

**FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PREGRADO EN INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución - No Comercial – Compartirigual
2.5 Colombia (CC BY – NC – SA 2.5 CO)

AÑO DE ELABORACIÓN: 2016

TITULO: PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE REPINTURA
PARA LA EMPRESA C.I.A.T.R. REPRESENTACIONES S.A.

AUTOR (ES): JAIME FABIÁN CÓRDOBA ALARCÓN

MODALIDAD:

PAGINAS: 54 **CUADROS:** 0 **TABLAS:** 4 **FIGURAS:** 10 **ANEXOS:** 25

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
 2. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE REPINTURA
 3. PROCESO DE REPINTURA
 4. CONCLUSIONES
 5. RECOMENDACIONES
- BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

PALABRAS CLAVES:

Calidad, Proceso, Repintura, Automotriz, Documento, Eficiencia, Indicador

DESCRIPCIÓN: En éste proyecto se describen los procesos y actividades de un taller automotriz en el área de Repintura, tomando los parámetros que suministra la NTC ISO 9001:2015. Adicionalmente, para la fase de documentación, se realizaron entrevistas a personas expertas en este proceso, lo cual arrojó información relevante y precisa para realizar el análisis del proceso. Posteriormente se diseñan los formatos que permiten estructurar y organizar la

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



información de cada proceso, subproceso y procedimiento. Con base en los datos recolectados se definen los respectivos indicadores, los cuales se utilizarán para la medición del proceso a fin de obtener una gestión más eficiente del proceso de Repintura.

METODOLOGÍA:

El desarrollo del proyecto se realiza en el marco de 3 etapas o fases que en su respectivo orden se describen así:

1. Recolección de la información.
2. Diagnóstico del proceso de Repintura
3. Documentación del proceso de Repintura.

CONCLUSIONES:

El desarrollo del proyecto concluye con la propuesta de los documentos que recopilan la información del proceso de Repintura en acuerdo a la norma ISO 9001: 2015 y en el ámbito de la empresa C.I. ATR REPRESENTACIONES S.A.

La caracterización del proceso de Repintura funciona como herramienta para mejorar la capacidad de evaluación de los procesos en C.I. ATR REPRESENTACIONES S.A., propiciando el fortalecimiento de las operaciones y se pone a la vanguardia de los avances tecnológicos, la modernización y eficiencia en los procesos.

El diseño de los formatos permitió identificar los procedimientos y actividades propios del “Core del Negocio”.

La estructuración del proceso de Repintura para la empresa C.I. ATR REPRESENTACIONES S.A. aporta valor agregado al servicio ofertado, ya que el sector no cuenta con información detallada del proceso.

Para efectos de la verificación de los procesos se propone la utilización de los indicadores, herramienta que medirá el desempeño de las actividades y servirá como punto de partida para encontrar la eficiencia de los procesos.

FUENTES:

ARNOLETTO, Eduardo. Administración de la producción como ventaja competitiva. Buenos Aires: Eumed, 2007. 151 p.

BELTRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. 2 ed. Bogotá: 3R, 2000. 146 p.

BLOG-TOP. El Ciclo PHVA Planear – Hacer – Verificar – Actuar [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 20 marzo, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>>

CAMPOS ARENAS, Agustí. Mapas conceptuales, mapas mentales y otras formas de representación del conocimiento. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2005. 266 p.

CESVIMAP. Transporte y mantenimiento de vehículos – Automoción. Gestión y logística del mantenimiento de vehículos. Madrid: MAFE, 2013. 297 p.

CONDE PÉREZ, Ernesto Manuel. Factores de Éxito en las Ventas [en línea]. Andalucía: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso [citado 30 abril, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1228/index.htm>>

DE CASTRO VICENTE, Miguel. Carrocería y Pintura (Nueva Enciclopedia del Automovil). Barcelona: CAC, 1999. 416 p.

DURAN, Fredy Alfonso. Ingeniería de Métodos. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2007. 288 p.

GONZALES PÁYA, Juan Carlos. Gestión y logística del mantenimiento de vehículos. San Vicente - Alicante: Club Universitario, 2013. 384 p.

HEREDIA ÁLVARO, José Antonio. Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Castello de la Plana: Universitat Jaume I, 2001. 230 p.

HODSON, William K. MAYNARD. Manual del Ingeniero Industrial. 4 ed. México: Mc Graw-Hill, 2001. 432 p.

INES CRM. Qué es un CRM ¿Por qué contar con un CRM en su empresa? [en línea]. Madrid: La Empresa [citado 4 abril, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.inescrm.es/nuestras-soluciones/que-es-un-crm.88.html>>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio tesis y otros trabajos de grado. NTC 1486. Sexta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2008. 36 p.

------. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC ISO 9001. Cuarta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2015. 32p.

KANAWALY, G. Introducción al Estudio del Trabajo. 4 ed. Ginebra: Limusa, 1996. 507 p.

LAUBSCH, Helmut. Con la brocha y la pintura. Barcelona: Reverte, 1979. 176 p.

LUGO MARÍN, Juan. Gestión por Procesos E Indicadores de Gestión [en línea]. Caracas: Universidad Nacional Experimental “Francisco de Miranda” [citado 20 marzo, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <https://juanlugomarin.files.wordpress.com/2012/03/tema-2.pdf>>

MÉNDEZ ÁLVAREZ, C.E. Metodología para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Bogotá: Mc Graw Hill, 1998. 345 p.

MUCHO MANUAL. Historia de la pintura automotriz [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 2 abril, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://muchomanual.com/historia-de-la-pintura-automotriz/>>

MUTHER, Richard. Distribución de planta. 4 ed. Barcelona: Hispano Europea S.A., 1981. 472 p.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN. Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2000 for automotive production and relevant service part organizations. ISO/TS 16949. Second edition. Ginebra: ISO, 2002. 48 p.

QUIMINET. Glosario de términos relacionados con las pinturas y los recubrimientos (Alocrom-Cascara de Naranja) [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 13 marzo, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.quiminet.com/articulos/glosario-de-terminos-relacionados-con-las-pinturas-y-los-recubrimientos-alocrom-cascara-de-naranja-2570534.htm>>

RAMÍREZ R., Carlos Enrique y RODRÍGUEZ BRAVO, Johann. Pintuco Se Internacionaliza En El Mercado Andino. En: Estudios Gerenciales. Octubre - diciembre, 2004. vol.20, no. 93.

REVISTA CESVIMAP. Planificación de la distribución del trabajo [en línea]. Madrid: MAPFRE [citado 2 abril, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/cesvimap/ficheros/CFGestionYLogisticaEXTRAC TO.pdf>>

REVISTA SEMANA. A mil Kilómetros [en línea]. Bogotá: La Revista [citado 29 abril, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.semana.com/100-empresas/articulo/historia-del-sector-automotriz-en-colombia/427300-3>>

SABINO, Carlos. El Proceso de Investigación. Bogotá: Panamericana, 1992. 216 p.

SANGÜESA SÁNCHEZ, Martha; DUEÑAS, Ricardo Mateo y ILZARBE IZQUIERDO, Laura. Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid: Paraninfo, 2006. 256 p.

SILVA Matiz, D.A. Teoría de Indicadores de Gestión y su Aplicación Práctica [en línea]. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada [citado 12 abril, 2016]. Disponible en Internet: <URL: http://www.umng.edu.co/documents/10162/1299317/ART_29.pdf>

VELANDIA NEGRINIS, R. Más 40 años de ventas de vehículos en Colombia 1969-2011 [en línea]. Bogotá: Revista Virtual de Automoviles [citado 22 abril, 2016]. Disponible en Internet: <URL: http://www.carrosyclassicos.com/historia/513/mas_40#.VxvhrzDhDIW>.

LISTA DE ANEXOS:

- Anexo 1. Diagrama de flujo Proceso Total Pintura
- Anexo 2. Despliegue de procesos
- Anexo 3. Caracterización del proceso de Recepción
- Anexo 4. Caracterización del proceso de Mecánica
- Anexo 5. Caracterización del proceso de Latonería
- Anexo 6. Caracterización del proceso de Repintura
- Anexo 7. Caracterización del proceso de Lavado
- Anexo 8. Caracterización del proceso de Entrega del Vehículo
- Anexo 9. Caracterización del proceso Preparación de Superficie

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

- Anexo 10. Caracterización del proceso de Colorimetría
- Anexo 11. Caracterización del proceso Pintura de Acabado
- Anexo 12. Caracterización del proceso de Control Calidad
- Anexo 13. Inspección de Piezas
- Anexo 14. Acondicionamiento de la superficie
- Anexo 15. Examinar superficie y color
- Anexo 16. Desarrollo de color
- Anexo 17. Limpieza y desengrase
- Anexo 18. Enmascarado final
- Anexo 19. Aplicación de color
- Anexo 21. Aplicación de barniz
- Anexo 22. Lavado
- Anexo 23. Polichado
- Anexo 24. Inspección de superficie y tono
- Anexo 25. Indicadores del proceso de Repintura