

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA
NTC-ISO 9001:2000. EN LA CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO
PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP.**

JORGE GABRIEL PINZÓN PINZÓN

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA 2006**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA
NTC-ISO 9001:2000. EN LA CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO
PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP.**

JORGE GABRIEL PINZÓN PINZÓN

**Proyecto de grado para optar el título de
Ingeniería Industrial**

**Director
JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA 2006**

DEDICATORIA

A DIOS por acompañarme y guiarme en todo momento.

A mi madre esperanza por darme el apoyo y enseñarme a ser fuerte para salir adelante.

A mi padre Gabriel por el esfuerzo realizado por apoyarme para alcanzar esta meta.

A mis hermanos Ruby, Elkin y Angie por su compañía y respaldo.

A mi familia de Bucaramanga por su apoyo.

A mis amigos por ser mi otra familia en la distancia de mi hogar.

AGRADECIMIENTOS

Jorge Eliécer Figueroa. Ingeniero industrial, profesor de la universidad industrial de Santander, director del trabajo de grado, por sus importantes y necesarias orientaciones.

Elizabeth Gordillo Díaz. Directora ejecutiva, de la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP. Por su colaboración constante e incondicional.

A todas las personas que durante esta etapa de mi vida aportaron su granito de arena para que yo alcanzara esta meta la cual me hace sentir satisfecho y muy feliz, GRACIAS.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1 GENERALIDADES DEL PROYECTO	17
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	17
1.1.1 ANTECEDENTES	17
1.1.2 JUSTIFICACIÓN	17
1.2 OBJETIVOS GENERALES	18
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	20
2.1 CORPORACIÓN CENTRO DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER – CDP	20
2.2 ¿QUÉ ES EL CDP DEL SECTOR CONFECCIÓN DE SANTANDER?	20
2.3 MISIÓN	21
2.4 VISIÓN	21
2.5 SERVICIOS	22
2.6 ORGANIGRAMA	24
3 MARCO TEÓRICO	25
3.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	25
3.1.1 CALIDAD	25
3.1.2 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)	25
3.1.3 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000	26

3.1.4	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	27
3.1.5	CICLO PHVA	27
3.1.6	PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	28
3.2	LA CALIDAD EN EL MUNDO LABORAL Y LAS COMPETENCIAS LABORALES	30
3.2.1	LOS CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	30
3.2.2	LOS CAMBIOS EN EL MERCADO DE TRABAJO	30
3.2.3	LAS COMPETENCIAS LABORALES	30
3.2.4	LA CAPACITACIÓN COMO HERRAMIENTA DE DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD	31
3.3	LA EDUCACIÓN NO FORMAL	31
3.3.1	REALIDADES DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN COLOMBIA	32
3.4	CALIDAD DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO (DECRETO 2020 DE 2006)	34
3.5	CALIDAD EDUCATIVA	38
3.5.1	CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	39
3.5.2	EL PRODUCTO EDUCATIVO	40
3.5.3	LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS COMO INDICADOR DE CALIDAD	40
3.5.4	EL EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN COMO INDICADOR DE CALIDAD	41
4	PLANIFICACIÓN	42
4.1	LA ORGANIZACIÓN EN EL SECTOR	42
4.1.1	SECTOR CONFECCIONES	42
4.1.2	EL COMERCIO EXTERIOR DE LA INDUSTRIA DE LAS CONFECCIONES	43
4.1.3	ANÁLISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES EN EL	

	DEPARTAMENTO DE SANTANDER	45
4.1.4	LA INDUSTRIA DE CONFECCIÓN EN SANTANDER.	46
4.1.5	ANÁLISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES EN ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA AMB	50
4.1.6	EL SECTOR DE CONFECCIONES COMO FUENTE DE EMPLEO	56
4.1.7	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES	64
4.2	PERFIL INICIAL DEL SGC	65
4.2.1	DIAGNÓSTICO	65
4.2.2	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	76
4.2.3	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	77
5	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	79
5.1	REVISIÓN DE AJUSTES AL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	79
5.1.1	REVISIÓN DE LA MISIÓN	79
5.1.2	REVISIÓN DE LA VISIÓN	80
5.1.3	ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SGC	80
5.1.4	DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	80
5.1.4.1	POLÍTICA DE CALIDAD	80
5.1.4.2	OBJETIVOS DE CALIDAD	87
5.2	MAPA DE PROCESOS	87
5.2.1	PROCESOS GERENCIALES	87
5.2.2	PROCESOS OPERACIONALES	87
5.2.3	PROCESOS DE APOYO	88
5.3	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	90
5.3.1.	DISEÑO DEL FORMATO PARA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	90
6	DOCUMENTACIÓN DEL SGC	94
6.1	DEFINICIÓN LA JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN	94

6.2	NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	97
6.2.1	ENCABEZADO	97
6.2.2	CUERPO DEL DOCUMENTO	99
6.3	METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	102
6.3.1	CONTROL DE DOCUMENTOS	102
6.3.1.1	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE ELABORAR O MODIFICAR UN DOCUMENTO	102
6.3.1.2	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	103
6.3.1.3	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	103
6.3.1.4	EMISIÓN DE DOCUMENTOS	104
6.3.1.5	ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	106
6.3.1.6	CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS	106
6.3.2	CONTROL DE REGISTROS	106
6.4	ADECUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PROPIOS DE LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.	108
6.5	ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD.	115
6.6	ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES Y RESPONSABILIDADES.	116
7	IMPLEMENTACIÓN	117
7.1	MEJORAS EN PROCESOS	120
7.1.1	MEJORA DEL PROCESO CAPACITACIÓN	121
7.1.1.1	AMPLIACIÓN DEL ALCANCE	121
7.1.1.2	FORTALECIMIENTO DEL CURSO ESCUELA DE OPERARIOS	124
7.1.1.3	HOMOLOGACIÓN SENA	125
8	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	126
8.1	SENSIBILIZACIÓN	126
8.2	PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	127
8.3	CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	128
8.3.1	METODOLOGÍA	128

8.4	EJECUCIÓN DE LAS CAPACITACIONES	128
8.5	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	129
8.6	RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES	132
9	EVALUACIÓN	133
9.1	OBJETIVOS DE LA AUDITORIA	133
9.2	ETAPAS DE LA AUDITORIA	134
9.2.1	SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS	134
9.2.2	PROGRAMACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	134
9.2.3	PLANEACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	134
9.2.4	EJECUCIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	136
9.2.5	RESULTADOS AUDITORIA INTERNA	137
9.2.6	TRATAMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	140
9.2.7	SEGUIMIENTO DE CIERRE DE AUDITORIA INTERNA	140
9.3	ACCIÓN DE MEJORA	140
9.4	PROCESO DE CERTIFICACIÓN	143
10	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	144
10.1	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	144
10.2	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	146
10.3	PERFIL FINAL	147
	CONCLUSIONES	149
	RECOMENDACIONES	152
	BIBLIOGRAFÍA	154
	ANEXOS	

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1 CLASE DE LA ESCUELA DE OPERARIOS EN EL CDP	22
FIGURA 2 OPERARIAS REALIZANDO LABORES DE PRODUCCIÓN EN EL CDP	23
FIGURA 3 ORGANIGRAMA DEL CDP	24
FIGURA 4 CICLO PHVA	28
FIGURA 5 IMPACTO DE LA EDUCACIÓN	41
FIGURA 6 EXPORTACIONES DE SANTANDER SEGÚN CAPÍTULOS ARANCELARIOS	49
FIGURA 7 EMPRESAS EXPORTADORAS	52
FIGURA 8 PRINCIPALES DESTINOS DE EXPORTACIÓN SECTOR CONFECCIÓN AMB	53
FIGURA 9 PRINCIPALES INCONVENIENTES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EMPRESAS DE CONFECCIONES AMB.	55
FIGURA 10 ESFUERZOS DE PROYECCIÓN Y DESARROLLO PLANTA DE PRODUCCIÓN	56
FIGURA 11 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL SEGÚN EL ÁREA DE TRABAJO SECTOR DE CONFECCIONES	59
FIGURA 12. CARENCIA DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS DE CONFECCIONES AMB	60
FIGURA 13 EMPLEADOS PROMEDIO ANUAL EN LAS EMPRESAS DE CONFECCIONES AMB	61
FIGURA 14 DISPOSICIONES DE LAS EMPRESAS DE CONFECCIONES AMB A DAR EMPLEO A DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA (CAPACITACIÓN PREVIA)	62
FIGURA 15 RESULTADOS DIAGNÓSTICO SGC	76
FIGURA 16 MAPA DE PROCESOS	89
FIGURA 17 FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	91

FIGURA 18	FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	92
FIGURA 19	PIRÁMIDE JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN	94
FIGURA 20	FORMATO SOLICITUD DE CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	103
FIGURA 21	FORMATO MINUTA DE REUNIÓN.	104
FIGURA 22	FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	105
FIGURA 23	FORMATO LISTADO MAESTRO DE DISTRIBUCIÓN	105
FIGURA 24	FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS	107
FIGURA 25	FLUJOGRAMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	114
FIGURA 26	FORMATO EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES.	129
FIGURA 27	FORMATO MINUTA DE CAPACITACIÓN	130
FIGURA 28	PERFIL FINAL SGC	148

LISTA DE TABLAS

		Pág.
TABLA 1	EXPORTACIONES TOTALES DE PRENDAS Y COMPLEMENTOS DE VESTIR	43
TABLA 2	EXPORTACIONES DE PRENDAS Y COMPLEMENTOS DE VESTIR DE PUNTO POR DEPARTAMENTOS ENTRE 2001 Y 2005	44
TABLA 3	EXPORTACIONES DE PRENDAS Y COMPLEMENTOS DE VESTIR (EXCEPTO LAS DE PUNTO) POR DEPARTAMENTOS ENTRE 2001 Y 2005	45
TABLA 4	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE PRODUCTO INTERNO BRUTO DEPARTAMENTAL 2003	47
TABLA 5	PIB DEL DEPARTAMENTO POR SECTORES ENTRE 1999 Y 2002	48
TABLA 6	PRINCIPALES DESTINOS DE LAS PRENDAS DE VESTIR DE SANTANDER	49
TABLA 7	CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS SEGÚN LEY 590 JUNIO 2000	51
TABLA 8	NÚMERO DE EMPRESAS EN CADA CATEGORÍA SEGÚN LA LEY 590	51
TABLA 9	PANORAMA EMPLEO	58
TABLA 10	DIAGNÓSTICO DEL SGC	72
TABLA 11	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO SGC	76
TABLA 12	MATRIZ DE PRIORIZACIÓN	81
TABLA 13	OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD.	83
TABLA 14	INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS	93
TABLA 15	CUERPO DEL DOCUMENTO	100
TABLA 16	DOCUMENTOS PROCESO GESTIÓN GERENCIAL	109

TABLA 17	DOCUMENTOS PROCESO PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA	109
TABLA 18	DOCUMENTOS PROCESO CAPACITACIÓN	110
TABLA 19	DOCUMENTOS PROCESO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	112
TABLA 20	DOCUMENTOS PROCESO SERVICIOS INDUSTRIALES	112
TABLA 20	DOCUMENTOS PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	112
TABLA 21	DOCUMENTOS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	113
TABLA 22	VALORES ALCANZADOS PARA EN CADA INDICADOR	119
TABLA 23	CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	131
TABLA 24	PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA	135
TABLA 25	ACCIÓN DE MEJORAS	141
TABLA 26	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.	144
TABLA 27	AVANCE DE LA ACTIVIDAD	147
TABLA 28	RESULTADOS PERFIL FINAL DEL SGC	148

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO A	CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES	79
ANEXO B	MANUAL DE CALIDAD	115
ANEXO C	HOJA DE VIDA DE INDICADORES	118
ANEXO D	FOTOS PRUEBAS DE SELECCIÓN PARA CURSO ESCUELA DE OPERARIAS	122
ANEXO E	FORMATO DE INSTRUCTIVO ESCUELA DE OPERARIOS	122
ANEXO F	EJEMPLO DE PLAN DE CALIDAD	123
ANEXO G	HOMOLOGADO A LA ESTRUCTURA CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES DEL SENA “CONFECCION INDUSTRIAL DE ROPA EXTERIOR”	125
ANEXO H	RED DE ENTIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL TRABAJO DE BUCARAMANGA	125
ANEXO I	MINUTAS DE CAPACITACIÓN.	129
ANEXO J	MEDIOS DE DIFUSIÓN.	132
ANEXO K	SOCIALIZACIÓN CLIENTE EXTERNO.	132
ANEXO L	MASCOTA DE LA CALIDAD.	132
ANEXO M	LISTA DE VERIFICACIÓN	135
ANEXO N	PROGRAMACIÓN AUDITORIA DE OTORGAMIENTO.	143
ANEXO O	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL SGC.	146
ANEXO P	PERFIL FINAL DEL SGC	147

GLOSARIO

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con la necesidad o expectativa de los clientes.

Sistema de Gestión de Calidad SGC: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

Cliente: Organización o individuo que recibe un producto o servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Auditoria: Es un proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios acordados.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Manual de calidad: documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

RESUMEN

TITULO:

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2000. EN LA CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP.*

AUTOR

JORGE GABRIEL PINZÓN PINZÓN**

PALABRAS CLAVES:

NTC ISO 9001:2000, GESTION DE LA CALIDAD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, AUDITORIA.

DESCRIPCIÓN

Este documento presenta las bases del Sistema de Gestión de Calidad de la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP fundamentado en los principios y requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2000, incluyendo la descripción de los procesos principales de la empresa.

El desarrollo del sistema de gestión de calidad de la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP se describe en este documento de la siguiente manera: En primer lugar se realizó una descripción de la organización, luego como referente teórico se contemplo la NTC-ISO 9001:2000, en el cual se fundamenta el sistema implementado en la organización y se referencia algunos conceptos de la educación no formal básicos para el sistema. En tercer lugar se desarrollo el diagnóstico inicial de la organización tanto en el sector como en cuanto al SGC. Seguidamente se estructura la etapa de planificación estableciendo la política de calidad, los objetivos y el alcance del sistema. El paso siguiente es la documentación estableciendo los documentos requeridos por la norma entre los cuales se incluyen los manuales, procedimientos, instructivos y registros. Paralelamente se efectuó la implementación de la documentación, posteriormente se realizó la auditoria interna de calidad y se planearon acciones de mejora, al final del proyecto se aprecian conclusiones y recomendación para el mejoramiento continuo de la organización.

Este proyecto contribuirá a aumentar la capacidad de autosostenimiento y crecimiento de la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP, debido a que con el sistema se asegura la calidad de sus servicios ofreciendo de esta manera satisfacción al cliente.

Este proyecto es realmente satisfactorio, ya que al realizar la práctica se pueden aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera para incrementar la eficacia de una organización.

* Proyecto de grado

** Universidad Industrial de Santander, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director, JORGE ELICER FIGUEROA VARGAS.

ABSTRACT

TITLE

DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF A SYSTEM OF MANAGEMENT OF THE QUALITY UNDER THE REQUISITES OF NORM NTC-ISO 9001:2000. IN THE **CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP.***

AUTHOR

JORGE GABRIEL PINZÓN PINZÓN **

KEY WORDS

NTC ISO 9001:2000, MANAGEMENT OF THE QUALITY, DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, AUDIT

DESCRIPTION

This document presents the bases of the System of Management of Quality of the **CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP.** Based on the principles and requirements of norm NTC-ISO 9001:2000, including the description of the main processes of the company.

The development of the system of management of quality of the **CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP.** Is described in this document of the following way:

In the first place a description of the organization

Later as referring theoretician I am contemplated NTC-ISO 9001:2000, in who is based the implemented system on the organization and reference some basic concepts of the no formal education for the system.

Thirdly development the initial diagnosis of the organization in the sector as the SGC.

Next the planning stage is structured establishing the policy of quality, the objectives and the reach of the system.

The following step is the documentation establishing the documents required by the norm between which the manuals are included, procedures, instructive and registries. Similarly I take place the implementation of the documentation, later was made the internal audit of quality and improvement actions were planned, at the end of the project conclusions are appraised and recommendation for the continuous improvement of the organization.

This project will contribute to increase the capacity of auto support and growth of the **CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP.** Because with the system makes sure the quality of his services, offering satisfaction to the client.

This project is really satisfactory, when making the practice all the knowledge acquired during the race can be applied to increase the effectiveness of an organization.

* Grade of project

** Industrial University of Santander, School of Industrial and Managerial Studies, Director, JORGE ELICER FIGUEROA VARGAS.

INTRODUCCIÓN

Con la globalización, los clientes son cada vez más exigentes, esto obliga a las organizaciones a buscar estrategias que los mantengan en el mercado y de esta manera puedan ser competitivos.

La norma NTC-ISO 9001:2000 es una de las buenas opciones para las empresas, pues se ha convertido en un principio empresarial basado en el mejoramiento continuo, garantizando la satisfacción al cliente mediante un Sistema De Gestión de Calidad eficaz.

La CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP, es una organización creada para generar apoyo al sector confecciones, por esta razón se preocupa por el crecimiento y competitividad del sector, la organización tiene una visión estratégica que les permite ofrecer servicios de excelente calidad que aportan al desarrollo del sector y por ende de la organización. De esta manera la organización considera oportuno la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que permita dar valor agregado a cada uno de sus servicios mejorando su desempeño global.

Este proyecto esta basado en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 para los procesos de la organización, detallando en cada uno de los capítulos las actividades críticas y las etapas del trabajo realizado pasando por planificación, documentación, implementación y evaluación, esto sin dejar de lado los primeros capítulos ya que en ellos se puede apreciar una descripción de la organización, un diagnóstico tanto del sector y del SGC al inicio de proyecto, en el marco teórico se realiza una descripción de algunos conceptos de la norma y aspectos de la educación no

formal teniendo en cuenta que el servicio más importante para el CDP de Confecciones es el de cursos de capacitación.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1.1 ANTECEDENTES

La CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER C.D.P. fue fundada con el fin de proporcionar ayuda a las empresas del sector en 1994 dentro del plan de apoyo a la microempresa, desde entonces la empresa se a dedicado a realizar proyectos y actividades en pro de brindar un excelente servicio a las empresas que soliciten estos, obteniendo de esta manera el reconocimiento y la confianza en el sector.

Con el tiempo la empresa se ha preocupado por mejorar la prestación de sus servicios, implementando importantes estrategias y retos, con el fin de obtener un desempeño ágil, eficiente con excelente calidad.

Con la globalización del mercado las empresas del sector deben aprovechar las oportunidades que se presenten, por esta razón es fundamental para el C.D.P. poder brindar un apoyo a estas empresas mediante un servicio de excelente calidad y en las mejores condiciones, comprometiéndose a construir una organización de alto rendimiento, que implique mejoramiento y ampliación de los procesos administrativos, de gestión y operacionales.

1.1.2 JUSTIFICACIÓN

La empresa es conciente que es fundamental poder contar con un sistema de gestión de la calidad, pues esta comprometida con las empresas del sector para realizar un funcionamiento ejemplar, por esta razón las normas ISO para la calidad deben ser una realidad dentro de la organización, ya que su implementación no

solo es una ventaja competitiva sino también debe ser un requisito pues el sistema promueve ampliamente el mejoramiento continuo y la satisfacción a los clientes. La implementación de un sistema en gestión de la calidad bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 en la empresa es una necesidad ya que es muy importante que la organización establezca su orientación en pro de metas y objetivos, de esta manera se pretende alcanzar un mejor desempeño en todos sus procesos y mayor productividad, teniendo como prioridad las expectativas de los clientes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos en LA CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER C.D.P. bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a la calidad
- Realizar las respectivas identificaciones de los procesos establecidos en la empresa.
- Desarrollar la documentación exigida por la norma NTC-ISO 9001:2000 de cada uno de los procesos.
- Identificar e implementar los registros que sean necesarios según la norma, para suministrar evidencia de la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

- Diseñar e implementar indicadores oportunos para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y poder medir de esta manera el mejoramiento continuo de este, y de la empresa.
- Sensibilizar y capacitar el talento humano para promover una cultura de calidad en la organización.
- Realizar una auditoria interna para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.
- Realizar la inscripción ante el ente certificador para la realización de la auditoria y posterior certificación.

2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 CORPORACION CENTRO DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCION DE SANTANDER – CDP.

Los CDP'S, surgen dentro del ámbito del nuevo Plan Nacional para el desarrollo de la microempresa en el período comprendido entre 1991-1994, es así como en 1994¹ se funda en Bucaramanga la Corporación Centro de Desarrollo Productivo del sector de confección de Santander, entre sus fundadores se pueden citar las siguientes entidades; Acopi, Fundesan, Cotexcom, Cámara de Comercio, Coopcentral y Corfas, además de éstas, el CDP cuenta con el apoyo directo de la Gobernación de Santander, la Alcaldía de Bucaramanga y ECOPETROL - ICP entre otras.

2.2 ¿QUÉ ES EL CDP DEL SECTOR CONFECCIÓN DE SANTANDER?

El CDP visto desde una perspectiva jurídica es una entidad sin ánimo de lucro, constituida por una o más organizaciones (ONG'S de apoyo a la microempresa, Organizaciones de productores, gremios, universidades, empresas privadas o de economía solidaria y el gobierno), no son Organizaciones de Apoyo a la Microempresa que prestan servicios de Formación Administrativa, Asistencia y Asesoría Administrativa, Comercialización ni apoyo para el crédito. Pero si actúa en RED con ellos para garantizar integridad de servicios a la Microempresa.

Los CDP'S Son unidades económicas de producción de servicios técnicos y tecnológicos para la microempresa, competitivos frente a los mercados, pero sin competir con las unidades económicas a las que sirven. La atención brindada es abierta a todos los tipos de empresa, en especial a las Microempresas del Sector.

¹ Documento CONPES 2732 de septiembre de 1994 Plan Nacional para la Microempresa

Estos no son programas presupuestales, ni proyectos temporales o situacionales, en su desarrollo y desde su formulación los CDP'S propenden por alcanzar su autosostenimiento, sin embargo estas unidades pueden acceder a diversas fuentes de recursos como: Capital Semilla, crédito de COLCIENCIAS, líneas de crédito del IFI y al Fondo de Cofinanciación para la innovación y el cambio tecnológico.

Al interior del CDP se debe presentar la aplicación de la técnica y tecnología de la especialidad hacia la microempresa del sector, sin embargo no se debe confundir porque estos no son centros de investigación tecnológica ni crean innovación tecnológica, esta es labor de otro tipo de entidad.

2.3 MISIÓN

Contribuir al fortalecimiento del desarrollo productivo de las empresas del sector de confecciones de Santander, proporcionando soporte técnico y tecnológico a través de proyectos que apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas a nivel nacional e internacional, permita aumentar su competitividad creando una nueva cultura empresarial y fomentando el desarrollo sostenible.

2.4 VISIÓN

Ser una corporación que ayuda a la integración local, regional e interregional del sector de las confecciones, promoviendo los valores participativos mediante proyectos productivos y de desarrollo tecnológico apoyados en la realización de alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas a nivel nacional e internacional.

2.5 SERVICIOS

El CDP de confección de Santander divide su programa en tres servicios que esta en capacidad de prestar a diferentes empresas de la región.

- **Servicio Capacitación:** capacitación no formal (cursos) esto se realiza de acuerdo a las necesidades del sector. Este es el principal servicio prestado por el CDP, entre los cursos de capacitación se destaca **la Escuela de Operarios**, donde se forma mano de obra con buenos niveles de eficiencia y polivalencia, como un instrumento de generación de nuevos empleos y abastecimiento de mano de obra calificada para las empresas del sector de confecciones.

En la figura 1 se puede observar una clase de la escuela de operarios, esta escuela es totalmente gratis, los únicos requisitos son tener entre 18 y 35 años, pertenecer los estratos socioeconómicos 1, 2 o 3 del Bucaramanga y haber cursado mínimo hasta noveno bachillerato.

Figura 1 Clase de la escuela de operarios en el CDP



- **Servicios industriales:** Maquinaria especializada en operaciones de confección y terminados (ojal lagrima, ojal normal, presilla, botonado, encauchado, crocheta sencilla, crocheta doble, cerradora de codo, servicio de corte y collarín). En la figura 2 se observa a las operarias realizando labores de producción en las instalaciones del CDP.

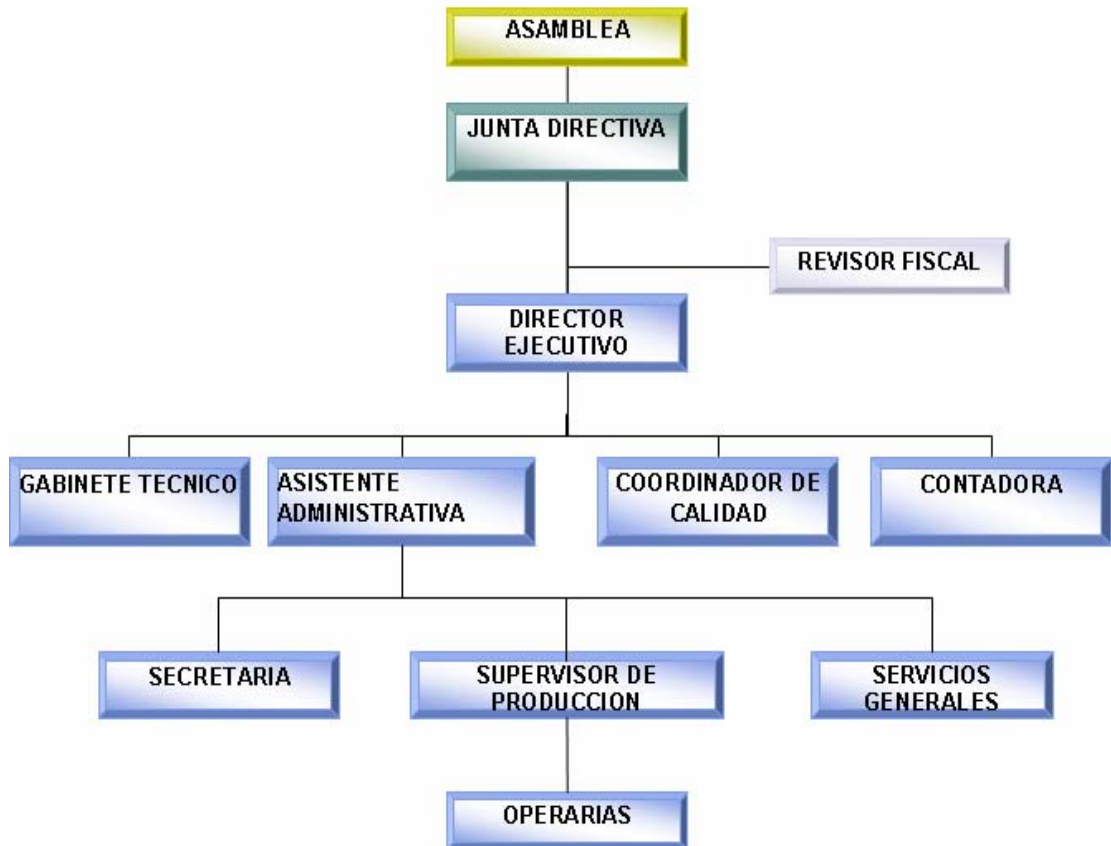
Figura 2 Operarias realizando labores de producción en el CDP



- **Asesoría y asistencia técnica:** asesorías y acompañamiento en los procesos de cambio actitudinal a los directivos, administrativos y operarios de las empresas de confección del Área Metropolitana de Bucaramanga.

2.6 ORGANIGRAMA DE CDP DE CONFECCIONES DE SANTANDER

Figura 3 Organigrama del CDP



3. MARCO TEÓRICO

3.1. SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

Un sistema de gestión de calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. Consta de una estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos necesarios para alcanzar los objetivos planteados y cumplir con los requisitos del cliente.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación².

3.1.1. CALIDAD

Es el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Cumpliendo las necesidades y expectativas de los clientes, de este modo se consigue su satisfacción.

3.1.2. ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)

La ISO se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura el comercio y las comunicaciones.

La organización esta formada por 100 países aproximadamente, en la ISO, cada país esta representado por su organismo integrante, la organización que coordina las normas nacionales.

¹ NTC- ISO 9001:2000

3.1.3. FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

La serie 9000 se basa en definir la forma de llevar a cabo la gestión de la calidad estableciendo sistemas de calidad y mejora continua en una organización.

La serie de normas ISO 9000 esta compuesta por:

- La norma ISO 9000, la cual establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de los sistemas de gestión de calidad.
- La norma ISO 9001 especifica los requisitos para el sistema de gestión de calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo tamaño o producto suministrado.

- La norma ISO 9004, proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad y satisfacción del cliente y partes interesadas.
- La norma 19011 esta norma proporciona orientación relativa a las auditorias de sistema de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

La norma actual sobre el sistema de gestión de calidad esta enfocada en el proceso, la norma ISO 9001:2000 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

3.1.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

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

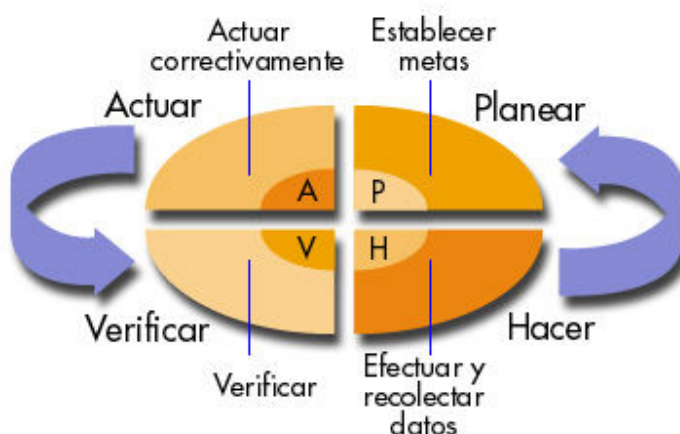
Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.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

Enfoque basado en procesos es la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión.

3.1.5. CICLO PHVA

La metodología conocida como “planear – hacer- verificar-actuar” PHVA

Figura 4 Ciclo PHVA



Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

3.1.6. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD³

Se han identificado ocho principios de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia la mejora del desempeño.

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, de ellos depende que el personal se involucre para lograr los objetivos organizacionales.

³ NTC- ISO 9000. Fundamentos y Vocabulario

- Participación del personal: La gente, a todos sus niveles, son la esencia de la organización y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: Si las actividades y recursos se gestionan como un proceso, los resultados serán los deseados.
- Enfoque del sistema para la gestión: Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un determinado objetivo, mejora la efectividad y eficacia de la organización.
- Mejora continua: La mejora continua en el desempeño de la organización debe ser un objetivo permanente.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones en la organización esta basado en el análisis de los datos y la información.
- Relación mutua beneficiosa con el proveedor: La relación entre proveedores y organización es interdependiente, es decir un mutuo beneficio aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.2. LA CALIDAD EN EL MUNDO LABORAL Y LAS COMPETENCIAS LOBORALES⁴

3.2.1. LOS CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La década de los noventa significo una consolidación de un modelo productivo que dejo atrás la industria de importaciones, que había signado el proceso de

⁴ www.unesco.org

industrialización de los países latinoamericanos. El actual incremento de la globalización, las consolidaciones de los bloques comerciales y la necesidad de competir internacionalmente en productividad y calidad, tanto para las empresas como para la fuerza del trabajo.

3.2.2. LOS CAMBIOS EN EL MERCADO DE TRABAJO

Se vuelve la mirada al mercado laboral, se observan cambios en la estructura y el volumen de la fuerza de trabajo, el sector industrial evidencia a lo largo de los años una pérdida relativa de su capacidad de empleo. Esto cambia las tendencias de inserción laboral, dificultando la inserción al trabajo de las personas menos capacitadas.

3.2.3. LAS COMPETENCIAS LABORALES

Aparece la noción de competencia (Gallart y Jacinto, 1994); esta es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento, se sitúa a mitad de un camino entre los saberes y las habilidades concretas. Las competencias son un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de resolución de incertidumbre y complejidad técnica. Lo anterior implica que la competencia no proviene de la aprobación de un currículum escolar formal, sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas.

3.2.4. LA CAPACITACIÓN COMO HERRAMIENTA DE DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD

La capacitación en el personal de una empresa ha dejado de responder a la noción de una oferta de cursos y de seminarios, para pasar a ser una función crucial para cualquier organización. Se le considera la estrategia fundamental para impactar la productividad de todo tipo de empresas. Ella propicia la

competitividad, el desarrollo de las personas que es el recurso vital, condiciona la inteligencia de la organización, determina su calidad y garantiza su supervivencia.

Por lo anterior, la capacitación es un obligado tema de reflexión cuando se discute sobre el desarrollo de la empresa⁵.

De esta manera en el mundo laboral la educación toma gran importancia, y la educación no formal es fundamental por su flexibilidad en costos, en horarios haciéndola más accesible a las persona que trabajan o quieren capacitarse para mejorar sus competencias.

3.3. LA EDUCACIÓN NO FORMAL

En 1973 Philips Coombs propone categorizar entre lo formal y no formal para la educación dejando un espacio de intersección para lo llamado no formal. De esta manera se produce la concepción diferenciadora que constituye a través de las categorías formal, informal, no formal un uso excluyente situado a cada una en diferentes espacios del sistema educativo, proponiendo metas y alternativas diversas para cada categoría⁶

El autor pionero de estos conceptos los define así:

Educación formal: el sistema educativo institucional, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado que abarca desde la escuela hasta la universidad.

Educación informal: el proceso que dura toda la vida por el cual cada persona adquiere y acumula conocimientos, capacidades, actitudes y comprensión a través de las experiencias diarias y de contacto con su medio.

⁵ DELORS, Jaques. La educación encierra un tesoro ediciones UNESCO

⁶ COOMBS, Philis (1973) New Panths to learning

Educación no formal: es toda actividad educativa organizada y sistemática realizada fuera del sistema formal para impartir ciertos tipos de aprendizajes a ciertos subgrupos de la población ya sean adultos o niños.

3.3.1. REALIDADES DE EDUCACIÓN NO FORMAL EN COLOMBIA⁷

Colombia al igual que otros países de Latinoamérica y como muchos otros de desarrollo incipiente, ha sido impactada por las propuestas de la educación no formal. En el marco de las relaciones esta sociedad civil, se encuentran los grandes hitos que han influenciado los procesos de desarrollo social del país y han sido promotores de nuevas formas culturales, para sectores determinados como los campesinos y los obreros semicalificados. Los de mayor trascendencia por su magnitud y grado de penetración social, así como por su vida institucional y Calidad son:

La Acción Cultural Popular ACPO (1947), El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA (1957) y la Fundación para la Educación Permanente FEPEC y el Centro de Educación No Formal CEDEN (1972)

- **La Acción Cultural Popular ACPO**

En 1947 un hombre llamado José Joaquín Salcedo logro un primer modelo de educación no formal aplicado a la realidad colombiana este personaje implemento la educación no formal utilizando la radio (Radio Sutatensa). Funciono durante más de 40 años pero debido a que en los últimos años la aplicación indiscriminada

⁷ Universidad y educaron no formal Carlos Torres Manrique, Bucaramanga 1996

del modelo ACPO produjo efectos no positivos los cuales generaron una crisis que llevo a su fin en mayo de 1989.

- **El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**

Rodolfo Martínez Tono realizo la tarea de persuasión a los lideres de las centrales obreras, a los directivos de las empresas y a los dirigentes del gobierno para emprender una labor en beneficio de esta clase social, realmente necesitada de saber técnico para mejorar su ejercicio laboral.

En 1957 Colombia reiniciaba un proceso democrático, la Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina, CEPAL, y la Organización Internacional de Trabajo, OIT, desarrollaron trabajos para diagnosticar las necesidades de capacitación laboral con el objeto de iniciar serios procesos de industrialización.

La clase empresarial pero sobre todos los obreros mismos requieren un tratamiento diferente de escolarizado formal y por esto las experiencias ganada en el SENAI Brasil. Permitió un inicio de transferencia de tecnología que promueve el apoyo económico a la idea de capacitación laboral y a la creación desde el ministerio de trabajo de El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. En el decreto del subsidio familiar, el 118 de 1957, se adiciono el articulo creador y financiador del SENA que toma como modelo la experiencia Brasileña. El gobierno de la junta militar logra paralelamente ampliar dos espacios a la educación no formal: el subsidio familiar y de aquí las cajas de compensación familiar de indudable calado en la estructura de la educación no formal. De esta manera el SENA se ha venido desempeñando como promotor del desarrollo técnico investigativo, durante casi 50 años logrando una penetración alta en la sociedad, y seguir siendo la entidad líder en la capacitación no formal para la clase obrera, y punto de referencia para otras entidades que prestan el mismo servicio.

- **Fundación para la Educación Permanente FEPEC**

Teniendo como base la experiencia de 25 años para el caso de ACPO y 15 para el caso del SENA, permitirían la creación de una fundación sin ánimo de lucro integrada por 11 académicos que en su momento, 1972, se interesan por la investigación para el mejoramiento cualitativo de la educación.

El momento histórico presenta como panorama la creación de los INEM, instituciones de educación media diversificada, con los cuales se pretende responder, desde el Ministerio de Educación, a la necesidad de capacitar o, mejor, orientar vocacionalmente hacia el campo laboral.

3.4 CALIDAD DE LA FORMACION PARA EL TRABAJO (DECRETO 2020 DE 2006)⁸.

El decreto 2020 de 2006 surge como respuesta a la tarea definida por el Conpes 81 al Ministerio de la Protección Social de consolidar el componente de acreditación de la oferta de formación para el trabajo.

La formación para el trabajo se entiende como “el proceso educativo formativo, organizado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida competencias laborales, específicas o transversales, relacionadas con uno o varios campos ocupacionales referidos en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que le permiten ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor de forma individual o colectiva”, según lo que plantea el numeral 1.1 del artículo 1 del decreto 2020.

⁸ www.sena.edu.co

El Ministerio de la Protección Social encargó al CEDE de la Universidad de los Andes un estudio de la oferta de formación para el trabajo en el país, con los siguientes hallazgos:

- Existen alrededor de 4.000 instituciones que ofrecen algún tipo de formación para el trabajo.
- 46.5% son públicas y el 53.4% privadas.
- Entidades de educación no formal (ahora denominadas de educación para el trabajo y el desarrollo humano) (37,6%)
- SENA (24,1%)
- Entidades de educación formal técnica y tecnológica del nivel superior (19,4%)
- Instituciones educativas de media técnica (18,8%)
- La distribución regional de la formación para el trabajo muestra una concentración en Bogotá, Medellín y Cali.

El decreto 2020 de 2006 propone la creación de un sistema de calidad de la formación para el trabajo, que cuenta con una comisión de calidad, conformada por los Ministerios de Educación Nacional, de Protección Social y de Comercio, Industria y Turismo, con participación permanente del SENA y de representantes de las instituciones oferentes de formación para el trabajo. Igualmente, se contará con comités técnicos sectoriales con amplia participación de actores como empresas, usuarios, oferentes, asociaciones profesiones, conformados con criterios de transparencia y competencia técnica.

El Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo permite que este sector se alinee con el Sistema Nacional de Calidad, gracias a su reconocimiento como unidad técnica sectorial, lo que le permitirá construir y adoptar normas, guías y especificaciones normativas para la certificación de instituciones y programas de formación para el trabajo, así como para la acreditación de los organismos certificadores.

La certificación es de carácter voluntario, temporal, transparente por ser realizada por organismos de tercera parte y legítima por basarse en normas construidas con participación de todos los involucrados, de acuerdo con los procedimientos definidos por el Sistema Nacional de Calidad.

Los incentivos que plantea el decreto están relacionados con el reconocimiento de la certificación para procesos de contratación con el SENA y otras entidades del Estado, con la publicidad que podrán efectuar las instituciones del sello de calidad que implica la certificación y con la participación en programas que entidades gubernamentales definan para promover la calidad de la formación para el trabajo.

Los retos que plantea el decreto 2020 a las redes de entidades de formación para el trabajo en otros son:

- Mejorar la calidad y pertinencia de la formación para el trabajo gracias a la incorporación de una cultura de aseguramiento de la calidad.
- Mejorar la inversión en formación para el trabajo que hacen personas y organizaciones a través de decisiones mediadas por su consideración de las certificaciones de calidad.
- Mejorar la valoración social de la formación para el trabajo.

- Articular la formación para el trabajo con la educación superior

Las cifras sobre empleo y productividad en la región de América Latina y El Caribe muestran la relevancia de la formación profesional:

- Hay una tasa de desempleo del 10,5%, lo que implica la existencia de 19 millones de desocupados.
- 1 de cada 3 jóvenes se encuentra desempleados.
- Aunque se han incorporado al mercado laboral un 2% de personas, la productividad sólo ha crecido en un 1,5%

El avance de la sociedad, ha transformado sustancialmente las competencias que se requieren en los trabajadores y así mismo en las características que debe tener la oferta de formación para el trabajo.

Esta nueva formación profesional demanda la generación de alianzas y redes para fortalecer la oferta y consolidar el principio de la formación a lo largo de vida, requerimiento de la sociedad moderna.

Un reto actual es incrementar el acceso a programas de formación para el trabajo y garantizar el desarrollo de competencias, entendidas éstas como “movilización de conocimientos, habilidades, comportamientos para obtener resultados”.

Un segundo reto es promover un acceso con equidad a la formación para el trabajo, de tal manera que las personas reciban una formación con calidad independientemente del oferente, lo que se promueve con los procesos de certificación. En países como Chile, Argentina y México existen procesos de

certificación que ha hecho interpretaciones de las **NORMAS ISO** aplicadas a la formación para el trabajo.

Las redes de instituciones de formación para el trabajo se perfilan como la estrategia para asumir los retos. En el caso Colombiano, el SENA juega un papel fundamental al convocar, apoyar e impulsar la conformación de estas redes.

El trabajo en red exige la definición de mecanismos de cohesión, generar o aprovechar la institucionalidad existente para que soporte el trabajo de la red, contar con marcos de referencia compartidos (sistema de calificaciones, normas de competencia) y consolidar procesos de aseguramiento de la calidad. Igualmente, supone desarrollar una capacidad de aprendizaje compartido que se sustenta en valores de cooperación y mutua ayuda, lo que rompe con los tradicionales modelos de competencia entre oferentes.

3.5. CALIDAD EDUCATIVA⁹

La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma.

Los métodos para evaluar la calidad son difíciles de describir y de jerarquizar.

¿Qué entendemos por calidad educativa?

Sigue siendo difícil de definir porque en sí la educación es una realidad compleja y afecta a la totalidad del ser humano.

Concepción vulgar: Ella hace referencia a la adquisición de cualidades que le permitirán comportarse con buenos modales de dignidad y respeto con las otras personas.

⁹ www.unesco.org

Concepción etimológica: Hace referencia a los términos “educare” y “educere”. Por lo que hace relación más directa a la acción externa y a la interna.

Hay cantidad de definiciones, pero no son el tratamiento específico del tema, sino se le hace mención a los efectos de diferentes ópticas como punto de partida.

También interviene de gran manera el encuadre institucional del concepto de educación que se trabaje.

3.5.1. CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Hace referencia a la noción de eficiencia, que no se caracteriza sólo por los aspectos pedagógicos, sino por la relación “costo-rendimiento”.

Input- Output, relaciona inversión-resultados., involucrando no sólo resultados cognitivos.

Surge nuevamente la pregunta concreta: ¿Cuándo es buena una institución?

Generalmente, la mayoría de los investigadores lo que tienen en cuenta son datos sobre el desarrollo cognitivo y de éxito educativo.

Basándose en los resultados, no se analiza el proceso.

Luego de variados y múltiples análisis se llega a una conclusión de escuela eficaz: “Aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones”

3.5.2. EL PRODUCTO EDUCATIVO

Las metas son un elemento rector e indicador supremo para la concreción de calidad.

Deberán tenerse en cuenta:

Acomodación al cliente: En relación a su grado de desarrollo.

Reconocimiento: Satisfacción de alumnos.

Permanencia o duración: mantenimiento sostenido en el mercado.

Excelencia o perfección: Responder y no desviarse de las metas.

Bajo costo de producción: Mayor aprovechamiento de recursos y costos.

Accesibilidad: Posibilite el acceso a muchos sectores.

Cantidad de producción: Se refiere a la expansión del servicio.

3.5.3. LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS COMO INDICADOR DE CALIDAD

Guarda similitud con la empresa definiendo “satisfacción de los clientes externos” porque son los destinatarios inmediatos.

La satisfacción se dará en cuanto se sientan atendidos a sus propias necesidades educativas. Habrá manifestaciones visibles, como ser la asistencia y también deberán sentirse atendidos en sus necesidades.

Existe una jerarquía de las necesidades de esos clientes

Se dividen en necesidades básicas, que son fundamentales para la supervivencia. Dentro de ellas se mencionan: hambre, sed, sexo, diversión.

Luego el estadio de seguridad que incluye: lo vital, económico y lo emocional.

El estadio de pertenencia que abarca: aceptación, afecto y comprensión.

Estos tres estadios pertenecen a las Necesidades de deficiencia, que aparecen cuando no se satisfacen oportunamente.

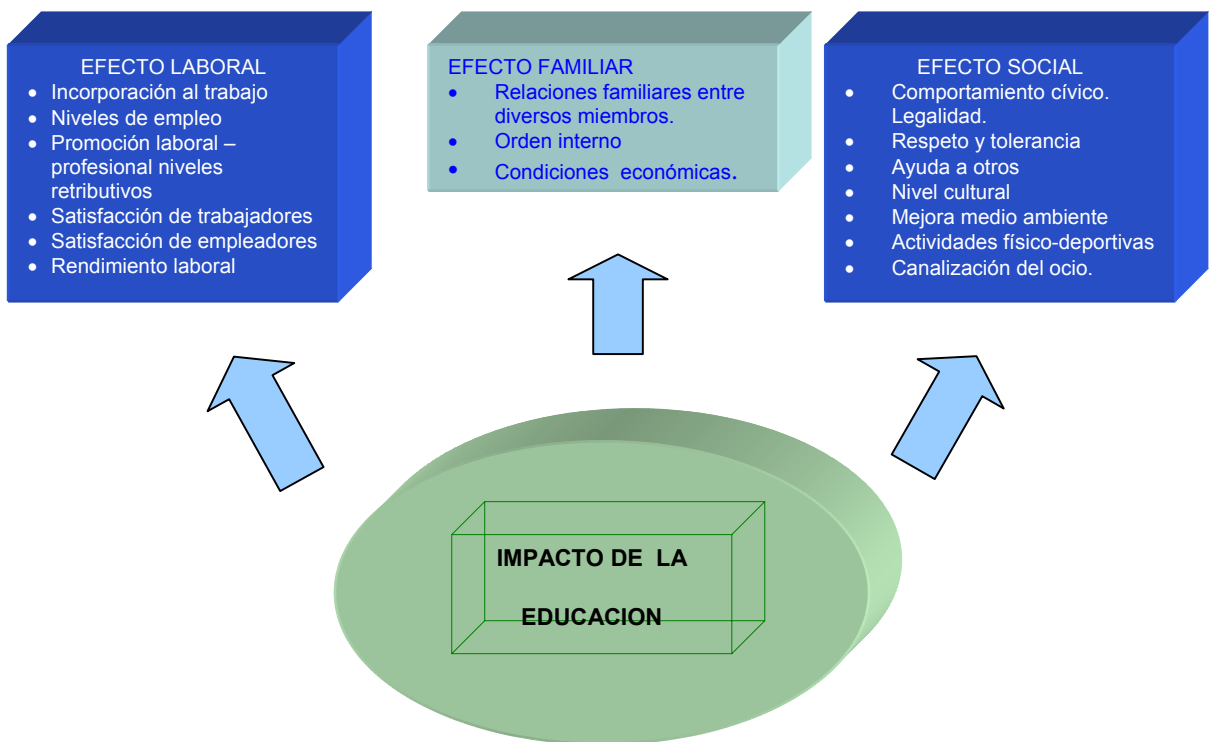
En la parte siguiente de la pirámide continúa la Estimación, que involucra: prestigio, éxito y progreso.

Finalmente aparece la autorrealización, que entiende autonomía y libertad.
Estas dos últimas jerarquías pertenecen a necesidades de desarrollo

3.5.4. EL EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN COMO INDICADOR DE CALIDAD

Es la repercusión que la educación recibida por los sujetos que han pasado por las instituciones educativas tiene sobre los contextos en los que tales sujetos educados desarrollan su vida en sus diversas manifestaciones.

Figura 5 Impacto de la educación



4. PLANIFICACIÓN

4.1 LA ORGANIZACIÓN EN EL SECTOR

4.1.1 SECTOR CONFECCIONES

El sector de textiles y confecciones es uno de los más importantes para el país, pues si se analiza es de resaltar su trayectoria que supera los cien años, representando el 10% del sector manufacturero del país, la industria textil genera más de 200.000 empleos directos y 600.000 indirectos, representando el 12% del empleo total del sector manufacturero¹⁰.

Colombia es uno de los principales centros de moda latinoamericana. Ferias como Colombiatex y Colombiamoda se han posicionado por permitir reunir a empresarios de todo mundo para apreciar los avances en moda, calidad, diseño, tecnología, logística y otras ventajas de la industria.

Las exportaciones es otro hecho para destacar pues le da más importancia al sector, solo en el 2005 logro exportaciones de 896 millones de dólares en prendas y complementos de vestir, este dato tiene una mayor proyección para los próximos años si se tiene en cuenta que la cadena textil es una de las mayores beneficiarias con los acuerdos comerciales que están en marcha En las siguiente tabla¹¹ se muestra las exportaciones de prendas y complementos de vestir desde el año 2001 hasta el 2005.

Tabla 1 Exportaciones totales de prendas y complementos de vestir

Año	2001	2002	2003	2004	2005
Exportaciones de Colombia	513607,7	517186,1	614567,1	842706,9	896244

Cifras en miles de USD FOB

¹ Cifras tomadas de: Informe de la Industria Textil Colombiana. CINTEX.

¹¹ DIAN-SIEX 2005

4.1.2 EL COMERCIO EXTERIOR DE LA INDUSTRIA DE LAS CONFECCIONES.

Si bien Colombia no es uno de los principales productores de confecciones a nivel mundial, en el país existe una percepción generalizada sobre la capacidad de esta industria para generar empleo y exportaciones.

El comportamiento de las exportaciones se relaciona estrechamente con las variaciones de la tasa real de cambio del peso con respecto al dólar. En los periodos en los cuales dicha tasa acelera su devaluación, las exportaciones colombianas de confecciones mejoran su posición competitiva en los mercados mundiales, vía precio, lo que se refleja en los valores totales exportados

Dicho comportamiento ratifica el hecho que las estrategias de competitividad basadas en la reducción de precios son insostenibles, además de enviar señales equivocadas a los empresarios en el sentido de permitirles postergar decisiones urgentes de inversión encaminadas a mejorar la competitividad de la industria.

Otro problema que enfrenta el sector es la presencia de prendas de vestir provenientes de China en Estados Unidos pues un mercado que crece a pasos agigantados, el mercado se encuentra inundado de prendas con las cuales es difícil competir dado el bajo costo de la mano de obra allí empleada. Un dato muestra la capacidad de producción del mencionado país, la industria de la confección da empleo a 19 millones de personas y se prevé que en un futuro próximo el 50% de las confecciones del mundo se producirán en China.

Como están las cosas el crecimiento del sector depende de la habilidad que tengan los empresarios para conquistar nichos especializados. Según Inxmoda se debe aprender a agregar mucho valor a la producción para poder conquistar aquellos nichos en donde la diferenciación más que el precio es el factor fundamental". En los Estados Unidos, país que importa US\$77 mil millones en confecciones, Colombia sólo tiene una porción del mercado equivalente al 0.8% y ocupa el puesto número 17 entre los proveedores. Por tanto hay que Aprovechar las ventajas además de una capacidad instalada que se está modernizando y el buen manejo de la moda.

Las siguientes tablas 2 y 3¹² muestra las exportaciones en Colombia desde 2001 a 2005 de prendas y complementos de vestir de punto y las de prendas y complementos de vestir (excepto las de punto) respectivamente, un análisis de la

¹² DIAN – Siex. 2004

tabla indica que las exportaciones totales han crecido año a año, pero que para el departamento de Santander el 2005 no supero lo realizado en el año 2004.

Tabla 2 Exportaciones de prendas y complementos de vestir de punto por departamentos entre 2001 y 2005

EXPORTACIONES	2001	2002	2003	2004	2005
Exportaciones de Colombia	214.053,10	177.466,80	211.736,10	323.369,10	324.684,40
Exportaciones de Santander	3.002,00	2.681,90	3.924,30	5.765,10	4.583,90
Participación % de Santander en las nacionales	1,4	1,5	1,9	1,8	1,4
Antioquia	132.199,40	114.948,80	115.983,70	162.486,90	181.136,00
Valle	26.078,40	24.107,30	35.762,10	51.324,50	41.478,10
Bogotá	423,4	425,8	883,3	39.617,10	40.174,20
Quindío	4,6	1.078,70	4.204,90	14.371,30	19.718,50
Cundinamarca	43.741,00	31.848,70	35.862,20	31.477,00	17.841,90
Tolima	4.572,90	1.429,00	10.673,50	13.477,40	9.120,30
Otros	4.031,30	946,7	4.442,00	4.849,90	10.631,50

Tabla 3 Exportaciones de prendas y complementos de vestir (excepto las de punto) por departamentos entre 2001 y 2005.

EXPORTACIONES	2001	2002	2003	2004	2005
Exportaciones de Colombia	351.237,60	339.719,30	402.831,00	519.337,80	571.559,60
Exportaciones de Santander	12.911,30	13.176,80	14.782,90	21.252,60	20.709,90
Participación % de Santander en las nacionales	3,7	3,9	3,7	4,1	3,6
Antioquia	222.566,70	197.961,10	243.864,80	300.212,40	375.922,30
Bogotá	765,5	931,5	1.798,80	42.465,70	54.646,80
Risaralda	43.808,70	60.405,30	28.630,10	87.266,10	46.800,60
Valle	31.836,40	31.468,90	24.206,30	38.933,10	35.166,80

Cundinamarca	29.172,70	26.869,80	36.564,10	17.185,00	18.245,40
Atlántico	6.258,50	3.513,50	7.008,60	8.364,90	14.288,30
Otros	3.917,90	5.392,30	45.975,50	3.657,90	5.779,50

Cifras en miles de USD FOB

4.1.3 ANÁLISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER.

Pasando al nivel departamental la importancia no deja de ser menor, para Santander el sector de las confecciones representa una gran proporción de sus exportaciones ya que de 236.564 millones de dólares que exportó el departamento en productos no tradicionales el sector aportó el 10.7% en el 2005.¹³

A pesar del creciente desarrollo presentado, los empresarios del sector y el gobierno nacional se encuentran preocupados por los retos que se vienen para las confecciones y los textiles en el país, retos que tienen como factores desencadenantes a la OMC y la tecnoglobalización, la primera porque fijó las pautas para las negociaciones conducentes a la unificación de los mercados mundiales, liberando el comercio mundial a través de la supresión de las barreras al comercio, tanto arancelarias como parancelarias y estableciendo reglas y procedimientos claros para la solución de conflictos y negociación de acuerdos comerciales, como es el caso del TLC (Tratado de Libre Comercio) que se encuentra en proceso de negociación entre Colombia y Estados Unidos. En segundo término esta la tecnoglobalización que señala el carácter internacional de la investigación y el Desarrollo Tecnológico (I&D) y la innovación. La internacionalización de la tecnología es, por tanto, una parte importante y fundamental de la tendencia actual hacia la globalización de la economía.

Frente a la inminencia de nuevos acuerdos comerciales, especialmente con Estados Unidos (TLC), lo que se quiere es tener un sector fuerte y muy

¹³ Cámara de Comercio Bucaramanga.

competitivo, preparado desde los nuevos desarrollos tecnológicos para afrontar una competencia de por sí ya bastante dura. Es por esto que muchas empresas ya se están preparando pues necesitan poder responder ante las nuevas condiciones de comercio ya que nada se gana ignorando los cambios y rechazarlos.

4.1.4 LA INDUSTRIA DE CONFECCIÓN EN SANTANDER.

Antes de proporcionar datos acerca de la relevancia de la industria de la confección en el departamento es necesario revelar el papel del departamento en cuanto a aporte en el PIB nacional, donde ocupa el cuarto lugar con un 6.09% del total entre los departamentos con mayores niveles de producción después de Bogotá, Antioquia y Valle, como se puede observar en la tabla 4¹⁴.

Tabla 4 Participación porcentual de producto interno bruto departamental 2003

Departamento	%PIB
Antioquia	15,25
Atlántico	4,64
Bogotá D. C.	22,07
Bolívar	3,96
Boyacá	2,57
Caldas	2,20
Caquetá	0,55
Cauca	1,70

¹⁴ DANE Información Estadística

Cesar	1,88
Córdoba	2,35
Cundinamarca	5,53
Chocó	0,35
Huila	1,83
La Guajira	1,26
Magdalena	1,55
Meta	1,84
Nariño	1,83
Norte Santander	1,80
Quindío	0,86
Risaralda	1,64
Santander	6,09
Sucre	0,77
Tolima	2,33
Valle	11,06

Teniendo en cuenta la importancia de la región en cuanto al PIB del país se refiere, es importante ver qué sectores aportan más al PIB del departamento, la tabla 5¹⁵ muestra cómo el sector de servicios y el sector industrial representan más del 50% del total del Producto Interno Bruto del departamento.

En los últimos seis años el departamento ha presentado un incremento en el número de empresas cuya razón social está dirigida a la confección de prendas de vestir, además desde 2001 se ha presentado un crecimiento constante de este sector en las exportaciones hasta casi duplicar el valor de las exportaciones en el 2005 (ver tabla 3), este valor está dado en miles de dólares Free On Board (FOB).
Tabla 5 PIB del departamento por sectores entre 1999 y 2002

¹⁵ Dane – Siex. 2004

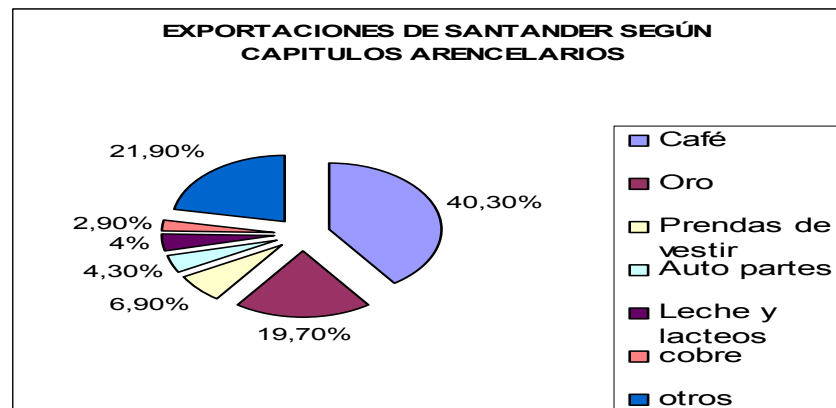
Actividades	1999	2000	2001	2002	Variación
Servicios	1.606	1.582	1.618	1.646	1,8
Industria	650	800	813	772	-5,1
Agropecuario, Silvicultura y pesca	554	618	653	684	4,8
Construcción	297	237	263	298	13,0
Comercio	267	314	328	337	2,6
Transporte	208	208	222	249	12,0
Electricidad, gas, agua y alcantarillado	81	74	71	89	25,6
Minería	86	82	85	79	-7,0
Total PIB departamental	4.203	4.379	4.550	4.632	1,8

Cifras en miles de USD FOB

A pesar de no contar con una importante ubicación a nivel nacional las confecciones han sido uno de los principales rubros de las exportaciones, a mayo de 2006 las confecciones agrupadas por los capítulos arancelarios 61 y 62 alcanzaron un valor de 8.6 millones de USD, cifra superior en 8.3% a la mostrada el año anterior en el mismo periodo, clasificándose en tercer lugar entre los sectores que más exportan como se muestra en la figura 6¹⁶, adicionalmente este sector reúne la mayor cantidad de empresas exportadoras con una participación de 36.4% en el presente año.

Figura 6 Exportaciones de Santander según capítulos arancelarios

¹⁶ CAMARA DE COMERCIO BUCARAMANGA 2006



Por último es importante ver cuales son los principales destinos de las exportaciones de las empresas de confecciones de la región, en la tabla 6¹⁷ se puede ver que los principales clientes del sector se encuentran en Estados Unidos, seguido de Venezuela y Puerto Rico entre otros.

Tabla 6 Principales destinos de las prendas de vestir de Santander

PAIS	2001	2002	2003	2004	2005
Estados Unidos	6.528,40	8.150,30	10.075,70	14.171,20	13.035,70
Venezuela	4.161,60	1.707,50	582,80	1.350,20	2.135,60
Puerto Rico	1421,3	1626,6	2086,7	2219	2253,2
Ecuador	141	654,6	924,6	1497,4	1393,2
México	281	858,2	2499,6	3048,8	2986,3
Reino Unido	1.023,70	726,3	710,1	1.303,50	826,8
Otros	2.356,40	2.135,20	1.827,70	3.427,60	2.663,20

Cifras en miles de USD FOB

4.1.5 ANALISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES EN AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA AMB

En el AMB el sector de confecciones ha venido creciendo a nivel general, pero se han presentado insuficiencias que no le permite crecer en una proporción

¹⁷ DIAN – Siex. 2004

deseada, entre los principales inconvenientes según investigación realizada por el CDP de Confecciones de Santander en el año 2005, son la falta de mano de obra capacitada en la región, la ineficiencia en capacitación y apoyo de los organismos encargados de esta función, la carencia de una relación más estrecha con los proveedores y la industria textilera, especialmente para las pequeñas y microempresas, y finalmente, la ineficiencia e incumplimiento de las terceras personas con las que contratan procesos de fabricación.

Un aspecto importante y que genera una ventaja competitiva es que el sector posee una excelente imagen en el ámbito nacional e internacional en cuanto a la calidad, la creatividad y el valor agregado que tienen sus productos, sobre todo la línea infantil.

Para todas las empresas es fundamental la ubicación geográfica que tengan pues es importante tener en cuenta las distancias tanto con los proveedores como con los clientes, en el caso de las empresas del sector de confecciones del AMB este factor se convierte en ocasiones en una desventaja debido a la lejanía con las textileras nacionales en comparación con empresas ubicadas en otras regiones como Risaralda, Antioquia y Cundinamarca.

El CDP de Confecciones de Santander suministró una lista actualizada de todas las empresas que se encuentran registradas en Cámara de Comercio, dicho listado contiene su clasificación según la ley 590 del 10 de Julio del año 2000 la cual en el Artículo # 2 define y clasifica a la Micro, Pequeña y Mediana empresa de la siguiente manera.

Tabla 7. Clasificación de empresas según ley 590 Junio 2000

PARÁMETROS	Micro	Pequeña	Mediana
Planta de personal (# de trab.)	< 11	11 – 50	51 - 200
Activos totales (salarios mínimos)	< 501	501 - < 5.001	5.001 – 15.000

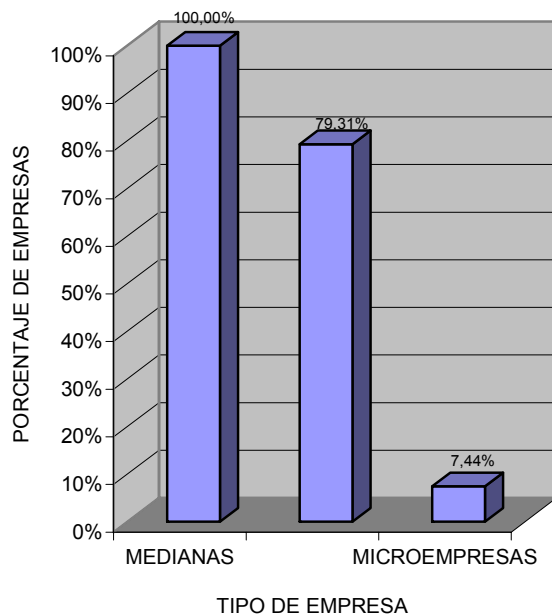
Tabla 8 Número de empresas en cada categoría según la ley 590

CATEGORÍA	# DE EMPRESAS
Micro	824
Pequeña	39
Mediana	8
TOTAL	871

- A continuación se presenta un análisis del sector de confecciones teniendo en cuenta datos suministrados por el CDP de Confecciones de Santander de una investigación realizada en el año 2005 por estudiantes de la Universidad Industrial de Santander.

Empresas exportadoras

Figura 7 Empresas exportadoras

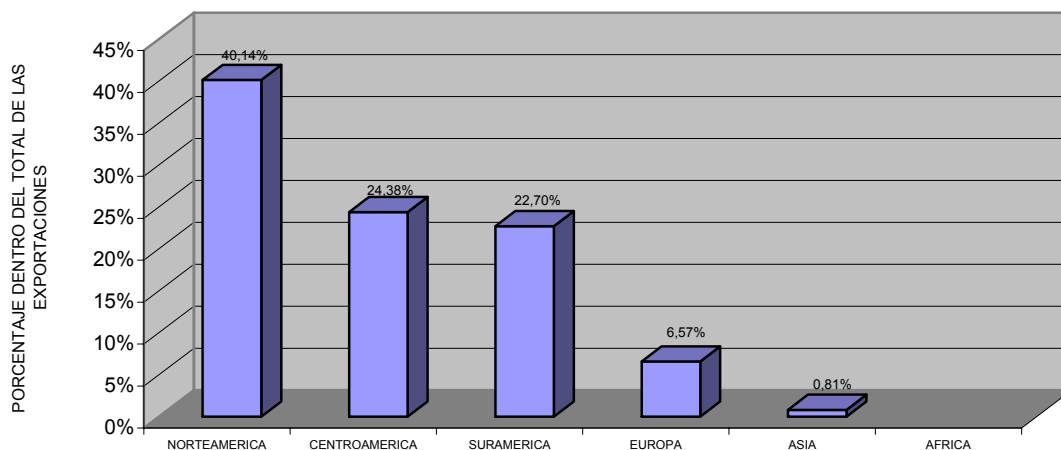


El 100% de las medianas empresas, el 79.31% de las pequeñas y el 7.44% de las microempresas del sector de las confecciones del AMB están en la actualidad exportando sus productos.

Según las cifras las medianas y pequeñas empresas están buscando ganar espacio en el campo internacional mientras que las microempresas cubren el mercado local debido a la dificultad para producción en gran cantidad que no le permite tener contratos de volumen significativo como los nacionales o internacionales.

Principales destinos de exportación

Figura 8 Principales destinos de exportación sector confección AMB



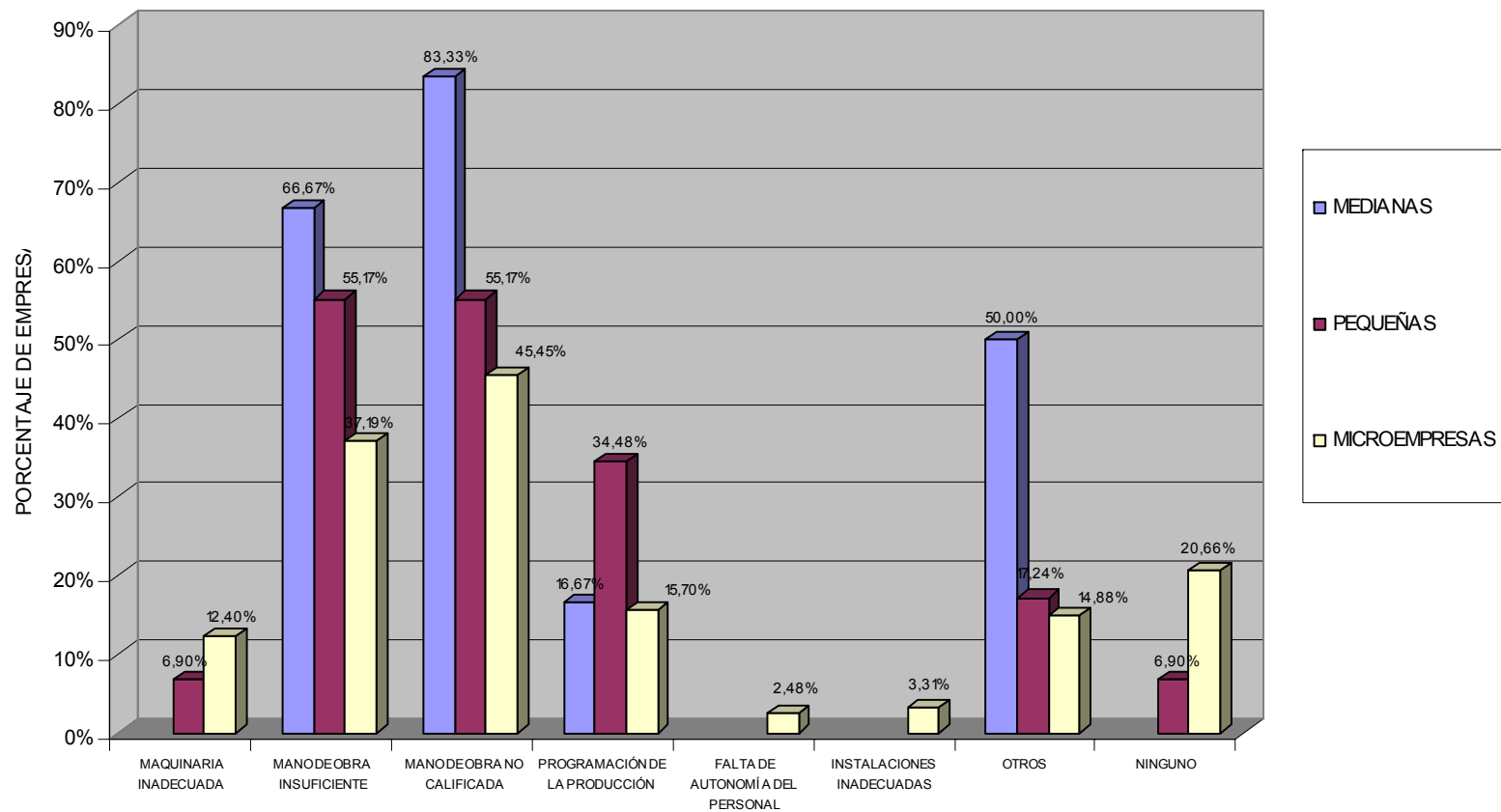
El 40.14% de las exportaciones totales del sector de las confecciones en el AMB tienen como destino Norteamérica y en su gran mayoría hacia Estados Unidos, un 24.38% de las exportaciones totales del sector tiene como destino Centroamérica a países como Costa Rica y Panamá, un 22.70% tiene como destino Suramérica a países como Ecuador y Venezuela, un 6.57% de las exportaciones totales es vendido a Europa y en su gran mayoría hacia Inglaterra.

Principales inconvenientes en el área de producción (Véase figura 9)

Los inconvenientes que se presentan en una mayor proporción dentro del área de producción de las empresas de confecciones del AMB tienen que ver directamente con el recurso humano. Para las medianas empresas la mano de obra no calificada, la mano de obra insuficiente y entre otros el incumplimiento y la calidad de los servicios y/o procesos que contratan con terceros son los principales. Las pequeñas empresas del sector se quejan igualmente de la mano de obra no calificada, la mano de obra insuficiente y adicionalmente presentan problemas en la programación de la producción, al igual que en las medianas tiene problemas con el incumplimiento y la calidad de los servicios y/o procesos que contratan con

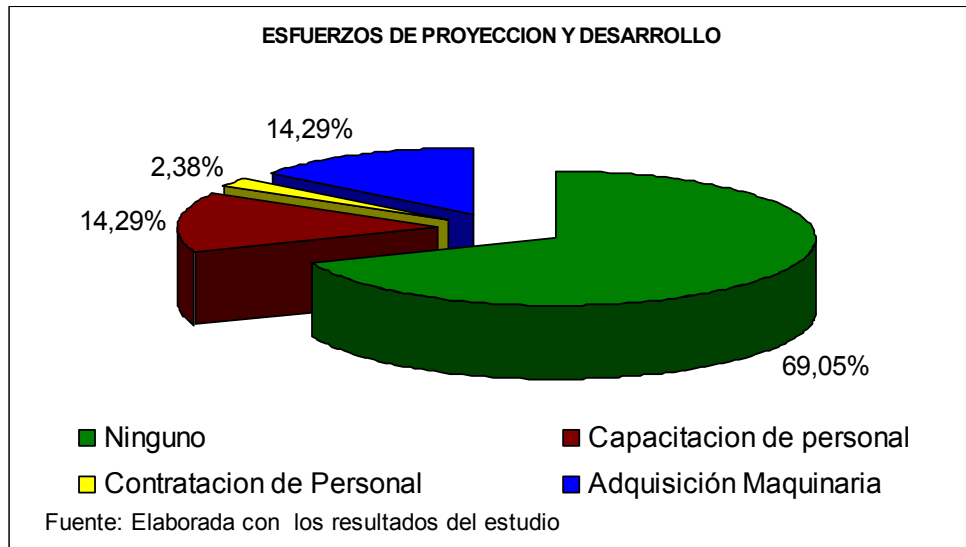
terceros. Según se observa la microempresa del sector posee menos inconvenientes en esta área, ya que el 20.66% de ellas expreso no tener ningún problema, sin embargo, la mano de obra no calificada, la mano de obra insuficiente, la programación de la producción y el incumplimiento y la calidad de los servicios y/o procesos que contratan con terceros vuelven hacer ressaltados como las principales falencias, apareciendo adicionalmente la maquinaria inadecuada como otro problema en el área de producción.

Figura 9 PRINCIPALES INCONVENIENTES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EMPRESAS DE CONFECCIONES AMB



NECESIDADES EN PLANTA DE PRODUCCION

Figura 10 Esfuerzos de proyección y desarrollo planta de producción



En cuanto a las necesidades de maquinaria, algunas de las enunciadas por los empresarios fueron: plana, collarín, fileteadora, cerradoras, 2 agujas y planchas. En cuanto a las necesidades de capacitación en esta área convergen hacia desarrollar destrezas en el manejo de los diferentes tipos de máquinas especialmente las nombradas para compra y adicionalmente tratar temas relacionados con la seguridad industrial y salud ocupacional.

Según lo anterior el CDP de confecciones cuenta con servicios para la solución de estos problemas.

4.1.6 EL SECTOR DE CONFECCIONES COMO FUENTE DE EMPLEO

Para este proyecto es vital analizar el estado de la mano de obra en el AMB para el sector de las confecciones pues el servicio de mayor trascendencia que tiene el CDP de Confecciones de Santander es la formación de operarios para este sector,

y como se expuso anteriormente la falta de personal adecuado y capacitado dentro de la región es un problema que realmente afecta a todo el sector, y esta es una de las razones por las que en muchos casos los empresarios hayan optado por contratar el ensamble de parte de su producción con terceros, a causa de la ausencia de personal idóneo para trabajar en la planta de las empresas. Este problema conlleva a los otros dos que se nombraron anteriormente, el contratar el ensamble con terceros hace que la programación y el cumplimiento de la producción dependan de otros los cuales en muchas ocasiones no manejan los estándares y procesos necesarios que les permitan ser eficientes y producir con calidad.

Panorama poblacional y de empleo

Al finalizar el segundo trimestre de 2005, según la Encuesta Continua de Hogares, a nivel nacional la población era de 44.488.473 personas. Por regiones, la región oriental (que comprende a Boyacá, Cundinamarca, Meta, Norte de Santander y Santander) registra el 18% de la población de los 23 departamentos estudiados, es necesario mencionar que Bogotá D.C., se entiende como una región de las cinco de estudio y tiene un 16% de la población total.

En el Área Metropolitana de Bucaramanga –AMB-, 1.015.144 personas conforman su población a junio de 2005, de acuerdo a la ECH.

Tabla 9 Panorama empleo

CONCEPTO	NACIONAL		AMB		Diferencia AMB II Trim 2005-2004
	2004	2005	2004	2005	
	II Trim	II Trim	II Trim	II Trim	
Población total*	43.770	44.489	996	1.015	19,37
Población en edad de trabajar	33.376	34.082	765	784	19,01
Tasa de desempleo	14,1	12	17,5	15,2	-2,35
Fuente : DANE *Datos de población en miles de personas (1) Bucaramanga, Girón, Piedecuesta y Floridablanca					

En términos de ocupación, para el total nacional y metropolitano se observa un incremento en la tasa, ubicándose en 52,2% y 55% respectivamente, para Bucaramanga significa un aumento de dos puntos porcentuales respecto al período abril - junio de 2004.

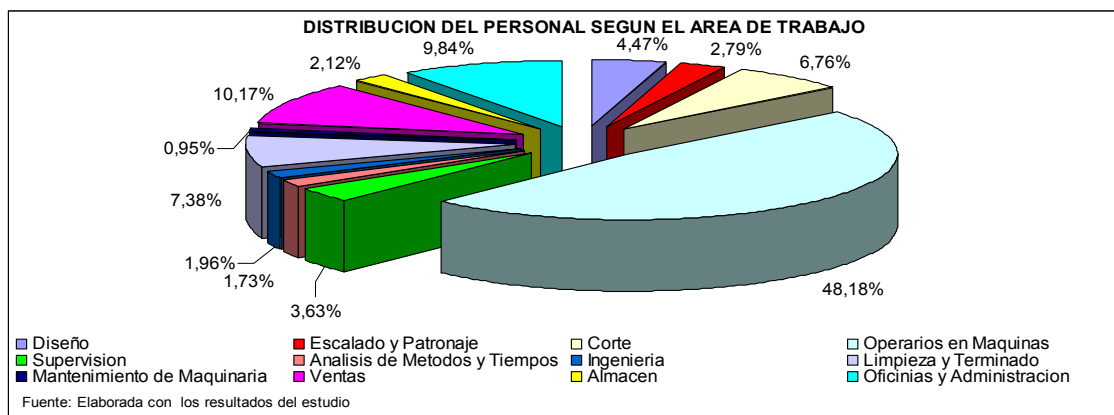
Para el período de abril a junio de 2005, las ramas de actividad que tienen el mayor número de personas ocupadas son: comercio, restaurantes y hoteles (135.584 personas); servicios, comunales, sociales y personales (98.924 personas); e industria manufacturera (94.463 personas). Por su posición ocupacional, las más representativas son: obreros, empleados particulares con el 43,6%, trabajadores por cuenta propia 34,2% y patrones o empleados por 7,8%.

Puestos de Trabajo

Según un estudio realizado por el CDP de Confecciones en el año 2006, encuestando 48 empresas se detectó que estas poseen una fuerza laboral total de

1654 (con lo cual se ratifica que son las empresas más fuertes dentro del sector ya que los empleados del total de las 831 inscritas en Cámara de Comercio es de 2540 empleos directos) personas directas, distribuidas como muestra la figura a continuación:

Figura 11 Distribución del personal según el área de trabajo sector de confecciones

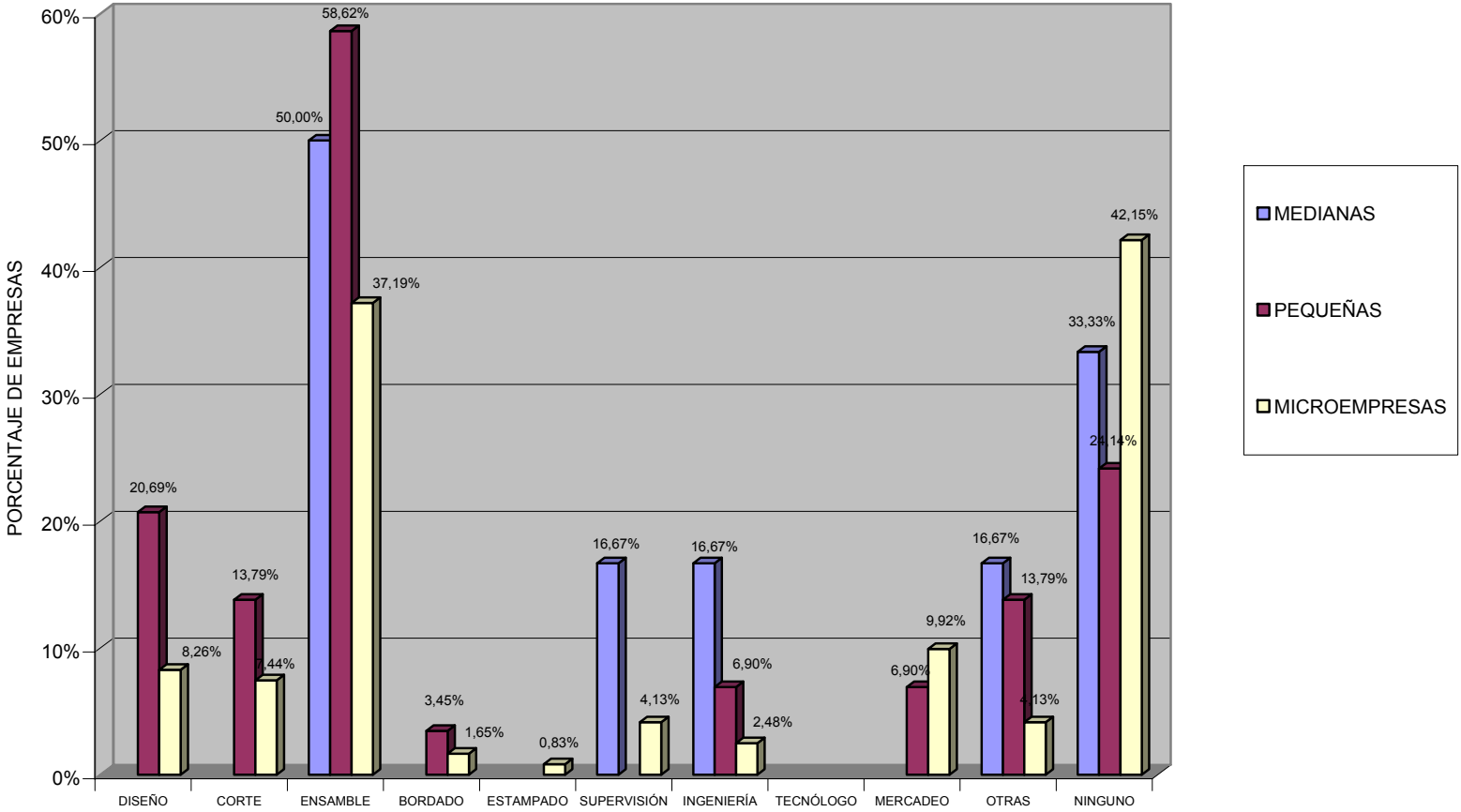


Se puede apreciar en la figura 11 que las empresas para desarrollar sus actividades necesitan de un alto porcentaje de operarios de maquinas (48.18%).

Carencias de personal (Véase figura 12.)

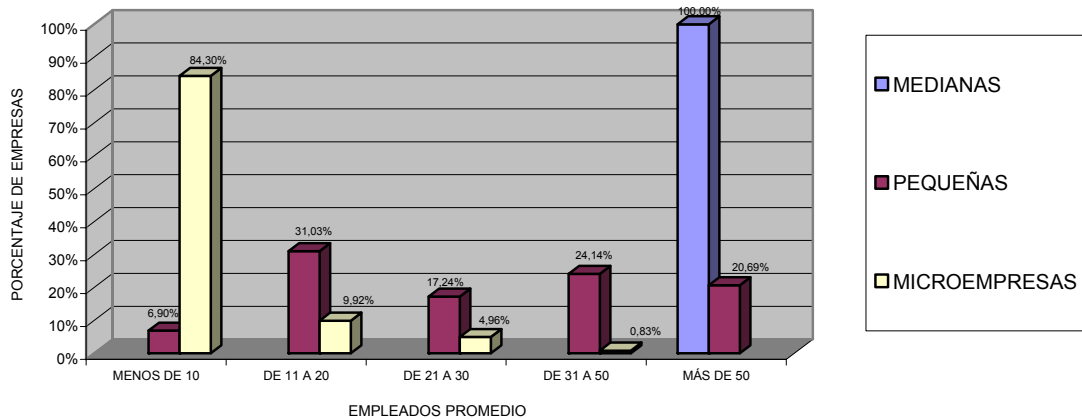
Como se aprecia en el grafico el principal problema que tienen las empresas de confecciones en lo concerniente al personal de las mismas esta relacionado con la sección de ensamble donde el 50% de las empresas medianas no cuentan con el personal idóneo para el desarrollo de las funciones requeridas en esta parte del proceso, este porcentaje sube al 58,62% en las pequeñas empresas y el 37,19% de las microempresas posee la misma carencia

Figura 12. CARENCIA DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS DE CONFECIONES AMB



Empleados en promedio anual

Figura 13 Empleados promedio anual en las empresas de confecciones AMB



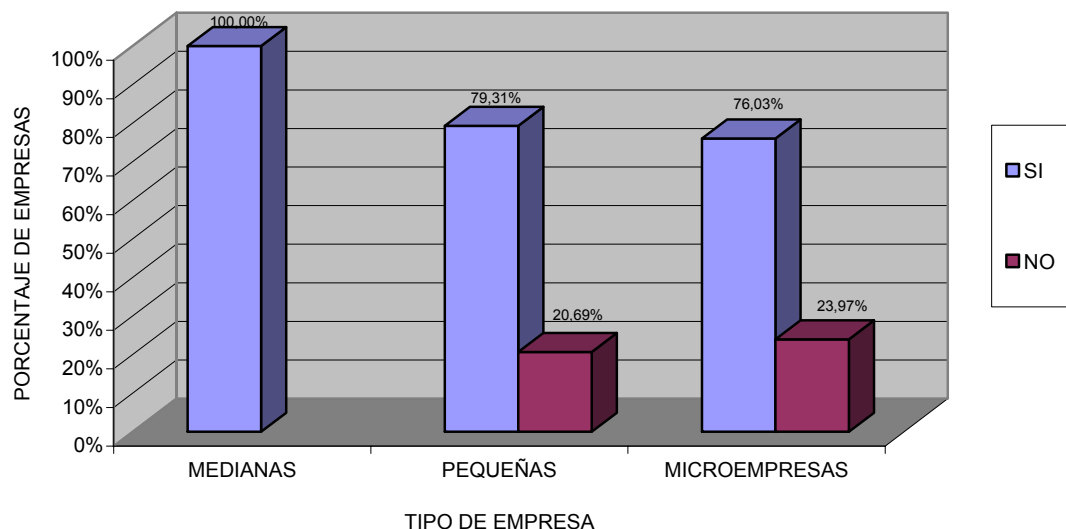
Actualmente todas las empresas medianas del sector confección del área metropolitana de Bucaramanga mantienen en promedio más de 100 empleados. Para el caso de las pequeñas empresas existe un 20.69% que posee más de 50 empleados, un 24.14% mantiene entre 31 y 50 empleados, un 17.24% entre 21 y 30 empleados, un 31.03% entre 11 y 20 empleados, y un 6.90% menos de 10 empleados. Por otro lado el 84.30% de las microempresas del sector mantienen en promedio menos de 10 empleados, un 9.92% mantiene en promedio entre 11 y 20 empleados y finalmente un 4.96% mantiene entre 21 y 30 empleados.

El comportamiento del número de empleados promedio es normal de acuerdo al tipo de empresa, sin embargo vale la pena dejar claro que debido a que en el sector se presenta en gran medida la subcontratación de servicios, es necesario saber que muchas empresas operan en una mayor o menor proporción de esta forma, o sea que varias empresas tienen vinculados un mayor número de personas a través de relaciones indirectas.

Compromiso social

Para el CDP de Confecciones de Santander el compromiso social por parte de las empresas es fundamental para contribuir a la solución de problemas presentes en la región (desempleo, desplazados, pobreza), entre los servicios que presta la corporación se encuentra la escuela de operarios que trabaja formando personas de escasos recursos en el manejo de maquinas industriales para la confección, pero para el éxito de este servicio es fundamental la disposición que tengan las empresas, pues se necesita que quieran sustituir su problema de falta de mano de obra con la solución que el CDP ofrece, afortunadamente las cifras que a continuación se presentan son alentadoras para la continuidad del servicio que se presta en la entidad.

Figura 14 Disposiciones de las empresas de confecciones AMB a dar empleo a desplazados por la violencia (capacitación previa)



El 100% de las medianas empresas, el 79,31% de las pequeñas y el 76,03% de las microempresas tienen la disposición de contratar en sus empresas a desplazados por la violencia que hallan sido previamente capacitados y cumplan con los requisitos de eficiencia y de calidad. Los empresarios que no están dispuestos alegan como razón a su negativa las malas experiencias pasadas con programas similares y a la desconfianza que sienten por los desplazados por la violencia.

Los programas que se realicen para insertar a la vida laboral a los desplazados por la violencia tienen suficiente receptividad por los empresarios debido a la falta de mano de obra capacitada en el sector, sin embargo el éxito de estos programas dependerá no solo de la colaboración de los empresarios sino del compromiso de los desplazados y de las entidades que los capaciten en pro de llenar parte del vacío laboral del sector al tiempo que se aporta a la solución de un problema social.

Es necesario aclarar que aunque las cifras anteriores se refieren únicamente a los desplazados, es de resaltar el alto porcentaje de empresarios que están dispuestos a colaborar con programas afines, teniendo en cuenta esto y la falta de mano de obra calificada surge una gran posibilidad de empleo para las personas que quieran capacitarse, y por tanto mas oportunidades para la continuidad del servicio prestado por el CDP, ya que la capacitación que ofrece el CDP de Confecciones no solamente es para persona desplazadas, también es para personas de la región que sea de bajos recursos (esto depende del objetivo de cada proyecto).

4.1.7 CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES

- Definitivamente el sector de confecciones es para Colombia una de los más importantes pues en su larga trayectoria de más de 100 años ha venido creciendo convirtiéndose en una importante fuente de empleo.
- A nivel de Santander se percibe un ambiente de confianza en el sector, aunque en el ámbito nacional no esta en primer lugar si es importante para el departamento pues las exportaciones y el empleo que genera las confecciones son fundamentales para combatir la pobreza.
- A nivel de Bucaramanga y su AMB existen 871 empresas dedicadas a este negocio, ofreciendo empleo y crecimiento a la región, pero desafortunadamente existen problemas que no permiten que el sector progrese de una manera más rápida, el principal problema que hay es la falta de personal calificado pues existen carencias de personal en casi todas las áreas pero aun más en el área de ensamble, esto suena irónico si se analizan las cifras de desempleo en la región, pues para el segundo trimestre del año 2005 existía una tasa de desempleo 15.2%¹⁸. Teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que el problema fundamental es la falta de capacitación, entidades como el CDP de Confecciones de Santander están trabajando en la solución de este problema, pero falta mas apoyo tanto del gobierno como de las mismas empresas del sector.
- Según el análisis del sector existen necesidades de capacitación para todas áreas aunque en algunas mas que en otras, adicional a otros problemas como la falta de maquinaria especializada.

¹⁸ DANE 2005

- La falta de mano de obra capacitada definitivamente es un problema para todo el sector pues de este problema se generan una serie de inconvenientes (calidad, retrasos entre otros) en el área de producción afectando drásticamente la competitividad de las empresas.
- En algunos casos no se cuenta con los recursos necesarios, razón por la cual se prefiere subcontratar procesos antes que realizar inversiones para implementar una parte del proceso productivo dentro de cada empresa, aspecto que les permite una gestión más dinámica, pero asumiendo el riesgo de depender de terceros.
- El CDP de Confecciones Santander tiene un gran compromiso con el sector generando proyectos para el apoyo de las empresas, pues realmente existen muchos aspectos que se podrían mejorar en especial en la parte de capacitación de todo el personal en general incluyendo empresarios.

Una vez analizado el sector confecciones es de gran importancia realizar un diagnóstico inicial de la empresa en cuanto al SGC, con esto se complementa la información necesaria para la realización de la planificación del proyecto, el perfil inicial se detalla a continuación:

4.2 PERFIL INICIAL DEL SGC

4.2.1 DIAGNÓSTICO

Para hacer un diagnóstico de la empresa fue fundamental conocer a fondo el funcionamiento de esta, se realizó una entrevista al personal directamente implicado en cada proceso, adicionalmente se hizo una reunión con la directora ejecutiva donde se aclararon dudas en cuanto a las actividades de la organización, de esta manera se obtuvo la información necesaria para poder establecer el

estado de la organización en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad teniendo en cuenta cada uno de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

Una vez recopilada la información se procedió a diligenciar la tabla 10 en donde se estipulo el estado de cada uno de los requisitos en la organización, y se le otorgo una calificación de acuerdo a los siguientes parámetros que se diseñaron, según el avance que debe tener cada uno de los requisitos.

1. Requisito aplicable ni diseñado, ni desarrollado, ni implementado.
2. Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del SGC.
3. Requisito implementado, con registros que lo evidencian.
4. Requisito implementado y auditado con resultados conformes.
5. Requisito auditado y en proceso de mejoramiento continuo.

Este cuadro aplica cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001, la información se presenta de acuerdo a los capítulos de la norma.

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
8. MEDICION ANÁLISIS Y MEJORA

Para obtener un análisis de los resultados más explicito se agruparon los requisitos de la siguiente manera.

- Requisitos generales

- Requisitos de documentación
- Responsabilidad de la dirección
- Planificación
- Responsabilidad autoridad y comunicación
- Revisión por la dirección
- Gestión de los recursos
- Recursos humanos
- Realización del producto
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras
- Producción y prestación de servicios
- Medición análisis y mejora

Para el llenado del cuadro el autor decidió realizar él mismo la labor, esto con el fin de no tergiversar la información por alguna confusión. De esto se estableció

REQUISITOS GENERALES

- No existe identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación
- No esta determinada la secuencia e interacción de estos procesos.

REQUISITOS DE DOCUMENTOS

- No existe una política de calidad, ni objetivos de calidad documentados
- No hay manual de calidad, no hay manual de procedimientos de producción, no hay un eficiente control de registros ni de documentos
- Hay ciertos registros pero estos no son fácilmente identificados, tampoco hay control de su almacenamiento y disposición de los mismos

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- La dirección tiene un compromiso con el SGC pero no se llevan a cabo las actividades suficientes para garantizar la efectividad del SGC.
- La dirección se preocupa para que los requisitos exigidos por el cliente se cumplan a cabalidad, pero es conciente que realmente se necesita un sistema que garantice el cumplimiento de estos.

PLANIFICACIÓN

- No existe ningún objetivo de calidad, por tanto no se cuenta con indicadores de gestión que realmente son importantes.
- No hay planificación del SGC, pero si existe el interés por parte de la organización para empezar a realizar esta labor.

RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

- La responsabilidad y autoridad están establecidas en la empresa de manera informal.
- Hay un proceso adecuado de comunicación en la organización pero no existe documentación al respecto.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- La dirección no hace revisiones al SGC y aun no se planifica como hacerlas.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- La empresa siempre se ha preocupado por ofrecer los recursos necesarios para cumplir con el cliente, pero sabe que es fundamental el mejoramiento por tanto con la implementación del SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 esta adquiriendo un compromiso para el mejoramiento continuo, por esta razón el presupuesto para diseñar e implementar este sistema ya está siendo planeado.

RECURSOS HUMANOS

- La empresa cuenta con personal capacitado para la realización de trabajos que tienen que ver con la calidad de sus productos y servicios, pero los perfiles de cargo no están definidos.
- La organización establece la competencia necesaria del personal, y se preocupa por que sus empleados se capaciten, adicional a esto la empresa no cuenta con todos los registros de educación, formación y experiencia necesarios para garantizar el cumplimiento de estas competencias, no se realizan evaluaciones de desempeño ni de competencias.
- La infraestructura de la organización es adecuada para el logro de conformidad de los requisitos del producto
- El ambiente de trabajo es adecuado para el buen desempeño de las labores, aunque se deben establecer parámetros de mejoramiento.

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- La organización planifica la realización del producto de acuerdo a órdenes de pedido, en un proceso. y para la realización de proyectos se está haciendo constantemente planificación.

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

- La organización determina los requisitos exigidos por el cliente, en el caso de la realización de los proyectos se establecen cuales son las necesidades en el contrato o convenio.
- La organización si realiza las revisiones, pero unos procesos no se tiene claramente identificado y no se mantienen registros de esto.
- La comunicación con los clientes es eficaz, pues constantemente se esta verificando en el caso de los proyectos si el cliente esta conforme, pero no hay registro de esto.

DISEÑO Y DESARROLLO

- La organización no cuenta con documentación donde se especifique quien, como y cuando se hace el diseño de los proyectos realizados.

COMPRAS

- En la empresa no existe un procedimiento documentado la realización de las actividades que tienen que ver con las compras.
- La organización cuenta con un solo proveedor por tanto no existe un registro de selección.
- La información de las compras no es fácilmente identificada en algunos casos.
- La verificación de los productos comprados se realiza pero no existen registros, en el caso de contratos de prestación de servicios en algunos casos se realizan evaluación del trabajo realizado.

PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- La organización realiza planificación en algunos de sus servicios pero no existen planes de calidad en cada uno de sus servicios.

- La empresa si realiza el seguimiento al proyecto o producto, pero no hay registros que comprueben lo anterior en algunos casos.
- La empresa se hace responsable de los productos que el cliente entrega, en el caso de proyectos de cofinanciación con otras entidades se realiza un seguimiento por parte de la organización cofinanciadora para garantizar el buen uso del aporte de esta.

MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

- La organización demuestra la conformidad del proyecto o producto, en algunos casos mediante las revisiones pero no se registran, no garantiza la conformidad del SGC y no se aplican técnicas de mejoras.
- No se realiza ninguna actividad de medición del SGC
- No esta establecido el tratamiento de producto no conforme
- No hay registros de análisis de datos

En la tabla 10 se puede apreciar el estado de cada uno de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 en la organización.

Tabla 10 Diagnostico del SGC

N	ENUNCIADO	COMENTARIO	NA	1	2	3	4	5	RESULTADOS
4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD								1
4,1	REQUISITOS GENERALES	No existe identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación, no esta determinada la secuencia e interacción de estos procesos.		x					1
4.2.1	GENERALIDADES	No existe una política de calidad, ni objetivos de calidad documentados, no hay manual de calidad, no hay manual de procedimientos de producción, no hay un eficiente control de registros ni de documentos		x					1
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	No existe ningún manual de calidad		x					1
4.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	No existe ningún control de documentos		x					1
4.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS	Hay ciertos registros pero estos no son fácilmente identificados, tampoco hay control de su almacenamiento y disposición de los mismos		x					1
5	RESPONSABILIDADES DEL A DIRECCIÓN								1,5
5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	La dirección tiene un compromiso con el SGC, no se llevan a cabo las actividades suficientes para garantizar la efectividad del SGC.		x					1

N	ENUNCIADO	COMENTARIO	NA	1	2	3	4	5	RESULTADOS
5,2	ENFOQUE AL CLIENTE	La dirección se preocupa para que los requisitos exigidos por el cliente se cumplan a cabalidad			x				2
5,3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	No existe ninguna política de calidad		x					1
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	No existe ningún objetivo de calidad		x					1
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SGC	No hay planificación del SGC		x					1
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	La responsabilidad y autoridad están establecidas en la empresa de manera informal		x					
5.5.2	REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN	La directora hace labores de representante se la dirección pero no se tiene el nombramiento oficial.			x				2
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	Hay un proceso adecuado de comunicación en la organización			x				2
5,6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	No existen revisiones por la dirección del SGC.		x					1
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS								1,5

N	ENUNCIADO	COMENTARIO	NA	1	2	3	4	5	RESULTADOS
6,1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	La empresa siempre se ha preocupado por ofrecer los recursos necesarios para cumplir con el cliente, pero sabe que es fundamental el mejoramiento por tanto con la implementación del SGC bajo la norma ISO 9001:2000 esta adquiriendo un compromiso para el mejoramiento continuo y la destilación de los recursos necesarios para el sistema.			x				1
6,2	RECURSOS HUMANOS	La empresa cuenta con personal capacitado para la realización de trabajos que tienen que ver la calidad de sus productos pero no se hay establecidos perfiles de cargo.		x					1
6,3	INFRAESTRUCTURA	La infraestructura de la organización es adecuada para el logro de conformidad de los requisitos del producto.			x				2
6,4	AMBIENTE DE TRABAJO	El ambiente de trabajo es adecuado para el buen desempeño de las labores.			x				2
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								1,4

N	ENUNCIADO	COMENTARIO						RESULTADOS	
			NA	1	2	3	4		5
7,1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	La organización no presenta documentación necesaria para demostrar la planeación de sus productos o servicios.		x					1
7,2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	La organización determina los requisitos exigidos por el cliente, si se realizan las revisiones pero no se mantienen registros de estas en algunos casos.			x				2
7,3	DISEÑO Y DESARROLLO	La organización no cuenta con un procedimiento donde se especifique como se realiza el diseño y desarrollo de los proyectos		x					1
7,3,4	REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	La organización no realiza revisión de l diseño y desarrollo		x					1
7.4	COMPRAS	La organización cuenta con un solo proveedor por tanto no existe un registro de selección. La verificación de compras se realiza pero no existen registros en algunos casos.		x					1
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	La organización no realiza planificación de la producción y la realización de sus proyectos en condiciones controladas.		x					1

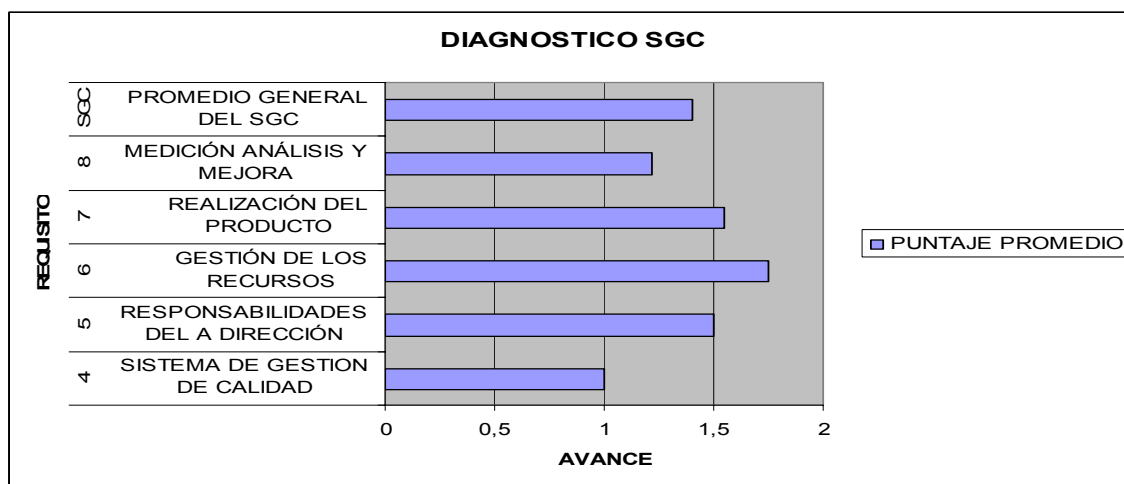
4.2.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Según la calificación que se le dio a cada requisito se estableció un promedio del puntaje por capítulo en la tabla 11 y la figura 15 se pueden apreciar los resultados.

Tabla 11 Resultados Diagnóstico SGC

Nº	REQUISITO	AVANCE
4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	1
5	RESPONSABILIDADES DEL A DIRECCIÓN	1,5
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	1,75
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	1,4
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	1,22
SGC	PROMEDIO GENERAL DEL SGC	1,37

Figura 15 Resultados diagnóstico SGC



4.2.3 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

- Realmente la gerencia esta comprometida con la implementación del SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 pues una meta de la organización es certificar la calidad de sus procesos, esto se evidencia en la gestión realizada para contar con una entidad consultora que guié este proceso, la proyección de recursos para el diseño, implementación y mejora del sistema.
- Se observa infraestructura adecuada para la prestación de los servicios ofrecidos.
- El personal es competente para la realización de su trabajo y esta dispuesto a colaborar con el diseño e implementación del SGC. Sin embargo se evidencio una debilidad, debido a que en la organización se trabaja con proyectos existe una alta rotación de personal que se contrata para cada uno de los mismos.
- Se evidencia debilidad en la parte financiera pues los CDP'S son entidades sin animo de lucro y auto sostenibles, por esta razón la directora ejecutiva debe estar en constante gestión de proyectos que generen apoyo al sector y de esta manera poder sostenerse.
- Según lo analizado quedo demostrado que definitivamente la organización no cumple con los procedimiento exigidos por la norma.
- El estado actual del SGC según los resultados obtenidos del diagnóstico, es de 1.37 con esto se evidencia que la organización necesita trabajar fuertemente para alcanzar el objetivo cumpliendo con todos los requisitos y

de esta manera obtener una calificación de 5 para contar con un SGC eficaz

5 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

Para realizar la ejecución del plan se designo como coordinador de calidad al autor de este documento con responsabilidad y autoridad para el SGC y todo el apoyo de la Directoria Ejecutiva.

Para la planificación de la implementación del sistema se realizó un cronograma de actividades que se puede observar en la tabla cronograma de actividades (Ver Anexo A).

Empezando por una serie de acciones realmente importantes para garantizar el éxito del trabajo a realizar, se programo una reunión con la Directora Ejecutiva, Asistente Administrativa, dos Instructoras de la Escuela de Operarios y el autor de este documento como Coordinador de Calidad, estableciendo el comité de calidad con las personas nombradas anteriormente como mecanismo de apoyo, y se acordó realizar reuniones de comité de calidad por lo menos una vez al mes.

5.1 REVISIÓN DE AJUSTES AL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Después de analizar los resultados de la organización en el sector se procedió a realizar una revisión al direccionamiento estratégico con el que contaba la organización.

5.1.1 REVISIÓN DE LA MISIÓN: Basados en el análisis de la matriz DOFA y teniendo en cuenta las siguientes preguntas se llegó a la nueva versión de la misión

- ¿Quiénes somos?
- ¿Como lo logramos?

- ¿Para servimos?
- ¿A quien beneficiamos?

Al responder las preguntas y concluir aspectos importantes de la matriz DOFA, cada persona presentó una propuesta y finalmente entre todos se llegó a una misión con la que el grupo estuviera de acuerdo.

5.1.2 REVISIÓN DE LA VISIÓN

Se decidió dejar la misma visión ya que la organización trabaja constantemente en la búsqueda de lo expresado en esta, independientemente de los objetivos a corto o largo plazo, pues estos están enfocados siempre hacia la visión ya establecida.

5.1.3 ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SGC

Teniendo claro los servicios que presta la organización en la actualidad se definió cual era el alcance del SGC para su certificación.

ALCANCE DEL SGC

Diseño, desarrollo y prestación de servicios de capacitación para el sector de confecciones bajo la modalidad de convenio, servicios industriales, asesoría y asistencia técnica.

5.1.4 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

5.1.4.1 Política de Calidad:

Se analizó el requisito 5.3 de la norma ISO 9001:2000 el cual define los parámetros que debe tener la política, y se realizó una matriz de priorización

Tabla 12 Matriz de priorización

Organización Clientes	Prestación de servicio con excelente calidad	Brindar apoyo tecnológico a las empresas del sector de confecciones	Capacitación de personas para ofrecer m.o. con calidad	Capacitación a empresarios en temas de actualidad	Alianzas con empresas estatales y privada	SUMA
CAPACITACIÓN	10	5	10	10	10	45
Acceso a maquinas con las que no cuentan	5	10	5	10	10	40
Fomentación de la unión	5	1	5	10	10	31
Productos con calidad	10	10	10	10	10	50
proyectos que impulsen el crecimiento del sector	10	10	10	10	10	50
SUMA	45	36	40	50	50	

Analizando los factores y requisitos tanto de la organización como del cliente, se dio un puntaje según la importancia de correlación para finalmente obtener los factores más importantes y de esta manera facilitar la redacción, ya que se tenía claro cuales eran los puntos claves que deberían ser incluidos en la política de calidad, luego se procedió a realizar la redacción en la que todos los presentes a la reunión aportaron para finalmente obtener como resultado la **política de calidad** expuesta a continuación:

Brindar un servicio de excelente calidad con personal especializado cumpliendo las expectativas del cliente, basados en el mejoramiento continuo para lograr impulsar el desarrollo de las empresas del sector de confecciones de Santander,

mediante la realización de proyectos de base técnica y tecnológica, apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas.

5.1.4.2 Objetivos de calidad

Inmediatamente después de establecer la política de calidad, en reunión con el comité de calidad se definió las directrices de la política, teniendo en cuenta las directrices definidas se estableció los objetivos de calidad y a cada uno de ellos se le designo uno o más indicadores de gestión de calidad que son fundamentales para medir cumplimiento de los mismos, se estableció para cada uno de los indicadores el nombre del indicador, forma de contabilizar, meta, responsable y frecuencia. Esto se puede apreciar en la tabla 13.

Tabla 13 Objetivos e Indicadores de Calidad.

DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	NOMBRE	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE	RESPONSABLE	PROCESO	
1.Brindar un servicio de excelente calidad cumpliendo las expectativas del cliente, basados en el mejoramiento continuo	1.1..Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad	1.1.1.Planeando la medición, análisis y mejora del sistema	Medición del SGC	(Indicadores que cumplen con la meta/total de indicadores del sistema)*100	100%	Semestral	Registro de indicadores F-Q-13	Coordinador de calidad	Gestión de Calidad	
			Eficacia de acciones de mejoramiento	Nº de (AC/AP/AM) eficaces / Nº de acciones implementadas	80%	semestral	Control del estado de AC, AP, AM F-Q-09	Coordinador de calidad	Gestión de Calidad	
			Quejas	Nº de quejas recibidas /total de clientes atendidos	10%	mensual	Registro de quejas F-B-10	Asistente Administrativa	Promoción y Convocatoria	
	1.2.Entregar los productos en el tiempo estipulado y con la calidad exigida por el cliente	1.2.1.Cotrolando y registrando los tiempos de entrega de acuerdo a lo pactado con el cliente	Tiempos de entrega	(Nº de trabajos entregados a tiempo/ total de trabajos) *100	70%	Mensual Seguimiento semanal	-Orden de trabajo F-S-02- registro de entrega trabajos F-S-03	Secretaria	Servicios Industriales,	
			Satisfacción del cliente	(Nº de clientes satisfechos con la calidad/ numero total de clientes encuestados) *100	95%	Mensual	Encuesta sobre el grado de satisfacción del cliente F-B-17	Asistente Administrativa	Servicios Industriales	
			Devoluciones del cliente	1.2.2. Estableciendo controles de calidad en los diferentes etapas del proceso	(Nº de prendas que se devuelven por error en el proceso/ Nº total de prendas que se reciben) *100	5%	Mensual Seguimiento semanal	Registro de devoluciones F-B-18	secretaria	Servicios Industriales.

DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	NOMBRE	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE	RESPONSABLE	PROCESO
	1.3. realizar cursos para la formación de personal, cumpliendo expectativas de los beneficiarios y las entidades cofinanciadoras, teniendo en cuenta las necesidades del sector	1.3.1. Realizando los cursos de acuerdo a lo establecido en el programa.	Satisfacción de cliente-empresarios	(Nº de empresarios satisfechos/Nº total de empresarios encuestados) *100	80%	Depende del curso	Evaluación del empresario sobre el estudiante F-B-06.	Coordinador de proyectos	capacitación -promoción y convocatoria de servicios
		1.3.2. Gestionando los recursos necesarios para poder realizar la formación de personal durante todo el año	Realización de cursos	Nº de cursos realizados	9 cursos	Anual	Proyectos realizados F-D-06	Coordinador de proyectos	capacitación -promoción y convocatoria de servicios
		1.3.3. Gestionando la vinculación laboral o practica en empresas para que continúen desarrollando lo aprendido	% vinculación laboral	(Nº de personas que se vinculan en empresas/ Nº de personas que aprobaron el curso) *100	95%	Trimestral	Inserción laboral F-B-11	Coordinador de proyectos	Capacitación - promoción y convocatoria de servicios
		1.3.4. Controlando la deserción de estudiantes	% de deserción en proceso de capacitación	# de estudiantes que no terminan curso/# de estudiantes que inician el curso	25%	Cada vez que finaliza un curso	Asistencia F-C-10	Coordinador de proyectos	Capacitación
			% de deserción en fase de practica	# de estudiantes que no terminan practica /# de estudiante que aprueban curso	15%	Cada vez que finaliza la fase de practica en empresas	Seguimiento al estudiante F-B-16	Coordinador de proyectos	Capacitación promoción y convocatoria de servicios
			Devoluciones de practicantes	# de estudiantes que no superan pruebas en empresas	10	Cada vez que se finaliza un curso	Devoluciones de practicantes F-B-09	Coordinador de proyectos	Capacitación promoción y convocatoria de servicios

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	NOMBRE	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE evaluación de	RESPONSABLE	PROCESO
		2.1.3. Evaluando la calidad de los servicios de asesoría y asistencia técnica de acuerdo a las tendencias del mercado y a las necesidades de cada empresa.	Grado de satisfacción en las evaluaciones del curso	(Nº de funcionarios (Nº de plantillas) - Nº de funcionarios con buenas calificaciones) *100	80% 80%	Semestral Cada mes por curso	competencias del personal Registros de evaluaciones F-G-02	Directora Ejecutiva Instituto	Gestión administrativa Capacitación
	1.4. Brindar asesoría y asistencia técnica de acuerdo a las tendencias del mercado y a las necesidades de cada empresa.	1.4.1. Evaluando la calidad de los servicios de asesoría y asistencia técnica	Satisfacción cliente asesoría y asistencia técnica	(Nº personas que satisfiechas/Nº de personas asistieron)*100	80%	Cada vez que se termine el proyecto	Encuesta de satisfacción (asesoría y asistencia técnica) F-B-19	Coordinador de proyectos	Asesoría y asistencia técnica
2. Especialización del talento humano	2.1. Mejorar las competencias del talento humano asegurando su bienestar.	2.1.1. Programando, gestionando y apoyando la capacitación constante de su talento humano.	Capacitaciones	(Nº de capacitaciones realizadas a la fecha/ Nº de capacitaciones programadas)*100	100%	Semestral	Plan de formación F-G-03	Directora Ejecutiva	Gestión administrativa
		2.1.2. Estableciendo un programa para evaluar el entorno y de esta manera corregir las no conformidades.	Evaluación del ambiente de trabajo	(Nº de evaluaciones con calificación mayor del 80%/evaluaciones aplicadas)	90%	Semestral	Formato encuesta clima organizacion al F-G-15	Directora Ejecutiva	Gestión administrativa

DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	NOMBRE	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE	RESPONSABLE	PROCESO
3. Actualización tecnológica constante	3.1. Mantener maquinaria en buen estado	3.1.1. Realizar un plan anual de mantenimiento para la maquinaria.	Cumplimiento de los planes de mantenimiento	(Nº de mantenimientos realizados/ Nº de mantenimientos programados)*100	100%	Semestral	plan de mantenimiento F-G-14	Directora Ejecutiva	Gestión administrativa
4. Gestión y ejecución de proyectos productivos	4.1. Realizar la gestión y ejecución de proyectos productivos para las empresas del sector de confecciones.	4.1.1. investigando las oportunidades de cofinanciación que se presenten, gestionando los recursos necesarios con diferentes entidades	Medición de proyectos	(Nº de proyectos efectuados/ Nº de propuestas presentadas)*100	70%	Trimestral	Plan de propuestas F-D-05	Directora Ejecutiva	Promoción y convocatoria
		4.1.2. realizando convocatorias para dar a conocer los proyectos	Asistencia a convocatoria	Nº de invitados/Nº de personas presentes	80%	Cada vez que se realice una convocatoria	Registro de cartas de invitación	Asistente Administrativa	Promoción y convocatoria
	4.2. Trabajar en el mantenimiento y mejoramiento continuo de los proyectos actuales para lograr la continuidad.	4.2.1. estableciendo planes de calidad para cada proyecto y evaluando su cumplimiento	Cumplimiento de planes de calidad	Nº de no conformidades del plan de calidad	0	Semestral	-Planes de calidad -Informes de auditoria F-Q-12	coordinador de calidad	Gestión de Calidad

5.2 MAPA DE PROCESOS

En una reunión con la directora y el autor se definió el mapa de procesos, identificando cada uno de los procesos y sus interacciones.

Cada organización establece el como considere adecuado ya que lo importante es identificar los procesos y sus interacciones, en el mapa de procesos del CDP de Confecciones de Santander siempre se tiene como entrada principal las necesidades y requisitos de los clientes.

Los procesos de CDP de Confecciones de Santander se identificaron y se agruparon de la siguiente manera:

5.2.1 PROCESOS GERENCIALES

Los procesos gerenciales son aquellos que definen las directrices de la organización proporcionando un direccionamiento a los demás procesos del SGC. Pertenece a este grupo el proceso Gestión Gerencial

5.2.2 PROCESOS OPERACIONALES

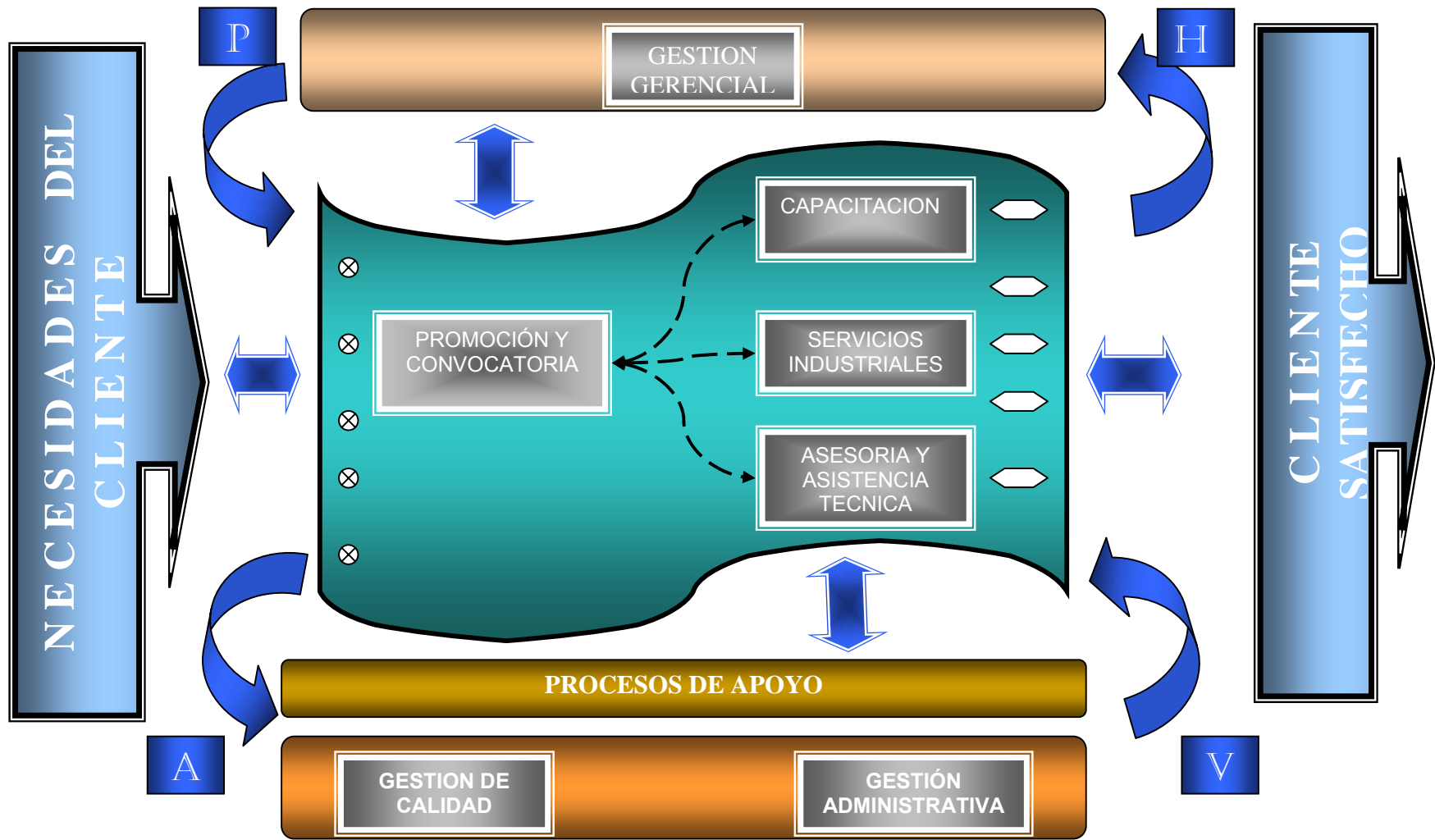
Estos procesos son los que contribuyen directamente a la realización o prestación del servicio y/o producto que tienen impacto sobre el cliente son realmente esenciales para la organización entre este grupo se encuentran los procesos promoción y convocatoria, capacitación, asesoría y asistencia técnica y servicios industriales.

5.2.3 PROCESOS DE APOYO

Estos procesos son los que apoyan a los procesos que generan valor. No están directamente relacionados con el cliente pero son fundamentales para el desempeño del SGC de la organización. Entre este grupo se encuentra los procesos de gestión de calidad y gestión administrativa.

De esta forma se conforma un mapa de procesos que define la organización desde el punto de vista de los procesos.

Figura 16 Mapa de procesos



5.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Una vez se identificaron los procesos se procedió a realizar la descripción de cada uno de ellos, el autor recopiló la información necesaria para realizar esta actividad, diseñó un formato en que se incluyó la información para cada uno de los procesos, se designó un dueño de proceso y se identificó los recursos necesarios para su funcionamiento, se clasificaron las actividades de acuerdo al ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) de esta manera se garantiza el mejoramiento continuo en todos los procesos que finalmente es el objetivo del SGC y adicionalmente se plasmo estrategias de seguimiento y medición para cada proceso.

5.3.1 DISEÑO DEL FORMATO PARA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Para la caracterización de los procesos se utilizó el formato detallado en las figuras 17 y 18.

Cada uno de los espacios del formato para caracterización fue diligenciado totalmente, esto permitió definir el objetivo y dueño del proceso, cuales son las entradas al proceso y quien las provee, las actividades que se llevan a cabo para transformar y generar resultados que deben tener como destino otro proceso, en la caracterización también se encuentran explícitos los métodos de seguimientos y medición para garantizar la eficacia del proceso. De esta manera se establecieron indicadores de gestión para cada uno de los procesos en la tabla 13 se detallan los indicadores por proceso (en esta tabla no se incluyeron indicadores que ya se identificaron en la tabla 12 que también se mencionan en cada una de las caracterizaciones de los procesos) por tanto la tabla 13 es el complemento para la medición del sistema y de la organización.

Figura 17 Formato caracterización de procesos

	CARACTERIZACION DE PROCESOS	
	VERSIÓN :	PAGINA: 1 de 2
	CODIGO:	
		FECHA VIGENTE:
PROCESO		
PROCESO	TIPO DE PROCESO	DUEÑO DE PROCESO
LIMITES		
	INICIO:	
	TERMINA:	
OBJETIVO		
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	LOCATIVOS
ELABORADO POR		APROBADO POR
FIRMA:		FIRMA:
CARGO:		CARGO:

Figura 18 Formato caracterización de proceso

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA			SALIDA	CLIENTE
		1. PLANEAR	2. HACER		
		4. ACTUAR	3. VERIFICAR		
ACTIVIDAD	METODO	FERECUENCIA	RESABILIDAD	REGISTRO	
SEGUIMIENTO					
MEDICION					
DOCUMENTACION SOPORTE					
CONTROL DE MODIFICACIONES					
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISO	APROBO	

Tabla 14 Indicadores de gestión por procesos

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE
Capacitación	Satisfacción de cliente empresario	# de estudiantes en practica con resultados buenos/# de estudiantes en practica	100%	Cada vez que se termina un curso	Encuesta al empresario	Asistente administrativa
	Satisfacción del alumno	# Estudiantes graduados satisfechos con la formación/ # estudiantes graduados	100%	Cada vez que se termina un curso	Encuesta al alumno	Asistente administrativa
	Producto/servicio no conforme	# de no conformidades/ total de ítems inspeccionados	0 Producto/servicio no conforme	Mensual	Reporte de producto/servicio no conforme	Directora
Asesoría y asistencia técnica	Producto/servicio no conforme	# de no conformidades/ total de ítems inspeccionados	0 Producto/servicio no conforme	Mensual	Reporte de producto/servicio no conforme	Directora
Servicios Industriales	Producto/servicio no conforme	# De no conformidades/ total de prendas realizadas.	0 Producto/servicio no conforme	Mensual	Reporte de producto/servicio no conforme	Directora
Promoción y convocatoria	Producto/servicio no conforme	# De no conformidades/ total de prendas realizadas.	0 Producto/servicio no conforme	Mensual	Reporte de producto/servicio no conforme	Directora
Gestión de Calidad	No conformidades por proceso	# de no conformidades por proceso	0 no conformidades	De acuerdo al programa de no conformidades	Resultados de auditorias	Coordinador de Calidad
Gestión Administrativa	Autosostenimiento	Esta de contables	De acuerdo a lo establecido en asamblea.	anual	Estados financieros	Contadora
Gestión gerencial	Gestión de la dirección	# de participantes de la junta directiva que la califican positivamente/ total de personas de la junta.	100%	anual	encuesta	Revisor fiscal

6. DOCUMENTACION DEL SGC

6.1 DEFINICIÓN DE LA JERARQUIA DE LA DOCUMENTACION

Para realizar esta actividad se debe clasificar la documentación y establecer su jerarquía utilizando un criterio único, teniendo en cuenta la norma es flexible en cuanto a la estructura o forma de documentar el SGC se estableció la siguiente escala mostrada, en esta se ubica el manual de calidad en el nivel mas alto, en el segundo nivel los procedimientos y en el tercero instrucciones registros, en esta clasificación no se incluyen los documentos externos y otros documentos pero estos si deben ser controlados.

- **PIRÁMIDE JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN**

Figura 19 Pirámide jerarquía de la documentación



PRIMER NIVEL

Se encuentran los documentos que proporcionan guía para la implementación del sistema de gestión de calidad, en este nivel se encuentran:

Mapa de procesos

Manual de calidad

Caracterizaciones de procesos

MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, este debe incluir:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización incluyendo los detalles y la justificación de cualquier inclusión
- Los procedimientos documentados establecidos para Sistema de Gestión de Calidad
- El mapa de procesos, caracterización de cada uno de estos

SEGUNDO NIVEL

En este nivel se encuentran los procedimientos que son necesarios para el desempeño del sistema de gestión de la calidad. Los procedimientos comunican los métodos y dan los lineamientos para la ejecución de actividades.

- **Procedimientos**

Los procedimientos son muy útiles para una organización ya que en estos se especifica pasos a seguir para hacer actividades y define responsables.

TERCER NIVEL

Pertencen a este nivel los documentos específicos, que son el soporte de la documentación del sistema de gestión de calidad entre estos están:

Los instructivos, los planes de seguimiento y medición de los servicios prestados, especificaciones, planes de calidad, guías, registros que son documentos generados por la operación del sistema de gestión de la calidad y proporciona evidencia objetiva del sistema.

- **Instructivos**

Los instructivos contienen la información detallada de cómo realizar una tarea determinada debe elaborarse siempre que sea necesario, para garantizar que los métodos de trabajo sean consistentes y alcanzar buenos niveles de conformidad.

CUARTO NIVEL

- **Registro**

A diferencia de los otros documentos descritos, los registros de no están sujetos a cambios, ya que son la evidencia del funcionamiento del sistema de gestión de calidad, los registros deben llenar en tiempo presente.

- **Documentación externa:** Hace parte de este grupo las normas técnicas, norma exigidas por la ley, libros y otros documentos que describen requerimientos específicos para los procesos y productos; y que por ende tienen que ver con el SGC.

6.2 NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Una vez definida la jerarquía de la documentación se procede a realizar el procedimiento control de documentos, documento en el que se especifica el diseño, el contenido y control de cada uno de los documentos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Iniciando con las indicaciones de normalización de todos los documentos para el SGC.

Los documentos generados para el S.G.C. de la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP. Deberán contener:

6.2.1 ENCABEZADO

Los documentos del S.G.C. de la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP (Manuales, Procedimientos, Planes de Calidad, Fichas Técnicas, Instructivos y Otros), tiene el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en todas las hojas del documento.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	VERSIÓN : 1	PAGINA:	CODIGO: ® - © - 01
			FECHA VIGENTE:

Para algunos formatos se suprime la casilla de paginación, quedando el encabezado de la siguiente forma:

--	--

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	
	VERSIÓN : 1	CODIGO: ® - © - 01
		FECHA VIGENTE:

- Logo: Es la identificación grafica de la empresa.
- Nombre del Documento: Descripción detallada del nombre del documento.
- Código: Hace referencia a la identificación del documento del S.G.C. Se utilizará la siguiente codificación:

® - © - 01 donde

®: Es el tipo de documento

©: Es el tipo de proceso

00: Es Consecutivo, de carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01 por área

®: Tipo de Documento

Procedimiento	P
Instructivo	I
Formato	F
Manuales	M
Caracterizaciones	CP
Planes de Calidad	PQ
Otros	O

©: Proceso Funcional

Capacitación	C
Promoción y convocatoria	B
Servicios industriales	S
Asesoría y asistencia técnica	A
Gestión de calidad	Q
Gestión administrativa	G
Gestión gerencial	D

01: Consecutivo, de carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01 por área.

Ejemplo: F-C-01. Formato de capacitación № 01

Versión: Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión sale aprobada como uno (1). Si tiene modificaciones sigue con el consecutivo respectivo.

- Fecha vigente: Identifica la fecha de aprobación de la creación o modificación del documento por el responsable del proceso.
- Pagina: Número de página del documento y también la cantidad total de paginas del mismo.

Ejemplo: 3 de 7 significa que esa es la pagina 3 y que el documento consta de 7 páginas

EXCEPCIONES

- En el caso de proyectos que contengan documentación que deben ser expuesta o compartida con entidades que apoyan financieramente dichos proyectos, se coloca en la parte superior los logos de todas estas entidades y en caso que se presente dificultad para codificar los documentos de este tipo se controlan como documento externo, por ejemplo: en consorcio con otras entidades se creo la unión temporal PRO-EMPLEO que en este caso sustituye el logo del CDP de Confecciones de Santander.



NOMBRE DEL DOCUMENTO

6.2.2 CUERPO DEL DOCUMENTO

Para realizar el cuerpo de los documentos se tiene en cuenta la siguiente información, utilizando la siguiente nomenclatura:

A: Aplica.

NA: No Aplica.

V: En algunos Casos

Tabla 15 Cuerpo del Documento

	Manual	Plan	Procedimiento	Instructivo	Especificación	Documento	Registro
Objetivo	A	NA	A	V	V	V	NA
Alcance	A	NA	A	V	V	V	NA
Definiciones	A	V	A	V	V	V	NA
Responsable	A	NA	A	V	V	V	V
Contenido	A	A	A	A	A	A	A
Registros	A	NA	A	V	V	V	NA
Historial	A	V	A	V	V	V	NA
Pie de pagina	A	A	A	NA	V	V	NA
Anexos	V	V	V	V	V	V	V

- Objetivo: Precisa lo que se quiere con el documento y adición a información complementaria al título.
- Alcance: Establece los límites de aplicación de cada documento del SGC.
- Definiciones: Es la lista de términos técnicos con su significado o abreviaturas que se utilizan para garantizar el entendimiento del documento.
- Responsable: Especifica el cargo de la persona que es responsable de la aplicación del procedimiento.

- Contenido: Establece una descripción de las actividades a realizar.
- Registros: Compendio de registros nombrados en el documento.
- Historial: Establece las cuatro ultimas versiones en el siguiente cuadro de modificaciones que va al final de los documentos.

CONTROL DE MODIFICACIONES				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIO	REVISO	APROBO

- Anexos: Información requerida para un mejor desarrollo y aplicación del documento.
- Pie de página
El pie de página, contiene la siguiente información y se ubica en la primera pagina del documento

ELABORADO POR	APROBADO POR
FIRMA:	FIRMA:
CARGO:	CARGO:

- Elaborado Por: Nombre del Cargo y Firma de la persona que elaboró el documento.
- Aprobado Por: Nombre del cargo y Firma de la persona que aprueba el documento.

- Distribuido A: El cargo de la persona a quien le fue distribuido el documento y la firma de quien lo recibe.

6.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS.

6.3.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

6.3.1.1 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE ELABORAR O MODIFICAR UN DOCUMENTO

Los responsables de identificar la necesidad de crear o modificar un documento son los Dueño del proceso, Coordinador de Calidad, Comité de Calidad, Participantes del proceso.

La solicitud de crear o modificar un documento se realiza mediante el formato **“Solicitud de Creación y Modificación de Documentos”**, el cual es diligenciado y entregado al coordinador de calidad.

Figura 20 Formato Solicitud de Creación y Modificación de Documentos

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____
CARGO: _____ FECHA DE SOLICITUD: _____
CREACION __ MODIFICACION__ ANULAR__
NOMBRE DEL DOCUMENTO _____
CODIGO DE DOCUMENTO _____ FECHA DEL DOCUMENTO _____
DESCRIPCION Y RAZONES DE LA SOLICITUD
ESPACIO SOLO PARA USO DEL COMITÉ DE CALIDAD
APROBADO__ RECHAZADO__ FECHA _____
OBSERVACIONES: _____
REVISO: _____ FIRMA: _____
CARGO

6.3.1.2 ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

El Coordinador de Calidad elabora o modifica el documento solicitado, teniendo en cuenta la solicitud escrita en el formato “**Solicitud de Creación y Modificación de Documentos**”, y las condiciones de normalización de documentos.

Se le asigna un código en caso de ser un nuevo documento o se modifica la versión cuando el documento ya existe.

6.3.1.3 REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

El coordinador de calidad presenta los documentos al comité de calidad para que sean sometidos a revisión y aprobación y deja el registro en las **Minutas de Reunión** los documento aprobado en comité de calidad son firmados por la Directora Ejecutiva teniendo en cuenta que esta persona pertenece al comité.

Figura 21 Formato Minuta de Reunión.

LUGAR : _____ CIUDAD _____ No _____			
TEMA _____			
FECHA _____ HORA INICIO: _____ HORA FINAL: _____			
ASISTENTES			
NOBRE	CARGO	FIRMA	
ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA REUNION			
ACTIVIDADES PENDIENTES			
ITEM	DESCRIPCION	RESPONSABLE	SEGUIIMIENTO

6.3.1.4 EMISIÓN DE DOCUMENTOS

El coordinador de calidad incluye el documento aprobado en el **Listado Maestro de Documentos** y saca las copias controladas para entregar a los responsables del documento. El documento original lo mantiene el coordinador de calidad, y cada una de las copias debe tener un sello que indique COPIA CONTROLADA de

color diferente al negro. Toda copia que no tenga el sello o que este fotocopiado se considera como documento no controlado.

El coordinador de calidad realiza entrega de copias controladas a los usuarios haciendo firmar el recibido en el **Listado maestro de distribución** y se recogen las copias obsoletas, identificándolas con una x por el lado de la hoja utilizada, estas hojas pueden ser utilizadas como papel para reciclaje y en caso de contener información confidencial de la empresa se destruyen lo mismo se hace con el original.

Los documentos son distribuidos junto con los formatos necesarios para registrar cada una de las actividades y así proporcionar evidencia.

Figura 22 Formato Listado Maestro de Documentos

CODIGO	NOMBRE	VERSION	FECHA

Figura 23 Formato Listado Maestro de Distribución

CODIGO	NOMBRE	VERSION	FECHA DE ENTREGA	FIRMA DE RECIBIDO

Se garantiza que los documentos se conservan legibles: si se encontrase un documento en mal estado se reemplaza con otro ejemplar de la misma versión y contenido.

6.3.1.5 ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los Responsables de cada proceso, revisa los documentos que apliquen al S.G.C., con el objetivo de evaluar posibles cambios de acuerdo a las necesidades existentes.

Una segunda revisión se hace en las auditorias internas de calidad programadas por el coordinador de calidad, o en aquellas realizadas por entes externos.

Para seguridad de los documentos de todos los procesos se realiza cada tres meses copias de seguridad en medios magnéticos.

6.3.1.6 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El coordinador de calidad diligencia el “**Listado Maestro de Documentos Externos**”. Una vez recibe información de nuevos documentos que afectan la calidad del servicio.

Para la distribución de los documentos externos que afecten la calidad del servicio se aplica la misma metodología que para los documentos internos.

6.3.2 CONTROL DE REGISTROS

LA CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP, garantizara la legibilidad de los registros aplicando las siguientes condiciones:

- Serán con letra legible.
- Debe llenarse a tinta.
- Evitar tachones y enmendadura.
- Los registros deben utilizarse en tiempo real.
- Hacerlo en consecutivo (cuando aplique).
- Archivarlo correctamente en sitio y carpeta correspondiente.

La identificación de los registros se realiza por medio de los nombres y/o códigos descritos en **Normalización de Documentos**.

El Control de los Registros se lleva por medio del formato “**Control de Registros**”.

Figura 24 Formato control de registros

PROCESO	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			RECUPERACIÓN				RESPONSABLE
	NOMBRE	CÓDIGO	ALMA.	INDI.	ACCESO	TAA	UBIC.	TAM	UBIC.	

- Proceso: Describe el proceso al cual pertenece el documento.
- Nombre: Describe el nombre del documento.
- Código: Código correspondiente al documento; en caso de no tener un código asignado se relaciona como N.A.
- Almacenamiento: medio de almacenamiento, puede ser físico o magnético.

- Indización: Forma en que se organizan los registros en el archivo. Ejemplo: Por fecha, orden alfabético, secuencias de proceso, etc.
- Acceso: Es el nivel de clasificación de las personas que tienen acceso a dichos registros, puede ser:
Confidencial: Solo área responsable y autoriza consulta.
Restringido: Consulta áreas involucradas.
General: Sin limitaciones.
- Tiempo en Archivo Activo (TAA): Tiempo que durara el registro en el archivo activo.
- Ubicación: Ubicación del registro mientras se encuentra en archivo activo.
- Tiempo en Archivo Muerto (TAM): Tiempo que durará el registro en un archivo muerto mientras se decide su disposición final.
- Ubicación: Lugar donde reposan los registros que ya no son utilizados.
- Responsable: Persona encargada del diligenciamiento y archivo del registro.

Teniendo definida el diseño de documentación y los resultados del diagnóstico se procede a realizar cada uno de los documentos requeridos por la norma

- **Acciones preventivas y correctivas**
- **Control de producto no conforme**
- **Auditoria interna**

6.4 ADECUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PROPIOS DE LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

Paralelo a la documentación de los procedimientos anteriormente mencionados se documenta los procedimientos propios de la organización que deben incluirse en el sistema de gestión de calidad para garantizar la eficacia del mismo, para esto se recolecto información con cada uno de los jefes de proceso para identificar las necesidades de documentación.

Una vez definidos los documentos requeridos se procedió con la tarea de documentar lo necesario según los parámetros definidos en el procedimiento control de documentos y registros. A continuación se detallan los documentos establecidos para el SGC por procesos.

TABLA 16 Documentos proceso gestión gerencial

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CP-D-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL
O-D-01	COMPROMISO
P-D-01	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
F-D-01	CRONOGRAMA DE REVISIÓN GERENCIAL
F-D-02	ACTA DE REUNIONES
F-D-03	ESTUDIO DE LA NO CONFORMIDAD
F-D-04	PRESUPUESTO DEL SGC
F-D-05	PLAN DE PROPUESTAS
F-D-06	PROYECTOS REALIZADOS

TABLA 17 Documentos proceso promoción y convocatoria

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CP-B-01	CARACTERIZACIÓN PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA
P-B-01	DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN PARA LA ESCUELA DE OPERARIOS INDUSTRIALES DE CONFECCIÓN
P-B-02	PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA
P-B-03	DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE CURSOS
F-B-01	FORMATO DE ENTREVISTA
F-B-02	EVALUACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS SOBRE LA PRACTICA EMPRESARIAL
F-B-03	EVALUACIÓN CAPACITACIÓN OPERACIÓN DE MAQUINARIA PARA LA CONFECCIÓN DE ROPA EXTERIOR
F-B-04	FORMATO DE INSCRIPCIÓN ESCUELA DE OPERARIOS
F-B-05	PRUEBA DE SELECCIÓN
F-B-06	EVALUACIÓN DEL EMPRESARIO SOBRE LE PRACTICANTE
F-B-07	LISTADO DE ASISTENCIA A INDUCCIÓN
F-B-08	FICHA DE SUGERENCIAS
F-B-09	DEVOLUCIONES PRACTICANTES
F-B-10	QUEJAS
F-B-11	INSERCIÓN LABORAL
F-B-12	PRUEBA TALLER
F-B-13	HOJA DE RESPUESTAS
F-B-14	LISTA DE PROYECTOS
F-B-15	DESERCIÓN FASE PRACTICA
F-B-16	SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES

F-B-17	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (SERVICIOS INDUSTRIALES)
F-B-18	DEVOLUCIONES
F-B-19	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA)

TABLA 18 Documentos proceso capacitación

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CP-C-01	CARACTERIZACIÓN CAPACITACIÓN
P-C-01	PROCEDIMIENTO GENERAL ESCUELA DE OPERARIOS
P-C-02	DISEÑO Y DESARROLLO
PQ-C-01	PLAN DE CALIDAD ESCUELA DE OPERARIOS
PQ-C-01	PLAN DE CALIDAD CURSO TÉCNICO EN CONFECCIONES SENA
PQ-C-02	PLAN DE CALIDAD CURSO CAMISA
PQ-C-02	PLAN DE CALIDAD CURSO SHORT
O-C-01	CONSUMO POR PULGADAS DE COSTURA
O-C-02	LISTADO DE VIDEOS PARA EL APOYO DE LA FORMACIÓN DE OPERARIOS DE MAQUINA PLANA Y FILETEADORA
O-C-03	LISTADO DE EJERCICIOS ESCUELA DE OPERARIOS
O-C-04	ESCUELA DE OPERARIOS REQUERIMIENTOS DE MATERIALES
O-C-05	CRONOGRAMA ESCUELA DE OPERARIOS
O-C-06	INVENTARIO DE MAQUINAS ESCUELA DE OPERARIOS
O-C-07	BASE DE DATOS ESCUELA DE OPERARIOS
I-C-01	INDUCCIÓN
I-C-02	EJERCICIO DE DEDOS
I-C-03	TELA CIRCULAR O BANDA
I-C-04	COLOCACIÓN DE LA AGUJA
I-C-05	COSTURAS DERECHAS
I-C-06	COSTURAS DERECHAS Y ESQUINAS
I-C-07	COCER CÍRCULOS
I-C-08	COSTURA DERECHAS Y ENCORVADAS
I-C-09	COCER CARTERAS
I-C-10	COCER SIN LÍNEA DE APOYO
I-C-11	COSTURAS CURVAS
I-C-12	COSTURAS CURVAS
I-C-13	VELOCIDAD Y PRECISIÓN EN COSTURAS RECTAS
I-C-14	COCER EL ENTORNO
I-C-15	ENHEBRAR MAQUINA PLANA
I-C-16	EMBOBINAR
I-C-17	COSER SOBRE TELA CIRCULAR O BANDA
I-C-18	REMATES
I-C-19	PUNTADAS POR PULGADA
I-C-20	EJERCICIO CERRAR COSTURA LARGA SIN HILO
I-C-21	CERRAR COSTURAS LARGA CON HILO
I-C-22	CAZAR CUADROS Y RAYAS
I-C-23	COSER CARTERA CENTRAL CON SIETE LÍNEAS

I-C-24	CARTERA CON TIRAS
I-C-25	TAPA DE BOLSILLO
I-C-26	ENHEBRAR MAQUINA FILETEADORA
I-C-27	ENHEBRAR MAQUINA FILETEADORA
I-C-28	FILETEAR COSTURAS RECTAS
I-C-29	COSTURAS CURVAS
I-C-30	COSTURAS CURVAS Y RECTAS
I-C-31	EJERCICIOS DE R
I-C-32	CÍRCULOS
I-C-33	CIERRE DE UNA PESTAÑA
I-C-34	CIERRE DE ALETILLA ALETILLON
I-C-35	PRETINAS
I-C-36	MARTINGALA
I-C-37	CUELLO BEBE ENVIVADO
I-C-38	CONFECCIÓN SHORT
I-C-39	ENTRENAMIENTO DE OPERARIOS
I-C-40	BALANCEO Y ASIGNACIÓN DE OPERARIOS
I-C-41	SIMULACIÓN DE PRODUCCIÓN CON EJERCICIOS Y CALIDAD
I-C-42	PROGRAMACIÓN DIARIA DE PRODUCCIÓN
I-C-43	PROGRAMACIÓN HORAS
I-C-44	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DEL MÉTODO
I-C-45	CARPETA DEL ESTUDIANTE
I-C-46	EFICIENCIA Y CALIDAD
I-C-47	SEGUIMIENTO GENERAL ESTUDIANTE
I-C-48	SEGUIMIENTO GENERAL POR ALUMNO
I-C-49	HOJA DE CONTROL
I-C-50	INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES
I-C-51	EJERCICIOS DE MANOS, PARTES DE LA MAQUINA, RECONOCIMIENTO VELOCIDAD MAQUINA, PARTES DE LA AGUJA.
I-C-52	EJERCICIOS EN PAPEL
I-C-53	COSER SOBRE TELA CIRCULAR Y HACER REMATES
I-C-54	CERRAR COSTURA LARGA, PUNTADA POR PULGADA
I-C-55	CAZAR CUADROS Y RAYAS
I-C-56	CARTERA CENTRAL CON SIETE LÍNEAS
I-C-57	CARTERA CON TIRAS DE SEDA, ZIG ZAG Y CURVAS
I-C-58	TAPA DE BOLSILLO
I-C-59	PRENDER CREMALLERA
I-C-60	MARTINGALA
I-C-61	CUELLO BEBE
I-C-62	CONFECCIÓN DEL SHORT
I-C-63	PARTES DE LA MAQUINA PLANA
I-C-64	CONFECCIÓN SHORT PARTE 1
I-C-65	CONFECCIÓN SHORT PARTE2
F-C-01	HOJA DE CONTROL
F-C-02	DESERCIÓN FASE CAPACITACIÓN
F-C-03	FORMATO PLAN DE TRABAJO
F-C-04	REQUISITOS DEL CLIENTE
F-C-05	CRONOGRAMA DEL CURSO

F-C-06	REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
F-C-07	VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
F-C-08	CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO
F-C-09	ACTIVIDADES DIARIAS
F-C-10	ASISTENCIA
F-C-11	LISTADO DE ESTUDIANTES APROBARON EL CURSO
F-C-12	TRAZABILIDAD DEL ESTUDIANTE

TABLA 19 Documentos proceso asesoría y asistencia técnica

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CP-A-01	CARACTERIZACIÓN ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA
P-A-01	ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA
PQ-A-01	PLAN DE CALIDAD ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA
F-A-01	CRONOGRAMA DE PROYECTO
F-A-02	CONTROL DE ASISTENCIA
F-A-03	TRAZABILIDAD DEL PROYECTO

TABLA 20 Documentos proceso servicios industriales

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CP-S-01	CARACTERIZACIÓN SERVICIOS INDUSTRIALES
P-S-01	SERVICIOS INDUSTRIALES
PQ-S-01	PLAN DE CALIDAD SERVICIOS INDUSTRIALES
F-S-01	LISTA DE VERIFICACIÓN
F-S-02	ORDEN DE TRABAJO
F-S-03	PLAN DE PRODUCCIÓN
F-S-02	TRAZABILIDAD DEL SERVICIO
F-S-03	REGISTRO ENTREGA DE TRABAJOS

TABLA 21 Documentos proceso gestión administrativa

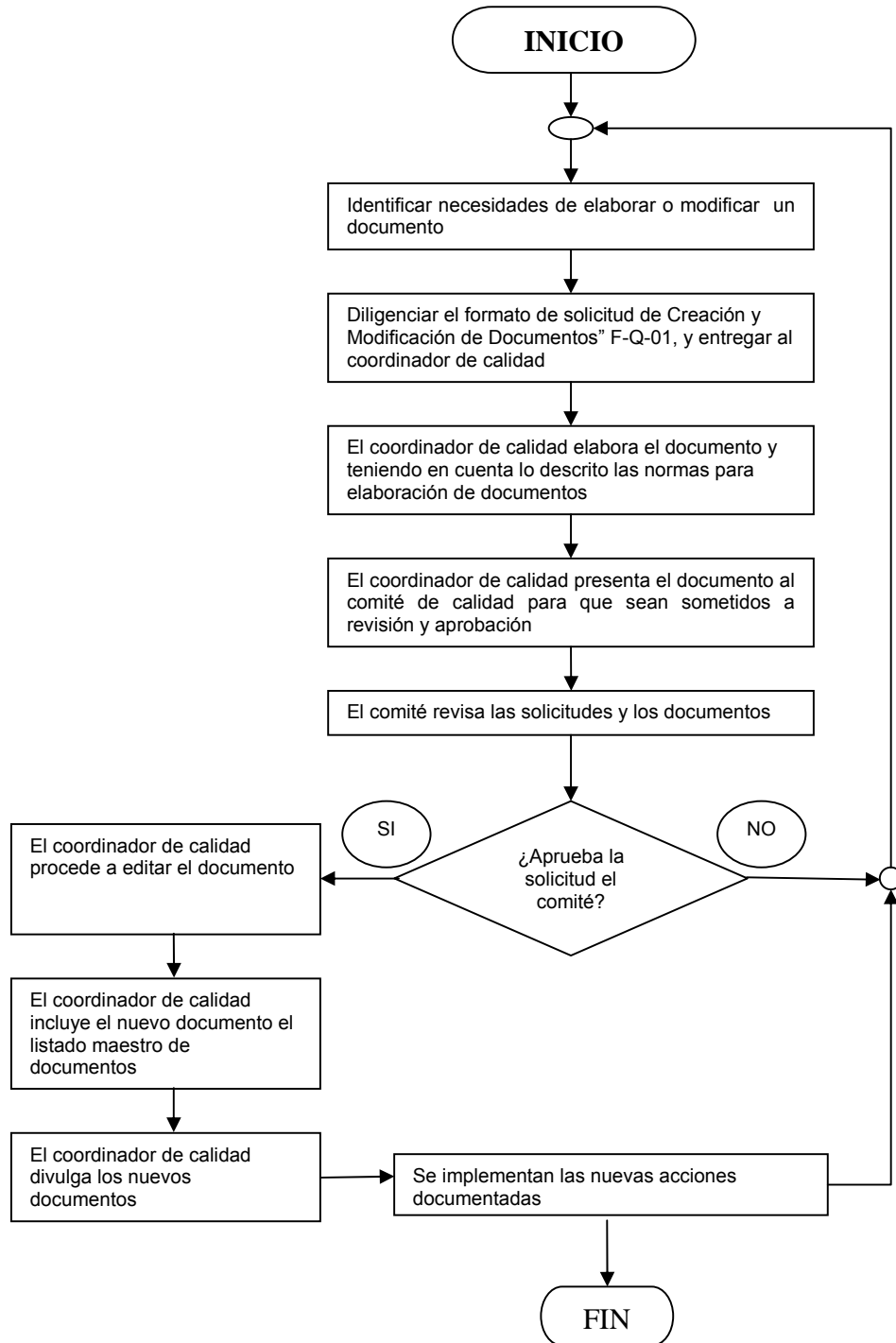
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
M-G-01	MANUAL DE FUNCIONES
M-G-02	MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL
CP-G-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
O-G-01	MATRIZ PERFILES DE CARGO
O-G-02	ARCHIVO
O-G-03	MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
P-G-01	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
P-G-02	COMPRAS
P-G-03	ASIGNACIÓN DE RECURSOS
P-G-04	RECEPCIÓN DE TRABAJOS
F-G-01	SOLICITUD DE FORMACIÓN
F-G-02	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
F-G-03	PLAN DE FORMACIÓN

F-G-04	EVALUACIÓN DE EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES
F-G-05	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
F-G-06	MINUTA DE CAPACITACIÓN
F-G-07	ORDEN DE COMPRA
F-G-08	SELECCIÓN DE PROVEEDORES
F-G-09	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES
F-G-10	INVENTARIO DE MAQUINAS Y EQUIPOS
F-G-11	LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES APROBADOS
F-G-12	HOJA DE OBSERVACIONES
F-G-13	REGISTRO REVISIÓN ORDEN DE COMPRA
F-G-14	PLAN DE MANTENIMIENTO
F-G-15	ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL
F-G-16	HOJA DE VIDA DE MAQUINAS

TABLA 22 Documentos proceso gestión de calidad

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
M-Q-01	MANUAL DE CALIDAD
CP-Q-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD
P-Q-01	CONTROL DE DOCUMENTO Y REGISTROS
P-Q-02	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
P-Q-03	PRODUCTO NO CONFORME
P-Q-04	AUDITORIAS INTERNAS
P-Q-05	GUÍA PARA REALIZAR PLANES DE CALIDAD
O-Q-01	INDICADORES DE GESTIÓN
O-Q-02	PLANEACIÓN DEL SGC
O-Q-03	NOMBRAMIENTOS
O-Q-04	MAPA DE PROCESOS
F-Q-01	SOLICITUD DE CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
F-Q-02	LISTADO MAESTRO DE DISTRIBUCIÓN
F-Q-03	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
F-Q-04	LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS
F-Q-05	CONTROL DE REGISTROS
F-Q-06	MINUTAS DE REUNIÓN
F-Q-07	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA
F-Q-08	ACCIÓN DE MEJORA
F-Q-09	CONTROL DE ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y MEJORA
F-Q-10	REPORTE DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME
F-Q-11	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR
F-Q-12	INFORME AUDITORIA
F-Q-13	REGISTRO DE INDICADORES
F-Q-14	LISTA DE VERIFICACIÓN
F-Q-15	PROGRAMA DE AUDITORIAS

Figura 25 Flujograma de control de documentos y registros



6.5 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD.

El proceso de la realización del manual de calidad inicia con el estudio de la norma ISO 9001:2000, posteriormente se continúa con etapa de inspección y verificación, mediante la comparación de la estructura documental con su soporte en la norma ISO 9001:2000, Este proceso genera la tabla de contenido del manual de calidad para el CDP de Confecciones de Santander (Ver Anexo B).

0. OBJETIVO

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

1.2 OBJETO SOCIAL

1.3 UBICACIÓN

1.4 SERVICIOS

1.5 CLIENTES

1.6 PROVEEDORES

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 MISIÓN

2.2 VISIÓN

2.3 ORGANIGRAMA DE CDP DE CONFECCIONES DE SANTANDER

3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 INTRODUCCIÓN

3.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

3.5 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.6 EXCLUSIONES

3.7 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA RELACIONADA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 3.7.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- 3.7.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 3.7.3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
- 3.7.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
- 3.7.5 REVISIÓN DEL S.G.C. POR PARTE DE LA DIRECCIÓN
- 3.7.6 COMUNICACIÓN INTERNA
- 3.7.7 GESTIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL
- 3.7.8 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
- 3.7.9 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

4 MAPA DE PROCESOS

ANEXOS

6.6 ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES Y RESPONSABILIDADES.

Con el fin de dejar evidencia objetiva y documentada de la existencia de mecanismos de aseguramiento de la competencia del personal se creó un documento llamado manual de perfiles y responsabilidades por medio del cual se establecieron las especificaciones de los cargos, definiendo requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia, además de las funciones y responsabilidades correspondientes.

El proceso de elaboración del manual se inicio en un taller con el comité de calidad donde se elaboro un borrador de los perfiles de cada cargo, posteriormente el autor se entrevisto con el personal para establecer las funciones y en una nueva reunión de comité de calidad se definieron los perfiles, funciones y responsabilidades. De esta manera se aprobó el manual de perfiles y responsabilidades.

7. IMPLEMENTACIÓN

Esta etapa es de las más complejas del proceso de diseño y desarrollo del sistema, la cual consiste en la difusión y aplicación de la documentación diseñada. La etapa de implementación se llevo a cabo paralelamente con la etapa de documentación teniendo en cuenta las siguientes fases:

- Revisión de la documentación
- Aprobación de documentación
- Implementación de la documentación

Luego de revisados y aprobados los documentos se continuó con su comunicación e implementación. Esta actividad fue un poco difícil, pues a pesar que el personal colaboró con el diseño de la documentación y apporto proporcionando información de los procedimientos que realizaban, el personal no estaba acostumbrado a encontrar lo que tenían que hacer en un papel, y a registrar, definitivamente lo más difícil fue crear la cultura del registro. Sin embargo con la participación de todos y la colaboración del coordinador de calidad y la directora se logro implementar esta etapa con éxito.

En este proceso de implementación se realizaron actividades tales como:

- Cada vez que se iba aprobando un documento se realizaba la entrega a cada jefe de proceso, esto con el fin de que el personal lo estudiara y lo implementara para el logro de los objetivos tanto del proceso como de la organización.

- Se realizaron reuniones con el objetivo de explicar la documentación a implementar y la forma de diligenciar los formatos dejando un periodo de prueba para estos.
- El coordinador de calidad realizó el seguimiento a cada proceso con el fin de resolver dudas y aclarar el manejo de formatos de registros y procedimientos y de esta manera lograr que la implementación se desempeña de forma estandarizada.
- El coordinador de calidad efectuó un riguroso seguimiento a cada uno de los indicadores, realizando capacitación en puestos de trabajo para que las personas responsables de cada indicador tomaran la evidencia adecuadamente y se encargaran de entregar resultados del indicador, para esto el coordinador de calidad entregó el formato de hoja de vida del indicador en donde se estipulo el nombre, objetivo del indicador, forma de calculo, unidad de medida, frecuencia de medición, administración del indicador y espacios donde se coloca el valor alcanzado y la meta (este ultimo espacio puede cambiar de acuerdo al indicador.) en el Anexo C este formato. Los resultados de obtenidos de la ultima medición de los indicadores estipulados en la tabla 13 se detallan en la tabla 22.

Tabla 22 Valores alcanzados para en cada indicador

NOMBRE	META	VALOR ALCANZADO	% de NOMBRE deserción en fase de realización de cursos	META	VALOR ALCANZADO	NOMBRE de los planes de Capacitaciones de mantenimiento	META	VALOR ALCANZADO
Tiempos de entrega Medición del SGC	70% 100%	85% 90%	Realización de cursos	<15% 9	14% 9 Cursos	Cumplimiento de los planes de Capacitaciones de mantenimiento	100% 100%	100% 100%
Eficacia de acciones de mejoramiento Satisfacción del cliente	80% 95%	85% 96%	% vinculación Devoluciones de prácticas deserción en proceso de capacitación Grado de satisfacción en las evaluaciones del curso	>=95% <10	95%	Evaluación del ambiente de trabajo Medición de proyectos	90% 70%	95% 60%
Quejas	<10%	8%		<25%	8 15%	Evaluación de competencias	80%	85%
Devoluciones del cliente	< 5%	3%		80%	82%	Asistencia a convocatoria	80%	86%

Satisfacción de cliente-empresarios	80%	90%	Satisfacción cliente asesoría y asistencia técnica	80%	92%	Cumplimiento de planes de calidad	0	4
-------------------------------------	-----	-----	--	-----	-----	-----------------------------------	---	---

Acciones correctivas para los indicadores que no han alcanzado la meta:

Medición de proyectos: La meta para este indicador es un poco difícil de cumplir, debido a que los resultados no dependen solamente de la organización, también de los posibles cofinanciadores, sin embargo no es imposible; para alcanzar la meta en comité de calidad se planteó, lo siguiente, seguir trabajando por hacer ver muy atractivos los proyectos para evitar el rechazo e implementar como política el tener un alto porcentaje de posibilidades para la aceptación a la hora de pasar una propuesta evitando pérdidas de tiempo y costos.

Cumplimiento en los planes de calidad: para alcanzar la meta de este indicador, en comité calidad se plantearon acciones correctivas para cada una de las no conformidades y de esta manera poder cumplir con lo establecido en los planes de calidad

- El coordinador de calidad oriento al personal hacia la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del sistema de gestión de calidad.
- El coordinador de calidad detecto fallas y se tomaron las respectivas acciones ya fueran correctivas, preventivas o de mejoramiento a cada proceso para el correcto diligenciamiento y manejo de la documentación.

7.1 MEJORAS EN PROCESOS

Al implementar el SGC se aprecio mejoras en todos los procesos cumpliendo con cada uno de los requisitos.

Al inicio del proyecto se definieron los procesos estableciendo el mapa de procesos mostrado anteriormente.

El CDP de Confecciones de Santander es una entidad sin ánimo de lucro, que debe trabajar para su autosostenimiento, esto realmente no es fácil, pues depende básicamente de la gestión de la directora y los ingenieros en la búsqueda de entidades cofinanciadoras que patrocinen proyectos en pro del apoyo al sector de confecciones, esta fue la dificultad que el autor encontró inicialmente en la organización (la del factor económico), pero también encontró ganas de trabajar y mejorar. Esto realmente fue un reto, pero afortunadamente con la implementación del sistema se lograron unos buenos resultados que proporcionaron beneficios para la organización.

A continuación se muestran las mejoras más importantes logradas durante la práctica.

7.1.1 MEJORA DEL PROCESO CAPACITACIÓN

Se evidenció mejora en todos los procesos, pero definitivamente el servicio de capacitación es el más trascendental y más importante para la organización, por esta razón en este proyecto se hace bastante énfasis en cuanto a la educación no formal y por esta misma razón es que el autor se preocupó por buscar alternativas que mejoraran el proceso y la rentabilidad de la organización.

7.1.1.1 AMPLIACIÓN DEL ALCANCE

Inicialmente el proceso de capacitación contaba con un único servicio llamado escuela de operarios, el cual está totalmente ceñido a los parámetros con los que se diseñó inicialmente, utilizando la metodología de producción modular, este tipo de capacitación se implementó en el CDP de Confecciones de Santander

teniendo como guía la metodología ya existente en un CDP de la ciudad de Cali a donde se desplazo personal para ser capacitado y de esta manera introducir los conocimientos en la organización.

Al conocer la organización y darse cuenta de la importancia de la escuela de operarios, el autor se dedico a recolectar la información para realizar la normalización de los documentos con los parámetros que ya se explicaron anteriormente en el capítulo de documentación. Se documento la metodología para el curso de escuela de operarios de maquina plana y fileteadora recolectando información por medio de entrevistas con el personal encargado del proceso, y teniendo como referencia un manual obsoleto que presentaba información a lápiz, incompleta y en algunos casos no correspondía a lo que realmente se realizaba en el curso, esta tarea fue un poco difícil pero en consenso con la persona encargada del curso se logro realizar un nuevo manual que incluyo:

- Un procedimiento de divulgación y convocatoria de escuela de operarios en el que se incluye los pasos a seguir para reclutar y seleccionar las personas idóneas para ser capacitadas (Ver Anexo D fotos de pruebas de selección realizadas bajo estos parámetros).
- Procedimiento general escuela de operarios en el que se establecen las fases del programa.
- 62 instructivos en los cuales se encuentra la metodología que debe seguir el instructor de operarios para realizar el curso durante las 390 horas, utilizando un formato el cual establece el nombre del ejercicio, el tiempo de duración, la maquina, el diagrama cuando aplica, los pasos para el ejercicio, especificaciones de calidad, observaciones del método (Ver Anexo E).
- Otros documentos y formatos que apoyan el seguimiento del estudiante.

A pesar de ser un proyecto magnifico, existe un problema, se necesita de una buena inversión, esto dificulta encontrar la(s) entidad(es) cofinanciadora(s).

El análisis del sector arroja resultados positivos para el futuro del servicio, debido a la necesidad de operarios para la parte de producción en las empresas del sector confecciones en el área metropolitana de Bucaramanga.

Pero no solo existen necesidades de operarios en maquina plana y fileteadora, el problema global del sector de confecciones es la falta de mano de obra capacitada en todos los puestos trabajo como se detalla en el numeral 4.1 de este documento.

Teniendo en cuenta el análisis anterior, en reunión de comité de calidad se planteó redireccionar el proceso y aumentar su alcance, aprovechando la demanda de personal capacitado y la cantidad de personas desempleadas, entonces surgió la idea de diseñar y desarrollar cursos de capacitación para el sector de confecciones de acuerdo a la necesidad del sector y el cliente, lo anterior quiere decir que el CDP de Confecciones no solo trabajará realizando el curso de capacitación de escuela de operarios como lo estaba realizando hasta el momento, ahora el CDP podrá realizar cursos en convenio y/o institucionales relacionados con el sector en cualquier tema, con esto se abren oportunidades de realizar mas proyectos aprovechando la infraestructura que se tiene y la autorización con la que cuentan los CDP'S para realizar cursos de capacitación no formal¹⁹. Esto obviamente proporciona mas ingresos a la organización mejorando no solo el proceso de capacitación sino también el resto de la organización en la búsqueda de su autosostenimiento, crecimiento y apoyo al sector de confecciones.

¹⁹ Decreto 114/56 art.12

Al emprender esta nueva forma de servicio la organización se preocupó por prepararse para prestar un servicio con buena calidad, definiendo los parámetros para la prestación del servicio, cada vez que exista un cliente con necesidades de capacitación se presentan propuestas viables que den solución al problema, aprovechando el conocimiento y experiencia que tiene la organización en los diferentes procesos de las empresas de confecciones.

Para ajustar el servicio al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, los del cliente, los de ley y los de la organización, el coordinador de calidad emprendió a documentar el procedimiento de diseño y desarrollo y el procedimiento para planes de calidad (Ver Anexo F) ejemplo de plan de calidad para un curso) , de tal forma que cada vez que se concrete un curso se establezca los parámetros para el cumplimiento de los requisitos en donde el autor trabajó para que se implementará y de esta manera tener éxito con el nuevo alcance del proceso.

7.1.1.2 FORTALECIMIENTO DEL CURSO ESCUELA DE OPERARIOS

Aunque el curso tiene dificultades para tener una constancia durante todo el año debido al costo, no deja de tener importancia en la organización pues las personas egresadas alcanzan niveles buenos y el porcentaje de inserción laboral es del 95%, este curso es fundamental para contrarrestar la falta de mano de obra en la parte de producción del sector y combatir el desempleo y por ende la pobreza, por esta razón se sigue promocionando para lograr recursos con entidades cofinanciadoras.

Además de la dificultad económica, existía otro problema que realmente podría afectar el servicio pues en la actualidad no existe ningún ente que realice capacitación para los instructores que se necesitan para el curso de escuela de operarios, teniendo en cuenta esto surgió la idea de crear un curso dirigido a

personas con un perfil establecido previamente para el cargo, utilizando la información que se documentó para el curso, se creó un sistema de diapositivas en donde se establecieron los parámetros que debe seguir un instructor para la realización de la capacitación, de esta forma se diseñó el curso de instructores de operarios, esto con el fin de que cada vez que se realice un curso de escuela de operarios y se necesite personal diferente al que ya conoce la metodología se realice una convocatoria de posibles instructores, se realice la capacitación, esto garantiza la calidad de los proveedores que en este caso serían los instructores, el CDP sabe que es fundamental contar con personal capacitado para la prestación de sus servicios y con esto poder tener un SGC eficaz.

7.1.1.3 HOMOLOGACIÓN SENA

Una vez se documentó la escuela de operarios se realizó la petición al SENA para recibir Homologación del curso y con esto contar con un respaldo de una entidad tan importante como es el SENA en materia de capacitación no formal y de esta manera garantizar la calidad del curso, el SENA después de analizar la información y realizar una visita decidió otorgar el reconociendo al programa de OPERACIÓN DE MAQUINA PARA LA CONFECCIÓN DE ROPA EXTERIOR homologado a la estructura curricular para el desarrollo de las competencias laborales del SENA “CONFECCION INDUSTRIAL DE ROPA EXTERIOR” gracias a la buena calidad del servicio prestado, esto es un punto a favor para la certificación de ISO 9001 pues ya se cuenta con un reconocimiento importante, (Ver Anexo G) . Además de esto el CDP de confecciones conforma el grupo de entidades perteneciente a la red PROTRABAJO (Red de entidades de capacitación y promoción para el trabajo de Bucaramanga) que también es un logro por destacar (Ver Anexo H).

8. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Después de realizar el diagnóstico de la situación de la organización en el sector y el perfil inicial del Sistema de Gestión Calidad, es fundamental diseñar un cronograma de capacitaciones para el personal de la organización en temas relacionados con el SGC con el que contara la empresa.

8.1 SENSIBILIZACIÓN

Inicialmente se realizó una jornada de sensibilización con todo el personal, teniendo en cuenta la importancia de la participación activa de las personas de la organización, para esto era fundamental dar a conocer conceptos básicos relacionados con el SGC. Para esta actividad se dedicó el día sábado 11 de Marzo y se realizó en las instalaciones de FUNDESAN.

Esta jornada de sensibilización estuvo dirigida por el coordinador de calidad y se trataron temas que fomentaron en el personal a una cultura de calidad.

Los temas tratados en la sensibilización fueron los siguientes:

¿Que es la calidad?, ¿que es ISO?, importancia de la ISO, ¿para que sirve?, beneficios, otras ventajas, definiciones de terminología básica de acuerdo a la NTC–ISO 9000:2000 y etapas del proceso.

Con esta actividad se explico lo que significa contar con un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y de la importancia que tienen las personas para conseguir un buen desempeño del sistema, en búsqueda del mejoramiento continuo.

8.2. PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Para la planificación de las capacitaciones se partió de las necesidades de formación que tenia el personal de la organización de acuerdo al perfil de cada cargo y los objetivos de la organización.

Las necesidades de formación de personal se identifican por medio de resultados obtenidos en: evaluación de competencias, evaluaciones de desempeño, resultados de auditorias, análisis de indicadores de gestión, seguimiento a procesos, evaluación del clima organizacional, cambios en la organización, actualización de leyes y normas, evaluación de la satisfacción del cliente, buzón de sugerencias, quejas, solicitudes directas de los responsables de procesos, entre otros. Estas necesidades se registran e el formato **Solicitud de Formación**

La dirección y el coordinador de calidad determinan en el momento preciso o trimestralmente cuales son las capacitaciones necesarias para el personal de

acuerdo a la solicitud de formación y el desempeño del personal, dejando como evidencia en la columna de aprobación de la Solicitud de Formación. Las necesidades de formación aprobadas se establecen en el “**Plan de formación**” definiendo fechas programadas, participantes y responsables; Así mismo se planifica la evaluación de su eficacia, definiendo fechas, responsables y métodos adecuados para cada caso, los cuales pueden ser: pruebas prácticas, pruebas teóricas, observación en los puestos de trabajo, asignación de un trabajo para el cual se entreno, evaluaciones de desempeño, resultados de indicadores de gestión, resultados de auditorias, entre otros.

8.3. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

Con el objeto de fomentar la activa participación del personal en el Sistema De Gestión de Calidad se diseño un cronograma de una serie de capacitaciones y de esta manera fortalecer el sistema.

8.3.1. METODOLOGÍA

El coordinador de calidad teniendo en cuenta el cronograma se dedica a planear la capacitación, realiza la citación a cada uno de las personas a las que va dirigida la capacitación, gestiona el lugar (aulas del SENA, FUNDESAN o ACOPI) y medios didácticos.

Las capacitaciones se llevan a cabo por medio de conferencias en donde el conferencista realiza la charla acerca del tema programado, al final de la charla resuelve dudas a los asistentes, cuando es necesario se realizan talleres complementarios con el fin de aclarar cualquier inquietud.

Durante las capacitaciones se utilizaron medios audiovisuales como videobeam, computadores, papelografo, folletos entre otras herramientas utilizadas como guías para la presentación de contenidos técnicos, impulsando la participación de los asistentes, logrando la vinculación del personal, ampliando su conocimiento en cuanto a la norma.

8.4. EJECUCIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Las capacitaciones se llevaron acabo de acuerdo a lo estipulado en el cronograma y la identificación de las necesidades del personal.

Las capacitaciones son en temas relacionados con la norma, esto gracias a que se quiere que el personal este muy al tanto de lo que implica el Sistema de Gestión de Calidad y por tanto cada uno de los requisitos de la norma.

Sin dejar de lado las necesidades de formación existentes en el personal, en la tabla 23 se referencia las capacitaciones relacionadas con la norma NTC-ISO 9001.2000.

8.5. CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

La dirección evaluara la eficacia de las capacitaciones diligenciando el formato Figura 26 Formato Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones.

ITEM	ACTIVIDAD	FECHA PLANEADA	MÉTODO A UTILIZAR	RESPONSABLE	FECHA EJECUTADA	RESULTADOS OBTENIDOS	EFICAZ (SI / NO)

La asistencia del personal a actividades de formación se registra en el formato “**Minuta de Capacitación**” (Ver Anexo I) ó en el caso de formaciones externas se evidencia con la copia de los certificados de asistencia archivados en las hojas de vida.

Figura 27 Formato minuta de capacitación

LUGAR : _____ No _____		
TEMA _____		
FECHA _____ HORA DE INICIO _____ HORA FINAL _____		
CONSULTOR/DOCENTE _____		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA CAPACITACION		

OBSERVACIONES

Tabla 23 Cronograma de Capacitaciones

Nº	TEMA	FECHA	ASISTENTES	% DE ASISTENTES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA	HORAS	RESPONSABLE
1	Direccionamiento estratégico: establecimiento y/o revisión de la misión, visión y política de calidad.	06/03/06	Comité de Calidad	33%	3	Coordinador de calidad
2	Sensibilización inicial.	11/03/06	Todo el personal	100%	4	Coordinador de calidad y consultor
3	Objetivos de calidad e indicadores de gestión	23/03/06	Comité de Calidad	33%	3	Coordinador de calidad
4	Identificación y caracterización de procesos	06/04/06	Todo el Personal	100%	4	Coordinador de calidad
5	Control de documentos y registros	20/04/06	Comité de Calidad	33%	3	Coordinador de calidad
6	Acción de mejora, acciones correctivas, acciones preventivas.	11/05/06	Comité de Calidad	33%	3	Consultor
7	Gestión de recurso humano	25/05/06	Comité de Calidad	33%	3	Coordinador de calidad

8	Procesos relacionados con el cliente y su satisfacción	08/06/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
9	compras	22/06/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
10	Planes de calidad, planificación y control de procesos para la prestación de servicio.	06/07/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
11	Producto no conforme	06/07/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
12	Tranzabilidad	10/08/06	Comité de Calidad	de	33%	1.5	Coordinador de calidad
13	Diseño y desarrollo	10/08/06	Comité de Calidad	de	33%	1.5	Coordinador de calidad
14	Provisión de recursos de infraestructura	24/08/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
15	Auditorías	06/09/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
16	Formación de auditores internos	Octubre 2, 3, 4, 5 y 6.	Dueños de Procesos	de	50%	24	Consultor
17	Planificación del SGC y sus cambios	12/10/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
18	Manual de calidad	12/10/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Coordinador de calidad
19	Revisión gerencial	07/11/06	Comité de Calidad	de	33%	3	Consultor
20	Todos los temas en los puestos de trabajo de acuerdo a la responsabilidad del personal en la implementación	Marzo- Nov. 2006	Todo el personal		100%	----	Coordinador de calidad

Adicionalmente a las capacitaciones expuestas anteriormente de acuerdo al plan de implementación y sus necesidades, se realizaron capacitaciones por puestos de trabajo, con el fin de garantizar la implementación de la documentación y aumentar la competencia del personal.

Se utilizaron diferentes medios de difusión para dar a conocer misión, visión, política de calidad, objetivos y aspectos relacionados con la norma y el avance del sistema para que las personas se familiarizarán con el SGC, como son cartelera, folletos y por supuesto las capacitaciones (Ver Anexo J). Además se pensó en los clientes externos a quienes se les entregó un folleto en la feria EMI de ropa infantil que se realizó este año y en las instalaciones de la organización dando a conocer la política de calidad, misión, visión y servicios (Ver Anexo K).

Se realizó un concurso de mascota de calidad entre las personas de la organización presentando tres propuestas que se pueden apreciar en el Anexo L.

8.6. RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES

- Las capacitaciones realizadas en la organización se clasifican como exitosas ya que se alcanzaron los objetivos planteados, esto debido a que el personal demostró compromiso, responsabilidad y participación dentro de la organización.
- Se mejoro la comunicación interna gracias a que en las capacitaciones los empleados expresan su punto de vista y sus inquietudes.
- Se logro introducir conceptos importantes del Sistema de Gestión de Calidad, fomentando la cultura del mejoramiento continuo.
- Se contó con la activa participación del personal en la construcción de la documentación logrando así una mejor aceptación del SGC.

9. EVALUACION

Al culminar las etapas de planificación, documentación, capacitación e implementación, es necesario evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la CORPORACION CENTRO DE DASARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIONES DE SANTANDER CDP. A través de una auditoria interna con el fin de controlar y verificar la conformidad del SGC con base en los requisitos del cliente, los de ley, la organización y la norma NTC-ISO 9001:2000.

La organización dentro del plan de auditorias incluyo una primera auditoria interna que estuvo a cargo del coordinador de calidad y el ingeniero Norberto Morales Ballesteros, la auditoria se realizó según los parámetros del procedimiento de

auditorías internas. En donde se estipula la metodología para la planeación e implementación de las Auditorías Internas de Calidad.

9.1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Fomentar el mejoramiento continuo en la organización y vigilar la eficacia del SGC.
- Establecer la conformidad del SGC de la CORPORACION CENTRO DE DASARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIONES DE SANTANDER CDP. Revisando el cumplimiento de los requisitos del cliente de ley, la organización y la norma NTC-ISO 9001:2000.

9.2. ETAPAS DE LA AUDITORIA

9.2.1. SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

La directora ejecutiva junto con el coordinador de calidad precisan la necesidad de formar auditores internos que den apoyo al proceso de auditoría, la selección del auditor se realiza con base en el perfil del cargo y la competencia se mantiene internamente con formación de actualización de la norma y documentos en general, lo cual se programa como parte de plan de formación semestral. El auditor puede ser una persona externa contratada para esta labor.

9.2.2. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS

El coordinador de calidad programa auditorías internas semestralmente en ciclos trimestrales por procesos, de acuerdo al desempeño de los mismos, las no

conformidades detectadas, los informes de auditorías anteriores, entre otros. La programación se aprueba en comité de calidad y se divulga en cartelera de la empresa.

9.2.3. PLANEACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS

Esta etapa comprende la elaboración de la programación de auditorías, el cual se diseña de acuerdo con las necesidades de la empresa teniendo en cuenta los siguientes factores:

Los procesos del SGC, los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y los parámetros de el procedimiento auditorías internas, el equipo auditor, el auditado, fechas y recursos.

La organización es libre de realizar auditorías cuando considere necesarias para garantizar el funcionamiento del SGC. La primera auditoría interna se programó para el 28 y 29 de Septiembre de 2006.

El auditor asignado planea las auditorías teniendo en cuenta los criterios de auditorías definidos. Realiza la lista de verificación y definiendo los auditados, programa con ellos la hora de la auditoría estableciendo una agenda de auditoría, da a conocer la lista de verificación (Ver Anexo M) al coordinador de calidad para la revisión y aprobación.

Tabla 24 Programación de auditoría

DIA	HORA	Requisito norma ISO 9001:2000	ACTIVIDAD/ PROCESO	TEMA	PARTICIP ANTES
	7:00 a 7:30 a.m.	N.A.	reunión de apertura	Presentación de la agenda y explicación de metodología	Dueños de procesos

28 de Sept	7:30 a 9:30 a.m.	7.2, 8.2.4, 8.2.1, 8.3	Promoción y convocatoria	Verificar la conformidad con los requisitos de ley, norma NTC-ISO 9001:2001, la organización los del cliente.	Dueño de proceso
	9:30 a 12:30 p.m.	7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.4, 8.3.	Asesoría y asistencia técnica		Dueño de proceso
	12:30 a 1:30 p.m.	N.A.	Almuerzo	N.A.	
	1:30 a 5:30 p.m.	7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4.	Capacitación	Verificar la conformidad con los requisitos de ley, norma NTC-ISO 9001:2001, la organización los del cliente.	Dueño de proceso
29 de Sept.	7:00 a 9:00 a.m.	7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4, 8.3.	Servicios industriales	Verificar la conformidad con los requisitos de ley, norma NTC-ISO 9001:2001, la organización los del cliente.	Dueño de proceso
	9:00 a 12:00 p.m.	6.2, 6.3, 6.4, 7.2, 7.4, 8.2.1	Gestión administrativa	Verificar la conformidad con los requisitos de ley, norma NTC-ISO 9001:2001, la organización los del cliente.	Dueño de proceso
	12:00 a 1:00 p.m.	N.A.	Almuerzo	N.A.	
	1:00 a 3:00 p.m.	4.2, 8.2.2, 8.3.	Gestión de Calidad	Verificar la conformidad con los requisitos de ley, norma NTC-ISO 9001:2001, la organización los del cliente.	Dueño de proceso
	3:00 a 5:00 p.m.	Cáp. 5, 6.1.	Gestión gerencial		Dueño de proceso
	5:00 a 5:30 p.m.	N.A.	Reunión de cierre	Presentar las conclusiones y hallazgos identificados durante la auditoria	Dueños de procesos
NOTA: A todos los procesos se le auditan los siguientes requisitos: 4.1, 4.2, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.					

9.2.4. EJECUCIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS

Esta etapa incluye la realización de la reunión de apertura, la recolección de evidencias objetivas y la reunión de cierre.

El auditor en la fecha y hora establecida inicia la auditoría en reunión de apertura, explicando la metodología que se va a seguir y los criterios a evaluar. Desarrolla las preguntas de acuerdo a la lista de verificación y a los hallazgos y evidencias objetivas que se van obteniendo durante la auditoría.

El auditor evalúa los hallazgos identificados y los da a conocer al auditado al finalizar la auditoría, para obtener el reconocimiento de que la evidencia de auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido. Prepara la información de auditoría para entregarla al otro día al coordinador de calidad.

9.2.5. RESULTADOS AUDITORIA INTERNA

Los resultados de la primera auditoría interna realizada en la CORPORACION CENTRO DE DASARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIONES DE SANTANDER CDP se muestran a continuación.

- **Conclusiones de auditoría:**

- Las auditorías son una herramienta fundamental para corregir las no conformidades y mejorar continuamente el SGC.
- La auditoría se desarrollo de acuerdo a lo planeado y lo estipulado en el procedimiento de auditorías internas.
- Se demostró conformidad con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, aunque es necesario realizar acciones en pro de eliminar algunos hallazgos encontrados.

→ El SGC de la CORPORACION CENTRO DE DASARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIONES DE SANTANDER CDP se documenta y mantiene eficazmente.

• **Fortalezas:**

→ La organización es una entidad que promueve el mejoramiento continuo, el crecimiento y la competitividad en el sector de confecciones, siendo esto favorable para el SGC pues de tienen una visión de emprendimiento y compromiso de mejora.

→ La dirección esta realmente comprometida con el SGC, evidenciándose en la gestión por obtener y destinar recursos para la implementación y certificación del mismo sistema, en el conocimiento del tema y cada uno de los procesos de la organización.

→ El personal esta abierto al cambio y esta sensibilizado y es conciente de la importancia de tener un SGC eficaz.

→ El personal conoce los procesos de la organización y se involucro positivamente en la auditoria.

• **Aspectos a mejorar**

→ Mejorar el manejo de archivo para los diferentes procesos

→ Algunos formatos no se están diligenciando adecuadamente

• **Descripción de hallazgos**

Gestión gerencial

- Existe documentado un procedimiento especificando la revisión gerencial pero esta no se ha realizado.

Promoción y convocatoria

- Se presentan desordenes en la documentación de propuestas presentadas y que no fueron aprobadas.
- El indicador medición de proyectos no se encuentra actualizado, no se evidencian registros de las propuestas presentadas.
- No evidencia planeación de proyectos por realizar.

Capacitación

- Algunos registros no se llevan adecuadamente, se debe mejorar en este aspecto.
- No se evidenciaron acciones correctivas en algunos indicadores donde no se alcanzaron las metas.
- En los cursos de capacitación existe una dificultad con algunos registros y documentación que debe ser compartida o entregada a la entidad cofinanciadora o que contrata al CDP, es importante dejar copia de todos los registros que proporcionan evidencia para actividades críticas. (algunas copias no estaban completas).

Servicios industriales

- Algunos registros no se llevan adecuadamente.

Asesoría y asistencia técnica

- Se tienen resultados de los indicadores establecidos.
- No se encuentran registros de acciones correctivas ni preventivas.

Gestión administrativa

- No todos los proveedores han sido evaluados.
- Algunas hojas de vida no cuentan con todos los soportes.

Gestión de calidad

- Se han presentado resultados de algunos indicadores.
- No existen acciones correctivas para el proceso.

9.2.6. TRATAMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

El coordinador de calidad junto con los auditados revisan el informe de auditoría y dan tratamiento de acciones correctivas y/o preventivas a los hallazgos y no conformidades reportadas.

9.2.7. SEGUIMIENTO DE CIERRE DE AUDITORIA INTERNA

El coordinador de calidad verifica el cierre de las acciones correctivas y/o preventivas definidas como tratamiento de los hallazgos y recomendaciones de la auditoría. Al encontrar que la acción no se ha realizado o los hallazgos no han sido eliminados se deja observación en el registro y se Programa nueva fecha de seguimiento.

Una vez se verifica que los hallazgos y/o las recomendaciones han sido eliminados y/o implementados. El coordinador de calidad coloca la fecha de cierre de la auditoria y el Vo.Bo en el registro.

9.3. ACCIÓN DE MEJORA

De acuerdo a los resultados de la primera auditoria el comité de calidad desarrollo un plan de mejora comprometiéndose en la gestión de una serie de actividades para garantizar la eficacia de cada uno de los procesos del SGC.

Las acciones realizadas se implementarán de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento acciones correctivas y preventivas. Las acciones se establecen en la tabla 25.

Tabla 25 Acción de mejoras

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
1	Capacitar nuevamente a las personas encargadas de diligenciar los registros que en la auditoria se reportaron por mal diligenciamiento, en el puesto de trabajo.	Coordinador de Calidad	Efectuado 1 Noviembre y en mejora
2	Realizar la revisión por la dirección.	Directora Ejecutiva	Efectuado 3 de Noviembre
3	Es fundamental que se haga y se evidencie la planeación de los proyectos a realizar por tanto la directora y el coordinador de proyectos se reunirán para establecer que tipos de proyectos se podrían desarrollar analizando información del entorno, estando en constante investigación de posibles entidades cofinanciadoras, estas reuniones se realizaran por lo menos una vez al mes y se evidenciaran en la minuta de reuniones, de esta manera se diligenciará el formato de plan de proyectos F-D-05 y así poder medir el indicador medición de proyectos.	Directora Ejecutiva	Efectuado 7de Noviembre y en proceso de mejora

4	Para el caso de proveedores para el proceso de capacitación (instructores/docentes) no es fácil encontrar personal capacitado de acuerdo a lo establecido en el perfil, por esta razón algunos no cuentan con los soportes, pero una buena forma de eliminar la no conformidad es que el mismo CDP gestione la capacitación de sus proveedores, esto ya se empezó a hacer con las instructoras de la escuela quienes se encuentran realizando el curso pedagogía por competencias que dicta el SENA, el siguiente paso es realizar capacitación para posibles instructoras con el material que ya se cuenta, en el momento que se necesite un nuevo proveedor.	Directora Ejecutiva	En proceso de implementación
5	Realizar reuniones con los dueños de procesos para que expresen las inconformidades y aporte acciones correctivas, preventivas y/o de mejora por escrito, de esta manera incentivar el registro y el mejoramiento continuo, resaltando la labor ante el resto del personal cuando las acciones implementadas tengan resultados positivos.	Coordinador de Calidad	Efectuado 3 de Noviembre y en proceso de mejora
6	Planear el seguimiento y control a cada uno de los indicadores, establecer métodos para alcanzar las metas propuestas, analizar las causas por las cuales no se han cumplido las metas.	Directora Ejecutiva	Efectuado 25 de octubre y en proceso de mejora
7	Verificar que las acciones tomadas para la eliminación de las no conformidades sean realmente eficaces y que se eliminen las causas del problema	Coordinador de Calidad	En proceso de mejora
8	Enviar un comunicado a cada una de las personas que no tienen documentación completa estableciendo el plazo de entrega de la documentación, en caso en que se pueda recolectar la documentación faltante.	Directora Ejecutiva	Efectuado 25 de octubre y en proceso de mejora
9	Velar por el mantenimiento del SGC y el mejoramiento continuo del mismo, los responsables de cada indicador deben entregar informes según la frecuencia de medición establecida en el despliegue de indicadores, se resaltaré la labor de quienes sean cumplidos, para esto se realizará un cronograma de presentación de resultados en reunión de comité de calidad.	Coordinador de Calidad	Efectuado 25 de octubre y en proceso de mejora
10	Establecer mecanismos de medición eficaces para cada uno de los procesos, revisando los indicadores que realmente aportan para la eficacia del sistema de gestión de calidad e implementando indicadores faltantes que permitan encontrar formas de mejorar continuamente.	Comité de Calidad	No efectuado, en proceso

11	Para el proceso de capacitación el control de registros que a veces es dispendioso debido a la cantidad de alumnos y al seguimiento que hay que realizar hasta su inserción laboral, se planteó la idea de adquirir un programa que permita compilar la información de cada uno de los estudiantes, donde se pueda apreciar fácilmente y en tiempo corto todos los datos, esto sería muy útil para la organización ya que los indicadores serían mucho más fáciles de llevar, y el servicio tendría una garantía en cuanto a la calidad de la información.	Directora Ejecutiva	No efectuado, en proceso
12	Realizar las evaluaciones a los proveedores que no se les a realizado	Directora Ejecutiva	Efectuado 25 de octubre y en proceso de mejora
13	Establecer nuevas capacitaciones para mejorar las competencias del talento humano y de esta manera lograr responderle al mercado que exige un CDP capaz de apoyar el sector de confecciones por medio de su talento humano.	Directora Ejecutiva	Efectuado 25 de octubre y en proceso de mejora

9.4. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Inicialmente se contacto los diferentes entes certificadores y cada uno solicito diligenciar el formato de información del SGC de la CORPORACIÓN CENTRO DE DASARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIONES DE SANTANDER CDP, los entes basados en esta información presentaron las respectivas propuestas. Teniendo en cuenta las ofertas y portafolios de los entes certificadores y después de una negociación con el ente ICONTEC la directora ejecutiva decidió contratarlos para realizar la auditoria de certificación. Posteriormente se estableció el contrato y la fecha de la auditoria para el día 11 de Diciembre de 2006. (Ver Anexo N).

10. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

10.1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Es fundamental evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente en la etapa de planificación de la práctica empresarial, esto se evidencia en cada uno de los capítulos de este documento y se puede verificar en la tabla 26.

Tabla 26 Cumplimiento de objetivos.

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos en LA CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER C.D.P. bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.	Para analizar el grado de cumplimiento del objetivo general se evidencia a través los objetivos especificados.
OBJETIVOS EPECIFICOS	CUMPLIMIENTO
Diagnósticar la situación actual de la empresa con respecto a la calidad	El diagnóstico se realizo y se encuentra evidenciado en el numeral 4.2 de este documento
Sensibilizar y capacitar el talento humano para promover una cultura de calidad en la organización.	En el capítulo 8 se encuentra estipulado como se realizo la sensibilización y capacitación del personal para lograr una cultura de calidad en la organización.

<p>Realizar las respectivas identificaciones de los procesos establecidos en la empresa.</p>	<p>Los procesos que conforman el SGC se identificaron y se encuentran definidos en el numeral 5.2 del presente documento</p>
<p>Desarrollar la documentación exigida por la norma NTC-ISO 9001:2000 de cada uno de los procesos.</p>	<p>En el capítulo 6 se define el proceso de elaboración de la documentación del SGC, dando cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 que permite contar con un SGC eficaz.</p>
<p>Identificar e implementar los registros que sean necesarios según la norma, para suministrar evidencia de la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>En el capítulo 6 de este documento se detalla cuales fueron los controles para los registros del SGC, los registros necesarios se identificaron a medida que se realizaba la etapa de documentación, la implementación de los registro se especifica en el capítulo 7 de este documento.</p>
<p>Diseñar e implementar indicadores oportunos para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y poder medir de esta manera el mejoramiento continuo de este, y de la empresa.</p>	<p>En el capítulo 5 se encuentra detalladamente los pasos realizados para la planificación del SGC entre estos esta el diseño de los indicadores y su implementación se evidencia en el capítulo 7 de este documento</p>

Realizar una auditoría interna para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.	En el capítulo 9 de este documento se detalla la metodología que se siguió para la primera auditoría realizada y los resultados obtenidos.
Realizar la inscripción ante el ente certificador para la realización de la auditoría y posterior certificación.	En el numeral 9.4 se establece que efectivamente ya se eligió el ente certificador (ICONTEC) y en el anexo se encuentra la constancia del cumplimiento de este objetivo.

10.2. CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para evaluar el cumplimiento del plan de implementación se efectuó un análisis teniendo como base las actividades planeadas inicialmente y su realización, para esto se elaboró una un cuadro “plan de implementación” donde se puede apreciar el avance de cada una de las actividades (Ver Anexo O), para esto se estableció una nomenclatura expresada en la tabla 27.

Tabla 27 Avance de la actividad

Analizado en comité	AC
Documentación en borrador	B
Documento revisado y aprobado	RA
Documento difundido y distribuido	DD
Implementado	I
Mejorado	AM

El plan de implementación fue muy útil pues es claro apreciar el avance de las actividades, debido a que se estableció un porcentaje por actividad, esto permite apreciar también el avance a nivel general.

En la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIONES DE SANTANDER el avance a nivel general es de 93.3 % este resultado no es el 100% debido a que hay actividades que no están dentro del alcance de este proyecto.

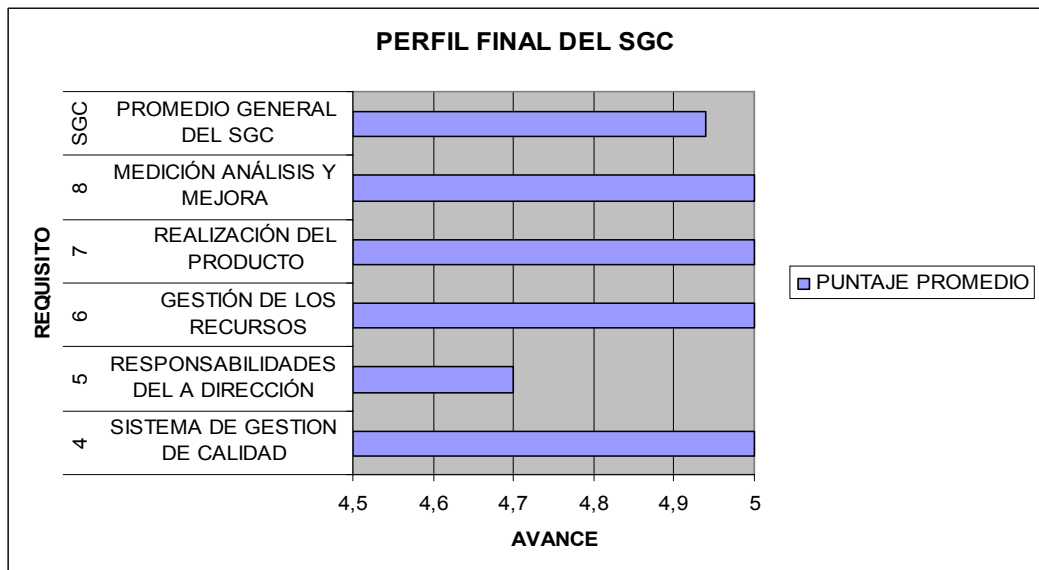
10.3. PERFIL FINAL

Al finalizar las actividades planeadas para este proyecto, es necesario realizar un perfil final del SGC teniendo como base el perfil inicial detallado en el numeral 4.2 de este documento, analizando cada uno de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y su avance, el perfil se realizó el día 2 de octubre del 2006, y los resultados se pueden apreciar en la tabla 28. (Ver Anexo P).

Tabla 28 Resultados perfil final del SGC

Nº	REQUISITO	AVANCE
4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	5
5	RESPONSABILIDADES DEL A DIRECCIÓN	4,7
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	5
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	5
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	5
SGC	PROMEDIO GENERAL DEL SGC	4,94

Figura 28 Perfil final SGC.



CONCLUSIONES

- El trabajo realizado es un gran aporte para la empresa, la labor de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el cual se enfocó el proyecto de grado modalidad practica empresarial, contribuyó no solo en el mejoramiento global de la organización, también al sector de confecciones de Santander y la región en general, el fortalecimiento del servicio de capacitación ampliando su alcance, es una contribución de gran importancia si se tiene en cuenta la falencia existente de personal capacitado y la trascendencia en la sociedad que tiene cada uno de los proyectos realizados por una entidad como lo es el CDP de Confección de Santander.
- Con la realización del análisis del sector confección se pudieron sacar conclusiones importantes que sirvieron para la mejora del proceso de capacitación, y con el perfil inicial del SGC se estableció un plan de acción con cada una de las actividades a realizar para alcanzar los objetivos del proyecto de acuerdo a la situación de la empresa en ese momento.
- Sensibilizar el personal y capacitar fue un factor importante para el éxito de este proyecto, debido a que las capacitaciones ampliaron los conocimientos sobre la norma del talento humano de la organización, esto contribuyó a que las personas se sintieran comprometidas con el Sistema de Gestión de Calidad creando de esta manera una cultura de calidad.
- Un aspecto fundamental y base para este proyecto fue la identificación de los procesos del sistema de gestión de calidad, es por esta razón que una de las primeras actividades realizadas fue describir la organización

definiéndolos en el mapa de procesos, de esta manera se facilitó el entendimiento de las actividades realizadas en la organización.

- En la etapa de documentación se concentraron los esfuerzos en diseñar registros fáciles de diligenciar y documentos entendibles con información clara, especificando las actividades que realmente se hacen en la organización generando apoyo al desempeño de los procesos, teniendo en cuenta los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.
- Para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 es fundamental el compromiso del talento humano pues de ellos depende que realmente la organización cumplan cada uno de los requisitos y de esta manera poder contar con un sistema eficaz en busca de la mejora continua.
- Los indicadores son una herramienta muy útil para evidenciar la eficacia del sistema de gestión de calidad, en la organización se plantearon indicadores para medir el cumplimiento de cada uno de los objetivos de calidad y los procesos establecidos, con la implementación de los indicadores y la obtención de los resultados de estos la organización esta en capacidad de establecer acciones que permitan mejorar continuamente.
- La auditoria interna fue útil para resaltar las fortalezas y oportunidades de mejorar, de esta manera se planteo un plan de acción para continuar trabajando por el mejoramiento continuo de la organización y prepararla para la auditoria de otorgamiento.
- La auditoria de otorgamiento es muy importante para el trabajo realizado, debido a que el objetivo primordial por el que la empresa inició este proceso, es certificar el sistema de gestión de calidad y de esta manera

demostrar ante los clientes, proveedores y partes interesadas que se cuenta con un sistema eficaz que trabaja por el mejoramiento continuo, es por esto que se realizó la elección del ente certificador y la posterior inscripción estableciendo la fecha de la auditoria.

- Para el autor es gratificante el haber realizado este proyecto debido a que se pudieron aplicar conocimientos adquiridos durante la carrera de ingeniería industrial, aportando a la empresa y al sector de confecciones, también se profundizó en temas relacionados con la norma NTC-ISO 9001:2000 y se aprendió aspectos del sector de confecciones. Es grato el haber podido trabajar en un tema que tiene gran trascendencia en la actualidad debido a la globalización del mercado y al interés generalizado de las empresas por implementar la norma.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Directora Ejecutiva formar un grupo de personas capacitadas que se encargue de buscar y coordinar proyectos para impulsar el sector confecciones y de esta manera lograr mas estabilidad económica, lo anterior teniendo en cuenta que una sola persona no es suficiente para realizar esta labor.
- Se recomienda a todo el personal seguir trabajando en el SGC y preparando a la organización para la auditoria de otorgamiento, una vez realizada la auditoria mantener el SGC de tal forma que este sea una buena estrategia y herramienta para el mejoramiento de la organización.
- Se recomienda fortalecer todos los servicios prestados y ampliar la gama de los mismos de acuerdo a las necesidades del sector, actualmente existe la necesidad de capacitación tendiendo en cuenta lo expresado en el capitulo 4, se debe trabajar por la realización de proyectos para satisfacer este tipo de necesidades.
- Cada proyecto realizado debe ser importante para la organización y el coordinador de calidad debe verificar que la organización implemente el SGC en todos los proyectos.
- Se recomienda a la dirección mantener una persona en el cargo de coordinador de calidad que realice seguimiento permanente a cada uno de los procesos implementados o mejorados para mejorar los ajustes necesarios garantizando de esta manera el mejoramiento continuo.

- Se recomienda a la directora continuar realizando la labor que la ha venido haciendo y trabajando por el sostenimiento, ya que la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP realiza una labor importante no solo para el sector confecciones sino para la economiza de la región.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO 9001:2000,
Santa Fe de Bogota D.C. ICONTEC 2001.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño ISO
9004, Bogota D.C. ICONTEC 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario ISO 9000, Bogota
D.C. ICONTEC 2000

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos NTC-ISO 9001, Bogota D.C.
ICONTEC 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Sistemas de Gestión de Calidad. DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE
CALIDAD Bogota D.C. ICONTEC 2000.

CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Tercera edición, compañía editorial continental
S.A. de C.V. MEXICO 2000.

DULCEY JORDAN Mónica Jazmín. Diseño, documentar e implementar un sistema
de gestión de la calidad bajo los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

en la incorporación de profesionales para el desarrollo de tecnología ambiental “AMBIOCOO LTDA”. Tesis de grado, UIS, Bucaramanga 2005.

CARLOS TORRES MANRIQUE. UNIVERSIDAD Y EDUCACIÓN NO FORMAL. Una mirada desde la pedagogía Universidad Industrial de Santander BUCARAMENGA 1996.

HESSING ADRIANO Amado Neira, GERARDO ANTONIO Gómez Otoyá, “PROSPECTIVA DEL SECTOR DE LAS CONFECCIONES EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA”. Tesis de grado, UIS, Bucaramanga 2005.

www.sena.edu.co

www.unesco.org

ANEXO A


CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES									
		M	A	M	J	J	A	S	O	N	
CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.2. Recurso Humano: Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.			X							
	Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.			X	X						
	Elaborar el Procedimiento de mejoramiento de competencias			X							
	6.3. Infraestructura: Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.					X					
	Elaborar el procedimiento general de mantenimiento de la infraestructura					X					
	6.3. Ambiente de Trabajo: Elaborar Panorama de Riesgos			X	X	X					
	Asegurar el adecuado funcionamiento del COPASO			X	X	X					

TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES									
		M	A	M	J	J	A	S	O	N	
CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación					X					
	Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características de producto a controlar, parámetros de proceso a controlar, equipos requeridos para la realización de la operación.					X	X				
	7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: Identificar los diferentes tipos de clientes				X	X	X				
	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de comercialización del producto				X	X	X				
	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y trámite de quejas del cliente.				X	X	X				
	7.4 COMPRAS: Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor				X						
	Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.				X						
	Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).				X						
	Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción)				X						
	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de compras, existentes en la empresa con los respectivos registros.				X						
	7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas					X					


ANEXO B

MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	CODIGO: M-Q-01
	PAGINA: 1 de 24	FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006



ELABORADO POR	APROBADO POR
FIRMA:	FIRMA:
CARGO: Coordinador de Calidad	CARGO: Directora Ejecutiva

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	CODIGO: M-Q-01
	PAGINA: 2 de 24	FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

0. OBJETIVO:

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2000, la Corporación logrará alcanzar la optimización de todos los procesos que inciden en la calidad de la prestación de los servicios, además de la estandarización de los mismos para cumplir con los requerimientos de los clientes y por ende la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La adecuada administración de este sistema permitirá que día tras día la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP alcance la mejora, lo que conllevará a un mejor ambiente laboral, mejor atención a sus clientes (servicio al cliente), brindará un mejor servicio, ya que lo respaldará la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad.

La Corporación, posee un manual de calidad, que contiene la estructura del Sistema de Gestión de Calidad implementado y explica como la organización aplica la norma ISO 9001:2000, en el desarrollo de sus actividades diarias con el fin de que el lector pueda comprender de una manera fácil y rápida la aplicación del Sistema de gestión de la Calidad y la importancia del mismo.



MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN : 1

PAGINA: 3 de 24


CODIGO: M-Q-01

FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006



CAPITULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN


	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 4 de 24

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP fue fundada con el fin de proporcionar ayuda a las empresas del sector de confecciones, el 2 de diciembre del año 1994 dentro del plan de apoyo a la microempresa con la resolución № 975 de 02/12/94, NIT 804.000.742, con dos sedes, una en la autopista Floridablanca № 50-33 y otra en San Gil, desde entonces la empresa se a dedicado a realizar proyectos y actividades en pro de brindar un excelente servicio a las empresas que soliciten estos, obteniendo de esta manera el reconocimiento y la confianza en el sector. Al inicio del año 1999 debido a una crisis la sede de San Gil fue cerrada, a finales de este mismo año la GOBERNACIÓN DE SANTANDER en calidad de comodato otorgó una cede mas amplia en donde actualmente funciona la corporación (carrera 21 # 31-19), adicionalmente la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA MICROEMPRESA CDM cedió recursos (algunos en donación y otros en comodato) con los cuales se logró fortalecer la prestación de los servicios y de esta manera seguir apoyando el sector de confecciones que es tan importante para la región.

Entre sus fundadores se pueden citar las siguientes entidades; Acopi, Fundesan, Cotexcom, Cámara de Comercio, Coopcentral y Corfas, además de éstas, el CDP cuenta con el apoyo directo de la Gobernación de Santander, la Alcaldía de Bucaramanga y ECOPETROL - ICP entre otras.

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 5 de 24

1.2 OBJETO SOCIAL

Fortalecer el desarrollo productivo de los micros, pequeños y medianos empresarios del sector de confecciones en Santander, a través de la oferta de servicios tecnológicos, capacitación y apoyo especial a la microempresa, buscando la formación, el desarrollo, y la formación del empresario para incrementar su nivel de vida y el de su familia.


1.3 UBICACIÓN

Actualmente La CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP Esta ubicada en la ciudad de Bucaramanga en la carrera 21 # 31- 19 sus teléfonos son 6426165, 6524512 y su dirección de correo electrónico es cdpconfec@telesat.com.co en donde se suministra información de cada uno de los servicios prestados.

1.4 SERVICIOS

El CDP de confección de Santander divide su programa en tres servicios que esta en capacidad de prestar a diferentes empresas de la región.

- **Servicio Capacitación:** Capacitación no formal (cursos) estos se realizan de acuerdo a las necesidades del sector. Este es el principal servicio prestado por el CDP, entre los cursos de capacitación se destaca la **Escuela de Operarios**, donde se forma mano de obra en maquina plana y fileteadora con buenos niveles de eficiencia y polivalencia, como un instrumento de generación de nuevos empleos y abastecimiento de mano de obra calificada para las empresas del sector de confecciones.

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 6 de 24
	CODIGO: M-Q-01	
		FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

- **Servicios industriales:** Maquinaria especializada en operaciones de confección y terminados (ojal lagrima, ojal normal, presilla, botonado, encauchado, crocheta sencilla, crocheta doble, cerradora de codo, servicio de corte y collarín).
- **Asesoría y asistencia técnica:** Asesorías y acompañamiento en los procesos de cambio actitudinal a los directivos, administrativos y operarios de las empresas de confección del Área Metropolitana de Bucaramanga.

1.5 CLIENTES


Los clientes de los servicios que presta el CDP de Confecciones de Santander son en una gran proporción personas vinculadas al sector de confecciones, en donde se incluyen empresarios, jefes de producción, supervisores de líneas, diseñadores, y operarios.

Para el caso de los cursos de capacitación encontramos otro tipo de cliente que son los beneficiarios de los cursos en convenio, quienes son personas interesadas en vincularse al sector.

1.6 PROVEEDORES

Las compras críticas para la organización son las de mantenimiento y la prestación de servicio por parte de talento humano.

Nuestros principales proveedores del servicio de capacitación son los instructores/docentes, ya que son el recurso principal para los cursos tengan una adecuada y eficiente ejecución.

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 7 de 24

Los proveedores aprobados se encuentran en el listado maestro de proveedores aprobados F-G-13, este listado es actualizado semestralmente teniendo en cuenta el desempeño de cada proveedor y siguiendo el procedimiento de compras P-G-02.

Los instructores/docentes deben poseer conocimientos técnicos en el área de su especialidad y en el aspecto pedagógico.



MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN : 1

PAGINA: 8 de 24


CODIGO: M-Q-01

FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006



CAPITULO 2

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	CODIGO: M-Q-01
	PAGINA: 9 de 24	FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006


2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 MISIÓN

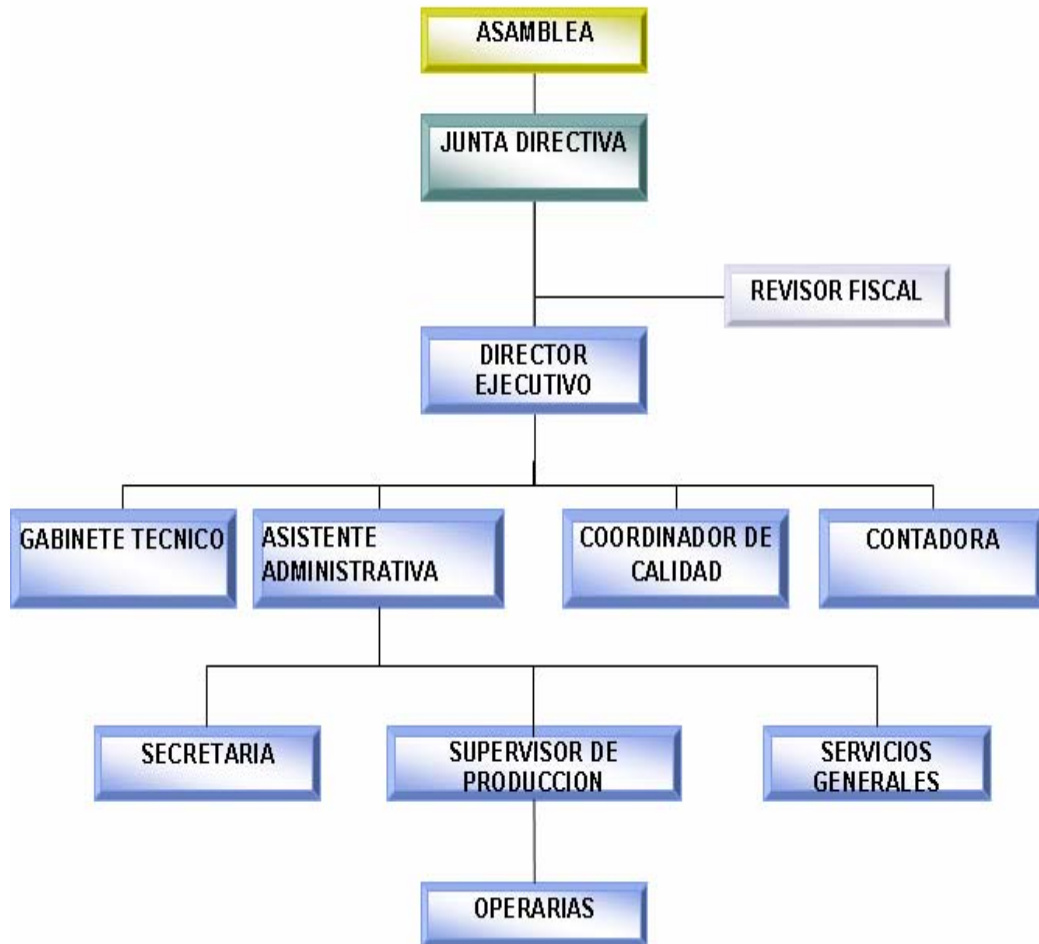
Contribuir al fortalecimiento del desarrollo productivo de las empresas del sector de confecciones de Santander, proporcionando soporte técnico y tecnológico a través de proyectos que apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas a nivel nacional e internacional, permita aumentar su competitividad creando una nueva cultura empresarial y fomentando el desarrollo sostenible.

2.2 VISIÓN

Ser una corporación que ayuda a la integración local, regional e interregional del sector de las confecciones, promoviendo los valores participativos mediante proyectos productivos y de desarrollo tecnológico apoyados en la realización de alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas a nivel nacional e internacional.

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 10 de 24	CODIGO: M-Q-01
			FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

2.3 ORGANIGRAMA DE CDP DE CONFECCIONES DE SANTANDER





MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN : 1

PAGINA: 11 de 24


CODIGO: M-Q-01

FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006



CAPITULO 3

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 12 de 24	CODIGO: M-Q-01
	FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006		

3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 INTRODUCCIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP, representa un paso más adelante en el logro de sus objetivos ya que todo su talento humano en cabeza de su directora ejecutiva se ha comprometido con el mejoramiento continuo. Para el alcance de dicha mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican cada uno de los procesos y su interrelación, viendo la organización como un sistema de procesos, donde se pueden vislumbrar los requisitos de los clientes, los procesos que inciden en la calidad, la eficacia y las acciones de mejora.

3.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS


Este enfoque basado en procesos muestra que el cliente juega un papel muy importante ya que es quien define los requisitos y debe tener un seguimiento para determinar el nivel de satisfacción y el cumplimiento que la organización de a sus expectativas.

Se aplica el ciclo “PHVA”, para describir los subprocesos. Esta metodología se puede describir brevemente así:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados esperados.

Hacer: Implementar procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 13 de 24	CODIGO: M-Q-01
			FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

productos.


Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Brindar un servicio de excelente calidad con personal especializado cumpliendo las expectativas del cliente, basados en el mejoramiento continuo para lograr impulsar el desarrollo de las empresas del sector de confecciones de Santander, mediante la realización de proyectos de base técnica y tecnológica, apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas.

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad
- Entregar los productos en el tiempo estipulado y con la calidad exigida por el cliente
- Realizar cursos para la formación de personal, cumpliendo expectativas de los beneficiarios y las entidades cofinanciadoras, teniendo en cuenta las necesidades del sector de confecciones.
- Brindar asesoría y asistencia técnica de acuerdo a las tendencias del mercado y a las necesidades de cada empresa.
- Mejorar las competencias del talento humano asegurando su bienestar
- Mantener maquinaria en buen estado y con tecnología vigente.
- Realizar la gestión y ejecución de proyectos productivos para las empresas del sector de confecciones.

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 14 de 24
	CODIGO: M-Q-01	
		FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

- Trabajar en el mantenimiento y mejoramiento continuo de los proyectos actuales para lograr la continuidad.

Anexo A: Matriz de objetivos de calidad

3.5 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


Este manual documenta el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado y adoptado por la CORPORACIÓN CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DEL SECTOR DE CONFECCIÓN DE SANTANDER CDP, bajo lo lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

ALCANCE: Diseño, desarrollo y prestación de servicios de capacitación para el sector De confecciones bajo la modalidad institucional y/o en convenio, servicios industriales, asesoría y asistencia técnica.

Es deber de todas las personas que laboran dentro de a Corporación aplicar los procedimientos, normas e instructivos de trabajo mencionados o relacionados en este documento que será auditado periódicamente por los funcionarios delegados por el representante legal para tal fin, con el objeto de promover la cultura de servicio y el mejoramiento continuo en la misma, se espera que todo funcionario de planta y todos los empleados temporales cumplan con los procedimientos relacionados en este manual.

3.6 EXCLUSIONES

Teniendo en cuenta el objeto social de la Corporación se identifica una (1) sección de la norma ISO 9001:2000 que no aplica en ella y es la siguiente:

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 15 de 24	CODIGO: M-Q-01
			FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

Capitulo 7.6: La Corporación no utiliza dispositivos de seguimiento y medición para garantizar el cumplimiento a las especificaciones. El control que se hace es la inspección del cumplimiento de los contenidos programáticos de los cursos de capacitación y con el cumplimiento de los requisitos del cliente en servicios industriales y asesoría y asistencia técnica por lo cual este capítulo 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición no es aplicable.

3.7 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA RELACIONADA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.7.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD


El sistema basado en la norma NTC-ISO 9001:2000, se trabajó en un plan de transición que cubría los pasos de planificación, revisión de los documentos como son manual de calidad, procedimientos y registros, charlas de sensibilización al personal y auditorias de calidad.

3.7.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Las actividades y procesos que se desarrollan en la prestación del servicio van enfocadas a mejorar y cumplir las expectativas de nuestros clientes que son en un gran porcentaje son personas vinculadas al sector es decir empresarios, beneficiarios de la capacitación y entidades cofinanciadoras.

Los requisitos son:

- **Empresarios:** Mano de obra calificada para su proceso productivo, con conocimientos técnicos actualizados, maquinaria especializada y asesoría en temas de actualización para el mejoramiento de las empresas.
- **Beneficiarios de capacitación:** Obtener mayor conocimiento técnico que les permita ascender al sector.

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 16 de 24	CODIGO: M-Q-01
			FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

- Entidades cofinanciadoras: Cumplir o satisfacer las necesidades de cada población para mejorar su plan de vida y fortalecer el sector.

Cada vez buscamos tener un mayor acercamiento a estos ofreciendo programas que cumplan con sus necesidades de actualización y capacitación.


Buscando brindar mejores oportunidades a los afiliados y fortaleciendo relaciones que permitan realizar capacitaciones pertinentes a las necesidades del sector, a través de realizar alianzas con entidades como el SENA y aprobación de proyectos ante entidades cofinanciadoras de tal manera que los precios de las capacitaciones sean competitivos y puedan optimizarse los recursos al sector.

3.7.3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Mediante la documentación de la matriz de responsabilidad y autoridad se pudo establecer las responsabilidades de los cargos que inciden en la calidad en cada uno de los procesos que se realizan en la prestación del servicio, se definió un responsable de cada proceso llamado dueño proceso quien debe garantizar la realización de las actividades planeadas en el SGC para su proceso se realicen.

3.7.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El representante de la dirección es la misma directora ejecutiva, quien tiene responsabilidad y autoridad de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 17 de 24	CODIGO: M-Q-01
	FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006		

De igual manera tiene entre otras las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todas las áreas de la corporación.
- Atender las relaciones con partes externas (Como Icontec) sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

Anexo B: Nombramientos

Anexo C: Carta de Compromiso

3.7.5 REVISIÓN DEL S.G.C. POR PARTE DE LA DIRECCIÓN


La directora debe proporcionar evidencia de su compromiso para el desempeño e implantación del sistema de gestión de la calidad y para la mejora continua de su eficacia mediante:

- Informar a la corporación la importancia de satisfacer los requisitos del cliente
- Establecer la política y los objetivos de la calidad
- Hacer revisiones periódicas al desempeño del sistema de Gestión de calidad
- Y garantizar la disponibilidad de recursos necesarios para el programa de Gestión de calidad dentro de la Corporación.

Anexo D: Presupuesto del programa.

3.7.6 COMUNICACIÓN INTERNA

La Directora asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la Corporación, considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 18 de 24	CODIGO: M-Q-01
	FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006		

3.7.7 GESTIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Anualmente la asistente administrativa realiza un presupuesto del programa de Gestión de calidad, el cual es aprobado por la Dirección y se le realiza seguimiento periódico a su ejecución.


El presupuesto relaciona los recursos tanto humanos, logísticos como financieros para implementar, y mantener el sistema de calidad y mejorar continuamente su eficacia de tal manera que se incremente la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

- **RECURSOS HUMANOS**

El personal que realiza actividades que afecten a la calidad del servicio de capacitación se identifica en el ANEXO E - Matriz de responsabilidad y autoridad. Utilizando la siguiente nomenclatura:

A	AUTORIDAD	Poder o derecho asignado a una persona para tomar decisiones que deben ejecutarse.
R	RESPONSABILIDAD	Deberes asignados a una persona que tiene la capacidad, la información y los recursos necesarios para su realización.
I	INTERRELACIÓN DEL PERSONAL	Relaciones de jerarquía, información, documentación o cualquier otra, existentes entre el personal con responsabilidades asignadas.

Las personas deben ser competentes con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas al perfil establecido para cada cargo en el ANEXO F - Perfil de los Cargos. Para esto se actualizaron las hojas de vida de estos funcionarios y se les evaluó su competencia según el grado de cumplimiento del nivel establecido para cada cargo.

	MANUAL DE CALIDAD	
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 19 de 24
	CODIGO: M-Q-01	
		FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

En el caso que el cargo no cumpla con lo establecido en el perfil, se tomarán las acciones necesarias mediante entrenamientos y capacitaciones complementarias.


El personal nuevo, que incida en la calidad del servicio, recibirá una inducción por parte de la dirección y el coordinador de calidad, los instructores/docentes recibirán un entrenamiento en el manejo de los formatos establecidos.

3.7.8 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

La Corporación estableció que cada vez que se realice un curso independientemente de la modalidad hay que realizar un plan de calidad para el servicio de capacitación cursos institucionales y cursos en convenio, los cuales establecen la secuencia organizada de las actividades que se desarrollan desde el momento de planear un curso hasta la clausura del mismo, además de el procedimiento de diseño y desarrollo P-C-02 que hay que efectuar cuando se va a realizar un curso no hecho anteriormente por la organización.

Los curso de desarrollan bajo dos modalidades la primera es de carácter institucional, es decir que como institución programamos y conformamos los grupos a capacitar, la población que participa de estos cursos son personas vinculadas la sector. La otra modalidad es en calidad de convenio en donde una entidad cofinanciadora dispone de recursos para capacitar a una población específica, como son jóvenes o desplazados, en algunos casos la entidad cofinanciadora diseña el curso y se realiza el convenio para que nosotros ejecutemos la capacitación, en estos casos obviamente no aplica el procedimiento de diseño y desarrollo de cursos P-C-02.

Para el servicio de asesoría y asistencia técnica se elaboró un plan de calidad

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 20 de 24	CODIGO: M-Q-01
			FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006


PQ-A-01, igualmente para la prestación de servicios industriales PQ-S-01, de esta forma se garantiza la calidad del servicio y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

3.7.9 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra definida de la siguiente manera:

- **PIRÁMIDE JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN**



	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 21 de 24	CODIGO: M-Q-01
	FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006		

3.7.10 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO	NOMBRE
P-Q-01	CONTROL DE DOCUMENTO Y REGISTROS
P-Q-02	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
P-Q-03	PRODUCTO NO CONFORME
P-Q-04	AUDITORIAS INTERNAS
P-Q-05	GUÍA PARA REALIZAR PLANES DE CALIDAD
P-D-01	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
P-B-01	DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN PARA LA ESCUELA DE OPERARIOS INDUSTRIALES DE CONFECCIÓN
P-B-02	PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA
P-B-03	DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE CURSOS
P-G-01	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
P-G-02	COMPRAS
P-G-03	ASIGNACIÓN DE RECURSOS
P-G-04	RECEPCIÓN DE TRABAJOS
P-S-01	SERVICIOS INDUSTRIALES
P-C-01	PROCEDIMIENTO GENERAL ESCUELA DE OPERARIOS
P-C-02	DISEÑO Y DESARROLLO
P-A-01	ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA



MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN : 1

PAGINA: 22 de 24


CODIGO: M-Q-01

FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006



CAPITULO 4

MAPA DE PROCESOS

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 23 de 24	CODIGO: M-Q-01
			FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006

4 MAPA DE PROCESOS

Los procesos de CDP de Confeciones de Santander se identificaron y se agruparon de la siguiente manera (Ver ANEXO G MAPA DE PROCESOS):

4.1 PROCESOS GERENCIALES

Los procesos gerenciales son aquellos que definen las directrices de la organización proporcionando un direccionamiento a los demás procesos del SGC. Pertenece a este grupo el proceso Gestión Gerencial


4.2 PROCESOS OPERACIONALES

Estos procesos son los que contribuyen directamente a la realización o prestación del servicio y/o producto que tienen impacto sobre el cliente son realmente esenciales para la organización entre este grupo se encuentran los procesos promoción y convocatoria, capacitación, asesoría y asistencia técnica y servicios industriales.

4.3 PROCESOS DE APOYO

Estos procesos son los que apoyan a los procesos que generan valor. No están directamente relacionados con el cliente pero son fundamentales para el desempeño del SGC de la organización. Entre este grupo se encuentra los procesos de gestión de calidad y gestión administrativa.

La descripción detallada de cada uno de los procesos la podemos encontrar en las caracterizaciones, donde se estipula el nombre del proceso, responsable, entradas, proveedores, salidas, clientes, actividades, seguimiento y medición, entre otros aspectos importantes para la descripción del procesos.(ver ANEXO H, I, J, K, L, M y N.)

	MANUAL DE CALIDAD		
	VERSIÓN : 1	PAGINA: 24 de 24	CODIGO: M-Q-01
			FECHA VIGENTE: Septiembre del 2006



ANEXOS

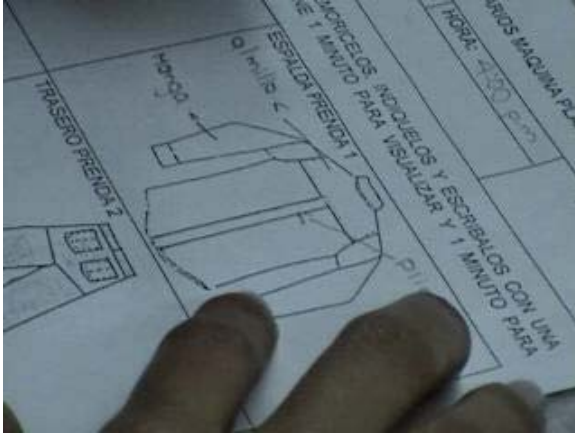
ANEXO C

HOJA DE VIDA DE INDICADORES

ANEXO D

FOTOS PRUEBAS DE SELECCIÓN PARA CURSO ESCUELA DE OPERARIAS

PRUEBAS DE SELECCIÓN CURSO ESCUELA DE OPERARIOS



ANEXO E

FORMATO DE INSTRUCTIVO ESCUELA DE OPERARIOS



MANUAL DEL INSTRUCTOR

VERSIÓN : 1

PAGINA: 1 de 2

CODIGO: I-C-01

FECHA VIGENTE: del 2006

EJERCICIO No:

TIEMPO STANDARD:

NOMBRE: INDUCCION

MAQUINA:

DIAGRAMA

METODO

**ESPECIFICACIONES
DE CALIDAD**

✓

**OBSERVACIONES
DEL METODO**

✓

ANEXO F
EJEMPLO DE PLAN DE CALIDAD



PLAN DE CALIDAD xxxxxxxxxxxxxxxx

VERSIÓN : 1

PAGINA: 1 de 4

CODIGO: PQ-C-01

FECHA VIGENTE: Julio del 2006

1. OBJETIVOS

Establecer actividades a ejecutar en el programa de capacitación del curso ____ cumpliendo con los requisitos establecidos en el proyecto.

2. RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA

2.1. Política de calidad

Brindar un servicio de excelente calidad con personal especializado cumpliendo las expectativas del cliente, basados en el mejoramiento continuo para lograr impulsar el desarrollo de las empresas del sector de confecciones de Santander, mediante la realización de proyectos de base técnica y tecnológica, apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas.

2.2. objetivos de calidad relacionados

- Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad
- Realizar cursos para la formación de personal, cumpliendo expectativas de los beneficiarios y las entidades cofinanciadoras, teniendo en cuenta las necesidades del sector de confecciones.
- Mejorar las competencias del talento humano asegurando su bienestar
- Mantener maquinaria en buen estado y con tecnología vigente.
- Realizar la gestión y ejecución de proyectos productivos para las empresas del sector de confecciones.
- Trabajar en el mantenimiento y mejoramiento continuo de los proyectos actuales para lograr la continuidad.



PLAN DE CALIDAD xxxxxxxxxxxxxxx

VERSIÓN : 1

PAGINA: 2 de 4

CODIGO: PQ-C-01

FECHA VIGENTE: Julio del 2006

ETAPA / ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PARAMETROS A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE CONTROL	RESPONSABLES	DOCUMENTOS / REGISTROS	FRECUENCIA
PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA	Este proceso inicia con un contrato con entidad(es) cofinanciadora(s) producto de la labor de promoción y convocatoria	Cumplimiento con los requisitos entidad cofinanciadora	Cumplimiento de actividades Cumplimiento de objetivos Cumplimiento Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Informes a entidad cofinanciadora • Cronograma actividades diarias 	Directora Ejecutiva	Proyecto	Cada vez que se presenta un proyecto
CONVOCATORIA Y DIVULGACIÓN	La Directora realiza la labor de divulgación utilizando diferentes medios dando a conocer el proyecto, de tal forma que las personas interesadas se acerque a las instalaciones y se inscriban	Nº de personas inscritas	≥ 180 inscritos	Procedimiento Divulgación y Promoción para la Escuela de Operarios Industriales de Confección P-B-01	Directora Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Carta a medios • Registro formato de inscripción 	Cada vez que se inicia una escuela de operarios
SELECCIÓN	Las personas que cumplen con los requisitos, presentan las pruebas de selección la Psicóloga o Trabajadora Social y la instructora de operarios califican y seleccionan las personas mas idóneas, se realiza un listado de personas seleccionadas y se les comunica telefónicamente la fecha de iniciación del proyecto	Habilidades	Perfil	Pruebas	Instructora de operarias	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba técnica • Prueba de personalidad 16pf • Formato de entrevista F-B-01 • Fotocopia certificado • Fotocopia de documento de identidad • Fotocopia de recibo de servicio • Listado de seleccionados 	Cada vez que se inicia un curso
		Personalidad	Perfil	Entrevista	Psicóloga o Trabajadora Social		
		Edad	18-35 años	Fotocopia de documento	Asistente administrativa		
		Estrato	1, 2, y 3	Fotocopia de recibo de algún servicio			
		Educación	Mínimo noveno grado de bachillerato	Fotocopia de certificado			
INICIACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA DE	La instructora de operarios aplica la metodología que esta explicita en el manual del instructor, realiza cada uno de los ejercicios y	Eficiencias	Mayor a 30%	Ejercicios (ver cronograma del curso O-C-08)	Instructora/Docente de operarios	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones y resultados • Listado de asistencia • Formato de 	Durante el proyecto
		Calidad los trabajos realizados por el	Se verifica visual identificando	Evaluaciones (ver cronograma del curso)			



PLAN DE CALIDAD xxxxxxxxxxxxxxx

VERSIÓN : 1

PAGINA: 3 de 4

CODIGO: PQ-C-01

FECHA VIGENTE: Julio del 2006

ETAPA / ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PARAMETROS A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE CONTROL	RESPONSABLES	DOCUMENTOS / REGISTROS	FRECUENCIA
FORMACIÓN	lleva un cronograma de actividades diarias, realiza evaluaciones de la eficiencia y calidad de los operarios. Al culminar las clases los aprendices evalúan la capacitación	aprendiz	errores	O-C-08)		actividades diarias	
		Metodología	Cumplimiento con los instructivos	Cronograma del curso O-C-08			
		Asistencia	90%	Listado de asistencia F-C-12			
		Cumplimiento del cronograma y actividades diarias	NA	Formato de actividades diarias F-C-02			
		Desempeño del instructor	NA	Evaluación de desempeño y evaluación por parte de estudiantes al instructor/docente F-B-07	Asistente administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Capacitación Operación de Maquinaria para la Confección de Ropa Exterior. Evaluación de desempeño 	Al terminar el curso
Mantenimiento de Maquinas	Correcto funcionamiento de las maquinas.	Plan de Mantenimiento	Directora Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mantenimiento Hoja de vida de maquinas Registro de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Según el plan de mantenimiento 		
	EJERCICIOS DE PRODUCCION Realizados con prendas propiedad del cliente	CALIDAD DE PRENDAS REALIZADAS POR OPERARIOS ESCUELA	Ningún error	Inspección visual	Instructor de operarios	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de control xxxx Contrato de prestación de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Prenda a prenda
	Preservación del producto	Correcto almacenamiento	Almacenados en bolsas y sobre mesas	Visual	Instructor de operarios y operarios	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para almacenamiento y preservación del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> diariamente



PLAN DE CALIDAD xxxxxxxxxxxxxxxx

VERSIÓN : 1

PAGINA: 4 de 4

CODIGO: PQ-C-01

FECHA VIGENTE: Julio del 2006

ETAPA / ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PARAMETROS A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE CONTROL	RESPONSABLES	DOCUMENTOS / REGISTROS	FRECUENCIA
PRACTICA EMPRESARIAL DEL APRENDIZ	Este proceso termina con la práctica empresarial de los aprendices producto de la gestión de la dirección en la búsqueda de empresas que reciban al practicante.	Realización de practica	En empresa de confección realizando labores en maquina plana y fileteadora	Procedimiento promoción y convocatoria P-B-02	Asistente administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas a Empresas • Evaluación del Empresario Sobre le Practicante • Evaluación de los Beneficiarios sobre la Practica Empresarial 	Cada vez que se termina la formación en el CDP DE Confecciones de Santander
		Eficiencia y calidad de aprendiz	Que los resultados de la evaluación empresario al operario sea buena				
		Percepción de la practica empresarial por parte del aprendiz	NA				

ANEXO G

**HOMOLOGADO A LA ESTRUCTURA CURRICULAR
PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS
LABORALES DEL SENA
“CONFECCION INDUSTRIAL
DE ROPA EXTERIOR”**



Regional Santander

2.

RESOLUCION No. **0832** DE 2006

RESUELVE:

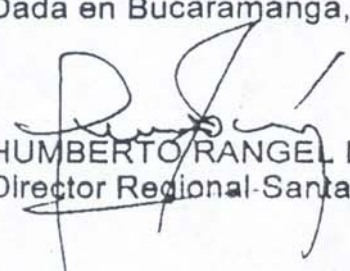
ARTICULO PRIMERO: Otorgar el reconocimiento del Programa de "OPERACIÓN DE MAQUINARIA PARA LA CONFECCION DE ROPA EXTERIOR", a la Corporación Centro de Desarrollo Productivo del Sector de Confección de Santander, de Bucaramanga, homologado a la estructura curricular para el desarrollo de las competencias laborales del SENA "Confección Industrial de Ropa Exterior".

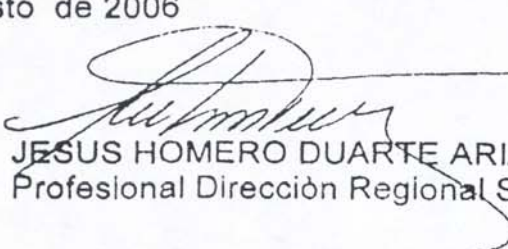
ARTICULO SEGUNDO: Autorizar a la Corporación Centro de Desarrollo Productivo del Sector de Confección de Santander, de Bucaramanga, representada legalmente por la señora Elizabeth Gordillo Díaz, identificada con la cédula de ciudadanía No.37.931.037 de Barrancabermeja y con sede en la carrera 21 No.31-19 de Bucaramanga, a formar alumnos en "OPERACIÓN DE MAQUINARIA PARA LA CONFECCION DE ROPA EXTERIOR" homologado a la estructura curricular para el desarrollo de las competencias laborales del SENA "Confección Industrial de Ropa Exterior".

ARTICULO TERCERO: El SENA se reserva el derecho de evaluar periódicamente la calidad de la Formación Profesional que imparte la entidad autorizada.

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha y hasta el 14 de agosto de 2007, al cabo del cual el interesado podrá solicitar la renovación.

Dada en Bucaramanga, a 14 de agosto de 2006


HUMBERTO RANGEL LIZCANO
Director Regional Santander


JESUS HOMERO DUARTE ARIAS
Profesional Dirección Regional Santander

Proyectó:
Dolly Mayerly Valenzuela Suárez

ANEXO H

RED DE ENTIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL TRABAJO DE BUCARAMANGA

RED DE ENTIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL TRABAJO DE BUCARAMANGA

NODO	COORDINACION Y SECRETARIA TECNICA	DIRECCION	TELEFONO	E-MAIL	
1° NODO CAPACITACION Y PROMOCION PARA EL EMPLEO	Fundesan	Cra. 29 No. 50-20	6479206-6474923	fundesan@virtual.umb.edu.co	
	Escuela Tecnológica del Oriente	Cll 24 No. 23-68	6349874-6350302	corporie@col1.telecom.com.co	
	CEFA	Cll 35 No. 17-56 Of. 601	6332130-6306492	cefa@virtual.umb.edu.co	
	CDP de la Confección	Cra. 21 No. 19	6524512-6426165	cdpconfec@interodos.com	
	Instituto de Educación a Distancia	UIS	6323011-6343112	soniacristi@hotmail.com	
	Centro Juvenil Amanecer	Cra. 26 No. 11N-30	6403495-6403494		
	Incades	Cll 34 No. 20-30	6422102-6708603	colincades@epm.net.co	
	Corporación Educativa de Colombia	Cll 58 No. 32-66	6477811	colcec@epm.net.co	
	Fund. de Apoyo a los Scouts	Cra. 35A No. 54-28	6477288-6711459	fundascour@hotmail.com	
	PSU	Cra. 39 No. 48-60	6435090-6577872		
2° NODO ASESORIA, CONSULTORIA E INVESTIGACION	INTECS	Cra. 27 No. 20-45	6454507-6350768	intecs@col1.telecom.com.co	
	Congragación Mariana	Cra. 20 No. 36-63	6420947-6427750	cmariana2000@hotmail.com	
	Comitalco	Av. Gonz. Val No. 52-69	6577000-6575825	www.comitalcosantander.com.co	
	Antropos	Cra. 31 No. 34-40	6455012-6520494	antropos@fundacionantropos.com	
	Centro Educativo de Santander	Cll 34 No. 20-68	6429679-6303040		
	Corporación Nuevo Arco Iris	Cra. 17 No. 34-86	6425013	cnai_sider@hotmail.com	
	Funprocep	Cra. 19 No. 39-22	6308706-6708523	funprocep@telefonica.net.co	
	Corporación Compromiso	Cra. 18 No. 36-24 Of. 601	6334771-6334772	compromi@col1.telecom.com.co	
	Corpoder	Cra. 32 No. 18-36	6327917-6320804	corpoder@udsoft.com	
	3° NODO COMUNIDAD CIENTIFICA Y ACADÉMICA	Prostistemas	Cra. 36 No. 48-99	6431301-6578260	prostistemas@ffiec.edu.com
Universidad Santo Tomás		Cra. 18 No. 9-27	6716482-6717067	www.ustabuca.edu.co	
Universidad Cooperativa de Colombia		Cll 30A No. 33-51	6345029	ucc1@col1.telecom.com.co	
Centrosistemas		Cll 9 No. 23-55	6352525-6345775	rector@centrosistemas.edu.co	
Instituto La Libertad		Cra. 31 No. 101-24	6310536		
Corp. B/manga Emprendedora		Cra. 19 No. 25-02 Piso 3	6710577-6700670	cbe@bucalncu.org	
ITAE		Cll Est. No. 20	6445323	info@itae.edu.co	
4° NODO APOYO FINANCIERO		Cajasan	Cra. 27 No. 61-78	6434429-6434444	dcajasan@b-manga.multinet.com
		Corfas	Cll 37 No. 17-46 Of. 207	6428231	corfas@virtual.umb.edu.co
		Coomultirasn Multiactiva	Cll 56 No. 23-04	6434204-6578181	www.coomultirasn.com
	Intecs Emprendedores	Cra. 27 No. 20-45	6454507-6322577	intecs@col1.telecom.com.co	
5° NODO SERVICIOS SOCIALES, DESARROLLO HUMANO Y COMUNITARIO	Asociación Crutiana de Jóvenes	Cra. 24 No. 35-12	6351652	acjsantander@telefonica.net.co	
	Corporación Voluntariado El Buen Samaritano	Cll 6 No. 21-44	6717731	luzes26@hotmail.com	
	Recrear	Cll 35 No. 42-14	6344433-6348193	recrear02@yahoo.com	
6° NODO ENTIDADES DE GOBIERNO	Inderbu	Estadio Trib. Occid.	6356051-6356052	juventudbga@andinet.com	
	Corplan	Cra. 19 No. 36-20	6423031-6304308		
	Dansocial	Cra. 35A No. 48-131 P2	6575716-6575850		
Planación Municipal	Alcaldía Bucaramanga	6337000 ext. 221			

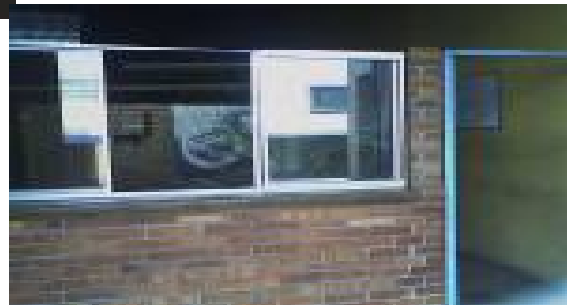
ANEXO I

MINUTAS DE CAPACITACIONES

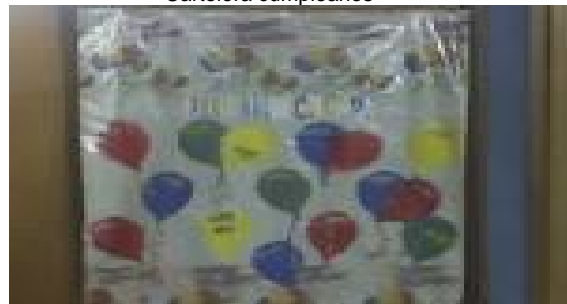
ANEXO J

MEDIOS DE DIFUSIÓN

MEDIOS DE DIFUSIÓN



Cartelera cumpleaños



OBJETIVOS

- Sensibilizar el personal
- Dar a conocer la misión, visión, política de calidad y objetivos.
- Mostrar el avance del proceso del SGC(Sistema de Gestión de Calidad)

QUIENES SOMOS

VISIÓN

Ser una Corporación que ayude a la integración local, regional e inter regional del sector de las Confecciones, promoviendo los valores participativos mediante proyectos productivos y de desarrollo tecnológico apoyados en la realización de alianzas estratégicas con entidades Estatales y privadas a nivel nacional e internacional.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1 Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad
- 2 Entregar los productos en el tiempo estipulado y con la calidad exigida por el cliente
- 3 Prestar servicios de capacitación para el sector de confecciones, cumpliendo con las expectativas del cliente
- 4 Brindar asesoría y asistencia técnica de acuerdo a las tendencias del mercado y a las necesidades de cada empresa.
- 5 Mejorar las competencias del talento humano asegurando su bienestar
- 6 Mantener maquinaria en buen estado y con tecnología vigente.
- 7 Realizar la gestión y ejecución de proyectos productivos para las empresas del sector de confecciones.
- 8 Trabajar en el mantenimiento y mejoramiento continuo de los proyectos actuales para lograr la continuidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

Brindar un servicio de excelente calidad con personal especializado cumpliendo las expectativas del cliente, basados en el mejoramiento continuo para lograr impulsar el desarrollo de las empresas del sector de confecciones de Santander, mediante la realización de proyectos de base técnica y tecnológica, apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas.

MISION

Contribuir al fortalecimiento del desarrollo productivo de las empresas del sector de confecciones de Santander, proporcionando soporte técnico y tecnológico a través de proyectos que apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas a nivel nacional e internacional, permita aumentar su competitividad creando una nueva cultura empresarial y fomentando el desarrollo sostenible.

ANEXO K

SOCIALIZACIÓN CLIENTE EXTERNO

¿QUIÉNES SOMOS?

El CDP de Confección es una Corporación Privada sin ánimo de lucro, creada para el desarrollo tecnológico y productivo del sector de las confecciones.

El CDP de Confección es un centro de servicios y asesorías técnicas y tecnológicas; es la alianza de entidades de carácter privado de orden regional y local, involucradas en el desarrollo de las unidades productivas

El CDP de Confección es una iniciativa del Gobierno Nacional, desarrollada por la Corporación para el Desarrollo de las Microempresas, donde están concentradas máquinas de alta tecnología que realizan operaciones especializadas.

POLITICA DE CALIDAD

Brindar un servicio de excelente calidad con personal especializado cumpliendo las expectativas del cliente, basados en el mejoramiento continuo para lograr impulsar el desarrollo de las empresas del sector de confecciones de Santander, mediante la realización de proyectos de base técnica y tecnológica, apoyados en alianzas estratégicas con empresas estatales y privadas.



VISIÓN

Ser una Corporación que ayude a la integración local, regional e inter regional del sector de las Confecciones, promoviendo los valores participativos mediante proyectos productivos y de desarrollo tecnológico apoyados en la realización de alianzas estratégicas con entidades Estatales y privadas a nivel nacional e internacional.

MISIÓN

Contribuir al fortalecimiento del desarrollo productivo de las empresas del sector de confecciones de Santander, proporcionando soporte técnico y tecnológico a través de proyectos que apoyados en alianzas estratégicas con entidades estatales y privadas a nivel nacional e internacional, permita aumentar su competitividad creando una nueva cultura empresarial y fomentando el desarrollo sostenible.

SERVICIOS

El CDP de Confección de Santander divide su programa en cuatro grandes servicios que estamos en capacidad de prestar a las diferentes empresas de la región.

SERVICIOS INDUSTRIALES

PRESILLA - BOTONADO
OJAL LAGRIMA - OJAL NORMAL
ENCAUCHADO - COLLARÍN
CROCHETA SENCILLA
CROCHETA DOBLE
SERVICIO DE CORTE

SERVICIOS TÉCNICOS

ESCUELA DE OPERARIOS

Formamos mano de obra con altos niveles de eficiencia y polivalencia, como un instrumento de generación de nuevos empleos y mejoramiento de la productividad en empresas de confección.

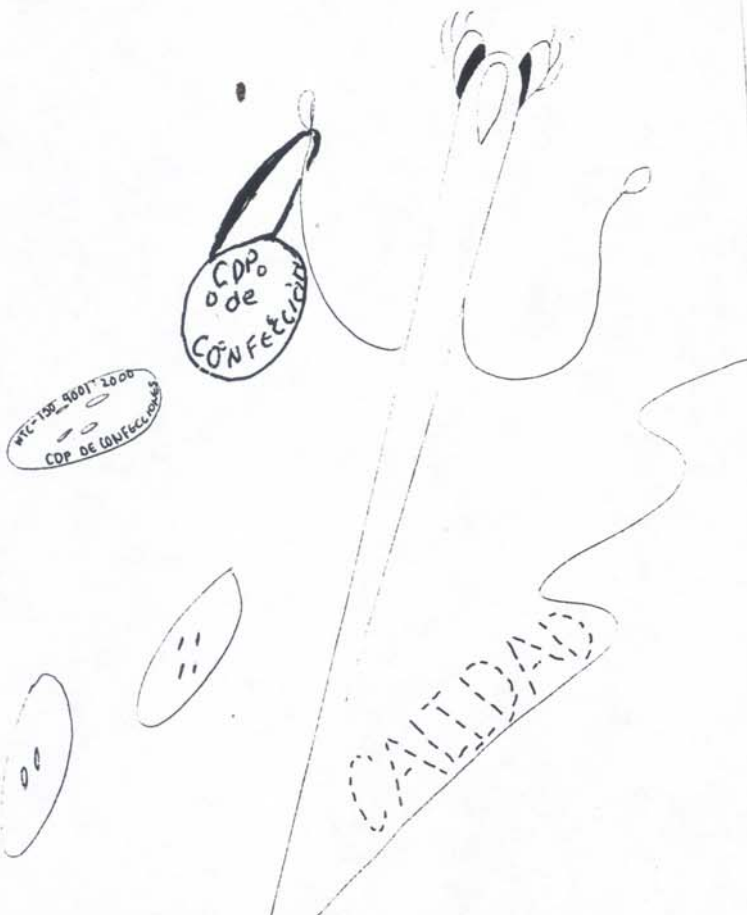
ASESORÍA Y CONSULTORIA

ASISTENCIA TECNICA

INGENIERIA APLICADA

ANEXO L

MASCOTA DE LA CALIDAD



ANEXO M

LISTA DE VERIFICACIÓN

VERIFICAR			
PREGUNTAS	C	NC	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
¿Qué mecanismos de seguimiento y/o verificación tiene su proceso?			
¿Qué indicadores le permiten hacer seguimiento a su proceso?			
¿Qué auditorias se han realizado a su proceso?			
ACTUAR			
PREGUNTAS	C	NC	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
¿Que acciones correctiva ha implementado en su proceso?			
¿Qué acciones preventivas ha implementado en su proceso?			
¿Qué mejoras ha implementado en su proceso?			
OBSERVACIONES			

ANEXO N

PROGRAMACIÓN AUDITORIA DE OTORGAMIENTO



ICONTEC
INTERNATIONAL

ICONTEC

HACE CONSTAR

Que la empresa "COPORCION CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DE CONFECCION - CDP" con NIT 804.000.742-3, se encuentra en proceso de certificación habiéndose firmado el contrato para la misma y por ejecutar la Auditoria de Otorgamiento el día 11 y 12 de Diciembre de 2006; bajo los requisitos de la norma NTC - ISO 9001:2000, para su sede ubicada en la Carrera 21 No. 31-19 en Bucaramanga, Santander.

Se expide a solicitud del interesado, con fines académicos a los veintitrés días (23) días del mes de Octubre del Dos Mil Seis (2006).

Atentamente,

LUZ MARY LARROTA MARTINEZ

*Asesora de Servicios Técnicos
Regional Bucaramanga*

MIEMBRO DE LA RED



NIT 860.012.336-1
BOGOTÁ
Carrera 37 No 52 - 95
PB.X.: (1) 807 8888
bogota@icontec.org.co
cliente@icontec.org.co

MEDELLÍN
Transversal 5D No 39 - 191
PB.X.: (4) 319 8020
medellin@icontec.org.co

CALI
av. 4A Norte No 45N - 30
PB.X.: (2) 664 0121
cali@icontec.org.co

BARRANQUILLA
Carrera 54 No. 74 - 68
PB.X.: (5) 360 6698
barranquilla@icontec.org.co

BUCARAMANGA
Calle 44 No. 29A - 41 Of. 202
Edificio Don Pedro, Of. 1004
PB.X.: (7) 632 9828
bucaramanga@icontec.org.co

MANIZALES
Carrera 23 No. 25 - 61
Edificio Don Pedro, Of. 1004
Tel.: (6) 884 5172
manizales@icontec.org.co

CARTAGENA
Andi, Via Mamonai Km 5
sector Pueria de Hierro
Tel.: 311 262 3008
cartagena@icontec.org.co

PASTO
Calle 18 No 28 - 84 Piso 2
Tel.: (2) 731 1445 Ext.: 126
pasto@icontec.org.co

CHILE
Tel.: (562) 233 3424
chile@icontec.org.co

ECUADOR
Tel.: (593) (2) 227 76 86
ecuador@icontec.org.co

PERÚ
Tel.: (511) 440 1169
peru@icontec.org.co

COSTA RICA
Tel.: (506) 296 9921
costarica@icontec.org.co

REPÚBLICA DOMINICANA
Tel.: (1) (809) 565 43 09
republicadominicana@icontec.org.co

GUATEMALA
Tel.: (502) (2) 470 8500
guatemala@icontec.org.co

HONDURAS
Tel.: (504) 221 3151
honduras@icontec.org.co

PANAMÁ
Tel.: (507) 269 8330
panama@icontec.org.co

ANEXO O

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL SGC.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES										SEGUIMIENTO					AVANCE			
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOTAL	% AVANCE		
1	ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
2		SENSIBILIZACIÓN	X											1	1	1	1	1	1	6	2,00
3	CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1. REQUISITOS GENERALES: Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
4		Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de Procesos)	X											1	1	1	1	1	1	6	2,00
5		Analizar cada proceso, teniendo en cuenta: Entradas, etapas de transformación y salidas (Caracterización de Procesos) e interrelacionarlo con los numerales de la norma ISO 9001		X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
6		4.2.2. MANUAL DE CALIDAD:Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa							X					1	1	1	1	1	1	6	2,00
7		4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.		X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
8		4.2.4. CONTROL DE REGISTROS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para el Control de Registros, en medio impreso y magnético.		X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
9		CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.3. POLÍTICA DE CALIDAD: Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión)	X	X									1	1	1	1	1	1	6	2,00
10			Definir estrategias de difusión para la política de calidad, la misión y la visión.	X	X	X	X	X	X	X	X				1	1	1	1	1	1	6
11	5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD: Tomando como referencia las directrices de la política de calidad establecer los objetivos de calidad teniendo en cuenta su respectivo despliegue (meta, Indicador de Gestión, frecuencia, registro, estrategias y/o actividad)		X	X	X	X	X	X	X	X				1	1	1	1	1	1	6	2,00
12	5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa.				X	X								1	1	1	1	1	1	6	2,00
13	CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	Elaborar matriz de responsabilidades Cargo Vs. Proceso ó Descripciones de cargo			X	X							1	1	1	1	1	1	6	2,00	
14		5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2000.	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
15		Conformar Comité de Calidad	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
16	CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.								X			1	1	1	1			4	1,33	
17		6.2. Recurso Humano: Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.			X								1	1	1	1	1	1	6	2,00	
18		Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.			X	X							1	1	1	1	1	1	6	2,00	
19		Elaborar el Procedimiento de mejoramiento de competencias			X								1	1	1	1	1	1	6	2,00	
20		6.3. Infraestructura: Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.					X						1	1	1	1	1	1	6	2,00	
21		Elaborar el procedimiento general de mantenimiento de la infraestructura					X						1	1	1	1	1	1	6	2,00	
22	CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS	6.4. Ambiente de Trabajo: Elaborar Panorama de Riesgos			X	X	X					1	1	1	1	1	1	6	2,00		
23		Elaborar cronograma de actividades, según Panorama de Riesgos							X	X			1	1	1	1	1	1	6	2,00	

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES										SEGUIMIENTO					AVANCE							
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOTAL	% AVANCE						
24	RECURSOS	Asegurar el adecuado funcionamiento del COPASO			X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
25	CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación					X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
26		Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características de producto a controlar, parámetros de proceso a controlar, equipos requeridas para la realización de la operación.						X	X									1	1	1	1	1	1	6	2,00
27		7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: Identificar los diferentes tipos de clientes				X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
28		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de comercialización del producto				X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
29		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y tramite de quejas del cliente.				X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
30		7.4 COMPRAS: Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00
31	Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00	
32	Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00	
33	Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción)				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00	
34	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de compras, existentes en la empresa con los respectivos registros.				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00	
35	7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas					X											1	1	1	1	1	1	6	2,00	
36	De acuerdo con las características de producto y los parámetros de proceso identificados en los planes de calidad de servicio, elaborar los planes de control, que incluyan: Clasificación de los elementos a controlar, plan de muestreo responsables del cont						X	X									1	1	1	1	1	1	6	2,00	
37	De acuerdo con los planes de control, elaborar el Tratamiento del producto/servicio no conforme: que incluya: Posibles no conformidades, su tratamiento, responsables y registro				X	X											1	1	1	1	1	1	6	2,00	
38	8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Definir metodología para realizar la medición de satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento				X	X											1	1	1	1	1	1	6	2,00	
39	8.2.2. AUDITORÍA INTERNA: Definir grupo de auditores							X									1	1	1	1	1	1	6	2,00	
40	Realizar la formación de Auditores Internos de Calidad								X								1	1	1	1	1	1	5	1,67	
41	Definir el procedimiento de Auditorías que incluya desde la elaboración del programa de Auditorías, la planeación de cada una, su ejecución y el seguimiento hasta asegurar que se eliminan las no conformidades y las causas identificadas.							X									1	1	1	1	1	1	6	2,00	
42	Programar y ejecutar primer ciclo de auditorias internas de calidad.							X									1	1	1	1	1	1	5	1,67	

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES									SEGUIMIENTO					AVANCE					
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOTAL	% AVANCE			
43	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorías Internas de Calidad									X			1	1	1	1			4	1,33	
44		8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: Definir, documentar e implementar el seguimiento y medición de los procesos, ya sea en la caracterización de éstos, o en un documento independiente	X	X	X	X	X	X	X	X	X			1	1	1	1	1	1		6	2,00
45		8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO: Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso)				X	X							1	1	1	1	1		1	6	2,00
46		8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME: Definir, documentar e implementar el procedimiento para el tratamiento del producto y/ó servicio no conforme					X	X						1	1	1	1	1		1	6	2,00
47	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.4. ANÁLISIS DE DATOS: Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el SGC					X	X	X				1	1	1	1	1		1	6	2,00	
48		8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS: Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas			X	X								1	1	1	1			4	1,33	
49	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PREAUDITORIA										X								0	0,00	
50		Revisión de los ajustes de acuerdo con los resultados de la preauditoria.										X								0	0,00	
AVANCE GENERAL													82,759	82,8	82,76	82,76	77,6	74,13793103	93,33	93,33		

ANEXO P

PERFIL FINAL DEL SGC

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES								SEGUIMIENTO						AVANCE			
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOT AL	% AVANCE	
1	ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	X									1	1	1	1	1	1	6	2,00	
2		SENSIBILIZACIÓN	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
3	CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1. REQUISITOS GENERALES: Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación	X									1	1	1	1	1	1	6	2,00	
4		Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de Procesos)	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
5		Analizar cada proceso, teniendo en cuenta: Entradas, etapas de transformación y salidas (Caracterización de Procesos) e interrelacionarlo con los numerales de la norma ISO 9001		X									1	1	1	1	1	1	6	2,00
6		4.2.2. MANUAL DE CALIDAD: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa						X					1	1	1	1	1	1	6	2,00
7		4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.		X									1	1	1	1	1	1	6	2,00
8		4.2.4. CONTROL DE REGISTROS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para el Control de Registros, en medio impreso y magnético.		X									1	1	1	1	1	1	6	2,00
9		CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.3. POLÍTICA DE CALIDAD: Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión)	X	X								1	1	1	1	1	1	6	2,00
10			Definir estrategias de difusión para la política de calidad, la misión y la visión.	X	X	X	X	X	X	X	X		1	1	1	1	1	1	1	6
11	5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD: Tomando como referencia las directrices de la política de calidad establecer los objetivos de calidad teniendo en cuenta su respectivo despliegue (meta, Indicador de Gestión, frecuencia, registro, estrategias y/o actividad)		X	X	X	X	X	X	X	X		1	1	1	1	1	1	1	6	2,00

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES									SEGUIMIENTO						AVANCE			
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOT AL	% AVANCE		
12		5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa.			X	X							1	1	1	1	1	1	6	2,00	
13		Elaborar matriz de responsabilidades Cargo Vs. Proceso ó Descripciones de cargo			X	X							1	1	1	1	1	1	6	2,00	
14	CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2000.	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
15		Conformar Comité de Calidad	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
16		5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.									X			1	1	1	1			4	1,33
17	CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.2. Recurso Humano: Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.			X								1	1	1	1	1	1	6	2,00	
18		Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.			X	X								1	1	1	1	1	1	6	2,00
19		Elaborar el Procedimiento de mejoramiento de competencias			X									1	1	1	1	1	1	6	2,00
20		6.3. Infraestructura: Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.					X							1	1	1	1	1	1	6	2,00
21		Elaborar el procedimiento general de mantenimiento de la infraestructura					X							1	1	1	1	1	1	6	2,00
22		6.4. Ambiente de Trabajo: Elaborar Panorama de Riesgos			X	X	X							1	1	1	1	1	1	6	2,00
23	CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS	Elaborar cronograma de actividades, según Panorama de Riesgos						X	X				1	1	1	1	1	1	6	2,00	

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES									SEGUIMIENTO						AVANCE	
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOT AL	% AVANCE

24	RECURSOS	Asegurar el adecuado funcionamiento del COPASO			X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
25	CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación					X										1	1	1	1	1	1	6	2,00	
26		Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características de producto a controlar, parámetros de proceso a controlar, equipos requeridas para la realización de la operación.						X	X									1	1	1	1	1	1	6	2,00
27		7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: Identificar los diferentes tipos de clientes				X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
28		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de comercialización del producto				X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
29		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y tramite de quejas del cliente.				X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
30		7.4 COMPRAS: Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00
31		Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00
32	Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00	
33	Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción)				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00	
34	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de compras, existentes en la empresa con los respectivos				X												1	1	1	1	1	1	6	2,00	

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES									SEGUIMIENTO						AVANCE	
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOT AL	% AVANCE
		registros.																	
35	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas					X					1	1	1	1	1	1	6	2,00
36		De acuerdo con las características de producto y los parámetros de proceso identificados en los planes de calidad de servicio, elaborar los planes de control, que incluyan: Clasificación de los elementos a controlar, plan de muestreo responsables del cont					X	X				1	1	1	1	1	1	6	2,00
37		De acuerdo con los planes de control, elaborar el Tratamiento del producto/servicio no conforme: que incluya: Posibles no conformidades, su tratamiento, responsables y registro				X	X					1	1	1	1	1	1	6	2,00
38		8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Definir metodología para realizar la medición de satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento				X	X					1	1	1	1	1	1	6	2,00
39		8.2.2. AUDITORÍA INTERNA: Definir grupo de auditores							X			1	1	1	1	1	1	6	2,00
40		Realizar la formación de Auditores Internos de Calidad								X		1	1	1	1	1		5	1,67
41		CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	Definir el procedimiento de Auditorías que incluya desde la elaboración del programa de Auditorías, la planeación de cada una, su ejecución y el seguimiento hasta asegurar que se eliminan las no conformidades y las causas identificadas.							X		1	1	1	1	1	1	6	2,00
42	Programar y ejecutar primer ciclo de auditorias internas de calidad.								X		1	1	1	1	1		5	1,67	

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES									SEGUIMIENTO						AVANCE	
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	AC	B	RA	DD	I	AM	TOT AL	% AVANCE
43		Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorías Internas de Calidad								X		1	1	1	1			4	1,33
44		8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: Definir, documentar e implementar el seguimiento y medición de los procesos, ya sea en la caracterización de éstos, o en un documento independiente	X	X	X	X	X	X	X	X		1	1	1	1	1	1	6	2,00
45		8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO: Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso)				X	X					1	1	1	1	1	1	6	2,00
46		8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME: Definir, documentar e implementar el procedimiento para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme					X	X				1	1	1	1	1	1	6	2,00
47	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.4. ANÁLISIS DE DATOS: Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el SGC					X	X	X			1	1	1	1	1	1	6	2,00
48		8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS: Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas			X	X							1	1	1	1		4	1,33
49	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PREAUDITORIA									X							0	0,00
50		Revisión de los ajustes de acuerdo con los resultados de la preauditoria.										X							0
300	AVANCE GENERAL:											82,76	83	82,8	82,8	78	74,137 93103	93,3 3	93,33