



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE (S): MAURICIO ALEXIS

APELLIDOS: UREÑA LÓPEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA

APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXTRA RÁPIDO LOS MOTILONES S.A.

RESUMEN:

Se realizó el diagnóstico de la empresa de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Se actualizó la plataforma estratégica y se elaboró la política, los objetivos de calidad e indicadores de gestión. Se identificaron los procesos de la empresa y se diseñó el mapa de procesos. Se estableció la interacción de los procesos, mediante la caracterización de cada uno de ellos. Se diseñó el esquema documental requerido por la organización y se documentaron los diferentes procedimientos y registros. Se elaboró el Manual de calidad de la empresa, donde se muestra el sistema de gestión de calidad. Durante todo el desarrollo del proyecto, se realizó una sensibilización eficiente, del concepto de calidad y del sistema de gestión de calidad diseñado.

CARACTERISTICAS:

PAGINAS: 142

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE
TRANSPORTE EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.

MAURICIO ALEXIS UREÑA LÓPEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2011

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE
TRANSPORTE EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.

MAURICIO ALEXIS UREÑA LÓPEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Ingeniero de
Producción Industrial

Directora
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2011

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 05 de Abril de 2011

HORA: 2:00 p.m.

LUGAR: CREAD- AUDITORIO

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A"

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA
Ing. HECTOR ALIRIO NUÑEZ
Psi. LIBIA VILLAMIZAR

Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
MAURICIO ALEXIS UREÑA LOPEZ	0190863	Cuatro	4.0

APROBADA

FABIO ORLANDO SEGURA

HECTOR ALIRIO NUÑEZ

LIBIA VILLAMIZAR

Vo.Bo. FABIO SEGURA ESCOBAR
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Yullier M.

CONTENIDO

	pag.
INTRODUCCION	11
1. GENERALIDADES	14
1.1 UBICACIÓN	14
1.2 RESEÑA HISTÓRICA	15
1.3 SERVICIOS QUE PRESTA	16
1.4 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA ACTUAL	16
1.5 METODOLOGIA	16
1.5.1 Documentación del sistema de calidad	17
1.5.2 Metodología para la implementación de un sistema documental	19
2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA CON RESPECTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	26
2.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	33
2.2 ANÁLISIS DE NORMATIVIDAD INTERNA Y EXTERNA	34
3. SENSIBILIZACIÓN DE ENFOQUE DE CALIDAD Y SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD	36
4. ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA	37
5. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACION DE PROCESOS	43
5.1 IDENTIFICACION DE PROCESOS	43

5.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS	45
6. DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	47
7. CONCLUSIONES	50
8. RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFIA	52