

Diseño de un plan de mejora que fortalezca la sub-área de calificación en el área de desarrollo humano en la empresa Icontec Internacional

Ingrid Paola Quiroga Becerra

Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Ingeniería Industrial

Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2014

Diseño de un plan de mejora que fortalezca la sub-área de calificación en el área de desarrollo humano en la empresa Icontec Internacional

Ingrid Paola Quiroga Becerra

Trabajo de grado

Edwin Dugarte Peña

Licenciado

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2014

Dedicatoria

Quiero dedicar este nuevo logro de mi vida a mi papá Omar Antonio Quiroga Guzmán, mi mamá María Gladys Becerra García, mi hermano Omar Andrés Quiroga Becerra y mi hermana María Camila Quiroga Becerra, quienes siempre estuvieron apoyándome, dándome ese aliento de seguir adelante y de alcanzar las metas propuestas, han sido más que un apoyo económico un apoyo emocional e incondicional de ser cada día una mejor profesional llena de valores y principios que ellos mismos me enseñaron desde casa.

Doy gracias por tantos buenos consejos, por el apoyo y por todas las palabras de aliento que me ayudaron a llegar a mi meta.

Además dedico este logro a mi familia en especial a mi tía Sonia Quiroga Guzmán y mi tío Jorge Eliecer Espinosa quienes siempre estuvieron ayudando, motivando y en cierta medida prestando ese apoyo para los momentos que más lo necesitaba.

Agradecimientos

Agradezco a la empresa Icontec Internacional quien me abrió sus puertas para empezar una nueva etapa de mi vida, en la cual aprendí lo que significa el trabajo en equipo, el responder de la mejor manera por las diferentes actividades y el significado que empiezan a tener nuevas personas en mi vida como lo son Leonardo Torres, Ana María Duarte y Martha Lucia Trujillo quienes estuvieron siempre presentes enseñándome, guiándome, capacitándome y apoyándome en las decisiones que tomaba, doy gracias porque desde el día que llegue me sentí acogida por este gran equipo de trabajo.

Agradezco de manera especial al docente Edwin Dugarte tutor de mi trabajo quien me guio durante este proceso de aprendizaje, de quien aprendí que la dedicación y esfuerzo nos puede llevar a cumplir las metas propuestas.

Contenido

1.	Glosario.....	7
2.	Resumen General de trabajo de grado	10
3.	General summary of work of grade	11
4.	Generalidades de la empresa.....	12
	4.1 Nombre de la empresa.....	12
	4.2 Actividad económica.....	12
	4.3 Teléfono	12
	4.4 Dirección	12
	4.5 Productos y/o servicios.....	12
	4.6 Reseña histórica.....	13
	4.7 Misión.....	20
	4.8 Visión	20
	4.9 Organigrama organizacional	21
5.	Diagnóstico de la empresa	21
	5.1 Nombre y cargo del supervisor de la empresa	23
6.	Antecedentes	23
7.	Justificación	25
8.	Objetivos	25
	8.1 Objetivo general	25
	8.2 Objetivos específicos.....	26
9.	Marco teórico	26
	9.1 Norma técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17065 - Evaluación de la conformidad.....	26
	9.1.1 Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios- Personal del organismo de certificación	26
	9.1.2 Recursos para la evaluación	29
	9.2 Norma Técnica Colombiana - NTC-ISO/IEC 17021.....	32
	9.2.1 Requisitos relativos a los recursos – Competencia de la dirección del personal	32
	9.2.2 Personal que interviene en las actividades de certificación.	35

9.2.3 Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales.....	38
9.2.4 Registro relativos al personal	38
9.2.5 Contratación externa.....	39
9.3 Norma Técnica Colombiana - NTC-ISO-IEC 17020	40
9.3.1 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.....	40
9.3.1.1 Requisitos relativos a los recursos – Personal	40
9.3.2 Instalación y equipos.....	43
9.3.3 Subcontratación.....	46
10. Diseño Metodológico.....	47
11. Actividades a desarrollar.....	48
11.1 Calificación docente	48
11.2 Creación de expertos técnicos	56
11.3 Creación del nuevo personal de la empresa	68
11.4 Calificación exámenes.....	75
11.5 Licitaciones – Soportes	77
11.6 Registro de actividades.....	81
11.7 Registrar las calificaciones en el sistema	87
11.8 Certificaciones laborales	93
11.9 Proyecto docentes.....	96
11.10 Proyecto auditores	100
12. Resultado.....	105
13. Conclusiones	107
14. Recomendaciones	108
15. Bibliografía	110

1. Glosario

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos. (Excelencia empresarial, 2014)

Mapa de procesos: El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una unidad de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos, A través de este tipo de gráfica podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo. Los mapas de proceso nos permite identificar claramente los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso. También nos permite evaluar cómo se entrelazan las distintas tareas que se requieren para completar el trabajo, si son paralelas o secuencial. Los mapas de procesos se representan uno y cada uno de los procesos que componen un sistema así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante gráficos en forma de mapas conceptuales los cuales representan los flujos de información.

Los mapas de procesos son útiles para:

- conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente
- Analizar los pasos del proceso para reducir el ciclo de tiempo o aumentar la calidad
- Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejoramiento del proceso
- Orientar a nuevos empleados
- Desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos

- Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados

(Badillo, 2012)

Competencias: vinculado a la **capacidad**, la **habilidad**, la **destreza** o la **pericia** para realizar algo en específico o tratar un tema determinado. (Wordpress, 2014)

SIO nuestra net: Es la plataforma utilizada por la empresa Icontec Internacional en la cual se consolida y guarda la información importante de la empresa, siendo de igual manera útil para las diferentes áreas de la empresa ya que comparten los datos que se obtienen de las mismas.

Calificación docente: Es el proceso por el cual tienen que pasar los docentes que quieren certificar en cualquiera de las normas, este consta de varios pasos y para poder certificados en determinados exámenes.

Base de datos: Es el conjunto de informaciones almacenadas en un soporte legible por ordenador y organizadas internamente por registros (formado por todos los campos referidos a una entidad u objeto almacenado) y campos (cada uno de los elementos que componen un registro). Permite recuperar cualquier clase de información: referencias, documentos textuales, imágenes, datos estadísticos, etc. (Molina, 2011)

P-GH-014: Es la carpeta compartida internamente que se maneja en el área de desarrollo humano en ella se encuentran datos consolidados, listado de educación, archivos y documentos de interés.

Estrategias: Conjunto de decisiones coordinadas que buscan vincular los objetivos con las acciones necesarias para lograrlos; en otros términos, orientan el cómo alcanzar cada uno de ellos. (Sandoval, 2005)

Lluvia de ideas: Actividad de grupo que permite a los participantes generar ideas, hacer preguntas, proponer soluciones y llegar a acuerdos comunes. Existe un moderador que conduce el dialogo

alrededor de unas temáticas gruesas que sirven de eje. Resulta útil que tales asuntos sean conocidos de antemano por los participantes.

Es una técnica adecuada para determinar las causas y efectos, una vez definido el problema central; es un complemento a la técnica del árbol problema. Consiste en hacer un listado de todas las posibles causas y efectos del problema que surjan luego de haber realizado un diagnóstico sobre la situación que se quiere ayudar a resolver. Luego de ello, se procederá a depurar esta lista inicial para finalmente organizar y jerarquizar cada uno de sus componentes bajo una interrelación causa-efecto. En esta parte del trabajo será deseable contar con el apoyo de literatura y estadísticas, así como un diagnóstico del problema y la experiencia de actores similares frente al problema. Parte de esto se encuentra en el informe de autoevaluación del programa, otra parte se asocia a la experiencia y conocimiento de los miembros del equipo de trabajo. (Sandoval, 2005)

2. Resumen General de trabajo de grado

TITULO:	Diseño de un plan de mejora que fortalezca la sub-área de calificación en el área de desarrollo humano en la empresa Icontec Internacional
AUTOR(ES):	Ingrid Paola Quiroga Becerra
FACULTAD:	Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR(A):	Edwin Dugarte Peña

RESUMEN

La empresa Icontec Internacional cuenta con el área de calificación el cual se encarga de dar cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos por las normas, según el campo de desempeño. En el área de calificación se desarrollan distintos procesos y proyectos que ayudan y complementan el sistema de calificación. Los procesos empiezan desde la creación de los diferentes profesionales en el sistema detallando los pasos que se realizan para proceder con los registros y documentación de los mismos. Algunos de los procesos realizados fueron: creación de los expertos técnicos, calificación docente, calificaciones exámenes, licitaciones-soportes, registros de actividades, registro de calificaciones en el sistema y envío de certificaciones laborales siendo estos procesos del área de calificación. La elaboración de proyectos hace parte fundamental para los diferentes procesos realizados en el área debido a que la parte esencial de los mismos, fue ratificar la información que se tenía en el sistema y confirmar los distintos datos, contribuyendo para los diferentes procesos. Con el fin de encontrar cuellos de botella se hace necesario identificar en este trabajo, los pasos y factores internos y externos que se tienen en cuenta en los procesos que afectan de una u otra manera a los procesos realizados en el área.

PALABRAS CLAVES:

Procesos, Registros, Calificación profesional y logística

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

3. General summary of work of grade

TITLE: Design of an improvement plan to strengthen the sub - area of qualification in the area of human development in the company Icontec International

AUTHOR(S): Ingrid Paola Quiroga Becerra

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Edwin Dugarte Peña

ABSTRACT

The company has Icontec International area rating which is in charge of implementing the various requirements of the standards, as the field of performance. In the area of rating different processes and projects that help and complement the rating system was developed. The processes start from the creation of the various professionals detailing the steps performed to proceed with the records and documentation of the same system. Some of the processes performed were: creation of technical experts, teacher qualifications, test scores, tender-holders, activity logs, record grades in the system and sending these processes remain labor certifications qualifying area. The project development is an essential part for the different processes performed in the area because the essential part thereof, was to ratify the information that was in the system and confirm the various data, contributing to the different processes. To find bottlenecks it is necessary to identify in this paper, steps and internal and external factors that are taken into account in the processes that affect one way or another to the processes performed in the area.

KEYWORDS:

Processes , records , professional qualification and logistics

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

4. Generalidades de la empresa

4.1 Nombre de la empresa

Icontec Internacional

4.2 Actividad económica

- Empresa multinacional de servicios que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible de las organizaciones

4.3 Teléfono

607 88 88

4.4 Dirección

Calle 53 # 52-95, Bogotá, Bogotá, D.C

4.5 Productos y/o servicios

Normalización

- Comités de normalización
- Centro de información
- Documentos en consulta pública

Educación

- Programas de educación
- Programación de cursos abiertos
- Cursos empresariales
- Educación virtual
- Convenios Universitarios

Evaluación de la conformidad

- Certificación sistema
- Certificación producto
- Servicios de evaluación
- Inspección
- Cambio climático

Metrología

- Clasificación de la metrología
- Laboratorios de metrología
- Hora legal

(Icontec Internacional, 2014)

4.6 Reseña histórica

1963	<ul style="list-style-type: none">• ICONTEC fue fundado el 10 de mayo como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, por un grupo de 18 empresarios y directivos gremiales, que vieron la necesidad de crear una organización que trabajara el tema de las normas técnicas, para mejorar la productividad y la competitividad de la industria nacional.• En la primera reunión del Consejo Directivo, realizada el 9 de septiembre, el ingeniero civil Javier Henao Londoño fue designado como primer Director Ejecutivo de la entidad, mientras que el ingeniero químico Mario
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Gómez Gaviria fue elegido como el primer Presidente del Consejo Directivo.</p> <ul style="list-style-type: none">• En octubre 1, ICONTEC inauguró su primera sede, ubicada en el edificio Cardenal Luque, de la Carrera Décima, oficina 510, en pleno centro de Bogotá.• Ese mismo año, ICONTEC se afilió a la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (Copant) y luego a la Organización Internacional de Normalización (ISO).
1964	<ul style="list-style-type: none">• El 15 de febrero, ICONTEC instaló el Comité del Hierro y el Acero, con el que se inició en forma práctica la labor de normalización a escala nacional.• El 7 de abril el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 767, otorgó a ICONTEC el carácter de Organismo Asesor y Coordinador en Normalización. Este apoyo del gobierno fue definitivo para impulsar la labor del Instituto, que aunque no contaba con recursos del erario público, sí contó con el aval del gobierno para consolidar su labor normativa.
1965	<ul style="list-style-type: none">• El 1 de febrero, el Consejo Directivo de ICONTEC aprobó la primera norma técnica del país elaborada por la entidad: “Ensayo de doblamiento para productos de acero”.• El 6 de febrero, el Ministerio de Fomento (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), a través de la Resolución 145, oficializó por primera vez una Norma Técnica ICONTEC: Líquido para frenos hidráulicos.

	<ul style="list-style-type: none"> • En septiembre 9, por medio del Decreto 2399, el Gobierno Nacional otorgó al Ministerio de Fomento la facultad de oficializar las normas técnicas elaboradas por ICONTEC y reglamentar su aplicación.
1966	<ul style="list-style-type: none"> • El 28 de febrero ICONTEC constituyó doce nuevos comités técnicos de normalización, entre los que se destacan tuberías de concreto, instalaciones sanitarias y accesorios metálicos.
1967	<ul style="list-style-type: none"> • ICONTEC constituyó oficialmente el Comité de Plásticos. • El 18 de septiembre y por iniciativa del Instituto, el Gobierno Nacional declaró, por medio del Decreto 1731, oficial y obligatorio el Sistema Internacional de Unidades (SI), que se constituye como referencia internacional para las indicaciones de los instrumentos de medición.
1968	<ul style="list-style-type: none"> • El 25 de septiembre, la recién creada División Técnica de Ministerio de Agricultura se encargó de coordinar con ICONTEC y con el Instituto Colombiana Agropecuario (ICA), la elaboración de proyectos sobre normas y calidad de productos e insumos agropecuarios.
1971	<ul style="list-style-type: none"> • El 17 de junio ICONTEC otorgó a la empresa Pavco S.A. el primer Sello de Conformidad con Normas, para su producto “Tubos de PVC para conducción de fluidos a presión”. • En octubre 20, el Consejo Directivo de ICONTEC aprobó la Norma 500: Películas de celulosa regenerada. Determinación de las propiedades de tensión.

	<ul style="list-style-type: none"> • En diciembre 9, el Gobierno Nacional renovó a ICONTEC su carácter de Organismo Asesor, otorgado en 1964 por medio del Decreto 2416.
1973	<ul style="list-style-type: none"> • Entre junio 11 y 15 se celebró en el país, la VIII reunión del Grupo de Trabajo del Café, de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Gracias al encuentro, se diseñó en el país el programa en formación de consultores en calidad y productividad.
1975	<ul style="list-style-type: none"> • ICONTEC recibió el 9 de julio, la condecoración de la Orden del Mérito Industrial, en categoría de Gran Oficial. • Por medio del Decreto 1664, el gobierno ratificó el 6 de agosto al Instituto como “Organismo Asesor” en materia de Normalización Técnica.
1979	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprobó y publicó la primera versión de la NTC 1486 sobre trabajos escritos.
1983	<ul style="list-style-type: none"> • Con motivo de la celebración de los 20 años de ICONTEC, el 20 de septiembre se hizo el lanzamiento de la campaña "La calidad, un reto de Colombia".
1984	<ul style="list-style-type: none"> • El 6 de noviembre, el gobierno dictó el Decreto 2746, conocido como el “Nuevo Estatuto de Normas y Calidades”. En este decreto se reconoció a ICONTEC como Organismo Nacional de Normalización (ONN).
1989	<ul style="list-style-type: none"> • ICONTEC recibe el 27 de marzo la condecoración Cruz de Plata de la Orden Nacional al Mérito.

1991	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la Norma ICONTEC 1004 “Sistemas de Calidad. Lineamientos para la gestión de calidad en empresas de servicio”, a la luz de la norma ISO 9004-2.
1992	<ul style="list-style-type: none"> • En julio ingresa a ICONTEC el ingeniero agrónomo Fabio Tobón Londoño, quien asume la dirección ejecutiva de la entidad.
1993	<ul style="list-style-type: none"> • El 10 de mayo el Instituto celebra su aniversario 30 con la realización del seminario “Europa 93, un mercado por conquistar” y el ministro de Desarrollo Económico, Luis Alberto Moreno, entrega a la entidad la Orden de Boyacá en el grado de Cruz de Plata.
1994	<ul style="list-style-type: none"> • En noviembre 1 el gobierno nacional acredita a ICONTEC como organismo certificador, el primero y único en Colombia, autorizado para certificar la calidad de todos los productos del sector industrial y los sistemas de calidad.
1996	<ul style="list-style-type: none"> • En abril se realiza en Cartagena el Foro Andino ISO 9000, que contó con la participación de cerca de 500 delegados empresariales y connotados conferencistas internacionales.
1997	<ul style="list-style-type: none"> • En agosto ICONTEC fue acreditado por la DAR/TGA, el sistema alemán de acreditación, para la certificación de sistemas de calidad con base en las NTC ISO 9000.
1998	<ul style="list-style-type: none"> • El 6 de octubre ICONTEC ingresa a la Red Mundial de Certificación IQNet.

1999	<ul style="list-style-type: none">• Desde enero de este año y en representación de Colombia, ICONTEC hace parte, como único organismo latinoamericano, del Comité Técnico de Administración y Manejo TMB (Technical Management Board), uno de los órganos internos más importantes de la ISO.
2000	<ul style="list-style-type: none">• En julio, Fabio Tobón, director ejecutivo de ICONTEC es designado miembro del Consejo Directivo del organismo norteamericano, ASTM International. Por primera vez, un latinoamericano ingresa a esta entidad.• ICONTEC ingresa en octubre como miembro asociado a la Comisión Electrotécnicas Internacional (IEC).
2001	<ul style="list-style-type: none">• El servicio de Educación y Desarrollo de ICONTEC recibe la certificación ISO 9001 por la certificadora alemana DQS, para un alcance en diseño y prestación de servicios académicos.
2002	<ul style="list-style-type: none">• Con la expedición del Decreto 2309 y de la Resolución 1474, que adoptó los estándares de acreditación, el gobierno dio forma a la acreditación en salud y designa a ICONTEC como organismo acreditador único del sistema.
2003	<ul style="list-style-type: none">• En mayo ICONTEC recibe la condecoración del Senado de la República y en agosto el instituto es condecorado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2004	<ul style="list-style-type: none">• ICONTEC abre oficina en Chile, para consolidar la operación que inició en 2001, con la representación en Santiago de Chile.

	<ul style="list-style-type: none"> • En abril 1 ICONTEC inaugura su oficina Perú.
2005	<ul style="list-style-type: none"> • Ante el crecimiento y liderazgo en la prestación de servicios de certificación y formación, ICONTEC abre su primera oficina en Centroamérica, en El Salvador. • ICONTEC es designado como operador del proyecto de apoyo a la creación de un organismo de certificación de mi pymes en Guatemala, proyecto de cooperación de la Unión Europea, que tiene por objeto incentivar la certificación.
2006	<ul style="list-style-type: none"> • ICONTEC abre su segunda oficina en la región de Centroamérica, en Guatemala.
2007	<ul style="list-style-type: none"> • ICONTEC apoya al Gobierno de El Salvador para la revisión de la estructura de la Ley de Calidad que debe regir el desarrollo de la normalización, acreditación y calidad en este país.
2008	<ul style="list-style-type: none"> • En mayo 12 ICONTEC recibe la ampliación de sus acreditaciones por parte del Instituto Nacional Americano de Normas (American National Standards Institute - ANSI) de Estados Unidos.
2009	<ul style="list-style-type: none"> • En octubre ICONTEC se convierte en la primera entidad acreditada por ONAC para certificación de sistemas de gestión, productos, procesos y servicios en más de 34 sectores económicos.
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Abre sus puertas la empresa “ICONTEC Servicios Industriales SAS”, cuyo objetivo es manejar todos los aspectos de inspección en Colombia.

2011	<ul style="list-style-type: none">• Luego de una exitosa gestión a lo largo de 19 años, el 14 de septiembre el director ejecutivo de ICONTEC, Fabio Tobón Londoño renuncia a la entidad y en su reemplazo es designada la ingeniera civil María Zulema Vélez, quien se desempeñaba como presidenta ejecutiva de Acolgen.
2012	<ul style="list-style-type: none">• Entre el 11 y 12 de octubre Colombia fue por primera vez sede de la XXVIII reunión del Comité de Evaluación de la Conformidad (Casco, por sus siglas en inglés), el evento más importante de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

(Icontec Internacional, s.f.)

4.7 Misión

“Empresa multinacional de servicios que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible en las organizaciones; a través de la innovación en normalización, en educación, en evaluación de la conformidad y en metrología, generando valor agregado con nuestro talento humano.” (Icontec Internacional, 2014)

4.8 Visión

Para 2020 seremos un líder latinoamericano con operación global, reconocido por nuestros servicios innovadores y eficientes que generan confianza en la sociedad y desarrollo sostenible para nuestros clientes, a través de la gestión integral de lo humano, la gestión del conocimiento y la responsabilidad social. (Icontec Internacional, 2014)

4.9 Organigrama organizacional

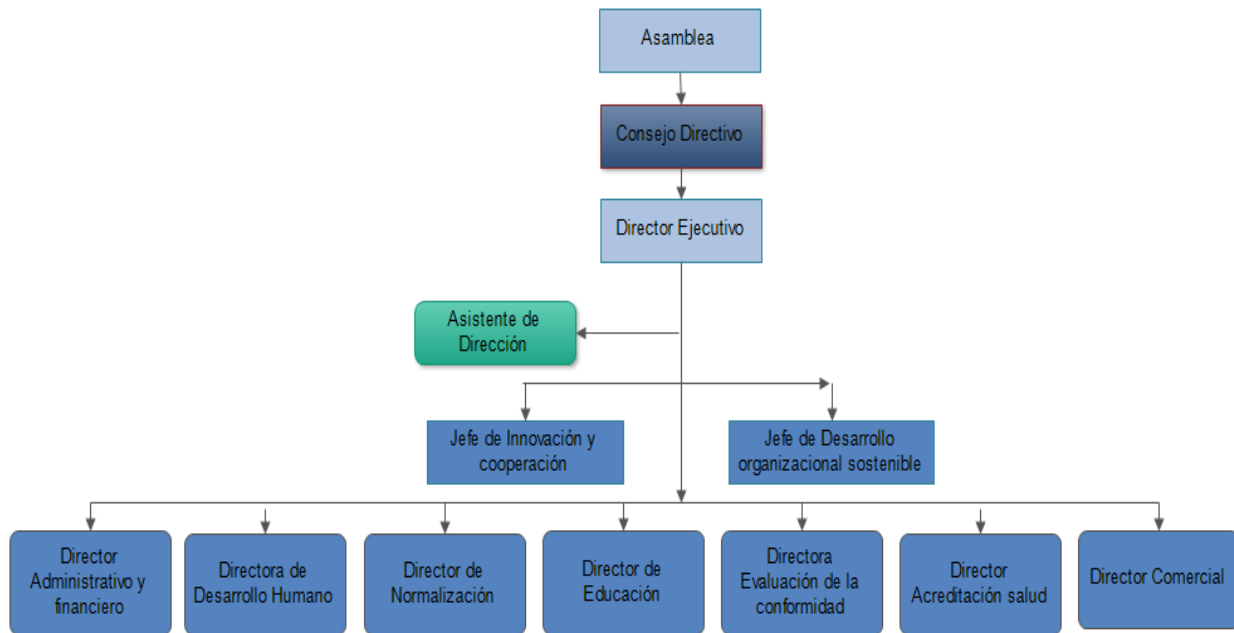


Figura 1. Organigrama Organizacional

5. Diagnóstico de la empresa

Actualmente Icontec es miembro de IQNet el organismo de certificación más grande y reconocido en el ámbito mundial, lo cual permite estar al día con la tecnología de la certificación y ofrece a los clientes un amplio soporte en más de 150 países alrededor del mundo, 36 organizaciones miembros y más de 310000 empresas certificadas equivaliendo esto al 30% del mercado mundial. (Icontec Internacional, 2014)



Figura 2. Icontec en el mundo

Durante varios años Icontec Internacional se ha simbolizado por la organización interna con la que cuenta haciendo que cada uno de sus procesos sea de alta calidad. (Icontec Internacional, 2014).

El área de desarrollo humano cuenta con un organigrama el cual está conformada de la siguiente manera:

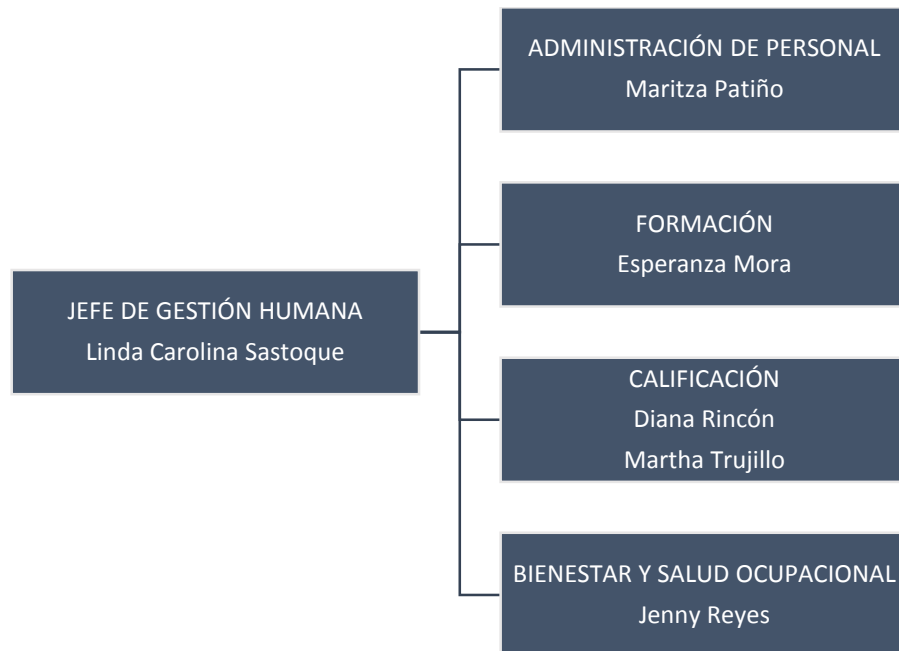


Figura 3. Estructura área gestión humana

5.1 Nombre y cargo del supervisor de la empresa

Nombre supervisor: Jorge Leonardo Torres Ramos

Cargo supervisor: Profesional de Calificación del área de desarrollo humano

6. Antecedentes

Hasta el año 2007 en la empresa Icontec Internacional estaba en funcionamiento el comité de calificación el cual estaba conformado por las áreas de normalización, educación y certificación sistema y producto, quienes dirigían y evaluaban los diferentes procesos de calificación en cada área de acuerdo a lo estipulado por la norma, dando cumplimiento a los diferentes requerimientos. En este comité se calificaban personal interno, al pasar los años el comité no podía cumplir con los tantos requisitos que se estipulaban en la norma debido a que cada proceso era bastante arduo y complejo. El comité estaba conformado por los diferentes directores de área, quienes debían cumplir con más responsabilidades y no solamente la calificación del personal.

Debido a la alta demanda de los servicios se decidió abrir el proceso de calificación quienes se encargaban de cumplir con los requisitos de calificación del personal de la empresa incluyendo no solo las áreas de normalización, educación y certificación sistema y producto sino que a la vez se incluyeron procesos de calificación de áreas de inspección, acreditación salud, metrología y MDL, este proceso forma parte del área de desarrollo humano. Durante el año 2007 la Jefe de desarrollo humano Linda Carolina Sastoque se encargó de diferentes sub-áreas dentro del área de desarrollo humano los cuales son bienestar, formación, calificación, selección y desarrollo organizacional, decidiendo que administración de personal y selección se unificaran en un área diferente a desarrollo humano manejando en su gran mayoría el personal interno de Icontec.

Durante el año 2012 a mediados de Julio se realizó un plan piloto, donde la evaluación de la conformidad toma la responsabilidad de la calificación del personal profesional del área, teniendo en cuenta auditores y evaluadores de producto. Sin embargo un año después luego de la visita de uno de los más importantes certificadores de Icontec ANAB quienes recomendaron que el proceso de calificación evaluación de la conformidad fuera incluido nuevamente dentro de los procesos de calificación unificando y consolidando todos los procesos en un área siendo esta competentes para realizar los procesos de evaluación de competencias y generar un criterio idóneo de evaluación.

Uno de los trabajos desarrollados en la sub-área de calificación fue realizado por la aprendiz Ana María Duarte quien empezó a trabajar sobre este tema de comunicación y soportes de información específicamente en el proceso de calificación docentes que ayudaría a mejorar la planeación en cuanto a la comunicación de la actividad, empezando a trabajar con una lista en Excel de acuerdo a la información del docente la cual tenía número de cedula, nombre completo,

ciudad, regional, empleado externo o interno, correo electrónico y educación calificada que lo soporta como docente calificado para determinadas áreas.

7. Justificación

Debido a la evolución y gran crecimiento que ICONTEC ha tenido en los últimos años, fue necesario incorporar una nueva sub-área de calificación en el área de Desarrollo humano siendo necesaria por la gran demanda de profesionales a calificar y a los diferentes procesos que necesitan apoyo para la creación y manejo del personal vinculado externamente además de los diferentes expertos técnicos que requiere la empresa.

Con el fin de ser más productivos y eficientes en los diferentes procesos que se desarrollan en la sub-área de “calificación” es indispensable contar con personal que contribuya y desarrolle diferentes tareas que apoyan e introducen nuevas ideas a los procesos que ya se realizan. Durante la etapa de aprendizaje se le asignan tareas fundamentales para dar inicio a los diferentes procesos del área, teniendo en cuenta que la información que se maneja no solo se utiliza en esta área asimismo las áreas de “Normalización”, “educación”, “evaluación de la conformidad y metrología”, “inspección” y “certificación”, utilizan y contribuyen información que hace parte de las diferentes bases y consolidados que se manejan en las distintas áreas.

8. Objetivos

8.1 Objetivo general

Realizar un seguimiento en los diferentes procesos desarrollados en la sub-área de calificación de desarrollo humano que contribuyan a organizar de manera idónea los procedimientos de cada actividad.

8.2 Objetivos específicos

- Describir cada una de las actividades que se desarrollan durante el tiempo de práctica.
- Desarrollar un mapa de procesos en el que se pueda identificar las fases a seguir durante las diferentes actividades desarrolladas.
- Identificar los diferentes factores externos o internos que intervienen en cada uno de las actividades a realizar.
- Plantear acciones que fortalezcan las diferentes actividades realizadas durante el desarrollo de la práctica.

9. Marco teórico

9.1 Norma técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17065 - Evaluación de la conformidad

9.1.1 Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios- Personal del organismo de certificación

9.1.1.1 Generalidades.

- El organismo de certificación debe emplear o tener acceso a una cantidad suficiente de personal para cubrir sus operaciones relacionadas con los esquemas de certificación y las normas y otros documentos normativos aplicables.

NOTA. En el personal se incluye a aquellos que trabajan normalmente para el organismo de certificación, así como a las personas que trabajan con un contrato individual o un acuerdo formal que las ubique dentro del control y los sistemas/procedimientos de gestión del organismo de certificación

- El personal debe ser competente para las funciones que desempeña, que incluye la realización de los juicios técnicos exigidos, la definición de políticas y su implementación.
- El personal, incluyendo a los miembros de los comités, el personal de organismos externos o el personal que actúa en nombre del organismo de certificación, debe mantener la confidencialidad de toda información obtenida o creada durante el desarrollo de las actividades de certificación, con la excepción de lo exigido por la ley o por el esquema de certificación.

9.1.1.2 Gestión de la competencia para el personal involucrado en el proceso de certificación

9.1.1.2.1 El organismo de certificación debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la gestión de las competencias del personal involucrado en el proceso de certificación. El procedimiento debe requerir al organismo de certificación que:

- a) Determine los criterios de competencia del personal para cada función en el proceso de certificación, tomando en consideración los requisitos de los esquemas.
- b) Identifique las necesidades de formación y proporcione, según sea necesario, programas de formación sobre procesos de certificación, requisitos, metodologías, actividades y otros requisitos pertinentes del esquema de certificación.
- c) Demuestre que el personal tiene las competencias requeridas para los deberes y las responsabilidades que lleva a cabo.
- d) Autorice formalmente al personal para las funciones en el proceso de certificación
- e) Realice el seguimiento del desempeño del personal.

9.1.1.2.2 El organismo de certificación debe mantener los siguientes registros del personal involucrado en el proceso de certificación

- a) Nombres y dirección
- b) Empleadores y cargo que desempeña
- c) Calificación educativa y estatus profesional
- d) Experiencia y formación
- e) Evaluación de la competencia
- f) Seguimiento del desempeño
- g) Autorizaciones que tiene dentro del organismo de certificación
- h) Fecha de la actualización más reciente de cada registro

9.1.1.3 Contrato con el personal

El organismo de certificación debe requerir al personal involucrado en el proceso de certificación que firmen un contrato u otro documento mediante el cual se compromete a:

- a) Cumplir con las reglas definidas por el organismo de certificación incluyendo las relaciones con la confidencialidad y la independencia de intereses comerciales y otros
- b) Declarar toda asociación previa o actual de su parte, o de parte de su empleador, con:
 - 1. Un proveedor o diseñador de productos
 - 2. Un prestador o desarrollador de servicios
 - 3. Un operador o desarrollador de procesos

Para la evaluación o certificación a la cual van a asignarse

- c) Revelar toda situación que conozcan que les pueda presentar a ellos o al organismo de certificación un conflicto de intereses.

Los organismos de certificación deben usar esta información como elemento de entrada para identificar los riesgos para la imparcialidad derivados de las actividades de dicho personal o de las organizaciones que los emplean.

9.1.2 Recursos para la evaluación

9.1.2.1 Recursos Internos.

Cuando un organismo de certificación realiza actividades de evaluación, bien sea con sus recursos internos o con otros recursos bajo su control directo, debe cumplir los requisitos aplicables de las normas internacionales correspondientes, y según lo especifique el esquema de certificación, de otros documentos. Para ensayos, debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17025, para inspección debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17020 y para auditoría de sistemas de gestión debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17021. Los requisitos de imparcialidad de personal de evaluación estipulados en la norma correspondiente, siempre deben aplicarse.

NOTA Ejemplo de las razones por las cuales algunos requisitos no son aplicables incluyen los siguientes:

- ✓ La experiencia está disponible dentro del organismo de certificación cuando se usan los resultados de la actividad de evaluación
- ✓ La extensión del control que el organismo de certificación tiene sobre la realización de ensayos (Incluyendo presenciar los ensayos), la inspección (por ejemplo, la especificación de los métodos o los parámetros de la inspección) o la evaluación del sistema de gestión (por ejemplo, requerir detalles específicos de un sistema de gestión)

- ✓ Un requisito particular está cubierto de manera equivalente por esta norma, o no se necesita para dar confianza sobre la decisión de la certificación.

9.1.2.2 Recursos Externos (Contratación externa)

9.1.2.2.1 El organismo de certificación debe contratar externamente las actividades de evaluación únicamente con organismos que cumplan con los requisitos aplicables de la Norma internacional correspondiente y, según lo especifique el esquema de certificación, de otros documentos. Para ensayos, debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17025, para inspección debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17020 y para auditoría de sistemas de gestión debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17021, Siempre se deben aplicar los requisitos de imparcialidad del personal de evaluación estipulados en la norma correspondiente:

NOTA 1 Ejemplos de las razones por las cuales algunos requisitos no son aplicables incluyen los siguientes:

- ✓ La experiencia está disponible dentro del organismo de certificación cuando se usan los resultados de la actividad de evaluación
- ✓ La extensión del control que el organismo de certificación tiene sobre la realización de ensayos (incluyendo presenciar los ensayos), la inspección(por ejemplo, la especificación de los métodos o los parámetros de la inspección) o la evaluación del sistema de gestión (por ejemplo, requerir detalles específicos de un sistema de gestión)
- ✓ Un requisito particular está cubierto de manera equivalente por esta norma, o no se necesita para dar confianza sobre la decisión de la certificación.

NOTA 2 Este aspecto puede incluir la contratación externa de otros organismos de certificación.

El uso de personal externo bajo contrato no se considera contratación externa.

NOTA 3 Para los fines de esta norma, los términos “contratación externa” y “subcontratación” se consideran sinónimos.

9.1.2.2.2 Cuando las actividades de evaluación se contratan externamente con organismos no independientes (por ejemplo. Laboratorios del cliente), el organismo de certificación debe asegurarse de que las actividades de evaluación se gestionan de manera tal que proporcionan confianza en los resultados, y que los registros están disponibles para justificar la confianza.

9.1.2.2.3 El organismo de certificación debe tener un contrato legalmente vinculante con el organismo que suministra el servicio contratado externamente, que incluya las disposiciones en materia de confidencialidad y de conflicto de intereses, tal como se especifica en el punto c del apartado 9.1.1.3

9.1.2.2.4 El organismo de certificación debe:

- a) Ser responsable de todas las actividades contratadas externamente a otro organismo
- b) Asegurarse de que el organismo que proporciona servicios contratados externamente y el personal que utilice, no están involucrados, ya sea directamente o por medio de otro empleador, de tal manera que la credibilidad de los resultados pueda comprometerse.
- c) Tener políticas, procedimientos y registros documentados para la calificación, evaluación y seguimiento de todos los organismos que prestan servicios contratados externamente utilizados para las actividades de certificación.
- d) Mantener una lista de los proveedores aprobados de servicios contratados externamente

e) Implementar acciones correctivas para cualquier incumplimiento del contrato que se indica en 9.1.2.2.3 u otros requisitos en 9.1.2.2 del cual tenga conocimiento.

f) Informar al cliente con anticipación acerca de las actividades contratadas externamente con el fin de darle al cliente la oportunidad de objetar.

NOTA Si la calificación, la evaluación y el seguimiento de los organismos que prestan servicios contratados externamente se llevan a cabo por parte de otras organizaciones (por ejemplo, por organismos de acreditación, organismos de evaluación entre pares o autoridades gubernamentales), el organismo de certificación puede tomar en consideración esta calificación y este seguimiento siempre que:

- ✓ Tales servicios se presten según los requisitos del esquema
- ✓ El alcance es aplicable al trabajo que se está realizando
- ✓ La validez de las disposiciones para la calificación, la evaluación y el seguimiento se verifican con una periodicidad determinada por el organismo de certificación.

(Icontec Internacional, 2013)

9.2 Norma Técnica Colombiana - NTC-ISO/IEC 17021

9.2.1 Requisitos relativos a los recursos – Competencia de la dirección del personal

9.2.1.1 Consideraciones generales

El organismo de certificación debe tener procesos que le aseguren que el personal tiene el conocimiento apropiado relativo a los tipos de sistemas de gestión y áreas geográficas en que trabajan.

El organismo de certificación debe determinar la competencia requerida para cada área técnica (según corresponda para el esquema de certificación específico), y para cada función en la actividad de certificación.

Este debe determinar los medios para demostrar la competencia antes de que se lleven a cabo funciones específicas.

9.2.1.2 Determinación de los criterios de competencia

El organismo de certificación debe disponer de un proceso documentado para determinar los criterios de competencia de los miembros del personal que participan en la gestión y realización de las auditorías y la certificación. Los criterios de competencia deben determinarse en función de los requisitos de cada tipo de norma o especificación de sistema de gestión, para cada área técnica y para cada función en el proceso de certificación. El resultado del proceso deben ser los procesos documentados respecto al conocimiento y habilidades requeridos, necesarios para el desempeño eficaz de las tareas de auditoría y de certificación, a cumplir para lograr los resultados previstos. El anexo A especifica el conocimiento y las habilidades que un organismo de certificación debe definir para desempeñar las funciones específicas. Cuando se hayan establecido criterios de competencia específicos adicionales para un esquema de certificación específico, por ejemplo en la ISO/TS 22003 (Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos), son estos criterios adicionales los que se deben aplicar.

NOTA El término “área técnica” se puede aplicar de manera diferente dependiendo de la norma de sistemas de gestión considerada. Cualquiera que sea el sistema de gestión, el término se aplica a los productos y procesos pertenecientes al campo de aplicación de la norma de sistema de gestión. Las áreas técnicas pueden estar definidas en un esquema de certificación específico (por

ejemplo ISO/TS 22003), o pueden estar determinadas por el organismo de certificación. A continuación figuran ejemplos de aplicación del término “área técnica” para diferentes tipos de sistemas gestión:

- ✓ Para un norma de sistemas de gestión de calidad, el término “área técnica” se refiere a los procesos necesarios para satisfacer las expectativas del cliente y los requisitos legales y reglamentos aplicables a los productos y servicios de la organización.
- ✓ Para una norma de sistema de gestión ambiental. El término de “área técnica” se refiere a las categorías de actividades, de productos y de servicios relativos a los aspectos ambientales que afectan el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna y los seres humanos.
- ✓ Para una norma de sistemas de gestión de la cadena de suministro, el término de “área técnica” se refiere a los procesos en el contexto del riesgo de la seguridad de los suministros, como el transporte, el almacenamiento y la información.
- ✓ Para un norma de sistemas de gestión de la seguridad de la información, el término “área técnica” se refiere, entre otros, a las categorías de tecnologías y prácticas de seguridad de la información, a las actividades de tecnología de comunicación y de información y a otras actividades comerciales relativas a la selección de controles de seguridad apropiados y proporcionados que protegen los activos de información.

9.2.1.3 Procesos de evaluación

El organismo de certificación debe disponer de procesos documentados para la evaluación inicial de las competencias, y para el seguimiento continuo de la competencia y el desempeño de todo el personal que participa activamente en la gestión y realización de las auditorias y la certificación, aplicando los criterios de competencia determinados. El organismo

de certificación debe demostrar que sus métodos de evaluación son eficaces. El resultado de estos procesos debe ser la identificación del personal que ha demostrado el nivel de competencia requerido para las diferentes funciones del proceso de auditoría y de certificación.

9.2.1.4 Otras consideraciones

9.2.1.4.1 En la determinación de los requisitos de competencia para el personal que lleva a cabo la certificación, el organismo de certificación debe considerar las funciones asumidas por la dirección y el personal administrativo, además de aquellas que llevan a cabo directamente las actividades de auditoría y de certificación.

9.2.1.4.2 El organismo de certificación debe tener acceso a la experiencia y al conocimiento técnico necesario para recibir asesoramiento sobre temas directamente vinculados a la certificación de las áreas técnicas, tipos de sistemas de gestión y áreas geográficas en las que trabaja. Tal asesoría puede ser proporcionada externamente o por el personal del organismo de certificación.

9.2.2 Personal que interviene en las actividades de certificación.

9.2.2.1 El organismo de certificación debe emplear, en el marco de su propia organización, personal que tenga la competencia suficiente para gestionar el tipo y la gama de programas de auditorías y otros trabajos de certificación efectuados.

9.2.2.2 El organismo de certificación debe emplear, o tener acceso a un número suficiente de auditores, incluidos líderes del equipo auditor, y a expertos técnicos para cubrir la totalidad de sus actividades y gestionar el volumen de trabajo de auditoría efectuado.

9.2.2.3 El organismo de certificación debe explicar claramente a cada persona involucrada cuáles son sus deberes, responsabilidades y auditoría.

9.2.2.4 El organismo de certificación debe tener procesos definidos que le permitan seleccionar, formar, autorizar formalmente y seleccionar a los expertos técnicos, empleados en la actividad de certificación. La evaluación inicial de las competencias de un auditor debe incluir la capacidad para aplicar el conocimiento y las habilidades requeridas durante las auditorías, determinadas por un evaluador competente observando al auditor realizando una auditoría.

NOTA Durante el proceso de selección y formación descrito anteriormente, se pueden tener en cuenta los comportamientos personales deseados. Estas son características que influyen en la capacidad de una persona para realizar funciones específicas. Por tanto, el hecho de conocer los comportamientos de las personas permite a un organismo de certificación aprovechar sus fortalezas y reducir al mínimo el impacto de sus debilidades.

9.2.2.5 El organismo de certificación debe tener un proceso para lograr y demostrar que lleva a cabo auditorías de forma eficaz, incluyendo el empleo de auditorías y líderes del equipo auditor que tengan habilidades y conocimientos genéricos de auditoría, así como habilidades y conocimientos apropiados para realizar auditorías en áreas técnicas específicas.

9.2.2.6 El organismo de certificación debe asegurar de que los auditores (y, cuando sea necesario, los expertos técnicos) son conocedores de sus procesos de auditoría, los requisitos de la certificación, y otros requisitos pertinentes. El organismo de certificación debe permitir a los auditores y a los expertos técnicos tener acceso a un conjunto de procedimientos documentos actualizados que contengan las instrucciones para la auditoría y toda la información pertinente sobre las actividades de certificación.

9.2.2.7 El organismo de certificación debe emplear auditores y expertos técnicos únicamente para aquellas actividades de certificación para las que han demostrado su competencia.

9.2.2.8 El organismo de certificación debe identificar las necesidades de formación y ofrecer o proporcionar acceso a una formación específica, con el fin de que sus auditores, expertos técnicos y demás personal involucrado en las actividades de certificación sean competentes para las actividades que realizan.

9.2.2.9 El grupo o la persona que toma la decisión de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender y retirar la certificación debe comprender la norma aplicable y los requisitos de certificación, y haber demostrado competencia para evaluar los procesos de auditoría y las recomendaciones relacionadas del equipo auditor.

9.2.2.10 El organismo de certificación debe asegurarse del desempeño satisfactorio de todo el personal involucrado en las actividades de auditoría y de certificación. Debe tener procedimientos documentados y criterios para el seguimiento y medición del desempeño de todas las personas implicadas, basándose en la frecuencia de sus intervenciones y en el nivel del riesgo vinculado a sus actividades. En particular, el organismo de certificación debe revisar la competencia de su personal según su desempeño, con el fin de identificar las necesidades de formación.

9.2.2.11 Los procedimientos de seguimiento documentados para auditores deben incluir una combinación de observación in situ, revisión de los informes de auditoría y la retroalimentación de los clientes o del mercado, y deben estar definidos en requisitos

documentados. Este seguimiento debe diseñarse de tal modo que perturbe lo menos posible los procesos normales de certificación, especialmente, desde el punto de vista del cliente.

9.2.2.12 El organismo de certificación debe observar periódicamente el desempeño de cada auditor in situ. La frecuencia de las observaciones in situ debe basarse en la necesidad determinada a partir de toda la información de seguimiento disponible.

9.2.3 Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales

El organismo de certificación debe requerir a los auditores externos y expertos técnicos externos que tengan un acuerdo por escrito por el cual se comprometen a cumplir las políticas y procedimientos aplicables, definidos por el organismo de certificación. El acuerdo debe tratar los aspectos relativos a la confidencialidad y a la independencia frente a los intereses comerciales o de otro tipo y debe requerir que los auditores externos y expertos técnicos externos notifiquen al organismo de certificación cualquier asociación existente o previa con cualquier organización que se le pueda asignar para auditar.

NOTA El empleo de auditores y expertos técnicos individuales bajo tales acuerdos no constituye una contratación externa, como se describe en el apartado 7.5

9.2.4 Registro relativos al personal

El organismo de certificación debe mantener registros actualizados del personal, incluyendo todas las calificaciones pertinentes, formación, experiencia, afiliaciones, estatus profesional, competencia y cualquier servicio de consultoría pertinente que haya prestado. Esto incluye al personal de dirección y administración además de aquellos que realizan actividades de certificación.

9.2.5 Contratación externa

9.2.5.1 El organismo de certificación debe tener un proceso que describa las condiciones bajo las que puede tener lugar una contratación externa (que es subcontratar a otra organización para que proporcione parte de las actividades de certificación en nombre del organismo de certificación). El organismo de certificación debe tener un acuerdo ejecutable legalmente que cubra los acuerdos, incluyendo la confidencialidad y los conflictos de intereses, con cada organismo que proporciona servicios contratados externamente.

NOTA 1 Esto puede incluir la contratación externa de otros organismos de certificación. El empleo de auditores y expertos técnicos bajo contrato está contemplado en el apartado 6.2.3

NOTA 2 Para los fines de esta Norma internacional, los términos “contratación externa” y “subcontratación” son sinónimos.

9.2.5.2 Las decisiones de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirara una certificación nunca deben contratarse externamente.

9.2.5.3 El organismo de certificación debe:

- a) Ser responsable de todas las actividades contratadas externamente a otro organismo
- b) Asegurarse de que el organismo que proporciona servicios contratados externamente, y las personas que este emplea, cumplen los requisitos del organismo de certificación y también las disposiciones aplicables de esta norma internacional, incluyendo la competencia, la imparcialidad y la confidencialidad.
- c) Asegurarse de que el organismo que proporciona servicios contratados externamente, y las personas que emplea, no están involucradas directamente o por medio de otro

empleador, con la organización que va a ser auditada, de manera que pueda comprometer la imparcialidad.

9.2.5.4 El organismo de certificación debe tener procedimientos documentados para la calificación y el seguimiento de todos los organismos que proporcionan servicios contratados externamente utilizados en las actividades de certificación, y debe asegurara que se mantienen los registros de la competencia de los auditores y de los expertos técnicos.

(Icontec Internacional, 2011)

9.3 Norma Técnica Colombiana - NTC-ISO-IEC 17020

9.3.1 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección

9.3.1.1 Requisitos relativos a los recursos – Personal

9.3.1.1.1 El organismo de inspección debe definir y documentar los requisitos de competencia de todo el personal que participa en las actividades de inspección, incluyendo los requisitos relativos a la educación, formación, conocimientos técnicos, habilidades y experiencias.

NOTA: Los requisitos de competencia pueden ser parte de la descripción de puestos de trabajo u otra documentación

9.3.1.1.2 El organismo de inspección debe emplear o contratar un número suficiente de personas que posean las competencias requeridas, incluyendo, cuando sea necesario, la capacidad de emitir juicios profesionales, para realizar el tipo, la gama y el volumen de sus actividades de inspección.

9.3.1.1.3 El personal responsable de la inspección debe tener las calificaciones, una formación y una experiencia apropiada y un conocimiento satisfactorio de los requisitos de las inspecciones a realizar. También debe tener conocimiento adecuado de:

- La tecnología empleada para fabricar los productos inspeccionados, la operación de los procesos y la prestación de los servicios.
- La manera en la que se utilizan los productos, se operan los procesos y se prestan los servicios.
- Los defectos que puedan ocurrir durante el uso del producto, los fallos en la operación de los procesos y las deficiencias en la prestación de los servicios.

El personal debe comprender la importancia de las desviaciones encontradas con respecto al uso normal de los productos, la operación de los procesos y la prestación de los servicios.

9.3.1.1.4 El organismo de inspección debe indicar claramente a cada persona sus obligaciones, responsabilidades y autoridad.

9.3.1.1.5 El organismo de inspección debe disponer de procedimientos documentados para seleccionar, formar, autorizar formalmente y realizar el seguimiento de los inspectores y demás personal que participa en las actividades de inspección.

9.3.1.1.6 Los procedimientos documentados para la formación (véase 6.3.1.1.5) deben contemplar las siguientes etapas:

- a) Un periodo de iniciación
- b) Un periodo de trabajo bajo la tutela de inspectores experimentados

- c) Una formación continúa para mantenerse al día con la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.

9.3.1.1.7 La formación requerida debe depender de la capacidad, calificaciones y experiencia de cada inspector y demás personal que participa en las actividades de inspección, así como de los resultados de la supervisión (véase 6.3.1.1.8).

9.3.1.1.8 El personal familiarizado con los métodos y procedimientos de inspección debe supervisar a todos los inspectores y demás personal que participa en las actividades de inspección para obtener un desempeño satisfactorio. Los resultados de la supervisión se deben utilizar para identificar las necesidades de formación (véase 6.3.1.1.7).

NOTA La supervisión puede incluir una combinación de técnicas, tales como observaciones In situ, revisiones de informes, entrevistas, inspecciones simuladas y otras técnicas para evaluar el desempeño y dependerá de la naturaleza de las actividades de inspección.

9.3.1.1.9 Cada inspector debe ser observador en In situ, a menos que se disponga de suficiente evidencia de que el inspector continúa desempeñando sus tareas con competencias.

NOTA Las observaciones In situ deberían realizar de manera que interrumpen lo menos posible las inspecciones, especialmente desde el punto de vista del cliente.

9.3.1.1.10 El organismo de inspección debe mantener registros de la supervisión, la educación, la formación, el conocimiento técnico, las habilidades, la experiencia y la autorización de cada miembro del personal que participa en las actividades de inspección.

9.3.1.1.11 El personal que participa en las actividades de inspección no debe ser remunerado de manera que influya en los resultados de las inspecciones.

9.3.1.1.12 Todo el personal del organismo de inspección, tanto interno como externo, que pueda influir en las actividades de inspección debe actuar de manera imparcial.

9.3.1.1.13 Todo el personal del organismo de inspección, incluidos los subcontratistas, el personal de los organismos externos y las personas que actúan en nombre del organismo de inspección, deben mantener la confidencialidad de toda la información obtenida o genera durante la realización de las actividades de inspección, excepto que la ley disponga otra cosa.

9.3.2 Instalación y equipos

9.3.2.1 El organismo de inspección debe disponer de instalaciones y equipos adecuados y suficientes para permitir que se realicen todas las actividades asociadas con la inspección de manera competente y segura.

NOTA El organismo de inspección no tiene que ser el propietario de las instalaciones o equipos que utilizan. Las instalaciones y los equipos pueden ser prestados, alquilados o provistos por otra parte (por ejemplo, el fabricante o instalador del equipo). Sin embargo, la responsabilidad de la adecuación y el estado de calibración del equipo utilizado en la inspección, ya sea de propiedad del organismo de inspección o no, recae exclusivamente en el organismo de inspección.

9.3.2.2 El organismo de inspección debe disponer de reglas para el acceso y la utilización de instalaciones y los equipos especificados que se utilizan para realizar las inspecciones.

9.3.2.3 El organismo de inspección debe asegurarse de la adecuación continua de las instalaciones y los equipos mencionados en 6.3.2.1 para su uso previsto.

9.3.2.4 Se deben definir todos los equipos que tienen una influencia significativa en los resultados de la inspección y, cuando corresponda, se les debe proporcionar una identificación única.

9.3.2.5 Todos los equipos (véase 6.3.2.4) se deben mantener de acuerdo con procedimientos e instrucciones documentados.

9.3.2.6 Cuando corresponda, los equipos de medición que tienen una influencia significativa en los resultados de la inspección deben ser calibrados antes de su puesto en servicio, y a partir de entonces, según un programa establecido.

9.3.2.7 El programa general de calibración de los equipos se debe diseñar e implementar de tal manera que se asegure que, siempre que sea posible, las mediciones efectuadas por el organismo de inspección sean trazable a patrones nacionales o internacionales de medición, si están disponibles. En los casos en los que la trazabilidad a patrones de mediciones nacionales o internacionales no sea aplicable, el organismo de inspección debe mantener evidencia suficiente de la correlación o exactitud de los resultados de inspección.

9.3.2.8 Los patrones de medición de referencia en poder del organismo de inspección deben utilizarse únicamente para la calibración y ningún otro fin. Los patrones de referencia se deben calibrar proporcionando trazabilidad a un patrón nacional o internacional de medición.

9.3.2.9 Cuando sea pertinente, los equipos deben someterse a comprobaciones internas entre re calibraciones periódicas.

9.3.2.10 Los materiales de referencia deben, en lo posible, ser trazables a materiales de referencia, nacional o internacionales cuando estos existan.

9.3.2.11 Cuando sea pertinente para los resultados de las actividades de inspección, el organismo de inspección debe disponer de procedimientos para:

- a) Seleccionar y aprobar proveedores

- b) Verificar los bienes y servicios que se reciben
- c) Asegurar instalaciones de almacenamiento adecuadas

9.3.2.12 Cuando corresponda, se debe evaluar, a intervalos adecuados, la condición de los ítems almacenados para detectar deterioros.

9.3.2.13 Si el organismo de inspección utiliza equipos informáticos o automatizados en conexión con las inspecciones, debe garantizar que:

- a) El software es adecuado para el uso
 - Validando los cálculos antes del uso
 - Revalidando periódicamente en hardware y software relacionado
 - Revalidando cada vez que se hagan cambios en hardware o software relacionado
 - Implementando actualizaciones del software, si fuera necesario
- b) Se establecen e implementan procedimientos para proteger la integridad y seguridad de los datos
- c) Se mantienen los equipos informáticos y automatizados con el fin de asegurar su correcto funcionamiento.

9.3.2.14 El organismo de inspección debe disponer de procedimientos documentados para tratar los equipos defectuosos. Los equipos defectuosos deben ser retirados del servicio por segregación, etiquetado o marcado muy visible. El organismo de inspección debe analizar las consecuencias de los defectos sobre las inspecciones precedentes y, cuando sea necesario, tomar las acciones correctivas adecuadas.

9.3.2.15 Se debe registrar la información correspondiente a los equipos, incluido el software. Esto debe incluir la identificación y, cuando corresponda, la información referida a la calibración y al mantenimiento.

9.3.3 Subcontratación

9.3.3.1 El organismo de inspección normalmente debe realizar por sí mismo las inspecciones que ha aceptado realizar por contrato. Cuando un organismo de inspección subcontrata cualquier parte de inspección, debe asegurar y ser capaz de demostrar que el subcontratista es competente para realizar las actividades en cuestión y, cuando corresponda, cumple los requisitos pertinentes establecidos en esta norma internacional o en otras normas de evaluación de la conformidad pertinentes.

NOTA 1. Las razones para subcontratar pueden incluir:

- ✓ Una sobrecarga de trabajo imprevista o anormal
- ✓ Miembros clave del personal de inspección que están incapacitados
- ✓ Instalaciones o equipos clave temporalmente no aptos para el uso
- ✓ Parte del contrato del cliente referido a la inspección no cubierto por el alcance del organismo de inspección o fuera de la capacidad o los recursos del organismo de inspección

NOTA 2 Se considera que los términos “subcontratación” y “contratación externa” son sinónimos.

NOTA 3 Cuando el organismo de inspección recurre a personas o empleadas de otras organizaciones para tener recursos o experiencia técnica adicionales, estos individuos no se

consideran subcontratistas, siempre y cuando sean contratados formalmente para trabajar bajo el sistema de gestión del organismo de inspección (véase 8.3.1.1.2).

9.3.3.2 El organismo de inspección debe informar al cliente de su intención de subcontratar cualquier parte de la inspección.

9.3.3.3 Cuando los subcontratistas realizan trabajos que forman parte de una inspección, el organismo de inspección conserva la responsabilidad de la determinación de la conformidad del ítem inspeccionado con los requisitos.

9.3.3.4 El organismo de inspección debe registrar y conservar los detalles relativos a la competencia de sus subcontratistas y de su conformidad con los requisitos aplicables de esta norma internacional o de otras normas pertinentes de evaluación de la conformidad. El organismo de inspección debe mantener un registro de todos los subcontratistas. (Icontec Internacional, 2012)

10. Diseño Metodológico

La elaboración del presente trabajo será un desglose de las actividades realizadas en los procesos durante el tiempo de práctica empresarial con el fin de fortalecer los procedimientos ya implementados en el área de calificación, los procesos son:

- Calificación docentes
- Creación de expertos técnicos
- Creación del nuevo personal en la empresa
- Calificación exámenes
- Licitaciones – Soportes
- Registro de actividades

- Registro de calificaciones en el sistema
- Certificaciones laborales
- Proyecto docentes
- Proyecto auditores

11. Actividades a desarrollar

11.1 Calificación docente

Descripción: Actividad indispensable para el proceso de calificación de los docentes en la empresa ya sean recién ingresados o con bastante tiempo de experiencia. Sin importar la experiencia es indispensable que sean calificados en los diferentes cursos exigidos por Icontec debido a que se realizan permanentemente actualizaciones en ellos. Con relación a los nuevos docentes se programan los diferentes cursos con el fin de lograr que el docente quede calificado según el área especializada.

El proceso de calificación docente es el mismo para todos los profesionales sin importar que sean docentes de diferentes áreas. A continuación el paso a paso de la actividad:

1. **Formato de asistencia a cursos:** Desde el área de Educación envían el formato en el que se especifican el código del curso, nombre, tutor, profesionales en espera a ser calificados y asistencia como se observa en la columna de “calificado”. Los profesionales que aparecen con la palabra “SI” son los que ya han sido calificados y han tomado el curso. Los profesionales que aparecen con las casillas en blanco significa que no han tomado el respectivo curso y están en espera para la posterior calificación. Ver figura 4.

CURSO	DESCRIPCIÓN	TUTOR	PROFESIONAL A CALIFICAR	CALIFICADO
31F01-V3	SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000-2005	RODRIGO VIAFARA	GERMAN VARGAS	
			SANDRA MENDIVELSO	SI
			PAULO CESAR VALENZUELA	
			OSCAR PORRRAS	
			RUTH NAVIA	
			NELSON PINZON	
			RICARDO MAURICIO RIOS	
			ALVARO SANCHEZ	
			JORGE MIGUEL DÍAZ	
			LUIS JAVIER DUQUE	
31F04-V3	CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	RUTH NAVIA	PAULO CESAR VALENZUELA	
			NELSON PINZON	SI
			RICARDO MAURICIO RIOS	SI
			ALVARO SANCHEZ	
			JORGE MIGUEL DÍAZ	
			JAIRO ANGEL	
			JAIIME CHARRIS	
			ANDRES MERIZALDE	
			HUGO CAMACHO	SI
			GERMAN VARGAS	SI
31V05-V3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PAULO VALENZUELA	SANDRA MENDIVELSO	SI
			OSCAR PORRRAS	SI
			RUTH NAVIA	
			RODRIGO VIAFARA	
			NELSON PINZON	
			RICARDO MAURICIO RIOS	SI
			ALVARO SANCHEZ	
			JORGE MIGUEL DÍAZ	SI
			JAIRO ANGEL	
			JAIIME CHARRIS	

Figura 4. Cursos y asistencia

2. **Disponibilidad de tiempos docentes:** Luego de identificar los docentes y diferentes cursos en los que se necesita ser calificados como se observa en la figura 4. Se procede a verificar agendas de los docentes “tutor” como se observa en la figura 5 y figura 6, estas agendas son de docentes internos quienes pueden dictar un curso y de igual manera calificarse en los mismos.

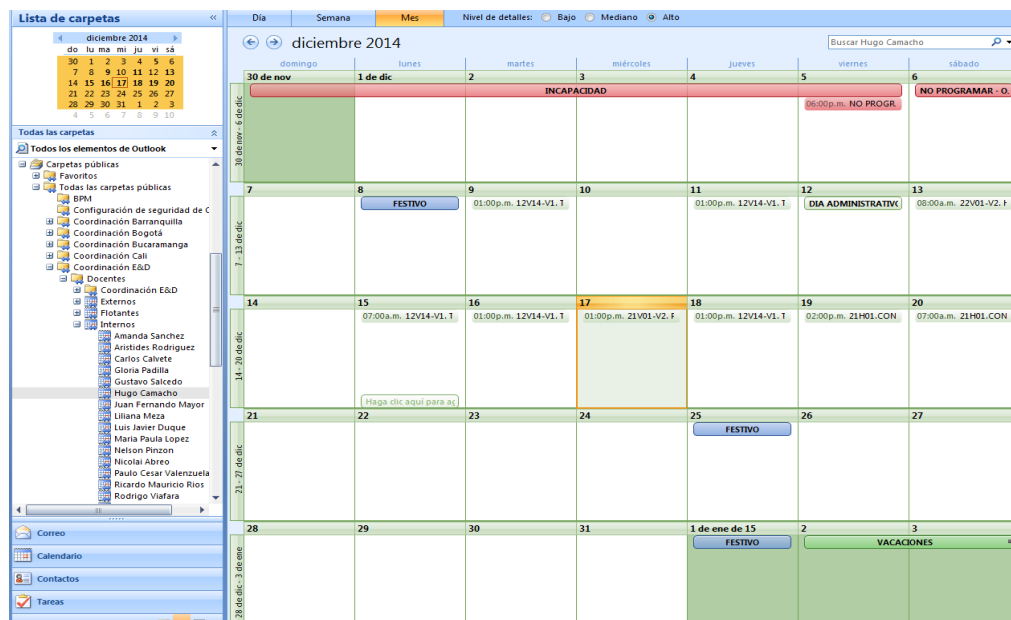


Figura 5. Agenda docente I

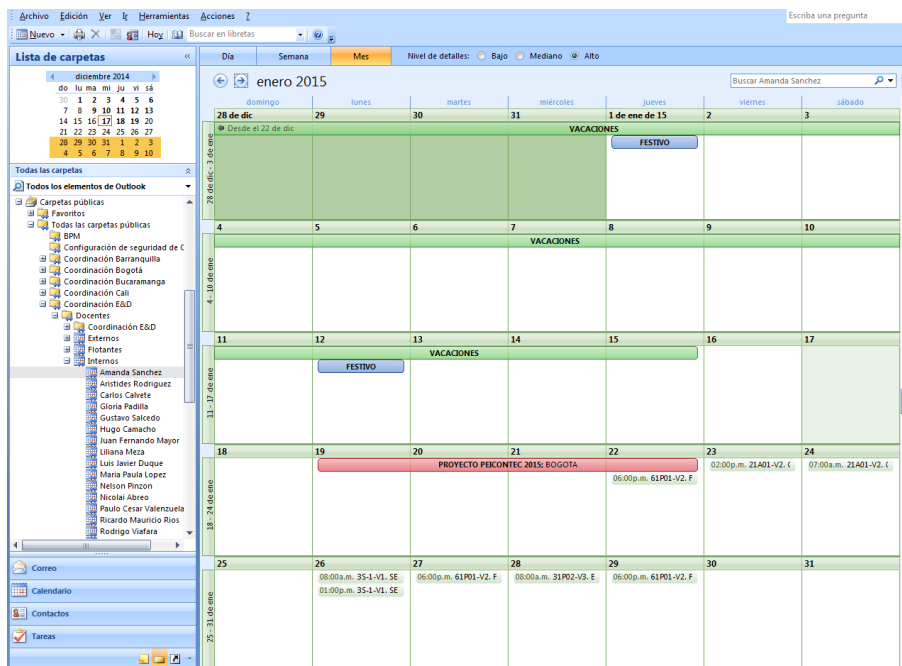
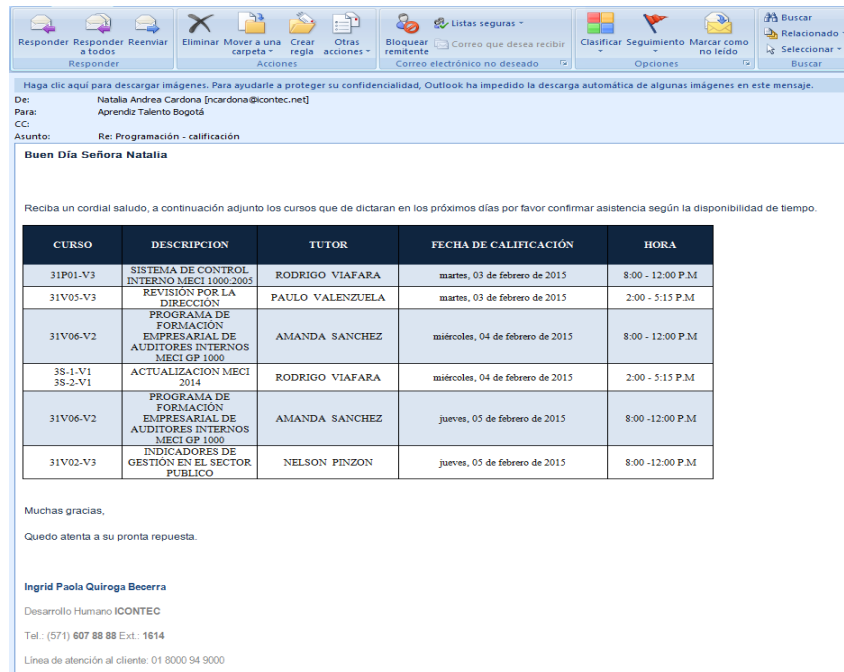


Figura 6. Agenda docente II

3. **Confirmación de disponibilidad de docentes externos e internos por medio de correo:** Luego de verificar y reservar agenda de los docentes “tutor”, se procede a enviar un correo como se observa en la figura 7 a los profesionales con las programaciones de cursos en el cual se especifican el número del curso, nombre, nombre del tutor, fecha programada para la realización del curso y la hora. Esto con el fin de confirmar asistencia de los diferentes profesionales. En ocasiones los profesionales no contestan el correo así que es necesario realizar llamadas en el cual se informa la programación al profesional y pueda confirmar alguna fecha programada.



Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

De: Natalia Andrea Cardona [ncardona@icontec.net]
 Para: Aprendiz Talento Bogotá
 CC:
 Asunto: Re: Programación - calificación

Buen Día Señora Natalia

Reciba un cordial saludo, a continuación adjunto los cursos que de dictaran en los próximos días por favor confirmar asistencia según la disponibilidad de tiempo.

CURSO	DESCRIPCION	TUTOR	FECHA DE CALIFICACIÓN	HORA
31P01-V3	SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000-2005	RODRIGO VIAFARA	martes, 03 de febrero de 2015	8:00 - 12:00 P.M
31V05-V3	REVISION POR LA DIRECCION	PAULO VALENZUELA	martes, 03 de febrero de 2015	2:00 - 5:15 P.M
31V06-V2	PROGRAMA DE FORMACION EMPRESARIAL DE AUDITORES INTERNOS MECI GP 1000	AMANDA SANCHEZ	miércoles, 04 de febrero de 2015	8:00 - 12:00 P.M
3S-1-V1 3S-2-V1	ACTUALIZACION MECI 2014	RODRIGO VIAFARA	miércoles, 04 de febrero de 2015	2:00 - 5:15 P.M
31V06-V2	PROGRAMA DE FORMACION EMPRESARIAL DE AUDITORES INTERNOS MECI GP 1000	AMANDA SANCHEZ	jueves, 05 de febrero de 2015	8:00 - 12:00 P.M
31V02-V3	INDICADORES DE GESTION EN EL SECTOR PUBLICO	NELSON PINZON	jueves, 05 de febrero de 2015	8:00 - 12:00 P.M

Muchas gracias,
 Quedo atenta a su pronta repuesta.

Ingrid Paola Quiroga Becerra
 Desarrollo Humano ICONTEC
 Tel.: (571) 607 88 88 Ext.: 1614
 Línea de atención al cliente: 01 8000 94 9000

Figura 7 Correo disponibilidad

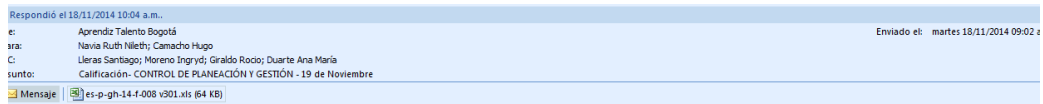
- 4. Programación del curso con los diferentes requerimientos:** Luego de haber realizado la verificación de las agendas de acuerdo a las disponibilidad de tiempo de los profesionales se procede a elaborar un cronograma como se observa en la figura 8 detallando los diferentes datos necesarios para llevar a cabo la calificación como número del curso, nombre del curso, tutor, sala del tutor fecha de calificación, hora, profesional a calificar, sala del profesional a calificar, conexión webex y las observaciones de asistencia.

CRONOGRAMA DE CALIFICACIÓN DE EDUCACIÓN & DESARROLLO									
CURSO	DESCRIPCION	TUTOR	SALA TUTOR	FECHA DE CALIFICACIÓN	HORA	PROFESIONAL A CALIFICAR	SALA PROFESIONAL A CALIFICAR	WEBEX	OBSERVACIONES
12P01	GESTIÓN DEL RIESGO	SERGIO HENAO	Sotarú	martes, 11 de noviembre de 2014	8:00 A.M - 6:00 P.M	GERMAN YARGAS	Webex	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:	ASISTIO
11V03	ADMINISTRACION DEL RIESGO						Webex	Tema: Guía metodológica para la implementación de un SGC, Gestión del riesgo Y Administración del riesgo Organizador: Desarrollo Humano	ASISTIO
11A03	GUIA METODOLOGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC						Webex	Fecha: martes, 11 de noviembre de 2014 Hora: 8:00 am, Hora de la costa del Pacífico de Sudamérica (Bogotá, GMT)	ASISTIO
31A01 31V03-V3 31V04-V3	MEDICIÓN, ANALISIS Y PLANES DE MEJORAS-TECNICAS DE AUDITORIA - REFUERZO	AMANDA SANCHEZ	LA PAYA	martes, 11 de noviembre de 2014	4:00 - 7:00	FERNANDO SANDOVAL	CONFIRMO	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea: Tema: MEDICIÓN, ANALISIS Y PLANES DE MEJORAS Organizador: Desarrollo Humano	ASISTIO
31V06-V2	PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE AUDITORES INTERNOS MECI GP 1000	AMANDA SANCHEZ	Serranía de los picachos	miércoles, 12 de noviembre de 2014	8:00 - 12:00	NELSON PINZÓN	Serranía de los picachos	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea: Tema: PROGRAMA DE FORMACIÓN	CANCELADA - EL 07/11/2014 - CORREO
31V03-V3 31V04-V3	TÉCNICAS DE AUDITORIA INTEGRADA MECI 2014 - NTCGP 1000	NELSON PINZON	Serranía de los picachos	miércoles, 12 de noviembre de 2014	2:00 - 6:00	HUGO CAMACHO	Serranía de los picachos	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:	ASISTIO
						RICARDO MAURICIO RIOS	Orán Quimbaya	Tema: CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN MECI-NTC GP1000	ASISTIO
32P01-V3	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	AMANDA SANCHEZ	Serranía de los picachos	jueves, 13 de noviembre de 2014	8:00 - 12:00	HUGO CAMACHO	Serranía de los picachos	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:	ASISTIO
31P04-V3	CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	RUTH NAVIA	SANTA CATALINA	miércoles, 13 de noviembre de 2014	8:00-12:00 P.M	HUGO CAMACHO	Desde la casa	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:	ASISTIO
31V03-V3 31V04-V3	TÉCNICAS DE AUDITORIA INTEGRADA MECI 2014 - NTCGP 1000	AMANDA SANCHEZ	LA PAYA	miércoles, 13 de noviembre de 2014	2:00-6:00	NELSON PINZÓN	LA PAYA	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:	ASISTIO
31P01-V3	SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005	RODRIGO VIAFARA	Sotarú	jueves, 20 de noviembre de 2014	8:00 - 12:00	SANDRA MENDIVELSO	Estoraques	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:	ASISTIO
						HUGO CAMACHO	Serranía de los picachos	-	ASISTIO
31V06-V2	PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE AUDITORES INTERNOS MECI GP 1000	AMANDA SANCHEZ	Serranía del Chiribiquete	jueves, 27 de noviembre de 2014	8:00 - 12:00	NELSON PINZÓN	Serranía del chiribiquete	Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:	ASISTIO
						SANDRA MENDIVELSO	Iguana	Tema: PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL DE AUDITORES INTERNOS MECI GP 1000	ASISTIO
31V05-V3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	AMANDA SANCHEZ	El Tuparro	jueves, 04 de diciembre de 2014	2:00 P.M - 5:30 P.M	ARCADIO CERVERA	El Tuparro	Tema: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Organizador: Desarrollo Humano Fecha: jueves, 4 de diciembre de 2014 Hora: 2:00 pm, Hora de la costa del Pacífico de Sudamérica (Bogotá, GMT-05:00)	ASISTIO
						ALVARO SANCHEZ	-	Número de la sesión: 683 757 763 Contraseña de la sesión: Diciembre2014	ASISTIO
						ANDRES MERIZALDE	-		NO ASISTIO

Figura 8 Control calificaciones

5. **Envío de información a las partes interesadas:** Una vez realizado el cronograma con los datos fundamentales para realizar la calificación se procede a enviar el correo a los profesionales interesados en el curso de igual manera se copia este correo a educación y coordinadora de calificación para que estén informados de las calificaciones programadas.

En este correo es necesario enviar el link de conexión Webex debido a que algunos profesionales no pueden asistir a las instalaciones del Icontec y tienen que asistir a los cursos de manera virtual o de igual manera cuando los tutores y los profesionales se encuentran en regionales distintas se hace necesaria la conexión por webex. Adjunto a este correo se envía el formato es-p-gh-14-f-008 v301 que es necesario para la calificación dado que el mismo tiene que ser diligenciado por ambas partes tutor y profesional a calificar, con el fin de ser enviado posteriormente al área de educación para que estos formatos sean aprobados y calificados por los docentes. Ver figura 9.



Buen Día

Ruth y Hugo

A continuación la información para la calificación que se llevara a cabo el **Miércoles 19 de Noviembre**.

DESCRIPCION	TUTOR	SALA TUTOR	FECHA DE CALIFICACIÓN	HORA	PROFESIONAL A CALIFICAR	CONEXIÓN	SALA PROFESIONAL A CALIFICAR
CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	RUTH NAVIA	SANTA CATALINA	miércoles, 19 de noviembre de 2014	2:00 - 6:00 P.M	HUGO CAMACHO	Webex	SERRANIA DE LOS PICACHOS

Recuerda enviar el formato diligenciado para formalizar la calificación de cada uno de los profesionales a el correo slleras@icontec.org , ltorres@icontec.org y atalentobgo@icontec.org

A continuación el link para la conexión Webex para el Miércoles 19 de Noviembre.

Desarrollo Humano lo invita a participar como un asistente en la siguiente sesión de capacitación en línea:

Tema: CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Organizador: Desarrollo Humano

Fecha: miércoles, 19 de noviembre de 2014

Hora: 2:00 pm, Hora de la costa del Pacífico de Sudamérica (Bogotá, GMT-05:00)

Número de la sesión: 684 997 834

Contraseña de la sesión: **Noviembre2014**

1. Vaya a <https://icontec.webex.com/icontec/k2fj.php?MTID=taac489ff7b903b32a0e6fd9db10c98f0>
2. Introduzca su nombre y dirección de correo electrónico.
3. Introduzca la contraseña de la sesión; **Noviembre2014**
4. Haga clic en "Entrar".
5. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Para ver en otras zonas horarias o idiomas, haga clic en el enlace

<https://icontec.webex.com/icontec/k2fj.php?MTID=tc17fb50fac02db99b188ff86942912f5>

Para obtener ayuda

Puede ponerse en contacto con Desarrollo Humano en:

atellez@icontec.org

57-1-6078888

AVISO IMPORTANTE: Este servicio de WebEx incluye una característica que permite ver e intercambiar audio, cualquier otro documento y materiales durante la sesión que va a grabarse. Al entrar en esta reunión, automáticamente otorga permiso para realizar dichas grabaciones. Si no otorga permiso para la grabación, analice sus inquietudes con el organizador de la reunión antes de que comience la grabación; de lo contrario, no entre a esta sesión. Tenga en cuenta que estas grabaciones pueden estar sujetas a divulgación en caso de litigio.

Quedo atenta a sus comentarios.

Ingrid Paola Quiroga Becerra

Desarrollo Humano ICONTEC

Tel.: (571) 607 88 88 Ext.: 1614

Línea de atención al cliente: 01 8000 94 9000

Figura 9 Correo informativo

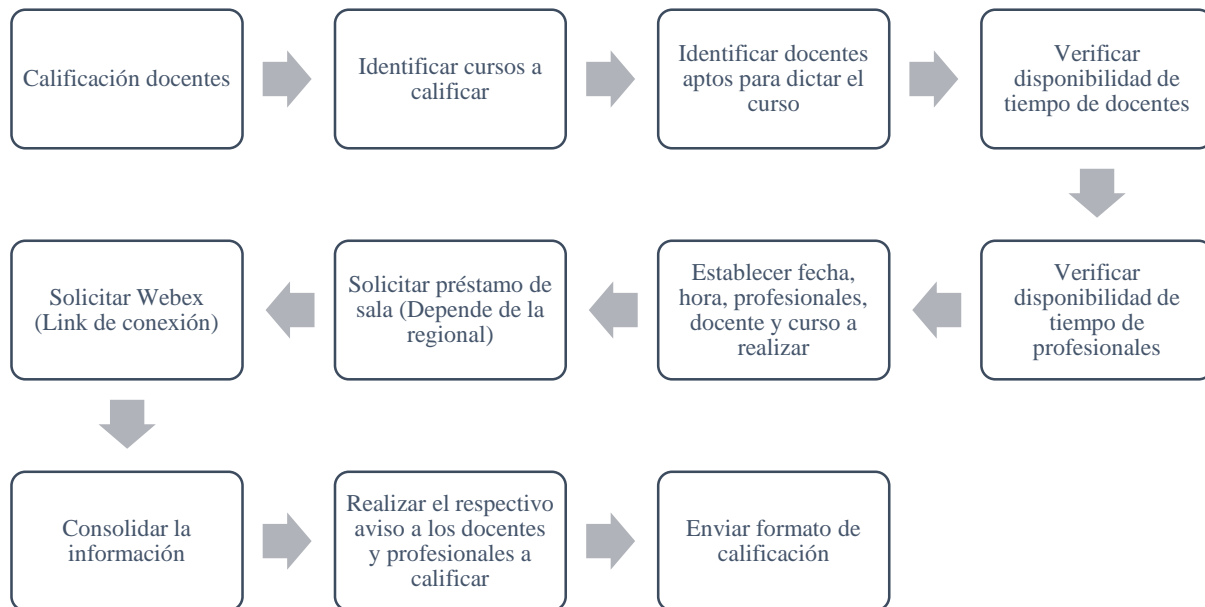
Mapa de procesos:

Figura 10 Mapa de procesos calificación docente

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- **Disponibilidad de tiempos:** La agenda de los diferentes profesionales ya puede estar separada pero en ocasiones es necesario volver a verificar ya sea por medio de una llamada o correo la asistencia de los mismos, debido a que las calificaciones se pueden cancelar si alguno de los docentes tiene algún imprevisto o los programan para prestar servicios de la empresa.

Si el profesional no tiene tiempo durante los horarios de trabajo se hace necesario programar la calificación en tiempos extras ya sean después de las 6:00 P.M o los sábados. Pero esto genera costos adicionales para la empresa dado que tiene que pagar horas extras y el fin del proceso es que este sea hecho durante el horario laboral que es de Lunes a Viernes de 8:00 A.M a 5:15 P.M.

- **Servicios:** Para la calificación hay que tener en cuenta que los diferentes docentes y profesionales prestan servicios de docencia en diferentes instituciones en ocasiones la

empresa programa cursos de docencia a profesionales anteriormente programados para recibir una calificación, siendo este un factor que afecta el cumplimiento de asistencia de los profesionales ya que para la empresa es más importante en ese momento prestar el servicio. Estas calificaciones tendrán que ser programadas nuevamente.

- **Conexión:** Si los docentes a calificar y el docente calificador se encuentran en diferentes ciudades es necesario que se tenga una conexión o usuario ingresando a la página del Icontec al webex en donde se encuentra la calificación programada, con datos indispensables como nombre del curso a realizar y hora.
- **Envío de formatos:** Para que la calificación sea válida el docente calificado tiene que diligenciar el formato dado por el área de educación para que sea revisado y posteriormente se pueda brindar una realimentación de la información.

11.2 Creación de expertos técnicos

Descripción: Esta actividad es indispensable para los diferentes servicios de auditoría prestados por el Icontec, ya que se necesita personal calificado en diferentes áreas o con conocimientos específicos el cual den soporte a una inspección. Ayudando a verificar que las normas o requisitos se cumplan de acuerdo a lo estipulado por ley. Los expertos técnicos son un soporte de los auditores líderes quienes ayudan a realizar las conformidades y no conformidades de una auditoría. Para que estos profesionales puedan prestar este servicio es necesario que cumplan con requisitos indispensables como:

- Hoja de vida
- Experiencia laboral superior a dos años en la área técnica contratada
- Formación profesional
- Código de ética firmado

- Cédula de ciudadanía
- Formato expedido por el área de selección firmado y aprobado

Si alguno de estos documentos no se encuentran aprobados o no están en existencia, no se puede realizar la creación del profesional ni ser calificado en ninguna área técnica. Pasos a seguir para la creación del experto técnico:

1. **Recepción de la documentación:** Para iniciar el proceso de creación de los expertos técnicos es necesario que el área de selección realice el envío de la información de cédula de ciudadanía, hoja de vida, experiencia laboral, código de ética y formación académica del experto por medio de un correo electrónico en el cual se adjunta esta documentación.

Ver figura 11.

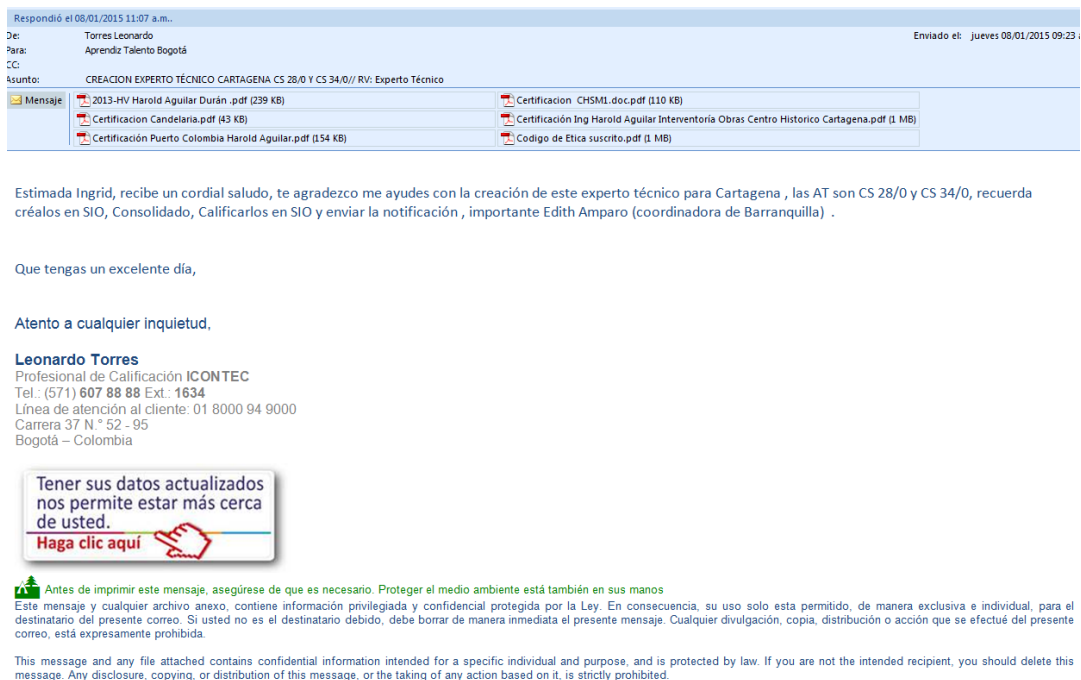


Figura 11 Correo información expertos técnicos

2. **Ingreso a la página de Icontec:** Posteriormente de recibida la información se ingresa a la plataforma de Icontec “Nuestra net” como se observa en la figura 12.



Figura 12 Plataforma Nuestra Net

3. **Ingreso a SIO:** Luego se ingresa al hipervínculo de SIO y se da click sobre el mismo el cual dirige a las diferentes opciones que ofrece SIO para los registros en el sistema de los profesionales. Ver figura 13.



Figura 13 Ingreso SIO

4. Ingreso a SIO Plancarrera: Luego de haber ingresado a SIO, se dirige a la pestaña de SIOPlanCarrera, para poder empezar a realizar el proceso de creación del experto en el sistema. Ver figura 14.



Figura 14 Ingreso SIOPlanCarrera

5. **Creación de hojas de vida en el sistema:** Luego de haber ingresado a SIOPlanCarrera se despliega la opción crear hoja de vida. Ver figura 15.



Figura 15 Creación hoja de vida

6. **Ingreso de información general del profesional al sistemas:** Luego del ingreso a “crear hoja de vida” como se muestra en la Figura 15, se despliega una base en la cual se pide información general del profesional a crear en el sistema como se observa en la Figura 16.

Datos Básicos		Inf. Laboral		Inf. Académica		Idiomas		Referencias		Exp. Laboral		Investigaciones, Publicaciones y otros	
Primer Apellido	Aguilar	Segundo Apellido	Duran	Nombre	Harold Jose								
No. Identificación	73133249	Identificación Expedida	Cartagena	Dirección	Alameda la Victoria Mz								
Teléfono	6816437	Fax		Celular	300 834 02 12								
Estado Civil	[Sin Definir]	Sexo	Masculino	Fecha Nacimiento (aaaa/mm/dd)	1968/01/15								
Lugar de Nacimiento													
País	Colombia	Departamento	Bolívar	Ciudad	Cartagena								
Profesión	Ingeniero Civil			Tarjeta Profesional	13202083649BLV								
Pasado Judicial		Fecha Vencimiento Pasado Judicial											
Tipo Empleado	Externo	Estado	Activo	E-Mail	haguilar@carinsa.com.c								
Ubicación													
País	Colombia	Departamento	Bolívar	Ciudad	Cartagena								
<input type="button" value="GRABAR"/> <input type="button" value="CANCELAR"/>													

Figura 16 Registro información general

7. **Ingreso de información laboral:** Posteriormente se diligencia la pestaña de información laboral la cual se encuentra en el código de ética enviado anteriormente. Es importante ingresar el Rol principal con el cual ingresa el profesional. Ver Figura 17.

The screenshot displays the 'SIO Plan Carrera' interface. The 'Inf. Laboral' tab is active, showing a form for entering labor information. The 'Fecha Ingreso' is set to 2015/01/07. The 'Dirección' is 'Regional Costa Atl.' and 'División' is '[Sin Definir]'. The 'Cargo' is 'Experto Técnico' and 'Regional' is 'Caribe'. The 'Fondo de Pensión' is 'Promotora de Salud' and 'ARP' is selected. The 'País' is '<No definido>' and 'Número' is empty. The 'Fecha Vencimiento' is empty. A 'Roles' dropdown menu is open, showing options: '[Sin Definir]', 'Auditor', 'Docente', 'Evaluador', 'Experto Técnico', 'Inspector', 'Metrologo', 'Normalizador', and '[Sin Definir]'. The 'Experto Técnico' role is selected, and the 'Asignar rol principal' checkbox is checked. Below the dropdown, a table shows the selected role and its status as 'si'.

País	Número	Fecha Vencimiento

Rol	Rol Principal
Experto Técnico	si

Certificado No.	Referencial	Reconocido por	Fecha Expedición	Fecha Vencimiento

Figura 17 Información laboral Icontec

8. **Ingreso de información académica:** Adicional a la información general y laboral de Icontec en la plataforma es necesario diligenciar la formación académica ya que se ratifica los títulos profesionales y el área técnica en la cual está especializado. Ver figura 18.

icontec internacional

SIO Plan Carrera SISTEMA DE GESTIÓN

BIENVENIDO, Aprendiz Talento Bogotá

DOCUMENTOS EXPORTAR SALIR

Datos Básicos / Inf. Laboral / **Inf. Académica** / Idiomas / Referencias / Exp. Laboral / Investigaciones, Publicaciones y otros

Nivel de Estudio: Curso especializado Establecimiento: Fecha Finalización (aaaa/mm/dd): País: Colombia Ciudad: <No definida>

+ ADICIONAR X CANCELAR

Registros Académicos Aprobado Sin aprobar

	Nivel Estudio	Establecimiento	Titulo	F. Finalización	País	Ciudad
<input type="checkbox"/>	Profesional	Universidad de Cartagena	Ingeniero Civil	2000/08/04	Colombia	Cartagena
<input type="checkbox"/>	Especialización	La universidad tecnológica de Bolívar	Especialista en gerencia de proyectos	2012/12/07	Colombia	Cartagena
<input type="checkbox"/>	Curso especializado	The centro colombo americano	English Language	1989/10/30	Colombia	Cartagena
<input type="checkbox"/>	Curso especializado	La universidad tecnológica de Bolívar	Seminario implement de oficinas PMO	2012/11/26	Colombia	Cartagena
<input type="checkbox"/>	Curso especializado	Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo terr	Taller de replica regional sobre normatividad ambi	2008/08/21	Colombia	Cartagena

GRABAR X CANCELAR

Figura 18 Registro información académica

9. **Ingreso de constancias laborales:** Luego se procede a ingresar la experiencia laboral del profesional en el sistema, esto tan solo se puede realizar si el profesional tiene certificaciones por parte de la empresa en la que ha trabajado. Ver figura 19.

icontec internacional

SIO Plan Carrera SISTEMA DE GESTIÓN

BIENVENIDO, Aprendiz Talento Bogotá

DOCUMENTOS EXPORTAR SALIR

Datos Básicos / Inf. Laboral / **Inf. Académica** / Idiomas / Referencias / **Exp. Laboral** / Investigaciones, Publicaciones y otros

Empresa: Codigo EA: [Sin Definir] Cargo Ingreso: Fecha Ingreso (aaaa/mm/dd): Cargo Retiro: Fecha Retiro (aaaa/mm/dd): Funciones Desempeñadas:

+ ADICIONAR X CANCELAR

Registros Laborales Aprobado Sin aprobar

	Empresa	Codigo EA	Cargo de Ingreso	Fecha Ingreso	Cargo de Retiro	Fecha Retiro	Funciones Desempeñadas
<input type="checkbox"/>	Noarca S.A	Servicios de ingeniería civil	Ingeniero Residente	2003/06/01	Ingeniero Residente	2003/10/30	Instalación de redes de acueducto y alcantarillado Barrio Nelson Mandela Fase II
<input type="checkbox"/>	Construcciones Ingar Ltda	Servicios de ingeniería civil	Ingeniero Residente	2003/11/01	Ingeniero Residente	2004/01/30	Construcción de apartamentos , barrio Alameda la Victoria.
<input type="checkbox"/>	Consortio Ferpal	NO DEFINIDO	Contratista	2004/02/01	Contratista	2004/04/30	Construcción del sistema de riego de la estación de bombeo de aguas residuales Itacante.
<input type="checkbox"/>	Consortio San Francisco	NO DEFINIDO	Ingeniero Residente	2004/05/01	Ingeniero Residente	2005/01/30	Construcción de las obras civiles y suministros para colectores y redes faltantes de alcantarillado Zona Sur-oriental.
<input type="checkbox"/>	Aguas de Cartagena	NO EA	Ingeniero Residente	2005/05/24	Ingeniero Residente	2006/03/19	Construcción de conducción e impulsión Cerro Mohán - Santana - Zona Franca - Arasca y piletas en arasca y santana Grupo II
<input type="checkbox"/>	Viñas Russi & Cia Ltda	Servicios de ingeniería civil	Ingeniero Residente	2007/02/01	Ingeniero Residente	2007/12/31	Construcción de alcantarillado faltante del Barrio San José de los campanos.
<input type="checkbox"/>	AFA Consultores y constructores S.A	Servicios de ingeniería	Ingeniero Residente	2008/01/01	Ingeniero Residente	2009/01/01	Interventoría técnica, administrativa y financiera. Construcción alcantarillado municipal de candelaria.
<input type="checkbox"/>	AFA Consultores S.A	Servicios de ingeniería	Coordinador de interventoría	2009/01/01	Coordinador de interventoría	2010/02/01	Interventoría técnica, administrativa y financiera de la fase I de las obras de espacio público y obras arquitectónicas para la recuperación del centro histórico de Santa Marta.
<input type="checkbox"/>	Carinsa - Incoplán	NO DEFINIDO	Residente de interventoría	2011/08/01	Residente de interventoría	2012/03/01	Interventoría técnica, administrativa y financiera. Mantenimiento, consolidación y acondicionamiento del parque centenario. Mantenimiento, consolidación y acondicionamiento de la plaza de la aduana del centro histórico. Mantenimiento , cerramiento e iluminación de la pista de velocidad peraltas.

GRABAR X CANCELAR

Figura 19 Ingreso constancias laborales

10. Posteriormente se ingresa nuevamente a SIO Plancarrera y se da click sobre el hipervínculo de administración plan carrera esto con el fin de iniciar el proceso de calificación según el area tecnica solicitada. Ver figura 20.



Figura 20 Ingreso SIOPlanCarrera

11. **Calificación del profesional:** Luego de ingresar a administración Plan Carrera es necesario realizar el registro y habilitar al profesional como experto técnico. Se ingresa a proyectar y calificar perfil para realizar la creación como experto técnico. Ver figura 21.



Figura 21 Proyectar y calificar perfil

12. Ficha técnica: Luego de ingresar a proyectar y calificar perfil se desprende la ficha de calificación de perfil en la cual se incluyen los datos del profesional se registra el perfil del profesional el cual es especialista sistemas gestión de calidad siendo este la misma calificación como experto técnico, adicionalmente es importante escribir la fecha en la cual fue calificado. Ver figura 22.

Ficha de Proyección y Calificación de Profesional en Perfil

Profesional: Aguilar Duran Harold Jose Identificación: 73133249

Plan Carrera: PC-Cert. SG Calidad Estado: Calificado

Perfil: 04C-09-Especialista Sistema Gestión de Calidad Tiempo Calificación (Meses):

Fecha de Proyección (aaaa/mm/dd): 2015/01/08 Fecha de Calificación (aaaa/mm/dd): Fecha de Renovación (aaaa/mm/dd):

Fecha de Ultimo Cambio (aaaa/mm/dd): 2015/01/08

Avance Estado: [Redacted]

Estados Sugeridos: No existen requisitos para evaluar Mantenimiento

Comentarios: Calificado el 2015/01/08

DETALLE GRABAR SALIR

Figura 22 Ficha técnica perfil

13. Luego se ingresa nuevamente a administración Plan Carrera y en proyectar y calificar disciplina se determina el area especifica en la cual va a quedar calificado. Ver figura 23.



Figura 23 Proyectar y calificar disciplina

14. Ingreso de Calificación según el área técnica especificada en el formato de selección. Ver figura 24.

The screenshot shows the SIO Plan Carrera web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'icontec internacional' and 'SIO Plan Carrera SISTEMA DE GESTIÓN'. Below the navigation bar, there are buttons for 'INICIO', 'REGRESAR', and 'AYUDA'. A welcome message reads 'Bienvenido, Aprendiz Talento Bogotá'. The main section is titled 'Criterios de Búsqueda Para Profesionales Proyectados y Calificados en Disciplina'. It contains several search criteria: 'Primer Apellido' (agulla), 'Segundo Apellido' (empty), 'Nombre' (harol), 'Identificación' (empty), 'Regional' ([Todas]), 'Estado' ([Todos]), 'Plan Carrera' ([Todos]), and 'Disciplina' ([Todas]). A 'BUSCAR' button is located below the search criteria. Below the search criteria, there is a 'Resultado' section with a '+ ADICIONAR' button. The results are displayed in a table with the following columns: Profesional, Regional, Plan Carrera, Disciplina, and Estado Calificación.

Profesional	Regional	Plan Carrera	Disciplina	Estado Calificación
Aguiar Duran Harold Jose	Caribe	PC-Cert. SG Calidad	CS 28-0- Desarrollo de proyectos de edificaciones; Construcción de edificaciones residenciales y no residen	Calificado
Aguiar Duran Harold Jose	Caribe	PC-Cert. SG Calidad	CS 34-0- Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería y consultoría técnica relacionada	Calificado

Figura 24 Registro de disciplina

15. **Ingreso de datos al consolidado:** Luego de haber sido creado el profesional en SIO y haber realizado la calificación en el área técnica es indispensable registrar la creación del experto técnico en el consolidado de especialistas debido a que en este se lleva el control de las creaciones y de las áreas técnicas de los mismos. En este consolidado se tiene en cuenta datos generales y datos específicos según el área técnica en la cual se este calificando. Ver figura 25.

Actualización		CONSOLIDADO EXPERTOS TÉCNICOS										
Fecha de ingreso al sistema	Ubicación en archivo	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre Profesional	Profesión	Pais	Departamento	Ubicación	Cédula	Ciudad de Expedición	Dirección Residencia	Teléfono Casa
19-nov-14	AZ	AMEZQUITA	AMOROCHO	EDSON DARIO	Abogado	COLOMBIA	Santander	Bucaramanga	13510759	Bucaramanga	calle 106 # 36-103	6049271
25-nov-14	AZ	COBOS	FLOREZ	JOHANNA ANDREA	Psicólogo	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	53161340	Bogotá D.C	Calle 150 a No 96 a 71	
25-nov-14	AZ	COBOS	FLOREZ	JOHANNA ANDREA	Psicólogo	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	53161340	Bogotá D.C	Calle 150 a No 96 a 71	
28-nov-14	AZ	CAÑÓN	FRANCO	CLAUDIA LUCIA	Bacteriologa y laboratorista Clínico	COLOMBIA	caaldas	Manizales	30314276	Manizales	Ave. Kevin Ángel 46-251	8764369
14-nov-14	AZ	VELEZ	SALAZAR	CARLOS ALEXIS	Ing. Mecánico	COLOMBIA	Risaralda	Pereira	9867404	Pereira	Conj Portal de la Villa Mz3	3278935
11-dic-14	AZ	TORRES	KAM	YURI MOISES	Licenciado en Biología	PERÚ	Lima	Lima	07926802-5	Lima		437 2755
16-dic-14	AZ	UJUETA	CASTILLO	LEONARDO ALFONSO	Ingeniero Biomédico	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	73231347	San Juan Nepomuceno	Calle 5A No. 53g 19, Galán,	4871476
16-dic-14	AZ	UJUETA	CASTILLO	LEONARDO ALFONSO	Ingeniero Biomédico	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	73231348	San Juan Nepomuceno	Calle 5A No. 53g 19, Galán,	4871477
16-dic-14	AZ	GIL	RODRIGUEZ	JOHANNA ANDREA	Psicóloga	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	52790641	Bogota D.C	Calle 85 # 92-30	2765435
16-dic-14	AZ	GIL	RODRIGUEZ	JOHANNA ANDREA	Psicóloga	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	52790642	Bogota D.C	Calle 85 # 92-31	2765436
18-dic-14	AZ	OLIVEROS	BAQUERO	DIEGO ANDRES	Ingeniero Industrial	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	80184750	Santa Fe de Bogotá DC		6932485
23-dic-14	AZ	UJUETA	CASTILLO	LEONARDO ALFONSO	Ingeniero Biomédico	COLOMBIA	Cundinamarca	Bogotá	73231348	San Juan Nepomuceno	Calle 5A No. 53g 19, Galán,	4871477
31-dic-14	AZ	VALENCIA		JUAN FERNANDO	Ingeniero Electricista	COLOMBIA	Valle del Cauca	Cali	94396259	Cali	Carrera 37 # 585 08	486 01 56
08-ene-15	AZ	AGUILAR	DURAN	HAROLD JOSÉ	Ingeniero Civil	COLOMBIA	Bolívar	Cartagena	73133249	Cartagena	Alameda la Victoria Mz t	6816437
08-ene-15	AZ	AGUILAR	DURAN	HAROLD JOSÉ	Ingeniero Civil	COLOMBIA	Bolívar	Cartagena	73133249	Cartagena	Alameda la Victoria Mz t	6816437
09-ene-15	AZ	CAMARGO	AREVALO	GUSTAVO ADOLFO	Ingeniero Civil	COLOMBIA	Atlántico	Barranquilla	8639310	Sabanalarga	Carrera 64 No. 98-90 Torre 3	3579279
09-ene-15	AZ	CAMARGO	AREVALO	GUSTAVO ADOLFO	Ingeniero Civil	COLOMBIA	Atlántico	Barranquilla	8639310	Sabanalarga	Carrera 64 No. 98-90 Torre 3	3579279
20-ene-15	AZ	TABARES	MARTINEZ	JUAN MANUEL	Profesional en deportes	COLOMBIA	Antioquia	Medellin	71798914	Medellin	Calle 38 B sur N# 26 – 01	334 80 84

Actualización		CONSOLIDADO EXPERTOS TÉCNICOS											
Fecha de ingreso al sistema	Ubicación en archivo	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre Profesional	Profesión	Correo	Hoja de Vid	Formato de Calificac	Código de Étit	Constancias Laborale	Regional	Vinculación	Área Técnico
19-nov-14	AZ	AMEZQUITA	AMOROCHO	EDSON DARIO	Abogado	edsondario8@hotmail.com	X	X	X	X	Oriente	Externo	CS 36-0
25-nov-14	AZ	COBOS	FLOREZ	JOHANNA ANDREA	Psicólogo	johanacobos@gmail.com	X	X	X	X	Centro	Interno	CS 38-2
25-nov-14	AZ	COBOS	FLOREZ	JOHANNA ANDREA	Psicólogo	johanacobos@gmail.com	X	X	X	X	Centro	Interno	CS 35-6
28-nov-14	AZ	CAÑÓN	FRANCO	CLAUDIA LUCIA	Bacteriologa y laboratorista Clínico	clicanonf102997@gmail.com	X	X	X	X	Antioquia	Externo	CS 38-3
14-nov-14	AZ	VELEZ	SALAZAR	CARLOS ALEXIS	Ing. Mecánico	cvelez@icontec.net	X	X	X	X	Antioquia	Interno	CS 34-1
11-dic-14	AZ	TORRES	KAM	YURI MOISES	Licenciado en Biología	ytorreskam@gmail.com	X	X	X	X	Internacional	Externo	CS 3-0
16-dic-14	AZ	UJUETA	CASTILLO	LEONARDO ALFONSO	Ingeniero Biomédico	leonardoujueta@yahoo.es	X	X	X	X	Centro	Externo	CS 23-2
16-dic-14	AZ	UJUETA	CASTILLO	LEONARDO ALFONSO	Ingeniero Biomédico	leonardoujueta@yahoo.es	X	X	X	X	Centro	Externo	DM - 2
16-dic-14	AZ	GIL	RODRIGUEZ	JOHANNA ANDREA	Psicóloga	johannag6@hotmail.com	X	X	X	X	Centro	Externo	CS 35-6
16-dic-14	AZ	GIL	RODRIGUEZ	JOHANNA ANDREA	Psicóloga	johannag6@hotmail.com	X	X	X	X	Centro	Externo	CS 38-2
18-dic-14	AZ	OLIVEROS	BAQUERO	DIEGO ANDRES	Ingeniero Industrial	doliverosbaquero@gmail.com	X	X	X	X	Centro	Externo	CS 31-0
23-dic-14	AZ	UJUETA	CASTILLO	LEONARDO ALFONSO	Ingeniero Biomédico	leonardoujueta@yahoo.es	X	X	X	X	Centro	Externo	DM - 3
31-dic-14	AZ	VALENCIA		JUAN FERNANDO	Ingeniero Electricista	juanfeva@hotmail.com	X	X	X	X	Suroccidente	Externo	CS 19-0
08-ene-15	AZ	AGUILAR	DURAN	HAROLD JOSÉ	Ingeniero Civil	haguilar@carinsa.com.co	X	X	X	X	Caribe	Externo	CS 28-0
08-ene-15	AZ	AGUILAR	DURAN	HAROLD JOSÉ	Ingeniero Civil	haguilar@carinsa.com.co	X	X	X	X	Caribe	Externo	CS 34-0
09-ene-15	AZ	CAMARGO	AREVALO	GUSTAVO ADOLFO	Ingeniero Civil	gustavoadolfocamargo@yahoo.com	X	X	X	X	Caribe	Externo	CS 28-0
09-ene-15	AZ	CAMARGO	AREVALO	GUSTAVO ADOLFO	Ingeniero Civil	gustavoadolfocamargo@yahoo.com	X	X	X	X	Caribe	Externo	CS 34-0
20-ene-15	AZ	TABARES	MARTINEZ	JUAN MANUEL	Profesional en deportes	juanmtabares@outlook.com	X	X	X	X	Antioquia	Externo	CS 39-0

Figura 25 Consolidado expertos técnicos

16. Se realiza el aviso de creación a los diferentes coordinadores de programación según la regional a la que pertenezca el profesional. Ver figura 26.

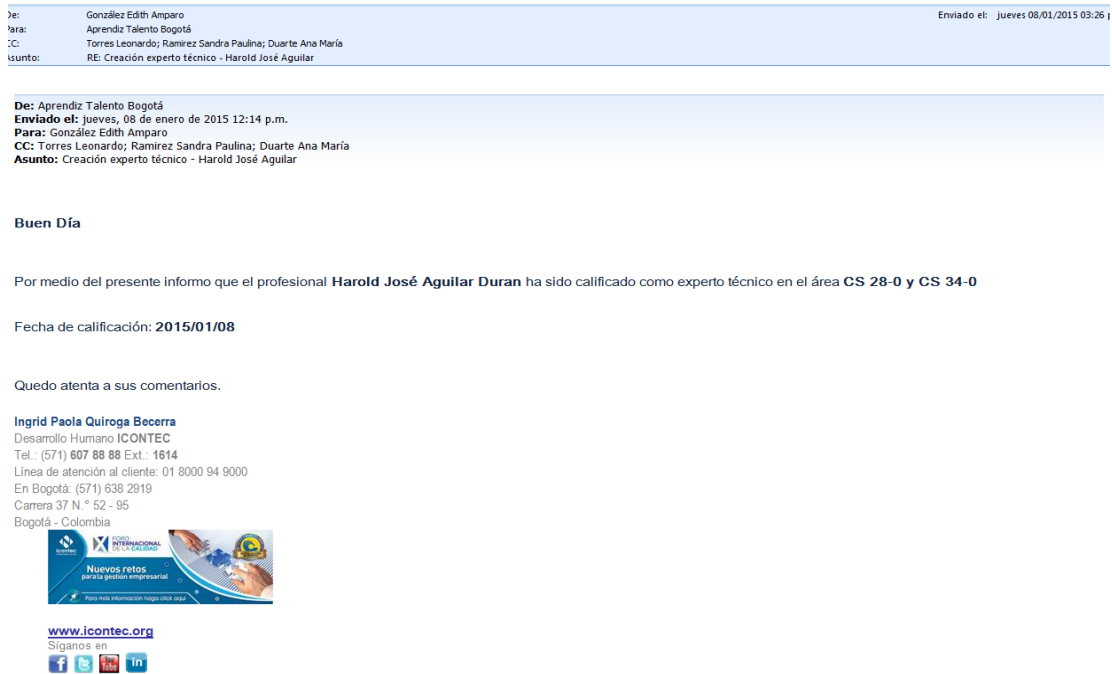


Figura 26 Correo informativo de creación experto técnico

Mapa de procesos:

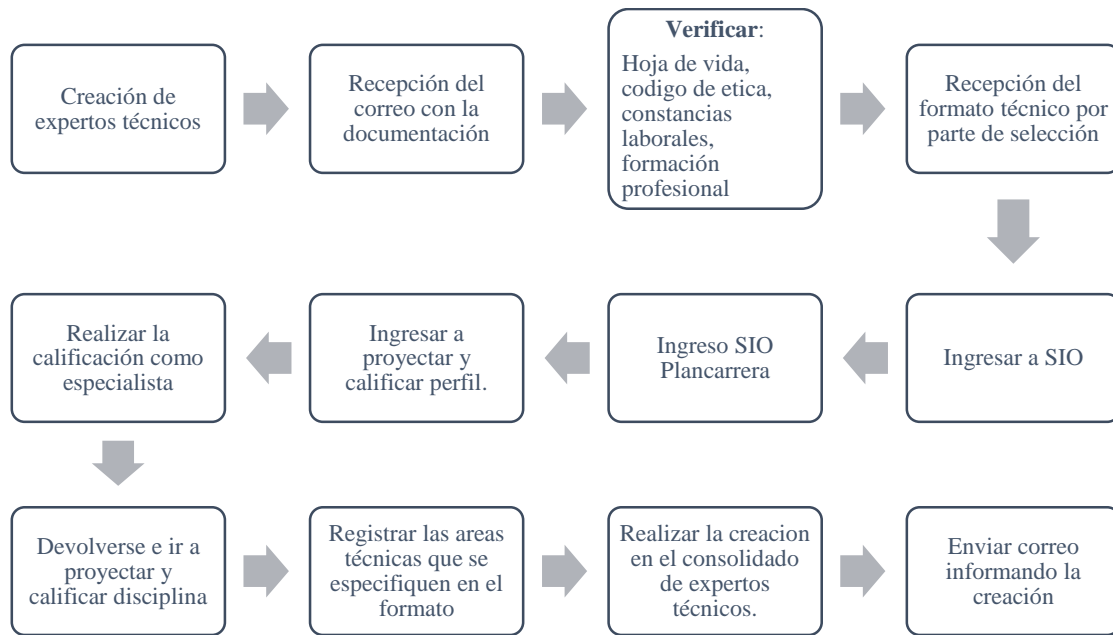


Figura 27 Mapa de procesos creación expertos técnicos

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- **Tiempo de creación:** La creación de expertos técnicos en general es urgente dado que los servicios se presentan y es necesario dar cumplimiento a ellos en los tiempos estipulados por programación.
- **Documento de selección:** Este documento en ocasiones tiene una gran demora ya que debe pasar por varios filtros en el cual se aprueba el profesional y las áreas técnicas propuestas para ser calificado.
- **Documentación:** Es indispensable verificar la documentación dado que no se puede realizar la creación en el sistema si la documentación se encuentra incompleta, teniendo que volver a contactarse con el profesional para que envíe la información completa. Esto quita tiempo en la creación y calificación del experto técnico.

11.3 Creación del nuevo personal de la empresa

Descripción: Icontec Internacional es una empresa que continuamente está creciendo en diferentes regiones y países por esto se hace necesario la contratación de profesionales con el fin de cubrir las diferentes necesidades que se tienen en las regionales del Icontec.

El área de calificación maneja todos los datos relacionados con el personal externo que ingresa a Icontec, siendo este un proceso de gran importancia debido a que se crean en sistema y después de creados se puede iniciar los diferentes procesos de calificación y por consiguiente pueden prestar servicios según el área técnica en la cual estén capacitados. Los pasos que se realizan en el proceso son:

1. Desde el área de selección de personal envían un comunicado en el cual informan los nuevos profesionales y ascensos que se realizaron en la empresa. Luego de ser

recibido este correo se procede a pedir la información a selección de personal. Ver figura 28.

De: Duarte Ana María
 Para: Aprendiz Talento Bogotá
 Cc:
 Asunto: RV: Ingreso Profesional Externo Noviembre 2014

Enviado el: lunes 22/12/2014 11:27

[Haga clic aquí](#)

Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en sus manos
 Este mensaje y cualquier archivo anexo, contiene información privilegiada y confidencial protegida por la Ley. En consecuencia, su uso solo está permitido, de manera exclusiva e individual, para el destinatario del presente correo. Si usted no es el destinatario debido, debe borrar de manera inmediata el presente mensaje. Cualquier divulgación, copia, distribución o acción que se efectúe del presente correo, está expresamente prohibida.

This message and any file attached contains confidential information intended for a specific individual and purpose, and is protected by law. If you are not the intended recipient, you should delete this message. Any disclosure, copying, or distribution of this message, or the taking of any action based on it, is strictly prohibited.

De: Lopez Jenny Alexandra
 Enviado el: lunes, 01 de diciembre de 2014 09:38 a.m.
 Para: Mora Esperanza; Tellez Angie Angelica; Huertas Dora Liliana
 CC: Duarte Ana María; Patino Lila Maritza; Rincón Cárdenas Diana; Cobos Johana; Ramirez Sandra Paulina; Gonzalez Nelson; Torres Leonardo; Trujillo Martha Lucia
 Asunto: Ingreso Profesional Externo Noviembre 2014
 Importancia: Alta

Buenos días

De manera atenta informo el ingreso del siguiente profesional externo:

FECHA INGRESO	NOMBRE DEL PROFESIONAL	FECHA DE NACIMIENTO	CÉDULA	LUGAR DE EXPEDICIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	REGIONAL	CIU
17/11/2014	ALVARO IVAN OSREGÓN SABOGAL	10 DE JULIO DE 1963	16.547.164	ROLDANILLO	PROFESIONAL DE CERTIFICACION	sofrepon0763@gmail.com	3118183591	SUROCCIDENTE	CAL

Cordialmente,

Jenny Alexandra López
 Asistente Dirección Administrativa y Financiera
 Tel: (571) 607 8888 Ext: 1600
 Línea de atención al cliente: 01 8000 94 9000
 Carrera 37 No. 52 - 95
 Bogotá – Colombia

[Haga clic aquí](#)

Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en sus manos
 Este mensaje y cualquier archivo anexo, contiene información privilegiada y confidencial protegida por la Ley. En consecuencia, su uso solo está permitido, de manera exclusiva e individual, para el destinatario del presente correo. Si usted no es el destinatario debido, debe borrar de manera inmediata el presente mensaje. Cualquier divulgación, copia, distribución o acción que se efectúe del presente correo, está expresamente prohibida.

This message and any file attached contains confidential information intended for a specific individual and purpose, and is protected by law. If you are not the intended recipient, you should delete this message. Any disclosure, copying, or distribution of this message, or the taking of any action based on it, is strictly prohibited.

Figura 28 Correo aviso de ingreso

2. Luego de recibida la información se ingresa a Nuestra Net como se muestra en la figura 12 posteriormente se ingresa a SIO como se observa en la figura 13 e ingreso a SIOPlanCarrera “crear hoja de vida” como se observa en la figura 14. Luego se realiza la creación del profesional diligenciando los datos generales. Ver figura 29.

The screenshot shows the 'SIO Plan Carrera' web application interface. The user is logged in as 'Aprendiz Talento Bogotá'. The 'Datos Básicos' tab is active, displaying a form with the following fields:

- Primer Apellido:** Obregón
- Segundo Apellido:** Sabogal
- Nombre:** Álvaro Iván
- No. Identificación:** 16547164
- Identificación Expedida:** Roldanillo
- Dirección:** Calle 56 #32-65 . Barra
- Teléfono:** [Empty]
- Fax:** [Empty]
- Celular:** 3118183591
- Estado Civil:** [Sin Definir]
- Sexo:** Masculino
- Fecha Nacimiento (aaaa/mm/dd):** 1963/07/10
- Lugar de Nacimiento:**
 - País:** Colombia
 - Departamento:** Valle del Cauca
 - Ciudad:** Roldanillo (Valle)
- Profesión:** Ingeniero Civil
- Tarjeta Profesional:** 25202-48054 CND
- Pasado Judicial:** [Empty]
- Fecha Vencimiento Pasado Judicial:** [Empty]
- Número Pasaporte:** [Empty]
- Tipo Empleado:** Externo
- Estado:** Activo
- E-Mail:** aios10@yahoo.com
- Ubicación:**
 - País:** Colombia
 - Departamento:** Santander
 - Ciudad:** Barrancabermeja (:)

Buttons for 'GRABAR' and 'CANCELAR' are visible at the bottom of the form.

Figura 29 Creación profesional en SIO

3. **Ingreso de información laboral:** Posteriormente se ingresa la información laboral teniendo en cuenta el contrato firmado con la empresa. Se debe seleccionar el rol principal parte fundamental para la hoja de vida. Ver figura 30.

The screenshot shows the 'SIO Plan Carrera' web application interface. The user is logged in as 'Aprendiz Talento Bogotá'. The 'Ingreso de información laboral' tab is active, displaying a form with the following fields:

- Fecha Ingreso (aaaa/mm/dd):** 2013/11/18
- Dirección:** [Sin Definir]
- División:** [Sin Definir]
- Cargo:** Experto Técnico
- Centro de Costo:** [Empty]
- Regional:** Oriente
- Fondo de Pensión:** [Empty]
- Promotora de Salud:** [Empty]
- ARP:** [Empty]
- Visas:**
 - País:** <No definido>
 - Número:** [Empty]
 - Fecha Vencimiento (aaaa/mm/dd):** [Empty]
- Roles:**
 - Seleccione el Rol:** [Sin Definir]
 - Asignar rol principal:**
- Registros Internacionales:**
 - Certificado No.:** [Empty]
 - Referencial:** [Empty]
 - Reconocido:** [Empty]
 - Fecha Expedición (aaa/mm/dd):** [Empty]
 - Fecha Vencimiento (aaa/mm/dd):** [Empty]

Buttons for 'ADICIONAR' and 'CANCELAR' are visible throughout the form.

Figura 30 Ingreso formación laboral

4. **Ingreso de formación profesional:** Para el ingreso de la formación profesional es necesario que todos los soportes como constancias, actas o diplomas se encuentren en la documentación entregada ya que si no se tiene soportes no se puede realizar ningún registro en el sistema. Ver figura 31.

icontec Internacional

SIO Plan Carrera SISTEMA DE GESTIÓN

BIENVENIDO, APRENDIZ TALENTO BOGOTÁ

INICIO REGRESAR AYUDA DOCUMENTOS EXPORTAR SALIR

Datos Básicos Inf. Laboral **Inf. Académica** Idiomas Referencias Exp. Laboral Investigaciones, Publicaciones y otros

Nivel de Estudio: Curso especializado Establecimiento: Fecha Finalización: (aaaa/mm/dd) País: Colombia Ciudad: <No definida>

+ ADICIONAR X CANCELAR

Registros Académicos Aprobado Sin aprobar

	Nivel Estudio	Establecimiento	Título	F. Finalización	País	Ciudad	
<input checked="" type="checkbox"/>	Profesional	Universidad Católica de Colombia	Ingeniero Civil	1993/03/25	Colombia	Bogotá D.C.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Curso especializado	AICUN	Seminario Ingeniería de Oleoductos	1991/04/06	Colombia	Bogotá D.C.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Curso especializado	El servicio nacional de aprendizaje SENA	Avanzado trabajo seguro en alturas	2013/11/26	Colombia	Barrancabermeja (Sant)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Curso especializado	AICUN	Seminario sobre ingeniería de oleoductos	1991/04/06	Colombia	Bogotá D.C.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Curso especializado	Ecopetrol	Contraincendio	1999/02/26	Colombia	Barrancabermeja (Sant)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Curso especializado	Ecopetrol - Ecologin	Sem, simu y plan cont para el derrame de hidrocarb	2004/06/11	Colombia	Cartago (Valle)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Curso especializado	Gran prix - Escuela de enseñanza	Curso manejo defensivo, seg vial, nor tecn, mec ba	2011/11/05	Colombia	Neiva	<input checked="" type="checkbox"/>

GRABAR X CANCELAR

Figura 31 Ingreso formación académica

5. **Ingreso de experiencia laboral:** Para el ingreso de la experiencia laboral es necesario que cuente con soportes laborales aprobados por las empresas, verificando el tiempo de permanencia y el cargo el cual desempeñaba. Si en la documentación no se encuentran las constancias no se puede realizar ningún registro. Ver figura 32.

icontec Internacional

SIO Plan Carrera SISTEMA DE GESTIÓN

INICIO REGRESAR AYUDA

Bienvenido, Aprendiz Talento Bogotá

DOCUMENTOS EXPORTAR SALIR

Datos Básicos Inf. Laboral Inf. Academica Idiomas Referencias Exp. Laboral Investigaciones, Publicaciones y otros

Empresa Codigo EA

Cargo Ingreso Fecha Ingreso (aaaa/mm/dd)

Cargo Retiro Fecha Retiro (aaaa/mm/dd)

Funciones Desempeñadas

+ ADICIONAR X CANCELAR

Registros Laborales ● Aprobado ● Sin aprobar

	Empresa	Codigo EA	Cargo de Ingreso	Fecha Ingreso	Cargo de Retiro	Fecha Retiro	Funciones Desempeñadas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Hugo Giraldo Parra	Servicios de ingeniería civil	Ingeniero residente	1992/11/09	Ingeniero residente	1994/06/01	Control de calidad y cantidad de obra, manejo de personal, adquisición de materiales y liquidación de obra.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Alvaro Hernan Hormaza Sarria	Servicios de ingeniería civil	Ingeniero residente	1994/06/15	Ingeniero residente	1995/04/30	Control de calidad y cantidad de obra, manejo de personal, adquisición de materiales y liquidación de obra.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	TREFILA	Servicios de ingeniería civil	Ing. Civil residente en planta y obra	1995/10/15	Ing. Civil residente en planta y obra	1996/08/30	Supervision de armado de elementos pre-armados en obra y fundicion de las estructuras de concreto para las edificaciones de la Fiscalia General de la Nación	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	ECOPETROL S.A	Explotación de minas y canteras	Profesional Grado 14	1996/09/16	Profesional Grado 14	2002/09/18	Diferentes contratos temporales	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	ACIN LTDA	Asesoramiento empresarial en materia de gestión	Ingeniero de Proyectos	1997/02/03	Ingeniero de Proyectos	1998/09/15	Interventoria del mantenimiento civil de las líneas y estaciones de la Gerencia del Magdalena para ECOPETROL	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Lopez & CIA	Actividades de investigación y seguridad	Ingeniero residente	2004/04/01	Ingeniero residente	2004/07/26	Mantenimiento y reparación de ilícitos de los productos de ECOPETROL S.A.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Consortio Interventores Asociados	Asesoramiento empresarial en materia de gestión	Ingeniero residente	2004/12/01	Ingeniero residente	2005/03/31	Interventoria tecnica y administrativa para la construcción de obras de geotecnia para el mantenimiento del derecho de via y protección de la tubería en el distrito III del gaseoducto del centro oriente.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Gabriel Marquez C. - Ingeniería civil contratista	Construcción - Ingeniería Civil	Ingeniero residente	2007/02/03	Ingeniero residente	2007/06/25	Estudios, diseños y construcción estructura pavimentos rígidos y obras de drenaje y estabilización via Batambal - La Balsora- Municipio de versalles.	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura 32 Ingreso Información laboral

- Creación del profesional en el consolidado: Los nuevos ingresos en la empresa deben ser diligenciados en el consolidado con el fin de llevar un registro de las nuevas creaciones en el sistema. Ver figura 33.

C.C.	Nombre del Profesional	Ciudad	Regional	Vinculación	Correo Electrónico	Correo Comercial
72001120	Molina Blanco Gustavo	Barranquilla	Caribe	Externo	gmolina@icontec.net;	gmolina_g99@yahoo.com;
43075675	Molina Claudia Maria	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		cmrosa13@hotmail.com
1703772267	Monar Monar Alfonso Ricardo	Ecuador	Internacional - Ecuador	Externo	rmonar@icontec.net;	ricardomonar54@gmail.com;
51976839	Montaña Ayala Jyul Alexandra	República Dominicana	Internacional - Costa Rica	Externo	jmontana@ia.icontec.org	
43736319	Montaño Velásquez Flor Alba	Envigado	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		montano@une.net.co; flormontano15@gmail.com
43027000	Montoya Arbeláez Luz Marina	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		luzmon2@gmail.com;
79980882	Moreno Alvarez Mario Fernando	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	fmoreno@icontec.net;	marionet23@hotmail.com
41763943	Moreno Bernal Nancy Consuelo	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	nmoreno@icontec.net;	
91134969	Moreno Landazabal Jim Alexander	Bucaramanga	Oriente	Externo	jmoreno@icontec.net;	jmolan.h@hotmail.com
94510862	Moreno Ortiz Alexander	Cali	Sur Occidente	Externo		alexanderortiz99@hotmail.com
79373811	Mosquera Bernal Alberto	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		mosquera.alberto@gmail.com
16711093	Moya Ospina Luis Carlos	Cali	Sur Occidente	Externo		lcmoya@hotmail.com;
79592259	Muises Coral Luis Antonio	Pasto	Sur Occidente	Externo	lmuises@icontec.net;	luisantoniumuises@hotmail.com
32296988	Muñoz Velez Eliana Patricia	Envigado	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		elmvne@hotmail.com
13615217	Murcia Cubides Jorge Enrique	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		perente@murciayarenas.com
3478377	Murillo Casanovas Fabiana Isabel	La paz	Internacional	Externo		fmurillo_rm@hotmail.com
41727466	Murillo Higuera Juana Isabel	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		juanaisabelm@yahoo.com;
22520510	Naranjo Africano Yennys Eloisa	Barranquilla	Caribe	Externo		yennys4402@hotmail.com
32791520	Navarro Gomez Claudia Liliana	Bucaramanga	Oriente	Externo		claudianavarro@hotmail.com
51921021	Navas Conteras Olga Cristina	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		olgacrisn@gmail.com
52177045	Navas Millán Clarisa Rigsi	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	cnavas@icontec.net	crigas@gmail.com
79151304	Nieto Gonzales Rafael Humberto	Barranquilla	Caribe	Externo		rahnieto@yahoo.com
1098638036	Niño Coneo Ludwin Ramón	Floridablanca	Oriente	Externo	lino@icontec.net	
10024391	Noreña Ospina Mauricio	Pereira	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo	Manoos329@hotmail.com	
94500615	Nuñez Galvez Paul Fernando	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	pnunez@icontec.net	pfnunez@gmail.com;
16547164	Obregon Sandoval Alvaro Ivan	Barrancabermeja	Oriente	Externo		aio10@yahoo.com
12965764	Ocampo Martínez Bernardo	Pasto	Sur Occidente	Externo	bocampo@icontec.net;	
10032819	Ochoa Jaramillo Jose Ignacio	Pereira	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo	jchoa@icontec.net;	joseignaciochoa@hotmail.com;
79990282	Olmos Mendez Fredy Alexander	Bogotá D.C	Centro y Sur Oriente	Externo		fredy.olmos@yahoo.com
A-1 988129	Orellana Valdes Gloria Mariana	Guatemala	Internacional - Guatemala	Externo	gorellana@icontec.net	
51770788	Orjuela Martínez Zulma Yolanda	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		zulmi.yol@gmail.com;
8285131	Orozco Jaramillo Alvaro Miguel	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		arozcco@telmex.net.co
8352658	Orrego Valencia León Dario	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		lborrego@une.net.co
AAF696827	Ortín Hernández José Ignacio	Ecuador	Internacional - Ecuador	Externo		jortin@hotmail.com
A-1 788345	Ortiz Bojórquez de Otero Karla Guisela	Guatemala	Internacional - Guatemala	Externo	kortiz@icontec.net;	kgotero@gmail.com
80231080	Ortiz Gil Juan Antonio	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	ortiz@icontec.net;	tpa.iconte@gmail.com
43592416	Ortiz Pérez Paola	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo	p Ortiz@icontec.net;	paola.ortiz@hossassores.com
53122166	Ortiz Rocha Diana Carolina	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		carito169@gmail.com
39531349	Ortiz Sierra Olga Lucia	Perú	Internacional - Perú	Externo	oortiz@icontec.net;	
0012110670002R	Ortúño Alfaro Nancy de Fátima	Nicaragua	Internacional - Nicaragua	Externo	nfortuna@icontec.net;	nortuno_ise9000@yahoo.com;
39190313	Osorio Toro Carolina	La ceja	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		osorio.carolina@gmail.com;juanpabiovergasc@gmail.com
1039459865	Ospina Guisao Sara Cristina	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		sarina500@hotmail.com
43066747	Ossa Velasquez Patricia Elena	Envigado	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		palyossa@gmail.com
51715079	Oyuela Mancera Martha Edith	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		oyumamedth@hotmail.com;
22615148	Padilla García Yigeth Yailis	Barranquilla	Caribe	Externo		yailis0323@hotmail.com
46682271	Paez Cepeda Nydia Johanna	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		johanapaez@gmail.com
19241858	Páez Melo Carlos Roberto	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	cpaez@icontec.net;	crpaez@hotmail.com
42691524	Palacio Baena Alba Lucia	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo	apalacio@icontec.net;	diradmin@clinicamedellin.com
98638827	Palacio Mona Robinson	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		robinsonpalacio@gmail.com
30759850	Pardo Carmona Julia Ines	Cartagena	Caribe	Externo	jpardo@icontec.net;	julianespardoc@gmail.com
52220740	Pardo Martínez Clara Inés	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	ceparado@icontec.net;	
80894022	Parra Figueredo Estibenson	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		estip421@hotmail.com
37713422	Parra Malaver Lilia Patricia	Bucaramanga	Oriente	Externo		Patriciaparramalaver@gmail.com

C.C.	Nombre del Profesional	Ciudad	Regional	Vinculación	Auditor	Docente	Evaluador	Metrologo	Normalizador
43075675	Molina Gallego Claudia Maria	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo					
1703772267	Monar Monar Alfonso Ricardo	Ecuador	Internacional - Ecuador	Externo	X	X			
51976839	Montaña Ayala Jyul Alexandra	República Dominicana	Internacional - Costa Rica	Externo		X			
43736319	Montaño Velásquez Flor Alba	Envigado	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo	P				
43027000	Montoya Arbeláez Luz Marina	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo			X		
79980882	Moreno Alvarez Mario Fernando	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		X			
41763943	Moreno Bernal Nancy Consuelo	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	X				
91134969	Moreno Landazabal Jim Alexander	Bucaramanga	Oriente	Externo	P	P			
94510862	Moreno Ortiz Alexander	Cali	Sur Occidente	Externo		P			
79373811	Mosquera Bernal Alberto	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	X				
16711093	Moya Ospina Luis Carlos	Cali	Sur Occidente	Externo					
79592259	Muises Coral Luis Antonio	Pasto	Sur Occidente	Externo		X			
32296988	Muñoz Velez Eliana Patricia	Envigado	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo					
13615217	Murcia Cubides Jorge Enrique	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		P			
3478377	Murillo Casanovas Fabiana Isabel	La paz	Internacional	Externo	X				
41727466	Murillo Higuera Juana Isabel	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo					
22520510	Naranjo Africano Yennys Eloisa	Barranquilla	Caribe	Externo	X				
32791520	Navarro Gomez Claudia Liliana	Bucaramanga	Oriente	Externo					
51921021	Navas Conteras Olga Cristina	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo					
52177045	Navas Millán Clarisa Rigsi	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		P			
79151304	Nieto Gonzales Rafael Humberto	Barranquilla	Caribe	Externo		X			
1098638036	Niño Coneo Ludwin Ramón	Floridablanca	Oriente	Externo					
10024391	Noreña Ospina Mauricio	Pereira	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo	X				
94500615	Nuñez Galvez Paul Fernando	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo					
16547164	Obregon Sandoval Alvaro Ivan	Barrancabermeja	Oriente	Externo	X				
12965764	Ocampo Martínez Bernardo	Pasto	Sur Occidente	Externo			X		
10032819	Ochoa Jaramillo Jose Ignacio	Pereira	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo					
79990282	Olmos Mendez Fredy Alexander	Bogotá D.C	Centro y Sur Oriente	Externo		P			
A-1 988129	Orellana Valdes Gloria Mariana	Guatemala	Internacional - Guatemala	Externo	P				
51770788	Orjuela Martínez Zulma Yolanda	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo			X		
8285131	Orozco Jaramillo Alvaro Miguel	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo					
8352658	Orrego Valencia León Dario	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo			X		
AAF696827	Ortín Hernández José Ignacio	Ecuador	Internacional - Ecuador	Externo					
A-1 788345	Ortiz Bojórquez de Otero Karla Guisela	Guatemala	Internacional - Guatemala	Externo	X	X			
80231080	Ortiz Gil Juan Antonio	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	X	X			
43592416	Ortiz Pérez Paola	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo		X			
53122166	Ortiz Rocha Diana Carolina	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	P				
39531349	Ortiz Sierra Olga Lucia	Perú	Internacional - Perú	Externo	X	X			
0012110670002R	Ortúño Alfaro Nancy de Fátima	Nicaragua	Internacional - Nicaragua	Externo	X	X			
39190313	Osorio Toro Carolina	La ceja	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo	P				
1039459865	Ospina Guisao Sara Cristina	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo					
43066747	Ossa Velasquez Patricia Elena	Envigado	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo					
51715079	Oyuela Mancera Martha Edith	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo			X		
22615148	Padilla García Yigeth Yailis	Barranquilla	Caribe	Externo		P			
46682271	Paez Cepeda Nydia Johanna	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		P			
19241858	Páez Melo Carlos Roberto	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo	X				
42691524	Palacio Baena Alba Lucia	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo			X		
98638827	Palacio Mona Robinson	Medellin	Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Externo					
30759850	Pardo Carmona Julia Ines	Cartagena	Caribe	Externo	X	X			
52220740	Pardo Martínez Clara Inés	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo		X			
80894022	Parra Figueredo Estibenson	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo					
37713422	Parra Malaver Lilia Patricia	Bucaramanga	Oriente	Externo		X			
80211157	Parraga Hende Fernando Alberto	Bogotá	Centro y Sur Oriente	Externo					

Figura 33 Consolidado listado total de correos

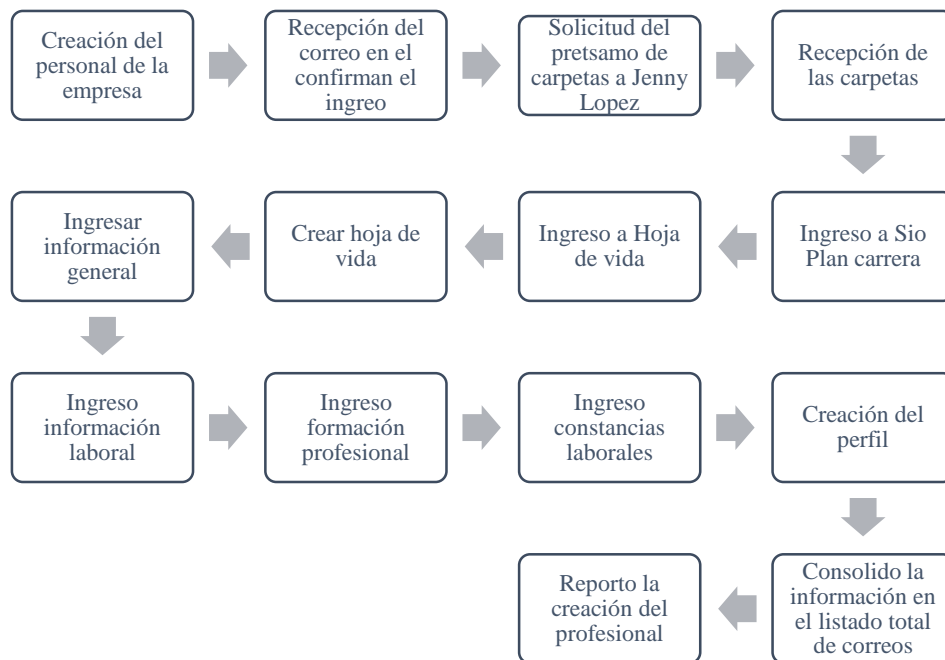
Mapa de procesos:

Figura 34 Mapa de procesos creación del personal

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- **Flujo de información:** El paso más importante en este proceso es recibir el correo en el cual se informa que el profesional ya ha cumplido con todos los requisitos de ingreso de la empresa indicando que está listo para incluir y ser creado en el sistema. En ocasiones dejan pasar un tiempo y dan aviso de los nuevos ingresos en un tiempo específico, dificultando la creación rápida de los profesionales debido a que se tienen varios profesionales en fila para la posterior creación.
- Verificar la información exigida, esta información debe estar documentada en físico para que el proceso de creación sea el indicado. Sin esta documentación el proceso queda quieto hasta que se reúnan todos los documentos necesarios para el ingreso (Contrato, Hoja de vida, código de ética, cedula de ciudadanía, formación profesional y experiencia laboral).

- Crear el perfil en Nuestra Net, el sistema debe estar en perfecto funcionamiento para poder realizar la creación del profesional.

11.4 Calificación exámenes

Descripción: Una vez que los profesionales externos presentan exámenes dependiendo el área o requerimientos según las normativas donde se especifican que habilidades y conocimientos se debe tener para ser calificado, se realizan los exámenes.

Desde el área de coordinación de calificación envían los exámenes para que sean calificados, las plantillas de respuesta se pueden encontrar en el consolidado que se maneja internamente en la carpeta P-GH-014. Luego la calificación se debe legalizar por medio de un formato en el que se describe el nombre, fecha, cargo y nombre de la prueba con el resultado, estos formatos son enviados al profesional para que tenga conocimiento acerca de la nota otorgada. Si su resultado es satisfactorio esto quiere decir que su nota es igual o superior al 70% este profesional no deberá volver a presentar las pruebas, de lo contrario si su calificación es inferior al 70% tendrá que volver a presentar las pruebas y con ello poder ser calificado según las normas y requisitos exigidos.

1. **Envío de correo:** En este se informa al profesional la nota otorgada adjuntando un formato PDF como se muestra en la figura 36 y por consiguiente se informa acerca de los pasos a seguir si la nota es inferior al 70% y tiene que ser presentado nuevamente el examen. Ver figura 35.

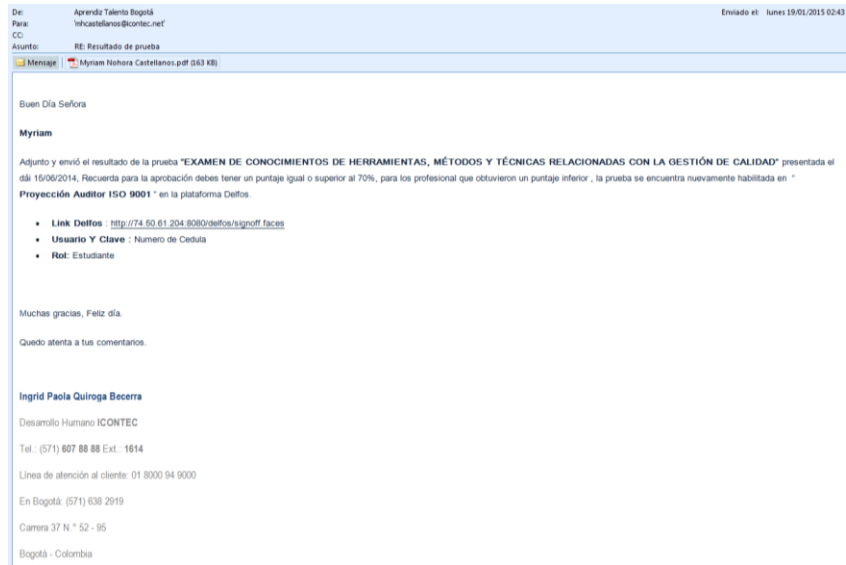


Figura 35 Correo informativo

2. **Formato calificación:** En este debe ir explícito el nombre, fecha y cargo del profesional como datos generales adicionalmente se ingresa el nombre de la prueba y nota respectiva. Ver figura 36.



INFORME FINAL
PROCESO DE VALORACIÓN TÉCNICA

NOMBRE: Myriam Nohora Castellanos FECHA: 15/12/2014
CARGO: Auditor

EXAMENES

PRUEBA	PUNTAJE OBTENIDO
Examen de conocimientos de herramientas, métodos y técnicas relacionadas con la gestión de calidad	72%

Informe Realizado Por:



Leonardo Torres
Profesional de Desarrollo Humano

Figura 36 Formato resultado examen

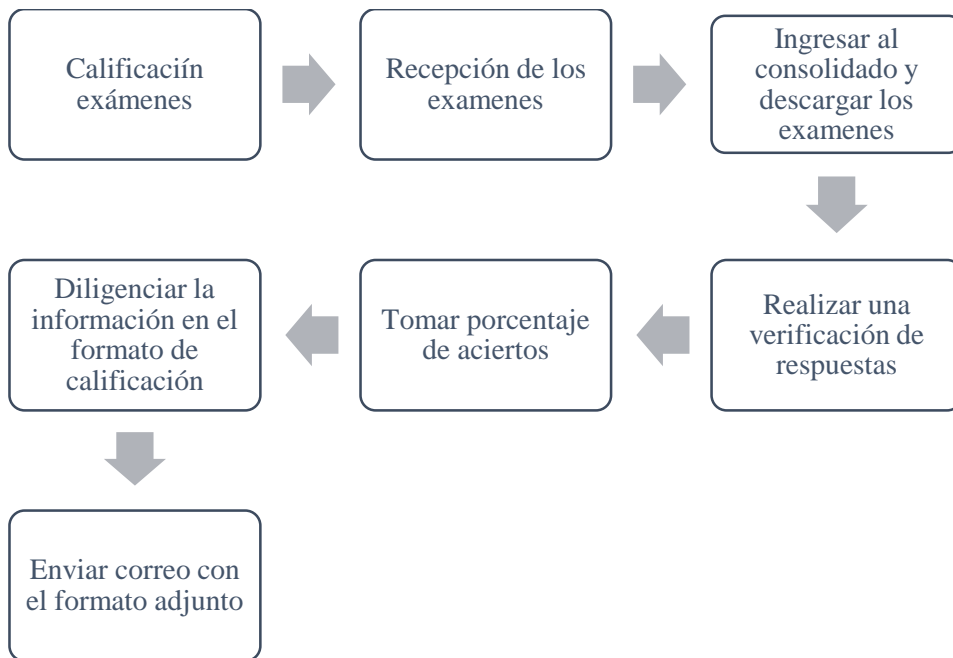
Mapa de procesos:

Figura 37 Mapa de procesos calificación exámenes

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- Recibir los exámenes realizados por los profesionales
- Entrar al consolidado y descargar formatos de respuestas, se debe tener los formatos de respuestas actualizados en los consolidados de esta manera facilita el proceso de calificación.
- Realizar la calificación de exámenes, el resultado comunicado lo antes posible para que el profesional esté al tanto de las actividades y futuras calificaciones que intervienen en su proceso.

11.5 Licitaciones – Soportes

Descripción: En la empresa se prestan distintos servicios al público, generalmente cuando el gobierno nacional lleva a cabo proyectos estos siempre se ganan o se pierden por medio de licitaciones. Cuando son requerimientos específicos de auditores, docentes o expertos

técnicos externos los soportes (Formación profesional, constancias laborales, cedula de ciudadanía) son expedidos por el área de calificación además que en la mayoría de los casos se requieren certificaciones laborales para complementar y dar cumplimiento a los distintos requisitos exigidos por la empresa contratante. Los pasos que se tienen en cuenta en este proceso son:

1. Las empresas envían a Icontec los requisitos necesarios para poder participar en las licitaciones, se recibe los correos y se empieza a trabajar según los requisitos de la licitación. Como se puede observar en las figuras 38 y 39, siendo estas dos solicitudes de licitación distintas.

Mensaje reenviado el 30/09/2014 08:11 a.m.
Mensaje enviado con importancia Alta.

De: Guevara Carolina
Para: Aprendiz Talento Bogotá; Bahamon Carlos
C: Martinez Nubia
Asunto: LICITACION INVIMA - URGENTE

Enviado el: martes 30/09/2014 06:12 a

Buen día,

Estamos trabajando en una licitación con el INVIMA, requerimos de su ayuda para generar constancias de los siguientes instructores, las constancias deben especificar:

a) Educación : (Formación profesional)
b) Formación: Los docentes, instructores o facilitadores deben tener formación en la norma que va a capacitar y las especificaciones técnicas o herramientas necesarias para complementar lo establecido en la norma.
c) Experiencia profesional: Los docentes, instructores o facilitadores deben soportar como mínimo dos años de experiencia relacionada con la implementación de la norma a capacitar
d) Experiencia docente: Docentes, instructores o facilitadores deben certificar como mínima dos años como formadores en la norma en la cual van a capacitar.

Nota – El cierre de la licitación es el martes 01 de octubre al medio día, por lo que les solicitamos tener las constancias al finalizar la tarde de hoy martes 30 de septiembre ó el miércoles 01 de septiembre a las 09:00 de la mañana, esto ya que debemos numerarlo y sacar copias.

Nombre Profesional	SEMINARIOS
Álvarez Capote Hosman Javier	Fundamentos ISO/IEC 17025 - Interrelación SGI - Técnicas de Auditoría Integrada - Revisión por la Dirección
Ángel Gómez Jairo	Estructura y Armonización NTC GP 1000 Y MECI 1000 - Lineamientos ISO 9001
Barón Juan Carlos	Fundamentos 27001:
Bautista León Dalí	Lineamientos ISO 9001 - Estructura ISO 14001 - Estructura OHSAS 18001 - Habilidades del Auditor HSEQ - Gestión del Riesgo ISO 31000 - Revisión por la Dirección
Camacho Galindo Hugo Alberto	Estructura y Armonización NTC GP 1000 Y MECI 1000 - Estructura ISO 14001 - Estructura OHSAS 18001 - Habilidades del Auditor HSEQ - Revisión por la Dirección
Cardozo Porras Jose Francisco	Fundamentos 27001:
Díaz Triviño Jorge Miguel	Estructura y Armonización NTC GP 1000 Y MECI 1000 - Lineamientos ISO 9001
Fino Gallego Monica Esperanza	Fundamentos ISO/IEC 17025 - Habilidades del Auditor HSEQ - Revisión por la Dirección
Fino Gallego Monica Esperanza	Interrelación Sistemas Integrados de Gestión - Técnicas de Auditoría Integrada
López Esguerra María Paulina	Gestión del Riesgo ISO 31000
Mejía Martínez Andrea del Pilar	Revisión por la Dirección
Ortiz Gil Juan Antonio	Lineamientos ISO 9001 - Estructura ISO 14001 - Gestión del Riesgo ISO 31000

Figura 38 Correo solicitud I

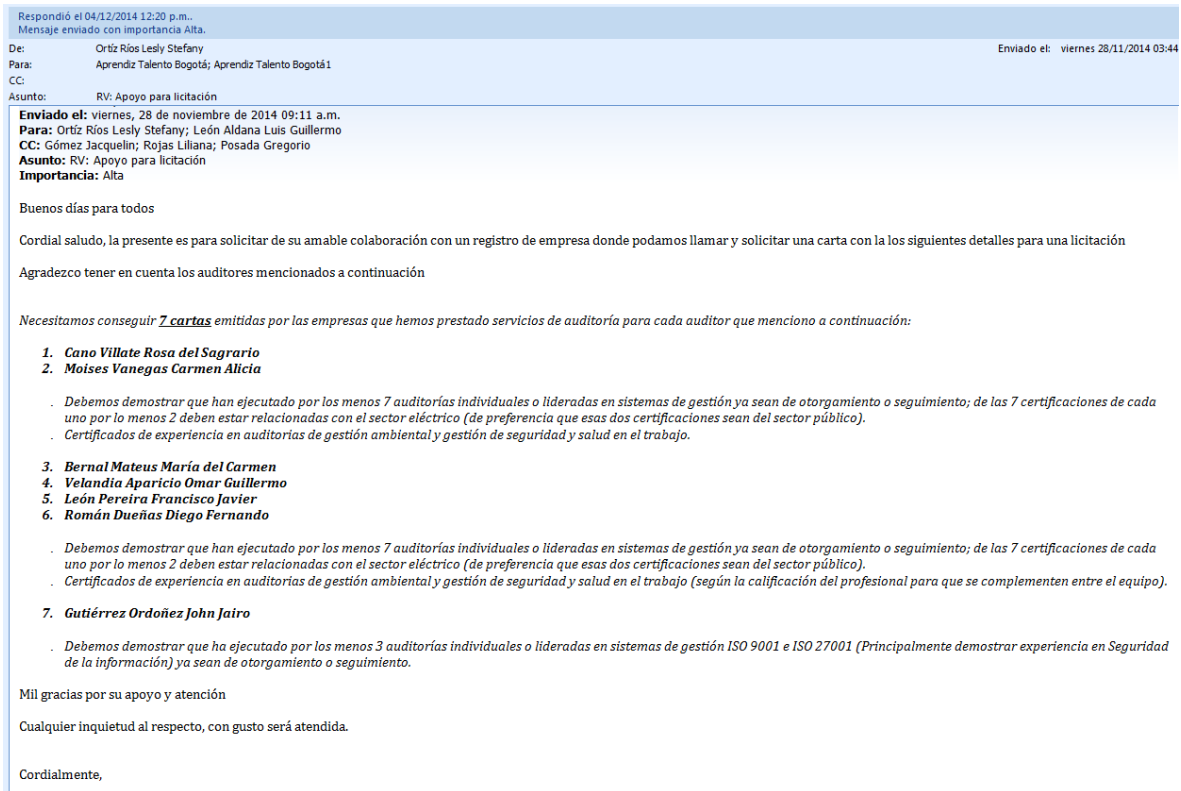


Figura 39 Correo solicitud II

2. Se realiza el envío de la información exigida en las licitaciones puede ser hojas de vidas, certificaciones laborales o soportes (formación profesional y experiencia laboral), al área comercial de la empresa quienes se encargan de recibir la diferente documentación y poder reunirla para realizar el envío a la empresa solicitante.

Mapa de procesos:

Figura 40 Mapa de procesos licitaciones-soportes

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- El tiempo es un factor clave en este proceso debido a que estas licitaciones tienen un límite de tiempo permitido para la entrega de la documentación si no se cumple con estos requisitos la licitación puede perderse.
- Debido a que la documentación es entregada físicamente es necesario para el área de calificación que toda la documentación esté digitalizada y archivada de manera que facilite la búsqueda de los documentos según los requerimientos de las licitaciones. Se debe tener en cuenta que las licitaciones se realizan en tiempos cortos los cuales se vencen de manera rápida, así que la documentación de la información debe estar guardada de manera óptima que contribuya de manera eficiente el envío de la información.

11.6 Registro de actividades

Descripción: Los profesionales que realizan auditoría envían un formato en el cual documentan las actividades que realizan durante el mes. En este formato se tiene en cuenta información como: Ciudad en la que se realiza el servicio, Horas, Tipo de auditoría, Sector y área técnica en el cual prestó el servicio, esta información se registra en SIO permitiendo que en el momento de descargar la información como hoja de vida y actividades registradas ya se tengan todos los datos estén actualizados en la hoja de vida que arroja el sistema. Los pasos que se deben seguir para desarrollar de manera óptima esta actividad son los siguientes:

1. **Recepción del correo registro de actividades:** Este correo es enviado directamente por el profesional que ha prestado el servicio o también es enviado a la coordinación de calificación. Ver figura 41.

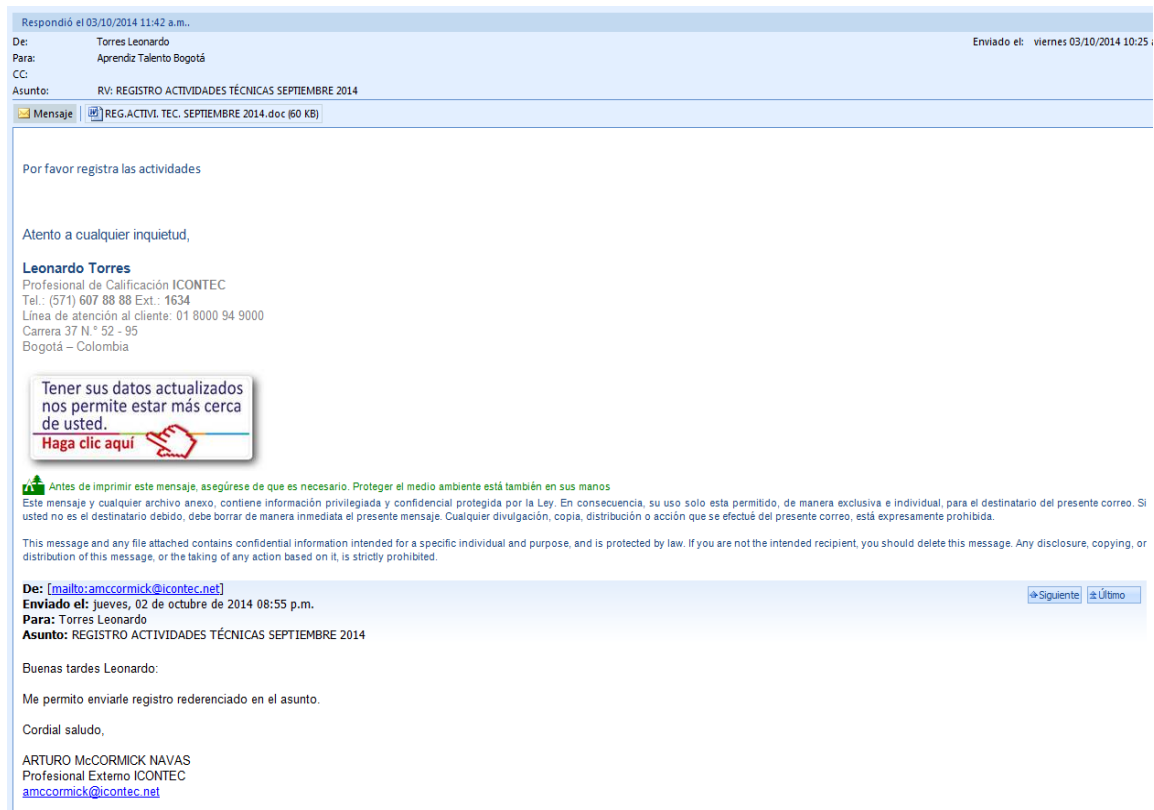


Figura 41 Correo - formato registro

2. **Registro de actividades:** Luego de recibir el correo este se encuentra un documento adjunto de Word en el cual el profesional diligencia los datos de actividades técnicas realizadas. Ver figura 42.

REGISTRO DE ACTIVIDADES TÉCNICAS PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CERTIFICACIÓN



ÁREA PRESTADORA DEL SERVICIO		CERTIFICACION SISTEMAS DE GESTION									
PROFESIONAL		ARTURO McCORMICK NAVAS									
AÑO / MES:	2014	SEPTIEMBRE									
Nº	REGIONAL QUE PROGRAMA	PAIS / DEPARTAMENTO / CIUDAD	SERVICIO ASIGNADO (TIPO DE AUDITORIA)	HORAS					FECHA (año/mes/día)	EMPRESA	ÁREA TECNICA y/o CATEGORIA
				L	A	AE	PE	E			
1	Centro y Sur Oriente	Colombia Bogotá, D.C.	Renovación	24					2014-09-15/16/17	GRUPO KOPELLE LTDA.	CS 12-0
2	Centro y Sur Oriente	Colombia Tolima / Ibagué	Seguimiento	12					2014-09-22	LABORATORIO CLÍNICO CENTRAL LTDA	CS 38-3
3	Centro y Sur Oriente	Colombia Bogotá, D.C.	Otorgamiento Etapa 2	12					2014-09-25/26	INMUNOTECH LABORATORIES S.A.S.	CS 38-3

Vo. Bo. JEFE ÁREA PRESTADORA DEL SERVICIO: _____

Figura 42 Formato de actividades

3. **Registro en SIO:** Luego de verificar que los datos del registro de actividades este completamente diligenciado se dirige a la plataforma de Nuestra Net. Ver figura 43.



Figura 43 Ingreso Nuestra Net

4. **Ingreso a Sio Plancarrera:** Luego se ingresa a SIO y SIOPlanCarrera plataforma en la que se realiza el registro de las actividades. Posteriormente se ingresa a administración PlanCarrera.



Figura 44 Ingreso SIOPlanCarrera

5. **Ingresar Registro de actividades:** Sitio de la plataforma para proceder a realizar el registro de las actividades. Ver figura 45.



Figura 45 Ingreso registro de actividades

6. Posteriormente se despega una pestaña en la cual se realiza la búsqueda del profesional el cual presto el servicio. Ver figura 46.

País	Departamento	Ciudad	Regional Solicitante	Fecha	Tipo	Clasificación	Actividad	Empresa	Resultado	Descripción	Disciplina
1											

Figura 46 Búsqueda del profesional

7. **Registro de actividad en la ficha técnica:** Luego de encontrar al profesional en el sistema se desprende el formato de actividades en el cual se diligencia los datos suministrados en el formato de registro de actividades. Ver figura 47.

Formulario de Actividades - Microsoft Internet Explorer provided by Icontec internacional

Formulario de Actividades no Reportadas por SIO Programación

Código Profesional	Nombre Profesional	Nueva Actividad
10001779	Arcila Garcés Gerán González	<input type="button" value="+ ADICIONAR"/>

Fecha (aaaa/mm/dd)

País Departamento

Ciudad Tipo Actividad

Clasificación Regional Solicita

Actividad

Hora(s)

Empresa/Entidad

Descripción

Disciplinas de la Actividad

Plan Carrera	Disciplina de Trabajo
--------------	-----------------------

Figura 47 Ingreso de actividades

- 8. Verificación del registro en el sistema:** Al realizar el registro en el sistema se dirige a SIOPlanCarrera nuevamente y se busca al profesional el cual se realizó el registro, de ahí se despliega todas las actividades realizadas por el profesional. Ver figura 48.

icontec Internacional

SIO Plan Carrera
SISTEMA DE GESTIÓN

Inicio | Regresar | Ayuda

Bienvenido, Aprendiz Talento Bogotá

Buscador de Actividades por Profesional

Fecha Inicio (aaaa/mm/dd): Fecha Fin (aaaa/mm/dd):

Tipo Actividad: [Todas] Profesional: Arcila Garcés Gerán González

País: [Sin Definir] Departamento: [Sin Definir]

Ciudad: [Sin Definir] Aprobadas/No Aprobadas: [Todas]

Regional Solicitante: [Todas]

Listado de Actividades del Profesional

● Aprobado ● Sin Aprobar

	País	Departamento	Ciudad	Regional Solicitante	Fecha	Tipo	Clasificación	Actividad	Empresa	Resultado	Descripción	Disciplina
<input checked="" type="checkbox"/>	Honduras	Honduras	Choloma (Hon)	Internacional	2009/02/01	RRHH- Evaluación de conocimientos	Examen-ISO 9001	Examen Monitoreo, Análisis y Mejoramiento	ICONTEC	58		
<input checked="" type="checkbox"/>	Colombia	Antioquia	Medellín	Antioquia Chocó y eje cafeter	2009/08/12	Curso recibido	Curso PC-Laboratorio Metrología	Taller de actualización en el área de metrología	Icontec Regional Antioquia	8	Capacitación-17025-Evaluación-de-Laboratorios.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Colombia	D.C.	Bogotá D.C.	Centro y Sur Oriente	2010/07/29	Actividad Técnica- Cert. ISO 9000	Cert. ISO 9000 - Renovación	Auditor Líder - Responsable auditoria de renovación sistema de calidad	COLEGIO DEL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS BETHLEMITAS	28		CS EA37-Educación
<input checked="" type="checkbox"/>	Colombia	D.C.	Bogotá D.C.	Centro y Sur Oriente	2010/07/30	Actividad Técnica- Cert. ISO 9000	Cert. ISO 9000 - Seguimiento	Auditor Líder - Responsable auditoria de seguimiento sistema de calidad	NERA AMÉRICA LATINA	12		CS EA31/6-Correo y telecomunicaciones
<input checked="" type="checkbox"/>	Colombia	Santander	Bucaramanga	Oriente	2010/08/24	RRHH- Monitoreo	EN Monitoreo- PC Cert. Sistema	Monitoreo durante el entrenamiento- Auditor Líder ISO 9000	Fundamentación Universitaria San Gil	1		CS EA37-Educación
<input checked="" type="checkbox"/>	Honduras	Honduras	Tegucigalpa (Hon)	Internacional	2010/09/07	RRHH- Evaluación de conocimientos	Examen-ISO 9001	Examen Control de los procesos en un sistema de calidad	ICONTEC	80		
<input checked="" type="checkbox"/>	Colombia	Caldas	Manizales	Antioquia Chocó y eje cafeter	2011/06/22	RRHH- Monitoreo	EN Monitoreo- Prod. Gestión Comercial	Monitoreo durante el entrenamiento- Auditor Gestión Comercial	Hernán Alberto Aristizábal Giraldo	1	Fabio Cadena	
<input checked="" type="checkbox"/>	Colombia	Risaralda	Pereira (Ris)	Antioquia Chocó y eje cafeter	2012/03/27	Actividad Técnica- Cert. ISO 9000	Cert. ISO 9000 - Seguimiento	Auditor Líder - Responsable auditoria de seguimiento sistema de	Recaudos Integrados	20		CS EA35/2-Actividades legales y contables

Figura 48 Listado total de actividades en el sistema

Mapa de procesos:

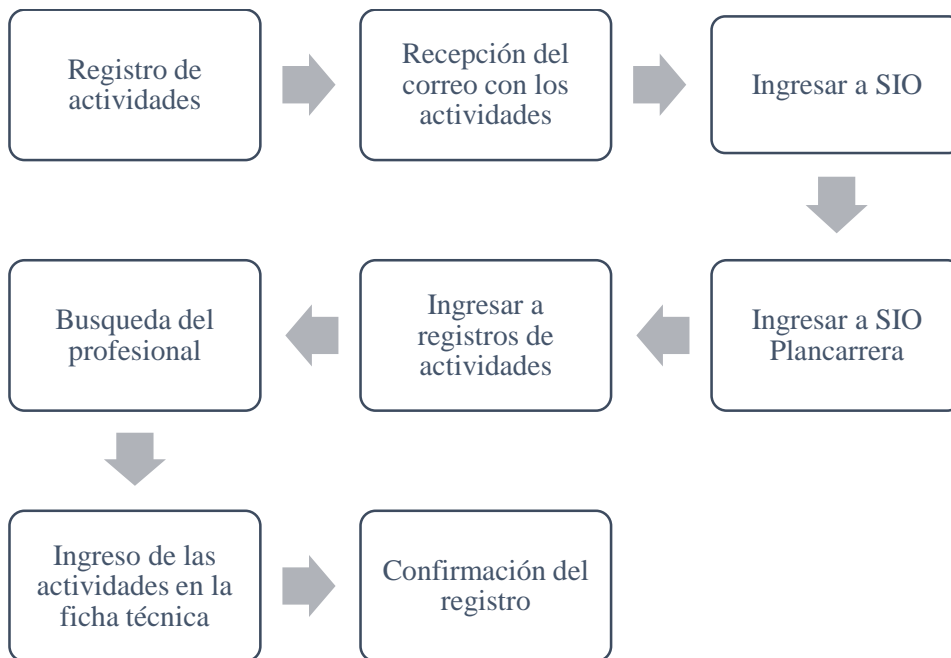


Figura 49 Mapa de procesos registro de actividades

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- **Cantidad:** El registro de actividades se realiza mensualmente, uno de los factores que interviene en el registro es la cantidad de documentación que se debe incluir en el sistema debido a que cada mes se acumula la información de los distintos profesionales.
- **Datos:** Algunos de los formatos enviados no tienen determinada información importante para el registro, esto impide que se realice el proceso y de igual manera hace que se emplee una mayor cantidad de tiempo mientras se consolida la información.

11.7 Registrar las calificaciones en el sistema

Descripción: Una vez que el profesional pasa el proceso de calificación docente todos los formatos son enviados a revisión en donde el jefe de educación da una observación de los mismos, luego de este proceso los firma y posteriormente tienen que ser cargados en el sistema y en el consolidado con el fin de llevar un registro de las calificaciones que realiza el profesional. Este registro es indispensable para que el área de educación funcione de la mejor manera ya que es soporte de las calificaciones tomados por los profesionales. El procedimiento de esta actividad es la siguiente:

1. **Recepción del correo:** Luego de realizada la calificación docente, el profesional calificado envía el formato diligenciado al docente tutor posteriormente procede a revisar y dar sus observaciones. El formato es enviado por medio de correo al área de calificación. Ver figura

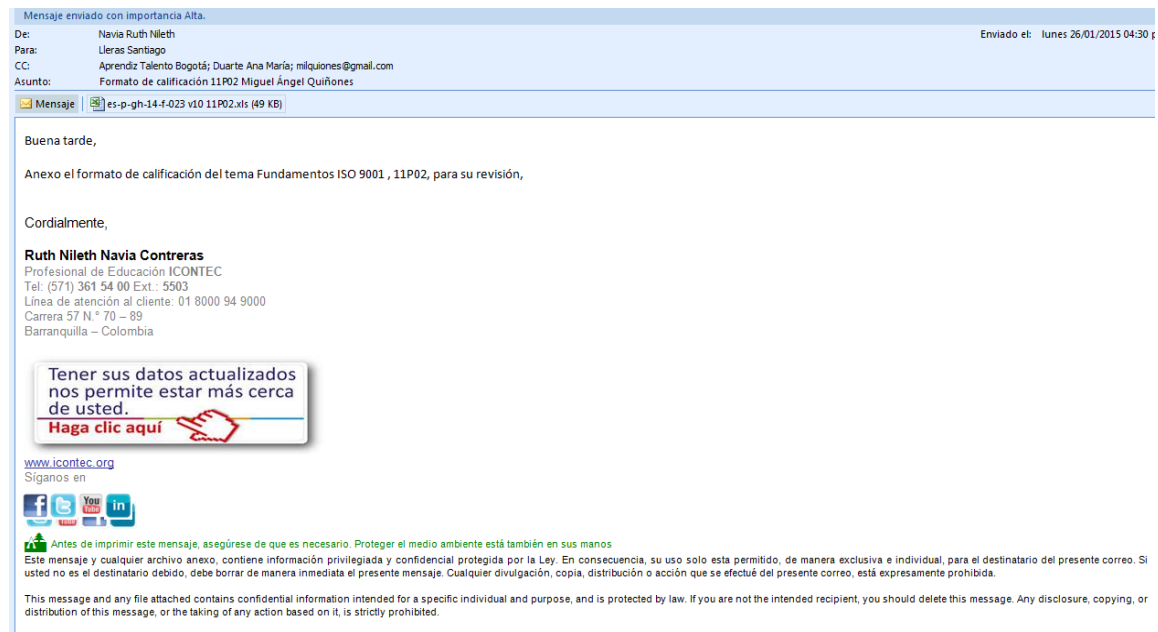


Figura 50 Correo -Formato de calificación

2. **Formato de calificación:** El profesional a calificar diligencia el formato de calificación de acuerdo al curso tomado. Ver figura 51.


REGISTRO DE ENTRENAMIENTO CON INDUCCIÓN			
Características: Herramienta de entrenamiento que se utiliza con el propósito de afianzar, clarificar y asegurar el enfoque pretendido para un tema específico. El profesional entrenado mediante este método en todos los casos ha adquirido de manera previa los conocimientos necesarios para dicho tema y se requiere de su parte un trabajo independiente de preparación en las temáticas en las que será entrenado.			
DOCENTE EN ENTRENAMIENTO: MIGUEL ÁNGEL QUINONES MARTINEZ			
FECHA: 23/01/2015		DOCENTE TUTOR: RUTH NILETH NAYIA CONTRERAS	
CURSO: 11P02 FUNDAMENTOS ISO		MODULAR: CALIDAD	CICLO: BÁSICO
1. PARA DILIGENCIAR POR EL DOCENTE EN ENTRENAMIENTO			
1. Criterios de desempeño:	IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS Y/O TÉCNICAS QUE LE PERMITAN PLANIFICAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LOS REFERENCIALES.		
2. Unidades de aprendizaje:	Comprender los elementos fundamentales sobre los cuales se estructuran los S.G.C. Identificar los procesos necesarios que le permita la Gestión de su Sistema de Calidad. <i>Interpretar los requisitos citados en la ISO 9001</i>		
3. Objetivos:	Conocer los elementos fundamentales y los requisitos sobre los cuales se estructuran los Sistemas de Gestión de Calidad.		
4. Contenidos:	Principios de un S.G.C Conceptos relacionados con un S.G.C Enfoque por procesos - Red de procesos. Utilidad y estructura de los referenciales que conforman la familia de normas ISO 9000. <i>Requisitos ISO 9001.</i>		
2. TEMAS TRATADOS EN LA INDUCCIÓN DILIGENCIADO POR EL TUTOR			
En esta temática se desarrollo la estructura de la familia de normas ISO 9000: iniciando desde los principios, teniendo en cuenta conceptos técnicos, abordando cada uno de los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, dando a conocer cada uno de los talleres, el manejo del tiempo y el material de apoyo para que sea más sencillo el discurso en el aula.			
3. ELEMENTOS A EVALUAR DURANTE EL ENTRENAMIENTO POR INDUCCIÓN			
3.1. EVALUACIÓN DEL DOCENTE EN ENTRENAMIENTO POR PARTE DEL TUTOR		Si	No
1. Conocimiento del tema.		X	
2. Interés por profundizar en aspectos específicos de los contenidos del curso.		X	
3. Asistencia puntual y permanencia durante la inducción.		X	
3.2. EVALUACIÓN DEL DOCENTE TUTOR POR PARTE DEL DOCENTE EN ENTRENAMIENTO		Si	No
1. Capacidad para comunicar los temas tratados.		X	
2. Claridad en la relación: Objetivos-Contenidos-Unidades de aprendizaje-Criterios de desempeño.		X	
3. Asertividad en enfoque para talleres.		X	
4. Presentación de parcelación.		X	
4. CONCEPTO DOCENTE TUTOR RESPECTO A RESULTADO DE LA INDUCCIÓN Y LA COMPETENCIA DEL DOCENTE EN ENTRENAMIENTO			
El profesional, posee competencias en el manejo de esta temática, se siente seguro en desarrollarla, sin embargo desea observarla para tener en cuenta los tiempos en tema, talleres y manejo de auditorio.			
5. CONCEPTO U.E.N.			
<small>Nota: En caso que la inducción sea realizada de manera virtual, es responsabilidad del Docente en entrenamiento registrar los numerales 1 y 3.2 y enviarlo al tutor para terminar el registro y entregarlo a Gestión de Programación y continuar el proceso.</small>			

Figura 51 Formato registro de entrenamiento

- Registro en SIO:** Una vez recibido el formato diligencia se ingresa a Nuestra Net a SIO. Ver figura 52.



Figura 52 Ingreso a SIO

4. **Registro del curso:** Para realizar el registro en SIO se ingresa a SIO Plancarrera.

Ver figura 53.



Figura 53 Ingreso SIOPlanCarrera

5. **Registro de calificaciones:** Posteriormente de haber ingresado a SIOPlanCarrera se ingresa en proyectar y calificar en disciplina. Ver figura 54.



Figura 54 Proyectar y calificar disciplina

6. **Ficha técnica:** Una vez de ingresar a proyectar y calificar disciplina se desprende una ficha en la cual se procede a completar los datos principales de la calificación. Ver figura 55.

Ficha de Proyección y Calificación de Profesional en Disciplina			
Profesional	Quiñones Martínez Miguel Ángel	Identificación	9294262
Plan Carrera	PC-Ed&Desarrollo	Estado	Calificado
Disciplina	ED 1A-Calidad ISO9000-Fundamentos ISO9000	Tiempo Calificación	0
Fecha Proyección (aaaa)	<ul style="list-style-type: none"> ED 11P06-Taller de documentación ISO 9001 ED 11P07-Taller de planificación ISO 9001 ED 11H01-Producción y prestación del servicio en un S.G.C ED 11H02-Control integral de la gestión de la producción y prestación ED 11H03-Gestión de las compras en un S.G.C. ED 11H04-Gestión del Recurso Humano en un S.G.C. ED 11H05-Gestión del Diseño y Desarrollo en un S.G.C. ED 11H06-Fundamentos de gestión de los procesos de medición ED 11H07-Lineamientos básicos de gestión de los procesos de medición ED 11H08-Administración de las quejas y reclamos ED 11H09-Gestión del cliente en un S.G.C. ED 11V01-Medición, Análisis y Mejora en un S.G.C. ED 11V02-Indicadores de Gestión ED 11V03-Indicadores de Gestión ED 11V04-Auditoría interna en un S.G.C ED 11V05-Auditoría interna en un S.G.C ED 11V06-Revisión por la dirección. ED 11A01-Acciones correctivas, preventivas y de mejora en un S.G.C ED 11A02-Acciones correctivas, preventivas y de mejora en un S.G.C. ED 11A03-Guía metodológica para la implementación de un S.G.C. ED 12P01-Gestión del riesgo. NTC 31000 ED 12P02-Costos de la calidad, una aproximación a la gestión financie ED 12P03-Aseguramiento metrologico ED 12P04-Gestión de los procesos de medición ED 12P05-Gestión para el éxito sostenido ED 12P07-Fundamentos evaluación conformidad ED 12P08-Planificación del control de la producción ED 12P09-Gestión de la investigación, desarrollo e innovación ED 12H01-Administración de las competencias en un S.G.C ED 12H02-Implementación de los procesos de medición 		
<input type="checkbox"/> DETAL			
<input type="checkbox"/> Enviar Correo al Profesional			

Figura 55 Ficha técnica de registro

- Registrar la información en el consolidado de educación, Luego de ingresar los datos al sistema se procede a registrar la información de calificación en el consolidado de educación en el cual se encuentran los diferentes cursos en los cuales ha sido calificados los distintos profesionales de educación. Ver figura 56.



CONSOLIDADO CALIFICACIÓN PROFESIONALES EDUCACION

Fecha de Actualización: 6 de Enero de 2015

Nombre Profesional	Ubicación	Tipo de Vinculación	Regional	Código Curso	Versión	Fecha entrega documentación Calificación	Fecha Calificación	Especializaciones	Nombre Curso
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41AIA02					Autoevaluación y análisis y mejora de la acreditación en salud
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41AIA02					Acreditación y la gestión del ambiente físico
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41AIA03					Proceso de atención al cliente asistencial PACAS
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41AIP03					Direccionamiento del SGC
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41AIP04					Generalidades de acreditación
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41AIV01					Acreditación y la gerencia de la información
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41SPP01		02/09/2014	02/09/2014		Cultura organizacional
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41SPP02		02/09/2014	02/09/2014		Aspectos básicos de la seguridad del paciente
raujo Oñate María Juliana	Bogotá	Externo	Centro	41SPV01		02/09/2014	02/09/2014		Técnicas evaluativas de seguridad del paciente
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	10B		04/08/2010	04/08/2010		Planificación en los Modelos de Gestión de Calidad en Salud
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	10M		29/09/2010	29/09/2010		Gestión y Evaluación de la Salud en Seguridad y Salud Ocupacional
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	39A		27/04/2010	27/04/2010		Generalidades de la Acreditación
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	39B					Estándares de Direccionamiento y Gerencia
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	39C					Estándares de Gerencia de la Información
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	39E		27/04/2010	27/04/2010		Estándares de Gerencia del Ambiente Físico y Gestión de Tecnología
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41P					Enfoque basado en procesos
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	61A		23/03/2010	23/03/2010		Cultura organizacional y magnitud del problema
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	61B		23/03/2010	23/03/2010		Aspectos básicos de la seguridad del paciente
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	61E		26/09/2010	26/09/2010		Técnicas evaluativas de la seguridad del paciente
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	61F		26/09/2010	26/09/2010		Mejoramiento del programa de seguridad del paciente
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	64B		28/02/2012	28/02/2012		Actualización en ISO 19011:2011
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	64C		28/02/2012	28/02/2012		Actualización en ISO 19011:2011
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41AIA02					Acreditación y la gestión del ambiente físico
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41AIP02					Generalidades de acreditación
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41AIP03					Direccionamiento del SGC
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41AIP04					Generalidades de acreditación
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41AIV01					Acreditación y la gerencia de la información
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41SPA01					Mejoramiento del programa del paciente seguro
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41SPP01					Cultura organizacional
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41SPP02		02/09/2014	02/09/2014		Aspectos básicos de la seguridad del paciente
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	41SPV01					Técnicas evaluativas de seguridad del paciente
rcila Jiménez Jairo Elías	Cali	Interno	Suroccidente	59H01		08/02/2013	08/02/2013		Gestión de la salud en un SGS&SO
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	39A		26/09/2010	26/09/2010		Generalidades de la Acreditación
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	39B		23/09/2010	23/09/2010		Estándares de Direccionamiento y Gerencia
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	39C		08/02/2011	08/02/2011		Estándares de Gerencia de la Información
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	39D					Estándares de Gerencia de Recursos Humanos
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	41P		22/02/2011	22/02/2011		Enfoque basado en procesos
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	41Y		29/09/2010	29/09/2010		Sensibilización Plan de mejoramiento
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	61A					Cultura organizacional y magnitud del problema
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	61B					Aspectos básicos de la seguridad del paciente
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	64B					Actualización en ISO 19011:2011
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	64C					Actualización en ISO 19011:2011
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	11A01		22/08/2014	22/08/2014		Acciones correctivas, preventivas y de mejora en un S.G.C
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	11A02		22/08/2014	22/08/2014		Acciones correctivas, preventivas y de mejora en un S.G.C.
rciniegas Molina Tereza Marina	Barranquilla	Interno	Caribe	11A03		16/12/2013	16/12/2013		Guía metodológica para la implementación de un S.G.C.

Figura 56 Consolidado de cursos educación

Mapa de procesos:

Figura 57 Mapa de procesos registro de calificaciones

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- La entrega oportuna de los formatos por parte de los profesionales y docentes hace que el proceso sea más rápido y completo, si no se entrega esta información no se puede proceder a realizar ningún registro impidiendo y afectando diferentes áreas ya que en ocasiones si no se encuentra calificado el profesional no puede prestar ninguna clase de servicio.
- La actualización oportuna de los consolidados ayuda a que los profesionales lleven un cronograma de calificación ordenado.

11.8 Certificaciones laborales

Descripción: Este proceso se lleva a cabo solo para los profesionales externos dado que el área de calificación maneja la información de estos profesionales, este proceso inicia desde que el profesional realiza la solicitud del certificado, en ocasiones estos tienen requerimientos especiales que no solo piden información de que trabajan en la empresa sino que también piden

las horas trabajadas, el salario promedio (honorarios para el personal externo) y en ocasiones el nombre de las empresas en las que han prestado servicios pero cierta información no se puede proporcionar dado las políticas de la empresa. La empresa tiene varias sedes en diferentes países el envío del certificado se hace vía electrónica o en ocasiones se realiza el envío físico según sean los requerimientos del profesional. El proceso que sigue en esta actividad es el siguiente:

- 1. Recepción de la solicitud:** Las solicitudes de certificaciones laborales pueden ser por medio de correo electrónico o por vía telefónica, estas certificaciones realizadas por el área de clasificación son exclusivamente del personal externo de la empresa. Ver figura 58.

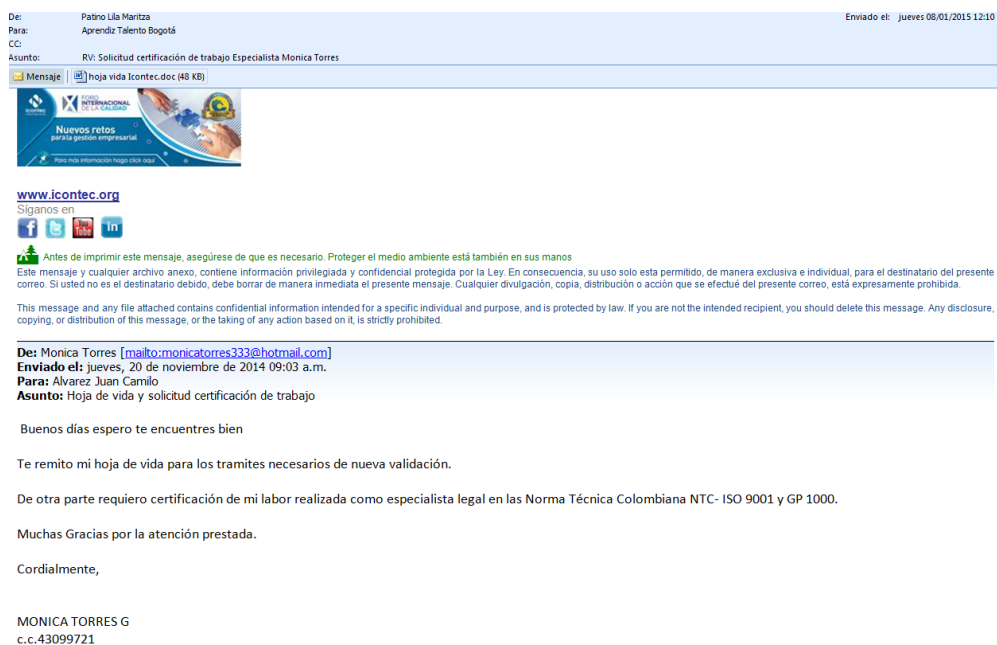


Figura 58 Correo solicitud certificación

- 2.** Una vez tramitada la solicitud se inicia la búsqueda de datos del profesional, posteriormente se envía la información a la Jefe del área de administración de personal quien se encarga de realizar el certificado. Ver figura 59.

De: Aprendiz Talento Bogotá
 Para: Patino Lila Maritza
 CC: Torres Leonardo
 Junto: Constancia Laboral - Mónica Torres

Enviado el: jueves 08/01/2015 01:58

Buen Día

Margarita

El presente es para solicitar el siguiente certificado Laboral

- **Nombre:** Mónica Patricia Torres Galeano
- **C.C.:** 43099721 de Medellín
- **Profesional :** Externa
- **Fecha de Ingreso:** 2008/04/17
- **Calificado como:** Experta técnica
 - ✓ Sistemas de gestión de calidad **Desde:** 2008/12/23 - **Hasta:** 2012/10/29

Quedo atenta a sus comentarios.

Ingrid Paola Quiroga Becerra
 Desarrollo Humano ICONTEC
 Tel.: (571) 607 88 88 Ext.: 1614
 Línea de atención al cliente: 01 8000 94 9000
 En Bogotá: (571) 638 2919
 Carrera 37 N.º 52 - 95
 Bogotá - Colombia




Figura 59 Información administración de personal

3. Luego que el certificado esta hecho el representa legal de la empresa lo firma y este es llevado al área de calificación para realizar el envío correspondiente.



EL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC

CERTIFICA:

Que la profesional Mónica Patricia Torres Galeano, identificada con cédula de ciudadanía No. 43.099.721 de Medellín, prestó servicios para nuestros clientes, del 17 de abril de 2008 al 29 de octubre de 2012, en su carácter de profesional externo e independiente sin vinculación laboral, desarrollando actividades como Especialista Técnico en Sistemas de Gestión.

Esta certificación se expide a solicitud de la interesada en la ciudad de Bogotá, a los veintisiete (27) días del mes de enero de 2015.

Atentamente,



José Ricardo Tobo González
 Director Administrativo y Financiero

Lila Maritza
 C:\Trabajo\2015\Certificaciones\Prot_ Externa\Cer_ Especialista.doc



COLOMBIA: 800 012 336-1
 BOGOTÁ: (571) 607 88 88
 BARRANCOQUILLA: (571) 607 88 88
 BARRANCOQUILLA: (571) 607 88 88
 BOGOTÁ: (571) 607 88 88
 BUENAVISTA: (571) 607 88 88
 CALI: (571) 607 88 88
 CARRANDELA: (571) 607 88 88
 CUCUTA: (571) 607 88 88
 GUAYACÁN: (571) 607 88 88
 IBAGUÉ: (571) 607 88 88
 MEDANILLA: (571) 607 88 88
 MEDANILLA: (571) 607 88 88
 MONTENA: (571) 607 88 88
 NEIVÉ: (571) 607 88 88
 PASTO: (571) 607 88 88
 PEREIRA: (571) 607 88 88
 VILLAVIEJA: (571) 607 88 88

INTERNACIONAL
 BOGOTÁ: (571) 607 88 88
 COLOMBIA: (571) 607 88 88
 CHILE: (571) 607 88 88
 ECUADOR: (571) 607 88 88
 EL SALVADOR: (571) 607 88 88
 GUATEMALA: (571) 607 88 88
 HONDURAS: (571) 607 88 88
 MÉXICO: (571) 607 88 88
 NICARAGUA: (571) 607 88 88
 PANAMÁ: (571) 607 88 88
 PARAGUAY: (571) 607 88 88
 PERÚ: (571) 607 88 88
 VENEZUELA: (571) 607 88 88

Línea de servicio en Bogotá 807-8888 para el resto del país 01 8000 949000
 www.icontec.org

Figura 60 Certificado laboral

- 4. Envío del certificado al profesional interesado:** Este envío puede ser realizado de manera virtual por medio del correo o es remitido a las oficinas principales de Icontec para su posterior reclamo.

Mapa de procesos:

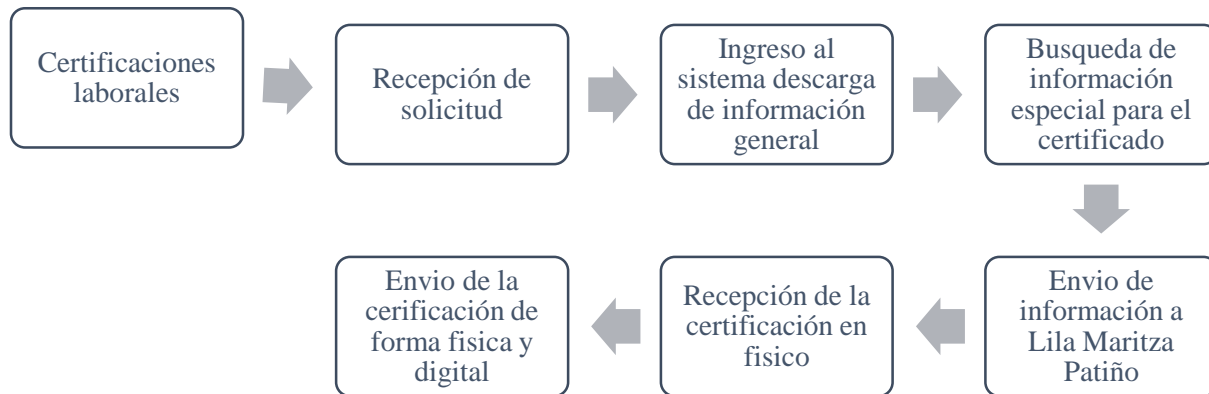


Figura 61 Mapa de procesos calificaciones laborales

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- **Envío de información:** Estas solicitudes las realizan directamente al área pero en ocasiones envían la solicitud a otras áreas, dependencias, oficinas y correos en el cual pierde tiempo mientras envían nuevamente el correo al área específica.
- **Tiempo:** Las constancias laborales tienen un tiempo máximo para ser expedidas de tres días, cuando estas exceden este tiempo los profesionales pueden quejarse levantando no conformidades en los procesos realizados en el área.

11.9 Proyecto docentes

Descripción: La actividad proyecto de docentes fue una recopilación de información con relación a la educación profesional y calificación vigente que tienen actualmente. La educación

profesional se validaba con algún soporte, acta o diploma que da constancia a la formación que actualmente poseen. Este proyecto nace luego de una auditoría interna en el que se levantó una no conformidad por documentación y calificaciones que se tenían en el sistema y no contaban con los soportes necesarios. Luego de recopilar la información se realizó una descripción de cada uno de los docentes donde se confirma la información que se tiene en el sistema o de lo contrario se realiza una realimentación de los datos nuevos. Posteriormente se hace un análisis en el cual realimenta cuantas personas han contestado, cuantos cambios se realizaron y cuanta de esta información estaba correcta.

1. Creación del listado de docentes activos en la empresa con la información general
2. Incluir la información de acuerdo al módulo en el que se encuentra calificado
3. Envío de correos con la información del docente, con el fin de verificar si esta correcta o ha tenido algún cambio.



Figura 62 Formato confirmación información docente

- 4. Registro de respuesta:** En la figura 63 y figura 64 se puede observar el consolidado que se manejó para el registro de la información a verificar según las necesidades del área de calificación.

Nombres y Apellidos	CC.	Regional	Fecha de ingreso	Calificaciones (modulares)								VERIFICACIÓN MODULARES CURSOS	Educación	VERIFICACION TITULOS EDUCACIÓN	AJUSTES QUE HAY QUE HACER EN SIO	AJUSTADO EN SIO (FECHA)- Solo educación
				Salud	S&SO	Medio Ambiente	Seguridad de la Información	Integrados	Alimentos	Sector Público	Salud					
Deque Orozco Luis Javier	98500340	Antioquia	12/03/2009	X	X	X	X					OK	Pregado	OK	OK	
Hasso Osorio Sergio	9452345	Sur Occidente	18/01/2010	X	X	X	X					OK • Calidad en el sector Educación • Formación para el trabajo y el desarrollo humano	Pregado- Confirmar	Candidato a Magister	Verificar las calificaciones EN S&SO integrados y sector público, Ver como	
Liras Díaz Santiago	79781769	Centro y Sur Oriente	19/09/2011	X			X					OK	Especialización	OK	OK	
López Esguerra María Paulina	39788439	Centro y Sur Oriente	03/09/2005	X			X			X		OK calificado en el modular de calidad y en el de alimentos, pero no en el de integrados.	Maestría	OK - Envío Diploma	Ajustar en SIO educación , envío el diploma de maestría	11/12/2014
Martinez Ramirez Sergio Javier	79688634	Retirado	02/02/2009	X	X	X	X			X	X	RETIRADO	Especialización	RETIRADO	RETIRADO	
Mayor Sandoval José Fernando	94320145	Sur Occidente	02/09/2002	X	X	X	X			X	X	OK- NO ESTA CALIFICADO EN SECTOR PUBLICO III SALUD- Pero si ha dictado alguna vez	Especialización	OK	Verificar con Santiago Liras la calificación en el sector público y en el sector salud	
Medwelo Morao Sandra Patricia	63488678	Oriente	03/03/2014	X			X					OK	Especialización	MAESTRÍA	Ver correo para verificar los modulares y ajustar educación en SIO. TIENE Maestría	11/12/2014
Meza González Liliana Andrea	5289450	Centro y Sur Oriente	2/04/2014	X								OK	Especialización	OK	OK	
Navis Contreras Ruth Nikah	4557627	Caribe	14/03/2007	X	X		X			X	X	Salud (Estoy pendiente porque me responde desde la UEN de	Especialización-por confirmar	OK - ESPECIALISTA	verificar con Santiago Liras la calificación en el modulo de salud	
Padilla Osorio Gloria Patricia	2582737	Antioquia	15/05/2013	X			X					OK	Especialización	OK	OK	
Piason Rodriguez Nelson Encanto	19446428	Centro y Sur Oriente	19/09/2011	X	X		X			X	X	OK auditores líderes integrales HSEQ Y AUDITORES LIDERES 13485	Especialización	OK	Verificar con Santiago Liras o la calificación en el modular integrados y en el 13485	
Ramirez Mejia Yvaid Encider	79408740	Centro y Sur Oriente	01/09/2012							X		OK	Maestría	OK	OK	
Rico Giraldo Ricardo Mauricio	7174180	Antioquia	01/08/2006	X	X		X			X	X	OK	Especialización	MAESTRÍA	Solicitar la certificación de la maestría y ajustar en SIO	11/12/2014
Rodriguez Moreno Jaime Hernan	7708197	Retirado	20/10/2010							X		RETIRADO	Especialización	RETIRADO	RETIRADO	
Rodriguez Vargas Aristides Gregorio	79285000	Centro y Sur Oriente	01/08/2002	X	X		X			X	X	OK Calidad, S&SO e Integrados	Especialización	Maestría	Verificar con Santiago Liras la calificación en integrados y ajustar en SIO educación	11/12/2014
Sabaghi Cifuentes Victor Hugo	16305791	Sur Occidente	2/03/2012	X	X	X	X					OK	Maestría	OK	OK	
Salcedo Castro Gustavo Adolfo	1098615266	Oriente	17/03/2014	X			X					OK	Especialización	OK	OK	
Sanchez Contreras Gloria Amanda	2105744	Centro y Sur Oriente	06/09/2010	X	X		X			X		OK	Especialización	OK	OK	
Valenzuela Lopez Paulo Cesar	91233912	Oriente	01/09/2008	X	X	X	X			X		NO CONTESTO	Especialización	NO CONTESTO	RETIRADO	
Vargas Flores John Fredy	13542283	Retirado	10/01/2007	X	X	X	X			X		RETIRADO	Pregado-Confirmar	RETIRADO	RETIRADO	
Vialara Barona Rodrigo	94432371	Sur Occidente	03/08/2009	X	X		X			X		OK Calidad Ambiental, Sector público, Mipges, Integrados, Seguridad en la Cadena de Suministros, Seguridad Vial, Auditor Líder (RICA)	Maestría	OK	Verificar con Santiago Liras la calificación en sistemas integrados	

Figura 63 Proyecto docentes I

Nombres y Apellidos	CC.	REGIONAL	Formación Académica	ENVIADO S	Calidad	S&SO	Medio Ambiente	Integrados	Seguridad de la Información	Alimentos	Sector Público	Salud	Total de Modulares 2014	VERIFICACION MODULARES/CURSOS	Fecha de ingreso	AJUSTES QUE HAY QUE HACER EN SIO	AJUSTADO EN SIO (FECHA)- Solo educación
Boron Zoza Luz Stella	31289222	Sur Occidente	Especialización	X			X	X					2	Dieta ambiental	05/04/1999	Verificar calificación en Integrados	
Blancquett Cardozo Robert José	7316106	Caribe	Especialización	X	X	X		X					3	Calidad, S&SO, Ambiental e integrados	13/08/2012	Verificar con Santiago Liras si el profesional se encuentra calificado en el modular ambiental.	
Bonilla Betancourt Luis Ferny	94324087	Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	Especialización	X	X						X		1	OK	15/10/2010	Falta certificado profesional - Actualizar en SIO	
Botero Botero Sandra	42829631	RETIRADO	Profesional	-									0	RETIRADO	3978	RETIRADO	
Botero Muñoz Wilson	10261644	Caribe	Especialización	X	X			X			X		3	OK	25/10/2011	OK	
Botero Rodríguez Carlos Alberto	78587827	Centro y Sur Oriente	Especialización	X	X								1	Fundamentos ISO 28000, Implementación ISO 28000, Auditorías ISO 19011 para ISO 28000	09/10/2009	Consultar a que modulares pertenece los cursos mencionados	
Cajamarca Betancourt Luz Leahy	52342210	Centro y Sur Oriente	Especialización	X	X					X	X	X	3	OK	04/11/2008	OK	
Camacho Arias Antonio Nicolás	107017658	Internacional	Doctorado	X	X			X	X	X			3	OK	18/11/2008	OK	
Camargo Argueta Oscar	11542068	Oriente	Especialización	X				X			X		2	OK	09/03/2008	OK	
Campos Quiroz Christian	6392914	Sur Occidente	Profesional	X			X	X					2	Multic Ambienta, Salud ocupacional e Integrados	24/03/2012	Falta actualización en SIO - Formación profesional, verificar a que modular pertenece Salud ocupacional	11/12/2014
Campos Juan Carlos	E911225	Caribe	Profesional	X			X						1	Eficiencia energética- Auditoría general	15/11/2012	Falta actualización en SIO	11/12/2014
Cañon Cañon Alicia Coetzaco	52052563	Centro y Sur Oriente	Especialización	X							X	X	1	OK	13/08/2012	OK	
Cardona García Sergio Augusto	93179532	RETIRADO	Profesional	-	X					X	X		2	RETIRADO	41241	RETIRADO	
Cardona Muñoz Natalia Andrea	43623944	Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	Profesional	X	X			X			X	X	3	OK	11/10/2012	Falta actualizar en SIO	11/12/2014
Cardozo Pizarro José Francisco	78443915	Centro y Sur Oriente	Especialización	X	X								1	Seguridad de la información	30/11/2010	Verificar si se encuentra calificado en el modular de Seguridad de la información	
Carrero Silva Nancy Fabiola	46371160	RETIRADO	Especialización	-							X	X	1	RETIRADO	40717	RETIRADO	
Carrero García Luz Ángela	29619291	RETIRADO	Especialización	-			X	X			X	X	2	RETIRADO	36114	RETIRADO	
Carrizosa Sobalo Aída Yviana	26337435	Centro y Sur Oriente	Especialización	X	X						X	X	1	OK	17/02/2013	Falta actualizar en SIO	11/12/2014
Castellanos Rodríguez Myriam Nekora	41574548	Caribe	Profesional	X	X		X	X					2	OK	01/06/2008	Falta actualizar en SIO	11/12/2014
Castro Reyes Arellano Yvianessa	08011981-0318	Internacional	profesional	X	X					X			2	OK	28/10/2013	Falta actualizar en SIO	11/12/2014
Celis Rodríguez Nelson Horeby	7852963	Centro y Sur Oriente	Maestría	X	X								1	Responsabilidad social e ISO 28000	06/04/2009	Verificar ISO 28000 a que modular pertenece	
Corvera Muñoz Arcadio	78058832	Centro y Sur Oriente	Maestría	X							X	X	1	OK	21/11/2013	OK	
Chaparro Arias Luz Adriana	66717046	Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	Profesional	X	X	X	X	X					4	OK-Dieta veneno en el sector automotor y metrología	22/10/2008	Falta actualización en SIO, Verificar Modulares	11/12/2014
Charrit Salaz Jaime Alfonso	3763228	Caribe	Especialización	X	X						X	X	2	OK	03/08/2012	OK	
Cobos García Darcy Humberto	A-1957638	Internacional	Maestría	X	X								1	OK	13/12/2012	OK	
Correa Ceballos Oscar Luis	41581952	Centro y Sur Oriente	Especialización	X	X						X	X	2	OK	06/05/1936	OK	
Correa Gómez Gloria Coetzaco	45417628	Caribe	Especialización	X	X			X					2	OK	05/05/2009	OK	
Correal Morillo Sergio Irán	78304697	Centro y Sur Oriente	Profesional	X	X		X	X			X	X	3	OK	06/04/2003	OK	
Corredor Triana Cleidis Patricia	46392324	Centro y Sur Oriente	Maestría	X	X		X	X					2	OK	17/10/2012	OK	
Corzo Gamboa Luis Carlos	91215653	Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	Maestría	X	X		X	X					2	OK	27/02/2012	OK	

Figura 64 Proyecto docentes II

5. Según las normas todos los soportes deben ser impresos si existe algún cambio posteriormente se envía la información a archivo el cual digitaliza la información y envía la documentación a las carpetas físicas de los profesionales.

Mapa de procesos:

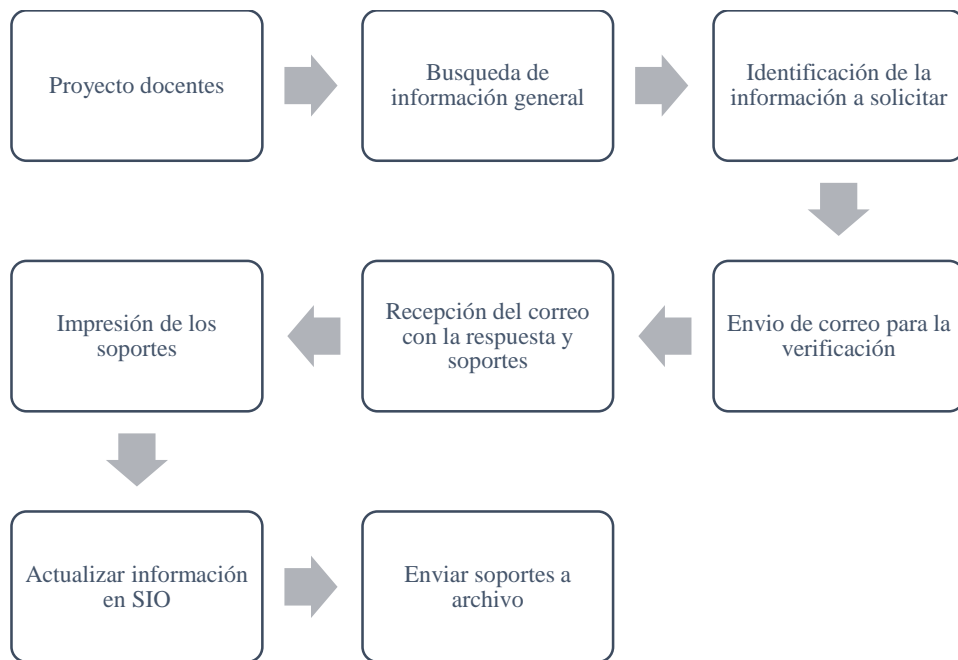


Figura 65 Mapa de procesos proyecto docente

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- **Información:** Algunos de los datos que se diligenciaban en el sistema no tenían los soportes físicos o digitales impidiendo que la información llegará de forma completa cuando se requería cumplir con los requisitos de licitaciones. En el momento que no se tuviera la información correcta era necesario acudir a las demás áreas pero el tiempo de entrega no era el ideal debido a su larga espera para tener lo solicitado.

11.10 Proyecto auditores

Descripción: La actividad proyecto de auditores fue una recopilación de información con relación a la educación profesional y calificación vigente que tienen actualmente. La educación

profesional se validaba con algún soporte, acta o diploma que da constancia a la formación que actualmente poseen. Este proyecto nace luego de una auditoría interna en la que se levantó una no conformidad por documentación y calificaciones que se tenían en el sistema y no contaban con los soportes necesarios. Una vez recopilada la información se realizó observaciones por cada profesional en las que se confirmaba la información existente en el sistema o de lo contrario se incluía la información nueva y las fechas en las cuales se realizó los distintos cambios en el sistema.

1. Creación del listado de auditores activos en la empresa con la información general
2. Incluir la información de acuerdo al módulo en el que se encuentra calificado
3. Envío de correos con la información del auditor, con el fin de verificar si esta correcta o ha tenido algún cambio.

De:	Aprendiz Talento Bogotá	Enviado el:	viernes 24/10/2014 08:59
Para:	Calvete Carlos		
CC:			
Asunto:	Solicitud Información AUDITOR - Carlos Calvete		

Buen día Señor Carlos,

Reciba un cordial saludo, en el área de Desarrollo Humano, estamos realizando un ejercicio de verificación de la información que tenemos por registros de cada uno de Ustedes.

Les solicitamos por este medio, nos confirme la siguiente información:

1. Nivel de educación:

- Especialización

2. Si es auditor de sistemas de gestión:

- Auditor Líder ISO 14001
- Auditor Líder ISO 9001
- Auditor Líder OHSAS 18001

3. Si es auditor de producto:

- Auditor Líder Sello Ambiental
- Auditor Líder Sostenibilidad Turística

Si existe un nivel de educación distinto y/o se encuentra auditando otro sistema de gestión/producto, le agradecemos por favor informarnos por este medio y enviarnos los soportes escaneados, ó en físico a Desarrollo Humano a Ingrid Paola Quiroga Becerra atalentobgo@icontec.org, antes del 31 de Octubre del 2014.

Quedo atenta a sus comentarios, dudas o inquietudes.

Ingrid Paola Quiroga Becerra
Desarrollo Humano ICONTEC
Tel.: (571) 607 88 88 Ext.: 1614
Línea de atención al cliente: 01 8000 94 9000
En Bogotá: (571) 638 2919

Figura 66 Formato confirmación información auditores

6. **Registro de respuesta:** En la figura 67 y figura 68 se puede observar el consolidado que se manejó para el registro de la información a verificar según las necesidades del área de calificación.

23/12/2014		CLASIFICACION AUDITORES INTERNOS		Verificación de SG	Calificaciones en Producto (Nombre)	verificación de producto	Educación	verificación de EDUCACIÓN	Clasificación-Escalafón	COMENTARIOS	AJUSTES QUE HAY QUE HACER EN SIO
Apellidos y Nombres	fecha de Ingreso	Calificaciones (esquemas sectores) en SG									
Agüero Herrera María Elena	20/10/2010	Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder NTC 6001	OK - Proyectado auditor líder 9001 y 18001				Especialización		TITULAR	NO CONTESTO	
Alarcón Aguilar Felipe	18/07/2011	Auditor Líder ISO 14001					Especialización	OK	TITULAR		OK
Archila Ramírez Luz Adriana	20/10/2008	Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder OHSAS 18001 Evaluador Norsok 006 Auditor Líder NTC GP1000 Auditor Líder ISO 14001 Evaluador ISO 9004 Auditor Líder NTC 5555	OK				Maestría	OK	MASTER		OK
Arcila Jiménez Jairo Elías	07/04/2008	Auditor Líder ISO 9001	OK				Especialización	OK	TITULAR		OK
Agala Gómez Juan David	08/09/2010	Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder NTC GP1000 Auditor Líder NTC 6001	OK	Auditor Líder de Producto Inspector de Lotes y Muestras	OK		Profesional	OK	SENIOR		OK
Agala Gómez Sergio Giovanni	15/01/2010	Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder ISO 50001		Auditor Líder de Producto			Especialización		MASTER	NO CONTESTO	
Agala Martínez Olga Lucía	10/10/2006	Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder NTC 5830 Auditor Líder ISO 22000 Auditor Líder ISO/TS 22002-1 Auditor Líder NTC GP1000 Auditor Líder FSSC 22000	OK	Auditor Líder de Producto	OK		Especialización	OK	UEN		OK
Badel Bedoya Susana Ivonne	10/10/2006	Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder NTC GP1000 Auditor Líder NTC 5555	OK	Auditor de Procesos Programas de Formación para el Trabajo	OK		Maestría	OK	MASTER		OK
Barrera López Nidia Marcela	02/05/2012	Auditor Líder ISO 14001 Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder NTC GP1000	OK				Especialización	OK	TITULAR		OK
Bernal Bello Martha Liliana	17/07/2008	Auditor Líder ISO 9001 Evaluador ISO 9004	OK	Evaluador Hace Bien, Hace Mejor	OK		Especialización	OK	SENIOR		OK
Bernal Fino Juan Andrés	01/09/2012	Auditor Líder ISO 9001 Auditor Líder NTC 6001	OK				Profesional	OK	TITULAR	Esta Adelantado estudios de MBA	OK
Bogotá Roncancio Ricardo Andrés	10/05/2005	Evaluador EUREPGAP Auditor Líder NTC 5830 Auditor ISO 9001 Auditor Líder ISO 9001	Confirмо TODOS excepto "Evaluador EUREPGAP"	Auditor Líder Globalgap Auditor Líder Cultivo de Caracol	Auditor Líder FLORVERDE (CONFIRMO) Auditor líder de caracol (NO CONFIRMO)		Especialización	OK	UEN		Confirmar Información, Evaluador EUREPGAP, Auditor Líder Flor verd y Auditor Líder de caracol

Figura 67 Proyecto auditores I

C.C.	PROFESIONAL	Formación Académica	VERIFICACIÓN	Calificaciones		COMENTARIOS	AJUSTE QUE HAY QUE HACER EN SIO	AJUSTADO EN SIO
				Nombre Calificaciones	VERIFICACIÓN			
80419168	Caicedo Acosta Raúl Eduardo	Especialización	Maestría	ISO 9001 OHSAS 18001 NTC GP1000 ISO14001	OK y también calificado en NORSOK		Actualización en SIO y verificar si tiene la calificación en NORSOK	23/12/2014
1707817688	Camacho Arteta Antonio Nicolás	Doctorado	OK	HACCP ISO/TS 22002-1 ISO 22000	También tiene acreditación en FSSC 22000		Verificar la calificación en FSSC 22000	
51587313	Cano Villate Rosa del Sagrario	Especialización	OK	ISO 9001	desde el 2014-01-01, estoy calificada como auditor líder de ISO 50001, según figura en el consolidado de calificación sistemas de gestión de calidad.		Verificar calificación en ISO 50001	
19144461	Cañavera Saavedra Juan Eugenio	Especialización	OK	ISO 9001 ISO 14001	OK		OK	
592838	Cardona Barrios Sergio Leonel					NO TIENE INFORMACIÓN		
39687237	Carrillo García Luz Ángela	Especialización		ISO 9001 ISO 14001		NO CONTESTO		
51708027	Carrillo Muñoz Lia Patricia	Especialización	OK	ISO 9001	OK		OK	
79363308	Castañeda Parra Javier Alfonso	Maestría	OK	ISO 9001 ISO 27001	OK		OK	
19097989	Castellanos Avellaneda Miguel	Profesional		ISO 9001		NO CONTESTO		
51613472	Castellanos Camargo Julia Elvira	Profesional		Auditor Flor Verde		NO CONTESTO		
41576458	Castellanos Rodríguez Myriam Nohora	Profesional	Especialización	ISO 9001	OK		Actualización en SIO, y en el consolidado	23/12/2014
73117626	Castillo Alvarez Edwin	Especialización		ISO 9001 ISO 13485		NO CONTESTO		
79529163	Celis Rodriguez Nelson Herubey	Maestría	OK	ISO 9001 ISO 28001 SA 8000 ISO 9004 EFR Producto	Faltaria la calificación en el SG de investigación desarrollo e innovación.		Verificar si esta calificación esta incluida entre algun esquema ya descrito	
01465056-6	Cerna Martinez Mario Ernesto	Profesional	Maestría	ISO 9001	OK	Falta actualización en SIO	Falta actualización en SIO y en el consolidado	23/12/2014

Figura 68 Proyecto auditores

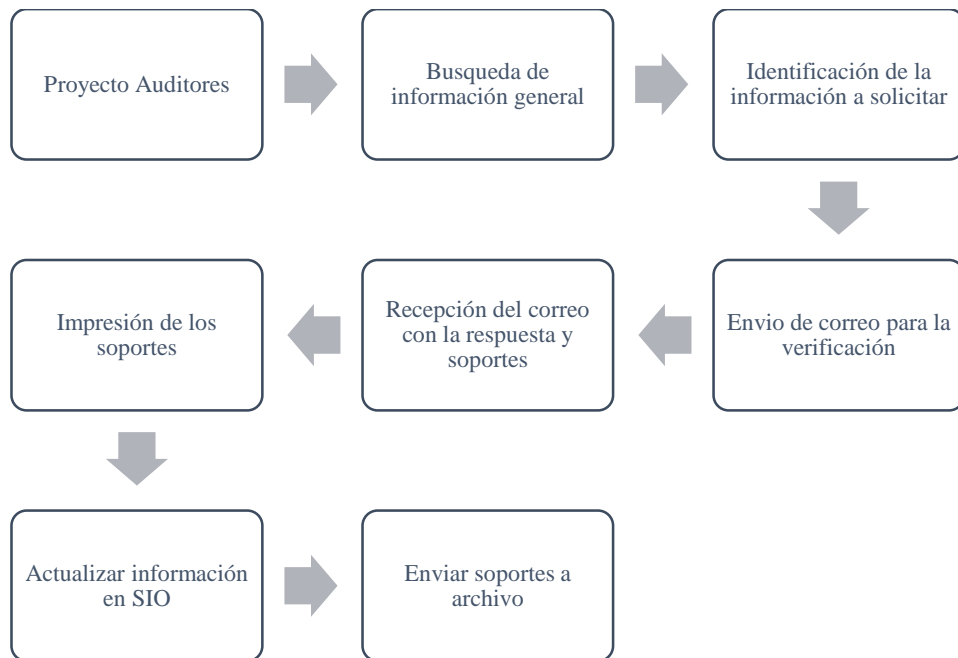
Mapa de procesos:

Figura 69 Mapa de proceso proyecto auditores

Factores Internos y externos que intervienen en la actividad:

- **Información:** Algunos de los datos que se diligenciaban en el sistema no tenían los soportes físicos o digitales impidiendo que la información llegará de forma completa cuando se requería cumplir con los requisitos de licitaciones. En el momento que no se tuviera la información correcta era necesario acudir a las demás áreas pero el tiempo de entrega no era el ideal debido a su larga espera para tener lo solicitado.

12. Resultado

Durante el desarrollo de la práctica se llevaron a cabo las diferentes actividades anteriormente mencionadas teniendo en cuenta que la mayoría de estas son el llamado “día a día” lo que quiere decir que tienen que ser resueltas y terminadas durante el transcurso del día ya que afectan e intervienen dentro de las diferentes áreas y procesos de la empresa haciendo que las actividades se lleven a cabo de acuerdo al transcurso natural de los procesos o que estos empiecen a retrasarse. Las actividades como las licitaciones, creación de expertos técnicos y creación del personal en las bases utilizadas por el Icontec e igualmente en los consolidados, hacen que el flujo de los procesos sean más rápidos y puntuales y con ello poder conseguir un adecuado flujo del proceso, ya sea que este intervenga en áreas de certificación, inspección, educación, acreditación salud, cambio climático y metrología.

En la mayoría de estos procesos se debe tener en cuenta que un adecuado flujo de información hace soporte en los diferentes procesos a realizar en el área de calificación, siendo de suma importancia que las áreas de administración de personal y el área administrativa y financiera reporten y otorguen la información de los profesionales en el tiempo preciso.

La cadena de información desde su solicitud hasta la entrega debe ser lo más completa posible y puntual debido a que de esta cadena depende el buen desarrollo del proceso y la puntualidad de la creación de las diferentes actividades.

Los proyectos de auditores y docentes fueron los de mayor duración debido a la cantidad de datos que se requerían verificar. El número de auditores a los cuales correspondían realizar la verificación de datos entre internos y externos fueron de 260 y adicionalmente el número para la verificación de información de los docentes internos y externos de Icontec fue de 222 datos con el fin de confirmar información como nivel profesional (pregrado, especialización, maestría,

doctorado). Los datos que se confirmaron se compararon con los datos ya existentes en los consolidados del área de calificación con el fin de actualizar la información. Este proyecto dio soporte para la calificación de los profesionales en el escalafón en el que se define anualmente el salario.

13. Conclusiones

- La comunicación y el buen trabajo en equipo hace que las actividades se desarrollen de manera efectiva y los procesos sean cada vez más eficientes, factores claves para los procesos internos de calificación.
- El buen manejo de documentación principalmente recepción de los mismos hace que los diferentes proyectos y procesos sean más eficientes dado que los soportes como (hoja de vida, cédula de ciudadanía, constancias laborales y formación profesional) son parte fundamental en todos los procesos principalmente en la creación de los diferentes profesionales en el sistema.
- La puntualidad en los procesos y disponibilidad son factores claves para el desarrollo óptimo de las actividades, ayudando a programar y realizar de manera efectiva las actividades.
- La comunicación entre los profesionales de las diferentes áreas es punto clave para que los procesos sean más rápidos y efectivos debido a que todos los procesos de calificación dependen de las demás áreas.
- La veracidad de la información y la actualización de la información de manera puntual y oportuna ayuda a que los diferentes procesos sean certeros y concretos con respecto a los diferentes informes y resultados que se deben llevar al final de cada actividad.
- Con el fin de tener soportes y constancias sobre los acuerdos a los que se llega en las diferentes reuniones es necesario documentar y realizar un acta en la cual se registren los diferentes puntos y temas que se conversan, esta actividad se realiza con el objetivo de tener un soporte sobre los diferentes acuerdos a los cuales se llega en estas reuniones y ayudan a optimizar los procesos de calificación.

14. Recomendaciones

- Uno de los puntos que más afecta a la sub-área de calificación es el adecuado manejo de la información en físico, esta es documentada de forma virtual en Onbase, pero la forma de archivar es incompleta y extenuante, teniendo en cuenta que esta área le afecta de gran manera el tiempo en el que se puede solucionar y dar respuesta a los diferentes procesos, se debería manejar documentación del personal de manera que se tenga en el consolidado de calificación compartiendo manejando de manera personal la documentación facilitando la actualización de documentos cada vez que sea necesario sin que estos se pierdan o sean documentados para otras áreas.
- La información de archivo se confunde debido a que administración de personal también maneja información en esta base pero no es compartida con desarrollo humano debido a que es documentación confidencial y se debe tener un permiso especial para poder ver y tomar la información de esta área, mientras que el permiso es aprobado se pierde tiempo y hace que los procesos sean aún más largos, en el momento de tener una auditoria es un punto en contra ya que no se puede tener la información oportunamente. Se debería tener un acuerdo con el área de administración de personal que permita obtener información y compartirla haciendo que los procesos sean más rápidos y concretos.
- Las licitaciones en las que se piden constancias laborales específicas, es parte fundamental y de suma importancia para la empresa pero para el área de calificación es una actividad que siempre está en constante cambio de acuerdo a las necesidades de las licitaciones a las cuales se está postulando, en el momento que llegan las licitaciones estas tiene prioridad principal ya que siempre se necesitan inmediatamente, se debería tener una política o algún acuerdo en el que se señale determinado con el que se cuenta

para dar respuesta a las licitaciones y constancias, dado que este proceso depende de más áreas y firmas de directivos en las cuales no se puede tener información inmediatamente.

15. Bibliografía

- Badillo, C. S. (2012). *Mapa de procesos*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/84774712/MAPAS-DE-PROCESOS>
- Excelencia empresarial. (2014). *Excelencia empresarial*. Obtenido de http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm
- Icontec Internacional. (17 de 08 de 2011). Evaluación de la conformidad. *Requisitos para los organismos que realizan auditoría y certificación de sistemas de gestión*. Bogotá D.C, Colombia.
- Icontec Internacional. (20 de 06 de 2012). Evaluación de la conformidad. *Requisitos para el funcinamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección*. Bogotá D.C , Colombia.
- Icontec Internacional. (20 de 02 de 2013). Evaluación de la conformidad. . *Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios*. Bogotá D.C, Colombia.
- Icontec Internacional. (2014). *Icontec Internacional*. Obtenido de <http://www.icontec.org/index.php/gu/nuestra-compania/nuestra-compania/mision-y-vision>
- Icontec Internacional. (s.f.). *Icontec Internaional*. Obtenido de <http://www.icontec.org/index.php/es/nuestra-compania/nuestra-compania/nuestra-historia>
- Internacional, I. (2014). *Icontec Internacional*. Obtenido de <http://www.icontec.org/index.php/es/>
- Molina, M. P. (13 de Abril de 2011). *Electronic content management skills*. Obtenido de http://www.mariapinto.es/e-coms/bases_datos.htm
- Sandoval, M. N. (Agosto de 2005). *GUIA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO*. Obtenido de https://www.google.com.co/?gfe_rd=cr&ei=Nl4DVIPOB8Hd8geGzYEw#q=Actividad+de+grupo+que+permite+a+los+participantes+generar+ideas%2C+hacer+preguntas%2C+proponer+soluciones+y+llegar+a+acuerdos+comunes.+Existe+un+moderador+que+conduce+el+dialogo+alrededor+de+
- Wordpress. (2014). *Definición.DE*. Obtenido de <http://definicion.de/competencia/#ixzz3BzP9rYZ3>