

DISEÑO DE LA BASE DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACION
DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DEL INSTITUTO TECNICO COLOMBIANO INTEC CARTAGO VALLE,
CON BASE EN LA NORMA TECNICA COLOMBIANA 5555:2011

SANDRA YANETH CATAÑO VELASQUEZ
LUZ ADRIANA RENDÓN MARÍN

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACION EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACION
TECNICA
PEREIRA
2013

DISEÑO DE LA BASE DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACION
DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DEL INSTITUTO TECNICO COLOMBIANO INTEC CARTAGO VALLE,
CON BASE EN LA NORMA TECNICA COLOMBIANA 5555:2011

SANDRA YANETH CATAÑO VELASQUEZ
LUZ ADRIANA RENDÓN MARÍN

Trabajo de Grado

Director
ELEAZAR VARGAS MENA
Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad
Magister en Sistemas Integrados de Gestión

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACION EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACION
TECNICA
PEREIRA
2013

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Pereira Risaralda, Octubre de 2013

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado al Instituto INTEC para que sea utilizado como inicio para buscar la certificación de calidad y para que todo su personal se concientice y realice su trabajo con calidad, haciendo las cosas bien desde el principio.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, que hizo su voluntad y nos permitió vivir para sacar adelante esta especialización.

A nuestras familias, quienes nos alentaron cada día a ser mejores personas, a nuestros Padres, Álvaro de Jesús Rendón Rendón y Amanda Velásquez, Quienes desde la otra vida nos inspiraron.

A nuestros hijos a los que algunas veces les restamos tiempo.

A Eleazar Vargas Mena, Director del presente trabajo quien compartió con nosotras sus conocimientos y dedico parte de su tiempo a asesorarnos y apoyarnos.

A Carolina Salgado, Coordinadora de Calidad del INTEC, quien con su experiencia y conocimientos en los temas educativos y de calidad nos apoyó con total dedicación.

A la comunidad educativa del INTEC por su acogida y disposición de poner en práctica todo lo aprendido.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| DISEÑO DE LA BASE DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACION..... | 1 |
| 1. INTRODUCCION..... | 5 |
| 2. JUSTIFICACION | 6 |
| 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 8 |
| 3.1 Definición del Problema | 8 |
| 3.2 Formulación del problema | 9 |
| 3.3 Sistematización del problema | 9 |
| 4. DELIMITACION | 10 |
| 5. OBJETIVOS..... | 11 |
| 5.1. OBJETIVO GENERAL | 11 |
| 5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS | 11 |
| 6. MARCO REFERENCIAL | 12 |
| 6.1 MARCO TEORICO..... | 12 |
| Definición..... | 14 |
| Objetivos | 14 |
| Enfoque de calidad | 14 |
| Normas de Calidad. | 15 |
| Sistema de Gestión de calidad en Instituciones de Formación para el Trabajo | 16 |
| La calidad en los programas de formación para el trabajo. | 17 |
| NTC 5555 Instituciones | 18 |
| 6.2 MARCO CONCEPTUAL..... | 21 |
| 6.2.1 SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO (CONPES 2945/97 / CONPES 81/04): | 21 |
| 6.2.3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO:..... | 21 |
| 6.2.4 Definición de educación para el trabajo: | 21 |
| 6.2.5 Licencia de funcionamiento: | 22 |
| 6.2.6 Registro de programas:..... | 22 |
| 6.2.7 Formación Laboral: | 22 |
| 6.2.8 Formación Académica:..... | 22 |
| 6.2.9 Formador; docente; instructor; facilitador; tutor..... | 22 |

| | |
|---|----|
| 6.2.10 Institución oferente de servicios de formación para el trabajo | 23 |
| 6.3 MARCO LEGAL VIGENTE..... | 24 |
| 6.4 MARCO LEGAL..... | 29 |
| 7.0 DISEÑO METODOLOGICO | 30 |
| 7.1 TIPO DE INVESTIGACION | 30 |
| 7.2 METODO..... | 30 |
| 7.3 FASES DE LA INVESTIGACION | 30 |
| 7.4 POBLACION O MUESTRA | 31 |
| 7.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACION..... | 33 |
| 8. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION..... | 34 |
| 8.1 FUENTES DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN..... | 34 |
| 8.2 TECNICAS DE RECOLECCION | 34 |
| 8.3 PROCESO DE LA INFORMACION Y ANALISIS DE RESULTADOS..... | 34 |
| 8.3.1 Proceso de la información..... | 34 |
| 9. RESULTADOS | 36 |
| 9.2 Interpretación diagnóstico..... | 36 |
| 9.3 Sensibilización del proceso..... | 36 |
| 9.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS..... | 38 |
| 9.5 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION..... | 42 |
| 9.6 CONTENIDO DEL DOCUMENTO..... | 43 |
| 9.7 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS..... | 48 |
| 9.8 ELABORACION DE LOS DOCUMENTOS..... | 49 |
| 10. CONCLUSIONES | 53 |
| 11. RECOMENDACIONES | 55 |
| 12. BIBLIOGRAFIA..... | 56 |
| 13. ANEXOS..... | 57 |

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Tabla 2. Objetivos de calidad

Tabla 3. Indicadores de Calidad

Tabla 4. Manuales

Tabla 5. Formatos Caracterizaciones

Tabla 6. Procedimientos obligatorios

Tabla 7. Otros Procedimientos

Tabla 8. Formatos Administración de Recursos

Tabla 9. Formatos Gestión Comunitaria

Tabla 10. Formatos Evaluación del Sistema de Gestión de calidad

Tabla 11. Formatos Formación técnica por competencias

Tabla 12. Formatos Direccionamiento Estratégico

Tabla 13 Formatos Mercadeo, Información y comunicación

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico No. 1. Mapa de Procesos INTEC

Gráfico No. 2. Que es un proceso

Gráfica No. 3. Pirámide Documental

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Diagnóstico de la NTC 5555:2011

Anexo B. Certificaciones participación taller teórico práctico de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en instituciones de formación para el trabajo.

Anexo C. Procesos y Procedimientos documentados.

Anexo D. Manual de Calidad

RESUMEN

En el presente trabajo se realiza el diseño de la documentación bajo la NTC5555:2011, desarrollada para el Instituto INTEC del Municipio de Cartago Valle.

El trabajo inicia con la realización del diagnóstico lo que nos permitió evidenciar cual era el cumplimiento de requisitos de la Norma frente a lo existente.

De esta manera se dio inicio a identificar los procesos del Instituto, de allí sale entonces la representación gráfica del mapa de procesos, caracterizaciones y procedimientos. Se generaron procesos sugeridos por esta Norma Técnica Colombiana, además de los procedimientos obligatorios y los formatos necesarios.

Un resultado muy importante en este trabajo fue el manual de calidad y todos sus componentes, se estableció claramente la política y objetivos de calidad.

Se promueve conforme a la Norma la adopción de un 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.¹

La alta dirección del Instituto desde el mes de agosto decidió implementar todo el sistema documental y está participando activamente de capacitaciones que ofrece el Ministerio de Educación Nacional en convenio con entidades consultoras en el tema de la calidad, en busca de la certificación a corto plazo.

Se realizaron las recomendaciones necesarias para que el Sistema de Gestión de Calidad se mantenga y constantemente genere oportunidades de mejora y no constituya tan solo un compromiso de la Institución en busca de una certificación lo que no constituye el objetivo principal o el fin de Un Sistema de Gestión de calidad.

¹ Icontec.2011 NTC5555(Primera actualización)

ABSTRACT

In the present work, new design documentation is being realized under the NTC5555: 2011, developed for the Institute Cartago INTEC Valley Township.

The work begins with a diagnostic study which allowed us to show which was the fulfillment of requirements compared to the existing standard.

For this reason, the identification of the processes of the Institute was commenced. From there comes a graphical map that represents the processes and procedures of characterizations. Suggested processes were generated by the Colombian Norma Técnica, in addition to the mandatory procedures and necessary formats.

A very important result in this work was the quality of the manual and all its components. On top of this, it was clearly establish the policy and quality of the objectives.

Promoting under the Rule of adoption that is focused on a base for the procedures.

An advantage of the process approach is the ongoing control that it provides over the ties between the individual processes within a system of processes, as well as their combination and interaction.

Top management of the Institute since August decided to implement the entire documented system and is participating actively in trainings offered by the Ministry of National Education in partnership with consultancy firms in the field of quality, looking for short-term certification.

Necessary recommendations were made so the System of Gestión of Quality is constantly creating opportunities to improve services and not just a commitment of the institution seeking certification which is not the main goal or purpose of the System of Gestión of Quality.

1. INTRODUCCION

La calidad se puede definir como un conjunto de propiedades propias de un producto, servicio o proceso orientadas hacia la satisfacción del cliente o usuario. El concepto actual de la calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce los conceptos de gestión por procesos, mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

En la actualidad la calidad no es opcional, debe ser un compromiso permanente con objetivos, políticas y metas definidas.

Por esto El Instituto Técnico Colombia INTEC, consciente de la importancia de la calidad busca lograr una formación más integrada al trabajo productivo que garantice mediante la formación impartida en el Instituto, la evaluación y la certificación las competencias laborales de las personas.

El establecimiento de estándares de calidad correctamente diseñados, basados en las evidencias y aplicados para la evaluación por organismos idóneos e independientes, puede mejorar la calidad de la oferta de formación para el trabajo y favorecer su pertinencia frente a las necesidades que emanan de las exigencias que, en materia de productividad y competitividad, enfrenta el aparato productivo nacional.²

El presente trabajo tiene como finalidad el diseño de la base documental, para que sirva de apoyo a la implementación de un sistema de gestión de calidad según la NTC5555:2011 “Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de formación para el trabajo”.

² www.mineducacion.gov.co/1621/articles-236469_archivo_pdf_documento_antecedentes.pdf

2. JUSTIFICACION

En la actualidad la calidad juega un papel importante en el devenir organizacional teniendo en cuenta que la Gestión de calidad constituye una herramienta para la mejora del desempeño y la eficacia. Y a esto no es ajeno el gobierno, que ha implementado en su **Política Educativa 2011- 2014**

- Una educación de calidad que forme mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejerzan los derechos humanos y convivan en paz.
- Una educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.
- Una educación competitiva, que contribuye a cerrar brechas de inequidad, centrada en la institución educativa y en la que participe toda la sociedad.

Es por lo anterior que las empresas que se mueven en el campo de la educación no son ajenas a esta necesidad, aun mas cuando se tiene la influencia o caracterización de “educación para el trabajo” como la tiene el Instituto Técnico Colombiano “INTEC”, porque la calidad en la educación impartida repercute de manera directa en el desempeño laboral presente y futuro de los estudiantes y egresados del mismo.

En los argumentos planteados se justifica de manera contundente la necesidad de proyectar un Sistema de Gestión de Calidad que permita el mejoramiento y permanencia de esta organización.

La NTC5555:2011 “Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de formación para el trabajo”, establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el 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.

El sistema de gestión de la calidad está influenciado por los diferentes objetivos de la formación para el trabajo, por las definiciones del proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, por la lectura permanente del contexto socioeconómico en que se encuentra inmerso, por la participación de la

comunidad educativa y por las prácticas administrativas y financieras específicas en cada institución.³

El sistema de gestión de calidad tiene su soporte en el sistema documental por lo que este tiene una importancia vital en el logro de la calidad pues en ella se plasman no solo las formas de operar de la organización si no toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.⁴

Es por lo arriba mencionado que es necesario que el Instituto Técnico Colombiano, INTEC desarrolle de forma adecuada un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la NTC 5555:2011 para estar en competitividad con instituciones ya acreditadas en el área de formación para el trabajo.

³ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el trabajo. Bogotá ICONTEC, 2011, 1p. (NTC5555:2011)

⁴ SENA. Requisitos de la documentación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000, 2006. p 6

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Definición del Problema

Actualmente a nivel mundial y no solamente en el mercado empresarial de todos los sectores, se encuentra una tendencia que persigue involucrar altos niveles de calidad y desempeño en las tareas o trabajos desarrollados, con el objeto de hacer de las organizaciones más eficientes y competitivas y lograr así un mejoramiento constante y su permanencia en el tiempo.

Es así como las instituciones de educación – que inicialmente fue denominada “no formal” y que por la misma importancia y evolución han sido renombradas como “educación para el trabajo” – se encuentran también inmersas en los procesos de mejoramiento que permitan su desarrollo, consolidación y supervivencia ofreciendo programas de mayor calidad y con mayor amplitud, atendiendo las necesidades que evidencia actualmente en el entorno laboral.

A partir de esta premisa se identifica que en las instituciones de educación la calidad parte del servicio al cliente y por tanto, la puerta de entrada al cliente se centra en la atención que se entrega inicialmente como un factor que determina la organización en las empresas educativas de este tipo.

De esta manera se identifica cada vez más que, la calidad es un factor fundamental para las actividades educativas, toda vez que esta exige una organización tal que es indispensable para el cumplimiento de los objetivos. El concepto involucra acciones tales como eficiencia, eficacia, competencias, mejoras con ligeros matices pero que responden todo aun mismo principio: **Hacer las cosas bien desde el comienzo.**

De este modo la calidad puede enseñarse y aprenderse en un momento determinado, puede aplicarse o mejorarse a voluntad, pero es indispensable, para ser competitivos y asegurar la permanencia en la actividad educativa, hacer de ella una cultura de trabajo.

Cuando se involucra esta cultura en el quehacer diario de las personas u organizaciones, esto permite el desarrollo de mejores procesos, mejores productos, mejores métodos de gestión y asegurar el camino que conduce a la mejora de la calidad.

El Instituto Técnico Colombino” INTEC” en su objetivo de entregar educación para el trabajo con “calidad”, ha decidido establecer la base de la documentación para la implementación del sistema de gestión de calidad, con base en la NTC 5555:2007, de forma que garantice los requisitos de calidad que deben tener las instituciones para el trabajo y desarrollo

humano y permita preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas desempeño.

Es así como surge la necesidad de establecer la base de la documentación que, además del diagnóstico y organización, garantice el mejoramiento integral en aras de entregar un servicio de calidad.

3.2 Formulación del problema

¿Cómo diseñar en el Instituto Técnico Colombiano “INTEC” un sistema de Gestión de Calidad que le permita la identificación, documentación y organización de los procesos y la obtención de una ventaja competitiva y comparativa con otros institutos de la región?

3.3 Sistematización del problema

De acuerdo con el planteamiento del problema que da origen al presente proyecto de investigación, surgen los siguientes interrogantes vitales para establecer acciones que tienden al mejoramiento del instituto Técnico Colombiano “INTEC”:

1. ¿Posee el Instituto Técnico Colombiano “INTEC” un diagnóstico que le permita establecer estrategias para su mejoramiento?
2. ¿Ha establecido el “INTEC” una metodología para medir el cumplimiento de los requisitos legales y de calidad de los programas?
3. El “INTEC” posee establecido mecanismos o medidores, que le permitan monitorear de manera constante su mejoramiento?
4. ¿Ha diseñado el “INTEC” un Sistema de Gestión que le permita estandarizar las metodologías de trabajo, sus procesos de prestación de servicios y la toma de acciones sobre las desviaciones a los requisitos internos y legales?
5. ¿Tiene el “INTEC” estrategias implementadas que le permitan ser competitivo frente a otras Instituciones?.

4. DELIMITACION

El proyecto se realizara en el Instituto Técnico Colombiano INTEC, ubicado en el Municipio de Cartago, departamento del Valle del Cauca, ubicado en la Cra 6 No 16-98 barrio el Llano es un instituto que ofrece programas de formación para el trabajo con licencia de funcionamiento de carácter indefinido No 287 del 16 de Junio de 2009 y 00288 del 11 de Marzo de 2013 S.E.M Cartago Valle del Cauca.

Actualmente ofrece los siguientes programas de formación para el trabajo:

De los programas de Técnico laboral por competencia en

- Telecomunicación
- Administración Empresarial y de negocios
- Sistemas y Computación
- Administración Hotelera y turística
- Mantenimiento Eléctrico y electrónico
- Ventas, mercadeo y publicidad

De los programas de Técnico por competencias en:

- Preescolar
- Contabilidad y finanzas
- Criminalística y Ciencias Forenses.
- Diseño Gráfico.

Programa de formación académica:

- Técnico académico en Ingles.

Del programa técnico por competencia en:

- Auxiliar en enfermería.

En el desarrollo del trabajo se elaboró la documentación del sistema de gestión de la calidad del Instituto donde se identificaron cada uno de los procesos aplicados, así mismo estos se documentaron con el fin de normalizarlos de acuerdo a los requisitos dados por la norma NTC5555:2011.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar en el instituto técnico colombiano “INTEC” un sistema de Gestión de Calidad que le permita la identificación, documentación y organización de los procesos y la obtención de una ventaja competitiva y comparativa con otros institutos de la región con base en la NTC 5555:2011

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el Instituto Técnico Colombiano “INTEC” un diagnóstico que le permita establecer estrategias para su mejoramiento.
- Establecer una metodología que permita medir el cumplimiento de los requisitos legales y de calidad de los programas.
- Establecer mecanismos o medidores, que le permita monitorear de manera constante su mejoramiento.
- Diseñar un Sistema de Gestión que le permita estandarizar las metodologías de trabajo, sus procesos de prestación de servicios y la toma de acciones sobre las desviaciones a los requisitos internos y legales.
- Documentar los requisitos de la norma NTC 5555:2011

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEORICO

La educación en Colombia ha sido reconocida como un derecho constitucional y se clasifica en dos modalidades: la educación formal y la no formal; la primera es aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos. A esta pertenecen la educación preescolar, básica primaria y secundaria, media y superior. Este tipo de educación está regulado entre otras normas por la Ley 115 de 1994, la Ley 30 de 1992 y el Decreto 1860 de 1994.

La educación no formal es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos para la educación formal, y está regulada por la Ley 115 de 1994 y los Decretos 114 de 1996 y 3011 de 1997.

De este modo la educación no formal se identifica como la que contribuye con el perfeccionamiento de la persona humana a través de la entrega de conocimiento y, adicionalmente maneja la reafirmación de sus valores involucrados en la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional, ocupacional y técnico.

En las instituciones de educación no formal se pueden ofrecer programas de formación laboral en artes y oficios, de formación académica y en materias conducentes a la validación de niveles y grados propios de la educación formal.

Como manifestó Peter Drucker “Las empresas que logran llevar a la práctica sus ideas en forma simple, rápida y segura son aquellas que sobrevivirán a los cambios continuos y a la inestabilidad de los mercados”⁵, los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implantar la norma ISO 9001:2008, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes.

⁵ Peter Drucker, escritor (Austria 1909 – EE.UU 2005)

No tan claros como estos propósitos, los beneficios de implantar adecuadamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) muchas veces permanecen subyacentes, subordinados a la necesidad de concretar, en el menor tiempo posible, los propósitos planteados.

Resulta de gran utilidad entonces, establecer cuáles son los beneficios de mayor preponderancia en una empresa con un SGC adecuadamente implantado.

El Instituto Técnico Colombiano, INTEC, es una institución para el trabajo y desarrollo humano que busca crear programas que permitan a las personas adquirir las habilidades y conocimientos que les permitan ingresar al mercado laboral, para adquirir de manera inicial una experiencia o para mejorar su nivel.

El INTEC, fue fundado como un modelo radicalmente diferente que busca de manera constante estrategias que permitan no solo el sostenimiento en el tiempo, sino el mejoramiento permanente que identifique y diferencie al mismo de otras ofertas existentes a nivel regional.

Antecedentes

Para responder a las exigentes demandas del entorno productivo y social, las instituciones y programas de formación para el trabajo deben fortalecer la calidad de su oferta. Con el fin de consolidar el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo-SNFT, el Consejo Nacional de Política Económica y Social estableció en el documento CONPES 81 de 2004 la organización de este Sistema. En él se introdujo el componente de certificación de programas e instituciones de formación para el trabajo como herramienta básica para garantizar su calidad.

En desarrollo de esta política, el Decreto 2020 de 2006 organizó el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo –SCAFT-. En el Artículo 3º establece las características de la certificación de calidad: “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 a los reglamentos que expida este organismo, sin perjuicio de las autorizaciones y certificaciones requeridas por las disposiciones vigentes”.

Mediante la certificación se busca que organismos de tercera parte, es decir que no tienen intereses en juego, garanticen que las instituciones y sus programas cumplan con los requisitos de calidad. En educación superior existe

una tradición de acreditación³ como mecanismo para garantizar a los usuarios y a la sociedad que la educación cumple con los estándares establecidos.⁶

Definición

La educación para el trabajo y el desarrollo humano hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.

Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

Objetivos

Son objetivos de la educación para el trabajo y el desarrollo humano:

1. Promover la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional y ocupacional, la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y la participación ciudadana y comunitaria para el desarrollo de competencias laborales específicas.

2. Contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno.⁷

Enfoque de calidad

“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.

⁶ www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/articles-157087_archivo_pdf

⁷ <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-article-234968.html>

El aseguramiento de la calidad pretende dar confianza en que el producto reúne las características necesarias para satisfacer todos estos requisitos”.

En el caso de la formación para el trabajo, 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.

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.⁸

Normas de Calidad.

Su objetivo es establecer las especificaciones generales o estándares para el aseguramiento de la calidad de la gestión o los productos. Establecen las orientaciones relacionadas con la gestión, la organización y los procesos.

Estas orientaciones no le indican a la institución cómo organizar la prestación del servicio o la gestión de sus procesos; por el contrario, le exigen que ordene su funcionamiento con base en unos lineamientos generales basados en los principios de la calidad (ver Enfoque de Calidad).

De acuerdo con el Decreto 2269 de 1993, una norma técnica es “un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad”.

En el país, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas –ICONTEC- es el organismo delegado por el gobierno para la elaboración, adopción y publicación de las normas técnicas nacionales. Estas normas se elaboran con base en estándares de gestión, procesos o productos. Su objetivo es establecer el criterio de referencia sobre el cual se analizará la gestión de la institución y sus programas.

En el caso de las instituciones de formación para el trabajo, el Ministerio de Educación Nacional, en su calidad de Unidad Sectorial de Normalización, ha

⁸ Ibid,

sido delegado por el ICONTEC y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para establecer las normas técnicas¹¹ a partir de las cuales estas instituciones deben organizar sus sistemas de gestión y sus programas.

Con el uso de estas normas, los organismos de tercera parte (entidades idóneas en el tema de la evaluación de calidad, acreditadas por la Superintendencia de Industria y Comercio), verifican el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en las normas. Los programas e instituciones que cumplen con ellos reciben la certificación de calidad.

El establecimiento de estas normas de calidad permite a los diferentes usuarios del sistema estudiantes, padres de familia, dirigentes educativos, sector productivo, y gremios, entre otros conocer los parámetros bajo los cuales se deben regir las instituciones y los programas de formación para el trabajo. Lo anterior favorece la cualificación de la oferta, pues a través de los procesos de certificación se demuestra públicamente el cumplimiento de los requisitos de calidad.

Las normas técnicas pueden ser

- ✓ Sectoriales, por ejemplo salud o educación
- ✓ Colombianas, si son adoptadas por el organismo nacional de normalización
- ✓ Internacionales, cuando son emitidas por una organización internacional de normalización que las publica a través de documentos.

Sistema de Gestión de calidad en Instituciones de Formación para el Trabajo

Un sistema de calidad es aquella parte de la gestión institucional orientada a cumplir los objetivos de calidad. Consiste en un conjunto coherente de políticas, normas, procedimientos, actividades, mecanismos de comunicación y acciones directivas que garantizan globalmente la calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como que éstos satisfagan las necesidades de los estudiantes y del sector productivo.

En las instituciones de formación para el trabajo, una buena gestión de calidad es aquella que identifica las necesidades de sus clientes, tiene una clara organización de sus procesos, cuenta con el compromiso y la participación de su equipo de dirección y de los diferentes grupos de trabajo, está orientada al logro de resultados y al mejoramiento continuo, y fundamenta sus decisiones en hechos y datos.

Para orientar la implementación de un sistema de gestión de calidad y acceder a una certificación de calidad, las instituciones cuentan con la **NTC 5555**

Sistemas de Gestión de la calidad en instituciones de formación para el trabajo. Requisitos.

Existen ocho principios básicos de la gestión de calidad que las instituciones de formación para el trabajo deben conocer y apropiarse para implementar un sistema de este tipo. Estos fundamentos deben aplicarse a todos los establecimientos, sin importar características como tamaño, número de estudiantes, oferta de programas y ámbito de influencia geográfica, entre otras.

La implementación de los principios de calidad permite crear una nueva cultura orientada a la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos, y a comprender que la calidad es una tarea permanente en la institución. Entre los clientes internos están el personal directivo, además del equipo docente y administrativo; entre los externos, los estudiantes, padres o acudientes, el sector productivo y la sociedad en general.

Las instituciones de formación para el trabajo que están comprometidas con el diseño e implementación de un sistema de calidad deben planificar una serie de etapas en las que, como se señaló previamente, participan los diferentes grupos de la organización.

La calidad en los programas de formación para el trabajo.

Existen diferentes condiciones que influyen en la calidad de la formación para el trabajo. No sólo la organización de la institución en su conjunto afecta la oferta de formación. También lo hacen aspectos propios del diseño de los programas, como el reconocimiento de las necesidades del entorno económico y laboral, además del establecimiento de las competencias laborales que responderán a esas exigencias.

El diseño de los programas debe guiarse por normas de competencia laboral, de manera que responda a los requerimientos de desempeño y conocimiento que el sector productivo en su conjunto ha definido como necesarios en un sector, a través de las Mesas Sectoriales.

Además, es necesario garantizar que la organización curricular esté orientada a desarrollar las competencias laborales planteadas a través de una clara identificación de los perfiles esperados de los egresados, los cuales deben construirse con la participación del sector productivo.

También es importante definir el perfil de ingreso de los estudiantes para reconocer sus aprendizajes previos y centrar la formación en lo que deben aprender. Adicionalmente, es necesario establecer los planes de estudio y la estrategia metodológica requerida para una formación orientada al desarrollo

de competencias. Así mismo, los recursos logísticos, humanos y de infraestructura deben conjugarse para garantizar la consecución de los objetivos.

En un programa de calidad, además de una clara organización curricular orientada a promover las competencias laborales establecidas, debe existir un sistema administrativo de apoyo y una garantía del concurso de docentes altamente calificados con las competencias pedagógicas y técnicas necesarias.

De otra parte, el seguimiento a los egresados es una de las estrategias fundamentales para garantizar la calidad de los programas de formación para el trabajo, a través de la información sobre su vinculación laboral, la certificación de sus competencias y su continuidad en procesos de formación. Los resultados que produce el sistema se constituyen en un ejercicio de evaluación permanente de los programas.

Adicionalmente, la implementación de un sistema que permita registrar y analizar información sobre los estudiantes y el equipo docente es una condición fundamental de los programas de formación para el trabajo, pues permite realizar ajustes permanentes encaminados al mejoramiento de los mismos.

NTC 5555 Instituciones

La *NTC 5555 Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo. Requisitos* establece las exigencias que deben cumplir estas instituciones para implementar un sistema de gestión de calidad y certificarlo. Los requisitos hacen referencia a las condiciones necesarias para implementar el sistema.

Esta norma se aplica a:

- ✓ Instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- ✓ Instituciones de educación media técnica con enfoque de formación para el trabajo.
- ✓ Programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación y que sean de formación para el trabajo.
- ✓ Empresas que desarrollen procesos de formación para efectos del reconocimiento del contrato de aprendizaje.

El sistema de gestión de calidad en cada institución de formación para el trabajo es particular y depende de la organización institucional, las prácticas pedagógicas, las metodologías y modalidades que utiliza, así como todos aquellos aspectos que determinan su oferta educativa.

Fundamentalmente, la gestión de calidad se basa en que los procesos sean consistentes, sistemáticos y documentados. Esta última característica permite explicar la gestión (procedimientos) o probar que ocurrieron determinados eventos o actividades (registros).

La NTC 5555 Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo Requisitos, está compuesta por ocho capítulos que pueden agruparse en tres secciones:

En la primera parte (desde la introducción hasta el tercer capítulo) se abordan temas generales como:

- ✓ Introducción: conceptos fundamentales de la gestión de calidad.
- ✓ Objeto y campo de aplicación: instituciones que pueden emplear la norma.
- ✓ Referencias normativas: documentos que el lector debe consultar para ampliar la información.
- ✓ Términos y definiciones usadas en el desarrollo del texto para facilitar la comprensión y garantizar la unidad de criterio.

La segunda parte (cuarto capítulo) trata los siguientes temas:

- ✓ La forma de implementar un sistema de gestión por procesos, el seguimiento y la mejora de los mismos.
- ✓ Las características de la documentación del sistema para garantizar que se cuenta con información sobre las políticas de calidad, los procesos y sus registros de desempeño.
- ✓ La actualización permanente y la disponibilidad de la información como requerimientos fundamentales del sistema de gestión de calidad.

Finalmente, la tercera parte (capítulos quinto a octavo) establece los requisitos de cuatro procesos básicos:

Responsabilidad de la dirección. El sistema de gestión de calidad debe estar planificado, orientado y controlado por la dirección de la institución de formación para el trabajo, es decir, el director y los coordinadores académicos, la junta de socios u otro organismo semejante. Su función es garantizar que todos los miembros de la institución se comprometan con la implementación del sistema de gestión.

Gestión de recursos. Las instituciones deben garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos de dirección, misionales y de soporte. Además, deben establecer y gestionar los recursos humanos, físicos y financieros para desarrollar su PEI, así como los equipos docente y administrativo, la infraestructura y un adecuado ambiente de trabajo.

Realización del servicio educativo. En este ámbito, las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano deben:

- ✓ Planificar el proceso educativo.
- ✓ Identificar las necesidades del entorno a las que deben responder los programas y las competencias que deben desarrollar sus estudiantes.
- ✓ Establecer y administrar los procesos relacionados con sus clientes.
- ✓ Garantizar la pertinencia de los procesos y los aprendizajes.
- ✓ Diseñar el servicio, es decir, estructurar el currículo por competencias.
- ✓ Gestionar el proceso de compra de los insumos requeridos: recursos para el aprendizaje, servicios contratados, suministros de funcionamiento institucional, entre otros.
- ✓ Prestar el servicio educativo: prácticas pedagógicas, metodologías implementadas,
- ✓ Evaluación de los aprendizajes, etc.

Medición, análisis y mejora. Las instituciones deben establecer la satisfacción de sus clientes, evaluar los procesos involucrados en la prestación del servicio y, a partir de los resultados, mejorar continuamente.⁹

⁹ www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-157087_archivo_pdf.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

6.2.1 SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO (CONPES 2945/97 / CONPES 81/04):

El SNFT es la estructura funcional que articula la oferta de formación para el trabajo conformada por gremios, empresas, centros de educación y desarrollo tecnológico, instituciones educativas, técnicas, tecnológicas y de educación para el trabajo y al Estado, con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y cualificación de los recursos humanos del país y el aprendizaje permanente, mediante procesos de normalización, formación y evaluación y certificación de competencias laborales de las personas.

(Los Decretos 1120 de 1996 y 249 de 2004 le da la función al SENA de liderar el SNFT).

6.2.3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO:

- Sistema de normalización de competencias laborales(decreto 249/04) sena.
- Sistema De Formación Basado En Competencias Laborales (Decreto 249/04 Decreto 4904/09) Sena/Men
- SISTEMA DE Calidad de formación para el trabajo (decreto 2020/06)men/minprotección/mincomercio.
- Sistema de información de educación para el trabajo (ley115/94 decreto 4904/09) men/sec. Ed
- Sistema de certificación de competencias laborales de los trabajadores (decreto 249/04 decreto 933/03) Sena.

6.2.4 Definición de educación para el trabajo:

Es la ofrecida con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

Se organiza en un PEI para ofrecer programas de formación laboral o de formación académica, flexible y coherente con las necesidades y

expectativas de las personas, la sociedad, las demandas del mercado laboral y del sector productivo.

6.2.5 Licencia de funcionamiento:

Es el acto administrativo mediante el cual, en el ámbito de su jurisdicción la secretaría de educación de la ET certificada, autoriza la creación, organización y funcionamiento de IETDH de naturaleza privada, Se otorga por tiempo indefinido.¹⁰

6.2.6 Registro de programas:

Es el reconocimiento que mediante acto administrativo hace la secretaría de educación de la ET certificada, del cumplimiento de los requisitos básicos para el funcionamiento adecuado de un programa de ETDH. Tiene una vigencia de 5 años.¹¹

6.2.7 Formación Laboral:

Preparan a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollan competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la CNO. Tienen una duración mínima de 600 horas y máxima 1800 horas, se estructuran bajo el enfoque de competencias y conducen a un Certificado de Técnico Laboral por Competencias.

6.2.8 Formación Académica:

Adquisición de conocimientos y habilidades en los diversos temas de la ciencia, las matemáticas, la técnica, la tecnología, las humanidades, el arte, los idiomas, la recreación y el deporte, desarrollo de actividades lúdicas, culturales, preparación para la validación de la educación básica y media, procesos de autogestión de formación democrática. Tienen una duración mínima de 160 horas y máximo de 1800 horas y conducen a un Certificado de Conocimientos Académicos.¹²

6.2.9 Formador; docente; instructor; facilitador; tutor.

Persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio de formación para el trabajo.

¹⁰ Artículo 36 Ley 115/94

¹¹ Artículo 11 Decreto 2888 de 2007

¹² Ibid.,

6.2.10 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 oferente de servicios 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 de educación superior con programas técnicos profesionales y tecnológicos 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.

6.3 MARCO LEGAL VIGENTE

Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas, acuerdos y directivas que regulan o inciden, directa o indirectamente, la prestación de servicios de formación para el trabajo.

Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas.

Norma de competencia laboral

Estándar reconocido por trabajadores y empresarios que describen los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en que ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia.

Perfil de ocupación

Conjunto de funciones que corresponden al desempeño óptimo de una persona en el ámbito laboral.

Proceso educativo

Conjunto de actividades interrelacionadas que tiene como objetivo la formación en los estudiantes de competencias laborales, específicas o transversales, relacionadas con la Clasificación Nacional de Ocupaciones-CNO, las cuales los habilitan para ejercer una actividad productiva, en un empleo o en un emprendimiento por cuenta propia y para lo cual deben estar acordes con los requerimientos del sector productivo.

Programa de formación para el trabajo

Los programas de formación para el trabajo tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente. Se diseñan con base en el referente de una norma o normas de competencia laboral y se desarrollan mediante metodologías teórico – prácticas.

Programas de formación académica

Los programas de formación académica tienen por objeto la adquisición de conocimientos y habilidades en los diversos temas de la ciencia, las matemáticas, la técnica, la tecnología, las humanidades, el arte, los idiomas, la recreación y el deporte, el desarrollo de actividades lúdicas, culturales, la

preparación para la validación de los niveles, ciclos y grados propios de la educación formal básica y media y la preparación a las personas para impulsar procesos de autogestión, de participación, de formación democrática y en general de organización del trabajo comunitario e institucional.

Proyecto educativo institucional –PEI o su equivalente

Proyecto educativo institucional o su equivalente es un documento que contiene entre otros aspectos la propuesta educativa que hace la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y Curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencian de otros, identifica las competencias a desarrollar a través de la formación ofrecida, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, el reglamento para docentes y estudiantes y lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.¹³

Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

La documentación es la base fundamental en el Sistema de Gestión de Calidad, es una evidencia formal que permite establecer pautas y parámetros que pueden luego ser ratificados. La documentación está estructurada en tres niveles: El tercer nivel incluye la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, estos representan la base fundamental a la documentación. El segundo nivel incluye la información específica sobre los procedimientos de cada área de la gerencia y en el primer nivel la dirección debe elaborar la política de calidad y los objetivos, la estructura para el levantamiento de cada procedimiento e instructivo de trabajo.¹⁴

Contenido de la documentación

La documentación del sistema de gestión de calidad usualmente incluye lo siguiente:

La política de calidad y sus objetivos
Manual de la calidad

¹³ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-157798.html>

¹⁴ León Gil Carlos Albeiro, Loaiza Rojas Nhora Elena. Documentación del Sistema Lde Gestión de Calidad del Laboratorio de suelos del CIDAR dependencia de la secretaria de desarrollo agropecuario de la gobernación de Risaralda, según la NTC-ISO /IEC17025:2005. Tesis de grado, Química Industrial UTP 2012.

Procedimientos documentados
Formatos
Documentos externos ¹⁵

Política de calidad y sus objetivos:

El contenido de la política de calidad, entendida como un medio para conducir a la institución oferente de servicios de formación para el trabajo hacia el mejoramiento de sus resultados, sirve de marco o base para definir los objetivos institucionales. La política es una expresión permanente de intenciones y deseos, por tanto, los objetivos, con plazos y acciones concretas, constituyen la forma en que la política de la calidad se materializa en el establecimiento educativo.

Los objetivos de la calidad deben ser consecuentes con la política de la calidad y estar orientados a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad de la institución de formación para el trabajo.

Manual de calidad

Se haya en el primer nivel de la pirámide documental, describe el sistema de la calidad de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos. ¹⁶

Es una guía que permite flexibilidad en la definición de la estructura, forma contenidos o métodos de presentación de la documentación del sistema de gestión de calidad para todos los tipos de organización.

El manual de calidad, proporciona una descripción del sistema de gestión de Calidad y su implementación en la organización, las descripciones de los procesos y sus interacciones, procedimientos documentados o referencias de ellos, la Política y los objetivos de calidad.

Procedimientos documentados

Describe los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el sistema de gestión de la calidad. ¹⁷

¹⁵ ICONTEC.2002 GTC_ISO/TR 10013: Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad. Bogotá.

¹⁶ Ibid.,p.14

¹⁷ Ibid.,14

En el Segundo nivel están los procedimientos del sistema o procedimientos documentados que forman parte básica de la documentación del sistema de calidad. Un procedimiento es un documento que describe:

- El modo de realizar las actividades principales del sistema de calidad, suele incluir las responsabilidades implicadas en las tareas, así como una referencia a otros términos utilizadas en el desarrollo de las mismas.
- Actividades que competen a funciones diferentes, mientras las instrucciones de trabajo generalmente aplican a las tareas dentro de una función.¹⁸

La NTC 5555, requiere que las Instituciones de formación para el trabajo tengan procedimientos documentados para las siguientes actividades:

- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de Registros
- 8.2.2 Auditoria Interna
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

Estas actividades se encuentran contempladas en dos procedimientos:

En el presente trabajo de manera complementaria se realizaron los siguientes procedimientos que apoyan los procesos, además de sus respectivas caracterizaciones:

- Procedimiento de Direccionamiento Estratégico
- Procedimiento de Mercadeo Información y Comunicación
- Procedimiento de Gestión Comunitario
- Procedimiento de Formación Técnica
- Procedimiento de Administración y Recursos
- Procedimiento de revisión por la dirección

Formatos

El formato debe incluir varias características que deben tener todos los documentos como son: Un sistema de numeración que permita remisiones exactas, título, propósito, alcance que define en que se va a aplicar,

¹⁸ Ladino Restrepo Claudia Janet, Taborda Martinez Karol Juliana. Diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la calidad para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia de acuerdo con la norma ISO 9001. Tesis de Grado Ingeniería Industrial , UTP 2008.

referencias, definiciones, documentación para las auditorias, procedimientos, mención de los responsables.

Documentos Externos

Documentos importantes y/o fundamentales a tener en cuenta dentro de la Organización, pero que son generados por una entidad u organización externa.¹⁹

La organización debería considerar los documentos externos y su control en su sistema de gestión de calidad documentado. Los documentos externos pueden incluir planos de cliente, especificaciones, requisitos legales o reglamentarios, normas, códigos y manuales de mantenimiento.²⁰

¹⁹ León Gil Carlos Albeiro, Loaiza Rojas Nhora Elena. Documentación del Sistema Lde Gestión de Calidad del Laboratorio de suelos del CIDAR dependencia de la secretaria de desarrollo agropecuario de la gobernación de Risaralda, según la NTC-ISO /IEC17025:2005. Tesis de grado, Química Industrial UTP 2012.

²⁰ ICONTEC.2002 GTC_ISO/TR 10013: Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad. Bogotá

6.4 MARCO LEGAL

Ley 115 de 1994 “Por la cual se expide la Ley General de Educación”

Ley 1064 de 2006 “Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la ley general de educación”

Decreto 2020 de 2006 “Por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo.

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

Decreto 367 de 2009 “Por el cual se fija plazo para presentar solicitud de registro de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano que actualmente ofrecen las instituciones formadoras”.

Circular 21 de 2010 Orientaciones creación IETDH

Decreto 2006 de 2008 Crea la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud

Decreto 2376 de 2010 Establece los convenios docencia –servicio

Decreto 2020 de 2006 “Por medio del cual se organiza el sistema de calidad de formación para el trabajo” (SCAFT)

Decreto 3756 de 2009 “Por el cual se modifica el artículo 4 del decreto 2020 de 2006.

Documentos:

Guía No 29 “Educación para el trabajo y desarrollo humano: Verificación de los requisitos básicos de funcionamiento de programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano.

Documento No 6 “Diseño y ajuste de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias”.²¹

²¹ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-237704.html>

7.0 DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de estudio es Descriptivo ya que permite realizar un diagnóstico de la implementación y aplicar plan de mejoramiento sobre esta.

Este estudio identifica características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la población investigada.

Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios; también pueden utilizarse informes y documentos elaborados por otros investigadores.²²

El trabajo de campo que se pretende realizar en el Instituto Técnico INTEC de Cartago Valle, se realizará mediante entrevistas al personal y observación directa, con el fin de recolectar información real, que permita estructurar de una manera adecuada los procesos y procedimientos a trabajar.

7.2 METODO

El tipo de estudio utilizado en el presente trabajo es el Deductivo – Inductivo ya que a través de un diagnóstico inicial se generará una información que permita deducir el estado de los procesos para iniciar o establecer la base de la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en el Instituto Intec, basado en la Norma Técnica Colombiana NTC 5555:2011.

7.3 FASES DE LA INVESTIGACION

Las etapas establecidas para diseñar la base documental para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el instituto INTEC con base en la NTC 5555:2011, fueron las siguientes:

²² Mendez Alvarez Carlos Eduardo , Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales, cuarta edición. Editorial Limusa . Mexico 2011. Pag 231.

- ✓ Compromiso de la Institución y de sus directivos con el proceso de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Realizar un diagnóstico al nivel de implementación del SGC de acuerdo a la NTC 5555, con el fin de identificar el avance del Instituto en este tema.
- ✓ Diseño del Sistema Documental
- ✓ Elaboración de los documentos
- ✓ Recomendaciones para la implementación del sistema documental

7.4 POBLACION O MUESTRA

La población objeto de Estudio es el Instituto Técnico Colombiano INTEC, con el personal comprometido para la realización de este proyecto, como la Dirección administrativa, docente y los coordinadores y/o responsables de los procesos identificados.

7.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Tabla 1. Operacionalización de las variables

| Variable | Definición | Dimensión | Indicador | Índice |
|---|--|---|---|------------|
| Cumplimiento de requisitos legales | Cumplimiento de normas y leyes vigentes respecto a las Instituciones de formación para el trabajo | Toda la organización | Porcentaje de cumplimientos de implementación. | % |
| Alineación de direccionamiento estratégico | Compromiso y responsabilidad con las metas o planes de acción definidos por la alta dirección en el procedimiento de Direccionamiento estratégico, existencia de interrelación de todos los procesos con el direccionamiento estratégico | Toda la organización y sus procesos | Número o Porcentaje de metas establecidas para todos los niveles de la organización | % |
| Despliegue de políticas y objetivos de calidad. | Las intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección. Las metas propuestas por la organización | Integración de las necesidades de los clientes y de la organización Medibles y coherentes con el propósito de la Organización. | Porcentaje de objetivos establecidos en todos los niveles | % |
| Documentación del sistema | Documentos que regulen el SGC de la organización | Toda la organización | Número. de manuales, procedimientos, instructivos elaborados a conformidad | Documentos |

8. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

8.1 FUENTES DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

La fuente de recolección más importante la constituyen las personas conformado por los docentes (instructores /tutores y personal administrativo del Instituto INTEC, quienes diligencian documentos y participan activamente con sus propuestas y opiniones para el desarrollo del Diseño de la Documentación.

Otra fuente de recolección la constituye los documentos sobre metodología de la investigación, la Norma técnica colombiana NTC 5555:2011, documentos guía desarrollados por el Ministerio de Educación Nacional y memorias de la participación en taller teórico practico de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano con forme a la normas técnicas NTC 5555, NTC5663, NTC 5664, NTC 5665, NTC 5666,NTC 5580, NTC5581 desarrollado los días 12 al 16 de agosto de 2013, ofrecido por el Ministerio de Educación y por AHG Consultores asociados.

8.2 TECNICAS DE RECOLECCION

En la recolección de la información para la elaboración del presente trabajo se utilizaron fuentes primarias, dado que se obtuvieron de información oral y escrita suministrada por el personal docente y administrativo del Instituto INTEC, además de la información y consultas del personal después de las socializaciones realizadas sobre el sistema de gestión de calidad bajo la NTC5555:2011.

Como fuentes secundarias se utilizaron los diferentes documentos suministrados por el Instituto, Guías como la No 7 y 29 del MEN e información valiosa recibida en el taller Teórico práctico arriba mencionado y los diversos documentos físicos y electrónicos que enriquecieron la parte teórica del presente trabajo.

8.3 PROCESO DE LA INFORMACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

8.3.1 Proceso de la información

La Alta Dirección del INTEC, tiene un compromiso total con el proceso de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, lo que se puede evidenciar en la participación de la Directora Administrativa y de la Coordinadora de Calidad quienes participaron en capacitación ofrecida por

el Ministerio de Educación Nacional, y AHG consultores y cuyos conocimientos adquiridos son puestos en práctica para la realización de la documentación, además de las reuniones de sensibilización a todo el personal docente y administrativo.

9. RESULTADOS

9.1 Diagnóstico de la Norma Técnica Colombiana NTC 5555:2011. Ver anexo A

9.2 Interpretación diagnóstico

El Instituto Técnico Colombiano, realiza la prestación del servicio con directrices establecidas desde el Proyecto Educativo Institucional, específicamente en la realización del servicio educativo, cuenta con registros que dan evidencia de la ejecución del proceso de manera habitual, siendo los ASPECTOS ACADÉMICOS de mayor porcentaje de avance en el diagnóstico con un 24%, seguido de la GESTION DE LOS RECURSOS, como un aspecto necesario para llevar a cabo los procesos en un porcentaje de 23%. LA MEDICION, ANALISIS Y MEJORA, en un porcentaje de 6%, seguido de la RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION en un 3% y SISTEMA DE CALIDAD en un 2%.

Se concluye que con las bases que se encuentran en la institución se puede lograr documentar los procesos, dado que estos se realizan siguiendo procedimientos determinados como cultura del Saber- Hacer. El diagnóstico arrojado al mes de abril es del 11%.

9.3 Sensibilización del proceso

Se inicia proceso de sensibilización con el personal que lidera los procesos en cabeza de la Dirección Administrativa, con reuniones periódicas para crear cultura de planeación, análisis de resultados, evaluación de la prestación del servicio educativo, aspectos por mejorar y formación en el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad creado específicamente para el Instituto técnico colombiano.

Posteriormente se convoca al personal docente para presentar al personal que lidera los procesos y se inicia a trabajar la dinámica de los procesos Académicos.

La Directora Administrativa y la Coordinadora de Calidad, participaron activamente en el Taller Teórico- práctico de implementación del sistema de gestión de calidad en instituciones de Formación para el Trabajo y el desarrollo humano, conforme a las normas técnicas NTC 5555, NTC 5663, NTC 5664, NTC 5665, NTC 5666, NTC 5580 y NTC5581 desarrollado los días 12, 13, 14, 15 y 16 de agosto de 2013 con una intensidad de 40 horas. Dirigido por el Ministerio de Educación Nacional. Ver Anexo B.

9.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

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

Para que una institución oferente de servicios de formación para el trabajo funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y 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 una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, 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 la importancia de:

La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,

La necesidad de considerar los procesos en términos que adopten valor,

La obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso, y

La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.²³

Las Instituciones que proporcionan servicios de formación para el trabajo deben definir y gestionar sus procesos. Estos son generalmente multidisciplinarios e incluyen procesos administrativos y de apoyo, así como aquellos concernientes a la prestación del servicio, tales como pedagógicos y

²³ Icontec.2011 NTC5555(Primera actualización)

curriculares. Algunos procesos que existen en una institución de formación para el trabajo deben ser los siguientes:

Procesos para la Gestión Directiva
Procesos para la Gestión Académica
Procesos para la Gestión Administrativa Y Financiera
Procesos para la Gestión De La Comunidad. ²⁴

En el Instituto INTEC se establecieron como grandes procesos:

- Gestión de Direccionamiento Estratégico
- Gestión Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad
- Gestión de Formación Técnica por competencias
- Gestión Administrativa y de Recursos
- Gestión Mercadeo Información y comunicación
- Gestión Comunitaria

Siendo los Procesos Estratégicos, el direccionamiento estratégico y evaluación de los sistemas de gestión de la calidad.

Proceso Misional, La formación técnica por competencias, y los procesos de apoyo, La gestión Administrativa y de Recursos, Gestión de Mercadeo y Publicidad y la Gestión Comunitaria.

La definición del tipo de proceso es la siguiente:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Y los procesos de evaluación se encuentran inmersos en los procesos estratégicos los cuales son necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

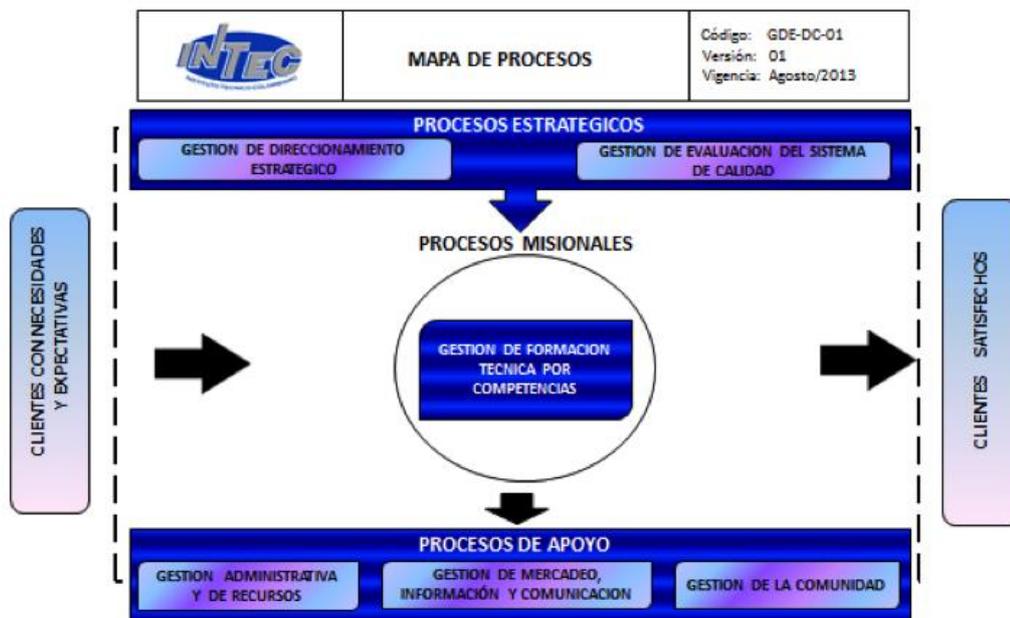
PROCESOS MISIONALES (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto de la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

²⁴ Ibid.,

PROCESOS DE APOYO: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.²⁵

Ilustración 1. Mapa de procesos Instituto INTEC.

Es una representación gráfica de los procesos de la Entidad.



Las orientaciones de la NTC5555:2011 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar, gestionar, mantener y mejorar la relación de las actividades que se realizan al interior de la Entidad para ofrecer un servicio que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Qué es un proceso?

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.²⁶

²⁵

<http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/decide.php?trash=3437&patron=01.12270906>

Ilustración 2.



Para la caracterización de cada proceso se tuvieron en cuenta factores como LAS ENTRADAS que se refieren a los aspectos que nutren este proceso como documentación, registros, solicitudes entre otras, LOS PROVEEDORES que pueden ser internos y externos y hace referencia como su nombre lo indica a los que proveen de alguna u otra forma el proceso, un ejemplo de proveedor interno puede ser el Consejo directivo de la Institución y externo el Ministerio de Educación Nacional, EL CICLO PHVA, es decir, las actividades descritas minuciosamente que se realizan en el Planear, así mismo en el Hacer, Verificar y Actuar, LAS SALIDAS que son los resultados obtenidos y documentados entre las que se pueden citar algunas como: Actas de reuniones de consejo académico, Circulares y Resoluciones. Igualmente en las salidas se pueden encontrar los boletines dado el caso de que el proceso que se este caracterizando sea el Académico. LOS CLIENTES que se dividen en internos y externos, los internos hacen referencia a todo aquel que se beneficie directamente dentro de la Institución con dicho proceso y tenga estrecha relación y afinidad, los externos son aquellos clientes que se ven beneficiados por este proceso, pero no están dentro de la Institución como tal, un ejemplo de cliente externo son los estudiantes y padres de familia. LA DOCUMENTACION es todo documento legal, de política interna y organizacional en que se basa la realización del proceso, aquí se encuentran las leyes afines a las Instituciones educativas como las Guías del Ministerio de Educación Nacional, y otros documentos necesarios que utiliza el proceso para su funcionamiento. LOS RECURSOS que son los medios económicos, físicos o financieros que se utilicen y finalmente LOS INDICADORES que se refieren a como se hace la

²⁶ Ibid,.

medición del cumplimiento de las actividades desarrolladas por el proceso, con el fin de determinar su efectividad.²⁷

9.5 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION

Se elaboró una estructura de la documentación del SGC, que tiene como punto departida, el manual general de la calidad, el cual se establece como centro de toda la documentación y se considera la guía o referencia de los documentos de toda la organización.

La Gestión Documental se debe realizar mediante una estructura jerárquica de documentos, generalmente se definen tres niveles de Documentación siendo adoptados en la actualidad por las organizaciones a través de la implementación de la PIRAMIDE DOCUMENTAL.²⁸

La jerarquización de la documentación se hizo de la siguiente manera:

Manual de Calidad
Política y objetivos de Calidad
Procedimientos documentados

Los procedimientos documentados en el Instituto Intec son los siguientes:

Procedimientos obligatorios

Control de documentos y registros
Auditoria interna
Control del producto no conforme
Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora

Otros requeridos por la Organización, en este caso puntual para el Instituto INTEC

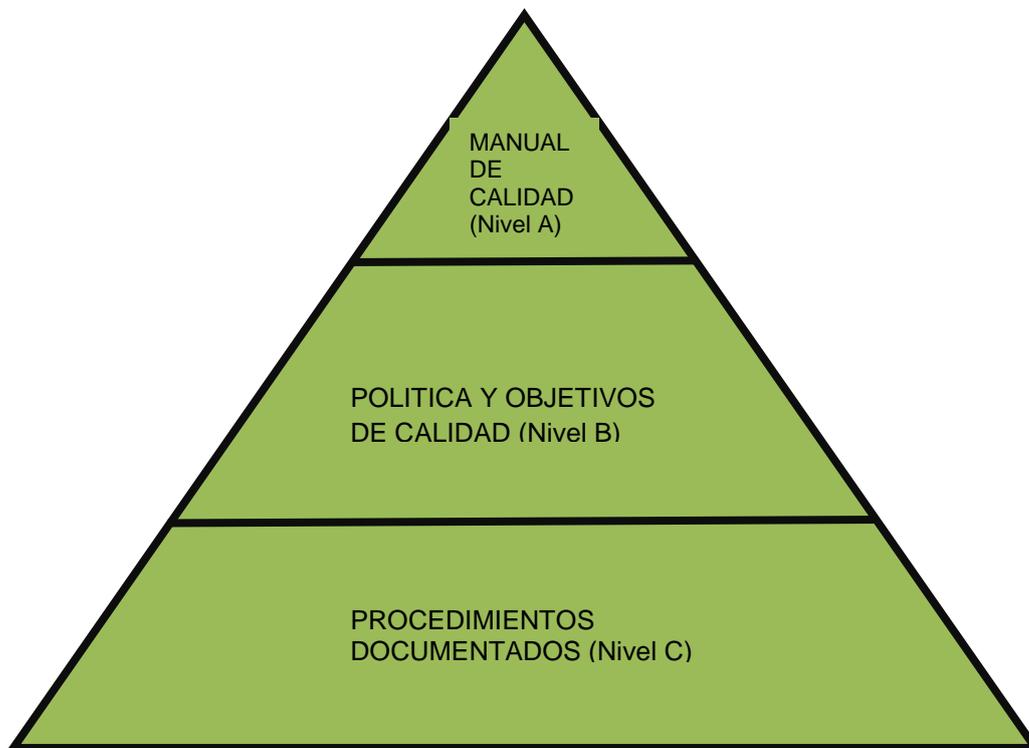
²⁷ Ladino Restrepo Claudia Janet, Taborda Martinez Karol Juliana. Diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la calidad para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia de acuerdo con la norma ISO 9001. Tesis de Grado Ingeniería Industrial , UTP 2008.

²⁸ Ladino Restrepo Claudia Janet, Taborda Martinez Karol Juliana. Diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la calidad para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia de acuerdo con la norma ISO 9001. Tesis de Grado Ingeniería Industrial , UTP 2008.

Direccionamiento Estratégico
Formación Técnica por competencias
Administración y recursos
Mercadeo, Información y Comunicación
Gestión Comunitaria
Revisión por la Dirección

(Ver anexo C. Procesos y Procedimientos Instituto INTEC).

Ilustración 3. Pirámide documental



9.6 CONTENIDO DEL DOCUMENTO

A. Describe los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el sistema de gestión de la calidad.

B. Describe el sistema de la calidad de acuerdo con la política y los Objetivos de calidad establecidos

C. Consiste en Documentos de trabajo detallados

MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO INTEC (Ver anexo D. Manual de calidad).

POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO INTEC

Política de Calidad

El Instituto Técnico Colombiano (INTEC) se compromete a prestar un servicio educativo de calidad que promueva el desarrollo de competencias, prácticas laborales y calidez humana, permitiendo una mayor inclusión social y competitividad de nuestros egresados, contribuyendo a la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de programas de formación técnica laboral acordes al contexto, con personal docente competente, con la infraestructura adecuada y el mejoramiento continuo de los procesos.

Tabla 2. Objetivos de Calidad.

| Proceso | Objetivos del proceso |
|--|--|
| Formación Técnica por Competencias | <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir el nivel de deserción de los estudiantes • Medir la inclusión de los egresados en el mundo laboral. • Medir el desempeño Académico y laboral de los estudiantes durante el periodo académico. |
| Comunitario | <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar cumplimiento de las actividades planteadas para el bienestar estudiantil. |
| Administrativo y de Recursos | <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el nivel de desempeño del personal docente, directivo, administrativo y de servicios. • Cumplir el Plan de Formación como una estrategia para la cualificación del personal. • Medir el cumplimiento del programa de mantenimiento correctivo y preventivo. • aumentar el nivel de desempeño los proveedores |
| Direccionamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir las necesidades de mejoramiento de la Institución • Aumentar la eficacia del S.G.C |
| Mercadeo, Información y Comunicación. | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Oferta Educativa y de Mercadeo. Para aumentar la inserción de clientes nuevos • Nivel de satisfacción de los clientes en relación al tratamiento de las PQR. • Incrementar el personal estudiantil en los programas ofertados. |
| Evaluación del Sistema de Gestión de calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios prestados en las dependencias. • Aumentar el nivel de eficacia de las acciones para el mejoramiento |

Tabla 3. Indicadores de Calidad

| GESTION | OBJETIVO | INDICADOR | OBJETIVO | PLANTEAMIENTO INDICADOR | PERIODICIDAD |
|-----------------------------------|--|----------------------------------|---|---|---------------------|
| FORMACION TECNICA POR COMPETENCIA | 1. Brindar programas de formación técnica por competencias articulados con el desarrollo de prácticas laborales y de proyección social. 2. Garantizar mayores posibilidades de inclusión social y competitividad de nuestros egresados a nivel regional y nacional. | Nivel de Deserción, | disminuir el nivel de deserción de los estudiantes | (No estudiantes retirados/No estudiantes por programa) | SEMESTRAL |
| | | Impacto laboral de los egresados | Medir la inclusión de los egresados en el mundo laboral. | (No estudiantes laborando por programa/No estudiantes egresados por programa)x100 | ANUAL |
| | | Desempeño Académico y laboral | Medir el desempeño Académico y laboral de los estudiantes durante el periodo académico. | (No. Estudiantes por programa con desempeño entre S y A/ Total de estudiantes por programa)x100 | SEMESTRAL |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 3. Generar políticas y estrategias que promuevan el cumplimiento de requisitos y aumenten la satisfacción del cliente. | Autoevaluación Institucional | Disminuir las necesidades de mejoramiento de la Institución | | ANUAL |
| | | Cumplimiento del S.G.C | aumentar la eficacia del S.G.C | (No. Indicadores del S.G.C con resultados sobre 80%/ total de indicadores medidos en el periodo)x 100 | SEMESTRAL |

| Continuación de la Tabla 3. Indicadores de Calidad | | | | | |
|--|--|---|--|--|--------------|
| GESTION | OBJETIVO | INDICADOR | OBJETIVO | PLANTEAMIENTO INDICADOR | PERIODICIDAD |
| | | Cumplimiento del Plan de Formación. | Cumplir el Plan de Formación como una estrategia para la cualificación del personal. | Actividades del Plan de Formación Ejecutadas/ Total de Actividades del Plan de Formación planeadas | SEMESTRAL |
| | | Cumplimiento del programa de mantenimiento correctivo y preventivo. | Medir el cumplimiento del programa de mantenimiento correctivo y preventivo. | Actividades de mantenimiento correctivo y preventivo ejecutadas eficazmente/ Total de actividades del programa de mantenimiento correctivo y preventivo. | SEMESTRAL |
| | | Proveedores Confiables | aumentar el nivel de desempeño los proveedores | Proveedores evaluados sobre 4,5/ Total de Proveedores evaluados | SEMESTRAL |
| MERCADEO Y COMUNICACIÓN | 5. Promover un servicio educativo de calidad, a partir de las necesidades y expectativas de nuestros | Cumplimiento a la Oferta Educativa y de Mercadeo | Cumplimiento de la Oferta Educativa y de Mercadeo. Para | Estrategias de Mercadeo y publicidad ejecutadas eficazmente/ Total de estrategias de Mercadeo y publicidad propuestas | TRIMESTRAL |
| | | Crecimiento de la población estudiantil | Incremento del personal estudiantil en los | (No. Estudiantes que | SEMESTRAL |

| Continuación de la Tabla 3. Indicadores de Calidad | | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------|
| GESTION | OBJETIVO | INDICADOR | OBJETIVO | PLANTEAMIENTO INDICADOR | PERIODICIDAD |
| | | | programas ofertados | Finalizaron en semestre anterior/No. Estudiantes matriculados por programa)x100 | |
| COMUNITARIA | 6. Desarrollar actividades para la convivencia y la proyección social que generen un impacto en la sociedad y promuevan el servicio a la comunidad. | Cumplimiento del Plan de Bienestar Estudiantil | Aumentar cumplimiento de las actividades planteadas para el bienestar estudiantil. | (No. Actividades del Plan de Bienestar estudiantil Ejecutadas/ Total de Actividades del Plan de Bienestar Estudiantil planeadas) x 100 | SEMESTRAL |
| EVALUACION DEL SISTEMA DE CALIDAD | 7. Garantizar el seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad en todos los procesos a través del alcance de las metas del Sistema de Gestión de Calidad. 8. Promover el cumplimiento de los requisitos de ley, de la NTC 5555:2011, 5581:2011, del cliente y los institucionales. | Nivel de Satisfacción de los clientes | Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios prestados en las dependencias. | (No. de dependencias evaluadas con el 80%/Total de dependencias evaluada) x 100 | SEMESTRAL |
| | | Eficacia de las acciones para el mejoramiento. | Aumentar el nivel de eficacia de las acciones para el mejoramiento | (No. De acciones para el mejoramiento eficaces/Total de acciones para el mejoramiento cerradas) x100 | SEMESTRAL |

9.7 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Se definió estructura y formato de los documentos y se elaboraron los documentos del Instituto Intec de acuerdo al siguiente esquema.

| | | |
|---|---|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA FORMACION POR COMPETENCIAS | Código: |
| | | Versión: |
| | | Vigente desde |

Para las caracterizaciones se definió el siguiente formato.

| | | |
|---|--------------------------|---------------|
|  | CARACTERIZACIONES | Código: |
| | | Versión: |
| | | Vigente desde |

| | | | | | |
|---|---------------------------|--------------------------------------|--------------------|----------------|-------------------|
| NOMBRE DEL PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA | | TIPO PROCESO: DE APOYO | LÍDER DEL PROCESO: | | |
| OBJETIVO DEL PROCESO: | | | | | |
| ALCANCE DEL PROCESO: | | | | | |
| ENTRADAS | SUMINISTRADAS POR: | IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA A: |

9.8 ELABORACION DE LOS DOCUMENTOS

Una vez culminada la etapa del diseño del sistema documental, se procede a la elaboración de la documentación.

Tabla 4. Manuales

| NOMBRE | TIPO DE DOCUMENTO | CODIGO |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Manual de Calidad | Documento | GDE-DC-02 |

Tabla 5. Caracterizaciones

| NOMBRE | TIPO DE DOCUMENTO | CODIGO |
|--|-------------------|----------------|
| Caracterización Direccionamiento Estratégico | Documento | GDE – DC -06 |
| Caracterización Evaluación del Sistema de Gestión de calidad | Documento | GCA - DC- 02 |
| Caracterización Formación Técnica | Documento | GFT – DC- 01 |
| Caracterización de Administración y recursos | Documento | GAR – DC – 01 |
| Mercadeo Información y comunicación | Documento | GMIC – DC - 01 |
| Gestión Comunitaria | Documento | GCA – DC- 01 |

Tabla 6. Procedimientos Obligatorios

| NOMBRE | TIPO DE DOCUMENTO | CODIGO |
|--|-------------------|------------|
| Control de Documentos y Registros | Documento | GCA-DC-02 |
| Procedimiento de Auditoria Interna | Documento | GCA-DC-04 |
| Procedimiento Para el Control del Servicio Educativo no conforme | Documento | GCA-DC-06 |
| Procedimiento para las acciones correctivas, preventivas y de mejora | Documento | GCA- DC-07 |

Tabla 7. Otros Procedimientos

| NOMBRE | TIPO DE DOCUMENTO | CODIGO |
|--------------------------------------|-------------------|------------|
| Direccionamiento Estratégico | Documento | GDE- DC-05 |
| Formación Técnica por competencias | Documento | GFT-DC-02 |
| Administración y recursos | Documento | GAR-DC-02 |
| Mercadeo, Información y Comunicación | Documento | GMIC-DC-02 |
| Gestión Comunitaria | Documento | GC-DC-02 |
| Revisión por La Dirección | Documento | GDE-DC-07 |

Tabla 8. Formatos Administración y Recursos

| Nombre | Tipo de Documento | Código |
|---|-------------------|-----------|
| Reserva de dependencia/ Solicitud de Bienes | Formato | GAR-FR-01 |
| Matriz de Personal | Formato | GAR-FR-02 |
| Recursos Por Programa/ Dependencia | Formato | GAR-FR-03 |
| Plan de Brechas | Formato | GAR-FR-04 |
| Evaluación De Desempeño | Formato | GAR-FR-05 |
| Inducción | Formato | GAR-FR-07 |
| Entrevista | Formato | GAR-FR-08 |
| Lista de Asistencia | Formato | GAR-FR-09 |
| Observador De Personal | Formato | GAR-FR-10 |
| Plan de Formación | Formato | GAR-FR-11 |
| Plan de Compras | Formato | GAR-FR-12 |
| Plan de Mantenimiento Correctivo Y Preventivo | Formato | GAR-FR-13 |
| Presupuesto | Formato | GAR-FR-14 |

Tabla 9. Formatos _ Gestión Comunitaria

| Nombre | Tipo de Documento | Código |
|------------------------------|-------------------|----------|
| Actividades | Formato | GC-FR-01 |
| Participación de actividades | Formato | GC-FR-02 |

Tabla 10. Formatos _ Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

| Nombre | Tipo de Documento | Código |
|---|-------------------|-----------|
| Acciones para el mejoramiento | Formato | GCA-FR-01 |
| Informe de evaluación del proceso | Formato | GCA-FR-02 |
| Distribución de documentos y registros | Formato | GCA-FR-03 |
| Solicitud de creación, modificación o eliminación | Formato | GCA-FR-04 |
| Control de documentos | Formato | GCA-FR-05 |
| Informe de auditoria | Formato | GCA-FR-06 |
| Matriz de control de documentos y registros | Formato | GCA-FR-07 |
| Servicios educativos no conformes | Formato | GCA-FR-08 |
| Lista de chequeo auditoria | Formato | GCA-FR-09 |
| Plan de auditoria | Formato | GCA-FR-10 |
| Programa de auditoria | Formato | GCA-FR-11 |
| Evaluación de auditores internos | Formato | GCA-FR-12 |

Tabla 11. Formatos_ Formación Técnica por Competencias

| Nombre | Tipo de Documento | Código |
|---------------------------------------|-------------------|-----------|
| Calendario académico | Formato | GFT-FR-01 |
| Seguimiento a practicas | Formato | GFT-FR-02 |
| Guía de formación | Formato | GFT-FR-03 |
| Asignación académica | Formato | GFT-FR-04 |
| Programa de formación por competencia | Formato | GFT-FR-05 |
| Practicas por programa | Formato | GFT-FR-06 |
| Cronograma de estudiantes | Formato | GFT-FR-07 |

| | | |
|------------------|---------|-----------|
| Lista de chequeo | Formato | GFT-FR-08 |
|------------------|---------|-----------|

Tabla 12. Formatos _ Direccionamiento Estratégico

| | | |
|---------------------------|---------|-----------|
| Nombre | FORMATO | GDE-FR-01 |
| Plan operativo | Formato | GDE-FR-01 |
| Acta | Formato | GDE-FR-02 |
| Revisión por la dirección | Formato | GDE-FR-03 |
| Plan de actividades | Formato | GDE-FR-04 |
| Cronograma de actividades | Formato | GDE-FR-05 |

Tabla 13. Formatos _ Mercadeo, Información y Comunicación

| Nombre | Tipo de Documento | Código |
|-------------------------------------|-------------------|------------|
| Estudio De Factibilidad | Formato | GMIC-FR-01 |
| Matriz De Comunicación | Formato | GMIC-FR-02 |
| Control De Correspondencia Enviada | Formato | GMIC-FR-03 |
| Control De Correspondencia Recibida | Formato | GMIC-FR-04 |
| Comunicacion Interna | Formato | GMIC-FR-05 |
| Peticiones, Quejas Y Reclamos | Formato | GMIC-FR-06 |
| Formulario De Inscripcion | Formato | GMIC-FR-07 |
| Pagare | Formato | GMIC-FR-08 |
| Seguimiento A Clientes Potenciales | Formato | GMIC-FR-09 |

10. CONCLUSIONES

Parte fundamental para el desarrollo de este trabajo fue el diagnóstico inicial realizado, lo que nos dio datos importantes para identificar el cumplimiento de los requisitos frente a la NTC 5555.2011

Con el desarrollo de este trabajo el Instituto Técnico Colombiano INTEC Tiene estructurado y documentado el sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTC5555:2011 “Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de formación para el trabajo” paso inicial para la implementación y posteriormente para la certificación de calidad y de esta manera convertirse en una institución de formación para el trabajo de alto reconocimiento regional y nacional.

La Alta dirección tiene un alto grado de compromiso para iniciar y sensibilizar a todo el personal administrativo, directivo, docente y de servicios generales sobre la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, y de esta manera ofertar educación con calidad

Se documentaron los procesos y procedimientos tanto los requeridos por la NTC5555:2011, así como los establecidos por la institución, a partir de las competencias y necesidades del instituto.

El desarrollo del presente trabajo ha contribuido a la formación practica personal, en el campo de gestión de la calidad, para las instituciones de formación para el trabajo.

Se ha cumplido con el objetivo general de diseñar la documentación bajo la noma técnica colombiana NTC5555:2011

Hay una excelente disposición del personal del Instituto Intec para realizar los cambios y mejoras necesarias para prestar el servicio educativo de la más alta calidad.

Se logró adaptar la NTC 5555:2011, a los procesos que llevaba la institución,

Se concluye que con las bases que se encuentran en la institución se puede lograr documentar los procesos, dado que estos se realizan siguiendo procedimientos determinados como directrices.

La cultura del Saber - Hacer que se maneja en la institución, aspectos arrojados por el diagnóstico, se convierten en un punto a favor para el proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad.

El compromiso evidenciado en el personal por hacer las cosas mejor, permitirá construir procesos de calidad con resultados gratificantes.

11. RECOMENDACIONES

Se sugiere al Instituto INTEC, la creación del comité de calidad dado los beneficios que trae consigo la conformación del mismo.

Se recomienda al Instituto INTEC, mantener el sistema de gestión de calidad y seguir creando oportunidades de mejora.

Para mantener el sistema de gestión de calidad se recomienda dar difusión a la política y objetivos de calidad a todo el personal administrativo, docentes y estudiantes del Instituto INTEC.

Se recomienda también seguir con el proceso de sensibilización, dando a conocer el alcance del Sistema de Gestión de calidad, es decir socializando entre todo el personal el Manual de calidad.

Iniciar un programa de capacitación en aspectos de calidad y motivación.

En una primera instancia se recomienda mantener el personal que lidera los procesos del sistema.

Es necesario formar al personal líder de los procesos en las normas 5555:2011 y 19011:2011.

12. BIBLIOGRAFIA

- www.mineducacion.gov.co/1621/articles-236469_archivo_pdf_documento_antecedentes.pdf
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el trabajo. Bogotá ICONTEC, 2011, 1p. (NTC5555:2011).
- SENA. Requisitos de la documentación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000, 2006. p 6
- Peter Drucker, escritor (Austria 1909 – EE.UU 2005).
- www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-157087_archivo_pdf.
- *Artículo 36 Ley 115/94*
- *Artículo 11 Decreto 2888 de 2007*
- <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-157798.html>
- León Gil Carlos Albeiro, Loaiza Rojas Nhora Elena. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio de suelos del CIDAR dependencia de la secretaria de desarrollo agropecuario de la gobernación de Risaralda, según la NTC-ISO /IEC17025:2005. Tesis de grado, Química Industrial UTP 2012.
- ICONTEC.2002 GTC_ISO/TR 10013: Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad. Bogotá
- Ladino Restrepo Claudia Janet, Taborda Martínez Karol Juliana. Diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la calidad para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia de acuerdo con la norma ISO 9001. Tesis de Grado Ingeniería Industrial, UTP 2008.
- Méndez Álvarez Carlos Eduardo , Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales, cuarta edición. Editorial Limusa . México 2011. Pag 231.
- Icontec.2011 NTC5555(Primera actualización)
- <http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/decide.php?trash=3437&patron=01.12270906>

13. ANEXOS