	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 6

16-

FECHA	miércoles, 4 de diciembre de 2019
--------------	-----------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Facatativá


UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
FAJARDO YEPES	HELENA PATRICIA	52.662.936

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 2 de 6

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
CRUZ PAEZ	FABIO ORLANDO

TÍTULO DEL DOCUMENTO
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN EPRIVISEM LTDA

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
02/12/2019	172 pág.

DESCRITORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Diseño de calidad	Quality desing
2. Sistema de gestión calidad	Quality management system
3. Competitividad	Competitivenss
4. Control de calidad total	Total quality control



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 6

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La empresa Eprivsem Ltda. debido a la necesidad de crear mayores niveles de satisfacción en sus clientes y con el interés de cumplir con los requisitos, exigencias y necesidades de ellos, ve en el diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 de los procesos, una oportunidad para aumentar la confiabilidad de los servicios prestados y por consiguiente satisfacer al máximo sus necesidades, mejorando la imagen corporativa y logrando su fidelización bajo la filosofía de mejora continua, lo cual garantizará la supervivencia y el crecimiento de la organización, con base a la investigación de González & Arciniegas, (2016) en su tesis sistema de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO 9001, establecen las ventajas y alcances de la aplicación de la norma, siendo las bases aplicadas a la empresa para poder lograr el objetivo de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad y plantear de manera adecuada unas estrategias acorde a las necesidades de Eprivsem Ltda.

ABSTRACT

The company Eprivsem Ltda. Due to the need to create higher levels of satisfaction in its customers and with the interest of meeting their requirements, requirements and needs, sees in the design of the ISO 9001: 2015 quality management system of the processes, an opportunity to increase the reliability of the services provided and therefore satisfy their needs to the maximum, improving the corporate image and achieving their loyalty under the philosophy of continuous improvement, which will guarantee the survival and growth of the organization, based to the investigation of González & Arciniegas, (2016) in his thesis quality management system, theory and practice under the ISO 9001 standard, establish the advantages and scope of the application of the standard, being the bases applied to the company to be able to achieve the objective of designing the Quality Management System and adequately propose strategies according to the needs of Eprivsem L tda.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación. En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca
Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 6

la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 6

patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI __ NO X__**. En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 6 de 6

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 7 de 7

que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN EPRIVISEM LTDA pdf.	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
FAJARDO YEPES HELENA PATRICIA	

12.1.40

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN
EPRIVISEM LTDA

HELENA PATRICIA FAJARDO YEPES

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ CUNDINAMARCA

2019

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN
EPRIVISEM LTDA

HELENA PATRICIA FAJARDO YEPES

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL
TITULO DE: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FABIO ORLANDO CRUZ PÀEZ

Magíster en Administración de Organizaciones

Director de Proyecto de Grado

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACATATIVÁ CUNDINAMARCA

2019

HOJA DE ACEPTACIÓN

El proyecto de grado titulado DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN “EPRIVISEM LTDA”, realizado por la estudiante Helena Patricia Fajardo Yepes con código 410200259, cumple con todos los requisitos legales exigidos por la Universidad de Cundinamarca para optar al título de Administrador de Empresas.

Director del Proyecto

Firma del jurado 1

Firma del jurado 2

Facatativá, 2 de diciembre del 2019.

DEDICATORIA

Soy el reflejo de una formación basada en principios y valores fundamentales impartidos desde mi familia; gracias a ellos, quienes me han guiado, corregido y motivado durante la vida, han sido un gran ejemplo de constancia, perseverancia, compromiso, dedicación y responsabilidad que son valores que conducen al camino del éxito hacia el cumplimiento de sueños y metas. El desarrollo del proyecto de grado y el gran logro que significa culminar la vida universitaria lo dedico en especial a mis padres, esposo e hijo quienes aportaron de su valiosa colaboración para que cada obstáculo fuera superado y cada inconveniente fuera solucionado. Con gran aprecio por tan fiel compañía y por tan sabios consejos, por la inversión de paciencia y tiempo les dedico este logro alcanzado de obtener el título de Administrador de Empresas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a Dios por acompañarme en todo momento, tanto en la realización de este proyecto de grado, como durante todos estos años de carrera universitaria. Por darme la fuerza y sabiduría para continuar a pesar de las adversidades presentadas y por hacer de cada día una oportunidad para cumplir mis metas y sueños.

Mi más sincero agradecimiento a mi familia, porque sin su apoyo en todos los aspectos, esto hubiera sido imposible. Gracias por estar ahí siempre y por la confianza y paciencia depositada en mí.

Agradezco a todo el cuerpo directivo, administrativo, docente y demás de la Universidad de Cundinamarca, especialmente a la seccional de Facatativá, en cabeza del Director del Programa de Administración de Empresas, porque sin su respaldo hubiese sido imposible llegar a cumplir esta meta.

A Eprivisem Ltda., agradezco la oportunidad de ser accionista y representante, en especial me encuentro agradecida con mi equipo de trabajo por brindarme la información y el espacio para el desarrollo de este proyecto.

Finalmente, doy gracias a mi Director de proyecto, al Magíster en Administración de Organizaciones Fabio Orlando Cruz Páez quien me asesoró, me dio las pautas necesarias y compartió sus conocimientos para la realización de este proyecto.

CONTENIDOS

1. TITULO	1
2. AREA, LINEA Y PROGRAMA	1
3. DEFINICION DEL PROBLEMA	1
3.1 ANTECEDENTES.....	1
3.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	1
3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
3.3.1 Sistematización	2
4. OBJETIVOS	5
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
5. JUSTIFICACIÓN	6
6. MARCO REFERENCIAL.....	10
6.1 MARCO ANTECEDENTE.....	10
6.2 MARCO TEÓRICO.....	12
6.2.1 Requisitos que exige las normas ISO 9001:2015.....	15
6.2.2 Beneficios que genera la norma iso 9001:2015	15
6.2.3 Ciclo phva y la norma ISO 9001:2015.....	16
6.3 MARCO INSTITUCIONAL	21
6.3.1 Misión	21
6.3.2 Visión	22
6.3.3 Política de calidad	23
6.3.4 Objetivos de calidad.....	23
6.4 MARCO CONCEPTUAL.....	24

6.5 MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	25
7. DISEÑO METODOLOGICO.....	28
7.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	29
7.2 CARACTERIZACION DE LA POBLACION.....	30
7.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	30
7.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y FUENTES.....	33
8. ESQUEMA TEMATICO.....	34
8.1 ETAPA I DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA ESCUELA Y SUS ÁREAS. 42	
8.1.1 Matriz FODA.....	42
8.2 ETAPA II ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.....	43
8.3 ETAPA III IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES.....	44
8.4 ETAPA IV ELABORACIÓN DEL MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD.....	45
8.5 ETAPA V ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS O FORMATOS QUE SIRVAN COMO MEJORA DE LOS PROCESOS OBJETOS DE INTERVENCIÓN O MEJORA.....	47
9. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES Y FINANCIEROS.....	50
9.1 TIEMPO DE IMPLEMENTACION.....	50
9.1.1 Diagrama de Gantt.....	51
9.2 RECURSOS INSTITUCIONALES.....	52
9.3 RECURSOS FINANCIEROS Y HUMANOS.....	53
10. IMPACTO DEL PROYECTO.....	54

11. CONCLUSIONES55

12- RECOMENDACIONES.....57

BIBLIOGRAFIA.....58

ANEXO

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Posicionamiento de la marca con respecto a la competencia	8
Figura 2: Representación esquemática de cualquier proceso.....	16
Figura 3: Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.	18
Figura 4: Organigrama EPRIVISEM LTDA	22
Figura 5: Objetivos de calidad.....	23
Figura 6: Cumplimiento de los estándares	35
Figura 7: Importancia que tiene la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa EPRIVISEM LTDA	36
Figura 8: Conocimiento de la Norma ISO 9001: 2015.....	36
Figura 9: Propósito del sistema de gestión de calidad	37
Figura 10: Consideración de la satisfacción del cliente.....	38
Figura 11: Reconocimiento indicadores de gestión.....	38
Figura 12: conocimiento sobre indicadores de gestión de calidad	39
Figura 13: conocimiento sobre las políticas de calidad	40
Figura 14: Uso de medios tecnológicos	40
Figura 15: Objetivo de las políticas enfocadas a la atención al cliente.....	41
Figura 16: Diagrama de causa-efecto.....	44
Figura 17: Ciclo PHVA	47
Figura 18: Proceso de medición de la estrategia implementada.....	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción ciclo PHVA	17
Tabla 2: Cuadro legal y normativo	25
Tabla 3: Área de investigación.....	30
Tabla 4: Lista de chequeo.....	31
Tabla 5: Encuesta de satisfacción al cliente	32
Tabla 6: Etapas de la metodología	34
Tabla 7: Matriz FODA	42
Tabla 8: Mapa de procesos.....	43
Tabla 9: Indicadores de gestión.....	49
Tabla 10: Cuadro de la metodología.....	50
Tabla 11: Delimitación de los recursos	53

INDICE DE ANEXOS

Anexo A: Manual de Gestión de calidad	59
---	----

RESUMEN

La empresa Eprivisem Ltda. debido a la necesidad de crear mayores niveles de satisfacción en sus clientes y con el interés de cumplir con los requisitos, exigencias y necesidades de ellos, ve en el diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 de los procesos, una oportunidad para aumentar la confiabilidad de los servicios prestados y por consiguiente satisfacer al máximo sus necesidades, mejorando la imagen corporativa y logrando su fidelización bajo la filosofía de mejora continua, lo cual garantizará la supervivencia y el crecimiento de la organización, con base a la investigación de González & Arciniegas, (2016) en su tesis sistema de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO 9001, establecen las ventajas y alcances de la aplicación de la norma, siendo las bases aplicadas a la empresa para poder lograr el objetivo de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad y plantear de manera adecuada unas estrategias acorde a las necesidades de Eprivisem Ltda. Como metodología de la investigación se aplicó el método de observación el cual fue soportado con lista de chequeo, posteriormente se creó una entrevista a los administradores de Eprivisem la cual ayudo inicialmente a la recolección de datos y gracias a su aplicación se llegó a la construcción de un instrumento en forma de encuesta que aportó en la búsqueda de la problemática y su posible solución, por consiguiente se establece como prioridad la realización de una matriz FODA, diagrama de Gantt, delimitación de los recursos, el marco de procesos, las políticas de calidad, el plan de control, los documentos de auditoria, formatos de plan de control de calidad y seguimiento, manual de procesos general y medición como fundamentos teóricos, prácticas del trabajo investigativo, el despliegue estratégico de la propuesta investigativa con la intención de ser base para el hallazgo de conclusiones coherentes que permitan tomar decisiones acordes a los requerimientos de la empresa con la intención de aplicar un modelo de diagnóstico que permita conformar una estructura lógica para detectar y analizar los problemas que dificultan el buen funcionamiento de la escuela, para poder obtener datos relevantes que justificaran la finalidad del proyecto.

PALABRAS CLAVES

Diseño de calidad, Sistema Gestión Calidad, competitividad, control de calidad total

ABSTRACT

The company Eprivisem Ltda. Due to the need to create higher levels of satisfaction in its customers and with the interest of complying with the requirements, demands and needs of them, sees in the design of the ISO 9001: 2015 quality management system of the process customer service, an opportunity to increase the reliability of the services provided to customers and therefore satisfy their needs to the maximum, improving the corporate image and achieving their loyalty under the philosophy of continuous improvement, which will guarantee the survival and growth of the organization, based on the research of Gonzalez & Arciniegas, (2016) in its thesis quality management system, theory and practice under ISO 9001, establish the advantages and scope of the application of the standard, with the bases applied to the company in order to achieve the objective of designing the Quality Management System for the customer service process and raise the Appropriate way a strategies according to the needs of Eprivisem Ltda, as an investigation methodology an interview was created to the administrators of Eprivisem which helped initially to the data collection and thanks to its application it came to the construction of an instrument in the form of the survey that contributed in the search of the problem and its possible solution, therefore it is established as a priority the realization of a SWOT matrix, Gantt chart, delimitation of the resources, the process framework, the quality policies, the plan of control, audit documents, quality control plan formats and monitoring, general process manual and measurement as theoretical foundations, research practice practices, the strategic deployment of the research proposal with the intention of being the basis for finding conclusions coherent that allow decisions to be made according to the company's requirements with the intention It is necessary to apply a diagnostic model that allows forming a

logical structure to detect and analyze the problems that hinder the good functioning of the school, in order to obtain relevant data that would justify the purpose of the project.

KEYWORDS

Competitiveness, Quality design, Quality management system, total quality control.

1. TITULO

Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en EPRIVISEM LTDA

2. AREA, LINEA Y PROGRAMA

ÁREA: Desarrollo Humano y organizaciones

LÍNEA: Gestión y Crecimiento Humano

PROGRAMA: Administración de Empresas

3. DEFINICION DEL PROBLEMA

3.1 ANTECEDENTES

Eprivisem Ltda., es una empresa colombiana ubicada en el municipio de Madrid Cundinamarca. Esta compañía cuenta con más de 6 años de experiencia en el mercado y actualmente posee 18 empleados altamente calificados para desarrollar sus labores en las áreas de Gerencia financiera, de Talento Humano, Comercial y Servicio al cliente, instructores quienes trabajan impartiendo capacitación y entrenamiento. Dentro de los servicios que presta la escuela, se encuentra: ciclos de formación para guardas de seguridad, supervisores, escoltas, operadores de medios tecnológicos, directivos de S.V.S.P.

3.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Eprivisem Ltda. ofrece un espacio que se espera sea utilizado para recibir críticas, sugerencias, inconformidades, entre otras; pero este medio solo es utilizado para pedir información. Por tanto, la escuela no ha tenido en cuenta la importancia de mejorar la prestación de los servicios en procesos y mejoramiento de la calidad para

la formulación de estrategias que permitan dinamizar sus actividades. Tampoco se cuenta con procedimientos documentados que permitan a la compañía una estandarización para mejorar el desempeño de las labores, siendo la atención al cliente primordial en el funcionamiento de la empresa como lo expresa Escudero, (2015) en su libro servicio de atención comercial, en este se reconoce como “parte fundamental de la operación de una empresa su relación con el cliente y por ende, se reconoce de total importancia el conocer y aplicar estrategias que permitan tomar en cuenta las necesidades y expectativas de él”.

3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el diseño del sistema de gestión de calidad en Eprivisem?

La aplicación de un modelo de diagnóstico que permita conformar una estructura lógica para detectar y analizar los problemas que dificultan el buen funcionamiento de la escuela. Lo cual facilita el trabajo en grupo para la toma de decisiones, encaminadas a eliminar las deficiencias para lograr un mejor desempeño de los procesos. Las herramientas propias del campo de la investigación, para la captación de los datos primarios como son: entrevista con expertos, encuesta de satisfacción del cliente, la búsqueda bibliográfica, la Matriz FODA y ciclo de Deming.

3.3.1 Sistematización

¿Para qué se debe documentar todos los procedimientos en los procesos en Eprivisem?

Se busca documentar los procesos internos, y reunir un conjunto de técnicas y herramientas que faciliten la comprensión y realización de sus procedimientos, como también es importante documentar las actividades que pudiesen tener influencia directa o indirecta en el proceso, de forma que los documentos finales puedan resultar útiles en la aplicación de los procesos para la escuela.

¿Por qué se debe diseñar y aplicar entrevistas y encuestas en el control estadístico de la calidad mediante la medición y evaluación de los servicios prestados en Eprivisem?

La escuela basa la prestación de sus servicios con estándares de calidad altos y no basta solo con exponerlos, La aplicación y evaluación de las entrevistas y encuestas acerca de los procesos que nos permitirá hacer alcanzable el cumplimiento de los objetivos trazados para cada una de las estepas del diseño del sistema de gestión calidad lo cual se hace necesario estandarizarlos, medirlos y tener pleno conocimiento que las labores que desempeña la escuela se están realizando con toda confiabilidad y que sin lugar a dudas dejan al cliente totalmente satisfecho, con altas probabilidades de que vuelva a utilizar los servicios y que esté dispuesto a compartir y difundir la idea de que la empresa es líder.

¿Qué se va a hacer con el diseño de un manual de sistema de gestión de calidad en la empresa?

Se construirá como una herramienta fundamental del Sistema Gestión de Calidad de Eprivisem Ltda., permitirá identificar los Procesos, determinar su secuencia e interacción de las actividades desarrolladas en la escuela.

Con la documentación del Sistema, se obtienen entre otros beneficios como: Estandarización de procedimientos del que hacer diarios, se busca con este manual plasmar la planificación y organización de trabajo; intensificación de trabajo en equipo; mayores conocimientos de las necesidades de los clientes; mejora de la imagen institucional; gestión con eficacia, eficiencia y efectividad para ser competitivos.

El Manual de Calidad, tendrá como objetivo fundamental, cumplir los requisitos emitidos por la NTC ISO 9001:2015, la reglamentación expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, las expectativas de nuestros clientes y así propender por el beneficio de la escuela Eprivisem Ltda., respaldada

con la satisfacción, participación y desarrollo personal de cada uno de sus trabajadores.

¿cómo influiría el diseño de un plan de auditorías en Eprivisem?

Las auditorias le permite a la escuela mejorar sus funciones en forma continua. La auditoría tendrá como propósito verificar si se está conformes con las especificadas en el sistema de gestión calidad, asegurando el control de la calidad de las actividades propias para este proceso los cuales son realizados a diario en la escuela.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad en Eprivisem Ltda. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Diagnosticar el estado actual de los procesos en la escuela teniendo en cuenta los métodos y procesos existentes con base en la NTC ISO 9001:2015.

Documentar todos los procedimientos para cumplir con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y el contexto de la escuela.

Caracterizar el control estadístico de la calidad mediante la medición y evaluación de los servicios prestados con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas.

Diseñar un plan de auditorías que permita establecer la mejora continua a través de la verificación de las acciones tomadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos legales, normativos y del cliente.

5. JUSTIFICACIÓN

En un mercado dinámico, las empresas deben estar en constante cambio para satisfacer las necesidades de sus clientes, que cada día tienden a ser más exigentes en sus preferencias, deseos y necesidades. Por consiguiente, los directivos de la escuela Eprivisem Ltda. Deben considerar la importancia del cumplimiento de los requisitos y las expectativas de los clientes, porque ellos son la razón de ser de la escuela.

Gómez & Ceja, (2015) define el diseño de estrategias calidad “debe tener como soporte la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas”. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

Por lo anterior es de vital importancia diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa Eprivisem Ltda. con el fin de obtener un mejor desarrollo y efectividad en cada una de las actividades que se realizan y así obtener mejores resultados de gestión basados en la calidad, donde su principal objetivo es cumplir con las necesidades de las partes interesadas.

La implementación del diseño del sistema de gestión de calidad le permitirá mejorar en el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan, entender para que se ejecutan, estandarizar procesos, minimizar los errores que se presentan actualmente, por lo anterior lograra aumentar los índices de calidad y de competitividad en el mercado siendo como eje fundamental los clientes.

El desarrollo de la NTC ISO 9001:2015, permite a la escuela Eprivisem Ltda. un aumento en la confiabilidad por parte de los clientes hacia los servicios prestados y por consiguiente mejorar la percepción de la imagen corporativa, garantizando la supervivencia y el crecimiento de la escuela.

La escuela cuenta con expectativas sobre calidad que se requieren en la empresa, todas las labores son realizadas bajo estas expectativas y con la mayor eficacia

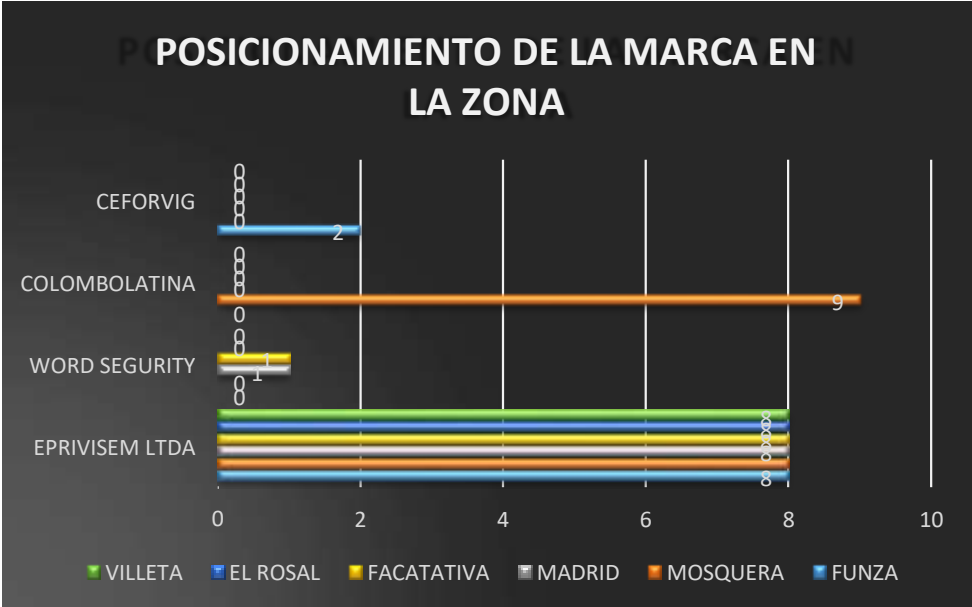
posible, sin embargo ¿Cómo se puede asegurar, que esto lo perciben los clientes y que ellos se sienten a gusto con el trabajo que realiza la escuela? Con la calidad se desea llevar al punto máximo el nivel de cumplimiento de los requisitos que para lograrlo es necesario que todas las actividades de la escuela funcionen de la mejor manera, aquí de nuevo surge una pregunta ¿Cómo se logra tal resultado?, es por ello que se hace necesario estandarizar, medir, controlar y realizar seguimiento y de esta forma garantizar que se está cumpliendo con las expectativas que ellos esperan de la escuela; así mismo, el desarrollo de la calidad permite a los directivos y en general a todos los integrantes de la escuela , mantener y mejorar unos requisitos mínimos a partir de los cuales pueden realizar las labores, tomar decisiones y mejorar continuamente el servicio prestado, ya que este se puede potencializar generando de esta forma un valor competitivo adicional a las labores y un valor agregado al liderazgo e imagen en el mercado.

El incremento de la competencia, la evolución y constante mejora en la que se encuentran inmersas todas aquellas escuelas de vigilancia y seguridad privada que quieren mantenerse en el tiempo. La certificación de la calidad es un proceso que día a día va creciendo y mejorando en todas las empresas, las entidades certificadoras publican en sus páginas web las bondades de la certificación en calidad, lo que impulsa a las directivas de las empresas a comenzar con este proceso.

La escuela Eprivisem Ltda., es una empresa dedicada a la actividad económica 8010 que según el mencionado código - CIU está estipulado en la Cámara de Comercio se dedica a actividades de servicios de vigilancia y seguridad privada, reconocida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada a las escuelas de capacitación y entrenamiento de vigilancia y seguridad privada como servicios especializados en seguridad (lo que las excluye de ser vigiladas o reconocidas por el Ministerios de Educación o secretarias de educación a nivel Nacional), la escuela cuenta con la capacidad técnica y personas especializadas para desarrollar a cabalidad los trabajos y labores que se desprendan de esta actividad económica.

La actividad principal de la escuela es la capacitación y entrenamiento de vigilancia y seguridad privada, brindando de esta forma servicios específicos tales como la formación integral de Guardas de seguridad, Supervisores de seguridad, Operadores de medios tecnológicos, Escoltas, Seminarios para Directivos de seguridad privada. Que son los servicios propios de la actividad económica 8010 de servicios de vigilancia y seguridad privada. Para contextualizar la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad que pretendemos desarrollar en la escuela se hace necesario conocer el mercado en el que está inmersa la escuela y la competitividad propia del sector en el que se encuentra.

Figura 1: Posicionamiento de la marca con respecto a la competencia.



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que en Colombia la máxima representación de las escuelas de capacitación y entrenamiento de vigilancia y seguridad privada se encuentran concentradas en Bogotá D.C., la zona Sabana de Occidente con su crecimiento habitacional, industrialización; requiere de la presencia de servicios de vigilancia y seguridad privada con esto a su vez los requerimientos de las empresas y de los usuarios de capacitarse e incluirse laboralmente en este mercado.

Con lo anterior existían desde hace más o menos veinte años oficinas de punto de información de las escuelas que tenían sus oficinas principales en la capital, los requerimientos ya nombrados exigen la presencia de escuelas legalmente constituidas para la zona, sobre todo por su mayor agravante el manejo, uso y custodia de las armas de fuego.

La capacitación y entrenamiento de vigilancia y seguridad privada en la zona de Sabana Occidente es un mercado que si bien es pequeño comparado con el resto del país; se puede sacar gran provecho de esto e incentivar a los clientes a no trasladarse a la capital sino por lo contrario a acceder a los servicios integrales de capacitación que ofrece la escuela, la escuela priorizará sus esfuerzos en la fidelización, confiabilidad y calidad de servicio prestado.

(Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2019)

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO ANTECEDENTE

En la actualidad, el mercado y el aumento de la competitividad originan la necesidad de encontrar elementos que le permitan diferenciarse de la competencia. Por tanto, las empresas se ven obligadas a mantenerse en el mercado, mediante la incorporación de criterios de calidad, bajo un sistema de gestión de calidad, como lo establece Chiavenato, (2015) en su tesis sobre gestión del talento humano, en ella define “criterios necesarios para el funcionamiento adecuado empresarial y de qué manera debe ir enfocado al área de los recursos humanos atendiendo las necesidades de los colaboradores de la entidad y sus clientes”. Por otro parte Montoya, (2013) definen en su tesis CRM como estrategia para las actividades en la organización que “el servicio constituye la experiencia fundamental en la que tiene lugar el contacto entre la organización, por tanto, es necesario que las organizaciones visualicen el servicio como el elemento esencial de su sostenibilidad

. En el caso de Colombia los sistemas de calidad han sido un tema de gran interés de las empresas ya que en un mundo globalizado con el actual los niveles de competitividad son altos y las posibilidades de crear confianza con los clientes se ven disminuidas, en el caso de la presente investigación el diseño de un sistema de gestión para el área de atención al cliente parte de las necesidades de la acorde prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada siendo esta evidenciada en el Artículo de trabajo final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad realizado por el economista Olaya & Mesa, (2017) donde una de las variables fundamentales es “ crear afinidad con el cliente para que este se siente a gusto con la prestación del servicio”.

El objetivo principal de este proyecto es proponer un modelo de gestión de calidad basándose en la legislación emanada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y en la norma ISO 9001:2008. Como requisito para la renovación

u otorgamiento de una licencia de funcionamiento expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada.

Por otra parte, está La Organización Internacional de Normalización ISO,(2013) anuncio que “se crearía una norma que cubrirá diversos aspectos del funcionamiento de las empresas de seguridad privada, incluyendo los riesgos de abusos contra los DD.HH”. La norma servirá de guía a las empresas para cumplir con el Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada.

El comisionado de la Iniciativa Mundial de Estándares de ASIS y presidente del comité que supervisará el desarrollo de la norma, afirmó que debido al importante papel que juegan las empresas de seguridad privada apoyando a gobiernos y empresas en entornos de riesgo surge la "necesidad de generar un estándar de negocios para ayudar a gobernar su conducta". Sigel, (2013)

La nueva norma proporcionará orientación a las empresas de seguridad privada en áreas tales como la gestión de riesgos y el cumplimiento de los códigos de derechos humanos, ayudándolas a cumplir con el Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada, creado en 2010 y con alrededor de 600 signatarios.

El comité de desarrollo recibirá comentarios y aportes de organizaciones de derechos civiles y humanos, así como de usuarios de los servicios de seguridad, proveedores de servicios de seguridad y expertos legales. Se recomienda a los interesados ponerse en contacto con el Organismo Nacional de Normalización de cada país para conocer más sobre este espacio de participación.

Se conformará un grupo de asesoramiento técnico y aportará recomendaciones al proyecto, dijo que, debido al rápido crecimiento de las empresas de seguridad privada en los últimos años, es "el momento adecuado" para crear una norma ISO, que tendrá "el potencial de mejorar la rendición de cuentas, a la vez que ayuda a

proteger los derechos humanos". Bhatia,(2013) presidente del Instituto American National Standards Institute.

6.2 MARCO TEÓRICO

En un mercado globalizado y cada vez más competitivo, las empresas se ven obligadas a crear estrategias más eficientes para satisfacer las necesidades de sus clientes, ofreciendo un producto o servicio con calidad. Pero ¿Qué es diseño de calidad?

Eduard Deming (1989, p.131) plantea que calidad “es un perceptible grado de uniformidad y confiabilidad a bajo costo, ajustable a las exigencias del mercado “, y añade que “...la calidad no es el cumplimiento de un solo requisito, sino que es un concepto más abarcador orientado a la satisfacción del cliente”. Philip B. Crosby, define la calidad como “cumplir con los requisitos” Crosby, (1980).

El concepto de calidad puede referirse en una definición única o expresa, “calidad tiene una definición general como el cumplimiento de los requisitos exigidos por un cliente, esto difiere bastante lo que significa o en lo que se interpreta la calidad de una persona a otra”.

Las definiciones y el planteamiento acerca del tema más actual, que se utiliza y se asume, es el de la Norma ISO 9000 (2015) que plantea: “La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes”. “La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente” (ISO 9000:2015, p.2).

La ISO 9000:2005 define la Gestión de la Calidad como “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización relativa a la calidad donde se incluye el establecimiento de la política de la calidad, los objetivos de calidad, planificación,

control, aseguramiento y mejora de la calidad”, concepto que se mantiene en la Norma ISO 9001:2008 y en la ISO 9000: 2015.

En la norma ISO 9001:20015 se introduce el pensamiento basado en riesgos que es esencial para lograr un SGC eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos (ISO 9001:2015).

Una desviación positiva, que surge de un riesgo, puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades (ISO 9001:2015). Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión (ISO 9001:2015).

En la norma ISO 9001:2015, en el punto 6.1 referido a las “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”, se plantea la necesidad de conocer los riesgos y oportunidades que pueden influir en el desempeño de una organización y planificar acciones para prevenir o reducir los efectos no deseados y aumentar los efectos deseables. La organización debe planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, de manera que se integren e implementen acciones en los procesos del SGC. La eficacia de estas acciones será evaluada periódicamente.

(Rodriguez, Leyva, telled Carralero, Marrero Tamayo, Segura, 2017)

En la actualidad se cuenta con la cuarta actualización de la norma ISO 9001:2015 y las clasifica según el desarrollo por el Comité Técnico ISO/TC 176.

- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional. Los principios de la gestión de la calidad se describen en detalle en la Norma ISO 9000 y se han tenido en cuenta en el desarrollo de esta Norma Internacional. Estos principios no son requisitos por sí mismos, pero constituyen la base de los requisitos especificados en esta Norma Internacional. La Norma ISO 9000 también define los términos, definiciones y conceptos utilizados en esta Norma Internacional.
- ISO 9001 (esta Norma Internacional) especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a la organización tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización.
- ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional, para considerar un rango más amplio de temas que pueden conducir a la mejora del desempeño global de la organización. La Norma ISO 9004 incluye orientación sobre una metodología de autoevaluación para que una organización sea capaz de evaluar el nivel de madurez de su sistema de gestión de la calidad. (NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización), 2015)

Un sistema de gestión de calidad requiere de un alto nivel de responsabilidad y compromiso por parte de la alta dirección, sin que interrumpa el curso normal de los procesos en el sistema de gestión calidad, López Rey ha establecido en su libro que

“un sistema de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad”.

(Rey López. Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización; España: Ideas propias Editorial, 2006.)

6.2.1 Requisitos que exige las normas ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 establece el objeto y campo de aplicación, referencias normativas y términos y definiciones. Como también especifican los requisitos generales a los cuales la empresa debe dar cumplimiento, para así satisfacer las expectativas del cliente.

6.2.2 Beneficios que genera la norma iso 9001:2015

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

(NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización), 2015)

6.2.3 Ciclo phva y la norma ISO 9001:2015

Es la definición y gestión sistemática de los procesos, con el fin de alcanzar los resultados de acuerdo con la política de calidad y el plan estratégico de la empresa.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de calidad permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- El logro del desempeño eficaz del proceso
- Las mejoras de los procesos con base en la evaluación de datos y la información.

Figura 2: Representación esquemática de cualquier proceso



Fuente: Fuente: Métodos administrativos (2019), José Fernando Aguirre (figura)

Mediante el uso de esta herramienta se puede realizar mejoramiento continuo a través del análisis de la empresa y de la información que en ella se maneja; a medida que se va dando progreso al ciclo se irán encontrando fallas en los procesos que de la misma manera se irán corrigiendo por medio de acciones correctivas y preventivas.

La forma en que todos estos beneficios ya mencionados y explicados sean efectivos y se mantengan en la organización puede entenderse con el ciclo PHVA que se menciona inclusive dentro de la norma como los pasos existentes dentro del desarrollo de la misma.

Tabla 1: Descripción ciclo PHVA

DESCRIPCIÓN DEL CICLO PHVA

Planificar:	Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
Hacer:	Implementar lo planificado
Verificar:	Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
Actuar:	Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Fuente: Elaboración propia

DESCRIPCIÓN DEL CICLO PHVA

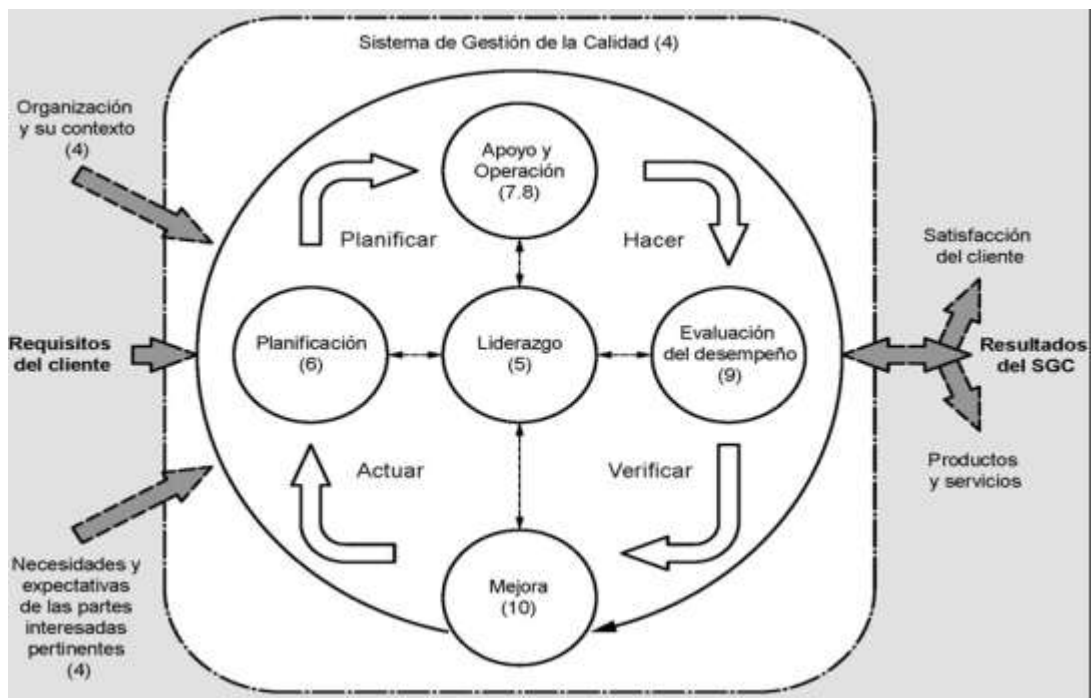
Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Hacer: Implementar lo planificado

Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Figura 3: Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.



Fuente: Métodos administrativos (2019), José Fernando Aguirre (figura)

En vista de la importancia de la calidad desde la competitividad puede resumirse según el autor que la globalización y la apertura de los mercados han propiciado grandes cambios en las empresas, pues al abrirse las fronteras aparecen nuevos competidores y se pierden las ventajas competitivas que se tenían. Por ello, se deben crear otras opciones, basadas en conocimiento, innovación y tecnología, que

permitan crear productos y ofrecer servicios de mejor costo, tiempo de respuesta y calidad.

“La calidad en el servicio ofrece ventajas competitivas en dos aspectos: en el corto plazo, en que la calidad superior permite incrementar los beneficios por la vía del aumento de precios, y en el largo plazo, en que esta, en términos relativos, constituye tanto una expansión de los mercados como una mayor participación en ellos.¹² Por otra parte, la ventaja competitiva viene siempre de alcanzar altos niveles de satisfacción del cliente, lo cual puede exigir acciones específicas”

(Hernandez Cuevas, Ulibarri Benitez, 2014)

El modelo EFQM ha sido desarrollado por la Fundación Europea para Gestión de la Calidad.

Básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo llegando a conocer cuál es su estado respecto al ideal de excelencia empresarial que encarna el modelo, así como sus oportunidades de mejora. Muchas son las aportaciones que el Modelo Europeo hace sobre una organización al enfocarla y tratarla en su globalidad y al introducir la evaluación como base para un diagnóstico de situación y punto de partida para intervenir hacia la mejora permanente.

Los principios que contempla el modelo son los siguientes:

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y coherencia
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora

- Desarrollo de alianzas
- Responsabilidad social de la organización

El modelo proporciona a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no dice cómo hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros. La idea básica del modelo es "... una organización tiene unos resultados excelentes cuando hay un liderazgo comprometido con la calidad, que tiene una estrategia clara y que con una buena gestión de los recursos humanos y materiales es capaz de transformar todos esos recursos en procesos eficaces y eficientes, de manera que los clientes, las personas y toda la sociedad se beneficien".

(Edefundazioa, 2017)

La calidad total y la importancia de los recursos humanos en un pensamiento de evolución en el desempeño de las empresas determinan como factores estos recursos tal como lo manifiesta el autor así:

"Estos en especial cumplen un propósito y es el de dar trascendencia en el tiempo a una organización dado que una organización sin el factor humano no existe pues es el factor humano quien dinamiza la organización y logra que se cumplan o no los objetivos de la empresa; la calidad total concentrada no solo a lo largo de la cadena de valor si no que se pretende tener en cuenta el capital humano como factor determinante a desarrollar para el cumplimiento de normas que sumen valor a un bien o servicio que supla satisfactoriamente las necesidades del cliente y la competitividad como herramienta para mejorar no solo las habilidades del colaborador sino de la organización a la que pertenece."

(Lopez, Mora, 2016).

Los principios fundamentales de la calidad total enmarcan la actualidad de las empresas competitivas, los autores en su análisis descriptivo de la calidad total y la definen.

Hoy en día, entendemos la calidad total atendiendo a las mejores prácticas de las instituciones en el ámbito de la gestión; lo que se conoce como principios de calidad total/excelencia o conceptos fundamentales de la excelencia en la gestión. Tomando como base el artículo de López Cavanés y Ruiz Gimeno (2004) nos hemos centrado en identificar y analizar los principios de gestión de calidad establecidos en la serie de Normas ISO 9000 y los conceptos fundamentales de excelencia en una fuerte orientación al cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque basado en procesos o la mejora continua.

Los conceptos fundamentales, en el modelo EFQM (2013), también se concretan en ocho y siguen la línea de los principios de la norma: “añadir valor para los clientes; crear un futuro sostenible; desarrollar la capacidad de la organización; aprovechar la creatividad y la innovación; liderar con visión, inspiración e integridad; gestionar con agilidad; alcanzar el éxito mediante el talento de las personas y mantener en el tiempo resultados sobresalientes.”

(Espiñeira-Bellón, E.M., Mato Vázquez, D. & Mariño Barral, M.C., 2016).

6.3 MARCO INSTITUCIONAL

6.3.1 Misión

“La ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA tiene como misión, administrar con calidad, responsabilidad, eficiencia, transparencia, la formación, capacitación y demás servicios prestados a los alumnos que serán egresados, cumpliendo cabalmente las normas que rigen para las academias de Vigilancia en Colombia”. (Eprivisem Ltda, 2019)

6.3.2 Visión

“En el 2025, La ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA, será la escuela de Vigilancia, reconocida con prestigio por su aporte a Colombia en la formación de hombres de seguridad ejemplares de alta calidad que se refleje en la evolución de la seguridad privada del país.” (Ibíd, 2019)

De esta manera la empresa EPRIVISEM. LTDA se ha posicionado en el mercado laboral de forma positiva, teniendo cierto reconocimiento de marca y calidad, lo que ha facilitado su crecimiento y adquirir ventaja frente a la competencia, siguiendo las políticas de calidad y los objetivos para lograr las metas establecidas posee una organización empresarial bien marcada que tiene en cuenta variables internas y externas estando a la vanguardia de las normatividades estipuladas por las instituciones de control y así ser pertinente de manera operativa.

Figura 4: Organigrama EPRIVISEM LTDA



Fuente: Eprivisem (2019), imagen tomada de www.eprivisem.com(figura)

6.3.3 Política de calidad

La ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA, está comprometida con la con la formación de hombres de seguridad ejemplares, cumpliendo los requisitos legales aplicables, contando con recurso humano competente y capacitado, que busca la satisfacción del cliente acorde con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3.4 Objetivos de calidad

- Cumplir con la legislación vigente para el objeto social
- Contar con personal competente y capacitado
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los alumnos
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA.

Figura 5: Objetivos de calidad



Fuente: Eprivisem (2019), imagen tomada de www.eprivisem.com(figura)

6.4 MARCO CONCEPTUAL

Dentro de las falencias encontradas en la escuela, ya descritas en la descripción del problema se evidencia la falta de fidelización y seguimiento de los clientes, además del desconocimiento de las expectativas del servicio prestado. Todos estos inconvenientes pretenden ser corregidos con el desarrollo de NTC ISO 9001:2015 teniendo en cuenta que con esta norma planea corregir uno a uno y de manera específica las problemáticas de calidad referidas a los requisitos legales, normativos y del cliente.

De esta forma es la propuesta más oportuna y adecuada para dar una solución a las problemáticas presentadas en la escuela, teniendo en cuenta que la escuela tiene desde los más altos mandos muy poco seguimiento al desarrollo de su trabajo una vez realizado y por tanto pierden el contacto directo con el cliente una vez realizado el servicio, la calidad les permitirá observar a sus clientes, proveedores, garantías y en general a todo proceso, documentación y personas que estén inmiscuidos en la prestación de los servicios o de capacitación que ellos realicen, manteniendo de esta manera controlados, registrados, planificados, diseñados, analizados, medidos y en consecuencia realizando una mejora continua con permanencia a través del ciclo PHVA planteado en la norma, todos los procesos y recursos utilizados.

Para la escuela el no tener un orden en la clasificación y reposo de los documentos y procesos y por tanto no tener un estándar en la prestación del servicio, la norma le permitirá en contratarse con un ámbito más favorable manteniendo una medición correcta y permanente de los requisitos que buscan los clientes y que además ellos se compaginen con los alcances y las mejoras de la empresa.

Lo que se busca con el desarrollo del sistema de gestión de calidad es tener un orden de las operaciones que se realizan dentro de la organización, estandarizarlas y lo más importante que puedan ser medibles, de esta manera la empresa tendrá bases sólidas para conectarse con el cliente y ofrecerle lo mejor que tiene a su

disposición. Además, que medir los servicios permite precisar las fallas y detectarlas con mayor facilidad. La empresa pierde clientes todos los años y se estabiliza con algunos nuevos que llegan, sin embargo, todos los años son más los clientes que se pierden que los que se ganan, con unos procesos medibles las fallas del porque los clientes no requieren de nuevo de los servicios, por qué no vuelven a adquirirlos después de un tiempo prudente saldrán a flote y de esta manera serán más manejables y controlables, de esta manera estarán a la mano para tomar las acciones correctivas pertinentes.

6.5 MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Tabla 2: Cuadro legal y normativo.

NORMA	TEMA	DESCRIPCION
NTC ISO 9001:2015	Actualización de la cuarta edición de la norma ISO 9001:2008.	La nueva ISO 9001 2015 trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC.
NTC ISO 9001:2008	Sistemas de gestión de la calidad-requisitos	La Norma ISO 9001:2008 es un documento normativo que establece los requisitos necesarios a la hora de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y pertenece a la familia ISO 9000
DECRETO 356 DEL 11 DE FEBRERO DE 1994	Título IV; Capítulos I y II.	Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada
RESOLUCIÓN 4973 DEL 27 DE JULIO DE 2011	PEIS.	Plan Educativo Institucional en Seguridad Privada. Por el cual fue modificado el plan curricular de las escuelas de capacitación.

Fuente: (INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Manual para las pequeñas empresas: guía sobre la norma ISO 9001:2008. 2015, 2015).

(Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2019).

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

Las Política del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 basado en procesos, en una organización que quiera alcanzar buenos resultados en un mercado competitivo y globalizado como el actual y que implante un sistema de gestión de la calidad, basado en la Nueva ISO 9001 versión 2015, se ve en la necesidad de hacer una buena gestión de sus actividades y recursos con el objetivo final de la consecución de los mismos.

Un sistema de gestión, como es el sistema de gestión de la calidad que habrá con la Nueva ISO 9001:2015, ayudará a la organización a establecer responsabilidades, metodologías, actividades y recursos que ayuden a la obtención de los buenos resultados

La norma ISO 9001 promueve y promoverá en su revisión de 2015, la adopción de un enfoque basado en procesos en el sistema de gestión de la calidad, como principio básico para el logro eficiente de resultados dirigidos a la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Las organizaciones que tengan implantado o deseen implantar en un futuro la revisión de la Nueva ISO 9001-2015 deben reflexionar sobre este enfoque y traspararlo efectivamente a su documentación, metodologías de trabajo y recursos, la organización debe tener un enfoque basado en procesos dado que es un principio contenido entre la serie de generalidades de gestión de la calidad fundamentales para obtener buenos resultados en una organización.

Este principio especifica que un resultado se alcanza de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso

siendo muy importante la consideración de este principio y su conjunto como pilares básicos a tener presentes a la hora de implantar sistemas de gestión orientados a la obtención de buenos resultados organizacionales eficaz y eficientemente, en satisfacción de los grupos de interés.

Para comprender este principio, es imprescindible conocer qué se entiende por proceso. En el borrador de la Nueva ISO 9001 2015 aparece la siguiente definición: (ISO,2015) es un conjunto de actividades interconectadas que transforman las entradas en salidas.

Con esta definición, se deduce que el enfoque basado en procesos resalta cómo los resultados que se esperan obtener se pueden conseguir de la forma más eficiente si se tienen en consideración las actividades agrupadas entre sí, y conociendo que esas actividades han de permitir una transformación de entradas en salidas, aportando valor al conjunto.

Este enfoque basado en procesos lleva a las organizaciones a actuaciones como las siguientes:

- Identificar la interrelación entre procesos.
- Definir responsabilidades respecto a cada proceso.
- Definir sistemáticamente cada una de las actividades que componen el proceso.
- Focalizar en la búsqueda de métodos y recursos que faciliten la mejora del proceso.

7. DISEÑO METODOLOGICO

La naturaleza de la propuesta investigativa es de índole mixta de enfoque descriptivo en lo que según, Hernández, (2016) Es la metodología de la investigación donde establece que este tipo de investigación "...es un proceso contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una relación entre los participantes sustrayendo sus experiencias e ideologías ...", debido a que se tiene el propósito de realizar inferencias producto de toda la información obtenida y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio, por ende, se establece que el método mixto es el pertinente para la investigación debido a que combina al menos un componente cualitativo referente a la observación, el análisis y participación de la población de estudio y uno de índole cuantitativo debido a que se realizó el proceso de recolección dando uso de procesos y selección estadística aplicada a una muestra de 18 personas con labores administrativas-operativas dentro de la empresa.

De esta manera se visualizan a la investigación como un continuo en donde se mezclan los enfoques de estructuración de datos numéricos y subjetivos teniendo en cuenta las experiencias y opinión personal y de factores analíticos debido a la delimitación de los componentes que permiten justificar el objetivo planteado dentro del proceso investigativo.

El enfoque de la metodología propuesta para el presente proyecto es de tipo descriptivo, puesto que la información necesaria para el desarrollo corresponde a la información existente en la escuela, así mismo los soportes de las actividades que allí se realizaron y los datos estadísticos de medición a que haya lugar.

Este diseño metodológico permitió mejorar en el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan en la escuela, ya que por medio de esta investigación se identificaron las características de las actividades internas en la organización de forma clara, precisa y explícita para mejorar en los procesos, entender por qué y

cómo se deben realizar y así contar con un desarrollo adecuado para su funcionamiento con lo cual aumentó los índices de calidad y de competitividad en el mercado.

También se realizó la investigación de tipo explicativa ya que lo que se buscaba con el diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad fue aclarar las causas que originan el problema en la empresa y así brindar a los empleados las herramientas adecuadas para el desarrollo de todas las actividades que se integren el proceso de atención al cliente.

- Visualización de las actividades involucradas
- Identificación de los procesos o actividades necesarias
- Registro documental correspondiente a información administrativa y estadística

7.1 TIPO DE INVESTIGACION

Exploratorio dado que este tipo de investigación se realiza para conocer el contexto sobre un tema que es objeto de estudio, se establece para el proyecto como el medio para encontrar todas las variables relacionadas con el tema investigativo del que no se tiene conocimiento concreto por lo que aumentar la posibilidad de realizar una investigación más profunda.

Descriptivo, según Deobold & elt,(2015) describen en el manual de técnica de la investigación educacional que el tipo de investigación descriptiva tiene ..”el objetivo de a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas...” la aplicación de este método no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variable

7.2 CARACTERIZACION DE LA POBLACION

Tabla 3: Área de investigación

AREA	# PERSONAS
Administradores Facatativá, el rosal, Madrid, Mosquera, Funza y Villeta	18

Fuente: Elaboración propia

La empresa EPRIVISEM LTDA desarrolla su actividad comercial en las áreas comprendidas por Facatativá, el rosal, Madrid, Mosquera, Funza y Mosquera en donde se encuentra en el equipo de control interno los administradores de sede que son los que realizaran la encuesta por estar directamente implicado con los procesos y procedimientos que se manejan para la empresa objeto de investigación.

7.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

El instrumento con el cual se pretende recolectar datos, se basará en un formato de lista de chequeo, dicha lista contemplará las características del cumplimiento de la norma y que puede estar o no sustentada. Con el análisis realizado a partir de la información recolectada se evidenciará un diagnóstico adecuado para poder desarrollar el trabajo de grado de una manera precisa.

Tabla 4: Lista de chequeo

No.	Especificaciones o criterios	Peso	Puntos obtenidos	Observaciones
1	Contiene los datos generales de atención al cliente:			
	1.1 EPRIVISEM LTDA brinda correcta información	½		
	1.2. facilidad de comunicación con el personal	½		
	1.3 respuestas pertinentes y efectivas proporcionadas por el personal	2		
2	Contiene las variables de funcionalidad:			
	2.1 considera que EPRIVISEM LTDA es un sitio con contenido óptimo de su interés	1		
	2.2 el tiempo de espera es prudente	½		
	2.3 EPRIVISEM LTDA respeta su información privada e integridad	1		
	Contiene elementos estratégicos en donde evidencia:			
	3.1 espacios adecuados de atención	1½		
3	3.2 personal capacitado de atención al cliente	2		
	3.3 trato amable por parte de los funcionarios	½		
4	Demuestra interés por sus clientes cuando:			
	4.1 escucha con atención las peticiones	2		
	4.2 da respuesta rápida y oportuna a los requerimientos de los clientes	1½		
	4.3 respeta los horarios y fechas de atención al cliente	½		

5	Niveles de satisfacción			
	5.1 como califica la atención prestada	2		
	5.2 como califica la información suministrada	1		
	5.3 recomendaría los servicios de EPRIVISEMLTDA	½		

Fuente: Elaboración propia

Se evalúa la encuesta teniendo en cuenta el peso dado para cada ítem, multiplicándolos por el valor solución del encuestado.

Límite superior: 87 puntos

Límite Inferior: 17 puntos

Este instrumento facilita el análisis de las variables y conceptos adheridos a los proceso de la escuela lo que permite determinar las funciones de cada uno de los encargados y la manera por la cual mitigar las problemáticas halladas en el trabajo investigativo.

Tabla 5: Encuesta de satisfacción al cliente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para Nosotros es muy importante conocer su opinión sobre el servicio que le ofrecemos, por ello lo invitamos a participar en el mejoramiento permanente de la satisfacción de sus necesidades por medio de esta encuesta.

Califique de 1 a 5, siendo 1 el punto más bajo y 5 el más alto

Nombre del Alumno: _____

Fecha de realización: _____

No.	ITEM	1	2	3	4	5
1	Atención en la Escuela por parte de los asesores.					
2	Asesoría durante el proceso de solicitud.					

3	Claridad en el momento de elegir el horario de los cursos.					
4	Contenido de los cursos.					
5	Trato recibido de parte de los instructores.					
6	Nivel de seguridad durante la clase polígono					
7	Puntualidad en la llegada de los instructores.					
8	Presentación personal de los instructores.					
9	Aseo de las aulas, y demás espacios.					
10	Nivel de cumplimiento de sus expectativas con respecto al proceso de formación.					
11	Nivel de confianza que le generó la institución.					

Observaciones o comentarios:

Responsable: _____

Fuente: Elaboración propia

7.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y FUENTES

Las fuentes de información que se desarrollan para el presente proyecto, son primarias debido a la investigación en campo que se realiza para la estructuración de la propuesta, así mismo las fuentes secundarias correspondientes a marco teórico que se desarrolle en el mismo.

La fuente que se utilizó para esta investigación como primera instancia serán los trabajadores que integran al equipo de administración con un total de 18 personas que son las que desarrollan todas las actividades de la empresa, de donde también se obtuvo la información necesaria para el desarrollo de la investigación y así misma, información conseguida de las diferentes páginas que contribuyen con el desarrollo del proyecto las cuales cuentan con su respectiva referencia.

8. ESQUEMA TEMATICO

Se realizan 5 etapas con el fin de identificar la importancia que tiene para el área la implementación del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los resultados obtenidos se da inicio a la ejecución del trabajo de investigación que, por medio del diagnóstico, mapa de procesos, diseño y elaboración del manual de calidad y los formatos de seguimiento y control con ellos se pueda corroborar que se dio solución al problema que presentaba la empresa EPRIVISEM LTDA

Tabla 6: Etapas de la metodología

ETAPA 1	Diagnóstico del estado de la escuela y sus áreas.	Diagnostico interno, MATRIZ FODA
		Estrategias entorno interno y externo
ETAPA 2	Elaboración Mapa de procesos	Descripción mapa de procesos
		aplicación de la norma ISO 9001 del año 2015
ETAPA 3	Identificar los procesos y procedimientos generales	Diagrama de causa y efecto
		Integración atención al cliente
ETAPA 4	Elaboración del manual de sistema de gestión calidad.	Ciclo PHVA
		Planear, hacer, verificar, Actuar
ETAPA 5	Elaboración de documentos o formatos que sirvan como mejora de los procesos objetos de intervención o mejora.	Proceso de medición de la estrategia implementad

		Indicadores de gestión Plan de acción y manual de calidad
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

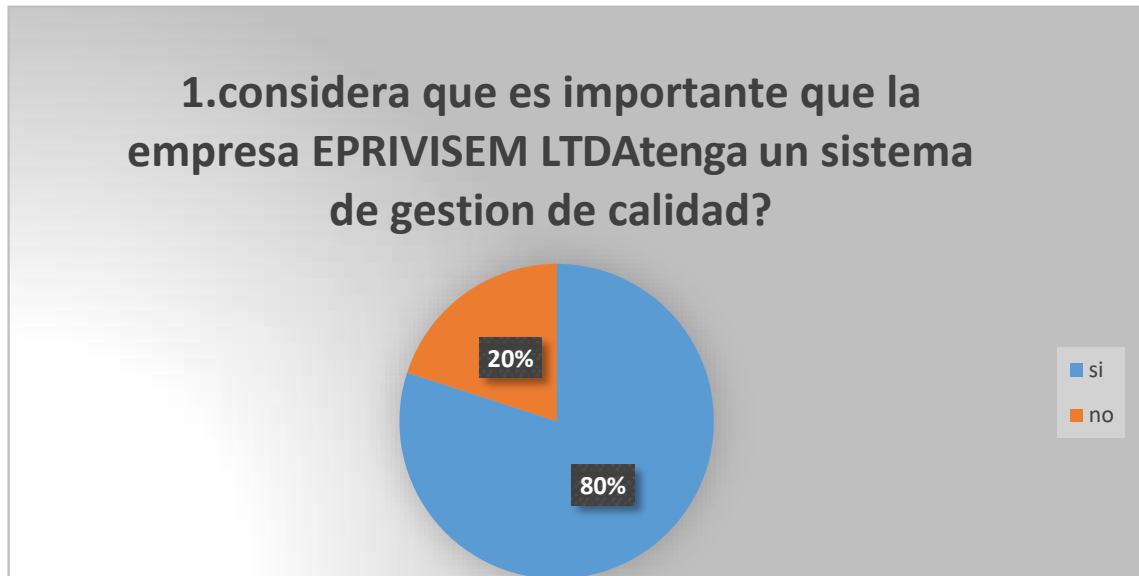
Figura 6: Cumplimiento de los estándares



Fuente: Elaboración propia

Las encuestas realizadas al grupo administrativo de control interno evidencian la viabilidad y formulación del proyecto investigativo, esto se justifica con un 85% de aprobación a la pregunta realizada a la muestra poblacional, se hace necesario el diseño de procesos enfocados a cumplir los estándares de calidad que permitan que la empresa sea más competitiva en el mercado

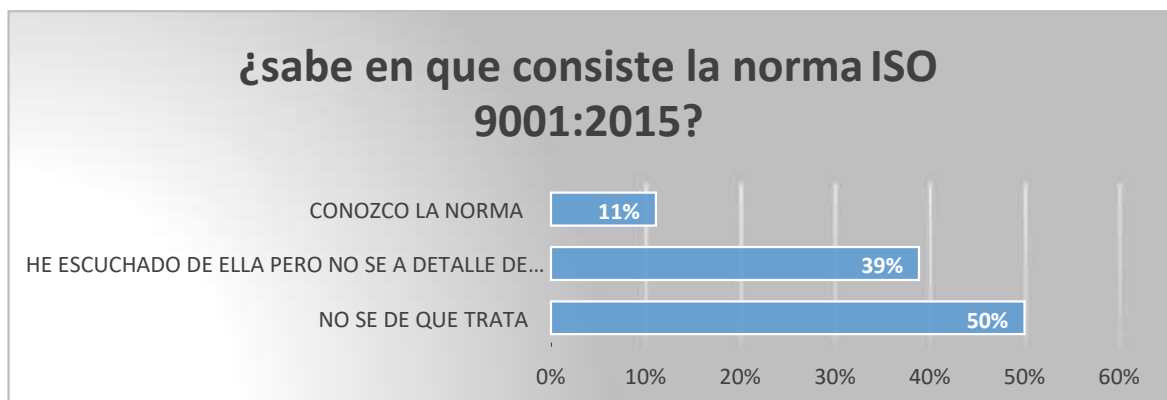
Figura 7: Importancia que tiene la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa EPRIVISEM LTDA



Fuente: Elaboración propia

Los administradores de la escuela son conscientes que una de las falencias que posee actualmente la empresa es la insuficiencia en la ejecución de los procesos referentes a la atención al cliente, por ende, el 80% establecen que efectivamente es necesario diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad para esta área.

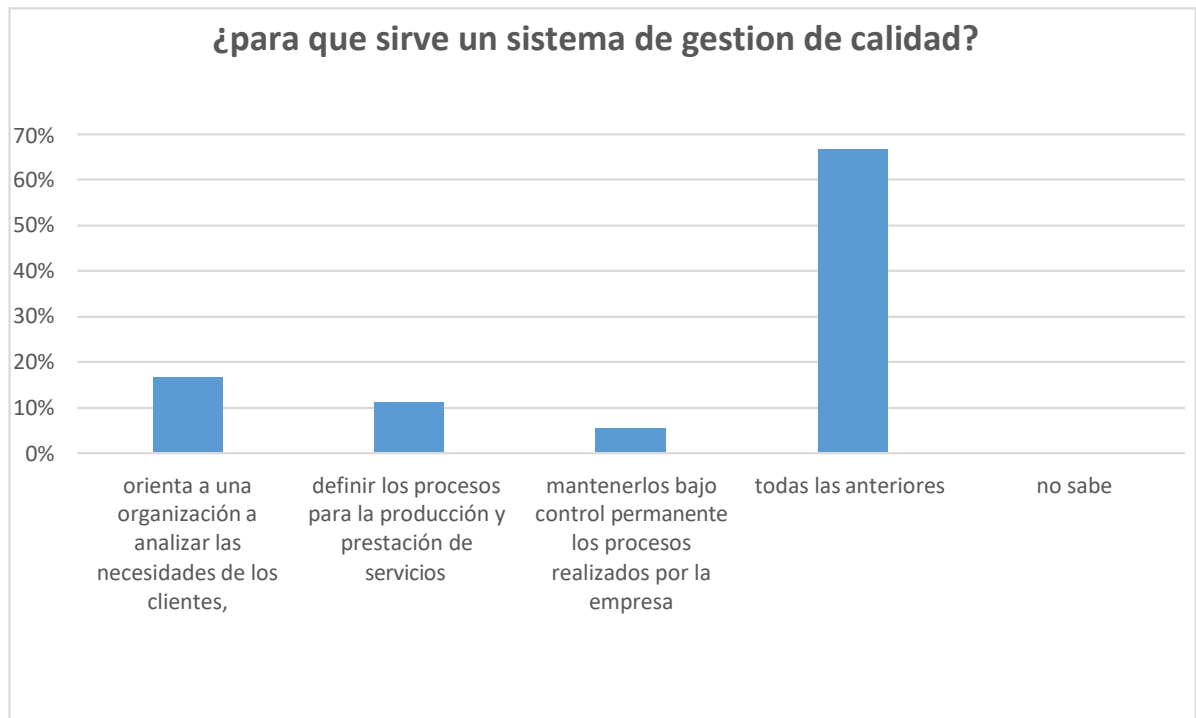
Figura 8: Conocimiento de la Norma ISO 9001: 2015



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una pregunta de reconocimiento a las 18 personas involucradas en los procesos administrativos de la escuela, de los cuales el 50% manifiestan no conocer la norma, esto implica que adherido al proceso de diseño de gestión de calidad es necesario capacitar al personal para que se logren los objetivos propuestos,

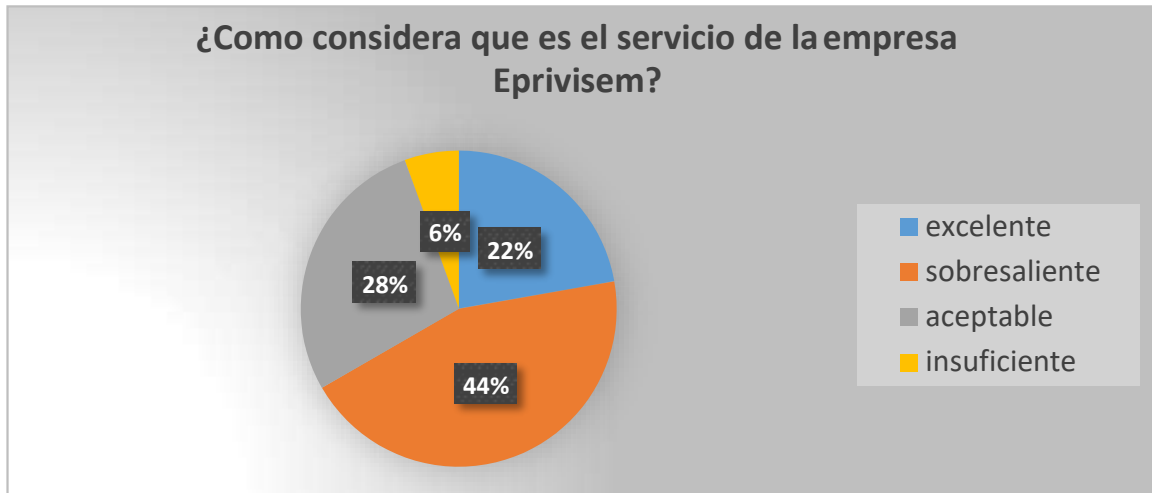
Figura 9: Propósito del sistema de gestión de calidad



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta ¿para qué sirve un sistema de gestión de calidad?, el 67% está de acuerdo con que oriente a una organización a analizar las necesidades, define procesos y además los controla, esto permite implementar de mejor manera los cambios necesarios para la mejora de las actividades inmersas en el proyecto debido a que existe una conciencia unificada sobre los alcances de estas medidas.

Figura 10: Consideración de la satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración propia

Al considerar cuales son los niveles de satisfacción percibidos por las 18 personas del área administrativa encuestadas, se evidencia que esta sobre un nivel sobresaliente pero no hay uniformidad en los resultados obtenidos, lo cual permite analizar que es necesario un método de medición que permita reconocer eficazmente los resultados.

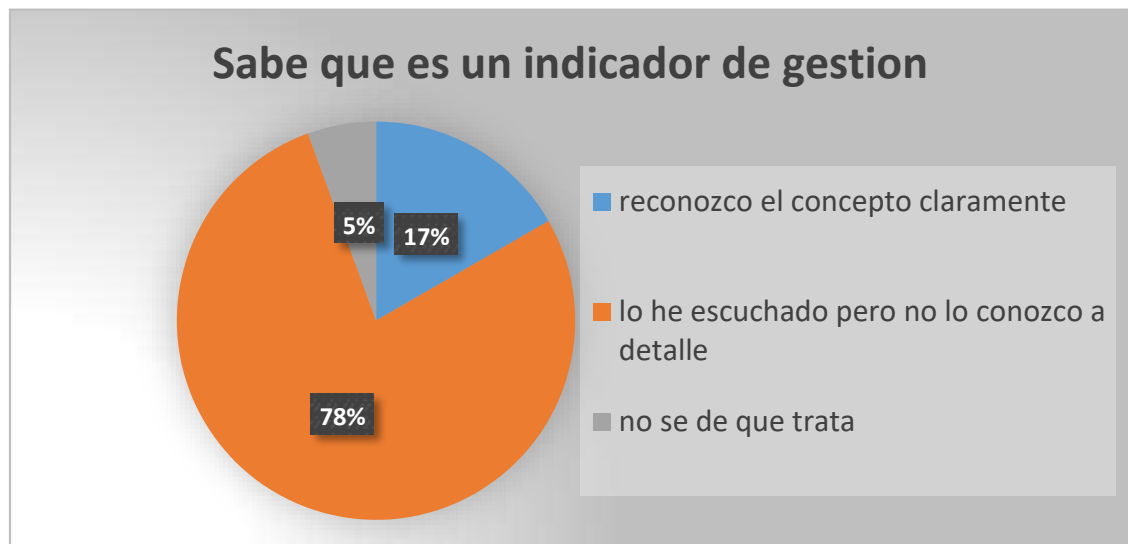
Figura 11: Reconocimiento indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia

Los indicadores son fundamentales a la hora de diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad, la carencia de ellos es algo notorio en la empresa lo que dificulta mejorar los procesos en el área de atención al cliente, a la pregunta realizada el 89% de los encuestados contestaron que no saben si Eprivsem tiene indicadores de gestión en esta área

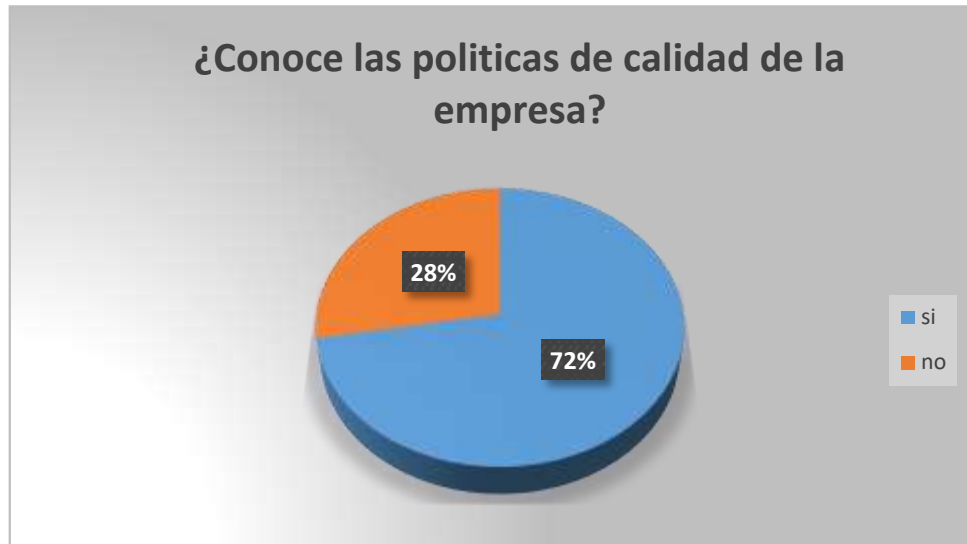
Figura 12: conocimiento sobre indicadores de gestión de calidad



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados, en su mayoría con un 78% han escuchado el termino de indicadores de gestión, pero manifiestan no manejarlo de manera pertinente. Esta variable fortalece el propósito de capacitar al personal, diseñar e implementar formatos mediados por el manual de procesos y procedimientos

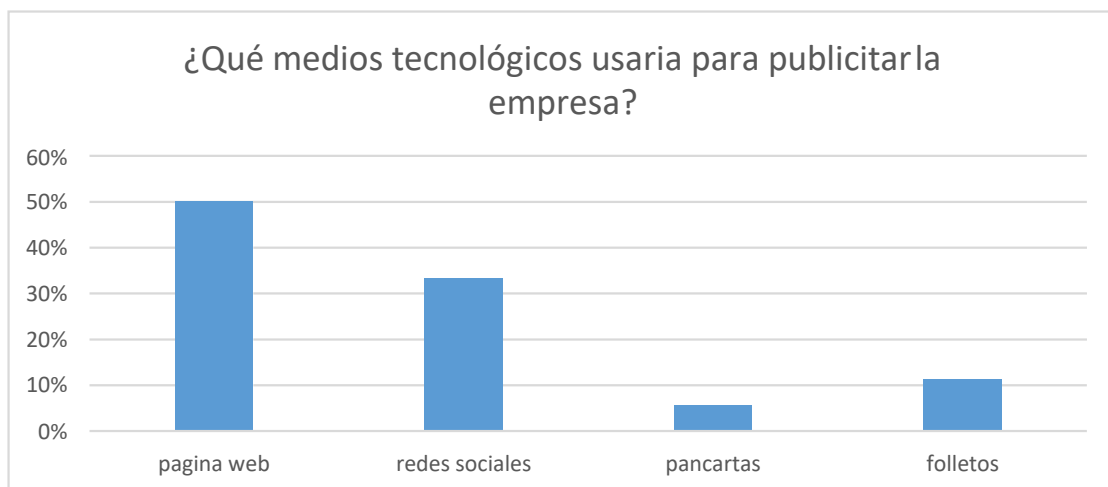
Figura 13: conocimiento sobre las políticas de calidad



Fuente: Elaboración propia

El 72% de los encuestados manifiestan reconocer las políticas de calidad de la empresa, esto debido a que las políticas hacen parte del manejo de los procesos cotidianos de la empresa posibilitando el correcto funcionamiento, el reconocer estas políticas hacen que se facilite el diseño de métodos de evaluación relacionados con ellas y se retroalimente de mejor manera la auditoría interna

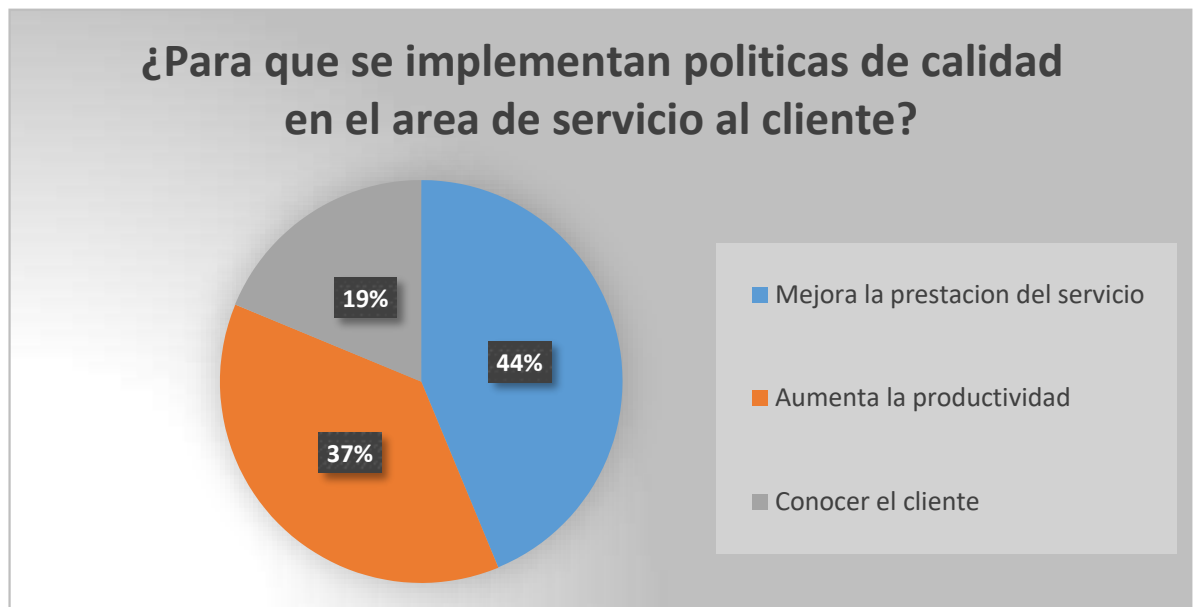
Figura 14: Uso de medios tecnológicos



Fuente: Elaboración propia

Los usos de herramientas tecnológicas son necesarias para mejorar la competitividad empresarial de las empresas modernas, estas permiten llegar a un número mayor de personas con menores recursos tanto económicos como humanos, los encuestados lo reafirman al considerar que las páginas web con el 50% y las redes sociales con el 33% son los medios más adecuados a la hora de implementar estrategias publicitarias y de recolección de datos

Figura 15: Objetivo de las políticas enfocadas a la atención al cliente



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados en su mayoría reconocen que el uso de políticas de calidad mejora la prestación de los servicios prestados por la empresa, al conocer las necesidades del cliente y sus expectativas a la hora de vincularse con el ente hace que se controlen de mejor manera los procesos adheridos y se mejoren aquellas actividades que no son óptimas.

8.1 ETAPA I DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA ESCUELA Y SUS ÁREAS.

Se debe tener presente como funciona la escuela, partiendo del punto de vista de lo exigido por el decreto 356 de 1994 y la Resolución 4973 de 2011 expedidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y los manejos adicionales, teniendo presente la estructura que indiquen, además de los factores comprendido en los entornos internos y externos en los cuales se realizan las actividades empresariales.

8.1.1 Matriz FODA

Tabla 7: Matriz FODA

MATRIZ FODA		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		Crecimiento en el mercado en otros municipios aledaños como Albán, Zipacón, Cachipay, cota y chía, uso de páginas web y redes sociales para manejar estrategias de mercadeo acobijados por el concepto Jurídico 54042010	La competencia maneja redes sociales y canales de distribución con más frecuencia brindando mayor información lo que las hace más eficientes en el mercado
		Existen instituciones privadas que tienen el mismo fin como drivecenter Facatativá o la escuela de S.W.A.T que proporcionen mejores espacios para la expansión del mercado	en la competencia SWAT posee espacios mejor adecuados para actividades específicas con uso de armamentos.
		Servicios de calidad, apoyo de las entidades públicas y reconocimiento de las alcaldías por la buena labor ejercida	Servicios con precio inestable de la competencia, debido a que las empresas competencias no tiene la misma indumentaria, espacios ni servicios
FORTALEZAS	Planes de capacitación Personal idóneo en la parte operativa	ESTRATEGIA FO Establecer convenios que faciliten la expansión de los espacios de la empresa y se adquiera una mayor cobertura en el mercado. Diseñar entregables de implementación de las ISO 9001:2015 a procesos enfocados a la prestación del servicio	ESTRATEGIA FA Posicionar productos de gran demanda para iniciar el proceso de reconocimiento de la marca. Diseñar estrategias que permitan mejorar procesos de atención al cliente Optimizar precios de referencia a la competencia.
	Certificación de prestación de servicios de la cámara de comercio Uso certificado de la norma ISO 9001: 2015		
	Solvencia económica para la adquisición de , maquinaria e indumentaria de seguridad adecuada		
DEBILIDADES	Inexistente capacitación de la Ley 1273 de 2009 sobre uso de datos personales	ESTRATEGIA DO Aprovechar las capacitaciones y el personal idóneo de las entidades públicas de control para capacitar sobre la normatividad del uso de las redes sociales y los datos privados de los clientes. Diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad en el área de servicio al cliente teniendo como base investigativa las actividades ya realizadas por la empresa en los municipios de Facatativá, Madrid, el rosal, Mosquera y Funza Acercamiento y convenios con grandes superficies de marca para potencializar el crecimiento del mercado en Cachipay, cota, chía, Albán y Zipacón Mejorar niveles de satisfacción calificada por los clientes para publicitar la escuela de manera informal voz a voz	ESTRATEGIA DA Diseño e implementación de planes de capacitación y documentos de regulación sobre la ley 1273 del 2009 . Optimizar los usos de redes sociales y páginas web del área de mercadeo Implementar estrategias de mercadeo, análisis de resultado del proceso de atención al cliente que redunde en beneficios de los clientes potenciales. Unificar precios y servicios con competidores potenciales, crear convenios para mejorar el uso de espacios y la adquisición de clientes.
	No se tienen procesos estandarizados en atención al cliente		
	No se poseen convenios empresariales		

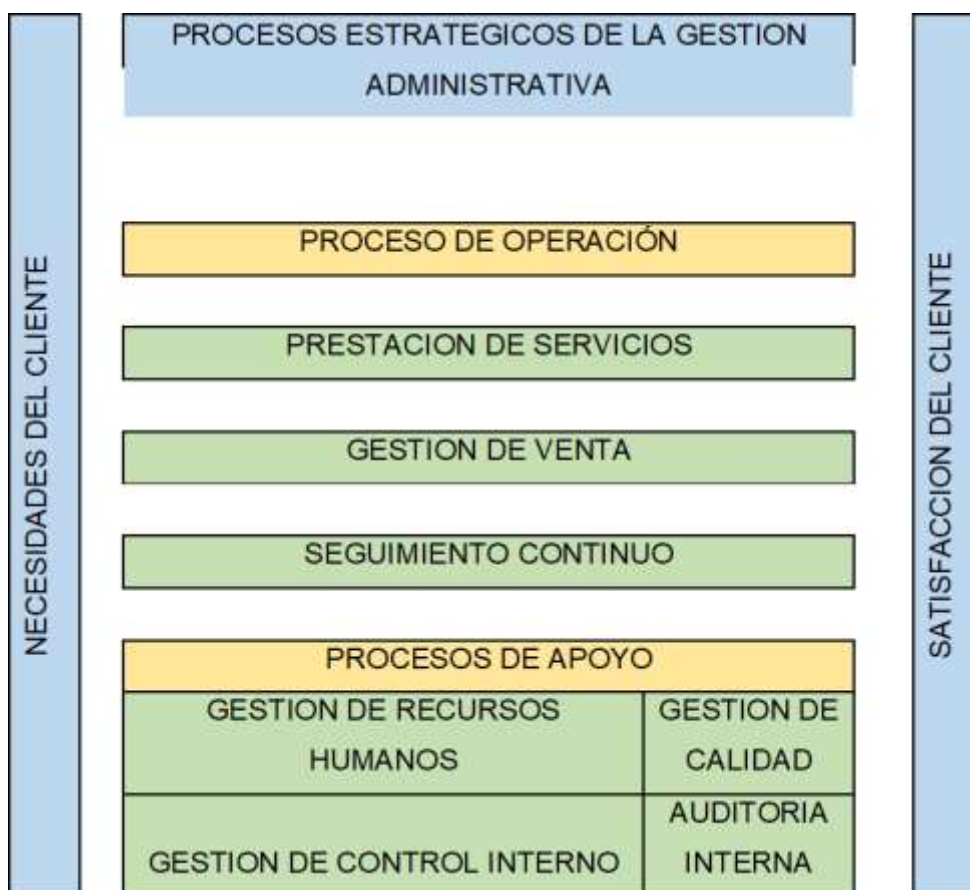
Fuente: Elaboración propia

8.2 ETAPA II ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.

Acorde a la información recolectada en la Etapa I, es procedente iniciar la elaboración del mapa de procesos, esto con el fin de validar apropiadamente las áreas a intervenir e identificar las necesidades inmediatas de la escuela, para este se consideran los procesos fundamentales y los de apoyo los cuales hacen énfasis en la manera como se desarrollan las actividades dentro de la empresa y los enfoques que derivan de ello.

Por ende, la gestión de los recursos humanos, el control interno, la gestión de calidad y la auditoría interna son variables relevantes para lograr la satisfacción del cliente

Tabla 8: Mapa de procesos



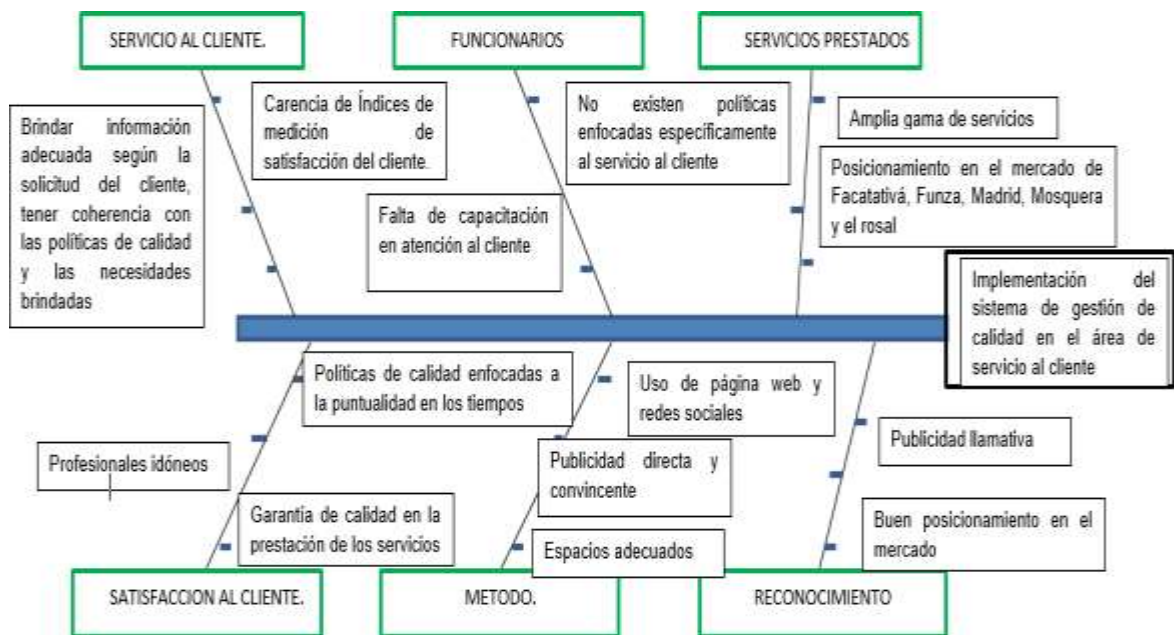
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a las normas de calidad y en especial la ISO 9001 del año 2015 trae consigo una serie de lineamientos que sugieren y permite diseñar un sistema de gestión de calidad en donde se evidencia los aspectos clave sobre desempeño y manejo de actividades y procesos de la empresa; este mapa lo integran los procesos estratégicos, operativos y de apoyo o complementarios, para el desarrollo de la propuesta de trabajo e implementación del mismo realizamos una descripción de los procesos para alcanzar y cumplir con las políticas de calidad en la empresa.

8.3 ETAPA III IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES

Es necesario identificar los procedimientos y procesos de la escuela, así se tendrán presentes las entradas y salidas que existan y brinden el servicio dando cumplimiento a lo requerido.

Figura 16: Diagrama de causa-efecto



Fuente: Elaboración propia

El diagrama de causa y efecto permite identificar que la principal causa del carente proceso en atención al cliente se da por no tener los profesionales capacitados en esta área y no tener forma de medir la satisfacción del servicio, la estrategia pertinente consiste en implementar indicadores de gestión y aprovechar la publicidad directa y el reconocimiento en el mercado para tener un mejor posicionamiento.

8.4 ETAPA IV ELABORACIÓN DEL MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD.

Una vez depurada la información y realizado el respectivo análisis se desarrollará la propuesta para tener un manual de sistema gestión calidad para los procesos que permitan tener un control adecuado sobre los procedimientos que lleguen a ser prioritarios para la escuela, estos mecanismos serán documentados. Esto teniendo presente la forma de medirlos por medio de los indicadores que surjan.

PLANEAR.

Diseñar e implementar sistema de gestión de calidad para la empresa EPRIVISEM LTDA

Identificar procesos y procedimientos que faciliten el desarrollo de las actividades de atención al cliente

Conocer los procesos que se desarrollan actualmente en la empresa, mediante la aplicación de una encuesta al personal que labora actualmente.

HACER.

Desarrollar una prueba piloto de los formatos generados para determinar si requieren o no algún ajuste.

Elaborar y Diseñar cada uno de los formatos de acuerdo a los procesos que se utilizan y al resultado del análisis de la encuesta.

Solicitar la autorización para diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad.

VERIFICAR.

Evaluar las mejoras implementadas de los procesos y procedimientos para obtener un mejor desarrollo y efectividad. Anexo B

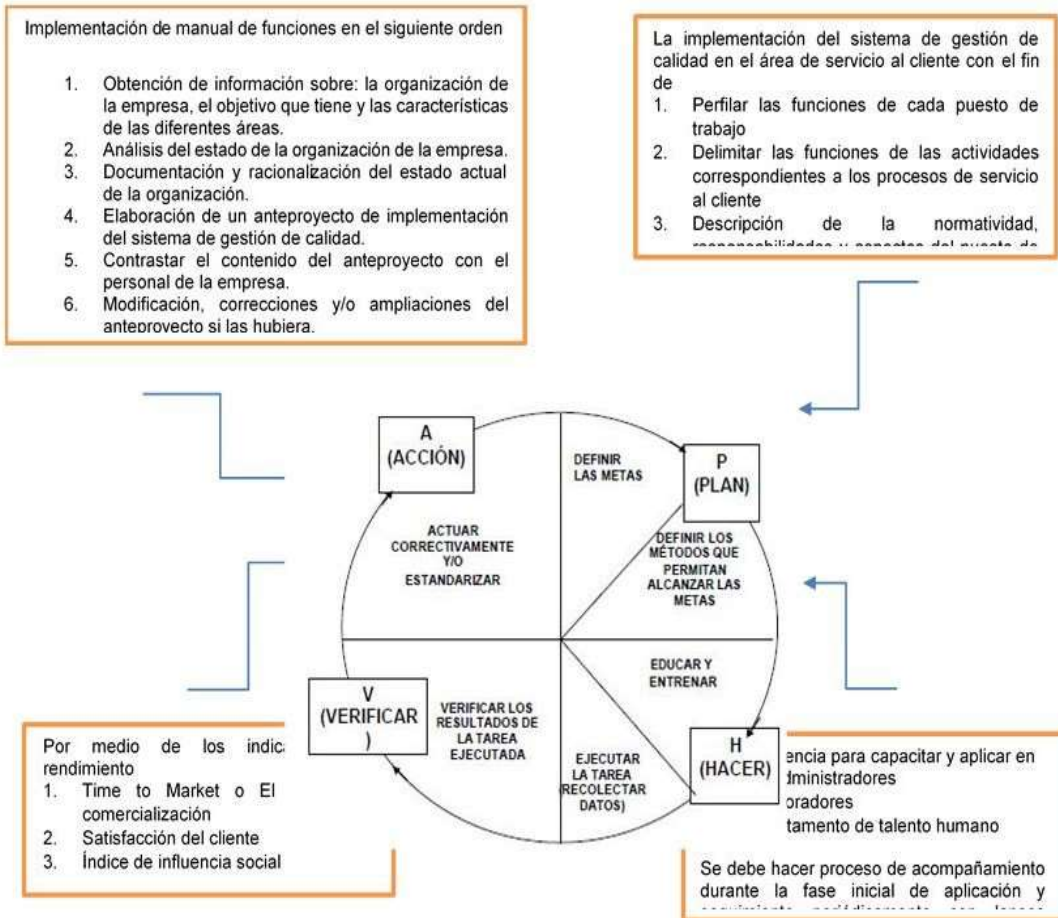
Controlar periódicamente que la satisfacción de los clientes sea optima con los cambios realizados.

Validar que los formatos estén acordes y se ajusten a las necesidades de los acuerdos a los procesos y procedimientos. (Actas de aprobación) Anexo C.

ACTUAR.

Identificar las falencias de cada procesos y procedimientos que no se encuentren acordes a los objetivos de calidad estipulados en el área de atención al cliente, por ende, se realiza el proceso de auditoría.

Figura 17: Ciclo PHVA



Fuente: Rincón Bermúdez, Rafael David. “Los indicadores de Gestión Organizacional”.

8.5 ETAPA V ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS O FORMATOS QUE SIRVAN COMO MEJORA DE LOS PROCESOS OBJETOS DE INTERVENCIÓN O MEJORA.

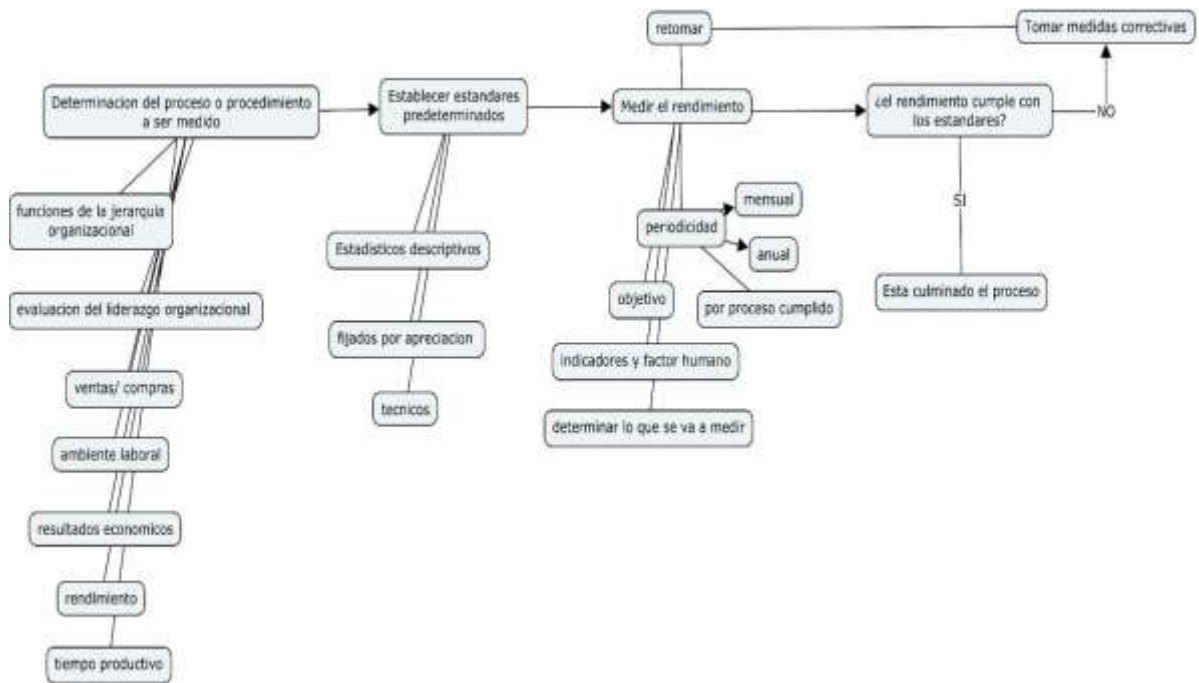
Se desarrollarán las herramientas necesarias a que haya lugar, esto con el fin de estandarizar y mejorar los documentos propios de las operaciones en los procesos de la escuela.

Por ende, para esta etapa es necesario una fase de medición que consiste en la estructuración de criterios sobre el proceso de evaluación de los cambios

establecidos por el sistema de gestión de calidad, aunque cada criterio es diferente dependiendo del proceso.

Siendo parte fundamental del sistema debe estar la retroalimentación de los hallazgos obtenidos durante el proceso, por ende, es de vital importancia hacer un proceso de control y evaluación de los indicadores de gestión para el mejoramiento continuo

Figura 18: Proceso de medición de la estrategia implementada



Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Indicadores de gestión

INDICADORES DE GESTION											
No.	Nombre del Indicador	Fórmula Matemática	Unidad	Objetivo del indicador	Tipo del Indicador	Responsable	Meta	Nivel	Frecuencia	Relación Objetivos	Comunicación de resultados
1.	Aceptación y reconocimiento en el mercado	$(N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} / \text{total de clientes actuales}) * 100$	Porcentaje (%)	1. Construir y posicionar nuestra marca en la mente de nuestros clientes y consumidores finales. 2. Cumplir con el objeto social de nuestra empresa teniendo en cuenta los principios de normalidad vigentes.	Indicador de gestión	Área comercial	Alcanzar reconocimiento de la marca.	0 - 100 %	Mensual	Crear estrategias	Administración Área comercial y sus dependencias
2.	Estabilidad laboral a los empleados de la empresa	$(\text{Total de empleados en todas las áreas al finalizar el año} / \text{total de empleados en todas las áreas al inicio del año}) * 100$	Porcentaje (%)	1. Coordinar y administrar la cadena de suministros de nuestros productos de manera óptima con principios de calidad y economía. 2. Atender en el menor tiempo posible y brindar solución a los requerimientos de nuestros clientes.	Indicador de gestión	Área administrativa	a) Mantener el talento humano idóneo en cada área funcional. B) Mejorar el tiempo de entrega y satisfacción del cliente. C) Mejorar el tiempo de resolución de situaciones, problemas, PQR del cliente.	0 - 100 %	Anual	Socialización de estrategias, capacitación a empleados.	administración, Área de talento humano, Personal de la empresa.
3.	Optimización tiempo de entrega de productos al cliente	$(\text{Tiempo (horas) de entrega de productos} / \text{tiempo establecido para entrega de productos cada (24 horas)}) * 100$	Tiempo		Indicador de eficiencia	Área administrativa. Área Comercial		0 - 100 %	Diana	Crear estrategias Entregas a tiempo	Administración Área comercial y sus dependencias
4.	Solución de requerimientos de los clientes.	$(\text{Tiempo (horas) de solución de requerimientos del cliente} / \text{tiempo establecido para solución de requerimientos "PQR" de productos cada (24 horas)}) * 100$	Tiempo		Indicador de eficiencia	Área administrativa. Área Comercial		0 - 100 %	Diana	Crear estrategias. Capacitación de personal.	Área comercial y sus dependencias

Fuente: Elaboración propia

9. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES Y FINANCIEROS

9.1 TIEMPO DE IMPLEMENTACION

A continuación, se establecen las actividades, la metodología, las técnicas de recolección de datos y el tiempo que se empleará para dar cumplimiento a los objetivos expuestos en el proyecto

Tabla 10: Cuadro de la metodología

CUADRO METODOLOGICO		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO
Diagnosticar el estado actual de la Escuela EPRIVISEMLTDA teniendo en cuenta los métodos y procesos existentes con base en la NTC ISO 9001:2008.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización de entrevistas en las diferentes áreas de la Escuela EPRIVISEMLTDA. ✓ Aplicación de matriz diagnóstica. ✓ Tabulación y análisis de la información obtenida. 	1 mes Marzo - Abril
Documentar todos los procesos para cumplir con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y el contexto de la Escuela EPRIVISEMLTDA.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conformación del equipo de trabajo. ✓ Recolección de datos, incluyendo quien es el responsable del proceso. ✓ Establecimiento de la política de la calidad. ✓ Estandarización de los procesos. 	1 mes Mayo
caracterizar el control estadístico de la calidad mediante la medición y evaluación de los servicios prestados con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición de herramientas que serán útiles en la Escuela EPRIVISEMLTDA. ✓ Medición de la calidad de los servicios. ✓ Establecimiento de acciones correctivas y preventivas. 	1 Mes Mayo
Diseñar un sistema de auditorías que permita establecer la mejora continua a través de la verificación de las acciones tomadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos legales, normativos y de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento de los objetivos y el alcance de la auditoría. ✓ Planificación de auditorías (fechas, área, encargados, observaciones.) 	1 Mes Mayo

Fuente: Elaboración propia

9.2 RECURSOS INSTITUCIONALES

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA “EPRIVISEM LTDA”.

Con el objetivo de desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, se realiza la compilación de toda la información documentada necesaria para la organización, teniendo en cuenta los requisitos legales normativos y del cliente y requerida en la NTC ISO 9001:2015, todo esto materializado en un manual de calidad y un manual de procesos y procedimientos en los que se evidencia las especificaciones necesarias para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Se inició analizando cada uno de los numerales de la norma en la cual se basó todo el trabajo de documentación y se tuvo en cuenta los resultados obtenidos del control estadístico, se abordó cada ítem enfocándolo en el contexto y la realidad de la empresa tanto interna como externamente teniendo en cuenta los resultados obtenidos del diagnóstico, de esta forma se tuvieron en cuenta todos los factores que permitieron establecer una directriz en calidad.

La finalidad de la documentación realizada para EPRIVISEM LTDA., es describir el Sistema de Gestión de la Calidad y guiar la ejecución de cada una de las actividades de directivos y trabajadores y de esta forma contribuir al cumplimiento de la calidad como factor fundamental para el crecimiento organizacional.

Cada uno de los documentos realizados para la empresa tiene una finalidad y una funcionalidad específica que permite que cada una de las áreas y en general todo el personal de EPRIVISEM LTDA., tengan conocimientos precisos de las actividades a desarrollar, es una forma de estandarizar el proceso de manera que cada área de la organización trabaje sinérgicamente con la otra. ANEXO A

9.3 RECURSOS FINANCIEROS Y HUMANOS

Tabla 11: Delimitación de los recursos

CONCEPTO	VALOR CONCEPTO	TOTALES	
RECURSOS TECNOLOGICOS			
<i>Video Vean</i>	1		530.000
<i>Equipo de Computo</i>	2		1.780.000
<i>Televisor</i>	1		650.000
<i>Sonido</i>	1		550.000
<i>Memoria USB</i>	2		40.000
<i>Video Cámara</i>	1		378.000
Total Recursos Tecnológicos			3.928.000
MATERIALES			
<i>Sillas</i>	10		500.000
<i>Mesas</i>	2		200.000
<i>Tableros Acrílicos</i>	2		260.000
<i>Servicio internet</i>	N/A		120.000
<i>Fotocopias</i>	100		10.000
<i>Cartulina</i>	5		5.000
<i>Papel Bond</i>	10		5.000
<i>Resma de Block</i>	2		27.000
<i>Marcadores Acrílicos</i>	5		15.000
<i>CD</i>	3		15.000
Total de Materiales			1.157.000
RECURSOS HUMANOS			
<i>Profesores de apoyo</i>	5		0
<i>Administrativos empresariales</i>	5		0
<i>Líder de apoyo en ejecución</i>	1	\$20.000 hora	10 h \$200.000
<i>Colaboradores externos</i>	50		0
<i>Audidores de manual de calidad</i>	2		0
<i>Coordinador</i>	2		0
Total recursos Humanos			\$200.000
TOTAL PRESUPUESTO			5.285.000

Fuente: Elaboración propia

10. IMPACTO DEL PROYECTO

Es un desafío e impacto importante, junto con realizar investigaciones de similares características a un número de instituciones enfocados a la mejora de sus procesos es prologar la investigación a la aplicación en otros establecimientos económicos de la región, de esta manera enfocar futuros trabajos en aspectos orientados a hacia la percepción del mejoramiento continuo para desarrollar manuales de calidad, a través de entornos empresariales que estén inmersos en ambientes de aprendizaje y control continuo

De igual manera por medio del proceso investigativo realizado en el presente proyecto se podría promover la utilización de manuales de calidad en áreas específicas en las que se requiera su uso, esto con el fin de potencializar el uso de actividades en la mejora de la competitividad y posicionamiento empresarial

CONCLUSIONES

A lo largo del trabajo se llegó a la conclusión de que el diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad resulta indispensable para la organización, dado que con ellos se lograra una mayor eficiencia de los recursos mejorando la competitividad y la aprensión de recursos, tanto humanos como financieros, además de facilitar la estandarización de los procesos y la preservación de la cultura organizacional mostrada a esta a la comunidad por medio de los clientes.

De igual manera se puede concluir que sin una estructura organización adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de calidad, para ello es necesario que la definición de los puestos de trabajo, las actividades a realizar, las relaciones de autoridad y las relaciones informales sean claras y pertinentes para evitar conflictos operáticos e interpersonales y así mejorar los procesos.

Específicamente se puede concluir que:

Es necesario reconocer la normatividad existente frente a los procesos administrativos, operativos y ambientales para adaptar los métodos necesarios para que en la empresa se aplique un sistema de gestión de calidad claro, eficiente y pertinente

La ISO 9001:2015 son una herramienta útil para aplicación del sistema de gestión de calidad y con su correcta interpretación y funcionamiento fue posible alcanzar los objetivos establecidos

Fue posible diagnosticar el estado actual de los procesos en la escuela teniendo en cuenta los métodos y procesos existentes con base en la NTC ISO 9001:2015.

Se documentaron los procedimientos en los procesos para cumplir con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y el contexto de la escuela finalmente la empresa lo valido como una consultoría empresarial ya que se está implementando el sistema de

gestión de calidad para este y todos los procesos con base en el manual propuesto para Eprivisem Ltda.

Se logró caracterizar el control estadístico de la calidad mediante la medición y evaluación de los servicios prestados con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas.

Con el presente proyecto se logró diseñar un plan de auditorías

que permitió establecer la mejora continua a través de la verificación de las acciones tomadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos legales, normativos y del cliente.

Se debe establecer un organigrama operacional eficiente que permita diferenciar la delegación de las responsabilidades y la jerarquía de autoridad para hacer más efectivo los cambios propuestos dentro del sistema de gestión y que estos a su vez se puedan medir con facilidad.

Los indicadores de gestión son fundamentales en el evaluación y control, ya que con ellos se evidencia el cumplimiento de los objetivos planteados por la Escuela EPRIVISEM LTDA, en su estructura esta la base para realizar la auditoria de los lineamientos estipulados en el proyecto

Con la elaboración del proyecto se han establecido las bases para generar un proceso continuo de optimización de los procesos de otras áreas de la Escuela EPRIVISEM LTDA.

RECOMENDACIONES

Se recomienda determinar las funciones ya establecidas por la empresa antes del diseño del sistema de gestión de calidad, debido a que en las empresas hay procesos primordiales ya estandarizados que solamente requieren un ajuste y otros que necesitan un rediseño.

Los procesos de la Escuela EPRIVISEM LTDA se deben determinar por medio de las políticas y objetivos de calidad y de igual manera de requiere el uso de los indicadores con el fin de medir si el objetivo se cumple o no en un determinado periodo de tiempo.

BIBLIOGRAFIA

- ANEXO B. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización), 27.
- Benitez, E. (2014). El método de proyectos. Publicaciones didácticas, (51) ,123-167.
- Carlos. La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. Segunda edición, 2010. JURAN, Joseph, et al. Manual de control de la calidad.
- Edefundazioa. (2017). www.fundacionede.org. Recuperado el 22 de marzo de 2019 http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf
- Editorial McGraw-Hill, 2006.
- Espiñeira-Bellón, E.M., Mato Vázquez, D. & Mariño Barral, M.C. (2016). Análisis descriptivo. revista um.
- ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA
- “EPRIVISEM LTDA”, recuperado el 3 de abril de 2019 de www.eprivisem.com
- FONTALVO HERRERA, Tomás José; VERGARA SCHMALBACH, Juan
- Hernández Cuevas, Ulibarri Benítez. (2014). Calidad en el servicio y competitividad. Invention.
- Hernández Sampieri . (2016). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education, sexta edición
- ICONTEC, Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad. Segunda edición, 2006.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACIÓN.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION recuperado el 13 de abril de 2019 de <http://www.icontec.org/index.php/es/>
- LÓPEZ REY, Susana. Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización; España: Ideas propias Editorial, 2006

- López, Mora. (2016). Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad.
- Mérida, R., Criado, E., & y López, R. (2011.). Aprender investigando en la escuela y en la universidad, una experiencia de investigación-acción a partir del Trabajo por Proyectos. Investigación en la escuela, 65-76.
- Monje, C. (s.f.). Monje, C. A. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía Didáctica. Recuperado de: <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Guía+didáctica+Metodología+de+la+investigación.pdf>.
- NAVA, Víctor M. ISO 9000:2000: Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. Ed. Limusa Noriega Editores.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización). (2015).
- Rodríguez, Leyva, Téllez Carralero, Marrero Tamayo, Segura. (2017). Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad por la Norma ISO 9001:2015. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
- Sistema de gestión de calidad: requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El instituto, 2008
- Sistema de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El instituto, 2005.
- Sistema de gestión de calidad: requisitos. NTC-ISO 9001(Cuarta actualización). Bogotá D.C.: El instituto, 2015.
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (15 de 03 de 2019). Servicios Autorizados. Bogotá, Bogotá, Colombia.

Manual de la Calidad

Norma internacional
ISO 9001:2015

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó: Jefferson Rojas L.
Revisado por:		

CONTENIDO

INDICE

1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD POR PARTE DEL GERENTE
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD
3. CAMPO DE APLICACION
4. RESPONSABLES
5. DEFINICIONES
6. GENERALIDADES DE LA ESCUELA EPRIVISEM LTDA.
7. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE EPRIVISEM LTDA.
 - 7.1. MISIÓN Y VISIÓN.
 - 7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD
 - 7.3. POLITICA DE CALIDAD
8. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE EPRIVISEM LTDA.
 - 8.1. ALCANCE DEL S.G.C.
 - 8.2. EXCLUSIONES
 - 8.3. MAPA DE PROCESOS DE EPRIVISEM LTDA.
 - 8.4. LISTADO GENERAL DE DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C.
 - 8.5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN
 - 8.6. MATRIZ DE COMUNICACIONES
 - 8.7. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES
 - 8.9. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS
 - 8.10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS
9. Documentos en Referencia y anexos

1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD POR PARTE DEL GERENTE

El presente Manual de Calidad fue estructurado bajo los lineamientos de la Norma NTCGP ISO 9001:2015 Norma técnica de Calidad, aplicable a la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, del Municipio de Madrid, (Cundinamarca).

Con el fin de coadyuvar con el equipo de trabajo que me acompaña asumimos la responsabilidad de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, como una herramienta administrativa que facilita el servicio de capacitación de seguridad privada de EPRIVISEM, propiciando un cambio en la cultura organizacional de tal forma que se dé un enfoque hacia el cliente (aspirantes), mediante la implementación de un modelo operativo por procesos plasmados en este Manual de Calidad.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual de Calidad, constituye una herramienta fundamental del Sistema Gestión de Calidad de EPRIVISEM, ya que además de identificar Procesos, determina su secuencia e interacción de las actividades desarrolladas en la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”.











Con la documentación del Sistema, se obtienen entre otros beneficios como: Estandarización de procedimientos del que hacer diarios de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, a pesar de los constantes cambios de la normatividad colombiana; facilita el cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación vigente, integrados a los requisitos propios de los clientes; mejoramiento del clima organizacional; planificación y organización de trabajo; intensificación de trabajo en equipo; mayor conocimientos de las necesidades de los

aspirantes; mejora de la imagen institucional; gestión con eficacia, eficiencia y efectividad para ser competitivos.

La Gerencia como responsable de la gestión y del desarrollo de todos y cada uno de los procesos que definen la calidad de su servicio, pondrá a disposición del personal que la conforma su compromiso, respaldo y los recursos necesarios para el logro de los objetivos propuestos y no ahorrará esfuerzos, para propender en forma permanente por el cumplimiento de los procesos definidos en nuestro Manual de Calidad, teniendo como objetivo fundamental, cumplir los requisitos emitidos por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada y las expectativas de nuestros clientes y así propender por el beneficio de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM LTDA", respaldada con la satisfacción, participación y desarrollo personal de cada uno de sus trabajadores.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

Los procesos descritos son responsabilidad de las siguientes áreas de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM LTDA":

-  Junta de Socios
-  Gerencia
-  Sub Gerente
-  Jurídico
-  Contador
-  Secretaria General
-  Auxiliar Administrativo
-  Auxiliar de servicios generales
-  Coordinador Académico Instructores
-  teóricos y prácticos

 Coordinador de talento humano

 Dirección financiera

4. RESPONSALES

Son responsables de velar por la aplicación e implementación de este Manual; el Gerente como Director del S.G.C., el representante de la Dirección y Coordinador del S.G.C., Comité de S.G.C. y líderes nombrados mediante acto administrativo.

5. DEFINICIONES

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Percepción del Usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una Institución.

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos, así como los mecanismos para lograr dichos objetivos.

MEJORA DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

INSTITUCIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.




PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un proceso (el producto puede ser también un servicio).

FORMATO: Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.

REGISTRO: Presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

DOCUMENTO: Se refiere a todo aquel escrito que sirva como consulta para saber cómo realizar algo, generalmente se encuentran en:

-  DOCUMENTO CONTROLADO
-  DOCUMENTO NO CONTROLADO
-  DOCUMENTO OBSOLETO

PROCEDIMIENTO: Descripción secuencial de la realización de las actividades que integran un proceso.

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO: Descripción detallada de cómo se realiza una actividad específica del procedimiento.

6. GENERALIDADES DE LA ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA “EPRIVISEM LTDA”.

El Decreto Ley 356 de 1994, esboza los criterios que se deben tener en cuenta para la organización y el ofrecimiento de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada. Título IV, Capítulo 1 en el artículo 63 y en el Capítulo

2 desde el artículo 66 al 72, de este Decreto estipula los parámetros que deben tener las escuelas de capacitación para poder impartir la formación a nivel Nacional la Resolución 4973 de 2011 Programa Educativo Institucional de Seguridad (PEIS), incorpora dentro de los ciclos propedéuticos de formación y prohíbe cualquier discriminación para este nivel de formación.

Este fundamento pedagógico de Educación se elabora y ejecuta teniendo como principio, el cumplimiento de los fines de la educación definidos por la Resolución 4973 de 2011, además, de la filosofía, los objetivos y el modelo pedagógico de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”.

En sus componentes, se refleja los aspectos que configurarán la práctica pedagógica y formativa de la institución, que espera entregar a la sociedad egresados plenos de competencias laborales, personales y cívicas.

El Decreto 356 de 1994, (febrero 11 de 1994) y la Resolución 4973 del 11 de junio de 2011; en él se describe de manera detallada los procesos de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”.

La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, nace a principios del año 2013, en el Municipio de Madrid, Cundinamarca para proporcionar capacitación y entrenamiento en seguridad privada, como solución a muchos hombres de seguridad empíricos y ciudadanos interesados en formarse en vigilancia y seguridad privada en forma segura y eficiente, fue haciéndose realidad se inició con la aprobación de programas de capacitación en vigilancia y seguridad privada.

Fue así como comenzó un nuevo ciclo para la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, en el año 2013, se contaba con las instalaciones para los cursos teóricos, con la aprobación de los programas básicos en seguridad privada, progreso que dejó huella en su fundadora y en las personas que han hecho realidad este sueño y que hoy forman parte de la Institución, ofreciendo clases teórico prácticas guiadas hacia la formación de hombres de seguridad responsables personalizadas y diseñadas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, fue habilitado mediante la licencia de funcionamiento según Resolución 20131400061097 del 23 de

septiembre de 2013 y renovación de la licencia de funcionamiento según Resolución 20161400018407 del 28 de marzo de 2016 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

En el año 2016, se inicia un proceso de renovación y modernización de su imagen institucional hasta el mejoramiento integral de sus procesos internos y externos, con la adecuación de un centro de entrenamiento a campo abierto para realización de clases prácticas; ayudas didácticas para dictar clases de comunicaciones, técnica y aulas acondicionadas exclusivas para clases teóricas. Además, se cuenta con una infraestructura física, administrativa óptima que fortalece los procesos de los programas académicos de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”.

6.1. Estructura Organizacional:

La estructura de EPRIVISEM, está conformada por:

- I. Junta de socios
 - Gerente
 - Subgerente
 - Jurídico
 - Contador
- II. Secretaria General
 - Auxiliar Administrativo
 - Auxiliar de Servicios Generales
- III. Coordinador Académico Instructores
 - Teóricos y Prácticos
- IV. Coordinador de Talento Humano
- V. Dirección Financiera

6.2. Clientes o Usuarios y/o Aspirantes

La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, ha identificado como sus clientes a todos los aspirantes que desean formarse en Vigilancia y seguridad

privada Personas que deseen obtener su Certificación y tengan el conocimiento requerido. Personas que requieren un servicio integral en capacitación de seguridad privada, cumpliendo con las disposiciones legales y buscando contribuir a un buen comportamiento en todo el territorio nacional.

7. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE EPRIVISEM




7.1. MISIÓN.

La ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA tiene como misión, administrar con calidad, responsabilidad, eficiencia, transparencia, la formación, capacitación y demás servicios prestados a los alumnos que serán egresados, cumpliendo cabalmente las normas que rigen para las academias de Vigilancia en Colombia.

VISIÓN

En el 2025, La ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA, será la escuela de Vigilancia, reconocida con prestigio por su aporte a Colombia en la formación de hombres de seguridad ejemplares de alta calidad que se refleje en la evolución de la seguridad privada del país.

7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

-  Cumplir con la legislación vigente para el objeto social Contar con
-  personal competente y capacitado
-  Satisfacer las necesidades y expectativas de los alumnos

- 🏆 Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA.

7.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA EPRIVISEM LTDA, está comprometida con la con la formación de hombres de seguridad ejemplares, cumpliendo los requisitos legales aplicables, contando con recurso humano competente y capacitado, que busca la satisfacción del cliente acorde con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE EPRIVISEM

El sistema de gestión de la calidad es la parte del sistema de gestión de La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA” enfocada al logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas. Es por ello que la gestión de la calidad implica la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos y la evaluación de la eficacia del sistema.

El sistema de gestión de la calidad engloba la estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad en la organización y mejorar continuamente su eficacia.

8.1. ALCANCE DEL S.G.C.

El alcance de este sistema aplica para los siguientes procesos de La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”:

Procesos Gerenciales: Planeación Estratégica
Procesos Misionales: Prestación del Servicio
Procesos de Apoyo: Gestión Documental, Gestión de sistemas de información, infraestructura y compra.
Procesos de Evaluación: Gestión de Calidad

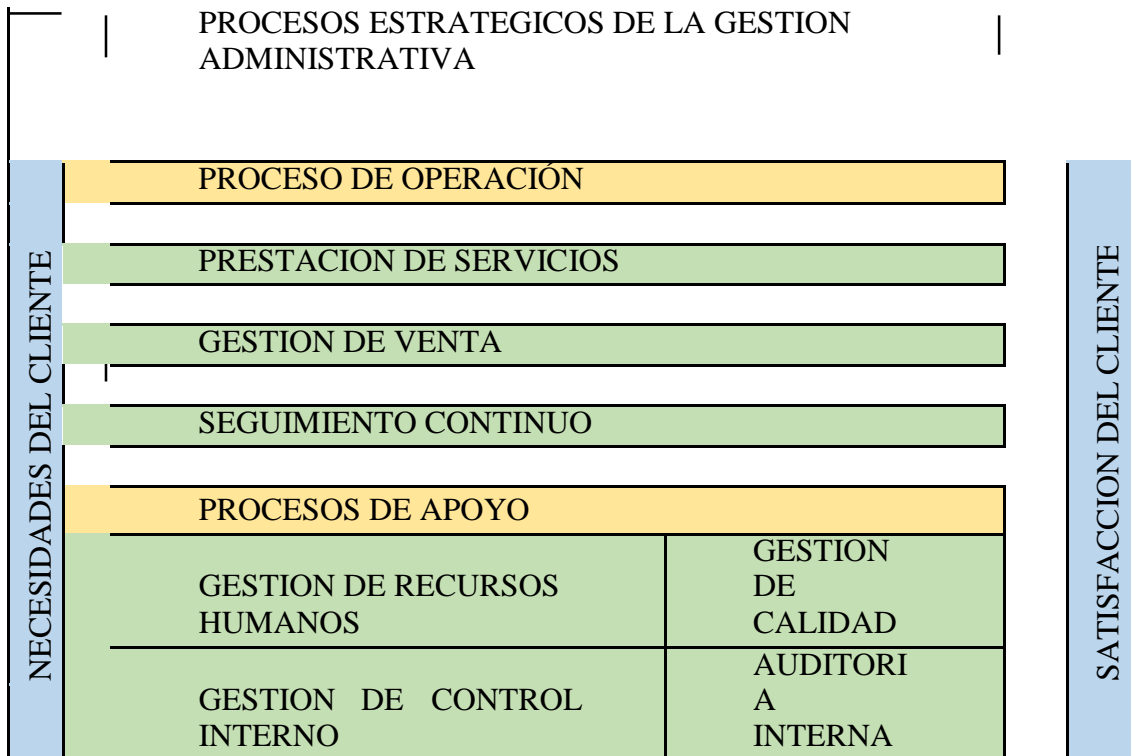
8.2. EXCLUSIONES

Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad el siguiente requisito planteados en la norma NTCGP 1000:2008

Requisito 7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento de Medición

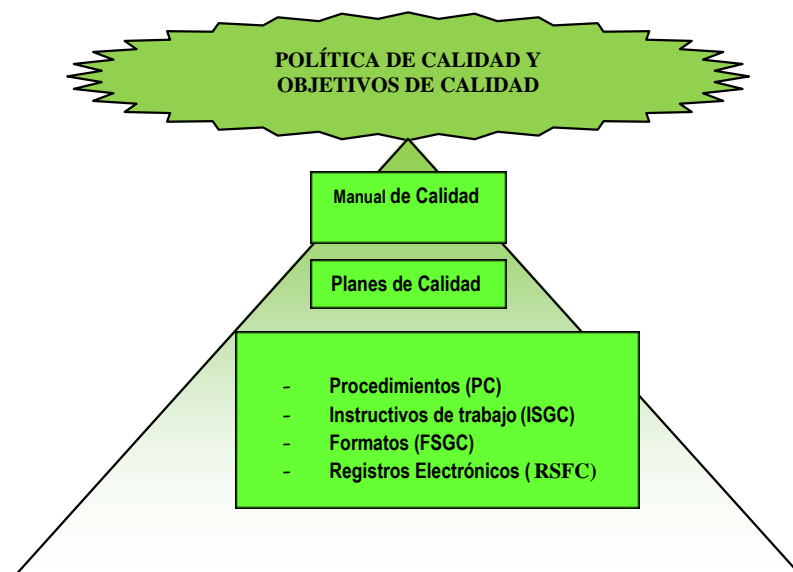
Para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, no se requiere la incorporación del dispositivo de medición. El seguimiento se hace apoyado en los registros correspondientes al proceso operativo. Tales exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad de La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM LTDA", para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios, aplicables.

8.3. MAPA DE PROCESOS DE EPRIVISEM



8.4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La estructura de la documentación de EPRIVISEM se divide en cuatro niveles:



8.4.1. Documentos de Gestión de Calidad

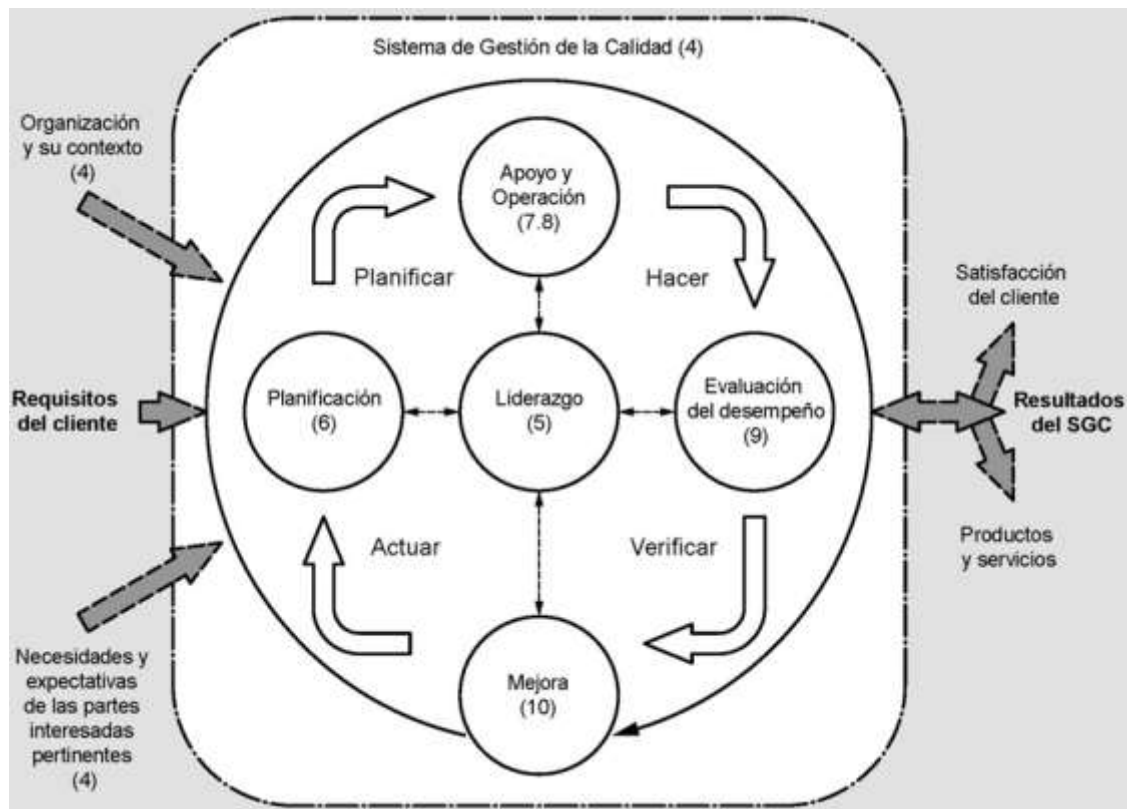
Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

- 🏛️ P-GC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS
- 🏛️ P-GC-02 CONTROL DE REGISTROS
- 🏛️ P-GC-04 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD
- 🏛️ P-GC-03 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- 🏛️ P-GC-05 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME P-
- 🏛️ GC-06 CONTROL Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS P-
- 🏛️ PE-01 PLANEACION ESTRATEGICA
- 🏛️ P-PS-01 INGRESO DE LOS ASPIRANTES
- 🏛️ P-PS-02 TEORIA
- 🏛️ P-PS-03 PRACTICA
- 🏛️ P-PS-04 CERTIFICACION

Otros Documentos

- 🏛️ DE-01 ORGANIGRAMA
- 🏛️ DE-02 MAPA DE PROCESOS
- 🏛️ PR-02 PRESTACION DEL SERVICIO
- 🏛️ PR-05 GESTION CALIDAD
- 🏛️ ACTA DE NOMBRAMIENTO REPRESENTA SISTEMA DE GESTIÓN
- 🏛️ ACTA DE NOMBRAMIENTO REPRESENTANTE ANTE LA ALTA DIRECCIÓN
- 🏛️ D-07 CODIGO DE CONDUCTA
- 🏛️ Y los definidos en listado maestro de documentos.

8.5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN



8.6. MATRIZ DE COMUNICACIONES

MATRIZ DE COMUNICACIONES				
¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUINE LO COMUNICA?	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO LO COMUNICA?	¿COMO LO COMUNICA?
Compromiso frente al Sistema de Gestión de Calidad	Representante de la dirección, Coordinador SGC	Todos los empleados	Permanentemente	Medios de comunicación formales e informales
Política y Objetivos de Calidad	Representante de la Dirección, Coordinador SGC, Comité de Calidad	Todos los empleados	Durante la implementación del SGC Cuando se diseñe y se modifique	Reuniones Comité de Calidad Circulares Cartelera Manual de Calidad Medios de Comunicación
Responsabilidad y Autoridades del S.G.C.	Representante de la Dirección, Coordinador SGC, Comité de Calidad	Todos los empleados	Modificación de los contenidos, cambio de funciones inducción, reinducción	Verbal/escrito Contacto directo Oficio Capacitaciones
Enfoque de procesos del S.G.C.	Representante de la Dirección, Coordinador SGC	Todos los empleados	Cuando se diseñe, modifique, surja la necesidad o ingresen personas nuevas	Comité de Calidad Reuniones Capacitaciones

Con el fin de definir los conductos necesarios para la divulgación de la información referente al Sistema de Gestión, generado por los servicios que presta la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM LTDA", se ha desarrollado un plan de comunicaciones para informar a todos sus usuarios, y así fomentar la comunicación interna y externa de EPRIVISEM, estableciendo las pautas y procedimientos a seguir.

En concordancia con este plan se establecen las metas que se desean alcanzar y las iniciativas a ofrecer la información a los usuarios internos y externos tendientes a mejorar la calidad en las comunicaciones del SGC.

Para la ejecución del Plan de Comunicaciones se debe tener en cuenta los siguientes representantes:

- 🏛️ Alta Dirección del Sistema de Gestión y Control de la Calidad.
- 🏛️ Comité del SGC.
- 🏛️ Coordinadora de Calidad.

La cobertura de nuestro Plan de Comunicaciones de EPRIVISEM, estará en Madrid, en la Calle 7 No. 9-45.

Con este plan se busca consolidar una imagen de calidad basada en:

- 🏛️ Fácil acceso a los cursos de Vigilancia y seguridad privada.
- 🏛️ Transparencia, eficiencia, eficacia y efectividad de la enseñanza
- 🏛️ Actualidad y dinamismo.
- 🏛️ Desarrollo de programas apoyado en los diferentes canales de comunicación, reuniones, circulares, carteleras, Manual de Calidad (Pág. Web, Facebook, E-mail)
- 🏛️ Discusión sobre temas de calidad e interés.

8.7. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Con el ánimo de identificar las Áreas Responsables de cada proceso se documentó la Matriz de Responsabilidades. Igualmente, en cada caracterización y en cada procedimiento se indica de manera detallada los responsables directos de los procesos y actividades.

Gerente

Definir y documentar la política, los objetivos de calidad y el compromiso con la calidad.

Velar por su cumplimiento a través de todos los niveles de la organización.
Proporcionar los medios y recursos necesarios para la efectiva implementación del Sistema de Calidad.

Revisar periódicamente el Sistema de Calidad para evaluar su efectividad, eficacia y grado de cumplimiento.

Disponer de los recursos de la escuela.

Comité de Calidad

Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y su actualización en estrecha coordinación con cada uno de los procesos involucrados.

Apoyar al Gerente en el seguimiento de la política de calidad a todos los niveles de la organización.

- 🕒 Planear las auditorías internas de calidad.
- 🕒 Hacer seguimiento al resultado de las auditorías. Análisis y
- 🕒 mejoramiento de los indicadores.
- 🕒 Definir, cambiar y mejorar los indicadores de gestión de los diferentes procesos.

Responsables de Procesos

Conocer, entender y cumplir la política de calidad.

Velar para que sea transmitida hasta el último nivel de sus colaboradores.

Elaborar y revisar los procedimientos del sistema de calidad y garantizar su cumplimiento en los procesos de su responsabilidad.

Iniciar acciones de prevención para evitar cualquier no- conformidad relacionada con el proceso o las auditorías.

Iniciar, recomendar o dar soluciones a las no conformidades a través de canales adecuados.

Verificar la implementación de soluciones.

Solicitar cambios en la documentación de su proceso respectivo

Audidores Internos y externos de Calidad

Cumplir los requisitos aplicables de Auditoría.
Comunicar y aclarar los requisitos de Auditoría.
Planificar y llevar a cabo las responsabilidades asignadas, en forma eficaz y eficiente.
Documentar las observaciones. Informar los resultados de la Auditoría.
Conservar y salvaguardar los documentos relativos a la Auditoría.
Presentar tales documentos según se requiera.
Garantizar que tales documentos se conserven en forma confidencial.
Tratar la información privilegiada con discreción.

Colaboradores en General

Conocer, entender y cumplir la política de calidad.
Conocer y cumplir lo establecido en el manual de calidad, así como en los procedimientos u otras instrucciones de trabajo relacionadas directamente con su trabajo.
Identificar y darles tratamiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se deriven de las no conformidades relacionadas con su trabajo.



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

RESPONSIBLE DIRECTO



RESPONSIBLE INDIRECTO



REQUISITO	DESCRIPCION	RESPONSABLE DE LAS AREAS					CODIGO	NOMBRE
4. Sistema de Gestión Calidad								
4.1	Requisitos Generales							
4.2	Requisitos de la documentación							
4.2.1	Generalidades							
4.2.2	Manual de Gestión de la Calidad							
4.2.3	Control de documentos							
4.2.4	Control de registros							
5. Responsabilidad de la Dirección								
5.1	Compromiso de la Dirección							
5.2	Enfoque al Cliente							

8.8. MATRIZ DE RIESGOS

ACTIVIDAD	RIESGO	MEDIDAS DE CONTROL
APROBACION DE UN ESTUDIANTE SIN HABER REALIZADO EL PROCESO DE FORMACIÓN	Que no cumpla con los requisitos de formación requeridos en la resolución 4973 de 2011	PEIS (proyecto educativo institucional de seguridad) Manual de funciones Código de conducta a los empleados de EPRIVISEM SuperVigilancia
QUE UNA PERSONA DIFERENTE TOME LAS CLASES TEORICAS Y PRACTICAS	1. Expedir el certificado de seguridad a una persona que no haya recibido la formación requerida	1.1 SuperVigilancia 1.2 Identificación del estudiante por medio de la foto en el proceso de formación 1.3 Identificación del estudiante por medio de la huella.
MANEJO DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL POR PARTE DE LOS FUNCIONARIO DE EPRIVISEM	Divulgación externa. Venta de información. Inadecuado manejo de la información del cliente	Código de conducta Acuerdo de confidencialidad Políticas de la organización 2.1 Código de conducta 2.2 Acuerdo de confidencialidad 2.3 políticas de la organización Código de conducta Acuerdo de confidencialidad Políticas de la organización Procedimiento de control registros
IMPARCIALIDAD EN EPRIVISEM	1. Trato que afecte la imparcialidad de EPRIVISEM	Código de conducta Acuerdo de confidencialidad Políticas de la organización
PERSONAL DE LA EMPRESA	Riesgos profesionales Presiones financieras. Negar la atención de aspirante que cumple con los requisitos.	Implementos de seguridad industrial 2.1 Acuerdo de confidencialidad 2.2 Código de conducta 2.3 políticas de la organización Código de conducta

		Acuerdo de confidencialidad Políticas de la organización
NO APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD PARA LAS ESCUELAS DE VIGILANCIA	1. Sanciones a la organización por incumplimiento de la normatividad	1.1 Matriz de normatividad 1.2 Consulta de la normatividad en Internet continuamente por el responsable del proceso de mejora continua.
MANTENIMIENTO E INVENTARIO DE ARMAMENTO, EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	Funcionamiento inadecuado de las armas o daño de la infraestructura. Falta de control sobre los equipos Robo de equipos de comunicación y seguridad electrónica	Cronograma de mantenimiento preventivo e inventario de equipos Revisiones anuales establecidas Selección de proveedores de productos o servicios que cumplen con los requisitos Mantenimiento programado de los equipos y el armamento
VINCULOS CON OTROS ENTES DE CONTROL	1. Decisiones que favorezcan a EPRIVISEM	1.1 Acuerdo de confidencialidad 1.2 Código de conducta 1.3 Políticas de la organización

8.9. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

La caracterización e interacción de los procesos tiene como fin establecer de una manera detallada, las actividades a seguir en cada uno de los procesos establecidos en el Mapa de Procesos.

En las caracterizaciones de procesos referenciadas en este manual encontraremos claramente definidas las entradas de los procesos, con su respectivo proveedor sus etapas de transformación y el producto resultante con su beneficiario. Esta descripción está adaptada a la metodología del PHVA, identificando las actividades del planear, el hacer, el verificar y el actuar.

Igualmente se describen las acciones de seguimiento y medición de los procesos lo que permite mantener bajo condiciones controladas el desempeño de los procesos.

Cada caracterización identifica el responsable del proceso y referencia los documentos soportes para cada proceso.

8.10. PROPIEDAD DEL CLIENTE

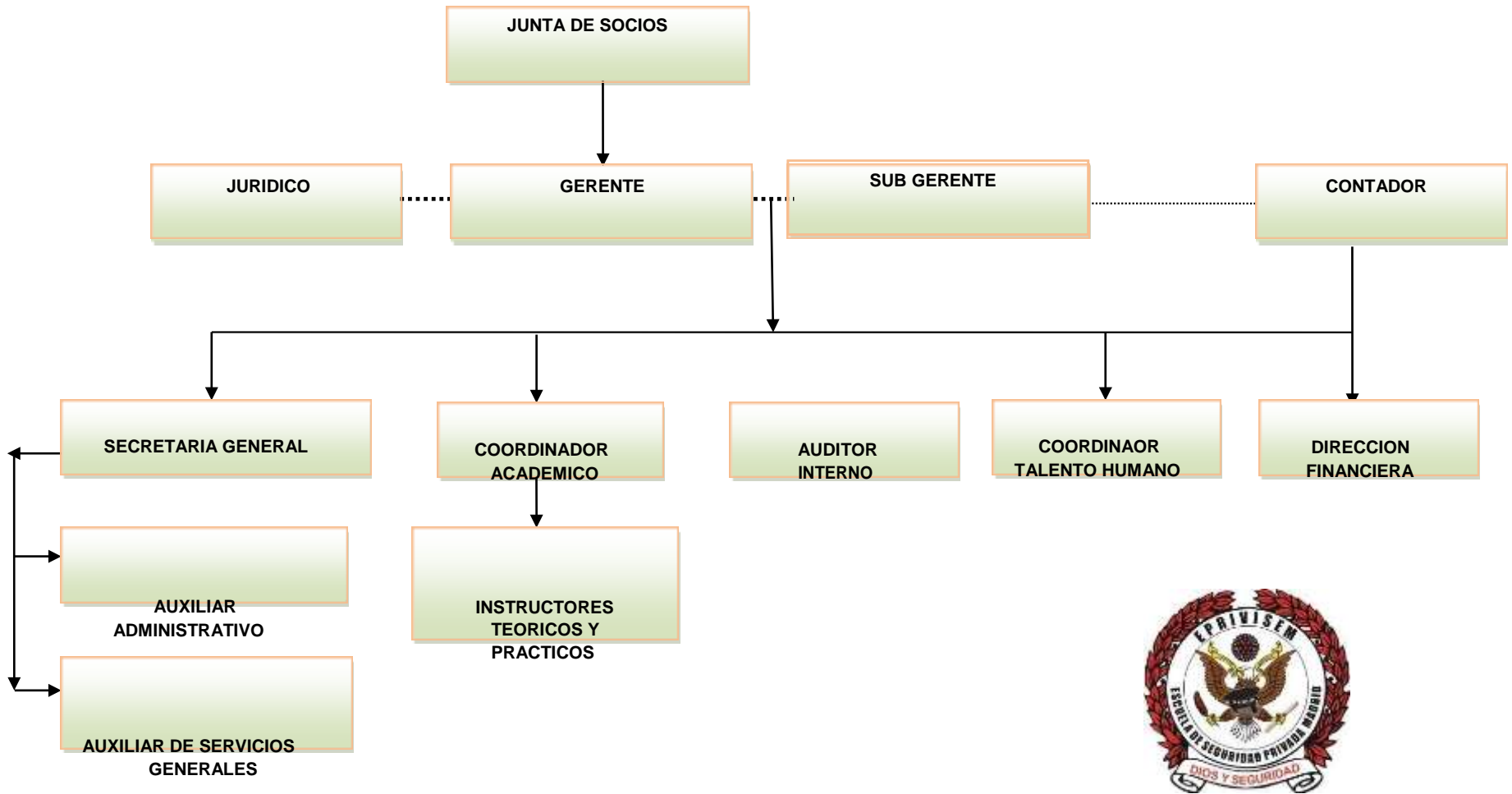
La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM LTDA" posee como propiedad del cliente la información de los aspirantes o personas certificadas como nombres, números de teléfono, direcciones, facturas, fotos, fotocopias de las cédulas; elementos que el personal que labora en EPRIVISEM conoce que es de propiedad del cliente y solo debe ser usado para la formación en Vigilancia y seguridad privada.

EPRIVISEM, se compromete con respetar y proteger toda la información confidencial, como datos personales (nombre, dirección, teléfono, etc.) de los alumnos, diligenciados en: registros, formularios de solicitud de información, y buzón de sugerencias. Esta información, será tratada con el mayor respeto y confidencialidad, actuando dentro de los principios de ética en cuanto al manejo de información y comunicación de la misma.

9. Documentos en Referencia y anexos

ISO 9001-2015, Sistema de la Gestión de Calidad - Requisitos.

ORGANIGRAMA



Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó: Jefferson Rojas L.
Revisado por:		

POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD

Imparcialidad: Todas las partes interesadas tendrán acceso a los servicios prestados en la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”. Los procedimientos aplicados por la organización serán administrados de forma no discriminatoria.

Todas las personas sin excepción de ninguna clase se formarán bajo las normas y los parámetros establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y demás entes involucrados en la aplicabilidad del decreto Ley 356 de 1994 y la resolución 4973 de 2011 y otra normatividad que las modifiquen o las sustituyan

Integridad: El desempeño en la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, debe hacerse con honradez, rectitud e idoneidad. Colocando en la ejecución de sus labores toda su capacidad, conocimiento y experiencia laboral.

Confidencialidad: Los Empleados de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, se comprometen a no divulgar la información a la que se tenga acceso y mantenerla en un entorno seguro que no afecte seguridad y la confidencialidad de esta. La información manipulada o conocida no podrá ser utilizada por el empleado con otro fin diferente a la prestación del servicio. Este compromiso perdurara hasta después de terminar el contrato que se tenga determinado entre el empleado y empleador.

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

CODIGO DE CONDUCTA

El sentido de ética merece destacarse como un pilar fundamental en la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, como un factor determinante y percibido por cada integrante de la empresa.

El personal de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, estará libre de cualquier presión comercial, financiera o de otra índole que pueda afectar la imparcialidad en la formación de seguridad privada.

El personal reconoce y acepta que toda la información recibida es propiedad exclusiva de EPRIVISEM y reconoce el daño intelectual y comercial que puede hacer divulgándola, por lo que no están autorizados en extraer dicha información la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”.

Responsabilidad: El empleado es responsable de las acciones u omisiones relativas a su función. Debiendo actuar con un claro concepto del deber para el cumplimiento del fin encomendado.

Integridad y Eficiencia: El desempeño en la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, debe hacerse con honradez, rectitud e idoneidad. Colocando en la ejecución de sus labores toda su capacidad, conocimiento y experiencia laboral.

Respeto: El empleado debe ser respetuoso, cuidadoso y amable en el trato con el usuario, con sus jefes y compañeros.

Remuneración: El salario de las personas la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, no dependerá del número de inscripciones realizadas, y en ningún caso dependerá de los resultados de dichas formaciones.

Imparcialidad: Todas las partes interesadas tendrán acceso a los servicios prestados en la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”. Los procedimientos aplicados por la organización serán administrados de forma no discriminatoria.

Competencia laboral: Todas las personas que ingresen a la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, a ocupar el cargo de instructores, deberá acreditar por medio de certificados por escrito que cuenta con las competencias laborales, deberá gestionar personalmente la certificación de la competencia laboral ante el SENA o entidades autorizadas.

Todas las personas sin excepción de ninguna clase se formarán bajo las normas y los parámetros establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y demás entes involucrados en la aplicabilidad a la formación en seguridad privada.

CODIGO DE CONDUCTA

COMPROMISO DEL EMPLEADO ANTE LA ORGANIZACIÓN

Yo _____ En calidad de empleada (o) De la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM LTDA", identificado(a) con Cedula de ciudadanía número _____ de _____, Con el cargo de _____ manifiesto que hoy _____ de _____ de 20 _____. Recibí capacitación, leí y he obtenido la información necesaria del código de conducta de la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM LTDA", por lo tanto, me comprometo a cumplir, todo lo relacionado con dicho tema, además si en cualquier momento hago uso inadecuado de éste sea investigado y se apliquen los correctivos pertinentes.

Firma
C.C.

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

DERECHOS DE LOS ASPIRANTES

Ser tratado igualmente a todos los aspirantes.

Ser informado de todo el proceso de formación, tarifas, horarios y demás que corresponda.

A que su información sea manejada de una manera confidencial.

Conocer el manual de convivencia de la institución.

A que la institución disponga de los recursos necesarios para la formación a la que aspira.

A que le sean presentados diferentes horarios y recursos para la formación en seguridad privada a la que aspira.

A Presentar sus quejas, sugerencias y reclamos a EPRIVISEM.

Ser reconocido como estudiante de la institución y gozar de los beneficios que dicha condición le otorga.

Recibir atención y trato respetuoso por parte de todos los integrantes de la institución y de sus compañeros.

Recibir la formación adecuada, acorde con sus intereses y capacidades.

Solicitar y recibir informes sobre su rendimiento académico.

Beneficiarse de los servicios que ofrece la institución.

Asistir a los eventos de carácter académico que programe la institución.

Para la atención correctiva en caso de faltas, tiene derecho a la defensa y al debido proceso.

Conocer el pensum o contenidos de los módulos de formación en seguridad privada.

Escoger el medio de pago para cancelar el programa de formación.

Conocer anticipadamente las instalaciones de la institución

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

DEBERES DE LAS PERSONAS CERTIFICADAS

Aplicar todos los conceptos teóricos y prácticos que fueron suministrados en la formación en seguridad privada.

Realizar personalmente todas las gestiones ante la escuela correspondiente para la expedición de su certificación.

Hacer buen uso de la certificación de seguridad privada.

Ser prudente, tolerante, cortés en la labor de seguridad.

El periodo de formación en seguridad privada elegida se debe realizar en un máximo de tres meses.

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS INSTRUCTORES.

SON DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS INSTRUCTORES LAS SIGUIENTES:

- Aportar la documentación e información requerida para su acreditación y el desempeño del cargo.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ninguna clase de discriminación.
- Impartir instrucción en las áreas para los cuales está autorizado.
- Impartir instrucción en los lugares que cumplen con los requisitos establecidos en la reglamentación.
- No poner en riesgo la seguridad e integridad de los alumnos.
- Cumplir con las intensidades horarias determinadas para cada curso.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde se desempeña.
- Las demás que establezcan las normas.

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS ESCUELAS DE VIGILANCIA

- Cumplir en su totalidad con los programas de instrucción, requisitos o intensidad horaria establecidos en la normatividad vigente.
- Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a los usuarios sobre, los servicios ofrecidos, tarifas, horarios de atención, entre otros.
- Mantener las condiciones técnicas y administrativas, que dieron origen a su habilitación.
- Aplicar y velar por el cumplimiento de los programas y procedimientos establecidos para el proceso de capacitación e instrucción en los alumnos.
- Mantener las condiciones exigidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que le otorgo el registro de los programas.
- Comunicar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada sobre las modificaciones que se presenten respecto a la información suministrada para la habilitación de funcionamiento de la escuela.
- Llevar los archivos de los alumnos debidamente matriculados, capacitados y certificados.
- Mantener los equipos de comunicación, seguridad electrónica y armamento autorizados a la escuela con las condiciones de seguridad requeridas y salvo conductos de servicio vigente.
- Impartir la enseñanza teórica con el cumplimiento de los requisitos que para tal fin han sido determinados respecto a las instalaciones, materiales didácticos o idoneidad de los instructores.
- Certificar la idoneidad de un alumno una vez se verifique el cumplimiento de los requisitos determinados para tal fin.
- Proporcionar información y/o facilitar la labor de auditoría o de control.
- Reportar por medios electrónicos en línea y tiempo real los cursos de capacitación efectuados a todos los alumnos en las condiciones y oportunidad exigida en las normas respectivas.
- Realizar las evaluaciones teórica y práctica al alumno una vez surtido el proceso de capacitación, en los términos señalados en la reglamentación.
- Hacer adecuado uso del código de acceso a la base de datos del RENOVA.

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS ESCUELAS DE VIGILANCIA

- Suministrar información real a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Disponer de los mecanismos necesarios para ofrecer y garantizar en forma óptima la atención al usuario en sus peticiones quejas y recursos.
- Mantener vigente la póliza de responsabilidad civil y extracontractual, de mínimo 200 S.M.L.V, según lo estipula el decreto 356 de 1994.
- Las demás que establezca las normas sobre la materia.

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS ASPIRANTES

El aspirante al matricularse en la Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda "EPRIVISEM", además de los deberes consagrados en la Constitución y en la Decreto Ley 356 de 1994, tendrá los siguientes deberes:

- Acogerse total e incondicionalmente al Manual de Convivencia, a los reglamentos y a las normas de la institución.
- Respetar a las personas sin distinción de posición, raza, sexo o pensamiento.
- Respetar los bienes de la institución y velar por su protección y conservación.
- Asistir puntualmente a las clases y a las actividades académicas programadas dentro y fuera de la institución.
- Portar los implementos necesarios para la actividad académica.
- Actuar con responsabilidad moral, urbanidad y civismo, tanto en la institución como fuera de ella.
- Proteger y conservar el medio ambiente.
- Crear y desarrollar hábitos de convivencia democrática y de respeto a los derechos humanos como fundamento de la paz y la tolerancia.
- Estar listo 20 minutos antes de la hora de la clase.
- Anunciar la cancelación de las clases prácticas con veinticuatro (24) horas de anticipación.
- Aceptar que el instructor no está autorizado para efectuar cambios en la programación sin previo aviso a la persona encargada de la programación de las clases o cancelación de dinero sin tener a mano el respectivo recibo de caja.
- Entregar los documentos una vez matriculado el curso teórico-práctico y solicitar personalmente la expedición de la debida certificación.
- Estar a paz y salvo con la escuela por todo concepto.
- Asumir todo lo que pueda o no ocurrir en hechos que no sean controlables por la institución durante el desarrollo de las clases teórico practicas

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS ASPIRANTES

- No portar prendas costosas, joyas o dinero en abundancia.
- Asumir los costos de los daños producidos a los equipos, armamento o instalaciones físicas por su negligencia.
- Asumir los incrementos de los costos que se generen por alzas en los impuestos y valores de la formación en seguridad privada regulados por entes oficiales.
- Asumir todas las modificaciones de ley con respecto a los establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada.
- No solicitar devoluciones de dinero después de firmado el contrato de formación
- Asumir el contrato de formación como un título valor para efectos jurídicos.
- Presentarse a las clases teóricas y prácticas en estado de sobriedad y sin estar en efecto de alucinógenos

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

LISTADO DE REQUISITOS LEGALES

ENTE REGULADOR	DOCUMENTO/JERARQUIA	NUMERO	CONTENIDO	ARTICULOS	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO / PLAN DE ACCION	FECHA DE VENCIMIENTO	A QUIEN COMUNICAR	ULTIMA REVISION
					SI	NO				
Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada	Decreto	356 DE 1994	Definición, capacitación y entrenamiento, programas de capacitación, definición de escuelas de capacitación, constitución, capital social, pólizas, licencias de funcionamiento, renovación de licencia, información al ente de control.	63,64,65,66,67,68,69,70,71,72	x		Decreto aprobado y publicado.	VIGENTE	TODOS	1/05/2019
Cámara de Comercio	Cámara de Comercio		Certifica la existencia y constitución legal de la empresa. (La cámara de comercio es almacenada en los documentos legales de la empresa y es manejada principalmente por el Gerente y personal Administrativo).		x			Cada tres meses se vence este documento si es para uso comercial, y ante la cámara de comercio se vence anualmente y se debe renovar los primeros tres meses del año	TODOS	1/05/2019
Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada	Resolución	4973 DE 2011	modificación de la estructura curricular de la resolución 2852 de 2006, por la cual se cambian los programas	del 8 al 46, 52,53 y 57	x		Resolución aprobado y publicado.	VIGENTE	TODOS	1/05/2019
Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada	Decreto	2852 DE 2006	por la cual se unifica el régimen de vigilancia y seguridad privada	Todos				DERROGADA	TODOS	1/05/2019
Ministerio de Protección Social	Decreto	2220 (Junio 16 de 2006)	Por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo.	Todos	x		Decreto aprobado y publicado.	HASTA SU DEROGACION	TODOS	1/05/2019
Ministerio de Defensa Nacional	Decreto	2535 DE 1993	Por la cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos	Todos	x		Decreto aprobado y publicado.	VIGENTE	TODOS	1/05/2019
Ministerio de Defensa Nacional	Decreto	3222 DE 2002	por el cual se reglamenta parcialmente el estatuto de vigilancia y seguridad privada contenido en el decreto ley 356 de 1994.	Todos	x		Decreto aprobado y publicado.	HASTA SU DEROGACION	TODOS	1/05/2019

CODIGO: D-15 VERSION: 01 FECHA: MAYO 2019

Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda
EPRIVISEM LTDA

**PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN CALIDAD**

CONTROL DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Definir la manera de cómo se controlan los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para garantizar su vigencia e idoneidad; además establecer las directrices que se siguen para la estructuración del contenido, la presentación y la codificación de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al control de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1.1 Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad SGC.

3.1.2 Mapa de Procesos: Identificación de los procesos que aplica la empresa.

3.1.3 Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.

3.1.4 Instructivo: Documento que describe los pasos a seguir para desarrollar una actividad muy específica, relacionados con la parte operativa.

3.1.5 Procedimiento: Escrito que proporciona información detallada sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de una manera coherente.

3.1.6 Formato: Corresponde a una hoja previamente diseñada para permitir la recolección de la información.

3.1.7 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas y de la conformidad de los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad; estos deben ser legibles, identificables y recuperables.

3.1.8 Documentos de origen externo: Son aquellos documentos que, a juicio de la empresa, se consideran necesarios para la prestación del servicio y que son emitidos por fuentes ajenas.

3.1.9 Documento obsoleto: Son todos aquellos documentos que han sido corregidos y que tienen versiones anteriores y se consideran desactualizados al interior de la empresa.

CONTROL DE DOCUMENTOS

3.1.10 Listado maestro: Documento en el cual se encuentran listados todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Evidencia el número de versiones que tienen los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, la última fecha de actualización, la ubicación, el responsable, el proceso al cual pertenece, el acceso, la retención y la disposición.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Para la elaboración de los documentos se recomienda redactar con brevedad y precisión, evitando el uso de abreviaturas.

4.2 Todos los documentos elaborados y vigentes por la empresa relacionados con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, estarán relacionados en el F- GC-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS.

4.5 Todo documento generado por el sistema de calidad pasa por las etapas de elaboración, revisión, aprobación y difusión.

5. DESARROLLO (CONTENIDO)

5.1 Esquema elaboración de los documentos del sistema de gestión de calidad

Para la edición definitiva de un documento debe tenerse en cuenta la siguiente información:

LOGO DE LA EMPRESA

NOMBRE DOCUMENTO

5.2 Al finalizar la última hoja del procedimiento, en la parte inferior se detallará el último esquema descrito a continuación:

5.3 Los formatos quedarán aceptados con la firma de aprobación del Procedimiento que los contenga.

6. REVISIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DOCUMENTOS

6.1 Revisó, es el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y que esté de acuerdo con los criterios descritos en el presente procedimiento y las condiciones del área, revisa el responsable de Calidad y se demuestra con la firma de revisión en el F-GC-04 ACTA DE APROBACION donde se relaciona el documento con el nombre versión y vigencia.

6.2 Aprobó, es el Gerente quien valida que el documento cumple con las

CONTROL DE DOCUMENTOS

especificaciones propias para la ejecución de sus actividades y se demuestra con la firma de aprobación en el F-GC-04 ACTA DE APROBACION donde se relaciona el documento con el nombre versión y vigencia.

Difusión, es la divulgación de la información y la realiza el personal responsable del proceso, dejando la evidencia según sea el caso en el formato CONTROL DE ASISTENCIA A REUNION Y/O CAPACITACIÓN.

Antes de aprobar un documento el responsable de Calidad debe revisarlo, para determinar que se cumple con el anterior proceso, y su evidencia de la actividad quedará registrado al lado de su firma.

7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIONES

Los documentos se revisan en los siguientes casos:

- Antes de aprobación
- Anualmente para determinar su vigencia
- Cada vez que se realice un cambio en el proceso o actividad
- Durante auditorías internas de calidad
- Cada vez que, en la realización del proceso, se determine la necesidad de un cambio.

8. CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.1 El Responsable de cada proceso puede solicitar la creación, modificación o eliminación de un documento perteneciente a su respectivo proceso.

8.2 El responsable del proceso de mejora continua, debe analizar el cambio sugerido o el nuevo documento solicitado con el Responsable del proceso involucrado para determinar su aceptación o rechazo. Los cambios en los documentos del SGC (Modificación/eliminación) se evidencian en el F-GC-02 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS. El responsable de Calidad, es el encargado de su registro en medio magnético.

8.3 En caso de no ser posible dicho cambio, se rechaza y se informa al solicitante en forma verbal.

8.4 Las modificaciones hechas a los documentos, se identificarán remitiéndose al formato F-GC-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS, donde se identifica su nueva versión.

8.5 Si el cambio que se va a realizar es sólo de comprensión o incluye no más de una línea, no hay necesidad de cambiar versión.

CONTROL DE DOCUMENTOS

9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS Y NUMERO DE VERSIÓN Y REVISIÓN

9.1 La identificación de los cambios se realiza en el formato F-GC-02 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS de acuerdo a lo descrito dentro del numeral 8.2 de este procedimiento.

9.2 Puede haber revisión de un documento sin cambio de versión.

9.3 Si en la revisión de un documento, se tiene la necesidad de cambiar una palabra o redactar de una mejor forma un párrafo, no es necesario el cambio de versión, ni tampoco la señalización, se actúa como en el numeral 8.5

9.4 Si por algún motivo se conserva un documento físico de una versión anterior, éste se identificará con el nombre de "Obsoleto" en la primera hoja del documento o si no se requiere conservar se debe eliminar la versión anterior.

10. FORMALIZACIÓN DEL DOCUMENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

10.1 La formalización del documento se realiza por medio de difusión con el personal que interviene en el diligenciamiento o en las actividades que describe el contenido de este, por medio de reunión quedando evidencia en el formato CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES.

10.2 Para esta etapa el responsable de la formalización, debe asegurarse de que el documento fue revisado y aprobado.

11. DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la entrega de documentos nuevos o con cambios se debe seguir el siguiente procedimiento.

- El responsable de Calidad hace llegar y entrega el documento al responsable del proceso.
- Si es necesario se registra la entrega de documentos evidenciándolo en el formato F-GC-03 CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS, los documentos originales serán controlados en disco duro del computador de calidad y las copias que se generen serán entregadas en medio magnético.

12. CODIFICACIÓN

12.1 El código para la documentación, consta de una letra que identifica el tipo de documento, dos letras que identifican el proceso al que pertenece el documento, seguido por un número consecutivo ascendente de dos dígitos ## (00-99). Además,

CONTROL DE DOCUMENTOS

si un número queda obsoleto, éste se puede volver a utilizar en otro documento diferente.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se codifica de la siguiente manera, para permitir su fácil identificación y control:

CONVENCIÓN	NOMBRE
PR	Proceso
P	Procedimiento
D	Documentos generales
F	Formato

CONVENCIÓN	NOMBRE
GC	Gestión de la calidad
PS	Prestación del servicio

13. CONTROL DE DOCUMENTOS

13.1 Control de documentos de origen externo

13.1.1 Los documentos de origen externo que son importantes para la Prestación del Servicio, se identifican por su nombre y se registran en el F-GC-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS para identificar su ubicación. Estos documentos son recibidos por cualquier persona de la empresa y direccionados al Gerente, el cual estudia dicho documento para implementar y divulgarlo cuando sea necesario.

13.1.2 En caso de ser una ley, Resolución, Acuerdo o Circular el gerente comunica al responsable de Calidad para actualizar la D-15 LISTADO DE REQUISITOS LEGALES.

13.1.3 Los documentos externos serán identificados y controlados como lo indica el F-GC-01 DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS.

14. ANEXOS

D-15 LISTADO DE REQUISITOS LEGALES
F-GC-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE
REGISTROS F-GC-02 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
F-G C-03 CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS
CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES Y/O CAPACITACIONES

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

CONTROL DE REGISTROS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos básicos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, Para asegurar su uso adecuado en los términos de la normatividad vigente aplicable al manejo de la información, que garantice su disponibilidad para quienes la requieran.

2. ALCANCE

Aplica, sin excepción, para todas las actividades que generen registros, incluidas en los diferentes procesos definidos dentro de EPRIVISEM.

3. DEFINICIONES

3.1 Archivo inactivo: Son los registros que han pasado su periodo de vigencia y que sirven en un momento dado de consulta.

3.2 Archivo Activo: Son los registros que tienen un manejo constante o periódico al interior de la empresa, la vigencia la establece el usuario del registro de acuerdo al tiempo que necesite conservarlo para su análisis o consulta y también de acuerdo a las disposiciones legales.

3.3 Registro: documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de resultados alcanzados.

3.4 Archivador: Es el sitio donde se guardan los registros y documentos de importancia para EPRIVISEM.

3.5 Tiempo de conservación: Es el intervalo de tiempo que dura el registro en el archivo inactivo de EPRIVISEM.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Los registros deben ser legibles y no deben estar escritos a lápiz.

4.2 Todos los campos de un registro deben ser diligenciados. Si por alguna circunstancia no se dispone de un dato, debe trazarse una línea en el campo correspondiente.

5. CONTENIDO

5.1 Identificación

5.1.1 Todos los registros serán identificados como está definido para documentos, procedimientos y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en el P- GC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS.

5.1.2 Cada archivador de EPRIVISEM debe ser identificado.

5.1.3 Las carpetas plásticas de caucho se identificarán con el nombre correspondiente al documento archivado o tema general de archivación.

5.2 Almacenamiento

5.2.1 El almacenamiento de los registros es en medio físico o magnético como se encuentre determinado en el formato F-GC-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS.

5.2.2 El lugar de conservación de estos registros debe ser conservados libres de humedad y alejado del piso. El encargado de este almacenamiento será el responsable de cada proceso.

5.3 Protección

5.3.1 Deben estar protegidos frente a manejos indebidos por parte del personal, que afecte la finalidad de la información contenida en este, con clave de acceso, llave, entre otros.

5.3.2 La protección de los registros está a cargo del responsable del registro.

5.4 Tiempo de conservación o retención

5.4.1. El tiempo de conservación definido a cada registro se especifica en el F-GC- 01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS por el responsable del proceso.

5.5 Disposición de los registros,

5.5.1 cumplido el tiempo de retención de los registros que es definido por los responsables de los procesos proceden a realizar su disposición según lo registrado en el formato F-GC-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS, esta puede ser reciclar, destruir, archivo inactivo, archivo histórico, entre otros.

CONTROL DE REGISTROS

6. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL MANEJO DEL ARCHIVO

- Mantener organizados los archivos
- Velar por su custodia
- Prestar servicio de acceso e información
- Mantener actualizado los archivos de EPRIVISEM
- Conservar los archivos en buen estado
- Velar por la correcta consecución de los registros que generen prestamos
- Velar por la identificación y fácil consecución de los registros
- Dar información necesaria al personal autorizado para el manejo del archivo

Nota: el Back up del Sistema de Gestión de Calidad se realizan mensualmente por la responsable de Calidad.

7.

ANEXOS

P-GC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS

F-GC-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ACCESO DE REGISTROS

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para identificar las condiciones adversas causadas y potenciales a la calidad, investigar las causas y determinar las acciones que se tomarán para evitar su presencia y/o repetición.

2. ALCANCE.

Los problemas que se detectan desde auditorias, prestación del servicio hasta los que se encuentran dentro de la ejecución de las actividades del día de la organización y que requieren la aplicación de acciones preventivas o correctivas según sea el caso.

3. DEFINICIONES.

3.1 No Conformidad

El no-cumplimiento de un requisito específico, un procedimiento o una especificación, que se genera dentro de la ejecución de un proceso o auditoria, generalmente requiere análisis de causas y el planteamiento de una acción ya sea correctiva o preventiva.

3.2 Tratamiento: Se refiere a la reparación, corrección, reproceso o ajuste y se realiza de forma inmediata, no siempre elimina el problema de raíz.

3.3 Servicio no conforme: Es aquel servicio que no cumple con los requerimientos del cliente, con los requisitos establecidos por la ley o la empresa dentro de la prestación del servicio;

3.4 Acción Correctiva

Una acción emprendida para eliminar las causas de una no-conformidad, de un defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que no vuelva a ocurrir.

3.5 Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar las causas de una No conformidad potencial u otra situación indeseable.

4 CONTENIDO.

4.1 Siempre que se identifique que una no conformidad requiere la implementación de una acción correctiva o preventiva, se procederá tal y como se describe este procedimiento.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.2 IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

4.2.1 Cada responsable del proceso en donde se genera la no conformidad investiga las causas de la No Conformidad real e implementa acciones correctivas de acuerdo a los problemas encontrados, para ello diligencia el formato F-GC-04 Plan de acción.

4.2.2 Las acciones correctivas pueden surgir por:

- Información suministrada por cada uno de los procesos sobre su desempeño
- Análisis (cuando aplique) de fuentes de información tales como:
 - Resultados de auditorías internas.
 - Registros de calidad.
 - Consolidado de no conformidades.
 - Quejas y reclamos
 - Indicadores de Gestión
 - Servicios no Conformes

4.2.3 Una vez definidas las fuentes para la acción correctiva, se debe redactar la situación claramente para facilitar el análisis de las causas, en dicha redacción debe saberse, que paso, cuando, como, donde, por que paso la situación. Es importante tener claro que con las acciones correctivas lo que se establece es eliminar la situación a fin de que no vuelva a suceder.

4.3 IDENTIFICACIÓN ACCIONES PREVENTIVAS

4.3.1 Para la implantación de acciones preventivas se procederá tal y como se define en el numeral 4.2 de este procedimiento, con la diferencia de que este tipo de acciones van encaminadas a eliminar una situación potencialmente indeseable, es decir que aún no ha ocurrido. Pero que igual se puede detectar mediante una o más de las fuentes citadas en el numeral 4.2.2 de este procedimiento

4.4 DEFINICIÓN DE CAUSAS.

4.4.1 Para ambos casos (acción correctiva o preventiva) se identificará la causa de estas, teniendo en cuenta si es posible todos los antecedentes que originaron el problema.

4.4.2 Esto con el fin de identificar cual es la causa raíz del problema, ya que en la medida que se identifique se podrá solucionar y lograr que no se vuelva a ocurrir. Esta información quedara registrada en las F-GC-05 PLAN DE ACCION.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.5 IMPLEMENTACIÓN Y CIERRE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

4.5.1 El responsable de la acción a emprender sea correctiva o preventiva, procederá a definirla tratando de ser coherentes con la causa raíz hallada y además estableciendo los plazos en que dicha acción estará ejecutada. Esto quedara registrado en el F-GC-05 PLAN DE ACCION.

4.6 SEGUIMIENTO y CIERRE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

4.6.1 El Responsable de calidad, realiza un control estricto sobre el cumplimiento de las acciones tomadas de acuerdo a las fechas de compromiso establecidas por el responsable de ejecutar la acción. Y luego de que la acción sea emprendida verificara la eficacia de ella, es decir que dicha acción realmente se haya eliminado y el problema no persista.

5. ANEXOS

F-G C-05 PLAN DE ACCIÓN

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben seguir para la realización de las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos que tienen que ver con el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

3. DEFINICIONES

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

3.2. Auditor de Calidad: Una persona con la competencia para efectuar auditorias de calidad.

3.3. Auditado: Una organización sometida a auditoría.

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

3.5. Criterios de la auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencias.

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

3.7. Conclusiones de la auditoria: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y hallazgos de la auditoria

4. CONDICIONES GENERALES

Las auditorias serán realizadas por un auditor externo o interno y en cualquiera de los casos éste debe utilizar todos los formatos que aquí se mencionen.

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

5. CONTENIDO

5.1. PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

5.1.1. El Responsable del proceso de mejora continua, periódicamente planifican las Auditorías Internas de Calidad así:

5.1.1.1. Determina el alcance general de la Auditoria teniendo en cuenta la importancia y el grado de desarrollo del proceso o tema a auditar y el resultado de las auditorías anteriores.

5.1.1.2. Hace la programación de Auditorías Internas definiendo: Los temas a auditar, las fechas en las que se auditará cada uno de los procesos y asigna el auditor responsable de realizar la auditoria. El Auditor debe ser una persona totalmente independiente al proceso auditado. La programación de la auditoría de evidencia en el F- GC-010 PROGRAMA DE AUDITORIAS.

5.1.1.3. El Ciclo de Auditoria se programa para cada seis meses y se realiza la contratación de personal externo o la asignación de los auditores internos.

Nota: El Responsable de Calidad, pueden establecer durante la planeación la contratación de una persona externa a la empresa para realizar la auditoria interna. Ésta persona deberá presentar copia de su certificado como auditor, carta de experiencia y demás documentación exigida en la Descripción del cargo de Auditor Interno, la cual quedará archivada como soporte de la auditoria.

5.2. PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

5.2.1. El Auditor realiza lectura preliminar de la documentación a auditar, indicada en el formato F-GC-06 NOTIFICACIÓN DE AUDITORIA. Ésta notificación es entregada previamente al auditor y al auditado por el Responsable del proceso de mejora continua.

5.2.2. El auditor elabora una LISTA DE VERIFICACION F-GC-07 con base en el procedimiento correspondiente, indicando las evidencias que le debe solicitar al auditado. El F-GC-07 LISTA DE VERIFICACION es una guía en la Auditoría y es flexible de acuerdo al desarrollo de la misma.

5.3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

5.3.1. En la fecha establecida el Auditor realiza la Auditoria teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

5.3.1.1. Reunión previa con Los responsables de los procesos auditados, con el fin de informarle el alcance de la auditoría, métodos y procedimientos que van a ser usados en ésta.

5.3.1.2. Inicio de la auditoría a manera de entrevista tomando nota de la información que expone el auditado y registrando también las observaciones o anomalías que encontró en el desarrollo de ésta. Cada una de las afirmaciones del auditado debe ser probada por medio de registros o evidencias físicas.

5.3.1.3. Recopilación de información a través del diligenciamiento del formato F- GC-07 LISTA DE VERIFICACIÓN.

5.3.1.4. Elaboración del informe de la auditoria en el formato F-GC-08 INFORME DE AUDITORIA y de existir no conformidades se registrarán en el F-GC-05 PLAN DE ACCION y se les realizara seguimiento. Esta documentación debe ser diligenciada durante los ocho (8) primeros días hábiles siguientes a la realización de la auditoria y queda como herramienta para la revisión del sistema. Si la auditoria es realizada por un ente certificador no está obligado a utilizar el formato establecido por la empresa y puede utilizar su propia papelería.

5.3.1.5. Reunión de cierre formal de la Auditoría, en la cual se indican los aspectos favorables y las no conformidades encontradas el Auditor debe presentar dicho informe al Auditado. (De no existir no conformidades reales la auditoria queda cerrada).

5.3.1.6. El Responsable del Proceso Auditado analiza las no conformidades, define las causas, acciones y la fecha de compromiso y las registra en los formatos F-GC- 05 PLAN DE ACCION.

5.3.1.7 Además de registrar el en F-GC-05 PLAN DE ACCION, las No conformidades encontradas en la auditoría, el comité de calidad estudia la posibilidad de registrar las observaciones como posibles no conformidades potenciales.

5.4. SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA

5.4.1. El Auditor de acuerdo con los compromisos establecidos por el auditado, realiza seguimiento (30) días después de la fecha de entrega del informe con el fin de verificar la implementación y eficacia de las acciones tomadas para proceder a su cierre.

5.4.2. Realizado el seguimiento, el auditor cierra la no conformidad en el F-GC-05 PLAN DE ACCION.

5.4.3. El informe de auditoría interna presentado a Gerencia por el Responsable de calidad, queda como herramienta para la revisión del sistema.

5.5. FORMACIÓN, SELECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS AUDITORES

5.5.1. Se realizará la evaluación que se encuentra señalada en el formato F-GC-09 EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD.

5.5.3. El Responsable de la calidad, selecciona los auditores internos teniendo en cuenta lo siguiente:

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Atributos Personales

Habilidad de comunicación verbal y escrita
Objetividad en el análisis de situaciones
Imparcialidad
Buenas relaciones interpersonales
Capacidad de análisis
Dedicación
Capacidad de reacción frente a situaciones conflictivas
Criterio para juzgar
Honestidad
Sentido de responsabilidad
Disciplina
Puntualidad

La formación de los auditores de calidad de EPRIVISEM, consta de una parte teórica y otra práctica, la cual se valida con el certificado de la Empresa que prestó el servicio.

5.5.4 El seguimiento a los auditores es responsabilidad del responsable de Calidad mediante el registro de todas las auditorías realizadas a cada uno de los formatos en el F-GC-09 EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD.

6. ANEXOS

F-GC-05 PLAN DE ACCION
F-GC-06 NOTIFICACIÓN DE
AUDITORIA F-GC-07 LISTA DE
VERIFICACIÓN
F-GC-08 INFORME DE AUDITORIA
F-GC-09 EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORES
INTERNOS DE CALIDAD
F-G C-10 PROGRAMA DE AUDITORIAS

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, el control, el tratamiento, las responsabilidades del servicio no conforme en la escuela EPRIVISEM LTDA.

2. ALCANCE

Aplica para las actividades donde se generen servicios no conformes.

3. DEFINICIONES

Tratamiento: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Servicio no conforme: Es aquel servicio que no cumple con los requisitos del cliente o legales y/o estatutarios.

4. CONDICIONES GENERALES:

Este procedimiento fue creado como guía para conocer las disposiciones que se tienen establecidas en la escuela EPRIVISEM LTDA para el manejo del servicio no conforme según la norma ISO 9001-2015.

5. DESARROLLO:

5.1 IDENTIFICACION:

Se puede identificar los servicios no conformes en todo el proceso, desde el diligenciamiento de la solicitud que es el procedimiento inicial con el aspirante hasta la entrega del certificado de formación de seguridad privada.

En la tabla 1 podemos verificar los servicios no conformes que se pueden identificar en la organización.

5.2 RESPONSABLE:

El responsable es la persona que identifica la condición de no conforme y realiza el registro correspondiente en el formato F-GC-05 PLAN DE ACCION, es función de cualquier empleado de EPRIVISEM, Informar y/o registrar los servicios no conformes que se presenten para dar el tratamiento respectivo.

En la tabla 1 podemos apreciar los diferentes responsables del servicio no conforme.

5.3 AUTORIDAD

El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra autorizada para decidir las acciones que se deben realizar con el servicio no conforme, en algunas ocasiones la autoridad para este puede ser la misma persona que la identifica.

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

En la tabla 1 podemos ver las autoridades para los diferentes servicios no conformes.

5.4 APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO:

En EPRIVISEM los tratamientos a los servicios no conformes pueden variar ya que estos son de diferentes tipos y fuentes, algunos de estos se pueden apreciar en la tabla 1.

5.5 REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME

El registro del servicio no conforme se realiza en el formato F-GC-05 PLAN DE ACCION y es diligenciado por la persona responsable de la actividad donde se identificó.

5.6 TOMA DE ACCIONES

Cuando los servicios no conformes son repetitivos o graves se deben tomar acciones correctivas para evitar que continúen apareciendo y afectando la calidad del servicio para la toma de acciones ver procedimiento P-GC-03 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Tabla 1

Algunos de los servicios no conformes que podemos encontrar en EPRIVISEM son:

SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	AUTORIDAD
No terminar el proceso de formación antes de los tres meses estipulados por la normatividad vigente.	Volver a iniciar el proceso de formación	Coordinador Académico	Director
No cumplimiento del programa de formación	Cumplir con lo estipulado en el PEIS	Coordinador académico	Director
No cumplimiento de la intensidad horaria por los docentes en las clases teóricas y practicas	Hacer cumplir los horarios de las clases teóricas y practicas	Coordinador académico	Director
No suministrarlos contenidos para los programas establecidos en la resolución 4973 de 2011.	Dar los contenidos según se encuentra definido en el PEIS	Coordinador académico	Director

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

No disponibilidad de docentes para las clases teóricas y practicas	Realizar contratación de instructores competentes	Director	Director
--	---	----------	----------

6. ANEXOS

F-G C-05 PLAN DE ACCION

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

CONTROL Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de comunicación con los clientes, con el fin de conocer su percepción, orientarlos y brindarles un servicio satisfactorio.

2. ALCANCE

Aplica para la presentación de sugerencias, quejas, reclamos y encuestas de satisfacción.

3. DEFINICIONES

3.1 RECLAMO:

Solicitud presentada por un aspirante, candidato o persona que requiere la formación y Certificación para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por EPRIVISEM relacionada con el estado de formación y certificación deseado.

3.2 QUEJA:

Solicitud distinta de un reclamo, presentada por una organización o persona a una escuela de vigilancia, de acción correctiva relacionada con las actividades de la capacitación y entrenamiento de las escuelas de vigilancia.

4. CONTENIDO

En todos los procesos se pueden presentar quejas y reclamos las cuales son comunicadas por los clientes por vía telefónica, personal o correo electrónico.

El responsable de las sugerencias, quejas y reclamos recibirá la solicitud en el F-GC- 11 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS y la registrará en el formato F-GC-05 PLAN DE ACCIÓN, allí se registrará la descripción, el tratamiento, la fecha de compromiso y demás que sean necesarias para el adecuado seguimiento y solución del hallazgo.

Luego la sugerencia, queja o reclamo se direcciona al proceso correspondiente donde el responsable se encarga de realizar la corrección y la persona encargada de sugerencias, quejas y reclamos realiza el seguimiento y verifica la eficacia de la acción tomada.

4.1 ATENCIÓN A SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

4.1.1 Cuando el aspirante, candidato o persona certificada manifiesta una queja, reclamo o sugerencia dentro de las instalaciones de EPRIVISEM, será atendido por el responsable de esta actividad y se le suministrará un formato F-GC-11 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS, además de ser escuchada su manifestación si este lo desea.

4.1.2 Si es presentada por correo electrónico o en el buzón, se procede de igual manera y se da la misma importancia que siendo personal.

CONTROL Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS

4.1.3 En los comités de calidad se realiza la presentación de las sugerencias, quejas y reclamos repetitivos y graves que afecten la calidad del servicio, con el fin de tomar las acciones correctivas o preventivas correspondientes.

4.2 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

4.2.1 Semestralmente EPRIVISEM evaluará la satisfacción de sus clientes a través de la aplicación del formato F-GC-15 SATISFACCION DEL CLIENTE, con el propósito de alimentar el sistema y conducir a la mejora continua.

4.2.2 Cada vez que se considere necesario se utilizarán otros medios de comunicación para aclarar los conceptos evaluados en el formato F-GC-15 SATISFACCION DEL CLIENTE, y obtener los mejores resultados.

4.2.3 El análisis de la encuesta de satisfacción se realiza en el comité de calidad, donde se pueden evidenciar los puntos mejor calificados por los usuarios y los que obtuvieron menor calificación. También se toman las acciones correctivas para mejorar aquellos aspectos con los cuales los usuarios no se encuentran satisfechos y se visualizan no conformidades potenciales asignando las acciones preventivas.

5. ANEXOS

F-GC-05 PLAN DE ACCIÓN

F-GC-11 SUGERENCIA, QUEJAS Y

RECLAMOS F-GC-15 SATISFACCION DEL
CLIENTE

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda
EPRIVISEM LTDA

**PROCESOS
GESTIÓN CALIDAD**

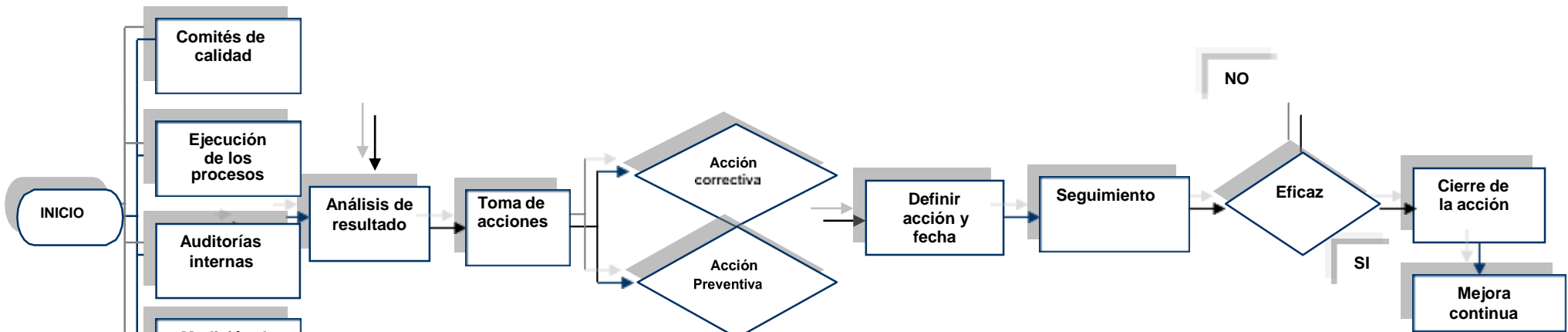
GESTION CALIDAD

OBJETIVO
Realizar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que se generen.

ALCANCE
Aplica para todas las acciones correctivas y preventivas desde la generación hasta el cierre de estas en los procesos.

META
Lograr que al menos el 75% de las acciones de mejora presentadas sean eficaces

INDICADOR
Total, acciones de mejora eficaz * 100
Total, acciones de mejora propuestas



RECURSOS
- Humano
- Equipos de oficina
- Papelería general
- Económicos

ENTRADAS / PROVEEDOR
No conformidades/ Todos los procesos
Indicadores/Todos los procesos
Resultados de auditorías/Mejora continua
Política de calidad/Planificación organizacional

SALIDAS/CLIENTE
Mejora continua/Todos los procesos

PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO
P-GC-01 Listado de documentación
P-GC-02 Divulgación de documentos
P-GC-03 Solicitud de documentos
P-GC-04 Acta de aprobación
P-GC-10 Acciones correctivas
P-GC-11 Queja, reclamo, sugerencia, felicitación
F-GC-12 Acciones preventivas
F-GC-14 Acciones de mejora
F-GC-15 Servicio no conforme

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

CODIGO: PR-05 VERSIÓN: 01 FECHA: MAYO 2019

Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda
EPRIVISEM LTDA

FORMATOS
GESTIÓN CALIDAD

NOTIFICACION DE AUDITORIA

FECHA:

DD

M

AA

HORA:

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

PROCESOS A AUDITAR	DOCUMENTOS A AUDITAR	RESPONSABLES DE LOS PROCESOS

OBSERVACIONES:

NOMBRE DEL AUDITOR:

INFORME DE AUDITORIA

Fecha de auditoria D M A

OBJETIVO	ALCANCE
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	

FORTALEZAS

NO CONFORMIDADES POR PROCESO

ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO Y/O OBSERVACIONES

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

FECHA DE ENTREGA D _____ M _____ A _____	ELABORADO POR:
--	-----------------------

EVALUACION DE AUDITORES

Auditor:				
Fecha				
Desempeño en actividades como auditor	1(Por mejorar)	2(Buena)	3(Muy buena)	Observaciones
ENTREGA DE DOCUMENTACION				
Notificación de auditoria				
listas de verificación				
Informe de auditoria				
CONOCIMIENTO				
Dominio de la norma ISO 9001-2000				
Conocimiento del proceso				
Imparcialidad				
Análisis de información				
Puntualidad en la entrega de informes				
HABILIDAD				
Se evidencia planeación en la auditoria				
Capacidad de comunicar las ideas				
Organización de su trabajo como auditor				
Utilización del tiempo				
Expresión verbal				
Expresión escrita				
Escucha activa				
Claridad				
ACTIDUD				
Empatía				
Buen trato				
Efectividad en las respuestas				
TOTAL CALIFICACION				

SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha :
Marque con una x al frente Sugerencia: () Queja : () Reclamo: () Agradecimientos: ()
Descripción de la sugerencia, queja o reclamo:
SI DESEA DILIGENCIE LOS SIGUIENTES DATOS: NOMBRE: _____ CEDULA: _____ DIRECCIÓN: _____ TELEFONO: _____ CORREO ELECTRONICO: _____

CODIGO: F-GC 11 VERSION: 01 FECHA: MAYO 2019



**ESCUELA DE VIGILANCIA Y
SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA.**

EPRIVISEM LTDA

Res SuperVigilancia No. 20161400018407 del 28/03/2016

Nit: 900.610.290-1

CICLO	NIVEL	PARAMETRIZACION IMPLEMENTAR (HORAS)			VALOR
		TEORICAS	PRACTICA	TOTAL	
VIGILANCIA	FUNDAMENTACION REENTRENAMIENTO ESPECIALIZACION PROFUNDIZACION				
ESCOLTA	FUNDAMENTACION REENTRENAMIENTO ESPECIALIZACION PROFUNDIZACION				
SUPERVISOR	FUNDAMENTACION REENTRENAMIENTO ESPECIALIZACION PROFUNDIZACION				
MEDIOS TECNOLOGICOS	FUNDAMENTACION REENTRENAMIENTO ESPECIALIZACION PROFUNDIZACION				
OTROS					

CLASES	HORARIOS	LUGAR
PRACTICA	SABADO Y DOMINGO DE 6:00 AM A 6:00 PM	POLIGONO EPRIVISEM FACATATIVA
TOERICO	LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 7:00 PM	C1 Servicio Publico 3 años de vigencia

REQUISITOS MATRICULA
Copia de la cedula de ciudadanía Copia de la libreta militar (hombres) Certificado del último estudio Curso ultimo nivel (renovaciones) 2 fotos 3X4 fondo azul

Calle 7 No. 9-45 Frente al Surtimax Tel. 8248443 Móvil: 3125673938

www.eprivisem.com

Madrid Cundinamarca

Colombia

SATISFACCION DEL CLIENTE

Para Nosotros es muy importante conocer su opinión sobre el servicio que le ofrecemos, por ello lo invitamos a participar en el mejoramiento permanente de la satisfacción de sus necesidades por medio de esta encuesta.

Califique de 1 a 5, siendo 1 el punto más bajo y 5 el más alto Nombre del

Alumno: _____

Fecha de realización: _____

No.	ITEM	1	2	3	4	5
1	Atención en la Escuela por parte de los asesores.					
2	Asesoría durante el proceso de solicitud.					
3	Claridad en el momento de elegir el horario de los cursos.					
4	Contenido de los cursos.					
5	Trato recibido de parte de los instructores.					
6	Nivel de seguridad durante la clase polígono					
7	Puntualidad en la llegada de los instructores.					
8	Presentación personal de los instructores.					
9	Aseo de las aulas, y demás espacios.					
10	Nivel de cumplimiento de sus expectativas con respecto al proceso de formación.					
11	Nivel de confianza que le generó la institución.					

Observaciones o comentarios:

Responsable: _____

Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda
EPRIVISEM LTDA

**PROCEDIMIENTOS
PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

INGRESO DE LOS ASPIRANTES

- 1. OBJETIVO:** Este procedimiento describe los lineamientos para el ingreso de los aspirantes a la escuela EPRIVISEM en los cursos de formación en seguridad privada.
- 2. ALCANCE:** Desde la oferta comercial hasta la firma de la solicitud.

3. CONTENIDO:

3.1 PROCEDIMIENTO COMERCIAL:

La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, realiza el procedimiento comercial por medio de las siguientes fuentes:

Publicidad de los vehículos

Publicidad varia (páginas amarillas, página web)

Referidos

Telefónicamente

Por convenios con fondos de empleados, cooperativas y cajas de compensación familiar

Los usuarios aledaños a las instalaciones de la escuela.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los aspirantes, visitantes y otros que ingresen a EPRIVISEM son recibidos así:

Saludo inicial

Presentación del responsable del recibimiento

Preguntar por la necesidad o el motivo de la visita

Se llena el formato de Oferta Comercial

INFORMACION AL CLIENTE:

La secretaria luego de conocer la necesidad del cliente informa a este de una manera integral sobre el proceso de formación y certificación correspondientes a su necesidad y verifica que la escuela tenga la capacidad de prestar el servicio.

3.2 DEFINICION DE REQUISITOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO FORMACION EN SEGURIDAD PRIVADA:

INGRESO DE LOS ASPIRANTES

El aspirante deberá evidenciar los siguientes requisitos:

- ☉ Ser mayor de edad y ciudadano colombiano
- ☉ Tener la situación definida (hombres)
- ☉ Haber cursado como mínimo quinto grado de primaria.
- ☉ Fotografía del aspirante

3.3 REGISTRO EN LA INSTITUCIÓN:

Si el procedimiento anterior se encuentra conforme, se procede a realizar el registro en el formato F-PS-01 SOLICITUD COMERCIAL, el cual es exigido por la escuela y donde queda la información específica del aspirante en la escuela EPRIVISEM.

3.4 INSCRIPCION EN EL RENOVA

Para que un usuario del sistema, pueda registrar una solicitud de Inscripción del curso al sistema Renova, debe realizar los pasos que se encuentran en el INSTRUCTIVO CARGUE DE INFORMACIÓN EN RENOVA.

4. ANEXOS

F-PS-01 SOLICITUD COMERCIAL
F-PS-08 SEGUIMIENTO OFERTA COMERCIAL

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

TEORIA

1. OBJETIVO: Establecer la forma y metodología para que los instructores de EPRIVISEM deben realizar para suministrar la clase teórica.

2. ALCANCE: Este procedimiento se lleva a cabo para las clases teóricas de los cursos en las cuales suministra formación la escuela EPRIVISEM.

3. VOCABULARIO:

3.1 EVALUACION: Proceso que verifica el cumplimiento de una persona de los requisitos del esquema y que conduce a una decisión de certificación.

3.2 PROCESO DE CERTIFICACIÓN ACADEMICA: Todas las actividades mediante las que un organismo de certificación o la escuela EPRIVISEM establece que una persona cumple con los requisitos académicos de competencia especificados.

3.3 EXAMEN: Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un aspirante por uno o varios medios tales como científicos, escritos, orales, prácticos y por observación.

4. CONTENIDO:

4.1 PROGRAMACIÓN DE CLASES TEORICAS:

La Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda “EPRIVISEM LTDA”, programa las clases teóricas con el aspirante en el formato **F-PS-02 PROGRAMACION TEORICO PRÁCTICA**.

La oferta de clases teóricas se encuentra distribuida en horas diurnas, nocturnas, sabatinas, todos los programas deben cumplir con las intensidades horarias que se encuentra estipulada en la resolución 4973 de 2011.

4.2 ASISTENCIA DEL ASPIRANTE A LA CLASE TEÒRICA

El instructor toma lista y evidencia la asistencia de los aspirantes en el formato **F-PS-03 LISTADO DE ASISTENCIA A CURSO TEORICO**

4.3 EVALUACION

La resolución 4973 de 2011 indica que cuando se termina un modulo de formación se debe realizar una evaluación; con esta se verifica que el aspirante alcance el conocimiento necesario para obtener su certificación.

TEORIA

El resultado de cada evaluación es consignado para realizar seguimiento al desempeño del aspirante en el formato **F-PS-04 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASPIRANTES EN TECNICAS DE CONDUCCIÓN**.

En caso tal que el aspirante no apruebe la evaluación deberá presentarla nuevamente hasta que la apruebe, ya que este será el requisito para continuar con el proceso de certificación.

4.4 VALORACIÓN

La valoración utilizada será de 1 a 5 donde la calificación mínima para aprobar es 3.

5. ANEXOS

RESOLUCIÓN 4973 DE 2011
F-PS-02 PROGRAMACIÓN TEÓRICO PRÁCTICA
F-PS-03 LISTADO DE ASISTENCIA A CURSO TEÓRICO
F-PS-04 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE
ASPIRANTES

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

PRACTICA

1. OBJETIVO: Definir la forma y metodología que se utilizará en EPRIVISEM para suministrar la formación practica

2. ALCANCE: Aplica solo para la formación práctica en la formación de seguridad privada.

3. VOCABULARIO:

3.1 EVALUACION: Proceso que verifica el cumplimiento de una persona de los requisitos del esquema y que conduce a una decisión de certificación.

3.2 PROCESO DE CERTIFICACIÓN ACADEMICA: Todas las actividades mediante las que un organismo de certificación o la escuela EPRIVISEM establece que una persona cumple con los requisitos académicos de competencia especificados.

3.3 EXAMEN: Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un aspirante por uno o varios medios tales como científicos, escritos, orales, prácticos y por observación.

4. CONTENIDO:

4.1 PROGRAMACION DE CLASES PRÁCTICAS:

La Escuela de Vigilancia y Seguridad privada Madrid Ltda “EPRIVISEM “programa las clases prácticas con el aspirante en el formato **F-PS-02 PROGRAMACION TEORICO PRÁCTICA**.

La oferta de clases prácticas se encuentra distribuida en horas diurnas, nocturnas, sabatinas, todos los programas deben cumplir con las intensidades horarias que se encuentra estipulada en la resolución 4973 de 2011.

4.2 CONTROL DE ASISTENCIA

El instructor lleva un control de los temas, fechas, firmas entre otros específicos de la clase en el formato **F-PS-05 REGISTRO DE CLASES PRACTICAS** donde queda la evidencia de la práctica suministrada

4.3 PRESTACION DEL SERVICIO

En las clases prácticas se debe desarrollar el programa de formación y el estudiante debe obtener las competencias planteadas según el curso para la que se está formando.

La práctica es suministrada en los sitios autorizados por la escuela para el desarrollo de las mismas.

PRACTICA

4.4 EVALUACION

La resolución 4973 de 2011, indica que cuando se termina un ciclo de formación se debe realizar una evaluación; con esta se verifica que el aspirante alcance el conocimiento necesario para emitir el certificado.

El resultado es consignado en el formato **F-PS-04 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASPIRANTES EN TECNICAS DE SEGURIDAD PRIVADA.**

En caso tal que el aspirante no apruebe la evaluación deberá presentarla nuevamente hasta que la apruebe, ya que este será el requisito para emitir la certificación.

4.5 VALORACIÓN

La valoración utilizada será de 1 a 5 donde la calificación mínima para aprobar es 3.

5. ANEXOS

RESOLUCIÓN 4973 DE
2011 F-PS-01 SOLICITUD
F-P S-02 PROGRAMACIÓN TEÓRICO PRÁCTICA
F-PS-04 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE
ASPIRANTES F-PS-05 REGISTRO DE CLASES
PRÁCTICAS

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó:
Revisado por:		Jefferson Rojas L.

CERTIFICACIÓN

1. OBJETIVO

Describir los pasos que debe realizar EPRIVISEM para vincular la formación teórica y práctica con los dispositivos que ha diseñado la superintendencia de vigilancia y seguridad privada para dejar registro de la formación del aspirante.

2. ALCANCE

Va desde la matricula del aspirante hasta la expedición de la certificación académica en vigilancia y seguridad privada.

3. VOCABULARIO:

3.1 PROCESO DE CERTIFICACIÓN ACADÉMICA:

Todas las actividades mediante las que un organismo de certificación o EPRIVISEM establece que una persona cumple con los requisitos académicos de competencia especificados.

3.2 CERTIFICADO ACADÉMICO:

Documento a través del cual una entidad o EPRIVISEM, asegura por escrito que una persona cumplió con los objetivos pedagógicos establecidos en un programa de formación.

3.3 EVALUACIÓN:

Proceso que verifica el cumplimiento de una persona de los requisitos del esquema y que conduce a una decisión de certificación.

3.4 EXAMEN:

Mecanismo que es parte de la evaluación que mide la competencia de un aspirante por uno o varios medios tales como medios científicos, escritos, orales, prácticos y por observación.

4. DESARROLLO

4.1 INSCRIPCION COMO ALUMNO EN UN PROGRAMA DE CAPACITACION ELEGIDO.

Para que un usuario del sistema, pueda registrar una solicitud de Inscripción ante la plataforma de Renova esta área debe verificar en cumplimiento total de lo exigido en la resolución 4973 de 2019.

EPRIVISEM, con el propósito ejercer control sobre la información de los aspirantes que han culminado la formación académica, para este fin el Auxiliar Administrativo diligencia el **F-PS-06 CONTROL DE ALUMNOS**, teniendo la información de los aspirantes.

CERTIFICACIÓN

4.4 SUMINISTRO DE TEORIA

Los criterios que tiene definido en EPRIVISEM sobre la clase teórica se pueden verificar en el P-PS-02 TEORIA

4.5 CLASE PRÁCTICA

Los criterios que tiene definido EPRIVISEM sobre la clase prácticas a campo abierto y demás se pueden verificar en el P-PS-03 PRACTICA.

4.6 REGISTRO

A través del INSTRCTIVO RENOVA, Registro de NRO asignado al alumno certificado, establece el ciclo y nivel realizado lo cual permite controlar la realización y aprobación total del mismo, las cuales le permitirán posteriormente realizar la expedición del Certificado físico y entrega del mismo al alumno.

4.7 NOTAS:

4.7.1 El proceso de registro del curso deberá ser realizado hasta completar el 100% de las horas Teóricas, Prácticas definidas por la normatividad en la Resolución 4973 de 2011. En ningún caso el mínimo de horas previstas podrá abarcarse en un lapso mayor a tres (3) meses, contados estos a partir de la fecha de inscripción en el curso.

4.7.2 El sistema RENOVA controlará, que la escuela cargue los certificados con los respectivos NRO asignados y hará el debido seguimiento de los registros.

4.8 SOLICITUD DEL EXAMEN TEÓRICO

Se realiza como se encuentra definido en la respectiva acta de matrícula de cada alumno que reposa en la escuela desde el día de la inscripción del aspirante.

4.9 PRESENTACIÓN DEL EXAMEN TEÓRICO

En la fecha indicada, el solicitante se debe presentarse en EPRIVISEM para la realización del respectivo examen teórico; este examen será llevado a cabo en las instalaciones de la escuela y supervisado según ordenes de la coordinación académica.

Si el examen es reprobado el alumno puede presentarlo nuevamente, tantas veces como sea necesario, pero estando dentro del tiempo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la inscripción al curso.

4.10 CONSULTAR RESULTADO DEL EXAMEN

Para consultar el resultado del examen, se debe seguir las instrucciones que le son entregadas el día de la presentación del examen.

CERTIFICACIÓN

4.11 EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO

Una vez el alumno realice el examen final y las pruebas prácticas los respectivos instructores enviaran a la coordinación académica las notas obtenidas, al mismo tiempo esta coordinación solicitara a las demás áreas el estado de paz y salvo para posteriormente y verificada toda la información se proceda a certificar y entregar el mismo al alumno o egresado.

5.

ANEXOS

INSTRUCTIVO
RENOVA P-PS-02
TEÓRICA
P-PS-03 PRÁCTICA
F-PS-06 CONTROL DE ALUMNOS

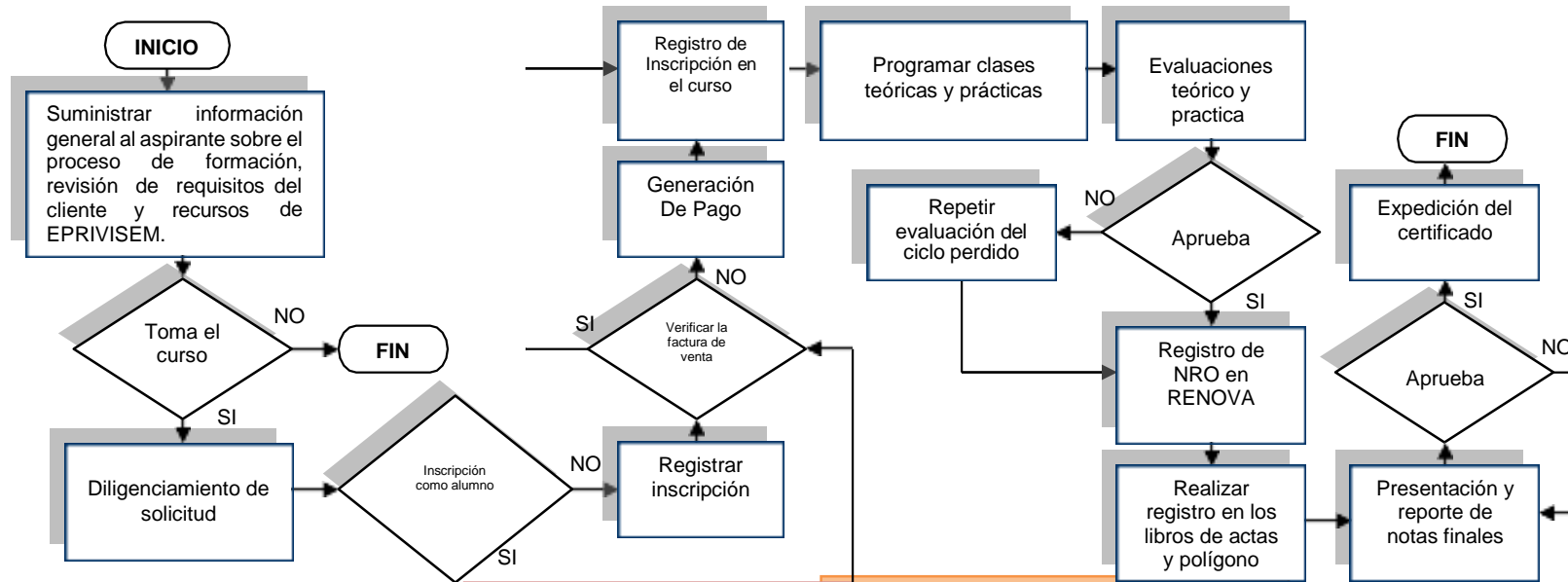
Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó: Jefferson Rojas L.
Revisado por:		

Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda
EPRIVISEM LTDA

PROCESOS
PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

<p>OBJETIVO Suministrar la formación necesaria a los estudiantes buscando su satisfacción.</p>	<p>ALCANCE Aplica desde el suministro de información sobre la formación, hasta la expedición del certificado.</p>	<p>META El 80% de los clientes tenga calificaciones por encima de 4 puntos</p>	<p>INDICADOR Número de clientes satisfechos con calificación por encima de 4 /Numero de encuestas de satisfacción realizadas</p>
---	--	---	---



ENTRADAS / PROVEEDOR

Datos personales/Aspirante Documento de identidad/ Aspirante RENOVA/SuperVigilancia Armamento y municiones / Suministros e infraestructuras Normatividad / Diferentes fuentes Instructores / Gestión Humana PEIS / Direccionamiento estratégico Políticas /direccionamiento estratégico

RECURSOS

- Humanos
- Equipos de oficina
- Papelería general
- Económicos
- Vehículos
- Tecnológicos

SALIDAS

Certificado de seguridad privada /Aspirantes Armamento y municiones para mantenimiento/Suministros e infraestructura Capacitación del personal /Gestión humana Registros / RENOVA, Prestación del servicio Examen teórico y práctico/EPRIVISEM


PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO

P-PS-01 Ingreso de los aspirantes P-PS-02 Teoría P-PS-03 Práctica P-PS-04 Certificación

Elaborado por: Helena Fajardo Y.	Coordinadora ISO	Aprobó: Jefferson Rojas L.
Revisado por:		

Escuela de Vigilancia y Seguridad Privada Madrid Ltda
EPRIVISEM LTDA

FORMATOS
PRESTACIÓN DEL SERVICIO

	MANUAL DE PROCESOS DE APOYO		MPA-02-F-00001		
	ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL		FECHA		VERSION
			DD	MM	AA
			01	05	19
	SOLICITUD DE FOTOCOPIAS		Página 1 de 1		
FECHA:	DIA _____ MES _____ AÑO _____ HORA _____				
No. DE FOTOCOPIAS					
DESCRIPCION DEL DOCUMENTO					
DEPENDENCIA QUE SOLICITA EL SERVICIO					
NOMBRE DEL SOLICITANTE	<hr/> FIRMA				
NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA	<hr/> FIRMA				



EPRIVISEM LTDA

ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA
Resolución No. 20131400061097 del 23 de septiembre de 2013 expedido por la
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Ministerio de Defensa Nacional
NIT. 900.610.290-1

NCI		ACTA DE MATRÍCULA						NR 0: ECSP3003-		
CURSO		NIVEL								
VIGILANCIA		FUNDAMENTACION								
SUPERVISOR		REENTRENAMIENTO								
ESCOLTA		ESPECIALIZACION								
		PROFUNDIZACION								
INICIO:	DD	MM	AAAA	FINALIZO:	DD	MM	AAAA			
NOMBRES Y APELLIDOS:										
CEDULA DE CIUDADANIA:					EXPEDIDA EN:					
LIBRETA MILITAR No.					CLASE:	1ra	2da			
DIRECCIÓN RESEDENCIA:					TEL					
EXONERACIÓN:										
Yo, _____, mayor de edad identificado con al CC.										
No. _____ de _____ por medio de la presente declaración, la cual realizo de manera libre y voluntaria, que asumo por mi cuenta y riesgo los peligros, accidentes o consecuencias que sucedan en relación con mi aprendizaje y/o práctica, relacionados con las actividades realizadas por la instrucción de vigilancia y seguridad privada, por lo tanto exonerado de toda responsabilidad civil, contractual y extracontractual que se pueda generar en caso de emergencia a la Escuela EPRIVISEM LTDA, a su personal administrativo, técnico e instructivo, académico y policía Nacional, cuando algunas actividades se realicen al interior o exterior de las instalaciones o bajo su asesoría.										
Dicha manifestación la hago con base en los artículos 15,2342 y siguientes, 2347 inciso 5, 2356 numeral 1 del código civil colombiano; artículo 83 de la Constitución Nacional, queda sin fundamento jurídico para iniciar de mi parte o la de mis herederos o representantes cualquier tipo de demanda frente a cualquiera de los exonerados durante todo el tiempo de aprendizaje o prácticas. Manifiesto además que he sido informado de forma completa de los riesgos y posibilidades de accidentes que puedan ocurrir en dichas actividades y asumo cualquier riesgo por mi exclusiva cuenta en constancia firmo y doy testimonio de que la información y documentación que consigno en este y adjunto a este documento es veraz, actual y completa autorizo su comprobación y acepto la responsabilidad que me corresponde en caso de que EPRIVISEM LTDA compruebe su falsedad.										
Declaro de manera libre y voluntaria que no padezco de ninguna enfermedad o lesión física o psicológica que me impidan realizar las actividades teóricas y prácticas propias del aprendizaje de la vigilancia y seguridad privada.										
A demás he sido informado y acepto que el tiempo máximo para el desarrollo de mi curso es de (90) noventa días recorridos a partir de la fecha de inicio y que conozco y acepto que la escuela EPRIVISEM LTDA no realiza devoluciones de dinero.										
_____ FIRMA CONFORMIDAD				_____ DIRECTOR ACADEMICO						



EPRIVISEM LTDA

ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA
 Resolución No. 20131400061097 del 23 de septiembre de 2013 expedido por la
 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
 Ministerio de Defensa Nacional
 NIT. 900.610.290-1

ASISTENCIA A CLASES

AREA		FIRMA ALUMNO(A)		
SOCIO HUMANISTICA				
ASPECTOS LEGALES				
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PRIVADA				
AREA TECNICA				
MANEJO DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS				
DEFENSA PERSONAL Y ACONDICIONAMIENTO FISICO				
CONOCIMIENTO DE ARMAS Y TIRO				
ENTREGA DE CERTIFICADOS				
DIPLOMA		CERTIFICADO MATERIAS		FIRMA DE RECIBIDO
SI	NO	SI	NO	

EVALUACION FINAL (marque con X la respuesta correcta)

1. El decreto de la vigilancia privada es: a. 3222/DIC/O2 b. 356/FEB/94 c. 2535/DIC/93 d. 5325/FEB/93	6. Los elementos que componen el fuego son: a. Calor, Oxígeno y H2O. b. Oxígeno, Electricidad y Llama. c. Combustible, Calor y Oxígeno. d. Oxígeno, Calor y Llama.
2. Las modalidades en la vigilancia privada (Art. 6° del decreto Vig. Priv.) son: a. Residencial, corredor, comercial y fija. b. Fija, Transportes de valores, bancaria, y corredor. c. Fija, Móvil, escolta, y transporte de valores. d. Fija, corredor, escolta, y transporte de mercancía.	7. Las relaciones humanas son: a. Una reacción natural. b. Intercambio de comportamiento entre dos y más personas. c. Amabilidad y Carisma. d. Una disciplina para trabajar.
3. El decreto de tenencia y porte de armas es: a. 3525/93 b. 2335/93 c. 2535/93 d. 5325/93	8. Los factores que generan inseguridad son: a. Problemas sociales, desplazamiento. b. Las Bacrim, justicia privada. c. La delincuencia común, y organizada. d. Todas las anteriores.
4. La seguridad privada tiene por objeto: a. Neutralizar delincuentes. b. Disminuir o prevenir el riesgo de amenaza. c. Proteger a los ciudadanos. d. Prestar apoyo a las FF.MM.	9. Para que se disminuya el riesgo se necesitan: a. Oportunidad, Habilidad y deseo. b. Habilidad, claridad y confianza. c. Protección, vigilancia y control. d. Seguridad, habilidad y control.
5. El guarda de seguridad cumple en su puesto: a. Procedimientos. b. Obligaciones. c. Funciones. d. Deberes.	10. Los principios básicos del tiro son: a. Correcta alineación, puntería y disparar. b. Preparación psicológica, concentración, empuñadura, alineación, respiración y acción del dedo sobre el disparador. c. Preparación psicológica, alineación, respiración, y acción del dedo sobre el disparador. d. Empuñadura, alineación y disparar.



EPRIVISEM LTDA

ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA
Resolución No. 20131400061097 del 23 de septiembre de 2013 expedido por la
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Ministerio de Defensa Nacional
NIT. 900.610.290-1

N C I		ACTA DE MATRÍCULA MEDIOS TECNOLÓGICOS				N R O: ECSP3003-		
FUNDAMENTACION		REENTRENAMIENTO						
ESPECIALIZACION		_____						
PROFUNDIZACION		_____						
INICIO:	DD	MM	AAAA	FINALIZO:	DD	MM	AAAA	
NOMBRES Y APELLIDOS:		_____						
CEDULA DE CIUDADANIA:		_____		EXPEDIDA EN:		_____		
LIBRETA MILITAR No.		_____		CLASE:		1ra	2da	
DIRECCIÓN RESEDENCIA:		_____		TELEFONO:		_____		
EXONERACIÓN:								
Yo, _____, mayor de edad identificado con al CC.								
No. _____ de _____ por medio de la presente declaración, la cual realizo de manera libre y voluntaria, que asumo por mi cuenta y riesgo los peligros, accidentes o consecuencias que sucedan en relación con mi aprendizaje y/o práctica, relacionados con las actividades realizadas por la instrucción de vigilancia y seguridad privada, por lo tanto exonero de toda responsabilidad civil, contractual y extracontractual que se pueda generar en caso de emergencia a la Escuela EPRIVISEM LTDA, a su personal administrativo, técnico e instructivo, académico y policía Nacional, cuando algunas actividades se realicen al interior o exterior de las instalaciones o bajo su asesoría.								
Dicha manifestación la hago con base en los artículos 15,2342 y siguientes, 2347 inciso 5, 2356 numeral 1 del código civil colombiano; artículo 83 de la Constitución Nacional, queda sin fundamento jurídico para iniciar de mi parte o la de mis herederos o representantes cualquier tipo de demanda frente a cualquiera de los exonerados durante todo el tiempo de aprendizaje o prácticas. Manifiesto además que he sido informado de forma completa de los riesgos y posibilidades de accidentes que puedan ocurrir en dichas actividades y asumo cualquier riesgo por mi exclusiva cuenta en constancia firmo y doy testimonio de que la información y documentación que consigno en este y adjunto a este documento es veraz, actual y completa autorizo su comprobación y acepto la responsabilidad que me corresponde en caso de que EPRIVISEM LTDA compruebe su falsedad.								
Declaro de manera libre y voluntaria que no padezco de ninguna enfermedad o lesión física o psicológica que me impidan realizar las actividades teóricas y prácticas propias del aprendizaje de la vigilancia y seguridad privada.								
A demás he sido informado y acepto que el tiempo máximo para el desarrollo de mi curso es de (90) noventa días recorridos a partir de la fecha de inicio y que conozco y acepto que la escuela EPRIVISEM LTDA no realiza devoluciones de dinero.								
_____ FIRMA CONFORMIDAD				_____ DIRECTOR ACADEMICO				



EPRIVISEM LTDA

ESCUELA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA MADRID LTDA
 Resolución No. 20131400061097 del 23 de septiembre de 2013 expedido por la
 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
 Ministerio de Defensa Nacional
 NIT. 900.610.290-1

CONTROL DE ASISTENCIA A CLASES MEDIOS TECNOLOGICOS

AREA		FIRMA ALUMNO(A)		
SOCIO HUMANISTICA				
ASPECTOS LEGALES				
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PRIVADA				
AREA TECNICA				
MANEJO DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS				
ENTREGA DE CERTIFICADOS				
DIPLOMA		CERTIFICADO MATERIAS		FIRMA DE RECIBIDO
SI	NO	SI	NO	

EVALUACION FINAL (marque con X la respuesta correcta)

1. Según la definición de la S.V.S.P. que es medio tecnológicos: a. una estrategia de seguridad. b. Una rama de la seguridad. c. Una especialización en seguridad.	6. La seguridad electrónica es: a. El conjunto de elementos eléctricos que refuerzan los sistemas de seguridad. b. El conjunto de actividades implementadas para la administración de medios tecnológicos. c. El conjunto de herramientas que incrementa la seguridad.
2. Cuáles son las actividades implementadas a fines con medios tecnológicos: a. guarda fijo, móvil y escolta en medios tecnológicos. b. guarda, supervisor y escolta en medios tecnológicos. c. operador, técnico Y supervisor en medios tecnológicos.	7. Los sensores infrarrojos detectan el movimiento por medio de: a. Ruido b. Energías caloríficas c. Vibración
3. Cuál es la resolución que regula la especialización en medios tecnológicos: a. 2310 del 2006 b. 2535 de 2006 c. 2600 de 2003	8. Cuál de los siguientes elementos no pertenece a una alarma: a. Sirena b. Tablero de control c. Multiplexor
4. La sigla DVR se define como: a. Video grabador digital b. Grabador de video digital c. Grabadora de video a diario	9. Un circuito de televisión básica consta de: a. Una cámara y un monitor b. Un monitor y un radioteléfono c. Un monitor y un VHS
5. Definición de CCTV: a. Control cerrado de televisión y video b. Control cerrado total de visión. c. Circuito cerrado de televisión.	10. Los detectores de metal funcional por medio de: a. Microondas b. Campos magnéticos c. Ondas milimétricas

HORARIO PRIMERA SEMANA

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
6:50/7:00	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción
7:00/7:50	INDUCCIÓN PATRICIA FAJARDO AULA AUDIOVISUAL	ETICA Y PREVENCIÓN DE ADICIONES CARLOS FAJARDO	DERECHOS HUMANOS Y D.I.H MARIA DOLORES MACIAS	CIDIGO POLICIA Y CODIGO DE CONVIVENCIA CIUDADANA MARIA DOLORES MACIAS	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	CONTROL DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS JOSE EDITH SANCHEZ
07:50/8:40	RELACIONES HUMANAS E INTERPERSONALES CARLOS FAJARDO	ETICA Y PREVENCIÓN DE ADICIONES CARLOS FAJARDO	DERECHOS HUMANOS Y D.I.H MARIA DOLORES MACIAS	CIDIGO POLICIA Y CODIGO DE CONVIVENCIA CIUDADANA MARIA DOLORES MACIAS	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	CONTROL DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS JOSE EDITH SANCHEZ
08:40/9:30	RELACIONES HUMANAS E INTERPERSONALES CARLOS FAJARDO	ETICA Y PREVENCIÓN DE ADICIONES CARLOS FAJARDO	DERECHOS HUMANOS Y D.I.H MARIA DOLORES MACIAS	RELACIONES AUTORIDADES, GRADOS Y DISTINTIVOS FUERZA PUBLICA MARIA DOLORES MACIAS	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	CONTROL DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS JOSE EDITH SANCHEZ
9:30/10:20	RELACIONES HUMANAS E INTERPERSONALES CARLOS FAJARDO	ETICA Y PREVENCIÓN DE ADICIONES CARLOS FAJARDO	DERECHO PENAL Y LABORAL MARIA DOLORES MACIAS	RELACIONES AUTORIDADES, GRADOS Y DISTINTIVOS FUERZA PUBLICA MARIA DOLORES MACIAS	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	CONTROL DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS JOSE EDITH SANCHEZ
10:20/11:10	RELACIONES HUMANAS E INTERPERSONALES CARLOS FAJARDO	NORMAS SUPERVIGILANCIA CLASES SERVICIOS, MODALIDADES Y MEDIOS MARIADOLORES MACIAS	DERECHO PENAL Y LABORAL MARIA DOLORES MACIAS	CONTROL DE ACCESO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	CONTROL DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS JOSE EDITH SANCHEZ
11:10/12:00	MANEJO DE ESTRÉS CARLOS FAJARDO	NORMAS SUPERVIGILANCIA CLASES SERVICIOS, MODALIDADES Y MEDIOS MARIA DOLORES MACIAS	DERECHO PENAL Y LABORAL MARIA DOLORES MACIAS	CONTROL DE ACCESO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	PREVENCIÓN Y MANEJO DE EQUIPOS DE CONTROL DE INCENDIOS JOSE EDITH SANCHEZ
12:00/12:50	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO
12:50/1:40	MANEJO DE ESTRÉS CARLOS FAJARDO		DECRETO 3222/2002 MARIA DOLORES MACIAS	CONTROL DE ACCESO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	PREVENCIÓN Y MANEJO DE EQUIPOS DE CONTROL DE INCENDIOS JOSE EDITH SANCHEZ
1:40/2:30	MANEJO DE ESTRÉS CARLOS FAJARDO	PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	DECRETO 3222/2002 MARIA DOLORES MACIAS	CONTROL DE ACCESO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA UBANER RAMIREZFERNANDEZ	CONOCIMIENTO Y MANEJO DE ARMAS NO LETALES JHON FABIO ROJAS
2:30/3:20	CONSTITUCIÓN NACIONAL MARIA DOLORES MACIAS	PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	DECRETO 3222/2002 MARIA DOLORES MACIAS	CONTROL DE ACCESO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	DECRETO 2535/1993 MARIA DOLORES MACIAS	CONOCIMIENTO Y MANEJO DE ARMAS NO LETALES JHON FABIO ROJAS
3:20/4:10	CONSTITUCIÓN NACIONAL MARIA DOLORES MACIAS	PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	MODUS OPERANDI DELINCUENCIAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	CONTROL DE ACCESO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	DECRETO 2535/1993 MARIA DOLORES MACIAS	CONOCIMIENTO Y MANEJO DE ARMAS NO LETALES JHON FABIO ROJAS
4:10/5:00			MODUS OPERANDI DELINCUENCIAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	CONTROL DE ACCESO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ		CONOCIMIENTO Y MANEJO DE ARMAS NO LETALES JHON FABIO ROJAS
5:00/5:50		ACTUACION ESCENA INCIDENTE LEY 906/2004 MARIA DOLORES MACIAS	MODUS OPERANDI DELINCUENCIAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	REDACCION, METODOLOGIA PARA RECOLECCION DE LA INFORMACION Y TOMA DE DECISIONES UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS JHON FABIO ROJAS	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS JHON FABIO ROJAS
5:50/6:40		ACTUACION ESCENA INCIDENTE LEY 906/2004 MARIA DOLORES MACIAS	MODUS OPERANDI DELINCUENCIAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	REDACCION, METODOLOGIA PARA RECOLECCION DE LA INFORMACION Y TOMA DE DECISIONES UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS JHON FABIO ROJAS	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS JHON FABIO ROJAS
6:40/7:30			REDACCION, METODOLOGIA PARA RECOLECCION DE LA INFORMACION Y TOMA DE DECISIONES UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS JHON FABIO ROJAS	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS JHON FABIO ROJAS	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS JHON FABIO ROJAS

OBSERVACIONES

	LAS CLASES CON RELLENO EN AMARILLO SE DICTAN EN LA AULA 1
	LAS CLASES CON RELLENO EN MORADO SE DICTAN EN EL AULA 1
	TIEMPO LIBRE
	CLASES SE DICTAN EN EL CAMPO PRATICO DE ENTRENAMIENTO DE POLIGONO

CODIGO: F-PS-02 VERSION: 01 PROGRAMACION TEORICO Y PRACTICAS

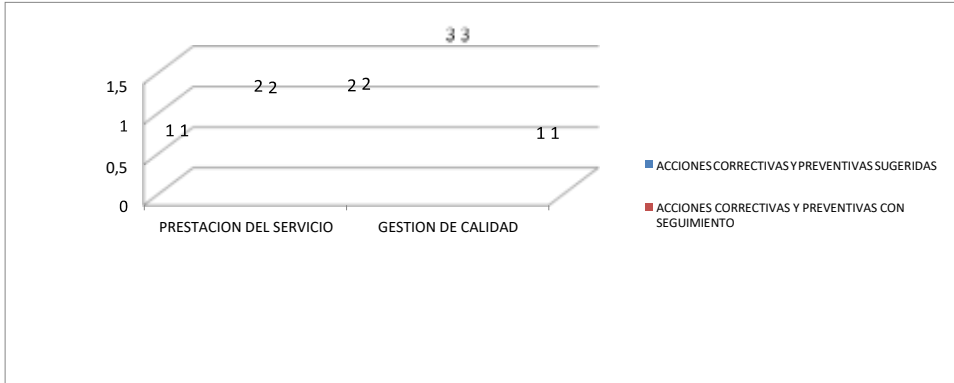
HORARIO SEGUNDA SEMANA

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
6:50/7:00	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción	Entrada de alumnos y reporte en recepción
7:00/7:50		CONOCIMIENTO DEL ENTORNO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN JHON FABIO ROJAS	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIE TE CARLOS FAJARDO	EXAMEN FINAL	DEFENSA PERSONAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ
07:50/8:40		CONOCIMIENTO DEL ENTORNO UBANER RAMIREZ FERNANDEZ	CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN JHON FABIO ROJAS	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIE TE CARLOS FAJARDO	EXAMEN FINAL	DEFENSA PERSONAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ
08:40/9:30			CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN JHON FABIO ROJAS	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIE TE CARLOS FAJARDO	EXAMEN FINAL	DEFENSA PERSONAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ
9:30/10:20			CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN JHON FABIO ROJAS	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIE TE CARLOS FAJARDO	EXAMEN FINAL	DEFENSA PERSONAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ
10:20/11:10			CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN JHON FABIO ROJAS	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIE TE CARLOS FAJARDO	EXAMEN FINAL	DEFENSA PERSONAL UBANER RAMIREZ FERNANDEZ
11:10/12:00			CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN JHON FABIO ROJAS	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIE TE CARLOS FAJARDO	EXAMEN FINAL	CONOCIMIENTO DE ARMAS DE FUEGO CARLOS VALLEJO
12:00/12:50	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO
12:50/1:40						CONOCIMIENTO DE ARMAS DE FUEGO CARLOS VALLEJO
1:40/2:30						EJERCICIO PRACTICO DE TIRO CARLOS VALLEJO
2:30/3:20						EJERCICIO PRACTICO DE TIRO CARLOS VALLEJO
3:20/4:10						EJERCICIO PRACTICO DE TIRO CARLOS VALLEJO
4:10/5:00						EJERCICIO PRACTICO DE TIRO CARLOS VALLEJO
5:00/5:50						EJERCICIO PRACTICO DE TIRO CARLOS VALLEJO
5:50/6:40						EJERCICIO PRACTICO DE TIRO CARLOS VALLEJO
OBSERVACIONES						
	LAS CLASES CON RELLENO EN AMARILLO SE DICTAN EN LA AULA 1					
	LAS CLASES CON RELLENO EN MORADO SE DICTAN EN EL AULA 1					
	TIEMPO LIBRE					
	CLASES SE DICTAN EN EL CAMPO PRATICO DE ENTRENAMIENTO DE POLIGONO					
CODIGO: F-PS-02 VERSION: 01 PROGRAMACION TEORICO Y PRACTICAS						

ASISTENCIA DE PRACTICA		FECHA:					
		HORA INICIO					
		HORA FINAL					
No.	ALUMNO(A)	CEDULA	PUNTAJE				FIRMA ALUMNO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
INSTRUCTOR				COORDINADOR ACADEMICO			

INDICADOR DE GESTION DE CALIDAD

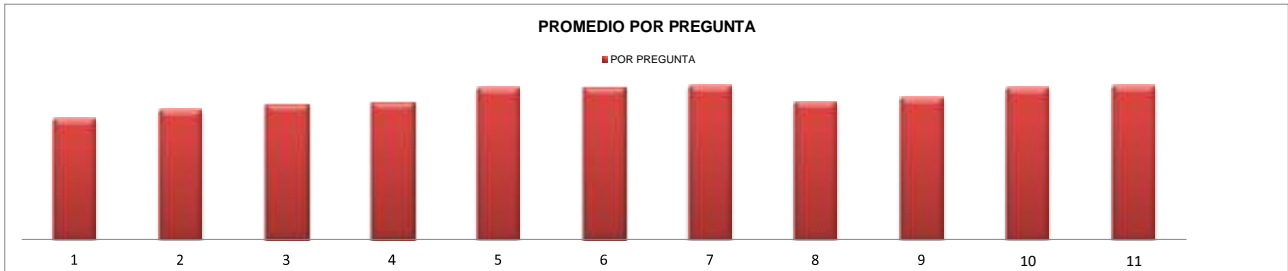
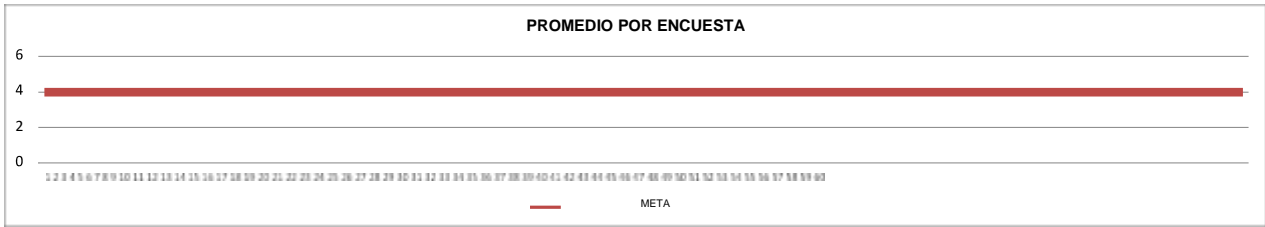
PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SUGERIDAS	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CON SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	META
PRESTACION DEL SERVICIO				100%
GESTION DE CALIDAD				100%



MEDICION DEL INDICADOR		
OBJETIVO	META	INDICADOR
Realizar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que se generen	Lograr que el 90% de las acciones de mejora presentadas tengan seguimiento	Total, de acciones con seguimiento en el periodo/Total de acciones propuestas
RESULTADO DEL MES ANTERIOR	RESULTADO DEL MES ACTUAL	CUMPLIMIENTO
N.A.		

ANALISIS DEL INDICADOR

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



MEDICION DEL INDICADOR		
OBJETIVO	META	INDICADOR
Suministrar la formación necesaria a los estudiantes buscando su satisfacción.	El 80% de las encuestas obtengan una calificación por encima de 4 puntos	Numero de clientes satisfechos con calificación por encima de 4/Numero de encuestas de satisfacción realizadas
RESULTADO ANTERIOR	RESULTADO ACTUAL	CUMPLIMIENTO
N/A		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

ANALISIS

ACCIONES A TOMAR