



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: LUIS MEDARDO CASTRO CASADIEGO
IVAN ALEXANDER PEREZ RODRIGUEZ

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA ELECTROMECHANICA

DIRECTOR: JORGE ENRIQUE SALAZAR

TITULO DE LA TESIS: IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON FINES DE CERTIFICACION EN ISO 9001 VERSION 2000 EN LA EMPRESA SERVITECA ROSETAL DE LA CIUDAD DE CUCUTA

RESUMEN

En el siguiente trabajo de grado se Reviso el manual de calidad implementado en la organización examinando la manera en cómo se prestan los servicios y como se gestionan los recursos por la alta dirección con el fin de generar una reingeniería, caracterización y actualización de los formatos y documentos para sensibilizar al personal esencial en la prestación de servicios y a la alta dirección sobre los sistemas de gestión de la calidad y el seguimiento del manual de la calidad implementando una verificación de requisitos de cumplimiento (cierre de brechas) para tener en cuenta las discrepancias e inconformidades encontradas en la información recopilada en el manual de la calidad teniendo en cuenta las acciones a corregir y dejarlo a disposición de la organización para que se siga implementando una mejora continua.

CARACTERISTICAS

PAGINAS_108 PLANOS__

ILUSTRACIONES __

CD-ROM__1__

**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON FINES
DE CERTIFICACION EN ISO 9001 VERSION 2000 EN LA EMPRESA
SERVITECA ROSETAL DE LA CIUDAD DE CUCUTA**

**LUIS MEDARDO CASTRO CASADIEGO
IVAN ALEXANDER PEREZ RODRIGUEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA ELECTROMECHANICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2009**

**IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON FINES DE
CERTIFICACION EN ISO 9001 VERSION 2000 EN LA EMPRESA SERVITECA
ROSETAL DE LA CIUDAD DE CUCUTA**

**LUIS MEDARDO CASTRO CASADIEGO
IVAN ALEXANDER PEREZ RODRIGUEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Electromecánico**

**Director
JORGE ENRIQUE SALAZAR
Ingeniero mecánico**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA ELECTROMECANICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2009**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA : 28 DE OCTUBRE DE 2009 HORA: 10:00 a. m.

LUGAR : SALA 3 - TERCER PISO EDIFICIO CREAD - UFPS.

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA ELECTROMECHANICA

TITULO DE LA TESIS: "IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON FINES DE CERTIFICACION EN ISO 9001 VERSION 2000 EN LA EMPRESA SERVITECA ROSETAL DE LA CIUDAD DE CUCUTA".

JURADOS: ING. JORGE ENRIQUE CABALLERO PRIETO
ING. ARISTOBULO SIERRA ROJAS
ING. PEDRO JOSE PATIÑO CARDENAS

DIRECTOR: INGENIERO JORGE ENRIQUE SALAZAR.

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	CALIFICACION	
		NUMERO	LETRA
IVAN ALEXANDER PEREZ RODRIGUEZ	0090344	4,0	CUATRO, CERO
LUIS MEDARDO CASTRO CASADIEGO	0090370	4,0	CUATRO, CERO

APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS:


ING. JORGE ENRIQUE CABALLERO PRIETO


ING. ARISTOBULO SIERRA ROJAS


ING. PEDRO JOSE PATIÑO CARDENAS

Fo. Bo. 
JOSE ARMANDO BECERRA VARGAS
Coordinador Comité Curricular

Betty M.

A mis padres, Gladys Casariegos Rincón y Luís Medardo Castro Correa por estar siempre apoyándome para seguir adelante y ser el profesional que soy

A la mis hermanos Maritza Castro Casariegos, Fernando Castro Casariego, German Castro Casadiego por darme fortaleza para alcanzar este logro de mi vida

A Carmen Yelipsa Castro Casariegos por toda la confianza y el apoyo brindado para alcanzar el mayor logro de mi vida

LUIS MEDARDO CASTRO CASADIEGO

A mi madre Yamile Rodríguez López que desde el cielo me protege y me guía

A mi hijo Tomás Andrés Pérez Grandas y a mi esposa Diana Grandas García por motivarme a ser mejor cada día

A mi abuela Mercedes López por todo el apoyo y la confianza

IVAN ALEXANDER PEREZ RODRIGUEZ

AGRADECIMIENTOS

Los autores del presente proyecto expresan sus agradecimientos a:

Genaro Villamizar; gerente general de la serviteca rosetal, por la confianza brindada para realizar nuestro proyecto

Jesús M. Sánchez; gerente administrativo y financiero de la serviteca rosetal, por todo el apoyo brindado durante el desarrollo del proyecto

Enrique Salazar, ingeniero mecanico ufps y director del proyecto, por sus valiosas orientaciones y enseñanzas

A La Universidad Francisco De Paula Santander (U.F.P.S) por formarnos como profesionales y personas de bien.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	19
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	20
1.1.2 Organigrama	21
1.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS (Numeral 0.2)	30
1.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	32
2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	39
2.1. REUNIÓN INICIAL CON LOS DIRECTIVOS DE LA SERVITECA ROSETAL	39
2.2. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA SERVITECA ROSETAL	40
2.2.1. Diagnostico inicial de la Serviteca Rosetal	40
2.2.2. Resultados del diagnostico	51
2.3. PLANEACION ESTRATEGICA	52

2.3.1. Matriz DOFA	52
2.3.2. Misión	53
2.3.3. Visión	53
2.3.4. Política de calidad	53
2.3.5. Objetivos de calidad	53
2.3.6. Metas organizacionales	54
2.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	55
2.4.1. Identificación de los procesos que inciden en la calidad de la realización del producto	55
2.5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS EN LA SERVITECA ROSETAL	58
2.6. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	59
2.6.1. Declaración documentada de una política y objetivos de calidad	59
2.6.2. Manual de calidad	60
2.6.3. Procedimientos documentados acorde con las necesidades de la empresa y aquellos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2008	60
2.6.4. Registros necesarios para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad	60

2.6.5. Estructura documental	61
2.6.6. Revisión de la documentación elaborada	62
2.6.7. Validación de los documentos	64
2.6.8. Ajustes generales de la documentación	64
2.7. SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS	64
3. CONCLUSIONES	69
4. RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA	71
ANEXOS	72