

PASANTIA: APOYO EN LA ACTUALIZACION DE ISO 9001-2008 A LA VERSION
ISO 9001 -2015 EN EL INSTITUTO DE CAPACITACION TECNICA INCATEC DE
FACATATIVA

ASTRID YULIETH CORONADO CASALLAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACATATIVA
2017

PASANTIA: APOYO EN LA ACTUALIZACION DE ISO 9001-2008 A LA VERSION
ISO 9001 -2015 EN EL INSTITUTO DE CAPACITACIONN TECNICA INCATEC
DE FACATATIVA

ASTRID YULIETH CORONADO CASALLAS

Pasantía

OSWALDO VANEGAS FLÓREZ
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACATATIVA
2017

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Facatativá, 09 de junio 2017

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi familia, quienes estuvieron apoyándome durante toda la carrera, a Dios por acompañarme a lo largo de mi vida, estar presente para protegerme y guiarme, por darme muchas oportunidades, alegrías y regalos, uno de esos mi Familia y mi novio que son parte fundamental de mi vida que si no fuera por ellos nada de esto hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTOS

Primero doy gracias a Dios por guiarme y acompañarme, en todo este proceso, a la institución INCATEC por permitir el desarrollo de mis pasantías, a los profesores que estuvieron pendientes de mi desarrollo como profesional, y en especial al profesor Oswaldo Vanegas por su colaboración en la realización del presente proyecto.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
1. JUSTIFICACION.....	12
2. OBJETIVOS.....	14
2.1. OBJETIVO GENERAL	14
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. MARCO REFERENCIAL.....	15
3.1 MARCO TEÓRICO.	15
3.1.1 Teorías de administración.	15
3.2. MARCO CONCEPTUAL.	16
3.3. MARCO INSTITUCIONAL	19
3.3.1. Presentación de la Institución.	19
3.3.2. Misión de la Organización.....	19
3.3.3. Visión de la Organización	19
3.3.4. Política de calidad de la Organización.	20
3.3.5. Objetivos de calidad de la Organización	20
3.3.6. Composición de la Junta Directiva:.....	20
3.3.7. Organigrama	21
3.4. MARCO GEOGRAFICO	22
3.5. MARCO LEGAL	23
4. DESARROLLO DE LA PASANTIA	24
4.1 Participantes:	24

4.2 Facilitar la actualización de las diferentes secciones del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001 2015.....	27
4.3. Conocimiento de la organización y su contexto.	27
4.4. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	39
4.5. MAPA DE PROCESOS.....	39
4.5.1 Estratégicos	40
4.5.2 Académico.	41
4.5.3 Gestión Comercial.	41
4.5.6 Aporte del pasante:.....	42
PLAN DE TRABAJO	43
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES.....	45
ANEXOS	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Organización Incatec.....	21
Figura 2 Ubicación geográfica de la empresa.....	22
Figura 3 Pasos a seguir para el logro de los objetivos propuestos en el proyecto	24
Figura 4 Mapa de procesos	40

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Variaciones o cambios percibidos entre la norma ISO 9001 versión 2008 y la versión 2015.....	25
Tabla 2 Contexto de la organización.....	28
Tabla 3 Entendiendo las necesidades de las partes interesada	29
Tabla 4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	30
Tabla 5 Liderazgo	31
Tabla 6 Planificación	32
Tabla 7 Soporte	33
Tabla 8 Operación	34
Tabla 9 Evaluación del Desempeño	35
Tabla 10 Mejora continua.....	36

INTRODUCCIÓN

Las normas internacionales se han venido utilizando desde su creación para incrementar la productividad de las empresas u organizaciones que las implementan, el termino calidad hoy en día es un plus de toda empresa donde se evidencia la certificación de sus actividades y la correcta ejecución, las condiciones de trabajo y las propiedades de práctica que esta tiene para poder dar orientación y proyección a lo que se quiera formalizar,

El proceso de implementación conlleva a una mejor eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del usuario cumpliendo los requisitos y promoviendo la mejora continua.

Para muchas empresas interesadas en la implementación de esta norma internacional, no sólo buscan conocer el “qué” sino que además desean conocer el “cómo” llevarlo a cabo, teniendo en cuenta la certificación en un tiempo y cantidad de trabajo prudentes, ahora con los nuevos cambios que trae la norma ISO 9001-2015 iniciamos con un plan de trabajo donde el primer cambio significativo indicado es el comparativo de su estructura, además de sus secciones estarán formadas por 10 numerales y no por 8,

El desarrollo del presente trabajo pretende establecer un apoyo en la actualización del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa Incatec, que le permita establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse en el negocio, y así mismo, llegar a ser más competitivos y lograr ser los líderes del mercado.

TITULO

PASANTIA: APOYO EN LA ACTUALIZACIÓN DE ISO 9001-2008 VERSIÓN ISO 9001 -2015 EN EL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN INCATEC FACATATIVA

1. JUSTIFICACION

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9000, como se pueden enfrentar dichos retos.¹

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por la cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.²

Durante el proceso y análisis torno a la comparación de la norma ISO 9001 - 2008 Con los nuevos cambios que trae la norma ISO 9001- 2015, permiten a INCATEC llevar su sistema de calidad a una mejora del control de sus procesos, procedimientos actividades entre otros.

Existe una mayor importancia en la planificación, de hecho la institución al realizar una planificación estratégica logra integrar la calidad, como un mecanismo de mejora y de esta forma satisfacer las necesidades del cliente

Además de la realización de diferentes procesos con la nueva estructura que permite entender las nuevas definiciones de que las diferentes secciones presentan, enfocada en el logro sistemático de proporcionar de forma segura los servicios que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicados al SGC.

En el desarrollo de este trabajo se evidencian cambios muy relevantes ya que muestra más detalladamente el contenido de la nueva versión. Es por esto que

¹ Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 9000:2000. FONTALVO HERRERA, TOMAS JOSÉ. ASD 2000. Bogota, 2004.

² La cultura de la calidad bajo las normas ISO en las empresas de Neiva. DUCUARA MANRIQUE, ALBERTO. Universidad Sur colombiana. Neiva, 2005.

INCATEC necesita para poder mejorar su participación en el mercado, aumentar su competitividad y así poder generar más ingresos, actualizar un sistema de calidad que a futuro le permita poder acceder a una certificación de su servicio, ya que al apostarle a un sistema de gestión de la calidad, con un enfoque basado en procesos, lo que se busca es que la organización articule sus procesos, procedimientos, tareas, de una forma sistémica, lográndose un mejoramiento continuo

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyar en la actualización de la Norma ISO 9001-2008 a la versión ISO 9001 - 2015 en el instituto de capacitación técnica INCATEC de Facatativá.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un Análisis comparativo de las normas ISO 9001 de las versiones 2008 y 2015 en el instituto de capacitación técnica INCATEC en la ciudad de Facatativá.
- Identificar su estructuración y diferencias en terminología de las versiones 2008 – 2015.
- Apoyar la actualización del mapa de procesos, los procesos y los procedimientos, acordes a la versión 2008 y proyectados para la versión

3. MARCO REFERENCIAL.

3.1 MARCO TEÓRICO.

3.1.1 Teorías de administración. En esta teoría de administración en su contexto organizacional se puede definir como la manera en que las personas gestionan sus procesos y recursos para el funcionamiento de la empresa.

De este modo podemos hablar de la administración como una necesidad de las empresas por disminuir la improvisación y el riesgo y aumentar la eficiencia en el manejo de los diferentes recursos.

Debido a esta necesidad que ya tiene más de 100 años de antigüedad se crearon dos teorías básicas de administración planteadas por **Taylor y Fayol**.

La primera teoría es la clásica de la administración, planteada por Henry Fayol quien dice que el éxito de la organización depende de su estructura, y cómo influyen todos los órganos de la organización en la eficiencia de la misma.

Fayol menciona seis funciones básicas que debe cumplir las empresas para cumplir con la administración básica.³

³ VIDAL, Elizabeth. Diagnostico organizacional: evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital. ECOE ediciones, 2004. p. 20- 292 ISBN 9789586483711

3.2. MARCO CONCEPTUAL.

A continuación, se relacionan significado de términos utilizados en el siguiente proyecto de investigación.

Sistema de gestión de calidad: Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo⁴

ISO: La organización Internacional de Normalización, ISO, nace luego de la de la Segunda Guerra Mundial, pues fue creada en 1946. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.⁵

Norma NTC ISO 9001:2015: La norma ISO 9001 es una norma internacional de gestión de la calidad aplicable a cualquier tipo de organización de cualquier sector o actividad. Está basada en los ocho principios de gestión de calidad, fundamentales para una buena gestión empresarial.⁶

Evaluación: La evaluación es una actividad en la que se mide de manera cualitativa y cuantitativa algún proceso, con el ánimo de conocer las fortalezas y debilidades que presenta el mismo con la intención de siempre mejorarlo. En la mayoría de las situaciones cotidianas los seres humanos están realizando evaluación con el ánimo

⁴ <http://qualitytrends.squalitas.com/articulos/articulos-gestion-de-la-calidad/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-lacalidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html>

⁵ Hugo González. Calidad y Gestión. Implementación ISO 9001 versión 2015. (en línea) http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm

⁶ Hugo González. Calidad y Gestión. Implementación ISO 9001 versión 2015. (en línea) http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm

de obtener información respecto a las acciones realizadas, sin embargo, esta evaluación suele ser en la mayoría de los casos, subjetiva, con información insuficiente y desordenada⁸. En consecuencia, tener éxito en la evaluación implica conseguir la objetividad, en la medida de lo posible, hacer usos de los instrumentos recolectores.⁷

Manuales: En los manuales encontramos una herramienta desarrollada por las directivas de una organización que determina las tareas, actividades e instrucciones, que deben ser realizadas a diario o esporádicamente por parte del talento humano teniendo presente la responsabilidad u obligación que conlleva cada cargo. Los manuales permiten tomar decisiones asertivas que garanticen el correcto desarrollo logro de los objetivos.⁸

Procesos: Un proceso es un conjunto de actividades, recursos y personas, planificados y coordinados para lograr un objetivo determinado con el fin de ofrecer mejores productos y mayor satisfacción a clientes. Se puede asumir como proceso todas las actividades repetitivas en la que intervienen personas y recursos, con el fin de desarrollar una salida para un destinatario, este puede ser interno o externo a la organización y son ellos quienes deciden la efectividad del proceso.⁹

Procedimientos: Procedimiento se define como el método o la estratégica cómo se desarrolla actividades de forma sistémica construyendo así el proceso. Los procedimientos también deben ser sistémicos y se deben regir por el objeto de las organizaciones.¹⁰

⁷ Evaluación de la calidad. Ecured. (en línea). https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad

⁸ Manuales de funciones y competencias. FUAC. (en línea). http://www.fuac.edu.co/recursos_web/descargas/reglamentos/488_anexo_manual_de_funciones.pdf

⁹ Sistema de gestión de la calidad. Nueva ISO 9001:2015 (en línea) <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

¹⁰ Sánchez, Gilberto. 10 de octubre de 2016. www.wordpress.com. Obtenido de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definici3b3n-delmanual-funciones.pdf>

- **Norma Técnica Colombiana NTC 5555:** Gestión de la calidad para instituciones de formación para el Trabajo. “Esta norma establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones de Formación para el Trabajo (IFT) para que su implementación eficaz permita demostrar la capacidad de la IFT de ofrecer servicios educativos que satisfagan los requisitos de sus clientes, los requisitos legales y los requerimientos del entorno productivo, económico y social. Este modelo considera también los requisitos relativos a los programas, infraestructura, personal docente, las actividades de formación y la relación con los estudiantes. De igual modo la norma considera los requisitos legales asociados a la prestación del servicio y al marco reglamentario de la educación no formal, que, deberá tenerse en cuenta para una implementación eficaz de la norma en el país donde se aplique. La certificación con esta norma permite dar confianza en cuanto a su imagen, prestigio y en el logro de un factor diferenciador con la competencia. Busca facilitar el acceso a nuevos mercados incluyendo posibles beneficios en la contratación con el gobierno de actividades de formación para el trabajo. Facilita la comercialización y toma de decisiones de posibles aspirantes a los programas ofrecidos. Finalmente, la inversión que las empresas realizan en la capacitación de sus empleados se verá respaldada con una certificación que asegura una apropiada gestión en la prestación de los servicios educativos. Esta norma aplica a todas las instituciones que ofrecen servicios de formación para el trabajo (sin importar, tipo, tamaño, programas ofrecidos) siempre y cuando apunten a desarrollar competencias laborales.¹¹

¹¹ Instituto colombiano de normas técnicas y certificación. NTC 5555 de Sistemas de Gestión de la Calidad para las instituciones de formación para el trabajo. (en línea).<http://www.icontec.org.co/index.php?section=193>.

3.3. MARCO INSTITUCIONAL

3.3.1. Presentación de la Institución.

INCATEC es un instituto de capacitación técnica, el cual consta de dos sedes una ubicada en Madrid y la sede principal en Facatativá Cundinamarca donde se ejecuta el presente proyecto. Fue fundado en el año 1997 con el propósito de formar auxiliares técnicos en el área de la salud.

3.3.2. Misión de la Organización

INCATEC, es un Instituto dedicado a la formación y capacitación de personas, en diferentes áreas de la salud, comprometido en brindar educación cimentada en bases de la ética, moral y urbanidad, acorde con las necesidades actuales del sector de la salud, por medio de un grupo profesional de docentes y con el apoyo de la tecnología necesaria para dar como resultado el óptimo producto educativo.

3.3.3. Visión de la Organización

Posicionarnos en el año 2020 como líder y referente regional en la capacitación técnica laboral y educación continua, a través de una propuesta curricular innovadora, utilizando las nuevas tecnologías, para formar personas idóneas, con valores éticos y morales, sentido de pertenencia y con capacidad de competir responsablemente en el sector productivo.

3.3.4. Política de calidad de la Organización.

En esta política nos referimos a formar excelentes Auxiliares en diferentes áreas de la salud, que se ajusten a las necesidades del actual mercado laboral, cimentando su aprendizaje con valores éticos y morales A través de la ejecución de competencias técnico – practicas, contando para ello con docentes profesionales, comprometidos en la transmisión de conocimientos y experiencia utilizando las instalaciones, laboratorios, ayudas didácticas y tecnología, con comunicación fluida entre estudiantes, docentes y directivos, Fortaleciendo la sana competencia y el sentido de pertenencia para mejorar continuamente el proceso de formación.

3.3.5. Objetivos de calidad de la Organización

Ofrecer a los estudiantes programas en el área de la salud que se ajusten con la normatividad vigente y estén acordes con las necesidades que demanda el mercado laboral, mediante una formación académica cimentada en valores éticos, morales y de urbanidad.

* Mantener un grupo profesional de docentes con la experiencia y formación necesaria para transmitir este conocimiento a los estudiantes logrando una excelente formación.

* Brindar las instalaciones necesarias para el desarrollo adecuado de los programas con los diferentes tipos de apoyos, como laboratorios, material didáctico y audiovisual.

* Continuar construyendo el sentido de pertenencia y fidelidad con el Instituto.

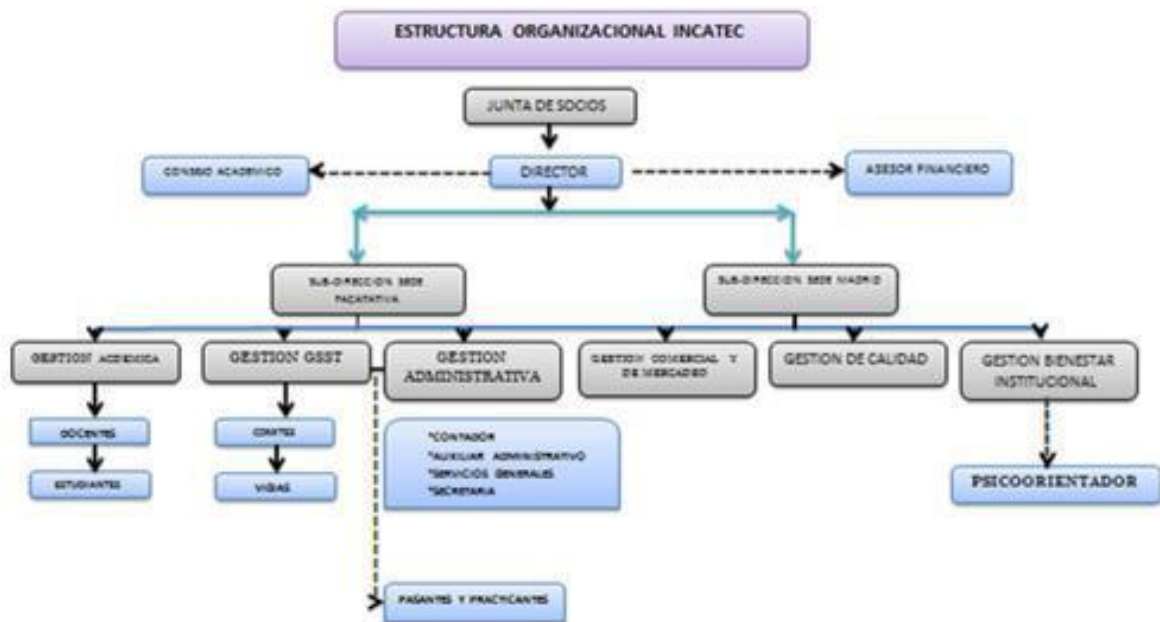
3.3.6. Composición de la Junta Directiva:

La junta directiva está conformada de la siguiente manera: Ángel Bastos Burbano: Director y Representante legal, Cecilia Hernández: Subdirectora, Ángela Cecilia

Bastos Hernández: Coordinadora administrativa, Ángel Bastos Hernández: Coordinador de sistema de gestión de calidad, Carolina Avella: Directora de mercadeo, Jennifer Andrea Hernández Triana: Contadora, Ángela Marcela Cruz: Coordinadora académica, Beatriz Marroquín: secretaria general.

3.3.7. Organigrama

Figura 1 Organigrama de la Organización Incatec.



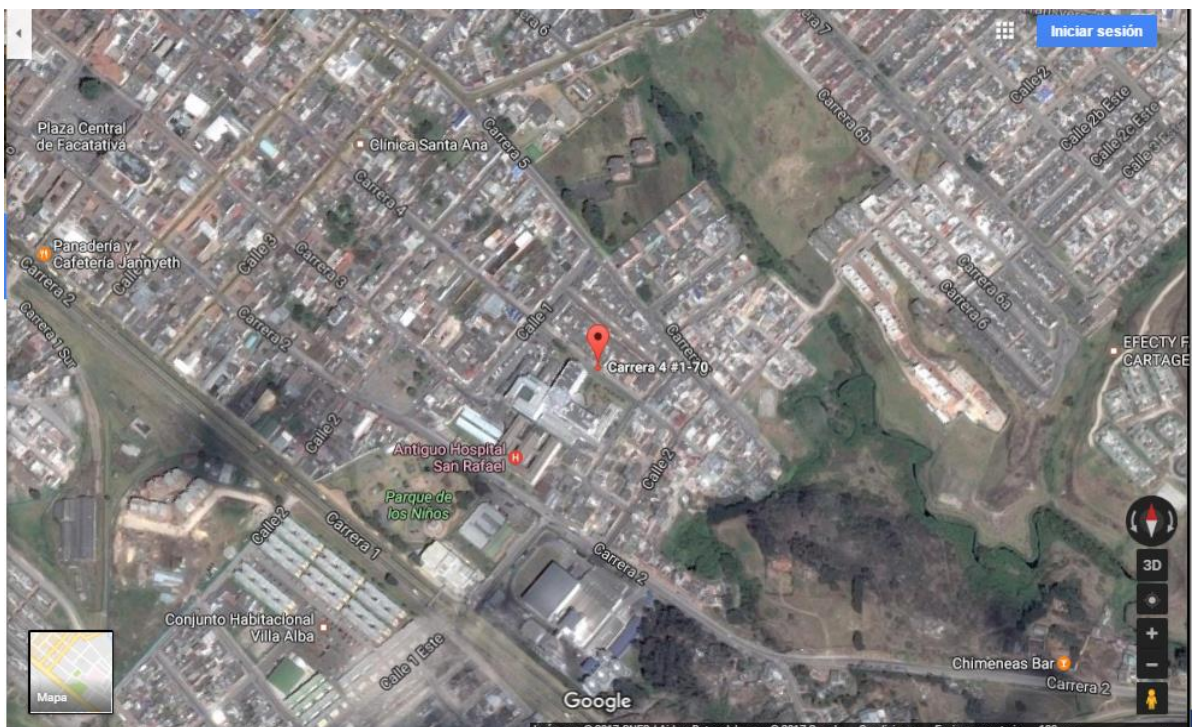
Fuente: Incatec Facativá.

3.4. MARCO GEOGRAFICO

Facatativá es uno de los 116 municipios del departamento de Cundinamarca, centro de Colombia. Es la capital de la provincia de Sabana Occidente. Se ubica a 36 km de Bogotá, sobre la carretera Bogotá-Villeta-Honda-Medellín. Es la segunda ciudad del Departamento de Cundinamarca por población.

El instituto de educación INCATEC se encuentra ubicado en el centro del municipio de Facatativá con domicilio en la Carrera 4 # 1-70, como se evidencia en el mapa.

Figura 2 Ubicación geográfica de la empresa¹²



Fuente: Google Maps

¹² Google maps. Ubicación de la empresa Incatec. Facatativá.
<https://www.google.com.co/maps/place/Cra.+4+%231-70,+Facatativ%C3%A1,+Cundinamarca/@4.8072568,-74.351252,818m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x8e3f7c65c56db83d:0xf11e62fc5998de85!8m2!3d4.8072568!4d-74.3490633>

3.5. MARCO LEGAL

La nueva versión de la norma ISO- 9001:2008, la 2015, ha llegado a la fase de borrador de comité del proceso de revisión. Como todos los estándares ISO, ISO 9001 se somete a una revisión cada cinco años para asegurar que siga siendo una herramienta útil.

El Proyecto de etapa del Comité es la primera consulta en la revisión de una norma ISO. En esta etapa, los países (miembros de ISO) que han participado en el desarrollo de la norma tienen entre dos y cuatro meses para formar una posición nacional sobre el proyecto y hacer comentarios sobre ella. Algunos miembros pueden decidir consultar la opinión del público para ayudar a formar esta posición nacional, pero este no es el escenario oficial de comentarios públicos.

- **NUEVA ISO 9001:2015**

El 22 de mayo del 2017 ha sido certificada en el INSTITUTO DE CAPACITACION TECNICA INCATEC DE FACATATIVA La nueva versión de la norma ISO 9001:2015, la norma más reconocida y establecida a nivel mundial de gestión de la calidad que ha sido publicada, en septiembre del 2015, basándose en los retos empresariales a los que se enfrentan las empresas hoy en día de cualquier tamaño y sector. Los cambios en la norma permiten que ésta sea lo suficientemente flexible como para ofrecer a las organizaciones no solo una herramienta para la gestión de la calidad, sino también un marco significativo para la mejora empresarial gracias a la eficacia y la mejora de la satisfacción del cliente

La norma adopta un carácter más preventivo, por el cual la empresa deberá en forma preliminar realizar un análisis de riesgos internos y externos y tomar acciones en consecuencia desde la planificación de calidad. También se introducen temas relacionados a la gestión del conocimiento de la organización, requisitos para las actividades post-entrega del producto y se sustituyen las palabras “procedimiento documentado” y “registros” por “información documentada”.

4. DESARROLLO DE LA PASANTIA

Inicia con un plan de trabajo donde el primer cambio significativo indicado es el comparativo de su estructura, además de sus secciones estarán formadas por 10 numerales y no por 8,

Otro cambio significativo es el contenido ya que afecta las definiciones por un lado y áreas temáticas por otro; a manera de introductorio y que en el desarrollo de este trabajo se entraran a mirar con más detalle los cambios en el contenido de la nueva versión.

4.1 Participantes:

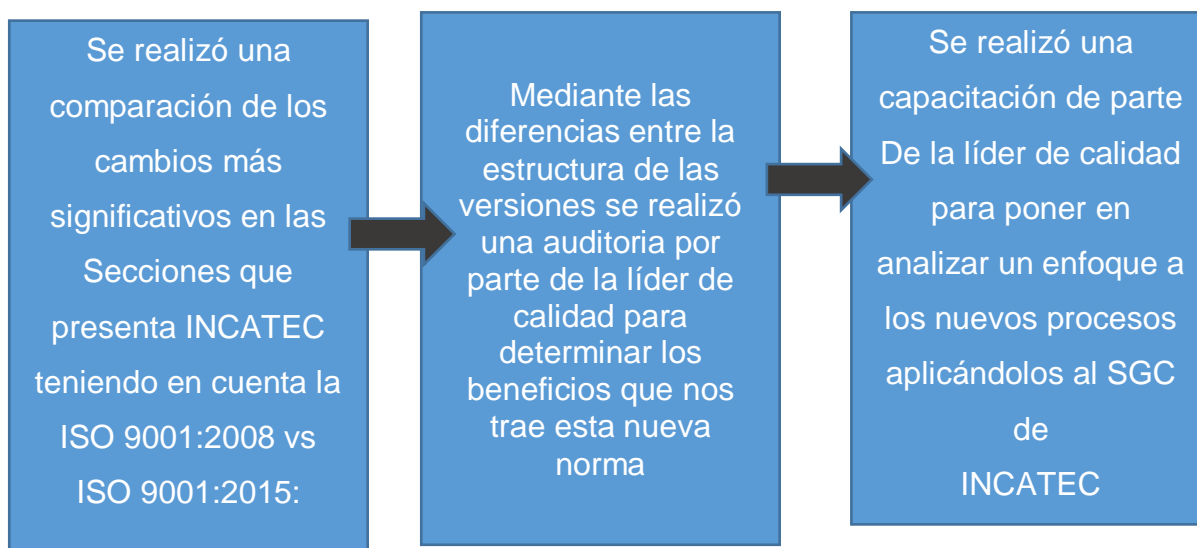
Pasante: Astrid Julieth coronado

Asesor externo: Jennifer Hernández

Líder de calidad Cecilia Hernández

Coordinadora Académica Ángela bastos

Figura 3 Pasos a seguir para el logro de los objetivos propuestos en el proyecto



Fuente: Elaboración Propia

En este objetivo se desarrolló un cuadro comparativo con las variaciones que presenta de la nueva versión de la norma ISO 9001 2015 con respecto a la antigua versión 2008, para poder definir cuáles son los cambios que INCATEC debe realizar para obtener de manera eficiente su certificación en calidad.

Tabla 1 Variaciones o cambios percibidos entre la norma ISO 9001 versión 2008 y la versión 2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para su consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los Recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora continua

Fuente: Elaboración Propia

Se tuvo en cuenta La ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015 tienen diferencias entre sí, por lo que vamos a ver primero los cambios más relevantes que trae la ISO 9001:2015.

- Alineación para el direccionamiento estratégico.
- Pensamiento basado en riesgo, Se pide que las empresas identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y las oportunidades que tiene que ser tratadas.
- Comunicación y toma de conciencia.
- Gestión por procesos.
- Gestión del cambio
- Partes interesadas.
- Mejor redacción para empresas de Servicios
- Elimina requisitos para procedimientos
- Desaparece el termino acción preventiva
- Control de información documentada
- En la siguiente tabla se encuentran las variaciones o cambios percibidos entre la norma ISO 9001 versión 2008 y la versión 2015

Recursos: Para el desarrollo de esta comparación fue necesario el uso de un equipo de cómputo con acceso al sistema de gestión de calidad, también se necesitó el cuadro comparativo de los cambios que se tuvieron en la ISO 9001 - 2008 y la nueva versión ISO 9001_ 2015 esta información fue adquirida en el instituto de capacitación técnica INCATEC, por la líder de calidad Cecilia Hernández.

Aportes del pasante Con el apoyo del cuadro comparativo que se realizó sobre las normas ISO 9001 -2008 y la nueva versión ISO 9001- 2015 se pudo analizar que el sistema de gestión de calidad que se maneja al interior de INCATEC es aplicable a los resultados de los logros obtenidos.

4.2 Facilitar la actualización de las diferentes secciones del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001 2015.

A continuación, se realizó una tabla de la nueva actualización de la norma las secciones de la 1 a la 3, siguen siendo prácticamente las mismas,

En este objetivo se desarrolló un cuadro comparativo con las variaciones que presenta de la nueva versión de la norma ISO 9001 2008 con respecto a la nueva versión 2015 para poder definir cuáles son los cambios que INCATEC debe realizar para obtener de manera eficiente su certificación en calidad.

4.3. Conocimiento de la organización y su contexto.

A continuación, se realizó una tabla de la nueva actualización de la norma las secciones de la 1 a la 3, siguen siendo prácticamente las mismas,

En este objetivo se desarrolló una tabla donde encontramos las actividades de las secciones de las dos versiones de la norma, que nos permiten identificar los numerales adicionales y los cambios más significativos

Con base a la comparación se destacan algunos de sus procesos como la eliminación de un manual de calidad y de un representante de la dirección,

Un sistema de documentación más flexible.

La renovación de principios de gestión de la calidad, en lugar de ocho secciones serán diez.

Adicionalmente se desataca la importancia de integrar aspectos de riesgos en toda la estrategia de gestión de la calidad,

Tabla 2 Contexto de la organización.

ISO 9001:2008		ISO/ 9001:2015
1 Gestión de la calidad	4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto
	La organización debe determinar Los factores externos e internos que son pertinentes para su propósito, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de gestión de Calidad.	<p>INCATEC debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de Su sistema de gestión de la calidad. INCATEC, debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones Externas e internas.</p> <p>NOTA 1 El conocimiento del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea Internacional, nacional, regional o local.</p> <p>NOTA 2 El conocimiento del contexto interno puede verse facilitado al considerar cuestiones relativas a los valores, los conocimientos y el desempeño de la Organización.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3 Entendiendo las necesidades de las partes interesada

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	INCATEC debe determinar:	Debido a su impacto o impacto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la institución debe determinar:
	– las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión Calidad	4.2 a. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	– los requisitos de estas partes interesadas	4.2 b. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		Interesadas y sus requisitos pertinentes.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
	El instituto debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad de Incatec para establecer su Alcance.	INCATEC debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para Establecer su alcance.
	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:
	Las cuestiones externas e internas referidas en 4.1; y los Requisitos referidos en 4.2.	4.3 a. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
		4.3 b. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
		4.3 c. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
		Cuando pueda aplicarse un requisito de esta Norma Internacional dentro del alcance determinado, éste Debe aplicarse por la organización. Si uno o varios de los requisitos de esta Norma El alcance debe estar disponible y mantenerse como Información documentada.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5 Liderazgo

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
5.1 Compromiso de la dirección	Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso
	Enfoque al cliente. INCATEC muestra liderazgo y compromiso, determinando los riesgos y oportunidades de todos los servicios que ofrece.	<p data-bbox="919 466 1479 541">5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad</p> <p data-bbox="919 613 1479 730">La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad, determinando y cumpliendo todos los requisitos legales y del cliente,</p> <p data-bbox="919 730 1479 793">a) tomando la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p data-bbox="919 793 1479 919">b) asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que estos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización</p> <p data-bbox="919 919 1479 1014">c) asegurando que la política de la calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización;</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6 Planificación

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
Gestión de recursos	6 PLANIFICACIÓN	6 Planificación para el Sistema de Gestión de la Calidad
	6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades
	Al planificar el sistema de Gestión de calidad INCATEC Considera el conocimiento de la organización, y satisface las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	<p>6.1.1 Se basa en el enfoque de los procesos, en el liderazgo y la planificación ya que son lugares donde hay probabilidades de riesgo</p> <p>Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de:</p>
		a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
		b) prevenir o reducir efectos indeseados
		c) lograr la mejora continua.
		6.1.2 La organización debe planificar, integrar e implementar las acciones en sus procesos de sistemas de gestión de calidad.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7 Soporte

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
REALIZACION DEL PRODUCTO	7 SOPORTE	7 SOPORTE
	7.1 Recursos	7.1. RECURSOS
	INCATEC determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de Calidad	INCATEC debe asegurarse de que todo el personal, que hace parte de la institución debe estar al día con las políticas que se manejan, de acuerdo a las capacitaciones realizadas, liderazgo y apoyo a cada uno de sus procesos.
		Incatec debe considerar: a) las capacidades de los recursos internos existentes y sus limitaciones

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8 Operación

ISO 9001:2008		ISO: 900 1:2015
7 Realización del producto		8 Operación
7.1 Planificación de la realización del producto	<p>8.1 planificación y control operacional</p> <p>INCATEC debe</p> <p>planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos, y para implementar sus diferentes acciones</p>	<p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>INCATEC, debe planificar, ejecutar y controlar los procesos para poder cumplir los requisitos que existen, los productos y servicios que presta esta organización,</p> <p>a) determinando los requisitos del producto y los servicios;</p> <p>b) estableciendo criterios para los procesos y para la aceptación de los productos y servicios</p> <p>c) determinando los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;</p> <p>d) implementando el control de los procesos de acuerdo con los criterios;</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9 Evaluación del Desempeño

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
	9.0 Seguimiento, medición, análisis y Evaluación	9.0 Seguimiento, medición, análisis y Evaluación
	Incatec debe determinar:	
	– a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir;	INCATEC debe asegurarse de que las actividades de seguimiento y medición se implementan de acuerdo con los requisitos determinados y se debe
	– los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;	conservar la información documentada Como evidencia de los resultados. La organización debe evaluar el desempeño
– cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;	de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10 Mejora continua

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
		10. MEJORA
		10.1 Generalidades
		INCATEC debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y Aumentar la satisfacción del cliente. Esto debe incluir, cuando sea adecuado;
		a) mejorar los procesos para prevenir no conformidades;
		b) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos conocidos y previstos;
		c) mejorar los resultados del sistema de gestión de la Calidad.
		NOTA. La mejora puede verse afectada de manera reactiva (por ejemplo, acción correctiva), de manera incremental (por ejemplo, mejora continua), mediante un cambio significativo (por ejemplo, avance), de manera creativa (por ejemplo, innovación) o por Reorganización (por ejemplo, transformación).

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
	10.1 No conformidades y acciones Correctivas	10.2 No conformidad y acción correctiva
	Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:	10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluidas aquellas originadas por quejas, la organización debe:
	a) reaccionar ante la no conformidad, y según sea aplicable	a) reaccionar ante la no conformidad, y según sea aplicable
	– tomar acciones para controlarla y corregirla, y	1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
	– hacer frente a las consecuencias;	2) hacer frente a las consecuencias;
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
	– la revisión de la no conformidad,	1) la revisión de la no conformidad;
	– la determinación de las causas de la no conformidad, y	2) la determinación de las causas de la no conformidad;

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015	
	10.2 Mejora continua	10.3 Mejora continua
	INCATEC debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de Gestión de calidad.	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad La organización debe considerar los elementos de salida del análisis y la evaluación, y los elementos de salida de la revisión por la dirección, para confirmar si hay áreas de bajo desempeño u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora Continua. Cuando sea aplicable, la organización debe seleccionar y utilizar herramientas y metodologías aplicables para la investigación de las causas del bajo desempeño y para apoyar la Mejora continua.

Fuente: Elaboración Propia

La estructura que se propuso realizando una comparación donde se contempla en todo el desarrollo del anterior trabajo, en el cual se hace la comparación de los numerales de la norma ISO 9001:2008 y los numerales propuestos en la nueva versión 2015.

Entre las diferencias más significativas de las versiones del 2008 y 2015 que se identificaron es la gestión de oportunidades a través de la determinación sistemática y el seguimiento del negocio dentro de contexto, identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el enfoque basado en riesgo, el énfasis en el liderazgo y compromiso de la alta dirección, la planificación y control de los cambios de los procesos u sistema de gestión y el control de los productos y servicios suministrado por terceros.

RECURSOS

Para este desarrollo fue necesario el uso de un equipo de cómputo con acceso al sistema de gestión de calidad, y el magnético de la norma ISO 9001 2008 y la nueva versión 2015 para determinar sus diferencias y poder conocer un poco más de lo que se ha establecido en la norma, identificando su enfoque, y sus procesos en cada una de sus secciones.

Aporte del pasante. Se concluye que el sistema de gestión de calidad que se maneja al interior de INCATEC no requiere de cambios abruptos, solo es necesaria una revisión cuidadosa de nuevos procedimientos en algunos de los procesos

En la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 encontramos la adopción de un enfoque, a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En este objetivo se desarrolló el mapa de procesos que se ha modificado de acuerdo a las políticas empresariales de INCATEC y el desarrollo que ha tenido la institución a través del tiempo, el cual se ha caracterizado por el trato familiar y representar el segundo hogar de los estudiantes, se determinó que la forma del mapa de procesos sería en forma de casa, como se muestra a continuación:

Las áreas que forman parte del alcance del SGC documentan e implementan acciones para mantenerlo, encaminado a mejorar continuamente la eficacia y eficiencia considerando las necesidades de las partes interesadas con base en lo establecido en las Normas ISO 9001 y NTC 5555, para lo cual se establece:

- Mapa de Procesos, sus procedimientos así como sus interacciones.

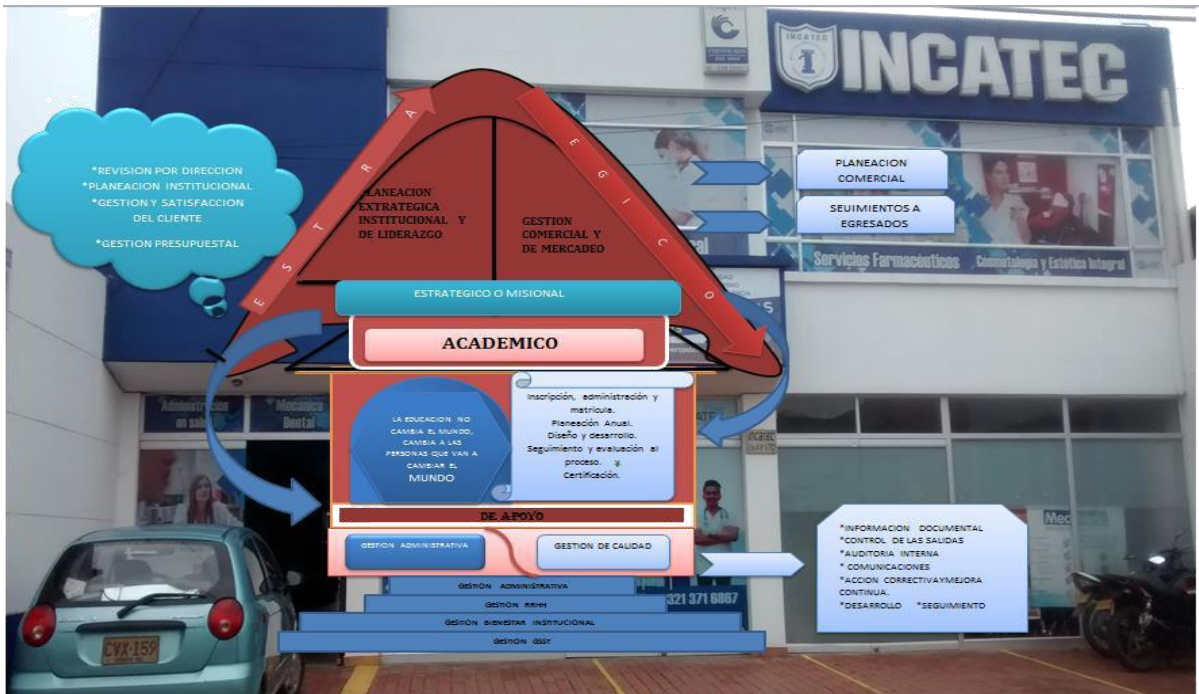
4.4. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.

A continuación se identifican los procesos principales de INCATEC para clasificarlos dentro de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y/o procesos de direccionamiento. De acuerdo a la clasificación de los mismos, abarcando todas las actividades referentes a la prestación del servicio de INCATEC y las actividades que interfieren para realizar dicho proceso.

4.5. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos se ha modificado de acuerdo a las políticas empresariales de INCATEC y el desarrollo que ha tenido la institución a través del tiempo, el cual se ha caracterizado por el trato familiar y representar el segundo hogar de los estudiantes, se determinó que la forma del mapa de procesos sería en forma de casa, como se muestra a continuación

Figura 4 Mapa de procesos



Fuente: Docentes y administrativos INCATEC)

El nuevo diseño del mapa de procesos que representa a INCATEC se dio a conocer a todos los colaboradores de la institución con el fin de comprender como funciona integral mente la institución, fue desarrollado en apartados que orientan y dirigen a los grupos de trabajo en las tareas que deben abordar.

Facilito a todo el participante comprender cada proceso aceptando el nuevo cambio se tuvo en cuenta el apoyo por parte de la pasante, en su diseño y aportes.

4.5.1 Estratégicos: Encontramos dentro de esta clasificación los procesos de gestión comercial, misional y seguimiento a egresados. Son necesarios tenerlos en cuenta tomar para los problemas internos y externos que son relevantes en la planificación para lograr sus objetivos.

4.5.2 Académico. Con base a este sistema encontramos en su clasificación todo lo que se refiere al manejo del sistema de educación para el desarrollo, y seguimientos, de certificación.

4.5.3 Gestión Comercial. Este procedimiento define la gestión en el ámbito comercial Determina cuales son los canales de comunicación habilitados por la empresa para atender al cliente, como se debe elaborar las ofertas y realizar su seguimiento, como se gestionan las consultas técnicas, y establece la confección con las etapas de proceso productivo dentro de la organización

4.5.4 Gestión documental del sistema de la calidad. Es donde se establecen los mecanismos de monitoreo y medición de cada uno de los procedimientos para contar con información que permita el seguimiento, la medición y el análisis de los resultados a fin de plantear las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias para asegurar y controlar la prestación del servicio en la Institución.

- Asegura la disponibilidad de los recursos a través de la aplicación del Procedimiento de Compras y proveedores.4.5.5 Gestión de Calidad. Su clasificación dentro de este proceso lleva acabo. La información documental, control de las salidas, auditoria interna, comunicaciones, acción correctiva de mejora continúa desarrollo y seguimiento. Recursos. Para esta actualización fue necesario el uso de un equipo de cómputo con acceso al sistema de gestión de calidad, y el magnético de la norma ISO 9001 versión 2015.

4.5.6 Aporte del pasante: se concluye que el sistema de gestión de calidad que se maneja al interior de INCATEC tiene un funcionamiento en el cumplimiento del Sistema, con respecto a las Normas y los resultados de sus diferentes procesos e implementación de mejora que permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias, entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño del sistema de INCATEC.

PLAN DE TRABAJO

Este plan de trabajo, se realizó con una comparación entre ISO Determinando los cambios que INCATEC debe realizar para obtener de manera eficiente su certificación en calidad.

También muestra cómo se deben elaborar cada una de sus secciones y realizar su seguimiento, y cómo se gestionan en la etapa del proceso productivo, en INCATEC. Ya que se ha publicado la nueva ISO 9001:2015, por lo cual he apoyado su desarrollo en sus secciones y analizado sus significados, también se ha diseñado una nueva imagen del mapa de procesos para determinar los pasos que se requieren para lograr el objetivo requerido en el instituto de capacitación técnica de Facatativá.

CONCLUSIONES

Como conclusión general se considera que se logró comprobar el cumplimiento de los requisitos del SGC y se ha empezado a evidenciar la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo, puesto que la entidad ha continuado operando bajo los criterios de la norma. El Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión documental, trabajando de manera integral la norma

Como resultado del trabajo realizado se identifica la necesidad de fortalecer su implementación y adopción mediante normativa interna así como la participación de la comunidad INCATEISTA en el desarrollo del mismo, de igual manera establecer estrategias que simplifiquen la gestión, dar continuidad en el Mejoramiento efectivo del servicio y orientar el enfoque a visualizar el impacto de la Gestión de Calidad en la Satisfacción de los usuarios.

Fue creada una nueva perspectiva para el negocio bajo un sistema de indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación estratégica y mejoras de una forma más sencilla y en menor tiempo.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda a INCATEC establecer estrategias desde los líderes de cada proceso para realizar seguimiento, análisis y mejora de las fallas reportadas, que se presenten un lapso de tiempo esperado.

Aunque se realizaron varias capacitaciones a los coordinadores de calidad de las diferentes dependencias del interior de INCATEC, no existe estrategia institucional que promueva su uso.

Designar responsables por proceso para liderar la inclusión y seguimiento de los planes de mejora en la nueva versión.

Establecer un plan de capacitación de manera continua en la administración para tener más conocimiento de los procesos modificados en función de la presente norma.

Establecer mecanismos de motivación y reconocimiento para los funcionarios que promuevan la implementación y participen en el proceso de auditorías internas. Conformar un grupo especializado con el fin de evitar retiros de los auditores internos y mejorar sus competencias por temática o procesos.

La empresa debe comprometerse con la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad y crear empoderamiento en sus colaboradores resaltando la importancia del mismo para que no se convierta en una carga y se abandoné como en ocasiones anteriores

Promover y fortalecer la comunicación asertiva en todos los niveles de la organización.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ GALLEGO, Ignacio. Introducción a la calidad: Aproximación a los Sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera Edición. Vigo: Ideas propias Editorial, 2006.

Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 9000:2000. FONTALVO HERRERA, TOMAS JOSÉ. ASD 2000. Bogotá, 2004.

Hugo González. Calidad y Gestión. Implementación ISO 9001 versión 2015. (en línea) http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm

Instituto colombiano de normas técnicas y certificación. NTC 5555 de Sistemas de Gestión de la Calidad para las instituciones de formación para el trabajo. (En línea). <http://www.icontec.org.co/index.php?section=193>.

ISO 9000 - Quality management. En: International Organization for Standardization. We develop and publish International Standards. [Página web]. [Consultado 18 10 2013]. Disponible en http://www.iso.org/iso/iso_9000.htm

ISO. Sistemas de gestión de la calidad – Conceptos y vocabulario. Versión 2000. Ginebra, 2000. (ISO 9000:2000)

La cultura de la calidad bajo las normas ISO en las empresas de Neiva. DUCUARA MANRIQUE, ALBERTO. Universidad Sur colombiana. Neiva, 2005.

SANCHEZ, Diego. ISO 9001:2015 - La próxima revisión de la norma ISO 9001. En: DNV Business Assurance. [Página web].

Disponible en <http://www.dnvba.com/ar/Informacion-yRecursos/newsletter/a4ed5/Pages/boceto-revision-de-la-iso-9001.aspx>

ANEXOS

ANEXO A febrero 17 se dio a conocer la nueva política de calidad de Incatec



Anexo B Auditoria con administrativos identificando los nuevos procesos de la norma



Anexo C Auditoria con los dueños de cada proceso, para la adaptación de la nueva norma.



