



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS
RESUMEN – TESIS DE GRADO



AUTORES ALEXANDER CARABALI ALVARADO

FACULTAD DE INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA ELECTROMECHANICA

DIRECTOR JORGE ENRIQUE SALAZAR

TITULO DE LA TESIS IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

CON BASE EN ISO 9001 - 2000 EN LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA
SERVITECA ROSETAL DE CÚCUTA

RESUMEN

La Serviteca Rosetal se proyecta hacia un futuro competitivo, en el cual surgiran grandes empresas del campo automotriz e industrial en nuestra region. Por ella hoy en dia fortalece su control interno mediante la implemetación de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma internacional ISO 9001-2000. Además de obtener la correspondiente certificación en alta calidad en todos sus servicios, el sistema de gestión de la calidad permitirá a la empresa solidificar su estructura operativa dentro de un medio industrial que día a día progresa en nuestra region, impulsandola hacia la mejora continua de su desempeño y a la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 218 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD-ROM:** 1

IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD CON BASE EN ISO 9001 - 2000
EN LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA SERVITECA ROSETAL DE
CÚCUTA

ALEXANDER CARABALI ALVARADO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA ELECTROMECHANICA
SAN JOSE DE CÚCUTA
2008

IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD CON BASE EN ISO 9001 - 2000
EN LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA SERVITECA ROSETAL DE
CÚCUTA

ALEXANDER CARABALI ALVARADO

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al titulo de
Ingeniero Electromecanico

Director:
JORGE ENRIQUE SALAZAR
Ingeniero Mecanico

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA ELECTROMECHANICA
SAN JOSE DE CÚCUTA
2008

Agradezco de todo corazón a todas las personas que permitieron formar el profesional que soy a lo largo de mi vida, desde mis estudios de mi infancia hasta la ciencia universitaria. Gracias a Dios que me permitió crecer hasta el día de hoy, y a las personas que procedo nombrar:

Fabiola Alvarado de Valencia, Mi Madre, Por el amor ilimitado que me concede día a día.

Fernando Carabali Perea, Mi padre, por enseñarme a ser fuerte en esta vida.

Jhon Freddy Carabali Alvarado, Mi hermano, por ser un ejemplo profesional.

ALEXANDER

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

Ingeniero Jorge Enrique Salazar, Director del Proyecto, por prestarme su conocimiento para fabricar el profesional que logre ser.

Doctor Genaro villamizar, Gerente General Srviteca Rosetal, por abirme las puertas de su empresa y permitirme desarrollar este proyecto.

Doctor Jesús Maria Sanchez Cano, Gerente Administrativo de la Serviteca Rosetal, por depositar tanta confianza en mi para sacar adelante este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
1. LA FAMILIA DE NORMAS ISO	15
1.1 NTC ISO 9000-2000	15
1.2 NTC ISO 9001-2000	16
1.3 NTC ISO 9004-2000	16
1.4 NTC ISO 14001-2004	17
1.5 NTC ISO 19011	18
2. SENSIBILIZACIÓN	19
2.1 PROGRAMA ESTRATÉGICO DE SENSIBILIZACIÓN	19
2.1.1 Encuestas.	19
2.1.2 Población y muestra.	21
2.1.3 Resultados de las encuestas.	21

3. MANUAL DE CALIDAD	34
4. IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD	35
4.1 IDENTIFICACIÓN DE METAS	35
4.2 CAPACITACIÓN SOBRE EL MANEJO DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO	36
4.3 CAPACITACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL MANUAL DE LA CALIDAD	36
4.4 ANÁLISIS DE BRECHAS	37
4.5 PRESTACIÓN DE SERVICIOS	38
4.6 PERSONAL A CARGO DEL S.G.C	38
4.6.1 Documentación (Numeral 4.2)	38
4.6.2. Compras (Numeral 7.4).	38
4.6.3. Responsabilidad de la dirección (Numeral 5).	38
4.6.4. Prestación de servicios (Numeral 7).	38
4.6.5. Gestión de recursos (Numeral 6).	38
4.6.6. Medición, análisis y mejora (Numeral 8).	39
4.7. CRONOGRAMA DEL IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	39

5. PLAN DE AUDITORIA INTERNA SEGUN NTC ISO 19011 ENFOCADO HACIA LA EVALUACION DEL MANUAL DE CALIDAD	41
5.1 ACTA DE APERTURA	41
5.2 PLAN DE AUDITORÍA	42
5.3 ACTA DE CIERRE	43
5.5 REPORTE DE NO CONFORMIDAD	44
5.6 LISTA DE CHEQUEO O VERIFICACIÓN	45
5.7 INFORME DE LA AUDITORÍA	46
6. COSTOS ESTIMADOS	47
7. CONCLUSIONES	48
8. RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	51