

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Señale en la casilla la licencia que insertó en el trabajo de grado, tesis o artículo:

Atribución	<input type="checkbox"/>	Atribución no comercial	<input type="checkbox"/>	Atribución no comercial sin derivadas	<input type="checkbox"/>
Atribución no comercial compartir igual	<input checked="" type="checkbox"/>	Atribución sin derivadas	<input type="checkbox"/>	Atribución compartir igual	<input type="checkbox"/>

AÑO DE ELABORACIÓN: 2019

TÍTULO: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL NUMERAL 4, 5, 6 Y 7 DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA CONCREMOR 2012 S.A.S.

AUTOR (ES): Reyes Sierra, William Enrique

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

En orden alfabético. Manotas Rodríguez, Nelson

MODALIDAD: Proyecto de investigación

PÁGINAS: 65 **TABLAS:** 4 **CUADROS:** - **FIGURAS:** 10 **ANEXOS:** 6

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA EMPRESA
3. PROPUESTA DOCUMENTACIÓN CONFORME A LOS REQUISITOS DE LOS NUMERALES 4, 5, 6 Y 7 DE LA NTC ISO 9001:2015
4. PLAN DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA EMPRESA SOBRE LA IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA Y SUS OBJETIVOS
5. CONCLUSIONES



6. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

DESCRIPCIÓN: En este documento se encuentra la propuesta para la planificación del SGC para la empresa CONCREMOR 2012 S.A.S., iniciando por el diagnóstico de la situación inicial de la empresa frente a los requisitos de la norma, continuando con un análisis de información, se establece propuesta de documentación, por último, un plan de sensibilización para la empresa.

METODOLOGÍA:

Tipo de estudio. El desarrollo del proyecto fue desarrollado mediante un tipo de estudio descriptivo, teniendo en cuenta que la meta de la investigación consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Fuentes de información. La información requerida para el desarrollo del presente proyecto será extractada de las fuentes primarias y secundarias descritas a continuación.

Fuentes primarias. Para generar este proyecto se contará con la información suministrada por la dirección de la compañía, y personal que integra tanto el área administrativa como equipo técnico, proveedores, clientes actuales y potenciales, quienes por medio de visitas y entrevistas aportarán la información requerida para el desarrollo de formatos, procedimientos, caracterizaciones y demás documentos necesarios para establecer la correcta documentación del sistema del sistema de gestión de calidad y que correspondan a las necesidades de la empresa de modo que correspondan a la necesidades actuales de la organización. Dicha información será obtenida por medio de entrevistas, encuestas y trabajo conjunto, con el cual junto a los colaboradores y directivos de la compañía se desarrollarán.

Fuentes secundarias. Se establecieron como fuentes secundarias los formatos y documentos aportados por la empresa, como el formato "Control de Volumetrías

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

en obra”, formato “Certificado de Consumo y sobrantes” con el que actualmente cuenta la compañía, y demás información suministrada por la empresa.

Fase 1. Se realizará el diagnóstico de la situación actual de la compañía frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, mediante la aplicación de un chek list con los requisitos que exige esta norma. La aplicación del chek list será desarrollado mediante entrevistas hechas a los directivos, empleados, proveedores, y clientes actuales y potenciales de la empresa, buscando conocer de primera mano cada una de las actividades que se desarrollan actualmente para el funcionamiento de la empresa. Se evidenciarán los diferentes aspectos y situaciones de la empresa frente a los requisitos de la norma, dicha información será analizada, mediante el análisis e interpretación de los datos se establecerá la planificación del sistema de gestión de calidad frente a los numerales 4, 5, 6 y 7 de la NTC ISO 9001 en su versión 2015.

Fase 2. Establecer el contexto de la empresa, su estructura organizacional actual para generar una propuesta para la plataforma estratégica de CONCREMOR 2012 (misión, visión, valores corporativos) partiendo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis DOFA con sus correspondientes estrategias resultantes, todo ello con el apoyo de los encargados o líderes de las actuales áreas funcionales de la empresa, donde se busca conocer de manera detallada las actividades de la empresa, su interrelación y los objetivos que busca la dirección para la empresa.

Fase 3. Como resultado del análisis resultante del diagnóstico y el contexto de la empresa se establece una propuesta para los procesos estratégicos, misionales y de apoyo con sus correspondientes interacciones, identificando cada una de sus actividades enmarcadas en el ciclo PHVA, identificando y generando una propuesta para el manejo de los riesgos presentes en cada una de las salidas de las actividades. Se establecen con participación de la alta dirección la política y objetivos de calidad eje estratégico para la toma de decisiones de la empresa.

Fase 4. Se establecen los lineamientos propuestos para el plan de sensibilización aplicable a la totalidad de trabajadores de la empresa el cual busca apropiar los conceptos generales del Sistema de Gestión de Calidad de CONCREMOR 2012 S.A.S. mediante un proceso de sensibilización con guías y charlas.

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

PALABRAS CLAVE: ISO 9001:2015, CALIDAD, POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD, MAPA DE PROCESOS, CARACTERIZACIONES, GESTIÓN DE RIESGOS.

CONCLUSIONES:

Establecer un diagnóstico de la empresa de manera conjunta con los trabajadores y directivos de la empresa permitió establecer un punto de partida, obtener información para el desarrollo del presente documento, de igual manera permitió a la empresa generar conciencia frente a las problemáticas actuales y posibles soluciones frente a la adopción de un sistema de gestión de calidad y el mapa de ruta que marca el camino que debe recorrer la empresa para llegar a un proceso de certificación frente dicha norma.

Diseñar una propuesta de documentación frente a los requisitos de los numerales contexto organizacional, liderazgo, planificación y apoyo genera una estructura organizacional, la cual le permite a la empresa iniciar el camino para establecer implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad. Esta propuesta fue realizada en colaboración de los empleados y directivos de la empresa se encuentra ajustada a las necesidades de la empresa, esto genera una fácil implementación en las actuales áreas funcionales de la empresa, aportando al mejoramiento de actuales problemáticas y generando el primer esfuerzo para que se desarrolle por completo el Sistema.

Sensibilizar o generar conciencia frente a los aspectos básicos de calidad, permite generar un acercamiento de los conceptos y filosofías de gestión de la calidad al personal, haciéndolos partícipes del desarrollo del Sistema, permitiendo que cada uno sea consciente de su aporte al cumplimiento de objetivos, y logrando un sistema funcional y real, que sea entendido por todas las partes, generando una SGC que facilite y oriente su trabajo al cumplimiento de metas.

FUENTES:

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá: ICONTEC, 2015.

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

-----. Gestión del riesgo. Principios y Directrices. NTC-ISO 31000. Bogotá: ICONTEC, 2011.

-----. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC ISO 9000. Bogotá: ICONTEC, 2015.

-----. Método de ensayo para determinar la evaluación en laboratorio y en obra de morteros para unidades de mampostería simple y reforzada. NTC ISO 3546:2003. Bogotá. ICONTEC, Quinta actualización. 2003.

-----. Concretos – Mortero Premezclado para mampostería. NTC-ISO 3356:2000. Bogotá. ICONTEC, 2000.

ANIF. Gran Encuesta a las Microempresas Informe de Resultados [En línea] Bogotá: El Autor [Citado el 14 de octubre de 2018] disponible en internet: http://www.anif.co/sites/default/files/publicaciones/gem18_.pdf

DANE. Boletín técnico Indicadores económicos alrededor de la Construcción (IEAC) II Trimestre 2018. [En línea] Bogotá: El Autor [Citado el 15 de octubre de 2018] disponible en internet: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib_const/Bol_ieac_IItrim18.pdf

ISO, INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION [En línea] Bogotá: El Autor [Citado el 1 de octubre de 2018] disponible en internet: URL:<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

MINDTOOLS. SWOT Analysis. [En línea] Bogotá: El Autor [Citado el 10 de mayo de 2019] disponible en internet https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm

ROBERTO HERNÁNDEZ SAMPIERI. Metodología de la Investigación Sexta Edición. [en línea]. Bogotá: El Autor [Citado el 12 de octubre de 2018] disponible en internet: <file:///C:/Users/USER/Desktop/Proyecto%202019-1/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

EMERALDINSIGHT. Pareto analysis of critical success factors of total quality management: A literature review and analysis. [En línea] Bogotá: El Autor [Citado



el 16 de mayo de 2019] disponible en internet
<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09544780610671048>

ASOCRETO Mortero de obra vs Mortero Seco [en línea]. Bogotá: El Autor [Citado el 12 de octubre de 2018] disponible en internet:
<https://asocretovirtual.com/presentaciones-rc2018/MORTERO-SECO/2-MORTERO DE OBRA VS MORTERO SECO-JESUS DAVID OSORIO.pdf>

MINDTOOLS. How Good is your customer service. [En línea] Bogotá: El Autor [Citado el 15 de mayo de 2019] disponible en internet
<https://www.mindtools.com/pages/article/customer-service-quiz.htm>

ISOTOOLS EXCELLENCE. Norma ISO 31000 El Valor de la gestión de riesgos en las organizaciones. Bogotá: El Autor [Citado el 10 de mayo de 2019] disponible en internet:
https://newava.ucatolica.edu.co/ava2/pluginfile.php/209222/mod_resource/content/1/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf

PYMES CALIDAD 2.0 Anatomía de un diagnóstico para implementación de un sistema de gestión Bogotá: El Autor [Citado el 10 de mayo de 2019] disponible en internet: <https://www.pymesycalidad20.com/anatomia-de-un-diagnostico-para-implementar-un-sistema-de-gestion.html>

LOS RECURSOS HUMANOS.COM. Contexto externo e interno de una organización [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 15 agosto, 2017. Disponible en Internet: <URL: <http://www.losrecursoshumanos.com/contexto-externo-e-interno-de-una-organizacion/>>

MINDTOOLS. Risk analysis and risk management. [En línea] Bogotá: El Autor [Citado el 16 de mayo de 2019] disponible en internet
https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_07.htm

Nueva Iso 9001:2015 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad [En línea] Bogotá: El Autor [Citado el 16 de mayo de 2019]
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/12/alcance-sistema-gestion-calidad-iso-9001-version-2015/>

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

COLECCIÓN LA CAJA DE HERRAMIENTAS. Control de Calidad. [en línea].
Bogotá: [citado 14 de mayo, 2019. Disponible en
Internet: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6tPhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=sensibilizacion+calidad&ots=I-Y7TgnrJz&sig=OeSZH_aV2gR8UeKUf3GLtcAXO7I#v=onepage&q=sensibilizacion%20calidad&f=false

Pymes Calidad 2.0 Como promover la toma de conciencia de la calidad [En línea]
Bogotá: El Autor [Citado el 16 de mayo de 2019]
<https://www.pymesycalidad20.com/como-promover-la-toma-de-conciencia-s-de-la-calidad.html>

LISTA DE ANEXOS:

- ANEXO A. Lista de chequeo
- ANEXO B. Matriz DOFA
- ANEXO C. Matriz Identificación De Partes Interesadas
- ANEXO D. Caracterización de Procesos
- ANEXO E. Matriz Mapa de Riesgos
- ANEXO F. Manual de Funciones