



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA  
M E D E L L Í N

**Informe Final de Práctica Profesional**  
**Negocios Internacionales.**

Informe presentado a:

Universidad Santo Tomás - Sede Medellín

Facultad de Negocios Internacionales.

Elaborado por:

Carolina Padierna Oquendo

Estudiante décimo semestre de Negocios Internacionales.

Diciembre de 2017

Medellín



## Tabla de contenido

<b>Tabla de contenido</b>	1
<b>Tabla de Ilustraciones</b>	3
· <i>Introducción</i>	4
· <i>Resumen Ejecutivo</i>	5
· <i>Breve Descripción de la empresa</i>	5
· <i>Propuesta de trabajo</i>	6
- <i>Planteamiento del problema</i>	6
- <i>Formulación del problema</i>	6
- <i>Justificación</i>	6
· <i>Plan de trabajo - Desarrollo práctica profesional</i>	7
- <i>Objetivos generales</i>	7
- <i>Objetivos específicos</i>	8
- <i>Contexto de la NTC ISO 9001:2015</i>	8
- <i>Cambios Principales de la NTC ISO 9001:2015</i>	9
- <i>Criterios del numeral 6.3 “Planificación de los cambios”</i>	11
- <i>Diagnóstico del numeral 6.3 “Planificación de los cambios” en Konecta Colombia</i>	12
- <i>Propuesta para el numeral 6.3 “Planificación de los cambios”</i>	13
- <i>Criterios del numeral 7.1.6 “Conocimientos de la organización”</i>	14
- <i>Diagnóstico del numeral 7.1.6 “Conocimientos de las organización” en Konecta Colombia</i>	15
- <i>Propuesta para el numeral 7.1.6 “Conocimientos de la organización”</i>	16



- <i>Cronograma de trabajo</i>	16
· <i>Metodología Implementada</i>	18
· <i>Resultados</i>	19
· <i>Conclusiones</i>	21
<b>Anexo A: informe final del coordinador de práctica</b>	23
<b>Anexo B: inscripción modalidad de grado</b>	25
<b>Anexo C: evaluación del jefe inmediato</b>	26
<b>1. Evaluación del estudiante</b>	27
<b>2. Evaluación del proceso de practica</b>	29
<b>ANEXO D: INFORME DE VISITA A EMPRESA O INSTITUCIÓN</b>	31
<b>REFERENCIAS</b>	34



## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Estructura ISO 9001	11
Tabla 1 Notas	23
Tabla 2 Documentos anexos	23
Tabla 3 Datos de la empresa o Institución	23
Tabla 4 Descripción del trabajo y logros significativos para el practicante	24
Tabla 5 Modalidad de grado	25
Tabla 6 Evaluación del jefe inmediato	27
Tabla 7 Conocimientos del estudiante con respecto al tema de la práctica	27
Tabla 8 Iniciativa y recursividad del estudiante en el trabajo	28
Tabla 9 Rendimiento del estudiante en su trabajo	28
Tabla 10 Organización del estudiante en su trabajo	28
Tabla 11 Relaciones interpersonales y comunicación	28
Tabla 12 Trabajo del estudiante	29
Tabla 13 Sobre el trabajo realizado se puede decir que	29
Tabla 14 Asesoría brindada por la Universidad	30
Tabla 15 Nota global del desempeño del estudiante	30
Tabla 16 Informe de visitas a empresas o instituciones	32
Tabla 17 Información de las visitas	32
Tabla 18 Datos de las personas asistentes a las visitas	33



## Desarrollo del Informe de Práctica Profesional

Universidad Santo Tomás- Medellín

### *Introducción.*

Las organizaciones para mantener y garantizar su participación en el mercado deben tener presente, que el Sistema de Gestión de Procesos y Calidad es una parte importante, ya que le presta la oportunidad de administrar y mejorar las exigencias de los consumidores que están sujetas a los cambios que presenta los nuevos escenarios económicos. La calidad desempeña un rol en las organizaciones, especialmente en ser plenamente identificadas para gerenciar y utilizar las herramientas para obtener una ventaja competitiva.

En el siguiente proyecto se presentará una propuesta que logre demostrar la implementación total de la norma ISO 9001:2015 en la organización “Konecta Colombia S.A.S”, con el fin de gestionar la estandarización de nuevos requisitos ubicados los numerales 6.3 “Planificación de los cambios” y 7.1.6 “Conocimientos de la organización”; para lograr la transición total a la norma ISO 9001:2015. Este proceso se hará mediante un diagnóstico, que logrará identificar las actividades que la empresa actualmente realiza respecto a los numerales y asimismo identificar posibles alternativas para su estandarización y que la empresa pueda certificarse tanto en las nuevas pautas que trae la nueva versión como en la totalidad de la norma ISO 9001:2015.

Con los temas a desarrollar, se busca que a nivel interno se promueva la formación estratégica continua en el personal de la organización, lo cual se reflejará a nivel externo como una organización que gestiona continuamente el conocimiento de los procesos de la organización y pueda obtener más logros, objetivos establecidos, y así, logre que ella misma sea más competitiva y pueda también estar sujeto a los cambios de un mercado que se hace más dinámico, para que pueda permanecer mucho más tiempo en el mercado prestando a la sociedad servicios de mejor calidad y estén bajo las normas establecidas.



- **Resumen ejecutivo:**

La empresa “Konecta Colombia” está ubicada en la ciudad de Medellín con una experiencia de más de 17 años en outsourcing de alto valor, actualmente la organización tiene un departamento establecido de Gestión de Procesos y Calidad, siendo éste el encargado de verificar el cumplimiento de la implementación de la NTC ISO 9001:2008 en toda la organización. Teniendo en cuenta que la norma está en constante revisión para ser ajustada al entorno y las empresas puedan adaptarse a ella convirtiéndolas más competitivas y rentables, en el mes de septiembre del año 2015 salió la cuarta actualización ISO 9001:2015, nueva versión que debe ser implementada para antiguas y nuevas empresas durante un periodo de tres años para lograr la certificación en la norma.

- **Breve descripción de la empresa:**

- Nombre o razón social: Konecta Colombia / Multienlace S.A.S
- Objeto social de la empresa: Soluciones de Contact Center y servicios BPO en el sector Financiero, Telecomunicaciones, Salud y Seguros, entre otros.
- Equipo de trabajo: Área Gestión de Procesos y Calidad.
- Área en la que se desempeñó: Área Gestión de Procesos y Calidad.

- **Propuesta de trabajo:**

- *Planteamiento del problema:*

Actualmente Konecta Colombia tiene un Sistema de Calidad muy maduro y presenta casi todo lo que la cuarta actualización de la norma requiere, entonces, la organización requiere de la transición a la nueva versión de la norma y la estandarización de los nuevos numerales 6.3



“Planificación de los cambios” y 7.1.6 “Conocimientos de la organización”, con el fin de tener la certificación haciendo los cambios necesarios que sean convenientes y que estén acordes a la cuarta actualización (la nueva norma vigente), para determinar los conocimientos que sean necesarios para la ejecución de sus procesos y así lograr la conformidad de sus productos y servicios.

- *Formulación del problema:*

¿Qué necesita “Konecta Colombia” para estandarizar el proceso de gestión de cambios correspondiente al numeral 6.3 Planificación de los cambios” y el proceso de desarrollo a escala humana correspondiente al numeral 7.1.6 “Conocimientos de la organización” para todas las áreas y lograr la transición efectiva a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015?

- *Justificación:*

Para las organizaciones el ofrecer un buen servicio permite para ellas mantener y aumentar su participación en el mercado, así como establecer su estructura organizativa, tecnológica y de trabajo, facilitando un entorno con tareas y responsabilidades que contribuyan al desarrollo eficaz de la organización. Entonces el Sistema de Gestión de Procesos y Calidad ingresa a las organizaciones para que ellas puedan aplicar y alcanzar los objetivos relacionados con sus servicios, para convertir estrategias en acciones eficaces para la mejora continua.

La cuarta actualización de la norma ISO 9001:2015 radica como plataforma para desarrollar al interior de la organización una serie de registros y/o información documentada, que están guiados para garantizar que las características del producto o servicio cumplan con los requerimientos del cliente. Para garantizar un porcentaje de ventas y darle sustentabilidad a la empresa, este proceso de transición a la norma entrará de manera objetiva a la organización debido a que se hará una propuesta para estandarizar formalmente los nuevos numerales de la norma 6.3 “Planificación de los cambios” y 7.1.6 “Conocimientos de la organización”, con el fin



de dar un beneficio al Sistema de Gestión de Procesos y Calidad para que sea más completo, competitivo y rentable para la empresa.

La realización de este proyecto me permitirá llevar todos estos conocimientos a la vida laboral, permitiéndome adquirir una visión más amplia de los alcances que tiene la norma ISO 9001 para el ámbito empresarial, adicional a esto me permitirá aprender acerca de las diferentes técnicas de calidad que son necesarias en el proceso productivo de bienes y servicios de las empresas.

Por último, este proyecto en la Universidad Santo Tomás Medellín será de gran importancia, ya que nos dará un mejor reconocimiento a nivel empresarial e institucional, todo gracias al programa de prácticas que está orientado a los estudiantes que deseamos tener una mejor visión del entorno laboral para la terminación de nuestros estudios profesionales.

- ***Plan de trabajo – Desarrollo práctica profesional***

- *Objetivos Generales:*

Presentar una propuesta para la estandarización formal de los nuevos requisitos en los numerales 6.3 “La planificación de los cambios” y 7.1.6 “Conocimientos de la organización” de la NTC ISO 9001:2015 en Konecta Colombia.

- *Objetivos específicos:*

- Revisar la visión, la misión, los principios y la política de calidad de Konecta.
- Realizar un diagnóstico del estado actual de Konecta Colombia frente a los requisitos 6.3 “Planificación de los cambios” y 7.1.6 “Conocimientos de la organización” de la norma ISO 9001:2015.
- Socializar con el área de Gestión de Procesos y Calidad de Konecta Colombia acerca de los cambios que se requieren para estandarizar la planificación de cambios, poder cumplir con la transición total a la Norma ISO 9001:2015 y obtener su certificación.



- *Contexto de la NTC ISO 9001:2015*

El instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993.

La norma NTC- ISO 9001 cuarta actualización fue ratificada por el Consejo Directivo de 2015-09-23 y está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

Estas fueron algunas de las motivaciones para la actualización:

- Alinear la norma a la estructura de alto nivel desarrollada por ISO, con el fin de mejorar la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión.
- Asegurar que los requisitos sean adecuados para proporcionar la confianza de que las organizaciones que cumplen con esta norma son capaces de proveer productos y servicios que cumplen los requisitos de los clientes y beneficiarios de una forma consistente.
- Asegurar que los requisitos sean claros y en un lenguaje simple, de tal forma que las organizaciones puedan implementar la norma y sea fácil de evaluar su conformidad ya sea primer, segunda o tercera parte.
- Considerar los cambios en las prácticas y tecnologías relacionadas con los sistemas de gestión de calidad y las prácticas de negocio entre otros. (Icontec, 2016, p.8).

- *Cambios Principales de la NTC ISO 9001:2015*

- 1) Se establece la estructura común a todas las normas en Sistemas de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22000, etc.) las cuales tendrán la misma estructura lo que facilitará la integración entre una norma y otra. Las secciones son:

Alcance



Referencias Normativas

Términos y Definiciones

Contexto Organizacional

Liderazgo

Planeación

Soporte

Operaciones

Evaluación del desempeño

Mejora

- 2) Específica en el Enfoque a Procesos: El punto 4.4.2 explica el conjunto de requisitos que se consideran esenciales para la adopción de un enfoque basado en procesos en una organización (determinar los procesos, los insumos, los resultados, la secuencia, interacción, los riesgos, indicadores, recursos, responsabilidades, autoridades, acciones para la consecución de los resultados...).
- 3) El enfoque al “cliente”: La norma introduce el concepto de “partes interesadas”. Además de los requisitos de los clientes y entidades legales y reglamentarias la nueva versión contempla la existencia de requisitos de otras entidades que deban ser determinados y cumplidos. En forma análoga, la “propiedad del cliente”, se expresa en el nuevo borrador como “propiedad de partes externas”, alcanzando así un espectro más amplio de la información que es necesaria proteger.
- 4) Desaparece el término Acción Preventiva: El punto 10.1 habla de no conformidades y acciones correctivas cuando la anterior versión ISO 9001 del 2008 tiene un apartado para ella sola, el 8.5.1. El Anexo SL (en el que se basa la nueva estructura de la ISO 9001:2015) no habla de acciones preventivas ya que concibe cualquier sistema de gestión como una herramienta de prevención en sí mismo. Es por ello que la norma ISO 9001:2015 habla de la prevención a un más alto nivel alineada a la gestión de riesgos en su punto 6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 5) Gestión de cambios: Se amplía considerablemente este requisito (5.4.2 en la versión 2008). Se establece además la necesidad de mantener el sistema operando efectivamente mientras se realizan cambios debido a la implementación de mejoras en la organización.



- 6) Mejora continua: Se abre el juego para que las organizaciones tomen otras iniciativas para ejecutar proyectos de mejora que tiendan a fortalecer el sistema, en vez de ésta quedar relegada a la realización de auditorías y el cierre de acciones correctivas.
- 7) Se introducen temas relacionados a la gestión del conocimiento de la organización, requisitos para las actividades post-entrega del producto (como por ejemplo mantenimiento, garantías, obligaciones contractuales, etc.) y se sustituyen las palabras “documento” y “registro” por “información documentada”.
- 8) Se introduce la gestión de Riesgos. La norma adopta un carácter más preventivo, por el cual la empresa deberá en forma preliminar realizar un análisis de riesgos internos y externos y tomar acciones en consecuencia desde la planificación de calidad (Iso, 2014, p.1).



Ilustración 1 Estructura ISO 9001



Fuente: Curso Icontec: Actualización nueva versión NTC ISO 9001:2015 11P14-V4 p.16. Dictado por Ing. Jorge Guinovart, consultor en Estrategia y Gestión.

*- Criterios del numeral 6.3 “Planificación de los cambios”*

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

La organización debe considerar:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) La disponibilidad de recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Fuente: Copia autorizada a Servicios de Educación de ICONTEC (Usr. 01001802) el 2015/09/23 para consulta. NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización).

*- Diagnostico del numeral 6.3 “Planificación de los cambios” en Konecta Colombia S.A.S*

Actualmente la empresa tiene implementado un proceso de gestión de cambios siendo su alcance el área de tecnología, quienes aplican correctamente los requerimientos exigidos por la norma. Sin embargo, no se cuenta con un procedimiento que logre estandarizar formalmente este proceso a nivel general en todas las áreas.

El área de tecnología tiene como objetivo dentro del proceso de gestión de cambios debidamente documentado, definir la metodología para realizar de manera controlada los cambios en los sistemas de información de Konecta Colombia que puedan tener incidencia en la



seguridad de la información y en la operación de los procesos y/o plataformas tecnológicas; además, que permitan prevenir fallas de funcionamiento en los sistemas de procesamiento, modificación no autorizada, problemas de disponibilidad de aplicaciones o que afecten la integridad de los activos de información.

Adicional a lo anterior, el área de tecnología cuenta con un control de versiones en los cuales cada dueño de procesos tiene la responsabilidad de actualizar cada año.

Algunas políticas de gestión de cambios aplicadas en el área de tecnología son:

1. Se entiende como un cambio el proceso de mover de un estado definido a otro en las plataformas tecnológicas
2. Los cambios tecnológicos deben ser reportados mediante un RFC para su revisión y aprobación.
3. Las personas autorizadas para crear RFC son los funcionarios pertenecientes al área de Tecnología y al área de Infraestructura Física de Konecta Colombia.
4. Los cambios que por su nivel de urgencia y/o horario no se puedan revisar en el comité de cambios, pero se deban ejecutar, se debe solicitar aprobación telefónica o la realización de un comité de emergencia (ECAB). Además, se debe diligenciar el RFC después de la actividad para formalizar el cambio.
5. Los cambios se clasifican de la siguiente manera:
  - Cambios Estándar: son los cambios que se ejecutan frecuentemente y del cual se tiene pleno conocimiento y documentación sobre las actividades que se deben realizar, riesgos, contingencias, etc
  - Cambios No Estándar son los cambios que no se ejecutan con frecuencia, en los que se prevé una modificación de la infraestructura TI. Este tipo de RFC debe ir al comité evaluador (CAB)
  - ECAB: son los Cambios de Emergencia, que por su inmediatez no dan espera a ser revisados el comité de cambios.

*- Propuesta para el numeral 6.3 "Planificación de los cambios"*



- Definir un procedimiento general de Gestión de cambios Konecta Colombia que contenga:
- Políticas que identifiquen: la necesidad del cambio, qué cambios son relevantes, las acciones necesarias para lograr los resultados esperados e identificar el personal autorizado para aprobar las modificaciones propuestas. Estas políticas pueden ser basadas en las políticas de gestión de cambios pertenecientes al área de tecnología pero siendo adaptados de manera general a todos los procesos de Konecta Colombia.
  - Alcance a nivel macro o general, es decir, a todas las áreas de Konecta Colombia.
  - Objetivo: Definir la metodología para realizar de manera controlada los cambios en los sistemas de gestión de Konecta Colombia que puedan tener incidencia en la operación de los procesos (mismo objetivo del proceso de gestión de cambios adaptado a un procedimiento de manera general a todas las áreas de Konecta Colombia).
  - Actividades, las cuales pueden documentarse y aplicarse de igual manera al proceso de gestión de cambios del área de tecnología pero siendo adaptada de manera general a todos los procesos de Konecta Colombia.
  - Anexo que incluya un flujograma con la secuencia respectiva a las actividades, decisiones y responsables documentados en las actividades.

*- Criterios del numeral 7.1.6 “Conocimiento de la organización”*

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe abordar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.



Nota 1: Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

Nota 2: Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

- a) Fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);
- b) Fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

Fuente: Copia autorizada a Servicios de Educación de ICONTEC (Usr. 01001802) el 2015/09/23 para consulta.  
NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización).

*- Numeral 7.1.6 “Conocimientos de la organización” en Konecta Colombia S.A.S*

Dentro de la organización Konecta Colombia existe el proceso de “Desarrollo a escala humana y profesional” en donde se ejecutan procesos de inducciones de formación y también administrativa como por ejemplo:

- Semilleros de acuerdo al cronograma de cada cargo;
- Se tiene el área de comunicaciones con el portal de Konectados en la cual se realizan todas las publicaciones o novedades corporativas;
- Se realizan evaluaciones de desarrollo en las cuales los resultados esperados se miden por medio de indicadores anualmente;
- Se brindan cursos virtuales y presenciales para los empleados de Konecta Colombia;
- Se realizan charlas como “El café del conocimiento”;



- Se realizan semilleros de líderes de Equipo;
- Se programan espacios para la exposición de lecciones aprendidas en base a las charlas, seminarios, semilleros, etc. Brindados en la organización.
- Se cuenta con la herramienta Isolución en la cual se publican todos los procesos, caracterizaciones, procedimientos, políticas corporativas, instructivos, etc. De Konecta Colombia.

El objetivo del proceso de Desarrollo a escala humana y profesional es contribuir al desarrollo de las personas, mediante la identificación, valoración y gestión de las competencias requeridas en cada rol, la gestión del desempeño, la gestión del conocimiento y la promoción de un clima organizacional y una cultura centrada en valores, buscando aportar al logro de los objetivos organizacionales.

*- Propuesta para el numeral 7.1.6 “Conocimientos de la organización”*

Para cumplir con la transición de la norma propuesta para el numeral 7.1.6, se propone crear un indicador dentro del proceso de desarrollo a escala humana y profesional que permita identificar las necesidades que se tengan de acuerdo al cargo periódicamente, por ejemplo, una evaluación de desempeño que muestre si se está cumpliendo o no con lo requerido. Es importante definirlo dentro de este proceso puesto que ya cuenta con un objetivo general, unas políticas y unas actividades que se adaptan perfectamente a los requisitos del numeral 7.1.6.

- Cronograma de trabajo.

<b>Fase</b>	<b>Actividad</b>	<b>Finalidad / Logros.</b>
	1. Se realiza un diagnóstico de la empresa Konecta Colombia	1) Realizar una propuesta que logre llevar un control de gestión del



<b>Primera Fase</b>	S.A.S con el fin de conocer qué tipo de empresa es, su misión, su visión, sus principios de calidad y su política de calidad que nos servirán para partir de una coherencia y una gestión del conocimiento organizacional.	conocimiento organizacional en Konecta Colombia S.A.S.
<b>Segunda Fase</b>	1. Se realiza una teleconferencia con la Analista 2 del Área Gestión de Procesos y Calidad de Bogotá con el fin de saber qué métodos se requieren para gestionar el conocimiento organizacional a nivel interno y externo y asimismo tener un seguimiento para su garantizarían; También se hace una retroalimentación de cómo se lleva a cabo la gestión de cambios dentro de la empresa y qué faltaría.	1) Se logra identificar que la empresa realiza diferentes actividades que lograrían demostrar la gestión del conocimiento organizacional sólo que no ha sido estandarizado. También se logró identificar que la gestión de cambios ya se implementa formalmente en el área de Tecnología y Diseño e implementación.
<b>Fase Intermedia</b>	1. Se cuestiona posibles alternativas con el Área de Gestión de Procesos y Calidad para lograr estandarizar formalmente la gestión de cambios correspondiente al	1) Se logró coincidir en la propuesta para el cumplimiento de la cuarta actualización de la norma ISO 9001:2015, estudiando los procesos a los cuales se basarán las alternativas para su



	requisito del numeral 6.3 y la gestión del conocimiento organizacional correspondiente al requisito del numeral 7.1.6.	estandarización.
<b>Última Fase</b>	1. Se recopila la información y se expone la propuesta oficial ante el Área de Gestión de Procesos y Calidad.	1) Se realizó una reunión con la jefe y las analistas del departamento de calidad, donde se tuvo aceptación de la propuesta.

- **Metodología implementada:**

Las siguientes etapas describen el proceso que se realizó para llevar a cabo lo establecido en el proyecto.

- **Etapa 1: Revisar.** En esta etapa se presenta el contexto de la norma ISO 9001:2015 y se hará una revisión de los nuevos numerales 6.3 y 7.1.6 de la última versión de la norma ISO 9001:2015, con el fin de identificar los requerimientos exigidos por parte de la norma para su correcta aplicación dentro de Konecta Colombia.

- **Etapa 2: Diagnosticar.** En esta etapa se hace un diagnóstico de la situación actual de la organización respecto a los requisitos 6.3 “Planificación de los cambios” y 7.1.6 “Conocimientos de la organización” exigidos por la norma ISO 9001:2015, con el fin de lograr identificar qué avances ha tenido.



• **Etapa 3: identificar.** En esta etapa se realiza un análisis de los requerimientos en los cuales se debe hacer ajustes para lograr el efectivo cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

• **Etapa 4: Socializar.** Durante esta etapa se hace una entrega de lo que se encontró, con el fin de informar que es lo que se debe realizar para gestionar el cambio y el conocimiento organizacional.

• **Etapa 5: Proponer.** Para finalizar se pasa a realizar una propuesta que ayude a la implementación y estandarización formal de la planificación de los cambios y a la gestión del conocimiento organizacional en Konecta Colombia.

● **Resultados:**

Para presentar una propuesta de la estandarización formal de la planificación de los cambios y la gestión del conocimiento organizacional acorde a la Norma ISO 9001:2015 fue necesario realizar un diagnóstico sobre la posición actual de Konecta Colombia frente a la nueva versión ISO 9001:2015 y dar a conocer la misión, la visión, los principios de calidad, y la política de calidad de Konecta Colombia.

- Misión

Konecta Colombia es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing, a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados manteniendo un amplio compromiso con el medio ambiente y la sociedad.

-Visión



Ser la compañía líder global de BPO y Contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes.

- Valores

- ✓ Excelencia
- ✓ Innovación
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Integridad
- ✓ Desarrollo sostenible

- Política de Calidad

La dirección de Konecta Colombia, consciente con el compromiso que contrae con sus clientes y con el entorno, ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas 9001 y estándar COPC, para el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y orientados a obtener los siguientes compromisos generales:

- Suministrar productos que satisfagan los requisitos y las expectativas de los clientes.
- Identificar y asegurar la comunicación interna de los requisitos del cliente.
- Establecer programas de formación permanentes que permitan disponer de personal con un alto nivel de cualificación para el desempeño de las tareas.



- Dotas a todos los servicios de un control de calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con cada cliente.
- Implicar y motivar al personal con objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión.
- Cumplir con la legislación y reglamentación aplicable, así como con otros requisitos adquiridos voluntariamente.
- Mantener contacto permanente con clientes y proveedores con objeto de colaborar de manera conjunta en la mejora de los servicios prestados

Durante el trabajo investigativo se encontró que la organización Konecta Colombia ya cuenta con ciertos métodos de aplicación que solo requieren de su estandarización dentro de la organización para la correcta aplicación de los numerales 6.3 “Planificación de los Cambios” y 7.1.6 “Conocimientos de la organización”. Dado esto no es necesario implementar de cero estos numerales ya que se cuenta con bastante trabajo adelantado adecuado estos numerales y su estandarización puede lograrse con la creación de un procedimiento para el numeral 6.3 “Planificación de los cambios” y la creación de un indicador para el numeral 7.1.6 “Conocimientos de la organización”.

- ***Conclusiones:***

La organización Konecta Colombia tiene un Sistema de Gestión de Calidad muy maduro que te permite tener un aprendizaje muy integral, ya que se evidencia que la Gestión de la Calidad está presente en todas las áreas de la organización.

Para la organización es importante que se tenga conocimiento de la organización por lo que se evidencia que cada uno de los numerales y requisitos están en vigencia para cuando se hace cumplimiento en áreas y procesos de la organización.



Para el numeral 7.1.6 de la norma que es el conocimiento de la organización, ya tiene un proceso que involucra este numeral pero para lograr el cumplimiento de la norma se va a crear un indicador que evaluará periódicamente las necesidades identificadas de acuerdo al cargo para saber si se está o no cumpliendo con la meta.

Para el numeral 6.3 de la norma perteneciente a la planificación de los cambios, la empresa ya cuenta con un proceso de gestión de cambios para el área de tecnología, sin embargo se va a documentar un procedimiento en base a este proceso donde se unifique todo lo que ya tienen para lograr que este genere los resultados de la Norma y se integran todas las áreas organizacionales dentro de ella.



**ANEXO A: INFORME FINAL DEL COORDINADOR DE PRÁCTICA**

<b>Coordinador de Prácticas</b>	<b>Nombre del estudiante</b>	<b>Facultad</b>	<b>Documento de Identidad</b>
Gloria E. Quiroz J.	Carolina Padierna Oquendo	Negocios Internacionales	1.037.649.008
<b>Notas</b>			
<b>Concepto</b>		<b>Porcentaje</b>	<b>Calificación</b>
Coordinador de Práctica			
Informe final y sustentación			
Jefe Inmediato			
Pre-Práctica			
<b>NOTA FINAL</b>		<b>100%</b>	

Tabla 1 Notas

<b>Documentos anexos</b>	
Convenio de Práctica o Contrato de aprendizaje firmado	Si
Seguimientos Visitas a la Empresa o Institución	Si
Evaluación Jefe Inmediato	Si
Evaluación Sustentación	Si
Informe final de Práctica	Si

Tabla 2 Documentos anexos

<b>Datos de la Empresa o Institución</b>	
Nombre de la empresa	Konecta Colombia S.A.S
Dirección	Cra 37A # 8 – 43 Ed. Rose Street Of. 701
Nombre del Contacto	Silvia Elena Álvarez Soto
Cargo	Jefe Gestión de Procesos y Calidad
Email	salvarezs@grupokonecta.com



Teléfono-Celular	310 374 9877
------------------	--------------

Tabla 3 Datos de la empresa o Institución

<b>Descripción del trabajo y logros significativos del practicante</b>
<p>Para desempeñar el cargo de Practicante del Sistema de Gestión de Procesos y Calidad, se debe de estar orientado a la aplicación de herramientas de gestión de calidad, estandarización de procesos, y programas de entrenamiento personal.</p> <p>Mis logros significativos dentro del Área de Calidad además de constante aprendizaje en algo nuevo y diferente a los conocimientos obtenidos durante mi carrera fueron :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ejecución, seguimiento y control de programas de inducción y entrenamiento del personal, en esta actividad debía realizar entrenamientos presenciales y teleconferencias en el software Isolución, con el fin de explicarles cómo se debe documentar procedimientos para cada una de las líneas que maneja la empresa Konecta Colombia.</li><li>2. Apoyo al programa de Auditorías internas, este proceso tiene como fin ayudar a los auditores para que tengan la documentación necesaria para realizar la auditoría interna, así como su seguimiento para que sean incentivados al cumplir con los plazos que da calidad para hacer notificaciones, hallazgos y planes de mejora al completar su ciclo de auditoría.</li><li>3. Realización de actividades administrativas y de seguimiento y control asociadas al área, con este se busca ayudar con logística de eventos y controlar actividades administrativas relacionadas con el área.</li><li>4. Administración del sistema de documentación y control de documentos, mediante el software documentaba, controlaba y administraba procesos, procedimientos, caracterizaciones e instructivos que están nombrados en la norma ISO 9001:2008.</li><li>5. Con el Sistema de Gestión de Calidad conocí acerca de la norma.</li><li>6. Obtención de certificación con Icontec con la NTC ISO 9001:2015.</li><li>7. Revisión de procedimientos, procesos y caracterización con el fin de ver si cumplen con</li></ol>



las reglas de la política y están acorde a los requerimientos de la organización, y así, poder publicarlos y que sea enviado a flujo para ser aprobados.

Tabla 4 Descripción del trabajo y logros significativos del practicante

FIRMA DEL COORDINADOR \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

### ANEXO B: INSCRIPCIÓN MODALIDAD DE GRADO

Nombre del estudiante	Documento de Identidad	Facultad	Nivel	Semestre
Carolina Padierna Oquendo	1.307.649.008	Negocios Internacionales		Décimo

Modalidad de Grado			
Práctica Empresarial	X	Judicatura	
Práctica Investigativa		Ejercicio Profesional	
Trabajo de Grado		Pasantía	
Semestre Académico		Consultorio	
Practica de Emprendimiento		Práctica Social	

Tabla 5 Modalidad de grado

FIRMA DEL ESTUDIANTE \_\_\_\_\_

FIRMA DEL DECANO(A) \_\_\_\_\_



FECHA \_\_\_\_\_

### ANEXO C: EVALUACIÓN DEL JEFE INMEDIATO

<b>Facultad: Negocios Internacionales</b>	
<b>Nombre de la Empresa: Konecta Colombia S.A.S</b>	
<b>Estudiante Practicante: Carolina Padierna Oquendo</b>	<b>C.C. 1.307.649.008</b>
<b>Cargo Desempeñado: Practicante de Gestión de Procesos y Calidad</b>	
<b>Superior Inmediato: Silvia Elena Álvarez Soto</b>	
<b>Nombre del Asesor: Gloria E. Quiroz. J.</b>	

Tabla 6 Evaluación del jefe inmediato

Por favor, en cada pregunta marcar con una X una sola respuesta, aquella que mejor refleje el resultado observado durante el periodo de realización del Semestre de Práctica Empresarial:



## 1. EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE

### *Los conocimientos del estudiante con respecto al tema de la práctica*

Le permitieron un aporte dinámico y creativo	
Eran estrictamente los necesarios	
Eran suficientes frente a lo que se requiere en la profesión	
Eran muy insuficientes e impidieron el logro de los objetivos	

Tabla 7 Conocimientos del estudiante con respecto al tema de la práctica

### *Sobre la iniciativa y recursividad del estudiante en el trabajo*

Demostró capacidad para plantear y resolver problemas	
Interpretó bien las indicaciones que se le dieron	
Su falta de iniciativa obstaculizó el logro de objetivos	

Tabla 8 Iniciativa y recursividad del estudiante en el trabajo

### *El rendimiento del estudiante en su trabajo*

Fue notable, demostró rápidos progresos	
Fue el que se esperaría normalmente en su practica	
Fue un poco difícil que lograra un buen nivel	
Afectó el buen desarrollo del trabajo	

Tabla 9 Rendimiento del estudiante en su trabajo



***La organización del estudiante en su trabajo***

Fue notoriamente buena	
Se adaptó a los niveles normales de la empresa	
Demostró deficiencias corregibles	
Fue obstáculo grave para el logro de objetivos	

Tabla 10 Organización del estudiante en su trabajo

***Relaciones interpersonales y comunicación:*** Agrega una valoración en cada uno de los enunciados de acuerdo a tu criterio personal.

ENUNCIADO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Mantiene una postura adecuado frente al diálogo					
Emplea una entonación de voz adecuada al hablar					
Comunica lo que siente y piensa de manera oportuna y respetuosa					
Reacciona adecuadamente al emplear algún correctivo					
Asume compromisos para resolver dificultades					

Tabla 11 Relaciones interpersonales y comunicación

**2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICA**



***El trabajo del estudiante***

Dio un aporte práctico y valioso para la empresa	
Es necesario complementarlo para que se aplique	
Es un aporte teórico bueno	
No tiene ninguna aplicación en la empresa	

Tabla 12 Trabajo del estudiante

***Sobre el trabajo realizado se puede decir que***

Fue un aporte novedoso a los procesos de la empresa	
Fue un desarrollo previsto desde tiempo atrás, que aún no se había realizado	
Fue un trabajo rutinario pero que no se había tenido el tiempo para hacerlo	
Fue un trabajo complementario rutinario	

Tabla 13 Sobre el trabajo realizado se puede decir que

***La asesoría brindada por la Universidad***

Fue un aporte sustancial para el desarrollo del trabajo	
Constituyó un aporte útil para el estudiante	
El asesor hizo presencia en la Empresa	



No estuvo de acuerdo con las expectativas de la empresa

Tabla 14 Asesoría brindada por la Universidad

Superior	5	
Alto	4	
Básico	3	
Bajo	2	
Mínimo	1	

***Nota global de desempeño del estudiante***

Tabla 15 Nota global de desempeño del estudiante

Sugerencias para la Universidad

---

---

¿Contrataría al estudiante? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---



FIRMA JEFE INMEDIATO \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

**ANEXO D: INFORME DE VISITA A EMPRESA O INSTITUCIÓN**

<b>Programa: Negocios Internacionales</b>	
<b>Nombre de la Empresa: Konecta Colombia S.A.S</b>	
<b>Estudiante Practicante: Carolina Padierna Oquendo</b>	<b>C.C. 1.037.649.008</b>
<b>Cargo Desempeñado: Practicante Gestión de Procesos y Calidad</b>	
<b>Superior Inmediato: Silvia Elena Álvarez Soto</b>	
<b>Nombre del Asesor: Gloria E. Quiroz J.</b>	

Tabla 16 Informe de visitas a empresas o instituciones

Diligencie la información de las visitas realizadas.



FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	UBICACIÓN DE LA EMPRESA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS EN LA SESIÓN.
15 / 09 / 2017	08: 00 AM	09:30 AM	Cra 37ª # 8 43 Ed. Rose Street Of. 701	Conocer las funciones que desempeña la practicante y contar cómo será el proceso durante mi periodo de práctica.

Tabla 17 Información de las visitas

Relacione los siguientes datos de las personas con las que se reunió en cada una de las visitas realizadas al centro de práctica.



<b>NOMBRE</b>	<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>NÚMERO DE CONTACTO</b>	<b>CARGO</b>
Silvia Elena Álvarez Soto	salvarezs@grupokonecta.com	310 374 9877	Jefe de Área de Gestión de Procesos y Calidad
Nancy Arenas Soto	narenass@grupokonecta.com	312 850 2666	Analista Líder de Área de Gestión de Procesos y Calidad

Tabla 18 Datos de las personas asistentes a las visitas



## REFERENCIAS

- Icontec. (2015). Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. (Cuarta actualización) Copia autorizada a Servicios de Educación de ICONTEC (Usr. 01001802) para consulta.
- Jorge, G. (2017). Actualización nueva versión NTC ISO 9001:2015 11P14-V4 p.16. Curso de Icontec dictado por Ing. Jorge Guinovart, consultor en Estrategia y Gestión.
- Konecta (2017). Documentación confidencial de la compañía. Recuperado el día 14 de diciembre de 2017 de la base de datos Isolución.