

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008,
NTC 5555 Y NTC 5580 PARA LA EMPRESA PRAXIS ENGLISH ACADEMY**

LUIS ALEJANDRO PERTUZ ESPINEL

ID 000088745



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERIA Y ADMINISTRACION
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2012

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008,
NTC 5555 Y NTC 5580 PARA LA EMPRESA PRAXIS ENGLISH ACADEMY**

**LUIS ALEJANDRO PERTUZ ESPINEL
ID 000088745**

**Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al título de
Ingeniero Industrial**

**Director
GERMÁN ENRIQUE VARGAS REY**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERIA Y ADMINISTRACION
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2012**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga, Marzo de 2012

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de mi vida a Dios, en especial a mi padre Jorge Pertuz y a mi Madre Blanca Espinel quienes me brindaron esta oportunidad y han sido mentores de mi vida, donde siempre han creído en todas mis capacidades; a mi hermana, a toda mi familia en general, y a mi novia y mejor amiga. A todos ellos porque son lo más valioso de mi vida y son la fuerza que tengo siempre para salir adelante.

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

Dios, por permitirme culminar este proyecto de vida.

Mis padres porque gracias a ellos soy lo que soy.

Mi novia por la paciencia, amor y apoyo incondicional que me brindó.

Mis amigos quienes hicieron todo este proceso inolvidable.

Universidad Pontificia Bolivariana, por la formación como persona y profesional.

Ingeniero Germán Enrique Vargas por su asesoría y colaboración durante este proyecto.

Praxis English Academy por abrirme las puertas y permitirme realizar este proceso.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA	18
2. ANTECEDENTES	21
3. JUSTIFICACIÓN	24
4. OBJETIVOS	26
4.1 OBJETIVO GENERAL	26
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
5. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	27
5.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	27
5.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	27
5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	27
5.4 MISIÓN	27
5.5 VISIÓN	28
5.6 RESEÑA HISTÓRICA	28
5.7 PROGRAMAS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN	29
5.7.1 Teen Connect	29
5.7.2 Touchstone Adultos	30
5.7.3 Passages Adultos	30
5.8 DOCENTES	30
6. MARCO TEÓRICO	32
6.1 CALIDAD	32
6.1.1 Concepto	32
6.1.2 Evolución histórica del concepto	32
6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	33
6.2.1 Concepto	33
6.2.2 Principios de gestión de la calidad	34
6.2.2.1 Enfoque al cliente	35
6.2.2.2 Liderazgo	35
6.2.2.3 Participación del personal	36
6.2.2.4 Enfoque basado en procesos	36
6.2.2.5 Enfoque de sistema para la gestión	37

6.2.2.6 Mejora continua	37
6.2.2.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	37
6.2.2.8 Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor	38
6.2.3 Etapas del SGC	38
6.3 EL CICLO PHVA	39
6.4 ISO	40
6.5 NORMA ISO 9001:2008	40
6.6 NORMA TÉCNICA 5555	41
6.7 NORMA TÉCNICA 5580	42
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA	43
7.1 SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL EN EL TEMA DE CALIDAD	44
7.1.1 Conformación del comité de calidad	44
7.1.2 Capacitación en el tema de calidad	45
7.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA INSTITUCIÓN	46
7.2.1 Definición de los instrumentos	46
7.2.2 Estructura de la lista de chequeo para la norma NTC 5555	47
7.2.3 Estructura de la lista de chequeo para la norma NTC 5580	50
7.3 RESULTADOS DIAGNÓSTICO INICIAL	53
7.3.1 Análisis de los resultados para la norma NTC 5555	53
7.3.2 Análisis Cualitativo del Diagnóstico Inicial para la Norma NTC 5555	59
7.4 DIAGNÓSTICO INICIAL PARA LA NORMA NTC 5580	63
7.4.1 Análisis de los Resultados para la Norma NTC 5580	63
7.4.2 Observaciones de los Resultados para la Norma-NTC 5580	64
8. DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA PRAXIS ENGLISH ACADEMY	66
8.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	69
8.1.1 Misión	69
8.1.2 Visión	69
8.1.3 Estructura Organizacional	70
8.1.4 Alcance del sistema de gestión	70
8.1.5 Política de calidad	70
8.1.6 Objetivos de calidad	71
8.1.7 Mapa de Procesos	72

9. DISEÑO DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ACUERDO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC 5580	74
10. DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	77
10.1 MANUAL DE CALIDAD	79
10.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	80
10.3 MANUAL DE FUNCIONES	82
10.4 PROCEDIMIENTOS	83
10.5 GUÍAS	87
10.6 FORMATOS O REGISTROS	87
10.7 DOCUMENTACIÓN NTC 5580	94
11. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PRAXIS ENGLISH CADEMY	95
11.1 PRIMERA FASE	95
11.2 SEGUNDA FASE	96
11.3 TERCERA FASE	97
11.4 CUARTA FASE	97
13. DIAGNOSTICO FINAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008, NTC 5555 y NTC 5580 EN EL SISTEMA DE CALIDAD	99
13.1 RESULTADOS PARA LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008 y NTC 5555	99
13.2 RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO PARA LOS REQUISITOS DE LA NORMA 5580	105
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	115

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Requisitos Norma NTC 5555	47
Tabla 2. Criterios Evaluación NTC 5555	50
Tabla 3. Requisitos NTC 5580	50
Tabla 4. Criterios de Evaluacion NTC 5580	52
Tabla 5. Diagnóstico Cuantitativo Requisitos Norma NTC 5555	53
Tabla 6. Resultados Diagnóstico Inicial NTC 5580	63
Tabla 7. Intensidad Horaria Del Programa	76
Tabla 8. Actividades de Procedimiento Revisión por la Dirección	83
Tabla 9. Procedimientos Obligatorios por la Norma NTC 5555	85
Tabla 10. Procedimientos Obligatorios por la Norma NTC 5580	86
Tabla 11. Otros Procedimientos	86
Tabla 12. Guías	87
Tabla 13. Listado Maestro de Documentos	89

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Sistema de Gestión de Calidad	102
Gráfico 2. Responsabilidad de la Dirección	102
Gráfico 3. Gestión de los Recursos	103
Gráfico 4. Realización del Servicio Educativo	104
Gráfico 5. Medición, Análisis y Mejora	104
Gráfico 6. Requisitos Norma NTC 5580	106

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Organigrama	27
Figura 2. Principios de gestión de la calidad	34
Figura 3. Ciclo PHVA	39
Figura 4. Lista de Cheque Norma NTC 5555	49
Figura 5. Lista de Chequeo Norma NTC 5580	51
Figura 6. Diagnóstico Inicial Para Numeral 4, Sistema de Gestión de Calidad	56
Figura 7. Diagnóstico Inicial Para Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección	56
Figura 8. Diagnóstico Inicial Para Numeral 6, Gestión de los Recursos	58
Figura 9. Diagnóstico Inicial para el Numeral 7, Prestación del servicio Educativo	59
Figura 10. Diagnóstico Inicial para Numeral 8, Medición, Análisis y Mejora	59
Figura 11. Cumplimiento Norma NTC 5580	64
Figura 12. Estructura Organizacional PRAXIS ENGLISH ACADEMY	70
Figura 13. Mapa de Procesos	73
Figura 14. Estructura Documental del S.G.G	78
Figura 15. Caracterización de proceso Admisión y Matrícula de Estudiantes	81

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Acta de Reunión	115
Anexo B. Certificado de Auditor Interno Norma ISO 9001:2008	117
Anexo C. Certificado de Auditor Interno Norma ISO 9001:2008	118
Anexo D. Contrato de Aprendizaje	119
Anexo E. Evaluación de Objetivos	120
Anexo F. Manual de Calidad	123
Anexo G. Manual de Perfiles y Funciones de Cargos	153
Anexo H. Control de Documentos Internos GQ-F-01	174
Anexo I. Procedimiento Control de Registros	177
Anexo J. Mapa de Proceso de Selección	191
Anexo K. Evidencia fotográfica	192
Anexo L. Ruta de Inducción	193
Anexo M. Resultados Entrevista de Selección	194

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008, NTC 5555 Y NTC 5580 PARA LA EMPRESA PRAXIS ENGLISH ACADEMY

AUTOR: Alejandro Pertuz Espinel

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Germán Enrique Vargas Rey

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, ISO 9001:2008, NTC 5555, NTC 5580, SISTEMA DE GESTION.

La adopción de una segunda lengua para la sociedad colombiana se ha convertido en una oportunidad y fortaleza para la competencia en diferentes sectores no solo en Colombia sino en el mundo. PRAXIS ENGLISH ACADEMY se intereso por adoptar una cultura de calidad donde se creó un sistema de gestión de calidad – SGC -, definido en diferentes etapas demostrando así la necesidad de la institución por adoptar los parámetros de calidad que certifiquen que la organización cumple con todos los estándares que exigen el Ministerio De Educación para la enseñanza en el caso del idioma inglés.

La primera etapa del proceso estuvo dada en dos partes, primero se presenta un diagnóstico sobre la situación de la institución de acuerdo a lo que exigen los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC 5555 y NTC 5580. Con la información recolectada se hizo un análisis comparativo con dichos requisitos para posteriormente dar paso a la etapa de planificación y diseño del SGC. Dentro de la planificación se establecieron actividades como la capacitación y sensibilización de todo el personal y los que trabajarían directamente en el desarrollo del SGC, definición de funciones y actividades de todos los integrantes de la organización, definición de los procesos que regirían el sistema de calidad y la identificación de los distintos procedimientos, caracterizaciones, formatos e indicadores de seguimiento y evaluación del sistema

En la siguiente etapa del proyecto se expone como se hizo la debida documentación de todo el sistema quedando plasmada en el manual de calidad donde se describe el cumplimiento de los requisitos, los debidos procedimientos, caracterizaciones y formatos. Para la siguiente etapa de implementación se presentan las actividades que se utilizaron para presentar el desarrollo del proceso de calidad ante todo el personal dando a conocer cada una de las acciones realizadas y las funciones de cada persona dentro del sistema de gestión de calidad.

Finalmente se realizó un diagnóstico final que refleja el nivel de implementación y cumplimiento del sistema de gestión de calidad en cuanto a los requisitos de las normas nombradas anteriormente, dando muestra del debido proceso que se realizo durante este proyecto.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE REQUIREMENTS OF ISO 9001:2008, NTC 5555 and NTC 5580 PRAXIS COMPANY FOR ENGLISH ACADEMY

AUTHOR: Alejandro Pertuz Espinel

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: Germán Enrique Vargas Rey

KEY WORDS: Quality, ISO 9001:2008, NTC 5555, NTC 5580, MANAGEMENT SYSTEM.

The acquisition of a foreign language for Colombian society has become a requirement in different sectors worldwide in order to be competent in all aspects. PRAXIS ENGLISH ACADEMY became interested in adopting a culture of quality and created a quality management system - CMS – divided in different stages demonstrating the necessity for the institution to adopt quality parameters to certify that the institution fulfills all standards required by the Ministry of Education for the teaching of English.

The first stage of the process was divided into two parts, first the situation of the institution in accordance with the requirements demanded by ISO 9001:2008, NTC 5555 and NTC 5580 is analyzed. With the information collected, a comparative analysis with those requirements was made to later give way to the stage of planning and design of the QMS. Within this action plan some activities such as training and consciousness-raising programs were provided to all the staff including all the people directly concerned with the development of the QMS, as well as the definition of roles and the activities carried out by all members of the organization, and the definition of the processes that would lead the quality system and the identification of the different procedures, categorizations, formats, and monitoring and evaluating indicators of the system. In the next stage of the project, it was exposed how the required documentation of the system was addressed. This documentation was stated in the quality manual which describes the accomplishment of the requirements as well as the appropriate procedures, categorizations and formats. The next stage presents the activities that were used to show the development of the quality process before all the staff where each of the actions and functions of each person within the quality management system were explained.

Finally, it was conducted a final diagnosis that reflects the level of implementation and enforcement of the quality management system accomplishing the requirements mentioned above, providing the due process that was conducted during this project.

INTRODUCCIÓN

“El manejo de una segunda lengua significa poderse comunicar mejor, abrir fronteras, comprender otros contextos, apropiarse de saberes y hacerlos circular, entender y hacernos entender, enriquecerse y jugar un papel decisivo en el desarrollo del país. Ser bilingüe es tener más conocimientos y oportunidades para ser más competentes y competitivos, y mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.”¹ . PRAXIS ENGLISH ACADEMY con una larga trayectoria ha logrado posicionarse en el mercado y ser reconocida como una de las mejores academias de inglés en Bucaramanga y en la búsqueda de mejorar y ofrecer a sus clientes mayor calidad, mejor servicio y sobre todo mayor confiabilidad para sus estudiantes al momento de elegir el mejor lugar para realizar sus estudios del idioma inglés, PRAXIS ENGLISH ACADEMY busca el diseño e implementación del sistema de gestión de la Calidad establecido en las exigencias de las normas ISO 9001:2008 y la Norma Técnica Colombiana 5555, las cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de la Calidad para poder desarrollarlo e implementarlo en una empresa, a su vez abarca la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio post-venta del servicio prestado con la finalidad de satisfacer al cliente. La norma NTC 5555 hace referencia y/o está dirigida a las instituciones de formación para el trabajo y desarrollo humano

Además de las anteriores, la NTC 5580 también apunta a las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano, estableciendo los requisitos de calidad que deben tener los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas ya que deben estar “orientados al desarrollo de competencias comunicativas de comprensión, la expresión, la interacción y la interpretación de textos o discursos en cualquiera de sus formas.”²

¹ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Bases para una nación bilingüe y competitiva [en línea]. En: Al tablero, No. 37 (Octubre-Diciembre). 2005. [Consultado el 26 de agosto del 2011, 8:33 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-97498.html>>

² COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica Colombiana NTC 5580 [en línea]. Bogotá, Diciembre de

A su vez este tipo de institutos deben regirse bajo el Marco Común Europeo adoptado por el Ministerio de Educación, buscando establecer una base común que oriente la política nacional en lo referente al diseño de esquemas, herramientas de evaluación, metodología para la enseñanza, el uso de materiales didácticos, para tener parámetros establecidos respecto a la enseñanza del inglés, todos los anteriores son lineamientos para lograr cumplir con los objetivos y expectativas deseados por parte de los clientes de la institución, logrando satisfacer sus necesidades y llenar los requisitos exigidos por los mismos.

Para lograr todo esto se debe mantener un buen ambiente interno para que el personal, que además de que debe ser idóneo y completamente capacitado para la enseñanza, logre involucrarse con los objetivos de mejoramiento continuo del desempeño total de la institución y comprometerse a que el uso de sus habilidades sea para el mejoramiento de la misma.

Este proyecto tiene como objetivo principal diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad, apoyados en las normas ISO 9001-2008, NTC 5555 y NTC 5580, Garantizando una mayor calidad de sus procesos, progreso de sus aspectos organizacionales y optimización en la utilización de sus recursos, permitiendo cumplir la misión de la Institución a través del mejoramiento continuo, que involucra a todos los niveles jerárquicos en la organización, logrando así el mejoramiento de sus debilidades y la consolidación de sus fortalezas.

El proyecto está dividido en 4 partes importantes, la primera es un diagnóstico de la situación de la Institución de acuerdo a cada uno de los requisitos de las normas anteriormente mencionadas, posterior a esto, basándose en la información recopilada, se planificaron y diseñaron los parámetros para la definición del sistema de gestión de calidad. En la tercera etapa del proyecto se describe la realización de la documentación del sistema de gestión de calidad; para finalizar, la última etapa se dividió en 4 fases: medición base cero,

2007. [Consultado el 30 de agosto de 2011, 2:08 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5580.pdf>

reinducción, implementación de procedimientos y seguimiento a egresados.

Este proyecto logro definir y organizar los procesos que rigen la Institución para una mejor prestación del servicio, al mismo tiempo, logro involucrar a todo el personal de la Institución, obteniendo como resultado mejores relaciones laborales y la adopción de una cultura organizacional.

1. PROBLEMA

Dentro de la llamada educación para el trabajo y desarrollo humano, en Colombia existe un problema en cuanto a la calidad en la enseñanza del idioma inglés como segunda lengua, en el país sólo 450 mil personas equivalentes al 1% de la población tienen nivel de inglés intermedio, mientras que 35 mil lo tienen avanzado; menos del 0,08 por ciento de la población total. Ésta es una situación preocupante para el desarrollo del país ya que estando en el siglo XXI, en donde la globalización se presenta en distintos sectores, la educación no formal presenta estadísticas tan bajas de desarrollo. Estos bajos niveles impiden que la educación del país evolucione, ya que el manejo del idioma inglés no será visto como una ventaja competitiva sino como una necesidad casi universal en los próximos 20 años.³

Uno de los principales problemas que se presentan en la educación no formal es la formación de maestros. El aprendizaje de inglés adoptado por el Ministerio de Educación sobre El MARCO COMUN EUROPEO – MCE -, se basa en tres niveles fundamentales (A1, A2 y B1), y los maestros tienen que estar por encima de estos niveles para poder enseñar, sin embargo el mayor número de docentes en Colombia se encuentran en el nivel A2 (básico) de inglés, donde aún no tiene las debidas competencias llegando a casos que no saben hablar el idioma, esto se relaciona con el resultado de los alumnos que no superan este nivel. En el país hay 450 instituciones de educación no formal que enseñan inglés y 30 mil 200 colegios oficiales que también lo hacen.⁴ Debido a los problemas sociales y económicos del país el acceso a una educación de calidad se ha vuelto limitado, solo personas con recursos disponibles logran aprender de forma adecuada éste idioma.

Ampliar el mercado de inglés es una de los principales objetivos del Ministerio

³ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. En Colombia no se habla inglés [en línea]. En: El Universal Cartagena. Bogotá. [Consultado el 30 de Agosto de 2011, 6:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-98777.html>>

⁴ Decreto Número 114 Educación [en línea]. Bogotá, Enero de 1996. [Consultado el 4 de septiembre de 2011, 3:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/EDUCACION/ED11496.htm>>

de Educación; hacer que personas de menores ingresos puedan acceder a programas de calidad a un precio proporcional a los mismos, ya que en la oferta actual de cursos de inglés los que son asequibles no son de buena calidad.

En Santander el sistema educativo no formal ha sido guiado en una competencia de “colegios de garaje”, que solo buscan la acogida del cliente que demanda el servicio, dejando de lado, los mínimos requisitos exigidos por la secretaria de educación, los aspectos legales, y más aún los estándares del programa Colombia bilingüe del ministerio de educación.

La sociedad colombiana no ha tomado conciencia que el inglés es una herramienta indispensable para competir en el mundo global, un requisito para llegar a la tecnología de punta y una ventaja competitiva para la vida profesional. De esta manera es indispensable la formalización legal y la certificación de los institutos de los cuales depende la formación educativa y el nivel de vida de la población.

A pesar, de que PRAXIS es uno de los institutos más reconocidos en Bucaramanga no cumple con ciertos estándares de calidad que son fundamentales para la implementación de un sistema de gestión de calidad; no existe definición de los procesos que hacen dar cumplimiento a la misión de la Institución, no se posee una prestación de servicio postventa, no se cuenta con la definición de perfiles de los cargos de la Institución, los canales internos de comunicación de la Institución no son eficaces, existe pérdida de información como consecuencia de la ausencia de registros y se presentan muchos conflictos debido a que no hay claridad ni definición de funciones para los cargos de la Institución.

Para lograr un verdadero posicionamiento de la marca, es necesario que PRAXIS reestructure y ordene internamente para que sus debilidades puedan ser convertidas en posibles fortalezas y establecer un factor diferenciador ante los clientes y otras Instituciones.

2. ANTECEDENTES

Colombia necesita desarrollar la capacidad de sus ciudadanos para manejar al menos una lengua extranjera. Con el fin de cumplir este objetivo, el Ministerio de Educación formulo el Programa Nacional de Bilingüismo 2004-2019, que incluye los nuevos Estándares de competencia comunicativa en inglés. El Marco Común Europeo fue el referente para fijar los niveles de dominio que se deben lograr.⁵

El Ministerio de Educación adoptó el Marco Común Europeo para establecer una base común que oriente la política nacional en lo referente al diseño de estándares, instrumentos de evaluación, métodos de enseñanza y materiales didácticos, incluyendo la enseñanza virtual.

La Ley 115 de 1994 en sus objetivos para la educación Básica y Media, demanda "la adquisición de elementos de conversación, lectura, comprensión y capacidad de expresarse al menos en una lengua extranjera".⁶ A partir de su publicación, un gran número de instituciones escolares adoptó la enseñanza del inglés como lengua extranjera. De ésta manera el Ministerio de Educación se siente comprometido con la creación de condiciones para apoyar a las Secretarías de Educación e involucrar en el proceso a todos los implicados en la enseñanza, el aprendizaje y la evaluación de esa lengua.

Otro de los retos del Ministerio de Educación son las situaciones que implican encuentros interculturales en los ciudadanos, para esto se presentaron políticas para desarrollar la capacidad de comprender otras culturas y lograr una comunicación más eficaz, tanto en lengua materna como en otras lenguas. Las políticas de bilingüismo se fundamentan en tres grandes pilares: lengua, comunicación y cultura, ya que el aprendizaje lingüístico es aprendizaje

⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Bases para una nación bilingüe y competitiva, Op. Cit.

⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115 de 1994 [en línea]. Bogotá, 1994. En: Diario Oficial No. 41.214. [Consultado el 26 de agosto de 2011, 6:05 a.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://menweb.mineducacion.gov.co/normas/concordadas/Decreto115.htm>>

cultural. Apertura hacia el otro, tolerancia de las diferencias, capacidad para comunicarse efectivamente con miembros de otras culturas y valoración de la propia frente a las foráneas, también son ejes articuladores del Programa Nacional de Bilingüismo.⁷

En el año 2006 en el marco del Programa Nacional de Bilingüismo en convenio con British Council, el país estableció por primera vez los Estándares de competencia comunicativa en lengua extranjera en donde se establecen cuáles son los niveles básicos de calidad a los que tienen derecho los niños y las niñas de todas las regiones del país. Los estándares ofrecen directrices para saber qué y cómo desarrollar esas competencias, según la edad y el grado que cursan niños y niñas. El Ministerio, con un equipo de expertos, ha programado talleres de divulgación y formación en el primer semestre del año.⁸

Las iniciativas de formación promovidas por el Ministerio de Educación se dirigen a docentes y estudiantes y contemplan varias modalidades: inmersión, presencial y a distancia. En el manejo de las metodologías de enseñanza, el Ministerio y la Universidad Nacional de Colombia, sede San Andrés, adelantaron un programa de Formación Permanente de Docentes (PFPD) con la Universidad de Cambridge, en formación de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, en el que toman parte las universidades de la Sabana, Corunversitaria, de Ibagué, Atlántico, del Norte, en Barranquilla, y Tecnológica de Pereira (ICELT); con la UNAD se llevan a cabo programas a distancia en otras cinco regiones (curso de inglés en línea).⁹

Los institutos que compiten dentro del sector en la denominada educación no

⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Para vivir en un mundo global [en línea]. Bogotá, 2005. En: Al Tablero, No. 37 (Octubre-Diciembre). [Consultado el 26 de agosto del 2011, 5:00 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-97500.html>>

⁸ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Formar en lenguas extranjeras: ¡El reto! [en línea]. Bogotá, 2006. En: Guía No. 22. [Consultado el 28 de agosto del 2011, 4:02 p.m.]. Disponible en Internet, http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-115174_archivo_pdf.pdf

⁹ RENOVACIÓN MAGISTERIAL. Boletín virtual [en línea]. Bogotá, Agosto de 2011. [Consultado el 28 de agosto del 2011, 7:00 a.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.renovacionmagisterial.org/inicio/inicio.php?ver=blog&blog_op=vermas&id=27>

formal deben estar debidamente regidos por el Marco Común Europeo -MCE-, pues el gobierno busca la estandarización de la enseñanza en cuanto a las competencias de la segunda lengua, en este caso el inglés.

En Bucaramanga existen muchos institutos que trabajan sin las debidas normas legales y mucho menos con el personal, instalaciones e incluso el programa que establece el gobierno sin que tenga control alguno. En la ciudad sólo hay un instituto de inglés que tiene certificación de ISO 9001:2008, hay varias instituciones certificadas con la norma NTC 5555, pero ninguna que esté relacionada directamente con la enseñanza de idiomas, esto significa, que no existen en Bucaramanga instituciones certificadas bajo la norma NTC 5580.

Dentro de la Institución existen instrumentos que se han establecido para poder llevar un orden en ciertos procesos, como: listados de estudiantes, asistencias, formatos de congelamiento, evaluaciones de nivelación, evaluaciones de promoción, formatos de orientaciones, control de visitantes e informaciones por parte de los asesores comerciales, sin embargo, estos no cumplen con las debidas características que debe contener un documento dentro de un sistema de gestión de calidad ni se hace, la debida revisión a los mismos.

PRAXIS ENGLISH ACADEMY es reconocida como una de las mejores instituciones para la enseñanza del inglés, sin embargo en busca de mejora continua y brindar un servicio de calidad, quiere llegar a ser reconocida como la mejor de la ciudad y un pionero en certificación referente a la educación en idiomas que se brinda dentro de la institución.

3. JUSTIFICACIÓN

El verdadero aprendizaje con la calidad requerida de una segunda lengua, significa poderse comunicar mejor, abrir fronteras, comprender otros contextos, apropiarse de conocimientos, entender y hacerlos entender, Seguir Desarrollando y jugar un papel decisivo en conocimientos y oportunidades para ser más competitivos, y mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Es necesario que las instituciones de enseñanza del inglés adopten un programa que fortalezca la competitividad e incorpore el uso de nuevas tecnologías para el aprendizaje de una segunda lengua como lo establece el Marco Común Europeo, el cual vincula el uso de medios y nuevas tecnologías de información y comunicación para optimizar la enseñanza y el aprendizaje, reducir la brecha digital y aprovechar las ventajas de la conectividad y las nuevas formas de alfabetización. Mediante el uso de tecnologías y medios es posible llegar a más personas, sin grandes desplazamientos y reduciendo costos, bien sea con la televisión educativa y la radio entre otros.¹⁰

Contextualmente, PRAXIS ENGLISH ACADEMY ofrece una gran variedad de programas de inglés para que sus estudiantes hagan parte de la nueva dinámica mundial. Por lo anterior, desempeña un papel decisivo en el desarrollo de la región al preparar a sus estudiantes para ser más competentes y competitivos en un contexto que les exige el dominio de una segunda lengua.

En función de las necesidades reales de formación en Colombia y en especial en Bucaramanga, se observa que el idioma inglés es una necesidad básica para la formación de profesionales, técnicos y tecnólogos que puedan desempeñarse con éxito en un mercado laboral cada vez más competitivo y cuya información es difundida por los diferentes medios principalmente en inglés. Además, para dominar los diferentes adelantos técnicos y tecnológicos

¹⁰ WORLD BOOK COMPANY. Marco Común Europeo de referencia para las lenguas extranjeras inglés [en línea]. 2008. [Consultado el 28 de agosto del 2011]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.wbookcompany.com/arti02.html>>

es necesario conocer esta lengua. Las empresas multinacionales que están trabajando en Colombia y las empresas que están necesitando mano de obra calificada necesitan personal bilingüe calificado.

En PRAXIS cada profesor deberá cumplir constantes y estrictas pruebas de calidad y capacidad docente que avalen su trabajo en la institución académica. Todos sus profesores estarán certificados Teaching Knowledge Test -TKT-, o serán licenciados en Idiomas, ellos aplicaran las últimas metodologías educativas: COMMUNICATIVE TEACHING, NATURAL APPROACH, WHOLE LANGUAGE, T.P.R. Además de ello, los docentes gozan de la práctica que brinda el haber vivido en países de habla inglesa, lo que les permite el nivel de docencia que todo estudiante desea (y se merece) para su proceso académico.

Las prácticas empleadas por PRAXIS para la enseñanza del inglés, reúnen características que sitúan a la empresa en un nivel superior que la competencia, buscando un verdadero posicionamiento es necesario desarrollar un modelo de gestión de calidad bajo las normas ISO 9011:2008, NTC 5555 y NTC 5580, logrando una mayor eficiencia y eficacia y un reconocimiento respecto a los recursos humanos, infraestructura y programas académicos obteniendo como resultado, la satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad en PRAXIS ENGLISH ACADEMY, apoyados en las normas ISO 9001-2008, NTC 5555 y NTC 5580 que permita un mejoramiento continuo en la institución.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar información de la situación actual de la empresa PRAXIS ENGLISH ACADEMY en relación a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008, NTC 5555 Y NTC 5580.
- Realizar un comparativo de cada uno de los requisitos de las normas ISO 9001-2008, NTC 5555 y NTC 5580 con la información de la situación actual de la empresa PRAXIS ENGLISH ACADEMY.
- Diseñar un plan de puesta en marcha para la definición del sistema de gestión de calidad.
- Implementar el SGC de acuerdo al plan establecido.

5. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

5.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

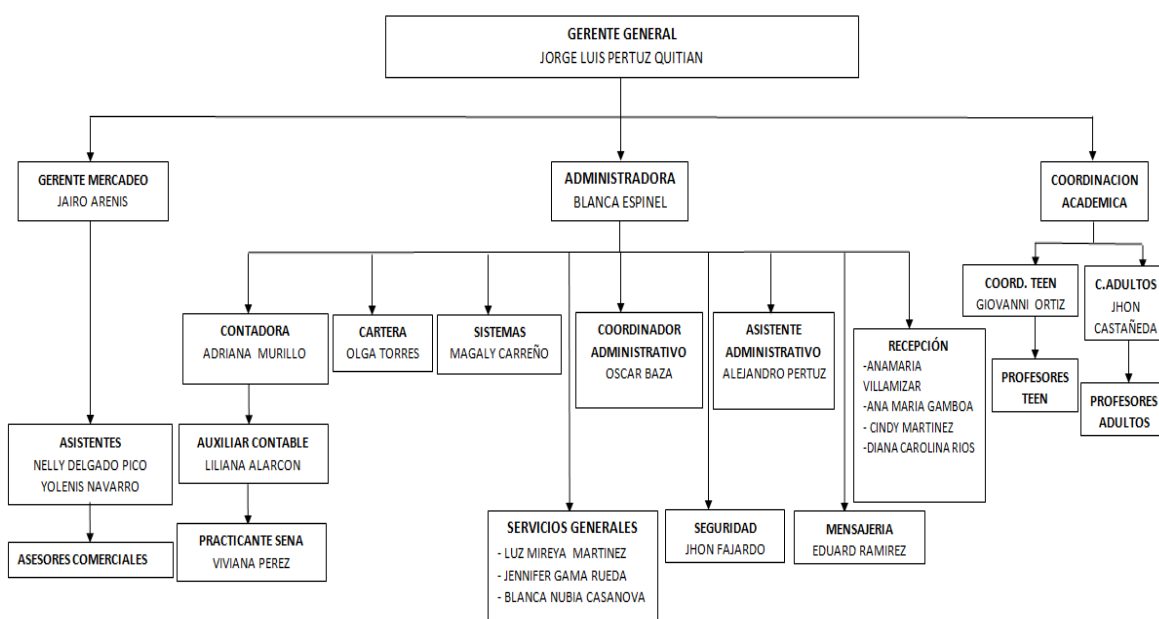
PRAXIS ENGLISH ACADEMY

5.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

PRAXIS ENGLISH ACADEMY es una institución que se dedica a la formación de Usuarios Independientes para el completo dominio del idioma inglés como segunda lengua. Mediante el programa PRAXIS ENGLISH PROGRAM con Resolución 3050 de la Secretaria de la Educación Municipal de Bucaramanga.

5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama



Fuente: PRAXIS ENGLISH ACADEMY

5.4 MISIÓN

PRAXIS ENGLISH ACADEMY centra su misión en preparar talento humano en el área de Inglés, a partir de las competencias lingüísticas por el Marco Común Europeo de Referencia. El programa académico se basa en el enfoque comunicativo, el cual busca que los estudiantes logren ser usuarios del inglés, apoyados en el recurso humano idóneo e integral de la Institución.

5.5 VISIÓN

Para el año 2014, PRAXIS ENGLISH ACADEMY será reconocida por su alto nivel académico y la excelencia de sus programas. Ofreciendo una adecuada infraestructura implementada con todos los avances tecnológicos para brindar una educación de calidad, y contando además con docentes capacitados en innovaciones pedagógicas y profesionalmente aptas y comprometidas con la realidad de su comunidad a fin de mejorarla.

5.6 RESEÑA HISTÓRICA

Praxis nació en el año 1996, como solución a una necesidad de los profesionales recién egresados, que en ese momento no tenían muchas opciones para aprender inglés en Bucaramanga.

La Secretaria de Educación de Santander le concedió autorización oficial al INSTITUTO DE EDUCACIÓN NO FORMAL PRACTICO INTERNACIONAL DE IDIOMAS - PRAXIS por medio de la RESOLUCIÓN número 0-353 del 2 de agosto de 1996, siendo secretario de educación el Dr. Luis Eduardo Mujica Jaimes. El Programa académico se denominaba Praxis Laboratory English Course.

Luego, la Secretaria de Educación de Bucaramanga se hace cargo de las instituciones educativas de la ciudad y recibe de la Secretaria de Educación departamental toda la información, y es así cómo el día 7 de diciembre de 2006 decide revocar de manera parcial la resolución 0-353 de la secretaría departamental y concediéndole a la institución la resolución 1677.

Con la promulgación del decreto 3870 del 2 de noviembre de 2006, por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los programas de educación para el trabajo y desarrollo humano en el área de idiomas y se adopta el MARCO COMÚN EUROPEO como el sistema de referencia para los procesos de aprendizaje, enseñanza y evaluación de lenguas extranjeras en Colombia, Praxis vio la necesidad de evaluar su programa académico y replantearlo.

Es entonces cuando se realizó una alianza con Cambridge University Press y ellos pasan a ser el soporte académico en el programa Praxis English Program. Se procede entonces a hacer el registro del programa de formación académica y es así como el 26 de agosto de 2010 la Secretaría de Educación de Bucaramanga otorga a el programa la resolución 3050 donde resuelve otorgar el registro del programa de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano - Formación académica.

Desde el año 1996 al año 2011 se han matriculado alrededor de unos 12.000 estudiantes, de los cuales han terminado y recibieron certificado unos 4500 estudiantes aproximadamente.

Actualmente la institución cuenta con tres sedes en la ciudad de Bucaramanga que albergan alrededor de 1500 estudiantes en todos sus horarios de clase y un promedio 30 docentes.

5.7 PROGRAMAS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

La institución ofrece programas comunicativos y conversacionales que se ajustan al decreto 3870 del MEN, siguiendo los reglamentos de organización y funcionamiento, cumpliendo las condiciones de calidad y acatando la normatividad respecto a los requisitos, condiciones y procedimientos que deben cumplirse para enseñar la lengua inglés dentro del contexto del Marco Común Europeo.

5.7.1 Teen Connect. Es un programa divertido y moderno diseñado para adolescentes que desarrolla habilidades en el área de speaking, listening,

Reading y writing. TEEN PROGRAM está basado en el concepto de generar y mantener la motivación como punto esencial para el aprendizaje exitoso. Las presentaciones de Proyectos Finales, donde los estudiantes demuestran a los padres y acudientes lo que han aprendido, toman lugar a final de cada ciclo.

5.7.2 Touchstone Adultos. Es un programa innovador diseñado para adultos que busca desarrollar competencias lingüísticas en los estudiantes que los ayuden a comunicarse natural y efectivamente. Está basado en el CAMBRIDGE INTERNATIONAL CORPUS (CORPUS: una base de datos que a través de niveles de concordancia discrimina el uso de palabras, frases y expresiones cotidianas en el inglés hablado y escrito). Este programa presenta, de forma innovadora, estrategias de conversación donde se le enseña al estudiante como empezar, mantener y terminar una conversación.

5.7.3 Passages Adultos. Este programa continua con el proceso de intercambio para escucha y habla a través de una tecnología comunicativa que se centra en la fluidez y la precisión. Se proporcionan oportunidades para desarrollar habilidades de lectura y escritura, así como contenidos controversiales donde se dé lugar al debate, desarrollando elevados niveles de pensamiento en los estudiantes.

5.8 DOCENTES

En PRAXIS cada profesor debe cumplir constantes y estrictas pruebas de calidad y capacidad docente que avalan su trabajo en la institución académica.

Los docentes cuentan con la formación y la experiencia para orientar el proceso de aprendizaje del idioma, gozan de certificación TKT y/o son licenciados en idiomas. Ellos aplican las últimas metodologías educativas: COMMUNICATIVE APPROACH, COGNITIVE ACADEMIC LANGUAGE TEACHING Y COMPUTER ASSISTED LANGUAGE LEARNING.

Además de esto los docentes gozan de la práctica que brinda el haber vivido en países de habla inglesa, lo que les permite el nivel de docencia que todo

estudiante desea para su proceso académico.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 CALIDAD

6.1.1 Concepto. La palabra calidad tiene diferentes connotaciones dentro de las que se encuentran las establecidas en la norma ISO 8402 de 1994 que define la calidad como: “El conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas”, y la norma ISO la 9000 del 2008, la define como: “La capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos.”

Además una de estos significados se hace mención a que “es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que éstas sean comparadas con otras de su misma especie.”¹¹ Cuando se hace referencia a la calidad de un producto se hace referencia a la diferenciación tanto cualitativa como cuantitativa respecto de algún atributo requerido, pero la calidad tiene otra parte que es el usuario que es quien recibe el producto o servicio final, la calidad entonces requiere la satisfacción de sus necesidades; lo cual hace referencia a que la calidad es algo abstracto y además subjetivo según la respuesta a las preferencias del cliente, dándole así importancia a este, quien recibe en última instancia estos productos y servicios.

6.1.2 Evolución histórica del concepto. Desde los hombres primitivos y las antiguas civilizaciones la búsqueda y el trabajo para conseguir la perfección y unos buenos resultados acatando algunas normas y recibiendo responsabilidades para lograrlo, ha sido una constante hasta el tiempo actual, aunque la connotación que se le da hoy en día a la calidad como tal surgió a mediados del siglo XX.

Los hombres primitivos manufacturaban armas y herramientas para su propio uso lo que le otorgaba ya en sí, responsabilidades debido a que estas iban a ser usadas para su supervivencia y por este hecho ya se necesitaba ciertos

¹¹ PILLOU, Jean-François. Calidad [en línea]. Diciembre de 2004. [Consultado el 30 de agosto de 2011, 5:55 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://es.kioskea.net/contents/qualite/qualite-introduction.php3>>

requisitos para cumplir su función, luego con “la formación de las primeras comunidades humanas estables, que basaban sus relaciones comerciales en el trueque, hizo necesario la necesidad de establecer especificaciones, apareciendo los comerciantes y los inspectores.”¹²

Seguido a esto en la etapa artesanal el concepto de calidad se entiende en el sentido de hacer las cosas bien sin importar el costo o esfuerzo necesario para ello con la finalidad de satisfacer al cliente y crear productos únicos según sus requerimientos; Con la revolución industrial, los artesanos se convierten en trabajadores de las empresas, y el concepto se modifica asimilando así la productividad y la repetitividad con la calidad, para poder satisfacer demandas de bienes relativamente grandes, obteniendo de esta manera mayores beneficios económicos.

“Coincidiendo con la II Guerra Mundial, Deming generalizo el empleo del Control Estadístico del Proceso y realizo la famosa Rueda de Deming. Juran introdujo la idea de que la calidad del producto o servicio reside en la mentalización del personal de la organización y no en la inspección, por ello se le considera el fundador de la Calidad Total.”¹³ Seguido a esto en la postguerra solo se buscaba la minimización de costos y la competitividad.

Ya, en el siglo XX se introduce y se consolida la dirección científica del trabajo iniciada por Taylor basada en cuatro puntos fundamentales y es en esta época donde se da aparición al concepto de calidad se conoce actualmente.

6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.2.1 Concepto. El concepto de gestión de calidad es la implementación de una estrategia por medio de la cual una organización utiliza todos sus recursos, incluyendo el recurso humano, para lograr satisfacer a sus usuarios o clientes

¹² CABALLANO ALCÁNTARA, José Luis. Gestión de la Calidad [en línea]. 2010, p. 1. [Consultado el 5 de noviembre del 2011, 9:03 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelacalidad/default.asp>

¹³ Ibíd., p. 2

en términos de calidad, costo y plazo basándose en un procedimiento de calidad, dirigiendo y controlando las actividades relacionadas con esta. A su vez, es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad.

Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de los clientes.

“Un sistema de gestión de calidad –SGC-, no es sólo para las grandes empresas, puede ser manejado para todo tipo de negocio y en todos los aspectos de la gestión así como mercadeo, en las actividades de ventas y gestión financiera. Sin embargo, es decisión de cada organización, el alcance del SGC y que procesos incorpora.”¹⁴

6.2.2 Principios de gestión de la calidad. “Un principio de gestión de la calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua, en el largo plazo, de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.”¹⁵

Figura 2. Principios de gestión de la calidad

¹⁴ CORPORACIÓN 3D. ¿Qué es un sistema de Gestión de Calidad? [en línea]. 2011. [Consultado el 20 de noviembre de 2011, 8:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.corporacion3d.com/corporac/index.php?option=com_content&view=article&id=68:sistemadecalidad&catid=15:articulos&Itemid=54>

¹⁵ Norma ISO 9000:2008



6.2.2.1 Enfoque al cliente. Dado que las organizaciones dependen de sus clientes, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer las mismas y luchar para superar las expectativas de los clientes.

La organización debe ver a sus clientes no sólo como un consumidor sino, especialmente como el destinatario final de los productos ofrecidos o de los servicios prestados por la compañía es por esto, que se debe establecer un sistema enfocado en la atención al mismo, de manera que la organización pueda apreciar claramente las necesidades y expectativas del cliente para poder satisfacerlas de la mejor manera posible, cumpliendo con los requerimientos de los mismos; además de esto es importante periódicamente realizar evaluaciones sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el fin de identificar fortalezas y posibles falencias a tiempo.

6.2.2.2 Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

Este principio tiene como objetivo principal el de asegurarse que se tomen en cuenta las necesidades de todos los participantes en el momento de concretar y estipular el enfoque del futuro de la organización logrando establecer objetivos que satisfagan a todos; para lograrlo debe haber una concientización en donde logren fijarse valores compartidos, estableciendo vínculos de confianza y dejando al lado temores por falta de la misma.

6.2.2.3 Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Los empleados deben ser conscientes de que son el recurso humano de la empresa convirtiéndose así en una ficha clave de la organización y deben involucrarse en el proceso de establecer objetivos motivadores para sí mismos. Sus habilidades deben ser evaluadas regularmente y deben implementarse planes de capacitación para ayudar a los empleados a mejorar en su trabajo, así como también deben ser estimuladas y aprovechadas al máximo las cualidades que presenta un empleado. Siendo así, cada empleado particularmente propiciara la evolución de sus habilidades para cumplir con sus objetivos personales.

6.2.2.4 Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

“Por lo tanto, las actividades necesarias para lograr un resultado deben identificarse claramente como procesos y cada persona debe hacerse responsable de uno de estos procesos. La identificación de actividades puede resultar más fácil si se compromete a las partes involucradas. Sobre esta base, es posible evaluar el desempeño de cada proceso y analizar el modo en que puede ser mejorado para satisfacer mejor los objetivos estratégicos de la compañía.”¹⁶

¹⁶ PILLOU, J., Op. Cit.

6.2.2.5 Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

La integración y el lineamiento de los procesos necesitan implementarse para obtener mejores resultados, lo cual va a desarrollar una habilidad en los participantes de estos que les permitirá enfocarse en los procesos claves, otorgando la confianza en la eficiencia y eficacia de la organización.

Para realizar esa integración y lineamiento es importante estructurar y documentar las acciones que van a servir para el mejoramiento de la organización, pero primero se deben identificar las dependencias existentes para reducir los conflictos entre procesos y el trabajo repetido.

6.2.2.6 Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

Por medio de auditorías tanto internas como externas y por también por medio de revisiones de administración regulares se deben controlar los diferentes procesos y realizar un análisis de su rendimiento constantemente para detectar mejoras de las cuales se debe informar al personal para poder contar con su trabajo en la mejora del punto a tratar, la mejora es una actividad continua. Incrementando la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

6.2.2.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa. Este principio consiste en basarse en el análisis de datos obtenidos a partir de medidas e información previamente corroborada por la experiencia y según este análisis tomar sus decisiones. “En este contexto, la organización debería analizar los datos de sus diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas, como para

identificar áreas de mejora incluyendo posibles beneficios para las partes interesadas.”¹⁷ Esto brinda los medios para que todas las personas involucradas entiendan el modo en que se toman las decisiones.

6.2.2.8 Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

El objetivo principal de este principio es propiciar y facilitar la comunicación entre los proveedores y la organización en la búsqueda de que ambas partes se beneficien con la eficacia y eficiencia de los procesos que entre ellas se dan.

Cuando este principio se aplica correctamente, una organización puede mejorar notablemente su relación con los proveedores con respecto al tiempo de respuesta y, por lo tanto, al costo total.

6.2.3 Etapas del SGC. ¹⁸Las siguientes son las etapas para lograr la implementación y el mejoramiento del sistema de gestión de calidad en una institución:

Etapas 1: Elaboración diagnóstico general y de la Calidad en la Institución

Etapas 2: Definición de la política de calidad y los objetivos de mejoramiento de la Calidad

Etapas 3: Elaboración del Mapa de procesos

Etapas 4: Documentación de los procesos y procedimientos

Etapas 5: Revisión por la dirección

Etapas 6: Realización de Auditorias

Etapas 7: Implementación continua de correcciones, acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento.

¹⁷ GRUPO KAIZEN. Implicación de los principios de la Gestión de Calidad [en línea]. Septiembre de 2005. [Consultado el 30 de noviembre de 2011, 2:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/38.htm>>

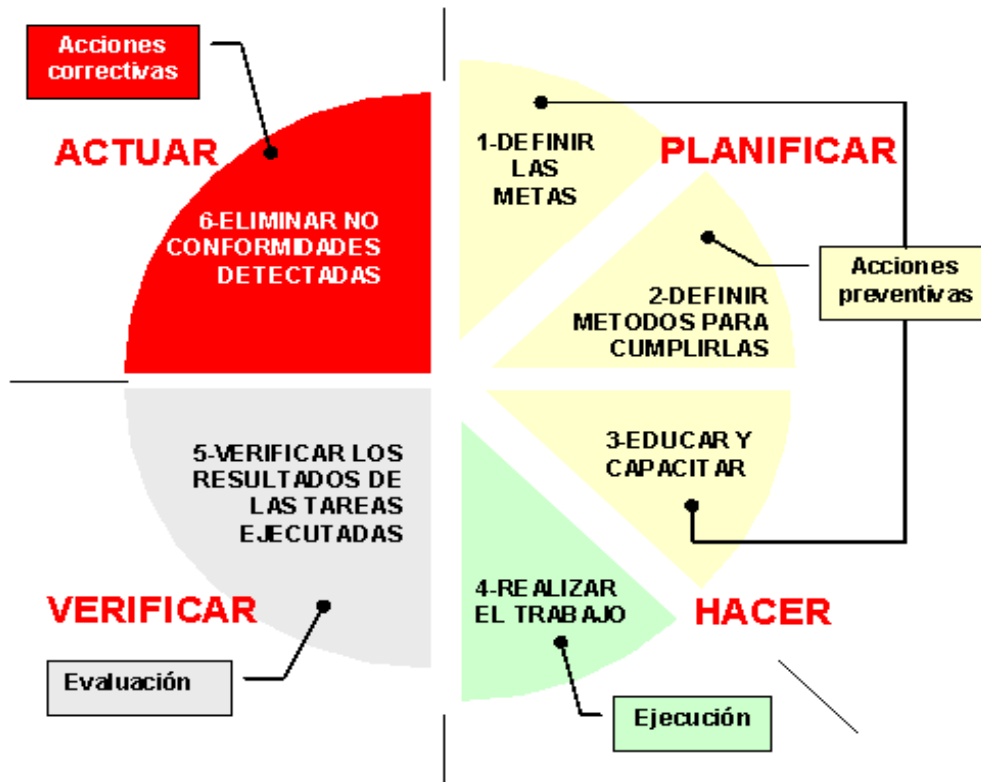
¹⁸ Internacional Eventos. Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. 5 de Diciembre del 2008. [Consultado el 15 de Diciembre de 2011, 8:25 p.m.]. Disponible en internet: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

6.3 EL CICLO PHVA

El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que corresponde a las siglas de: planear, hacer, verificar, actuar.

- En la etapa de Planear lo que se hace es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, es en esta etapa donde se identifican los clientes y sus requerimientos, donde se identifican los servicios, todo esto de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- La etapa de hacer es aquella donde se realiza la implementación de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora para poder alcanzar los objetivos.
- Actuar es la etapa en donde se realizan todas las acciones para mejorar continuamente el desarrollo y desempeño de los procesos.
- La verificación consiste en realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados, esto se realiza a través de indicadores, revisión por la dirección, percepción del cliente, auditorias, visitas gerenciales, etc.

Figura 3. Ciclo PHVA



Fuente: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar>

6.4 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACION – ISO-

La ISO es la organización internacional para la estandarización y tienen como fin desarrollar y promover normas aplicables internacionalmente para la estandarización de productos y seguridad para las empresas y organizaciones a nivel internacional.

Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento, pero debido a su alcance muchas veces pueden llegar a convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

6.5 NORMA ISO 9001:2008

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la

entidad de normalización británica, la British Standards Institution (BSI). Su cuarta edición, versión actual, data del 15 de noviembre de 2008.¹⁹

Esta norma marca los lineamientos de trabajo enfocados a la obtención lo que requiere el cliente, entregándole productos o servicios de calidad, para esto, esta norma diseñar y ordenar los procesos de manera eficaz para de esta manera lograr una mejora continua en el sistema de trabajo cumpliendo cabalmente con las requisiciones del cliente.

Ésta norma Internacional permite a una organización integrar su propio Sistema de Gestión de la Calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. No incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos.

6.6 NORMA TÉCNICA 5555

En esta norma se encuentran los requisitos para un sistema de gestión de calidad en las Instituciones de formación para el trabajo, los requisitos legales asociados a la prestación del servicio y a la educación no formal que deberá tenerse en cuenta para una ejecución eficaz de la norma dependiendo del país donde se vaya a implementar; a su vez, esta norma supone los requisitos relativos a los programas, infraestructura, personal docente, las actividades de formación y la relación con los estudiantes.

Esta norma establece los requisitos de cuatro procesos básicos de las instituciones: la responsabilidad de la dirección, la gestión de recursos, la realización del servicio educativo y la medición, análisis y mejora.

Su aplicación cobija a aquellas instituciones que ofrecen servicios de formación para el trabajo, esto sin basarse en el programa ofrecido, ni el tamaño de la

¹⁹ MÉXICO. BSI GROUP. ISO 9001 Calidad [en línea]. 2011. [Consultado el 26 de agosto de 2011, 10:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/ISO-9001>>

institución, lo importante y lo que se debe tener en cuenta que la institución tenga como fin desarrollar competencias laborales, específicas o transversales.

“Esta norma se aplica a:

- Instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Instituciones de educación media técnica con enfoque de formación para el trabajo.
- Programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación y que sean de formación para el trabajo.
- Empresas que desarrollen procesos de formación para efectos del reconocimiento del contrato de aprendizaje.”²⁰

Un gran beneficio que proporciona esta norma es que “su implementación eficaz permite demostrar la capacidad de ofrecer servicios educativos que satisfagan los requisitos de sus clientes, los requisitos legales y los requerimientos del entorno productivo, económico y social.”²¹, también al certificarse en esta norma se adquieren ventajas adicionales al momento de contrataciones con el gobierno, esto debido al prestigio y a la diferenciación que obtiene la institución acreditada con esta norma al momento de competir en el mercado, así mismo esta acreditación “Facilita la comercialización y toma de decisiones de posibles aspirantes a los programas ofrecidos. Finalmente la inversión que las empresas realizan en la capacitación de sus empleados se verá respaldada con una certificación que asegura una apropiada gestión en la prestación de los servicios educativos.”²²

6.7 NORMA TÉCNICA 5580

²⁰ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Aplicación de las normas técnicas colombianas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo [en línea]. Documento No. 7, Educación para el trabajo y el desarrollo humano. Bogotá, 2008. [Consultado el 27 de diciembre del 2011, 8:00 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087_archivo_pdf.pdf>

²¹ COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Certificación NTC 5555 de Sistemas de Gestión de la Calidad para las instituciones de formación para el trabajo [en línea]. 2011. [Consultado el 26 de diciembre del 2011, 7:00 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.icontec.org.co/index.php?section=193>>

²² Ibíd.

Esta norma especifica los requisitos de calidad que deben tener los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas independientemente del tipo de institución, el idioma o el tamaño de la misma.

“Esta norma se aplica a programas de idiomas de:

- Instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Educación media técnica enfocada a la formación para el trabajo.
- Cajas de Compensación Familiar, enfocados a la formación para el trabajo.
- Empresas para efectos del reconocimiento del contrato de aprendizaje.
- Extensión ofrecida por instituciones de educación superior.
- Organismos de Cooperación Internacional.”²³

Los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas deben establecer, documentar, implementar y mantener un proceso de calidad y mejoramiento continuo, de acuerdo con los requisitos de esta norma.

²³ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Aplicación de las normas técnicas colombianas, Op. Cit.

7. SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL EN EL TEMA DE CALIDAD

Previo al inicio de la planificación del desarrollo del proceso de gestión de calidad, fue necesario que todo el personal de la institución tuviese un conocimiento mínimo de lo pretendido, cuáles eran las pautas a seguir, de qué manera estarían involucrados en el proceso otorgándoles un rol, y principalmente cuales serían los beneficios que se iban a obtener a lo largo del proceso.

La Institución venía en un proceso de capacitación sobre cultura organizacional, donde se buscaba fomentar y generar compromiso por la institución así como la participación en el logro de los objetivos generales de la organización por parte de cada uno de los integrantes del personal. El encargado de las capacitaciones fue el Dr. Luis Enrique Godman quien hizo énfasis en la necesidad de estandarizar los procesos de la empresa y desde ese momento se habló sobre los temas relacionados con las Normas NTC 5555, NTC ISO 9001 y NTC 5580, Sistemas de Gestión de Calidad, terminología aplicada, temas relacionados con el desarrollo de la organización, mejoramiento continuo, etc., logrando un alto grado de motivación en los trabajadores para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

7.1 Conformación del comité de calidad. El día 22 de Julio de 2011, mediante Acta 1 (Anexo A), se conformó el comité de calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY integrado por 5 personas, cada una de ellas de diferentes departamentos de la institución:

Jorge Luis Pertuz Quitian - Director General

Alejandro Pertuz - Coordinador de Calidad

Jhon Jairo Castañeda - Coordinador Académico

Magaly Carreño – Ingeniera de Sistemas

Danny Stefany Amaya – Asesora Comercial

El objetivo del comité era planificar, diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad haciéndolo de manera conjunta entre todos los integrantes y

teniendo en cuenta la toma de decisiones para cada proceso de la institución.

Las funciones del comité son:

- Asegurarse de establecer el diseño, implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad.
- Realizar todas las funciones y actividades que conlleven al implementar el S.G.C y/o acciones de mejora.
- Informar a las partes que no están directamente involucradas sobre la realización del proceso y sobre la toma de decisiones.
- Definir los objetivos y la política de calidad.
- Diseñar y definir los documentos para la realización de los procedimientos de la institución.
- Atender las sugerencias, quejas o reclamos y darle seguimiento a las acciones de mejoramiento acatadas.
- Aplicar los instrumentos de medición a la institución y analizar los indicadores para las respectivas acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. (Evaluación de profesores, Clima Organizacional, Satisfacción Del Cliente, Egresados).
- Considerar y evaluar los resultados de las auditorías tanto internas como externas practicadas a la institución.

7.2 Capacitación en el tema de calidad. Los integrantes y testigos que conformaron el comité de calidad fueron elegidos especialmente por el director general para llevar a cabo los procesos de diseño e implementación del S.G.C, ya que todos los integrantes que conforman este comité tienen conocimiento de los aspectos básicos de calidad y de esta manera fue más fácil la participación en las actividades del procesos por medio de todos.

Están capacitados de la siguiente manera:

- Jhon Jairo Castañeda- Coordinador académico, Certificado como auditor interno para la norma ISO 9001:2008 por ICONTEC. (anexo B)

- Magaly Carreño – Ing. Sistemas, certificada como auditor interno para la norma ISO 9001:2008 por ICONTEC. (Anexo C)
- Dannys Amaya – Asesora Comercial , Estudiante y Practicante último semestre Ingeniera Industrial Universidad De Santander UDES (Anexo D)
- Alejandro Pertuz – Coordinador Calidad, Practicante De Ingeniera Industrial De La Universidad Pontificia Bolivariana.

8. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, NTC 5555 Y NTC 5580

En este capítulo se realizará una evaluación de la situación actual de la organización, en primer lugar con respecto a los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTC 5555, el diagnostico para estas dos normas es el mismo ya que los requisitos son los iguales en cada norma, la única diferencia es que la norma NTC 5555 es especifica en cuanto a su aplicación ya que está dirigida a las instituciones de formación para el trabajo; seguido a esto la evaluación para los requisitos de la norma NTC 5580.

El diagnóstico inicial es una de las partes esenciales del proyecto pues teniendo en cuenta la situación inicial de la organización se formulará el plan de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad. El resultado del diagnóstico será el punto de partida para las siguientes actividades que se realizaran durante el proceso del S.G.C

8.1 Definición de los instrumentos. Con el fin de lograr un completo conocimiento sobre la situación de la organización y llegar a profundizar sobre esta, el comité de calidad decidió hacerlo mediante la verificación a través de una lista de chequeo donde se abarcarían todos los requisitos establecidos en las normas NTC 5555 y NTC 5580.

1. Lista de chequeo: Es un método simple de identificación, utilizado para realizar valoraciones preliminares. Es un documento, que detalla uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar, verificar, etc.; en este

caso cada uno de los requisitos establecidos por las diferentes normas, con el fin de evaluar la situación actual de la institución frente al cumplimiento de estos.

8.2 Estructura de la lista de chequeo para la norma NTC 5555. En la lista de chequeo se tienen en cuenta todos los requerimientos de la norma NTC 5555, realizándose su estructura según los numerales de la norma y agrupándose de la siguiente manera:

Tabla 1. Requisitos Norma ISO 9001:2008 y NTC 5555

Numerales de la Norma	REQUISITOS NTC 5555
4.1	Requisitos Generales
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual De Calidad
4.2.3	Control de los documentos en las instituciones de formación para el trabajo
4.2.4	Control de los registros en las instituciones de formación para el trabajo
5.1	Compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo
5.4.1	Objetivos De La Calidad
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos
5.5.1	Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo
5.5.2	Representante de la dirección en las instituciones de formación para el trabajo
5.5.3	Comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo
5.6.1	Generalidades

Continuación Tabla 1

Numerales de la Norma	REQUISITOS NTC 5555
5.6.2	Información para la revisión en las instituciones de formación para el trabajo
5.6.3	Resultados de la revisión en las instituciones de formación para el trabajo
6.1	Provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo
6.2.1	Generalidades
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo
6.3	Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo
6.4	Ambiente de trabajo para las instituciones de formación para el trabajo
7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo
7.2.3	Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos
7.3.1	Planificación
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
7.3.7	Control de los cambios de diseño y desarrollo
7.4.1	Proceso de compras
7.4.2	Información de las compras
7.4.3	Verificación de los productos comprados
7.5.1	Control de proceso educativo y de la prestación del servicio
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo
7.5.3	Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo
7.5.4	Propiedad del cliente
7.5.5	Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo


Continuación Tabla 1

Numerales de la Norma	REQUISITOS NTC 5555
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición

	en las instituciones de formación para el trabajo
8.1	Generalidades
8.2.1	Satisfacción del cliente
8.2.2	Auditoría Interna
8.2.3	Seguimiento y seguimiento de los procesos
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo
8.3	Control de las No conformidades en los procesos de la institución
8.4	Análisis de Datos
8.5.1	Mejora Continua
8.5.2	Acción Correctiva en las instituciones de formación para el trabajo
8.5.3	Acción Preventiva en las instituciones de formación para el trabajo

En la siguiente figura se puede ver el aplicativo utilizado para la realización del diagnóstico inicial:

Figura 4. Lista de Chequeo Norma ISO 9001:2008 y NTC 5555

		PRAXIS		CÓDIGO: GQ-F-01			
		LISTADO DE CHEQUEO		VERSIÓN: 01			
				PÁGINA: 1 de 1			
	REQUISITOS NTC 555	CALIFICACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
4.1	Requisitos Generales						
4.2.2	Manual De Calidad						
5.1	Compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo						
5.2	Enfoque al cliente						
5.3	Política de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo						

Se aplicó la lista de chequeo en las diferentes áreas de trabajo de la institución para lograr determinar el estado actual de esta y buscando obtener el mayor grado de realidad en la calificación de cada uno de los numerales, por medio de la apreciación otorgada por la persona capacitada, responsable de hacerlo. Esta aplicación se dió en cabeza de cada una de las personas que conforman el comité, las cuales pertenecen a diferentes áreas de la institución determinando las condiciones de su área específica, por ello no se pensó necesaria la aplicación de la lista de chequeo a cada una de las personas de la organización.

A continuación, se presentan cada uno de los criterios de calificación

correspondiente a las opciones de respuesta que tenían los encuestados para calificar cada una de las preguntas.

Tabla 2. Criterios Evaluación para los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTC 5555

CRITERIOS DE EVALUACION	CALIFICACION	PUNTAJE
No aplica	-	-
No definido	1	0% - 24%
Identificado	2	25% - 49 %
Diseñado y no implementado	3	50 %- 74%
Diseñado e implementado	4	75% - 99%
Evaluado y mejorado	5	100%

- **No aplica:** El requisito no es aplicable en el sistema de gestión de calidad, según los parámetros de exclusión de ISO 9001 y NTC 5555.
- **No definido:** Requisito aplicable, no establecido
- **Identificado:** Requisito aplicable, Establecido, no diseñado y no implementado.
- **Diseñado y no implementado:** Requisito aplicable diseñado y no implementado.
- **Diseñado e implementado:** Requisito aplicable diseñado e implementado.
- **Evaluado y mejorado:** Requisito aplicable, implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.

8.3 Estructura de la lista de chequeo para la norma NTC 5580. En la lista de chequeo se establecieron todos los requisitos de la norma NTC 5580 para evaluarlos por parte de cada integrante del comité de calidad dando un perspectiva de cada departamento de la institución.

En la siguiente tabla se muestre los requisitos a evaluar por parte del comité.


Tabla 3. Requisitos NTC 5580

Numerales	Requisitos NTC 5580
-----------	---------------------

de la norma	
4.1	Generalidades
4.2	Requisitos sobre la denominación de los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas
4.3	Requisitos sobre la justificación de los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas
4.4.1	Perfiles de Ingreso
4.4.2	Niveles de competencias que el estudiante debe evidenciar al terminar el programa
4.4.3.1	Organización de las actividades de formación
4.4.3.2	Estrategia Metodológica
4.4.3.3	Contextos De Aprendizaje
4.4.3.4	Distribución del tiempo de trabajo formativo
4.4.3.5	Evaluación de los aprendizajes
4.5.1	Competencias del personal docente
4.5.2	Distribución de la asignación académica para el personal docente
4.5.3	Evaluación de los docentes
4.6.1	Reconocimiento de aprendizajes previos
4.6.2	Certificados de reconocimiento de la formación recibida
4.6.3	Certificación de reconocimiento Internacional
4.6.4	Seguimiento de egresados
4.7.1	Infraestructura
4.7.2	Sistema de información
4.7.3	Sostenibilidad
4.8.1	Evaluación de los programa
4.8.2	Evaluación de a satisfacción a los clientes
4.8.3	Mejoramiento Continuo

De la misma manera la siguiente figura muestra el aplicativo creado y utilizado para evaluar el diagnóstico inicial para la norma NC 5580

Figura 5. Lista de Chequeo Norma NTC 5580

	PRAXIS		CODIGO: CO-P-04
	LISTA DE CHEQUEO NORMA NTC 5580		VERSION: 01
			PAGINAS: 1 de 6
NORMA NTC 5580	C	NC	OBSERVACIONES
4.1 GENERALIDADES			
<p>Los programas de formación para el trabajo deben establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejoramiento continuo de acuerdo con los requisitos de esta Norma.</p> <p>Los programas de formación para el trabajo deben cumplir requisitos de calidad relacionados con:</p> <p>a. Denominación del programa b. Justificación c. La organización curricular d. El personal docente e. Los procesos relacionados con los estudiantes y egresados f. La organización administrativa g. La evaluación y mejoramiento continuo</p>			
4.2 REQUISITOS SOBRE LA DENOMINACION DE LOS PROGRAMAS DE FORMACION PARA EL TRABAJO EN EL AREA DE IDIOMAS			
La denominación de los programas de formación para el trabajo debe establecerse			El programa cumple con los requisitos

Los criterios de evaluación para esta lista de chequeo son distintos a los de la norma NTC 5555, pues la NTC 5580 tiene un estructuración diferente donde simplemente el requisito se cumple o no se cumple, y al mismo tiempo debe estar documentado.

Tabla 4. Criterios de Evaluación NTC 5580

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
No cumple	NC
Cumple	C

- **No cumple:** Requisito Aplicable, No Diseñado, No Implementado
- **Cumple:** Requisito Implementado y Documentado.

8.4 RESULTADOS DIAGNÓSTICO INICIAL

8.4.1 Análisis de los resultados para la norma NTC 5555. La siguiente tabla muestra los resultados del diagnóstico inicial para el sistema de gestión de calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY.

La tabla contiene cada uno de los requisitos evaluados de la norma NTC 5555 y su nivel de cumplimiento dado en porcentaje (%) obteniendo un resultado cuantitativo.

Tabla 5. Diagnóstico Cuantitativo Requisitos Norma NTC 5555

NUMERALES DE LA NORMA	REQUISITOS NTC 5555	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
4.1	Requisitos Generales	40%
4.2.1	Generalidades	0%
4.2.2	Manual De Calidad	0%
4.2.3	Control de los Documentos en las instituciones de formación para el trabajo	0%
4.2.4	Control de los Registros en las instituciones de formación para el trabajo	0%
5.1	Compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo	0%
5.2	Enfoque al cliente	45%
5.3	Política de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo	0%
5.4.1	Objetivos de la Calidad	0%
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos	0%
5.5.1	Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo	0%
5.5.2	Representante de la dirección en las instituciones de formación para el trabajo	0%

Continuación Tabla 5

NUMERALES DE LA NORMA	REQUISITOS NTC 5555	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
5.5.3	Comunicación interna en las instituciones de formación	25%

	para el trabajo	
5.6.1	Generalidades	0%
5.6.2	Información para la revisión en las instituciones de formación para el trabajo	0%
5.6.3	Resultados de la revisión en las instituciones de formación para el trabajo	0%
6.1	Provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo	40%
6.2.1	Generalidades	55%
6.2.2	Competencia, Toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo	55%
6.3	Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo	75%
6.4	Ambiente de trabajo para las instituciones de formación para el trabajo	75%
7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo	50%
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo	50%
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo	40%
7.2.3	Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos	50%
7.3.1	Planificación	60%
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	60%
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	60%
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	60%
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	40%
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	40%

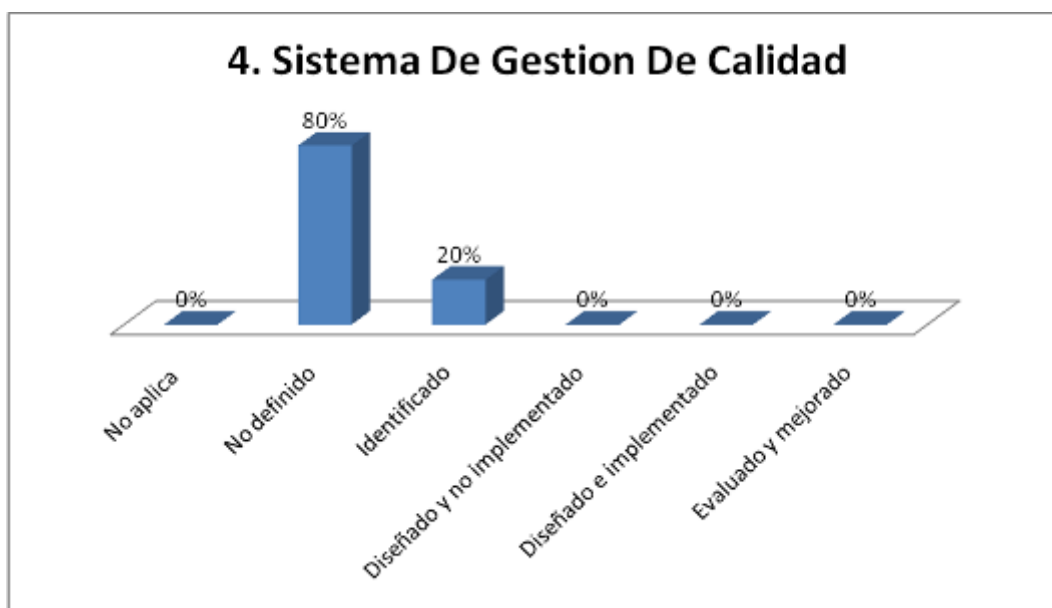
Continuación Tabla 5

NUMERALES DE LA NORMA	REQUISITOS NTC 5555	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
7.3.7	Control de los cambios de diseño y desarrollo	40%
7.4.1	Proceso de compras	0%
7.4.2	Información de las compras	0%
7.4.3	Verificación de los productos comprados	0%
7.5.1	Control de proceso educativo y de la prestación del	40%

	servicio	
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo	0%
7.5.3	Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo	40%
7.5.4	Propiedad del cliente	0%
7.5.5	Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo	40%
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las instituciones de formación para el trabajo	0%
8.1	Generalidades	0%
8.2.1	Satisfacción del cliente	0%
8.2.2	Auditoría Interna	0%
8.2.3	Seguimiento y seguimiento de los procesos	0%
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo	0%
8.3	Control de las No conformidades en los procesos de la institución	40%
8.4	Análisis de Datos	0%
8.5.1	Mejora Continua	0%
8.5.2	Acción Correctiva en las instituciones de formación para el trabajo	0%
8.5.3	Acción Preventiva en las instituciones de formación para el trabajo	0%
TOTAL		22 %

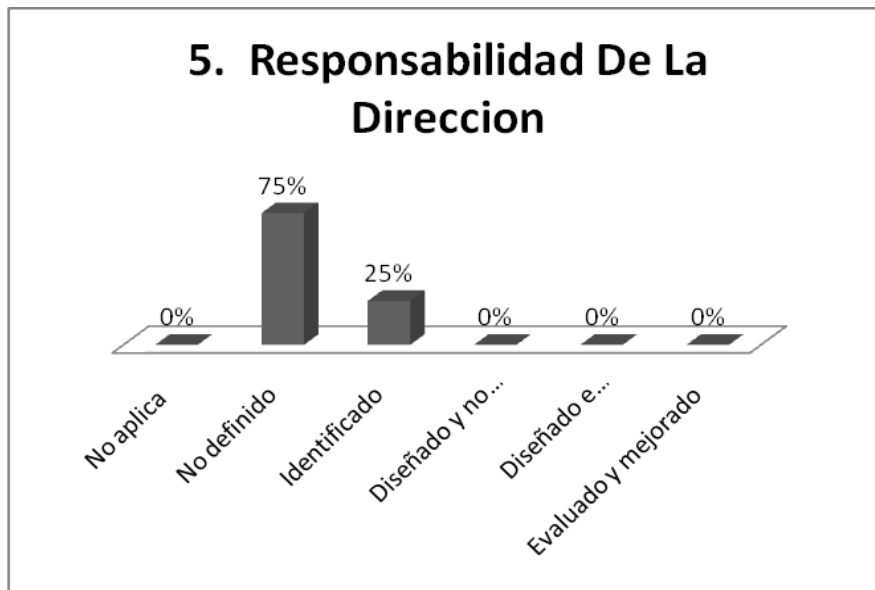
En el análisis de datos se puede evidenciar que para los requisitos del numeral 4. Sistema de gestión de calidad el 80 % de los requisitos no están definidos, es decir, que no hay evidencia alguna de información o criterios de cumplimiento de estos requisitos pues no hay procesos documentados ni manual de calidad y el 20 % de los requisitos se han identificado, es decir se han establecido definiendo algunos de los procesos, pero no existe un diseño o plan de control para el cumplimiento de estos requisitos. El resultado era un resultado esperado ya que la institución está empezando hasta ahora con su proceso de documentar e implementar un sistema de gestión de calidad (ver Figura 4).

Figura 6. Diagnóstico Inicial Para Numeral 4, Sistema de Gestión de Calidad



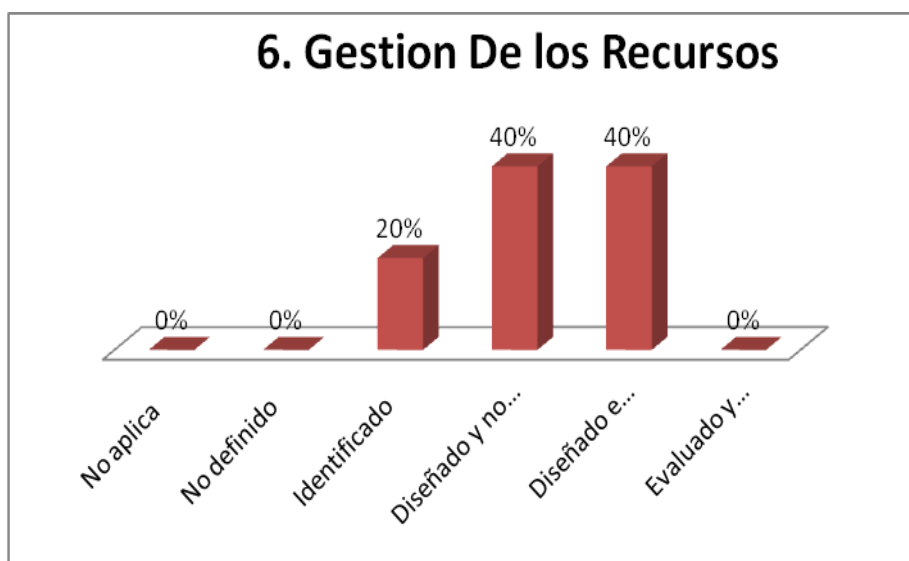
Para el Numeral 5, Responsabilidad de la Dirección se muestra un resultado esperado puesto que al igual que el numeral 4 de la norma NTC 5555 no tiene establecida una política de calidad, objetivos de calidad ni planificación sobre un sistema de gestión de calidad; no se hace ningún tipo de control ni de revisión como lo indican los diferentes requisitos para esta numeral, esto lo demuestra el 75% de los requisitos como no definidos y el 25% de los mismos se pueden identificar, dando así información sobre algunos de los requisitos pero no existe ningún diseño o documentación de estos registros. Sin embargo muestra el interés de la dirección por fomentar la creación de un sistema de gestión de calidad con urgencia (Ver Figura 7).

Figura 7. Diagnóstico Inicial Para Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección



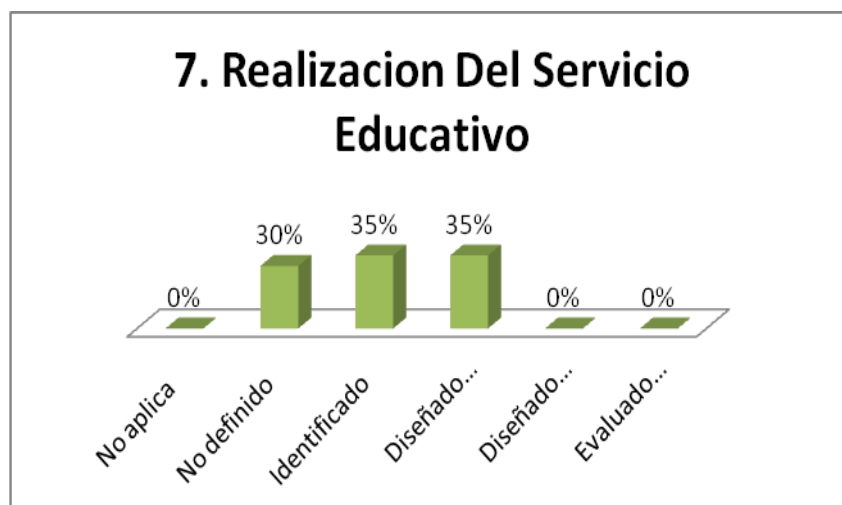
Para los requisitos evaluados que aplican en el numeral 6. Gestión de los recursos se evidencia unos resultados mejores a los vistos anteriormente. El 40 % de los requisitos están diseñados y documentados, esto teniendo en cuenta que las fortalezas de la Institución son la infraestructura y su talento humano. Al mismo tiempo un 40 % de los requisitos están diseñados y no documentados y el 20 % restante están identificados, pero aún no hay procedimientos para su correcta aplicación dentro de la institución. Para este numeral es necesario hacer un trabajo de documentación para su correcto funcionamiento dentro del sistema de gestión de calidad (Ver Figura 8).

Figura 8. Diagnóstico Inicial Para Numeral 6, Gestión de los Recursos



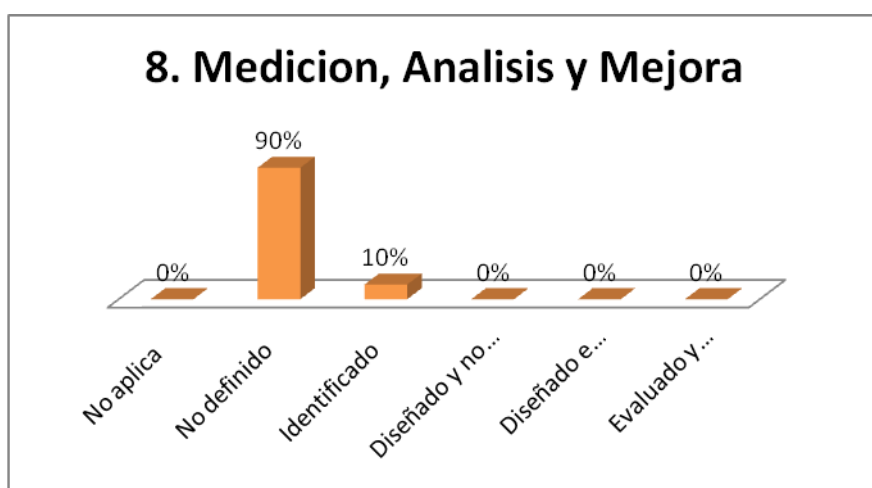
Se evidencia que los requisitos del numeral 7. De la norma NTC 5555 en un 35 % están diseñados y no documentados, al mismo tiempo que un 35 % para los que están identificados, estos hacen referencia a que la institución ha intentado y busca brindar una mayor satisfacción el cliente en la prestación de su servicio, desde su planeación hasta su prestación final, sin embargo es necesario hacer un correcto diseño y documentación para intentar obtener mayores niveles de satisfacción y cumplir con las expectativas de un buen sistema de gestión de calidad. Por otro, lado el 30 % restante de los requisitos no han sido definidos de manera que es necesario hacer un buen trabajo para estos numerales ya que los requisitos no definidos son fundamentales para la buena prestación del servicio y para el cumplimiento de los objetivos de la institución (Ver Figura 9).

Figura 9. Diagnóstico Inicial para el Numeral 7, Prestación del servicio Educativo



Como consecuencia evidente de la falta de un sistema de calidad dentro de la institución, es de esperar que se presente el 90% de los requisitos como no definidos pues la institución a pesar de generar acciones correctivas y algunos casos preventivas como lo muestra el 10% restante no están debidamente registradas o documentadas, al mismo tiempo en el incumplimiento o indefinición de algunos requisitos en otros numerales por ende no se puede llevar una evaluación o un mejoramiento de algunos aspectos.(Ver Figura 10)

Figura 10. Diagnóstico Inicial para Numeral 8, Medición, Análisis y Mejora



8.4.2 Análisis Cualitativo del Diagnóstico Inicial para la Norma NTC 5555

- **Capítulo 4. Sistema de gestión de Calidad:**

✓ La institución tiene definidos algunos de los procesos académicos y comerciales, pero no están debidamente documentados ni se define la interacción entre ellos.

✓ No se evidencia algún tipo de manual de calidad donde estén establecidos los procedimientos y actividades dentro de cada proceso requerido por la norma.

• **Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección:**

✓ La dirección estuvo bastante interesada por diseñar e implementar un buen sistema de calidad, por tal motivo con anterioridad tomó la iniciativa de capacitar algunas personas cabezas de grupo referente a la norma, para poder aplicarlo dentro de la institución.

✓ La organización no ha definido política ni objetivos de calidad. Tiene establecido dentro de su planeación la misión y visión pero no existe algún sistema que evalúe su cumplimiento al igual que los requisitos de los clientes, se tiene cierta claridad sobre sus necesidades y expectativas, pero no hay indicadores que evalúen su comportamiento.

✓ La institución cuenta con la definición de perfiles de los cargos de la Institución, no existe documentación y no están registrados todos los cargos de la institución en el organigrama.

• **Capítulo 6. Gestión de los Recursos**

✓ No hay definición de provisión de recursos de la institución.

✓ El talento humano es uno de los puntos fuertes de la institución, dando así seguridad para los clientes al momento de pedir los servicios de la organización. El perfil del docente está definido y documentado con la educación, formación, experiencia y habilidad requeridas para prestar un buen servicio de calidad, sin embargo no se ha evaluado su cumplimiento.

✓ Hay planes de capacitación para los docentes en recursos nuevos que se vayan a implementar, pero no existe un plan de capacitación que cubra las falencias de formación.

✓ Al igual que el recurso humano, la infraestructura de la organización es muy adecuada siendo una de las fortalezas de la institución, pues cuenta con varias sedes, teniendo así gran existencia de aulas para un buen número de

estudiantes, teniendo en cuenta que cada aula tiene su propio equipo tecnológico para el proceso de formación.

- **7. Capítulo Realización Del Servicio Educativo**

- ✓ A pesar de que hay cierta planificación para la prestación de un buen servicio, esta planificación no se hacen en conjunto con todos sus procesos y partes sino cumpliendo objetivos individuales y adicionalmente algunos de los procesos no están definidos.

- ✓ La organización desde su dirección intenta comunicar sobre lo requisitos necesarios para la prestación de servicios, sin embargo no es un procedimiento eficaz ya que no está documentado.

- ✓ No se evidencia ningún proceso que efectúe soluciones rápidas a las sugerencias, quejas o reclamos de los clientes, es necesario e importante crear un mecanismo que cubra las falencias en este procedimiento y documentarlo.

- ✓ La institución ya tiene establecido un método de diseño y desarrollo de los programas de formación y está documentado, sin embargo no cuenta con la evaluación o seguimiento adecuado que monitoree el cumplimiento para estos requisitos de la norma, pues este método está plasmado en el proyecto educativo institucional –PEI-.

- ✓ La administración reconoce los proveedores pero no existe algún procedimiento de selección y evaluación de los mismos.

- ✓ La organización no tiene el procedimiento de compras bien estructurado, por ende de la verificación no hay evidencia, es de importancia documentar este proceso.

- ✓ La organización controla la prestación del servicio de la institución, tiene implementados varios controles durante la ejecución del servicio, sin embargo este procedimiento y sus controles no han sido evaluados oportunamente.

- ✓ La institución cuenta con su portafolio de servicios donde están identificados todos los productos y servicios presta.

- ✓ La institución no ha definido ni diseñado mecanismos o dispositivos de control como encuestas que evidencien la conformidad del producto y/o servicio.

- **8. Capítulo Medición, Análisis y Mejora**

- ✓ La institución no ha definido algún tipo de medición para la satisfacción al cliente.
- ✓ No hay evidencia de la realización de auditorías internas sin embargo ya hay personal capacitado para realizarlas.
- ✓ No se han establecidos indicadores que realicen el seguimiento, medición y evaluación de los procesos y servicio prestado
- ✓ Se puede establecer la identificación de las no conformidades durante el proceso, pero no hay un procedimiento documentado ni pasos a seguir para la respectiva solución, la mayoría de veces las solución son rápidas y de momento.
- ✓ PRAXIS ENGLISH ACADEMY no cuenta con un sistema de gestión de ni indicadores que registren su seguimiento, por lo tanto no hay se evidencia análisis de datos en ninguno de los procesos del servicio, salvo en el caso de gestión comercial aunque si se manejan cifras, pero aun así no están documentados.
- ✓ Las acciones por lo general son correcciones al momento de identificar algún problema, no existe una debida determinación de las causas de las no conformidades, a su vez, no hay un plan de acciones preventivas en los procesos. Esto es dado como consecuencia de la no existencia de un procedimiento o un tratado correcto a las no conformidades de los procesos o del servicio.

8.5 DIAGNÓSTICO INICIAL PARA LA NORMA NTC 5580

8.5.1 Análisis de los Resultados para la Norma NTC 5580. De acuerdo a la evaluación realizada por el comité de calidad a los requisitos de la norma NTC 5580 se encontró la siguiente información sobre la situación actual de la organización.

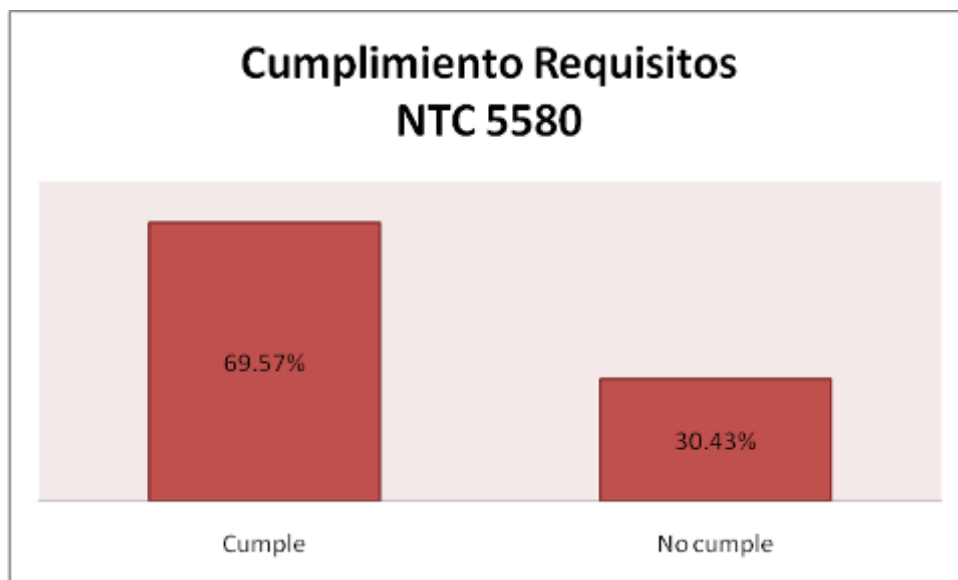
Tabla 6. Resultados Diagnóstico Inicial NTC 5580

Numerales de la Norma	Cumple/ No Cumple
4.1	C
4.2	C
4.3	C
4.4.1	C
4.4.2	C
4.4.3.1	C
4.4.3.2	C
4.4.3.3	C
4.4.3.4	C
4.4.3.5	C
4.5.1	N.C
4.5.2	C
4.5.3	N.C
4.6.1	C
4.6.2	C
4.6.3	N.C
4.6.4	N.C
4.7.1	C
4.7.2	C
4.7.3	C
4.8.1	N.C
4.8.2	N.C
4.8.3	N.C

Los resultados del diagnóstico inicial evidencia un claro cumplimiento de la norma en su mayoría, un 69.57% indica que la organización cumple con la mayoría de los requisitos establecidos por la norma, esto quiere decir que estos requisitos están debidamente diseñados, implementados y documentados. Por

otro lado muestra un no muy bajo 30.43% al que es importante empezar a definir los procesos con los cuales deben dar el debido cumplimiento (Ver Figura 11).

Figura 11. Cumplimiento Norma NTC 5580



8.5.2 Observaciones de los Resultados para la Norma-NTC 5580

- ✓ La documentación de los requisitos que cumplen con la norma está establecida en su mayoría en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el cual es el instrumento por el que se rige la secretaria de educación para asegurarse de que la institución cumple con los estándares de calidad de una institución apta para prestar el servicio de formación para el trabajo y desarrollo humano en el campo de idiomas.
- ✓ A pesar de que la mayoría de los requisitos se cumplen es de vital importancia generar procedimientos de evaluación y mejora de estos requisitos ya que a pesar de estar documentados dentro del Proyecto Educativo Institucional (PEI), no se la ha hecho el debido seguimiento de su cumplimiento puesto que en la organización no existe mayor evidencia.
- ✓ El programa cumple con los requisitos establecidos para la denominación del mismo en cuanto a disposiciones legales, coherencia con el Marco Común Europeo y relación con las competencias comunicativas a desarrollar.
- ✓ Los factores diferenciadores establecidos por la organización para la oferta es la planta física y la formación de docentes y talento humano.

- ✓ El personal docente cumple con los requerimientos establecidos por la norma sin embargo no está documentado este cumplimiento pues para la certificación que se requiere se necesita un capital de inversión grande.
- ✓ En la institución no hay un instrumento que mida la satisfacción del cliente y evalúe al personal docente.
- ✓ Se tienen diseñados mecanismos para no mezclar menores con adultos. También hay evaluaciones que se hacen a estudiantes para la homologación de competencias comunicativas.
- ✓ La institución no tiene definido un procedimiento para el seguimiento de egresados.
- ✓ La infraestructura de la organización cumple con altas expectativas los requerimientos de la norma para evaluar este aspecto, es necesario realizar un programa de prevención.
- ✓ La institución cuenta con un sistema de información SYSA que cumple en su mayoría con los requerimientos de la norma ya que matricula el estudiante, contiene información sobre deserción, retención y promoción y asistencia del estudiante.
- ✓ La organización no tiene definido un plan de mejoramiento continuo, ni Procedimientos de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.

9. DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA PRAXIS ENGLISH ACADEMY

Teniendo como punto de partida la investigación sobre la situación actual de la organización frente a las normas NTC 5555 y NTC 5580 y su comparativo frente a sus requerimientos, se llevará a cabo a continuación el diseño, la documentación e implementación del sistema de gestión dando así cumplimiento al objetivo principal de este proyecto.

ACTIVIDADES	MES				
	1	2	3	4	5
<p>SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL:</p> <p>En esta fase se inicia al personal de la entidad en los temas relacionados con las Normas NTC 5555</p> <p>, NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad, terminología aplicada, temas relacionados con el desarrollo de la organización, mejoramiento continuo, etc., integrar con alta motivación los trabajadores para lograr el funcionamiento pleno del sistema de gestión de calidad.</p>					
<p>DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:</p> <p>En esta fase se lleva a cabo el establecimiento a nivel de La Dirección del enfoque estratégico del sistema de gestión de calidad, definiendo alcance, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, caracterizaciones de procesos, estructura de los manuales de calidad, procedimientos, registros, instructivos, funciones, etc., así como la interacción con el PEI de la Institución.</p>					
<p>DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:</p> <p>Una vez terminada la etapa de diseño, debe realizarse toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la Institución, en cuanto a documentación propia de las actividades se definirá el esquema de colaboración necesaria por parte de trabajadores y jefes de procesos de la entidad.</p>					
<p>CAPACITACIONES AL PERSONAL:</p> <p>Las capacitaciones se encuentran diseñadas para divulgar al</p>					

ACTIVIDADES	MES				
	1	2	3	4	5
personal los aspectos importantes de cada una de las fases del desarrollo del proceso, Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Se realizarán mínimo dos veces al mes.					
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD: Se llevarán a cabo las actividades propias de los diferentes procesos, dentro de las cuales se destacan entre otras:					
Ajuste del Listado Maestro de Proveedores					
Elaboración de los Perfiles de Cargos y Funciones					
Diligenciamiento de los formatos de Entrevista e Inducción del personal de la Institución					
Desarrollo del Plan de Formación					
Implementación y Revisión del tratamiento de las quejas y reclamos					
Revisión del proceso comercial					
Creación del Cronograma de Mantenimiento					
Aplicar Modelo de Competencias del personal					
Ajuste del PEI de la Institución según los requisitos de la Norma NTC 5580 y diligenciamiento de la Ficha Técnica del Programa de Formación					
Revisión, documentación y Mejora de los procesos de Matrículas y Prestación del Servicio Educativo y Formativo					
Implementación de los registros de solicitud, orden y verificación de las compras					
Diligenciamiento de las Hojas de Vida de Equipos con las actividades de mantenimiento realizadas					
Realización Evaluación/Reevaluación de proveedores					
Realización Evaluaciones de Desempeño					
Realización Encuestas de Clima Organizacional					

ACTIVIDADES	MES				
	1	2	3	4	5
Realización Encuestas de Satisfacción Estudiantil		■	■	■	
Realización Encuestas a Egresados		■	■	■	
Diseñar plantillas para tabulaciones		■	■	■	
Tabulación de las evaluaciones y encuestas realizadas		■	■	■	
Realizar evaluación de la eficacia de la formación brindada al personal		■	■	■	
Ajuste, socialización e implementación del Plan de Emergencias y Panorama de Riesgos		■	■	■	
Ajuste, socialización e implementación de las Matrices de Flujos de Información y Administración de Medios de Comunicación		■	■	■	
Ejecutar la Revisión, Verificación y Validación del Diseño del Programa de Formación.		■	■	■	
Realización del Manual de Calidad con base en los puntos de las Normas NTC 5555, NTC 5580 e ISO 9001		■	■	■	
Diligenciamiento de los Listados Maestros de Documentos y Registros		■	■	■	
Diligenciamiento de los indicadores de gestión y análisis de la información obtenida				■	■
Generar acciones correctivas y preventivas a partir del análisis de la información obtenida en la realización de todas las actividades anteriores				■	■
Planificación y Realización de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad				■	■
Generar acciones correctivas y preventivas a partir de las No Conformidades y oportunidades de mejora detectadas en la Auditoría Interna				■	■
Realizar la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección				■	■
<u>Preparación del personal para la Auditoría de Certificación</u>					■
<u>Solicitud de Auditoría de Certificación con la entidad seleccionada</u>					■

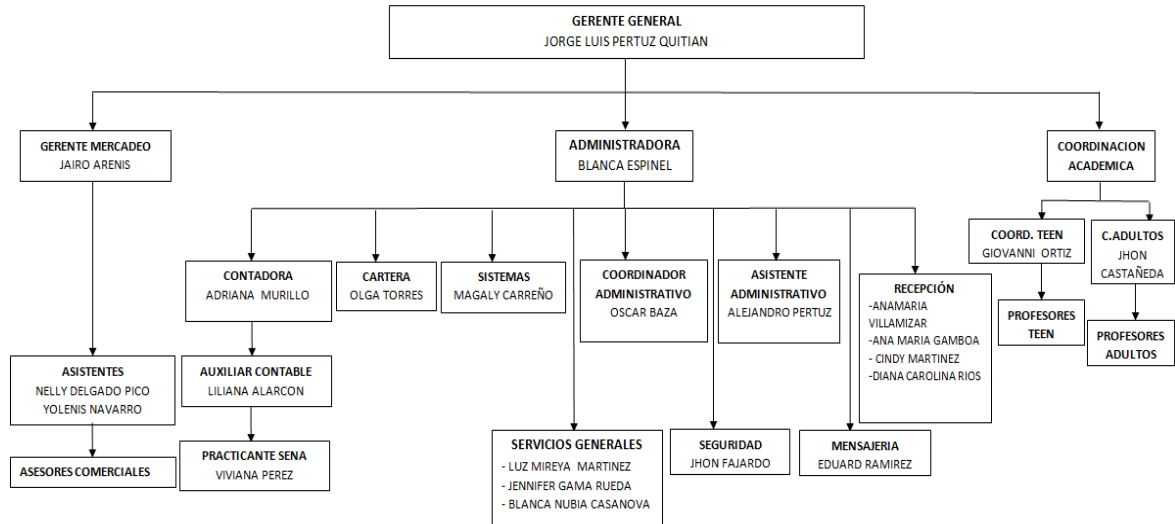
9.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9.1.1 Misión. PRAXIS ENGLISH ACADEMY es una institución que prepara a adolescentes, jóvenes y adultos en las competencias lingüísticas descritas por el Marco Común Europeo de Referencia. Los programas académicos son basados en el enfoque comunicativo, el cual busca que los estudiantes usen el lenguaje para comunicarse en la vida real. El recurso humano del instituto es completamente competente e integral y comprometido con el aprendizaje continuo y la satisfacción de nuestros usuarios.

9.1.2 Visión. Para el año 2015, PRAXIS ENGLISH ACADEMY será reconocida a nivel regional por su alto nivel académico y la excelencia de su programa; ofreciendo una adecuada infraestructura, equipada con todos los avances tecnológicos, contando además con docentes profesionales, idóneos, capacitados en el manejo y aprovechamiento de las innovaciones pedagógicas y comprometidos con la realidad de su comunidad a fin de mejorarla.

9.1.3 Estructura Organizacional

Figura 12. Estructura Organizacional PRAXIS ENGLISH ACADEMY



9.1.4 Alcance del sistema de gestión. El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es: Diseño y prestación de servicios de educación y formación para el trabajo y desarrollo humano para el programa inglés como segunda lengua.

9.1.5 Política de calidad. Mediante el comité de calidad en representación de los integrantes de la institución, PRAXIS ENGLISH ACADEMY enfocó su política de calidad de acuerdo a las expectativas planteadas en la misión y visión de la organización sin dejar a un lado las necesidades de los clientes, dando así a la prestación del servicio un mejoramiento continuo que lleve a un reconocimiento no sólo local, sino departamental y nacional.

Expectativas de la Organización

- Calidad en la prestación del servicio y sus programas en referencia al marco común europeo.
- Formación integral del estudiante
- Personal docente competente y certificado

- Infraestructura adecuada
- Procesos administrativos organizados.
- Recursos académicos adecuados
- Seguimiento al egresado.
- Mejoramiento continuo

Necesidades de los Clientes

- Desarrollar las competencias comunicativas con el aprendizaje del idioma
- Egresados competentes para el mundo laboral
- Programas Asequibles
- Buena infraestructura
- Docentes Competentes
- Programas académicos reconocidos por su calidad.

De acuerdo a las expectativas por parte de la organización y las necesidades del cliente se planteó la siguiente política de calidad donde involucra los aspectos relacionados anteriormente:

“PRAXIS ENGLISH ACADEMY, Define sus servicios al desarrollo de personas competentes en el idioma Ingles de acuerdo con los lineamientos definidos por el Marco Común Europeo, en relación con el proyecto educativo institucional, para así lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes mediante el uso eficiente y eficaz de sus recursos y el mejoramiento continuo de sus procesos”.

9.1.6 Objetivos de calidad

- Seguir los reglamentos de organización, desarrollo y funcionamiento cumpliendo las condiciones de calidad y acatando la normatividad respecto a los procesos y procedimientos dando así un mejoramiento continuo del servicio.
- Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.

- Satisfacer las necesidades y requerimiento de sus clientes a través de una excelente servicio al cliente.
- Gestionar el desarrollo y capacitación en competencias de todo su personal para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- Fortalecer canales de comunicación externa e interna entre los diferentes actores de la comunidad educativa que permitan una identificación permanente de las necesidades de los clientes y oportunidades de mejora.

El seguimiento de cada objetivo es evaluado por sus propios indicadores los cuales determinaran su cumplimiento y oportunidades de mejora. indicadores se definieron de acuerdo a la necesidad de evaluar el cumplimiento de cada uno de los objetivos de calidad ya que es de vital importancia siempre estar en un procesos de mejora continua, además de poder tener estadísticas sobre el cumplimiento de la misión de la institución en su procesos de formar intérpretes que adopten el inglés como segunda lengua, evaluando al mismo tiempo el programa académico y los responsables de su enseñanza como son los docentes, en el anexo E se puede evidenciar la relación de cada indicador, con la directriz de calidad establecidas y el objetivo a evaluar, es lógico que la mayoría de indicadores evalúen la parte de servicio educativo y formativo pues de ahí depende la satisfacción de las necesidades del cliente en el momento de la prestación del servicio (Ver Anexo E).

9.1.7 Mapa de Procesos. Continuando con la estructuración y diseño del sistema de calidad el comité en conjunto con la alta dirección definieron e identificaron los procesos en referencia a las normas NTC 5555 y NTC 5580, dando así cumplimiento a estos requisitos, los cuales conformarían el sistema de gestión de calidad de la institución. Dichos procesos se constituyeron en tres grandes grupos.

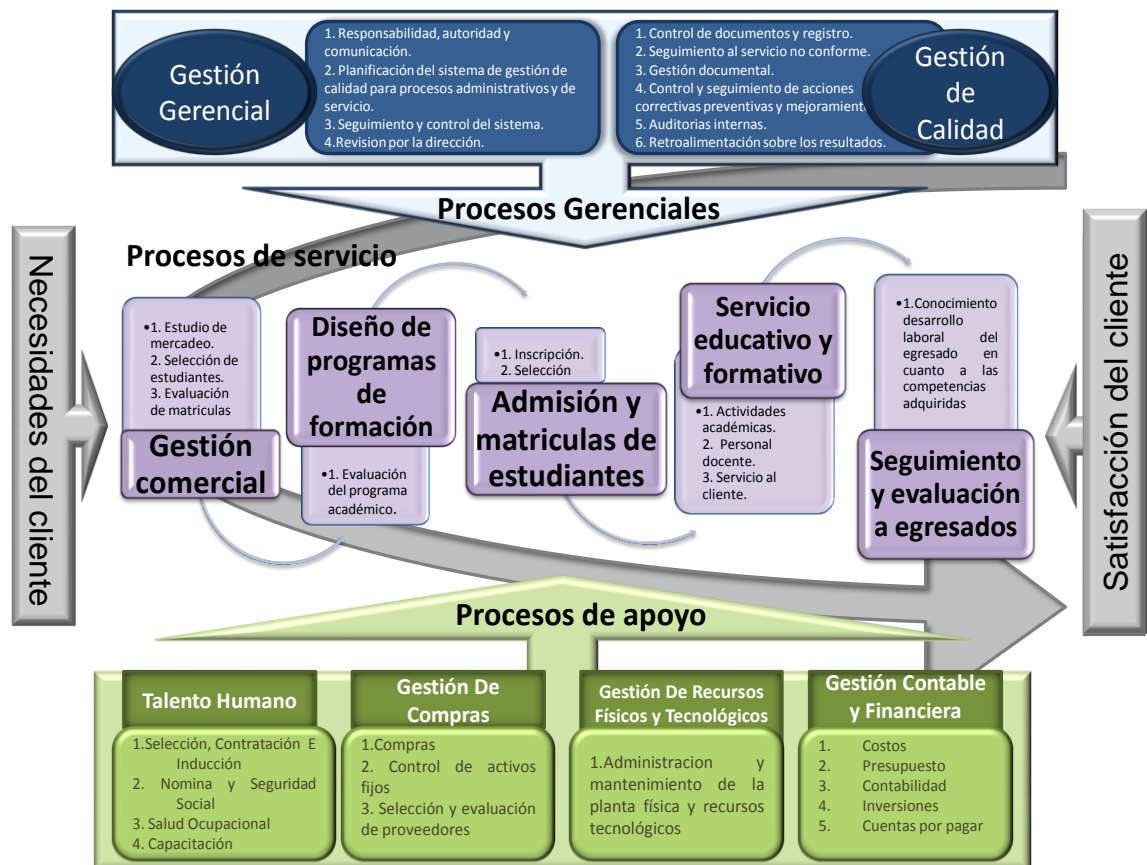
- **PROCESOS GERENCIALES:** Son aquellos procesos relacionados con la definición, establecimiento y seguimiento de políticas, estrategias y objetivos que

guían a los procesos de servicio y apoyo para la prestación del servicio.

- **PROCESOS DE SERVICIO:** Son aquellos procesos por medio de los cuales se garantiza la prestación del servicio a través del cual se satisfagan las necesidades y expectativas requeridas por el cliente y por medio de los cuales se obtiene el cumplimiento de objetivos y misión de la institución.

- **PROCESOS DE APOYO:** Son aquellos procesos los que proporcionan los medios y como su nombre lo indica el apoyo necesario para que los procesos gerenciales, de servicio, se puedan llevar a cabo.

Figura 13. Mapa de Procesos



Fuente: Autor

10. DISEÑO DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ACUERDO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC 5580

El diseño del programa académico está establecido previamente en el proyecto educativo institucional (PEI), ya que es uno de los lineamientos que le señala el Ministerio de Educación a las instituciones de formación para el trabajo en el área de idiomas.

De esta manera, el diseño del programa académico da cumplimiento a uno de los requisitos de la norma NTC 5580, estableciendo los siguientes criterios para el estudiante.

Perfil del Alumno

- Una persona con autodisciplina, sentido de responsabilidad y honestidad.
- Con iniciativa y creatividad, con capacidad para adaptarse a las nuevas metodologías y tecnologías.
- Equilibrado emocionalmente y con capacidad de trabajo en equipo, manteniendo buenas relaciones con los demás.
- Con capacidad de aprender, reflexivo y crítico; consciente de sus capacidades y debilidades.
- Capaz de valorar el trabajo como proceso que lleva a mejorar la calidad de vida y realización personal.
- Conocedor de sus derechos y deberes como ciudadano, respetándolos y haciéndolos respetar.
- Capaz de trabajar en forma responsable con maquinarias, equipos y materiales.
- Cuidadoso de las normas de seguridad y de su entorno.
- Capaz de elaborar presupuestos de producción y proyectos de autogestión.
- Que posea una autoestima que le permita valorarse y valorar a las demás personas.

Perfil Profesional

- Será un profesional con capacidad y voluntad de entregar su aporte al desarrollo productivo de la ciudad y región.
- Capaz de demostrar en forma adecuada las aptitudes requeridas en su respectiva especialidad del área inglés.
- Aplicar con seguridad, eficiencia y eficacia las técnicas adquiridas en la especialidad.
- Deberá demostrar responsabilidad en el uso de materiales y recursos a su cargo.
- Mantener buenas relaciones con sus superiores, con sus iguales y personas vinculadas a su entorno labora
- Conocer y cumplir con sus derechos y deberes tanto en lo personal como en lo profesional.
- Con capacidad para adaptarse eficientemente a los cambios y exigencias del ámbito laboral.

Como lo establece la norma la institución ofrece el programa de la siguiente manera La duración del programa es de 600 horas, de las cuales el 50% teóricas y 50% practicas, para desarrollarlas en cuatro (4) Niveles académicos de formación que van desde 90 hasta 200 horas atendiendo a lo exigido por el MCER, contemplando que un estudiante llega a cursar la totalidad de los niveles de manera secuencial, como efectivamente ocurre. El programa técnico en inglés está diseñado teniendo en cuenta el Marco Común Europeo.

Jornadas: Diurna, nocturna y fin de semana.

Relación de docentes por estudiantes: Un docente por cada 15 estudiantes, lo cual se organizará mediante cronograma de trabajo una vez se cuente con el proceso de matrícula establecido, cual dará inicio al periodo académico.

Tabla 7. Intensidad Horaria Del Programa

COMPETENCIA	MODULO/ NIVEL	DURACIÓN	METODOLOGÍA
ESPECIFICAS OBLIGATORIAS	A1	90	Teórico- Práctica
	A2	110	Teórico- Práctica
	B1	175	Teórico- Práctica
	B2	200	Teórico- Práctica
TOTAL		575	

11. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2008, NTC 5555 Y NTC 5580

Continuando con el desarrollo del proyecto esta fase tiene como objetivo ser el soporte y la evidencia del sistema de gestión de calidad.

La documentación tiene como misión mostrar la estandarización de los procesos pertenecientes al sistema de tal manera que la organización pueda identificar las características, normas y funciones sobre cualquier actividad a desarrollar y que se ejecute por cualquier persona competente, cumpliendo los requisitos de calidad establecidos dentro del sistema para un óptimo desempeño de los procesos ya sean estratégicos, de servicio o apoyo.

Para la iniciación de esta fase se tuvo en cuenta el análisis cualitativo del diagnóstico inicial, de esta manera permitió evaluar los procesos, procedimientos, documentos y registros que debían elaborarse. Dando así un punto de partida para esta fase.

La documentación del sistema de gestión de calidad en PRAXIS ENGLISH ACADEMY se basó de acuerdo a la siguiente estructura:

Figura 14. Estructura Documental del S.G.G



Fuente: Autor

Los documentos estarán encabezados de la siguiente manera:

LOGO	PRAXIS	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	NOMBRE	PÁGINAS: 78

Nombre: Título del manual, procedimiento, registro o formato a documentar

Logo: Espacio para el logo de la institución.

Código: Es la asignación que se le da a cada documento de acuerdo a los parámetros establecidos

- **Ejemplo:** AM-P-01

AM significa que pertenece al proceso de admisión y matrícula, seguido por una P que hace referencia a un procedimiento, esta letra varia depende de si es una

Manual, Procedimiento, Formato o Registro y el 01 establece el número del procedimiento que contiene cada proceso

Versión: refleja el consecutivo de modificaciones que se han aplicado al documento y que han sido debidamente estudiadas y aprobadas con anterioridad. Para el caso de PRAXIS ENGLISH ACADEMY todos los documentos están registrados con versión 01 aunque se hayan hecho modificación en el proceso de creación.

Páginas: establece la numeración de páginas de todo el documento

- Ejemplo: 1 de 10

Control de Aprobaciones: se encuentra en el pie de página y muestra la actualización de aprobación de cada modificación evaluada y aceptada

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación:
Firma:	Firma:	Firma:	

Control de Cambios: Registro de cambios realizados al documento debidamente aceptados y aprobados.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	10 de Octubre de 2011

11.1 MANUAL DE CALIDAD

Es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad, detalla la política de calidad, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad eficiente, siguiendo las directrices de las Normas NTC 5555 y NTC 5580 utilizadas como modelo de referencia.

Este manual es coherente con los objetivos y procesos definidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

En dicho Manual se indican los procedimientos e instrucciones que explican las actividades para dar cumplimiento con las Normas NTC 5555 y NTC 5580, así como con las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la Institución (ver Anexo F).

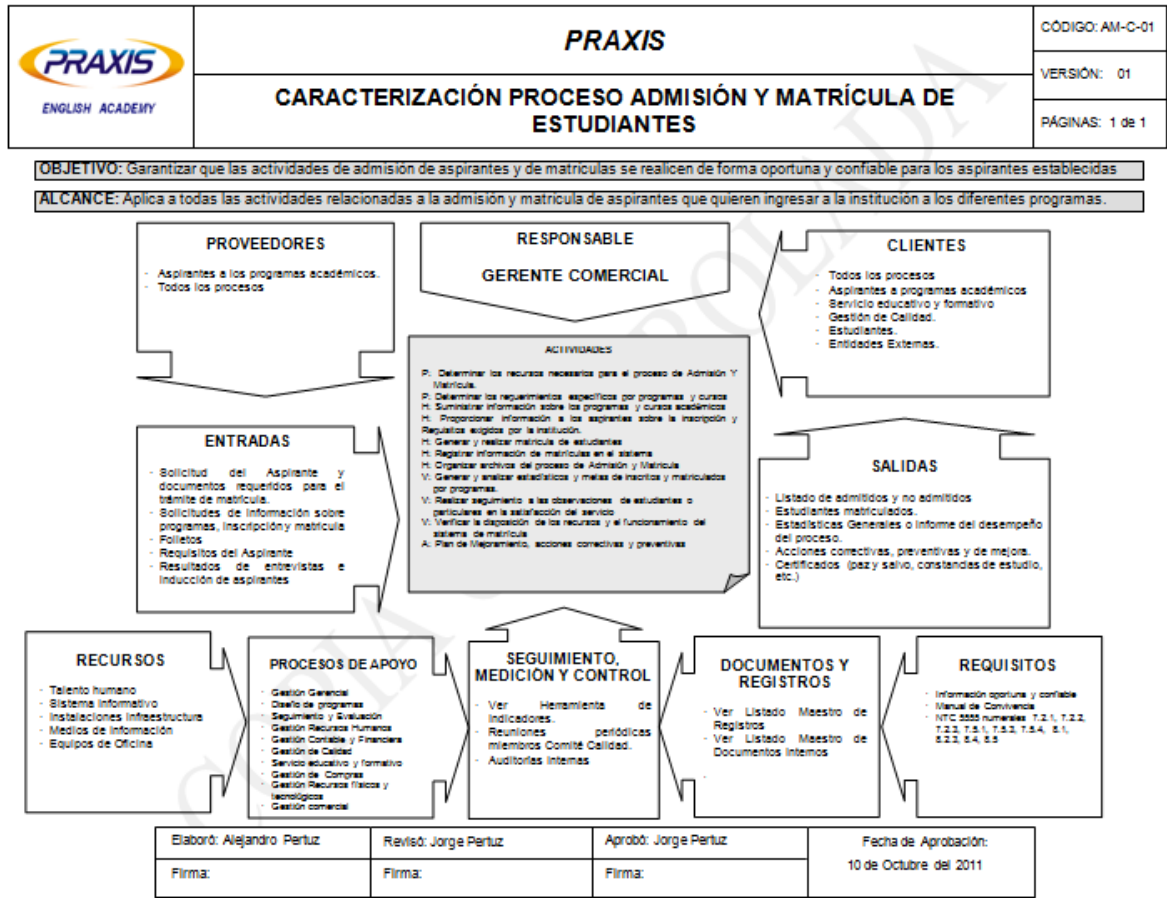
11.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades, resultados, las interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados.

Se realizó y documentó las caracterizaciones de todos los procesos definidos en el mapa de procesos describiendo las entradas, salidas, recursos, responsables y requisitos que direccionan el cumplimiento de calidad de cada proceso.

Se utilizó el siguiente formato para la evidencia física de cada caracterización:

Figura 15. Caracterización de proceso Admisión y Matrícula de Estudiantes



Fuente: Autor

En cada caracterización se describe lo siguiente:

- Objetivo del Proceso
- Alcance del Proceso
- Proveedores: procesos internos o entes externos que suministran las entradas (insumos, materiales, etc.) para poder llevar a cabo las actividades del proceso.
- Entradas: información o datos necesarios para la realización de las actividades
- Actividades: descripción de las acciones a ejecutar de acuerdo al ciclo PHVA
- Salidas: Resultados generados por las actividades del proceso
- Clientes: A quienes se dirige el proceso

- Responsable: Persona a cargo del proceso
- Recursos: Medios utilizados para la ejecución del proceso
- Procesos de Apoyo: Procesos que interactúan en la ejecución de las actividades.
- Seguimiento: Indicadores de gestión y/o auditorías internas que evalúan al proceso
- Documentos y Registros: Evidencia de soporte del proceso.
- Requisitos: Numerales de la norma NTC 5555 y 5580 aplicables a cada procesos

Las caracterizaciones de cada proceso están plasmadas en el manual de calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY (ver anexo F). Se realizaron caracterizaciones para los siguientes procesos: Gestión gerencial, gestión de calidad y mejoramiento, gestión comercial, diseño de programas de formación, admisión y matriculas de estudiantes, servicio educativo y formativo, seguimiento y evaluación a egresados, gestión de compras, gestión de recursos humanos, gestión de recursos físicos y tecnológicos y gestión contable y financiera.

11.3 MANUAL DE FUNCIONES

Describe las funciones y actividades a realizar sobre cada cargo de la empresa (ver Anexo G).

Los integrantes del comité de calidad se encargaron de registrar y constituir los perfiles y función de cada cargo a los que hacía referencia su área de trabajo. Empezando por la actualización de la hoja de vida con los debidos soportes que certifiquen la información de la hoja de vida para determinar en los perfiles de cada cargo, la educación, formación y experiencia de cada integrante, teniendo de esta manera un punto de partida para la documentación de los perfiles de cargo.

Al final fue evaluado cada trabajo en conjunto por el mismo comité y aprobado por el director general.

11.4 PROCEDIMIENTOS

Es la descripción detallada de una actividad o subprocesos para una ejecución y cumplimiento óptimo en la realización de dicha actividad. Para la elaboración de cada procedimiento fue necesario entrevistar a cada responsable de los procesos y procedimientos para poder obtener con certeza toda la información de las actividades que se ejecutaban y poder observar y evaluar que tan óptimo era su ejecución y rendimiento en busca de un mejoramiento al momento de implementar el sistema de calidad y documentarlo.

Cada procedimiento detalla los objetivos y alcance, teniendo en cuenta las condiciones generales que le aplican al procedimiento y finalmente dando la descripción detallada de las actividades a realizar, los formatos o registros que involucran y los responsables.

El siguiente cuadro muestra el punto 6 del procedimiento, pues es la parte descriptiva de las actividades mostrando la relación con los formatos y responsables de su ejecución. En este caso para el procedimiento de REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

DESARROLLO

Tabla 8. Actividades de Procedimiento Revisión por la Dirección

Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planificar la reunión para realizar la Revisión por la Dirección después de realizar las	Director General	

	auditorías internas, y convocar a la misma a los miembros de la Institución que se consideren necesarios.		
2	Realizar la revisión del cumplimiento del requisito del SGC de su área o proceso al que pertenece, previamente a la reunión, concluyendo sobre los resultados en el formato Revisión por la Dirección.	Responsables de los procesos	Formato Informe Revisión por la dirección GR-F-01

Continuación Tabla 8

Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Revisar los informes presentados por cada uno de los responsables de los procesos.	Participantes de la Reunión.	Formato Informe Revisión por la dirección GR-F-01
4	Definir y registrar las acciones a tomar para mejorar la eficacia del sistema de gestión.	Participantes de la Reunión.	Formato Informe Revisión por la dirección GR-F-01
5	Realizar seguimiento a las acciones tomadas.	Responsables de los procesos	

PRAXIS ENGLISH ACADEMY cuenta con 14 procedimientos obligatorios por las normas NTC 5555 y NTC 5580:

- La norma NTC 5555 establece los siguientes procedimientos como obligatorios(Ver anexo I)

Tabla 9. Procedimientos Obligatorios por la Norma NTC 5555

Procedimiento	Código
Control De Documentos	GQ-P-01
Control de Registros	GQ-P-02
Producto o Servicio No Conforme	GQ-P-05
Auditoría Interna	GQ-P-04
Acciones Preventivas, Correctivas y Mejora	GQ-P-03

- La norma NTC 5580 Establece los siguientes procedimientos obligatorios:

Tabla 10. Procedimientos Obligatorios por la Norma NTC 5580

Procedimiento	Código
Seguimiento y Medición del S.G.C	GQ-P-06
Medición Satisfacción al Cliente	GQ-P-07
Sugerencias, Quejas o Reclamos	GQ-P-08
Admisión y Matrícula de Estudiantes	AM-P-01
Elaboración de la Estructura Curricular de los Programas de Formación	DP-P-01
Revisión, Verificación y Validación de los Programas	DP-P-02
Gestión de Personal	RH-P-01
Programación y Ejecución del servicio educativo	SEF-P-01
Evaluación de Docente	RH-P-02
Definir y Evaluar la Competencia del Personal	RH-P-03
Seguimiento y Evaluación a Egresados	SE-P-01

Dentro de los procesos existen procedimientos que son importantes para el reflejo de una buena prestación de servicio por esto es importante la estandarización y documentación de estos procesos. Dichos procedimientos están registrados junto con los obligatorios dentro de un formato para el control de estos documentos llamado control de documentos internos GQ-F-01. (Ver anexo H)

Tabla 11. Otros Procedimientos

Procedimientos	Código
PROCEDIMIENTO COMPRA DE EQUIPOS, MATERIALES Y OTROS	GCP-P-01
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	GCP-P-02
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	FT-P-01
PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GR-P-01
PROCEDIMIENTO COMERCIAL	GC-P-01

11.5 GUÍAS

Documento que establece pautas para el desarrollo de una actividad en especial. Para PRAXIS ENGLISH ACADEMY fue necesario establecer dos guías importantes. Como se está innovando en la institución en la implementación de un sistema de calidad, fue necesario establecer un guía de elaboración de documentos para futuras mejoras como resultados en las auditorias en procesos y/o procedimientos o en la inclusión de alguno nuevo de los mismos. Por otro lado para PRAXIS ENGLISH ACADEMY fue importante como medida de cumplimiento de los estándares de calidad que ejerce la norma y que quiere adoptar la institución, se quiso realizar una guía sobre la evaluación a la satisfacción del estudiante pues para la organización es realmente importante generar resultados reales y sobretodo positivos añadiendo que es uno de los procedimientos exigidos por la norma NTC 5580.

Al igual que los otros documentos contiene un objetivo y alcance, seguido del responsable y las pautas específicas a seguir para la realización de la actividad determinada. De la misma manera se le asigna el código dentro de los procesos a los que pertenece.

Tabla 12. Guías

GUÍA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	GQ-G-01
GUÍA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	GQ-G-02

11.6 FORMATOS O REGISTROS

La institución contaba con formatos que ya manejaban para algunos de sus procesos o procedimientos, sobre todo para la parte académica y comercial, sin embargo estos formatos no contaban con algún tipo de control administrativo o el

diseño correcto que facilitara su manejo o comunicación del documento. El comité de calidad decidió estudiar la funcionalidad y que tanto uso se le daba a dichos formatos para agregar mejoras. Al mismo tiempo se definieron los formatos que eran necesario crear para los procesos que regirían a cada uno de los procedimientos dentro de dichos procesos.

A continuación se presenta la siguiente tabla con el registro de todos los formatos adecuados a los procesos.

Tabla 13. Listado Maestro de Documentos

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-02
	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 1 de 11

IDENTIFICACIÓN		TIPO		ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE	FÍSICO	MÁGNETICO	LUGAR	SECUENCIA	RESPONSABLE	T.A.A	T.A.M	
GC-F-01	CONTROL DE LLAMADAS DE INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADÉMICOS		X		Programa y fecha	Recepcionista	6 Meses	NA	BACK UP
GC-F-02	CONTROL VISITAS ASPIRANTES DE CADA PROGRAMA		X		Programa y fecha	Recepcionista	6 Meses	NA	BACK UP
GC-F-03	IMPACTO PUBLICITARIO	X			Por Medio Publicitario	Recepcionista	1 año	NA	BACK UP
GQ-F-01	LISTADO DE DOCUMENTOS INTERNOS	X			POR NOMBRE	Coordinador de calidad	Permanente	NA	NA
GQ-F-02	LISTADO DE REGISTROS	X			POR NOMBRE	Coordinador de calidad	Permanente	NA	NA
GQ-F-03	LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS		X		POR NOMBRE	Coordinador de calidad	Permanente	NA	NA
GQ-F-04	SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO	X			POR NOMBRE PROGRAMA	Coordinador de calidad	6 meses	NA	ELIMINAR
GQ-F-07	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA		X		FECHA	Coordinador de calidad	Un año	6 meses	ELIMINAR
		X			FECHA	Coordinador de calidad	Un año	6 meses	ELIMINAR

Continuación Tabla 13

IDENTIFICACIÓN		TIPO		ALMACENA- MIENTO	RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE	FÍSICO	MÁGNETICO	LUGAR	SECUENCIA	RESPONSABLE	T.A.A	T.A.M	
GQ-F-08	HERRAMIENTA DE INDICADORES		X		POR NOMBRE	Coordinador de calidad	Actualizado permanente	NA	NA
GQ-F-09	SOLICITUD CREACION, MODIFICACION Y ELIMINACION DE DOCUMENTOS	X			POR FECHA	Coordinador de calidad	1 año	6 meses	ELIMINAR
GQ-F-10	CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS	X			POR FECHA	Coordinador de calidad	1 AÑO	6 meses	ELIMINAR
GQ-F-11	PROGRAMA DE AUDITORIA	X			POR FECHA	Coordinador de calidad	1 AÑO	6 meses	ELIMINAR
GQ-F-12	PLAN DE AUDITORIA	X			POR FECHA	Coordinador de calidad	1 AÑO	6 meses	ELIMINAR
GQ-F-13	LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIA	X			POR FECHA	Coordinador de calidad	1 AÑO	6 meses	ELIMINAR
GQ-F-14	INFORME DE AUDITORIA	X			POR FECHA	Coordinador de calidad	Permanente	NA	NA
GQ-F-15	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	X			POR FECHA	Coordinador de calidad	1 año	6 meses	ELIMINAR
GQ-F-16	ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS		X		POR FECHA	Coordinador de calidad	Actualizado mensualmente	NA	NA
GQ-F-17	ENCUESTA DE SATISFACCION ESTUDIANTIL	X			Por nombre programa	Coordinación académica	6 meses	6 meses	Eliminar
RH-F-01	ENTREVISTA DE SELECCIÓN	X			Por fecha	Director General	6 meses	NA	Eliminar

Continuación Tabla 13

IDENTIFICACIÓN		TIPO		ALMACENA- MIENTO	RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE	FÍSICO	MÁGNETICO	LUGAR	SECUENCIA	RESPONSABLE	T.A.A	T.A.M	
RH-F-03	RUTA DE INDUCCIÓN	X			Por fecha	Director General	1 Año	Permanente	NA
RH-F-04	CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	X			Por fecha	Director General	2 Años	1 Año	Eliminar
RH-F-05	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		X		POR NOMBRE	Director General	Permanente	NA	NA
RH-F-06	EVALUACIÓN DE DOCENTE	X			por nombre docente	Coordinación Académica	6 meses	6 meses	ELIMINAR
RH-F-07	PLAN DE EMERGENCIAS		X		NA	Director General	Según actualización	NA	Eliminar
RH-F-08	PANORAMA DE RIESGOS		X		Por Nombre	Director General	1 Año	NA	Actualizar
RH-F-09	CLIMA ORGANIZACIONAL	X			Por fecha	Director General	1 año	NA	Eliminar
AM-F-01	ENTREVISTA DE INGRESO		X		POR FECHAS	RECEPCIÓN	3 meses	1 MES	ELIMINAR
GR-F-01	INFORME REVISION POR LA DIRECCION	X			POR FECHA	DIRECTOR GENERAL	1 año	Permanente	NA
GCP-F-02	LISTADO DE PROVEEDORES		X		POR NOMBRE DE SUMINISTROS	SECRETARIA GENERAL	Actualizado permanente	NA	NA
GCP-F-03	ORDEN DE COMPRA	X			POR FECHA	SECRETARIA GENERAL	1 año	NA	ELIMINAR
GCP-F-04	VERIFICACION DE COMPRAS	X			FECHA Y No. CONSECUTIVO	SECRETARIA GENERAL	1 año	6 meses	ELIMINAR
GCP-F-05	REGISTRO DE PROVEEDORES	X			POR NOMBRE ALFABETICAMENTE	SECRETARIA GENERAL	1 año	Actualizando permanente	NA
GCP-F-07	EVALUACION DE PROVEEDORES		X		POR FECHA Y NOMBRE	SECRETARIA GENERAL	1 año	Permanente	NA

Continuación Tabla 13

IDENTIFICACIÓN		TIPO		ALMACENA- MIENTO	RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE	FÍSICO	MÁGNÉTICO	LUGAR	SECUENCIA	RESPONSABLE	T.A.A	T.A.M	
GCP-F-08	REEVALUACION DE PROVEEDORES		X		POR FECHA Y NOMBRE	SECRETARIA GENERAL	1 año	Permanente	NA
FT-F-01	HOJA DE VIDA DEL EQUIPO	X			Por nombre de cada equipo	Mantenimiento e infraestructura	1 año	Permanente	NA
FT-F-02	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	X			Nombre	Bibliotecaria y Recursos académicos	1 año	Permanente	NA
FT-F-03	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO	X			Por fecha	Mantenimiento e infraestructura	6 meses	1 año	Eliminar
	MANUALES DE EQUIPOS	X			Por fecha	Mantenimiento e infraestructura	6 meses	NA	NA
	COTIZACION Y REMISION	X			Por nombre	Mantenimiento e Infraestructura	6 meses	Permanente	NA
		X			Por fecha	Mantenimiento e Infraestructura	6 meses	NA	Eliminar
DP-F-01 SE-F-01	FICHA TECNICA DEL DISEÑO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN ENCUESTA AL EGRESADO		X		nombre	COORDINACION ACADEMICA	Permanente	NA	NA
SEF-F-47	ENCUESTA AL EGRESADO		X		Periodo y programa	Asistente Dirección General	Permanente	NA	NA
		X			Periodo y programa	Asistente Dirección General	Permanente	NA	NA
SEF-F-48	AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	X			Por Fecha	Coordinación Académica	1 año	Permanente	Eliminar

Continuación Tabla 13

IDENTIFICACIÓN		TIPO		ALMACENA- MIENTO	RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE	FÍSICO	MÁGNETICO	LUGAR	SECUENCIA	RESPONSABLE	T.A.A	T.A.M	
SEF-F-49	EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	X			Por Fecha	Coordinación Académica	1 año	Permanente	Eliminar
	VALIDACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	X			Por Fecha	Coordinación Académica	1 año	Permanente	Eliminar

11.7 DOCUMENTACIÓN NTC 5580

Para la evidencia del cumplimiento de los requisitos en la norma NTC 5580, aparte del manual de calidad donde se manifiesta el cumplimiento de algunos de los requisitos que se relacionan con requisitos de la norma NTC 5555, pues estos son muy ligados ya sean en procedimientos, formatos o registros, Se presenta dentro del documento que exige el Ministerio de Educación que es EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI) para el funcionamiento adecuado del establecimiento para la prestación de servicio o formación para el trabajo y desarrollo humano, por lo tanto no todos los requisitos de la norma NTC 5580 se pueden evidenciar dentro del manual de calidad, pues algunos requisitos son de importante confidencialidad para la institución.

12. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PRAXIS ENGLISH CADEMY

12.1 PRIMERA FASE: MEDICION BASE CERO

Para la implementación del sistema el comité de calidad decidió empezar de manera inmediata aplicando las encuestas de satisfacción estudiantil y evaluación al docente pues era necesario evaluar la prestación del servicio y el recurso humano ya que antes, no se habían obtenido datos que evaluaran el servicio que ofrecen la institución.

La evaluación del docente tiene 3 campos a evaluar exigidos por la norma NTC 5580 es la evaluación del docente por parte de los estudiantes, la evaluación por parte del coordinador académico y finalmente la autoevaluación por parte del docente. Estas 3 evaluaciones se tabulan y sus resultados se promedian para dar los resultados finales y hacerle su debido análisis dictando las mejoras a seguir ya sean como acción preventivas o correctivas. El mismo procedimiento de análisis y mejora, se utilizó para los resultados arrojados por las encuestas de satisfacción estudiantil donde varias de las recomendaciones fueron inmediatamente corregidas y plasmadas en los formatos de acciones correctivas y/o preventivas. Todos estos resultados fueron tabulados por el coordinador de calidad, evaluados por el comité de calidad y aprobados por el director general.

Al mismo tiempo se implementó los formatos de sugerencia, queja o reclamo por medio de los buzones de sugerencia colocados en cada una de las sedes como lo exige la norma NTC 5580. El procedimiento establece que cada semana se deben recoger los formatos para analizar los resultados en las reuniones del comité de calidad para dictar las respectivas soluciones, ya sea por medio de comunicados en la cartelera o directamente con los implicados.

12.2 SEGUNDA FASE: REINDUCCIÓN

Para esta fase fue necesario terminar con la actualización de hojas de vida de todo el personal con los soportes exigidos por parte del coordinador de calidad.

En esta fase se realizaron tres entrevistas a cada integrante de la organización. Por un lado se le hizo entrevista de selección por parte del director general y coordinador académico a todo el personal bajo su dirección, obteniendo información personal y laboral de cada uno.

Después de realizada la entrevista donde quedó registrada la información requerida, el coordinador de calidad tuvo que realizar la ruta de inducción con cada integrante de toda la organización y de esta manera se capacitó y se hizo conciencia sobre los procesos de calidad que se estaban implementando en la institución como opción de mejora para una mejor prestación del servicio. De esta manera se entregaba a cada integrante por medio de un folleto la misión, la visión, la política de calidad y objetivos de calidad de la institución y después se hacía un serie de preguntas para asegurar la toma de conciencia sobre estos criterios.

Además de generar en el personal una idea sobre las actividades a realizar se profundizaba en la implementación de procedimientos y formatos para cada proceso al que pertenecía dando así un conocimiento mucho más individual sobre el sistema de gestión de calidad que el comité diseñó. Se dejó constancia de esta entrevista dentro de la hoja de vida laboral de cada persona junto a la entrevista de selección realizada anteriormente (Ver Anexo I).

Posterior a estas actividades se realizó un encuesta de clima organizacional que cumple dos objetivos dictados por la norma NTC 5580, el primero es hacer una autoevaluación las funciones de cada puesto de trabajo y su ejecución por parte de la persona encargada del puesto y segundo era reconocer las no

conformidades identificadas en el ambiente de trabajo por el personal, de esta manera se tendría un punto de partido para poder generar un panorama de riesgos de todos los cargos de la institución.

12.3 TERCERA FASE: IMPLEMENTACION DE PROCEDIMIENTOS

El coordinador de calidad se encargó de presentar para la parte administrativa y comercial los procedimientos que se implementarían dentro de cada proceso.

Se capacitó a la administradora, auxiliar contable y contadora para la generación de órdenes de compra pues era importante para esta área ya que no se llevaba un registro documentado de compras.

Se hicieron pruebas de su utilización y se vinculó la verificación a cada compra realizada durante esa semana (ver anexo J).

El comité tuvo la tarea de listar todos los proveedores críticos de la institución, obtenido un listado de proveedores para proceder a la evaluación de los mismos.

Para la parte comercial se hizo énfasis en la utilización de los formatos diseñados por el comité, pues para este caso era importante implementar los formatos para poder empezar a llevar registros o datos cuantitativos de alumnos registrados, vinculados y obtener datos que pudieran alimentar los indicadores de gestión y los objetivos de calidad que se plantearon para esta parte del proceso.

12.4 CUARTA FASE: SEGUIMIENTO A EGRESADOS

Esta fase es completamente nueva dentro de la organización pues fue establecida como requerimiento de la norma NTC 5580, el seguimiento a egresados se empezó por parte del coordinador académico y el coordinador de calidad, se

hicieron llamadas a diferentes egresados o por medio de correos se intentó contactar algunas personas por dos motivos, uno tratar de obtener datos actualizados de los egresados y poder formar la respectiva base de datos para hacer un continuo seguimiento de ellos y dos para que se llevaran a cabo un formato de encuesta donde brindara información sobre los posibles usos que han podido darle a las competencias adquiridas con el desarrollo del programa. (ver Anexo M).

13. DIAGNOSTICO FINAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008, NTC 5555 y NTC 5580 EN EL SISTEMA DE CALIDAD

Como parte del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad se realizó un diagnóstico final definir el estado de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC 5555 y NTC 5580 tomando como base el listado del diagnóstico inicial que se realizó para cada caso. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

13.1 RESULTADOS PARA LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008 y NTC 5555

Tabla 5. Diagnóstico Cuantitativo Requisitos Norma NTC 5555

NUMERALES DE LA NORMA	REQUISITOS NTC 5555	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
4.1	Requisitos Generales	75%
4.2.1	Generalidades	75%
4.2.2	Manual De Calidad	75%
4.2.3	Control de los Documentos en las instituciones de formación para el trabajo	75%
4.2.4	Control de los Registros en las instituciones de formación para el trabajo	75%
5.1	Compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo	75%
5.2	Enfoque al cliente	75%
5.3	Política de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo	75%
5.4.1	Objetivos de la Calidad	75%
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	75%
5.5.1	Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo	75%
5.5.2	Representante de la dirección en las instituciones	100%

Continuación Tabla 5

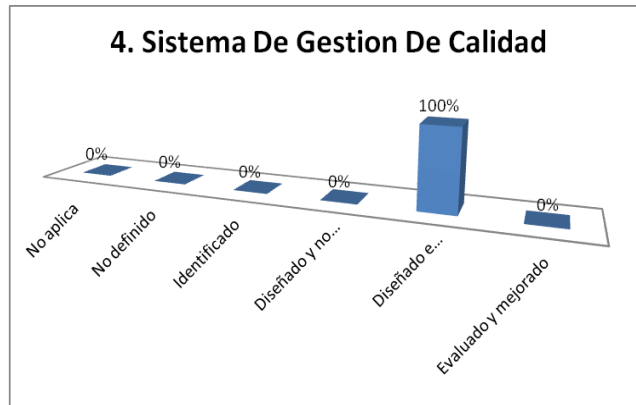
NUMERALES DE LA NORMA	REQUISITOS NTC 5555	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
5.5.3	Comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo	75%
5.6.1	Generalidades	50%
5.6.2	Información para la revisión en las instituciones de formación para el trabajo	75%
5.6.3	Resultados de la revisión en las instituciones de formación para el trabajo	50%
6.1	Provisión de los recursos en las instituciones de formación	75%
6.2.1	Generalidades	75%
6.2.2	Competencia, Toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo	75%
6.3	Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo	75%
6.4	Ambiente de trabajo para las instituciones	50%
7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo	75%
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo	75%
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo	75%
7.2.3	Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos	75%
7.3.1	Planificación	75%
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	75%
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	75%
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	75%
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	75%
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	75%
7.3.7	Control de los cambios de diseño y desarrollo	75%
7.4.1	Proceso de compras	75%
7.4.2	Información de las compras	75%
7.4.3	Verificación de los productos comprados	75%
7.5.1	Control de proceso educativo y de la prestación del servicio	75%
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo	75%
7.5.3	Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo	75%

Continuación Tabla 5

NUMERALES DE LA NORMA	REQUISITOS NTC 5555	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
7.5.4	Propiedad del cliente	75%
7.5.5	Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo	75%
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	75%
8.1	Generalidades	75%
8.2.1	Satisfacción del cliente	75%
8.2.2	Auditoría Interna	50%
8.2.3	Seguimiento y seguimiento de los procesos	50%
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo	75%
8.3	Control de las No conformidades en los procesos de la institución	75%
8.4	Análisis de Datos	50%
8.5.1	Mejora Continua	50%
8.5.2	Acción Correctiva en las instituciones de formación para el trabajo	75%
8.5.3	Acción Preventiva en las instituciones de formación para el trabajo	75%
TOTAL		72%

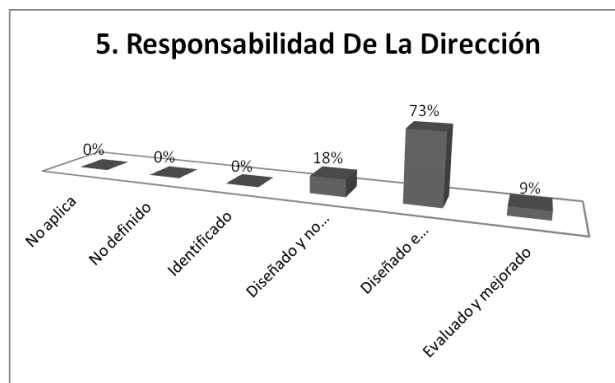
De manera general se evidenció un claro aumento en los niveles de cumplimiento en la mayoría de los requisitos, estableciéndolos como implementados y documentados. El nivel de cumplimiento general de los requisitos de las normas ISO 9001 y NTC 5555 aumento de un 22% del diagnóstico inicial a un 72 % del diagnóstico final, la diferencia es de un 50% como muestra del debido proceso que se realizó en la institución por parte del comité de calidad en cuanto al diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad, sin embargo un 28 % faltante para la consecución de un cumplimiento de un 100% es consecuencia de la no implementación de algunos de los requisitos necesarios para el seguimiento y evaluación del sistema de gestión de calidad en el caso de la revisión de la dirección y auditoría interna entre otros.

Gráfico 1. Sistema de Gestión de Calidad



Para el caso de los requisitos del punto 4 de la norma NTC 5555 se puede resaltar un cambio notable en comparación al diagnóstico final ya que los resultados del diagnóstico inicial mostraron que un 80 % de los requisitos no se habían definido y tan solo el 20 % estaban identificados. Para el diagnóstico final el 100 % de los requisitos se muestran como diseñados e implementados pues la institución cuenta con un manual de calidad y se implementaron procedimientos para el control de documentos y registros, sin embargo no se ha hecho el respectivo seguimiento y evaluación al cumplimiento de dichos requisitos.

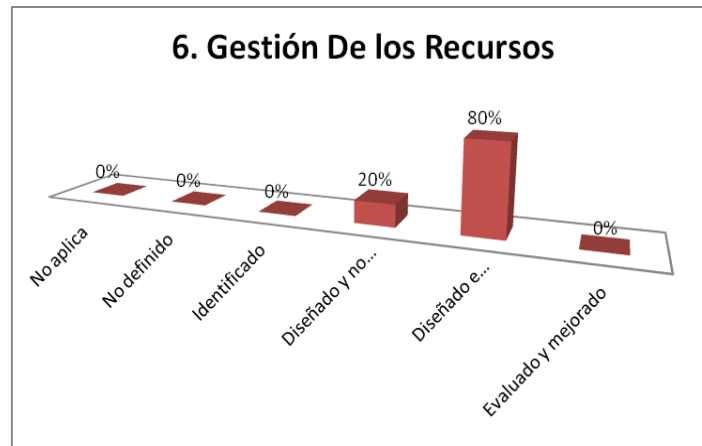
Gráfico 2. Responsabilidad de la Dirección



Al igual que el punto 4 de la norma NTC 5555, el punto 5 muestra una clara mejora en el cumplimiento de los requisitos de la norma pues el diagnóstico inicial

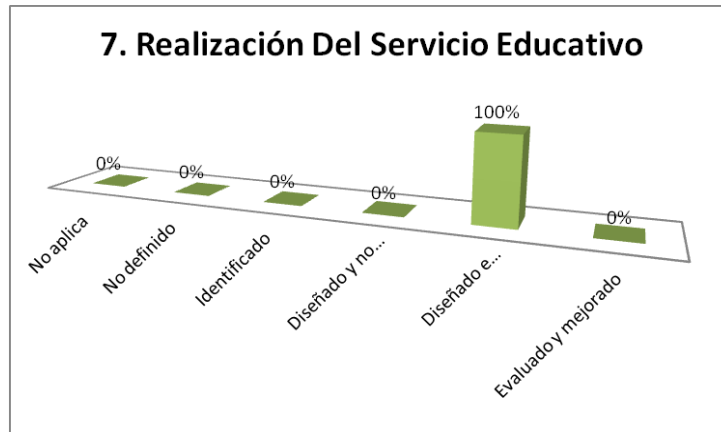
reflejaba un 75 % de los requisitos como no definidos y un 25 % como identificados contra el diagnóstico final que muestra un 73 % de los requisitos fueron debidamente diseñados y documentados, al mismo tiempo un 18 % de los requisitos quedaron diseñados pero no documentados como lo es para el caso de la revisión por la dirección, es importante la implementación de dichos requisitos pues son parte fundamental para el cumplimiento total de la implementación y posterior evaluación del sistema de gestión de calidad en general, finalmente tan solo un 9 % ha sido evaluado y mejorado dejando la necesidad de continuar con la evaluación de los demás requisitos.

Gráfico 3. Gestión de los Recursos



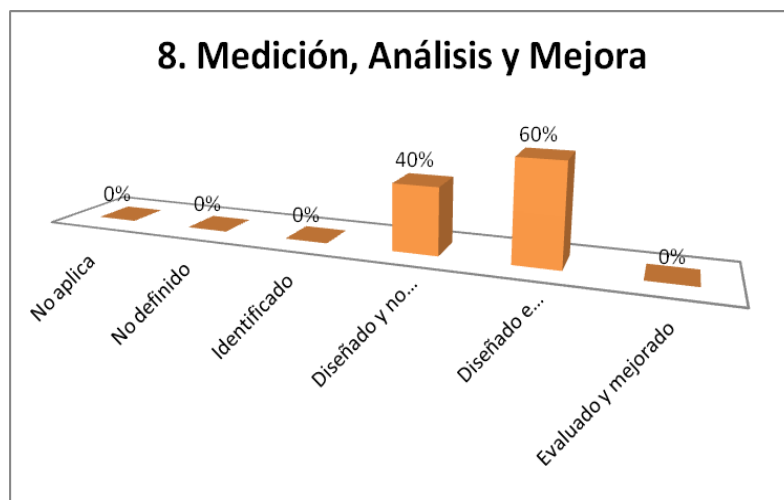
Para Los requisitos de gestión de recursos en el diagnóstico inicial, a pesar de ser una de las fortalezas de la institución se mostró un 20 % de los requisitos como identificados y el 80% restante se dividió por partes iguales entre diseñados y no implementados y diseñados e implementados. El diagnóstico final reflejó el proceso hecho en la institución para el cumplimiento de los requisitos pues para el caso de los requisitos documentados e implementados aumentó en un 40 % dejando tan solo un 20% de los requisitos como diseñados pero no implementados.

Gráfico 4. Realización del Servicio Educativo



Teniendo en cuenta que la prestación de servicio educativo hace gran parte en el cumplimiento de la misión de la Institución era necesario darle un tratado estricto a los requisitos del punto 7 de la norma NTC 5555, el diagnóstico final refleja un 100 % de los requisitos como diseñados e implementados, aumentando en comparación al diagnóstico inicial en un 65 % ya que solo mostraba un 35 % de los requisitos como diseñados e implementados, sin embargo es de vital importancia y necesario darle seguimiento y evaluación al cumplimiento de estos requisitos.

Gráfico 5. Medición, Análisis y Mejora



En comparación al diagnóstico inicial para los requisitos del punto 8 de la norma NTC 5555 se refleja un cambio positivo notable ante el resultado inicial de un 90 % de los requisitos como no definidos contra el resultado del diagnóstico final con un 60 % del total de los requisitos como diseñados e implementados puesto que se crearon procedimientos para el tratado de las no conformidades, acciones preventivas y correctivas y evaluación del servicio, sin embargo la no implementación de algunos de estos requisitos se ha visto reflejada en el 40 % influyendo en la mayoría de requisitos de los distintos puntos de la norma evaluados anteriormente, pues la mayoría evidencian un 0 % en evaluación y mejora. La institución quedo a puertas de la primera auditoría interna en busca de no conformidades que puedan ser debidamente tratadas para una mejora continua

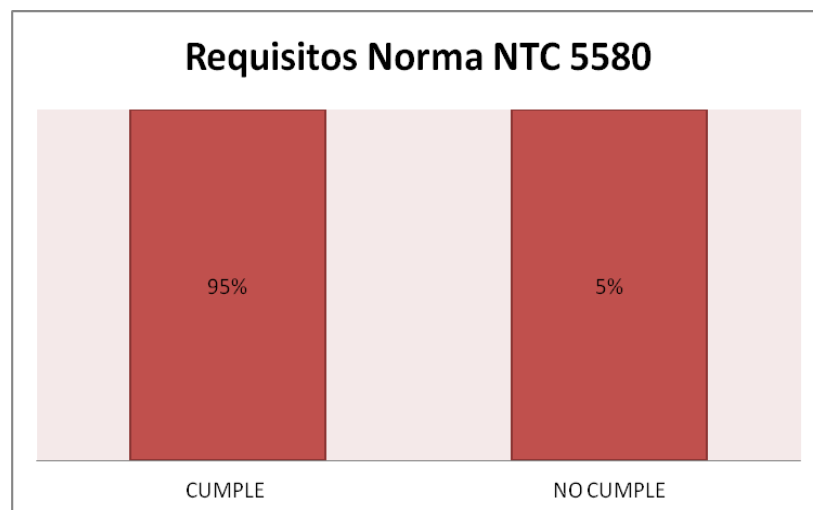
13.2 RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO PARA LOS REQUISITOS DE LA NORMA 5580

Numerales de la Norma	Cumple/ No Cumple
4.1	C
4.2	C
4.3	C
4.4.1	C
4.4.2	C
4.4.3.1	C
4.4.3.2	C
4.4.3.3	C
4.4.3.4	C
4.4.3.5	C
4.5.1	C
4.5.2	C

Numerales de la Norma	Cumple/ No Cumple
4.5.3	C
4.6.1	C
4.6.2	C
4.6.3	En Proceso
4.6.4	C
4.7.1	C
4.7.2	C
4.7.3	C
4.8.1	C
4.8.2	C
4.8.3	N.C

Como evidencia de la gestión realizada en la institución por parte del comité de calidad para los requisitos enfocados para el área de idiomas se trabajó específicamente en los requisitos a los que no se le había dado cumplimiento ya que el diagnóstico inicial reflejaba el cumplimiento de aproximadamente el 70 % de los requisitos y el 30 % restante no estaban ni diseñados. Para los requisitos que no cumplían se diseñaron y se implementaron procedimientos y formatos que controlaran la ejecución y el cumplimiento de estos requisitos siendo el caso de la evaluación de docentes, evaluación de satisfacción al cliente y seguimiento a egresados, el requisito de certificación internacional por parte del personal docente quedo en proceso ya que para el cumplimiento era necesario realizar un procedimiento ajeno al comité de calidad del cual se espera respuesta en junio. Como evidencia de estos procesos el diagnóstico final refleja un cumplimiento del 95 % del total de los requisitos dejando tan solo un 5 % que equivale al seguimiento y mejora continua del cumplimiento de todos los requisitos, al igual que las otras normas quedo a puertas de la evaluación y auditoría interna para llegar posiblemente a identificar mejoras que puedan contribuir a conseguir un 100 % de cumplimiento.

Grafico 6. Requisitos Norma NTC 5580



CONCLUSIONES

- Se diseñó e implementó un sistema de gestión de calidad cumpliendo con las expectativas y el objetivo general del proyecto generando conciencia en la aplicación de este sistema esperando lograr una mayor satisfacción en la prestación del servicio y llegar a un posicionamiento de marca por medio de una certificación la cual funcionaría como un factor diferenciador para los clientes en el momento de elegir una institución para estudiar Inglés.
- Se estableció un manual de cargos y perfiles documentando las funciones de cada cargo con el fin de lograr calidad, eficiencia y eficacia en las actividades y a su vez facilitando la comunicación interna de la institución generando un flujo de información más amplio.
- Con la implementación del procedimiento de sugerencias, quejas y reclamos se logró identificar las necesidades de los clientes de manera eficaz dando soluciones más rápidas como la compra de recursos en el caso de varios videobeam y la extensión de salones.
- Se determinaron los indicadores de gestión que medirán los resultados de la implementación del sistema de calidad como: deserción, retención y promoción de estudiantes, evaluación de los programas, docentes, satisfacción al cliente y evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad; dando así la posibilidad de una mejora continua en todos los procesos de la institución
- La parte administrativa desarrolló mejores resultados optimizando recursos y tiempo en la ejecución de sus tareas ya que la implementación de los formatos dio una mayor organización a la cotización, orden y verificación de compras, al mismo tiempo se implementó el software SIIGO para el departamento de cartera como

acción correctiva a los resultados de la evaluación de clima organizacional por parte del comité de calidad, ya que una de las causas por las cuales el proceso de cobranza no era eficiente era que la información se manejaba manualmente y no se tenía un sistema de información que brindara mayor eficiencia y eficacia al proceso, como el que se logro obtener.

- La alta dirección mostró un compromiso responsable para la ejecución de todas las tareas que hizo posible la implementación del sistema de gestión de calidad.
- El diagnostico final realizado evidenció un claro avance en el proceso de diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001, NTC 5555 y NTC 5580 ya que la mayoría de requisitos se definieron e implementaron dando cumplimiento a los requerimientos de dichas normas en comparación a los resultados del diagnostico inicial.
- Los resultados del diagnostico final a pesar de reflejar avances positivos dictan la importancia y necesidad de finalizar con la implementación y evaluación del cumplimiento total, es decir el 100% de cada requisito de las normas ya que es evidente la falta de seguimiento y evaluación de los mismos.
- La evaluación del proyecto quedo a puertas de realizar la revisión por la dirección para concluir con la primera auditoría interna del sistema de gestión de calidad para dar paso a las acciones correctivas de las posibles no conformidades y permanecer en mejoramiento continuo, esto con el objetivo, de obtener la certificación.

RECOMENDACIONES

- Es importante que la alta dirección mantenga el compromiso e interés para un excelente funcionamiento del sistema de calidad y a su vez se realice la revisión por la dirección, ya que es menester dentro de la implementación del sistema de gestión de de calidad.

- Se recomienda darle cumplimiento a las tareas pendientes del plan en marcha establecido por el comité de calidad para poder concluir con el proceso que se inicio en búsqueda de una cultura de calidad por medio del sistema de gestión basado en las normas ISO 9001, NTC 5555 y NTC 5580.

- Se recomienda darle importancia, compromiso y un trato especial al procedimiento de quejas, sugerencias y reclamos ya que es uno de los procedimientos más importantes en la detección de posibles no conformidades que afectan la prestación del servicio logrando una retroalimentación y cumplimiento al sistema de gestión de calidad.

- Se recomienda continuar con las reuniones del comité de calidad para poder analizar y evaluar las posibles acciones de mejora que dicte los resultados de los indicadores de gestión cumpliendo siempre con los objetivos propuestos por la alta dirección y los objetivos de calidad.

- Mantener actualizada y organizada la documentación para que el sistema de calidad siempre este en continuo funcionamiento y se puedan identificar posibles mejoras.

- Es importante generar estrategias para generar mayor responsabilidad y sentido de pertenencia por la institución para los docentes cumpliendo de esta

manera a cabalidad con los requisitos de calidad.

- Realizar auditorías internas que hagan seguimiento y evaluación al sistema de calidad para identificar no conformidades, necesidades, acciones preventivas o de mejora.

BIBLIOGRAFÍA

CABALLANO ALCÁNTARA, José Luis. Gestión de la Calidad [en línea]. 2010, p. 1. [Consultado el 5 de noviembre del 2011, 9:03 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelacalidad/default.asp>

COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Certificación NTC 5555 de Sistemas de Gestión de la Calidad para las instituciones de formación para el trabajo [en línea]. 2011. [Consultado el 26 de diciembre del 2011, 7:00 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.icontec.org.co/index.php?section=193>>

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – INSTITUTO NACIONAL DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica Colombiana NTC 5580 [en línea]. Bogotá, Diciembre de 2007. [Consultado el 30 de agosto de 2011, 2:08 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5580.pdf>

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Aplicación de las normas técnicas colombianas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo [en línea]. Documento No. 7, Educación para el trabajo y el desarrollo humano. Bogotá, 2008. [Consultado el 27 de diciembre del 2011, 8:00 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087_archivo_pdf.pdf>

_____. Bases para una nación bilingüe y competitiva [en línea]. En: Al tablero, No. 37 (Octubre-Diciembre). 2005. [Consultado el 26 de agosto del 2011, 8:33 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-97498.html>>

_____. En Colombia no se habla inglés [en línea]. En: El Universal Cartagena. Bogotá. [Consultado el 30 de Agosto de 2011, 6:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-98777.html>>

_____. Formar en lenguas extranjeras: ¡El reto! [En línea]. Bogotá, 2006. En: Guía No. 22. [Consultado el 28 de agosto del 2011, 4:02 p.m.]. Disponible en Internet, http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-115174_archivo_pdf.pdf

_____. Ley 115 de 1994 [en línea]. Bogotá, 1994. En: Diario Oficial No. 41.214. [Consultado el 26 de agosto de 2011, 6:05 a.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://menweb.mineducacion.gov.co/normas/concordadas/Decreto115.htm>>

_____. Para vivir en un mundo global [en línea]. Bogotá, 2005. En: Al Tablero, No. 37 (Octubre-Diciembre). [Consultado el 26 de agosto del 2011, 5:00 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-97500.html>>

CORPORACIÓN 3D. ¿Qué es un sistema de Gestión de Calidad? [en línea]. 2011. [Consultado el 20 de noviembre de 2011, 8:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.corporacion3d.com/corporac/index.php?option=com_content&view=article&id=68:sistemadecalidad&catid=15:articulos&Itemid=54>

Decreto Número 114 Educación [en línea]. Bogotá, Enero de 1996. [Consultado el 4 de septiembre de 2011, 3:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/EDUCACION/ED11496.htm>>

GESTION-CALIDAD.COM. Diapositivas [en línea]. 2011. [Consultado el 9 de diciembre del 2011, 6:03 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.gestion-calidad.com>>

calidad.com/archivos%20web /principios_de_gestion_de_la_calidad.pdf>

GRUPO KAIZEN. Implicación de los principios de la Gestión de Calidad [en línea]. Septiembre de 2005. [Consultado el 30 de noviembre de 2011, 2:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/38.htm>>

MÉXICO. BSI GROUP. ISO 9001 Calidad [en línea]. 2011. [Consultado el 26 de agosto de 2011, 10:05 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/ISO-9001>>

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 5555, Sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el trabajo

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 5580, Programas de formación para el trabajo en el área de idiomas

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 5581, Programas de formación para el trabajo

PILLOU, Jean-François. Calidad [en línea]. Diciembre de 2004. [Consultado el 30 de agosto de 2011, 5:55 p.m.]. Disponible en Internet: <URL:<http://es.kioskea.net/contents/qualite/qualite-introduction.php3>>

RENOVACIÓN MAGISTERIAL. Boletín virtual [en línea]. Bogotá, Agosto de 2011. [Consultado el 28 de agosto del 2011, 7:00 a.m.]. Disponible en Internet: <URL:http://www.renovacion_magisterial.org/inicio/inicio.php?ver=blog&blog_op=vermas&id=27>

WORLD BOOK COMPANY. Marco Común Europeo de referencia para las lenguas extranjeras inglés [en línea]. 2008. [Consultado el 28 de agosto del 2011]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.wbookcompany.com/arti02.html>>

ANEXOS

Anexo A. Acta de Reunión



ACTA DE REUNION Nº 1

FECHA: 22 de Julio de 2011

El día 22 de julio de 2011 el director general cito a los integrantes de cada departamento de la institución que conformaran el comité de calidad, el cual será el encargado del diseño, seguimiento y retroalimentación del sistema de gestión de calidad y de la misma manera estos quedaron encargados de informar a los demás integrantes de la institución sobre las decisiones y cambios que se toman dentro del comité para la adecuación y mejoramiento del proceso de calidad.

De esta manera los integrantes del comité de calidad son:

Jorge Luis Pertuz Quitian - Director General

Alejandro Pertuz - Coordinador De Calidad

Jhon Jairo Castañeda - Coordinador Académico

Magaly Carreño – Ingeniera De Sistemas

Danny Stefany Amaya – Asesora Comercial

Se dieron a conocer las funciones del comité, haciendo entrega de las mismas a cada uno de los integrantes, estas funciones son:

- Asegurarse de establecer el diseño, implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad.

- Realizar todas las actuaciones necesarias y actividades que conlleven a la implementación del S.G.C y /o acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.
- Informar a las partes que no están directamente involucradas con la realización del proceso sobre la toma de decisiones.
- Definir los objetivos y política de calidad.
- Diseñar y establecer los documentos para la realización de los procedimientos dentro de la institución.
- Atender las sugerencias, quejas y reclamos y darle seguimiento a las acciones de mejoramiento adoptadas.
- Aplicar los instrumentos de medición a la institución y analizar los indicadores para las respectivas acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (evaluación de profesores, clima organizacional, satisfacción del cliente, egresados).
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C y cualquier decisión a tomar.

Finalmente se estableció que se trabajara de manera conjunta, y a su vez cada persona profundizara en su departamento las acciones a seguir, Se establece a la ingeniera Magaly Carreño como secretaria del comité y el director general Jorge Pertuz como líder del mismo para la aceptación en la toma de decisiones.

Jefe de Comité

Secretaria del comité

Anexo B. Certificado de Auditor Interno Norma ISO 9001:2008



LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Certifica que:

MAGALY ROCIO CARREÑO ROBAYO

C.C. 63.552.133 de Bucaramanga

Participó y aprobó el diplomado:
**Formación de Gestores y Auditores Internos de Calidad en
Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.**

Énfasis en Normas Técnicas Colombianas (NTC) 5555, 5580, 5581, 5663, 5664, 5665 y 5666.

Duración 120 horas.

Cartagena de Indias D. T. y C., 14 de Diciembre de 2.010


Paola Amar Sepúlveda
Vicerrectora Académica


Elsa Ruiz Ariza
Directora de Educación Virtual

Ministerio de
Educación Nacional
República de Colombia



Anexo C. Certificado de Auditor Interno Norma ISO 9001:2008



ICONTEC
INTERNATIONAL

Certifica que:

JHON JAIRO CASTAÑEDA

C.C. 91.160.204

Asistió al Diplomado:

**Gestión de la Calidad Para Instituciones de
Formación para el Trabajo y el Desarrollo
Humano NTC 5555 E ISO:9001**

Con una intensidad de 96 horas

El contenido del programa comprendió:

- Fundamentos De Gestión En Instituciones De Formación Para El Trabajo
- Gestión De Los Procesos
- Gestión De La Documentación
- Procesos Directivos
- Procesos Académicos
- Procesos Administrativos
- Procesos De Evaluación

Bucaramanga, Julio 03 de 2008

Gloria Stella Sarmiento Gaona
Directora Regional Oriente

C: 0.570-2008
E05-EE
Versión: 00

Anexo D. Contrato de Aprendizaje

CONTRATO DE APRENDIZAJE

EMPRESA	PRAXIS ENGLISH ACADEMY LTDA
NIT	900.052.370-8
DIRECCION	CALLE 54 NO. 31-142
TELEFONO	6438383
REPRESENTANTE LEGAL	JORGE LUIS PERTUZ QUITIAN
CARGO	GERENTE
CEDULA NO.	92.502.929 de Sincelejo
NOMBRE APRENDIZ	DANY STEFANY AMAYA SOLANO
CEDULA O TARJETA IDENTIDAD	1.098.657.281 de BUCARAMANGA
FECHA NACIMIENTO	OCTUBRE 19 DE 1987
DIRECCION	CALLE 64 BL 4 AP 301 URB CIUDAD BOLIVAR
TELEFONO	3186053738
FECHA INICIACIÓN CONTRATO	AGOSTO 22 DE 2011
FECHA TERMINACIÓN CONTRATO	ENERO 21 DE 2012
INSTITUCIÓN DE FORMACION	UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES
NIT	890.201.222-0

CLÁUSULAS

Entre los suscritos a saber **JORGE LUIS PERTUZ QUITIAN**, identificado con la cédula de ciudadanía No 92.502.929 de Sincelejo, actuando como Representante Legal de la Empresa **PRAXIS ENGLISH ACADEMY LTDA**, NIT 900.052.370-8 quien para los efectos del presente Contrato se denominará LA EMPRESA y **DANY STEFANY AMAYA SOLANO** identificada con cédula de ciudadanía No. 1.098.657.281 expedida en Bucaramanga, quien para los efectos del presente contrato se denominará EL APRENDIZ. **PRIMERA** - Objeto. El presente contrato tiene como objeto garantizar a EL APRENDIZ la formación profesional integral en la especialidad de **INGENIERA INDUSTRIAL SEGUNDA**. Duración y Periodos de la Formación: La formación tiene un término de duración de CINCO (5) meses, comprendidos entre el 22 DE AGOSTO DE 2011 fecha de iniciación de la formación y el 21 DE ENERO DE 2012, fecha de terminación de la misma. **TERCERA**.- Obligaciones. 1) POR PARTE DE LA EMPRESA.- En virtud del presente contrato LA EMPRESA deberá: a) Facilitar a EL APRENDIZ los medios para la fase productiva, reciba Formación Profesional Integral, metódica y completa en la ocupación u oficio materia del presente contrato. b) Diligenciar y reportar al respectivo Centro de Formación de la UDES las evaluaciones y certificaciones de EL APRENDIZ en su fase del aprendizaje. c) Reconocer mensualmente a EL APRENDIZ, por concepto de apoyo económico para el aprendizaje, la suma equivalente al 75% de 1 S.M.L.V. **PARAGRAFO**.- Este apoyo de sostenimiento no constituye salario en forma alguna, ni podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales que recaigan sobre estos últimos. d) Afiliar a EL APRENDIZ y efectuar, durante la formación, el pago mensual del aporte al régimen de Seguridad Social correspondiente a EL

Anexo E. Evaluación de Objetivos

No.	NOMBRE DEL PROCESO	DIRECTRIZ DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	SENTIDO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICION
1	Gestión Gerencial	Mejoramiento continuo de sus procesos	organización, desarrollo y funcionamiento cumpliendo las condiciones de calidad y acatando la normatividad respecto a los procesos y procedimientos dando así un mejoramiento continuo del	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución	EFICACIA	Evaluar la eficacia en el cumplimiento de los indicadores del SGC y de los Objetivos de Calidad	No. de indicadores que cumplen con la meta/ No. Total de Indicadores	Porcentaje(%)	80%	Positivo	Anual	Indicadores del SGC	Coordinador de Calidad
2	Gestión Comercial	Satisfacción de las necesidades de sus clientes	Satisfacer las necesidades y requerimiento de sus clientes a través de una excelente servicio al cliente	Indice de crecimiento en las matriculas	Efectividad	Medir el crecimiento de los estudiantes matriculados por programa	(Estudiantes matriculados año actual - estudiantes matriculados año anterior)/estudiantes matriculados año actual*100	Porcentaje(%)	10%	Positivo	Anual	Listado de Estudiantes matriculados	Coordinador de Calidad
3	Servicio Educativo y Formativo	Formacion Integra Del estudiante	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Deserción de estudiantes	Eficacia	Medir los estudiantes que desertaron durante el semestre	No. de estudiantes retirados *100/ Total de estudiantes matriculados	Porcentaje(%)	20%	Negativo	Semestralmente	Listado de estudiantes Solicitudes de retiro de estudiantes	Coordinador Académico Coordinador de Calidad
4	Servicio Educativo y Formativo	Formacion Integra Del estudiante	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Estudiantes retenidos (Habilitación)	Eficacia	Medir los estudiantes retenidos frente a los que se matricularon en el semestre	Numero de estudiantes retenidos*100/ Total de estudiantes matriculados	Porcentaje(%)	20%	Negativo	Semestralmente	Consolidado general de notas	Coordinador Académico Coordinador de Calidad
5	Servicio Educativo y Formativo	Formacion Integra Del estudiante	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Repetición de Estudiantes (Incluyendo por Inasistencia y por Nota)	Eficacia	Medir los estudiantes que repitieron ciclos frente a los que se matricularon en el semestre	No. de estudiantes repitentes*100/ Total de estudiantes matriculados	Porcentaje(%)	20%	Negativo	Semestralmente	Consolidado general de notas	Coordinador Académico Coordinador de Calidad
6	Servicio Educativo y Formativo	Formacion Integra Del estudiante	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Estudiantes promovidos	Eficacia	Medir los estudiantes que se promovieron frente a los que se matricularon en el semestre	No. de estudiantes promovidos*100/ Total de estudiantes matriculados	Porcentaje(%)	70%	Positivo	Semestralmente	Consolidado general de notas	Coordinador Académico Coordinador de Calidad
7	Admision y matricula	Formacion Integra Del estudiante	Satisfacer las necesidades y requerimiento de sus clientes a través de una excelente servicio al cliente	Efectividad en el proceso de matricula	Efectividad	Verificar que la totalidad de estudiantes inscritos culminen el proceso de matricula	Total de estudiantes matriculados *100/ Total de estudiantes inscritos	Porcentaje(%)	80%	Positivo	Semestral	Listado de estudiantes inscritos Listado de estudiantes matriculados	Coordinador de Calidad

8	Gestión de Compras	Mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos	No aplica	Control de Compras	Eficacia	Evaluar la conformidad obtenida en las compras realizadas por la institución	No. Compras conformes *100/ No. Total de Compras	Porcentaje (%)	80%	Positivo	Trimestralmente	Orden de Compra	Administradora
9	Diseño de Programas de Formación	Formación Integra Del estudiante	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Evaluación de programas	Eficacia	Evaluar la efectividad en el Diseño y funcionamiento del Programa	Resultado de la Evaluación del Programa	Porcentaje (%)	80%	Positivo	Anualmente	Evaluación del Programa por la Institución	Coordinador de Calidad
10	Servicio Educativo y Formativo	Mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Evaluación del desempeño del docente	Eficacia	Medir el desempeño de los docentes frente a las competencias requeridas por la Institución	Resultado de evaluación de desempeño	Porcentaje (%)	80%	Positivo	Semestralmente	Formatos de Evaluación y desempeño del docente	Coordinador de Calidad
11	Servicio Educativo y Formativo	Formación Integra Del estudiante	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Evaluación del desempeño del docente por parte de los Estudiantes	Eficacia	Medir el desempeño de los docentes frente a las competencias requeridas por la Institución	Resultado de la Tabulación de la Evaluación de los Docentes por parte de los Estudiantes	Porcentaje (%)	80%	Positivo	Semestralmente	Evaluación de Docentes	Coordinador de Calidad
12	Servicio Educativo y Formativo	Formación Integra Del estudiante	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Evaluación conocimientos estudiante	Eficacia	Evaluar los conocimientos por Nivel del estudiante frente a los seguimientos académicos de la institución	No. Estudiantes que aprueban*100/Total de estudiantes que presentan la evaluación por Nivel	Porcentaje (%)	70%	Positivo	Semestralmente	Pruebas Finales por Nivel	Coordinador Académico Coordinador de Calidad
13	Servicio Educativo y Formativo	Mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos	Satisfacer las necesidades y requerimiento de sus clientes a través de una excelente servicio al cliente	Entrega del cierre académico	Eficacia	Verificar la entrega del cierre académico por parte de la Coordinación Académica	Días transcurridos desde la fecha programada por Director General para la entrega del cierre académico hasta la fecha que lo entrega el área académica	Días	3	Negativo	Semestralmente	Consolidado General de Notas Sistema de Información	Coordinador Académico Coordinador de Calidad
14	Gestión de Recursos Humanos	Mediante el uso eficiente y eficaces de sus recursos	Gestionar el desarrollo de competencias de todo su personal para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.	Promedio Evaluación de Desempeño del Personal	Eficacia	Evaluar el desempeño del personal de PRAXIS	Resultados de evaluación de desempeño del personal	Índice	70%	Positivo	Semestral	Evaluaciones de Desempeño	
15	Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos	Mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos	Satisfacer las necesidades y requerimiento de sus clientes a través de una excelente servicio al cliente	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Eficacia	Verificar el cumplimiento del plan de mantenimiento establecido por la institución	Mantenimientos Ejecutados x100/ Mantenimientos Preventivos Programados	Porcentaje (%)	70%	Positivo	Mensual	Hoja de vida de Equipos Cronograma de Mantenimientos Formato de Actividades diarias Informes de Proveedores	

16	Gestión de Calidad	Mejoramiento continuo de sus procesos o satisfacción de las necesidades de sus clientes	Fortalecer canales de comunicación entre los diferentes actores de la comunidad educativa que permitan una identificación permanente de las necesidades de los clientes y oportunidades de mejora.	Eficacia en la atención de las sugerencias, quejas y reclamos	Eficacia	Evaluar la eficacia del análisis y atención de las quejas y reclamos presentados por los clientes	Sugerencias, quejas y reclamos atendidas oportunamente *100/ total de sugerencias quejas y reclamos presentadas	Porcentaje	80%	Positivo	Trimestral	Formato Sugerencia, quejas y reclamos	Coordinador de Calidad
17	Gestión de Calidad	Mejoramiento continuo de sus procesos	Seguir los reglamentos de organización, desarrollo y funcionamiento cumpliendo las condiciones de calidad y acatando la normatividad respecto a los procesos y procedimientos dando así un mejoramiento continuo del servicio.	Eficacia de Acciones de Mejoramiento (Preventivas, Correctivas y Planes de Mejora)	Eficacia	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas para fortalecer el SGC	Acciones Eficaces*100/Total de Acciones	Porcentaje (%)	80%	Positivo	Semestral	Seguimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	Coordinador de Calidad
18	Gestión de Calidad	Satisfacción de las necesidades de sus clientes	Satisfacer las necesidades y requerimiento de sus clientes a través de una excelente servicio al cliente	Índice de Satisfacción	Eficacia	Evaluar la perfección del clientes frente a los servicios ofrecidos por la Institución	Resultado de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil	Porcentaje (%)	70%	Positivo	Semestral	Formato Encuesta de Satisfacción	Coordinador de Calidad
19	Seguimiento y Evaluación a Egresados	Competentes a los requerimientos y reconocimientos del Sector Productivo	Garantizar la formación y desarrollo de las competencias comunicativas en el egresado.	Estado del egresado	Eficacia	Seguimiento a el egresado para conocer su situación laboral y gestionar mediante la bolsa de empleo sus expectativas laborales	Resultado Encuesta al Egresado por Programa	Porcentaje (%)	80%	Positivo	Anual	Encuesta al Egresado	Coordinador de Calidad

Anexo F. Manual de Calidad

CONTROL DE APROBACIONES

ELABORÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN
Nombre: Alejandro Pertuz Cargo: Coordinador Calidad Firma:	Nombre: Jorge Pertuz Cargo: Director General Firma:	8 de Diciembre de 2011

INTRODUCCIÓN

PRAXIS ENGLISH ACADEMY estructuró e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC- con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas.

Con la implementación del SGC, PRAXIS ENGLISH ACADEMY da cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2003, el Decreto 1599 de 2005 en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-. En la implementación del SGC se contemplaron todos los requisitos descritos en las Normas NTC 5555 y NTC 5580.

El contenido del Manual de Calidad permite conocer como se planeó y como se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del SGC, nos informa respecto de:

- La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades, resultados, las interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados.
- La documentación del SGC inherente a cada proceso referenciada, incluidos los procedimientos requeridos por las normas NTC 5555 y NTC 5580.

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los funcionarios de la Institución, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTC 5555 y NTC 5580 orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión. Es fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los funcionarios.

1. OBJETIVO

El presente Manual de Calidad busca mostrar en forma clara y coherente la estructura del Sistema de gestión de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY basado en estándares de calidad de la prestación de los Programas de Formación en Idiomas.

El Manual de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY se encuentra estructurado de acuerdo a los requisitos planteados en las NORMAS NTC 5555 y NTC 5580.

2. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es: Diseño y prestación de servicios de educación y formación para el trabajo y desarrollo humano en el área de Idiomas.

3. EXCLUSIONES

- **Misión.**

PRAXIS ENGLISH ACADEMY que prepara a adolescentes, jóvenes y adultos en las competencias lingüísticas descritas por el Marco Común Europeo de referencia. Los programas académicos son basados en el enfoque académico comunicativo, el cual busca que los estudiantes usen el lenguaje para comunicarse en la vida real. El recurso humano del instituto es completamente competente e integral y comprometido con el aprendizaje continuo y la satisfacción de nuestros usuarios.

- **Visión.**

Para el año 2015, PRAXIS ENGLISH ACADEMY será reconocida a nivel regional por su alto nivel académico y la excelencia de su programa; ofreciendo una adecuada infraestructura, equipada con todos los avances tecnológicos, contando además con docentes profesionales, idóneos, capacitados en el manejo y

aprovechamiento de las innovaciones pedagógicas y comprometidos con la realidad de su comunidad a fin de mejorarla.

- **Política de Calidad.**

PRAXIS ENGLISH ACADEMY, orienta sus servicios al desarrollo de personas competentes en la enseñanza del idioma Inglés, de acuerdo con los lineamientos definidos por el Marco Común Europeo, en consonancia con el proyecto educativo institucional, para así lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes mediante el uso eficiente y eficaz de sus recursos y el mejoramiento continuo de sus procesos.

- **Objetivos de Calidad**

PRAXIS ENGLISH ACADEMY plantea sus objetivos de calidad soportados en la política de calidad establecida, con los cuales buscan implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

- *Asegurar la competencia y desarrollo de sus estudiantes.*
- *Garantizar en forma adecuada y pertinente el apoyo al desarrollo y mejoramiento de todos los procesos de la institución, especialmente de los misionales.*
- *Proporcionar a nuestros clientes productos y servicios de tipo académico y administrativo de forma oportuna y acorde a sus necesidades.*
- *Gestionar el desarrollo de competencias de todo su personal para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.*
- *Fortalecer canales de comunicación entre los diferentes actores de la comunidad educativa que permitan una identificación permanente de las necesidades de los clientes y oportunidades de mejora.*

- **Requisitos de los clientes y partes interesadas:**

- *Plan de estudios alineado con las necesidades reales del sector productivo*
- *Docentes de alto nivel de competencia, con metodología e interacción apropiada con los estudiantes*
- *Infraestructura adecuada a los programas ofrecidos y cantidad de estudiantes*
- *Plan física cómoda, iluminada, ventilada y agradable*
- *Precios competitivos para los programas ofrecidos y facilidades de pago*
- *Equipos y recursos didácticos en buen estado y con tecnología actualizada*
- *Buen trato por parte del personal de la Institución a nivel administrativo y docente*
- *Respuesta oportuna y eficaz a solicitudes de tipo académico y administrativo*

PLANIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC 5555 y NTC 5580

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

PRAXIS ENGLISH ACADEMY tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la Norma NTC 5555. El Sistema de Gestión la Calidad nace de la política de calidad definida por la Dirección de la organización y comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que el servicio prestado satisface las expectativas de los clientes además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad.

Con el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, la organización pretende, por un lado, consolidar los procesos que componen la actividad de la organización y, por el otro, mejorar la eficacia de cada uno de dichos procesos. Es decir, ganar seguridad y aumentar la rentabilidad del tiempo y del dinero.

El funcionamiento de la organización bajo el esquema de trabajo NTC 5555 aporta control a la hora de la ejecución de las actividades, disminuyendo los riesgos de

que se den problemas durante su desarrollo y provocando, en lógica consecuencia, un aumento de la productividad de la organización y de la fidelidad de los clientes. En definitiva, aumenta la competitividad de la organización en el mercado.

En el **Mapa de Procesos** (Anexo 1) y **las Caracterizaciones de Procesos** (Anexo 2) se identifica y define la secuencia e interacción de los procesos facilitando la comprensión para la organización.

Documentos Asociados:

Manual de Calidad (GQ-M-01), y los anexos a este documento.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY se fundamenta en la caracterización del proceso de GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO y se encuentra reflejado en documentos como el Manual de Calidad, el Proyecto Educativo Institucional (PEI), Manual de Convivencia, Caracterizaciones de procesos, Guías, Procedimientos, Instructivos, Documentación externa, Registros, etc.

4.2.2 Manual de Calidad

Es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad, detalla la política de calidad, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad eficiente, siguiendo las directrices de las Normas NTC 5555 y NTC 5580 utilizadas como modelo de referencia.

Este manual es coherente con los objetivos y procesos definidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

El Coordinador de Calidad es el encargado de la elaboración, distribución,

implantación y revisión de todas las ediciones de este Manual, para lo cual cuenta con la colaboración de todos los procesos. El Manual se revisa, al menos, una vez al año, aunque no sea preciso introducir ningún cambio y es aprobado por el Gerente General.

En dicho Manual se indican los procedimientos e instrucciones que explican las actividades para dar cumplimiento con las Normas NTC 5555 y NTC 5580, así como con las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la Institución.

Documentos Asociados:

Manual de Calidad GQ-M-01

4.2.3 El Control de Documentos en las Instituciones de Formación para el Trabajo

PRAXIS ENGLISH ACADEMY tiene establecido un procedimiento para la revisión y aprobación de documentos y formatos antes de su distribución, para asegurar que se dispone de los mismos en los lugares adecuados y en la edición vigente. El Coordinador de Calidad es el encargado de realizar estas tareas.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y versión.

Una vez aprobado un documento, el Coordinador de Calidad entrega un ejemplar a las personas adecuadas, por sus funciones o por su relación con el proceso y archiva el original.

Con el fin de evitar el uso de documentos y datos obsoletos:

- Se dispone de un Listado Maestro de Documentos Internos GQ-F-01 del sistema en el que figuran todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad con su edición vigente y su responsable.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad no es inalterable. Se actualiza cuando a juicio del Gerente General o el Coordinador de Calidad hay motivos para ello (reorganización, cambios en los procesos, etc.). Las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad que normalmente originan las

actualizaciones de documentación son la realización de una auditoría interna, la reunión de revisión del sistema, las indicaciones de un responsable de proceso, entre otras.

Los cambios en documentos son solicitados por las personas involucradas en el manejo de estos, elaborados en conjunto con el coordinador de calidad y aprobados por el Gerente General, y para realizarlo deben contar con el VoBo del Coordinador de Calidad; los cambios, creación o copia de documentos quedan registrados en Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Documentos GQ-F-09.

Mediante el Control Entrega de Documentos GQ-F-10 se controla la distribución de dichos documentos al personal de la Institución.

Los documentos obsoletos son eliminados para evitar tener dualidad en la documentación del sistema de gestión de calidad.

4.2.4 Control de Registros en las Instituciones de Formación para el Trabajo

Para evidenciar la realización de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad propias de la organización se utilizan los **registros de la calidad** los cuales se mantienen en medio papel físico o medio magnético según sea necesario.

En la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY se han fijado los registros necesarios para una gestión de la calidad eficiente. También se ha establecido en el Listado Maestro de Registros GQ-F-02 los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

Procedimiento asociado a los numerales: 4.2.3 y 4.2.4:

Procedimiento para el Control de Documentos GQ-P-01

Procedimiento para el Control de Registros GQ-P-02

Registros Asociados:

Listado Maestro de Documentos GQ-F-01

Listado Maestro de Registros GQ-F-02

Solicitud de creación y modificación de documentos GQ-F-09

Control de Entrega de documentos GQ-F-10

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN EN PRAXIS ENGLISH ACADEMY

La Dirección de PRAXIS ENGLISH ACADEMY tiene como compromiso prioritario con sus empleados, colaboradores, socios y clientes velar constantemente por la calidad de los productos y/o servicios prestados por la organización.

Para esta Institución calidad significa que los servicios deben cumplir en todo momento con los requisitos del cliente y con los requisitos reglamentarios y legales. Para cumplir con el fin anterior, la Dirección implementa un Sistema de Gestión de la Calidad y entrega a la organización los recursos adecuados según el Presupuesto Anual.

La forma directa de actuación de la organización en materia de calidad se conoce como **política de la calidad** y las características concretas de los servicios que la organización se plantea mejorar cada año son los **objetivos de la calidad**.

La Dirección y los responsables de cada proceso revisarán el SGC para verificar su eficacia y se emitirá un Informe de Revisión por la Dirección GR-F-01, de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Dirección GR-P-01.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección de PRAXIS ENGLISH ACADEMY asegurará que se cumplan los requisitos de cada uno de los clientes en cuanto a los servicios que solicita.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente se tienen indicadores para los procesos donde se garantiza el control de los mismos para poder identificar oportunidades de mejora que cumplan con los requisitos del cliente.

De igual forma, las acciones tomadas por la organización con base en las Encuestas de Satisfacción Estudiantil GQ-F-17 y las Evaluaciones a Docentes RH-F-06 aseguran que los puntos detectados como falencias sean fortalecidos para cumplir los requisitos de nuestros clientes.

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

La política de la calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY (Se enuncia al principio de este documento) tiene como fin lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al ver cumplidas sus expectativas.

Esta política es entendida y asumida por todos, considerándose a la Dirección como la primera en liderar y asumir el cumplimiento de las directrices descritas.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de calidad (ver anexo 3)

La Dirección establece objetivos de calidad relacionados con la política de la calidad. Los objetivos representan aspectos de la política de calidad para los cuales se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado, esta es la razón por la cual el indicador escogido debe ser medible y sus metas alcanzables.

Tanto los objetivos como su seguimiento se encuentran registrados y su evolución es difundida al personal. Esto se evidencia con los indicadores de proceso y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GQ-F-07.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en los Establecimientos Educativos

El Sistema de Gestión de la Calidad deriva de la secuencia de procesos que conforman la actividad de la organización. Para cada uno de ellos existen criterios de aceptación/rechazo y acciones para asegurarse que el proceso es correcto y puede pasarse a la siguiente etapa.

La calidad del producto y/o servicio es el resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de cada uno de estos procesos. Para tener una idea de lo acertado o no que es ese funcionamiento, la organización establece **indicadores de la calidad** definidos en la Herramienta de Indicadores GQ-F-08.

Los cambios introducidos en los procesos implican evidentemente cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Las auditorias internas y las revisiones periódicas del sistema son las herramientas que permiten analizar si se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad o si, por el contrario, presenta carencias y deben emprenderse acciones correctivas (Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GQ-F-07).

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad en las Instituciones de Formación para el Trabajo

Desde su fundación, la estructura de PRAXIS ENGLISH ACADEMY ha evolucionado hasta convertirse en una dinámica organización capaz de dar las respuestas más eficientes a las necesidades de los clientes.

La Dirección siempre ha procurado seleccionar a las personas más adecuadas en función de su experiencia y formación y les ha asignado y comunicado las

responsabilidades y autoridad convenientes (Manual de Perfiles y Funciones del Cargo RH-M-01), de acuerdo a la estructura del Organigrama jerárquico-funcional de la organización (ver anexo 4).

5.5.2 Representante de la dirección en las Instituciones de Formación para el Trabajo

El representante de la Dirección es el responsable de recopilar y presentar información oportunamente a la Dirección sobre el proceso de implementación y revisión del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de evidenciar la necesidad de aplicar acciones para la mejora en el sistema; el coordinador de calidad será designado como representante de la dirección.

5.5.3 Comunicación interna en las Instituciones de Formación para el Trabajo

La Dirección de la organización establece los medios a través de los cuales se difundirá al personal toda aquella información derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad: objetivos, resultados de auditorías, solicitudes de los clientes, etc. con el propósito de involucrar y hacer efectiva la colaboración de todo el personal en la mejora de la calidad de los procesos. Para tal fin se llevan a cabo reuniones, capacitaciones, se utilizan publicaciones en las carteleras y oficinas, se utilizan circulares informativas, el correo electrónico, etc.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

5.6.1 Generalidades

Para comprobar la correcta implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y valorar su eficacia respecto a la política y objetivos de la calidad, la Dirección lleva a cabo una revisión periódica del SGC teniendo en cuenta el informe de Auditoría del mismo, detectando las oportunidades de mejora y promoviendo las acciones que se estimen oportunas. La revisión del sistema se registra en un Informe de

Revisión por la Dirección GR-F-01.

5.6.2 Información para la revisión en las Instituciones de Formación para el Trabajo

Entre las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema, destacan:

- La evolución de la política de calidad, los indicadores u objetivos de la calidad.
- Los resultados de aprendizaje de los estudiantes medidos a través de las pruebas tanto externas como evaluaciones internas de la institución de formación para el trabajo.
- La información estadística derivada de los indicadores relevantes de los objetivos tales como matrícula, retención, repetición, deserción, promoción.
- El direccionamiento y plan estratégico de la institución.
- Las condiciones del contexto y las necesidades concretas de formación de talento humano del sector productivo al que apunta la oferta de formación.
- Los resultados financieros de las instituciones.
- Los efectos financieros de las actividades relacionadas con calidad.
- Los informes de las auditorías internas y de revisiones anteriores del sistema.
- Los resultados de las evaluaciones de las quejas, reclamos, solicitudes y manifestaciones de satisfacción de los clientes (estudiantes y sector productivo) y otras partes interesadas.
- Los resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional, incluyendo los resultados de las acciones correctivas y preventivas.
- El grado de cumplimiento del perfil esperado del egresado.
- La información sobre el destino de los egresados de la institución.
- Los resultados de los procesos de certificación de competencia laboral de los egresados.
- Cambios en requisitos legales, profesionales o reglamentarios y los cambios en el marco legal vigente.
- Las recomendaciones de mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

En el acta de revisión del sistema se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos
- El ajuste del direccionamiento estratégico y el plan estratégico de la institución.
- La mejora de la oferta de servicios de formación para el trabajo en relación con los requisitos del cliente (estudiantes y sector productivo).
- Los parámetros de mejoramiento del proceso de formación y de los procesos de gestión académica, directiva, administrativo-financiero y de la comunidad.
- El establecimiento de nuevas oportunidades de mejoramiento a través de investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas.
- Las necesidades de recursos.

Documentos asociados con el Numeral 5:

Caracterización de Procesos

Procedimiento Revisión por la Dirección GR-P-01

Procedimiento Control de documentos y registros GQ-P-01

Correspondencia Enviada, Correspondencia Recibida, Oficios, Cartelera.

Registros Asociados:

Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GQ-F-07

Informe de Revisión por la Dirección GR-F-

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Dirección de PRAXIS ENGLISH ACADEMY se compromete con el contenido de la política de calidad facilitando los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento.

Los responsables de cada proceso informan al Gerente, por escrito, de las diversas necesidades de recursos, tanto humanos como materiales y financieros, que se deberían incorporar o adquirir para cumplir con los requisitos de los clientes (estudiantes y sector productivo).

Los responsables de cada proceso deben aportar la máxima información acerca de los motivos por los cuales debe procederse a la incorporación de ese recurso y del costo estimado, así como de las ventajas que se obtendrán en el futuro y su planificación de entrada en la organización.

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

PRAXIS ENGLISH ACADEMY define en la Entrevista de Personal RH-F-01 el grado de cumplimiento de los aspirantes a los cargos con las competencias establecidas en el Manual de Perfiles y Funciones del Cargo RH-M-01. Dichos criterios de evaluación son las competencias necesarias: Educación, Formación, Habilidades y Experiencia, para cada una de los cargos que afectan la calidad de la ejecución de los procesos.

Además de lo anterior, se realiza la Evaluación de desempeño RH-F-05 donde se determina el grado de competencia que mantienen los trabajadores que ya se encuentran vinculados con la organización.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación del Talento Humano

Las competencias necesarias para cada uno de los cargos de la empresa se encuentran descritas en el Manual de Perfiles y Funciones del Cargo RH-M-01.

De acuerdo con la política de la calidad, la Dirección de la organización proporciona en caso de no tenerse (o como refuerzo) la formación adecuada mediante cursos, seminarios o charlas específicos sobre materias relacionadas con el puesto de trabajo; también se incluye, bajo el paraguas de la formación, el entrenamiento o formación práctica de los empleados con el fin de adquirir la soltura necesaria para desempeñar con éxito sus funciones.

Las actividades de formación se realizan de acuerdo al Plan de Formación definido en la herramienta Modelo de Competencias RH-F-02 y se consigna en el Control de Asistencia a Capacitación RH-F-04 las personas que asisten a dichos eventos.

Una vez realizadas las actividades de formación se determina la efectividad de las mismas mediante Evaluaciones de eficacia de la formación que muestren el grado de asimilación de los conceptos tratados.

A los empleados nuevos se les realiza una inducción según el registro Ruta de Inducción RH-F-03 consistente en una presentación básica de la organización, del Sistema de Gestión de la Calidad, de las funciones y responsabilidades propias del cargo y de la importancia de su puesto de trabajo en la consecución de la calidad y de las expectativas profesionales.

Una vez determinada la permanencia del trabajador en el cargo (después del período de prueba) se abre una carpeta con su hoja de vida y los documentos de soporte de la información allí registrada; esta carpeta será alimentada permanentemente con los registros correspondientes a actividades de formación programadas por la organización.

Documentos y Asociados:

Procedimiento de Gestión de personal RH-P-01

Procedimiento para Definir y Evaluar la Competencia del Personal RH-P-03

Caracterización del Proceso de Gestión del Recurso Humano

Manual de Perfiles y Funciones del Cargo RH-M-01

Registros Asociados:

Entrevista de Personal RH-F-01

Modelo de Competencias RH-F-02

Ruta de Inducción RH-F-03

Asistencia a Capacitación RH-F-04

Evaluación del Desempeño RH-F-05

Hojas de Vida (con soportes de la información consignada)

6.3 INFRAESTRUCTURA

PRAXIS ENGLISH ACADEMY define, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos técnicos para la realización del servicio; además, la organización cuenta con un Cronograma de Mantenimiento FT-F-02 con el cual se asegura el buen estado de la infraestructura al ejecutar mantenimientos preventivos los cuales quedan registrados en Hoja de Vida de Equipos FT-F-01.

La infraestructura incluye:

- Aulas, aulas especializadas, laboratorios, biblioteca, oficinas.
- Equipos, recursos didácticos y tecnológicos para el proceso de formación, de acuerdo con el nivel y la modalidad de la formación para el trabajo.
- Servicios públicos asociados al funcionamiento de las instalaciones tales como: agua, energía eléctrica y teléfonos, con las instalaciones apropiadas.
- Equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas y sistemas de información.

Registros Asociados:

Hoja de vida de Equipos FT-F-01

Cronograma de Mantenimiento FT-F-02

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

PRAXIS ENGLISH ACADEMY cuenta con un Plan de Emergencias RH-F-07 y un Panorama de Riesgos RH-F-08 en donde se establecen los distintos riesgos a los que está expuesta la comunidad educativa y los controles para mitigar estos riesgos, disponiendo de instalaciones que brindan seguridad a la comunidad educativa en cuanto a riesgos físicos, ambientales o generados por fenómenos naturales.

Los puestos de trabajo y estudio de la Institución se encuentran diseñados buscando la salud ocupacional de todo el personal de la Institución.

La organización busca incrementar de forma sostenida el ambiente de trabajo mediante la realización de la Encuesta de clima Organizacional RH-F-09, generando mejoras en los puntos débiles encontrados.

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN PRAXIS ENGLISH ACADEMY

7.1 PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

PRAXIS ENGLISH ACADEMY planifica su oferta de servicios de formación para el trabajo evidenciando consistencia entre los objetivos de la calidad con el proyecto institucional (PEI), el direccionamiento estratégico y los requisitos inherentes a la prestación del servicio de formación para el trabajo, definidos internamente y relacionados con el marco legal vigente.

En el PEI de cada programa se incluyen:

- a. Los elementos relevantes del direccionamiento estratégico en relación con las condiciones y especificidades de la oferta de servicios de formación para el trabajo de la institución

- b. Los objetivos de la calidad del servicio
- c. La identificación y documentación de los procesos de prestación del servicio para cada programa
- d. Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos
- e. Los determinados por la institución para los procesos relacionados con la prestación del servicio para cada programa

El PEI de cada programa de formación debe contemplar los puntos descritos en la Norma NTC 5580, para demostrar el cumplimiento de la Institución con los requisitos descritos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio de Formación para el Trabajo

PRAXIS ENGLISH ACADEMY ha determinado todos los requisitos relacionados con la prestación del servicio de formación para el trabajo mediante el análisis de las Normas de Competencias Laborales establecidas por las Mesas Sectoriales o el Ministerio de Educación Nacional, los cuales apuntan a las necesidades y expectativas de los clientes (estudiantes y entorno productivo, económico y social), así como la pertinencia con los perfiles demandados por el sector productivo, las competencias laborales identificadas y los escenarios futuros.

De igual forma, se han determinado aquellos requisitos de los clientes y partes interesadas en cuanto a talento humano, infraestructura, recursos, etc., así como los requisitos legales para los programas ofrecidos por la Institución.

Dentro del Proyecto Educativo Institucional (PEI) se han definido los requisitos anteriormente nombrados así como cualquier requisito adicional necesario para la prestación del servicio de formación.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio de Formación para el Trabajo

Teniendo en cuenta que los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo se encuentran definidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), la revisión de estos requisitos se lleva a cabo mediante la revisión del PEI.

Anualmente se hace una revisión del PEI para determinar la capacidad de la Institución para lograr su cumplimiento.

Cuando se realicen cambios en los requisitos se modifica el PEI y toda la documentación relacionada con dicho cambios, y se socializan con el personal relacionado los cambios realizados.

Antes de ingresar los estudiantes realizan una entrevista con el Coordinador Académico donde reciben una guía de los parámetros utilizados por nuestra Institución para brindar el proceso de formación, de modo tal que los estudiantes expresen sus dudas y confirmar el cumplimiento de sus requisitos para la prestación del servicio.

7.2.3 Comunicación con el Cliente en los Establecimientos Educativos

El contacto personal, el teléfono y el correo electrónico son medios de comunicación que en PRAXIS ENGLISH ACADEMY se utilizan frecuentemente como parte de la comunicación con los clientes (estudiantes y sector productivo) y las partes interesadas, en temas relacionados con el servicio ofrecido, convenios o contratos establecidos, consultas, servicios adicionales y promoción de servicios llevando a cabo el Procedimiento Sugerencias, Quejas y/o Reclamos GQ-P-08 cuando sea necesario.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Todos los aspectos relacionados con el diseño y desarrollo de los programas de formación ofrecidos por PRAXIS ENGLISH ACADEMY se encuentran descritos

según el Procedimiento para la Elaboración de la Estructura Curricular de los Programas de Formación DP-P-01 y el Procedimiento para la Revisión, Verificación y Validación de los Programas de Formación DP-P-02.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

La primera actividad que se realiza es el requerimiento de productos y servicios la cual debe ser aprobada por el Director. Una vez aprobada se escoge un proveedor del Listado de Proveedores GCP-F-02, o se sigue el Procedimiento Evaluación, Selección y Reevaluación de Proveedores GCP-P-02 cuando se necesita un nuevo proveedor, estableciendo de antemano unos criterios de evaluación que lleven a la organización a conocer la capacidad real del proveedor para cumplir con los requisitos de las especificaciones técnicas, con la cantidad solicitada, con la atención requerida, tiempos de entrega, etc.

Luego de realizar la Evaluación de Proveedores, aquellos que por su capacidad demostrada, cumplen con los requisitos definidos por la organización, se ubican en el Listado de Proveedores Controlados GCP-P-02.

Anualmente se lleva a cabo una reevaluación de Proveedores GCP-F-08 con el fin de establecer y verificar si realmente se están cumpliendo los requisitos definidos por la organización.

7.4.2 Información de las compras

El Procedimiento de Compra de Equipos, Materiales y Otros GCP-P-01 describe toda la información relacionada con las compras realizadas por la organización y que afectan la calidad del servicio.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La Administradora recibe las compras y efectúa las verificaciones correspondientes, y si la compra es conforme con los requisitos establecidos (o con los esperados si son compras no frecuentes) se firma el recibido al proveedor.

De presentarse inconsistencias en la factura, se informa al proveedor para efectuar la nota de devolución y/o cambio del documento.

En caso de detectarse un producto no conforme en recepción o en la inspección de la compra, la Administradora notifica al proveedor, para que este proceda a hacer la devolución o entrega según aplique.

En el caso de la prestación de servicios se deben contratar el servicio recibido con el servicio ofrecido por el proveedor o el establecido en los términos de compra, de forma que se realice el pago del mismo hasta que se cumpla con los requisitos establecidos.

Documentos asociados al numeral:

Caracterización del proceso de Gestión de Compras

Procedimiento de Compra de Equipos, Materiales y Otros GCP-P-01

Procedimiento Evaluación, Selección y Reevaluación de Proveedores GCP-P-02

7.5 PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control del Proceso Educativo y de la prestación del servicio

PRAXIS ENGLISH ACADEMY implementa controles a los procesos relacionados con la prestación del servicio. Los controles cubren los siguientes aspectos:

- a. La disponibilidad de instrucciones específicas de los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad, definidos por la Institución.
- b. El uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados
- c. La disponibilidad y uso de instrumentos de seguimiento y evaluación de los estudiantes
- d. La implementación de un sistema de seguimiento de egresados.
- e. Evaluación de los estudiantes
- f. Las actividades de promoción, graduación, certificación de la formación recibida

y articulación en cadenas formativas.

g. La disponibilidad de información que describa las características del servicio educativo.

El control del servicio educativo puede contemplar la información sobre los siguientes aspectos:

a. Regulaciones normativas y orientaciones de política emitidas por autoridades competentes

b. Las características del perfil del futuro egresado especificando las competencias por desarrollar

c. Las características del servicio (por ejemplo: calendarios académicos, modalidades, currículo, plan de estudios, requisitos de selección y admisión de los estudiantes, los criterios de evaluación y promoción de los estudiantes, y el perfil de docentes o instructores, entre otros)

d. Las características de los servicios de bienestar estudiantil y complementarios (por ejemplo: bibliotecas, actividades culturales, medios de comunicación, entre otros)

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

PRAXIS ENGLISH ACADEMY hace validación de los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo periódicamente según las mediciones realizadas con los indicadores definidos para estos procesos, de igual forma, se toman en cuenta para esta validación los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción Estudiantil.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad en PRAXIS ENGLISH ACADEMY se aplica a través del seguimiento al PEI y los planes de estudio y su cumplimiento, así como su relación con las competencias requeridas por el Marco Común Europeo, los programas y

proyectos, el cumplimiento de la intensidad horaria, la identificación de estudiantes y su rendimiento académico, registro de sesiones de las comisiones de evaluación y promoción, de exámenes, calificaciones, grados y títulos otorgados, seguimiento a egresados, entre otros.

7.5.4 Propiedad del cliente

PRAXIS ENGLISH ACADEMY maneja, almacena y mantiene los materiales y registros suministrados por los estudiantes, autoridades educativas, entidades con que se realizan convenios, etc., evitando daños o pérdidas, y salvaguardando los materiales, el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada. Esta propiedad del cliente incluye:

- a. El material de proyectos presentados por los estudiantes
- b. La información y los medios magnéticos en los que se presentan trabajos
- c. El equipo y materiales pertenecientes a los estudiantes u otras entidades, como libros, papelería, instrumentos, herramientas, entre otros.
- d. Información personal de los estudiantes (familiar y académica)

En caso de presentarse pérdida, daño o destrucción de la propiedad del cliente se registra y notifica inmediatamente.

7.5.5 Preservación del producto

En la Institución se preservan los documentos académicos tales como planes de estudio, programas y materiales impresos o electrónicos, libros, reportes de rendimiento académico, discos magnéticos, software y archivos, entre otros.

También se preservan los suministros para los laboratorios u otras actividades de formación mediante el adecuado almacenamiento y manipulación por parte de los funcionarios de la Institución.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

Praxis english academy tiene un sistema de información que almacena todos los datos correspondientes a los estudiantes incluyendo cursos y notas del mismo modo, por medio de este sistema se pueden evaluar indicadores tales como: deserción, promoción y retención de estudiantes, dando así seguimiento al cumplimiento del sistema de gestión de calidad. Este sistema de información llamado Sysa es actualizado de acuerdo a las nuevas versiones que vayan llegando por parte del proveedor.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Para El Análisis y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con estrategias tales como:

- Revisión por la Dirección del SGC GR-F-01
- Herramienta de Indicadores GQ-F-08
- Propuestas de Mejora al Interior de la Organización.
- Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-P-03
- Procedimiento de Auditorías internas de Calidad GQ-P-04
- Procedimiento Producto o Servicio No Conforme GQ-P-05
- Procedimiento Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión GQ-P-06
- Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente GQ-P-07
- Procedimiento Sugerencias, Quejas y/o Reclamos GQ-P-08

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Para determinar los niveles de calidad de servicio, PRAXIS ENGLISH ACADEMY consulta la percepción del cliente (Encuesta de Satisfacción Estudiantil GQ-F-17), con el fin de detectar áreas o aspectos puntuales del servicio a mejorar y de

determinar su grado de satisfacción.

Se cuenta con un buzón de sugerencias para recibir cada Sugerencias, Queja o Reclamo GQ-F-04 de los estudiantes, dándoles tratamiento según el Procedimiento Sugerencias, Quejas y/o Reclamos GQ-P-08, buscando dar solución y respuesta oportuna a los estudiantes para lograr su satisfacción.

El resultado de estos mecanismos es tenido muy en cuenta en la evaluación de la calidad del servicio y constituye una de las fuentes más importantes de información a la hora de emprender las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-F-07.

8.2.2 Auditoría interna

Las auditorías sirven para confirmar que las actividades englobadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización se llevan a cabo de forma satisfactoria.

La información obtenida de las auditorías se utiliza en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad realizada por la Dirección.

Cuando una auditoría interna revela la existencia de fallos en el funcionamiento del sistema se desarrollan las acciones de mejora necesarias como, por ejemplo, modificar un procedimiento, cambiar los insumos utilizados o mejorar la formación.

El Procedimiento de Auditoría Interna GQ-P-04 describe todos los aspectos de la planificación, ejecución y seguimiento inherentes a las auditorías internas que se ejecutan en la Institución.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Se cuenta con una Herramienta de Indicadores GQ-F-08 mediante los cuales se determina la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

A partir de los resultados obtenidos en estos indicadores se generan las correcciones necesarias para el caso o las Acciones Preventivas, Correctivas y de

Mejora GQ-F-08 pertinentes.

8.2.4 Seguimiento y medición del Servicio

PRAXIS ENGLISH ACADEMY realiza actividades de seguimiento y medición de las características de calidad especificadas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), incluyendo la evaluación de:

- a. Los logros de aprendizaje de los estudiantes de acuerdo al programa de formación
- b. El cumplimiento del desarrollo del currículo
- c. La conformidad y pertinencia de las ayudas educativas utilizadas mediante la Evaluación de Satisfacción Estudiantil GQ-F-17
- d. El cumplimiento de las disposiciones del marco legal vigente
- e. La idoneidad y desempeño mediante la Evaluación de Satisfacción Estudiantil GQ-F-17

8.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN

En PRAXIS ENGLISH ACADEMY se definió el Procedimiento Producto o Servicio No Conforme GQ-P-05 con los controles, responsabilidades y autoridades; en el procedimiento se ilustra la manera de identificar y dar tratamiento al producto/servicio no conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La fuente principal de obtención de datos surge básicamente de:

- Resultados de Auditorias
- Encuesta de Satisfacción Estudiantil GQ-F-17
- Encuestas a Egresados SE-F-01
- Herramienta de Indicadores GQ-F-08

- Registros de procesos
- Evaluación de Proveedores GCP-F-07
- Reevaluación de Proveedores GCP-F-08
- Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-F-07
- Informe de Revisión por la Dirección GR-F-01

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

PRAXIS ENGLISH ACADEMY se encamina a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, la toma de decisiones como resultado de las evaluaciones internas y externas, las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, el plan de mejoramiento de la calidad, la consulta periódica de las condiciones del contexto, las nuevas disposiciones legales y la revisión por la alta dirección.

8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva en las Instituciones de Formación para el Trabajo

Tanto las **acciones correctivas** como las **preventivas** se toman en PRAXIS ENGLISH ACADEMY con el fin de eliminar las causas de los problemas reales o potenciales y prevenir su reaparición u ocurrencia.

La necesidad de tomar este tipo de acciones puede surgir tanto de no conformidades internas (incidencias en los procesos y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad) como de fuentes externas (reclamaciones, problemas con proveedores).

En PRAXIS ENGLISH ACADEMY se considera que la recopilación y estudio de toda la información posible (entrevistas, incidencias, reclamaciones) es una de las actividades más importantes del Sistema de Gestión de la Calidad. La información

anterior nos permite detectar áreas o aspectos del servicio a mejorar y a actuar en consecuencia.

Las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-F-07 están debidamente documentadas y quedan sometidas a un seguimiento durante un periodo de tiempo razonable para comprobar su funcionamiento.

En la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad deben valorarse la eficacia de las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-F-07 cerradas y su importancia en el proceso de la mejora continua (Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-P-03).

Documentos Asociados:

Política de Calidad, Objetivos de Calidad

Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-P-03

Procedimiento de Auditoría Interna GQ-P-04

Procedimiento Producto o Servicio No Conforme GQ-P-05

Procedimiento Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión GQ-P-06

Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente GQ-P-07

Procedimiento Sugerencias, Quejas y/o Reclamos GQ-P-08

Procedimiento Revisión por la Dirección GR-P-01

Registros Asociados:

Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-F-07

Herramienta de Indicadores GQ-F-08

Programa de Auditoría GQ-F-11

Plan de auditoría GQ-F-12

Lista de Verificación de Auditoría GQ-F-13

Informe de Auditoría GQ-F-14

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	10 de Octubre de 2011

Anexo G. Manual de Perfiles y Funciones de Cargos

CONTROL DE APROBACIONES

ELABORÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN
Nombre: Alejandro Pertuz Cargo: Coordinador Calidad Firma:	Nombre: Jorge Pertuz Cargo: Director General Firma:	Octubre 10 de 2011

Las habilidades requeridas para cada cargo son definidas de acuerdo al nivel que se encuentre, a continuación se anexa tabla donde se relaciona las habilidades y su respectivo nivel.

NIVEL	HABILIDADES
DIRECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación a resultados ✓ Creatividad e innovación ✓ Trabajo en equipo ✓ Relaciones interpersonales ✓ Disciplina ✓ Clima laboral ✓ Liderazgo ✓ Planeación ✓ Analizar problemas y tomar decisiones ✓ Dirección y desarrollo del personal ✓ Conocimiento del entorno
COORDINADOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación a resultados ✓ Orientación al cliente (interno y externo) ✓ Transparencia ✓ Creatividad e innovación ✓ Trabajo en equipo ✓ Relaciones interpersonales ✓ Disciplina ✓ Clima laboral ✓ Liderazgo ✓ Experticia profesional ✓ Iniciativa ✓ Aprendizaje continuo ✓ Planeación
ASISTENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación a resultados ✓ Orientación al cliente (interno y externo) ✓ Transparencia ✓ creatividad e innovación ✓ Trabajo en equipo ✓ Relaciones interpersonales ✓ Disciplina ✓ clima laboral ✓ Manejo de la información ✓ Adaptación al cambio ✓ Aprendizaje continuo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Director General
JEFE INMEDIATO	Junta de Socios
NIVEL	Directivo

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Realizar la gestión de todos los recursos de la Institución a través de la planeación, organización, dirección y control con el fin de lograr los objetivos establecidos.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Profesional en áreas administrativas.
REQUISITOS EXPERIENCIA	Más de 5 años en cargos similares.
FORMACIÓN	Certificado Nivel B1 (PET)

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar, Diseñar las estrategias y lineamientos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución. 2. Verificar el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con cada uno de los procesos de la institución. 3. Dirigir la elaboración y actualización del Proyecto Educativo Institucional PEI 4. Dirigir y promover la formulación de los planes, programas y proyectos relacionados con las lineamientos y estrategias definidos por la Institución. 5. Nombrar, remover, autorizar y contratar a todo el personal de la Institución de acuerdo a la necesidad y disposiciones presupuestales. 6. Realizar y aprobar el presupuesto para todas las actividades y para los recursos necesarios en el cumplimiento de los objetivos de la Institución. 7. Asumir las disposiciones legales ante los entes de vigilancia y control del sector. 8. Asumir la representación legal de la Institución.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Administradora
JEFE INMEDIATO	Director General
NIVEL	Directivo

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Realizar la gestión de todos los recursos de la Institución a través de la planeación, organización, dirección y control con el fin de lograr los objetivos establecidos.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Profesional en áreas administrativas.
REQUISITOS EXPERIENCIA	Más de 5 años en cargos similares.
FORMACIÓN	Certificado Nivel B1 (PET)

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar, Diseñar las estrategias y lineamientos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución. 2. Verificar el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con cada uno de los procesos de la institución. 3. Dirigir y promover la formulación de los planes, programas y proyectos relacionados con los lineamientos y estrategias definidos por la Institución. 4. Nombrar, remover, autorizar y contratar a todo el personal de la Institución de acuerdo a la necesidad y disposiciones presupuestales. 5. Realizar y aprobar el presupuesto para todas las actividades y para los recursos necesarios en el cumplimiento de los objetivos de la Institución. 6. Asumir las disposiciones legales ante los entes de vigilancia y control del sector. 7. Compras y Selección de personal según delega el director 8. Recepción y revisión de matrículas y Revisión financiera de la Institución 9. Contratación de servicios necesarios para el funcionamiento de la Institución 10. Firmar y gestionar paz y salvos

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador de Calidad
JEFE INMEDIATO	Director General
NIVEL	Coordinador

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Mantener y verificar una adecuada operación del sistema de calidad de conformidad con las normas ISO 9001, NTC 5555, NTC 5580 y de acuerdo a los objetivos y políticas establecidas por la institución.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	profesional en área administrativa
REQUISITOS EXPERIENCIA	1 año en cargos similares
FORMACIÓN	1.Conocimientos en SGC 2.Auditor Interno de Calidad

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer, difundir y verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad. 2. Realizar las acciones tendientes a verificar y asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la aplicación de los procedimientos. 3. Verificar la idoneidad de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY con la norma NTC 5555 y 5580 4. Planear y verificar la programación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas de calidad. 5. Realizar el seguimiento para garantizar la aplicación y verificar la efectividad de las acciones correctivas. 6. Presentar informes periódicos al Director general acerca del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y del desempeño del personal en lo que se refiere al mantenimiento del mismo. 7. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad. 8. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad 9. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para sus cargos 10. Realizar las funciones afines o complementarias al cargo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Coordinación Académica
JEFE INMEDIATO	Director General
NIVEL	Coordinador

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Planificar, coordinar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con el proceso formativo del estudiante para garantizar un servicio de calidad.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Licenciatura en Idiomas y/o Inglés
REQUISITOS EXPERIENCIA	5 años como docente en Instituciones de Inglés
FORMACIÓN	Conocimientos en Recursos Humanos

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, organizar y coordinar las actividades académicas de cada módulo y nivel. 2. Realizar horarios, cronogramas académicos y velar por el cumplimiento de estos. 3. Entrevistar y seleccionar a los docentes 4. Realizar la inducción a los docentes 5. Evaluación y supervisión de Docentes 6. Capacitar, realizar seguimiento y evaluación a los Docentes en lo referente a la metodología por competencias. 7. Participar en la contratación de los docentes bajo aprobación del Director General. 8. Planear y organizar las actividades extracurriculares bajo aprobación del Director General 9. Organizar los planes de mejoramiento, evaluaciones y nivelaciones especiales de los estudiantes. 10. Atender los SPQR (sugerencias, peticiones, quejas y reclamos) de los estudiantes y docentes cumpliendo sus expectativas y necesidades teniendo en cuenta las directrices y políticas de la institución. 11. Generar informes periódicos al Director General creando planes de mejoramiento. 12. Realizar la solicitud de compra de equipos y materiales didácticos relacionados con el aprendizaje del estudiante según políticas institucionales.

FUNCIONES

13. Supervisar el buen uso de los equipos relacionados con el aprendizaje del estudiante.
14. Firmar diplomas, certificados y constancias
15. Crear, actualizar, controlar los archivos referentes a las funciones de la Coordinación académica.
16. Diseñar e implementar estrategias para reducir la deserción del estudiante por causas académicas.
17. Cumplir rigurosamente con el presupuesto económico asignado por el Director General para el desarrollo de las actividades académicas.
18. Cumplir y hacer cumplir con los procesos académicos siempre teniendo en la cuenta las directrices administrativas.
19. Diagnosticar las necesidades educativas para lograr su pertinencia de acuerdo con lineamientos metodológicos apropiados por las instituciones
20. Estructurar planes de formación según los fines de la educación y la filosofía institucional
21. Gestionar recursos educativos requeridos según el desarrollo de los procesos formativos.
22. Verificar la coherencia entre lo formativo, lo académico y lo administrativo según lo establecido en el proyecto educativo institucional.
23. Liderar procesos de formación y actualización del personal a su cargo de acuerdo con las políticas y estrategias de la institución y con el estudio del contexto.
24. Ejecutar los planes de acción y mejoramiento con base a la política educativa y la normatividad institucional
25. Participar activamente en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY.
26. Realizar las funciones afines y complementarias al cargo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Gerente Comercial
JEFE INMEDIATO	Director General
NIVEL	Coordinador

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Diseñar e implementar estrategias comerciales tendientes a incrementar el ingreso de estudiantes a la Institución y mejorar el impacto de las actividades de los asesores comerciales.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Profesional o Tecnólogo en áreas de mercadeo
REQUISITOS EXPERIENCIA	Más de 5 años en cargos dirección comercial
FORMACIÓN	1. Estrategias de marketing.

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar e implementar estrategias comerciales tendientes al incremento de las ventas en la Institución. 2. Control de las políticas comerciales 3. Búsqueda de convenios comerciales con otras Instituciones o empresas y buscar nuevos mercados para la Institución 4. Supervisión 5. Definición de políticas de funcionamiento de área comercial 6. Revisión de la documentación correspondiente a la venta 7. Realizar informes diarios sobre el volumen de ventas realizadas y acumular las ventas por cada vendedor 8. Presentar un informe completo de volumen de venta mensual al director. 9. Cumplir satisfactoriamente las metas mensuales.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador de Ventas
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Ejecutar las actividades relacionadas con las estrategias comerciales diseñadas por la Institución.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Tecnólogo en el área de mercadeo
REQUISITOS EXPERIENCIA	Más de 2 año en cargos similares
FORMACIÓN	Cursos en mercadeo y ventas

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar asesores comerciales 2. Brindar acompañamiento 3. Controlar que se realicen las actividades comerciales 4. Informar al gerente sobre el acompañamiento a los asesores comerciales 5. Verificar el cumplimiento de metas mensuales de los asesores.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Comercial
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Ejecutar las actividades relacionadas con las estrategias comerciales diseñadas por la Institución.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Bachiller.
REQUISITOS EXPERIENCIA	No se requiere
FORMACIÓN	Prueba y Entrevista de Aspirante

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el acompañamiento al cliente potencial 2. Conocer los programas que ofrece la institución 3. Cumplir con las metas mensuales acordadas por el gerente comercial y el director general 4. Recepcionar los documentos requeridos de los aspirantes para el ingreso a los programas académicos. 5. Diligenciar correctamente los contratos, con buena ortografía, Incluyendo fechas y datos exactos y vigentes del suscriptor y estudiante.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Analista de Sistemas
JEFE INMEDIATO	Administradora
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Generar horarios que satisfagan las necesidades de los estudiantes, aprovechando la disponibilidad de los docentes y la capacidad locativa, así mismo, propendiendo por el uso efectivo de los recursos económicos.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Técnico, Tecnólogo o profesional en Sistemas
REQUISITOS EXPERIENCIA	Más de 1 año en cargos similares
FORMACIÓN	1.Servicio al Cliente 2.Uso del Sistema de Información

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear Estudiantes: Al llevar a cabo este proceso es necesario alimentar la tabla de estudiantes y crear el contacto en el correo de la Coordinación Académica 2. Modificar estudiantes: Al digitar notas, los profesores actualizan algunos datos de los estudiantes, tener esto en cuenta para hacer las respectivas correcciones 3. Reactivar estudiantes : Si un estudiante realiza un congelamiento y ese congelamiento le permite volver a estar activo y se encuentra en la tabla acumulado estudiantes, es necesario correr el proceso de reactivar estudiante 4. Hacer extensiones de contrato y reactivaciones: Es necesario hacer la observación en el estudiante al cual se le va a hacer la extensión de contrato que indique el nuevo número de contrato y el nuevo código, así mismo en el nuevo código asignado es necesario colocar en las observaciones el código en el cual el estudiante tiene cargadas las notas antiguas. 5. Digitar Congelamientos: Cargar en cada estudiante el congelamiento solicitado, de acuerdo a su ausencia durante el programa. 6. Crear grupos de acuerdo a la demanda existente: Para ello es necesario crear una tabla de grupos, cuyo nombre debe ser la fecha propuesta de inicio de ciclos, tener en cuenta el número de estudiantes, la disponibilidad de salones y el profesor de acuerdo al ciclo. Un parámetro que

FUNCIONES

ayuda a la generación de horario es el horario solicitado por los estudiantes en la orientación

7. Crear tabla de grupos que terminan: Cada 8 o 15 días de acuerdo a la demanda de ciclos se debe crear una tabla con los ciclos que terminan, y en base a ella crear los nuevos horarios, es muy importante revisar en los horarios cuántos estudiantes han estado asistiendo al ciclo durante la semana. Con el listado de vencimiento de grupos es posible generar la tabla de grupos que terminan por ciclo, y en un rango de fecha determinado.

8. Cerrar grupos, cargando las notas por estudiante, agregando las novedades de no terminación o exámenes pendientes. Revisando además que no exista morosidad o vencimiento en el programa.

9. Supervisar que los profesores tengan las notas a tiempo para subirlas al estudiante.

10. Actualizar frecuentemente la tabla de estudiantes pendientes por grupo. Esto es necesario hacerlo al cerrar grupos y al digitar nuevos estudiantes

11. Generar día de clases: Se debe generar cada día con 2 días de anticipación, asegurándose de crear en cada docente el horario y el ciclo dando clic en docentes con horario, en la tabla de ciclos nuevos se debe poner en negrita el número del ciclo que ya se actualizó en docentes con horarios, y cuando la lista se imprima se debe poner en negrita la fecha de inicio del ciclo.

12. Cerrar día de clases: Al día siguiente se debe cerrar el día anterior, revisando el número de estudiantes por ciclo, añadiendo a la tabla de control diario los grupos cuyo número de estudiantes sea inferior a 8, revisando que la clase se haya dictado.

13. Listar Grupos: Este listado ayuda a tener una visión más clara de los grupos que están pendientes por cerrar, tanto de adolescentes como de adultos.

14. Indexar Sistema: Existen oportunidades en las cuales el sistema genera errores durante la búsqueda, para ello es necesario hacer primero una copia de seguridad, dando clic en el VNC, luego clic derecho en el hongo rojo y seleccionar la opción Respalidar todas las tareas ahora y luego abrir para asegurarse que la copia haya quedado sin errores (toda la letra en negro, si está en rojo hay error). Al final asegurarse que ningún usuario esté en el sistema y luego ejecutar "Indexar Sistema"

15. Liquidar Nómina: Cuando finaliza el mes, cada profesor revisa sus horas laboradas y luego se crea la hoja de la nómina mensual.

16. Resumen nómina: En este proceso se puede sacar un resumen de las horas laboradas por cada profesor y un total que debe coincidir con la hoja generada en Excel

17. Supervisar el trabajo de las recepcionistas en cuanto:

- a. Llamadas a estudiantes pendientes por grupo
- b. Manejo de archivo

FUNCIONES

- c. Llamadas a programar orientaciones de acuerdo a los boletines.
 - d. Servicio al cliente
 - e. Manejo de la correspondencia
 - f. Programación de introductorios, orientaciones, test de nivelación y grupos
- 18.Trabajo conjunto con los coordinadores:
- a. Revisión de las orientaciones
 - b. Revisión del Listado de pendientes por grupo
 - c. Revisión del Listado de resultados de test de nivelación
- 19.Grupo de Ventas
- a. Programación de test de nivelación y de orientaciones
 - b. Entrega de información de estudiantes activos y acumulados
- 20.Profesores
- a. Controlar la terminación oportuna de los ciclos
 - b. Asegurar la entrega de notas puntual
 - c. Exigir el informe de llamadas, de estudiantes que no asistieron o dejaron de asistir a cada grupo
- 21.Cartera y Administración
- a. Atender a las solicitudes de horario planteadas por gente en problemas en cartera
- 22.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- Hoja de Vida de equipos de cómputo, mantenimiento preventivo y correctivo.
- 23.MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS, INTERNET, INTRANET Y SISTEMA ACADEMICO
- 24.REDES SOCIALES-CORREO
- a. Revisar correo institucional, alimentar grupo de facebook

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Recepcionista
JEFE INMEDIATO	Administradora
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con la recepción y despacho de correspondencia, atendiendo así las necesidades y direccionamiento del cliente interno como externo.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Bachiller
REQUISITOS EXPERIENCIA	1 año de experiencia en cargos similares
FORMACIÓN	1. Servicio al Cliente. 2. Word y Excel Básico 3. Manejo del Sistema de Información

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender al público y al estudiantado según la información que soliciten, brindándoles orientación correcta y oportuna. 2. Recepcionar y direccionar las llamadas que ingresan a la Institución según la necesidad. 3. Archivar los boletines, hojas de orientación de los estudiantes en las respectivas AZ. 4. Recibir dinero por concepto de supletorios, nivelaciones, certificados, cursos, derechos de grado, duplicados de recibos. 5. Realizar entrega de los certificados solicitados por los estudiantes por concepto de estudios o notas. 6. Recepcionar y entregar la correspondencia recibida en la institución, registrar la información de la correspondencia en el lugar respectivo. 7. Abrir y cerrar las puertas de la Institución en cada sede. 8. Realizar seguimiento telefónicamente a los estudiantes con posibilidad de deserción. 9. Participar activamente en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY. 10. Realizar las funciones afines o complementarias al cargo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de Contabilidad
JEFE INMEDIATO	Director General
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Apoyar todas las actividades que garanticen la disponibilidad y confiabilidad de la información contable de acuerdo a los recursos financieros de la Institución.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Técnico o Tecnólogo en Auxiliar en Contabilidad
REQUISITOS EXPERIENCIA	1 año de experiencia en cargos similares
FORMACIÓN	1. Curso Básico de Word y Excel
EQUIVALENCIA	Se homologa la educación por la experiencia de 3 años en cargos similares

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actualización del sistema SIIGO. 2. Efectuar copia de seguridad de todo el movimiento del día anterior de la información suministrada en el programa. 3. Importar a Excel el recaudo código de barras, imprimir y archivar. 4. Verificar saldos y movimientos cuentas de ahorro y corriente de PRAXIS ENGLISH ACADEMY en la plataforma de la Entidad Bancaria. 5. Imprimir movimiento de las consignaciones efectuadas en la cuenta corriente, diferentes de las hechas por la Institución correspondientes al recaudo de recibos de caja. 6. Imprimir y contabilizar los traslados internos efectuados por Dirección General. 7. Importar a Excel datos de la plataforma de la entidad bancaria, los recaudos efectuados a la cuenta de ahorros e imprimir información y contabilizar en cartera. 8. Imprimir relación recaudos de estudiantes efectuados por caja, contabilizar movimiento, contabilizar consignación de dinero y archivar. 9. Conciliar extractos bancarios mensualmente, imprimir el auxiliar de bancos, una vez conciliado, se digita en Excel la conciliación, imprimir y archivar. 10. Afiliar a personal administrativo a salud, pensión, caja de compensación cada uno en sus

FUNCIONES

respectivos formatos, las copias recibidas de cada empleado se archivan.

11. Afiliar a personal nuevo administrativo a Riesgos profesionales y archivar.

12. Reportar retiros de personal a riesgos profesionales y cajas de compensación y archivar

13. Tramitar el diligenciamiento de los contratos de trabajo de empleados administrativos y archivar

14. Elaborar Nomina e imprimir

15. Contabilizar en el sistema contable la nómina quincenal a pagar e imprimir cheque basada en el formato de nómina.

16. Imprimir soporte Egreso de cheque y archivar

17. Tramitar pago planilla única (ingresos, retiros, cambio mes, incapacidades)

18. Una vez efectuado el pago de planilla única se imprime cada pago de aporte para su archivo.

19. Contabilizar en el sistema de contabilidad el pago de planilla única, imprimir nota y archivar.

20. Imprimir auxiliar de retefuente mensual y balance general mensual, enviar a la contadora para su presentación.

21. Realizar el pago de retención en la fuente, fotocopiar, contabilizar y archivar.

22. Revisar, numerar, liquidar y organizar por carrera y grupo las cuentas de cobro docente.

23. Organizar cuentas de cobro de docentes y proveedores y elaborar los respectivos cheques.

24. Imprimir soporte egresos pago docente y archivar junto con las cuentas de cobro de docentes

25. Solicitar chequera, con formato de la entidad Bancaria

26. Guardar chequeras

27. Elaborar pagos a proveedores, servicios, contabilizar, imprimir soporte egreso y archivar con soporte de factura.

28. Contabilizar Depreciaciones activos fijos, imprimir nota de contabilización y archivar

29. Registrar Rut de proveedores y docentes en contabilidad y archivar

30. Fotocopiar las facturas de compra de activos y archivar.

31. Presentar mensualmente informes contables al Director General

32. Organizar el archivo contable según normas y políticas institucionales

33. Archivar las consignaciones recibidas de las Entidades Bancarias.

34. Verificar las cuentas de cobro docentes para efectuar su pago.

35. Realizar las funciones afines o complementarias al cargo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de cartera.
JEFE INMEDIATO	Administradora
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Recuperar los créditos otorgados a los estudiantes por conceptos académicos vigentes y vencidos según reglamentos y políticas institucionales.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Bachiller
REQUISITOS EXPERIENCIA	1 año en cargos similares
FORMACIÓN	1. Conocimientos en cobranza y/o cartera 2. Servicio al cliente

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recuperar la cartera vencida por concepto de pago de matriculas de los estudiantes de PRAXIS ENGLISH ACADEMY según políticas y normas institucionales. 2. Verificar los datos relacionados en los contratos con los clientes para determinar si la información es verídica. 3. Atender las solicitudes de los clientes con respecto a acuerdos de pago y recuperación de cartera según políticas y normas institucionales. 4. Participar activamente en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY. 5. Realizar las funciones afines o complementarias al cargo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de Servicios Generales
JEFE INMEDIATO	Administradora
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Mantener en óptimas condiciones y en perfecto estado de conservación y limpieza las diferentes áreas y dependencias de la institución.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	No se requiere
REQUISITOS EXPERIENCIA	No se requiere
FORMACIÓN	No se requiere

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el aseo y asegurar buena presentación de las áreas como oficinas, salones de clase, baños, pasillos, laboratorio, y demás infraestructura de la institución 2. Dar buen uso y racionalizar adecuadamente los insumos e implementos que se le suministra para la realización de sus actividades. Informar oportunamente a su Jefe inmediato sobre las anomalías, daños detectados en la infraestructura o mobiliario de la institución. 3. Solicitar oportunamente a su jefe inmediato los insumos, implementos o materiales necesarios para cumplir eficientemente con todas las actividades asignadas. 4. Participar activamente en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY. 5. Realizar las funciones afines o complementarias al cargo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Docente
JEFE INMEDIATO	Coordinador Académico
NIVEL	Asistencial

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Contribuir a la realización, verificación, y control del proceso de formación de los educandos desde su área del saber, en los cursos o programas asignados.

COMPETENCIAS DEL CARGO	
REQUISITOS EDUCACIÓN	Licenciatura en Idiomas y/o Inglés
REQUISITOS EXPERIENCIA	Experiencia mínima de un año desempeñando funciones similares o relacionadas en el cargo.
FORMACIÓN	Conocimientos en Recursos Humanos

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, organizar y coordinar las actividades académicas de cada módulo y nivel. 2. Apoyar la realización del proceso de Planeación y Prestación del Servicio, desde su área del saber, particularmente relacionado con los programas y proyectos que se le han recomendado. 3. Acompañar constantemente al estudiante durante el proceso asegurando así el aprendizaje del idioma 4. Reportar al coordinador académico los estudiantes con problemas académicos, familiares o sociales, que afecta su asistencia al curso y por ende el aprendizaje del mismo. 5. Organizar los planes de mejoramiento, evaluaciones y nivelaciones especiales de los estudiantes. 6. Entregar notas al estudiante máximo a los 5 días después de realizarse las evaluaciones, Quices o talleres 7. Entregar las notas finales entre los 3 a 5 días siguientes de haber terminado el curso. 8. Generar informes periódicos al Coordinador académico creando planes de mejoramiento. 9. Realizar la solicitud de compra de equipos y materiales didácticos relacionados con el aprendizaje del estudiante según políticas institucionales. 10. Supervisar el buen uso de los equipos relacionados con el aprendizaje del estudiante.


FUNCIONES

11. Diseñar e implementar estrategias para reducir la deserción del estudiante por causas académicas.
12. Cumplir y hacer cumplir con los procesos académicos siempre teniendo en la cuenta las directrices administrativas.
13. Estructurar planes de formación según los fines de la educación y la filosofía institucional
14. Gestionar recursos educativos requeridos según el desarrollo de los procesos formativos.
15. Ejecutar los planes de acción y mejoramiento con base a la política educativa y la normatividad Institucional
16. Participar activamente en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY.
17. Realizar las funciones afines y complementarias al cargo.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	10 de Octubre de 2011

Anexo H. Control de Documentos Internos GQ-F-01

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	VERSION: 01
		PAGINAS: 1 de 7

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO	VERSIÓN ACTUAL	FECHA 1ra EDICION	FECHA ACTUALIZACION	ALMACENAMIENTO	CANTIDAD
CARACTERIZACIONES							
GR-C-01	CARACTERIZACION PROCESO GESTION GERENCIAL	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO XX/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
GQ-C-01	CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
GC-C-01	CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN COMERCIAL	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
DF-C-01	CARACTERIZACION PROCESO DISEÑO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
AM-C-01	CARACTERIZACION PROCESO ADMISION Y MATRICULA DE ESTUDIANTES	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
SEF-C-01	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO EDUCATIVO Y FORMATIVO	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
SE-C-01	CARACTERIZACION PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A EGRESADOS	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
GCP-C-01	CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
RH-C-01	CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
FT-C-01	PROCESO GESTION DE RECURSOS FISICOS Y TECNOLÓGICOS	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
CF-C-01	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	CARACTERIZACIÓN	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/CARACTERIZACIONES	1
PROCEDIMIENTOS							
AM-P-01	PROCEDIMIENTO ADMISIÓN Y MATRICULA DE ESTUDIANTES	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
RH-P-01	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PERSONAL	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
RH-P-02	PROCEDIMIENTO EVALUACION DOCENTE	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
RH-P-03	PROCEDIMIENTO DEFINICION Y EVALUACION DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
SEF-P-01	PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GCP-P-01	PROCEDIMIENTO COMPRA DE EQUIPOS, MATERIALES Y OTROS	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GCP-P-02	PROCEDIMIENTO EVALUACION, SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GQ-P-01	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTO	0		-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1

GQ-P-02	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GQ-P-03	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GQ-P-04	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GQ-P-05	PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GQ-P-06	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SISTEMA DE GESTION	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GQ-F-07	PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GQ-P-08	PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
FT-P-01	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
DP-P-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA ESTRUCTURA CURRICULAR DE LOS PROGRAMAS DE FORMACION	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
DP-P-02	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION, VERIFICACION Y VALIDACION DE LOS PROGRAMAS DE FORMACION	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GR-P-01	PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
GC-P-01	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	PROCEDIMIENTO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/PROCEDIMIENTOS	1
MANUALES						
RH-M-01	MANUAL DE PERFILES Y FUNCIONES DE CARGOS	MANUAL	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/MANUALES	1
GQ-M-01	MANUAL DE CALIDAD	MANUAL	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/MANUALES	1
GUIA						
GQ-G-01	GUIA ELABORACION DE DOCUMENTOS	GUIA	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/GUIA	1
GQ-G-02	GUIA SATISFACCION DEL ESTUDIANTE	GUIA	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/DOCUMENTOS INTERNOS/GUIA	1
FORMATOS						
GC-F-01	CONTROL DE LLAMADAS DE INFORMACION PROGRAMAS ACADÉMICOS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GC-F-02	CONTROL VISITAS ASPIRANTES DE CADA PROGRAMA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GC-F-03	IMPACTO PUBLICITARIO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-02	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-03	LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-04	SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-07	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-08	HERRAMIENTA DE INDICADORES	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-09	SOLICITUD CREACION, MODIFICACION Y ELIMINACION DE DOCUMENTOS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-10	CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-11	PROGRAMA DE AUDITORIA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-12	PLAN DE AUDITORIA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-13	LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-14	INFORME DE AUDITORIA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-15	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-16	ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GQ-F-17	ENCUESTA DE SATISFACCION ESTUDIANTIL	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
RH-F-01	ENTREVISTA DE SELECCION	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
RH-F-02	MODELO DE COMPETENCIAS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
RH-F-03	RUTA DE INDUCCION	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1

RH-F-04	CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACION	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
RH-F-05	EVALUACION DE DESEMPEÑO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
RH-F-06	EVALUACION DE DOCENTE	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
RH-F-09	CLIMA ORGANIZACIONAL	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
RH-F-10	COMPROMISO DOCENTES	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	
AM-F-01	ENTREVISTA DE INGRESO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
AM-F-02	LISTADO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GR-F-01	INFORME REVISION POR LA DIRECCION	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GCP-F-02	LISTADO DE PROVEEDORES	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GCP-F-03	ORDEN DE COMPRA	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GCP-F-04	VERIFICACION DE COMPRAS	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GCP-F-05	REGISTRO DE PROVEEDORES	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GCP-F-07	EVALUACION DE PROVEEDORES	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
GCP-F-08	REEVALUACION DE PROVEEDORES	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
FT-F-01	HOJA DE VIDA DEL EQUIPO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
FT-F-02	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
FT-F-03	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
DP-F-01	FICHA TÉCNICA DEL DISEÑO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
SE-F-01	ENCUESTA AL EGRESADO	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
SEF-F-47	AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
SEF-F-48	EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1
SEF-F-49	VALIDACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	FORMATO	0	-	EQUIPO 8/C:/SGC PRAXIS/FORMATOS	1


Anexo I. Procedimiento Control de Registros

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-P-02
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 1 de 5

CONTROL DE REGISTROS

CONTROL DE APROBACIONES

ELABORÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN
Nombre: Alejandro Pertuz	Nombre: Jorge Pertuz	Octubre 10 de 2011
Cargo: Coordinador Calidad	Cargo: Director General	
Firma:	Firma:	

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-P-02
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 2 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para garantizar un adecuado control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad en PRAXIS ENGLISH ACADEMY.

2. ALCANCE

Desde la identificación por parte de todos los procesos las evidencias de las actividades, hasta el mantenimiento del registro de acuerdo a las disposiciones establecidas

3. DEFINICIONES

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

Identificación: Forma en la cual se nombra o reconoce un registro


Almacenamiento: Corresponde a la ruta de búsqueda o ubicación física para encontrar un registro para consultarlo de una manera fácil y rápida.

Protección: Disposiciones establecidas para salvaguardar las características de legibilidad y acceso a los registros. En carpetas, AZ o medio magnético.

Recuperación: Corresponde a la forma de ordenar y archivar los registros de calidad en el archivo activo o muerto (cronológica, alfabética, consecutivo, etc.)

Tiempo de retención: Tiempo durante el cual se debe conservar el registro bajo las condiciones establecidas ya sea en archivo activo o muerto.

Disposición: Acción a tomar una vez se haya terminado el tiempo de retención de los registros de calidad. Se puede aplicar como tipo de disposición final el archivo muerto y/o destrucción del documento.

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-02
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 3 de 5

4. RESPONSABLES

Coordinador de Calidad

5. CONDICIONES GENERALES

Los responsables de los procesos son los encargados de definir cuáles son los registros que requiere y genera el proceso como producto de sus actividades.

Las responsabilidades con respecto al archivo de los registros de calidad y las disposiciones para el almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final, se encuentran definidas en el LISTADO MAESTRO DE REGISTROS GQ-F-02, de tal forma que se garantice el buen estado y disponibilidad de los registros controlados.

El tiempo de retención y disposición final puede depender de los siguientes criterios: Políticas de la Institución y periodos de evaluación del SGC.

Los mecanismos previstos para la destrucción de registros son el rasgado, reciclaje para documentos en medio impreso o la eliminación para los registros mantenidos en medio físicos o magnéticos.

Los registros deben ser legibles y coherentes con el tiempo, lugar y actividad, independientemente del medio de la presentación (impreso o no impreso).

Ningún registro en medio impreso (manuscrito, específicamente) se debe generar a lápiz.

La Institución se reserva los criterios para establecer cuando un registro es confidencial o no.

Cuando un miembro de la Institución diferente a los autorizados desea tener acceso a un registro debe pedir autorización al responsable del proceso.

Bajo ninguna circunstancia se permite generar copias de registros de tipo confidencial salvo con autorización expresa del responsable del proceso.

Los registros en medio impreso se deben proteger de factores que impliquen humedad, polvo y elevadas temperaturas (fuentes caloríficas y luz solar).

Los registros en medio electrónico, electromagnético u otro medio diferente al impreso se deben proteger de elevadas temperaturas, polvo, humedad y virus electrónicos, se preservará la información por medio de backups, esta actividad debe realizarla el responsable de cada información.

Los Backups deben ser archivados en un lugar seguro y deben relacionarse en el Listado Maestro de Registros para su fácil ubicación.

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-02
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 4 de 5

6. DESARROLLO


N° ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Determinar la necesidad de tener un nuevo registro o la modificación de uno existente.	Todo el personal	
2	Tramitar creación o modificación del documento (registro) de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos GQ-P-01	Todo el personal	Procedimiento de Control de documentos GQ-P-01
3	Registrar o actualizar el Listado maestro de registros GQ-F-02	Coordinador de Calidad	Listado Maestro de Registros GQ-F-02
4	Almacena los registros de calidad de acuerdo a los criterios establecidos.	Responsable del registro	Listado Maestro de Registros GQ-F-02
5	Archivar y proteger los registros en el lugar definido y consignado en el Listado Maestro de Registros GQ-F-02	Responsable del registro	Listado Maestro de Registros GQ-F-02
7	Conservar los registros durante el tiempo definido.	Responsable del registro.	Listado Maestro de Registros GQ-F-02
8	Determinar la disposición final de los documentos, una vez terminado el periodo de conservación del registro.	Responsable del registro.	Listado Maestro de Registros GQ-F-02

7. ANEXOS

GQ-P-01 Procedimiento Control de documentos
GQ-F-02 Formato Listado Maestro de Registros

CONTROL DE CAMBIOS


VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACION
01	Emisión Inicial	10 de Octubre del 2011

	PRAXIS	CÓDIGO: GQP-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 1 de 6

CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE APROBACIONES

ELABORO	APROBO	FECHA DE APROBACIÓN
Nombre: Alejandro Pertuz	Nombre: Jorge Pertuz	Octubre 10 de 2011
Cargo: Coordinador Calidad	Cargo: Director General	
Firma:	Firma:	

	PRAXIS	CÓDIGO: GQP-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 2 de 6

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos de la Norma NTC 5555.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad de PRAXIS ENGLISH ACADEMY.

3. DEFINICIONES

Aprobación: Autorización para la distribución y aplicación de un documento (darle legalidad al documento) por la persona idónea que tenga la autoridad sobre los recursos para poder implementar el documento.

Documento: Es toda información perteneciente al sistema de calidad que se registre y almacene en papel, en video, en cinta magnética o en cualquier otro medio. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad/tarea, que se puede ver mediante diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, muestras físicas, entre otras.

Difusión: Utilización de cualquier medio de comunicación para hacer conocer la información de los procesos documentados.

Documentos externos: Se consideran documentos de origen externos aquellos que generados por entidades u organismos externos a la Institución, los cuales establecen disposiciones que debe cumplir PRAXIS ENGLISH ACADEMY para el normal desarrollo de su operación y el del sistema de calidad. Entre estos se incluyen: Leyes, Normas, Decretos, Resoluciones, Acuerdos, Libros, Manuales, entre otros.


Documentos Internos: Son los generados (elaborados) e implementados dentro de la Institución para interactuar directamente en el sistema de calidad.

Eliminación: Retiro de un documento del SGC de circulación ya sea porque el proceso cambió radicalmente y obligó a que se elaborara un nuevo documento, o porque el proceso dejó de ejecutarse o se fusionó con otro proceso o sistema de gestión.

Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica, convirtiéndose así en un registro.

Modificación: Es la actualización de un documento con el fin de ponerlo a punto con relación a las mejoras en los procesos.

Procedimiento: Forma especificada de efectuar una actividad. Documento que especifica los pasos que debe seguir un proceso o actividad.

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 3 de 6

Registro: Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados, para asegurar el cumplimiento y eficacia del SGC.

Revisión: Verificar que lo documentado coincida con la realidad y viceversa, dicha revisión es ejercida por la persona idónea que conozca sobre el proceso / actividad documentado para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del documento objeto del control, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos

Documento obsoleto: Documento que ha sido sustituido por una versión actualizada del mismo.

Copia controlada: Copia del documento del Sistema de Gestión de calidad que es distribuida a un área en particular y se tiene el compromiso de mantenerla actualizada.

Guía: Documento que establece recomendaciones o sugerencias.

Instructivo: Descripción escrita y detallada sobre como efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.

4. RESPONSABLES

Coordinador de Calidad

5. CONDICIONES GENERALES

Los requisitos para la codificación y estructura de documentos se especifican en la guía para la elaboración de documentos.


Los documentos contables, de comunicaciones externas o de presentación de la institución no requieren incluir encabezados como se especifican en la guía de elaboración de documentos.

Las personas a las cuales les sean entregadas copias de documentos deben mantenerlos legibles e informar cualquier necesidad de cambio de los documentos.


Los documentos obsoletos deben eliminarse. Si se decide conservar un documento obsoleto, este debe identificarse con un texto así: DOCUMENTO OBSOLETO en las páginas que lo compongan.

6. DESARROLLO

Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identifique la necesidad de creación, modificación o anulación de documentos, diligenciando el formato Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos GQ-F-09.	Todo el personal	Formato Solicitud de creación, modificación y eliminación de Documentos GQ-F-09

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 4 de 6

2	Elabore el borrador o la modificación del documento y entréguelo a Director general o Coordinador de Calidad con la solicitud para su respectiva revisión.	Solicitante	Guía para la elaboración de documentos GQ-G-01 Formato Solicitud de creación, modificación y eliminación de Documentos GQ-F-09
3	Revise el borrador del documento y apruébelo teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la Institución.	Director general	Guía para la elaboración de documentos GQ-G-01
4	Si se aprueba firme la solicitud, en caso contrario especifique el motivo de la no aceptación, entréguelo al responsable de la solicitud.	Director general	Formato Solicitud de creación, modificación o eliminación de Documentos GQ-F-09
5	Entregue la solicitud aprobada al Coordinador de calidad.	Solicitante	Formato Solicitud de creación, modificación o eliminación de Documentos GQ-F-09
6	Después de ser aprobado, cree un código y versión al documento y actualice los documentos afectados por la creación, modificación o eliminación respectiva. Actualice el Listado Maestro de Documentos Internos según sea el caso.	Coordinador de Calidad	Listado Maestro de documentos Internos GQ-F-01
7	Publique el documento creado o modificado en la carpeta compartida en la red y divulgue el documento vía mail o en medio físico según sea el caso.	Coordinador de calidad	Control entrega de Documentos GQ-F-10
8	Capacite a los funcionarios involucrados en la utilización del documento.	Responsable del proceso	

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 5 de 6




Documentos Externos			
N° ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identifique los documentos de tipo externo de acuerdo a lo establecido en la institución.	Responsable del proceso	
2	Registre en el formato Listado Maestro de Documentos Externos GQ-F-03 los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del documento • Fecha de publicación • Autor • Ubicación: si es en medio magnético se escribe la ruta de acceso. • Número de copias entregadas 	Responsable del proceso	Formato Listado Maestro de Documentos Externos GQ-F-03
3	Distribuya el documento al personal que lo requiera	Responsable del proceso	Formato Control entrega de documentos GQ-F-10

7. ANEXOS

GQ-G-01 Guía para la Elaboración de Documentos
 GQ-F-01 Formato Listado Maestro de Documentos Internos
 GQ-F-03 Formato Listado Maestro de Documentos Externos
 GQ-F-09 Formato Solicitud de Creación, Modificación y Anulación de Documentos
 GQ-F-10 Formato Control entrega de documentos

CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	10 de Octubre del 2011

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-P-03
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 1 de 7

ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

CONTROL DE APROBACIONES

ELABORO	APROBO	FECHA DE APROBACIÓN
Nombre: Alejandro Pertuz	Nombre: Jorge Pertuz	Octubre 10 de 2011
Cargo: Coordinador Calidad	Cargo: Director General	
Firma:	Firma:	

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-P-03
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 2 de 7

1. OBJETIVO

Establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr la definición, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema Gestión de la Calidad y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación y seguimiento de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o que ocurra.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplirlos requisitos y optimizar el desempeño.


No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

4. RESPONSABLES

Personal de la empresa: Son las personas encargadas de identificar las no conformidades, y realizar la implementación de las actividades de las acciones correctivas y preventivas generadas.

Responsable del proceso: Es la persona encargada de identificar las no conformidades, identificar las causas de las no conformidades, evaluar y plantear la acción preventiva o correctiva que busque solucionar la causa de la no conformidad, realizar el seguimiento de las acciones implementadas, registrar los resultados de las acciones tomadas y evaluar su eficacia.

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-03
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 3 de 7

Coordinador de Calidad: Es la persona encargada de realizar el seguimiento de las acciones implementadas, registrar los resultados de las acciones tomadas y evaluar su eficacia.

5. CONDICIONES GENERALES

Para mejorar continuamente la eficacia del SGC, la Institución dispone de varias herramientas, entre las que se encuentran las acciones preventivas, correctivas y de mejora.

En una corrección se minimiza de forma rápida y momentánea la no conformidad detectada, en cambio las acciones correctivas buscan eliminar la(s) causa(s) que originan la no conformidad para que esta no vuelva a presentarse.

El coordinador de calidad debe validar la pertinencia de creación de la acción.

Las AC y AP creadas en auditorías solo deben cerrarse por auditoría.

Las acciones preventivas buscan eliminar la causa de una no conformidad que no se ha presentado pero que es posible que suceda.

Las fuentes para identificar NO CONFORMIDADES reales o potenciales son las siguientes:

- Resultados de auditorías, tanto internas como externas.

Basado en los hallazgos e informe de la auditoría se identifican las no conformidades del sistema, cuyas causas deben ser eliminadas a través de acciones correctivas.

- Retroalimentación con el cliente.

Basado en la información recopilada de los clientes a través de las encuestas y las quejas, reclamos y sugerencias:

- Seguimiento y medición de los procesos y servicios prestados. A través de la medición de los objetivos de calidad y de Indicadores de procesos.


- Control de los servicios no conformes. Basado en las actividades descritas en el procedimiento Producto o Servicio No Conforme GQ-P-05.

- Las revisiones por la Alta Dirección del sistema de gestión de calidad. Resultados de las revisiones realizadas según el numeral 5.6 de la NTC 5555.

- Observación de las actividades y condiciones relacionadas con la operación de PRAXIS.

- Resultados análisis del mercado

- Resultados de las Autoevaluaciones.

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-03
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 4 de 7

ANÁLISIS DE LA CAUSAS

Todas las no conformidades reales o potenciales son originadas por causas. Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como:

- Lluvia de Ideas
- Espina de Pescado
- Histogramas
- Los tres por qué?


MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y MEJORA

Todas las Acciones Preventivas, Correctivas y Mejora deben registrarse en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, teniendo en cuenta lo siguiente:


- Descripción del aspecto por mejorar o de la no conformidad:** Indicar el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.
- Causas que originan la no conformidad real o potencial:** Indicar las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad real o potencial se presente o se pueda presentar.
- Plan de acción:** Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.
- Seguimiento a los resultados obtenidos:** Indicar el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuáles son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.
- Cierre de la solicitud de acción:** Revisar (es decir, evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia) la Solicitud de Acción Preventiva, Correctiva y de mejora, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad en el Formato Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora GQ-F-07 en la parte de cierre de solicitud.

6. DESARROLLO

A	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar una no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora, a partir de las diferentes fuentes mencionadas en las condiciones generales de este procedimiento.	Todo el personal	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-03
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 5 de 7

2	Registrar la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora en el formato Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora GQ-F-07 que se encuentra en el SGC.	Todo el personal	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07
3	Determinar y analizar las causas que están originando la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarlas en "Análisis de la causa" del formato Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora GQ-F-07	Responsable del proceso	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07
4	Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permitan eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora, en el "Plan de Acción" del formato Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora GQ-F-07	Responsable del Proceso	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07
5	Remitir en medio físico o por correo electrónico al Coordinador de calidad el formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora una vez haya sido debidamente diligenciada	Responsable del proceso	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07
6	Verificar el correcto diligenciamiento del formato, en términos de: - Claridad en la descripción de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejorar - Correcto análisis de causas - Definición del plan de acción, responsables y fechas	Coordinador de Calidad	
7	Implementar las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, de acuerdo con el establecido en el formato Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora GQ-F-07	Responsable del proceso y personal involucrado	
8	Realizar la verificación de la efectividad de los planes de acción implementados.	Coordinador de Calidad	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-03
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 6 de 7

9	Registrar en el formato Acciones Preventivas, Correctiva, y de Mejora GQ-F-07, el seguimiento a la ejecución del plan de acción (fecha de seguimiento, resultado del seguimiento indicando las evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción y quien realizó el seguimiento); resultado y evaluación de cierre de cada una de las acciones ejecutadas.	Responsable del proceso	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07
10	Informar y remitir al Coordinador de Calidad el formato de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que hayan sido cerradas.	Responsable del proceso	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07
11	Consolidar mensualmente todas las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas en el formato "Estado de acciones preventivas, correctivas y de Mejora GQ-F-16.	Coordinador de Calidad	Formato Estado de Acciones Preventivas, correctivas y de Mejora GQ-F-16
12	Revisar la conveniencia, adecuación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas.	Responsable del proceso	Formato Estado de Acciones Preventivas, correctivas y de Mejora GQ-F-16


7. ANEXOS

GQ-F-07 Formato Acciones Preventivas y Correctivas

GQ-F-16 Formato Estado de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora

CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	10 de Octubre del 2011

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-P-04
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 1 de 5

AUDITORIA INTERNA

CONTROL DE APROBACIONES

ELABORÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN
Nombre: Alejandro Pertuz	Nombre: Jorge Pertuz	Octubre 10 de 2011
Cargo: Coordinador Calidad	Cargo: Director General	
Firma:	Firma:	

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-P-04
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 2 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para programar y ejecutar las auditorías internas de calidad en la Institución. Con el fin de verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la conveniencia para el cliente, la adecuación para la Institución y el cumplimiento de requisitos de la norma NTC 5555.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las auditorías internas que se realicen en la Institución, y abarca las actividades que van desde la elaboración del Programa de Auditorías Internas de Calidad, hasta su ejecución y seguimiento al cierre de los hallazgos.

3. DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Nota. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Nota. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios y oportunidades de mejora.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona al equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.


Plan de Auditoría: Programación de una auditoría en la que se definen los días, las horas y el personal a ser auditado.

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-04
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 3 de 5

4. RESPONSABLE

Coordinador de Calidad

5. CONDICIONES GENERALES

La programación de las auditorías internas depende de la naturaleza de los procesos, de los requisitos del sistema de gestión y de los requisitos de la empresa.

La asignación de recursos para la implementación del programa de auditorías internas es responsabilidad del Director General de la Institución.

El programa de auditoría interna de calidad lo elabora el Coordinador de Calidad.

Todos los procesos deben ser auditados como mínimo una vez al año, excepto aquellos que presenten un mayor número de hallazgos en la auditoría previa, en cuyo caso se les programará por lo menos una auditoría adicional.

Las auditorías no programadas solicitadas por los responsables de procesos, serán incluidas en el programa una vez se haya estudiado su viabilidad por parte del Coordinador de Calidad.


Al elaborar el programa de auditorías internas de calidad se debe conservar el principio de independencia, es decir que ningún auditor audite su propio trabajo.

PERFIL DE LOS AUDITORES

Las auditorías sólo podrán ser realizadas por auditores calificados de acuerdo a los siguientes criterios:

- Educación: Profesional
- Formación: Certificado como Auditor Interno de Calidad, conocimientos de la Norma NTC 5555
- Experiencia: Haber realizado más de 40 horas en Auditorías Internas o Mínimo 2 años como empleado de la Institución.
- Habilidades:
 - Puntualidad y buen manejo del tiempo.
 - Facilidad de expresión verbal y escrita dada la necesidad de preparar informes y de expresar oralmente ideas y resultados a los auditados y/o jefes inmediatos.
 - Capacidad de análisis, de tal forma que pueda relacionar los datos y hechos que encuentra en una auditoría, con base en un razonamiento lógico para llegar a conclusiones basadas en evidencia objetiva.
 - Mantener la confidencialidad y seguridad de la información

El auditor es responsable por el desarrollo del proceso, preparar el plan de la auditoría, dirigir el trabajo durante la auditoría, preparar documentos de trabajo, informar verbalmente al auditado sobre no conformidades, elaborar y presentar un informe final de auditoría y permanecer dentro del alcance de la auditoría.


	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-04
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 4 de 5

El auditor tiene 5 días después de la auditoría para presentar el informe de auditoría.

Los Dueños de los Procesos auditados son responsables por la toma de las acciones necesarias para eliminar las no conformidades que se identifiquen durante la auditoría, así como sus causas.

6. DESARROLLO

N° ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
1	Elaborar programa de auditorías internas de calidad.	Director General Coordinador de Calidad	Formato Programa de Auditoría GQ-F-11
2	Comunicar programa tanto a auditores como a auditados	Coordinador de Calidad	Formato Programa de Auditoría GQ-F-11
3	Elaborar plan de auditoría teniendo en cuenta programa anual informar al grupo de auditados.	Coordinador de Calidad	Formato Plan de auditoría GQ-F-12
4	Preparar la auditoría utilizando la Lista de Verificación de Auditoría GQ-F-13	Equipo Auditor	Formato Lista de Verificación de Auditoría GQ-F-13
5	Realizar reunión de apertura, desarrollo de entrevista y recolección de hallazgos.	Equipo Auditor	Formato Plan de auditoría GQ-F-12 Formato Lista de Verificación de Auditoría GQ-F-13
6	Desarrollar la auditoría para identificar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la calidad	Equipo Auditor	Formato Lista de Verificación de Auditoría GQ-F-13
7	Realizar reunión de cierre	Equipo Auditor	
8	Realizar y entregar informe de la Auditoría Interna de Calidad con todos sus anexos.	Equipo Auditor	Formato Informe de auditoría GQ-F-14

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-04
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01 PÁGINAS: 5 de 5

9	Determinar e implementar acciones para cerrar las observaciones y no conformidades encontradas	Responsable de Procesos	Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora GQ-F-07
10	Hacer seguimiento periódico a la implementación de acciones, resultado de las auditorías internas de calidad	Responsable de Procesos Coordinador de Calidad	Formato Lista de verificación de auditoría GQ-F-13

7. ANEXOS

GQ-F-11 Formato Programa de Auditoría
 GQ-F-12 Plan de Auditoría
 GQ-F-13 Lista de Verificación de Auditoría
 GQ-F-14 Informe de Auditoría

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	10 de Octubre del 2011

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-05
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 1 de 4

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

CONTROL DE APROBACIONES

ELABORO	APROBO	FECHA DE APROBACION
Nombre: Alejandro Pertuz Cargo: Coordinador Calidad Firma:	Nombre: Jorge Pertuz Cargo: Director General Firma:	Octubre 10 de 2011

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-05
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 2 de 4

1. OBJETIVO

Asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

Producto/Servicio No Conforme (PNC): Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del cliente y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho y permiso de desviación.

Acción Correctiva: Actividad emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas pueden implicar cambios en los procedimientos, creación o modificación de un formato, programación de capacitaciones para el personal o la definición de nuevos controles en los procesos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Corrección: Solución a los efectos de una no conformidad.

Concesión: Autorización del cliente para apartarse de los requisitos después de una no conformidad.

Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

No conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito relacionado con el SGC, como son los requisitos de norma o legales.

Permiso de desviación: Es la misma concesión pero antes de la no conformidad.

Reproceso: Devolverse en las actividades garantizando el cumplimiento de los requisitos.

Reparación: Devolverse en las actividades. No busca que el producto cumpla con los requisitos, solo que funcione.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-05
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 3 de 4

Sugerencia: Es una observación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Institución.

Queja: Es el medio por el cual el beneficiario manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se presta o no un servicio.

Reclamo: Es una solicitud del beneficiario (cliente) con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

4. RESPONSABLES

El responsable de aplicar el procedimiento es todo el personal de PRAXIS ENGLISH ACADEMY.

5. CONDICIONES GENERALES

- El Coordinador de Calidad o la persona asignada por el director general se encargará de realizar seguimiento del correcto manejo del PNC Y NC en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad en PRAXIS ENGLISH ACADEMY.
- La actualización del anexo que hace parte integral de este documento no implica cambio de versión ni descripción de los cambios realizados del documento dado que su contenido son ejemplos que no son restrictivos en su selección.

6. DESARROLLO

N° ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identifica el Producto o Servicio No Conforme tomando como referente los ejemplos del Listado de Productos o Servicios No conformes (Anexo 1)	Todo el personal	
2	Registra el producto o servicio no conforme en el respectivo formato, e informa al responsable del proceso.	Todo el personal	Formato Registro de control de Producto o Servicio No Conforme GQ-F-15
3	De acuerdo a las características o naturaleza del producto o servicio no conforme, define el tratamiento a seguir: Reproceso, Reclasificación, Reparación, Concesión, Permiso de desviación, asignando Actividad, responsable, fecha límite y fecha de verificación.	Responsable del proceso	Formato Registro de control de Producto o Servicio No Conforme GQ-F-15

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-F-05
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 4 de 4

4	Ejecute acciones correctivas para la eliminación del producto o servicio no conforme.	Funcionario asignado para solucionar el servicio no conforme	
5	Verificar el resultado obtenido de las actividades o compromisos adquiridos para la solución del Producto o Servicio no conforme.	Responsable del Proceso Coordinador de Calidad	
6	Enviar trimestralmente un informe del estado del producto o servicio no conforme al director general.	Responsable del proceso	

7. ANEXOS

GQ-F-15 Formato Registro de control de Producto o Servicio No Conforme
ANEXO 1. Listado de No conformidades

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	10 de Octubre del 2011

	PRAXIS	CÓDIGO: GQ-P-05
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		PÁGINAS: 5 de 4

Anexo 1. LISTADO DE NO CONFORMIDADES

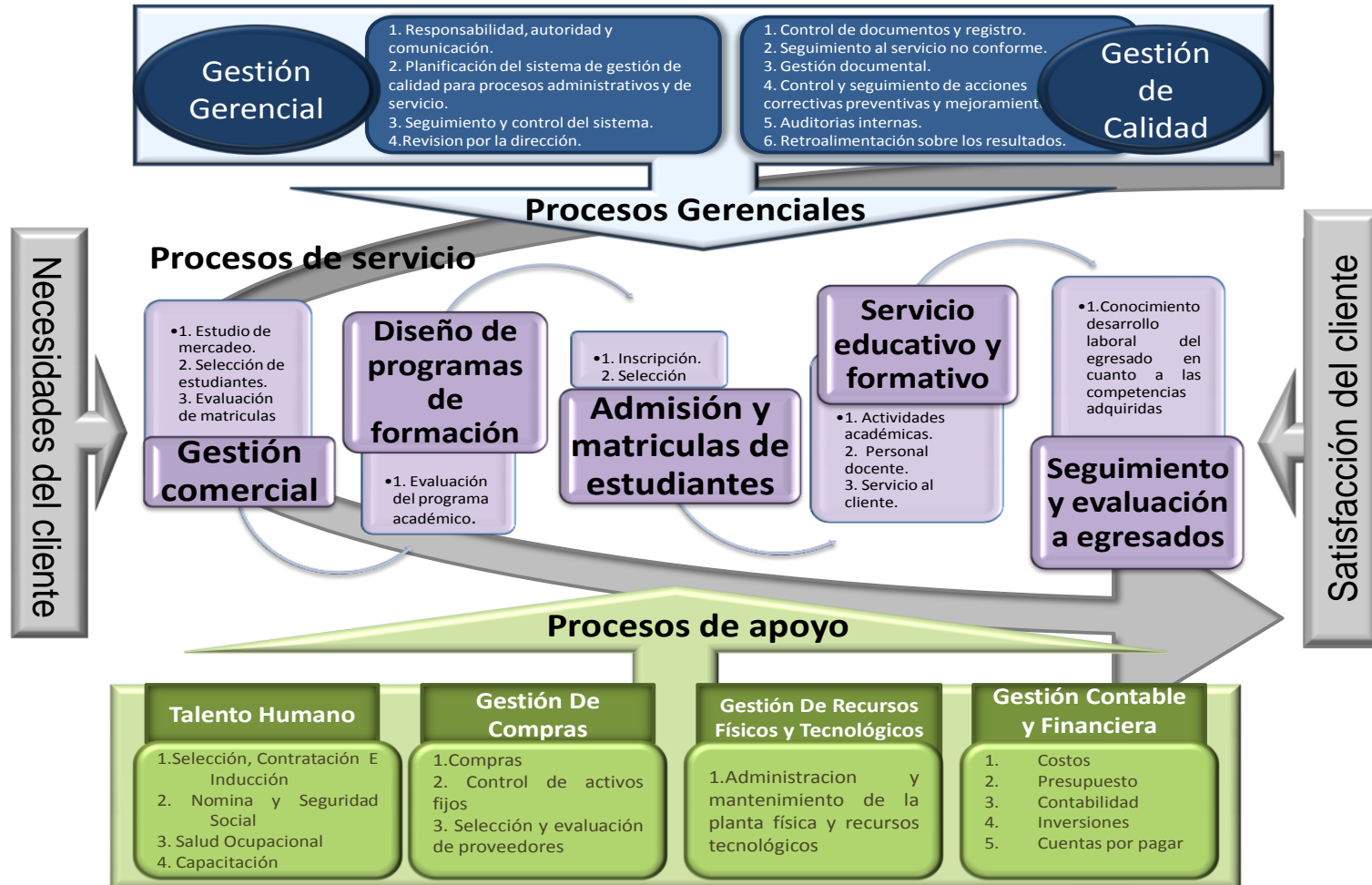
ADMISIÓN Y MATRICULA DE ESTUDIANTES

- ❖ Errores de digitación al ingresar información del estudiante en el sistema
- ❖ Que el estudiante llegue a matricularse y no haya personal que lo atienda
- ❖ Información incompleta por parte del asesor comercial al estudiante o acudiente
- ❖ Llamadas al cliente por parte de asesores comerciales cuando ya se ha realizado el pago
- ❖ Matricula realizada sin la documentación requerida

SERVICIO EDUCATIVO Y FORMATIVO

- ❖ No asistencia a la orientación de inicio de clases
- ❖ Incumplimiento en la planeación de cronogramas y calendarios académicos
- ❖ Estudiantes que no terminan en los tiempos establecidos en el contrato de prestación de servicios de formación
- ❖ Que el estudiante solicite algún servicio o acudiente y el sistema este temporalmente caído
- ❖ Dificultad para el préstamo del material bibliográfico
- ❖ Estudiantes que se llevan los libros de biblioteca
- ❖ Imposibilidad de consulta en sala por deterioro físico del material bibliográfico
- ❖ Entrega no oportuna de los resultados de las Evaluaciones
- ❖ Inconformidades en el desempeño docente
- ❖ El laboratorio no está listo a la hora programada
- ❖ Estudiantes que no cuentan con el material apropiado para el desarrollo de sus actividades
- ❖ Material didáctico defectuoso
- ❖ Uso de material didáctico fotocopiado por parte del estudiante
- ❖ No se entregan oportunamente los certificados de estudio
- ❖ Cambios de horarios de clase y no son informados
- ❖ Paso de estudiantes de programas de Teen a Adultos sin cumplir los requisitos
- ❖ Reporte incorrecto de notas por parte del docente
- ❖ No asignación oportuna de horario


Anexo J. Mapa de Proceso de Selección



Anexo K. Evidencia fotográfica



Anexo L. Ruta de Inducción


	PRAXIS RUTA DE INDUCCIÓN	CÓDIGO: RA-FCB VERSIÓN: 01 PAGINAS: 1 de 1
---	---	--


FECHA DE INDUCCIÓN: 1 Septiembre 2011
 NOMBRE DEL EMPLEADO: Cardina Rios
 CARGO: Recepcionista

RESPONSABLE: ASISTENTE DIRECCION GENERAL Y/O COORDINACION ACADEMICA	Vo.Bo.	EFICAZ?
PRESENTACION DEL PERSONAL E INFRAESTRUCTURA:	✓	SI
POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD:	✓	SI
MISION:	✓	SI
VISION:	✓	SI
FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y LUGAR DEL PUESTO DE TRABAJO:	✓	SI
PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS APLICABLES AL CARGO:	✓	SI
MAPA DE PROCESOS Y PRINCIPIOS DEL SGC		
PRESENTACION DEL MANUAL DE CONVIVENCIA:		NO

 FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INDUCCION	<u>Cardina Rios Torres</u> FIRMA DEL EMPLEADO
--	--

Anexo M. Resultados Entrevista de Selección

	PRAXIS ENTREVISTA DE SELECCIÓN	CÓDIGO: RH-F-01 VERSIÓN: 01 PÁGINAS: 1 de 2
FECHA: <u>OCTUBRE 3/2011</u>		CARGO AL QUE ASPIRA: <u>Oficios Varios</u>
NOMBRE DEL ASPIRANTE: <u>YAMIBEL PABÓN RUEDA</u>		
VERIFICACIÓN DEL PERFIL	OBSERVACIONES	
EDUCACIÓN	<u>SECUNDARIA</u>	<u>EBREIADO COLEGIO SEICO.</u>
EXPERIENCIA		<u>40 AÑOS DESEMPEÑANDO EL CARGO.</u>
FORMACIÓN		
RECOMENDACIONES PARA EL ENTREVISTADOR		
Para el desarrollo de la entrevista contenga temas que incluyan información general de la persona, los trabajos que ha desarrollado y las aficiones que tiene. TENGA PRESENTE LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL PERFIL DEL CARGO Y PLANTEE PREGUNTAS Y SITUACIONES QUE LLEVEN A CONOCER EN CIERTO GRADO EL CUMPLIMIENTO DE ESTOS POR PARTE DEL ASPIRANTE. Profundice en la respuestas dadas por el aspirante y verifique sus respuestas, registre en el formato los aspectos más importantes.		
DESARROLLO DE LA ENTREVISTA		
1. Solicite información general de la persona, aficiones, costumbres y demás información que considere necesaria. <div style="text-align: center;"> - LECTORA - MÚSICA </div>		
2. Solicite información de la experiencia, con preguntas como: En qué cargos se ha desempeñado? Cuáles eran sus funciones y responsabilidades? Por qué no continuó en su trabajo anterior? - LONCHERIA LA 36 : OFICIOS VARIOS, ASEO, ATENCIÓN DE MESAS, DOMICILIOS. - CONJUNTO RESIDENCIAL PARQUE CENTRAL : OFICIOS VARIOS, ASEO, MANTENER EL EDIFICIO EN OPTIMAS CONDICIONES DE ASEO. MOTIVO RETIRO: QUERIA CAMBIAR DE SITIO DE TRABAJO		
3. Pregunte sobre temas en los que se verifique si el aspirante tiene las competencias requeridas para el cargo. Por ejemplo: Autoaprendizaje, iniciativa, trabajo en equipo, orientación de servicio al cliente y demás. PERSONA CON EXPERIENCIA EN EL CARGO SOLICITADO, MUY COLABORADORA, LE GUSTA TRABAJAR EN EQUIPO Y SER (COMPAL) DE GRAN AYUDA A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, CON INICIATIVA EN EL DESEMPEÑO DE SU LABOR.		

	PRAXIS	CÓDIGO: 884721
	ENTREVISTA DE SELECCIÓN	VERSIÓN: 01 PÁGINAS: 2 de 2
<p>4. Qué lo motivó a trabajar en la institución? LE GUSTO POR QUE VO EN PRAXIS UN TRABAJO DIFERENTE AL QUE DESEMPEÑABA ANTERIORMENTE, LE LLAMO LA ATENCIÓN EL HORARIO SIEMPRE BUSCABA UN CAMBIO EN SU TRABAJO</p>		
<p>5. Cuáles son sus actividades de interés (deporte, música, lecturas...)? Mencione las actividades realizadas últimamente.</p> <p style="text-align: center;">- LECTURA - - MÚSICA</p>		
<p>6. Cual es su promedio salarial?</p> <p style="text-align: center;">Mínimo</p>		
<p>7. Otros:</p>		
PRUEBAS BÁSICAS Y PROYECTIVAS		
Prueba realizada: Describala		
Resultado Obtenido:		
Cuestionar: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
CONCLUSIONES		
<p>REALIZADA POR: ADRIANA MURILLO BLANCO</p> <p style="text-align: right;">PRESELECCIONADO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p style="text-align: right;">CONTRATADO: SI <input checked="" type="checkbox"/></p>		