Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015

Julián David Herrera Amaya

Mateo Carranza Suárez

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá D.C.

2019

Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015

Julián David Herrera Amaya

Mateo Carranza Suarez

Directora

María Esperanza López Castaño

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá, D.C

2019

Agradecimientos

Primero que todo quiero agradecerle a Dios por haberme permitido culminar satisfactoriamente mi carrera, así como a mis padres por apoyarme incondicionalmente para la realización de mis proyectos.

Quiero agradecerle a mi novia por su apoyo día a día ayudándome y dándome ánimo para sacar el proyecto y mi carrera adelante.

Julián David Herrera Amaya

Antes que todo agradezco a Dios por su ayuda indispensable para desarrollar día a día, a pesar de los afanes diarios y del cansancio, el presente proyecto de grado. A mi familia por su apoyo incondicional en cada etapa para la culminación de mi carrera A la Ingeniera Esperanza López por brindarnos su orientación, conocimiento y tiempo para la realización de cada uno de los objetivos propuestos en el proyecto. Por último, pero no menos importante agradezco a la Universitaria Agustiniana por permitirme formarme como profesional integro, responsable y competitivo capaz de aportar a la sociedad aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera.

Mateo Carranza Suarez

Dedicatoria

Quiero dedicarles este proyecto de grado a mis papás, quienes siempre han sido los principales promotores para la culminación de mi carrera profesional, por su apoyo incondicional y por siempre enseñarme que con esfuerzo y dedicación se pueden cumplir los sueños.

Julián David Herrera Amaya

Dedico este proyecto de grado a mis padres, aquellos seres amados que siempre confiaron en que podría culminar el proyecto y mi carrera con éxito, quienes invirtieron su tiempo y recursos en mi desarrollo como ser humano y como profesional, por su gran ayuda y apoyo incondicional.

Mateo Carranza Suarez

Resumen

En el siguiente trabajo, se encuentra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad diseñada y elaborada para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se estableció un plan de trabajo sistémico que permitiera el logro del propósito del proyecto.

Inicialmente se realizó un diagnóstico de la institución frente a los requerimientos que tiene la norma, en el cual se evidencia el grado de cumplimiento para cada uno de los capítulos, posteriormente se trabajó en el contexto de la de la organización aportando en la propuesta de una nueva misión, visión, planteamiento de la política y objetivos de calidad, organigrama, construcción del FODA organizacional y partes interesadas, seguida a esta tarea y con base en la información obtenida, se elaboró la gestión del riesgo que implicó analizar y estructurar los riesgos para cada uno de los procesos y por último se trabajó el diseño y la documentación del sistema, en este numeral se construyó la propuesta del mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, instructivos y formatos tanto loe exigidos por la norma como los requeridos por la empresa para una adecuada gestión.

Palabras clave: Sistema de gestión de la calidad, Procedimientos, Requerimientos, ISO.

Abstract

In the following degree project, there is the documentation of the Quality Management System designed and prepared for the Institution Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, under the guidelines of the NTC ISO 9001: 2015. In order to achieve the proposed objectives, a systemic work plan was established that would allow the achievement of the project purpose.

Initially a diagnosis was made of the institution based on the requirements of the standard, which demonstrates the degree of compliance for each of the chapters, then, the context of the organization was defined, contributing to the proposal of a new mission, vision, quality policy and objectives, organizational chart, construction of the organizational FODA and stakeholders, followed by this task and based on the information obtained, the risk management involved in analyzing and structuring the risks was elaborated for each of the processes and finally the design and documentation of the system was worked on, in this numeral the proposal of the map of processes, characterizations, procedures, instructions and formats was constructed, both as required by the standard and those required by the Company for proper management.

Keywords:

Quality management system, Procedures, Requirements, ISO.

Tabla de contenidos

1 Planteamiento del problema 16

1.1. Antecedentes del problema 16

1.2 Descripción del problema 16

1.3 Formulación del problema 17

2 Objetivos 18

2.1 Objetivo general 18

2.2 Objetivos específicos 18

3 Justificación 19

4 Marco de referencia 21

4.1 Antecedentes de la investigación 21

4.1.1 “Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad en la empresa Comsila SAS basado en la norma NTC ISO 9001:2005”. 21

4.1.2 “Propuesta de un modelo de gestión de la calidad para empresas consultoras caso: PROJECCO”. 21

4.1.3 “Propuesta de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para Medical Protection LTDA. salud ocupacional., como estrategia de mejoramiento en la calidad de servicios”. 21

4.1.4 “Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2000 al interior de la empresa maderas Yumbo Ltda”. 22

4.1.5 “Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totalita Services S.A.S”. 22

4.1.6 “Casos de éxito de aplicación de ISO 9001”. 22

4.2 Marco teórico 23

4.3 Marco conceptual 25

4.3.1 Aseguramiento de la calidad. 25

4.3.1.1 Sistema de calidad. 25
4.3.1.2 Normas ISO 9000. 26
4.3.2 Auditorías internas. 26
4.3.2.1 Ciclo V. 26
4.3.2.2 Entrevistas a la alta dirección. 26
4.3.2.3 La revisión de la gestión. 26
4.3.2.4 El ciclo PDCA. 26
4.3.3 Indicadores de gestión. 27
4.3.4 Sistemas de gestión de riesgos. 27
4.4 Marco normativo 27
4.5 Marco metodológico 29
4.5.1 Tipo de investigación. 29
4.5.2 Fuente de información. 29
4.5.3 Variables. 29
4.5.3.1 Variables dependientes. 29
4.5.3.2 Variables independientes. 29
4.5.3.3 Variables intervinientes. 29
4.6 Población y muestra 30
4.7 Técnicas para la recolección de información 30
5 Entrega de resultados. 31
5.1 Presentación de la empresa 31
5.1.1 Historia. 31
5.1.2 Organigrama. 32
5.1.3 Misión. 32
5.1.4 Visión. 32

5.2 Diagnostico 32
5.2.1 Diagnostico general. 32
5.2.2 Diagnóstico capítulo 4. 34
5.2.3 Diagnóstico capítulo 5. 35
5.2.4 Diagnóstico capítulo 6. 36
5.2.5 Diagnóstico capítulo 7. 37
5.2.6 Diagnóstico capítulo 8. 38
5.2.7 Diagnóstico capítulo 9. 39
5.2.8 Diagnóstico capítulo 10. 40
5.3 Contexto de la organización 40
5.3.1 FODA. 40
5.3.2 FODA organizacional. 41
5.3.3 Matriz de estrategias FODA. 43
5.4 Partes interesadas 45
5.4.1 Identificación de las partes interesadas. 45
5.5 Identificación y valoración de riesgos. 47
5.6 Definición del alcance del SGC. 49
5.7 Documentación del SGC. 49
5.7.1 Mapa de proceso. 50
5.7.2 Política de calidad. 50
5.7.3 Objetivos de calidad. 51
5.7.4 Matriz de responsabilidades con el SGC. 51
5.7.5 Planificación del control de cambios. 54
5.7.6 Caracterización de los procesos. 54
5.7.7 Diseño de perfiles de cargo que inciden en el SGC. 56

5.7.8 Procedimientos o instructivos de trabajo. 56

5.7.9 Registros varios. 57

5.7.10 Control de la información documentada. 58

5.7.11 Procedimiento de auditorías internas. 59

5.7.12 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas. 59

5.7.13 Tablero de indicadores. 59

5.8 Análisis costo beneficio. 61

6 Conclusiones 63

7 Referencias 65

8 Anexos 67

Lista de tablas

Tabla 1. Análisis FODA General 40

Tabla 2. Estrategias FODA 42

Tabla 3. Identificación de las partes interesadas 44

Tabla 4.Matriz de evaluación de probabilidad de ocurrencia 45

Tabla 5. Matriz Evaluación de impacto 46

Tabla 6. Matriz de Riesgos 46

Tabla 7. Matriz de Responsabilidades 50, 51

Tabla 8. Caracterización Gestión Gerencial 53

Tabla 9. Cuadro de Control 58

Tabla 10. Tablero de Indicadores 58

Tabla 11. Análisis Costo Beneficio 59

Lista de figuras

Figura 1. Certificaciones Centro y Sur América 18

Figura 2. Guía sobre la norma ISO 9001:2015 26

Figura 3. Wordbee Sede Fontibón 29

Figura 4. Organigrama Wordbee 30

Figura 5. Diagnostico General 31

Figura 6. Diagnostico Capitulo 4 32

Figura 7. Diagnostico Capitulo 5 33

Figura 8. Diagnostico Capitulo 6 34

Figura 9. Diagnostico Capitulo 7 35

Figura 10. Diagnostico Capitulo 8 36

Figura 11. Diagnostico Capitulo 9 37

Figura 12. Diagnostico Capitulo 10 38

Figura 13. Mapa de Procesos 48

Tabla de anexos

ANEXO A. Diagnóstico general 64

ANEXO B. FODA por área 94

ANEXO C. Matriz del Riesgo 100

ANEXO D. Planificación y control de cambios 110

ANEXO E. Caracterización de Procesos 111

ANEXO F. Perfiles de Cargo 116

ANEXO G. Procedimientos e Instructivos de Trabajo 121

ANEXO H. Registros Varios 166

ANEXO I. Control de la Información Documentada 194

ANEXO J. Procedimiento de Auditorías Internas 199

ANEXO K. Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas 204

Introducción

Desde los orígenes, el enfoque principal del ser humano fue sobrevivir, en un mundo en donde todo lo que le rodea prácticamente puede representar un riesgo para la vida. Para ello el hombre usaba todas sus energías, su tiempo en la búsqueda de refugio y la obtención de alimentos, y a medida que el ser humano fue evolucionando, este desarrolló técnicas y estrategias para completar actividades más fácilmente como: búsqueda o construcción de refugio, recolección de frutos, caza de animales, ubicación espacial, movilización, entre otras.

Lo mismo sucede hoy en día, las empresas utilizan todo lo que tengan a su disposición para garantizar su supervivencia en el mercado; algunos de estos recursos con los que cuentan las empresas son: talento humano, capital, infraestructura, actividad económica principal. Sin embargo, el hecho de que una empresa cuente con estos factores incluso en una proporción elevada no le asegura la permanencia en el mercado. Ahora, en las últimas décadas empresarios, y estudiados se han preguntado por qué pasa este fenómeno, haciéndose preguntas como ¿Qué cambió en la economía para que una empresa que cuenta con recursos más que suficientes no haya podido continuar en el mercado? ¿Qué cambió en el mercado que está obligando a las empresas a replantear sus estrategias y modelos de negocio? ¿Qué factores afectan la decisión de un cliente para adquirir un producto o servicio?

A medida que el tiempo pasa, en un intento por responder a estas preguntas se han desarrollado nuevos conceptos tales como propuesta de valor, pirámide de necesidades, aseguramiento de la calidad, entre otros, que pueden proponer una solución parcial a las empresas que padecen de este fenómeno permitiéndole tomar decisiones correctas que aportan a la supervivencia de la organización.

En este proyecto de grado se abordó el tema de norma internacional ISO 9001 (gestión de calidad enfocada a los procesos) con la empresa Centro de idiomas y cultura Wordbee, pero antes de adentrarnos en el tema principal vale la pena dar a conocer algunos de los procesos por el que pasó el concepto de calidad para llegar a donde se encuentra en la actualidad, para ello María Constanza Cubillos y Diego Rozo en su artículo “El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad” publicado en la revista de la universidad de la Salle dicen: en el comienzo el hombre empezó a controlar la calidad de los productos que se consumían para asegurarse que estos eran inocuos, es decir, que no causaban daño a la

salud de las personas; se cita a Lara (1982) donde cuenta que en el año 2150 a.C, existía un código denominado Hammurabi, este código establecía que un constructor debía asegurarse de que las casa que construyera fueran resistentes y que, en caso que se derrumbe y mate a los habitantes, el constructor debía ser ejecutado; por último cabe decir con respecto a la evolución en la edad media se generaliza la costumbre de agregarles marca a los productos y esto género que se velará por la buena reputación de la marca.

Progresivamente la calidad evolucionó hasta que se ha pasado de usar el concepto de calidad como una moda en donde se recurre a esta como un programa más, a una estrategia para la toma de decisiones que contribuye a la sostenibilidad de la empresa y para ello las empresas han comenzado a implementar los sistemas de gestión de calidad. Esto se ha convertido en uno de los objetivos principales de las compañías en búsqueda por la mejora continua de sus procesos, recibiendo beneficios como mayor eficiencia, reconocimiento internacional, niveles elevados de satisfacción al cliente, entre otros. La calidad representa una de las ventajas competitivas más relevantes dentro del sector industrial y comercial. Para el consumidor la calidad del producto o servicio a adquirir es uno de los factores más importantes puesto que no solo define el costo del bien, si no el nivel de confianza impartido al cliente potencial.

La norma ISO 9001.2015 expresa unas estrategias para el manejo de las siguientes áreas: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones y mediante la implementación de esta norma, Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, busca alcanzar el valor agregado que la competencia ya posee, generando un servicio de calidad y un mejor canal de comunicación con sus clientes y la organización, junto con la mejora de los procesos administrativos. Adicionalmente busca garantizar la integridad y la optimización de todos los procesos que componen a la organización, de esa manera la empresa se enfoca en un mismo objetivo.

1 Planteamiento del problema

1.1. Antecedentes del problema

Diferenciarse de la competencia dentro del mercado, se ha convertido en una prioridad para la gran mayoría de compañías; generar fidelización de los clientes es garantizar un posicionamiento estable dentro del sector en el que se encuentre una organización. Consecuentemente, las empresas deben encontrar las herramientas y los medios para generar una ventaja competitiva en donde no solo se retiene a los clientes actuales, si no también, se capta a los clientes de la competencia.

Según la NTC ISO 9001-2015, algunos de los beneficios que una organización obtiene al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma son:

- Satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes
- Identificación de riesgos y oportunidades que implican a la organización y afecta a los clientes, sin embargo, aunque la norma no se especifique existen más frutos que se alcanzan al conseguir la implementación de este sistema de gestión de la calidad como: tener un equipo de trabajo motivado, el mejoramiento de la imagen de la institución en el mercado, la optimización de recursos, generación de una buena organización interna, alto rendimiento en las actividades, entre otros.

Centro de idiomas y cultura Wordbee ha venido presentando dificultades en aspectos como la optimización de los recursos, motivación del equipo de trabajo y satisfacción del cliente dentro de los más relevantes y, una de las causas principales de que esto suceda dentro de la institución es la poca claridad existente de los procedimientos ocasionando en varios momentos costos innecesarios y desmotivación de los empleados al no haber claridad de sus funciones a realizar.

1.2 Descripción del problema

Centro de idiomas y cultura Wordbee es una empresa que ofrece servicios educativos enfocados actualmente al idioma inglés. En este sector de mercado se encuentran competidores, tales como: Wall Street English, Instituto cultural León Tolstoi, Centro Colombo Americano, Academia de idiomas Smart, Active English, English Factory, Praxis Language School, Universal centro de idiomas, Wise up, KOE, American School way, entre

otras; la mayoría de estos institutos mencionados cuentan ya con la certificación de calidad ISO 9001 por lo que el estándar de calidad para la competencia directa. El cumplimiento de los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001-2015 les ha permitido a las instituciones mencionadas anteriormente, obtener una ventaja frente a Wordbee en factores como enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones; que son los factores en los que la norma hace énfasis. Con la implementación del sistema de gestión de calidad se busca que los agentes diferenciadores entre Wordbee y su competencia se minimicen, brindando a la compañía un mejor posicionamiento dentro del mercado.

Por otro lado, la academia de inglés Wordbee está presentando una alta rotación de personal, esto ha generado grandes dificultades para la institución, dado que aumenta los costos de reclutamiento, de selección y de capacitación para el personal docente.

Una de las causas principales por la que los empleados no están satisfechos con las condiciones de trabajo y que al final deciden por dimitir, es la falta de claridad en las funciones de cada cargo lo que a su vez ocasiona desmotivación y confusión frente a las responsabilidades que cada trabajador tiene con la Institución.

Por último, pero no menos importante se está incurriendo en costos de la no-calidad en la Institución; segur Ernesto Yturralde presidente ejecutivo de Ernesto Yturralde & Asociados S.A. (2003) esto se refiere a “los negocios que se dejaron de hacer en el caso de un servicio entregado que produce insatisfacción al cliente y este no vuelve a adquirir el producto; o los costos producidos por devoluciones ya sea por el incumplimiento de las condiciones predefinidas con el cliente. Los costos de la no calidad pueden significar entre un 20 a 25% de los valores totales facturados”.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo diseñar la documentación de manera correcta para la empresa Centro de idiomas y Cultura Wordbee bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001-2015?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

- Diseñar la documentación del SGC para la empresa Centro de Idiomas y Cultura Wordbee SAS, basados en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015, que le permita a la empresa prepararse para la implementación del mismo sistema.

2.2 Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico de la organización, frente a los requisitos definidos por la norma NTC ISO 9001:2015
- Analizar el contexto de la organización y las partes interesadas, bajo el enfoque DOFA
- Gestionar el riesgo para la empresa Centro de Idiomas y Cultura Wordbee
- Diseñar y elaborar la documentación para la empresa Centro de Idiomas y Cultura con base en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y las necesidades internas de Wordbee
- Elaborar estudio del beneficio paras la empresa Wordbee a partir del desarrollo del presente trabajo de grado.

3 Justificación

En la figura 1, se evidencia el informe sobre el total de empresas certificadas en centro y sur América bajo el estándar de la norma ISO 9001 en las diferentes versiones, se contempla el informe desde el año 1993 hasta el año 2016. Al visualizar estos registros se puede apreciar el impacto que la norma ha tenido a lo largo de la existencia, este informe no distingue sector alguno dado que un SGC, se puede aplicar en cualquier sector de la economía.

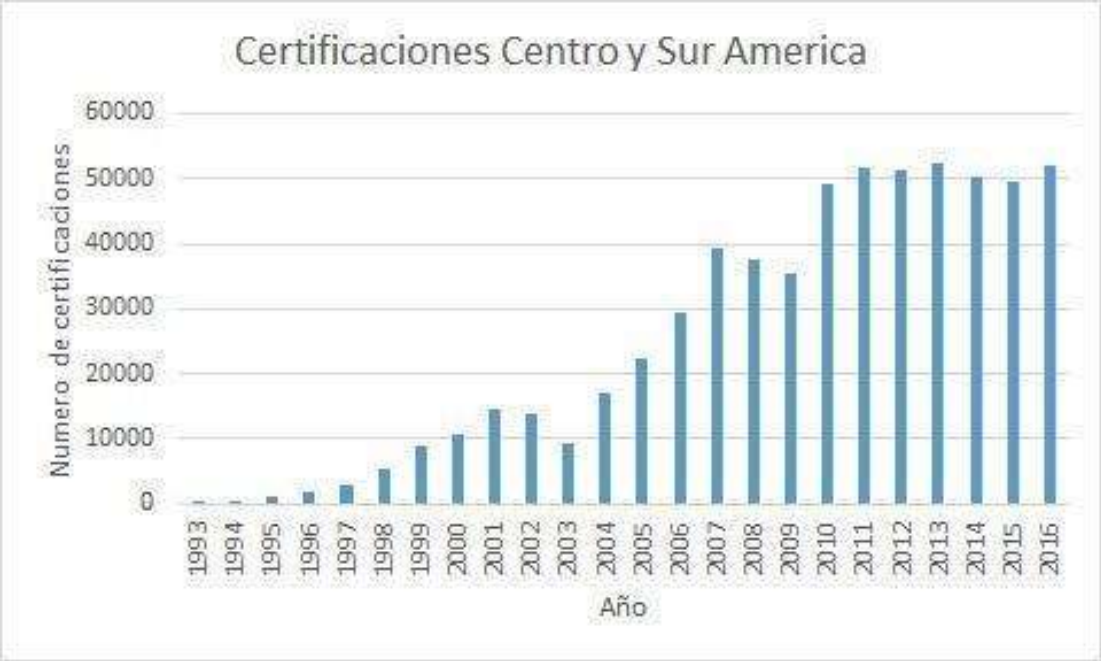


Figura 1. Certificaciones Centro y Sur América. María Álzate (2017)

Centro de idiomas y cultura Wordbee ha venido presentando numerosas dificultades con los clientes, los trabajadores y los proveedores, por lo que ha decidido implementar la norma ISO 9001-2015 como estrategia para dar solución a sus actuales dificultades. Por otro lado, Wordbee busca la excelencia en su servicio, la institución está comprometida en convertirse en una academia de inglés reconocida por la alta calidad de sus servicios por lo que la implementación de la norma contribuye en gran medida al logro de este objetivo.

Con éste trabajo de grado se contribuirá para que la Institución Wordbee, de inicio al cumplimiento del objetivo trazado por la junta directiva de implementar un SGC.

El diagnóstico inicial pudo ubicar a la institución en el punto de partida para el objetivo propuesto, así mismo la gestión del riego permitió que se identificaran los puntos más sensibles para la mejora, así como los que generan oportunidades para Wordbee. La información documentada que se le proporciona a Wordbee derivada del presente trabajo se convierte en un aporte importante para dar inicio a la implementación del SGC.

4 Marco de referencia

4.1 Antecedentes de la investigación

4.1.1 "Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad en la empresa Comsila SAS basado en la norma NTC ISO 9001:2005".

El primer ejemplo pertenece a Leidy Tatiana Laiton Suarez en donde se diseñó y elaboró la documentación para el Sistema de Gestión de la calidad para la empresa Comsila S.A.S basada en los requerimientos establecidos en la norma técnica colombiana ISO 9001:2015. Para la consecución de este objetivo se elaboró un diagnóstico inicial donde se determinó el nivel de conformidad de la empresa con respecto a los requerimientos que pide la norma; se realizó una propuesta de misión, visión, política y objetivos de calidad, se diseñó el organigrama de la empresa y con base en esto se realizó el mapa de procesos, caracterizaciones; con la información obtenida se realizó la matriz de riesgos y el control de la información documentada; por último se realizó el procedimiento de auditorías internas y se realizó el análisis costo beneficio del diseño propuesto en este trabajo de grado.

4.1.2 "Propuesta de un modelo de gestión de la calidad para empresas consultoras caso: PROJECCO".

El segundo ejemplo pertenece a Fausto Enrique Chávez donde se propuso para la empresa Projecco ser una organización jurídicamente establecida, implementando un cambio cualitativo en los procedimientos y estructura organizacional para que por medio del fortalecimiento de ideas y recursos ser actores en la materialización de proyectos para beneficio común

4.1.3 "Propuesta de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para Medical Protection LTDA. salud ocupacional., como estrategia de mejoramiento en la calidad de servicios".

Este trabajo de grado que tiene como autores a Martha Rocío Sánchez Londoño Sánchez, Patricia Restrepo Romero y Diana Patricia Riapira es el ejemplo tres, en donde se elaboró una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, brindando directrices para el mejoramiento continuo de los procesos y la consecución de las metas. En este trabajo de trabajo se realiza un análisis del organigrama de la compañía, el mapa de procesos, la caracterización del cliente, el cual facilita el desarrollo de las propuestas.

4.1.4 “Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2000 al interior de la empresa maderas Yumbo Ltda”.

Un cuarto ejemplo que fue tomado como referencia para la consecución del presente proyecto de trabajo es el de Emilio Quintero y Santiago Valencia en donde se identificaron todas las falencias que el proceso administrativo estaba teniendo, falencias como falta de claridad en los procedimientos, des alineamiento con la norma desde la perspectiva de calidad, y esto le generaba pérdida de clientes, retrasos en las operaciones de la planta por lo que al mejorar todas las inconformidades se garantizó que la empresa tuviera coordinados adecuadamente todos sus procesos , que la calidad del producto fuera mejor y de igual manera la imagen de los clientes hacia la empresa. Gracias al aporte que el trabajo realizado por los estudiantes de la universidad javeriana la empresa fue una de las primeras en obtener la certificación 9001 en el sector y esto le dio un valor agregado de gran impacto obteniendo así una ventaja comparativa.

4.1.5 “Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totalita Services S.A.S”.

En el caso particular de Juan David Cañas Roa autor de este trabajo de grado donde desarrolló un análisis de la implementación de la norma internacional ISO 9001; con la información resultante se analizó su idoneidad y competencia para la prestación de su servicio a pesar de los costos económicos y los sacrificios organizacionales generados al buscar una certificación.

4.1.6 “Casos de éxito de aplicación de ISO 9001”.

Juan Marcelo García Granados, estudiante de Ingeniería Industrial, del instituto tecnológico de Celaya da a conocer algunos de los casos de éxito de empresas en las que se implementó la norma ISO 9001:

- Macro ingenieros, es una organización dedicada al ofrecimiento de servicios y solución de problemas con la utilización de conocimientos de ingeniería y logística. Los clientes principales que esta empresa ha obtenido a lo largo de los años son diferentes entidades del estado, ayuntamientos y empresas de construcción.

Al implementar la norma ISO 9001 se identificó una situación que fue catalogada como oportunidad en donde la empresa se podía estructurar, no solo en sus procesos sino también en las diferentes áreas que la compone, generando orden para que pudiera enfocar todos sus esfuerzos en la satisfacción de las necesidades del clientes, adicionalmente Macro Ingenieros entendió que al no haber un buen sistema de gestión de la calidad se incurría en costos que podían ser mitigaos o incluso eliminados por lo que esta empresa identificó los costos denominados como los costos de la no calidad para poder evidenciar el beneficio monetario que la implementación de un sistema de calidad como lo es la ISO 9001-2015 trae

Una vez Macro Ingenieros completo el proceso de implementación de la norma, se podía evidenciar un cambio positivo relevante tal y como la estandarización de procesos y la imagen de la empresa obtuvo un mayor reconocimiento.

- La empresa Media Networks, de telefónica digital en Lima, Perú. Esta empresa provee servicios de TV e internet, además genera contenidos publicitarios para empresas en varios países del mundo. En este caso uno de los puntos de decisión que influyeron en la decisión final de implementar un sistema de gestión de calidad fue la gran cantidad de horas que les tomaba a sus colaboradores gestionar las acciones correctivas en los procesos lo que ocasionaba que las falencias se presentaran varias veces en cortos periodos.

Al implementar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 se evidenciaron resultados altamente positivos para la empresa; la comunicación entre áreas de la empresa mejoro notoriamente ya que se contaba con una gestión documental a través de la internet de todos los procesos; por último el control hecho por la dirección hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad fue mucho más efectiva ya que se elaboraron los indicadores de gestión, se definieron los cargos y las responsabilidades para la consecución de estos.

4.2 Marco teórico

Para la realización de este trabajo de grado se en donde se busca la documentación del sistema de gestión de calidad se abordaron normas como la ISO 9001 versión 2015 y la 3100 que serán explicadas detalladamente a continuación

ISO 9001: La ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos del mundo con sede en Suiza. Aproximadamente en el año 1989 esta organización divulgó la primera serie de normas ISO 9000 las cuales ofrecían los

requisitos mínimos para el aseguramiento de la calidad en las empresas. Sin embargo, como el mercado es dinámico y cambiante, se vio la necesidad de actualizar las normas de acuerdo con el contexto, por tanto, se estableció que cada cinco años se realizaría una revisión de estas, lo cual dio origen a la segunda edición en 1994, a la tercera edición en 2000, la cuarta edición en el 2008 y la más reciente actualización realizada en el 2015, de las normas ISO 9001.

La página web ISOTools da a conocer la NTC ISO 9001 como "Es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente".

Además, se resalta el interés que las empresas han adquirido por obtener una certificación de este tipo que garantiza una mejorar de la calidad de los productos o servicios ofrecidos a los clientes y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. En consecuencia, las normas ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

La estructura de la norma contiene los siguientes apartados:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Sistema de gestión de la calidad (Requisitos generales y específicos para una gestión documental adecuada)
- Responsabilidad de la dirección: la dirección debe cumplir con algunos requisitos, entre los más importantes se encuentra definir la política de calidad, garantizar que las responsabilidades se encuentran definidas y especificadas.
- Gestión de los recursos
- Realización del producto: hace referencia a la atención al cliente o la fabricación del producto

- Medición, análisis y mejora

La norma ISO 31000 sobre gestión de riesgos ofrece orientación y unos principios que facilitan a las empresas la tarea de analizar y evaluar los riesgos. La norma según lo indica ISOTools reúne una serie de buenas prácticas internacionales que proporcionan la eficiente gestión del riesgo.

La norma ISO 31000, incluye algunos principios como factores clave del éxito en la implementación, operación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de riesgos. El factor de mayor importancia es la generación de valor puesto que este representa la raíz de los demás factores, que son:

- El sistema de gestión de riesgos debe ser integrado, y no aislado del resto de los procesos de la organización
- Debe ser estructurado
- Debe ser adaptable
- Debe ser inclusivo e incluir a las partes interesadas
- Debe incluir mejora continua

4.3 Marco conceptual

Para el desarrollo de este proyecto de grado en donde se busca diseñar la documentación del SGC para la empresa Centro de Idiomas y Cultura Wordbee SAS, basados en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015, que le permita a la empresa prepararse para la implementación del mismo sistema se hace necesario conocer los siguientes conceptos que conforman una parte importante para el entendimiento completo del trabajo realizado:

4.3.1 Aseguramiento de la calidad.

De acuerdo a una presentación provista por la universidad EAFIT, el concepto aseguramiento de la calidad hace referencia a “el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que fueron implementadas en el sistema de calidad, necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto va a satisfacer los requisitos predefinidos de calidad”.

4.3.1.1 Sistema de calidad.

Conjunto de estructuras, actividades, recursos, procedimientos y responsabilidades interrelacionadas que una empresa establece para realizar su proceso de gestión de la calidad

4.3.1.2 Normas ISO 9000.

Con el fin de estandarizar los sistemas de gestión de la calidad se publica en 1987 las normas ISO 9000 que son un conjunto de normas creadas por la organización internacional de estándares sobre el aseguramiento de la calidad. Estas norman proveen las normas básicas y generales para un buen sistema de gestión de calidad sin importar la actividad económica en la que las empresas desarrollen su actividad principal.

4.3.2 Auditorías internas.

Patricia Niño a través del artículo "La auditoría interna" dice: La auditoría interna es una medida de control de las empresas que consiste en un conjunto de procedimientos para incrementar la eficacia de los procesos.

Algunas herramientas para la realización de auditorías internas son expresadas por la Escuela Europea de Excelencia y son:

4.3.2.1 Ciclo V.

Este método implica identificar la secuencia de los procesos para definir la política de calidad y los objetivos de calidad

4.3.2.2 Entrevistas a la alta dirección.

Este método se enfoca en establecer relaciones entre aspectos tales como objetivos, estrategias, procesos, recursos asignados, y las salidas.

4.3.2.3 La revisión de la gestión.

Se enfoca en el monitoreo y la medición del desempeño realizada por la alta dirección.

4.3.2.4 El ciclo PDCA.

El ciclo PDCA (Plan, do, check, act) es utilizado para el diseño e implementación de procesos en actividades emprendidas por el sistema de gestión

4.3.3 Indicadores de gestión.

Un indicador de gestión es una ayuda visual que permite conocer el estado de determinada situación o resultados de decisiones pasadas a través de la medición de datos y, como dice el famoso dicho “lo que no se mide no se controla”.

4.3.4 Sistemas de gestión de riesgos.

Es el conjunto de procedimientos, elementos, personal, recursos que se interrelacionan para la realización de la identificación, clasificación, valoración y tratamiento de los factores de riesgo que presente cierta empresa determinada. Las respuestas que pueden generarse a partir de los riesgos identificados son la prevención, la mitigación o la aceptación. Con la prevención se establecen acciones como medidas de prevención para que un factor de riesgo tenga una probabilidad mínima de ocurrencia; con la mitigación se busca disminuir el impacto de este factor de riesgo, en la mayoría de los casos es aplicada cuando el riesgo no puede ser eliminado; por último, la aceptación hace referencia a la incapacidad para tomar acciones de prevención o de mitigación y se debe aceptar el riesgo con las consecuencias que conlleve

4.4 Marco normativo

En la figura 2 se presentarán las normas que hacen parte de la familia ISO de calidad y las que se hace necesario tener en cuenta dado que se refieren o toman puntos claves del sistema de gestión de calidad. Las descripciones dispuestas en el cuadro son en detalle las que regulan cada una de las partes de la NTC ISO 9001:2015.

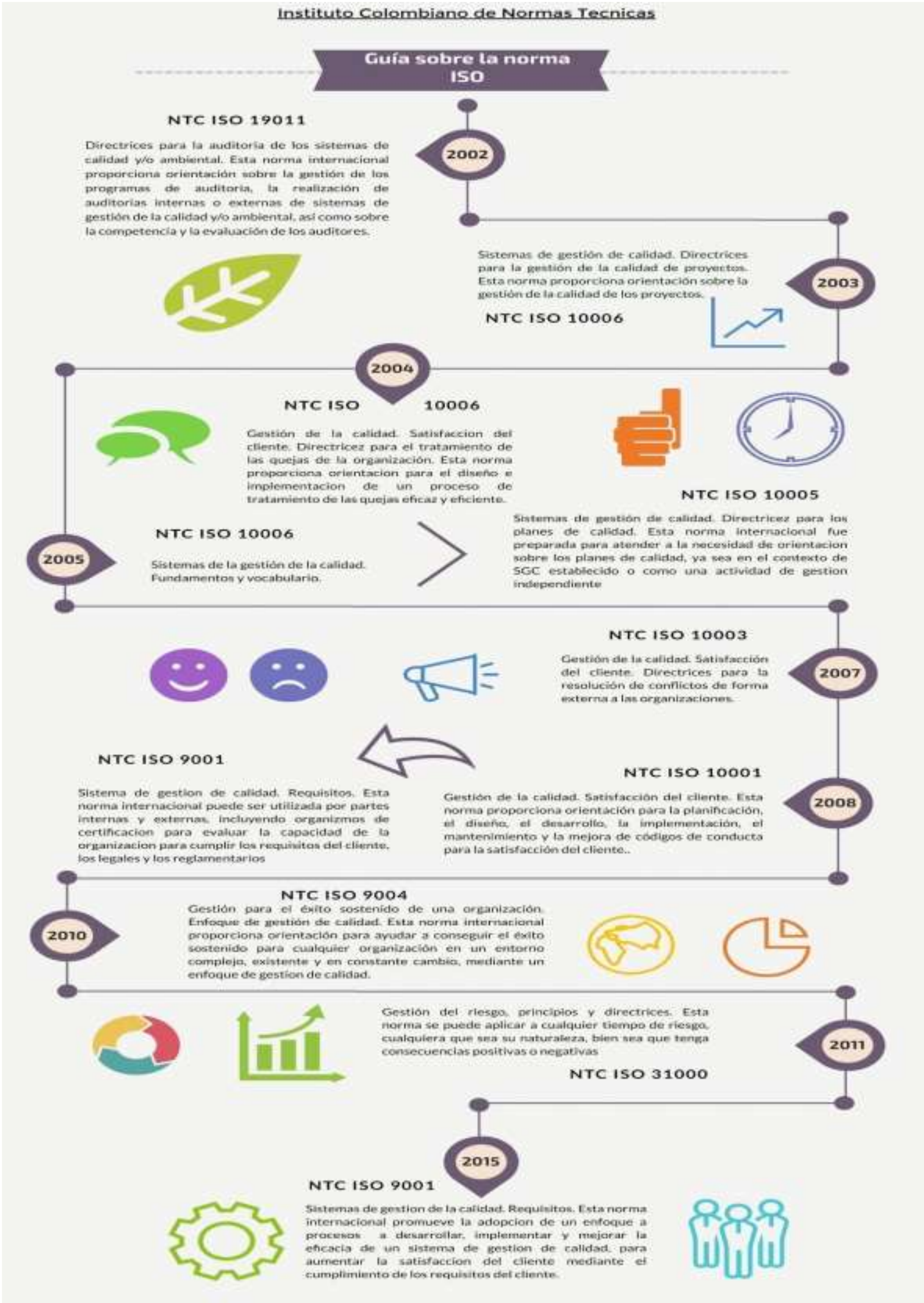

Instituto Colombiano de Normas Tecnicas
Guía sobre la norma ISO
NTC ISO 19011
Directrices para la auditoria de los sistemas de calidad y/o ambiental. Esta norma internacional proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoria, la realización de auditorias internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores.
2002
Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la gestión de la calidad de proyectos. Esta norma proporciona orientación sobre la gestión de la calidad de los proyectos.
NTC ISO 10006
2003
2004
NTC ISO 10006
Gestión de la calidad. Satisfaccion del cliente. Directricez para el tratamiento de las quejas de la organización. Esta norma proporciona orientacion para el diseño e implementacion de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente.
NTC ISO 10005
Sistemas de gestión de calidad. Directricez para los planes de calidad. Esta norma internacional fue preparada para atender a la necesidad de orientacion sobre los planes de calidad, ya sea en el contexto de SGC establecido o como una actividad de gestion independiente
NTC ISO 10006
2005
Sistemas de la gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
NTC ISO 10003
Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.
2007
NTC ISO 9001
Sistema de gestion de calidad. Requisitos. Esta norma internacional puede ser utilizada por partes internas y externas, incluyendo organizmos de certificacion para evaluar la capacidad de la organizacion para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios
NTC ISO 10001
Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Esta norma proporciona orientación para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de códigos de conducta para la satisfacción del cliente..
2008
NTC ISO 9004
Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de calidad. Esta norma internacional proporciona orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido para cualquier organización en un entorno complejo, existente y en constante cambio, mediante un enfoque de gestion de calidad.
2010
Gestión del riesgo, principios y directrices. Esta norma se puede aplicar a cualquier tiempo de riesgo, cualquiera que sea su naturaleza, bien sea que tenga consecuencias positivas o negativas
2011
NTC ISO 31000
2015
NTC ISO 9001
Sistemas de gestion de la calidad. Requisitos. Esta norma internacional promueve la adopcion de un enfoque a procesos a desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestion de calidad, para aumentar la satisfaccion del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Figura 2. Guía sobre la norma ISO. (Elaboración Propia)

4.5 Marco metodológico

4.5.1 Tipo de investigación.

El desarrollo de esta investigación se llevará a cabo de manera descriptiva y cualitativa. La información requerida para el estudio se obtendrá por medio de entrevistas al personal de la empresa, observación, documentación de los procesos y listas de chequeo. Esto proporcionará que la empresa se califique de acuerdo con los lineamientos de la NTC ISO 9001-2015.

4.5.2 Fuente de información.

La información con la que se va a llevar a cabo el proyecto será información suministrada por Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, así mismo con la colaboración de las directivas y los empleados para que se logre el diseño de la documentación para la empresa bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001-2015

4.5.3 Variables.

4.5.3.1 Variables dependientes.

- Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad

4.5.3.2 Variables independientes.

- Diagnóstico inicial
- Análisis de las partes interesadas y el contexto de la organización
- Elaboración de la matriz de riesgos
- Diseño de la documentación
- Elaboración del estudio costo beneficio.

4.5.3.3 Variables intervinientes.

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2015
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000-2018

4.6 Población y muestra

La población tomada para la presente investigación son los empleados de la empresa Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, los cuales son alrededor de 125 empleados en todas sus áreas de trabajo.

4.7 Técnicas para la recolección de información

Para el desarrollo del siguiente trabajo se tomarán en cuenta las siguientes formas de recolección de datos:

- Documentos ya existentes en la empresa para su control y funcionamiento
- Por medio de la observación se identificarán las características de la organización con el fin de dar a conocer el estado actual de las áreas
- Entrevistas con preguntas planteadas que den solución a los objetivos del problema de investigación.

5 Entrega de resultados.

5.1 Presentación de la empresa

Figura 3. Wordbee Sede Fontibón. (Recuperada de www.wordbee.edu.co)

5.1.1 Historia.

En el año 2012 se fundó la empresa Escuela Americana de Idiomas S.A.S como una empresa dedicada a la enseñanza de una segunda lengua como el inglés o francés ubicada en el Centro de la ciudad, junto a la Plaza de Bolívar.

Durante varios años se vio el crecimiento y la aceptación de la compañía por la sociedad así que en diciembre del año 2014n se decidió crear una nueva sede ubicada en el Norte de la ciudad, más exactamente en el barrio Toberin, esta sede logró un gran acogimiento por el sector y un mayor crecimiento de la institución.

En el año 2019 se decidió cambiar la razón social a Centro de Idiomas y Cultura Wordbee y ampliarse a 3 sedes más con el fin de captar más población en Bogotá, ubicándose en Centro, Norte, Plaza de las américas, Chapinero y Fontibón, bajo la marca de Wordbee English Academy prestando los servicios de enseñanza del idioma inglés con una metodología nueva y apoyada por National Geographic Learning.

5.1.2 Organigrama.

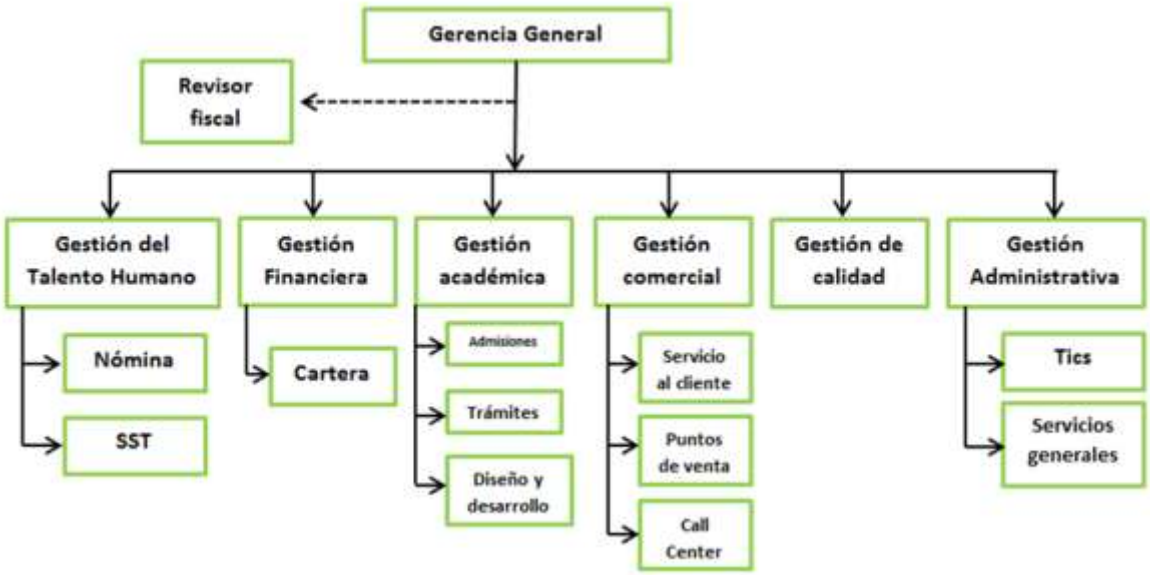


Figura 4. Organigrama Wordbee. Elaboración propia

5.1.3 Misión.

Wordbee es una institución, que ofrece servicios educativos de alta calidad, enfocada a desarrollar habilidades lingüísticas del estudiante en el idioma inglés, a través de una metodología innovadora que contribuye al aprendizaje de manera efectiva para así contribuir al bilingüismo de Colombia.

5.1.4 Visión.

Para el 2025 ser reconocidos nacionalmente como como una institución educativa de alta calidad por el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, que ofrece el servicio de la enseñanza de idiomas extranjeros.

5.2 Diagnostico

5.2.1 Diagnostico general.

Para llevar a cabo el análisis de la situación actual de la empresa Centro de idiomas y Cultura Wordbee con respecto a los requerimientos de la NTC ISO 9001-2015, se realizó un diagnóstico inicial en donde se puso a prueba la Institución con respecto a cada requerimiento

que la norma expresa; para ello se utilizó un formato en Excel que contenía cada requerimiento y en donde se evidencia que puntos cumple, cumple parcialmente o no cumple.

Se utilizó una lista de chequeó que registra los requisitos para cada uno de los numerales de la norma ISO 9001-2015, los hallazgos se han clasificado e identificado como cumple**,** color verde, **no cumple**, color rojo y **cumple parcialmente,** color amarillo. Ver detalle en ANEXO A

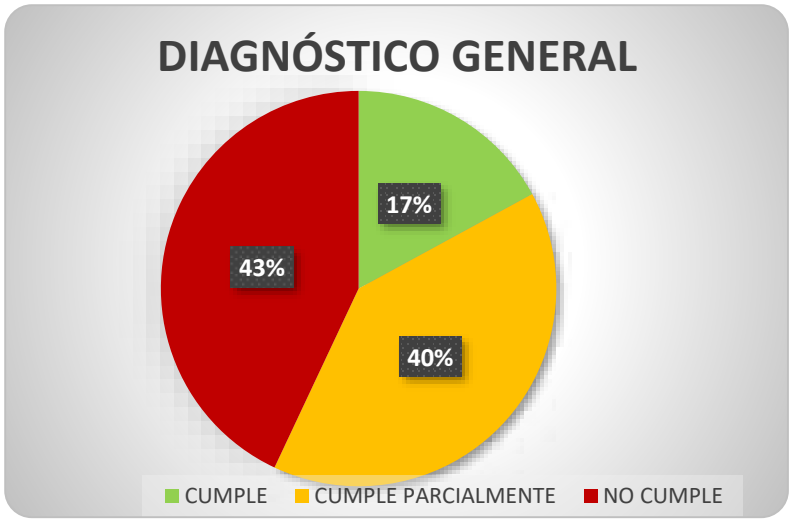


Figura 5. Diagnostico General. (Elaboración propia)

Como se evidencia en la figura 4, la empresa Centro de Idiomas y Cultura Wordbee tiene mucho por mejorar en términos de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015, ya que, según el diagnóstico inicial, se tiene sólo un 17.1% de cumplimiento de los requerimientos de la norma, el 39.9% cumple parcialmente y no cumple el 43% de la norma.

Con el propósito de conocer de manera detallada el estado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 se hizo el análisis de los resultados para cada uno de los capítulos de la misma, esto favorece la identificación con mayor precisión de las necesidades de mejora que tenía la Institución en el momento del diagnóstico.

5.2.2 Diagnóstico capítulo 4.

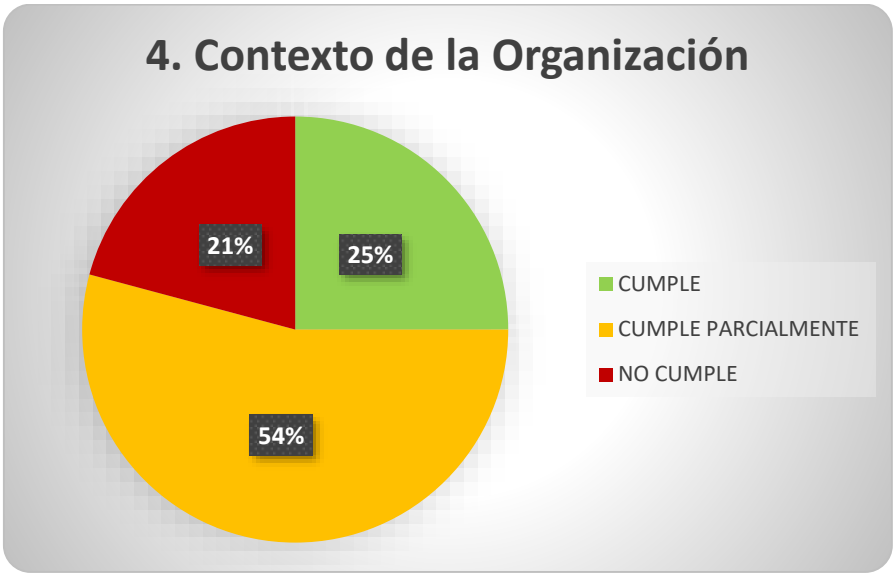


Figura 6. Diagnostico capítulo 4. (Elaboración propia)

En el capítulo 4 se tiene en cuenta el contexto de la organización, en donde deben ser analizados 4 factores, los cuales son, comprensión de la organización, contexto de necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance y el Sistema de Gestión de Calidad y todos sus procesos.

Como se puede ver en la figura 5 la empresa Centro de idiomas y Cultura Wordbee tiene un nivel de cumplimiento del 25% de la norma ISO 9001-2015, en donde se puede concluir que se tiene conocimiento y compresión del contexto de la organización, se obtiene un 54.2% que cumple parcialmente y un 20.8% el cual no cumple los requerimientos definidos para este capítulo.

5.2.3 Diagnóstico capítulo 5.

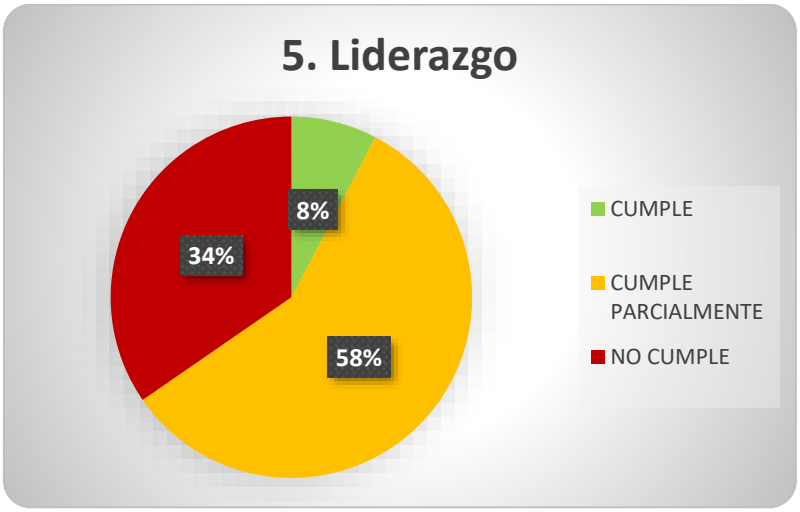


Figura 6. Diagnóstico capítulo 5. (Elaboración propia)

En el capítulo 5 de la ISO 9001-2015 habla acerca del liderazgo que tiene que tener la dirección de la Institución con el fin de que se dé cumplimiento al Sistema de Gestión de calidad que se busca implementar. Como se evidencia en la figura 6 Centro de Idiomas y Cultura Wordbee sólo reúne el 7.7% de cumplimiento, el 57.7% de cumplimiento parcial, y el 34.6% hace referencia al no cumplimiento de la norma. Estos valores deben ser tomados en cuenta para llevar a cabo las pertinentes medidas con respecto a la dirección de la Institución para que esta cumpla con los requerimientos estipulados en la norma. Esta información indica que la Institución necesita trabar arduamente en los siguientes puntos para aumentar el porcentaje de cumplimiento de la norma:

- Liderazgo y compromiso
- Política de Calidad
- Determinación y asignación de roles, responsabilidades y autoridades.

5.2.4 Diagnóstico capítulo 6.

Figura 8. Diagnóstico capítulo 6 (Elaboración propia)

En el capítulo 6 de la norma se habla de planificación, esta hace referencia a la realización de una apropiada organización del sistema de gestión de calidad, del mismo modo es necesario determinar los riesgos y oportunidades prever esas situaciones de ocurrir en caso de los riesgos o explotar la situación en caso de las oportunidades. Como se puede evidenciar en la Figura 7 Centro de idiomas y cultura Wordbee obtiene un 40.7% de cumplimiento parcial de los apartados de este capítulo y el 59.3% de los puntos no cumplen con los requerimientos de la norma ISO 9001-2015. Como se puede observar la Institución no cumple con ningún punto de este capítulo por lo que este necesita especial atención es necesario abordar actividades como:

- Identificación, valoración y tratamiento de los riesgos y oportunidades
- Definición de los objetivos de la calidad
- Realización del procedimiento del control de cambios

5.2.5 Diagnóstico capítulo 7.

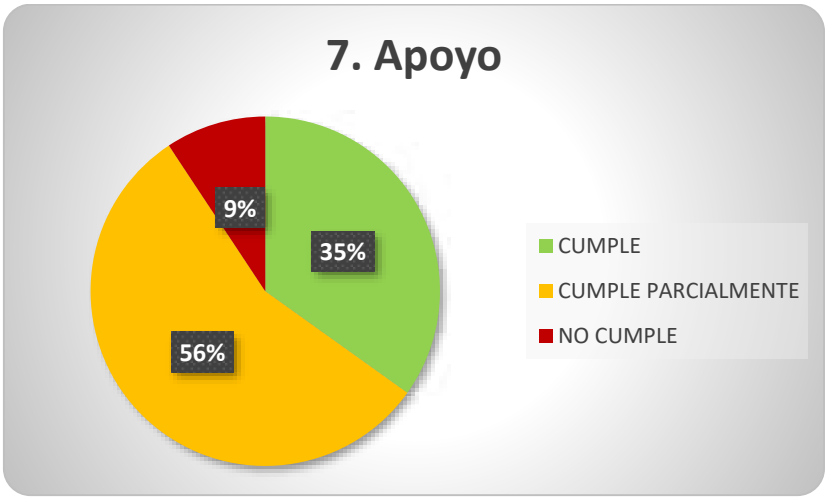


Figura 9. Diagnóstico capítulo 7. (Elaboración propia)

El capítulo 7 de la norma, corresponde al apoyo, aquí se debe proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad. En este capítulo como se evidencia en la Figura 8 Centro de idiomas y Cultura Wordbee tiene un nivel de cumplimiento del 34.9% dado que la empresa tiene determinado las comunicaciones internas y externas para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, tiene el 55.8% de cumplimiento parcial, puesto que el control de su información documentada no es óptimo para un adecuado cumplimiento de la norma, y tiene un 9.3% de no cumplimiento de la norma. A pesar de que el porcentaje de no cumplimiento haya sido bajo, la Institución está en constante búsqueda de la mejora continua por lo que para aumentar el nivel de cumplimiento debe esforzarse en aspectos como:

- Registro de la información documentada
- Asignación de recursos necesarios por el SGC
- Aseguramiento de la competencia del personal para la realización de labores
- Conocimiento por las áreas en temas como la política objetivos de calidad
- Llevar a cabo una comunicación interna y externa asertiva

5.2.6 Diagnóstico capítulo 8.

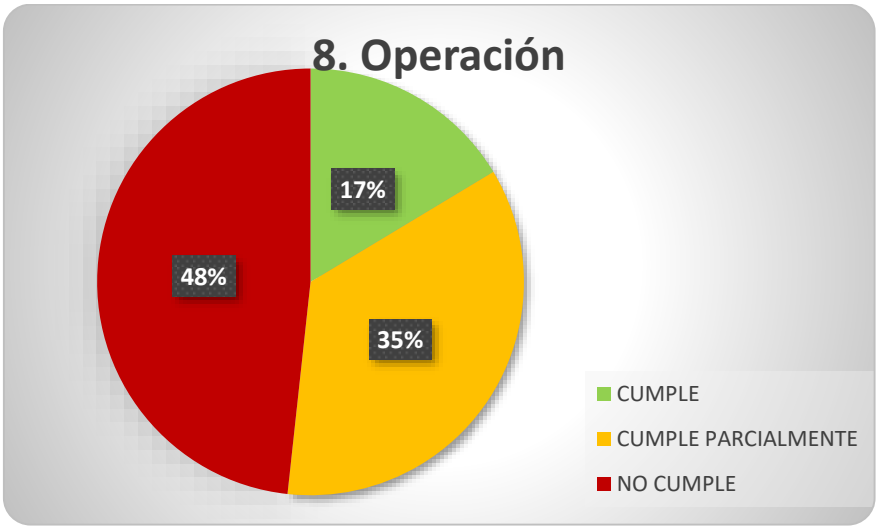


Figura 10. Diagnóstico Capítulo 8 (Elaboración propia)

Como se evidencia en la Figura 9 la empresa solo tiene el cumplimiento del 16.5% de lo requerido por el capítulo 8, el cual habla acerca de la operación de la empresa; esto hace referencia a la adecuación y la vida útil de los productos, así como el adecuado uso de las instalaciones para la prestación del servicio de forma adecuada y cuidando la propiedad de los clientes, para así no ver afectada la imagen de la compañía. Adicionalmente la Institución tiene un 35.3% de cumplimiento parcial el cual se ve evidencia principalmente en la aplicación de controles para los servicios prestados, cuando estos vienen de proveedores externos a la compañía; y por último, pero es donde se debe poner más cuidad la empresa Centro de idiomas y Cultura Wordbee tiene un no cumplimiento de los requisitos del capítulo 8 del 48.3%. Las actividades que la Institución debe poner mayor cantidad de esfuerzos para incrementar el nivel de cumplimiento de la norma son:

- Planificación y control operacional
- Diseño de productos y servicios
- Control de productos y servicios
- Control de las salidas no conformes

5.2.7 Diagnóstico capítulo 9.

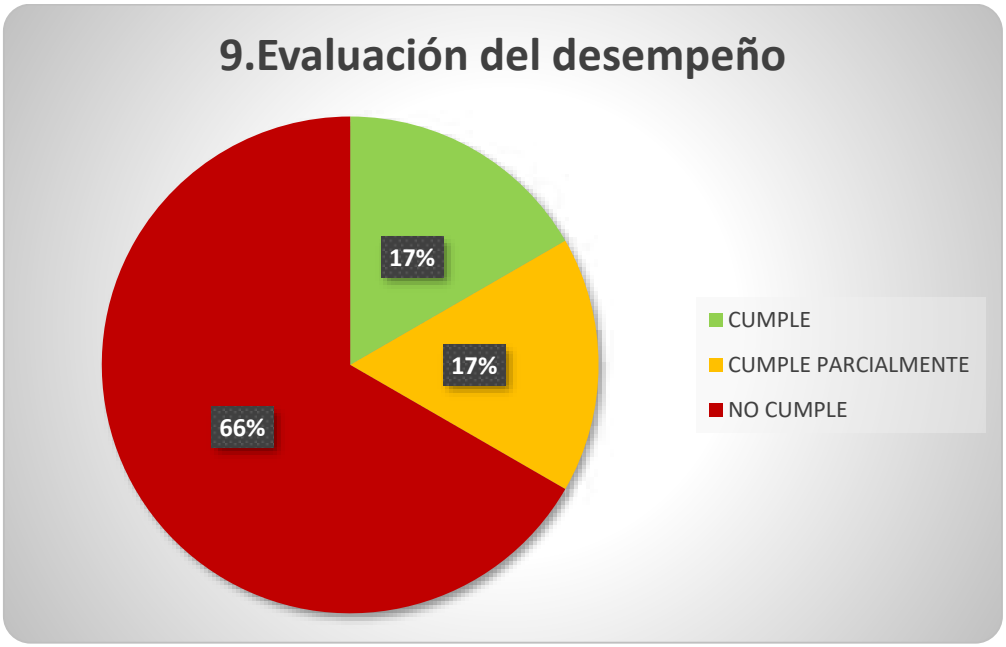


Figura 11. Diagnóstico capítulo 9. (Elaboración propia)

En el capítulo 9 la NTC ISO 9001-2015 se habla acerca de evaluación de desempeño que debe tener Institución. Centro de idiomas y cultura Wordbee tiene un 16.7% de cumplimiento en donde se evidencia que uno de los puntos cumplidos son los de realizar un seguimiento a los requerimientos de los clientes y se tienen los métodos con los cuales estos requerimientos van a ser medidos. Tiene un 16.7% de cumplimiento parcial en donde se evidencia que la empresa es consiente que tiene que llevar un plan de auditorías para la compañía, sin embargo esta no es realizada de la manera más óptima. Para finalizar el análisis de este capítulo se puede identificar que la Institución tiene el 66.7% de no cumplimiento de los requisitos del capítulo. Para la mejora de cumplimiento en los requerimientos de este capítulo es necesario:

- Mejorar el sistema de seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Diseño e implementación de auditorías internas

5.2.8 Diagnóstico capítulo 10.

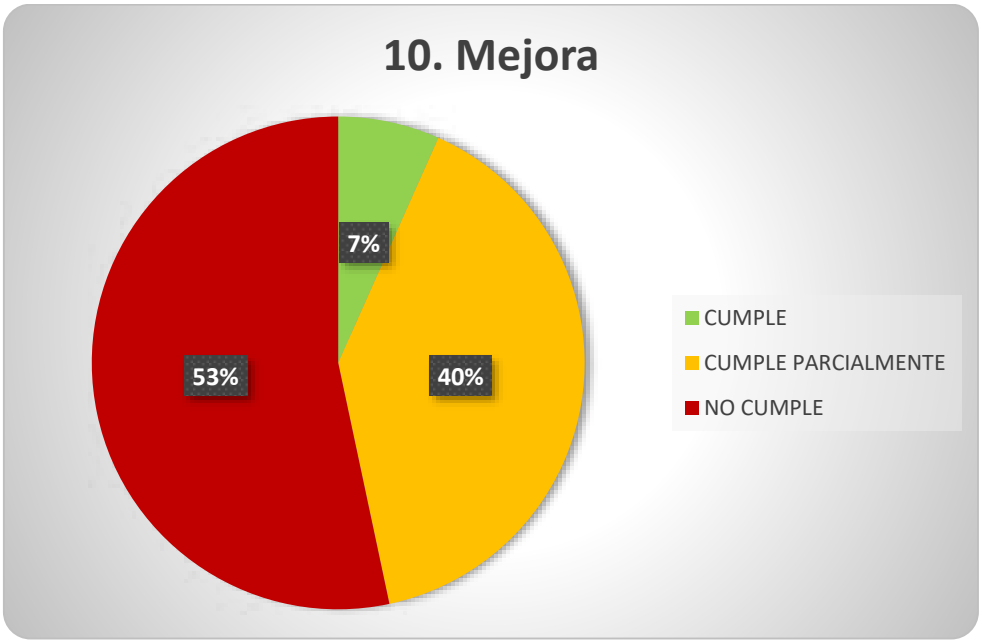


Figura 12. Diagnóstico capítulo 10. (Elaboración propia)

En el capítulo 10 se habla acerca de la mejora que deben implementar las empresas para enfrentar las no conformidades que puede llegar a tener a lo largo de la actividad, en este caso Centro de idiomas y cultura Wordbee como se puede observar en la Figura 11 tiene un porcentaje de no cumplimiento del 53.3%, en la cual se deben implementar puntos como la documentación y control de las no conformidades, y la puesta en marcha de las actividades de mejora. El porcentaje de cumplimiento parcial de este capítulo es del 40% en donde se evidencia que ha habido acciones tomadas en cuestión a las no conformidades, pero estas no han sido evaluadas de manera correcta ni documentadas como lo exige la norma. Asimismo, también se evidencia que Centro de idiomas y cultura Wordbee sólo tiene el 6.7% de cumplimiento de este capítulo el cual corresponde al punto en el cual la empresa ha tomado las acciones correctivas apropiadas para la solución de las no conformidades del cliente.

5.3 Contexto de la organización

5.3.1 FODA.

Se realizó el análisis FODA para cada uno de los procesos que integran el mapa de procesos de la Institución, (gerencial, calidad, académico, comercial, administrativo,

financiero y talento humano). La construcción de cada matriz FODA se realizó en compañía de los líderes de proceso, se identificaron Debilidades y fortalezas desde el contexto interno y las amenazas y oportunidades desde el contexto externo. Para el registro de la información se diseñó un formato que permitiera detallar cada una de las ideas expresadas por los funcionarios de la Institución. Ver ANEXO B

5.3.2 FODA organizacional.

A continuación, se da a conocer el análisis FODA general de la compañía, en donde se reúnen los puntos clave de cada proceso que compone la estructura organizacional de la empresa Centro de Idiomas y Cultura Wordbee.

Tabla 1.

Análisis FODA general.

	Análisis FODA general.	
	Factores Internos (área u organización)	Factores Externos (área u organización)
Positivos para el cumplimiento del objetivo	Fortalezas	Oportunidades
	- Buen servicio del personal con otras áreas - Conocimiento del personal en actividades que le competen al área - Personal responsable - Buena comunicación entre las áreas de trabajo - Contratación del personal cuando se requiere aumento de la mano de obra - Trabajo en equipo - Infraestructura adecuada para la ejecución de procesos - Personal capacitado para la ejecución de actividades - Planeación de las tareas del área - Seguimiento del desempeño de los procesos - Apoyo incondicional a los demas procesos - Compromiso del lider de área - Apoyo a la mejora de los procesos - Alianzas estrategicas - Uso del modelo de gestion CRM (Customer relationship management) para el control y manejo de los clientes - Precios competitivos para todos los sectores de mercado - Ubicación estrategica de las sedes en zonas estrategicas de mercado - Se cuenta con un producto innovador y con caracteristicas para impactar al cliente. - Ludicas para el aprendizaje - Material academico reconocido - Ayudas audiovisuales - Adecuado seguimiento a procesos academicos - Eficiencia en ejecución en tareas del área - Buen control de activos del area - Red fuerte para las necesidades de la organización - Ingreso y flujo de dinero constante - Credibilidad del sector financiero - Buena forma de pago a proveedores y acreedores - Disponibilidad del personal - Disponibilidad de herramientas de trabajo necesarias - Se promueve la obtencion de resultados - Buenas habilidades de negociacion	- Estructurar adecuadamente los procesos - Fortalecer las competencias del talento humano - Automatizar los procesos apoyandose en diferentes software - Adoptar plataformas que permiten mejorar el desempeño del personal (agilizacion de trabajo, capacitación, modulación de tareas) - Capacitación con docentes legales - Mejorar las relaciones con proveedores - Apoyo al área por la dirección - Adopcion de una cultura organizacional - Realizacion del manual de funciones para la aclaración de los deberes y las responsabilidades de cada cargo - Certificaciones de calidad - Innovacipon y desarrollo - Estandarización de procesos y procedimientos - Mejora del sistema de gestion de calidad - Clientes potenciales - Existencia de mercados sin explorar - Posicionamiento de la marca para asi captar mas nicho de mercado - Ampliar las lineas de negocios para llegar a mas tipos de clientes - Fidelizar al cliente - Comercio electrónico - Mejora del servicio con los estudiantes - Mejorar tecnologicamente las aulas - Fortalecer las competencias pedagogicas de los docentes - Desarrollo de proyectos educativos en Bogotá, Cundinamarca - Intercionalización. - Nuevas tecnologías de la información - Apoyo de empresas nacionales o internacionales en soluciones tecnológicas - Interes de los estudiantes por la tecnología. - Globalización - Preferencia del consumo del cliente - Negociaciones con entiedades financieras - Asesoria legal y fiscal - Establecimiento de politicas y procedimientos contables - Conocer las necesidades de los empleados
Negativos para el cumplimiento del objetivo	Debilidades	Amenazas
	- Alto porcentaje de rotación de personal - Falta de recursos financieros para la ejecución de procesos. - Inexistencia de perfiles de cargos - No hay tabla de salarios estructurada - Desorganización en procesos laborales - No hay una metodología de selección de personal - No hay un codigo de conducta que establezca una cultura organizacional - No hay autonomía en el área - Falta de automatización en procesos - Bajo control del stock de los libros que se encuentran en el almacen - Uso inadecuado de los recursos - Inexistencia de un manual de funciones - La información que se maneja no se encuentra actualizada - Falta de motivación - No hay lineamientos claros desde la alta direccion - Las partes interesadas no estan definidas - Falta de aclaración de las auditorias del proceso - Falta de compromiso del personal - Comunicación interna y externo de procesos - No hay seguimiento del ciclo de vida del cliente dentro de la organización - Poca capacitacion al personal nuevo y antiguo - Incumplimiento del protocolo de servicio a cliente establecido - No existe documentación soporte de la calidad manejada - No existen evaluación de desempeño - No existe un plan de mejora metodologico - Falta de un sistema de control de estudiantes automatizado - Filtro poco eficiente del perfil de los clientes - Fallas de comunicación con las demas áreas - Tramitologia con los estudiantes para cambios de nivel o traslados - Programación de horarios de estudiantes de manera manual y poco eficiente - No hay planeación y direccionamiento estrategico - Falta de actualizacion de los equipos tecnologicos antiguos - Falta de de un mobiliario adecuado para el almacenamiento de los equipos tecnológicos - No hay proyección presupuestal - Inexistencia de un programa financiero para el manejo de la información - Falta de apoyo para mejorar los procesos de la empresa que	- Riesgo de fuga de talentos (la competencia se lleva al personal que ha sido entrenado y capacitado dentro de la compañía debido a mejores ofertas laborales) - Poca atracción de prospectos de empleados por no conocimiento de la compañía. - Poca oferta para el personal de la compañía - Fugas de dinero en las sedes - Ambiente de trabajo inadecuado - Aumento de endeudamiento - Resistencia al cambio - Falta de estandarización de los procesos - Falta de recursos informaticos para el manejo de la información documentada - Competencia con certificaciones de cálidad. - Aplicaciones virtuales para la enseñanza de un segundo idioma - Exigencia de calidad por parte del mercado - Problematicas con el medio ambiente. - Academias con metodologias flexibles - Capacidad instalada afectada por el ingreso variable de los estudiantes mes a mes - Procesos metodologicos para el aprendizaje ofertados por la competencia - Deserción de estudios. - Baja cultura del estudio de una segunda lengua en Colombia - Caida constante de la red de internet - Seguridad informatica - Incumplimiento de los proveedores de servicio - Alto volumen de reportes de daños en equipos - Falta de control sobre la buena instalaciones de equipos tecnológicos - Inflación - Tasa de cambio - Perdida de negociaciones con instituciones bancarias - Disminución de las fuentes de información - Demandas y procesos legales - Incremento de impuestos

Nota: Autoría Propia

5.3.3 Matriz de estrategias FODA.

La matriz de estrategias FODA es un instrumento que ayuda a la gestión gerencial a desarrollar cuatro tipos de estrategias, las cuales son:

- ESTRATEGIAS FO: la intención de estas estrategias es usar los puntos fuertes de la institución con el fin de abordar las oportunidades que se puedan presentar.
- ESTRATEGIAS DO: esta pretende eliminar las debilidades internas de la institución con ayuda de las oportunidades del exterior que influyen en el desarrollo de las actividades.
- ESTRATEGIAS FA: su objetivo es aprovechar las fortalezas de la institución para enfrentar las posibles amenazas a las que se enfrenta en el desarrollo de sus actividades.
- ESTRATEGIAS DA: son tácticas defensivas que buscan disminuir las debilidades internas de la mano que se evitan las amenazas.

Es por esto que para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee se realizó la matriz FODA la cual se encuentra en la Tabla 2.

Tabla 2.

Estrategias FODA.

Estrategías FODA	
Estrategías FO	Estrategías DO
FO1: Mantener y mejorar la buena comunicación entre las áreas de trabajo FO2: Mantener y aumentar la calidad del servicio prestado FO3: Potenciar y mejorar la distribución de los canales de comunicación con el entorno exterior. FO4: Estructurar los procesos con la ayuda del personal responsable y capaz para trabajar en equipo con el que cuenta la instución FO5: Utilizar las habilidades de negociación para fortalecer las relaciones con los proveedores FO5: Fidelizar al cliente por medio de la metodologia innovadora y la infraestructura que posee la institución FO6: Aprovechar la buena infraestructura de la institución para mejorar tecnologicamente las aulas FO7: Aprovechar la ubicación estrategica de las sedes para la captación de mas nicho de mercado FO8: Dar a conocer el producto innovador por medio del comercio electronico FO9: Dar un uso amplio y constante a las ayudas audiovisuales con las que cuentan los salones de clase para facilitar el aprendizaje ya que estos tienen un gran interes por la tecnología F010: Implementar una cultura organizaciónal en la instutción por medio del compromiso de los lideres de cada área y el trabajo en equipo optimo que se tiene	DO1: Implementar el sistema de gestión de calidad que permita a la empresa tener un control claro de la organización. DO2: Fortalecer las competencias del talento humano para asi disminuir la alta rotación de personal DO3: Adoptar plataformas que permitan llevar un control adecuado del inventario de material de estudio con el que cuenta la Institución DO4: Mejorar el seguimiento del ciclo de vida del cliente conocer como se comporta este en las diferentes etapas DO5: Realizar el manual de funciones para aclarar los deberes y responsabilidades de cada cargo y asi disminuir la desorganización de procesos laborales DO6: Dar los lineamientos e instrucciones claras por parte de la alta dirección como parte del apoyo constante DO7: Adoptar software que facilite la programación de clases de los estudiantes DO8: Mejorar las comunicaciones entre areas y asi cononocer las necesidades de los empleados
Estrategías FA	Estrategías DA
FA1: Incentivar el apoyo entre areas para disminuir la fuga de talentos FA2: Continuar manejando un buen control de los activos asignados a cada area para prevenir fugas de dinero en las diferentes sedes FA3: Apoyar continuamente el mejoramiento de los procesos y asi disminuir la resistencia al cambio FA4: Aprovechar el ingreso y flujo de dinero para no incurrir en endeudamiento FA5: Permanecer exigiendo resultados por parte de las areas de la institución para garantizar una excelente	DA1: Mantener actualizado y documentado todos los requisitos de las normas de calidad y del Estado DA2: Retener al personal con pagos justos que permitan la permanencia del mismo DA3: El alto porcentaje de rotación de personal esta relaconado con la fuga de talentos, por lo que se debe proponer ofertas mas llamativas para disminuir esta situación DA4: Mejorar la programación de los horarios de los estudiantes para optimizar la capacidad instalada de las

Nota: Autoría Propia

5.4 Partes interesadas

5.4.1 Identificación de las partes interesadas.

De acuerdo con José Ricardo (2018)

"La norma ISO 9001 se fundamenta en la documentación, implementación y la mejora continua de un sistema de gestión de la calidad, buscando la optimización de la productividad y un valor agregado a las empresas, por medio del incremento de la satisfacción de las partes interesadas."

Continuando con lo que comenta José Ricardo, está claro que la norma ISO 9001 busca la optimización de la productividad y añadir valor agregado a las empresas, sin embargo, para la adecuada gestión y cumplimiento de estas actividades es necesario realizar la identificación de las partes interesadas junto con sus necesidades y expectativas. Por esto para Centro de idiomas y cultura Wordbee se definieron las siguientes:

- Clientes.
- Accionistas.
- Proveedores.
- Personal.
- Sociedad.
- Estado.

En la siguiente tabla se utilizaron las partes interesadas identificadas para determinar sus necesidades y expectativas, de esa forma poder plantear una estrategia que garantice la satisfacción de estas

Tabla 3.

Identificación de las partes interesadas.

Identificación de las partes interesadas		
Parte interesada	**Necesidades y Expectativas**	**Seguimiento y control**
Clientes	- Buena metodología de las clases - Instalaciones aptas para el aprendizaje - Cercania al lugar de residencia - Precios economicos - Docentes especialistas - Planes de financiación - Atención antes y después del servicio - Alta satisfacción	- Evaluación y control de la metodología establecida. - Adecuación de insfraestructura con calidad y experiencia para la prestación del servicio. - Análisis de puntos estratégicos de venta. - Análisis del precio de los
Accionistas	- Rentabilidad - Crecimiento de la institución - Reconocimiento de la institución - Proyeccion de la institución -	- Garantiza el crecimiento de la empresa año tras año. - Compromiso con el desarrollo de la empresa dentro de sector, siguiendo una buena gerencia
Proveedores	- Ordenes claras por parte de la empresa - Pago oportuno - Fidelización con el cliente - Atención oportuna - Buena comunicación - -	- Definición de un procedimiento para proveedores. - Planificación de pago a proveedores. - Cumplimiento de expectativas del proveedor con la empresa. - Personal disponible para la atención
Personal	- Remuneración justa - Buen ambiente de trabajo - Herramientas adecuadas para la realización del trabajo - Asignación de actividades claras - Crecimiento profesional - Ergonomía en los puestos de trabajo - Actividades variadas - Dotación - Seguridad en el trabajo - Capacitaciones	- Definición de tabla de salarios conveniente con el empleado. - Permitiendo una buena comunicación entre los empleados de las diferentes áreas, en donde todos estén al tanto de las decisiones. - Equipos e inmubles - Establecimiento de manual de funciones de los empleados. - Planes de bienestar y crecimiento de los empleados.
Sociedad	- Generación de empleo - Apoyo a los vulnerables - Compromiso con el medio ambiente - Buena imágen de la compañía	- Participar en campañas de ofertas laborales a estudiantes para el inicio de su etapas lectivas (practicantes). - Realizar donaciones y apoyo a

Nota: Autoría Propia

5.5 Identificación y valoración de riesgos.

La identificación y valoración de riesgos es una estrategia que permite descubrir y determinar los riesgos en la que las diferentes áreas de la institución puedan incurrir, a través de la asignación de una ponderación para la probabilidad de ocurrencia y del impacto se definieron los valores que permiten calificar y valorar el riesgo o la oportunidad y así prestar más atención a aquella situación que se considere más importante dentro de este contexto.

En la tabla 4 se encuentra la matriz con la cual se evaluó la probabilidad de ocurrencia de los riesgos para la institución.

Tabla 4.

Matriz Evaluación de Probabilidad de Ocurrencia.

Matriz Evaluación de Probabilidad de Ocurrencia		
Criticidad	**Criterio**	**Puntaje**
Cierto	Ocurre 1 o más veces al día	5
Probable	Ocurre al menos 1 vez a la semana	4
Posible	Ocurre al menos 1 vez al mes	3
Improbable	Ocurre al menos 1 vez al semestre	2
Excepcional	Ocurre entre 0 y 1 vez al año	1

Nota: Autoría Propia

En la tabla 5 se encuentra la matriz del impacto de los riesgos analizados para Centro de idiomas y Cultura Wordbee.

Tabla 5.

Matriz Evaluación de Impacto.

Matriz Evaluación de Impacto		
Criticidad	**Criterio**	**Puntaje**
Critico	Afecta gravemente al proceso	10
Moderado	Causa problemas no significativos al proceso	5
Leve	Poca influencia sobre el proceso	1

Nota: Autoría Propia

La matriz de identificación y valoración de riesgos contiene espacios para registrar de manera sistémica, el riesgo, causa, consecuencias, probabilidad de ocurrencia y el impacto, por último, se puede realizar el tratamiento del riesgo dependiendo de las medidas de intervención definidas en cada uno de los procesos.

Tabla 6.

Matriz de Riesgos.

wordbee	MATRIZ DE RIESGOS										Código: F04-GCA-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.			
Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencia	Fuente	Probabilidad de ocurrencia		Impacto		Impacto *Ocurrencia	Criticidad	Medidas de intervencion		¿Es efectiva la medida de intervención?	
					Valor	Criticidad	Valor	Criticidad			Accion Tomada	Descripción	SI	No
Gerencial	Cierre de la empresa	Incumplimiento de la ley (Fraudes, evasion de impuestos, lavado de dinero)	Intervencion de la DIAN para realizar auditorias contables	Gestion financiera	1	Excepcional	10	Critico	10	Moderado	Supresion del riesgo	Implementar medidas de control para suprimir esta situación por completo		
		Quiebre financiero	Mala administración o mal uso de los recursos	Gestion financiera	1	Excepcional	10	Critico	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generación de arcas de dinero que contribuyan al superación de la situación		
		Falta de demanda (Matriculas de estudiantes)	Producto poco innovador	Gestion comercial o academica	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generación de valor agregado al producto para amentar la venta de matriculas		
		Incapacidad de competir en el mercado	Mercado saturado	Gestion comercial o academica	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generación de producto innovador para acceder a mercados donde no ha sido ofertado tal producto		

Nota: Autoría Propia

5.6 Definición del alcance del SGC.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la institución Centro de idiomas y cultura Wordbee está enfocado en el área Académica y en el área Comercial, ya que son las dos áreas que cumplen el enfoque misional de la institución, dando así la comercialización y prestación del servicio de cursos de inglés entre los niveles A1, A2, B1 y B2.

5.7 Documentación del SGC.

Para la consecución de la documentación del sistema de gestión de calidad para el Instituto Centro de idiomas y Cultura Wordbee, se toma en cuenta como referencia los requerimientos de la NTC ISO 9001-2015 y las necesidades internas de la institución y la mejora de la calidad del servicio ofrecido.

La información documentada de la empresa Centro de idiomas y cultura Wordbee será llevada de la siguiente manera:

- Análisis FODA de la organización.
- Identificación de las partes interesadas.
- Matriz de riesgos.
- Alcance del sistema de gestión de calidad.
- Política y objetivos de calidad.
- Matriz de responsabilidades.
- Control de cambios.
- Mapa de procesos.
- Caracterización de los procesos.
- Diseño de perfiles de cargos.
- Procedimientos o instructivos de trabajo.
- Registros varios.
- Control de información documentada
- Auditorías internas.
- Formatos y registros.

5.7.1 Mapa de proceso.

El mapa de procesos es una representación esquemática en donde se clasifican los procesos generales de una organización dentro de las categorías estratégico, misional, apoyo.

Para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee el mapa de procesos se muestra en la figura 12.

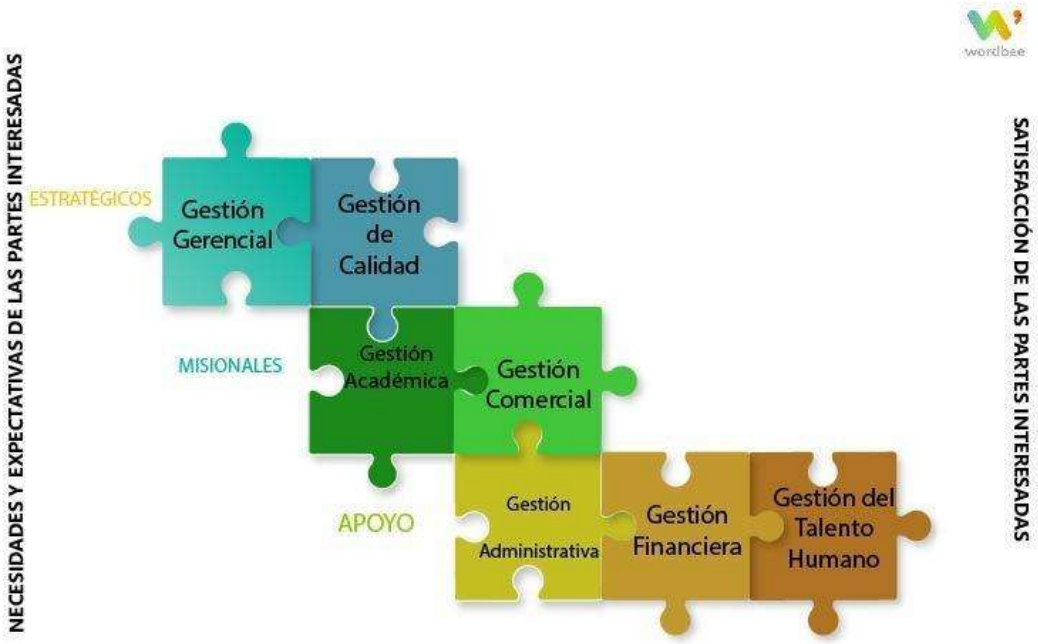


Figura 12. Mapa de procesos. (Elaboración propia)

5.7.2 Política de calidad.

Ofrecer una propuesta educativa con énfasis en el desarrollo de las habilidades lingüísticas del estudiante, guiadas hacia la obtención de altos niveles de desempeño y dominio del idioma inglés, mediante un equipo humano calificado y comprometido con la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, para así garantizar una atención oportuna, eficacia en los procesos y optimización de los recursos con enfoque hacia la mejora continua.

Todos los colaboradores deben estar al tanto de la política de calidad, así como de sus objetivos para que haya un compromiso con el cumplimiento de las necesidades de la institución generando un ambiente de calidad para las los procesos y procedimientos establecidos.

5.7.3 Objetivos de calidad.

- Realizar Capacitaciones al personal con el fin de formar colaboradores eficaces y eficientes.
- Cumplir con las necesidades de las partes interesadas con el fin de lograr una satisfacción continúa de las mismas.
- Cumplir satisfactoriamente con las necesidades del cliente
- Generar una un ambiente de calidad en la institución para el cumplimiento de los logros corporativos.
- Realizar la evaluación de la eficiencia de los indicadores de gestión establecidos para el desempeño de las áreas de la institución.

5.7.4 Matriz de responsabilidades con el SGC.

Para la matriz de responsabilidades de Centro de idiomas y Cultura Wordbee se tomó el organigrama de la empresa y se le asignó una responsabilidad a cada área según los numerales de la NTC ISO 9001-2015, con el fin de que esta sea un inicio para la creación del perfil de cargos de la compañía.

Tabla 7.

Matriz de responsabilidades.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD "SGC"																	
ACTIVIDADES	**Responsables**																
	Gerencia General	Gestión de Calidad	Gestión Financiera	Cartera	Gestión Académica	Admisiones	Diseño y Desarrollo	Trámites	Gestión Comercial	Servicio al cliente	Call Center	Puntos de venta	Gestión del Talento Humano	Nómina	SST	Gestión Administrativa	Tics
4. Contexto de la organización.																	
4.1. Compresión de la organización y su contexto	X	X															
4.2. Comprensión de las necesidad y expectativas de las partes interesadas	X	X															
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad		X															
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procedimientos		X															
5. Liderazgo.																	
5.1 Liderazgo y Compromiso	X	X	X		X				X				X			X	
5.1.2 Enfoque al cliente	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X					
5.2 Política	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2.1. Establecimiento de la política de calidad	X	X															
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	X	X															
5.5 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X	X	X	X	X				X				X			X	
6. Planificación.																	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X															
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos		X															
6.3 Planificación de los cambios		X															
7. Apoyo.																	
7.1 Recursos	X		X	X												X	
7.1.1 Personas	X												X				
7.1.2 Infraestructura	X	X														X	
7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos	X				X				X							X	
7.1.4 Recursos de seguimiento y evaluación	X															X	
7.1.4.1 Trazabilidad de las mediciones	X																
7.1.5 Conocimientos de la organización	X	X	X		X				X				X			X	
7.2 Competencia	X	X											X				
7.3 Toma de conciencia	X	X	X		X				X				X			X	
7.4 Comunicación	X				X	X		X	X	X	X						
7.5 Información documentada		X														X	
7.5.1 Creación y actualización		X														X	
7.5.2 Control de la información documentada		X														X	

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD "SGC"																	
ACTIVIDADES	**Responsables**																
	Gerencia General	Gestión de Calidad	Gestión Financiera	Cartera	Gestión Académica	Admisiones	Diseño y Desarrollo	Trámites	Gestión Comercial	Servicio al cliente	Call Center	Puntos de venta	Gestión del Talento	Nómina	SST	Gestión Administrati	Tics
8. Operación.																	
8.1 Planificación y control operacional	X	X			X	X		X									
8.2 Requisitos para los productos y servicios					X	X		X		X	X						
8.2.1 Comunicación con el cliente					X	X		X		X	X						
8.2.2 Determinación de los requisitos del producto y servicio					X	X	X	X	X	X	X	X					
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		X			X	X	X	X									
8.2.4 Cambios en los requisitos de los productos y servicios.					X		X										
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.					X	X	X										
8.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					X	X	X										
8.3.2 Entradas para el diseño y desarrollo	X				X		X										
8.3.3 Controles del diseño y desarrollo	X	X			X		X										
8.3.4 Salidas del diseño y desarrollo							X		X								
8.3.5 Cambios del diseño y desarrollo							X										
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados actualmente	X				X		X										
8.4.1 Tipo y alcance del control	X				X												
8.4.2 Información para los proveedores externos.									X							X	
8.5 Producción y provisión del servicio.					X		X										
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio.					X												
8.5.2 Identificación y trazabilidad					X												
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	X				X				X							X	
8.5.4 Preservación					X												
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	X	X							X							X	
8.5.6 Control de los cambios		X			X												
8.6 Liberación de los productos y servicios.					X												
8.7 Control de las salidas no conformes.		X			X		X										
9. Evaluación y desempeño.																	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		X															
9.1.2 Satisfacción del cliente	X								X	X	X	X					
9.1.3 Análisis y evaluación		X															
9.2 Auditoria interna		X															
9.3 Revisión por la dirección	X																
9.3.1 Entradas de la revisión por la dirección	X																
9.3.2 Salidas de la revisión por la dirección	X																
10. Mejora																	
10.2 No conformidad y acción	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota: Autoría Propia

5.7.5 Planificación del control de cambios.

Según la NTC ISO 9001-2015 cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, esta debe ser llevada de la mejor manera con el fin de que se evalúen todos los cambios, sus posibles riesgos y oportunidades.

Es por esto que para Centro de idiomas y Cultura Wordbee se realizó un procedimiento de cómo se deben realizar los cambios en el sistema y asimismo un formato para el control de los cambios. Ver ANEXO D.

5.7.6 Caracterización de los procesos.

Las caracterizaciones se realizaron con el fin de planificar el sistema de gestión de calidad. Cada uno de los procesos establecidos en el mapa de procesos del Centro de Idiomas y Cultura Wordbee fue documentado con su respectiva caracterización, En ellas se identifica el objeto, alcance, responsable, entradas, salidas, proveedores y clientes, indicadores de gestión del proceso, numerales ISO relacionados, documentación interna, recursos, entre otra información valiosa para cada proceso de una organización. La tabla 6 da muestra de la estructura utilizada para la documentación de las caracterizaciones, las demás caracterizaciones se pueden evidenciar en el ANEXO E

Tabla 8.

Caracterización Gestión Gerencial.

<table>
<tr><td> </td><td colspan="2">CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL</td><td>CÓDIGO:
FECHA EDICIÓN: 28/09/2019
PÁGINA: 1 de 1
VERSIÓN: 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBJETIVO: Establecer criterios de seleeción para definir los objetivos a los que la institución debe apuntar
ALCANCE: El proceso de gestion gerencial comienza planeando los objetivos o metas de la empresa y termina implementando acciónes de mejora al desarrollo del objetivo que ya se llevo a cabo</td><td>RESPONSABLE
Gerente General.</td></tr>
<tr><td>ENTRADAS
Indicadores
Oportunidades de mercado
Especulaciónes
Noticias de economia sectorial, departamental, nacional e internacional para identificar tendencias</td><td>PLANEAR
Objetivos estrategicos
Direccionamiento estrategico
Incrementos de la productividad
Eficiencia y eficacia</td><td>HACER
Informes de gestión y evaluación
Planes de accion
Planes correctivos
Presupuestos gerenal y por áreas</td><td>SALIDAS
Mision, vision, valores organizacionales, objetivos, politicas, manuales de funciones, perfiles de cargo</td></tr>
<tr><td>PROVEEDORES
Cada uno de los departamentos de la institución
El mercado</td><td>VERIFICAR
Informes de resultados y evaluación
Cumplimiento de indicadores de gestión</td><td>ACTUAR
Realizar acciones correctivas
Realizar acciones preventivas</td><td>CLIENTES
Cada uno de los procesos</td></tr>
<tr><td>INDICADORES
Objetivos completados satisfactoriamente</td><td colspan="2">ÍNDICE
(Objetivos completados/Objetivos propuestos)*100</td><td>META FRECUENCIA
90% Semestal</td></tr>
<tr><td>NUMERALES NTC ISO 9001:2015
4.1-4.2.3-4.2.4-5.1-5.2-5.4-5.4.1-5.4.2-5.5-5.5.1-5.5.2-5.5.3-5.5.6-6.1-7.1-7.5.</td><td colspan="2">DOCUMENTOS SOPORTE
Informes de auditorias, Indicadores de resultados, plan de accion, ejecuciones presupuestales</td><td>RECURSOS
Humano
Tecnologico
Financiero
Infraestructura</td></tr>
<tr><td colspan="4">RIESGOS
Incumplimiento de la ley, quiebre financiero, incapacidad para competir en el mercado, falta de planeación</td></tr>
</table>

Nota: Autoría Propia

5.7.7 Diseño de perfiles de cargo que inciden en el SGC.

Para la NTC ISO 9001-2015, en el capítulo 7 se habla acerca de los requisitos que deben ser establecidos en la compañía como evidencia de la competencia que se quiere para el personal, así como se deben evidenciar sus conocimientos, habilidades y estudios, ya que esto aportará a la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

Para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee se realizaron los siguientes formatos:

- Formato de Perfil de cargos.
- Formato de Manual de Funciones.
- Formato de entrevistas y selección del personal.
- Formato de inducción.
- Formato de requisición de personal.

Ver ANEXO F

5.7.8 Procedimientos o instructivos de trabajo.

Para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee se realizaron los siguientes procedimientos como los pide la NTC ISO 9001-2015 con el fin de que se tenga una evidencia de lo que se debe realizar en cada proceso y para poder mejorar el sistema de gestión de la calidad paulatinamente; se realizaron procedimientos para:

- Desarrollo de clases.
- Solicitud de constancias.
- Diseño Curricular
- Mantenimiento preventivo de equipos.
- Mantenimiento correctivo de equipos.
- Compras
- Evaluación de proveedores
- Ventas
- Control de PQRSF
- Contratación.
- Desvinculación.

- Recuperación de cartera

Ver ANEXO G

5.7.9 Registros varios.

Siguiendo los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015 diseñó y elaboró la documentación tanto lo referenciado en la noema externa como para dar cumplimiento con las necesidades internas Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, La documentación realizada fue la siguiente:

A. GESTIÓN ACADÉMICA

- Registro de asistencia a clases
- Observación y evaluación de clases
- Tabla de notas
- Formato de avance de grupos
- Formato de diseño curricular
- Revisión de diseño curricular
- Verificación del diseño curricular

B. *GESTIÓN ADMINISTRATIVA*

- Listado de proveedores
- Selección y evaluación de proveedores
- Acta de entrega
- Entrega de correspondencia
- Orden de compra
- Control de préstamo de equipos tecnológicos
- Control de usuarios y contraseñas
- Control de líneas corporativas
- Acta de entrega de equipos tecnológicos

C. GESTIÓN COMERCIAL

- Encuesta de satisfacción del cliente

D. GESTIÓN DE CALIDAD

- Listado Maestro de Documentos
- Solicitud documental

- Acta de reunión
- Registro para la Revisión de la Dirección
- Formato de Control de PQRSF

E. GESTIÓN FINANCIERA

- Ficha de cobro cartera
- Paz y Salvo cartera

F. GESTIÓN GERENCIAL

- Evaluación de desempeño

G. GESTIÓN TALENTO HUMANO

- Solicitud de permisos
- Acta de entrega de puesto
- Encuesta clima laboral
- Entrega de dotación y EPP
- Comunicado interno
- Autorización Descuento
- Paz y Salvo retiro de personal.

Cada uno de los documentos antes mencionados se puede apreciar en el ANEXO H.

5.7.10 Control de la información documentada.

Conforme a lo que exige el punto 7.5.3 de la norma ISO 9001-2015, la información documentada que se requiere por el sistema de gestión de calidad debe estar controlada de tal manera que esta se encuentre disponible cuando y donde se necesite y se encuentre adecuadamente protegida para prevenir la perdida de información; por tal motivo para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee se realizó:

- Listado maestro de documentos
- Procedimiento de control documental

Ver ANEXO I

5.7.11 Procedimiento de auditorías internas.

Es requerimiento de la norma ISO 9001-2915 realizar auditorías internas para la obtención de información útil sobre el sistema de gestión de la calidad. Por lo tanto, para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee se realizaron los siguientes formatos:

- Plan de auditorias
- Programa de Auditorias
- Reporte de Auditorias
- Apertura y Cierre de auditorias
- Procedimiento de Auditorías Internas

Ver ANEXO J

5.7.12 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.

Según la norma ISO 9001:2015 en el momento en el que se produce una no conformidad ya sea por el incumplimiento de la norma o por una queja, la empresa debe tomar las decisiones y medidas respectivas para el tratamiento de la no conformidad y asumir las consecuencias que esta genera. Para dar cumplimiento a este requisito se realizaron los siguientes formatos para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee:

- Identificación de las no Conformidades
- Procedimiento de No conformidades
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- Registro Acción correctiva
- Registro Acción preventiva

Ver ANEXO K

5.7.13 Tablero de indicadores.

El tablero de indicadores o balance scorecard es una herramienta visual de control que permite conocer el estado de determinada situación y momento en términos de cumplimiento de los objetivos que establezcan las organizaciones.

Para el Instituto Centro de Idiomas y Cultura Wordbee se realizó un formato en donde se establecía un objetivo a medir, posteriormente se definía la fórmula para realizar el cálculo y se definía la frecuencia de medición; los resultados se enseñaban bajo un gráfico de estilo velocímetro que permite la visualización del mismo de manera fácil y llamativa.

Nota: Los resultados que se muestran en la tabla a continuación son meramente ilustrativos para denostar el funcionamiento del grafico velocímetro

Tabla 9.

Cuadro de Control.

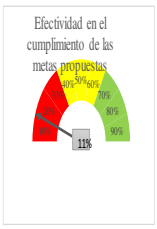
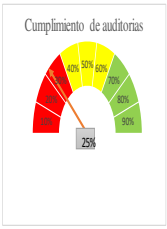
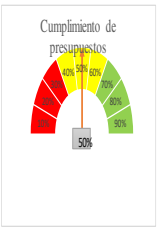
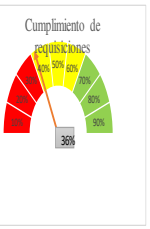
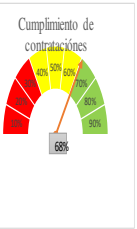
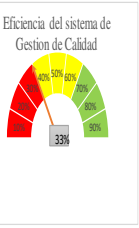
Proceso	Area	Indicador	Obetivo	Unidad de Medida	Formula	Objetivo	Frecuencia de Medicion	Optimo	Tolerable	Deficiente	Resultado	Alcance a los objetivos	Interpretación	Responsable
Estrategicos	Gestion Gerencial	Efectividad en el cumplimiento de las metas propuestas	Medir la cantidad de metas completadas con respecto al numero de metas establecidas por la gerencia	Porcentaje	(Metas completadas/Metas establecidas)	90%	Semetral	90%	85%	80%	10%	11%		Gerente General
	Gestion de Calidad	No conformidades encontradas	Medir el porcentaje de no conformidades encontradas de acuerdo al total de auditorias realizadas (En este indicador si el resultado es menor al optimo es mucho mejor)	Porcentaje	Número de no conformidades encontradas/Numero de auditorias realizadas)x 100	20%	Trimestral	5%	10%	15%	3%	60%		Director de Calidad
	Gestion de Calidad	Porcentaje de capacitaciones realizadas al personal	Medir la cantidad de capacitaciones realizadas a los colaboradores, con miras al cumplimiento de los objetivos de calidad de la institución	Porcentaje	(Capacitaciones realizadas al personal en el periodo actual/Capacitaciones realizadas al personal en el periodo pasado)	30%	Trimestral	30%	20%	10%	30%	100%		Director de Calidad
Misionales	Gestion Academica	Necesidades de los estudiantes	Medir la cantidad de necesidades de los estudiantes conocidas por la empresa, esto es para ofrecer un mejor servicio en base a estas necesidades	Unidades	Sumatoria de las necesidades de los estudiantes	N/A	Semestral	N/A	N/A	N/A	10	10		Director Académico
	Gestion Academica	Resultados academicos de periodos pasados	Medir el promedio de las notas de los estudiantes de períodos pasados con el fin de conocer el desempeño en general y el desarrollo, para ser comparados con el del periodo actual Nota: La meta de este indicador es una nota de 4.0 sin embargo, el indicador no fue creado para forzar a los docentes a ser menos estrictos en sus cursos para que los estudiantes obtengan notas mejoras, en cambio se promueve a la mejora de las estrategias empleadas de enseñanza para que los estudiantes obtengan altas notas bajo sus propios meritos	Unidades	Sumatoria de las notas obtenidas por los estudiantes en periodos pasados/Numero de notas	4	Bimestral	4	3,5	3,0	4	100%		Director Académico
	Gestión Comercial	Cantidad de nuevos clientes por mes	Medir la cantidad de nuevos clientes captados para el mes actual, de acuerdo con los clientes o datos ingresados en el mes pasado	Porcentaje	(Número de clientes en el mes actual - Número de clientes del mes pasado)/ (Número de clientes en el mes actual) x 100	20%	Mensual	20%	15%	10%		0%		Director Comercial
	Gestion Comercial	Clientes satisfechos por semestre	Medir la cantidad de clientes satisfechos por semestre con el fin de formular propuestas de mejora para el servicio al cliente	Porcentaje	(Número de clientes satisfechos)/(Número de clientes encuestados) x 100	80%	Mensual	80%	70%	60%	45%	56%		Director Comercial
Apoyo	Gestion Administrativa	Cumplimiento de requisiciones	Medir el nivel de cumplimiento de requisiciones dentro del a Institución	Porcentaje	Numero de requisiciones cumplidas/Numero de requisiciones solicitadas	100%	Mensual	100%	80%	70%	32%	32%		Director Administrativo
	Gestion Financiera	Presupuestos aprobados	Medir el numero de presupuestos aprobados del total de los presupuestos realizados totales	Unidades	Presupuestos aprobados/Peticiones de presupuestos totales	N/A	Mensual	N/A	N/A	N/A	5	5		Director Financiero
	Gestión Financiera	Equilibrio financiero	Comparar el nivel de ingreso de dinero vs el nivel de gasto total (Cuando el indice supere el 100% es por que hay equilibrio)	Porcentaje	Ingresos totales calculados/ Gastos totales ejecutados x 100	110%	Mensual	110%	100%	95%		0%		Director Financiero
	Gestion Financiera	Presupuesto asignado a determinada area	Medir el porcentaje del presupuesto total que es asignada a determinada area	Porcentaje	Presupuesto asignado a determinada area/Presupuesto Total	N/A	Mensual	N/A	N/A	N/A	20%	20%		Director Financiero
	Gestion de Talento Humano	Colaboradores satisfechos	Medir la cantidad de colaboradores satisfechos con el ambiente laboral de la institución	Porcentaje	(Número de colaboradores satisfechos)/ (Número de colaboradores encuestados) x 100	100%	Bimestral	100%	90%	70%	20%	20%		Director de Gestión Humana
	Gestion de Talento Humano	Cumplimiento de contrataciónes	Medir el porcentaje de contrataciones realizadas del total de contrataciones solicitadas	Porcentaje	Numero de contrataciones realizadas/ Numero de contrataciones solicitadas	80%	Mensual	80%	75%	70%	54%	68%		Director de Gestión Humana

Nota: Autoría Propia

Tabla 10.

Tablero de Indicadores.

wordbee	TABLERO DE INDICADORES	Código: F04-GCA-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Procesos Estrategicos		Procesos Misionales		Procesos de Apoyo		
Gestión Gerencial	Gestión de Calidad	Gestión Academico	Gestión Comercial	Gestión Administrativa	Gestion Financiera	Gestion de Talento Humano
					Presupuestos aprobados 5	
		Necesidades de los estudiantes 10			Presupuesto asignado a 20%	

Nota: Autoría Propia

5.8 Análisis costo beneficio.

Para este trabajo se realizó la relación costo beneficio en donde se tuvo en cuenta el costo que se hubiera incurrido al contratar un asesor externo para el desarrollo del diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y el costo en el que se incurrió al ser ejecutado mediante este proyecto de grado.

Los costos que se tomaron en cuenta para el análisis son los recursos que se usaron en toda la ejecución del proyecto de grado, el cual tuvo una duración total de 5 meses incluyendo el tiempo en el cual se desarrolló el anteproyecto.

Tabla 11.

Análisis Costo Beneficio.

COSTOS DIRECTOS DEL PROYECTO				
ACTIVIDAD	**Unid**	**Cantidad**	**Costo unit**	**Costo total**
Diagnóstico	Horas	20	$ 9,167	$ 183,333
Gestión del riesgo	Hora	40	$ 9,167	$ 366,667
Diseño de la documentación	Horas	120	$ 9,167	$ 1,100,000
COSTOS DE RECURSOS				

Equipos de oficina	Mes	5	$ 60,000	$ 300,000
Recursos bibliográficos	Unid	1	$ 100,000	$ 100,000
Viáticos	Unid	10	$ 50,000	$ 500,000
Asesoría proyecto	Horas	10	$ 40,000	$ 400,000
COSTO TOTAL				$ 2,950,000

COSTO ASESORIA EXTERNA			
ACTIVIDAD	**Meses**	**Costo/Mes**	**Costo Total**
Diagnóstico y diseño de la documentación externo	3	$ 4,416,667	$13,250,001

Nota: Autoría Propia

Luego de terminar toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para la institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee por parte de los estudiantes de Ingeniería Industrial, se evidencia un ahorro del 78% frente al costo que incurriría la contratación de una experta en SGC, quien es el encargado de asesorar a las empresas en la NTC ISO 9001:2015, se evidenció que el costo de ella por realizar el proyecto de diagnóstico y documentación es de $13´250.001 en donde su tiempo para el mismo sería de 3 meses.

Costo Beneficio: 100% - ($2’950.000/$13´250.001) *100 = 78%

6 Conclusiones

Debido a la decisión de realizar el diseño de la documentación para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, como un inicio para la certificación de la NTC ISO 9001:2015, se llegan a las siguientes conclusiones:

- A través del diagnóstico se identificó la situación real de la institución frente a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 en un inicio y se puede identificar que, a través del proyecto realizado, la institución comienza a cumplir la gran mayoría de los requerimientos de la misma.
- Con la identificación de las partes interesadas para la institución se crea un aspecto controlado para la institución en donde se evidencian las necesidades de cada una de ellas y así se crea una planificación correcta para el cumplimiento de sus necesidades.
- Una vez identificado el riesgo para los procesos de la institución es necesario identificar cuáles son las acciones para mitigar este riesgo con acciones correctivas y preventivas, según sea su caso.
- A partir de los análisis FODA realizados para cada uno de los procesos identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se encuentran en cada proceso, fue una manera adecuada para la identificación adecuada de los riesgos a los cuales está sometida la institución.
- A través de la NTC ISO 9001:2015 se evidencia que todos los procesos de una organización deben estar documentados, por lo que para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, tener una gran cantidad de procedimientos ya documentados hará que el control y seguimiento de la institución sea más fácil y adecuado para la dirección y la Gestión de Calidad.
- A partir del costo beneficio realizado en el proyecto se evidencia que a través del trabajo realizado por los estudiantes, Centro de Idiomas y Cultura Wordbee obtuvo un gran porcentaje de rentabilidad, puesto que este mismo proyecto, pudo haberle costado mucho más de lo invertido.

Recomendaciones

- Terminar la implementación el sistema de gestión de la calidad, no con la única finalidad de lograr una certificación sino por el contrario hacer eficiente a la organización y que la certificación sea un plus.
- Garantizar los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Concientizar a la persona con una cultura de calidad en la institución.
- Ejecutar auditorías por un agente externo para garantizar la imparcialidad de la misma.

7 Referencias

- Alzate, M. (2017). ISO9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. Revista venezolana de gerencia, *volumen 2(num 80)*

- Cañas, Roa, J, D. (2018). Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S (Trabajo de grado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano). Recuperado de: https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis%202018%20v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cubillos Constanza, M, Rozo Rodríguez, R. (2009). El concepto de calidad: historia, evaluación e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de la Salle. (4 vol). Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls

- Laiton Suarez, T. (2019). Diseño de a documentación para el sistema de gestión de calidad en la empresa Comsila SAS basado en la norma NTC ISO 9001:2015 (Trabajo de grado, Universitaria Agustiniana). Recuperado de: http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1040

- Lara Peinado, F. (1982). Código de Hammurabi (4 ed.) Madrid: Tecnos

- Londoño Sanchez, M, R, Restrepo Romero, P, Riapira Rozo, D, P. (2018). Propuesta de un sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001:2015 para Medical Protection LTDA. Salud ocupacional, como estrategia de mejoramiento en la calidad de servicios (Trabajo de grado, Universitaria Agustiniana). Recuperado de: http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/491/LondonoSanchez-MarthaRocio-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quintero, E, Valencia, S. (2008). Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 al interior de la empresa maderas de Yumbo LTDA (Trabajo de grado, Pontifica Universidad Javeriana). Recuperado de: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9615/tesis21.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiabenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill. Recuperado de: https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf
- García, Granados, J, M. (S,F). Casos de éxito de aplicación de ISO 9001. Academia. Recuperado de: https://itcelaya.academia.edu/JUANMARCELOGARCIAGRANADOS
- Nuño, P. (2017). La auditoría Interna. Emprende pyme. Recuperado de: https://www.emprendepyme.net/auditoria-interna.html
- s,n .(s,f). 5 herramientas de auditoria interna de calidad. Escuelaeuropeadeexcelencia. Recuperado de: https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/06/5-herramientas-de-auditoria-interna-de-calidad/
- s,n. (s,f). Aseguramiento de la calidad. Eafit. Recuperado de: http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf
- Yturralde, E. (2008). Costos de la no-calidad. Yturralde. Recuperado de: http://www.yturralde.com/art081103.htm

8 Anexos

Anexo A. Diagnóstico general

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4.1	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		X		La institución tiene definidos el propósito, pero no cuenta con una dirección estratégica establecida para el alcance del SGC
		V	4.1	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		X		Se ha hecho un análisis interno y externo de las situaciones que rodean el Sistema de Gestión
		P	4.2	La Organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;			X	No hay partes interesadas analizadas para la institución
		P	4.2	La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			X	No hay partes interesadas analizadas para la institución
		V	4.2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			X	No hay partes interesadas analizadas para la institución
		P	4.3	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.		X		La institución cuenta con los límites del SGC el cual debe abarcar a todos los empleados y también a los clientes, garantizando así un servicio de calidad
		P	4.3	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1		X		La institución cumple parcialmente la límites y aplicabilidad del SGC
		P	4.3	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2			X	No hay partes interesadas analizadas para la institución

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		P	4.3	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar los productos y servicios de la organización.	X			La institución sabe que productos puede y va a lanzar al mercado
		H	4.3	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables dentro del alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad		X		La institución tiene un estudio acerca de cuáles requisitos son aplicables para la empresa.
		H	4.3	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.		X		Hay información documentada y con fácil acceso para los empleados de la compañía.
		P	4.4	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	X			La institución sabe qué productos y el tipo de servicio que va a brindan
		P	4.4	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		X		El SGC ha estado en frente de todos los procesos, codificando formatos, procedimientos y demás para satisfacer la NTC ISO 9001, de acuerdo a lo establecido.
		P	4.4	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.		X		La institución identifica cuales son los procesos que intervienen en los procesos de la misma.
		P	4.4	a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;		X		La institución identifica las entradas y las salidas de cada uno de los procesos que intervienen en los procesos de la misma.
		P	4.4	b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos		X		Se identifica en qué periodicidad intervienen algún proceso con otro,

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								para determinar el proceso.
		H	4.4	c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos		X		No todos los procesos tienen indicadores
		P	4.4	d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad		X		Se dispone de los recursos necesarios para la mayoría de los procesos
		H	4.4	e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos	X			Cada área tiene un responsable asignado
		H	4.4	f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1			X	Inexistencia de la matriz de riesgos en ninguno de los procesos de la institución
		A	4.4	g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		X		Se han realizado ajustes en los procesos para alcanzar los resultados predeterminados
		A	4.4	h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad	X			La institución siempre ha buscado la mejora continua de los procesos establecidos
		H	4.4	La organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	X			Los áreas tienen procesos documentados con el fin de dar un apoyo para sus funciones
		H	4.4	b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	X			
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X		Las altas directivas de la institución no han sido un respaldo vital para el área de calidad respecto a lo establecido para el cumplimiento de los objetivos del área.

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	5.1	b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización		X		
		H	5.1	c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;		X		Las altas directivas han estado al tanto del desarrollo del SSG sin embargo no han sido un apoyo vital
		H	5.1	d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos			X	La alta directiva no ha llevado a cabo enfoques de concientización en riesgos a las áreas
		H	5.1	e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles		X		La dirección de la institución ha contribuido parcialmente en la asignación de recursos para que el SSG se desarrolle
		H	5.1	f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad			X	Las altas directivas no promovido la cultura de calidad en la institución de manera que fortaleciera el enfoque del SGC en la compañía
		H	5.1	g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos		X		Debido a la falta de planeación no se han conseguido a plenitud los objetivos previstos
		H	5.1	h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad			X	Las directivas no han promovido el SGC a las personas
		H	5.1	i) promoviendo la mejora		X		La alta directiva promueve la mejora continua de los procesos, pero no se enfoque en todas las áreas por igual,
		H	5.1	j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.		X		

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								siendo la más importante el área comercial
		H	5.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		X		La alta directiva ha cumplido con los requisitos prometidos al cliente hasta donde ha podido, puesto que ha cambiado varios temas para hacer más sostenible la empresa.
		H	5.1	b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente			X	No se han mirado los riesgos posibles para este proceso
		H	5.1	c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente		X		Siempre se ha buscado la satisfacción del cliente, ayudándolo a satisfacer sus necesidades y expectativas
		H	5.2	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoye su dirección estratégica			X	La institución no tiene políticas de calidad establecidas
		H	5.2	b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad			X	No tiene políticas de calidad y objetivos
		H	5.2	c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables		X		Tiene la intención de búsqueda del SGC y todo lo aplicable a su contexto.
		H	5.2	d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad		X		La institución está en constante búsqueda de la mejora continua del SSG
		H	5.2	La política de la calidad debe: a) estar disponible y mantenerse como información documentada			X	No tiene políticas de calidad
		H	5.2	b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización			X	La institución no ha establecido las

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								políticas de calidad
		H	5.2	c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			X	No se han definido las partes interesadas
		H	5.3	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización		X		Ya que la institución cuenta con roles establecidos, pero no con funciones establecidas al cumplimiento del SGC
		H	5.3	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		X		
		H	5.3	b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas	X			Los procesos generan su salida establecida.
		H	5.3	c) Informar, en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)		X		De parte del área de calidad se generan observaciones que podrían mejorar el desempeño de la compañía
		H	5.3	d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización	X			Todas las áreas de la institución conocen la cultura de enfoque al cliente
		H	5.3	e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el sistema de gestión de la calidad		X		La institución cumple parcialmente puesto que se establece un cronograma en el que se detallan las actividades que se deben llevar a cabo para el mejoramiento de SSG
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y		X		La institución no posee una matriz de riesgos en donde se puedan evaluar y plantear

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos				una acción de mejora sin embargo considera oportunidades de mejora y vela por aumentar los efectos deseados
		P	6.1	b) Aumentar los efectos deseables		X		
		P	6.1	c) prevenir o reducir efectos no deseados		X		
		P	6.1	d) lograr la mejora		X		
		P	6.1	La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades		X		
		P	6.1	b) la manera de: 1. integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4)		X		
		P	6.1	2. Evaluar la eficacia de estas acciones			X	
		P	6.1	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios			X	
		P	6.2	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad			X	No hay objetivos de calidad aplicados a los procesos
		P	6.2	Los objetivos de la calidad deben: a) ser coherentes con la política de la calidad			X	La institución no posee una política de calidad
		P	6.2	b) ser medibles			X	
		P	6.2	c) tener en cuenta los requisitos aplicables			X	
		P	6.2	d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.2	e) ser objeto de seguimiento			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		P	6.2	f) comunicarse			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		A	6.2	g) actualizarse, según corresponda			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.2	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: a) qué se va a hacer			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.2	b) qué recursos se requerirán			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.2	c) quién será responsable			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.2	d) cuándo se finalizará			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.2	e) cómo se evaluarán los resultados			X	La institución no ha determinado los objetivos de calidad
		P	6.3	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).		X		La institución se ha encargado de actualizar los documentos pertinentes a medida que el SGC cambia
		P	6.3	La organización debe considerar: a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales		X		
		P	6.3	b) la integridad del sistema de gestión de la calidad		X		El personal conoce y cumple con el sistema de gestión de calidad actual sin embargo en la mayoría de las ocasiones no se dispone de recursos suficientes para continuar con el proceso de mejora de este sistema a pesar de
		P	6.3	c) la disponibilidad de recursos		X		
		P	6.3	d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades		X		

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								tener asignado los responsables y las autoridades
Capítulo 7	Apoyo	H	7.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X		Los recursos no han sido puestos a disposición en su totalidad para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de SSG
		P	7,1,1	La organización debe considerar: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		X		La institución sabe que no cuenta con todos los recursos necesarios para el SGC
		P		b) qué se necesita obtener de los proveedores externos	X			La institución tiene total conocimiento de lo que necesita y espera de sus proveedores
		H	7.1.2	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.		X		Puesto que no cuenta con todo el personal necesario para que se haga tan eficaz como debería ser.
		H	7.1.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	X			Los recursos de infraestructura nunca han faltado.
		H	7.1.4	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.		X		Puesto que el ambiente laboral no tiende a ser el mejor de acuerdo a lo establecido.
		H	7.1.5	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los		X		La institución proporciona los recursos para medir la conformidad del servicio pero no tiene un método para asegurarse que los

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				productos y servicios con los requisitos				resultados sean válidos o fiables
		P	7.1.5	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		X		La institución pone los recursos necesarios para el seguimiento de estos resultados, pero no son específicas para cada actividad
		P	7.1.5	b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito	X			La institución asigna recursos para el cumplimiento de su propósito
		H	7.1.5	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito		X		La institución conserva una evidencia de los recursos de cada uno de los procesos
		H	7.1.5	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		X		La trazabilidad de las mediciones es esencial en el ámbito de los servicios sabiendo interpretar lo que se está midiendo y sacando la información acertada acerca de estos datos
		H	7.1.5	b) identificarse para determinar su estado		X		La institución determina el estado apropiado para la medición.
		H	7.1.5	c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que puedan invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición			X	La institución no debe preocuparse por la calibración de los aparatos de medición, puesto que para servicios, no se necesitan aparatos que se

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								tengan que calibrar constantemente
		H	7.1.5	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X		En caso de que equipo o forma de medición no sea apto, se deberá cambiar por unos nuevos que garanticen el cumplimiento de la medición
		P	7.1.6	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios		X		La institución busca que sus procesos cumplan con las conformidades del servicio por lo que brinda los conocimientos necesarios, pero falta más constancia en las capacitaciones
		H	7.1.6	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario		X		Los conocimiento están abiertos a todos, pero no con la facilidad de entendimiento para que todos opten a ellos
		H	7.1.6	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		X		La institución se encuentra en una constante investigación en cuanto a las nuevas tendencias de aprendizaje
		P	7.2	La organización debe: a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad			X	La institución no ha implementado los perfiles de cargos con las especificaciones de datos como educación, experiencia o formación.
		P	7.2	b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas		X		La institución se ha asegurado de que su personal sea competente basándose en los factores mencionados sin embargo no existen perfiles de cargos de donde pueda

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								tomarse un punto de referencia
		A	7.2	c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas		X		La institución realiza capacitaciones y evalúa las mismas para medir su curva de aprendizaje.
		H	7.2	d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia		X		Las áreas de calidad y SST guardan estas evaluaciones con el fin de tener una evidencia de lo logrado con ellas.
		P	7.3	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de: a) la política de la calidad			X	No hay una política de calidad
		P	7.3	b) los objetivos de la calidad pertinentes			X	No tienen objetivos de calidad
		P	7.3	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño		X		La institución inculca la importancia del cumplimiento de las acciones determinadas para cada proceso
		P	7.3	d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad		X		Las áreas de la institución han adoptado una posición en donde saben que calidad es quien tiene el manejo de la información, por lo que siempre están en constante comunicación.
		H	7.4	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar	X			La institución se ha encargado de difundir el actual sistema de gestión de calidad con información como los cambios que se han hecho al sistema mismo, nuevos formatos, levantamientos de procesos entre otras

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	7.4	b) cuándo comunicar	X			La institución comunica el SGC cada vez que haya alguna actualización
		H	7.4	c) a quién comunicar	X			La institución comunica el SGC a todos los empleados de la organización
		H	7.4	d) cómo comunicar	X			A través del correo electrónico o plataforma en donde se encuentran todos los interesados
		H	7.4	e) quién comunica	X			El área de Calidad es el encargado de esto
		P	7.5	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional		X		El SGC incluye a toda la institución la información necesaria para el cumplimiento de sus deberes
		P	7.5	b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad		X		Incluye lo documentado hasta la fecha para que sea uso por parte de las áreas necesitadas
		H	7.5	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	X			El área de calidad tiene determinado cual es el proceso para codificación de los procesos
		H	7.5	b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)	X			Los formatos que se manejan para documentar la información son claros, prácticos y tienen la codificación necesaria para encontrarlos rápidamente
		H	7.5	c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación	X			Los formatos son previamente notificados y se sabe el porqué de su cambio.

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	7.5	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite		X		A pesar de no tener toda la información documentada con respecto a esta norma la organización ha puesto a la disposición de todos esa información
		H	7.5	b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).		X		Esta documentación se tiene en un back up con el fin de que no se vaya a perder, puesto que es necesario para todos.
		H	7.5	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso		X		La institución cuenta con la distribución, el acceso y el uso, pero falta una forma más eficaz de hacer la recuperación
		H	7.5	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad		X		La institución cuenta con el almacenamiento adecuado y una preservación buena, pero falta más compromiso de las áreas para su adecuado control
		H	7.5	c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)	X			Todos los cambios que se realizan al SGC se notifican a través del correo electrónico a todos los empleados de la institución
		H	7.5	d) conservación y disposición	X			Los documentos y formatos que tiene la empresa, tienen una disposición total para todas las áreas de la institución
		H	7.5	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe	X			Los formatos externos, se usan de manera apropiada y adecuada con los fines destinados a ellos.

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				identificar, según sea apropiado, y controlar.				
		H	7.5	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas	X			El área de calidad es el único encargado para la modificación de formatos, por lo que están protegidos de cualquier modificación intencional.
Capítulo 8	Operación	H	8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios		X		La institución sabe cuáles son sus productos y servicios pero no controla todos sus requisitos
		H	8.1	b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;		X		La institución tiene información del control de los procesos, productos y servicios, pero no le hace un seguimiento adecuado a ellos.
		H	8.1	c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	X			Cumple con todos los requisitos para brindar sus servicios como lo son salones, profesores e infraestructura
		H	8.1	d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios		X		Controlan por procesos, pero al no haber un direccionamiento fijo, no los pueden controlar de manera adecuado.
		H	8.1	e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.		X		La institución tiene un mantenimiento y conservación de la información documentada, pero no de la mejor manera

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	8.1	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización		X		Los procesos documentados, tienen un planificación acertada a lo necesitado por la institución
		H	8.1	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		X		Puesto que las altas directivas promueven cambios sin importar las consecuencias
		H	8.1	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4)		X		Ya que intentan controlar los procesos externos, pero a veces puede salirse de las manos.
		H	8.2	La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios	X			La institución expresa las expectativas claras a los clientes acerca de su servicio.
		H	8.2	b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios		X		La institución ofrece a los clientes un buen manejo de las consultas y pedidos, pero con algunas demoras por capacidad
		H	8.2	c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes	X			Si, puesto que la institución maneja un formato de PQRSF a través de la página web
		H	8.2	d) manipular o controlar la propiedad del cliente	X			Se le da un manejo adecuado a las propiedades del cliente, respetando así lo pactado.
		H	8.2	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	X			Si, ya que tiene medios por donde comunicarse con el cliente.
		P	8.2	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:		X		La institución brinda los servicios, cumpliendo con toda la normatividad como empresa legalmente

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización				constituida y con un recorrido de varios años en el sector educativo.
		P	8.2	b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	X			Ya que tiene claro cuál es el alcance de su servicio y las cosas buena que ofrece.
		H	8.2	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	X			Si, ya que tiene los medios como ofrecer su servicio, como infraestructura, docentes, materiales y otros medios.
		H	8.2	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		X		Puesto, que no se han realizado la revisión exacta de todos los requerimientos necesarios para la prestación del servicio.
		P	8.2	b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido	X			No se conocen los requisitos no establecidos por el cliente
		P	8.2	c) los requisitos especificados por la organización		X		La institución intenta cumplir con todo lo prometido al cliente, sin embargo, hay situaciones que pueden salirse de control.
		P	8.2	d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		X		Ya que no se encuentran certificados bajo el ministerio de educación como instituto formal.
		P	8.2	e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	X			La institución está pendiente de los requisitos solicitados, algunos no crean falsas expectativas sobre lo ofrecido

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	8.2	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	X			La institución ofrece a los clientes claramente lo que puede ofertar como academia y buscan manera de hacerle entender a lo que se compromete la institución
		V	8.2	La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos	X			En el contrato se llevan a cabo la aceptación a lo que la institución se compromete.
		H	8.2	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.			X	No tiene documentado los resultados de revisión sobre los servicios ofertados.
		H	8.2	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados			X	No comunica los cambios de los requisitos en los servicios ofrecidos.
		H	8.3	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.		X		Ya que se tiene la planificación del diseño y desarrollo de nuevos servicios, pero se ha descuidado, por problemas operativos
		H	8.3	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		X		Puesto que tiene claro que se debe diseñar nuevas metodologías y ofrecer nuevas ideas, pero no se da el tiempo para el desarrollo de las actividades
		H	8.3	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables			X	No se han determinado las etapas

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								para el desarrollo de la actividad.
		H	8.3	c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad por ende no hay actividades de verificación
		H	8.3	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad, por ende no hay responsabilidades ni autoridades
		H	8.3	e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad
		H	8.3	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad.
		H	8.3	g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad.
		H	8.3	h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad por ende no hay controles
		H	8.3	i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad por ende no hay controles
		H	8.3	j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo			X	No se han determinado las etapas para el desarrollo de la actividad.
		H	8.3	La organización debe determinar los requisitos	X			La institución conoce los requisitos esenciales

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.				para el diseño y desarrollo de los servicios
		P	8.3	La organización debe considerar: a) los requisitos funcionales y de desempeño			X	No se han identificado los requisitos funcionales y de desempeño
		P	8.3	b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;			X	Puesto que no hay diseño por parte de la organización
		P	8.3	c) los requisitos legales y reglamentarios	X			La institución está al tanto de los requisitos legales y reglamentos.
		P	8.3	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar	X			Si, como las normas de calidad, certificaciones de educación y la integración del PEI
		P	8.3	e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios		X		La institución evalúa las posibles fallas de los servicios ofertados.
		H	8.3	Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse		X		No hay información documentada del diseño y desarrollo
		H	8.3	La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			X	No hay información documentada del diseño y desarrollo
		H	8.3	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que: a) se definen los resultados a lograr			X	No hay diseño, por lo cual no se puede hacer controles
		V	8.3	b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos			X	No hay controles del diseño
		V	8.3	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo			X	No hay controles del diseño para evaluar salidas.

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				cumplen los requisitos de las entradas				
		V	8.3	d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto			X	No hay validación del diseño y desarrollo.
		A	8.3	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			X	No ha actividades para la verificación y validación del diseño.
		H	8.3	f) se conserva la información documentada de estas actividades (revisión, verificación y validación)			X	No hay documentación porque no ha habido revisión, verificación ni validación
		V	8.3	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo: a) cumplen los requisitos de las entradas			X	No hay entradas ni salidas, porque no hay un diseño especificado en proceso
		V	8.3	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			X	No son adecuados porque no se han hecho diseños nuevos para una provisión adecuada
		V	8.3	c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			X	No hay controles del diseño
		V	8.3	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta			X	No especifican, ya que no tienen diseños nuevos a ofrecer.
		H	8.3	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo			X	No han habido salidas del diseño y desarrollo
		H	8.3	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos			X	No se han identificado, revisado ni controlado los cambios hechos puesto que no se ha hecho diseño.

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	8.3	La organización debe conservar la información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo			X	No hay información sobre los cambios del diseño y desarrollo
		H	8.3	b) los resultados de las revisiones		X		Se han realizado revisiones de los procesos los cuales han sido documentados
		H	8.3	c) la autorización de los cambios		X		Lo cambios tiene que ser autorizados debidamente.
		H	8.3	d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos			X	La institución no tiene matriz de riesgos
		H	8.4	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		X		
		H	8.4	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización		X		Si pero no se da de la mejor manera, puesto que se han evidenciado fallas del proceso por agentes externos, como libros o falta de códigos de la plataformas
		P	8.4	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		X		Se distribuyen en nombre de Wordbee, pero respaldando el aliado de NATGEO
		P	8.4	c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		X		Se han evidenciado que agentes externos como la agencia de publicidad ha generado cambios en procesos de la organización
		P	8.4	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad			X	La institución no genera ninguna evaluación de los proveedores que

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.				interactúan con la compañía
		H	8.4	La organización debe conservar la información documentada de estas actividades (evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores) y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.			X	No genera evaluación de los proveedores
		H	8.4	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	X			La institución busca bien los productos que sean los necesarios y que no vayan a perjudicar alguna operación de la compañía
		H	8.4	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		X		La institución busca que los procesos externos como la entrega de libros no vaya a afectar la operación, pero si ha pasado últimamente.
		H	8.4	La organización debe: a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad		X		La gran mayoría de los productos entrados externamente, son controlados a través de inventarios, pero no tantos.
		H	8.4	b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes			X	No tiene controles y evaluaciones sobre los proveedores
		P	8.4	c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X		La institución tiene en consideración el impacto, sin embargo algunas veces no lo puede controlar

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		P	8.4	2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo			X	No aplica controles de evaluación de proveedores
		H	8.4	d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos			X	No tiene actividades para el aseguramiento de los procesos suministrados externamente
		H	8.4	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.		X		La institución lleva un control de lo que debe pedirle a los proveedores, sin embargo no es el más claro, ya que muchas veces han faltado cosas
		H	8.4	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar		X		La institución entrega al proveedores lo que necesita, sin embargo muchas veces no es cumplido
		H	8.4	b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios;		X		La institución comunica a los proveedores que es lo que necesita, sin embargo no siempre es claro y cumplido
		H	8.4	c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas		X		La institución informa cual es la necesidad de estos productos y como podrías afectar a las personas
		H	8.4	d) las interacciones del proveedor externo con la organización		X		La institución informa cuales son las interacciones del proveedor con la ella misma
		H	8.4	e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización			X	No tiene controles de evaluación de proveedores
		H	8.4	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las			X	No tiene controles de evaluación de proveedores

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				instalaciones del proveedor externo.				
		H	8.5	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		X		La institución controla parcialmente la provisión del servicio
		P	8.5	Las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar 2) los resultados a alcanzar		X		La institución cumple con la información documentada que define los servicios prestados, pero no los resultado a alcanzar
		P	8.5	b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			X	No tiene los recursos de medición apropiados para el seguimiento
		V	8.5	c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios		X		No tiene las actividades de seguimiento adecuadas para la verificación y cumplimiento de las salidas
		P	8.5	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos	X			La institución cuenta con los recursos de infraestructura adecuados para la operación
		P	8.5	e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	X			La institución cuenta con el personal competente para el desarrollo de las actividades
		V	8.5	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores			X	No cuenta con los recursos de medición adecuados para controlar las salidas de operación
		A	8.5	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos		X		La organización desarrolla capacitaciones de vez en cuando para la

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								mitigación de errores humanos
		H	8.5	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			X	No realiza actividades de control
		H	8.5	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		X		La organización tiene claro por donde puede identificar las salidas, intentando asegurar la conformidad de sus productos
		H	8.5	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio		X		La organización identifica cual debe ser el estado de sus salidas, la cual debe ser la prestación de un servicio educativo de calidad
		H	8.5	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad			X	La organización no tiene documentada la trazabilidad de esta información.
		H	8.5	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		X		La organización protege la propiedad de los clientes mientras se encuentran en el servicio con ella
		H	8.5	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios	X			La organización le guarda la propiedad a su principal proveedor que es NATGEO
		H	8.5	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.			X	La organización no ha guardado la información documentada acerca de los proveedores que ya no va a utilizar, puesto que no llevan actividades de evaluación de proveedores

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	8.5	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos		X		La organización busca preservar la calidad en consecuencia de prestar un buen servicio
		H	8.5	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			X	La organización no tiene definidas actividades para medir el servicio post-venta
		P	8.5	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar: a) los requisitos legales y reglamentarios			X	No tiene actividades posteriores a la entrega designadas
		P	8.5	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios			X	No ha determinado las consecuencias potenciales no deseadas
		P	8.5	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios	X			La organización tiene determinado cual es la vida útil de los productos ofrecidos, la cual es la duración del curso establecido según la compra
		P	8.5	d) los requisitos del cliente		X		La organización ha realizado actividades adecuadas para saber los requisitos del cliente
		P	8.5	e) la retroalimentación del cliente		X		La retroalimentación del cliente es tomada en cuenta por la organización mediante las encuestas y PQRSF de la pagina
		H	8.5	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			X	La organización ha realizado cambios en la prestación de su servicio afectando así la conformidad de lo acordado

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	8.5	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			X	No hay información documentada de los cambios realizados
		H	8.6	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			X	La organización no tiene planificado como verificar el cumplimiento de sus servicios
		H	8.6	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		X		Las finalizaciones del servicio son llevadas a cabo aunque se cambie el tiempo estipulado
		H	8.6	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			X	No está la información documentada de las liberaciones de servicio
		P	8.6	La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			X	No se tiene información documentada sobre la trazabilidad de los procesos
		V	8.7	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada			X	No se controlan las salidas no conformes que tenga la empresa
		H	8.7	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.			X	No se tiene un plan de acción frente a servicios no conformes
		A	8.7	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes			X	No hay un control de las salidas no conformes

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) informar al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.				
		V	8.7	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			X	No haya un plan de acción frente a servicios no conformes
		H	8.7	La organización debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad;			X	No hay información documentada sobre la no conformidad de un proceso
		H	8.7	b) describa las acciones tomadas			X	No hay información documentada sobre la acción a tomar
		H	8.7	c) describa todas las concesiones obtenidas			X	No hay información documentada sobre las concesiones obtenidas
		H	8.7	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			X	No hay información documentada sobre la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.1	La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición			X	La organización no ha determinado que necesita seguimiento y medición
		P	9.1	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			X	La organización no ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos
		P	9.1	c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;			X	La organización no ha determinado cuando se deben llevar acabo el seguimiento y la medición
		P	9.1	d) cuándo se debe analizar y evaluar los			X	La organización no ha determinado cuando se

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				resultados del seguimiento y la medición.				debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición
		V	9.1	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	La organización no evalúa el desempeño ni la eficacia del SGC
		H	9.1	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.			X	No hay información documentada sobre la evidencia de los resultados
		A	9.1	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	X			La organización realiza evaluaciones para medir el desempeño de la calidad de sus servicios
		H	9.1	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	X			La organización ha determinado los métodos para obtener analizar y revisar la información recolectada sobre la percepción del cliente con respecto a los servicios prestados
		H	9.1	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	X			La organización emplea diferentes métodos y técnicas para analizar y evaluar los datos recopilados del seguimiento y la medición
		V	9.1	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios	X			La organización mide la conformidad de los productos y servicios
		V	9.1	b) el grado de satisfacción del cliente;	X			La organización usa los datos para evaluar el grado de satisfacción del cliente
		V	9.1	c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad			X	La organización no mide el desempeño ni la eficacia del SGC
		V	9.1	d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz			X	La organización no utiliza los datos

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
								recopilados para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
		V	9.1	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades			x	La organización no evalua la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgo y oportunidades
		V	9.1	f) el desempeño de los proveedores externos			X	La organización no ha diseñado ni implementado una evaluación para evaluar el desempeño de los proveedores externos
		V	9.1	g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.			X	La organización no evalúa la necesidad de mejorar el SGC
		H	9.2	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		X		La organización ha realizado auditorías internas pero no bajo intervalos de tiempo determinados
		H	9.2	2) los requisitos de esta Norma Internacional			X	La organización nunca ha realizado una auditoria interna para evaluar la conformidad de los requisitos de esta norma internacional
		H	9.2	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad: b) se implementa y se mantiene eficazmente.		X		La organización ha realizado auditorías internas pero no bajo intervalos de tiempo determinados
		H	9.2	La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría			X	La organización no tiene nigun programa de auditoria

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas				
		P	9.2	b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		X		La organización ha definido los criterios de la auditoria pero no el alcance de la misma
		H	9.2	c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría			X	La organización no ha determinado una persona encargada de realizar las auditorias que sea imparcial
		H	9.2	d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	X			Cuando la organización ha realizado auditorias se asegura de comunicar los resultados a la dirección pertinente
		H	9.2	e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		X		La organización toma acciones correctivas sin embargo estas toman un periodo extenso para ser efectuadas
		H	9.2	f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	X			La organización documenta la información relacionada con el programa de auditorías y los resultados de las mismas
		V	9.3	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		X		La dirección revisa el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación pero no a intervalos planificados
		P	9.3	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo			X	La dirección no planifica correctamente

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				consideraciones sobre: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;				las consideraciones de las revisiones previas.
		P	9.3	b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad			X	La dirección no cuestiona los cambios con el SGC.
		P	9.3	c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes			X	La organización no tiene la matriz de las partes interesadas.
		P	9.3	2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad			X	La dirección no ha evaluado la eficacia del SGC
		P	9.3	3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios		X		La dirección ha evaluado parcialmente la conformidad del servicio pero no el desempeño de los procesos
		P	9.3	4) las no conformidades y acciones correctivas			X	La dirección no ha evaluado ni revisado las no conformidades y acciones correctivas
		P	9.3	5) los resultados de seguimiento y medición			X	No tiene seguimiento y medición.
		P	9.3	6) los resultados de las auditorías		X		Realiza auditorias pero no son controladas por parte de la dirección
		P	9.3	7) el desempeño de los proveedores externos			X	La organización no ha evaluado el desempeño de los proveedores.
		P	9.3	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: d) la adecuación de los recursos			X	La dirección no ha llevado a cabo planificación de revisiones
		P	9.3	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);			X	La organización no ha abordado los riesgos y oportunidades de la empresa

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		P	9.3	f) las oportunidades de mejora			X	La dirección no ha investigado las acciones de mejora posibles a la organización
		P	9.3	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora			X	No hay salidas de revisión puesto que no son realizadas
		A	9.3	b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad			X	No hay salidas de revisión puesto que no son realizadas
		A	9.3	c) las necesidades de recursos.			X	No hay salidas de revisión puesto que no son realizadas
		H	9.3	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección			X	No hay información documentada acerca de las revisiones de la dirección
Capítulo 10	Mejora	A	10.1	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			X	No tiene acciones de mejora implementadas a la compañía
		A	10.1	Estas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras			X	No tienen actividades para la mejora de los servicios
		A	10.1	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados			X	No tiene acciones de mejora implementadas a la compañía
		A	10.1	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad			X	No hay acciones de mejora para mejorar la eficacia del SGC
		A	10.2	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;		X		La organización ha estado pendiente de las no conformidades e intentando tomar acción cuando estas han ocurridos.

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
				2) hacer frente a las consecuencias				
		A	10.2	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;			X	La organización no ha evaluado las acciones a tomar para que las no conformidades vuelvan a ocurrir.
		A	10.2	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: c) implementar cualquier acción necesaria;		X		Cuando hay no conformidades, la organización ha hecho frente a la situación e intentado solucionar
		A	10.2	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		X		Las acciones son realizadas, pero no son evaluadas.
		A	10.2	e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;			X	Se actualizarían los riesgos en caso de que la organización ya los tuviera identificados
		A	10.2	f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad		X		La organización ha realizado cambios en el SGC pero no lo ha hecho de la manera correcta, siguiendo los lineamientos adecuados
		A	10.2	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	X			Las acciones tomadas han sido apropiadas con el fin de darle satisfacción a la necesidad de la misma
		H	10.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente			X	No hay información documentada como evidencia de las no conformidades

N° del Capitulo	Nombre del Capitulo	PHVA	Numeral del Detalle	Descripción	CU	CP	NC	OBSERVACIONES
		H	10.2	b) los resultados de cualquier acción correctiva			X	No hay información documentada de las acciones correctivas
		A	10.3	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X		La organización está en busca de mejorar el SGC con el fin de que se logre la certificación
		A	10.3	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.		X		La organización está dispuesta a escuchar los análisis de la mejora continua con el fin de adoptar las acciones necesarias para la mejora continua
				RESULTADOS	**50**	**117**	**126**	
					17%	**40%**	**43%**	

Resultados del diagnositco			
Capitulo de la norma	Cu	Cp	Nc
4. Contexto de la organización	25%	54%	21%
5. Liderazgo	8%	58%	34%
6. Planificación	0%	41%	59%
7. Apoyo	35%	56%	9%
8. Operación	17%	35%	48%
9. Evaluación del desempeño	17%	17%	66%
10. Mejora	7%	40%	53%

Cu	Cumple
Cp	Cumple parcial
Nc	No cumple

Anexo B. FODA por áreas

	Gestión Gerencial - Análisis FODA	
	Factores Internos (área u organización)	Factores Externos (área u organización)
Positivos para el cumplimiento del objetivo	Fortalezas	Oportunidades
	- Pensamiento crítico para la resolución de problemas por parte de los integrantes del área - Comunicación asertiva con los mismos integrantes del área - Iniciativa para la implementación de procesos de mejora - Destreza en la negociación de tratos - Promueve la obtención de resultados	- Involucrar las demás áreas en las decisiones tomadas por la gerencia - Relaciones interpersonales de los integrantes de la gerencia con el resto de la organización - Conocimiento de las necesidades de los empleados
Negativos para el cumplimiento del objetivo	Debilidades	Amenazas
	- Poca capacidad para planear - No delega responsabilidades - Poca claridad en las ordenes que se dan - Mala comunicación con el resto de la organización - Cambios realizados sin tomar en cuenta las demás áreas - No se incentiva al cambio - No hay tolerancia frente a errores que puedan presentarse	- Falta de apoyo por las demás áreas - Desconfianza en la gerencia de la institución por las demás áreas - No se motiva a los empleados - Aumento de impuestos - Incremento de la competencia

	Gestión Comercial - Análisis FODA	
	Factores Internos (área u organización)	Factores Externos (área u organización)
Positivos para el cumplimiento del objetivo	Fortalezas	Oportunidades
	- Alianzas estratégicas - Uso del modelo de gestión CRM (Customer relationship management) para el control y manejo de los clientes - Precios competitivos para todos los sectores de mercado - Ubicación estratégica de las sedes en zonas estratégicas de mercado - Se cuenta con un producto innovador y con características para impactar al cliente.	- Clientes potenciales - Existencia de mercados sin explorar - Posicionamiento de la marca para así captar más dicho de mercado - Ampliar las líneas de negocios para llegar a mas tipos de clientes - Fidelizar al cliente - Globalización - Comercio electrónico
Negativos para el cumplimiento del objetivo	Debilidades	Amenazas
	- No hay lineamientos claros por parte de la dirección - Comunicación interna y externo de procesos - No hay seguimiento del ciclo de vida del cliente dentro de la organización - Poca capacitación al personal nuevo y antiguo - Incumplimiento del protocolo de servicio a cliente establecido - No existe documentación soporte de la calidad manejada	- Alta competencia (instituciones de educación formal y no formal) - Aplicaciones virtuales para la enseñanza de un segundo idioma - Exigencia de calidad por parte del mercado - Problemáticas con el medio ambiente.

	Gestión Académica - Análisis FODA	
	Factores Internos (área u organización)	Factores Externos (área u organización)
Positivos para el cumplimiento del objetivo	Fortalezas	Oportunidades
	- Lúdicas para el aprendizaje - Material académico reconocido - Infraestructura - Ayudas audiovisuales - Adecuado seguimiento a procesos académicos - Trabajo en equipo con el estudiante en actividades académicas	- Mejora del servicio con los estudiantes - Mejorar tecnológicamente las aulas - Fortalecer las competencias pedagógicas de los docentes - Desarrollo de proyectos educativos en Bogotá, Cundinamarca - Internacionalización.
Negativos para el cumplimiento del objetivo	Debilidades	Amenazas
	- No existe un plan de mejora metodológico - No hay perfiles de cargos académicos establecidos - Falta de un sistema de control de estudiantes automatizado - Filtro poco eficiente del perfil de los clientes - Fallas de comunicación con las demás áreas - Tramitología con los estudiantes para cambios de nivel o traslados - Programación de horarios de estudiantes de manera manual y poco	- Academias con metodologías flexibles - Capacidad instalada afectada por el ingreso variable de los estudiantes mes a mes - Procesos metodológicos para el aprendizaje ofertados por la competencia - Deserción de estudios. - Baja cultura del estudio de una segunda lengua en Colombia

	Gestión del Talento Humano - Análisis FODA	
	Factores Internos (área u organización)	Factores Externos (área u organización)
Positivos para el cumplimiento del objetivo	Fortalezas	Oportunidades
	- Buen servicio del personal con otras áreas - Conocimiento del personal en actividades que le competen al área - Personal responsable - Se maneja una buena comunicación entre las áreas de trabajo - Contratación del personal cuando se requiere aumento de la mano de obra	- Estructurar adecuadamente los procesos - Fortalecer las competencias del talento humano - Automatizar los procesos apoyándose en diferentes software - Adoptar plataformas que permiten mejorar el desempeño del personal (agilización de trabajo, capacitación, modulación de tareas) - Capacitación con docentes legales
Negativos para el cumplimiento del objetivo	Debilidades	Amenazas
	- Alto porcentaje de rotación de personal - Falta de recursos financieros para la ejecución de procesos. - Inexistencia de perfiles de cargos - No hay tabla de salarios estructurada - Falta de direccionamiento estratégico - No se llevan a cabo capacitaciones con respecto a la gestión del cambio - Desorganización en procesos laborales - No hay una metodología de selección de personal - personal Insuficiente - No hay un código de conducta que establezca una cultura organizacional	- Poca oferta para el personal de la compañía - Riesgo de fuga de talentos (la competencia se lleva al personal que ha sido entrenado y capacitado dentro de la compañía debido a mejores ofertas laborales) - Poca atracción de prospectos de empleados por no conocimiento de la compañía.

Gestión Administrativa - Análisis FODA

	Factores Internos (área u organización)	**Factores Externos** (área u organización)
Positivos para el cumplimiento del objetivo	**Fortalezas**	**Oportunidades**
	- Trabajo en equipo - Buena atención por parte del personal - Personal capacitado para la ejecución de actividades - Infraestructura adecuada para la ejecución de procesos - Eficiencia en ejecución en tareas del área - Buen control de activos del área - Red fuerte para las necesidades de la organización - Personal capacitado para la realización de las labores diarias	- Mejorar las relaciones con proveedores - Apoyo al área por la dirección - Implementación de procesos automatizados - Adopción de una cultura organizacional - Realización del manual de funciones para la aclaración de los deberes y las responsabilidades de cada cargo - Nuevas tecnologías de la información - Apoyo de empresas nacionales o internacionales en soluciones tecnológicas - Capacitaciones acerca del buen uso - Interés de los estudiantes por la tecnología.
Negativos para el cumplimiento del objetivo	Debilidades	Amenazas
	- No hay plan de comunicación interno y externo - No hay autonomía en el área - Falta de automatización en procesos - Bajo control del stock de los libros que se encuentran en el almacén - Uso inadecuado de los recursos - Inexistencia de un manual de funciones - La información que se maneja no se encuentra actualizada - Falta de planeación estratégica - Comunicación escasa con otras áreas - Mal manejo de los recursos por terceros - Falta de actualización de los equipos tecnológicos antiguos - Falta de un mobiliario adecuado para el	- Tiempo de entrega de material por parte de los proveedores - Fugas de dinero en las sedes - Requisiciones de personal bien estructuradas - Ambiente de trabajo inadecuado - Aumento de endeudamiento - Caída constante de la red de internet - Resistencia al cambio - Seguridad informática - Incumplimiento de los proveedores de servicio - Alto volumen de reportes de daños en equipos - Falta de control sobre la buena instalaciones de equipos tecnológicos

	almacenamiento de los equipos tecnológicos	

	Gestión Financiera - Análisis FODA	
	Factores Internos (área u organización)	Factores Externos (área u organización)
Positivos para el cumplimiento del objetivo	Fortalezas	Oportunidades
	- Personal capacitado para la ejecución de tareas - Ingreso de dinero-flujo constante - Credibilidad del sector financiero - Buena forma de pago a proveedores y acreedores - Disponibilidad del personal - Disponibilidad de herramientas de trabajo necesarias	- Globalización - Preferencia del consumo del cliente - Negociaciones con entidades financieras - Adquisición de software modernos para la realización de las tareas - Asesoría legal y fiscal - Establecimiento de políticas y procedimientos contables
Negativos para el cumplimiento del objetivo	Debilidades	Amenazas
	- Falta de planeación estratégica - Poca comunicación interna - No hay proyección presupuestal - Inexistencia de un programa financiero para el manejo de la información - Falta de capacitación - Falta de apoyo para mejorar los procesos de la empresa que impactan el proceso contable - Falta de planificación de procesos	- Inflación - Tasa de cambio - Perdida de negociaciones con instituciones bancarias - Disminución de las fuentes de información - Incurrir en costos por el incumplimiento de normales legales y tributarias - Toma de decisiones equivocadas - Demandas y procesos legales - Incremento de impuestos

ANEXO C. Matriz de riesgos

wordbee	MATRIZ DE RIESGOS											Código: F04-GCA-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.		
Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencia	Fuente	Probabilidad de ocurrencia		Impacto		Impacto Ocurrencia	Criticidad	Medidas de intervencion		¿Es efectiva la medida de intervención?	
					Valor	Criticidad	Valor	Criticidad			Accion Tomada	Descripción	SI	No
Gerencial	Cierre de la empresa	Incumplimiento de la ley (Fraudes, evasion de impuestos, lavado de dinero)	Intervencion de la DIAN para realizar auditorias contables	Gestion financiera	1	Excepcional	10	Critico	10	Moderado	Supresion del riesgo	Implementar medidas de control para suprimir esta situación por completo		
		Quiebre financiero	Mala administración o mal uso de los recursos	Gestion financiera	1	Excepcional	10	Critico	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generación de arcas de dinero que contribuyan al superación de la situación		
		Falta de demanda (Matriculas de estudiantes)	Producto poco innovador	Gestion comercial o academica	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generación de valor agregado al producto para amentar la venta de matriculas		
		Incapacidad de competir en el mercado	Mercado saturado	Gestion comercial o academica	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generación de producto innovador para acceder a mercados donde no ha sido ofertado tal producto		
		Planeación inadecuada	Inexistencia de metas y objetivos claras	Gestion gerencial	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Supresion del riesgo	Elaboración de estrategias para desarrollar planes en donde se especifiquen las metas y objetivos		
Calidad	Quejas y reclamos	Productos no conformes (Material de estudio)	Producto de mala calidad	Gestion comercial o de calidad	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Aumentar la exigencia por parte de la Institución al momento de recibir el materiar de los proveedores		
		Incumplimiento de tratos pactados	Cliente insatisfecho	Gestion academica	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Establecer politicas de aseguramiento de la calidad que garanticen el cumplimiento del trato hecho con el cliente		
		Mal manejo del CRM (Customer relationship management)	Desconocimiento del cliente	Gestion de calidad	2	Improbable	1	Leve	2	Leve	Mitigación del Riesgo	Realizar perfilaciones de los clientes para conocerle mejor		
Academica	Ausentismo en los estudiantes	Falta de interes en asistir a las clases	Progreso mínimo o nulo en los estudiantes	Gestion academica	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Desarrollar programas de concientización a la asistencia a las clases		
	Poco progreso en el curso	Mala metodologiá de enseñanza	El estudiante se desmotiva con respecto al curso	Gestion academica	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Capacitación a los docentes para el aprendizaje de nuevas metodologias de enseñanza		
	Mal ambiente estudiantil	Incumplimiento de reglas de convivencia	Disputas entre los estudiantes	Gestion academica	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Realizaciónes de sanciones o suspensiones frente a estudiantes que no acaten las normas de convivencia de la Institución dentro de las instalacioens		
Comercial	Falta de programas vendidos	Costos elevados	Desconsideración de la adquisición del programa	Gestion comercial	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Aceptación del riesgo	Los costos son los apropiados considerando los beneficios que el cliente recibe y las condiciones en que se desarrollan los cursos		
		Programas ofertados por la competencia mas llamativos para el cliente	El cliente busca la obtención del producto en instituciones con precios mas accesquibles	Gestion comercial	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generar valor agregado para que el cliente encuentre llamtivo el producto		
		Falta de valor agregado al producto	El cliente no encuentra en el producto algo que le llame la atención	Gestion comercial o academica	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Generar valor agregado para que el cliente encuentre llamtivo el producto		
	Malas relaciónes con proveedores	Incumplimiento de entregas o pagos	Perdida en la confianza	Gestion comercial a financiera	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Desarrollo de plan para reunir el dinero a pagar a los proveedores e implementar plan para exigir puntualidad en las entregas		
		Mal servicio al proceedor	Insatisfacción del proveesdor	Gestion comercial	1	Excepcional	5	Moderado	5	Leve	Mitigación del Riesgo	Planear con anterioridad la fecha en el proveedor se dirige a la empresa a realizar la entrega para programar la persona que sera responsable de atenderlo y recibir el pedido		
		Inconformidad por los tratos pactados	Cancelación de contrato	Gestion comercial o financiera	1	Excepcional	5	Moderado	5	Leve	Aceptación del riesgo	Si el proveedor no esta dispuesto a cumplir con lo pactado la mejor opción sera buscar nuevos proveedores para obtener el material de apoyo para los estudiantes		
	Desconocimiento de la institución en el mercado	Falta de campañas publicitarias	No hay captación de clientes nuevos ni fidelización de clientes actuales	Gestion comercial	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Exigencia de resultados al departamento comercial con respeto a la captación de clientes		
		Marca no posicionada en el mercado	Desconfianza en el producto	Gestion comercial	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Aceptación del riesgo	La marca se ira posicionando en el mercado a medida que esta sea conocida		
		Plan de mercadeo ineficiente	No ingreso de nuevas fuentes de dinero	Gestion comercial	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Exigencia de resultados al departamento comercial con respeto a la realización de planes de mercadeo		
Administrativa y Financiera	Falta de dinero	Pocas ventas	No entra dinero de la actividad principal de la empresa	Gestion comercial	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Diseño de nuevas metodologias para ofertar el producto de nuevas maneras		
		Deudas	Al incurrir en deudas la empresa se ve obligada a pagarlas por lo que sale dinero de la Institución	Gestion academica y financiera	4	Probable	5	Moderado	20	Moderado	Mitigación del Riesgo//Aceptación del riesgo	Utilizar los ahorros que la empresa haya acumulado para evitar la incidencia en deudas/Una deuda que se adquiere con un banco es una fuente de financiación para el inicio de proyectos muy grandes		
		Impuestos	Las obligaciones legales representan otra salida de dinero para la Institución	Gestion academica y financiera	3	Posible	1	Leve	3	Leve	Mitigación del Riesgo//Aceptación del riesgo	Utilizar los ahorros que la empresa haya acumulado para realizar el pago de los impuestos que la institución tenga/Los impuestos son parte del cumplimiento de la ley		
		Inversiones no rentables	Perdida de dinero al no evaluar mas a fondo la decisión tomada	Gestion academica y financiera	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Diseñar unos protocolos mas estrictos donde se especifique los estudios que se deben realizar almenento de hacer una inversión		
		Fugas de dinero	Perdida de dinero de la empresa	Gestion academica y financiera	3	Posible	1	Leve	3	Leve	Mitigación del Riesgo	Implementación de procesos y protocolos para evitar la fuga de dinero		
Talento Humano	Quejas y reclamos de los trabajadores	Ausentismo de los trabajadores, tareas mal realizadas	Pagos atrasados	Gestion del talento humano o financiero	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Mitigación del Riesgo	Realizar un plan para asegurar los pagosa tiempo a los empleados		
		Mal ambiente laboral	Problemas de comunicación	Gestion de talento humano	1	Excepcional	5	Moderado	5	Leve	Mitigación del Riesgo	Realizar actividades de concientización donde se promueva la comunicación acertiva		
		Condiciones laborales injustas (Horario, salario)	Cliente interno insatisfecho	Gestion de talento humano	1	Excepcional	5	Moderado	5	Leve	Mitigación del Riesgo//Aceptación del riesgo	Dar a conocer las inconformidades que se tienen a la alta dirección para evaluar si es posible realizar cambios/Los empleados se les da a conocer las condiciones en las que seran contratadas antes de firmra el contrato		
	Incapacidad para completar las tareas asignadas	Falta de capacitación	Tareas mal realizadas o en plazos demasiado extensos	Gestion de talento humano	3	Posible	5	Moderado	15	Moderado	Mitigación del Riesgo	Reazliar un programa de capacitación para la realización de procesos enseñando metodologias mas efectivas para la realización de procesos		
	Renuncias en conjunto	Fuga de talentos	Escases de personal en la organización	Gestion de talento humano	1	Excepcional	5	Moderado	5	Leve	Mitigación del Riesgo	Implementar incentivos a los trabajadores para evitar que estos se cambien a otras empresas		
	Poca demanda laboral	Condiciones de trabajo no llamativas	Escases de personal en la organización	Gestion de talento humano	2	Improbable	5	Moderado	10	Moderado	Aceptación del riesgo	Las condiciones de trabajo son conocidas al personal que sera contratado		
		Exigencias por parte de la empresa muy altos	Recepción de muy pocas hojas de vida	Gestion de talento humano	1	Excepcional	5	Moderado	5	Leve	Mitigación del Riesgo	Capacitar el personal de la empresa para promover a los que cumplan con los requisitos para el cargo		

wordbee	**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO**	Código: P02-CA-1 Fecha: 02/10/2019 Página 1 de 6 Versión: 1

Objetivo: Determinar objetivamente cuales son los riesgos relevantes en las actividades de una empresa y evaluar cada uno de ellos basándose en el impacto o gravedad que estos tengan

Alcance: El procedimiento de gestión del riesgo comienza con la identificación del riesgo y finaliza con el tratamiento del mismo

Este procedimiento afecta a todas las áreas de la organización

Condiciones generales:

1. Generalidades:

1.1. Determinar las circunstancias, sucesos o eventos que impiden el normal desarrollo de las actividades de la institución teniendo en cuenta lo siguiente:

- NTC ISO 9001-2015

- Las partes interesadas

1.2. Para realizar la valoración del riesgo es necesario determinar:

- Causa del riesgo

- Consecuencia del riesgo

- Fuente del riego

- Determinar la clasificación para la valoración

- Probabilidad de incidencia

- Establecer una puntuación para la calificación del impacto

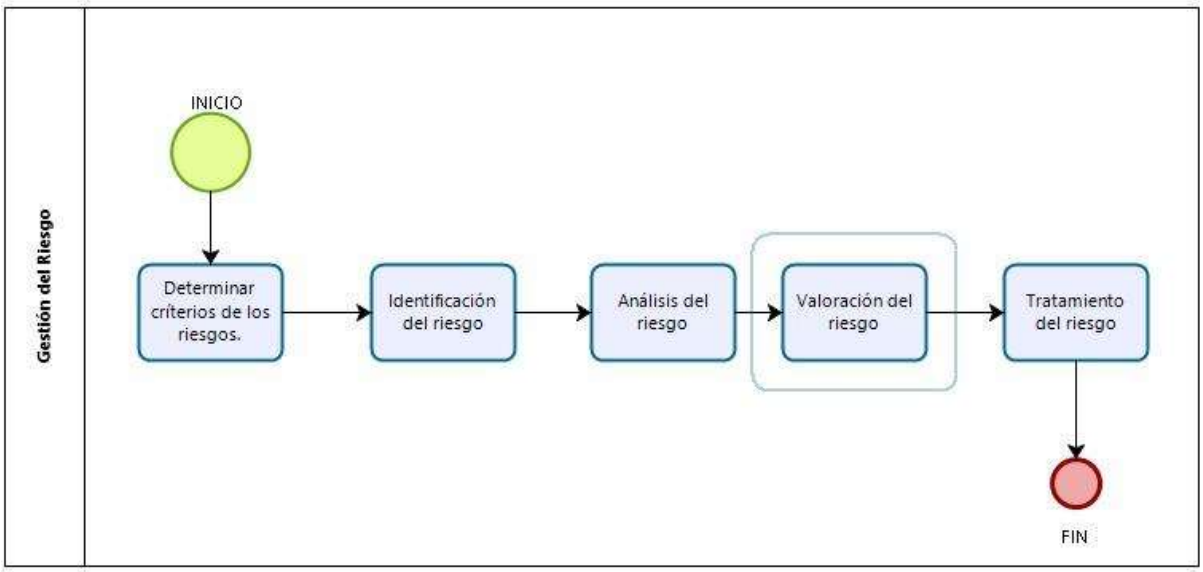
- Impacto

1.3. Es necesario evaluar el valor del impacto y su incidencia considerando la probabilidad de ocurrencia y la incidencia del impacto

2. Definiciones

- Riesgo: Según la ISO 31000 el riesgo se define como la incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo. Se trata en esencia, circunstancias, sucesos o eventos adversos que impiden el normal desarrollo de las actividades de una empresa y que, en general, tiene repercusiones económicas para sus responsables
- Gestión de riesgo: La norma ISO 31000 define la gestión de riesgo como todas aquellas acciones coordinadas para dirigir y controlar los riesgos a los que puedan estar abocadas las organizaciones
- Consecuencia: La norma define la consecuencia como los efectos o aquellos elementos que se derivan directa o indirectamente de otros.
- Probabilidad: Habla de la posibilidad de que un hecho se produzca.
- Diagnóstico: Calificación o determinación de la situación actual en la que una empresa se encuentra según los diversos síntomas o signos que se evidencien para buscar solución a estos

3. Diagrama



3.1. Inicio

3.1.1. Determinar criterios de los riesgos

Acorde a la norma ISO 31000, los criterios que se deben tener en cuenta para que una situación se considere como riesgo son:

- Debe estar asociado, de alguna manera, a la actividad de la empresa
- Son complejos, no tienen una solución inmediata
- Su impacto debe ser significativo
- Entorpecen, obstaculizan, dificultan o postergan procesos.

3.1.2. Identificación del riesgo

Se identifica una situación como posible riesgo, se verifica que cumpla con los criterios para ser clasificado como riesgo, y se registra la información en la casilla: proceso y riesgo de la matriz de riesgos F04-GCA-1.

3.1.3. Análisis del riesgo

Para el análisis del riesgo se encuentran las causas que hacen referencia al porqué del riesgo; las consecuencias para cada una de las causas que hacen referencia a repercusiones futuras que el riesgo tenga en la organización; y la fuente que hace referencia al origen del riesgo; una vez se ha identificado cada uno de estos parámetros se registra en la Matriz de Riesgos F04-GCA-1 en las casillas: causa, consecuencia y fuente.

3.1.4. Valoración del riesgo

Para la valoración del riesgo se evalúan 2 factores principales que son la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo. Cada uno de ellos será especificado a continuación

- Probabilidad de Ocurrencia: la probabilidad es medida en términos de frecuencia.

Matriz Evaluación de Probabilidad de Ocurrencia		
Criticidad	**Criterio**	**Puntaje**
Cierto	Ocurre 1 o más veces al día	5
Probable	Ocurre al menos 1 vez a la semana	4
Posible	Ocurre al menos 1 vez al mes	3
Improbable	Ocurre al menos 1 vez al semestre	2
Excepcional	Ocurre entre 0 y 1 vez al año	1

- Impacto del riesgo: El impacto se mide en el nivel en el que la situación entorpece, obstaculiza, dificulta o posterga el proceso

Matriz Evaluación de Impacto		
Criticidad	**Criterio**	**Puntaje**
Critico	Afecta gravemente al proceso	10
Moderado	Causa problemas no significativos al proceso	5
Leve	Poca influencia sobre el proceso	1

Al terminar la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y del impacto se multiplican los puntajes para dar un valor final al riesgo e identificar su nivel de criticidad

Toda la información se debe adicionar en la matriz de riesgos F04-GCA-1

Por último, con lo que respecta la valoración del riesgo, la evaluación se la criticidad del resultado de la multiplicación entre la probabilidad de ocurrencia y el impacto se encuentra en la siguiente tabla:

			Impacto		
			Critico	**Moderado**	**Leve**
			10	**5**	**1**
Probabilidad de ocurrencia	**Cierto**	**5**	50	25	5
	Probable	**4**	40	20	4
	Posible	**3**	30	15	3
	Improbable	**2**	20	10	2
	Excepcional	**1**	10	5	1

			Impacto		
			Critico	Moderado	Leve
			10	5	1
Probabilidad de ocurrencia	Cierto	5	Critico	Moderado	Leve
	Probable	4	Critico	Moderado	Leve
	Posible	3	Critico	Moderado	Leve
	Improbable	2	Moderado	Moderado	Leve
	Excepcional	1	Moderado	Leve	Leve

Mayor o Igual a 30	Critico
Entre 10 y 30	Moderado
Entre 1 y 10	Leve

3.1.5. Tratamiento del riesgo

Para el tratamiento del riesgo se recurre a la norma ISO 31000 donde se indica las medidas de intervención y que son explicadas en la siguiente tabla:

Acciones posibles según la norma 31000	
Supresión del riesgo	No es lo más habitual sin embargo a veces las organizaciones logran que desaparezcan los riesgos asociados a sus procesos
Transferencia del riesgo	El riesgo es trasferido a otra dependencia de la organización o incluso, a una segunda empresa asociada. Por ejemplo, cuando se habla de responsabilidad solidaria, una empresa puede asumir las deudas de otra que haga parte del conglomerado que las integra a las dos. El riesgo no se anula; solo se redirección
Mitigación del riesgo	Es una estrategia que consiste en reducir la probabilidad o el impacto de un riesgo sobre la organización. Es decir, que, si llega a producirse, sus efectos serán mucho menores que si no se hubiesen adoptado medidas al respecto.
Explotación del riesgo	No todos los riesgos son negativos. Algunas veces, su irrupción es una oportunidad para las organizaciones. Cuando eso ocurre, en vez de mitigar o eliminar, la estrategia de la empresa debe centrarse en sacar el máximo provecho de la circunstancia.
Aceptación del riesgo	Se trata de riesgos que no suponen mayores impedimentos para la consecución de los objetivos y que, por tanto, puede convivir con la empresa.

4. Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

NTC ISO 31000 – 2009 Gestión del Riesgo

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELBARORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la norma ISO 31000 y los de la institución.	Julián Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			2/10/2019

ANEXO D. Formato de planificación y control de cambios.

Wordbee	**FORMATO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS**	Código:F15-GCA-1 Fecha: 13/10/2019 Página 1 de 1 Versión: 1

INFORMACIÓN DEL PROCESO.					
Nombre del proceso:					
Lider del proceso:					
SOLICITUD DE CAMBIO.					
Fecha de solicitud:		Número de solicitud:			
Nombre del solicitante:		Cargo del solicitante:			
Elemento que requiere ser cambiado:					
Objetivo o propósito del cambio:					
Descripción del cambio:					
Estimación de costo y tiempo:					
CONSECUENCIAS DEL CAMBIO.					
Riesgos/Oportunidades del cambio	Análisis/ Causa	Nivel de Riesgo	Criterio	Tratamiento	Evaluación y eficacia
EVALUACIÓN DEL CAMBIO.					
Evaluado por:		Cargo:			
Qué afecta:					
Trabajo requerido (Actividades, responsabilidades y autoridades)					
RESOLUCIÓN DEL CAMBIO.					
Aceptado. Rechazado.	Aprobado por:	Fecha:			
Observaciones:					

ANEXO E Caracterizaciones de proceso.

<table>
<tr><td> </td><td colspan="2">CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ACADÉMICA</td><td>CÓDIGO:
FECHA EDICIÓN: 29/09/2019
PÁGINA: 1 de 1
VERSIÓN: 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBJETIVO: Establecer procedimientos claros para el proceso de admisión, así como diseñar y controlar el desempeño y contenido curricular que garantice el buen desempeño con el proceso de formación de la lengua extranjera inglés
ALCANCE: Inicio en el proceso de admisión del estudiante y termina el seguimiento y control del</td><td>RESPONSABLE
Director académico</td></tr>
<tr><td>ENTRADAS
Necesidades de formación de los estudiantes
Rsultados de los test de clasificación en habilidades lingüísticas
Propuestas para el plan de estudios
Resultados academicos de periodos anteriores
Requisitos legales
Documentación legal Ofertas académicas en el idioma inglés</td><td>PLANEAR
Revisar el actual plan de estudios y en caso de necesidad de cambio diseñar un cronograma de acitividades donde se llevara a cabo ese cambio
Estructurar los módelos académicos para la enseñanza del idioma inglés
Planes de acción para la regulación de documentos legales</td><td>HACER
Registrar en el sistema los resultados de los estudiantes y comunicar los resultados a los padres de cada estudiante
Clasificar los estudiantes de acuerdo a las necesidades de formación</td><td>SALIDAS
Planeación de clases
Plan académico
Asignaciones academicas
Registro de las notas de los estudiantes en el sistema
Planes de mejoramiento</td></tr>
<tr><td>PROVEEDORES
Docentes
Coordinación academica
Secretaria Academica
Estudiantes
Gerencia general</td><td>ACTUAR
Implementar las oportunidades de mejora
Implementar nuevas metodologías de enseñanza
Realizar capacitaciones a docentes con respecto al manejo de grupos</td><td>VERIFICAR
Que el plan de estudios se este llevando a cabo tal y como se planteo originalmente
Que se cumplan con los estudiantes
Que la politica de calidad de la empresa para el área academica se vea reflejada en cada integrante de esta area</td><td>CLIENTES
Clientes y estudiantes de la Institución</td></tr>
<tr><td>INDICADORES
Necesidades de los estudiantes
Resultados academicos de periodos anteriores</td><td colspan="2">ÍNDICE
Sumatoria necesidades de los estudiantes
Promedio ponderado notas de los estudiantes</td><td>META FRECUENCIA
N/A Semestral
>4.0 Bimestral</td></tr>
<tr><td>NUMERALES NTC ISO 9001:2015 que se relacionan con el proceso:
4.1-4.2-4.4-6.1-6.3-7.1-7.2-7.3-7.4-7.5-8.1-8.2-8.3-8.5-8.6-8.7-9.1-10.2-10.3.</td><td colspan="2">DOCUMENTOS SOPORTE
Calificaciones de los estudiantes; Propuestas conocidas; Observación y evaluación de clases; Registros de asistencia a clases; Formato avance de nivel</td><td>RECURSOS
Humano
Tecnologico
Tiempo</td></tr>
<tr><td colspan="4">RIESGOS
Academías con nuevas metodologías ,ausentismo de los estudiantes, poco progreso de los estudiantes, mal ambiente estudiantil.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td> </td><td colspan="2">CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</td><td>CÓDIGO:
FECHA EDICIÓN: 29/09/19
PÁGINA: 1 de 1
VERSIÓN: 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBJETIVO: Analizar, diseñar y ejecutar planes especializados para el cumplimiento de los objetivos estrátegicos de la compañía
ALCANCE: Inicia con el mantenimiento de los bienes de infraestructura, continua con la gestión del servicio prestado en la sede, y termina con el manejo del efectivo y dinero de las sedes de Wordbee.</td><td>RESPONSABLE
Director Administrativo</td></tr>
<tr><td>ENTRADAS
Recursos económicos
Materiales
Infraestructura
Necesidades de otras áreas
Ideas innovadoras
Nuevas estrategias
Información</td><td>PLANEAR
Revisiones por parte de la dirección
Direccionamiento estrategico
Evaluación de los proveedores
Determinar un plan de compras adecuado a la organización
Diseño del método para identificar las necesidades de TICs que posea la empresa</td><td>HACER
Analizar el comportamiento del mercado
Analizar el comportamiento de los procesos internos de la compañía
Velar por el cumplimiento de las metas de la empresa
Prestar servicio tecnico a las demas áreas de la empresa</td><td>SALIDAS
Reporte de procesos
Satisfacción del cliente y de los colaboradores</td></tr>
<tr><td>PROVEEDORES
Proveedores externos
Proceso de calidad
Dirección estratégica</td><td>ACTUAR
Identificar las acciones correctivas para la organización
Implementar las acciones correctivas de manera adecuada</td><td>VERIFICAR
Cumplimiento de las metas establecidas para la medición de cada uno de los procesos
Cumplimiento de las políticas internas de la compañía.</td><td>CLIENTES
Proceso de calidad
Proceso académico
Proceso comercial</td></tr>
<tr><td>INDICADORES
Cumplimiento de requisiciones
Cumplimiento</td><td colspan="2">ÍNDICE
(Número de requisiones cumplidas/ Número de requisiciones solicitadas)*100</td><td>META 90%
FRECUENCIA Mensual</td></tr>
<tr><td>NUMERALES NTC ISO 9001:2015 que se relacionan con el proceso:
4.1 - 5.1 - 5.1.2 - 7.3 - 7.4.1 - 7.4.2 - 7.4.3 - 8.2 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4 - 8.4.2 - 8.5 - 8.5.3 - 8.7 - 10.3</td><td colspan="2">DOCUMENTOS SOPORTE
Formato de requisición de compras; Formato de Inventario de libros; Formato de recaudo y consignaciones; Formato de control de recibos, Formato de entrega de material; Formato de legalización de caja menor; Formato de rotulos de AZ; Formato de entrega de correspondencia; Formato de orden de compra</td><td>RECURSOS
Humano
Infraestructura
Tecnológico Económicos</td></tr>
<tr><td colspan="4">RIESGOS
Ineficiencia en el proceso de compras, falta de recursos economicos, perdida de la información, desastres naturales que afecten la infraestructura</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td> </td><td colspan="2">CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL</td><td>CÓDIGO:
FECHA: 29/09/2019
PÁGINA: 1 de 1
VERSIÓN: 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBJETIVO: Brindar una atención adecuada y destacada con el fin de lograr el mayor estandar de calidad posible para la satisfacción de los clientes y la atención de todas sus peticiones.
ALCANCE: Aborda al cliente, desde su atención, la solución de sus peticiones y termina con la satisfacción del mismo.</td><td>RESPONSABLE
Director Académico</td></tr>
<tr><td>ENTRADAS
Estrategías comerciales
Listado de productos
Ficha tecnica del producto
Bases de datos de clientes
Recursos</td><td>PLANEAR
Estrategías de seguimiento a los clientes.
Generación de estrategías de ventas para la captación de clientes
Producción de visitas comerciales
Definición de políticas comerciales</td><td>HACER
Elaborar presupuesto de ventas
Identificación de nuevas tendencias del mercado
Desarrollo de encuestas de satisfacción del cliente
Solucionar los requerimientos de los clientes</td><td>SALIDAS
Informes de gestión de ventas
Propuestas comerciales
Entrega de producto conforme
Acciones de mejora</td></tr>
<tr><td>PROVEEDORES
Clientes
Gestión académica
Gestión administrativa
Clientes</td><td>ACTUAR
Acciones para corregir las errores comerciales
Acciones correctivas y preventivas que ayuden al funcionamiento del área</td><td>VERIFICAR
Estado de la entrega del producto al cliente
Cumplimiento del presupuesto comercial
Cumplimiento de las políticas comerciales</td><td>CLIENTES
Empleados
Partes interesadas</td></tr>
<tr><td>INDICADORES
Cumplimiento de presupuestos</td><td colspan="2">ÍNDICE
(Presupuesto de ventas obtenido/ Presupuesto de ventas solicitado)*100
(Número de PQRSF generadas en el periodo/ Número total de ventas en el periodo)*100</td><td>META FRECUENCIA
90% Mensual
10% max Semestral</td></tr>
<tr><td>NUMERALES NTC ISO 9001:2015 que se relacionan con el proceso:
5.1 - 5.1.2 - 5.5 - 7.1.3 - 7.3 - 8-2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.3.2 - 8.4.1 - 8.4.2 - 8.4.3 - 8.5.5 - 9.1.2 - 10-3</td><td colspan="2">DOCUMENTOS SOPORTE
Formato de solicitud de créditos
Formulario de aprobación de datos personales
Formato de crédito educativo
Formato de matrícula.</td><td>RECURSOS
Humano
Tecnológico</td></tr>
<tr><td colspan="4">RIESGOS
Crecimiento del mercado, perdida de clientes, exceso de competencia, costos elevados de los cursos, programas ofertados por la competencia mas llamativos, falta de valor agregado de producto, incumplimiento de entregas, mal servicio al proveedor, falta de campañas publicitaria, marca no posicionada en el mercado, plan de mercadeo ineficiente.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td> </td><td colspan="2">CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA</td><td>CÓDIGO:
FECHA: 29/09/2019
PÁGINA: 1 de 1
VERSIÓN: 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBJETIVO: Contribuir en la disponibilidad de recursos financieros para la realización de planes de mejora que beneficie a la empresa ya sea en el corto, mediano o largo plazo y administrar adecuadamente los procesos financieros para la realización de las actividades dentro de la empresa
ALCANCE: Inicia en la planeación del uso del recurso financiero y termina con el seguimiento de los planes para los que se les ha asignado un presupuesto</td><td>RESPONSABLE
Departamento de Finanzas</td></tr>
<tr><td>ENTRADAS
Registros
Información
Documentación</td><td>PLANEAR
Recepción y propuesta de solución a solicitudes</td><td>HACER
Efectuar programas de planeación presupuestal
Revisar la documentación
Clasificar la documentación</td><td>SALIDAS
Disponibilidad presupuestal
Presupuesto
Realización de pagos</td></tr>
<tr><td>PROVEEDORES
Clientes</td><td>ACTUAR
Tomar acciones para mejora</td><td>VERIFICAR
Seguimiento de la ejecución de los planes presupuestales
Verificar cumplimiento de requisitos
Validar documentos financieros</td><td>CLIENTES
Entidades gubernamentales
Inversionistas</td></tr>
<tr><td>INDICADORES
Porcentaje de presupestos para planes aprobados
Presupuesto disponible para cada area</td><td colspan="2">ÍNDICE
(Presupuestos aprobados/Peticiones de presupuesto totales)*100
(Presupuesto asignado a determinada area/ Presupuesto Total)*100</td><td>META FRECUENCIA
N/A Semestral
N/A Semestral</td></tr>
<tr><td>NUMERALES NTC ISO 9001:2015 que se relacionan con el proceso:
4.1 - 5.1 - 5.1.2 - 7.3 - 7.4.1 - 7.4.2 - 7.4.3 - 8.2 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4 - 8.4.2 - 8.5 - 8.5.3 - 8.7 - 10.3</td><td colspan="2">DOCUMENTOS SOPORTE
Recibos
Consignaciones
Retiros
Comprobamtes
Analisis financieros</td><td>RECURSOS
Tecnologicos
Humanos</td></tr>
<tr><td colspan="4">RIESGOS
Escazos recursos financieros, restricciones por parte de la dirección, pocas ventas, deudas, impuestos, inversiones no rentables, fuga de dinero</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td> </td><td colspan="2">CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</td><td>CÓDIGO:
FECHA: 29/09/2019
PÁGINA: 1 de 1
VERSIÓN: 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBJETIVO: Administrar el Talento Humano de Wordbee, manteniendo su eficaz desempeño y mejoramiento de las competencias individuales y colectivas reflejados así en la calidad del servicio.
ALCANCE: Comienza desde las necesidades del personal nuevo y antiguo y termina con la vinculación del mismo de la compañía</td><td>RESPONSABLE
Director de Talento Humano</td></tr>
<tr><td>ENTRADAS

Novedades de nómina
Capacitaciones y bienestar
Seguimientos de mejora continua
Plan de trabajo de SST</td><td>PLANEAR

Planes de bienestar para los colaboradores
Realizar evaluación del desempeño laboral
Hacer la identificación y análisis de identificación del riesgo</td><td>HACER
Reporte de seguridad social de los empleados
Liquidación de personal
Hacer informes operativos
Establecer el cumplimiento de los requisitos para la selección del personal que se vaya a vincular a la empresa</td><td>SALIDAS

Aspirantes seleccionados
Satisfacción de los empleados
Capacitaciones de los empleados</td></tr>
<tr><td>PROVEEDORES</td><td>ACTUAR</td><td>VERIFICAR</td><td>CLIENTES</td></tr>
<tr><td>INDICADORES
Cumplimiento de contrataciones
Nivel del cumplimiento del personal</td><td colspan="2">ÍNDICE
(Número de contrataciones realizadas/ Número de contrataciones solicitadas) *100
(Tareas realizadas por el personal evaluado/ Tareas solicitadas al personal evaluado) * 100</td><td>META FRECUENCIA
80% Mensual
90% Bimestral</td></tr>
<tr><td>NUMERALES NTC ISO 9001:2015 que se relacionan con el proceso:
4.4-4.4.1-4.4.2-6.1-7.1.1-7.1.2.-7.1.4-7.1.6-7.2-7.3-7.5-7.5.2-7.5.3-8.5.3-8.7-9-9.1-9.1.1-9.1.3-10</td><td colspan="2">DOCUMENTOS SOPORTE
Formato de novedades de nómina; Paz y salvo de retiro del personal; Formato de comunicados internos; Formato de asistencia a pausas activas; Formato de carta de certificación laboral; Formato de acta de entrega de carnet y dotación; Formato de acuerdos de confidencialidad; Formato de procesos disciplinarios.</td><td>RECURSOS
Humano
Infraestructura
Físicos
Tecnológicos</td></tr>
<tr><td colspan="4">RIESGOS
Desmotivación del personal, alta rotación de los colaboradores, pagos atrasados, mal ambiente laboral, falta de capacitación, fuga de talentos.</td></tr>
</table>

ANEXO F. Perfiles de cargo

wordbee	**FORMATO DE PERFIL DE CARGOS**	Código:F01-GTH-1 Fecha: 01/10/2019 Página 1 de 1. Versión: 1

INFORMACIÓN DEL ASPIRANTE:			
Nombre del aspirante:			
Edad:			
Experiencia:			
Escolaridad:			
Jornada laboral:			
Fecha de ingreso:		Fecha de retiro:	
PROPOSITO Y MISIÓN DEL CARGO			
FUNCIONES ESENCIALES			
CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES			
PERSONAL A CARGO			
RECURSO BAJO SU RESPONSABILIDAD			
Elaboró:		Aprobó:	

wordbee	**FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES**	Código:F02-GTH-1 Fecha: 01/10/2019 Página 1 de 1. Versión: 1

INFORMACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	
Dependecia:	
Jefe inmediato:	
Número de cargos:	

REQUISITOS
Formación:
Experiencia:

OBJETIVO PRINCIPAL

FUNCIONES ESENCIALES

COMPETENCIAS REQUERIDAS

Elaboró:	Aprobó:

wordbee	**ENTREVISTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL**	Código:F03-GTH-1 Fecha: 01/10/2019 Página 1 de 1. Versión: 1

INFORMACIÓN BÁSICA

Nombre:		Cédula:
Edad:	Telefonos:	Cargo:

ASPECTO PERSONAL Y FAMILIAR

Mencione su estado civil, con quién vive y cómo se compone su nucleo familiar.

Descripción personal, incluyendo cualidades, fortalezas, aspectos por mejorar y cambiar.

Mencione cuáles son sus planes a corto, mediano y largo plazo.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Seleccione el ultimo nivel de escolaridad cursado.

Bachiller:	☐	Universitario:	☐
Tecnico:	☐	Especialista:	☐
Tecnólogo:	☐	Maestría:	☐

Institución: Inicio: Finalización

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Presenta experiencia profesional en el cargo: SI ☐ NO ☐

La experiencia es superior a un año ☐ 1 año ☐ Más de 2 años ☐

Empresa:

Cargo: Fecha de ingreso: Fecha de retiro:

Nombre de jefe inmediato: Cargo:

Funciones:

Logros obtenidos:

Expectativas frente al cargo: (Salario, formación, crecimiento, personal y otros)

Elaboró:	Aprobó:

wordbee	**FORMATO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL**	Código:F04-GTH-1 Fecha: 01/10/2019 Página 1 de 1. Versión: 1

Nombre colaborador:	**Cargo:**

I. INDUCCÍON GENERAL

☐ Visión y Misión: ☐ Historia y estrucutra de organización ☐ Sanciones y procesos disciplinarios ☐ Reglamento interno ☐ Registro de huella digital en el sistema ☐ Métodos de evaluación y desempeño	Aceptación de la inducción por parte del colaborador. Firma de colaborador: _____ CC:
Observaciones:	Responsable de la inducción:

II. INDUCCIÓN ESPECIFICA.

1. Inducción del desarrollo del trabajo.	**2. Inducción técnica**
☐ Entrega de puesto de trabajo ☐ Presentación de compañeros ☐ Manual de funciones ☐ Herramientas de trabajo ☐ Procedimientos ☐ Horario laboral ☐ Riesgos asociados a la actividad laboral ☐ Estandares de cumplimiento	☐ Procesos y procedimientos ☐ Formatos a diligenciar ☐ Realización de informes ☐ Manejo de plataformas
	Observaciones:
	3. Reconocimiento de instalaciones
Observaciones:	☐ Recorrido por las intalaciones
	Observaciones:
Aceptación de la inducción: Firma del colaborador:	Responsable de la inducción: Firma inductor.
Elaboró:	Aprobó:

wordbee	**FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL**	Código:F05-GTH-1 Fecha: 01/10/2019 Página 1 de 1. Versión: 1

REQUISICIÓN DE PERSONA			
Recuerde realizar su requisición de personal con MINIMO 20 DIAS DE ANTICIPACIÓN, a la fecha de inicio de labores solicitada, de manera que el TH pueda realizar el procedimiento de selección.			
INFORMACIÓN DE LA VACANTE			
Cargo requerido:	N° de Vacantes:		Fecha de solicitud:
Área que solicita:	Jefe inmediato:	Sede:	Fecha de inicio de labores:

MOTIVO DE LA REQUISICIÓN			
Retiro/Renuncia		Remplaza a:	
Nuevo cargo		Cuál:	
Otro			
Educación solicitada:			
Bachillerato	☐	Pregrado	☐
Técnico	☐	Postgrado	☐
Expericiencia requerida en:			
Observaciones:			
Candidatos sugeridos para cubir las vacantes: 1. _____. 2. _____. 3. _____.			

FIRMAS DE GESTIÓN		
Solicitado por: _____ Cargo:	Aprobado Gestión Gerencial: _____ Fecha de aprobación:___/___/____	Aprobación Talento Humano: _____ Fecha de aprobación:___/___/_____.

ANEXO G. Procedimientos o Instructivos de trabajo

wordbee	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE LA CLASE	Código: P01-GAC-1 Fecha: 02/10/2019 Página 1 de 3 Versión: 1

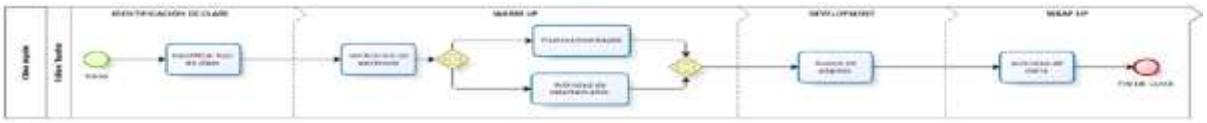
Objetivo: Establecer las directrices para el correcto desarrollo de una clase y así asegurar el aprendizaje del estudiante conforme a la metodología establecida por la Institución, de manera que, el estudiante permanezca motivado e interesado en continuar con el proceso de aprendizaje.

Alcance: El procedimiento inicia con el comienzo del desarrollo de cualquier clase en cualquier nivel o sede y finaliza con la culminación de la misma.

Este procedimiento aplica a todas las clases que se desarrollen en los diferentes periodos académicos.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Inicio

1.1.1. Identificar el tipo de clase

- Regular: Avance de páginas del material de estudio
- Experience: El enfoque es desarrollar clases vivenciales con recursos didácticos
- Express Yourself: Se toman temas culturales y artísticos para realizar mini proyectos
- Make An Impact: En esta clase se tratan temas de interés general, los estudiantes tienen que realizar su propia producción respecto a un tema específico exponiéndose a través de un material artístico de su autoría
- Test Por Habilidad: En la primera hora el docente hace una actividad enfocado en la habilidad que será evaluada y en la segunda hora aplica el test.
- Review Units: El docente revisa el comportamiento de asistencia de los estudiantes en las 2 unidades transcurridas y verifica los temas que considera deben tener una retroalimentación para volverlos a explicar utilizando material adicional.

- Get Ready For Your Finals: Clase de asesoría para cada estudiante basado en la preparación de su presentación final

- Showing Up: Presentación oral del tema de interés seleccionado por el estudiante, expuesto a través de una conferencia como el estilo de los "Ted Talks"
- Midterm And Final Exam: Evaluación donde se valida el aprendizaje del estudiante a mitad y final del nivel

1.1.2. Verificación de asistencia

El fellow teacher deberá revisar que estudiantes no asistieron a la clase anterior, con el fin de poder establecer que se realizará en esta primera fase de clase; puede realizar:

- Retroalimentación.
- Actividad de calentamiento.

El fellow teacher deberá verificar en el Registro de Asistencia a Clases F01 GAC-1 la última clase tomada por el grupo

Nota: En caso de que no hayan asistido más del 40% de los estudiantes a la clase anterior, se deberá realizar una retroalimentación.

A los estudiantes que hayan asistido a la clase anterior pero no les quedó claro el tema pueden solicitar una retroalimentación, motivo el cual el Fellow teacher deberá ejecutarla.

Si la asistencia fue del 100% se realiza actividad de vocabulario que se trabajará en el desarrollo de la clase.

1.1.3. Compuerta paralela basada en eventos

1.1.4. Retroalimentación

El profesor revisa los temas de la última clase, y realizar repaso de los temas principales en máximo 20 minutos.

1.1.5. Actividad de calentamiento

El docente procede a realizar una actividad dinámica incluyendo el vocabulario que se va a ver en el desarrollo de la clase en máximo 20 minutos.

1.1.6. Avance de páginas

Una vez identificado la clase según el planeador y el avance de grupo, el fellow teacher procede a desarrollar las páginas correspondientes al libro del módulo

1.1.7. Actividad de cierre

1.1.8. El fellow teacher deberá realizar una actividad dinámica e interactiva, para retomar el tema visto en clase.

1.1.9. Fin de clase

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F01-GAC-1 Registro de asistencia a clases

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julian David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			2/10/2019

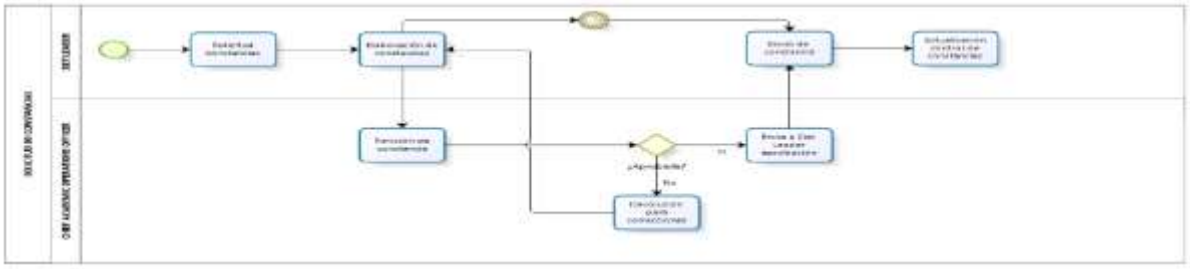
wordbee	**PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CONSTANCIAS**	Código: P02-GAC-1 Fecha: 02/10/2019 Página 1 de 2 Versión: 1

Objetivo: Establecer las directrices para la realización, verificación y envió de una constancia solicitada por el estudiante

Alcance: El proceso de solicitud de constancias inicia con la solicitud y finaliza con la actualización del control de constancias

Condiciones generales:

1. Solicitud de Constancias



1.1. Inicio

1.1.1. Solicitud de constancias

La solicitud de la constancia la realizará la coordinadora administrativa, coordinador académico, coordinador comercial de la sede y la subirá al formulario de google drive.

1.1.2. Elaboración de constancias

El coordinador recibe la información a través del formulario google:

Una vez recibe la información del estudiante lo que hará es verificar la matrícula de estudiante (datos personales, sede, fecha de ingreso, niveles adquiridos, horarios, vigencia)

Diligencia plantilla de acuerdo al tipo de constancia solicitada

Si es de cesantías se realiza en papel en blanco

Si es para desembolso financiero en papel blanco

Si es laboral o familiar en hoja membrete

a. Se convierte a pdf
b. La cifra con el número de documento del estudiante

1.1.3. Revisión de Constancia

El Director académico revisa el contenido y estructura de la constancia elabora para emitir aprobación de envió a estudiante al coordinador académico.

1.1.4. ¿Aprobada? (Compuerta paralela basada en eventos)

1.1.5. Devolución para correcciones

Director evidencia errores en la emisión y envía comentarios al correo.

1.1.6. Envía a coordinador académico aprobación

El Director académico después de aprobada la constancia, registra en el Drive de resultados del formulario el estado APROBADO y envía solicitud al correo del estudiante.

1.1.7. Evento de Temporización

A partir de la fecha de solicitud, se cuenta con un día hábil para realizar constancia.

1.1.8. Envío de constancia

Coordinador académico al recibir aprobación del subdirector académico, procede a realizar el envío de la constancia a través de correo electrónico a estudiante.

1.1.9. Actualización control de constancias

Coordinador académico registra en el Drive de resultados la fecha de envío de constancia

Documentos de referencia NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

Control de Cambios

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
	Creación del procedimiento según	Julián Herrera Amaya,			2/10/2019

1	los requerimientos de la Institución	Mateo Carranza Suarez			

wordbee	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO CURRICULAR	Código: P03-GAC-1 Fecha: 12/10/2019 Página 1 de 3 Versión: 1

Objetivo: Estructurar programas de formación enfocados en la metodología de aprendizaje activo participativo, que permita el desarrollo de competencias y habilidades lingüísticas del ser humano.

Alcance: Aplica para el diseño y rediseño de programas para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee desde su planificación, revisión, verificación y validación del mismo.

Definiciones:

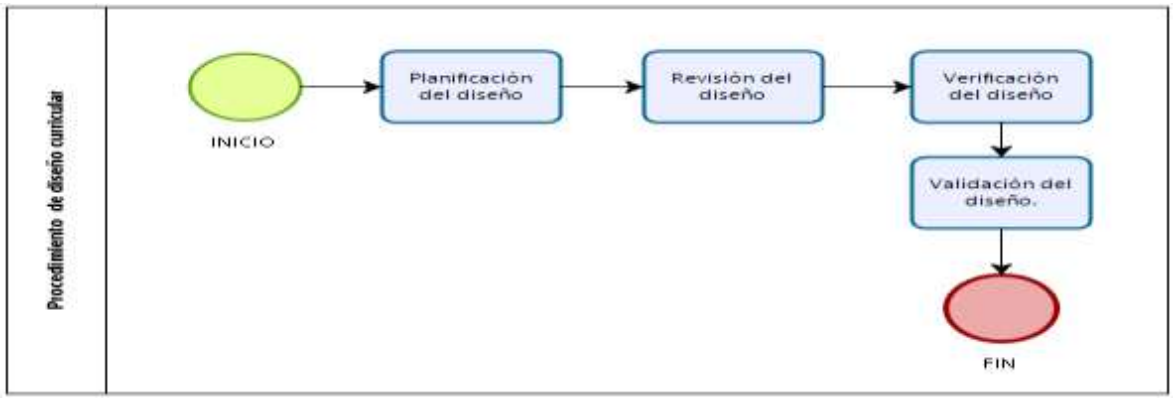
Diseño: Actividades que se realizan para transformar una idea, necesidad o requisito en características específicas de un producto o servicio.

Desarrollo: Materializar una idea plasmada en el seguimiento de unos procesos para la consecución de un bien tangible o intangible.

Validación del diseño y desarrollo: Actividades orientadas a garantizar la funcionalidad y el cumplimiento de las características especificadas.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Inicio

1.1.1. Planificación del diseño.

En esta etapa se realiza el plan para la construcción del diseño y rediseño curricular por parte del Director Académico.

1.1.2. Revisión del diseño.

Se deben determinar y adquirir los elementos de entrada para el diseño curricular teniendo en cuenta: Norma ISO 9001:2015, NTC 5555, NTC 5581, y el PEI Institucional, diseños anteriores y normatividad.

Adicionalmente se debe revisar y definir elementos como las competencias, los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, perfil de ingreso y de egreso, requisitos mínimos en infraestructura, medios educativos y perfil del instructor.

1.1.3. Verificación del diseño.

Se revisa que cada área tenga correctamente relacionados los temas por programa y se establece su coherencia frente a estos. En caso de haber cambios propuestos en un área, se definen y diligencian en las actas de revisión y verificación. En caso de haber cambios propuestos en un área, se definen y diligencian en las actas de revisión y verificación.

1.1.4. Validación del diseño:

El Director Académico verifica que los docentes se articulen al diseño curricular en su versión actualizada y que la planeación de las actividades de aprendizaje permita alcanzar los resultados a los estudiantes. Deberá realizar un proceso de retroalimentación y autoevaluación para determinar actualización o rediseño.

El Director Académico valida los planes pedagógicos, avalando que cumplen con los parámetros legales y reglamentarios, y que son pertinentes, coherentes y actualizados para brindarse en las aulas a los estudiantes. En caso de no validarse algún área se lleva a cabo una reunión donde se realicen los ajustes al proceso de revisión, verificación y validación.

Se estipulan los procedimientos a seguir en las etapas del diseño y desarrollo, como son: revisión, verificación y validación para los planes. Dejando como constancia en el formato F03-GCA-1 Acta de Reunión.

Coordinadores, Docentes, Durante el desarrollo de las actividades académicas pueden surgir propuestas en las áreas para contribuir al mejoramiento institucional.

1.2. Fin

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F03-GCA-1 Acta de reunión.

F05-GAC-1 Planificación de diseño curricular.

F06-GAC-1 Revisión del diseño curricular.

F07-GAC-1 Verificación del diseño curricular.

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julián David Herrera Amaya, Mateo			2/10/2019

		Carranza Suarez			

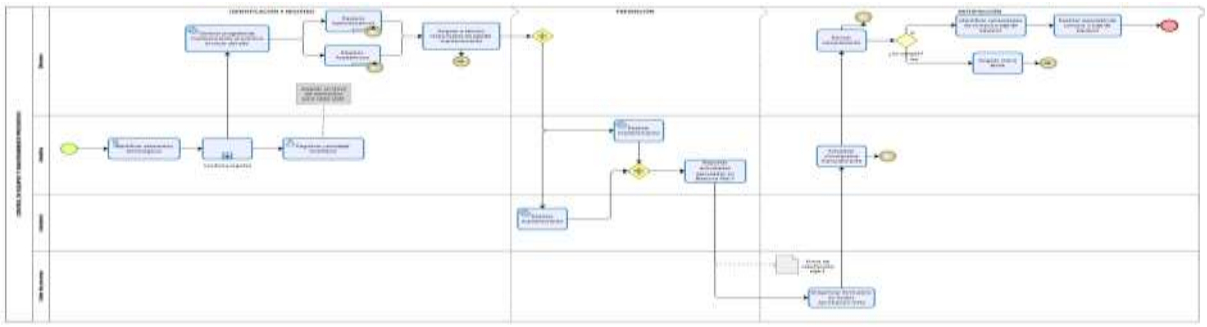
wordbee	**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO**	Código: P01-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 4 Versión: 1

Objetivo: Identificar, evaluar y registrar los equipos tecnológicos para la realización y actualización del inventario.

Alcance: El procedimiento de mantenimiento preventivo comienza con la identificación del equipo tecnológico y termina con el registro y la actualización en el inventario

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Identificar elementos tecnológicos

Todos los equipos tecnológicos que se encuentren en la institución se deben registrar en el inventario. Cuando se realice el registro, se emitirá un código único (C.U.) asociado al consecutivo que se lleve a la fecha el cual deberá ser impreso como sticker para identificar el equipo en físico.

1.2. Generar programa de mantenimiento preventivo al inicio del año

Teniendo en cuenta los equipos tecnológicos que se encuentren en inventario, el director del departamento Administrativo clasifica los equipos administrativos y académicos para generar el cronograma de mantenimiento preventivo

1.3. Equipos administrativos

La frecuencia de mantenimiento no debe superar los 6 meses y debe incluir:

- Revisión Log de errores
- Desmontaje
- Limpieza interna
- Aspirado
- Verificación de tarjetas

- Verificación de Drives
- Limpieza externa
- Instalación de actualizaciones
- Eliminación de documentos no autorizados
- Bloqueo de páginas web no autorizadas
- Verificación equipo físico vs inventario

1.4. Evento de temporización

Frecuencia del mantenimiento

1.5. Equipos académicos

La frecuencia de mantenimiento no debe superar los 3 meses, y debe incluir:

- Revisión Log de errores
- Desmontaje
- Limpieza interna
- Aspirado
- Verificación de tarjetas
- Verificación de Drives
- Limpieza externa
- Instalación de actualizaciones
- Eliminación de documentos no autorizados
- Bloqueo de páginas web no autorizadas
- Verificación equipo físico vs inventario.

1.6. Asignar a técnico responsable de ejecutar mantenimiento

Para dar cumplimiento al cronograma de mantenimiento, los 5 primeros días de cada mes el director del departamento administrativo revisa cronograma y en la plataforma asigna como responsable de realizar mantenimiento al técnico que se encuentre en servicio.

1.7. Realizar mantenimiento

Cuando el técnico identifique los equipos a realizar mantenimiento preventivo, debe enviar un correo de notificación a Coordinadora Administrativa con 3 días de anticipación para que habilite el salón en el caso de equipos académicos, y para los equipos administrativos se entregará un equipo backup al colaborador mientras se ejecuta mantenimiento, el mantenimiento debe incluir:

- Revisión Log de errores

- Desmontaje
- Limpieza interna
- Aspirado
- Verificación de tarjetas
- Verificación de Drives
- Limpieza externa
- Instalación de actualizaciones
- Bloqueo de páginas web no autorizadas
- Verificar estado de equipo, componentes vs inventario

1.8. Reportar actividades ejecutadas en bitácora

Una vez finalizado el mantenimiento, se debe registrar en Bitácora las actividades ejecutadas, fecha y firma de satisfacción de la persona responsable del equipo.

1.9. Actualizar cronograma mensualmente

Analista del departamento administrativo, con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento de cronograma de mantenimientos en cada una de las sedes, los últimos 5 días del mes descarga la base de datos que emite el formulario de "satisfacción mantenimiento" y actualiza cronograma digitando la letra E de Ejecutado y R de Re agendado para los casos donde se evidencie que quedaron mantenimientos pendientes.

1.10. Revisar cumplimiento

Director del departamento administrativo mensualmente revisa estado de mantenimientos en cronograma, a través de un muestreo de 10 equipos por sede realiza un comparativo de lo reportado en documento de cronograma vs registro de satisfacción en formulario Access.

1.11. ¿Se cumple?

Flujos SI / NO

1.12. Identificar necesidades de compra o bajas de equipos

En un periodo de 6 meses, director del departamento administrativo evalúa el estado de los equipos mediante la revisión de los reportes registrados en bitácora de equipos y estado registrado en inventario

1.13. Realizar requisición de compra o baja de equipos.

Si evidencia necesidad de reemplazar un equipo de cómputo, de acuerdo a los parámetros de compra definidos se realiza la requisición y reemplazar.

1.14. Fin simple

1.15. Asignar nueva fecha

En caso de no dar cumplimiento a cronograma, se debe reevaluar la fecha propuesta la cual no debe superar 1 mes.

1.16. Registrar y actualizar inventario

Cuando sean identificados los equipos tecnológicos, se deben registrar en el inventario.

Documentos de referencia:

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

Control de Cambios

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la institución.	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			2/10/2019

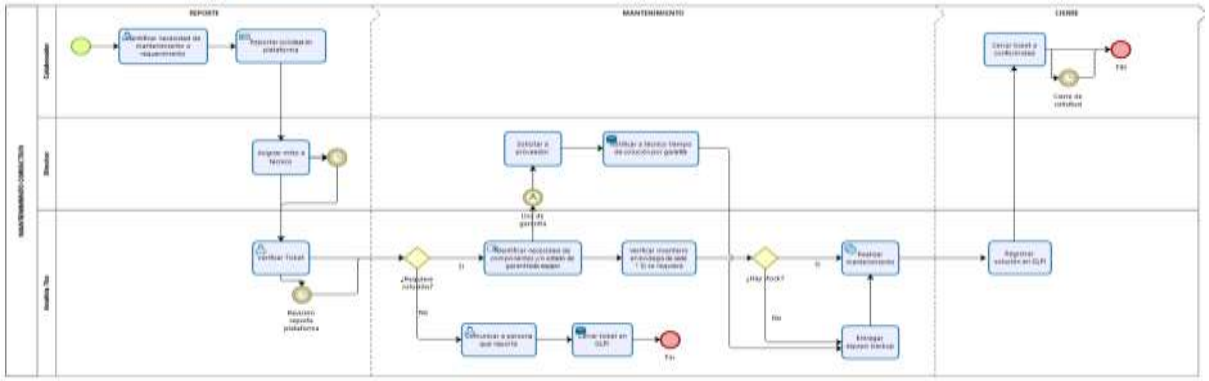
wordbee	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Código: P02-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: Página 1 de 3 Versión: 1

Objetivo: Determinar los factores claves a la hora de realizar un mantenimiento correctivo, con el fin de afectar lo más mínimo posible las actividades de los colaboradores, teniendo en cuenta que se refiere a una falla no esperada.

Alcance: El procedimiento va desde la identificación de la falla en el equipo hasta la solución de la misma.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Identificar necesidad de mantenimiento o requerimiento

En la ejecución de labores, el colaborador identifica fallas en el sistema o el equipo de cómputo

1.2. Reportar solicitud en plataforma

A todo colaborador le será asignado un usuario para reportar solicitudes tecnológicas (requerimientos, incidencias o soporte). La única manera que sean atendidos los requerimientos del área administrativa será por medio de los reportes registrados en la plataforma.

1.3. Asignar mantenimiento a técnico

A diario, el director del Área administrativa, realiza una revisión de los mantenimientos solicitados por la plataforma y asigna responsable de solución al técnico que se encuentre de servicio en la sede del reporte.

1.4. Verificar Ticket

A diario, la persona del área administrativa responsable en cada sede, debe verificar los reportes asignados en la plataforma

- Si es una incidencia debe dirigirse al lugar donde se encuentre ubicado el equipo de cómputo y verificar si existe alguna falla.

- Si es un requerimiento validar necesidad de uso.

1.5. Revisión soporte plataforma

Diariamente se descarga informe de mantenimientos reportados por sede.

1.6. ¿Requiere solución?

En la verificación del reporte se identifica la necesidad de mantenimiento o no.

Flujos: SI / NO

1.7. Identificar la necesidad de componentes y/o estado de garantía de equipo

Todo equipo de cómputo que sea reportado para mantenimiento y este implique validación y ajustes internos y de sistema, el analista del área administrativa en primera instancia debe verificar en inventario de equipos el estado de garantía, para hacer uso de la misma.

Cuando la solución esté al alcance del técnico, se realizará inmediatamente, en el caso que requiera de elementos complementarios para ejecutar mantenimiento, se debe verificar en

inventario de bodega si hay disponibles y dar solución inmediata, en caso de no tenerlos se debe solicitar elementos faltantes al director a través de correo electrónico.

1.8. Uso de garantía

En caso de que el equipo tenga garantía se deberá solicitar al proveedor, con el fin de ahorrar tiempo en arreglos técnicos y aprovechas la vigencia de la garantía.

1.9. Solicitar a proveedor

El director del área administrativa se comunicará con el proveedor para activar uso de garantía del equipo, definiendo tiempo de entrega.

1.10. Notificar a técnico tiempo de solución por garantía

El director del área administrativa debe notificar al analista/asistente del área administrativa, el tiempo que tardará equipo en garantía para que pueda dar solución alterna al ticket en proceso.

1.11. Verificar inventario en bodega sede (si se requiere)

En el momento de identificar que la solución al reporte asignado requiere de elementos adicionales, el analista/asistente del área administrativa verifica que haya existencias en la bodega de la sede y deja registro de la salida en el inventario.

1.12. ¿Hay Stock?

Flujos: SI / NO

1.13. Entregar equipo backup

Cuando el equipo sea enviado por garantía o se esté a la espera de complementos para su mantenimiento, se debe entregar un equipo back up a la persona que realiza el reporte con el fin de dar continuidad a sus labores.

1.14. Realizar mantenimiento

El asistente/analista del área administrativa, realiza la entrega de elemento requerido, o soporte a la incidencia directamente a la persona que generó el reporte en la plataforma, en caso de no encontrarse en el momento de dar solución se debe dejar un responsable que reciba a satisfacción.

1.15. Comunicar a persona que reporta

En el caso de identificar que el reporte no requiere solución por parte del personal del área administrativa, se informa a la persona quién registró la solicitud que no requiere mantenimiento de forma verbal.

1.16. Cerrar ticket

Después de informar verbalmente la no necesidad de mantenimiento o ajuste por parte del área administrativa, se cierra ticket dejando observaciones del porque no aplica solución.

1.17. Fin

Documentos de referencia:

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la institución.	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			2/10/2019

Objetivo: Facilitar y asegurar la adquisición de bienes y servicios para las necesidades de Centro de Idiomas y Cultura Wordbee cumpliendo los principios de legalidad, transparencia, economía y equidad para el proveedor y la entidad.

Alcance: Este procedimiento es responsabilidad de la Gestión Administrativa y debe ser acatado por todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Definiciones:

Solicitud de Pedido: Documento en el que las dependencias solicitantes, especifican los artículos o servicios que requieren, indicando la justificación de la compra y su prioridad.

Orden de Compra: Es el documento formal mediante el cual se le comunica al proveedor la intención de compra de un bien o contratación de un servicio.

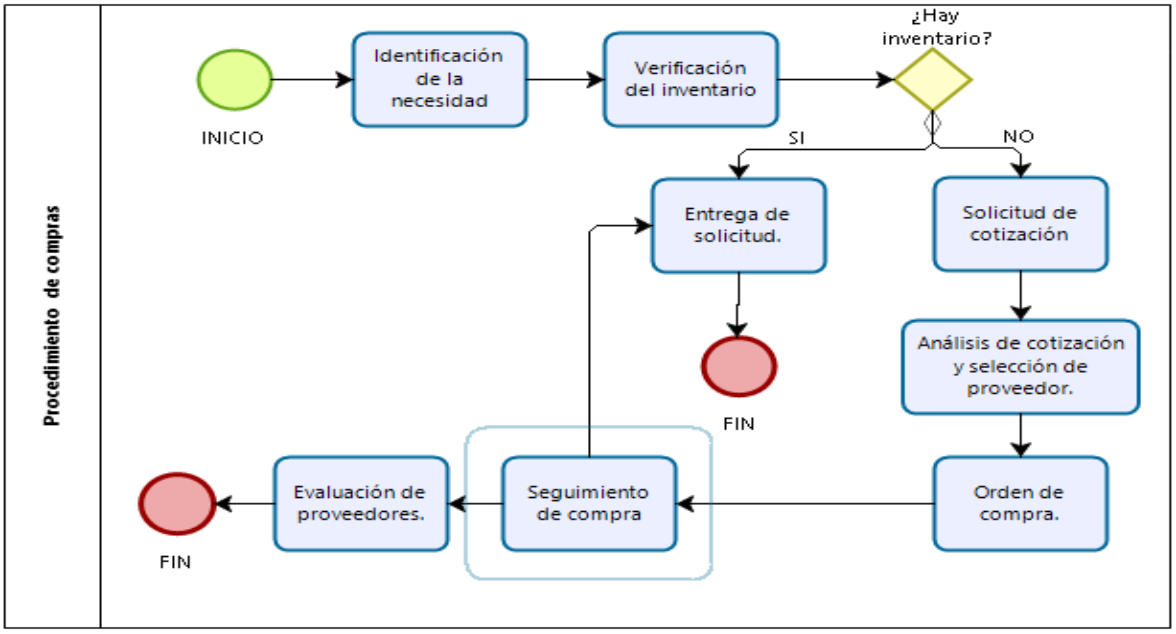
Cotización: Precio de una acción o de un valor que cotiza en bolsa o en un mercado económico.

Proveedor: Un proveedor es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.

Necesidad: Una necesidad es el estado de un ser en que se halla en carencia de un elemento

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Inicio

1.1.1. Identificación de la necesidad

Ante la necesidad de adquisición de un bien o servicio, el interesado deberá hacer la requisición de compra en donde especifique la descripción de los bienes y servicios necesitados, así como las cantidades necesarias.

1.1.2. Verificación del inventario

Una vez la solicitud se encuentra en manos de la Gestión Administrativa, se deberá revisar si en el inventario se encuentran unidades de lo solicitado, para que en caso de que haya existencias no se hagan compras innecesarias para la institución.

1.1.3. Entrega de solicitud. (Basado en eventos "si hay existencias")

En caso de que haya existencias, la coordinadora Administrativa, entregará la solicitud al interesado, haciéndolo firmar el F03-GAD-1 Acta de Entrega como constancia de que se entregó lo solicitado.

1.1.4. Solicitud de cotización.

En caso de que no haya existencias en bodega se deberá realizar cotizaciones a los proveedores que se encuentran en listado de proveedores, solicitando los precios de los bienes o servicios solicitados.

1.1.5. Análisis de cotizaciones.

Una vez llegan las cotizaciones de todos los proveedores, estás deberán ser analizadas por la Gestión Administrativa en el Formato F03-GAD-1 Selección y evaluación de proveedores, donde se podrá analizar cuál la opción más viable para la institución.

1.1.6. Orden de compra.

Una vez seleccionado el proveedor que brindará el servicio o el bien necesario por la institución se deberá realizar una orden de compra F05-GAD-1 para el proveedor, especificando bien o servicio solicitado y cantidad determinada.

1.1.7. Seguimiento de compra.

Cuando se haya realizado la orden de compra, se deberá realizar un seguimiento a la compra, hasta que esta haya sido entregada por el proveedor en la fecha y lugar indicado.

1.1.8. Evaluación de proveedores.

Se deberá realizar la evaluación y revaluación de los proveedores, para tener un proceso de selección de proveedores que ayude a la institución,

el cual se encuentra especificado en el P04-GAD-1 Selección de proveedores.

1.2. Fin

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F01-GAD-1 Listado de proveedores

F02-GAD-1 Selección y evaluación de proveedores.

F03-GAD-1 Acta de entrega.

F05-GAD-1 Orden de compras.

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			13/10/2019

wordbee	**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.**	Código: P04-GAD-1 Fecha: 13/10/2019 Página 1 de 4 Versión: 1

Objetivo: Establecer la metodología para llevar a cabo la evaluación y selección de los proveedores de bienes y servicios de la Institución.

Alcance: Este procedimiento aplica para la evaluación de los proveedores de bienes y servicios que se consideran críticos para la institución; su selección e identificación de necesidades de mejoramiento.

Definiciones:

Proveedor: Un proveedor es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.

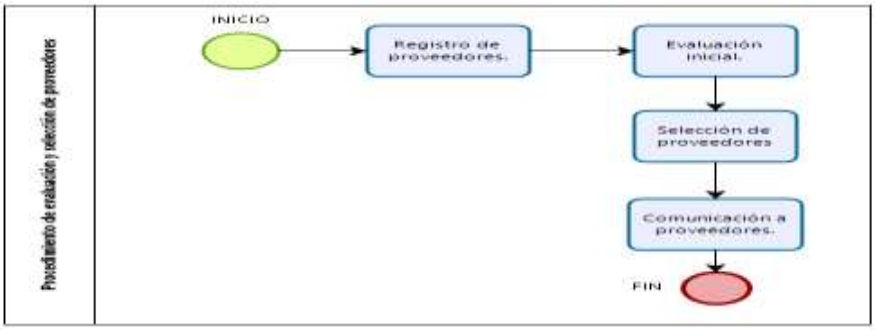
Proveedores Críticos: Se refiere a aquellos proveedores cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la prestación del servicio. La falta, omisión o retraso del proveedor, interfiere en los procesos afectando directamente la calidad.

Proveedores No Críticos: Se refiere a aquellos proveedores cuyo producto o servicio no tienen gran impacto en la realización del servicio. La falta, omisión o retraso del proveedor no tiene relevancia para la ejecución o cumplimiento de las funciones propias de la Institución.

Evaluación de Proveedores: Método mediante el cual se determina el cumplimiento de aspectos técnicos, administrativos y de calidad de un proveedor.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.3. Inicio

1.3.1. Registro de proveedores.

El Director Administrativo, deberá realizar el registro de todos los proveedores que le brindan un bien o servicio necesario a la institución, estos deberán estar en el F01-GAD-1 Listado de proveedores, los que se encuentren ahí serán los evaluados.

1.3.2. Evaluación inicial.

La evaluación de los proveedores se llevará a cabo analizando 8 aspectos, los cuales son los más importantes para la institución:

1) Experiencia en la prestación del servicio.
2) Certificación SGC del proveedor.
3) Certificación SGSST del proveedor.
4) Precio
5) Tiempo de entrega
6) Forma de pago (financiamiento)
7) Garantía
8) Lugar donde entrega.

Esta se llevará a cabo asignando puntajes de 1 a 5, con los siguientes criterios:

CRITERIO	1	2	3	4	5
1) Experiencia en la prestación del servicio o producto ofrecido	0 a 6 meses	6 meses a 1 año	1 a 2 años	2 a 5 años	Más de 5 años
2) Certificación de SGC del proveedor	No tiene		En proceso		Si tiene
3) Certificación de cumplimiento con el SG-SST	No tiene				Si tiene

4) Precio	Oferta costosa		Oferta Promedio		Oferta más económica
5) Tiempo de entrega	5 o más días	4 días	3 días	2 días	De inmediato
6) Forma de pago (financiamiento)	Efectivo	Crédito a 30 días	Crédito a 45 días	Crédito a 60 días	Crédito a 90 días o más
7) Garantía	No tiene	Entre 0 y 3 meses	Entre 3 y 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	Mayor a 1 año
8) Lugar donde entrega	Se debe recoger el producto		Entrega en sólo una sede		Entrega en cada sede.

1.1.1. Selección

Una vez realizada la evaluación se deberán escoger a los proveedores los cuales tengan un mayor puntaje según los criterios establecidos anteriormente, la selección se llevará a cabo de acuerdo al producto ofrecido, en donde se identificarán los proveedores críticos y los no críticos, seleccionando así los que más ayuden a la prestación del servicio de la institución.

1.1.2. Comunicación a proveedores.

Los resultados de esta evaluación deberán ser presentados a cada uno de los proveedores para que conozcan cómo se encuentra su nivel de cumplimiento frente a las expectativas de Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, así como se deberá enviar un informe del resultado a la dirección para su conocimiento y posibles observaciones de la evaluación.

1.2. Fin

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F01-GAD-1 Listado de proveedores

F02-GAD-1 Selección y evaluación de proveedores.

P03-GAD-1 Procedimiento de compras.

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			13/10/2019

Objetivo: Definir como se debe realizar el paso a paso del procedimiento de ventas para realizar el cierre de la negociación de manera acertada

Alcance: El procedimiento inicia con el ingreso a la sede del cliente interesado en obtener la matrícula y finaliza con la entrega del material y el comienzo de prestación del servicio.

Este procedimiento aplica al área comercial

Definiciones:

Partner: Vendedor de Wordbee quien se encarga de atender a los clientes.

Bee Assistant: Persona que se encuentra en la recepción y da la primera atención al cliente.

Bitrix: Plataforma usada por la institución para el manejo de la información y realización de matrículas.

Digital Teacher: Profesora encargada de realizar los test de clasificación para la asignación del nivel del idioma.

Test de clasificación: examen realizado a los estudiantes para determinar el nivel de dominio del idioma.

Crédibee: Crédito realizado por la misma institución al estudiante.

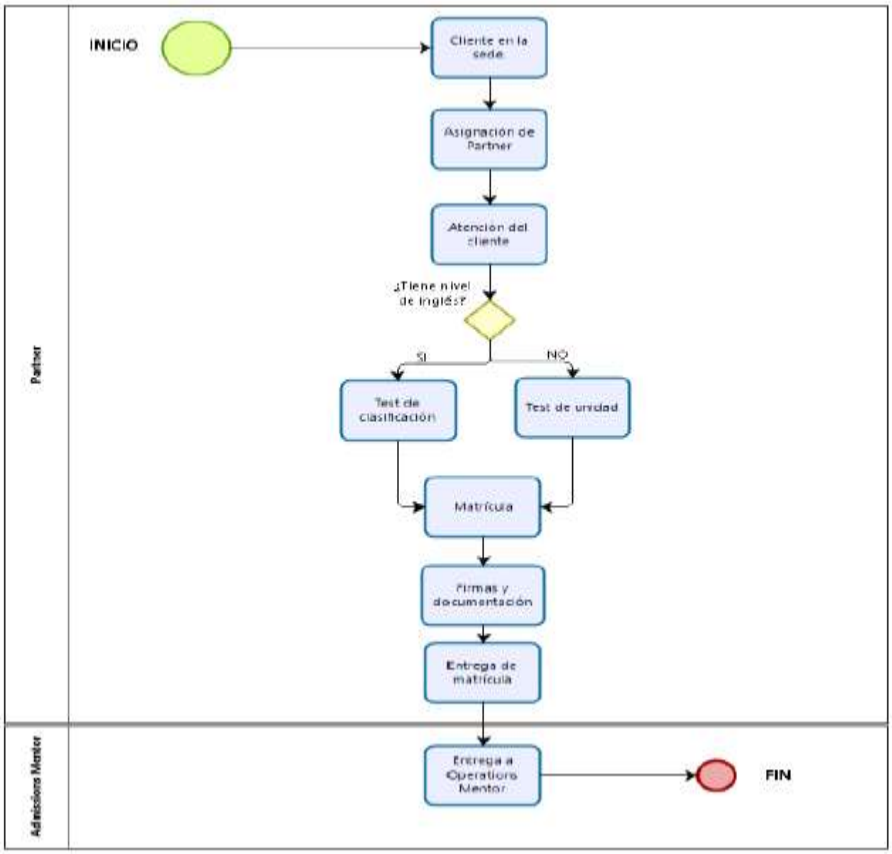
Pronto pago: Pago de la matrícula en 3 cuotas.

Coordinador de ventas: Encargado del punto de venta.

Operations Mentor: Coordinadora administrativa de la sede.

Condiciones generales:

1. Diagrama:



1.1. Inicio

1.1.1. Cliente en la sede

El cliente se acerca a la sede y puede ser de tipo:

- Walker
- Cita
- Referido
- Campaña

1.1.2. Asignación de Partner

La Bee Assistant de la sede procederá a hacer la asignación de un Partner en turno.

1.1.3. Atención del cliente

El Partner se acercará a la recepción y llevará al cliente a la sala de ventas en donde le brindará toda la información acerca del curso de inglés.

En la atención deberá perfilar al cliente y ofrecerle lo necesario con el fin de cerrar la negociación

1.1.4. ¿Tiene nivel de inglés? (Compuerta paralela basada en eventos)

En caso de que el cliente decida comprar el curso, se le preguntará si tiene nivel en el idioma, en caso de tenerlo, se le hará un Test de clasificación para determinar en qué nivel se encuentra.

Si por el contrario dice que no tiene nivel, sólo se realizará el test de unidad para saber si tiene un conocimiento mínimo y puede ser ubicado en un grupo que ya está en curso.

1.1.5. Test de Unidad

El test de unidad será pedido por el Partner a través de Bitrix a la Digital Teacher de turno.

1.1.6. Test de Calificación

El test de clasificación será pedido por el Partner a través de Bitrix a la Digital Teacher de turno.

1.1.7. Matricula

Una vez la Digital Teacher asigna el nivel aprobado por el estudiante, el horario asignado y tiene el código de aprobación, el Partner se dispone a realizar la matrícula, la cual se hace en la negociación del estudiante en Bitrix., llenando el formulario completo que Bitrix arroja, asimismo también deberá llenar los productos comprados por el cliente, es decir los niveles y horarios escogidos.

Se deberá escoger el método de pago del cliente el cual puede ser:

1. Sufi
2. Fincomercio
3. Cesantías
4. Crédibee
5. Pronto Pago
6. Efectivo

1.1.8. Firmas y Documentación

Una vez terminada de diligenciar la matrícula se procede a imprimirla y a llenar todos los campos de firma de titular y estudiante.

También se deben adjuntar los documentos de identidad como cédulas y en caso de que haya sido financiado, los soportes de estas financiaciones.

1.1.9. Entrega de Matrícula

Una vez toda la matrícula es revisada y se encuentra completa, es entregada al Coordinador de ventas para revisión.

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

Control de Cambios

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julian David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			12/10/2019

Objetivo: Unificar el sistema de recepción de PQRSF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) como parte del compromiso y calidad institucional, que permita a la comunidad académica y externa, expresar sus comentarios, encontrando respuestas

oportunas a sus solicitudes, con el fin de mejorar así la prestación del servicio al usuario en Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, a través de acciones de mejora en el desempeño de los procesos

Alcance: Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que ingresan a Centro de Idiomas y Cultura Wordbee. Inicia con el diligenciamiento por parte del usuario del formulario encontrado en la página Web https://wordbee.edu.co/pqr hasta que se tomen las acciones requeridas por el responsable de la misma. **Definiciones:**

Peticiones: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Quejas: Es una expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud, servicio o producto prestado por parte de un área o colaborador de la institución

Reclamos: Demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.

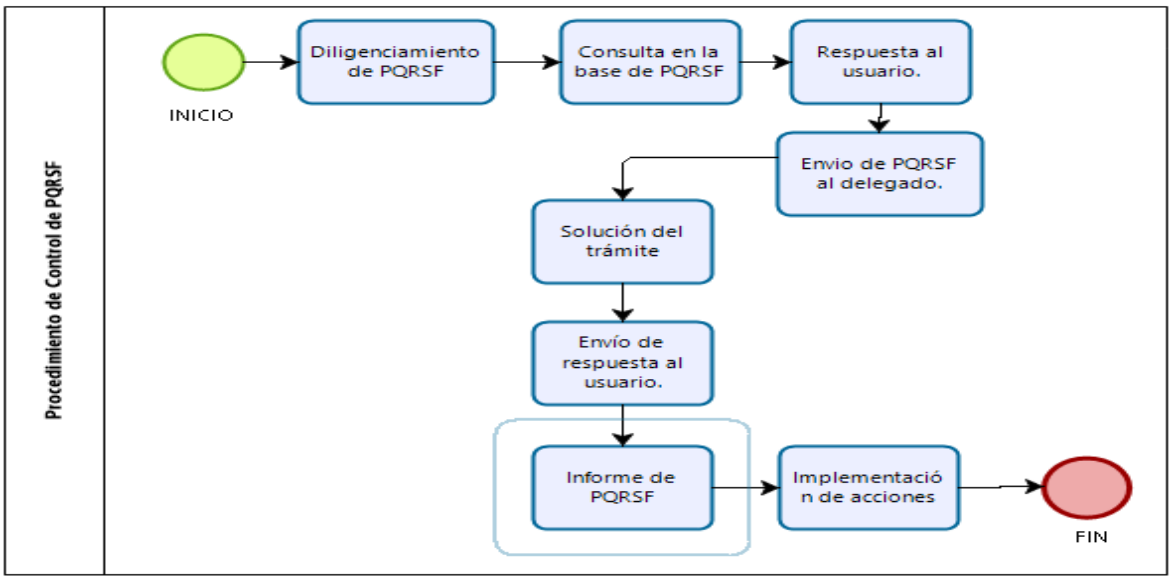
Sugerencias: Idea verbal o escrita que se propone a un área o colaborador para el mejoramiento de los servicios de la Institución.

Felicitación o Elogio: Manifestación de agrado o congratulación por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

Servicio al usuario: Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la institución con el fin de que el usuario ya sea interno o externo, obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Inicio

1.1.1. Diligenciamiento de PQRSF

Ante la necesidad de algún tipo de PQRSF manifestada por un usuario, se llevará a cabo la solicitud de la misma por medio de la página de Wordbee, en el siguiente link https://wordbee.edu.co/pqr

1.1.2. Consulta de base de PQRSF

La consulta de la base, deberá ser revisada día a día con el fin de estar pendiente de todas las posibles peticiones de los usuarios, y así no tardar con la respuesta solicitada por el usuario.

1.1.3. Respuesta al usuario.

Una vez haya sido revisada la base, las PQRSF deberán tener una respuesta por parte del encargado, en donde se le manifestará que la PQRSF ha sido recibida y que entrará en un proceso de trámite y explicará en cuántos días recibirá la respuesta formal según su caso.

Tipo de manifestación	Tiempo de respuesta máxima
Petición	Quince (15) días calendario
Queja	Ocho (8) días calendario
Reclamo	Quince (15) días calendario.
Sugerencia	Ocho (8) días calendario
Felicitación o elogio	Ocho (8) días calendario

1.1.4. Envío de PQRSF al delegado

Según el tipo de PQRSF esta deberá ser delegada a un responsable específico de acuerdo al área que esté afectando la necesidad del usuario.

1.1.5. Solución del trámite.

El delegado deberá buscar la solución de dicho conflicto o necesidad del usuario, según sea el caso, de no ser posible la solución se deberá informar a la dirección la información de la solicitud con el fin de que ellos evalúen la situación.

1.1.6. Envío de respuesta

Una vez haya sido solucionado el trámite o no, se deberá realizar la respuesta de dicho caso lo más pronto posible con el fin de solucionar el conflicto o necesidad del usuario específico.

1.1.7. Informe

Se deberá realizar un informe mensual para la dirección de Centro de Idiomas y Cultura Wordbee y para la Gestión de Calidad, en donde se especifiquen cuáles fueron las PQRSF presentadas en el periodo, mostrando así las soluciones presentadas y las observaciones necesarias de los casos.

Así como se debe llevar el control de las PQRSF en el formato F14-GCA-1 el cual deberá ser presentado como evidencia a la dirección y a la gestión gerencial.

1.1.8. Implementación de acciones

Con el fin de mejorar el servicio y la calidad del mismo, se deberán implementar acciones correctivas o preventivas según el impacto de las PQRSF presentadas en el periodo, en donde se llevará a cabo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, P04-GCA-1 y en su caso los formatos de acciones correctivas o preventivas, F12-GCA-1 y F13-GCA-1 respectivamente.

1.2. Fin

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F14-GCA-1 Control de PQRSF.

P05-GCA- 1 Procedimiento de acciones correctivas.

F12-GCA-1 Acción Correctiva

F13-GCA-1 Acción Preventiva

F14-GCA-1 Control de PQRSF

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			13/10/2019

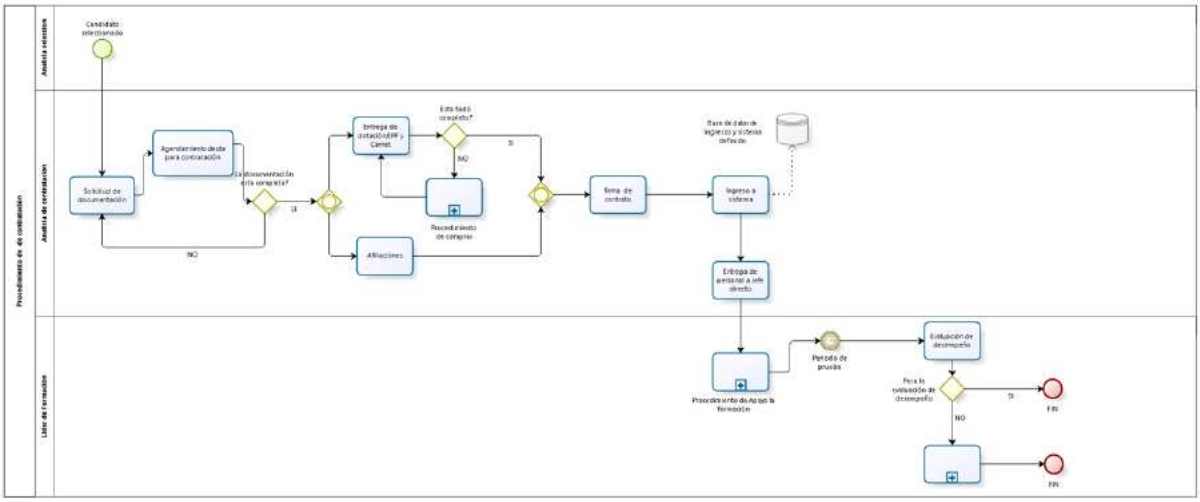
wordbee	**PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**	Código: P01-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página 1 de 4 Versión: 1

Objetivo: Definir los pasos y los procesos necesarios para completar el procedimiento de contratación apropiadamente; de mismo modo conocer el paso a seguir cuando dentro del proceso se presenta algún inconveniente.

Alcance: El procedimiento de contratación comienza con el candidato seleccionado y finaliza con la evaluación del desempeño. Este procedimiento aplica al área de talento humano sin embargo todas las áreas están involucradas dentro del proceso según sea el caso.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Candidato Seleccionado

Una vez realizado el procedimiento de reclutamiento y selección se envía para la ejecución de las actividades de contratación. el candidato deberá llegar con la siguiente documentación:

- Hoja de vida
- F03-GTH-1 Entrevista y Selección de personal
- Pruebas Psicotécnicas, polígrafo (si aplica)
- Pre alistamiento de documentación anteriormente dadas

1.2. Solicitud de Documentación

Ya seleccionado el candidato, se procede a solicitar documentos para su ingreso según el "Documento estipulado", para posteriormente archivar en carpeta personal de Talento Humano

Observación: se comunicará en la semana de entrenamiento

1. Hoja de vida
2. Fotocopias de la cedula al 150%
3. Foto 3x4 fondo blanco

4. Fotocopia de diplomas académicos
5. Certificados laborales
6. Certificación bancaria
7. Certificación EPS
8. Certificación de fondo de pensiones

Para los extranjeros:

1. Visa
2. Pasaporte
3. Cédula de extranjería
4. PEP

El analista de contratación realiza el alistamiento de contratos de trabajo antes de agendamiento de cita y contratación.

Se realiza requisición de compra al área administrativa para hacer seguimiento a la entrega completa de los elementos de trabajo.

1.3. ¿La documentación está completa? (compuerta paralela basada en eventos)

Verificar si a documentación está completa

Flujos

Si

No

1.4. Compuerta Inclusiva

Flujos

Entrega de dotación EPP y Carnet

Afiliaciones

1.5. Entrega de dotación EPP y carnet

Quien coordina la tarea de entrega de elementos de trabajo será la persona encargada de compras y SST, quien deberá registrarla en la debida base de control

Nota: No se procederá con la siguiente actividad si la persona a contratar no posee los elementos “básicos”.

Nota: El proceso administrativo tendrá que prever, los elementos de trabajo desde cuando se identifica la necesidad de la búsqueda de la vacante, ya que se tuvo que haber otorgado una notificación, en donde se les informaba al proceso administrativo sobre la necesidad de la vacante, en el cual se dio aprobación de unas especificaciones del cargo.

1.6. Compuerta inclusiva

Flujos

Firma de contrato

1.7. Firma de contrato

Se procede a la firma del contrato, se verifica la información para poder evidenciar:

- Valor del contrato
- Fecha de ingreso
- Tipo de contrato
- Cargo a ocupar

Con los datos del trabajador debidamente verificados y los datos de información personal, se procede a la firma del contrato.

Nota: esta actividad se debe realizar con el mayor detalle y mucha verificación a la información plasmada, ya que pueden existir errores que pueden afectar al trabajador y a la Institución

1.8. Ingreso al sistema

Una vez completo el proceso de afiliaciones y firma de contrato se procede a ingresar la información del trabajador a Nomina relacionando los datos relevantes para los pagos y también la verificación de información en caso de ser necesario.

También se procede a informar a todos los directores el ingreso del colaborador para creación de usuarios en herramientas tecnológicas (CRM u otro).

1.9. Fin

1.10. Afiliaciones

1. Se afilia a ARL Bolívar, Riesgos Profesionales, se deberá ingresar a la página de ARL BOLIVAR un día antes de la fecha de ingreso para que el trabajador tenga la cobertura desde su fecha de inicio de contrato.

2. Se verifica la certificación de EPS a la que se quiere vincular para proceder a contactar al asesor enviarle los datos del trabajador con la copia del documento de identidad vía correo electrónico, "se valida la carpeta de contratación en el archivo de asesores" (en caso de tener beneficiarios "cónyuge y/o hijos" se adjunta la documentación de estos en el correo y se relacionan los datos de ellos), si el trabajador solicita traslado de EPS desde el momento del ingreso se le debe indagar el tiempo de permanencia en la entidad anterior corroborando con la certificación entregada para así proceder a solicitar la afiliación a la EPS.

3. Luego se procede a diligenciar el formato de afiliación a la caja de compensación familiar (en la página web según la regional) con los datos del trabajador y sus beneficiarios "si tiene" ya si es de Bogotá (compensar) y tiene beneficiarios se diligencia el formato de afiliación y se adjuntan los documentos necesarios de sus beneficiarios para proceder a enviar a radicar en la oficina "presencialmente".

1.11. Analista de sección

1.12. Analista de contratación

1.13. Líder de formación

1.14. ¿Está todo completo?

Flujos

Si

No

1.15. Procedimiento de apoyo la formación

Se ejecuta la introducción al trabajador y entrega del puesto de trabajo.

1.16. Periodo de prueba

Periodo el cual se brinda un colaborador acabado de ingresar para evaluarlo posteriormente y lograr identificar si es apto para el cargo.

Contrato indefinido: No puede superar 60 dias

1.17. Evaluación del desempeño

Si el trabajador acaba de ingresar, se le deberá otorgar un tiempo "periodo de prueba" para realizarle una evaluación de su desempeño para determinar su continuidad en el cargo.

1.18. ¿Pasa la evaluación de desempeño?

Flujos

Si

No

1.19. Fin

Documentos de referencia:

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F03-GTH-1 Entrevista y Selección de personal

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELBARORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la institución.	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			2/10/2019

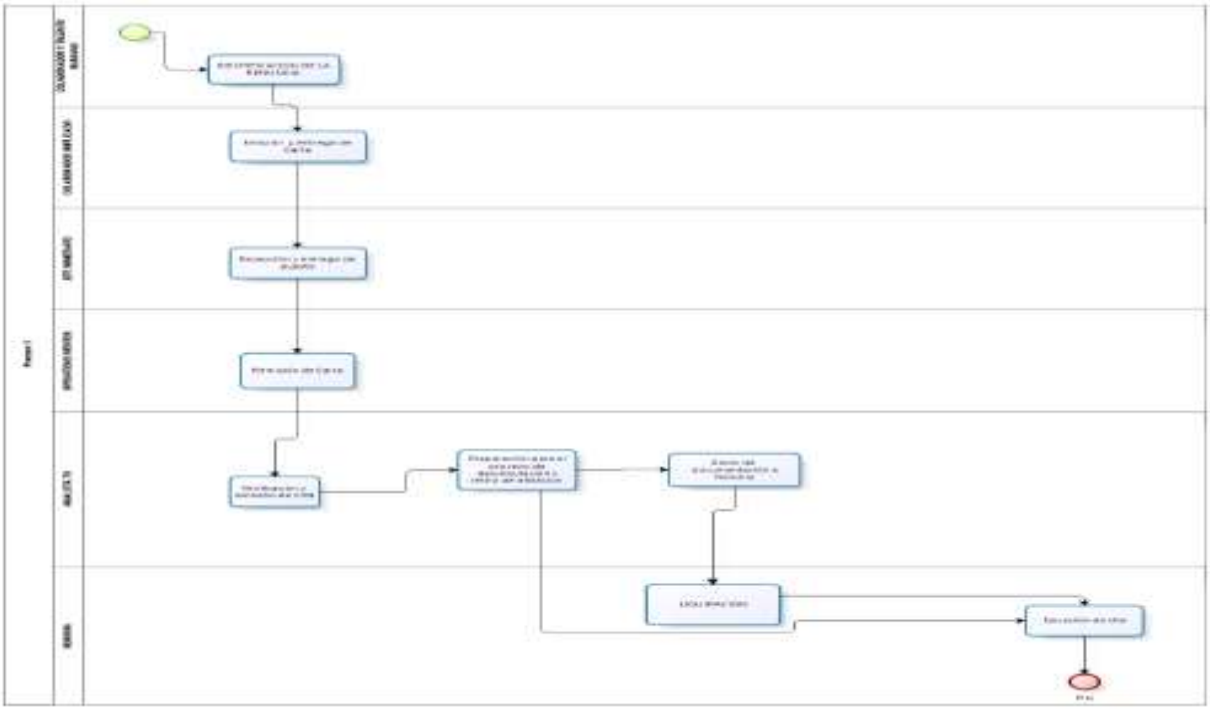
wordbee	**PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN**	Código: P02-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página 1 de 3 Versión: 1

Objetivo: Desvincular un colaborador partiendo de la causa raíz, conociendo los requerimientos necesarios para completar el proceso y lo requisitos legales que este procedimiento exige.

Alcance: El alcance del procedimiento de desvinculación inicia con la identificación de la renuncia y finaliza con la ejecución de la cita. Este procedimiento aplica para el área de talento humano sin embargo todas las áreas están involucradas según sea el caso.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Identificación de la renuncia

Identificar la causa de desvinculación del colaborador:

- Renuncia voluntaria: Es la manifestación del colaborador de su deseo de desvincularse voluntariamente de la empresa

- Periodo de prueba: Es la terminación que hace el empleador de manera unilateral al no sentirse satisfecho con el empleado en el desempeño de su labor.
- Despido de justa causa: Finalización de la relación por una falta grave en la que incurra el colaborador
- Despido sin justa causa: Es la terminación del contrato del colaborador sin ninguna causa generando la indemnización correspondiente a la que haya lugar.

Nota: En la carta de renuncia se deberá dejar la fecha del último día trabajado.

1.2. Emisión y entrega de carta

El colaborador realiza la emisión de la carta y la entrega al jefe inmediato de acuerdo al organigrama.

1.3. Recepción y entrega de puesto

El jefe inmediato recibe la carta de renuncia y coloca la anotación escrita o por sello / Recibido, pero no implica aceptación.

El jefe inmediato deberá revisar el último día que el colaborador manifiesta como laborado.

Verificando los aspectos relacionados en el formato de entrega de puesto de trabajo, generando su firma, campos totalmente diligenciados en el formato.

La recepción del puesto de trabajo, así como la firma de la entrega del puesto debe producirse en el día que el colaborador manifiesta como último día laborado.

Nota: Si el colaborador se retira el mismo día en que pasa la carta el proceso debe realizarse éste mismo día.

1.4. Remisión de la carta

Una vez verificado el proceso, el jefe inmediato escanea y envía la carta a Talento Humano

Luego procederá a entregar la carta a la coordinadora administrativa, así como el acta de entrega de puesto para que con ella el colaborador pueda realizar la entrega de los elementos tecnológicos y puestos / mesas aspectos relacionados de acuerdo con el puesto de trabajo

La analista de talento humano realizará un seguimiento a las solicitudes emitidas con el fin de que la carta llegue talento humano en el menor tiempo posible y no ocasione cuellos de botella en el área contable

1.5. Preparación para el proceso de desvinculación y retiro de afiliación

La analista de talento humano prepara la carta de exámenes médicos de egreso, certificación laboral válida, la aplicación de carta de cesantías. Dicho proceso de desvinculación lo realizará Todos los viernes y los procesos del día viernes los deberá realizar el lunes en la mañana para que a medio día a más tardar dicha documentación sea entregada

al área de nómina para el proceso de liquidación y verificación no presente retrasos. Adicional a ello la analista verifica el último día de trabajo del colaborador para producir su retiro en prestaciones sociales

1.1. Envío de documentación a nomina

El día lunes a medio día por tardar emite correo a nómina con la relación de las liquidaciones a realizar el día miércoles, así como realizar la preparación de todos los documentos para ser subidos al área de nómina.

1.2. Liquidación

Coordinadora de nómina firma paz y salvo y verifica que la información emitida sea la adecuada realizando comparación entre los documentos emitidos por Talento Humano, así como el correo de la información del estudiante. Pasa dicho proceso al director contable para emitir de manera adecuada la liquidación.

1.3. Ejecución de cita

El colaborador llega a la cita para realizar la entrevista de retiro la cual tiene un tiempo estimado que depende del caso del colaborador.

El colaborador cuando sube al área de nómina verifica su liquidación y realiza la firma para proceder a su pago.

1.4. Fin

Documentos de referencia:

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELBARORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
	Creación del procedimiento según	Julián David Herrera Amaya,			2/10/2019

1	los requerimientos de la institución.	Mateo Carranza Suarez			

wordbee	**PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**	Código: P01-GF-1 Fecha: 02/10/2019 Página 1 de 3 Versión: 1

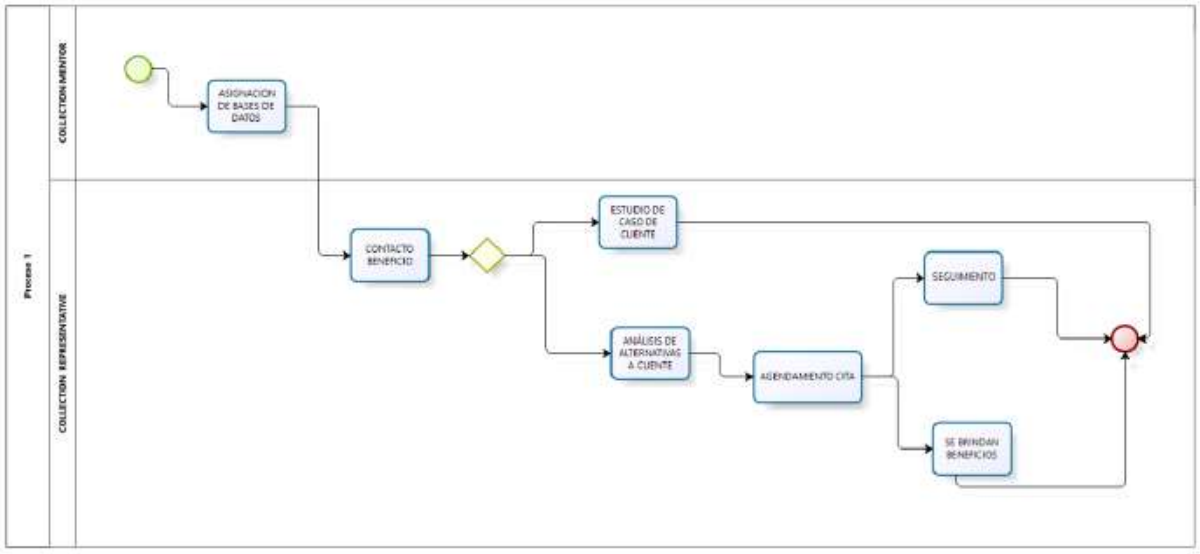
Objetivo: Ofrecer a los acreditados que manifiesten voluntad de pago alternativas para cumplir la totalidad de sus deudas y lograr disminuir el no pago de las mismas.

Alcance: El procedimiento de Recuperación de Cartera inicia con la asignación de bases de datos y finaliza con el seguimiento al cliente o la asignación de beneficios según sea el caso.

El procedimiento aplica únicamente al área Financiera

Condiciones generales:

1. Diagrama



2. Inicio simple

2.1. Asignación de bases de datos

La base de datos asignada se genera a partir de la base de datos originada de los crédibee y pronto pago de cada sede.

Las bases se toman de manera general y se dividen de manera igualitaria entre los agentes disponibles para dichos trámites.

Las bases entregadas entre los primeros 5 días del mes ya las deben tener disponibles.

2.2. Contacto Beneficio

El asesor se comunica con el cliente una vez le es entregada la base priorizando los siguientes casos de cartera.

Se comienza con los clientes que tienen una cartera más amplia, es decir:

- Mora > 90 días

- Mora 60<días>90
- 30<días>60
- 0<días>30
- Corriente
- Pronto Pago

2.3. Compuerta paralela basada en eventos

- Estudio de caso de cliente
- Análisis de alternativas a cliente

2.4. Análisis de alternativas a cliente

Se revisa el caso de cliente y se ofrecen alternativas de pago según su deuda con la Institución.

2.5. Agendamiento de Cita

Se lleva control de citas a través de la plataforma preguntando al cliente qué horario tiene disponible.

2.6. Seguimiento

Seguimiento a cliente se realizará todos los días en horas aleatorias y se registrará seguimiento en BITIRX generando las anotaciones correspondientes

2.7. Se brindan beneficios

Se da a conocer al cliente el beneficio más conveniente de acuerdo con lo analizado en el proceso de estudio de alternativas

En caso de que el cliente acepte el beneficio deberá firmar los siguientes documentos:

- Caso A: El cliente realiza el pago de contado. Para estos casos deberá liquidarse la paz y salvo en el sistema que registra la información del cliente.

Aun finalizando su obligación deberá firmar:

- Documento de descuento para contabilizar el saldo pendiente
- Recibo de pago de la totalidad de cuotas
- Cédula de titular y estudiante.

La paz y salvo será otorgado al cliente en los próximos 20 días de cancelar su obligación total éste será enviado al correo electrónico de titular

- Caso B: Financiado.

El cliente elige como opción la cancelación de la deuda por financiación por ende deberá firmar los siguientes documentos:

- Desprendible de aprobación del aliado financiero
- Documento de estudiante y titular

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F01-GF-1 Ficha de cobro

F02-GF-1 Formato de paz y salvo cartera

Control de Cambios

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la institución.	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			2/10/2019

ANEXO H. Registros Varios

wordbee	REGISTRO DE ASISTENCIA A CLASES								Código: F01-GAC-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.		
NIVEL:	NOMBRE DEL ESTUDIANTE:				DOCUMENTO:				FECHA DE INICIO:		
HORARIO:	TELÉFONO:				FELLOW TEACHER:				FECHA DE FINALIZACIÓN:		
CLASE	FECHA	FIRMA	FIRMA	CLASE	FECHA	FIRMA	FIRMA	CLASE	FECHA	FIRMA	FIRMA
1	4/1/2019			21	5/2/2019			41	5/30/2019		
2	4/2/2019			22	5/3/2019			42	5/31/2019		
3	4/3/2019			23	5/6/2019			43	6/4/2019		
4	4/4/2019			24	5/7/2019			44	6/5/2019		
5	4/5/2019			25	5/8/2019			45	6/6/2019		
6	4/8/2019			26	5/9/2019			46	6/7/2019		
7	4/9/2019			27	5/10/2019			47	6/10/2019		
8	4/10/2019			28	5/13/2019			48	6/11/2019		
9	4/11/2019			29	5/14/2019			49	6/12/2019		
10	4/12/2019			30	5/15/2019			50	6/13/2019		
11	4/15/2019			31	5/16/2019			51	6/14/2019		
12	4/16/2019			32	5/17/2019			52	6/17/2019		
13	4/17/2019			33	5/20/2019			53	6/18/2019		
14	4/22/2019			34	5/21/2019			54	6/19/2019		
15	4/23/2019			35	5/22/2019			55	6/20/2019		
16	4/24/2019			36	5/23/2019			56	6/21/2019		
17	4/25/2019			37	5/24/2019			57	6/25/2019		
18	4/26/2019			38	5/27/2019			58	6/26/2019		
19	4/29/2019			39	5/28/2019			59	6/27/2019		
20	4/30/2019			40	5/29/2019			60	6/28/2019		
LISTENING TEST		READING TEST	MIDTERM	MYELT	SPEAKING TEST	WRITING TEST	FINAL EXAM	MYELT	OBSERVACIONES:		
FECHA											
NOTA											

wordbee	**Observación y Evaluación de clases**	Código: F02-GAC-1 Fecha: 03/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Sede:_____
Coordinador Académico:_____
Profesor:_____
Fecha (dia/mes/año):_____ **Horario:** _____
Nivel:_____
Aprendizaje / compromiso previo:

1. ORDEN Y DESARROLLO DE CLASE	**NOTA**	**AUTO-EVALUACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Se evidencia el diligenciamiento del lesson planner			
Es coherente el desarrollo de la clase con el lesson planner			
Se fomenta el desarrollo de las habilidades del siglo 21			
Se evidencia coherecia en la transición entre los 3 pasos de la clase			
Promueve el aprendizaje participativo y colaborativo			
Recurre a las experiencias de los estudiantes para incursionar en los temas de clase			
Retoma aprendizajes y contenidos de clases previas y/o usa vocabulario o actividades adicionales para activar la participación de los estudiantes			
La expresión verbal es adecuada al nivel de los estudiantes			
Genera un ambiente motivador y desafiante para el aprendizaje			
Es claro dando instrucciones sobre las tareas a relizar en clase			
Se evidencia una construcción de aprendizaje en base a la comparación, investigación, análisis, hipotesis, etc., y demás habilidades dadas dentro de un entorno de participación por parte de los estudiantes.			
2. DOMINIO DE GRUPO			
Usa un nivel y vocabulario adecuado par el nivel.			
Facilita y estimula la participación de los estudiantes en un clima de respecto			
Promueve la participación e interacción entre los estudiantes			
Usa estrategias de motivación para la participación			
Corrige de manera adecuadalos errores de los estudiantes			
Acompaña y guia a los estudiantes a encontrar respuestas o completar tareas propuestas.			
El profesor brinda apoyo en claridad y calidad ajustandose a las necesidades del estudiante.			
3. USO DE RECURSOS Y MATERIALES			
Recurre a material extra para el desarrollo de la clase.			
Maneja contenidos apropiadamente.			
Conoce, tiene dominio de los temas y los desarrolla de manera adecuada.			
Hace uso de los materiales bibliograficos, rubricas de evaluación, formatos etc., de forma adecuada.			
Reacciona positivamente ante una situación que dificulta el desarrollo de la clase.			
Conoce el contenido de los libros y el material diseñado para el programa.			
NOTA FINAL			

4. COMPETENCIAS FORMATIVAS Y PEDAGÓGICAS	**NO ADECUADO**	**ADECUADO**	**ÓPTIMO**
Rendimiento de los estudiantes en clase y actitud del docente			
El docene planteó metas y objetivos alcanzables para su clase.			
Presenta un estilo metodológico que favorece los aprendizajes.			
Mantiene un ambiente aduecuardo, ordenado y limpio del salón.			
Presenta los planeadores de clase y demás requerimientos necesarios parasu desarrollo en los tiempos estipulados			
Es cordial y mantiene buena relación con los estudiantes y demás personal de la institución.			
Mantiene buena presentación personal.			

OBSERVACIONES

COMENTARIOS DEL PROFESOR.

COMPROMISO OBSERVACION DE CLASE:

CUMPLIMIENTO DE PERFIL:	SI:_____	NO:_____
LICENCIADO/ FILOLOGO:		
CERTIFICACION INTERNACIONAL NTC5580		

OBSERVACIÓN/COMPROMISO:

FIRMA DOCENTE:	**FIRMA COORDINADOR ACADÉMICO:**

wordbee	TABLA DE NOTAS GRUPOS.	Código: F03-GAC-1 Fecha: 03/10/2019 Página 1 de 1 Versión: 1

PROFESOR:					SEDE:					
Nombre del estudiante	Nivel	LISTENING TEST(10%)	READING TEST(10%)	SPEAKING TEST(10%)	WRITING TEST(10%)	MID TERM EXAM (15%	FINAL EXAM (15%)	SHOWING UP (20%)	MY ELT (10%)	FINAL GRADE(100%)

wordbee	FORMATO DE AVANCE DE NIVEL GRUPOS	Código: F04-GAC-1 Fecha: 03/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	N. DOCUMENTO	CELULAR DEL TITULAR	NIVEL ACTUAL	NIVEL SIGUIENTE	SEDE	OBSERVACIONES ACADÈMICAS	OBSERVACIONES FINANCIERAS	TRÀMITES

wordbee	**PLANIFICACIÓN DE DISEÑO CURRICULAR**	Código: F05-GAC-1 Fecha: 12/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Solicitado por:			Cargo:				
Fecha:			N° de proyecto				
Tipo de diseño:	Diseño	☐	Rediseño	☐	Otro	☐	¿Cuál?
Tipo de producto:	Metodología	☐	Nuevo idioma	☐	Otro	☐	¿Cuál?

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Descripción:
FUNCIONALIDAD
Descripción:
MERCADO OBJETIVO
Descripción:
Observaciones:

Elaboró	Aprobó

wordbee	**REVISIÓN DEL DISEÑO CURRICULAR**	Código: F06-GAC-1 Fecha: 12/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Nombre del proyecto	
N° de Proyecto:	

PUNTOS DE REVISIÓN		
CONCEPTO A REVISAR.	**CUMPLE**	
	SI	**NO**
Cumple con la NTC ISO 9001:2015	☐	☐
Cumple con la NTC 5555	☐	☐
Cumple con la NTC 5581	☐	☐
Va acorde al PEI INSTITUCIONAL	☐	☐
Cumple con diseñor anteriores	☐	☐
Cumple con normatividad	☐	☐

COMPETENCIAS DEL PROGRAMA
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
CRITERIOS DE EVALUACIÓN
PERFIL DE INGRESO Y EGRESO
REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA
PERFIL DEL INSTRUCTOR

Elaboró:	Aprobó:

wordbee	**VERIFICACIÓN DEL DISEÑO CURRICULAR**	Código: F07-GAC-1 Fecha: 12/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Nombe del solicitante	
Nombre del proyecto	
N° de Proyecto:	

Evaluadores:

Nombre:		Cargo:	
Nombre:		Cargo:	
Nombre:		Cargo:	
Nombre:		Cargo:	

Etapa	Responsable	Actividad	¿Cumple?	
			SI	NO
			☐	☐
			☐	☐
			☐	☐
			☐	☐

Resultado de verificación:

Elaboró	Aprobó

wordbee	**LISTADO DE PROVEEDORES**	Código: F01-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Año: 2019

NOMBRE PROVEEDOR	NIT	TIPO DE PROVEEDOR		PRODUCTO O SERVICIO	CONTACTO INICIAL	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	Selección de proveedor		Evaluación proveedor	
		Crítico	No crítico						SI	NO	1 semestre	2 semestre

wordbee	**SELECCIÓN DE PROVEEDORES**	Código: F02-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Fecha de evaluación:		Nombre del proveedor:	
Dirección:		Ciudad de ubicación:	
Télefono:		Correo electronico:	

Para una correcta evaluación tome en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIO	1	2	3	4	5
1) Experiencia en la prestación del servicio o producto ofrecido	0 a 6 meses	6 meses a 1 año	1 a 2 años	2 a 5 años	Más de 5 años
2) Certificación de SGC del proveedor	No tiene		En proceso		Si tiene
3) Certificación de cumplimiento con el SG-SST	No tiene				Si tiene
4) Precio	Oferta costosa		Oferta Promedio		Oferta más económica
5) Tiempo de entrega	5 o más días	4 días	3 días	2 días	De inmediato
6) Forma de pago (financiamiento)	Efectivo	Crédito a 30 días	Crédito a 45 días	Crédito a 60 días	Crédito a 90 días o más
7) Garantía	No tiene	Entre 0 y 3 meses	Entre 3 y 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	Mayor a 1 año
8) Lugar donde entrega	Se debe recoger el producto		Entrega en sólo una sede		Entrega en cada sede.

EVALUACIÓN

CRITERIOS:	Calificación				
	1	2	3	4	5
1) Experiencia					
2) Certificaciones de SGC					
3) Cumplimiento SG-SST					
4) Precio					
5) Tiempo de entrega					
6) Forma de pago					
7) Garantía					
8) Lugar de entrega					
TOTAL					

Observaciones:

Elaboró:	Revisó:

wordbee	**FORMATO DE ACTA DE ENTREGA**	Código: F03-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1

FECHA:	
SEDE DONDE SE ENTREGA:	
SEDE DONDE SE RECIBE:	
QUIEN ENTREGA:	
QUIEN RECIBE:	
DESCRIPCIÓN:	

* Los elementos descritos serán responsabilidad de la persona que recibe, quien debe velar por la conservación y protección de los mismos, en caso de pérdida o robo se debe reemplazar por un componente igual o similar que cumpla con las mismas funciones, o se autoriza mediante la firma de este documento el descuento por nómina del elemento averiado o perdido.

_____ _____

Firma de entregado Firma de recibido

	ENTREGA DE CORRESPONDENCIA						Código: F04-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.
FECHA	**CORRESPONDENCIA**	**DIRIGIDO A**	**SEDE O DIRECCIÓN**	**NOMBRE DE QUIEN ENVÍA**	**HORA DE ENTREGA**	**FECHA DE ENTREGA**	**FIRMA DE QUIEN RECIBE**

wordbee	ORDEN DE COMPRA	Código: F05-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

SEDE	DÍA	MES	AÑO

TIPO DE COMPRA

CAFETERÍA		PAPELERÍA		SISTEMAS	ASEO		OTRO		
MOBILIARIO		DOTACIÓN		MATERIAL POP	IMPRESOS		¿CUÁL?		

DATOS DEL PROVEEDOR

NOMBRE PROVEEDOR _____ C.C o NIT _____

RÉGIMEN _____ TEL/CEL _____ E-MAIL _____

CONDICIÓN DE PAGO:	FECHA DE PAGO	DÍA	MES	AÑO

DATOS DE COMPRA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VALOR TOTAL
1			
OBSERVACIONES:		SUB-TOTAL	
		IVA	
		TOTAL	

Firma _____ Firma _____

Solicitado por: _____ rizado por: _____

Cargo: _____ Cargo: _____

wordbee	CONTROL DE PRESTAMOS DE EQUIPOS TECNOLOGICOS	Código: F06-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

FECHA DE PRESTAMO	PROCESO	PERSONA RESPONSABLE	EQUIPO SOLICITADO	CODIGO ÚNICO	FIRMA DE RECIBIDO	FIRMA DEVOLUCIÓN	FIRMA RECIBIDO TICS	OBSERVACIONES

wordbee	CONTROL DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS.	Código: F07-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

CÉDULA	NOMBRES	APELLIDOS	SEDE	PROCESO	APLICATIVO	USUARIO	CONTRASEÑA	ESTADO

wordbee	CONTROL DE LINEAS CORPORATIVAS	Código: F08-GAD-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

NÚMERO DE LINEA	IMEI1	IME2	EQUIPO	MARCA	PLAN DE MINUTOS	PLAN DE DATOS	MENSAJES DE TEXTO	FECHA DE CORTE	OPERADOR	NOMBRE USUARIO	SEDE

wordbee	ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Código: F09-GAD-0 Fecha: 03/10/2019 Página 1 de 2 Versión: 1

Fecha: ___/___/_____

DATOS DE COLABORADOR:

NOMBRE: _____ CÉDULA: _____

CARGO: _____ PROCESO: _____

Certifico que los elementos detallados a continuación, han sido entregados en estado óptimo para mi uso y custodia con el propósito de cumplir con las tareas y asignaciones propias de mi cargo en la institución, siendo estos de mi única y exclusiva responsabilidad.

DETALLES DE EQUIPO:

EQUIPO: _____
MARCA: _____
CÓDIGO ÚNICO: _____
SERIAL: _____
MONITOR: _____
MOUSE: _____
TECLADO: _____
SIM / LINEA: _____
OTROS: _____

CONDICIONES GENERALES:

- No se permite realizar la instalación de ningún tipo de software o aplicación por personal ajeno al área de TICS.
- Conectar a la corriente eléctrica únicamente cuando aparezca el aviso de BATERIA BAJA (para equipos portátiles y móviles).
- En caso de que el equipo sufra daños por mala manipulación o factores diferentes a los que suelen generarse por su desgaste natural, se debe reemplazar por un componente igual o similar que cumpla con las mismas funciones que el averiado, o se autoriza mediante la firma de este documento el descuento por nómina del elemento averiado o perdido.
- Si el equipo sufre pérdida por negligencia, se deben reemplazar por un componente igual o similar que cumpla con las mismas funciones que el elemento perdido, o de lo contrario se autoriza mediante la firma de este documento el descuento por nómina del elemento perdido.
- En caso de manejar información importante y/o crítica, debe identificar en qué lugar del disco duro de su computadora se encuentra almacenada la información (Escritorio, Documentos, Descargas e Imágenes), lo anterior, con el fin de realizar la copia de seguridad al sistema de almacenamiento del área de TIC'S (back up) mensualmente como ha sido definido en el

- La información de los archivos contenidos en las copias de seguridad debe ser única y exclusivamente de uso institucional (no personal).

Entrega:

Nombre: _____. Firma: _____.

Recibe:

Nombre: _____. Firma: _____.

wordbee	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**	Código: F01-GCO-1 Fecha: 05/10/2019 Página 1 de 3 Versión: 1

¡DANOS TU OPINIÓN!

Nombre:

_____

Nuestra satisfacción es muy importante para nosotros por lo cual te solicitamos diligenciar la siguiente información:

1. Califica tu nivel de experiencia con Wordbee. (Excelente, Bueno, Regular, Malo).

Excelente ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

Expresa los comentarios de tu experiencia con nosotros: _____

_____

_____

2. ¿Cuál de las siguientes habilidades destacas de tu Fellow Teacher?

Dinamismo ☐

Creatividad ☐

Método de enseñanza ☐

Puntualidad ☐

Comprensión, amabilidad ☐

Otra ¿Cuál? _____

3. Califica tu nivel de satisfacción con nuestras instalaciones.

Excelente ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

4. ¿De nuestra metodología que es lo que más destacas?

Didáctica ☐

Aplicable a las situaciones reales ☐

Dinámica ☐

Nivel de exigencia ☐

Temáticas de clase ☐

Plataforma ☐

Material académico. ☐

Constancia en el aprendizaje ☐

Otra ¿Cuál? ._____

5. ¿Qué aspectos desearías que mejoráramos?

_____
_____
_____
_____
_____

6. ¿Recomendarías nuestra institución a otra persona?

Si ☐

No ☐

Si tu respuesta fue si, ¿nos regalarías sus datos?

Nombre: _____ Nombre: _____

Correo: _____ Correo: _____

Teléfono: _____ Teléfono: _____

wordbee	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.						Código: F01-GCA-1 Fecha: 01/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.	
Codigo del Documento	**Nombre del documento**	**Proceso**	**Versión**	**Fecha de autorizació**	**Estado**	**Tipo de documento**	**Responsable**	**Actualmente**
					Vigente	Formato		Activo
					Obsoleto	Instructivos		Inactivo
					Eliminado	Documentos		
						Procedimiento		

wordbee	**FORMATO DE SOLICITUD DOCUMENTAL**	Código: F02-GCA-1 Fecha: 01/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Fecha de solicitud:		Nombre solicitante:	
Cargo:		Área solicitante:	

Tipo de solicitud

Creación de documento	☐	Tipo de documento	
Modificación de documento	☐	Formato	☐
Eliminación de documento	☐	Procedimiento	☐
Observaciones:		Instructivo	☐
		Manuales	☐
		Documentos	☐

CREACIÓN

Nombre del documento:			
Justificación de la creación:			
¿Envío propuesta digital?	☐	Fecha de envío:	

ELIMINICACIÓN

Nombre del documento:		Código:	
Justificación de la elimininación:			

MODIFICACIÓN

Nombre del documento:		Código:	
Justificación de la modificación:			
¿Envío modificación?	☐	Fecha de envío:	
Observaciones:			

wordbee	**Acta de Reunión.**	Código: F03-GCA-1 Fecha: 03/10/2019 Página 1 de 1 Versión: 1

LUGAR DE REUNIÓN:		**ACTA # 1**
FECHA:	**HORA:**	**DURACIÓN:**
TEMA DE REUNIÓN:		
ORDEN DEL DÍA		
VERIFICACION DE ASISTENCIA		
NOMBRE DE ASISTENTE	**CARGO DE ASISTENTE**	**FIRMA**

COMPROMISOS ANTERIORES			
COMPROMISO ADQUIRIDO	**RESPONSABLE**	**FECHA**	**ESTADO** (Abierto, En proceso, Cerrado)
PUNTOS PARA TRATAR EN REUNIÓN.			
•			

ELABORADO POR:	
OBSERVACIONES:	

wordbee	**REGISTRO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**	Código: F09-GCA-1 Fecha: 08/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:		
PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS AUDITADOS:		
AUDITOR ASIGNADO:		
AUDITOR LIDER:		
DEBILIDADES:		
FORTALEZAS:		
N° DE NO CONFORMIDADES:		
OBSERVACIONES EQUIPO AUDITOR:		
FIRMA AUDITOR LIDER: _____		

wordbee	FORMATO DE CONTROL DE PQRSF																			
																				Código: F01-GCA-1 Fecha: 01/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.
							TIPO DE PQRSF					CLASIFICACIÓN:								
COD	FECHA DE SOLICITUD	NOMBRE SOLICITANTE	SEDE	CORREO ELECTRÓNICO	DESCRIPCIÓN PQRSF		P	Q	R	S	F	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	RESPUESTA	FECHA ENVÍO RESPUESTA	ESTADO

wordbee	**FICHA DE COBRO CARTERA**	Código: F01-GF-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1

HISTORIAL DE COBROS DE LA CUENTA MOROSA

FECHA DE MATRICULA:_____/________/________ **NUMERO DE MATRÍCULA: ____________**

OMBRE TITULAR: ____ **DOCUMENTO: _____________________**

ORREO ELECTRÓNICO: ________________________________ **TELÉFONO: ________________________**

NOMBRE ESTUDIANTE: **TELÉFONO:**

REFERENCIA 1:____ **TELÉFONO:_______________**

CORREO ELECTRÓNICO:____

REFERENCIA 2:____ **TELÉFONO:_______________**

CORREO ELECTRÓNICO:____

VALOR TOTAL DE LA MATRICULA : ______________________________

TIPO DE PAGO ABONO: EFECTIVO_____. SUFI_____. TARJETA _____. FINCOMERCIO_____. OTRO

VALOR PAGADO: _____________________________________ **TIPO**

VALOR ADEUDADO: ____ _____ **CREDIBEE**

FECHA DE PAGO: _____ **PRONTO PAGO**

FECHA	VALOR CUOTA	VALOR PAGADO	NUMERO DE RECIBO	OBSERVACIONES

SEGUIMIENTO

FECHA	OBSERVACIÓN

wordbee	**FORMATO PAZ Y SALVO**	Código: F02-GF-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1

PAZ Y SALVO

Bogotá D. C., _____ de 2019

HACE CONSTAR:

Que el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No _____ se encuentra a paz y salvo por todo concepto del contrato No. _____.

Cordialmente,

_____

Departamento de cartera

Cra 8ª N.º 11-39

wordbee	**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**	Fecha: 06/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Nombre del empleado:		Cargo:	Área	
Nombre del evaluador			Fecha de evaluación:	

SECCIÓN 1: COMPETENCIA	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Tiene elaborado plan de auditorias	☐	☐	
2. Tiene planificados los mantenimientos preventivos	☐	☐	
3. Mantiene orden en la carpeta de registros	☐	☐	
4. Mantiene los registros de auditorias	☐	☐	
5. Mantiene evidencia de revision por la dirección	☐	☐	
SECCIÓN 2: NORMATIVIDAD Y REGLAMENTO	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1. Sabe en qué normas está certificada la institución	☐	☐	
2.Conoce la política de calidad	☐	☐	
3. Conoce los objetivos de calidad	☐	☐	
4. Sabe cual es la norma que establece los fundamentos de calidad	☐	☐	
5. Sabe qué establece el númeral 7.4 de la ISO 9001-2015	☐	☐	
SECCIÓN 3: CONOCIMIENTOS	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1. Sabe cada cuánto hay evaluaciones de desempeño	☐	☐	
2. Sabe como evaluar los proveedores	☐	☐	
3. Sabe donde encontrar los documentos del SGC	☐	☐	
4. Sabe qué formato tiene las especificaciones del cargo	☐	☐	
5. Sabe cuales son las metas de los indicadores del área	☐	☐	

Observaciones generales:

Elaboró	Aprobó

wordbee	**FORMATO DE SOLICITUD PERMISO LABORAL**	Código: F06-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Solicitud de permiso

		Fecha		
Nombre colaborador:				
Cédula:		**Cargo:**		
Correo				

DESCRIPCIÓN:

Describa brevemente los motivos y/o observaciones del permiso

Fecha inicio/Hora:				Fecha fin/Hora:			
Remunerado	☐	Por compensar	☐	Remplaza:	☐	Descuento	☐

APROBADO: SI___ NO___

Colaborador		Remplazo		Autorizado por:

wordbee	**ACTA ENTREGA DE PUESTO**	Código: F07-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

ACTA DE ENTREGA DE PUESTO			
Nombres y apellidos		**Sede**	
N° de documento		**Cargo**	
Nombre de jefe inmediato		**Fecha**	

DESCRIPCIÓN DE ENTREGA	
1.Relación de las actividades que estaban a su cargo y las pendientes por realizar a la fecha de entrega del	
2. Relacione los archivos fisicos que tiene bajo su poder, asi como la información contenida en medios	
3.Constancia de la entrega de los elementos a cargo, así como del estado en que se entregan:	
A.	F.
B.	G
C.	H
D.	I
E.	J
4. Relacione los usuarios y claves a los cuales tenia acceso.	
Observaciones	
Nombre de quien entrega Cargo_____	Nombre de quien recibe Cargo_____

wordbee	**ENCUESTA CLIMA LABORAL**	Código: F08-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Hola, queremos que nos inspires y conocer tu percepción, Wordbee busca fortalecer y mejorar cada día el clima en la organización, por esto se realiza la Encuesta clima, el cual busca conocer su percepción sobre liderazgo, relación con los compañeros de trabajo, con la organización y con tu cargo, buscamos conocer tu motivación, reconocimiento, comunicación y condición de trabajo, tu aporte es muy importante para trabajar en los planes de intervención y brindarte una excelente experiencia en wordbee.

¡Inspirate, Inspiranos!

Fecha: / / (dd mm aa) **Area de Trabajo.** **Sede.**

Califique las siguientes afirmaciones de acuerdo a su percepción:
donde 1(totalmente en desacuerdo) 2 (En desacuerdo) 3 (De acuerdo) 4 (Totalmente de acuerdo.)

		1	2	3	4
1)	La compañía le ofrece apoyo para que pueda hacer su trabajo mejor cada día.	☐	☐	☐	☐
2)	Al ingresar a Wordbee, recibio información para conocer la organización. y sus objetivos.	☐	☐	☐	☐
3)	La Organización le brinda oportunidades laborales cuando hay un buen desempeño.	☐	☐	☐	☐
4)	El ambiente en el equipo de trabajo es adecuado para lograr los objetivos.	☐	☐	☐	☐
5)	Invierto tiempo y recursos para el desarrollo de competencias que permitan mejorar el desempeño en el acrgo que ocupo.	☐	☐	☐	☐
6)	En general estoy motivado para desarrollar bien mi trabajo en la organización.	☐	☐	☐	☐
7)	Los jefes ven con facilidad los aciertos que los errores en el trabajo.	☐	☐	☐	☐
8)	Las condiciones ambientales como, iluminación climatización, ruidos, y area de trabajo facilitan mi actividad diaria.	☐	☐	☐	☐
9)	Mis conocimientos estan acordes a las funciones de mi cargo.	☐	☐	☐	☐
10)	Las cargas laborales del area de trabajo son equitativas frente a mis compañeros del area.	☐	☐	☐	☐
11)	Puedo expresar a mi jefe mis puntos de vista a si no coincidan con los de el o ella.	☐	☐	☐	☐
12)	Mi jefe tiene buen trato , es coherente con lo que dice y hace.	☐	☐	☐	☐
13)	Mi jefe inmediato conoce mi trabajo y me ayuda a solucionar inconvenientes de manera positiva y eficiente.	☐	☐	☐	☐
14)	Me reconocen adecuadamente cuando alcanzo los objetivos planteados.	☐	☐	☐	☐
15)	Existe una excelente comunicación entre las areas de la organización.	☐	☐	☐	☐
16)	Mis funciones y responsabilidades estan definidas, se que espera la organización de mi.	☐	☐	☐	☐
17)	La seguridad y salud en el trabajo es importante para la organización.	☐	☐	☐	☐
18)	Me resulta facil expresar mis opiniones a mi equipo de trabajo,	☐	☐	☐	☐
19)	En mi area de trabajo es habitual la colaboración para lograr los objetivos.	☐	☐	☐	☐
20)	Recibo retroalimentacion adecuada de mi jefe con relacion a mis funciones y a mi labor.	☐	☐	☐	☐
21)	En el cargo que desempeño actualmente puedo desarrollar mis conocimientos y competencias.	☐	☐	☐	☐
22)	Mi jefe me asigna tareas de acuerdo con las funciones y responsabilidades del cargo que desempeño.	☐	☐	☐	☐
23)	En general las condiciones laborales(Salario, horarios, vacaciones, beneficios) son adecuadas.	☐	☐	☐	☐
24)	La organización me brinda oportunamente los elemntos de proteccion y dotacion para la ejecución de mi cargo.	☐	☐	☐	☐
25)	Los medios de comunicación internos de la organización son eficientes para la frecpcion de la información.	☐	☐	☐	☐
26)	La organización brinda estabilidad a los trabajadores.	☐	☐	☐	☐

27) En general cual es su grado de satisfaccioón con la organización, como lugar de trabajo en comparacion a sus anteriores experiencias laborales.

- * Muy satisfecho. ☐
- * Batante Satisfecho. ☐
- * Poco Satisfecho. ☐
- * Nada Satisfecho. ☐

28) Seleccione 3 opciones y enumeralas de mayo a menor importancia , siendo 1 más importante y 3 el menos importante, teniendo en cuenta lo que mas lo motiva para realizar su trabajo a diario.

- * Reconocimiento. ☐
- * Satisfaccion Laboral. ☐
- * Estabilidada Laboral. ☐
- * Desarrollo de competencias. ☐
- * Salario. ☐
- * Trabajo en equipo. ☐
- * Oportunidad de crecimiento profesional. ☐
- * Autonomia en el trabajo. ☐
- * Beneficios. ☐

De antemano agradecemos su colaboración, sus sugerencias y comentarios nos ayuda a brindarles un mejor clima laboral.

	ENTREGA DE DOTACIÓN Y EPP	Código: F09-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

NOMBRE TRABAJADOR:		CÉDULA:	
CARGO:		SEDE:	

ITEM	DESCRIPCIÓN DE ELEMENTO	TIPO O REFERENCIA	CANT.	FECHA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

OBSERVACIONES

En calidad de trabajador de WordBee manifiesto que:

Tengo pleno conocimiento que dado el caso de terminación de contrato por renuncia de mi parte, el no cumplimiento de mis metas, obligaciones u otra falta grave que diera lugar a la terminación del ejercicio laboral, deberé hacer la devolución completa de la dotación entregada por talento humano.

Me comprometo a mantener mi dotación en perfectas condiciones de aseo y a cumplir con los horarios reconociendo que soy carta de presentación de la institución WordBee.

*CERTIFICO que conozco el uso adecuado, mantenimiento a realizar y tramite para y tràmite para la reposición de los elementos de protección personal entregados y en el caso de finalización del contrato laboral debo realizar devolución de la Dotación / Elementos de protección suministrados.

Tengo pleno conocimiento que dado el caso de terminación de contrato por renuncia de mi parte, el no cumplimiento de mis metas, obligaciones u otra falta grave que diera a lugar a la terminación del ejercicio laboral, deberé hacer devolución completa a la empresa de la dotación / Elementos de protección personal entregados por talento humano.

Me comprometo a mantener mi dotacióny Elementos de protección personal en perfectas condiciones de aseo durante mis jornadas laborales y a cumplir con los horarios asignados reconociendo que soy carta de presentación de la institución WordBee.

AUTORIZADO POR (Talento Humano)		**ENTREGADO POR (Talento Humano)**	
Nombre	Firma	Nombre	Firma

wordbee	**COMUNICADO INTERNO**	Código: F10-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página **1** de **1** Versión: 1

FECHA:

DE:

CARGO:

PARA:

CARGO:

REF.

Cordialmente,

TALENTO HUMANO

NOMBRE: _____

CARGO: Coordinadora Talento Humano

Recibí.

wordbee	**AUTORIZACIÓN DESCUENTO**	Código: F11-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1

Valor de préstamo:

Fecha:

Yo, _____ Identificado (a) con _____ No _____, expedida en _____, recibí de _____ , NIT: _____ suma arriba mencionada por concepto de _____ y autorizo para que se descuente de mis salarios, comisiones, incentivos y demás acreencias laborales que perciba, en ____ cuota quincenales de _____ m/cte. ($), cada una, a partir de la _____quincena de _____ de 2.019

En caso finalización del contrato de trabajo, sin importar cuál sea la causa, igualmente AUTORIZO de forma expresa e irrevocable a mi empleador para que el saldo que se encuentre pendiente sea descontado de mi liquidación final de prestaciones sociales o por concepto de salarios, comisiones, incentivos, prestaciones sociales legales y extralegales, primas de servicios, vacaciones, indemnizaciones, bonificaciones, y demás acreencias laborales a que tenga derecho y causadas hasta la fecha de retiro.

Aprobado por: _____Encargado de Nomina: _____

Recibí conforme: _____

wordbee	**PAZ Y SALVO RETIRO DE PERSONAL**	Código: F12-GTH-1 Fecha: 02/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

EMPRESA: _____

Proceso _____ Fecha _____

Colaborador _____ C.C. _____

Cargo _____ Fecha de Retiro _____

Para efectos de agilizar el proceso de liquidación y pago de prestaciones es indispensable entregar este formato totalmente diligenciado

PROCESOS	ASPECTOS A VERIFICAR	PAZ Y SALVO			VALOR A DESCONTA	FIRMA RESPONSABL
		SI	NO	N/A		
TALENTO HUMA	papelería, libro)					
TICs	(Equipos de computo, celular corporativo, otros)					
ADMINISTRATIV	(Entrega de puesto, documentos pendientes, recibos)					
NÓMINA	(Libranzas, embargos, prestámos y descuentos)					

Observación: Apreciado colaborador, firme el documento solo si el trabajador mencionado se encuentra a PAZ Y SALVO con su área. Recuerde que su firma le hace responsable de los pendientes que se puedan presentar con el retiro del colaborador, por ende usted asume de manera directa el compromiso de responder económica, moral y laboralmente por cualquier situación derivada de las funciones del mismo. Igualmente se acoge a lo estipulado para paz y salvo laboral en el RIT – Reglamento Interno de Trabajo.

Firma: _____

ANEXO I. Control de la Información Documentada

wordbee	**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.**	Código: F01-GCA-1 Fecha: 01/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Codigo del Documento	Nombre del documento	Proceso	Versión	Fecha de autorización	Estado	Tipo de documento	Responsable	Actualmente
P01-GAC-1	Desarrollo de Clase	Académico	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Académico	Activo
F01-GAC-1	Registro de Asistencia a Clases	Académico	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Académico	Activo
F02-GAC-1	Observación y evaluación de clases	Académico	1	03/10/2019	Vigente	Formato	Director Académico	Activo
F03-GAC-1	Tabla de Notas Grupos	Académico	1	03/10/2019	Vigente	Formato	Director Académico	Activo
F04-GAC-1	Formato Avance de Nivel Grupos	Académico	1	03/10/2019	Vigente	Formato	Director Académico	Activo
F05-GAC-1	Planificación de diseño curricular	Académico	1	12/10/2019	Vigente	Formato	Director Académico	Activo
F06-GAC-1	Revisión del diseño.	Académico	1	12/10/2019	Vigente	Formato	Director Académico	Activo
F07-GAC-1	Verificación del diseño curricular	Académico	1	12/10/2019	Vigente	Formato	Director Académico	Activo
P02-GAC-1	Procedimiento de Solicitud de Constancias	Académico	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Academico	Activo
P03-GAC-1	Procedimiento de diseño curricular	Académico	1	12/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Academico	Activo
F01-GAD-1	Listado de Proveedores	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F02-GAD-1	Selección y evaluación de Proveedores	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F03-GAD-1	Acta de Entrega	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F04-GAD-1	Entrega de Correspondencia	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F05-GAD-1	Orden de Compra	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F06-GAD-1	Control de prestamos equipos tecnologicos	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F07-GAD-1	Control de Usuarios y Contraseñas	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F08-GAD-1	Control de Líneas Corporativas	Administrativo	1	03/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
F09-GAD-1	Acta de Entrega de Equipos Tecnológicos	Administrativo	1	03/10/2019	Vigente	Formato	Director Administrativo	Activo
P01-GAD-1	Procedimiento de identificación de equipos y mantenimiento preventivo	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Administrativo	Activo
P02-GAD-1	Procedimiento de mantenimiento correctivo	Administrativo	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Administrativo	Activo
P03-GAD-1	Procedimiento de compras	Administrativo	1	13/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Administrativo	Activo
F01-GCA-1	Listado Maestro de Documentos	Calidad	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F02-GCA-1	Solicitud Documental	Calidad	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
P01-GCA-1	Procedimiento Control de Información Documentada	Calidad	1	01/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director de Calidad	Activo
F03-GCA-1	Acta de Reunión	Calidad	1	03/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F04-GCA-1	Formato de Control y Planificación de Cambios	Calidad	1	03/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F05-GCA-1	Matriz de Riesgos	Calidad	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
P02-GCA-1	Procedimiento de gestion de riesgo	Calidad	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director de Calidad	Activo
P03-GCA-1	Procedimiento de Auditorias Internas	Calidad	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director de Calidad	Activo
F06-GCA-1	Programa de auditorías	Calidad	1	05/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F07-GCA-1	Reporte de auditorías	Calidad	1	05/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F08-GCA-1	Apertura y cierre de auditorías	Calidad	1	07/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F09-GCA-1	Registro para la revisión por la dirección	Calidad	1	08/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F10-GCA-1	Plan de auditorías	Calidad	1	12/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
P04-GCA-1	Procedimiento de no conformidades	Calidad	1	12/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director de Calidad	Activo
F11-GCA-1	Identificación de no conformidad	Calidad	1	12/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
P05-GCA-1	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Calidad	1	12/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director de Calidad	Activo
F12-GCA-1	Registro de acción correctiva	Calidad	1	12/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F13-GCA-1	Registro de acción preventiva	Calidad	1	12/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
P06-GCA-1	Procedimiento de Control de PQRSF	Calidad	1	13/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director de Calidad	Activo
F14-GCA-1	Control de PQRSF	Calidad	1	13/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
F15-GCA-1	Planificación y control de cambios	Calidad	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director de Calidad	Activo
P01-GCO-1	Procedimiento de Ventas	Comercial	1	12/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Comercial	Activo
F01-GCO-1	Encuesta de satisfacción del cliente	Comercial	1	05/10/2019	Vigente	Formato	Director Comercial	Activo
P01-GF-1	Procedimiento de Recuperación de Cartera	Financiero	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Financiero	Activo
F01-GF-1	Ficha de Cobro Cartera	Financiero	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Financiero	Activo
F02-GF-1	Formato Paz y Salvo	Financiero	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Financiero	Activo
F01-GG-1	Revisión por la dirección	Gerencia	1	06/10/2019	Vigente	Formato	Junta Directiva	Activo
F01-GTH-1	Perfiles de Cargo	Talento Humano	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F02-GTH-1	Manual de Funciones	Talento Humano	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F03-GTH-1	Entrevista y Selección de Personal	Talento Humano	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F04-GTH-1	Inducción a Personal Nuevo	Talento Humano	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F05-GTH-1	Requisición de Personal	Talento Humano	1	01/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F06-GTH-1	Formato de solicitud de permiso laboral	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F07-GTH-1	Acta entrega de puesto	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F08-GTH-1	Encuesta clima laboral	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F09-GTH-1	Entrega dotación y EPP	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F10-GTH-1	Comunicado Interno	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F11-GTH-1	Autorización descuentos	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
F12-GTH-1	Paz y Salvo retiro de personal	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Formato	Director Talento Humano	Activo
P01-GTH-1	Procedimiento de Contratación	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Talento Humano	Activo
P02-GTH-1	Procedimiento de Desvinculación	Talento Humano	1	02/10/2019	Vigente	Procedimiento	Director Talento Humano	Activo

1. Objetivo: Establecer controles y parámetros para la identificación, elaboración, revisión, aprobación, emisión, actualización de control de cambios, distribución y eliminación de documentos interno y/o externos, bajo las directrices de los Sistemas de Gestión establecidos en la institución, con el fin de facilitar su presentación, utilización, conservación y disposición final.

2. Alcance: El procedimiento inicia con la necesidad de crear, actualizar, identificar o eliminar un documento y finaliza con su publicación o eliminación según sea pertinente y la debida divulgación después de haber sido aprobado el cambio.

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la institución.

3. Condiciones generales:

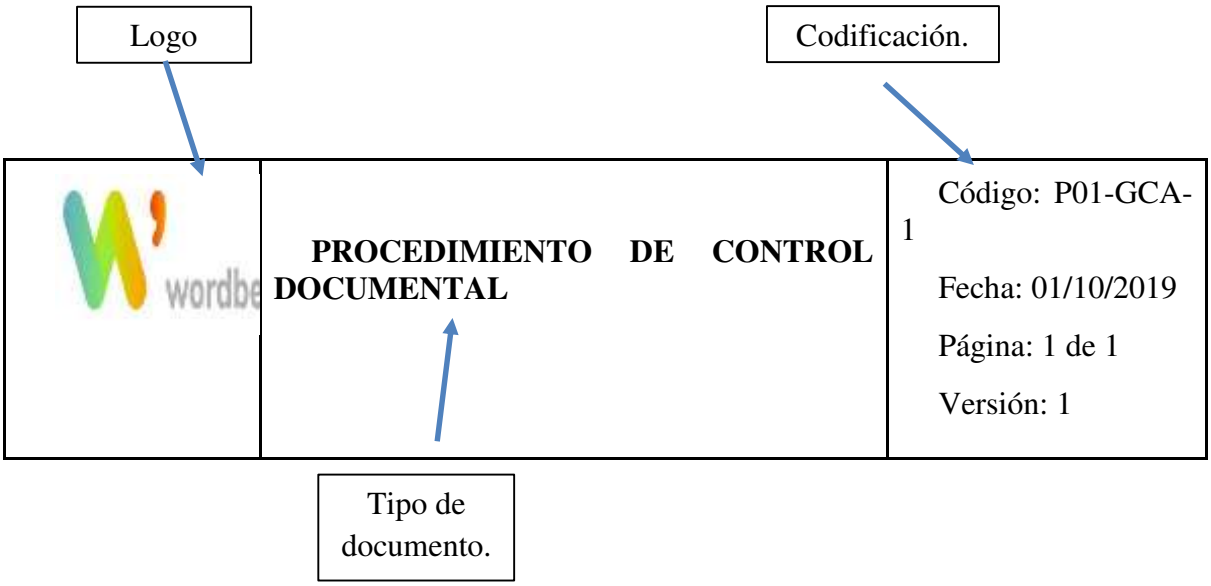
1. Los documentos serán publicados y divulgados en su fecha de aprobación, los cuales tendrán 5 días hábiles para realizar cambios o ajustes sin tener que cambiar de versión, hasta su fecha de implementación.
2. Los formatos son un tipo especial de documentos que deben tener en su encabezado el logo, título, código y la fecha de aprobación.
3. Todos los formatos deben ser diligenciados con tinta negra, incluyendo las firmas.
4. La disponibilidad de la documentación se garantiza mediante su publicación en la plataforma, el acceso será habilitado a los colaboradores dependiendo del uso que se le deba dar al documento.
5. Todos los documentos deben ser registrados en el **F01-GQ-1 Listado Maestro de Documentos**, en el cual deberán depositar toda la información que el documento solicite, tanto para documentarlo como para controlarlo como registro.
6. Todos los documentos publicados deben ser usados única y exclusivamente para los fines que describe, cualquier modificación alteración a dicho documentación sin tener previa autorización se considerará un incumplimiento a este documento.

4. Estructura de documentos:

Para la estructuración de los documentos se deberán ejecutar los siguientes parámetros:

A. Encabezado

El encabezado del documento está compuesto del logo de Wordbee, código, fecha, página de la hoja y versión. Debe estar en letra Times New Roman de tamaño 12, a excepción del nombre del documento que deberá estar en tamaño 14, letra mayúscula. Se debe contener los siguientes ítems en el orden establecido:



Para la codificación de los documentos se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

"P" para procedimientos

"F" para formatos

"M" para manuales

"IN" para instructivos

"DO" para documentos

Para el segundo ítem del código, lo da el **F01-GCA-1 listado maestro de documentos**, de acuerdo con los documentos que ya se tengan identificados y su orden consecutivo.

De acuerdo con el proceso se asigna la letra final del código:

"GCA" para Gestión de Calidad.

"GCO" para Gestión Comercial.

“GF” para Gestión Financiera.

“GAD” para Gestión Administrativa

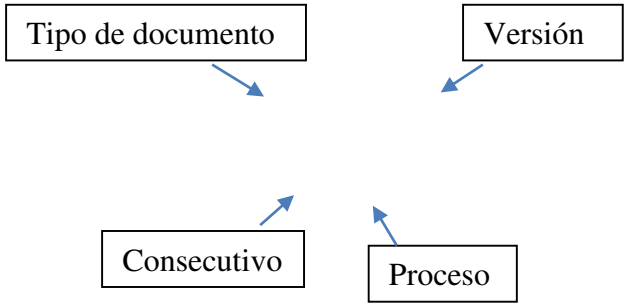
“GAC” para Gestión Académica.

“GG” para Gestión Gerencial.

“GTH” para Gestión del Talento Humano.

El último número del código del documento será la identificación de la versión vigente que es asignada de acuerdo al número de cambios que haya tenido el documento desde su creación.

Por ejemplo:



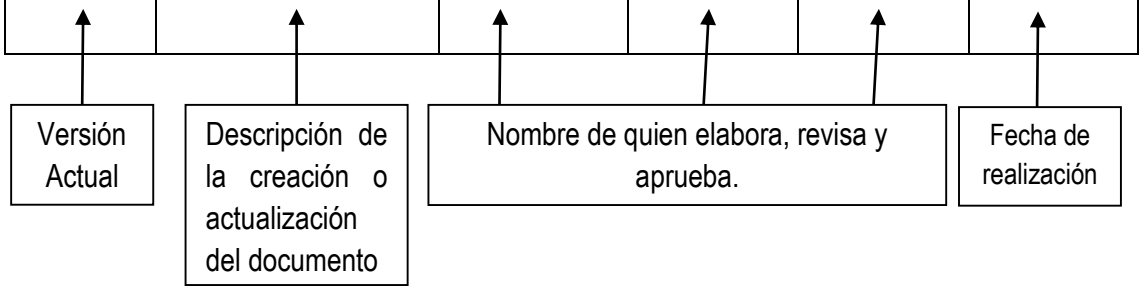
5. Responsabilidades:

- Sera responsabilidad del director de calidad de dar aprobación final desde el proceso de Calidad, antes de enviarse al líder de proceso, quien tendrá la decisión final de la publicación del documento.
- Sera responsabilidad del director de calidad de revisar y proporcionar respuesta a todas las solicitudes de creación, actualización y/o eliminación, de la documentación relacionada con los procesos y el SGC de Wordbee.
- Sera responsabilidad del Líder de proceso de realizar las solicitudes de creación, actualización y/o eliminación de documentos relacionados con sus procesos, cuando sea necesario.

6. Control de cambios:

Para los procedimientos de la organización se llevará a cabo el control de cambios, para llevar una trazabilidad de los cambios que tenga el procedimiento, quién lo hizo, por qué se hizo y la versión a la cuál cambia así:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓN	APROBÓ	FECHA



7. Documentos de Referencia:

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

8. Formatos:

F01-GCA-1 Listado Maestro de Documentos.

F02-GCA-1 Solicitud Documental.

9. Control de Cambios

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓN	APROBÓ	FECHA

1	Creación del documento según los requerimientos de la NTC-ISO 9001-2015.	Julián David Herrera Amaya			01/10/2019

ANEXO J. Procedimiento de Auditorías Internas

wordbee	**PLAN DE AUDITORÍAS**	Código: F10-GCA-1 Fecha: 12//10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

FECHA DE ELABORACIÓN DEL PLAN:

OBJETIVOS:

ALCANCE:

CRITERIOS:

PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ACADEMICO													
ADMINISTRATIVO													
COMERCIAL													
CALIDAD													
FINANCIERA													
GERENCIAL													
TALENTO HUMANO													

OBSERVACIONES

RECURSOS NECESARIOS

HUMANOS	FÍSICOS

APROBACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

_____ NOMBRE:

_____ FIRMA

wordbee	**PROGRAMA DE AUDITORIAS**	Código: F06-GCA-1 Fecha: 05/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

Nombre de la auditoría:

Objetivo de la auditoría:

Alcance de la auditoría:

Actividad a auditar:	Auditor Responsable	CRONOGRAMA	
		Mes	¿Se realizó?

Observaciones:

Elaboró	Aprobó

wordbee	**APERUTURA Y CIERRE DE AUDITORÍAS**	Código: F08-GCA-1 Fecha: 07/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

AUDITORÍA:	FECHA:
REUNIÓN DE APERTURA: FECHA:	REUNIÓN DE CIERRE:FECHA:

CARGOS A AUDITAR:

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

DOCUMENTOS SOPORTE:

PARTICIPANTES DE LA AUDITORÍA	CARGO	FIRMA

FECHA DE ENTREGA DE INFORME DE LA AUDITORÍA:

EL INFORME SERÁ ENTREGADO A:	CARGO:

FIRMA AUDITOR LIDER	APROBÓ

wordbee	**REPORTE DE AUDITORÍAS**	Código: F07-GCA-1 Fecha: 05/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

N° de auditados:			
N° de procesos auditados:			
Fechas de auditorías:			
ÁREAS AUDITADAS	PROCESOS AUDITADOS	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DEBILES

NO CONFORMIDADES HALLADAS	PROCESOS QUE SE AFECTAN	OBSERVACIONES

OBSERVACIONES GENERALES:			
Nombre del auditor:	Firma	Realizó	Aprobó

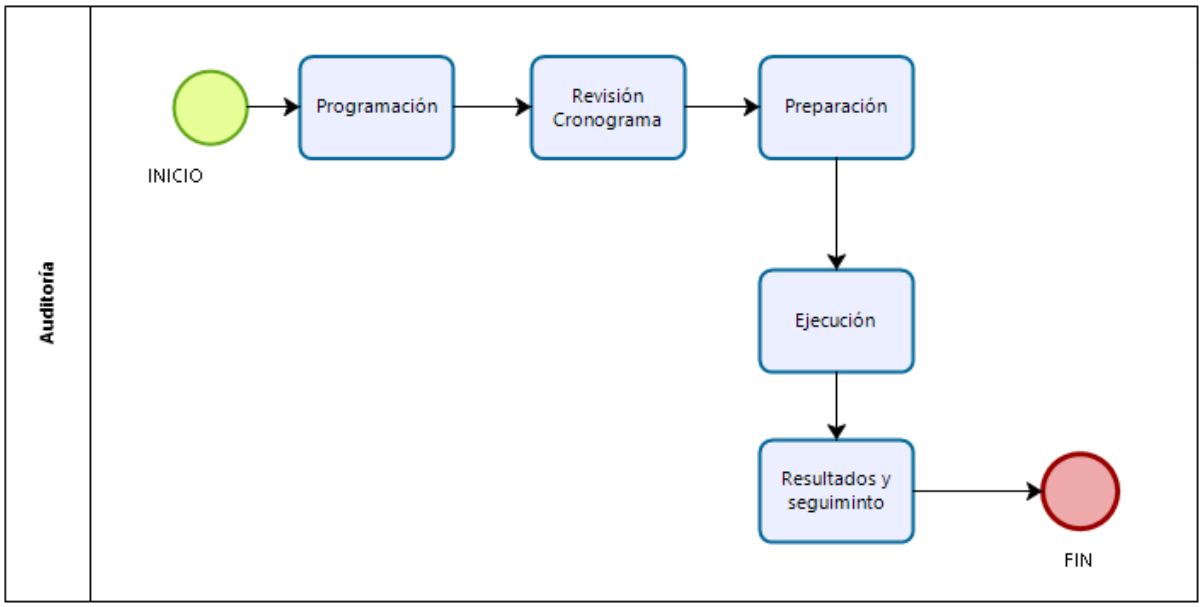
wordbee	**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS**	Código: P03-GCA-1 Fecha: 02/10/2019 Página 1 de 2 Versión: 1

Objetivo: Verificar los procedimientos y procesos de Wordbee con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Generando propuestas de mejora para el SGC.

Alcance: Aplica a los procedimientos que forman parte integral del Sistema de Gestión de Calidad.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Programación

La directora del área de calidad elabora cronograma en donde se programa la realización de una auditoría interna mínimo una vez por año por cada área. Posteriormente la directora actualiza las listas de verificación que son usadas para la realización de las auditorías basándose en oportunidades de mejora de auditorías pasadas, procedimientos que han sido integrados en el área o nuevas políticas generales que aplican a toda la organización. Por último, se comparte el cronograma a las demás áreas para estén enteradas de la fecha en que la auditoría será realizada

1.2. Revisión cronograma

El directo de cada área debe revisar el cronograma de programación de auditorías y comunicar a todos los integrantes sobre el evento.

1.3. Preparación

Durante la preparación de la auditoría la persona encargada de realizarla ubicara las listas de verificación. se debe asegurar que se encuentra actualizada y debe revisar que cada punto consignado en el documento aplique al área que será auditada.

1.4. Ejecución

En el día en que la auditoría este programada se realizará una reunión inicial con los participantes, que son las personas que contribuirán al proceso de llenado de la lista de verificación, presentando documentos soporte, pruebas, entre otros; el objetivo de la reunión será dar a conocer la metodología que se abordará, el tiempo pronosticado, los recursos que se utilizaran durante la consecución de la actividad.

Una vez comenzada la actividad viene la etapa de recoleta las pruebas en donde se evaluará la conformidad de éstas con respecto a los procesos que soporte.

Al mismo tiempo el auditor se encargará de llenar un informe en donde adjuntará las observaciones que él considere pertinentes y las oportunidades de mejora

1.1. Resultados y seguimiento

Al finalizar la auditoría se dan a conocer los resultados de la misma con el director del área auditar junto con las oportunidades de mejora que el auditor consignó en el informe y se acordará un plan de acción para implementar las oportunidades de mejora y cumplir con las no conformidades encontradas

Este plan de acción debe contener la no conformidad u oportunidad de mejora, la fecha de realización y la fecha de seguimiento para que esta pueda ser verificada, asegurando que se cumplió a cabalidad.

Documentos de referencia:

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

Control de Cambios

VERSION	**DESCRIPCIÓN**	**ELABORÓ**	**REVISIÓN**	**APROBÓ**	**FECHA**
	Creación del procedimiento según	Julián David Herrera			2/10/2019

1	los requerimientos de la institución.	Amaya, Mateo Carranza Suarez			

ANEXO K. Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas

wordbee	**IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES**	Código: F11-GCA-1 Fecha: 12/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.

FECHA:
PROCESO:
NOMBRE DE COLABORADOR:
CARGO:
SITUACIÓN: (Escriba aquí el problema encontrado de la manera mas clara y entendible para que el lector logre comprender lo que usted quiere manifestar.)
PROBLEMATICAS:(Describa quiénes se pueden ver afectados por estas no conformidades, pueden ser colaboradores, procesos o externos)
ÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LA SITUACIÓN (En el siguiente espacio responda el por qué esta situación afecta al proceso y cómo afecta a la institucio

¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿POR QUÉ?

RECIBIDO POR:	APROBADO POR:

wordbee		**REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA**		Código: F12-GCA-1 Fecha: 12/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.		
INICIO	FECHA DE INICIO:			N° DE AC		
	ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD					
	Servicio	☐	Auditoría Interna	☐	Queja	☐
			Auditoría Externa	☐	Otro	¿Cual?
	Descripción de la no conformidad:					
	Causas de la no conformidad:					
	Acciones correctivas propuestas:					
EJECUCIÓN	Responsable de la ejecución:			Cargo:		
	Plazo de ejecución de la accion:					
	Conformidad del responsable de la ejecución: Fecha:_____ Firma:_____					
SEGUIMIENTO	Responsable del seguimiento:			Cargo:		
	Descripción de las tareas de seguimiento:					
	Fecha de terminación del seguimiento:		Realizado por: Nombre:_____. Firma:_____			
CIERRE	Conclusiones:					
	Fecha de cierre de la acción:		Responsable del cierre: Nombre:_____. Firma:_____			

wordbee		**REGISTRO DE ACCIÓN PREVENTIVA**		Código: F13-GCA-1 Fecha: 12/10/2019 Página: 1 de 1 Versión: 1.	
INICIO	FECHA DE INICIO:			N° DE AC	
	ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD				
	Servicio	☐	Auditoría Interna	☐	Queja ☐
			Auditoría Externa	☐	Otro ¿Cual?
	Descripción de la no conformidad:				
	Causas de la no conformidad:				
	Acciones correctivas propuestas:				
EJECUCIÓN	Responsable de la ejecución: Cargo: Plazo de ejecución de la accion: Conformidad del responsable de la ejecución: Fecha:_____ Firma:_____				
SEGUIMIENTO	Responsable del seguimiento: Cargo: Descripción de las tareas de seguimiento: Fecha de terminación del seguimiento: Realizado por: Nombre:_____. Firma:_____				
CIERRE	Conclusiones: Fecha de cierre de la acción: Responsable del cierre: Nombre:_____. Firma:_____				

wordbee	**PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES.**	Código: P04-GCA-1 Fecha: 12/10/2019 Página 1 de 3 Versión: 1

Objetivo: Describir el procedimiento para la identificación de las no conformidades, así como determinar la causa de las mismas y llevar a cabo la planificación de acciones correctas y preventivas, para evitar que vuelvan a suceder.

Alcance: Aplica para todas las no conformidades detectadas en el marco del Sistema de Gestión de Calidad para la institución, así como las acciones correctivas y preventivas del mismo.

Definiciones:

REQUISITO LEGAL: Condición legislativa exigida y necesaria, de obligado cumplimiento por parte de la organización.

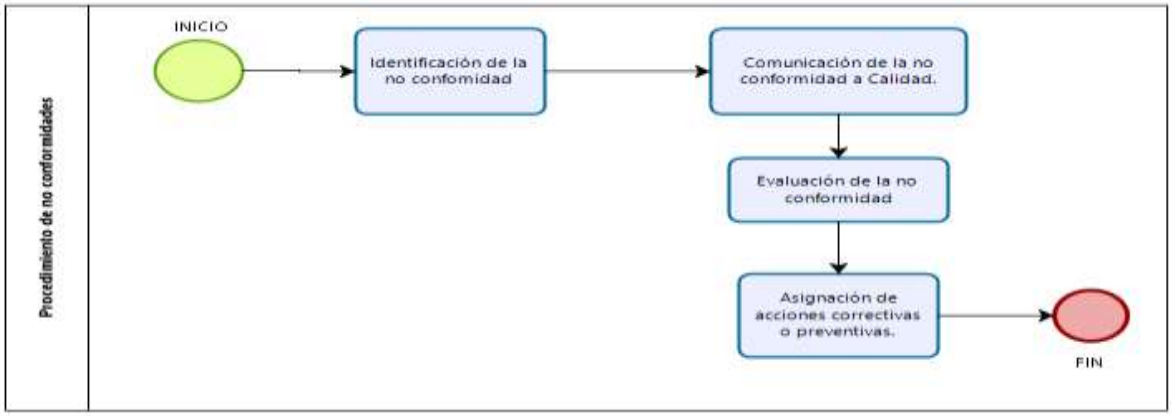
NO CONFORMIDAD: Falta de cumplimiento con los requisitos especificados. Comprende las desviaciones o la ausencia de uno o varios de los requisitos especificados.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable para impedir su repetición.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, de un defecto, o cualquier otra situación indeseable, para prevenir que se produzca.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Inicio

1.1.1. Identificación de no conformidad

Se debe identificar en qué proceso o procedimiento se está llevando una no conformidad las cuales podrían ser:

- Aplicación de malas prácticas de calidad.
- Incumplimiento de procedimientos.

- Resultados de evaluación de la dirección
- Auditorías internas o externas
- Información recibida de carácter externo (quejas de cliente, de proveedores o de la vecindad)

En general cualquier persona de Centro de Idiomas y Cultura Wordbee está en condición de detectar una, no conformidad para así llevarla a calidad, para su evaluación y seguimiento.

1.1.2. Comunicación a Gestión de Calidad

Una vez identificada la no conformidad, esta deberá dirigirse al departamento de calidad, presentando la no conformidad de manera detallada en el formato F11-GCA-1 Identificación de no conformidad, en donde deberá detallar los siguientes aspectos:

- Situación presentada
- Problemáticas que tiene la no conformidad
- Análisis de causa de la situación (donde deberá responder un cuestionamiento de las no conformidades con la técnica de los 5 ¿por qué? La cual es un método de análisis basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular)

1.1.3. Evaluación de la no conformidad

Una vez recibida por la gestión de calidad, el responsable deberá evaluar el impacto producido por esta no conformidad y llevar a cabo la respectiva medida de intervención, se puede escoger entre la mitigación o la eliminación de la no conformidad.

.

1.1.4. Asignación de acciones correctivas y preventivas.

Una vez evaluado el impacto de las no conformidades se deberán asignar acciones correctivas y preventivas dado su caso para mitigar la posibilidad de ocurrencia en el futuro, así como realizar la evaluación y seguimiento de estas acciones implementadas, el desarrollo de este procedimiento se encuentra en el P05-GCA-1 Procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas.

1.2. Fin

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F11-GCA-1 Identificación de las no conformidades.

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA
1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			12/10/2019

Objetivo: El procedimiento tiene por objeto establecer el proceso a seguir por el Sistema de gestión de Calidad, para eliminar las causas de las no conformidades mediante la adopción de acciones correctivas y preventivas que, tras su implantación, resulten eficaces para prevenir que no vuelvan a ocurrir.

Alcance: Aplica para todas las acciones correctivas y preventivas tomadas por el Sistema de Gestión de calidad frente a las no conformidades detectadas en la institución, así como la evaluación y seguimiento de las mismas para mitigar su ocurrencia.

Definiciones:

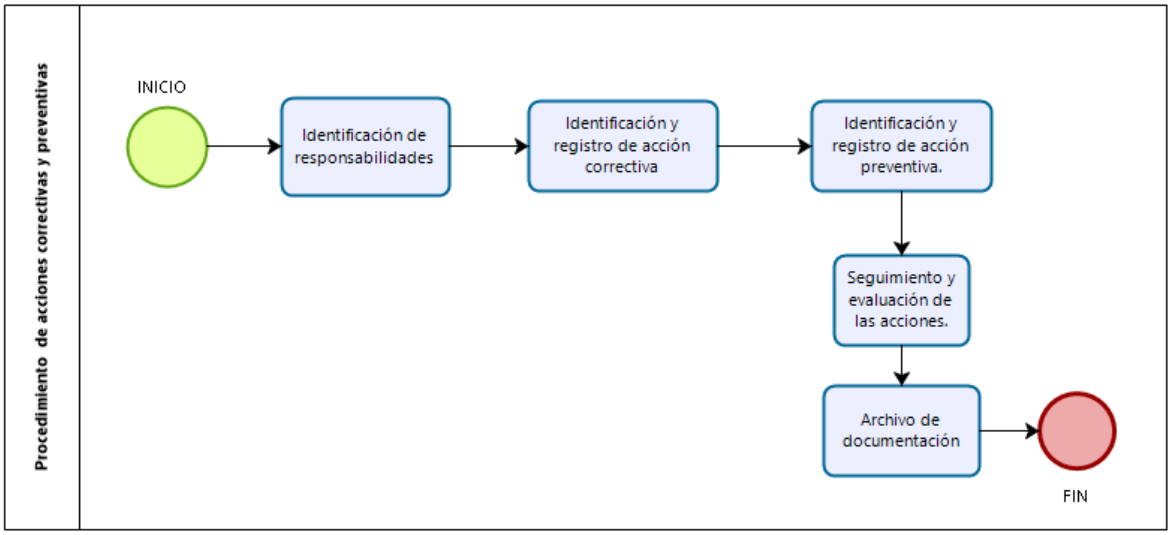
NO CONFORMIDAD: Falta de cumplimiento con los requisitos especificados. Comprende las desviaciones o la ausencia de uno o varios de los requisitos especificados.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable para impedir su repetición.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, de un defecto, o cualquier otra situación indeseable, para prevenir que se produzca.

Condiciones generales:

1. Diagrama



1.1. Inicio

1.1.1. Identificación de responsabilidades

Para el Sistema de Gestión de Calidad de Centro de Idiomas y Cultura Wordbee se definen las siguientes responsabilidades:

- **Propuestas de acciones correctivas:** es responsabilidad de todos los participantes del sistema de gestión de calidad, así como del líder del proceso.
- **Autorización de acciones correctivas:** es responsabilidad del gerente
- **Autorización de acciones preventivas:** es responsabilidad del SGC y de la gerencia.

1.1.2. Identificación y registro de las acciones correctivas:

Una vez identificado la no conformidad y su necesidad de implementar acciones correctivas, se llevará a cabo el registro de la misma, para tener un control de la ejecución, seguimiento y cierre de esta acción.

Se deberá llenar el Formato F12-GCA-1 Registro de acción correctiva, en donde se llevará el seguimiento de esta acción, principalmente en 4 aspectos:

- **INICIO:** fecha de inicio de la acción, origen de la no conformidad, descripción de la no conformidad, causa de no lo conformidad y la acción correctiva aplicada.
- **EJECUCIÓN:** Responsable de la ejecución, cargo del responsable, plazo de la ejecución de la acción, y firma de conformidad.
- **SEGUIMIENTO:** responsable del seguimiento, cargo del responsable, descripción de las tareas de seguimiento, fecha de terminación del seguimiento y firma de conformidad de seguimiento.
- **CIERRE:** Conclusiones, fecha de cierre de la acción y firmas del responsable.

1.1.3. Identificación y registro de las acciones preventivas.

Una vez identificado la no conformidad y su necesidad de implementar acciones preventivas, se llevará a cabo el registro de la misma, para tener un control de la ejecución, seguimiento y cierre de esta acción.

Se deberá llenar el Formato F13-GCA-1 Registro de acción preventiva, en donde se llevará el seguimiento de esta acción, principalmente en 4 aspectos:

- **INICIO:** fecha de inicio de la acción, origen de la no conformidad, descripción de la no conformidad, causa de no lo conformidad y la acción preventiva aplicada.
- **EJECUCIÓN:** Responsable de la ejecución, cargo del responsable, plazo de la ejecución de la acción, y firma de conformidad.

- **SEGUIMIENTO:** responsable del seguimiento, cargo del responsable, descripción de las tareas de seguimiento, fecha de terminación del seguimiento y firma de conformidad de seguimiento.
- **CIERRE:** Conclusiones, fecha de cierre de la acción y firmas del responsable.

1.1.4. Seguimiento y evaluación de las acciones.

Una vez asignada las acciones correctivas o preventivas, se deberá llevar a cabo una evaluación y seguimiento de la misma, la cual se llevará con los siguientes 4 aspectos especificados anteriormente:

- INICIO
- EJECUCIÓN
- SEGUIMIENTO
- CIERRE

1.3.3. Archivo de la documentación.

Una vez cerrado el seguimiento y evaluación de la acción correctiva, se deberá guardar la información como evidencia del seguimiento de las no conformidades, en correcto orden y con un consecutivo especificado, para que la información esté disponible para las posibles revisiones de la dirección.

1.4. Fin

Documentos de referencia

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Formatos

F11-GCA-1 Identificación de las no conformidades.

Control de Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ	FECHA

1	Creación del procedimiento según los requerimientos de la Institución	Julián David Herrera Amaya, Mateo Carranza Suarez			12/10/2019