

# UNIVERSIDAD APEC



**Escuela de Graduados**  
**Monografía para optar por el título en:**  
**Maestría en Gerencia y Productividad**

**Título:**

**“Análisis del proceso de control de documentos de la  
institución INFOTEP en la ciudad de Santo Domingo, año  
2010.”**

**Sustentado Por:**

**Joan Manuel ferreras de La Rosa**

**2009-0096**

**Asesor (a):**

**Edda Freites, MBA**

**Santo Domingo de Guzman, D. N.  
Agosto, 2010**

## Indice

Introducción.....	I
Adendum.....	II

### Capitulo I.

#### Normas ISO 9000.

1.1 Antecedentes Históricos.....	2
1.2 ¿Que son las ISO 9000? .....	4
1.3 Composición de la familia ISO 9000.....	5
1.4 Ventajas de la norma ISO 9001.....	7
1.4.1 Ventajas Internas. ....	9
1.4.2 Ventajas Externas. ....	10
1.5 Desventajas de la Norma ISO 9001. ....	10

### CAPITULO II

#### Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).

2.1 Historia del INFOTEP.....	13
2.2 Misión.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Visión.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4 Valores.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5 Estructura del INFOTEP.....	¡Error! Marcador no definido.
2.6 Análisis estratégico DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades).....	¡Error! Marcador no definido.
2.7 Servicios.....	¡Error! Marcador no definido.

## CAPITULO III

### Proceso de control de documentos en el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).

3.1 Concepto de control de documentos. ....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Guía para el control de documentos. ....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Control de registro. ....	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Calidad Total. ....	¡Error! Marcador no definido.
3.5 Manejo de control de la documentación de INFOTEP. ....	53
3.5.1 Codificación de los documentos del SGC. ....	55
3.5.2 Codificación de los registros e instrucciones de trabajo. ....	55
3.5.3 Codificación de la política de la calidad. ....	56
3.5.4 Asignación de códigos. ....	56
3.5.5 Elaboración de los registros del SGC. ....	57
3.5.6 Revisión y aprobación de los documentos del sistema de gestión de la calidad. ....	57
3.5.7 Modificación de los documentos del SGC. ....	58
3.5.8 Documentación a controlar en el SGC. ....	59
3.5.9 Confidencialidad y protección de los derechos. ....	59
3.5.10 Almacenamiento y conservación. ....	60
3.5.11 Destrucción de los documentos ....	60
3.5.12 Generación de registros. ....	61
Conclusión. ....	III
Recomendaciones. ....	IV
Bibliografía. ....	V
Anexos.	

## **Introducción**

Las instituciones y empresas de hoy en día, tienen un reto cada vez mayor para poder mantenerse en competencia, o mantener su liderazgo en un mercado que cada día por sus cambios constantes es más complejo.

No importa al área de negocios que se dedique la empresa o institución, sin dudas algunas, las empresas que verdaderamente son competitivas han visto el cambio en sus ventas por el servicio al cliente que brindan, sabiendo que es un punto clave para mantenerse. Pero no solamente se logra el éxito con un buen servicio, se debe tener el personal adecuado y calificado para brindarlo, y para lograr tener verdaderos talentos humano se debe de invertir en el personal y crear una cultura sólida dentro de la empresa o institución.

El mercado ha cambiado tanto, que hoy no solo basta con el capital humano adecuado, ni con el buen servicio que se brinde. Las empresas o instituciones se están viendo arrastradas al mundo de la certificaciones, ya que es un aval que da prestigio a la empresa o institución que lo tenga, y tranquilidad al cliente, teniendo como referencia en esta investigación a la certificación ISO 9000:2000 implementada por el instituto nacional de formación técnico profesional (INFOTEP) con el fin de tener un proceso de manejo de documentación, confiable, seguro y eficaz la cual hoy en día las empresas de mayores prestigio a nivel mundial usan.

Como la tendencia de los negocios sin importar su área de especialización, es la globalización, las empresas o instituciones deben de asegurar un buen servicio y dar lo que ofrecen a los clientes, ya que incide la confianza que brinda una certificación, en los negocios que se pueden realizar en países distintos a donde esté ubicada la empresa o institución.

En esta investigación se hará un levantamiento de información, se procesará y mas luego se darán las recomendaciones necesarias para que el INFOTEP mejore el proceso de control de documentos. La investigación tiene varias secciones la cual servirá de guía para un mejor entendimiento; en el capítulo 1 se

presentan los conceptos generales de la norma ISO y su vinculo con las empresas, en el capítulo 2 la historia del INFOTEP, en el capítulo 3 se desglosará la teoría de control de documentos y calidad total, y un análisis al proceso de control de documentos del instituto nacional de formación técnico profesional (INFOTEP).

## **Adendum**

El siguiente trabajo fue realizado con la finalidad de evaluar el proceso de control de documentos del instituto nacional de formación técnico profesional (INFOTEP).

El proceso para la identificación del manejo de la documentación, inicio en el departamento de sistema de gestión de la calidad, donde se implementaría una certificación ISO 9000:2000, la cual contribuiría a la realización de los resultados esperados por la gerencia de la institución.

A través de la información de la misma, los encargados de las áreas relacionadas con el sistema de gestión de la calidad, asumieron una visión estratégica sistemática de la institución, la cuál ha sido adaptada a la realidad y llevada hasta el más mínimo de los detalles, lo que perfeccionó su implementación en la institución.

Al ver los resultados obtenidos con la certificación ISO 9000:200, se propuso un sistema de manejo de control de documentos para la optimización del departamento de control de documentos del instituto nacional de formación técnico profesional (INFOTEP).

Esta investigación se caracterizó por su enfoque teórico-práctico que brindo la institución, herramientas concretas y de fácil aplicación para la implementación de los procesos exitosos para el sistema de control de documentos.

Con la implementación de la certificación ISO 9000:2000 y el sistema de manejo de control de documentos, el instituto nacional de formación técnico profesional (INFOTEP) busca incrementar su productividad, automatizar los procesos, además de brindar un mejor servicio a sus clientes y mostrar una transparencia en los procesos que se realizan a lo interno de la institución.

# **CAPITULO I**

## **Normas ISO 9000.**

## 1.1 Antecedentes Históricos.

La historia de la ISO 9000 comienza en el campo militar; para evitar desastres como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, se comenzó a exigir a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos, para que estos fueran luego aprobados. A partir de 1959 en los Estados Unidos se utilizó un programa de requerimientos de calidad para los suministros militares. En 1968 la OTAN especificó la AQAP (Allied Quality Assurance Procedures o aseguramiento de calidad para los procedimientos de los aliados) para aplicarla a los insumos militares de la alianza. Con el tiempo y la presión de los compradores de insumos, la idea de la estandarización fue más allá del ámbito militar, y en 1971, el Instituto de Estandarización Británico publicó la norma BS 9000, específicamente para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica; esta siguió desarrollándose para en 1970 pasar a ser la BS 5750, más general y aplicable.

La ISO como organización no otorga directamente la certificación, sino que lo hacen organismos de acreditación certificados. El proceso de certificación se lleva a cabo mediante un proceso auditorio, llevadas a cabo por auditores externos e internos a la compañía en cuestión; los procesos de auditorías están normados así mismo por la ISO 19011. La empresa se debe preparar para su certificación, asegurando de que todos sus procesos se ajusten a los requerimientos de la norma. Una vez obtenida la certificación, esta debe ser renovada a intervalos regulares, lo que es determinado por el organismo certificador.<sup>1</sup>

En estricto rigor, la certificación que se obtiene es la de ISO 9001:2000, ya que la norma consta de una serie de documentos, entre los cuales este es el específico sobre los requerimientos de un sistema de aseguramiento de la calidad. La sección ISO 9000:2000 del documento, consta de los fundamentos de la norma y

---

<sup>1</sup> <http://www.misrespuestas.com/que-es-iso-9000.html>

del vocabulario, y la sección 9004, contiene guías para el mejoramiento en el desempeño de un sistema.

La decisión para obtener la certificación ISO 9000 no siempre es sencilla, y por supuesto que como con todas las cosas también existen desventajas relativas al adoptar la norma. Entre estas, esta la excesiva burocratización y el aumento en los costos. Por este motivo es que algunas empresas han optado por normas similares pero de menor impacto, o han preferido abstenerse de obtener la certificación, prefiriendo implementar sus propios sistemas de aseguramiento de la calidad.<sup>2</sup>

Con las normas ISO 9000 facilitan el intercambio internacional de bienes, es en muchos mercados un requerimiento para negociar; de ahí el interés de los exportadores por ajustarse a la norma. Para determinar la necesidad de su aplicación, se debe analizar caso a caso, con el asesoramiento de algún experto.

La familia de normas ISO apareció por primera vez en 1987, tomando como base la norma británica BS 5750 de 1987, y sufrió su mayor crecimiento a partir de la versión de 1994. La versión actual data de 2008, publicada el 13 de noviembre de 2008. La principal norma de la familia es la ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos. Otra norma vinculante a la anterior es la ISO 9004:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Guía de mejoras de funcionamiento.

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente dirigidas a organizaciones que realizaban procesos productivos y, por tanto, su implementación en las empresas de servicios planteaba muchos problemas. Esto fomentó la idea que son normas excesivamente burocráticas.<sup>3</sup>

Con la conversión de 2000 se consiguió una norma menos pesada, adecuada para organizaciones de todo tipo, aplicable sin problemas en empresas de servicio

---

<sup>2</sup> <http://www.misrespuestas.com/que-es-iso-9000.html>

<sup>3</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Normas\\_ISO\\_9000](http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000)

e incluso en la administración pública, con el fin de ser certificado bajo la ISO 9000.

Las grandes empresas e instituciones, tanto del sector público como del privado, han buscado endurecidamente la forma de evaluar a sus proveedores para asegurar una capacidad de producción y servicios, con la calidad que le he requerida.

Esto en la práctica se traduce en la forma en que cada empresa o institución evalúa a sus proveedores con el estándar que utiliza o el criterio de sistema de calidad que utilice, la cual causaba problemas a sus proveedores y desacuerdos en cuanto a lo apropiado de los sistemas de calidad aplicados a la hora de evaluar la calidad de lo producido, por ende las exigencias cada vez fueron mayor y terminaron utilizando estándares para manejo de la calidad llamados ISO 9000.

## **1.2 ¿Que son las ISO 9000?**

Las ISO 9000 son un conjunto de cinco normas de alcance mundial donde se especifican los requisitos necesarios para la administración de la calidad. Esto tiene el propósito de garantizar que todas las empresas o instituciones certificadas han instituido un sistema de calidad que les permite satisfacer las normas de calidad allí publicadas. Las normas ISO son genéricas porque se aplican a todas las funciones y a todas las industrias, desde la banca hasta la fabricación de productos químicos. Algo que se debe considerar es que las normas ISO 9000:

- a) No son especificaciones técnicas del producto.
- b) No son mandatorios.
- c) No son programas de corta duración.
- d) No son el punto final de la mejora continua.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/ISO.htm>

Las normas ISO 9000 se han convertido en el fenómeno de la normalización en sistemas de calidad, mas de 90 países de todas las regiones del mundo las han adoptado y rigen cada vez en mayor medida las relaciones contractuales clientes-proveedor para la compraventa tanto de bienes como de servicios.

Incluso para las firmas cuyos productos no están regulados, las normas ISO se están convirtiendo en un requisito mercantil de facto para que puedan realizar negocios con empresas de la comunidad europea. Si los proveedores compiten por la obtención de un contrato o un pedido, el que haya registrado sus sistemas de calidad bajo las normas ISO 9000 tendrá una ventaja clara.

Aun cuando una empresa no tenga negocios en Europa ni pretenda tenerlos, no le conviene pasar por alto este movimiento acelerado que tiende a la adopción de normas internacionales. Dicho movimiento se está expandiendo a otras regiones del mundo y se ha introducido también en muchas organizaciones de los sectores públicos y privado.<sup>5</sup>

### **1.3 Composición de la familia ISO 9000.**

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente pensadas para organizaciones que realizaban procesos productivos, y por tanto su implementación en empresas de servicios era muy dura, esto cambio con la revisión del 2000 consiguiendo normas menos burocráticas para las organizaciones y además de poder ser aplicadas a organizaciones de todo tipo, sin tener en cuenta si la empresa o institución es privada o pública.

---

<sup>5</sup> [www.aico.org/aico/LinkClick.aspx?link=Qué...ISO+9000](http://www.aico.org/aico/LinkClick.aspx?link=Qué...ISO+9000)

Norma	Nombre	Breve descripción
ISO 9000	Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad, directrices para su selección y uso.	Es la guía que permite seleccionar el tipo de modelo por usar. Da las pautas para que el analista escoja el modelo que más se adecua a las características de la empresa y sus relaciones con el cliente.
ISO 9001	Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.	Se usa cuando existe un compromiso contractual entre el cliente y proveedor para entregar un producto acorde con sus requisitos. Se fijan las características que demuestran que el producto es capaz e idóneo para cumplir el contrato. Incluye todas las actividades por realizar, desde el diseño del producto hasta el servicio post-venta.
ISO 9002	Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio.	Se usa en situaciones contractuales, cuando la capacidad del proveedor para fabricar un producto acorde con las necesidades del cliente, debe ser demostrada. Las actividades planteadas tienen por objetivo la prevención y detención de irregularidades tanto en la etapa de fabricación como en la de instalación.
ISO 9003	Sistema de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en inspección y ensayos finales.	Se usa en situaciones contractuales cuando se debe demostrar que el productor ejecuta ensayos y pruebas finales al producto, con el fin de evitar que productos no conformes lleguen a manos del cliente.

ISO 9004-1	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: directrices.	Se usa cuando se desea diseñar un sistema de calidad que de confianza a la dirección de que se van a cumplir los requisitos impuestos por el cliente. Incluye actividades que van desde el diseño del producto, análisis de materiales, control del proceso hasta la investigación de fallas del producto en manos del cliente.
------------	---	---

6

## 1.4 Ventajas de la norma ISO 9001.

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los TRES primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos CUATRO a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, la norma 9001 varía, Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

### 1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.

1. Generalidades.
2. Reducción en el alcance.

### 2. Normativas de referencia.

### 3. Términos y definiciones.

### 4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

1. Requisitos generales.
2. Requisitos de documentación.

<sup>6</sup> [http://www.quiminet.com/ar6/ar\\_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm](http://www.quiminet.com/ar6/ar_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm)

**5. Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

1. Requisitos generales.
2. Requisitos del cliente.
3. Política de calidad.
4. Planeación.
5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
6. Revisión gerencial.

**6. Gestión de los recursos:** la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

1. Requisitos generales.
2. Recursos humanos.
3. Infraestructura.
4. Ambiente de trabajo.

**7. Realización del producto:** aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

1. Planeación de la realización del producto y/o servicio.
2. Procesos relacionados con el cliente.
3. Diseño y desarrollo.
4. Compras.
5. Operaciones de producción y servicio
6. Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

**8. Medición, análisis y mejora:** aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. (pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado)) El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

1. Requisitos generales.
2. Seguimiento y medición.
3. Control de producto no conforme.
4. Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
5. Mejora.<sup>7</sup>

Las normas ISO tienen grandes ventajas de las cuales la mayoría de nosotros no estamos conscientes. Es necesario identificarlas y diferenciarlas, solo de esta manera se le puede dar el valor adecuado a los beneficios que la norma ofrece.

#### **1.4.1 Ventajas Internas.**

1. Una mejor estructura en las operaciones.
2. Mejor comunicación y calidad de la información.
3. Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización.
4. Conocimiento de las causas reales del problema.
5. Disminución del costo a causa de rechazos, desperdicios y reproceso.
6. Actitud de respuesta proactiva ante los problemas, no reactiva.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

<sup>8</sup> [http://www.quiminet.com/ar6/ar\\_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm](http://www.quiminet.com/ar6/ar_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm)

### **1.4.2 Ventajas Externas.**

1. Localización de nuevos mercados.
2. Mejor imagen exterior.
3. Reducción de las auditorias hechas por los clientes.
4. Satisfacción de los requerimientos del consumidor.<sup>9</sup>

### **1.5 Desventajas de la Norma ISO 9001.**

Aunque la certificación es una buena herramienta para hacer de los procesos internos de la empresa o institución, no garantizan entrar en nuevos mercados y no siempre garantiza manufacturar productos de calidad.

Hoy en día se están tomando más en cuenta las empresas que están certificadas, ya que los consumidores cada día son más inteligentes y exigentes a la hora de adquirir un bien o servicio, y estar certificado le da un aliento de garantía en el bien o servicio adquirido.

Una influencia bastante notable hoy en día que ha empujado a las empresas o instituciones a certificarse, es el comercio global. Cuando hay un tratado entre países estos ya tienen sus políticas y procedimientos para la importación y exportación de productos, y por tal situación, le exigen primeramente al país que quiere entrar en el tratado, que deben de normalizar y estandarizar las empresas que van a participar en los negocios siendo rigurosamente evaluadas por uno o varios países que participan en el tratado, guiando con esta a las empresas a buscar la forma de certificarse, sea por las normas ISO o cualquier otra que garantice que los procesos y la calidad del producto son excelentes, dándole al consumidor el mejor producto del mercado y por ende calidad en el bien o servicio adquirido.

Las desventajas más comunes son las siguientes:

---

<sup>9</sup> [http://www.quiminet.com/ar6/ar\\_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm](http://www.quiminet.com/ar6/ar_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm)

1. Largo plazo para su implementación.
2. Dificultad en la interpretación de la norma.
3. Costo para obtener y mantener la certificación bastante alto.
4. Se puede perder flexibilidad en el sistema.
5. Resistencia al cambio del personal.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> [http://www.quiminet.com/ar6/ar\\_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm](http://www.quiminet.com/ar6/ar_armRsDFzgt-que-son-las-normas-iso-9000.htm)

**CAPITULO II**  
**Instituto Nacional de Formación**  
**Técnico Profesional**  
**(INFOTEP).**

## 2.1 Historia del INFOTEP.

Organismo rector del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Productivo, su función principal es capacitar la mano de obra del sector productivo nacional, asesorar a las empresas y regular la formación profesional a nivel nacional.

El INFOTEP es una organización autónoma, investida de personalidad jurídica, de carácter no lucrativo y patrimonio propio, creado por la **Ley 116**, del 16 de enero de 1980, y regulado por el **reglamento 1894**, del 11 de agosto del mismo año.<sup>11</sup>

La ley 116 fue promulgada por el presidente de ese entonces Antonio Guzmán, representando el senado Juan Peralta, presidente del senado, Florentino Carvajal, Secretario y Luz Haydee Rivas de Castro, secretaria. En la cámara de Diputados Hatuey de Camps, Presidente, Emilio Arte Canalda, Secretario y Alberto Peña Vargas, Secretario.

La ley 116 contiene 37 artículos en el cual los mencionaré resumidamente.

El necesario incremento de la productividad de las Empresas requiere que la fuerza laboral del país sea capacitada en los oficios y ocupaciones vigentes en los distintos niveles del empleo, a través de procesos formativos continuados, sistemáticos y permanentes.

El funcionamiento de un Sistema de Formación y Promoción-Técnico-Profesional de Trabajadores es factor esencial para impulsar la promoción humana y el desarrollo social del pueblo de la Republica Dominicana.<sup>12</sup>

Estos mismos principios y objetivos han sido consagrados en la recomendación número 150 de la Organización Internacional del Trabajo, adoptada en fecha 23 de Junio de 1975, con manifiesto interés de que los Estados miembros de la OIT

---

<sup>11</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/quienes\\_somos.html#5](http://www.infotep.gov.do/html/quienes_somos.html#5)

<sup>12</sup> <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyuAFVpZFdUkznWAo.php>

institucionalicen la formación profesional de los recursos humanos, teniendo en cuenta:

Sus políticas y planes de desarrollo. Sus planes de pleno empleo productivo y libremente escogido. La máxima utilización de las capacidades y aptitudes de los individuos sin discriminación alguna. La participación decidida de las empresas de todas las áreas de la producción. La Protección de los trabajadores contra riesgos de trabajo y, sus programas relacionados con el sistema de educación formal.

Los programas de Educación Técnica-formal, deben ser completados con otros programas no formales, que satisfagan las necesidades de formación masiva de la mano de obra, para adaptar las calificaciones de la población a las demandas por el proceso de desarrollo rural y urbano.

Las Fuerzas Armadas de la Nación han desarrollado programas de Formación de Mano de Obra, que deben reconocerse y potenciarse en el futuro, integrándoles en el Sistema Nacional de Formación y Promoción Técnico-Profesional de Trabajadores.

Para el cumplimiento de los principios y propósitos que se han expresado, es necesario crear y poner en marcha una Institución Nacional de Formación y Promoción Técnico-Profesional de Trabajadores, dotada de recursos financieros suficientes, atribuciones y objetivos claramente establecidos y de una estructura jurídica y administrativa que le permita operar y cumplir los fines que le señala esta Ley, con funcionalidad y eficiencia entidad autónoma de Estado.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyuAFVpZFdUkznWAo.php>

Se crea el INSTITUTO DE FORMACION TECNICO PROFESIONAL (INFOTEP) como una organización autónoma, de carácter no lucrativo y patrimonio propio, encargado de regir el sistema de capacitación, perfeccionamiento, especialización y reconversión de los trabajadores.

El INFOTEP queda investido de personalidad jurídica, con todos los atributos inherentes a tal calidad, no pudiendo ser utilizado para fines que no sean los que esta ley y sus reglamentos señalen.

Su duración será indefinida y su domicilio queda fijado en la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, pudiendo establecer oficinas y dependencias en cualquier lugar del Territorio Nacional que considere pertinente y apropiado para el logro de sus fines.<sup>14</sup>

## **2.2 Misión.**

Liderar, coordinar e impulsar al Sistema Nacional de Formación Profesional para el Trabajo Productivo, concentrando nuestros esfuerzos en asesorar al Estado, promover, preparar y certificar los recursos humanos, auspiciar la promoción social del trabajador y asesorar a las empresas para satisfacer las necesidades de capacitación de los agentes económicos, garantizando una oferta ajustada a los requerimientos de nuestros clientes y relacionados.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyuAFVpZFdUkznWAo.php>

<sup>15</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/quienes\\_somos.html#5](http://www.infotep.gov.do/html/quienes_somos.html#5)

## 2.3 Visión.

Ser la organización modelo de la Formación Técnico Profesional, sustentada en valores, que responda con efectividad a los requerimientos de la sociedad, al desarrollo integral de las empresas y a la promoción social de los trabajadores.<sup>16</sup>

## 2.4 Valores.

- ♦ **“Liderazgo:**

Nos esforzamos en fomentar la lealtad de los clientes, inspirar confianza y credibilidad, asumiendo proactivamente los retos y conduciendo el accionar de la Institución hacia el mejoramiento del personal y del entorno.

- ♦ **Compromiso:**

Estamos comprometidos con el desarrollo humano de nuestro personal, para que se apropie del quehacer de la Institución hacia el mejoramiento de éste y del entorno.

- ♦ **Pro actividad:**

Mantenemos una actitud dinámica, diligente, optimista, perseverante y anticipada para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.

- ♦ **Equidad:**

Propiciamos la igualdad de oportunidades para nuestros clientes internos y externos, a fin de eliminar progresivamente las desigualdades por las condiciones económicas, políticas, religiosas, sociales, étnicas y de género.

---

<sup>16</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/quienes\\_somos.html#5](http://www.infotep.gov.do/html/quienes_somos.html#5)

♦ **Calidad:**

Realizamos nuestra labor con esmero, eficiencia, eficacia, respeto y amabilidad, para mantener siempre una imagen positiva de la institución ante la sociedad, a través del mejoramiento permanente de los métodos y sistemas de trabajo y de la adquisición de una forma corporativa de pensamiento proactivo, superando las expectativas de los usuarios de nuestros servicios.

♦ **Integridad:**

Manejamos con responsabilidad, honradez, transparencia y confiabilidad los recursos y bienes de que disponemos, para merecer el respeto de los clientes y relacionados.”<sup>17</sup>

## **2.5 Estructura del INFOTEP.**

El INFOTEP está dirigido por una junta de directores tripartita, integrada por representantes de los sectores oficial, empresarial y laboral, y es administrado por una dirección general.

Actualmente, ejerce las funciones de directora general la licenciada Josefina Pimentel Valenzuela.<sup>18</sup>

### **Miembros de la Junta de Directores.**

#### **Representantes Sector Oficial.**

**Titulares:**

Dr. Maximiliano Puig

Secretario de Estado de Trabajo

Presidente ex officio de la Junta de Directores

---

<sup>17</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/quienes\\_somos.html#5](http://www.infotep.gov.do/html/quienes_somos.html#5)

<sup>18</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/quienes\\_somos.html#5](http://www.infotep.gov.do/html/quienes_somos.html#5)

Lic. Melanio A. Paredes P.  
Secretario de Estado de Educación

Nelson E. Marmolejos Acosta  
Mayor Gral. Paracaidista, F.A.D (DEM)  
Director General Escuelas Vocacionales FF.AA. y P.N.

**Suplentes**

Dr. Virgilio Baldera  
Subsecretario de Estado  
Secretaría de Estado de Trabajo

Lic. Fausto Mota  
Subsecretario  
Secretaría de Estado de Educación  
(Director Ejecutivo INAFOCAM)

Miguel A. Rubio Báez  
Gral. De Brigada, E.N. (DEM)  
Subdirector General Escuelas Vocacionales

**Representantes Sector Empresarial**

**Titulares:**

Lic. Arturo Villanueva  
ASONAHORES

Licda. Stella León de Fernández  
Grupo León Jiménez

Lic. José Manuel Torres  
Vicepresidente Ejecutivo ADOZONA

**Suplentes:**

Licda. Alicia Escoto  
Representante CONEP

Ing. Rafael E. Vargas Pimentel  
Empresario Privado

Ing. Manuel Roa  
Presidente ROICA

**Representantes Sector Laboral****Titulares:**

Sr. Gabriel Del Río Doñé  
Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC)

Sr. Gregorio Obispo Santana Aybar  
Confederación Nacional de Trabajadores  
Dominicanos (CNTD)

Sr. Julio César García Cruceta  
Central General de Trabajadores (CGT)

**Suplentes:**

Sra. Rafaela Figuereo  
CASC-INFAS

Sra. Gertrudis Santana  
Confederación Nacional de Trabajadores Dominicanos (CNTD)

Sra. Isabel Tejada Gallardo  
Central General de Trabajadores Dominicanos (CGT)

**Equipo de Dirección:**

Licda. Josefina Pimentel  
Directora General

Lic. Idionis Pérez  
Subdirector General,  
Enc. Gerencia de Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional

Licda. Giselle Félix  
Gerente de Administración y Finanzas

Licda. Maura Corporán  
Gerente de Normas y Desarrollo Docente

Lic. Juan Casilla  
Gerente de Apoyo a la Competitividad

Licda. Nurys Félix Pepín  
Gerente Control Interno

Lic. Sucre García  
Gerente de Regulación, Supervisión y Asistencia de Centros

Licda. Ramona Mejía  
Gerente de Validación y Certificación

Licda. Maira Morla  
Gerente Regional Central

Lic. Manuel De León  
Gerente Regional Norte

Lic. Leonel Durán  
Gerente Regional Este

Lic. Juan E. Pérez  
Gerente Regional Sur

Licda. Sonia Estrella  
Secretaria General

Licda. Carmen Susana Sierra  
Gerente de Gestión de la Calidad

Lic. José Tavárez  
Gerente Tecnología y Sistemas de Información

Lic. José Luis Rojas  
Gerente Mercadeo, Relaciones Públicas y Servicio al Cliente.

## **2.6 Análisis estratégico DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades).**

### **Debilidades:**

- ◆ Falta de registro electrónico de documentos.
- ◆ Poca presencia nacional.
- ◆ Limitación de espacio físico.
- ◆ Poco presupuesto.
- ◆ Poca plaza para estudiantes.
- ◆ Difícil de acceder a estudiar por la gran demanda.

**Amenazas:**

- ◆ No pago de los aportes del gobierno.
- ◆ Institutos tecnológicos.
- ◆ Problemas externos no controlables, como la inflación, inestabilidad política y económica, entre otras.
- ◆ Entrada de nuevas empresas al mercado.
- ◆ Evasión de impuestos.

**Fortalezas:**

- ◆ Personal capacitado.
- ◆ Apoyo gubernamental.
- ◆ Know hour (experiencia en el mercado).
- ◆ Reconocimiento internacional.
- ◆ Certificados ISO 9001:2000.

**Oportunidades:**

- ◆ Demanda creciente de mercado en cuanto a nuevos servicios, escuelas, etc.
- ◆ Cursos de alta calidad comparada con la competencia y organizaciones de alta calidad educativa.
- ◆ Precios bajos, casi gratuito.
- ◆ Buena demanda de estudiantes.

**2.7 Servicios.**

## **Portafolio de Servicios.**

### **I. Formación Profesional.**

Dirigido a atender las necesidades de formación, en sus diferentes modalidades, de los recursos humanos que requieren los sectores productivos del país. Las modalidades se definen como los diferentes tipos de acciones formativas caracterizadas por:

- ◆ El personal al que estén dirigidas.
- ◆ El nivel de calificación de la población motivo de la formación.
- ◆ El objetivo inmediato de la acción formativa.

Los tipos de modalidades de formación son las siguientes:

#### **1. Formación de habilitación Profesional.**

Dirigida a toda persona de 16 años en adelante que requiera desempeñarse en una ocupación, facilitándole la adquisición de determinados conocimientos y destrezas necesarios para ocupar un puesto de trabajo específico.<sup>19</sup>

Requisitos de ingreso.

- ◆ Tener 16 años de edad (mínimo).
- ◆ Tener el nivel de escolaridad exigido por el programa del curso a realizar.
- ◆ Participar en el proceso de información profesional.
- ◆ Llenar la solicitud de curso y depositarla en las unidades de admisión, información y empleo de nuestras gerencias regionales, oficinas satelitales y centros operativos del sistema, acompañada por:
  1. Fotocopia del certificado del último curso aprobado en la escuela (el especificado en el programa del curso a realizar).
  2. Fotocopia de la cedula de identidad y electoral o acta de nacimiento.

#### **2. Formación complementación Profesional.**

---

<sup>19</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

Dirigida a trabajadores habilitados con un mínimo de experiencia en el área, que deseen complementar los conocimientos y habilidades en la ocupación que desempeñan.

**Requisitos de ingreso para participantes que hayan realizado cursos de itinerario formativo del área solicitada:**

- ◆ Llenar solicitud de curso y depositarla en las unidades de admisión, información y empleo de las gerencias regionales, oficinas satelitales y centros operativos del sistema, acompañada por:
  1. Fotocopia del certificado del último curso aprobado en la institución, y
  2. Presentar constancia de experiencia de trabajo en el área.

**Requisitos de ingreso para trabajadores del área que necesiten complementar sus conocimientos en el área solicitada:**

- ◆ Llenar la solicitud de curso y depositarla en las unidades de admisión, información y empleo de las gerencias regionales, oficinas satelitales y centros operativos del sistema, acompañada por lo siguiente:
  1. Fotocopia del certificado del último curso aprobado en la escuela.
  2. Fotocopia de la cedula de identidad y electoral.
  3. Constancia de la experiencia laboral en el área, y
  4. Presentarse a entrevista con un técnico del área.<sup>20</sup>

### **3. Formación continua en centros.**

---

<sup>20</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

Dirigida a jóvenes de ambos sexos, con el objetivo de formarlos, con una visión global, en una ocupación cuyo ejercicio requiere de habilidades y conocimientos tecnológicos que solo pueden adquirirse en un periodo relativamente largo.

#### **Requisitos de ingreso.**

- ◆ Tener entre 14 y 30 años de edad.
- ◆ Haber aprobado el 8vo curso (mínimo).
- ◆ Gozar de buen estado de salud.
- ◆ Participar en el proceso de información profesional.
- ◆ Llenar solicitud de curso y anexar:
  1. Fotocopia del acta de nacimiento o de la cedula de identificación.
  2. Documentación que avale el nivel de escolaridad.<sup>21</sup>

#### **4. Formación Dual.**

Es un programa de formación profesional dirigido a jóvenes, sin distinción de sexo, con visión global de una ocupación, combinando en forma alterna la practica en un ambiente real de trabajo; y la teoría en un centro de formación, enfocado al auspicio de la productividad y competitividad de la empresa y a la promoción social del trabajador.

#### **Requisitos de ingreso.**

- ◆ Tener 24 y 22 años de edad (ciertas restricciones aplican de acuerdo a la resolución No. 52-2004 sobre trabajos peligrosos e insalubres para menores de 18 años).
- ◆ Haber aprobado el 8vo. Curso (mínimo).
- ◆ Gozar de buen estado de salud.
- ◆ Tener preacuerdo con una empresa.
- ◆ Participar en el proceso de información profesional.
- ◆ Llenar solicitud de curso y anexar:

---

<sup>21</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

1. Fotocopia del certificado último curso aprobado en la escuela.
2. Fotocopia del acta de nacimiento o de la cedula.<sup>22</sup>

## **5. Formación de Maestros técnicos.**

Es una modalidad de formación dirigida a técnicos y supervisores que ocupan cargos a nivel de mandos medios en las empresas, así como a propietarios de pequeñas y medianas empresas, con el propósito de que puedan desempeñarse eficientemente en las funciones de supervisar y asesorar la producción de bienes y servicios, desarrollar planes de producción, organizar y administrar recursos y ocuparse de la instrucción y desarrollo de nuevos trabajadores.

**Esta modalidad se ofrece en tres (3) bloques modulares, que son:**

- ♦ **Metodológico:** Se capacita al participante con las técnicas y habilidades necesarias en la formación de recursos humanos
- ♦ **Administrativo:** Se introduce al participante en el mundo de la gerencia, la administración de los procesos productivos y los sistemas de apoyo a la producción.
- ♦ **Tecnológico:** Permite la adquisición de conocimientos de alto nivel en su área ocupacional.

### **Requisitos de ingreso para trabajadores en general**

- ♦ Tener 23 años de edad (mínimo)
- ♦ Estar calificado como técnico del área a solicitar
- ♦ Experiencia laboral de 5 años en el área, comprobable
- ♦ Llenar solicitud de curso y anexar...

---

<sup>22</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

1. Fotocopia de la cédula de identidad y electoral.
2. Fotocopia del certificado del programa de validación ocupacional.
3. Constancia de la experiencia laboral.

### **Requisitos de ingreso para egresados de formación dual.**

- ♦ Tener 23 años de edad (mínimo)
- ♦ Ser técnico calificado en el área a solicitar
- ♦ Experiencia laboral de 3 años en el área, comprobable
- ♦ Llenar solicitud de cursos y anexar...

1. Fotocopia de la cédula de identidad y electoral.
2. Fotocopia del certificado de técnico calificado.
3. Constancia de la experiencia laboral.<sup>23</sup>

## **II. Servicios de apoyo a la productividad y competitividad empresarial-laboral.**

### **Certificado bajo las normas ISO 9001:2000.**

El INFOTEP, para contribuir con el desarrollo de la Nación, ofrece a los sectores productivos el servicio de apoyo a la productividad y competitividad empresarial-laboral, el cual cuenta con estrategias y programas especiales que permiten a las empresas analizar y solucionar los problemas que les afectan.

El servicio se ejecuta a través de dos componentes fundamentales, los cuales pueden desarrollarse de manera integrada o independiente.

---

<sup>23</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

- ♦ a) Asesoría y asistencia técnica
- ♦ b) Capacitación

### **¿A quién está dirigido este servicio?**

- ♦ *El servicio de apoyo a la productividad y competitividad está dirigido a todas las empresas, personas físicas; a las asociaciones empresariales y sindicales, clusters y ONG´s orientadas a los sectores productivos.*

### **¿Cómo acceder a este servicio?**

- ♦ *Los interesados deberán solicitar el servicio a través de una comunicación dirigida al gerente de la oficina regional correspondiente del INFOTEP, o vía e-mail a [infotep@infotep.gov.do](mailto:infotep@infotep.gov.do) y [contacto@infotep.gov.do](mailto:contacto@infotep.gov.do) .<sup>24</sup>*

**Las estrategias de mejoramiento de la productividad y la competitividad a las que pueden acceder las empresas interesadas son las siguientes:**

#### **1. SIMAPRO (Sistema de Medición y Avance la Productividad)**

Es un sistema de aprendizaje organizacional, integral e incluyente, focalizado a lograr los objetivos de las empresas, que contribuye con lo siguiente:

- ♦ Uniformar criterios de operación en todo el personal, alineándolos con la misión, visión y valores de las empresas.
- ♦ Determinar y definir los indicadores de productividad (económicos financieros, gestión de procesos y de recursos humanos), los cuales se miden sistemáticamente, a fin de generar acciones de mejora continua, a las que se da seguimiento a través de retroalimentación grupal permanente.
- ♦ Mejorar la eficiencia operacional, a partir de un marco estratégico definido.

---

<sup>24</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

Esta metodología es flexible en su aplicación; su desarrollo se basa en el análisis de información de manera individual, grupal, auto-análisis, reflexión y retroalimentación, actividades llevadas a cabo, generalmente en reuniones, seminarios y talleres.

## **2. Programa de salud y seguridad ocupacional.**

A través de este programa, el INFOTEP presta asistencia a las empresas interesadas en ampliar su conocimiento y desarrollo, proporcionándoles un ambiente de investigación y análisis de riesgos que puedan afectar los componentes involucrados en todo proceso industrial, mediante medidas preventivas de accidentes, asumidas por el personal responsable de dirigirlas.

Está diseñado como un proceso continuo basado en el modelo de asesoría formativa, en el que los gerentes de las empresas o delegados se involucran con el personal de asesoría.

## **3. Técnica 5 S's.**

Es una estrategia de mejoramiento continuo, dirigida a propiciar cambios en la cultura de las empresas, a fin de dotarlas de herramientas que les permitan ser más competitivas ante los constantes desafíos de la economía global.

Esta técnica se basa en desarrollar una cultura de limpieza, orden y disciplina en los recursos humanos de las empresas, y realiza cinco actividades básicas:

- ♦ **Seiri:** Clasificar
- ♦ **Seiton:** Ordenar
- ♦ **Seiso:** Limpiar

- ♦ **Seiketsu:** Mantener el orden logrado
- ♦ **Shitsuke:** Disciplina de lo establecido.

De ahí que su nombre de **5 S's**, proviene de la primera letra en japonés de las cinco actividades que la conforman.

#### **4. Mantenimiento Productivo Total (TPM)**

La metodología del TPM se basa en la eliminación sistemática de las pérdidas existentes en los procesos productivos de toda empresa, integrando desde el operador de máquina hasta la alta dirección en la solución de estos problemas, maximizando la utilización de los activos de la empresa y garantizando la generación de productos de alta calidad a costos competitivos.

El TPM brinda a las empresas los siguientes beneficios:

- ♦ Provee a los operadores del conocimiento y la confianza para enfrentar problemas menores en la maquinaria antes de constituirse en graves
- ♦ Mejora las condiciones de seguridad
- ♦ Asegura la permanencia de la empresa en el mercado
- ♦ Aumenta la vida útil de los equipos;
- ♦ Reduce los costos en los mantenimientos aplicados en la empresa, entre otros.

#### **5. Gestión de la planificación estratégica.**

Esta estrategia se ejecuta con la participación de los propietarios y/o gerentes de las empresas, y consiste en realizar un diagnóstico detallado de los diferentes factores que las afectan y, a partir de estos resultados, se asumen y desarrollan las estrategias que les permitan competir y permanecer en el mercado.

## **6. Estrategia de capacitación en la empresa.**

Con esta estrategia, INFOTEP promueve el desarrollo de los recursos humanos de las empresas, dotándolos de las competencias laborales idóneas, mediante planes de capacitación diseñados a partir del proceso de gestión empresarial.

También cuenta con los siguientes programas de capacitación prediseñados.

- ♦ Capacitación para mandos medios y supervisores
- ♦ Capacitación para Gerentes de Pequeñas y Medianas Empresas

Además, ofrece una metodología para el desarrollo de currícula basada en competencias laborales, a partir de la identificación y evaluación de éstas.

## **7. Programas especiales.**

El servicio de apoyo a la productividad y competitividad empresarial – laboral, además de ejecutar estrategias, gestiona y desarrolla programas especiales que satisfagan necesidades específicas de los sectores productivos y de poblaciones que requieran atención particular por su naturaleza, relevancia e impacto en la competitividad. Estos son los siguientes:

### **Programa INFOTEP/ZONAS FRANCAS**

- ♦ Es un programa especial fundamentado en un servicio especializado de apoyo a la productividad y la competitividad, dirigido a satisfacer necesidades específicas de este sector productivo y de grupos poblacionales estratégicos en el desarrollo del país.

- ♦ Debido a la importancia de este sector en la economía dominicana, el INFOTEP ofrece un servicio completo de asesoría, asistencia técnica y capacitación, a fin de elevar los niveles de calidad exigidos en los mercados internacionales.
- ♦ En relación con la estructura operativa del proyecto, existen...
  - ♦ **El Comité Nacional Coordinador**, responsable de sugerir las políticas a seguir para el manejo administrativo y operativo, integrado por representantes de zonas francas y del INFOTEP.
  - ♦ **Los Comités Locales, Ampliados o Regionales**, responsables de planificar, coordinar y supervisar lo relativo a todas las actividades de formación que se llevarán a cabo en los diferentes parques industriales o grupos de parques en función de las necesidades detectadas en las empresas a través del Servicio de Apoyo a la Productividad.

### **Programa de Juventud y Empleo**

- ♦ Es el componente capacitación laboral del proyecto multifase “Mercados Laborales y Transferencias Sociales”, que lleva a cabo la Secretaría de Estado de Trabajo (SET), con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y fondos de contrapartida del Estado Dominicano, a través de la Unidad Coordinadora del Programa para la Ejecución ICAPI y administración de los recursos. El INFOTEP funge como órgano de apoyo y asesoramiento técnico para garantizar la sostenibilidad del referido proyecto.

Tiene por objetivo mejorar el desempeño laboral (tasa de empleo y remuneración) de grupos vulnerables con escasa experiencia de trabajo, por medio de la capacitación combinada en aula y empresa; dirigida a adquirir competencias básicas laborales, conocimientos y destrezas para la

ejecución de una función u ocupación productiva.

La población objeto de formación del programa son jóvenes en situación de pobreza, de 16 a 29 años de edad, no estudiantes en el sistema formal de educación, con escolaridad menor de 12 años y que se encuentren en situación de desempleo o subempleo.

### **Formación Dual**

Es un programa dirigido a jóvenes de ambos sexos, a fin de capacitarlos, con una visión global, en una ocupación cuyo ejercicio requiere de habilidades y conocimientos tecnológicos que sólo pueden adquirirse en relación estrecha con el trabajo real y durante un período relativamente largo. Éste amerita un contrato de aprendizaje entre el aprendiz y la empresa.

- ♦ La capacitación se verifica mediante un programa combinado entre el centro de formación y la empresa que proveerá al futuro técnico de las competencias necesarias para insertarse a la actividad laboral del país y contribuir a la productividad y competitividad nacional.

Las normas y disposiciones de la formación dual están regidas por:

- ♦ Código de Trabajo de la República Dominicana
- ♦ Ley No. 116-80 de creación del INFOTEP y su reglamento de aplicación 1894-80
- ♦ Resoluciones de la Secretaría de Estado de Trabajo.<sup>25</sup>

### **III. INFOTEP Virtual (Servicio de formación en ambiente virtual)**

Tiene como objetivo ampliar la oferta de la institución, eliminando las barreras de

---

<sup>25</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

espacio y tiempo, mediante una plataforma basada en las tecnologías de la información y comunicación.

#### **¿A quién está dirigido este servicio?**

- ♦ A todas las personas con dificultad de horarios para asistir a acciones formativas presenciales y a aquellos que se encuentran distantes de los centros de formación.

#### **Requisitos mínimos de ingreso**

- ♦ Tener más de 16 años
- ♦ Contar con el nivel de escolaridad exigido por el programa o curso a realizar

#### **¿Cómo acceder a este servicio?**

- ♦ Sólo debe ingresar a la página electrónica **www.infotep.gov.do** y accionar el enlace del INFOTEP Virtual.<sup>26</sup>

### **IV. Asesoría, asistencia y capacitación en los procesos de formación y actualización técnica-metodológica de docentes.**

Es el servicio destinado a desarrollar las metodologías didácticas a ser aplicadas en la formación profesional, así como asesorar y dar seguimiento a los facilitadores y mantener actualizado el registro de docentes.

#### **¿A quién va dirigido?**

---

<sup>26</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

- ♦ A profesionales de diferentes áreas, con el fin de dotarlos de las herramientas técnico-metodológicas a ser aplicadas en tareas propias de la formación profesional.
- ♦ A los docentes del sistema, registrados en la base de datos que guarda todo el historial acumulado (datos personales, formación, experiencia laboral).<sup>27</sup>

#### **V. Asesoría, asistencia y capacitación en el proceso de diseño curricular aplicado a la formación profesional.**

Es un proceso orientado a formar y a asesorar al personal de las instituciones y empresas que desarrollan procesos de formación profesional, en el diseño y elaboración de programas de formación, manuales y guías didácticas utilizadas en el proceso enseñanza-aprendizaje.

##### **¿A quién va dirigido?**

- ♦ Este servicio está destinado al personal docente y de dirección de los centros de formación y a los encargados de capacitación de empresas e instituciones.<sup>28</sup>

#### **VI. Asesoría, asistencia y capacitación en el proceso técnico para la normalización, diseño curricular, formación, evaluación y certificación de competencia laboral.**

---

<sup>27</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

<sup>28</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

Es un servicio orientado a formar y a asesorar al personal de las empresas e instituciones interesadas en implementar sistemas de formación bajo normas de competencia laboral.

### **¿A quién va dirigido?**

- Está dirigido al personal docente y de dirección de los centros de formación y a los encargados de capacitación de empresas e instituciones interesadas en la formación bajo normas de competencia laboral.<sup>29</sup>

## **VII. Admisión, información y empleo.**

Destinado a ofrecer las informaciones que necesitan nuestros clientes para acceder a los servicios ofrecidos en el INFOTEP; y a proporcionar a las instituciones y a las personas que solicitan cursos de formación las informaciones necesarias para que puedan realizar una elección profesional, según sus cualidades personales y las posibilidades de empleo, respetando siempre el derecho de libre elección que asiste a todo ser humano.

### **¿A quién va dirigido este servicio?**

- Personas interesadas en capacitarse en cualquier área ocupacional
- Empresas de los distintos sectores económicos del país (empresas industriales, comerciales y de servicios), que deseen capacitar a sus empleados o requieran el servicio de colocación de egresados
- Centros Operativos del Sistema que requieran ser asistidos en el proceso de información profesional.

---

<sup>29</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

- ♦ Instituciones del sistema que necesiten asesoría en materia de información profesional.<sup>30</sup>

### **VIII. Validación y homologación curricular.**

Ofrece a las personas el reconocimiento de los aprendizajes profesionales previos, estudios, certificados y títulos, a través de los siguientes servicios:

#### **1. Validación/Certificación Ocupacional**

Consiste en reconocer los conocimientos tecnológicos y técnicos, las habilidades y destrezas de la persona, independientemente de la forma como éstos hayan sido adquiridos, con el fin de CERTIFICAR o de permitirle a la persona el ingreso en el nivel adecuado de una ruta de formación.

#### **Requisitos**

- ♦ Las personas que optan por el título de Técnico o Maestro Técnico deberán tener 21 años en adelante; los que opten por un certificado de salida parcial, 18 años en adelante.
- ♦ Tener facilidad para leer, escribir y realizar operaciones aritméticas elementales.
- ♦ Completar la solicitud de cursos y depositarla en las unidades de admisión, información y empleo de nuestras gerencias regionales, oficinas satélites y centros operativos del sistema, con los siguientes documentos anexos:
  - ♦ Fotocopia de la cédula de identidad y electoral.

---

<sup>30</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

- ♦ Constancia de un año mínimo de experiencia laboral en la ocupación. (Las personas que trabajen por cuenta propia o en pequeñas empresas no registradas, pueden presentar una constancia de un cliente al cual le hayan realizado algún trabajo).<sup>31</sup>

## **2. Convalidación de Estudios**

Consiste en el reconocimiento de la equivalencia entre los estudios anteriores cursados y determinados bloques, módulos o materias del currículo de la formación en que está inscrito en el INFOTEP.

### **Requisitos**

- ♦ Estar inscrito en la ocupación en que solicita la convalidación.
- ♦ Tener aprobado entre un 5% a un 60% del total de los módulos o materias del programa de estudios.
- ♦ Los requisitos de ingreso a los estudios de procedencia deberán ser equivalentes a los exigidos por el INFOTEP para la convalidación de éstos.
- ♦ Las personas formadas en el extranjero deberán depositar el título o certificado y la certificación de las calificaciones legalizadas en el país donde cursaron sus estudios, acompañados por la correspondiente traducción oficial al castellano, si fuere necesario.
- ♦ Llenar la solicitud de convalidación de estudios u homologación de certificados y títulos, y depositarla en las unidades de admisión, información y empleo de nuestras gerencias regionales, oficinas satélites y centros operativos del Sistema, acompañada por...

---

<sup>31</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

- ♦ Fotocopia de la cédula de identidad y electoral, o pasaporte, si es extranjero.
- ♦ Título o certificación original de estudios cursados (si finalizó el programa).
- ♦ Certificación de las calificaciones obtenidas o récord de notas.
- ♦ Plan y programa de estudios con las materias o módulos aprobados, sellados por la institución formadora.
  
- ♦ **Nota:** *En algunos casos, el INFOTEP podrá requerir otros documentos para establecer la equivalencia entre los estudios que se pretenda convalidar.*<sup>32</sup>

### 3. Homologación de Certificados y Títulos

Consiste en establecer equivalencias entre modalidades educativas y aprendizajes técnicos otorgados por una institución competente en los subsistemas de educación tecnológica y formación profesional en el país o en el extranjero.

#### Requisitos

- ♦ Los requisitos de ingreso exigidos en los estudios de procedencia deberán ser equivalentes a los requeridos por el INFOTEP.
- ♦ Las personas formadas en el extranjero deberán depositar el título o certificado y la certificación de las calificaciones legalizadas en el país donde cursaron sus estudios, acompañados por la correspondiente traducción oficial al castellano, si fuere necesario.
- ♦ Completar la solicitud de convalidación de estudios u homologación de certificados y títulos, y depositarla en nuestras unidades de admisión,

---

<sup>32</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

información y empleo de nuestras gerencias regionales, oficinas satélites y centros operativos del sistema, acompañada por...

- ♦ Fotocopia de la cédula de identidad y electoral, o pasaporte, si es extranjero
- ♦ Título o certificación original de los estudios cursados
- ♦ Certificación de las calificaciones obtenidas o récord de notas
- ♦ Plan y programa de estudios con las materias o módulos aprobados sellados por la institución formadora
- ♦ **Nota:** *En algunos casos, el INFOTEP podrá requerir otros documentos que contribuyan con un mejor análisis del expediente.*<sup>33</sup>

#### **4. Evaluación y certificación de competencias laborales.**

Tras evaluar las evidencias recolectadas sobre el desempeño de la persona interesada, permite determinar sus competencias laborales, para ubicarla en el nivel apropiado del proceso de formación, sin necesidad de comenzar desde el principio del programa.

#### **Requisitos**

- ♦ Completar la solicitud de cursos y depositarla en la unidad de admisión, información y empleo de nuestras gerencias regionales, oficinas satélites y centros operativos del sistema, acompañadas por...
  - ♦ Fotocopia de la cédula de identidad y electoral.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

<sup>34</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

## **IX. Acreditación de centros.**

Es el servicio de evaluación e incorporación de entidades que imparten programas de formación profesional al Registro Nacional de Centros Operativos del Sistema (RNCOS), pasando a formar parte del Sistema Nacional de Formación Técnico Profesional, que organiza y regula el INFOTEP, para el desarrollo de las capacidades (competencias) de los recursos humanos que demandan los sectores productivos y la sociedad dominicana en su conjunto.

Para obtener la acreditación como centro operativo del sistema deberá:

- ♦ Remitir una comunicación directa a la Dirección General o por vía de la gerencia regional correspondiente o a través de la página web **www.infotep.gov.do**, donde exprese el interés de ser evaluado.
- ♦ Fotocopia de la cédula de identidad y electoral.<sup>35</sup>

## **X. Asistencia técnica a centros.**

Consiste en un proceso de asesoría y capacitación mediante el cual se transfiere tecnologías de punta en el orden técnico–didáctico administrativo (gerenciales, organizacionales), a las entidades acreditadas en el Registro Nacional de Centros Operativos del Sistema (RNCOS), para contribuir con el desarrollo de las entidades que imparten programas de formación profesional en el país.

El objetivo de este servicio es mejorar el desempeño técnico, didáctico y administrativo de los centros operativos del sistema, para lograr una mejor gestión de sus recursos humanos y contribuir a consolidar el Sistema Nacional de Formación Técnico Profesional.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

<sup>36</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

## **XI. Servicios del laboratorio de metodología.**

Estos servicios son ofrecidos a las industrias y empresas en general que requieran realizar mediciones, comparaciones interlaboratoriales, entrenamientos especializados, verificación y/o calibración de equipos e instrumentos de medición.

- ♦ Los servicios de calibración y/o verificación que se ofrecen.
  - ♦ Magnitud: Longitud.

### **¿Cómo acceder a los servicios de calibración y/o verificación INFOTEP?**

Las instituciones interesadas en los servicios de calibración y/o verificación deberán solicitarlos directamente al laboratorio de metrología de la Gerencia Regional Central del INFOTEP, vía telefónica.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)

## **CAPITULO III**

# **Proceso de control de documentos en el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).**

### 3.1 Concepto de control de documentos.

Para poder dar una idea clara al término referido de control de documentos, haré una referencia a lo que es la palabra control, ya que esta es la esencia de control de documentos.

El concepto de control es muy general y así como tal se utiliza en el área, o en el contexto organizacional con el objetivo de evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Generalmente el control se utiliza como una etapa primordial en la administración, ya que se ha comprobado que aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el o los ejecutivos de la empresa no podrán verificar cual es la situación real de la organización o empresa, si no existe un mecanismo que cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos planteados en la empresa o institución.

Varios gurús de la administración e investigación empresarial y de personal, tienen puntos de vista diferentes, en cuanto a la definición de control, aunque en esencia siempre llegan a un mismo punto. A continuación citaré algunos de ellos:

- ◆ “Henry Farol: el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.
- ◆ Robert B. Buchele: El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.
- ◆ George R. Terry: El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con los planeado.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/controlelibeth.htm>

- ◆ Buró K. Scanlan: El control tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.
- ◆ Robert C. Appleby: La medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan económica y eficazmente.
- ◆ Robert Eckles, Ronald Carmichael y Bernard Sarchet: Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos.
- ◆ Harol Koontz y Ciril O'Donell: Implica la medición de lo logrado en relación con lo estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan.
- ◆ Chiavenato: El control es una función administrativa, es la frase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador”.<sup>39</sup>

Chiavenato es la persona que más se ha tomado en cuenta en cuanto a sus definiciones e investigaciones, ya que los profesores universitarios toman como referencia sus trabajos y sus ideas.

### **3.2 Guía para el control de documentos.**

El control de documentos es responsabilidad de la persona que representa la dirección del sistema de gestión de calidad (SGC).

Los documentos son esenciales para que cualquier empresa o institución pueda funcionar eficientemente. Es importante tener los datos al día para poder manejar los mismos y tomar mejores decisiones, la cual favorecerán positivamente las acciones de la empresa logrando con esto lo esperado, ganancias.

---

<sup>39</sup> <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/controlelibeth.htm>

Los documentos del sistema de gestión de la calidad deben de controlarse tomando en cuenta los siguientes pasos:

- ◆ Aprobar los documentos antes de su emisión.
- ◆ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ◆ Identificar los cambios realizados a un documento.
- ◆ Asegurar el estado de revisión de un documento.
- ◆ Asegurar la disponibilidad de los documentos pertenecientes en el lugar de uso en su versión más reciente.
- ◆ Asegurar la legibilidad permanente del documento.
- ◆ Identificar inequívocamente el documento.
- ◆ Identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución.
- ◆ Prevenir el uso de documentos obsoletos.<sup>40</sup>

En el INFOTEP aplican estos pasos aunque con modificaciones internas ya que son ajustables a la institución.

El contenido del procedimiento en el INFOTEP es el siguiente:

- ◆ **Propósito:** señala el objetivo o intención del documento.
- ◆ **Alcance:** señala área, grupo o persona a que es aplicable el procedimiento.
- ◆ **Referencia:** detalle de los documentos relacionados con las actividades contenidas en el procedimiento.
- ◆ **Responsabilidades:** señala la persona responsable por las acciones contenida en el procedimiento.
- ◆ **Definiciones:** explica una palabra o acción no generalmente comprometida o que pueda tener una interpretación específica en el procedimiento.
- ◆ **Acciones:** detalla las tareas o actividades que se deben realizar en el procedimiento, así como los registros correspondientes.
- ◆ **Documentación:** se detallan son su nombre y su código los documentos utilizados como complemento del procedimiento.

---

<sup>40</sup> <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/12/control-de-documentos-en-sistema-de.html>

- ◆ **Anexos:** se detallan con su nombre y código todos los documentos que se anexan al procedimiento.

Es indiscutible la importancia que tiene un buen manejo de control de documentos. La información es un recurso vital para las empresas de hoy en día. Esta se compone de datos numéricos, alfabéticos o de símbolos, los cuales son organizados en cierta forma. Depende de la empresa o institución establecer sistemas para poder obtener la información en el momento en que se soliciten, ya que esta ayuda en la fase de planificación, organización, dirección y control.

### 3.3 control de registro.

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN	
					QUIEN	METODO	RETENCIÓN	DIPOSICIÓN
VAOMP C-RG01	Solicitud de Requerimientos a Procesos	Físico	Archivador	AZ – Solicitud de requerimientos	Jefes de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenado ascendente según fecha y número de la solicitud</li> </ul>	1 año	Archivo Inactivo - Calidad
VAOMP C-RG14	Comunicaciones Reglamentarias de Procesos	Físico	Archivador	AZ Comunicados		<ul style="list-style-type: none"> <li>Carpeta comunicados SGC</li> </ul>		
		Magnético	Computador - Mail	Clave – Backup mensual		<ul style="list-style-type: none"> <li>c:\mis documento\scarpeta registros</li> </ul>		
VAOMP C-RG05	Manejo de Versión	Magnético	Computador	Clave – Backup mensual		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenado ascendente según fecha de actualización</li> </ul>		
VAOMP C-RG02	Listado Maestro de Control de Documentos	Físico	Escritorio	Fólder				

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de

gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. ISO 9001:2000, cláusula 4.2.4 control de registros.<sup>41</sup>

### **3.4 Calidad total.**

El concepto de la calidad total es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas.

Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición respecto a la Calidad Total: "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad"<sup>42</sup>

Ishikawa definió la filosofía administrativa que se encuentra detrás de la calidad, los elementos de los sistemas de calidad y lo que él denomina, las "siete herramientas básicas de la administración de la calidad", donde se le considera una fuerte inclinación hacia las técnicas estadísticas. También fue el encargado de desarrollar el proceso de auditoría utilizado para determinar si se selecciona una empresa para recibir el Premio Deming, la solución de problemas con base en equipos.<sup>43</sup>

### **Las 7 herramientas básicas para la administración de la calidad**

---

<sup>41</sup> <http://gestion-y-calidad.blogspot.com/2008/04/424-controlde-registros.html>

<sup>42</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_total](http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_total)

<sup>43</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru\\_Ishikawa](http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa)

1. Elaboración de gráficas del flujo del proceso (es un diagrama de los pasos o puntos del proceso, identificados de la manera más simplificada posible, utilizando varios códigos necesarios para el entendimiento de este).
2. Gráficas de control (implican la frecuencia utilizada en el proceso, así como las variables y los defectos que atribuyen).
3. Histogramas (visión gráfica de las variables).
4. Análisis Pareto (clasificación de problemas, identificación y resolución).
5. Análisis de causa y efecto o diagrama de Ishikawa (busca el factor principal de los problemas a analizar).
6. Diagramas de dispersión (definición de relaciones).
7. Gráficas de control (medición y control de la variación).<sup>44</sup>

### **Principios de calidad de Ishikawa**

Algunos de los elementos clave de sus filosofías se resumen aquí:

1. La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
2. El primer paso en la calidad es hacer las necesidades sobre los clientes.
3. El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
4. Eliminar la causa raíz y no los síntomas.
5. El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.
6. No confundir los medios con los objetivos.
7. Ponga la calidad en primer término y dirija su vista a las utilidades a largo plazo.
8. La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
9. La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos.
10. 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas.

---

<sup>44</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru\\_Ishikawa](http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa)

11. Aquellos datos que no tengan información dispersa (es decir, variabilidad) son falsos.<sup>45</sup>

### **Filosofía de Deming.**

Deming define la calidad como un sistema de mejoramiento de la producción que nos ayudara a alcanzar las metas propuestas, a reducir costos y por consiguiente incrementar la productividad.

Deming cita los siguientes puntos para lograr la calidad total:

1. Generar constancia de propósito en mejora de los productos y los servicios para ser competitivos.
2. Adoptar la nueva filosofía del mejoramiento incesante.
3. No depender más de inspecciones masivas, usar estadísticas con muestras.
4. Acabar con la práctica de desarrollar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio y reducir el número de proveedores.
5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio.
6. Instituir la capacitación y el entrenamiento en el trabajo.
7. Instituir el liderazgo y mejorar la supervisión del mejoramiento.
8. Desterrar los temores, trabajar eficientemente.
9. Mejorar la comunicación y derribar las barreras que existen entre las áreas de la organización.
10. Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral y mejorar la productividad.<sup>46</sup>

### **La calidad para Joseph Juran.**

---

<sup>45</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru\\_Ishikawa](http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa)

<sup>46</sup> <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-total/calidad-total.shtml>

Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

Calidad es " adecuación al uso".<sup>47</sup>

Según Juran la Planeación de la Calidad sigue pasos:

- ◆ Crear la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad.
- ◆ Establecer un nuevo enfoque de la planificación de la calidad.
- ◆ Suministrar formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque.
- ◆ Asistir al personal de la empresa para re planificar aquellos procesos que poseen deficiencias de calidad inaceptables.
- ◆ Asistir al personal de la empresa para dominar el proceso de planificación de la calidad, dominio derivado de la re planificación de los procesos existentes y de la formación correspondiente.
- ◆ Asistir al personal de la empresa para utilizar el dominio resultante en la planificación de la calidad de forma que se evite la creación de problemas crónicos nuevos.<sup>48</sup>

### **La trilogía de Juran.**

---

<sup>47</sup> <http://www.monografias.com/trabajos5/conca/conca.shtml>

<sup>48</sup> [http://html.rincondelvago.com/joseph-juran-y-philip-crosby\\_calidad.html](http://html.rincondelvago.com/joseph-juran-y-philip-crosby_calidad.html)

Ayuda administrar la calidad

**1. Planificación de la calidad.** Suministra a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, productos tales como facturas, contrato de ventas, llamadas de asistencia técnica y diseños nuevos, etc.

**2. Fuerzas operativas.** Su trabajo es producir el producto. Si esto se hace mal se vuelve crónico porque así está planeado.

**3. Control de calidad.** El logro de la calidad requiere el desempeño de varias actividades identificadas de calidad.<sup>49</sup>

Estos gurús de la calidad y todo lo que está relacionado con ella, hacen énfasis al control y a la puesta en marcha de mecanismos y procedimientos, las cuales ayudan a la empresa o institución que los aplica a mejorar en sus procesos tanto internos como externos, tomando en cuenta que no es solo por un tiempo defino o por un momento que se aplicarán los procedimientos, sino que la mejora es indefinida y siempre debe de estar actualizándose para mejorarla cada día más.

Hoy en día se pone en práctica el Benchmarking, la cual es adoptar o copiar procedimientos de una o varias empresas, sin tener en cuenta a lo que se dedique, y aplicar esos procedimientos a la empresa o institución que se quiere mejorar. Esto forma parte de la calidad total moderna y ha sido muy bien acogida por los estrategias de las grandes empresas multinacionales para ir en una mejora continua.

También existen empresas de gran prestigio que ofertan o brindan el servicio de asesoría de implementación y mejoras de procedimientos, tomando como ejemplo su propia empresa o institución. Claro está, para llegar un nivel tan elevado y prestigioso en el ámbito empresarial, la o las empresas que se dedican a enseñar o mostrar cómo se manejan en su área de negocios, deben de tener una

---

<sup>49</sup> [http://html.rincondelvago.com/joseph-juran-y-philip-crosby\\_calidad.html](http://html.rincondelvago.com/joseph-juran-y-philip-crosby_calidad.html)

transparencia total de todos los procesos o procedimientos que ejecuta en su diario vivir. Estas empresas son catalogadas en un nivel Blue Chip, la cual en termino de economía, son empresas que van avanzando día a día estableciéndose en el mercado y permaneciendo estables, teniendo alto nivel de liquidez. Estas empresas logran mantenerse en el mercado no tanto por su calidad en los servicios que vende, también por el trato ejemplar que le brinda a sus empleados. Puedo citar a AA (American Airline) y a Four Season, ya que son empresas que ponen en marcha la calidad en el servicio que brindan.

### **3.5 Manejo de control de la documentación de INFOTEP.**

Actualmente en INFOTEP el manejo de la documentación está a cargo de la Lic. Susana Sierra de Méndez, la cual es la gerente de gestión de la calidad en la dirección central. El proceso del manejo de la documentación se hace manualmente, ya que todavía el departamento de la Información del INFOTEP, está creando una aplicación la cual pueda facilitar el manejo de la documentación, su control y su creación.

Actualmente INFOTEP tiene acceso libre a la información y su documento es creado y manejado mediante los estatutos establecidos por la norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la cual tiene como alcance de la certificación el diseño, desarrollo, ejecución y evaluación de servicios de formación técnico profesional y servicio de asesoría y asistencia técnica a empresas.

El manual de INFOTEP tiene como propósito establecer el método para la codificación, redacción (estilo y formato), elaboración, revisión, aprobación, modificación, control, conversación y mantenimiento de todos los documentos que componen el sistema de gestión de la calidad en INFOTEP.

## REGISTROS DE LA REVISIÓN

Fecha	Capítulo y/o Página	CAMBIOS REALIZADOS AL PC-ONA-001, EDICION 7 "Documentación del sistema de gestión de la calidad"	
		DECIA	DICE

Este es el diseño que actualmente se utiliza en la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Tienen dos tipo de copia, la controlada y la no controlada.

- ♦ **Copia controlada** es la que se modifica en el departamento encargado del sistema de la calidad y solo es obtenida por las personas que tienen el privilegio por su alto mando en la institución o si tiene que ver con una de las tareas asignadas. Esta copia no puede ser modificada sin una autorización directa de SGC y tiene que ser por escrito, ya que cuando hay una modificación se tiene que entregar el documento antiguo por el documento modificado.
- ♦ **Copia no controlada** esta es la copia, que es igual a la controlada pero solo es entregada con fines educativos o de investigación, o sea, cuando una persona solicita la información (como en mi caso) se le entrega una copia no controlada, la cual el INFOTEP no se hace responsable de modificaciones a dicha copia, ni se hace responsable de la actualización de la copia que se realicen en el departamento de SGC.

También está el cambio o vencimiento de numeración del o los documentos, la cual toma unos 2 años poder asignarle el número de código de un documento que ya no existe a uno nuevo.

El alcance de este procedimiento va a todos los documentos que conforman el sistema de gestión de la calidad de INFOTEP.

### 3.5.1 Codificación de los documentos del SGC.

Este cuenta de lo siguiente:

- ◆ Tres bloques separados por guion.
- ◆ El primero de 2 letras mayúsculas (identificación del documento), el segundo de 3 letras mayúsculas (oficina general del documento) y el tercero de 3 números (consecutivos).

Como ejemplo **MC-ONA-001**.

- ◆ **MC** Manual de la calidad.
- ◆ **ONA** Oficina nacional.
- ◆ **001** Consecutivo.

### 3.5.2 Codificación de los registros e instrucciones de trabajo.

Este cuenta de lo siguiente:

- ◆ Cinco bloques separados por un guion, el primero con 2 letras mayúscula (tipo registro), el segundo de 2 números (consecutivo iniciando con 001), el tercero de 2 letras (tipo de procedimiento), el cuarto de 3 letras (oficinas a la cual pertenece), y el quinto de 3 números (procedimiento).

Como ejemplo **RC-01-PC-ONA-001**.

- ◆ **RC** Registro de calidad.
- ◆ **001** Consecutivo del registro.
- ◆ **PC** Procedimiento.
- ◆ **ONA** Oficina nacional.
- ◆ **001** Numero del procedimiento.

### **3.5.3 Codificación de la política de la calidad.**

Esta será con formato libre, codificado como una normativa institucional, con tres bloques separados por guion. Esta se distribuye a todos los empleados y se colocan en lugares visibles de la institución con el fin de hacer llegar la información a todos los empleados.

Otros documentos, en este caso las comunicaciones se codificarán de acuerdo a la NI-ONA-136 normativa de archivo y correspondencia.

### **3.5.4 Asignación de códigos.**

El gerente del sistema de calidad de INFOTEP asigna un código para cada documento, el cual no podrá utilizarse en otro documento hasta tanto no sea destruido, después de 2 años de archivado o puesto fuera de circulación, el procedimiento que inicialmente llevo dicho código. El control de los códigos asignados se llevara en el registro RC-02-PC-ONA-001 lista maestra de documentos del SGC.

Para la redacción de los documentos, el manual de la calidad, el manual de procesos y los procedimientos llevan portada en la cual se incluye el nombre, código, fecha, numero de edición, gerencia que lo origina, cuadro de preparación, revisión y aprobación del documento. Las normativas institucionales en la portada solo llevaran el nombre y código del documento, el sello aprobado y la fecha. Los registros e instrucciones de trabajo no llevan portada.

Para los textos de los manuales y procedimiento aplican los siguientes pasos:

- ◆ Todos los títulos se escribirán en mayúscula.
- ◆ La tabla del contenido del MC se elaboro según los puntos de la ISO 9001:2000.
- ◆ Para la elaboración del manual de calidad, en el caso de los incisos se indicaran con letras en mayúsculas y separadas por paréntesis.

### 3.5.5 Elaboración de los registros del SGC.

Los registros podrán ser de dos naturalezas:

1. Registro de calidad.
2. Registro técnico.

Se debe de considerar varios factores para la elaboración de los registros, las cuales son los siguientes:

- ◆ Identificación del tipo de registro.
- ◆ Identificación del parámetro a registrar.
- ◆ Persona responsable de llenar el registro.
- ◆ Instrucciones de llenado del registro.
- ◆ Las fechas claves del proceso.
- ◆ Numero de edición del procedimiento.

### 3.5.6 Revisión y aprobación de los documentos del sistema de gestión de la calidad.

Esto lleva un proceso que se divide en tres partes, que son las siguientes:

1. **Creación** la necesidad de crear un documento del SGC debe ser identificada por el director o directora, el gerente para el SGC, el comité estratégico para el SGC o cualquiera de las áreas del INFOTEP. Una vez identificada la necesidad el gerente para el SGC procede a asignar el código correspondiente según la codificación de los documentos del SGC para la elaboración preliminar del documento siempre que amerite distribuir el preliminar. La creación y/o modificación de un procedimiento o normativa del SGC, solo es válida si es solicitada por el director general o cualquiera de los gerentes de la institución, ya que son las personas que dejan

constancia en el procedimiento, por lo que son quienes tienen autorización para tales fines.

2. **Revisión** la revisión del documento preliminar la realizan el gerente para el SGC, pudiendo delegar en el inspector nacional gestión de la calidad. Las revisiones se realizan periódicamente para verificar la funcionalidad y detectar no conformidades o cuando se introduzcan cambios en el SGC, la realiza el gerente y el comité estratégico para el SGC.
3. **Aprobación** la aprobación de un documento la realizara el director del INFOTEP para la ONA en los documentos generados por el gerente para el SCG después que se hayan corregido los errores detectados en la revisión del mismo y a partir de esta fecha serán vigentes para su utilización. Los demás documentos generados en otras instancias serán firmados y aprobados por el gerente del SGC. Las normativas institucionales serán aprobadas en las gerencias de las áreas que las origina con la función que le compete y/o designe la junta de directores en el caso que así lo amerite.

### **3.5.7 Modificación de los documentos del SGC.**

La necesidad de modificar un documento puede ser detectada por el director, el gerente del SGC o cualquier otra persona que esté involucrada que lo estime procedente.

La solicitud de la modificación deberá ser realizada por el director general o cualquiera de los gerentes, quienes son los autorizados para estos fines. Una vez detectada la necesidad el gerente para el SGC procederá a realizar la modificación previa coordinada con el área responsable de la elaboración de dicho procedimiento.

La modificación a un documento se solicitara utilizando el registro RC-04-PC-ONA-001 la cual corresponde a la solicitud de modificación de documentos,

pudiendo también realizarse anexando al RC-04-PC-ONA-001 las modificaciones realizadas y que forman parte del procedimiento en los casos en que las solicitudes de modificaciones sobrepasen las 2 páginas, preferiblemente.

Las modificaciones realizadas deben constar en el registro RC-05-PC-ONA-001 la cual corresponde a registros de la revisión.

Es responsabilidad de las áreas que creen o modifiquen un documento en cuanto a su contenido. La gerencia de gestión de la calidad velara por la forma y el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.

### **3.5.8 Documentación a controlar en el SGC.**

El sistema de gestión de la calidad poseerá la documentación suficiente para seguir de cerca la calidad que se está obteniendo en cada una de las actividades que se realizan y a la vez servirá de soporte técnico para que estas se ejecuten correctamente. Para el logro de estos objetivos es necesario mantener bajo control los siguientes documentos:

- ◆ Manual de la calidad.
- ◆ Planes de la calidad en la medida que sea necesaria su implementación.
- ◆ Procedimientos, normativas institucionales, instrucciones y registros.
- ◆ Documentación técnica necesaria para realizar distintas actividades.
- ◆ Normas, reglamentaciones, artículos de revistas técnicas y especialidades.
- ◆ Catálogos e instrucciones de operaciones.

### **3.5.9 Confidencialidad y protección de los derechos.**

Tanto la conservación como el control de toda la documentación relacionada con el SGC deberán estar debidamente organizados para garantizar lo siguiente:

- ◆ La protección de la tecnología (Know How).

- ◆ Restricción a la divulgación de documentos que puedan perjudicar los intereses del INFOTEP.
- ◆ La discreción y confidencialidad de toda la información relacionada con el prestigio de los clientes, ya sean por su propia petición o por el resultado de la prestación de nuestros servicios a los mismos.
- ◆ Tener especial cuidado con los documentos pertenecientes al cliente (informes, documentación técnica, pasaporte, etc.) de manera que se garantice la confidencialidad y derecho de propiedad de estos. Estos documentos solo se administran por el jefe del área o persona que este autorice.

### **3.5.10 almacenamiento y conservación.**

El gerente para el SGC deberá mantener los documentos de SGC en un estante o archivo seleccionado para esto, deberán estar plenamente identificados y en condiciones ambientales que permitan la conservación adecuada.

En las áreas se deberán crear las condiciones ambientales para el almacenamiento seguro de la documentación que se poseerá en las mismas, las que estarán bajo custodia de la persona designada para estos fines.

### **3.5.11 Destrucción de los documentos.**

Como resultado de una revisión o bien sea la puesta en vigencia de una nueva edición, o una derogación, el responsable de la custodia del documento deberá garantizar la recuperación de todas las copias del mismo en poder de los usuarios según el registro de distribución de copias controladas.

Se procederá a la eliminación de estos por incineración o destrucción, con la previa consulta del gerente para el SGC y teniendo como testigo al menos al inspector nacional de gestión de la calidad quien registrara la evidencia de este

proceso. El ejemplar original de los procedimientos se conservara como obsoleto en el archivo maestro por espacio de 5 años. En caso de que un procedimiento haya superado su 5ta edición, se procederá a la destrucción de las ediciones anteriores, debiendo permanecer en archivo la última edición siempre que se estime pertinente.

En caso de documentos clasificados o de carácter especial, se podrá requerir la presencia de un testigo en el proceso de destrucción, el cual será independiente del área que efectúa el proceso. Se dejara constancia escrita de esto, haciendo constar lo siguiente:

- ◆ Cantidad de documentos destruidos.
- ◆ Código
- ◆ Nombre
- ◆ Fecha de operación.

No deberá permitirse la utilización con otros fines (borradores, materias primas, etc.) de los ejemplares revisados o derogados con el fin de evitar confusiones o uso no controlado.

En los casos de copias no controladas se procederá como se indica en la identificación de documentos.

### **3.5.12 Generación de registros.**

Los registros generados por el procedimiento son los siguientes:

- ◆ RC-02-PC-ONA-001 “lista maestra de documentos del SGC”.
- ◆ RC-03-PC-ONA-001 “Solicitud de códigos para la documentación del SGC”.
- ◆ RC-04-PC-ONA-001 “Solicitud de modificación de documentos”.
- ◆ RC-05-PC-ONA-001 “Registro de la revisión”.
- ◆ RC-07-PC-ONA-001 “Control de documentos derogados”.
- ◆ RC-08-PC-ONA-001 “Lista de distribución de documentos controlados”;

- ◆ RC-09-PC-ONA-001 “Control de transmisión de documentos del SGC”.
- ◆ RC-10-PC-ONA-001 “Control de entrega de copias no controladas por el SGC”.
- ◆ RC-12-PC-ONA-001 “Lista maestra de la documentación Externa”.

## **Conclusión**

Las empresas de gran prestigio alrededor del mundo han establecido y continúan estableciendo sus sistemas de calidad en función a estándares. Tanto grandes como pequeñas empresas con negocios internacionales consideran a las series ISO 9000 como una ruta para abrir mercados y mejorar su competitividad, tanto en el ámbito local como internacional y beneficiarse de la instrumentación de estos estándares.

La certificación ISO 9000 puede servir como una forma de diferenciación de proveedores, particularmente en áreas de tecnología, y esto envuelve a la empresa o institución que se certifica, a llevar a cabo un proceso interno que nunca termina, ya que la certificación no es por un tiempo definido sino para toda la vida, de la empresa que decida implementarla.

Sectores y áreas de productos probablemente están generando presión para la certificación en ISO 9000, a todas las empresas que tienen incidencia en la seguridad del ser humano, como las aerolíneas, autos, empresas dedicadas a la medicina, etc.

Aunque en el INFOTEP la norma ISO implementada es para el control de documentos, llegara el día que tendrán que certificarse a nivel de procedimientos en áreas donde implantan clases de electricidad, mecánica industrial, y en todas aquellas áreas que hay una exposición del ser humano.

La implementación de la norma ISO 9000:2000 proporciona ventajas competitivas al INFOTEP, dándole un prestigio tanto local como internacional en su área de servicio.

## Recomendaciones

El INFOTEP puede obtener mejores resultados si maneja el proceso de control de documentos automatizado.

Actualmente el manejo es manual y por ende, a la hora de solicitar uno o varios documentos se toma un tiempo muy largo en dar la respuesta. En mi caso, cuando solicite el documento para analizar el procedimiento que realizan en la creación, modificación, implementación, etc. De los documentos, tuve que esperar 3 días laborables, ya que la solicitud pasa por varias manos y luego de ser aprobada proceden a buscar el documento solicitado, sacarle copia y entregarlo.

Esto se dificulta mas cuando el documento es solicitado en una provincia o en una de las localidades del INFOTEP que no maneja directamente la documentación, para fines de mejora se recomienda utilizar herramientas, tales como:

- ♦ **KRYSTAL DMS** la aplicación proporciona varias características para la gestión de documentos. Esta aplicación es un programa para el manejo de documentos, fácil de usar, poderoso y completamente gratuito. Le permite a las compañías o instituciones que lo adquieren a centralizar la administración, almacenamiento, recuperación y distribución de sus documentos. Accesible sobre el internet, WAN o LAN debido a que esta creado en base a la web y funciona en los navegadores estándares. Esta aplicación mantendría comunicada a las provincias y municipios donde el INFOTEP tiene sus centros, facilitándole el acceso a los documentos de la institución.
- ♦ **Windows Server 2008 R2** implementando un dominio se aseguraran los datos e informaciones del INFOTEP y seria la plataforma ideal para instalar la aplicación KRYSTAL DMS ya que le agregaría la seguridad que ofrece la plataforma de servidores de Microsoft. Con tener una computadora y acceso a la internet, se puede manejar las solicitudes de los documentos, esperar la autorización, ser imprimido y entregarlo a la persona que ha

solicitado el documento. La persona que solicita el documento puede ser empleado del INFOTEP como una persona interesada en alguna información referente al INFOTEP y sus procesos internos.

Estas herramientas a parte de la gran ayuda que darían, también centralizarían el trabajo del departamento de sistema de gestión de documentos y reduciría considerablemente, tanto el tiempo de entrega de los documentos solicitados, como de la carga de trabajo.

## Bibliografía

- ◆ <http://www.iso.org/iso/about.htm>
- ◆ [http://www.iso.org/iso/standards\\_development.htm](http://www.iso.org/iso/standards_development.htm)
- ◆ <http://gestion-y-calidad.blogspot.com/2008/04/424-controlde-registros.html>
- ◆ [http://html.rincondelvago.com/joseph-juran-y-philip-crosby\\_calidad.html](http://html.rincondelvago.com/joseph-juran-y-philip-crosby_calidad.html)
- ◆ <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/ISO.htm>
- ◆ <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyuAFVpZFdUkznWAo.php>
- ◆ [http://www.infotep.gov.do/html/portafolio\\_servicios.html](http://www.infotep.gov.do/html/portafolio_servicios.html)
- ◆ [http://www.infotep.gov.do/html/quienes\\_somos.html#5](http://www.infotep.gov.do/html/quienes_somos.html#5)
- ◆ <http://www.misrespuestas.com/que-es-iso-9000.html>
- ◆ <http://www.monografias.com/trabajos38/iso-nueve-mil/iso-nueve-mil3.shtml>
- ◆ <http://www.monografias.com/trabajos5/conca/conca.shtml>
- ◆ <http://www.primeleaf.in/>