



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): YECENIA PAOLA **APELLIDOS** PALACIO PATIÑO

NOMBRE (S): KARLA ESTEFANÍA **APELLIDOS** ESCALANTE CHONA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR : MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CONCESIONARIO AUTOMARCOL S.A.S. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008.

RESUMEN

El presente proyecto se enfocó en el diseño y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2008, para el concesionario Automarcol S.A.S., de la ciudad de Cúcuta, de tal manera que, mediante la realización ordenada de las actividades específicas de la empresa, se lograra la satisfacción del cliente tanto interno como externo. Así mismo, mediante su implementación, se consolidase y permaneciera en el mercado, garantizando que existiera un control interno enfocado al cumplimiento de sus objetivos empresariales que aseguren un desarrollo eficiente y eficaz en todos sus procesos.

PALABRAS CLAVE: Automarcol, SGC, documentación, diseño, procesos.

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS 120 PLANOS ILUSTRACIONES CD-ROM 1

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL
CONCESIONARIO AUTOMARCOL S.A.S. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

KARLA ESTEFANÍA ESCALANTE CHONA
YECENIA PAOLA PALACIO PATIÑO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

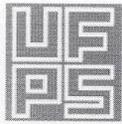
DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL
CONCESIONARIO AUTOMARCOL S.A.S. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

KARLA ESTEFANÍA ESCALANTE CHONA
YECENIA PAOLA PALACIO PATIÑO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título
Ingeniera Industrial

Directora
MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014



35006.01.13-011

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: *Cúcuta, Mayo 15 del 2014*

HORA: *02:00 – 03:00 p.m.*

LUGAR: *CREAD, SALA 4*

PLAN DE ESTUDIOS: *INGENIERÍA INDUSTRIAL*

Título de la Tesis: “DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CONCESIONARIO AUTOMARCOL S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

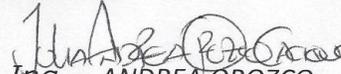
Jurados: *Ing. SAMUEL CASTILLA*
Ing. ANDREA OROZCO
Doc. ANA MILENA GÓMEZ

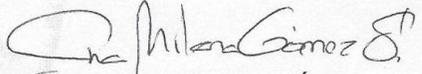
Director: *Ing. MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL*

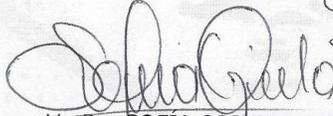
Nombre del estudiante	Código	Calificación	Número
<i>KARLA ESTEFANÍA ESCALANTE CHONA</i>	<i>1190544</i>	<i>CUATRO TRES</i>	<i>4.3</i>
<i>YECENIA PAOLA PALACIO PATIÑO</i>	<i>1190559</i>	<i>CUATRO TRES</i>	<i>4.3</i>

APROBADA


Ing. SAMUEL CASTILLA


Ing. ANDREA OROZCO


Doc. ANA MILENA GÓMEZ


Vo.Bo. SOFÍA ORJUELA ABRIL
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Sesión N.º

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Carlos Palacio y Doris Patiño, por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mis hermanos Jonathan Palacio y Carlos Alberto Palacio por su gran compañía y amor brindado de sus nobles corazones.

Finalmente, a Wilmer Ochoa para el amor de mi vida, gracias a usted por su paciencia, por su comprensión, por su dedicación, por su fuerza, y por su amor.

YECENIA PAOLA PALACIO PATIÑO

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. EL PROBLEMA	15
1.1 TÍTULO	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 OBJETIVOS	17
1.5.1 Objetivo General	17
1.5.2 Objetivos Específicos	17
1.6 DELIMITACIONES	17
1.6.1 Delimitación Espacial	17
1.6.2 Delimitación Temporal	17
1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES	18
1.7.1 Alcances	18
1.7.2 Limitaciones	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO CONTEXTUAL	21
2.2.1 Información general	21
2.2.2 Misión	22
2.2.3 Visión	22

2.2.4 Política de Calidad	22
2.2.5 Objetivos de calidad	22
2.2.6 Estructura organizacional	23
2.3 MARCO TEÓRICO	23
2.3.1 Checklist o lista de verificación	23
2.3.2 Direccionamiento estratégico	24
2.3.2.1 Misión	25
2.3.2.2 Visión	25
2.3.2.3 Política de calidad	25
2.3.2.4 Objetivos de calidad	26
2.3.3 Documentación de un Sistema de Gestión	26
2.3.3.1 Importancia de la documentación	27
2.3.3.2 Tipos de documentos	27
2.3.3.3 Caracterización de procesos	29
2.4 MARCO CONCEPTUAL	33
2.5 MARCO LEGAL	37
3. DISEÑO METODOLÓGICO	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1 Población	39
3.2.2 Muestra	39
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
3.3.1 Información Primaria	40
3.3.2 Información Secundaria	40

3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
4. DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	41
4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	41
4.1.1 Resultados de la Lista de Chequeo	41
4.1.2 Hallazgos de la Documentación Actual de Automarcol S.A.S.	45
4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CONSOLIDADO	49
4.2.1 Visión	49
4.2.2 Objetivos de calidad	51
4.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE AUTOMARCOL S.A.S	55
4.4 DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C. DE AUTOMARCOL S.A.S.	58
4.4.1 Codificación para los documentos	58
4.4.2 Encabezado de los documentos	60
4.4.3 Contenido de los documentos	61
4.4.4 Ficha de control de cambios	66
4.4.5 Pie de página	67
4.5 DOCUMENTOS DEL S.G.C. DE AUTOMARCOL S.A.S.	67
5. CONCLUSIONES	90
6. RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	62