

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DEL Sistema de Gestión de Calidad en el CONTE

BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015

Integrantes: Aura González, Camila Morales y Camila Viatela



CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC



PROBLEMA

El CONTE presenta debilidades en la identificación y seguimiento de las necesidades de sus partes interesadas y carece de una definición clara del alcance de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Lo que afecta la calidad del servicio, dificulta la gestión de riesgos y compromete el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVOS

Proponer estrategias de mejora para el SGC del CONTE, orientada a la identificación y gestión de partes interesadas, la definición precisa del alcance y la integración de las expectativas de los grupos de interés.

Específicos

1 Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, mediante un diagnóstico y el análisis del contexto de la empresa.

2 Establecer propuesta de mejora para el SGC del CONTE con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes y la eficacia del SGC.

RESULTADOS

- Cumplimiento parcial de requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- Diseño de propuesta metodológica para la identificación, análisis y seguimiento de partes interesadas, integrando sus necesidades en la toma de decisiones.
- Propuesta para la definición y documentación del alcance del SGC, alineado con el contexto organizacional.
- Propuesta de herramientas de gestión como matrices de partes interesadas, roles y responsabilidades y uso de aplicativos para fortalecer la operación del Sistema.
- Fortalezas en numerales asociados con Liderazgo, Comunicación, Gestión de Riesgos y Competencia del personal.

METODOLOGÍA

➔ Diagnóstico inicial

➔ Análisis contexto interno y externo

➔ Revisión documental

➔ NTC ISO 9001:2015



MARCO REFERENCIAL

- ❑ Fontalvo (2011) mejora en el desempeño de los indicadores de rentabilidad y liquidez
- ❑ Kaizen: La clave del éxito competitivo de Japón
- ❑ Ley 1264 de 2008
- ❑ Ley 19 de 1990



CONCLUSIÓN

La implementación de las propuestas diseñadas con base en el análisis interno y externo del CONTE permite fortalecer su SGC, alinearlo con la norma ISO 9001:2015, mejorar la atención a partes interesadas y garantizar la sostenibilidad institucional.

Referencias Bibliográficas

