

**DOCUMENTACIÓN SOBRE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555
PARA LA ESCUELA DE SALUD COLOMBO AMERICANA (ESCA)**

CRISTINA PERILLA LÓPEZ

LEIDY JOHANNA ECHEVERRI PINEDA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2014**

**DOCUMENTACIÓN SOBRE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555
PARA LA ESCUELA DE SALUD COLOMBO AMERICANA (ESCA)**

CRISTINA PERILLA LÓPEZ

LEIDY JOHANNA ECHEVERRI PINEDA

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

**Director
CARLOS ALBERTO BURITICA
Ingeniero Electricista**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2014**

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Pereira, Mayo del 2014

DEDICATORIA

A nuestras familias por el apoyo incondicional que nos han brindado para recorrer esta etapa de nuestras vidas y por su lucha constante por darnos la vida que queremos, ya que sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestros agradecimientos a Dios por ayudarnos a superar todos nuestros momentos difíciles y por darnos la fuerza de voluntad para seguir adelante y alcanzar nuestras metas.

A Carlos Alberto Buritica, por sus valiosas orientaciones y todo el apoyo brindado para la realización del presente proyecto.

A Hernán Carvajal Pérez, por darnos la oportunidad de formar parte de la familia ESCA, por el apoyo recibido para desarrollar el presente trabajo y por su genuino interés en el mejoramiento de la calidad.

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|---------------------------------------|------|
| RESUMEN..... | 9 |
| INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA..... | 11 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 11 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.4 DELIMITACIÓN..... | 12 |
| 2. JUSTIFICACIÓN..... | 14 |
| 3. OBJETIVOS..... | 15 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 15 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 15 |
| 4. MARCO REFERENCIAL..... | 16 |
| 4.1 MARCO TEÓRICO..... | 16 |
| 4.2 MARCO CONCEPTUAL..... | 18 |
| 4.3 MARCO LEGAL..... | 25 |
| 4.4 MARCO SITUACIONAL..... | 28 |
| 5. DISEÑO METODOLÓGICO..... | 30 |
| 5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 30 |

| | |
|--|----|
| 5.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 30 |
| 5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 31 |
| 5.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 31 |
| 6. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN..... | 33 |
| 6.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INSTITUCIÓN..... | 33 |
| 6.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 34 |
| 6.3 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD..... | 38 |
| 6.4 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS..... | 41 |
| 6.5 PRESENTACIÓN MANUAL DE FUNCIONES..... | 43 |
| 7. CONCLUSIONES..... | 45 |
| 8. RECOMENDACIONES..... | 46 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 47 |

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A Manual de calidad

ANEXO B Manual de proceso y procedimientos (incluye otro tipo de documentos)

ANEXO C Manual de funciones

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Variables de la investigación

TABLA 2. Matriz DOFA

TABLA 3. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. Modelo del enfoque basado en procesos

RESUMEN

Las organizaciones se vuelven más competitivas al implementar un sistema de gestión de calidad, ya que esto les permite identificar de manera más oportuna las expectativas y necesidad de sus clientes y demás partes interesadas.

El presente trabajo tiene como objetivo documentar un sistema de gestión de calidad dando cumplimientos a cada uno de los requisitos de la norma técnica colombiana NTC 5555 para instituciones de educación para el trabajo; logrando así medir y controlar los procesos que desarrolla la institución, los cuales están encaminados a la mejora continua, esto le permitirá a la escuela prestar un servicio de alta calidad garantizando de esta manera su permanencia en el mercado.

ABSTRACT

Organizations become more competitive by implementing a quality management system, as this allows them to identify more timely expectations and needs of its customers and other stakeholders.

The present work aims to document a quality management system giving compliments to each of the requirements of the Colombian technical standard NTC 5555 for educational institutions to work; achieving measure and control the processes developed by the institution, which are aimed at continuous improvement, this will enable the school to provide a high quality service thereby ensuring their stay in the market.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han originado criterios de calidad al interior de las empresas gracias al creciente nivel de exigencia del mercado, de la legislación, de la reglamentación vigente y el aumento de la competitividad; esto permitiéndoles establecer elementos diferenciadores respecto a su competencia.

Para cumplir con las exigencias del entorno, los empresarios han tenido que reconocer la importancia de la calidad y el hecho de que sólo puede llegarse a alcanzar mediante una organización eficiente de las empresas y un compromiso por parte de la gerencia y de todo el personal involucrado para resolver las distintas características de calidad requeridas por sus clientes.

El presente trabajo describe la documentación del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma NTC 5555 de la Escuela de Salud Colombo Americana, que le permite garantizar y evidenciar su eficiencia, calidad y compromiso con sus clientes y con el mejoramiento continuo.

Se presenta el manual de calidad el cual contiene la reseña histórica de la empresa, el direccionamiento estratégico, procedimientos documentados, manuales de funciones, entre otros.

A través de esta documentación, la escuela busca obtener grandes beneficios, como la optimización de recursos, el mejoramiento del servicio evidenciado en la satisfacción permanente del cliente y garantizar el mejoramiento continuo de todos sus procesos.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Gracias a los constantes cambios sociales, culturales y políticos que enfrenta nuestro país y debido a que los retos presentes en la sociedad y a que los procesos de mejoramiento de la calidad son cada vez más exigentes y requieren del ejercicio sistemático de una organización institucional, de la revisión de sus procesos y de la incorporación de una orientación hacia la calidad y el mejoramiento continuo.

Por ende, “las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano tienen el desafío de desarrollar programas pertinentes que respondan a las competencias demandadas en el desarrollo de funciones productivas. El entorno económico presenta retos permanentes a las instituciones que deben formar personas competentes, capaces de integrarse al mundo laboral, flexibles, que puedan seguir aprendiendo, inquietas en relación con su medio ambiente, que trabajen en equipo y hagan uso eficiente de los recursos a su disposición, entre otras competencias”¹ y es allí donde estas instituciones deben tener la capacidad para brindar a sus clientes (estudiantes) la confianza de que los servicios ofrecidos cuentan con los niveles de calidad esperados que les permitan utilizar la herramienta del conocimientos adquirido como medio para desenvolverse en nuestro entorno, es ahí, donde la norma técnica colombiana NTC 5555 establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación del trabajo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social.

También cabe resaltar que La calidad se define como “el grado en que un conjunto de características inherentes a un servicio cumple con unos requisitos definidos para satisfacer las necesidades de los beneficiarios del mismo. El aseguramiento de la calidad pretende dar confianza en que el producto reúne las características necesarias para satisfacer todos estos requisitos”², es decir la calidad es un concepto más de confianza que de exigencias que se cumplen para dar una mejor respuesta a sus clientes basados en la mejora continua de sus procesos por medio de una constante revisión.

¹ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL REPÚBLICA DE COLOMBIA. “Aplicación de las normas técnicas colombianas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087_archivo_pdf.pdf). [29 de Agosto de 2013]

² MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL REPÚBLICA DE COLOMBIA. “Aplicación de las normas técnicas colombianas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087_archivo_pdf.pdf). [29 de Agosto de 2013]

“El aseguramiento de la calidad se centra en los procesos de orden técnico y pedagógico, la pertinencia de los aprendizajes en relación con las necesidades del entorno, las condiciones asociadas a los diseños curriculares, los recursos para el aprendizaje, la infraestructura que apoya la formación y el perfil de los docentes, entre otros”³.

Es así pues que Debido a la variedad y complejidad de la oferta de formación, así como a los retos que debe enfrentar el país en términos de productividad y competitividad, es necesario que las instituciones de formación para el trabajo sean cada vez más responsables de lo que hacen y demuestren públicamente que ofrecen un servicio de calidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál(es) son los requisitos exigidos por la norma técnica colombiana NTC 5555 que permita a la escuela de formación para el trabajo y el desarrollo humano ESCA tener un adecuado sistema de gestión de calidad permitiéndole así obtener una certificación que permita dar una mayor confianza a sus estudiantes?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DE PROBLEMA

¿Están definidos de forma clara los procesos realizados en las diferentes áreas de la escuela?

¿En la actualidad se cumplen con algunos requisitos exigidos por la norma técnica colombiana NTC 5555?

¿La escuela cuenta con algún sistema de gestión de calidad?

¿Cuál es la correcta interacción entre los procesos de la empresa que garanticen una mejora continua?

¿Qué documentación requiere la escuela para un sistema de gestión de calidad?

1.4 DELIMITACIÓN

El presente trabajo se realizó en la Escuela de Salud Colombia Americana, la cual está localizada en la ciudad de Pereira (Risaralda), con dirección: Avenida 30 de Agosto No. 32 B 59. Tercer piso.

³ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL REPÚBLICA DE COLOMBIA. “Aplicación de las normas técnicas colombianas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087_archivo_pdf.pdf). [29 de Agosto de 2013]

ESCA es una institución privada cuya actividad principal es proporcionar a la ciudadanía programas de formación para el trabajo en el área de la salud.

El desarrollo del proyecto tuvo una duración de 6 meses aproximadamente, durante los cuales se elaboró la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la norma NTC 5555, la cual posteriormente le servirá a la escuela para obtener la certificación, brindando a sus clientes un servicio de calidad.

Para cumplir con el proyecto, fue necesaria la aplicación de los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera Ingeniería Industrial. Específicamente las siguientes áreas:

- Control total de la Calidad.
- Administración General.
- Técnicas de administración de personal.
- Seminario de Investigación.
- Salud Ocupacional.
- Informática.

2. JUSTIFICACIÓN

Las nuevas exigencias educativas y la carencia de personas capacitadas para empleos lucrativos, obligan a las instituciones oferentes prestadoras de servicios de formación para el trabajo a nivel nacional a buscar mecanismos para fortalecer los procesos, asegurar y mejorar la calidad de su servicio al usuario; para ello debe tener el respaldo de normas internacionales que garanticen, el cumplimiento de los objetivos propuestos como es el caso de la NTC 5555. Además de asegurar que el prestigio de dichas instituciones oferentes nunca este en entredicho.

Dada la intervención del gobierno nacional, en la regulación del funcionamiento de las entidades prestadoras de servicio, dirigida inicialmente a las entidades de naturaleza pública y en un corto plazo a instituciones de naturaleza privada, expide la ley 872 de diciembre de 2003 y el decreto 4110 de 2004, en donde se exige la implementación de un sistema de gestión de calidad en las instituciones oferentes de servicios de formación para el trabajo, de allí que es conveniente para la escuela para la salud colombo americana (ESCA) acogerse a la NTC 5555, para de esta manera garantizar la idoneidad de las personas que forma.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar un sistema de gestión de calidad que cumpla los requisitos establecidos por la norma técnica colombiana NTC 5555 en la Escuela de Salud Colombo Americana.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico inicial con el fin de evidenciar el estado actual de la Escuela de Salud Colombo Americana, en relación con los requisitos de la norma NTC 5555.
- Establecer la política y objetivos de calidad para la Institución de formación del trabajo y desarrollo humano ESCA.
- Documentar el Manual de procedimientos de los requisitos de la norma técnica colombiana NTC 5555 correspondientes a los numerales 4, 5, 6, 7, y 8.
- Sensibilizar a los miembros de la escuela sobre la importancia del sistema de gestión de calidad aplicado a la norma técnica colombiana NTC 5555.
- Documentar el manual de funciones y responsabilidades de acuerdo a la norma.
- Documentar los procedimientos técnicos de la escuela.
- Documentar el manual de calidad de la escuela.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

Para la humanidad el concepto de calidad siempre ha sido importante, ya que es signo del excelente desempeño que realiza el hombre en una labor determinada.

“En el año 2.150 antes de Cristo, el código de Hammurabi hace referencia a la calidad de construcción de las casas cuando dice “si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado”.

En la tumba de Reckh-Mi-Re descubierta en Tebas (Egipto) y datada en el año 1.450 antes de Cristo apareció lo que muchos consideran el tratado más antiguo de calidad, en este grabado se describe como un inspector egipcio procede a comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda y bajo la atenta mirada de un cantero (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de forma similar)”⁴.

Antes de la revolución industrial, cuando la producción artesanal era pionera, el nivel de calidad se podía asegurar en un 100% ya que la relación entre el cliente y el productor era directa durante el desarrollo del producto.

Cuando la producción en serie reemplaza a la artesanal y se pierde la relación entre el cliente y el fabricante, se empieza a evidenciar el aumento de productos defectuoso en la cadena de producción, por lo cual se hace totalmente necesario que se empiece a inspeccionar la calidad de los productos para garantizar así la satisfacción de los clientes; es así como nace el concepto de control estadístico de la calidad el cual se entiende como “conformidad con las especificaciones”.

Los grandes avances que se dieron en la Ford Motor Company donde inicialmente se realizó un procesos de inspección para separa los productos bueno de los malos y, a la implementación del control estadístico de la calidad por parte de los japoneses después de la segunda guerra mundial para restablecer su industria; el concepto de calidad a evolucionado enormemente dando paso a normas de estandarización que son aplicadas internacionalmente.

En 1959, El departamento de Defensa de los Estados Unidos crea la MIL-Q-9858, el cual es un programa de administración de la calidad; años más tarde los británicos apoyándose en esta norma crean en 1979 la BS 5750 la cual es una serie de normas que regulan la calidad, que puede ser aplicada no solo a las empresas que fabrican sino también a las que proveen servicios.

⁴ UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. “Master en sistemas integrados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales”. Internet: (<http://www.uned.es/master-gestion-calidad/MASTER%20CALIDAD-TEXTO%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>). [2 de Septiembre de 2013]

Gracias a esta última se crean las normas ISO las cuales son de carácter internacional y tienen el propósito de mejorar la calidad, la productividad, disminuir los costos e impulsar el comercio internacional, es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su razón social; de estas normas la más famoso es la ISO 9000 la cual está dirigida a la gestión de la calidad.

Los principios fundamentales de esta norma son:

“1.- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3.- Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4.- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5.- Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6.- Mejora continúa: la mejora continúa del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”⁵.

En Colombia se crea el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación para fijar una serie de normas para el control de la calidad, siguiendo los parámetros establecidos a nivel internacional por las normas ISO. Para el presente estudio se siguen los lineamientos de la NTC 5555 para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la Escuela de Salud

⁵ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. “Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. Internet:
(<http://medicina.udea.edu.co/calqm/NORMATIVIDAD%20Y%20LEGISLACION/NTC-ISO9000.pdf>). [3 de Septiembre de 2013]

Colombo Americana, gracias a la documentación de un sistema de gestión de calidad.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

“Acción correctiva: una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.

Administración de la calidad: un enfoque de administración de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Aseguramiento: prueba (verbal o escrita) que asegura que algo ocurrirá o no, o que ha ocurrido o no.

Aseguramiento de calidad: todas las actividades planificadas y sistemáticas dentro del sistema de calidad y evidencias como necesarias para dar adecuada confianza de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad.

Auditado: una organización sometida a auditoria.

Auditoría: un examen de registros o actividades para verificar su actitud, usualmente realizado por alguien distinto de la persona responsable de ello.

Auditor de calidad: una persona calificada para efectuar auditorias de calidad.

Cadena del valor: herramienta administrativa empleada para analizar el aporte de cada cliente dentro de un proceso de producción de un producto o servicio para determinar los pasos claves y los costos burocráticos que encarecen artificialmente a los artículos.

Certificación de la calidad: un modelo conceptual de actividades interdependientes que incluyen en la calidad en las diversas etapas que van desde la identificación de las necesidades hasta la evaluación de si estas necesidades han sido satisfechas.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

Cliente: el receptor de un producto suministrado por el proveedor. En una situación contractual, el cliente se denomina comprador. El cliente puede ser por ejemplo el consumidor final, usuario, beneficiario o comprador. El cliente puede ser externo o interno a la organización.

NOTA: los clientes de las instituciones de formación para el trabajo varían según el contexto y el tipo de programa ofrecido. Pueden ser clientes los estudiantes y sus acudientes, empresas, organizaciones públicas o privadas, entes gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeras, que contratan servicios de formación para el trabajo.

Control de calidad: las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad. El control de calidad comprende las técnicas y las actividades operacionales destinadas al aseguramiento de un proceso y a eliminar las causas de desempeño no satisfactorio en todas las etapas del ciclo de la calidad para así lograr la eficiencia económica. Algunas actividades de control de la calidad y de aseguramiento de la calidad se interrelacionan.

Conformidad: el cumplimiento de requisitos especificados.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Gestión de calidad: función de la administración general de una organización que tiene por objeto definir la política de calidad y suministrar los recursos para su aplicación.

Inspección: una actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar con un patrón una o más características de una entidad, y confrontar los resultados con requisitos especificados para así establecer si se logra la conformidad para cada característica.

Institución oferente de servicios de formación para el trabajo: Es un conjunto de personas y bienes promovido por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar el servicio de formación para el trabajo. La institución de formación para el trabajo puede ser una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, una institución de educación media técnica, instituciones con programas técnicos profesionales y

tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y que sean de formación para el trabajo, cajas de compensación familiar que ofrecen servicios de formación para el trabajo y empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo.

ISO 9001: metodología promulgada por la organización internacional de estándares para el aseguramiento de la calidad. Para lograr asegurar la calidad obtenida como consecuencia de la aplicación de técnicas. Permite a la empresa diseñar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad que puede ser certificado por empresas evaluadoras independientes y permite garantizar a los clientes potenciales la idoneidad de la operación.

Manual de calidad: un documento que enuncia la política de calidad y que describe el sistema de calidad de una organización, documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa. Forma parte de la metodología de trabajo de la norma ISO 9000, norma ISO 10013.

Manual de funciones: documento que puede formar parte de la documentación oficial de ISO 9001. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética. contiene los perfiles de cargo, a quién reporta (jefe inmediato), una tabla que describe con verbos de acción los procedimientos en los cuales participa el funcionario y la información adicional que la empresa considere pertinente de seguridad o medio ambiente, se documenta también las responsabilidades del cliente.

Manual de procedimientos: es una sección del manual de calidad que resume los procesos y la descripción literaria de los procedimientos que debe seguir un empleado de una empresa.

Mejoramiento de la calidad: las acciones emprendidas en toda la organización, para incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades y los procesos para suministrar los beneficios agregados tanto para la organización como para sus clientes.

No conformidad: el no cumplimiento de un requisito especificado. La definición se aplica a la desviación o a la ausencia de una o varias características relativas a la calidad en relación con los requisitos especificados.

Plan de calidad: un documento que enuncia las prácticas, los recursos y la secuencia de las actividades relacionadas con la calidad, que son específicas a un producto, un proyecto o un contrato en particular. Planes elaborados para definir cómo se conseguirán, controlarán, asegurarán y dirigirán los requerimientos de calidad especificados para proyectos o contratos especificados en empresas de servicios de consultoría.

Política de calidad: las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad expresados de manera formal por la alta gerencia.

Procedimientos documentados: procedimientos que se establecen formalmente en un medio reproducible como papel o CD.

Producción: la creación de productos.

Producto: el resultado de actividades o procesos.

Proveedor: la organización que suministra un producto al cliente en la versión ISO 9000 de 1994. Desde el año 2000 corresponde al suministrador de un servicio o producto. Agente económico que se encarga de entregar un producto o un servicio a una empresa determinada. Puede suministrar materias primas, servicios de vigilancia o pólizas de seguros.

Registro: un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

Reproceso: la acción emprendida respecto a un producto no conforme, para que cumpla los requisitos especificados.

Requisitos de calidad: la expresión de las necesidades o su traducción como conjunto de requisitos expresados en forma cuantitativa o cualitativa respecto a las características de una entidad para hacer posible su realización y examen.

Sistema de gestión de la calidad: conjunto de políticas, normas, procedimientos y guías que permiten a una empresa realizar y controlar una operación conforme con una calidad previamente pactada en un contrato con un cliente. Es un modelo administrativo que garantiza la reproducción fiel del diseño pactado con el cliente de manera sistémica e impersonal. Sistema de calidad dentro del contexto de la norma ISO9000 representa la estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos organizacionales para llevar a cabo la gestión de calidad”⁶.

⁶ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. “Sistema de la gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5555.pdf). [5 de Septiembre de 2013].

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. Internet: (<http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/658562V152d.pdf>). [6 de Septiembre de 2013]

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la relación del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza en la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 y 8 de la Norma. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

Figura 1. Modelo del enfoque basado en procesos



Fuente. Norma NTC 5555

CICLO PHVA

El ciclo de mejora continua “Planificar- hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado por W, Edwards Deming. Por esta razón es frecuentemente conocido como el “Ciclo de Deming”.

El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos.

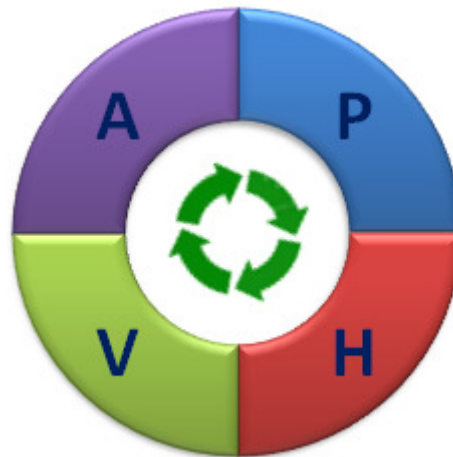
Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable.

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del SGC.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización, esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad o la

revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.

El enfoque basado en procesos indica que todos los procesos como las auditorías internas, la revisión por la dirección el análisis de datos y el proceso de gestión de recursos, entre otros, pueden ser gestionados utilizando como base el ciclo de mejora continua PHVA. La implementación del ciclo PHVA puntual o como un todo se muestra esquemáticamente a continuación:



- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Implementar los procesos.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

PROCESO DE MEJORA CONTINUA (Gestión de calidad)

La mejora continua significa que el indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente.

La creación de una cultura de mejora continua en una empresa no es algo que se pueda hacer de un día para otro, y esto es cierto tanto para el sector público, como para el sector privado. Cambiar la mentalidad, los hábitos, las técnicas y los conocimientos del ser humano no constituye un reto pequeño.

La mejor forma de afrontar los retos que conlleva la implantación de una cultura de mejora continua en la calidad del servicio es implicar a la mayor cantidad de gente posible.

En el reto de implantar en la Institución una cultura de mejora continua como medio para conseguir el fin último de la satisfacción del cliente, es necesario tener en cuenta una serie de aspectos que son imprescindibles para tener éxito en el objetivo propuesto. Son los principios de gestión de calidad que deben ser utilizados para liderar la Institución hacia la mejora del desempeño.

4.3 MARCO LEGAL

Para el presente trabajo se hace necesario mencionar las normas generales y específicas determinadas por estado colombiano para garantizar la alta calidad de los productos y servicios ofrecidos a la comunidad como sustento de este trabajo.

LEY 115 DE 1994: POR LA CUAL SE EXPIDE LA LEY GENERAL DE EDUCACIÓN

“Artículo 74. Sistema Nacional de Acreditación. El Ministerio de Educación Nacional con la asesoría de la Junta Nacional de Educación, JUNE, establecerá y reglamentará un Sistema Nacional de Acreditación de la calidad de la educación formal y no formal y de los programas a que hace referencia la presente ley, con el fin de garantizar al Estado, a la sociedad y a la familia que las instituciones educativas cumplen con los requisitos de calidad y desarrollan los fines propios de la educación.

El Sistema Nacional de Acreditación deberá incluir una descripción detallada del proyecto educativo institucional”⁷.

LEY 1064 DE 2006: POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS PARA EL APOYO Y EL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN DE LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO ESTABLECIDA COMO EDUCACIÓN NO FORMAL EN LA LEY GENERAL DE EDUCACIÓN.

“Artículo 3. El proceso de certificación de calidades de las Instituciones y programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano queda comprendido en lo establecido actualmente dentro del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.

⁷ CONGRESO DE COLOMBIA. “Ley 115 de febrero 8 de 1994”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf). [4 de Septiembre del 2013].

El Gobierno Nacional reglamentará los requisitos y procedimientos que deberán cumplir las Instituciones y programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano con el fin de obtener la Acreditación”⁸.

DECRETO 2020 DE 2006: POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA EL SISTEMA DE CALIDAD DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

“Artículo 2. Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo - SCAFT. Es el conjunto de mecanismos de promoción y aseguramiento de la calidad, orientados a certificar que la oferta de formación para el trabajo cuenta con los medios y la capacidad para ejecutar procesos formativos que respondan a los requerimientos del sector productivo y reúnen las condiciones para producir buenos resultados. Está conformado por las siguientes instancias:

- La Comisión de Calidad de la Formación para el Trabajo (CCAFT)
- Los comités sectoriales
- Los organismos de tercera parte
- Los programas e instituciones oferentes de formación para el trabajo, tanto públicas como privadas.

El Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo será reconocido como unidad sectorial de normalización de la formación para el trabajo, en el marco del sistema de Normalización, Certificación y Metrología, por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de acuerdo con el artículo 28 del Decreto-Ley 210 de 2003.

Artículo 3. Características de la certificación de calidad de la formación para el trabajo. La certificación a que se refiere el presente decreto está dirigida a los programas y las instituciones oferentes de formación para el trabajo, con el objeto de obtener un reconocimiento público de su calidad. Es de carácter voluntario y está a cargo de organismos de tercera parte, especializados y reconocidos públicamente que actúan de acuerdo con criterios estándares, procesos e instrumentos establecidos específicamente por la CCAFT y las disposiciones de este decreto. Es de carácter temporal y debe ser renovada periódicamente, conforme con los reglamentos que expida este organismo, sin perjuicio de las autorizaciones y certificaciones requeridas por las disposiciones vigentes.

Artículo 4. Programas e instituciones objeto de certificación. Serán objeto de Certificación de Calidad de Formación para el Trabajo:

- Los programas de educación no formal orientados a la formación para el trabajo.

⁸ CONGRESO DE COLOMBIA. “Ley 1064 de 2006”. Internet: (http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1064_2006.html). [6 de Septiembre de 2013].

- Los programas de educación media técnica que sean de formación para el trabajo.
- Los programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y que sean de formación para el trabajo.
- Los programas desarrollados por las empresas para efectos del reconocimiento del contrato de aprendizaje.
- Las instituciones reconocidas como entidades educativas de educación no formal y de educación media técnica, las cajas de compensación familiar o las instituciones de educación no formal que éstas crean para prestar servicios de formación para el trabajo, las empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo y que hayan obtenido la certificación del SCAFT de por lo menos el 50% de sus programas”⁹.

DECRETO 4904 DE 2009: POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA ORGANIZACIÓN, OFERTA Y FUNCIONAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.

“Capítulo IV: SISTEMA DE CALIDAD E INFORMACIÓN.

SISTEMA DE CALIDAD. El Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo se rige por lo establecido en este decreto, el Decreto 2020 de 2006 del Ministerio de la Protección Social y demás normas que lo sustituyan o modifiquen.

La certificación de calidad de la formación para el trabajo será otorgada a los programas registrados y a las instituciones oferentes de programas de formación para el trabajo, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para el efecto”¹⁰.

Por último se encuentra la norma ISO 9000 del 2000, la cual facilita los fundamentos y vocabulario que se debe tener en cuenta en un sistema de gestión de calidad y la norma ISO 9001 de 2008 de la cual se desglosa la norma técnica colombiana NTC 5555 la cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad.

⁹ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. “Decreto 2020 de 2006”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-105280_archivo_pdf.pdf). [6 de Septiembre de 2013].

¹⁰ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL REPÚBLICA DE COLOMBIA. “Decreto 4904 de 2009”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-216551_archivo_pdf_decreto4904.pdf). [7 de Septiembre de 2013].

4.4 MARCO SITUACIONAL¹¹

El presente trabajo se realizó en Risaralda en el municipio de Pereira en la Escuela de Salud Colombo Americana, la cual se encuentra ubicada en la Avenida 30 de Agosto N.32 B 59, y se dedica a la enseñanza de programas de formación para el trabajo.

La Escuela ofrece actualmente los siguientes programas:

- Auxiliar en Enfermería
- Auxiliar en Salud Oral.

Reseña Histórica

Desde comienzos del presente siglo XXI, Juan Guillermo Morales Casallas, ya era propietario único de la institución denominada Escuela de Salud del Cauca –ESACAUCA- situada en la ciudad de Popayán.

El señor Morales Casallas, contaba con la experiencia que le había dado el haber laborado en otra institución de las denominadas en ese entonces como de Educación no Formal, lo cual facilitaría sus nuevas decisiones de emprendimiento.

A su lado, se hallaban vinculados como empleados de esa empresa los señores Jairo Fernando Morales Urbina y José Luis Arévalo, quienes iban aprendiendo de su jefe los detalles que luego les permitirían emprender una nueva empresa.

Así las cosas, los tres, decidieron que una nueva empresa en el sector de la educación podría crearse, pero no en Popayán, sino en la ciudad de Pereira, porque entendían a la distancia que esta ciudad podría representar oportunidades de máximo interés, dado su crecimiento, empuje y desarrollo. Fue así como en octubre del año 2002, la empresa se creó legalmente, siendo alquilado un local para el efecto en el sector de Maraya. Había nacido el “Politécnico San Nicolás Ltda”.

La oferta educativa en ese año estaba constituida por los programas Técnico Forense, Mercadeo y Ventas, Higiene Oral y Comercio Exterior.

Con los programas ya citados, y obrando como Director General el señor Jairo Fernando Morales Urbina, éste se dio a la tarea de empezar las actividades de mercadeo, con miras a iniciar actividades académicas en enero del años 2003.

¹¹ INFORMACION SUMINISTRADA POR LA ESCULA DE SALUD COLOMBO AMERICANA

Sin embargo, los resultados no pudieron ser peores: la institución no pudo hacerlo, porque el número de estudiantes matriculados no lo permitió.

Fue un período muy difícil, cuenta hoy el señor Morales, porque no había ya más dinero para mantener abierta la institución, pero sabiendo que cerrarla representaría renunciar a un sueño, además de perder la inversión ya hecha.

Para ese entonces ya también se había trasladado para Pereira, uno de los otros socios: José Luis Arévalo, quien da cuenta igualmente de la muy difícil situación económica que les correspondió afrontar, porque no había ingresos, pero sí los gastos de operación del negocio.

Afortunadamente, ocurrió lo que normalmente acontece cuando el hombre es persistente y no renuncia a sus sueños: las matriculas empezaron a llegar, para iniciar actividades académicas en julio de 2003, es decir, 9 meses después de haberse constituido la sociedad.

A los programas ya citados se adicionó uno nuevo: Consultorio odontológico, para abrir un abanico de oportunidades para los jóvenes de la ciudad.

Lentamente la institución fue consolidándose, al punto de ser necesaria la búsqueda de una nueva sede, ubicada esta vez en la Avenida 30 de Agosto N°32 B 59, sitio donde hoy funciona la institución, ocupando los pisos tres y cuatro.

No obstante, el programa que tenía la mayor demanda por parte de los jóvenes –Técnico Forense- fue perdiendo fuerza y sus estudiantes se vieron reducidos de manera significativa, hasta golpear muy fuertemente las finanzas de la organización.

Esto obligó a una decisión estratégica por parte de la Junta Directiva de la institución, en el año 2008, la cual consistió en dos partes.

De un lado, se cambió la razón social y la empresa pasó a llamarse “Escuela de Salud Colombo Americana –ESCA- Ltda.”

De otro lado, la oferta educativa decidió enfocarse de manera exclusiva en programas del área de la salud y en consecuencia sólo se ofertaron los programas “Auxiliar en Enfermería” y “Auxiliar en Salud Oral”.

Hoy la empresa, después de haber superado nuevamente grandes dificultades en el año 2009, producto del cambio de estrategia –lo cual era esperado- se consolida en la ciudad por la seriedad y responsabilidad con la cual atiende su Promesa Única de Venta, frente a estudiantes y padres de familia.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se aplicó en el proyecto fue descriptiva: Este tipo de investigación trata de tener información acerca del fenómeno o proceso para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho en conocer el origen o causas de la situación fundamental, está dirigida a dar una visión de cómo funciona y cuáles son sus características.

Se usó la investigación descriptiva puesto que fue necesario ir desde lo más grande como macroprocesos procesos hasta llegar a lo más pequeño, actividades y procedimientos presentes en la institución, lo cual permitió realizar un diagnóstico adecuado sobre la situación actual y el planteamiento de una mejora continua.

5.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

- Conocimiento general de la Escuela de Salud Colombo Americana.
- Diagnóstico del estado del S.G.C de la Institución.
- Definición del Plan de Trabajo.
- Definición del cronograma de actividades.
- Recolección de información.
- Procesamiento y análisis de los datos.
- Revisión de la planeación estratégica.
- Documentación de los elementos 4, 5, 6, 7, y 8 de la norma NTC 5555.
- Realización de la matriz DOFA. (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) para ESCA.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Bibliografía y anexos.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población tomada para la realización del proyecto estuvo conformada por los empleados quienes brindaron la información sobre los procesos y procedimientos que se llevan a cabo acerca de la calidad en la institución y de las características del servicio que allí se presta, así también como de los documentos existentes y no existentes que hacen parte de los requisitos de la norma.

Para obtener la información se efectuaron observaciones y reuniones con el personal de la empresa, éstas se llevaron a cabo durante el desarrollo del proyecto.

Tipo de Muestreo: Censo.

Total de la Población: 100%

5.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Como punto de partida, se analizó en qué medida el funcionamiento cotidiano de la ESCA se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la brecha que existe entre la gestión actual de la institución y el modelo de gestión propuesto por la norma NTC 5555.

Tabla 1. Variables de investigación

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | INDICADOR | INDICE |
|-------------------------------|---|---|--|--------|
| Manual de funciones | Documento que contiene la descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa | Proceso Administrativo | Identificación del cargo, funciones, requisitos, competencias, responsabilidades, entorno del cargo, y ambiente de trabajo | % |
| Sistema de Gestión de Calidad | Forma como la institución realiza la gestión empresarial asociada con la calidad para alcanzar los objetivos y cumplir con los requerimientos del cliente | Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo | Nº de documentos implementados en el Sistema de Gestión de Calidad | % |

| | | | | |
|--------------------------|---|---|---|----------------------|
| Satisfacción del Cliente | Nivel de conformidad de un cliente con el servicio adquirido | Cliente Interno Clientes Externos | Clima organizacional Nº de peticiones, quejas y reclamos | Numero Numero |
| Mejoramiento Continuo | Acciones de revisión permanente que permiten cumplir con los requisitos de calidad establecidos previamente | Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo | Nº de acciones preventivas, correctivas y de mejora Cumplimiento de indicadores y objetivos de calidad | Numero % |
| Proveedores | Ente que proporciona un servicio o producto | Apoyo a la institución | Evaluación de los proveedores | % |

6. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

6.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INSTITUCIÓN

Tabla 2. Matriz DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas)

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Resurgimiento del sector salud• Educación a los municipios• Escuela de Salud Holística• Nueva ley de educación para el trabajo y desarrollo humano• Educación virtual• Educación continua | <ul style="list-style-type: none">• Legislación cambiante• Bajo número de convenios• Alta dependencia para prácticas |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none">• Legalidad institucional• Cumplimiento de la promesa única de venta• Profesores calificados• Buena remuneración docente• Amplitud de las instalaciones• Excelente trato a los estudiantes• Ambiente agradable | <ul style="list-style-type: none">• Escasa dotación• Insuficiente número de estudiantes• Reducida sala de sistemas• Bajo flujo de efectivo• Escasa participación de los socios• Alto costo de arrendamiento• Bajo retorno sobre la inversión (ROI)• Bajo valor económico agregado (EVA) |

6.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 3. Diagnóstico del Sistema de gestión de Calidad

| No | REQUISITO | S | N | P | OBSERVACIONES |
|----|---|---|---|---|---|
| 1 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (TITULO) (4.) | | X | | |
| 2 | Requisitos Generales (Caracterización del proceso) (4.1) | | X | | |
| 3 | Requisitos de la Documentación (Título) (4.2) | | X | | |
| 4 | Generalidades (Listado de procesos) (4.2.1) | | X | | |
| 5 | Manual De Calidad (4.2.2) | | X | | |
| 6 | Control de la documentación (4.2.3) | | X | | |
| 7 | Control de los registros (4.2.4) | | | X | Se cuenta con un alto porcentaje de registros pero no en su totalidad |
| 8 | Compromiso de la Dirección (5.1) | | X | | Este numeral hace referencia a la responsabilidad entorno al sistema de gestión de calidad (política, objetivos, cumplimiento de requisitos de la calidad y revisión del sistema de gestión de calidad) |
| 9 | Enfoque al cliente (5.2) | X | | | |
| 10 | Política de la calidad (5.3) | | X | | |
| 11 | Objetivos de la calidad (5.4.1) | | X | | |
| 12 | Planificación del sistema de gestión de gestión de la calidad (5.4.2) | | X | | |
| 13 | Responsabilidad, autoridad y relaciones (5.5.1) | X | | | Manual de convivencia |
| 14 | Representante de la dirección (5.5.2) | | X | | Persona responsable del sistema de gestión de calidad |
| 15 | Comunicación interna (5.5.3) | | | X | Si existen mecanismos de comunicación con sus clientes, pero no con el sector productivo ya que esto no depende exclusivamente de la escuela |
| 16 | Generalidades de la revisión por la dirección (5.6.1) | | | X | Hacen revisión de la evaluación institucional y de la información sobre el destino de los egresado, pero se cuenta con la parte enfocada |

| | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|
| | | | | | al sistema de gestión de calidad |
| 17 | Información para la revisión (5.6.2) | X | | | Si hace falta el punto referente a la política y los objetivos de calidad |
| 18 | Resultados de la revisión(5.6.3) | | | X | Como resultado de la revisión se han hecho mejoras al servicio, pero hace parte la inclusión de los resultados referentes a toda la parte del sistema de gestión de calidad |
| 19 | Provisión De recursos (Presupuesto) (6.1) | X | | | Presupuesto previamente informado a la junta directiva |
| 20 | Generalidades recursos humanos (6.2.1) | X | | | Proceso selección de personal |
| 21 | Competencia, toma de conciencia y formación (6.2.2) | | | X | <ul style="list-style-type: none"> • Se capacita al personal administrativo • Reunión de inducción para docentes • No se cuenta con manual de funciones para los diferentes cargos de la escuela |
| 22 | Infraestructura (6.3) | | | X | Se requiere aumentar laboratorios |
| 23 | Ambiente de trabajo (6.4) | | | X | <ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes y trabajadores cuentan con ARP y EPS • No se cuenta con programa de salud ocupacional (requisito norma) |
| 24 | REALIZACIÓN DEL SERVICIO (TITULO) (7) | X | | | Plan educativo institucional registrado ante el Ministerio de educación (numerales de la norma: 7,1 7,2 - 7,2,1 - 7,2,2 - 7,2,3 - 7,3 - 7,3,1 - 7,3,2 - 7,3,3 - 7,3,4 - 7,3,5 - 7,3,6 - , 7,3,7) |
| 25 | Planificación de los servicios (7.1) | X | | | |
| 26 | Procesos relacionados con el cliente (7.2) | X | | | |
| 27 | Determinación de los requisitos relacionados con el servicio (7.2.1) | X | | | |
| 28 | Revisión de los requisitos relacionados con el servicio (7.2.2) | X | | | |
| 29 | Comunicación con el cliente (7.2.3) | X | | | |
| 30 | Diseño y Desarrollo (TITULO) (7.3) | X | | | Estrategias área de mercadeo |
| 31 | Planificación del diseño y desarrollo (7.3.1) | X | | | |
| 32 | Elementos de entrada para el | X | | | |

| | | | | | |
|----|--|---|---|--|---|
| | Diseño y Desarrollo (7.3.2) | | | | |
| 33 | Resultados del diseño y Desarrollo (7.3.3) | X | | | |
| 34 | Revisión del diseño y desarrollo (7.3.4) | X | | | |
| 35 | Verificación del diseño y desarrollo (7.3.5) | X | | | |
| 36 | Validación del diseño y desarrollo (7.3.6) | X | | | |
| 37 | Control de los cambios de Diseño y desarrollo (7.3.7) | X | | | |
| 38 | Proceso de Compras (7.4.1) | X | | | |
| 39 | Información de las compras (7.4.2) | | X | | No cuentan con métodos como órdenes de compra |
| 40 | Verificación de los productos comprados (7.4.3) | X | | | Una vez el proveedor llega con la compra a la escuela se verifica la calidad y la cantidad de lo pactado |
| 41 | Control del proceso educativo y prestación del servicio (7.5.1) | X | | | |
| 42 | Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio (7.5.2) | | X | | No se han establecido procesos |
| 43 | Identificación y trazabilidad (7.5.3) | X | | | Seguimiento del plan educativo institucional |
| 44 | Propiedad del cliente (7.5.4) | | X | | No aplica ya que no se dictan clases por fuera de la institución y ninguno equipo o material pertenece a terceros |
| 45 | Preservación del producto (7.5.5) | X | | | |
| 46 | Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (7.6) | X | | | Numeral 7,2,1 norma |
| 47 | Generalidades medición, análisis y mejora (8.1) | | X | | No hay procesos establecidos |
| 48 | Satisfacción Del cliente (8.2.1) | X | | | |
| 49 | Auditoría Interna (8.2.2) | | X | | |

| | | | | | |
|----|--|---|---|--|--|
| 50 | Seguimiento y medición de los procesos (8.2.3) | | X | | |
| 51 | Seguimiento y medición del servicio (8.2.4) | X | | | |
| 52 | Control de las no conformidades (8.3) | | X | | Debe existir el procedimiento para el control de las no conformidades |
| 53 | Análisis de datos (8.4) | | X | | Análisis de datos referente a la mejora continua del sistema de gestión de calidad |
| 54 | Mejora continua (8.5.1) | | X | | |
| 55 | Acción correctiva (8.5.2) | | X | | |
| 56 | Acción preventiva (8.5.3) | | X | | |
| 57 | Listado maestro de formatos | | X | | |
| 58 | Listado maestro de cargos | | X | | |
| 59 | Listado maestro de técnicas estadísticas | | X | | |
| 60 | Listado maestro de documentos | | X | | |

El uso de esta herramienta de evaluación según cada uno de los requisitos de la norma NTC 5555, arrojó el resultado de cómo se encuentra la empresa frente a cada uno de dichos numerales, esta herramienta es valiosa para la empresa y puede ser útil para futuras auditorías del sistema.

Se evidencia entonces que si bien existen algunos documentos, no están correctamente implementados o no se utilizan, además de los que aún no se han definido.

6.3 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de la Escuela de Salud Colombo Americana es un documento que expone la estructura del sistema de gestión de calidad de la empresa. (Ver **ANEXO A**).

OBJETIVO DEL MANUAL

Traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma NTC 5555, por lo cual, comprende la planeación, adquisición, mejora y administración de los programas de la **ESCA**.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad cubre los procesos que la Escuela de Salud Colombo Americana realiza para la prestación de su servicio en los niveles estratégico, misional y de apoyo en cumplimiento de la misión de la empresa.

Contenido

0. INTRODUCCIÓN

1. OBJETO DE CAMPO DE APLICACIÓN

2. REFERENCIA NORMATIVA

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales.

4.2 Requisitos de Documentación.

4.2.1 Generalidades.

4.2.2 Manual de Calidad.

4.2.3 Control de Documentos.

4.2.4 Control de Registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1 Compromiso de la Dirección.
- 5.2 Enfoque Hacia el Cliente.
- 5.3 Política de Calidad.
- 5.4 Planificación.
 - 5.4.1 Objetivos de Calidad.
 - 5.4.2 Planificación Sistema de Gestión de Calidad.
- 5.5 Responsabilidad, Autoridad, Comunicación.
 - 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.
 - 5.5.2 Representante de la Dirección
 - 5.5.3 Comunicación Interna.
- 5.6 Revisión por la Gerencia.
 - 5.6.1 Generalidades.
 - 5.6.2 Información para la revisión.
 - 5.6.3 Resultados de la Revisión.
- 6. GESTION DE RECURSOS**
 - 6.1 Provisión de Recursos.
 - 6.2 Talento Humano.
 - 6.2.1 Selección de Personal.
 - 6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación.
 - 6.3 Infraestructura.
 - 6.4 Ambiente de Trabajo.
- 7. REALIZACION DEL SERVICIO**
 - 7.1 Planificación de la Realización del Servicio.
 - 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.
 - 7.2.1 Requisitos Relacionados Con el Servicio.
 - 7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el Servicio

7.2.3 Comunicación con el cliente.

7.3Diseño y Desarrollo.

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo.

7.3.2 Elementos de Entrada del Diseño y Desarrollo.

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo.

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo.

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo.

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo.

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño Y Desarrollo.

7.4Compras.

7.4.1 Proceso de Compras.

7.4.2 Información para la Compra.

7.4.3 Verificación del Producto comprado.

7.5Proceso Educativo y Prestación del Servicio.

7.5.1 Control de la Proceso Educativo y la Prestación del Servicio.

7.5.2 Validación de la Proceso Educativo y la Prestación del Servicio.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del Cliente.

7.5.5 Preservación del Producto.

7.6Control de los equipos de Seguimiento y Medición.

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1Generalidades

8.2Seguimiento

8.2.1 Satisfacción del cliente.

8.2.2 Auditorías de Calidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

8.2.4 Seguimiento y medición de los servicios.

8.3Control de Producto no Conforme

8.4Análisis de Datos

8.5Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acciones correctivas

8.5.3 Acciones preventivas

Otros documentos

Matriz de Juran

Anexo A-A1

Acta de nombramiento

Anexo A-A2

Código

Política de Calidad

SGC-PC-002

Programa de Salud Ocupacional

SGC-SO-010

Panorama de factores de riesgos

SGC-FR-011

6.4 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Este documento contiene los procesos, procedimientos y otra documentación desarrollados actualmente en La Escuela de Salud Colombo Americana, basados en los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 5555. **(Ver Anexo B)**

OBJETIVO DEL MANUAL

Cumplir con los requisitos de la norma NTC 5555 aplicados a la prestación del servicio educativo de La Escuela de Salud Colombo Americana.

Contenido

Código

Documentos de procesos

Caracterización de procesos de Calidad

SGC-CP-003

Caracterización proceso Directivo

SGC-CP-003-01

Caracterización proceso Académico

SGC-CP-003-02

Caracterización proceso Administrativo

SGC-CP-003-03

Caracterización proceso Financiero

SGC-CP-003-04

Caracterización proceso de la Comunidad

SGC-CP-003-05

Caracterización proceso Gestión de Calidad

SGC-CP-003-06

Documentos de los procedimientos

Procedimientos

| | |
|---|--------------------------------------|
| Procedimientos control de documentos | SGC-PRO-006 SGC-PRO-006-01 |
| Procedimiento control de registros | SGC-PRO-006-02 |
| Procedimiento selección de personal | SGC-PRO-006-03 |
| Procedimiento auditoría interna | SGC-PRO-006-04 |
| Procedimiento control del servicio No conforme | SGC-PRO-006-05 |
| Procedimiento acciones correctivas | SGC-PRO-006-06 |
| Procedimiento acciones preventivas | SGC-PRO-006-07 |
| Procedimiento inscripción de estudiantes | SGC-PRO-006-08 |
| Procedimiento matricula de estudiantes | SGC-PRO-006-09 |
| Procedimiento ceremonia de grado | SGC-PRO-006-10 |
| Procedimiento elaboración calendario académico | SGC-PRO-006-11 |
| Procedimiento matricula estudiantes antiguos | SGC-PRO-006-12 |
| Procedimiento expedición de certificados | SGC-PRO-006-13 |
| Procedimiento recepción de notas y publicación | SGC-PRO-006-14 |
| Procedimiento administración y conservación de historias académicas | SGC-PRO-006-15 |

Formatos

| | |
|--|--------------------------------------|
| Reporte de evaluación de estudiantes y notas finales | SGC-FOR-007 SGC-FOR-007-01 |
| Pagare para registro de matriculas | SGC-FOR-007-02 |
| Inscripciones | SGC-FOR-007-03 |
| Convenio docente asistencial | SGC-FOR-007-04 |
| Formato planilla diaria de recaudos | SGC-FOR-007-05 |
| Lista maestra de documentos | SGC-FOR-007-06 |
| Préstamo de documentos | SGC-FOR-007-07 |
| Modificación o actualización de documentos | SGC-FOR-007-08 |
| Creación o anulación de documentos y formatos | SGC-FOR-007-09 |
| Lista maestra de registros | SGC-FOR-007-10 |
| Objetivos de calidad | SGC-FOR-007-11 |
| Procesos de calidad | SGC-FOR-007-12 |
| Comunicación interna | SGC-FOR-007-13 |
| Revisión y aprobación documentos norma NTC 5555 | SGC-FOR-007-14 |
| Cronograma auditorías internas | SGC-FOR-007-15 |
| Plan de auditoría | SGC-FOR-007-16 |
| Lista de chequeo | SGC-FOR-007-17 |
| Informe de auditoría interna | SGC-FOR-007-18 |
| Reporte de no conformidad | SGC-FOR-007-19 |
| Análisis de la no conformidad | SGC-FOR-007-20 |
| Control de documentos de origen interno | SGC-FOR-007-21 |
| Listado carpetas archivo físico | SGC-FOR-007-22 |
| Manual de funciones | SGC-FOR-007-23 |
| Evaluación del desempeño | SGC-FOR-007-24 |
| Plan de capacitación | SGC-FOR-007-25 |
| Asistencia a capacitaciones | SGC-FOR-007-26 |
| Actas de reunión | SGC-FOR-007-27 |
| Control de documentos de origen externo | SGC-FOR-007-28 |

| | |
|---|----------------|
| Lista de proveedores seleccionados | SGC-FOR-007-29 |
| Cotización de proveedores | SGC-FOR-007-30 |
| Orden de compra | SGC-FOR-007-31 |
| Evaluación de proveedores | SGC-FOR-007-32 |
| Quejas y devoluciones al proveedor | SGC-FOR-007-33 |
| Reporte de ausentismo | SGC-FOR-007-34 |
| Registro diario de utilización del botiquín | SGC-FOR-007-35 |
| Formato revisión del servicio | SGC-FOR-007-36 |
| Formato entrega documentos a clientes | SGC-FOR-007-37 |
| Formato petición, quejar y reclamos | SGC-FOR-007-38 |
| Formato solicitud orden de compra | SGC-FOR-007-39 |

Otros documentos

Objetivos de calidad

| | |
|-------------------------------------|-------------------|
| | SGC-OC-005 |
| Objetivos proceso Directivo | SGC-OC-005-01 |
| Objetivos proceso Académico | SGC-OC-005-02 |
| Objetivos proceso Administrativo | SGC-OC-005-03 |
| Objetivos proceso Financiero | SGC-OC-005-04 |
| Objetivos proceso de la Comunidad | SGC-OC-005-05 |
| Objetivo proceso Gestión de Calidad | SGC-OC-005-06 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| Caracterización mapa de procesos | SGC-MP-004 |
|----------------------------------|------------|

6.5 MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones contiene la descripción de cada uno de los cargos actuales de la escuela, con su respectiva identificación, dependencia, responsabilidades, requisitos académicos, experiencia, funciones, entorno y condiciones de trabajo. **(Ver Anexo C).**

OBJETIVO DEL MANUAL

Permitir que el titular de cada uno de los cargos existente dentro de la escuela tenga claro lo que se espera obtener de él en su puesto de trabajo, este manual debe ser presentado en el proceso de inducción y en el proceso de evaluación del desempeño.

Contenido

Manual de funciones y responsabilidades

| | |
|------------------------|-------------------|
| | SGC-MF-008 |
| Dirección general | SGC-MF-008-01 |
| Junta directiva | SGC-MF-008-02 |
| Secretaria general | SGC-MF-008-03 |
| Subdirección académica | SGC-MF-008-04 |

Código

| | |
|---------------------------------|---------------|
| Subdirección de mercadeo | SGC-MF-008-05 |
| Subdirección educación continua | SGC-MF-008-06 |
| Asistente de mercadeo | SGC-MF-008-07 |
| Mercaderista | SGC-MF-008-08 |
| Coordinación académica | SGC-MF-008-09 |
| Servicios generales | SGC-MF-008-10 |
| Docente Médico quirúrgico | SGC-MF-008-11 |
| Docente Fundamentación | SGC-MF-008-12 |
| Docente Humanística | SGC-MF-008-13 |
| Docente Técnica | SGC-MF-008-14 |
| Docente Legal | SGC-MF-008-15 |
| Docente Ginecoobstetricia | SGC-MF-008-16 |
| Otros documentos | |
| Manual de convivencia | SGC-MDC-009 |

7. CONCLUSIONES

- Un diagnóstico inicial es fundamental para conocer el estado actual de la organización y plantear e implementar acciones que conlleven a cambios institucionales a corto, mediano y largo plazo.
- La planeación estratégica y los objetivos de calidad permiten a los trabajadores de una institución interiorizar la razón de ser de la misma y tener una visión clara del direccionamiento empresarial.
- Establecer procedimientos sencillos y claros ayuda a aumentar la productividad de la organización.
- Se desarrolló la documentación del sistema de gestión de la calidad de la Escuela de Salud Colombo Americana basados en los requisitos de la NTC 5555, teniendo en cuenta cada uno de los numerales que la conforman. Esta documentación cubre la totalidad de los requisitos exigidos por la norma e incluye el manual de calidad, así mismo se diseñó el manual de procedimientos, que permite establecer formalmente la manera en que se relacionan, ejecutan y miden los procesos en ESCA, orientados a la satisfacción del cliente, permitiendo así establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias y alcanzar las metas propuestas, mediante una cultura organizacional de mejoramiento continuo.
- Se diseñaron los manuales de funciones con el fin de que cada colaborador conozca su puesto dentro de la empresa, dicho manual servirá de base para mejorar la eficiencia en el desempeño laboral y facilitar la inducción de nuevos empleados.
- El sistema de gestión de la calidad es un medio para alcanzar las metas propuestas, pero es esencial el compromiso de todo el personal en el desarrollo e implementación, ya que de esto depende su verdadero éxito.

8. RECOMENDACIONES

- Continuar con la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para obtener la certificación bajo la norma NTC 5555.
- Es importante capacitar y comprometer a todo el personal de la empresa, sobre la importancia de aplicar el manual de calidad, funciones y procedimientos elaborados en la empresa.
- Revisar continuamente la documentación del sistema para evitar fallas que conlleven a levantamientos de No conformidades en eventuales Auditorias, en caso de modificar algún documento tener presente el cambio respectivo en los instrumentos relacionados.
- La dirección de ESCA debe considerar todos los aportes que los clientes internos y externos planteen para mejoras en la organización, creando así un ambiente de mejoramiento continuo y una cultura organizacional sólida.
- Implementar con asesoría de la ARP el programa de salud ocupacional.

BIBLIOGRAFÍA

- CONGRESO DE COLOMBIA. “Ley 115 de febrero 8 de 1994”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf). [4 de Septiembre del 2013].
- CONGRESO DE COLOMBIA. “Ley 872 de 2003”. Internet: (<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>). [4 de Septiembre de 2013].
- CONGRESO DE COLOMBIA. “Ley 1064 de 2006”. Internet: (http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1064_2006.html). [6 de Septiembre de 2013].
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL REPÚBLICA DE COLOMBIA. “Aplicación de las normas técnicas colombianas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087_archivo_pdf.pdf). [29 de Agosto de 2013].
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL REPÚBLICA DE COLOMBIA. “Decreto 4904 de 2009”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-216551_archivo_pdf_decreto4904.pdf). [7 de Septiembre de 2013].
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. “Decreto 2020 de 2006”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-105280_archivo_pdf.pdf). [6 de Septiembre de 2013].
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. “Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. Internet: (<http://medicina.udea.edu.co/calqm/NORMATIVIDAD%20Y%20LEGISLACION/NTC-ISO9000.pdf>). [3 de Septiembre de 2013].
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. “Sistema de la gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo”. Internet: (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5555.pdf). [5 de Septiembre de 2013].
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. “Master en sistemas integrados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales”. Internet: (<http://www.uned.es/master-gestion-calidad/MASTER%20CALIDAD-TEXTO%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>). [2 de Septiembre de 2013]