



INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO - INTEP

ELABORADO POR: ALEJANDRO RAMOS FAJARDO

FECHA: SANTIAGO DE CALI JUNIO 27 DE 2008

1. **OBJETO Y ALCANCE:** Establecer el estado de avance de implantación de la norma GP-1000 (Diagnostico), al interior de la organización y definir los responsables del SGC.
Implementar el sistema de Gestión de la calidad bajo la norma NTCGP1000:2004, al interior de la organización
2. **ANÁLISIS DOFA:**
 - ✓ **FORTALEZAS:**
Se tiene un equipo directivo comprometido con el SGC, la alta dirección a asignado recursos para la capacitación y les brinda los espacios de tiempo para trabajar en este proyecto.
 - ✓ **DEBILIDADES:**
 - La cultura organizacional de la entidad.
 - Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad al interior de la organización.
 - El personal que está haciendo la implementación del Sistema de Gestión de la calidad desarrolla otras funciones al interior de la organización.
 - ✓ **OPORTUNIDADES:**
 - Crear un sistema de indicadores que le permita medir sus procesos y diseñar un plan estratégico que beneficie su entorno.
 - ✓ **AMENAZAS:**
 - El Sistema de Gestión de la calidad no cuenta con un presupuesto propio.

INALCEC BOGOTÁ
Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Telefax: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN
Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI
Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793

1/27



3. IDENTIFICACION DE FACTORES CRITICOS DE ÉXITO:

- ✓ La cultura organizacional: se debe de trabajar en este sentido, debido a que se manejan diferentes clases de contratación
- ✓ Fuentes de financiación: la organización cuenta con un presupuesto muy limitado para la implementación del sistema

4. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1 REQUISITOS GENERALES.

HALLAZGOS SGC.

En la actualidad el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO posee un mapa de procesos construido por el comité de calidad y socializado ante el consejo superior de la institución. Con relación a las caracterizaciones de sus procesos estas están en proceso de levantamiento.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Socializar el mapa de procesos al interior de la organización.
- Definir las caracterizaciones de los procesos.

Profundizar en el análisis de los procesos externos (contratados o delegados) que tienen impacto en la satisfacción de clientes, usuarios y partes interesadas.

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL.

4.2.1 Generalidades.

HALLAZGOS

EL INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, posee algunos documentos, tales como formatos y procedimientos (por ejemplo matriculas de alumnos, programación académica por semestre, registros de notas entre otros), pero carece de una estructura documental, formalmente definida.

Se encontró que se tienen definidos los procedimientos básicos de exigidos en el numeral 4.2.1 litera C de la norma GP 1000:2004.

- 4.2.3. Control de documentos
- 4.2.4. Control de los registros
- 8.2.2. Auditoria interna
- 8.3 Control de producto no conforme
- 8.5.2. Acción correctiva
- 8.5.2. Acción preventiva

En materia de control de documentos, es decir las actividades de: elaboración, revisión, aprobación, difusión y distribución de los documentos del SGC y control de cambios de los mismos, la evidencia encontrada refleja que no se cuenta con enfoque alguno en este sentido.

En materia de control de registros se poseen algunos criterios no formalizados ni documentados (con relación a las tablas de retención conformadas con relación a la ley 594 DE 2000).

ACCIONES RECOMENDADAS

- Diseñar la estructura documental del INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, definiendo los diversos tipos de documentos, el esquema de presentación y el de codificación.
- Con base en la estructura documental, realizar un inventario documental de los procesos y evaluar el impacto de la documentación, importancia, duplicidades, ambigüedades y documentación faltante. De este ejercicio se definirían los trabajos específicos y responsabilidades.



- Preparar una formación que oriente a todos los usuarios de la documentación del INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, en los conceptos y actividades de control de documentos y de registros.

Nota: El Manual de Calidad es un documento que debe ser iniciado cuando el Sistema de Gestión de calidad alcance cierto nivel de madurez

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

HALLAZGOS

La alta dirección de acuerdo a la norma GP1000: 2004, se define como la *“persona o grupo de personas que dirigen y controlan al nivel más alto la organización”*.

En el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, se percibe el compromiso de alta dirección respecto a la implementación del SGC, y se cuenta con un delegado por la alta dirección para la implementación del SGC. Igualmente se encontró una política de calidad diseñada por la alta dirección la cual se encuentra alineada con la Misión y Visión de la organización.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Considerar dentro de las actividades a planear para el 2008, aquellas relativas a la implementación del SGC (como por ejemplo: Evaluación de necesidades y nivel de satisfacción de clientes y usuarios, actividades de divulgación, auditoria de certificación, etc).
- Revisar su marco estratégico en el que se estableció la Misión, Visión, Valores corporativos y Objetivos generales, documentando el compromiso con la gestión de la calidad y el mejoramiento de los procesos y servicios ofrecidos, así como el de generar o documentar la Política de la calidad.
- Desarrollar actividades de sensibilización a todo nivel, para la divulgación de planes, objetivos, compromiso con la calidad.

INALCEC BOGOTÁ

Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Teléfono: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN

Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI

Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793



- Con base en el marco estratégico, documentar la matriz de objetivos de calidad e indicadores.
- Definir la metodología para la planificación y control de la respuesta a los cambios que pueden afectar el SGC para asegurar el mantenimiento e integridad del sistema.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

HALLAZGOS

En el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, se cuenta con desarrollo manual de funciones y competencia de los funcionarios (ley 909). En cuanto a los funcionarios contratados hora cátedra o prestación de servicios no se tiene definido el proceso de selección y vinculación conforme al perfil y competencias.

En cuanto al Representante de la Dirección el espíritu de la norma busca proveer al SGC de un representante con autoridad gerencial para dirigir, seguir, evaluar y coordinar los procesos del SGC. En la actualidad el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, si lo tiene definido en la Dra. ANA BEATRIZ JARAMILLO ABADIA (Coordinadora grupo de planeación)

ACCIONES RECOMENDADAS

- Revisar, actualizar y definir documentalmente las responsabilidades y autoridades armonizadas con las caracterizaciones de los procesos y procedimientos del sistema de calidad, así como con los objetivos de calidad, una vez se establezcan formalmente. Divulgar lo anterior y verificar su entendimiento en los diferentes niveles.

INALCEC BOGOTÁ

Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Telefax: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN

Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI

Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793



5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades.

HALLAZGOS

En el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, la alta dirección se mantiene informada del desempeño de la institución, esencialmente a nivel de cumplimiento de indicadores de desempeño, de esta forma se toman decisiones orientadas a la mejora. No obstante considerando el grado de madurez del SGC, no se pueden configurar como Revisiones por la Dirección, según los requisitos de la norma GP 1000:2004.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Una vez el SGC alcance cierto grado desarrollo, que permita generar resultados tales como: Nivel de satisfacción de cliente, hallazgos de auditorías internas, eficacia e impacto de las acciones de mejora; se deberá formalizar una metodología para la realización de las reuniones que la alta dirección deberá tener para analizar esta información y para tomar las acciones que sean requeridas, incluyendo el suministro de los recursos necesarios.
- Previo a cada reunión se deberá establecer una agenda de los temas que como mínimo se deben revisar, igualmente debe ser objeto de definición la frecuencia, el registro, los responsables de la información que alimente la revisión y el seguimiento a las decisiones que se tomen.
- Se sugiere establecer en el manual de calidad, que las actas son el registro que evidencia la realización de la revisión.

INALCEC BOGOTÁ

Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Teléfono: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN

Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI

Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.2 TALENTO HUMANO

HALLAZGOS

Con este requisito la norma busca asegurar los recursos necesarios tanto para mantener como para mejorar el SGC y también para realizar el trabajo requerido de modo que satisfaga al cliente.

Los recursos a los que se hace referencia comprenden el personal, las instalaciones e infraestructura en general.

De acuerdo a lo evidenciado, el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, cuenta con un talento humano que le permiten asegurar la calidad de sus procesos y servicios, no obstante a falta de una investigación más exhaustiva, se detecta la posibilidad de profundizar en lo que compete a la formación y desarrollo del talento humano.

Se cuenta con el manual de funciones y competencia de los funcionarios, pero hay que encontrar un método de evaluación de los funcionarios que no están en carrera administrativa y prestan servicios a la institución que afecta la calidad del servicio.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Establecer un método sistémico y sistemático que identifique las necesidades de recursos y se planifique su consecución, suministro y mantenimiento. Tener en cuenta que la norma define como recursos; el humano, el de infraestructura que es bastante amplio al incluir maquinaria, informática, instalaciones y transporte entre otros y el tercer recurso es el ambiente de trabajo.
- Asegurar para el presupuesto del siguiente año, el análisis formal de necesidades de recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema.
- Adicional a la formación para aumentar la competencia del personal, asegurar que esta incluye esfuerzos enfocados a la pertinencia e importancia de las actividades que contribuyen al cumplimiento de los compromisos, en los diferentes niveles jerárquicos. Lo anterior se logra en buena parte con la sensibilización continua del personal.
- Evaluar eficacia de las acciones de formación desarrolladas.

6.3. INFRAESTRUCTURA.

HALLAZGOS

En términos generales la organización posee la infraestructura y el ambiente requerido para la prestación de su servicio.

Los recursos de infraestructura que se evidenciaron controlados en su gestión son los de: plan de mantenimiento, el cual no tiene presupuesto asignado ni fechas de ejecución.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Se requiere evaluar si el plan de mantenimiento de infraestructura cubre todas las instalaciones de la institución.
- Documentar en las caracterizaciones la identificación, suministros y mantenimiento o gestión de la infraestructura que se precise como necesaria para el sistema de calidad.

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

- La Planificación operativa de prestación del servicio mediante el calendario académico.
- Se verifica la trazabilidad del servicio mediante la malla curricular (planificación del pensum académico).

ACCIONES RECOMIENDADAS.

- Documentar en planes de calidad y/o procedimientos, los aspectos determinantes para cumplir con los requerimientos de los clientes y/o de otras partes interesadas (identificar las variables críticas, actividades



claves y los indicadores de gestión que demuestren seguimiento y mejora).

- Documentar los requisitos que en materia legal se deben cumplir y la capacidad de los procesos para cumplirlos.
- Evaluar si la comunicación con los clientes o sus representantes y el cumplimiento de los requisitos está formalmente definido y documentado.
- Revisar y/o actualizar la metodología para la atención efectiva de quejas y reclamos. Se pueden generar indicadores asociados a su aplicación.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral tiene como propósito ofrecer controles para el diseño y desarrollo. Este requisito en el caso del INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO no aplicaría.

Conforme a las siguientes leyes:

- Ley 30 de Diciembre 28 de 1992. – por el cual se organiza el servicio de educación superior.
- Ley 1188 de 2008 – por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2566 de septiembre 10 de 2003 – por el cual se establecen las condiciones de calidad y demás requisitos para ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones.

INALCEC BOGOTÁ

Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Teléfono: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN

Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI

Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793



7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS.

HALLAZGOS

Este requisito aplica a la adquisición tanto de productos como de servicios, siempre y cuando estos afecten la calidad del producto y/o del servicio suministrado por la institución. Es decir que este requisito no se aplica indiscriminadamente al universo de todos los insumos y servicios adquiridos.

Cada organización deberá identificar cuáles son esos productos y servicios que afectan la calidad, obviamente el resultado varía de una organización a otra.

La norma exige que los proveedores sean seleccionados de una manera controlada, para ello es aconsejable contar con criterios determinados para selección.

En el caso del INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, se cuenta con la aplicación de la ley 80, falta hacer un seguimiento a los proveedores.

Con relación a los profesores contratados hora cátedra hay que hacer una evaluación del servicio comprado a ellos y coordinarlo con la oficina de recursos humanos.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Documentar el proceso de Compras y contratación de servicios en especial a de los profesores hora cátedra.
- Definir los proveedores críticos con base en el impacto en la calidad del producto y del servicio que ofrecen a sus clientes.
- Revisar, actualizar y documentar los criterios de evaluación, métodos de verificación, registros, re-evaluación, medición y canales de comunicación para la retroalimentación a sus proveedores.
- Establecer el responsable y la interrelación con los procesos externos, o actividades que contratan y son vitales para la prestación del servicio.

INALCEC BOGOTÁ

Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Teléfono: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN

Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI

Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793



7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

HALLAZGOS

En el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, se cuenta con criterios para la evaluación del servicio como son, las evaluaciones programadas en el calendario académico.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Se deben de formalizar los aspectos objeto de control.
- Evaluar la manera como se cumple la planificación, conservación, verificación de prestación del servicio.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

HALLAZGOS

De acuerdo a lo evaluado durante el diagnóstico este requisito no aplicaría para el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, debido a que los laboratorios son utilizados de una forma didáctica para la formación del alumno no afectando la calidad del servicio.

ACCIONES RECOMENDADAS

Justificar/sustentar en el manual de calidad la inaplicabilidad del requisito.

INALCEC BOGOTÁ

Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Teléfaxis: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN

Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI

Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793



8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

HALLAZGOS

Es importante que toda organización se formule interrogantes, como:

- Estamos haciendo las cosas bien?
- Podemos hacerlas mejor?

El INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, ha realizado algunas valoraciones de satisfacción del cliente, se tiene buzón de sugerencia, y mecanismos en la página web institucional, percibiendo algunas debilidades en cuanto a las actividades de seguimiento y evaluación.

Se requiere documentar y/o perfeccionar los requisitos relativos al seguimiento y medición de este proceso.

ACCIONES RECOMENDADAS

- Revisar y/o actualizar los esquemas de seguimiento y medición.
- Validar la eficacia de los métodos y herramientas que se están utilizando en el seguimiento y medición, demostrando la eficacia en detección, prevención y corrección oportuna.
- Definir una metodología para detectar las necesidades de los clientes y medir su satisfacción.
- Desarrollar las competencias del personal para el dominio de los métodos de seguimiento, análisis y mejora. Esto incluye la formación como auditores internos de calidad.

8.3 CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.

HALLAZGOS

Se detecta un procedimiento con relación a este numeral, falta la difusión y la implementación del mismo el interior de la institución.



ACCIONES RECOMENDADAS.

- Diseñar el esquema para el control del servicio no conforme, identificando el universo de no conformidades del servicio que presta el INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO. Dicho esquema debe ser objeto de un procedimiento documentado acorde con las exigencias de la norma GP 1.000:2004.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

HALLAZGOS ANALISIS DE DATOS

La aplicación de técnicas de análisis a la información es limitada (análisis de Pareto, causa efecto, correlación, por ejemplo).

De acuerdo a la evidencia presentada, la información objeto de análisis que identifica la norma no se evalúa y/o analiza sistemáticamente.

ACCIONES RECOMENDADAS.

- Formar al personal en el análisis de datos con base en técnicas estadísticas y herramientas de solución de problemas como parte del mejoramiento de competencias.
- Identificar los datos relevantes para evaluar la eficacia del sistema de calidad, y establecer criterios para la utilización de las técnicas estadísticas.
- Promover la cultura de pro-actividad y de prevención.

8.5 MEJORA.

HALLAZGOS

Se detecta la definición de una metodología y/o procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Se han implementado algunas acciones pero no están formalizadas.



ACCIONES RECOMENDADAS

- Definir planes y/o acciones de mejoramiento continuo en los procesos, documentando los compromisos o metas, estrategias, cronogramas, registros y responsables.
- Promover la cultura de pro-actividad y de prevención.
- Estudiar las bondades de los métodos de análisis de causas para su dominio por parte de los responsables de la toma de acciones correctivas.

4.1. METODOLOGÍA

El presente diagnóstico fue realizado siguiendo la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, a través del documento denominado “Manual de Implementación”, donde se desarrollaron la totalidad de la preguntas establecidas para el Modelo de la Norma técnica de Calidad.

4.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Se dio inicio a la revisión de la encuesta con el líder de implantación del Sistema de Calidad del INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, confirmando la información del formato a través de la verificación de evidencias.

4.3. RESULTADOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD Y DISTRIBUCIÓN POR CAPITULOS DE LA NTC-GP 1000:2004

El Sistema arrojo una calificación de 2.3 y en un análisis más detallado por capítulos su calificación se muestra en el grafico N° 1 de este documento, razón por la cual la entidad deberá adoptar el proyecto de asistencia técnica para la implementación del Sistema Gestión de Calidad bajo la NTC-GP1000:2004 y definir un plan de acción específico.

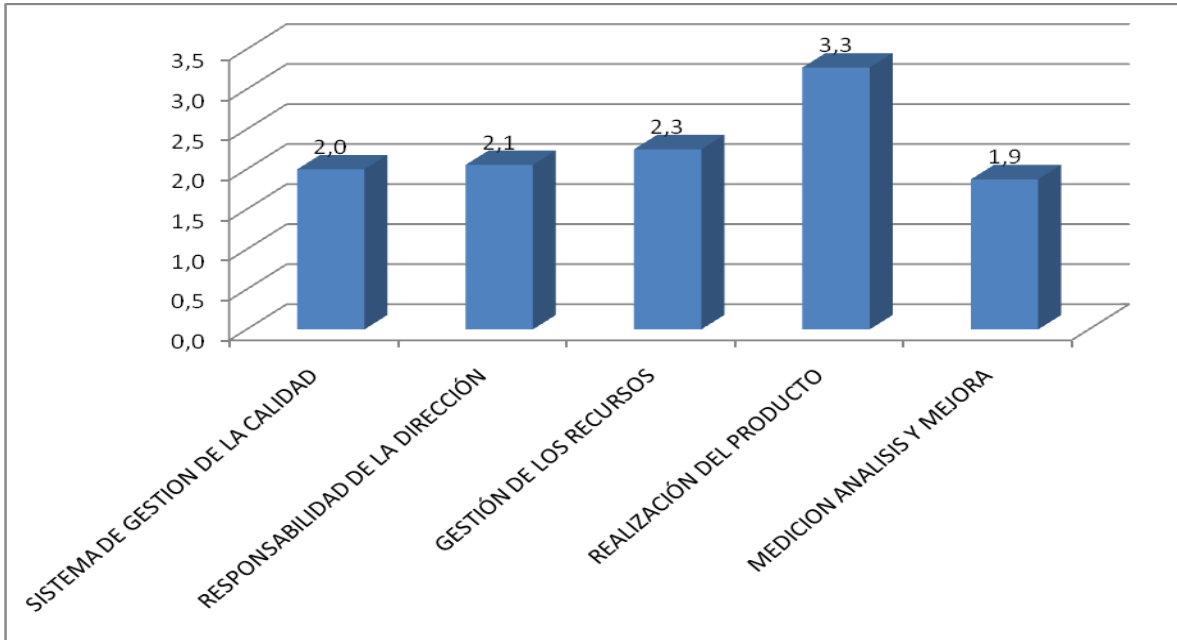
INALCEC BOGOTÁ
Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Telefax: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN
Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI
Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793

14/27

GRAFICO N° 1



5. RECOMENDACIONES:

A partir de los hallazgos encontrados durante el diagnóstico, se realizan las recomendaciones para la planificación, diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

ANA BEATRIZ JARAMILLO ABADIA
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

ALEJANDRO RAMOS FAJARDO
Asesor – INALCEC

Numeral Norma	REQUISITOS NTCGP 1000:2004	EVAL	OBSERVACIONES
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1	REQUISITOS GENERALES		
a	Se han identificado los procesos necesarios para el SGC, su secuencia e interacción y su aplicación	2	Falta divulgarlo al interior de la organización
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
4.2.1	Generalidades		
a	Se ha documentado una política de calidad y unos objetivos de calidad, así como un manual de calidad y los procedimientos requeridos por esta norma	2	Falta la medición de los objetivos, manual de calidad y los requeridos por la norma se encuentran en borrador
4.2.2	Manual de Calidad		
a	Se ha documentado el manual del sistema de gestión y el mismo incluye la descripción de la interacción de los procesos	2	
4.2.3	Control de los documentos		
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica como se administran y controlan los documentos de la entidad	2	se tiene el procedimiento no socializado al interior de la organización
4.2.4	Control de registros		
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica como se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la entidad	2	se tiene el procedimiento no socializado al interior de la organización
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		

a	Se ha comunicado la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	2	falta reforzar el plan de comunicaciones, la comunicación es parcial.
e	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos	3	
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE			
a	Se han determinado los requisitos del cliente y los reglamentarios	2	Están definiendo los usuarios, los reglamentarios estan definidos pero falta consolidarlos
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD			
a	Se cuenta con una la política para el sistema de gestión y la misma es adecuada al propósito de la organización	3	
b	La politica ha sido comunicada y se ha garantizado su entendimiento en todos los niveles de la organización	2	falta difusión
5.4 PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)			
5.4.1 Objetivos de la calidad			
a	Los objetivos del sistema de gestión, se han desplegado en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad	2	
5.4.2 Planificación del SGC			
a	Se cuenta con una metodología para asegurar que se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en la entidad	2	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad			
a	Se han definido las funciones, responsabilidades y autoridades de los servidores de la entidad y han sido comunicadas	2	Existe y esta en proceso de actualización
5.5.2 Representante de la dirección			

a	Se ha establecido formalmente el representante de la dirección para Designar miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad	2	Se tiene para los empleados de planta para los contratistas y supernumerarios hay que hacerlo
5.5.3	Comunicación interna		
a	Se han establecido los procesos de comunicación dentro de la entidad	2	Se esta estableciendo un plan de comunicaciones.
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
5.6.1	Generalidades		
a	Se reevalúa el SGC a intervalos planificados	1	
5.6.2	Información de entrada para revisión		
a	Se tiene claridad de los temas que se deben analizar al realizar la revisión por la dirección?	2	
5.6.3	Resultados de la revisión		
a	Los resultados de la revisión gerencial incluyen acciones asociadas a la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, así como la mejora del producto y la necesidad de recursos	1	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS		
a	Se han determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC	2	Se utiliza el rubro de capacitación para el SGC
6.2	TALENTO HUMANO		
6.2.1	Generalidades		
a	Se han definido perfiles que incluyan criterios de educación, formación, habilidades y experiencia	2	Se tiene el manual de funciones por competencias para el personal administrativo de planta en revisión

6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		
a	Se ha realizado la evaluación de competencias de los servidores públicos con respecto a los perfiles establecidos	2	La institución está creada su propio sistema.
6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)		
a	Se ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el producto (Edificios, espacio de trabajo, servicios asociados)	2	Existe mantenimiento en la organización falta estructurarlo en un plan con fechas.
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		
a	Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (Programa de salud ocupacional)	3	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
a	Se planifican los procesos de realización del producto o prestación del servicio	3	
b	Se cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o prestación del servicio	3	
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto		
a	Se han determinado los requisitos para los productos y servicios de la entidad (especificados por el cliente, por la organización y los legales)	3	Encuentros con el sector productivo
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto		
a	Se revisa la capacidad de cumplir con los requisitos del producto antes de comprometerse con el cliente	3	

7.2.3	Comunicación con los clientes		
a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	2	
d	Se cuenta con mecanismos para la recepción y atención de las quejas y reclamos de los clientes	3	Falta el busón
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo		
a	Se planificar y controla el diseño y desarrollo de los productos y servicios de la entidad	3	Los de orden legal para el diseño de programas
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
a	Se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio	3	
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo		
a	Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo que pueden verificarse respecto a los elementos de entrada	3	
b	Se especifican las características del producto o servicio que son esenciales para su uso seguro y correcto	3	
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		
a	Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y se mantienen registros de las mismas	3	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		
a	Se hace verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada y se dejan registros	3	
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo		
a	Se hace la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto	3	

7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo		
a	Se identifican los cambios del diseño y desarrollo durante todas las etapas y se conservan registros de los mismos	3	
7.4	CONTRATACIÓN		
7.4.1	Proceso de contratación		
d	Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la entidad	3	Se desarrolla conforme a la ley del empleo
7.4.2	Información de las compras		
a	Los solicitantes describen con claridad los requisitos del producto o servicio	3	
7.4.3	Verificación de los productos comprados		
a	Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados	3	Se aplica los de la ley 80
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		
b	Se mantienen bajo control todas las condiciones durante la elaboración del producto o prestación del servicio	3	Plan académico semestral
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
a	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento	2	
7.5.3	Identificación y trazabilidad		
a	Se identifica el producto o servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio ó realización del producto	3	
7.5.4	Propiedad del Cliente		

a	Se tienen establecidas disposiciones para cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma y se conoce que hacer en caso de perdida o daño	3	los parametros establecidos en la ley de archivo.
7.5.5	Preservación del producto		
a	Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	3	
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
a	Se han identificado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados y existen condiciones para su verificación o calibración, así como disposiciones para manipularlos	5	No Aplica, son de uso didactico y no afecta la prestación del servicio
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1	PLANIFICACIÓN		
a	Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	2	
8.2	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
8.2.1	Satisfacción del Cliente		
a	Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad	2	
8.2.2	Auditoría interna		
a	Se llevan a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC	1	
b	Existe un procedimiento de auditorias internas	2	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		
a	Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento a la gestión de los procesos	2	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto		

a	Se mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo	2	
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		
a	La entidad se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	2	
b	Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme	1	
8.4	ANÁLISIS DE DATOS		
a	Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, incluyendo datos generados del seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente	2	
8.5	MEJORA		
8.5.1	Mejora continua		
a	Se mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad, del análisis de datos y el uso de acciones correctivas y preventivas.	2	
8.5.2	Acción correctiva		
a	Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	2	
8.5.3	Acción preventiva		
b	Se toman acciones preventivas para eliminar la causa de no conformidades potenciales, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	2	



Numeral Norma	LITERAL NTCGP 1000:2004	PUNTAJE LITERAL	INTERPRETACION	PUNTAJE NUMERAL	INTERPRETACION	PUNTAJE CAPITULO	INTERPRETACION	PUNTAJE SISTEMA	
4.1	REQUISITOS GENERALES	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
4.2.1	Generalidades	2,0	INSUFICIENTE						
4.2.2	Manual de Calidad	2,0	INSUFICIENTE			2,0	INSUFICIENTE		
4.2.3	Control de los documentos	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
4.2.4	Control de registros	2,0	INSUFICIENTE						
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	2,5	INSUFICIENTE	2,5	INSUFICIENTE				
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	2,5	INSUFICIENTE	2,5	INSUFICIENTE				
5.4.1	Objetivos de la calidad	2,0	INSUFICIENTE						
5.4.2	Planificación del SGC	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	2,0	INSUFICIENTE			2,1	INSUFICIENTE	2,290556	INSUFICIENTE
5.5.2	Representante de la dirección	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
5.5.3	Comunicación interna	2,0	INSUFICIENTE						
5.6.1	Generalidades	1,0	INSUFICIENTE						
5.6.2	Información de entrada para revisión	2,0	INSUFICIENTE	1,3	INSUFICIENTE				
5.6.3	Resultados de la revisión	1,0	INSUFICIENTE						
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
6.2.1	Generalidades	2,0	INSUFICIENTE						
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE	2,3	INSUFICIENTE		
6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				

INALCEC BOGOTÁ
 Calle 55 No. 35 A - 38
 Barrio Nicolas de Federman
 Telefax: (1) 3242495
 Celular: 310 2364795
 E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLIN
 Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
 Edificio Centro de Negocios Alcalá
 Teléfono: (4) 3113095
 Telefax: (4) 3122580
 Celular: 310 2364794

INALCEC CALI
 Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
 Edificio Centro Ejecutivo
 Teléfonos: (2) 6604286 6530243
 Telefax: (2) 6605562
 Celular: 310 2364793

6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	3,0	ADECUADO	3,0	ADECUADO		
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	3,0	ADECUADO	3,0	ADECUADO		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	3,0	ADECUADO	2,8	INSUFICIENTE	3,3	ADECUADO
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	3,0	ADECUADO				
7.2.3	Comunicación con los clientes	2,5	INSUFICIENTE				
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	3,0	ADECUADO	3,0	ADECUADO		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	3,0	ADECUADO				
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	3,0	ADECUADO				
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	3,0	ADECUADO				
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	3,0	ADECUADO				
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	3,0	ADECUADO				
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	3,0	ADECUADO				
7.4.1	Proceso de contratación	3,0	ADECUADO	3,0	ADECUADO		
7.4.2	Información de las compras	3,0	ADECUADO				
7.4.3	Verificación de los productos comprados	3,0	ADECUADO				
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	3,0	ADECUADO	2,8	INSUFICIENTE		
7.5.2	Validación de los procesos de la	2,0	INSUFICIENTE				

INALCEC BOGOTÁ

Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolas de Federman
Telefax: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

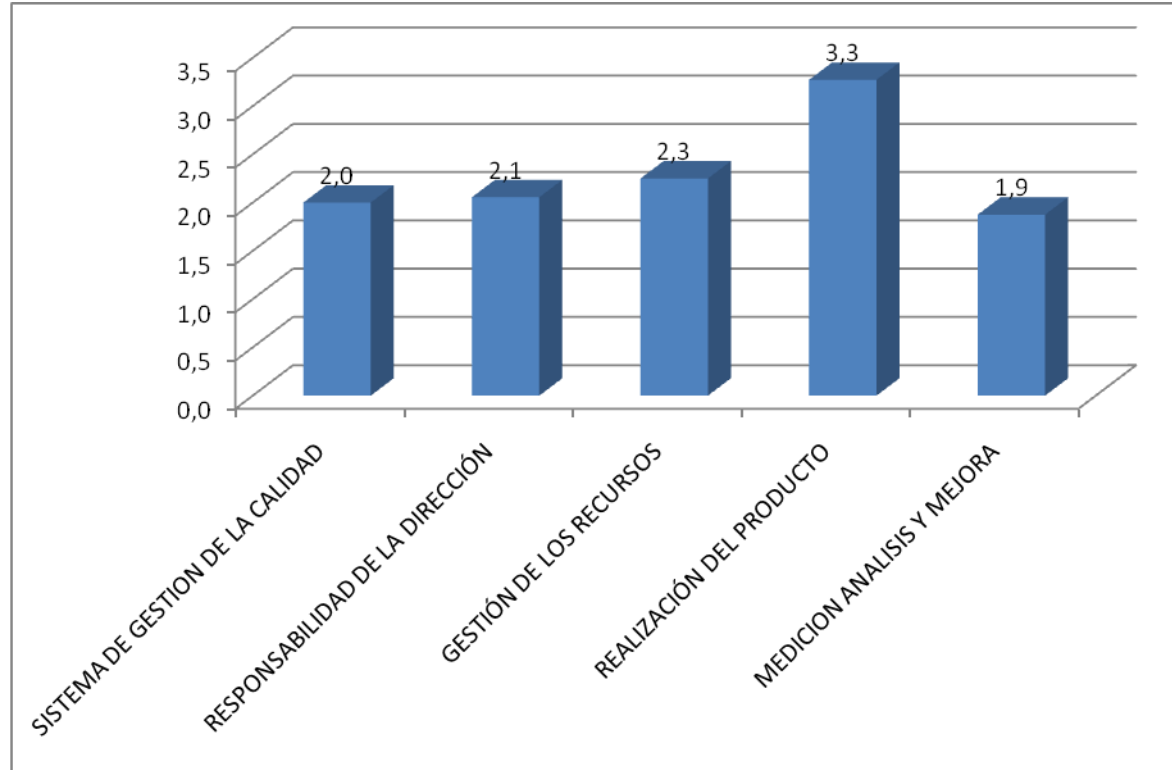
INALCEC MEDELLIN

Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI

Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793

	producción y de la prestación del servicio						
7.5.3	Identificación y trazabilidad	3,0	ADECUADO				
7.5.4	Propiedad del Cliente	3,0	ADECUADO				
7.5.5	Preservación del producto	3,0	ADECUADO				
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	5,0	SATISFACTORIO	5,0	SATISFACTORIO		
8.1	GENERALIDADES	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE		
8.2.1	Satisfacción del cliente	2,0	INSUFICIENTE				
8.2.2	Auditoría interna	1,5	INSUFICIENTE				
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	2,0	INSUFICIENTE	1,9	INSUFICIENTE		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	2,0	INSUFICIENTE			1,9	INSUFICIENTE
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	1,5	INSUFICIENTE	1,5	INSUFICIENTE		
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE		
8.5.1	Mejora continua	2,0	INSUFICIENTE				
8.5.2	Acción correctiva	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE		
8.5.3	Acción preventiva	2,0	INSUFICIENTE				



INALCEC BOGOTÁ
Calle 55 No. 35 A - 38
Barrio Nicolás de Federman
Telefax: (1) 3242495
Celular: 310 2364795
E-mail: inalcectec@inalcec.com.co

INALCEC MEDELLÍN
Carrera 43B N° 14 14-51 Oficina 705
Edificio Centro de Negocios Alcalá
Teléfono: (4) 3113095
Telefax: (4) 3122580
Celular: 310 2364794

INALCEC CALI
Calle 18 Norte N° 3N-24 Oficina 301
Edificio Centro Ejecutivo
Teléfonos: (2) 6604286 6530243
Telefax: (2) 6605562
Celular: 310 2364793