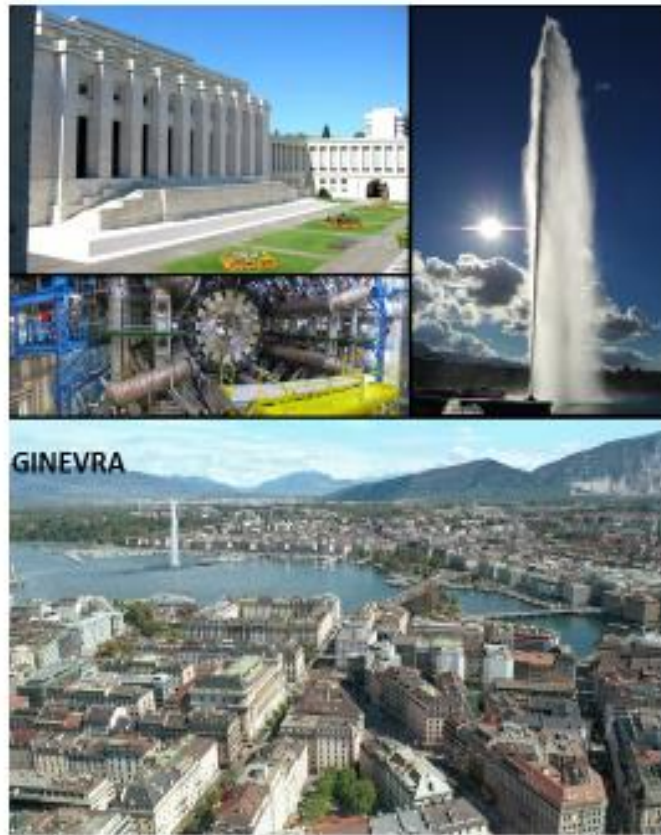




Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales.



FAMILIA ISO



LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLOMBIA



Esta norma debe ser adoptada de manera obligatoria.

Un Sistema de Gestión de Calidad al interior de la **Administración Pública**, se rige bajo los parámetros del **Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004**, por el cual se reglamenta la **Ley 872 de 2003** y se adopta la **Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004**, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades estatales. **Este Decreto también determina que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad estatal y de los jefes de cada una de las dependencias, así como de los funcionarios de los organismos estatales.**

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLOMBIA

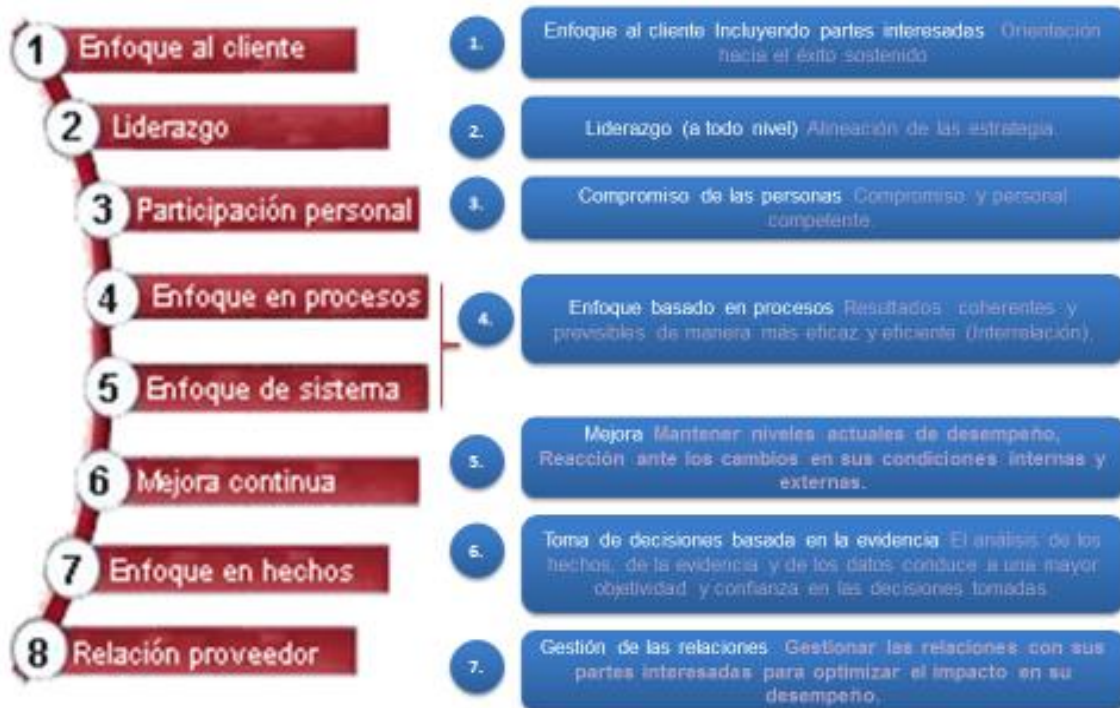


Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

**Norma
Técnica
Colombiana (NTC)**

El **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)**, es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia. Entre sus labores se destaca la reproducción de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales. ICONTEC es el representante de la [Organización Internacional para la Estandarización \(ISO\), en Colombia.](#)

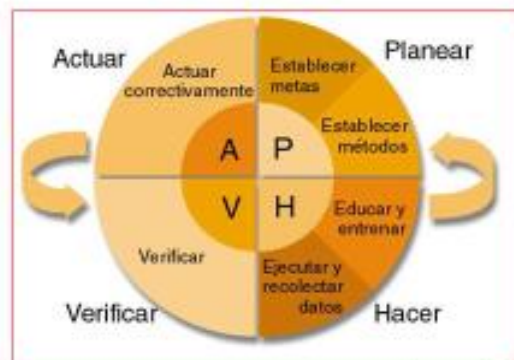
LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD



CICLO PHVA

Planear: Definir lo que se espera que alcancen los estudiantes, en relación con los requisitos del sector productivo.

Actuar: Definir acciones para mejorar los resultados de la evaluación, diseñadas y ejecutadas en un plan de mejoramiento.



Hacer: Prestar el servicio de formación para el servicio

Verificar: Evaluar los resultados de la acción educativa en los estudiantes y evaluar los recursos y procesos de la institución oferente de servicios



CALIDAD:
HACER las cosas BIEN –
PERO BIEN HECHAS





Que información de entrada necesita el proceso para poderse ejecutar. Eje.



GTH: Necesidades de un funcionario; necesidades de afiliación; necesidades de inducción y re inducción; necesidades bienestar; etc.

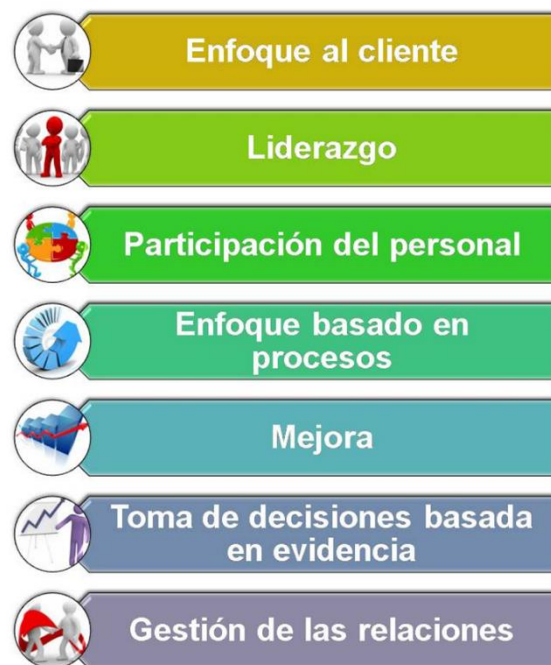


Acá se registra el resultado de la gestión del proceso, es decir qué sale como producto del proceso de GTH.

ISO 9001:2008



ISO 9001:2015



MATRIZ DE CORRELACIÓN DE ISO 9001:2008 A 9001:2015

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
8. Medición, análisis y mejora	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
8.1. Medición, análisis y mejora - Generalidades	9.1.1 Generalidades
8.2 Seguimiento y medición	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
8.2.1. Satisfacción del cliente	9.1.2 Satisfacción del cliente
8.2.2. Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	9.1.1 Generalidades
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	8.6 Liberación de productos y servicios
8.3. Control del producto no conforme	8.7 Control de elementos de salida del proceso, productos y servicios no conformes
8.4. Análisis de datos	9.1.3 Análisis y evaluación
8.5 Mejora	10. Mejora
8.5.1. Mejora continua	10.1 Generalidades 10.3 Mejora continua
8.5.2. Acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva
8.5.3. Acción preventiva	Cláusula removida 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

8 Medición, análisis y mejora