

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 humanos se debe 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 las 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 mayor 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 más 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.