

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA
ISO 9001:2015 PARA EL CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA
RICAURTE DUITAMA

ALEJANDRA CORREDOR NOVA
LAURA MARCELA RODRIGUEZ GAVIDIA
MIGUEL ESTEBAN RUIZ BENAVIDES

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA
DIVISIÓN DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
TUNJA
2024

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA
ISO 9001:2015 PARA EL CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA
RICAURTE DUITAMA

ALEJANDRA CORREDOR NOVA
LAURA MARCELA RODRIGUEZ GAVIDIA
MIGUEL ESTEBAN RUIZ BENAVIDES

TRABAJO PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTAS EN GESTIÓN Y
DIRECCIÓN DE LA CALIDAD

DOCENTE
CARLOS ANDRES AGUIRRE

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA
DIVISIÓN DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
TUNJA
2024

Nota de aceptación

Firma del presidente de jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Tunja, 09 de agosto de 2024

CONTENIDO

Pág.

<u>INTRODUCCIÓN</u>	8
<u>1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	9
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA	9
1.3 PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.4 ELEMENTOS DEL PROBLEMA	10
1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.5.1 SUB – PROBLEMA	10
1.6 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	10
<u>2 MARCO TEÓRICO</u>	11
2.1 MARCO CONCEPTUAL	11
2.2 MARCO LEGAL	16
<u>3 JUSTIFICACIÓN</u>	19
<u>4 OBJETIVOS</u>	20
4.1 OBJETIVOS GENERAL	20
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
<u>5 ALCANCE</u>	21
<u>6 METODOLOGÍA Y ACCIONES</u>	22
<u>7 CRONOGRAMA</u>	26
<u>8 RESULTADOS</u>	29
8.1 PRIMERA FASE	29
8.1.1 CUESTIONARIO DE LA ORGANIZACIÓN	29
8.1.2 ANÁLISIS BRECHA	30
8.2 SEGUNDA FASE	31
8.2.1 HORIZONTE INSTITUCIONAL	31

8.2.2	ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	32
8.2.3	MATRIZ DOFA.....	34
8.2.4	PESTEL.....	35
8.2.5	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	35
8.2.6	POLÍTICA DE CALIDAD.....	36
8.2.7	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	37
8.2.8	MAPA DE PROCESOS	38
8.2.9	CARACTERIZACIONES	39
8.2.10	EVALUACIÓN DE CALIDAD	40
8.2.11	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	40
8.2.12	AUDITORÍA INTERNA	40
9	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>42</u>
10	<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>44</u>
11	<u>APENDICE.....</u>	<u>48</u>
	APÉNDICE A. CUESTIONARIO DE LA ORGANIZACIÓN	48
	APÉNDICE B. ANALISIS BRECHA.....	48
	APÉNDICE C. HORIZONTE INSTITUCIONAL	48
	APÉNDICE D. ORGANIGRAMA	48
	APÉNDICE E. DOFA.....	48
	APÉNDICE F. PESTEL.....	48
	APÉNDICE G. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS.....	48
	APÉNDICE H. POLÍTICA DE CALIDAD	48
	APÉNDICE I. MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	48
	APÉNDICE J. MAPA DE PROCESOS	49
	APÉNDICE K. FICHAS DE CARACTERIZACIONES ACTUALES.....	49
	APÉNDICE L. PROPUESTA DE FICHAS DE CARACTERIZACIONES.....	49
	APÉNDICE M. EVALUACIÓN DE CALIDAD	49
	APÉNDICE N. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	49
	APÉNDICE O. PROGRAMA DE AUDITORIA.....	49
	APÉNDICE P. RIESGOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	49
	APÉNDICE Q. PLAN DE AUDITORIA	49
	APÉNDICE R. LISTA DE VERIFICACIÓN	50

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Clasificación de categorías en las licencias de conducción	12
Tabla 2 Requisitos legales que rigen el CEA Ricaurte	17
Tabla 3 Metodología.....	22
Tabla 4 Cronograma de actividades a realizar	26
Tabla 5 Resumen de la matriz de partes interesadas	36
Tabla 6 Riesgos identificados según el nivel de riesgo	38
Tabla 7 Mapa de calor.....	38

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Representación del ciclo PHVA de la ISO.....	15
Figura 2 Diagnostico del SGC.....	30
Figura 3 Organigrama.....	33
Figura 4 Estructura Organizacional.....	34
Figura 5 Mapa de procesos	39

INTRODUCCIÓN

El Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama se dedica a formar y capacitar bajo el enfoque de técnicas de conducción y temas complementarios a personas que tienen la necesidad de aprender a conducir y obtener el certificado para solicitar la licencia de conducción. Esta organización está ubicada en la ciudad de Duitama y cuenta con más de 25 años de experiencia, fue creada en 1989 por el señor Héctor Carantón Hernández y luego fue adquirida por el Señor Omar Rodríguez Sanabria en 1997 quien actualmente es el representante legal, con el pasar de los años fueron solicitando al Ministerio de Transporte el permiso para impartir capacitación en otras categorías. Actualmente el Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama está certificada en las categorías A1 y A2 (Motocicleta), B1 y C1 (Vehículos) B2, C2 (Camiones), B3 , C3 (Vehículos Articulados) según la resolución 778 del 23 de octubre del 2023, además cumple con lo exigido por el Ministerio de Educación, Ministerio de Transporte y la Super Intendencia de Transporte y con demás legislación y normatividad vigente. También posee un Certificado de Conformidad según la resolución 3245, en el decreto 1500 el cual determina los requisitos que debe cumplir un Centro de Enseñanza Automovilística (Gavidia, 2009)

La organización dispone de un Sistema de Gestión de Calidad el cual fue diseñado en el año 2011 bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en donde se reflejan todos los procesos que se realizan dentro del centro de enseñanza automovilística, con esto se evidencia que se ha dejado de lado la actualización del sistema debido a que no se cuenta en el momento con el personal que realice el debido seguimiento. Por lo tanto, se propone la actualización del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 teniendo en cuenta los cambios que se han dado en los distintos procesos de la organización.

1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El sector de Centros de Enseñanza Automovilística en el país ha evolucionado durante estos últimos años ya que los procesos implementados van acompañados de herramientas tecnológicas que determina la Súper Intendencia de Transporte con el fin de tener un control y vigilancia para asegurar que los aprendices están siendo realmente capacitados. El Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama ha tenido en cuenta este tipo de cambios para poder desempeñar su labor correctamente y cumplir con la norma, pero ha dejado de lado actualización del Sistema de Gestión de Calidad pues siguen trabajando con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 debido a que no cuenta con personal que le haga control y seguimiento al sistema, esto lleva a desencadenar una desventaja competitiva frente a otras organizaciones y no poder cumplir totalmente la satisfacción del cliente.

1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA

Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama basado en las directrices de la Norma ISO 9001:2015.

1.3 PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama es una organización que brinda el servicio de enseñanza a clientes interesados en aprender a conducir cualquier tipo de vehículo, en el año 2009 el Ministerio de Transporte expidió la Resolución 3245 la cual dice que todos los Centros de Enseñanza Automovilísticos deben implementar el Sistema de Gestión de Calidad para obtener el Certificado de Conformidad y poder ser habilitados, por lo tanto la organización en el año 2011 implemento el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, desde entonces no se ha realizado una actualización del mismo debido a la falta de un responsable, lo cual puede ser una desventaja frente a la competencia en cuanto a la satisfacción del cliente y la eficacia en sus procesos, pues los últimos 10 centros de enseñanza automovilísticos abiertos en la ciudad tiene implementado el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

De lo anterior, la organización quiere brindar un servicio de alta calidad que les permita destacarse frente a la competencia y sobre todo satisfacer completamente las necesidades de los aspirantes, por ello se ha visto en la obligación de actualizar el Sistema de Gestión de Calidad que está regido por Norma ISO 9001:2008 a los requerimientos y actualizaciones de la Norma ISO 9001:2015.

1.4 ELEMENTOS DEL PROBLEMA

- Satisfacción de cliente y ventaja competitiva
- Actualización bajo la Norma ISO 9001:2015
- Concientizar al personal de los procesos acerca del SGC

1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo realizar la actualización del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de enseñanza Automovilista Ricaurte?

1.5.1 Sub – problema

¿De qué manera evaluar el estado en que se encuentra la organización y el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015?

¿De qué forma crear una planeación estratégica para el Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama bajo los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015?

¿Cómo identificar que documentación debe ser actualizada y cuál debe ser creada para dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015?

1.6 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Para llevar a cabo la actualización del Sistema de Gestión de Calidad se realizará una revisión acerca del sistema que está bajo la Norma ISO 9001:2008, con el fin de identificar el punto de partida para la actualización, también se hará un diagnóstico acerca de que numerales debe cumplir la organización según la Norma ISO 9001:2015 teniendo el apoyo de la alta dirección quien va a brindar la información necesaria. Debido a los diferentes procesos que ya tienen establecidos la organización se tendrá en cuenta principalmente los procesos misionales y de acuerdo como se va desarrollando se tendrán en cuenta los procesos estratégicos y de apoyo.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

En Colombia se debe seguir varias directrices que son obligatorias para todos los centros de enseñanza de conducción, se debe tener en cuenta que varios conceptos que se manejan en ese tipo de industria deben regirse también por la legalidad y normas que exige los entes gubernamentales. Para ello, conocer una industria como esta que brinda un servicio de enseñanza, que requiere varios conocimientos no solo teóricos sino prácticos, se debe tener conceptos claros para manejar una información con aspirantes igual y que a la hora de estar en prácticas sea muy clara la información que se brinda.

- Centro de Enseñanza Automovilística

Según el Artículo 12 de la Ley 769 del Código Nacional de Tránsito, un Centro de Enseñanza Automovilística es un establecimiento de carácter privado que tiene como actividad permanente la instrucción de personas que aspiren a obtener el certificado de capacitación en conducción o instructores en conducción.

- Enseñanza

Es la acción de enseñar, método de dar instrucciones o transmitir conocimiento, principios o ideas, en donde se implica la interacción de tres elementos, profesor o instructor, aspirante y el objeto de conocimiento (Bain,2012)

- Formar

Es la actividad que se realiza por medio de la educación de un determinado tema para que en un futuro puedan aplicar prácticamente lo aprendido en el pasado, se forma a una persona en un tema específico cuando se tiene el hábito de estudiar y actualizar ese conocimiento (León, 2007) 1.5.1

- Capacitar

Proporcionar a los aspirantes habilidades y conocimientos que los ayuden a estar más seguros en sus días de clase para que sea más competentes con habilidades diferentes (Herdoiza,2004)

- Satisfacción de Cliente

Proporcionar a los aspirantes habilidades y conocimientos que los ayuden a estar más seguros en sus días de clase para que sea más competentes con habilidades diferentes (Herdoiza,2004)

- Instructor

Es la acción de enseñar, método de dar instrucciones o transmitir conocimiento, principios o ideas, en donde se implica la interacción de tres elementos, profesor o instructor, aspirante o alumno y el objeto de conocimiento (Firigua, Espinosa, Gutiérrez, Perea y Rojas, 2023)

- Aspirantes

Es la persona que se dedica a recibir toda la información del instructor, donde aprender concepto y prácticas diferentes de varias temáticas para obtener su certificado de aptitud de conducción (Bernheim,2011)

- Licencias de Conducción

Documento oficial emitido por las autoridades de tránsito de Colombia que certifica que un conductor cumple con requisitos para conducir un vehículo de manera segura y responsables. Es un requisito legal fundamentado para garantizar la seguridad vial ya que controla y regula el acceso a la conducción, también es un mecanismo para imponer sanciones a conductores infractores (Catillo Melo, 2014)

- Categorías

Las licencias de conducción se clasifican en distintas categorías según el tipo de vehículo y el servicio (Morales,2013).

Tabla 1 Clasificación de categorías en las licencias de conducción

CATEGORIAS						
A Motocicletas	A1	Motocicletas con un cilindraje máximo de 125cc		A2	Motocicletas con un cilindraje superior a 125 CC.	
B Vehículos de servicio particular	B1	Vehículos para transportar hasta 9 pasajeros	B2	Vehículos como camiones rígidos,	B3	Vehículos como tracto camiones o

				busetas y buses		articulados
C Vehículos de servicio público	C1	Vehículos para transportar hasta 9 pasajeros	C2	Vehículos como camiones rígidos, busetas y buses	C3	Vehículos como tracto camiones o articulados

Fuente: Elaboración propia

- Clases Prácticas

Son aquellas que da el instructor de manera mucho más didáctica y clara en donde se fundamenta principalmente que el aspirante llegue a la realidad (Brea, 2010)

- Clases Teóricas

Son aquellas clases que se dan con temas estructurados, donde se brinda la mayor información acerca del tema que se quiere estudiar, son clases muy técnicas y específicas para poner práctica (Romboli, 2019)

- Examen Teórico

Prueba que permite conocer el dominio del vehículo que tiene el aspirante en distintos tipos de terreno, así como en situaciones adversas, también evaluando el respeto de las señales de tránsito, la conducción eficiente y las competencias ciudadanas (Suarez, 2014)

- Certificado de Aptitud de Conducción

La prueba de coordinación física, mental y motriz se realiza de acuerdo con el artículo 3 de la Resolución N ° 12336 del Ministerio de Transporte de 2012, que establece: El certificado de preparación de coordinación física, mental y de movimiento es un documento emitido y firmado por un médico. El cual certifica por las autoridades de transporte que el aspirante desea expedir su licencia, renovarla o recategorizarla cuenta con las habilidades necesarias para conducir el tipo de vehículo que le permita la categoría (Parrallada).

- Vehículos de Enseñanza

Son carros equipados para la enseñanza y práctica de la conducción, según la resolución 3245 de 2009 del Ministerio de Transporte que determina condiciones que deben cumplir este tipo de vehículos (López, 2021)

- SICOV

La Super Intendencia de Transporte implemento el Sistema de Control y Vigilancia, la cual es una herramienta que le permite a la entidad ejercer funciones de inspección, vigilancia y control a aquellos organismos que brindan apoyo a las autoridades de tránsito como Centros de enseñanza Automovilístico (CEA), Centro de Diagnóstico Automotor (CDA) Y Centros de Reconocimiento de Conductores (CRC). (Martinez,2020)

- AULAPP CEA

Plataforma operativa dada por la Super Intendencia de Transporte para llevar una vigilancia y seguimientos a las actividades que realizan los Centros de Enseñanza Automovilísticos, la maneja cuatro aplicaciones (Representante legal, recepcionista, aprendiz e instructor), permite registrar las horas teóricas, prácticas y exámenes proporcionando una visión clara del progreso del aspirante. (Aulapp, 2021)

- RUNT

Registró Único Nacional de Tránsito, es una base de datos que controla distinta información de los vehículos del país, conductores, infracciones de tránsito, accidentes viales y empresas de transporte públicos y privados. Este se encarga de validar información, realiza autorizaciones para trámites y registra actualizaciones (Rojas, 2018)

- Ministerio de Educación

Ente gubernamental que se encarga de garantizar el derecho a la educación que busca la equidad, calidad y efectividad, para una correcta formación de ciudadanos con principios de honestidad y responsabilidad. (Educación, 2016)

- Ministerio de Transporte

Entidad gubernamental que garantiza el desarrollo y la mejora del transporte, tránsito e infraestructura, de manera integral, competente y segura, con el objetivo de incrementar la competitividad del país, la tecnología y un recurso humano comprometido y motivado (Ministerio de Transporte, 2015)

- Super Intendencia de Transporte

Entidad que tiene como finalidad inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte público (Ministerio de Transporte, 2015)

- Código Nacional de Tránsito

Unidad administrativa municipal, distrital o departamental que debe organizar, dirigir el tránsito y transporte en su respectiva jurisdicción, así mismo busca la seguridad de las personas (Arrieta, 2015)

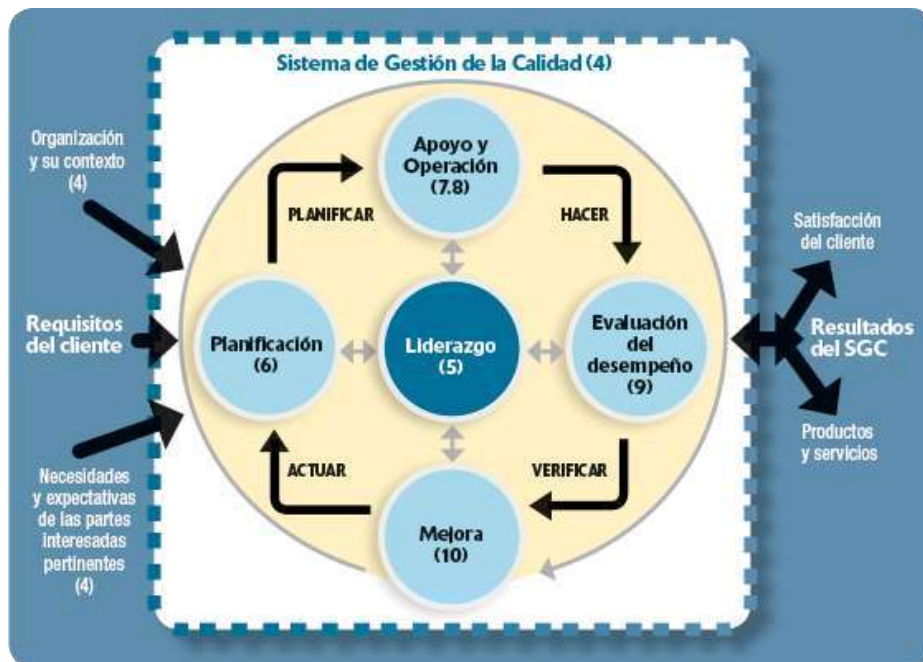
- Calidad

Calidad Conjunto de propiedades indispensable para que un producto o servicio cumpla con los requisitos establecidos.

- Ciclo PHVA

El ciclo PHVA, es unas herramientas para la mejora continua. Consta de 4 etapas las cuales son: Planear, hacer, verificar y actuar.

Figura 1 Representación del ciclo PHVA de la ISO



Fuente: <https://portal.aenormas.aenor.com/revista/330/images/9001-1.png?crc=81937013>

- Proceso

Corresponde a un conjunto de actividades que se llevan a cabo durante la creación y el funcionamiento de productos o servicios con el fin de establecer, garantizar y mantener el nivel de calidad requerido.

- Norma ISO 9001:2015

Norma Internacional la cual se enfoca en consecución de la calidad de una organización mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) la cual establece y determinar los requisitos que una organización debe cumplir para demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos y necesidades del cliente por medio de un enfoque de procesos y el pensamiento basados en riesgos.

- Sistema de Gestión de Calidad

Según la Norma ISO 9001:2015, los sistemas de gestión de calidad unen multitud de actividades en las que una empresa u organización define sus objetivos y define procesos y los medios necesarios para lograr los resultados previstos, incluidas las partes pertinentes como principal medio de toma de decisiones y participación en el sistema.

2.2 MARCO LEGAL

Toda organización que brinde un servicio de enseñanza debe cumplir con varios requisitos legales vigentes, en donde se ve manifestado todos los entes gubernamentales que esta regidos desde el Ministerio de Transporte en conjunto con el Ministerio de Educación para cumplir con toda la legalidad vigente y no incumplir a el estado, para ofrecer un servicio a los aspirantes a clases teóricas y prácticas legales y vigentes. A continuación, en la tabla 1 se expondrán los requisitos legales de leyes, decretos y resoluciones donde el estado rige y hace cumplir las reglas a los centros de enseñanza automovilística. Estos requisitos legales dan una visión de deberes ante el estado y ante el cliente que se deben cumplir para evitar incumpliendo ante la ley:

Tabla 2 Requisitos legales que rigen el CEA Ricaurte

REQUISITOS LEGALES	DESCRIPCIÓN
Ley 1397 de 2010	<p>Esta ley es una de las cuales se modifica la ley 769 en donde exponen todos los requisitos legales de la licencia de conducción con respecto a las categorías y modalidades de conducción.</p> <p>Esta ley nos expone los días de plazo máximos para el examen tanto teórico como práctico que debe cumplir el aspirante, exponiendo todos los requisitos para certificarlo, si no los cumple todas las acciones será impuestas al centro de enseñanza (Congreso de la República, 2010)</p>
Ley 115 de 1994	<p>Se compromete a ser una ley en donde brinde la enseñanza a todo el personal sea público o privado, Seguido de que apoya todos los establecimientos de enseñanza siempre y cuando este regidos por todas las leyes legales vigentes y que los centros de enseñanza esta regularizados y actualizados (Congreso de la República, 1994)</p>
Ley 2283 de 2023	<p>Garantiza completamente el respaldo a los centros de enseñanza automovilístico como métodos de prevención. Cuenta con artículos donde redacta específicamente que llega el instructor y debe contar con serie de conocimientos certificados para brindar este tipo de aprendizajes, nos expone las diferentes capacitaciones y métodos para tomarlas con talleres y prácticas (Congreso de la República, 2023)</p>
Ley 33 de 1986	<p>Por el congreso de la república esta ley tiene varios requisitos que los instructores también deben cumplir para llegar a su labor como docentes de un centro de enseñanza automovilístico, todo instructor debe tener su certificación vigente de lo contrario la organización será sancionada por incumplimiento a la ley (Congreso de la República, 1986)</p>
Ley 105 de 1993	<p>Esta ley cumple con la redistribución del Sistema Nacional del Transporte en donde encamina lo que es transporte público y transporte privado. La participación de cada aspirante en cuanto a las categorías de enseñanza (Congreso de la República, 1993)</p>
Decreto 1538 de 2020	<p>Son todos los requisitos de registros actualizados de los centros de enseñanza de conducción, debe cumplir áreas para realizar las prácticas en su totalidad para generar conocimientos correctos y no supuestos. Los vehículos deben estar debidamente controlados y con mantenimiento correcto (Congreso de la República, 2020)</p>
Decreto 1344 de 1970	<p>Son todas las modificaciones y actualizaciones de leyes anteriores basadas en los centros de enseñanzas y sus requisitos a cumplir, nos brinda conceptos relacionados con tránsito y vías, que se deben tener claro a la hora de tener una organización que ofrezca este tipo de</p>

	servicio de enseñanza. Con el capítulo ligado a las directrices de la licencia de conducción (Congreso de la República, 1970)
Decreto 1500 de 2009	Es el conjunto entre el Ministerio de Educación y el Ministerio de Transporte con el funcionamiento a requisitos legales vigentes para dar el permiso de que la organización sea operando con sus respectivos papeles legalizados y pedir todos los documentos requeridos para hacerlo legal y privado (Congreso de la República, 2009)
Resolución 019360 de 2002	Resolución que expide la ficha técnica del formato único de capacitación para los centros de enseñanza, ellos se deben regir por este certificado y compartirlo a los aprendices, este certificado se expide con su departamento y se codifica específicamente (Congreso de la República, 2002)
Resolución 3245 de 2009	Todo regido por contenidos curriculares, esto debe ser actualizado una cantidad de tiempo determinado, ya que siempre se puede brindar la misma información a los aprendices porque van cambiando las resoluciones, está en especial, da los requisitos de las pruebas teóricas y prácticas (Congreso de la República, 2010)
Resolución 19360 de 2002	Esta resolución básicamente es quien da las directrices para imprimir y sacar los certificados, diligenciamiento y control de este, brinda formato de cómo queda ese certificado para el aspirante (Congreso de la República, 2002)
Resolución 3500 de 2003	Seguido de la materia de expedición y aceptación del certificado por parte del Ministerio de Transporte, es la legalidad de que si se cursó cada tema teórico y práctico (Congreso de la República, 2003)

Fuente: Elaboración propia

3 JUSTIFICACIÓN

El Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama es una de las empresas boyacenses que se dedica a formar y capacitar bajo el enfoque de competencias laborales en técnicas de conducción y temas complementarios a personas que tienen la necesidad de aprender a conducir y obtener su certificado para solicitar su licencia de conducción, cuenta con más de 25 años de experiencia brindando el servicio de enseñanza.

Durante los últimos años, esta organización ha identificado riesgos por parte de la competencia ya que aumento el número de Centros de Enseñanza en la ciudad, pues hasta el año 2012 se mantuvieron 7, de ahí en adelante se fueron creando otros, pero en el año 2020 a la fecha fue el periodo en el que se evidencio mayor habilitación de centros de enseñanza, teniendo en hoy en día en la ciudad de Duitama 16 centros de enseñanza automovilísticos dando como resultado una mayor oferta que demanda, no se conoce con exactitud cuanto centros de enseñanza cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad que contemple los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, pero si deben ser la mayoría ya que para su habilitación deben implementar el Sistema de Gestión de Calidad y gran parte abrieron después de la última edición de la Norma ISO 9001. Por lo tanto, una de las estrategias para que la organización destaque frente a la competencia por su servicio es darle mayor importancia al Sistema de Gestión de Calidad dentro de toda la organización.

En la actualidad el Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008, en su momento se implementó en el año 2011 para dar cumplimiento a la Resolución 3245 de 2009 dada por el Ministerio de Transporte. Desde entonces no se ha realizado una actualización del sistema, por lo tanto, se quiere hacer una propuesta de actualización o transición del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 como estrategia para ser más competitivos.

Para lograr la propuesta de actualización, se evaluará la información y documentación que cuenta hasta ahora la organización para obtener un diagnóstico que permita conocer el punto de partida para iniciar la transición del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015 y con esto la organización dará un gran paso para mejorar la calidad en su servicio.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVOS GENERAL

Diseñar la propuesta de actualización del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad con el que cuenta con la organización según la Norma ISO 9001:2015.
- Identificar los procesos de la organización y complementar la planeación estratégica como punto de partida para la actualización según la Norma ISO 9001.
- Realizar actualización de la documentación ya existente y creación de nuevo documentos para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

5 ALCANCE

Se planea desarrollar en nueve meses una propuesta de actualización del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte de la sede Duitama ya que la organización cuenta con dos sedes, una en Duitama y otra en Tunja, la cual presta servicio de capacitación y formación a conductores en distintas categorías, la organización se encuentra ubicada en la ciudad de Duitama, Boyacá en la dirección Calle 9 N 14ª 31.

Se planea hacer entrega de análisis DOFA, análisis PESTEL, Identificación de partes interesadas, estrategias generadas, matriz de riesgos y oportunidades, actualización de misión y visión, del mapa procesos, de la política de calidad, estructura organizacional y caracterizaciones de procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

6 METODOLOGÍA Y ACCIONES

En la tabla 2 se enseñará la metodología donde se proponen todas las estrategias metodológicas con las se trabajará aplicando ciclo PHVA donde las estrategias generan un entregable para sustentar y demostrar el cumplimiento de los objetivos anteriormente mencionados.

Tabla 3 Metodología

Objetivo Especifico	Estrategias Metodológica	Acciones	Entregable
Diagnosticar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad con el que cuenta la organización	Conocer y comprender la actividad y el sector donde se desarrolla la organización.	P: Recopilar la información que se requiere	Análisis de brecha
		H: Solicitar información a la alta dirección	
		V: Organizar la información	
		A: Revisar si se cuenta con la suficiente información	
	Analizar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad con el que se cuenta	P: Recopilar información	Lista de verificación con los requisitos de la norma
		H: Solicitar información a la alta dirección	
		V: Comparar información recolectada con la Norma ISO 9001:2015	
		A: Revisar y definir información faltante	

Identificar el contexto de la organización y actualizar planeación estratégica	Comprender el contexto de la organización	P: Recopilación de información a alta dirección y fuentes externas	Matriz DOFA	
		H: Realizar entrevista a alta dirección y consultar fuentes externas		
		V: Organizar información en la matriz		
		A: Utilizar información arrojada para generar estrategias		
		Actualización del Organigrama	P: Recopilación de información a alta dirección y fuentes externas	PESTEL
			H: Consultar fuentes externas	
			V: Organizar información	
			A: Revisión de información obtenida	
		Actualización del Organigrama	P: Recopilación de información	Organigrama Actualizado
			H: Realizar serie de preguntas acerca de cargos de la organización	
V: Clasificación de información				
A: Desarrollo de la estructura				
		P: Recopilación de información		

	Actualización de mapa de procesos	H: Realizar serie de preguntas de procesos que se llevan a cabo dentro de la organización V: Clasificación de información A: Desarrollo de la estructura	Mapa de procesos actualizado
	Determinar estrategias	P: Obtener información a partir de la matriz DOFA H: Determinar estrategias generando indicadores V: Analizar estrategias A: Revisar información	Estrategias
Realizar actualización de la documentación ya existente y creación de nuevo documentos para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Actualización de la caracterización de todos los procesos y diseño de nuevos	P: Contextualizar sobre el proceso misional H: Preguntas a alta dirección y al encargado del proceso V: Organizar la información A: Generar actualización de caracterizaciones	Caracterizaciones de procesos actualizados y creación de los procesos nuevos
	Identificar si es necesario la creación de documentos y formatos para la correcta implementación del sistema	P: Identificar la necesidad de nuevos documentos o formatos H: Preguntas a alta dirección y al encargado del proceso V: Organizar la información A: Generar documento	Formato de evaluación de calidad y de proveedores

	Determinar una planificación de auditoría interna para una mejora continua	P: Necesidades y requisitos de la Auditoría interna	Propuesta de auditoría interna con su respectivo programa, plan y lista de verificación.
		H: Recolectar información	
		V: Organizar la información	
		A: Generar programa, plan y lista de verificación	

Fuente: Elaboración propia

7 CRONOGRAMA

Se diseñó un cronograma con el fin de planificar las actividades a realizar del proyecto. Se determinaron 10 actividades las cuales se desarrollaron desde el mes de noviembre del año 2023 hasta la primera semana de julio del año 2024, se determinó el tiempo de acuerdo con el grado de complejidad.

Tabla 4 Cronograma de actividades a realizar

	MES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
A C T I V I D A D	Conocer y comprender la actividad y el sector donde se desarrolla la organización.																												
	Responsable: Todos																												
	Analizar el estado actual de sistema de gestión de calidad con el que se cuenta																												
	Responsable: Laura Rodriguez																												
Construcción de la matriz DOFA																													
Responsable: Todos																													

8 RESULTADOS

8.1 PRIMERA FASE

En la primera fase fue el diagnóstico, esto se realizó por medio un cuestionario con el fin de conocer la organización y un Check list para identificar el estado en que esta el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015.

8.1.1 Cuestionario de la organización

Se diseñó un cuestionario con una serie de preguntas con el fin de conocer la organización acerca de su historia, la actividad principal, si cuentan con planificación estratégica, si tienen implementado el Sistema de Gestión de calidad. etc. Este cuestionario fue impreso y resuelto por el Administrador quien está al pendiente de todos los procesos que se realizan internamente.

En resumen, la organización se llama Centro de Enseñanza Automovilístico Ricaurte Duitama, la cual fue creada en 1989 iniciando con las categorías B1 y C1, hoy en día cuenta con todas las categorías de conducción, su actividad principal es la enseñanza automovilística. El director es Omar Rodríguez Sanabria y Administradora Miryam Stella Gavidia González. En el momento cuentan con su misión, visión y objetivos, en el 2011 implementaron el Sistema de Gestión de Calidad ya que la norma lo exigió, desde entonces no ha sido actualizado. El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con 5 procesos siendo 2 los misionales que son Recepción y Enseñanza, teniendo como alcance solo el proceso de Enseñanza en las categorías A1, A2, B1, B2, C1, C2, B3 Y C3. Consideran que una de las oportunidades de mejora es actualizar el Sistema de Gestión de Calidad y además prestar el servicio de capacitación de instructores lo cual está en proyecto.

Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

- ¿Describa brevemente la historia de la organización?
- ¿Cuántos años lleva en el mercado?
- ¿Cuál es la actividad principal de la empresa?
- ¿Quién es el director y el encargado de la parte administrativa en la organización? ¿Con cuántos empleados cuentan en el momento?
- ¿Cuenta con misión, visión y objetivos?
- ¿Conoce usted las necesidades y expectativas de los clientes?
- ¿Cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad? ¿Hace cuánto lo implemento?
- ¿Tiene actualizado el Sistema de Gestión de Calidad?
- ¿Quién es el encargado o el administrador de la parte administrativa en la organización?
- ¿Tiene hoy en día personal a cargo del Sistema de Gestión de Calidad?

- ¿Usted cree que implementar o actualizar el Sistema de Gestión de Calidad hace la diferencia con la competencia?

Y las respectivas respuestas se pueden encontrar en el [Apéndice A](#).

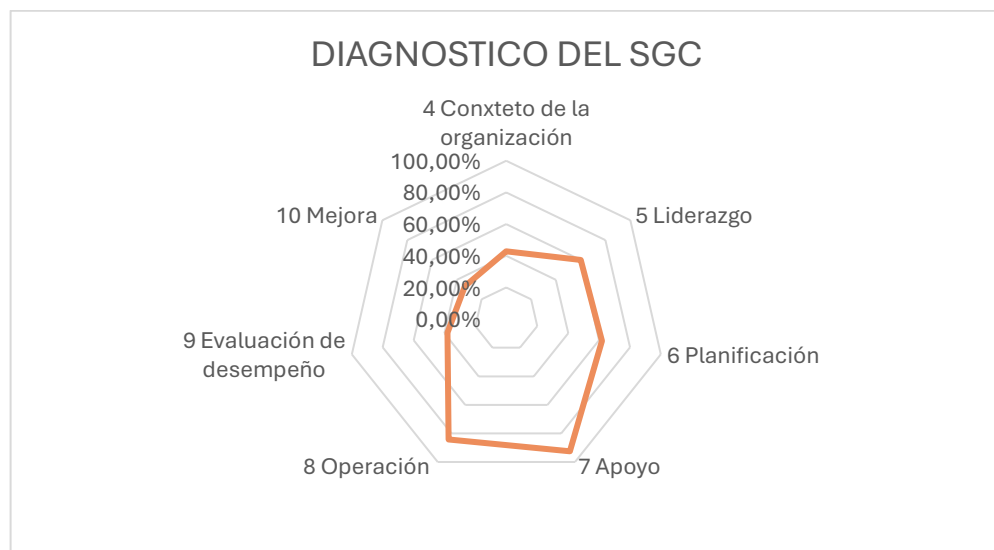
8.1.2 Análisis brecha

El Centro de Enseñanza Automovilístico implemento el Sistema de Gestión de Calidad en el año 2011 según la Norma ISO 9001:2008, desde ese entonces la organización no ha realizado una actualización completa al Sistema de Gestión de Calidad. Por lo tanto, se realizó un diagnóstico para poder observar en qué estado se encontraba.

Para el diagnóstico se diseñó una serie de preguntas por cada requisito de la Norma ISO 9001:2015, teniendo como guía el Análisis de Brecha y la lista de verificación para las auditorías. Para poder completar la lista de verificación y obtener el diagnóstico, se realizó una revisión directa a la información suministrada por la organización, donde se evaluó de 1 a 3 su aplicación siendo el 1 (no aplicado), 2 (Regular) y 3 (Si aplicado), por cada numeral se obtuvo un porcentaje total. En el [Apéndice B](#) se puede observar el documento.

Al final se le dio a conocer al director y administrador el resultado con el que estuvo de acuerdo. En la Figura 2 se puede evidenciar el porcentaje que se alcanzó en cada uno de los requisitos, donde se demuestra que la organización tiene menor aplicación en los requisitos 4. Contexto de la organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 9. Evaluación de desempeño y 10. Mejora

Figura 2 Diagnostico del SGC



Fuente: Elaboración propia

Todo lo anterior se debe a que el Sistema de Gestión de Calidad estaba implementado según la edición del 2008 pues no se identificó un análisis de contexto por medio de una metodología, una matriz de partes interesadas y una evaluación de riesgos y oportunidades, de igual forma al no ser actualizado deja de cumplir con los numerales 9. Evaluación de desempeño y 10. Mejora ya que no se evidenciaron auditorías internas, el seguimiento a indicadores, revisiones por parte de la alta dirección y el registro de acciones de mejora y planes de acción, esto por consecuencia de la falta de un responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 SEGUNDA FASE

La segunda fase se centró en realizar en la planificación estratégica como punto de inicio a la actualización de Sistema de Gestión de Calidad y al mismo tiempo actualización de documentos y creación de otros.

8.2.1 Horizonte Institucional

La organización cuenta con un documento llamado Horizonte Institucional el cual determina su misión, visión y valores de la organización, esto le permite que todas las partes interesadas sepan cual es el objetivo del Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama, como lleva alrededor de 5 años y la visión ya va a cumplir con su tiempo determinado se propone una nueva versión.

La Misión actual de la organización es la siguiente:

“El centro de enseñanza automovilística RICAURTE tiene como misión formar y capacitar bajo el enfoque de competencias laborales en técnicas de conducción y temas complementarios a nuestros usuarios apoyados en nuestros principios de responsabilidad, cumplimiento, satisfacción del cliente, desarrollo institucional, seguridad y salud en el trabajo, para lograr que los ciudadanos tengan una respuesta adecuada, segura y responsable en las distintas situaciones de tránsito en las que se pueda ver inmerso.”

Se propone una nueva versión debido a que la versión actual ya que Norma ISO 9001:2008 va enfocada a desarrollo institucional en conjunto con seguridad y salud en el trabajo, esta versión actualizada de la misión se enfoca en tener sentido de funcionalidad respecto a lo que quiere obtener el cliente, y también lo que el país necesita que son conductores responsables en las vías, la misión de la organización tiene objetivo el pensamiento basado en el cuidado de la ciudadana para lograr formar y capacitar usuarios solidarios en las vías, dándole cumplimiento a la norma y actualización de la Norma ISO 9001:2015. En el siguiente párrafo se puede observar la propuesta.

“El Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama capacita y forma a usuarios que quieran convertirse en conductores bajo el enfoque de competencias laborales, sumando temas complementarios como principios de responsabilidad vial, pensamiento basado en cuidado de la ciudadanía, logrando satisfacer las necesidades de cada uno, para lograr una respuesta segura y responsable en las situaciones de tránsito que puede ser sumido.”

En cuanto a la visión también se propone una nueva versión, la siguiente es la versión actual.

“Convertirnos en el 2025 como el centro de enseñanza automovilística líder en la capacitación de conductores de vehículos y reconocidos en el sector transporte a nivel regional, por nuestra calidad en el servicio, compromiso del recurso humano, uso de las TIC, formación segura y saludable para garantizar que los profesionales de la conducción tengan una cultura de responsabilidad con la seguridad, la salud, la comunidad, el medio ambiente y nuestras demás partes interesadas.”

Debido a que ya está a punto de cumplirse el tiempo en que se estableció, se propone una nueva versión, la cual se enfoca en ser y mantenerse como líder en la región y en momento están iniciando el proceso de implementar la capacitación a personas que desean ser instructores de conducción, para esto deben ser aprobados por el Ministerio de Transporte y de Educación. A continuación, se puede observar la propuesta.

“Aspiramos ser y mantenernos en el año 2030 como el centro de enseñanza automovilística líder en la capacitación de conductores de vehículos en el sector del transporte a nivel regional. Además, obtendremos la habilitación para capacitar a personas que aspiran ser instructores de conducción, respondiendo a una necesidad creciente en el sector. Lograremos esto por medio de excelente personal e infraestructura y el compromiso en la mejora continúa prestando un servicio de calidad que garantice profesionales e instructores de conducción con una cultura responsabilidad, promoviendo un bienestar de la comunidad.”

La anterior información la puede observar en el [Apéndice C](#).

8.2.2 Organigrama y estructura organizacional

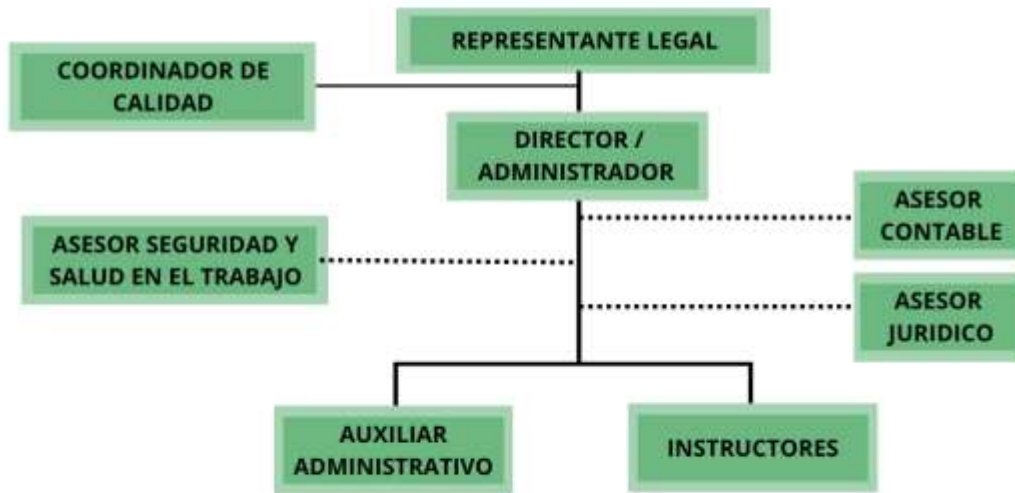
La organización ya tenía establecido un organigrama en cual se identificaban 7 cargos, de igual forma se evidencia que en los últimos años algunas de las actividades como la redacción de contratos o toma de decisiones que involucre la parte legal han sido asesoradas o realizadas por un abogado, por lo tanto, se rediseño el organigrama agregando el cargo de Asesor Jurídico. Se adjunta en la figura 4 el organigrama actualizado al igual que en el [Apéndice D](#).

Figura 3 Organigrama



ORGANIGRAMA

CODIGO: L DE 03
VERSION: 03
VIGENTE: 29/05/2024
PÁGINA: 1 de 1



Calle 8 No. 147 - 31 Duitama
Cel. 3124491062 - 3114765581
Email: ricaurite@yaho.com

Calle 27 No. 09 - 62 Tunja
Cel. 3012312583 - 3533007900
Email: ricauritetunja@yaho.com

Fuente: Elaboración propia

También como mejora se diseñó la estructura organizacional como una propuesta para la organización de cómo pueden llegar a distribuir mucho mejor y más óptimo las funciones y responsabilidades por niveles desde representante legal hasta los instructores, dando el cumplimiento cada uno de los manuales de funciones donde forman parte de cada proceso. La estructura organizacional está regida desde las más altas jerarquías hasta los instructores en donde el proceso está enfocado tanto a recepción como el proceso de enseñanza, todo va de la mano. Se puede observar en la figura 4.

Figura 4 Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración propia

8.2.3 Matriz DOFA

Comprender el contexto de la organización es una de las principales actividades para darle un punto de partida a la actualización del Sistema de Gestión de Calidad, debido a que la organización no contaba con una metodología que les permitiera comprender el contexto. Se tomó la decisión de diseñar una matriz DOFA en la cual se identificaron 10 fortalezas, 7 debilidades, 6 oportunidades y 7 amenazas, dando cumplimiento al requisito *4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto*.

Después de tener la DOFA ya elaborada se realizó una serie de combinaciones para elaborar estrategias con el fin de aprovechar aquellas fortalezas y oportunidades con las que cuenta la organización y convertir las debilidades y amenazas a favor de esta. En total se generaron 15 estrategias las cuales se evaluaron de 1 a 5, siendo 5 el valor de más importancia o impacto. A continuación, se presentan las 5 estrategias seleccionadas:

- Maximizar el uso de redes sociales y marketing digital para lograr un impacto mayor al público y captar mayor número de clientes.
- Implementar cursos de seguridad vial, manejo defensivo y mercancías peligrosas con el fin de generar un ingreso adicional y posicionar el CEA, esto con el apoyo de la alta dirección creando alianzas con empresas de transporte que tengan la necesidad de formar a sus conductores.

- Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los procesos lo cual se vea reflejado en los resultados del CALE por la excelente servicio prestado y empresas de transporte quieran crear convenios.
- Mitigar las demoras dadas en el proceso del aspirante por causas de ineficiencias del programa o plataformas.
- Revisar semestralmente el cumplimiento de requisitos legales y normativos para lograr una correcta imagen frente al SICOV de la Super Intendencia de Transporte y evitar una sanción.

En el [Apéndice E](#) se encuentra orientada y completa la DOFA, las estrategias relacionadas con la misma y su calificación en conjunto con los objetivos estratégicos.

8.2.4 PESTEL

Una de las metodologías que se utilizan para dar cumplimiento al requisito *4.1 Comprensión de la organización y de su contexto* es la Matriz PESTEL la cual permitió identificar aspectos externos de carácter político, económico, social / cultural, tecnológico, ecológico y legal. De acuerdo con esto, los aspectos que pueden llegar a afectar negativa o positivamente la organización son:

- CALE (Centro de Apoyo Logístico de evaluación), organismos que se encargará de realizar los exámenes teóricos y prácticos de conducción para obtener licencia de conducción y quienes evaluarán los CEAS, se encuentra como factor legal
- Con base a todo lo establecido en el sector económico la inflación hace parte del aumento de tarifas en un porcentaje significado como puede ser en la licencia de conducción.
- La competencia es muy grande genera desbalances y podría bajar la demanda.
- La velocidad en que la tecnología puede llegar a evolucionar proceso de aprender a conducir y los vehículos.

Así como la matriz DOFA como esta aportaron para la construcción de la Matriz de Riesgos y Oportunidades. En el [Apéndice F](#) puede observar la Matriz PESTEL completa.

8.2.5 Matriz de partes interesadas

Se realizó la matriz de partes interesadas la cual le da cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015 en el requisito *4.2 Comparación de las necesidades y expectativas de*

las partes interesadas, este se ejecutó por medio de una matriz donde se evaluó el nivel de influencia de 1 al 5, siendo 1 con menor influencia y 5 mayor influencia. Se determinó el nivel de excelencia según el criterio de una de las integrantes de ya que tuvo la oportunidad de participar en el proceso de recepción y consultar con la administradora. En el [Apéndice G](#) se describe su necesidad, expectativa y el manejo que se le da, en total se identificaron cuatro partes interesadas internas y ocho partes externas.

A continuación, en la tabla 4, se observa un resumen de la matriz de partes interesadas donde se demuestra que la mayor influencia son los empleados de nómina, directivos, la sede de Tunja, los aspirantes y la plataforma Aulapp. Es recomendable que la organización le de seguimiento a estas partes ya que son las que permiten que los procesos tengan un excelente desempeño y se vea reflejado en la satisfacción de cliente.

Tabla 5 Resumen de la matriz de partes interesadas

	PARTE INTERESADA	INFLUENCIA
INTERNAS	Empleados de nómina	5
	Empleados por prestación de servicio	3
	Directivos	5
	Sede Tunja	5
EXTERNAS	Aspirantes	5
	Proveedores	3
	Organismo de tránsito	3
	Plataforma Aulapp	4
	Agencia Nacional de Seguridad Vial	3
	Competidores	3
	Paynet	3
	Federación Nacional de Centros de Enseñanza Automovilísticos	2

Fuente: Elaboración propia

8.2.6 Política de Calidad

A continuación, se observa en primer lugar la política de calidad ya que tienen establecida y la segunda la propuesta.

“Consiste en entregar un servicio de capacitación en conducción, normas de tránsito en el sector transporte, y el firme compromiso con los Clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas a través de un equipo de personas competentes y motivadas con la incorporación de mejora continua de nuestros procesos basándonos en los principios definidos en los objetivos.”

Se observó la necesidad de modificar la política de calidad ya que la palabra “consiste” limita la intención de esta, además se agregó el nombre de la organización, se enfocó según la misión y se tiene presente no solo cumplir las necesidades del cliente sino también las necesidades de las partes interesadas, ya que son pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad, además se nombran los recursos necesarios para poder prestar un servicio alto en calidad

En el siguiente párrafo se observa la política de calidad con su respectiva modificación:

“El Centro de Enseñanza Automovilístico Ricaurte presta sus servicios para capacitar y formar conductores en técnicas de conducción y temas complementarios en todas sus categorías (A1, A2, B1, C1, B2, C2, B3 ,C3), con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas a través de un personal calificado, vehículos e infraestructura en perfectas condiciones, cumpliendo con los requisitos legales vigentes y otras normas, e incorporando una mejora continua en nuestros procesos.”

Los objetivos de calidad algunos se modificaron con el fin de que estén alineados con la política de calidad establecida y los ítems del requisito 6.2.1. Se puede observar tanto la política de calidad en versión anterior como la política de calidad y sus objetivos en el [Apéndice H](#).

8.2.7 Matriz de riesgos y oportunidades

La organización tenía implementado el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 pero no contaba con una metodología que identificara los riesgos y oportunidades, por lo tanto, para dar cumplimiento al numeral 6. *Acciones para abordar riesgos y oportunidades se diseñó una matriz de riesgos y oportunidades*, estos riesgos y oportunidades fueron identificados en el numeral 4.1 Contexto de la organización gracias a la DOFA y PESTEL, también durante el desarrollo de esta.

En total fueron identificados 17 riesgos los cuales se clasificaron según la parte legal, el mercado, la percepción de servicio, la operativa, los vehículos e infraestructura, el personal, la innovación, la contable y la información. A cada uno se le definió su medida de mitigación y sus acciones para aprovechar como oportunidades. En la tabla 5 se puede observar la cantidad de riesgos según su nivel y la matriz completa la puede observar en el [Apéndice I](#).

Tabla 6 Riesgos identificados según el nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD DE RIESGOS
Riesgo Bajo	5
Riesgo Moderado	8
Riesgo Severo	3
Riesgo Catastrófico	1

Fuente: Elaboración propia

El nivel de riesgo fue evaluado de forma cuantitativa según el siguiente mapa de calor de riesgos diseñado, donde se tiene en cuenta la probabilidad de que el riesgo ocurra dentro de la organización y el impacto que este puede llegar a tener dentro de esta.

Tabla 7 Mapa de calor

NIVEL DE RIESGO		Probabilidad						
		Baja	1	Media	2	Alta	3	
Impacto	Baja	1	R. Minino	1	R. Bajo	2	R. Moderado	3
	Media	2	R. Bajo	2	R. Moderado	4	R. Severo	6
	Alta	3	R. Moderado	3	R. Severo	6	R. Castrofico	9

Fuente: Elaboración propia

8.2.8 Mapa de procesos

La organización ya le daba cumplimiento al requisito 4.4.1 del numeral 4.4 *Sistema de Gestión de Calidad* ya que tiene su mapa de proceso donde se identifica 2 procesos de dirección, 2 misionales y 2 apoyo.

Teniendo en cuenta la última de edición de la Norma ISO 9001 se observa que se debe realizar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente por lo tanto para dar cumplimiento al requisito 8.4 se rediseña el mapa de procesos donde se implementa un proceso llamado Gestión de Compras, el cual se encarga de toda la parte de proveedores de productos o servicios que son necesarios para el desempeño de los otros procesos, de igual forma también se identifica que no hay proceso de todas las actividades administrativas que apoyan para el desarrollo de los procesos misionales por lo tanto se adiciona el proceso llamado Gestión administrativa y de Talento Humano y por último se unifican los proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Vial ya que el Decreto 1252 de 2021 exige que deben trabajar de manera articulada.

En la Figura 3 se puede evidenciar el mapa de procesos de la organización actualizado y en conjunto con el [Apéndice J](#).

Figura 5 Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia

8.2.9 Caracterizaciones

La organización ya daba cumplimiento al numeral 4.4 *Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos*, pues ya contaba con una ficha de caracterización de cada uno de los procesos de dirección, gestión de calidad, recepción, enseñanza y mantenimiento, donde está definido objetivo, responsable, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, indicador, alcance y recursos, los cuales se pueden observar en [Apéndice K](#).

De acuerdo con las fichas anteriores revisadas, se propone hacer una modificación clasificando las actividades de los procesos según el ciclo PHVA como se trabaja todo el Sistema de Gestión de Calidad y la norma, de igual forma se propone mencionar los riesgos que arrojaron la matriz de riesgos y oportunidades, por último, los requisitos legales que le aplican a cada uno. Esto con el fin de que, si entra nuevo personal al proceso, la ficha de caracterización le dará a conocer cómo se desarrolla el proceso y que aspectos debe tener en cuenta para la efectividad de

este. Las fichas de caracterización actualizadas y nuevas se pueden observar en el [Apéndice L](#).

Debido a que se identificaron nuevos procesos de apoyo los cuales son Gestión Administrativa y de Talento Humano, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Vial y Gestión de Compras se diseñaron sus fichas de caracterización implementando las modificaciones, cabe resaltar que se siguió con el mismo diseño que contaba la organización.

8.2.10 Evaluación de calidad

La evaluación de calidad es una de las propuestas que se le plantea a la organización para identificar si su equipo de trabajo tiene conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad, antes de aplicar esta evaluación es importante que el responsable del sistema realice una capacitación al personal nuevo y antiguo con el fin de dar a conocer su importancia.

Este mecanismo permite darle cumplimiento al requisito *5.2.2 Comunicación de la política de calidad, 5.3 Roles, responsabilidades u autoridades de la organización y 7.3 Toma de Conciencia* ya que ayuda a evaluar y retroalimentar el conocimiento que el personal tiene frente al Sistema de Gestión de Calidad esto con el fin de que toda la organización este comprometido con la mejora del servicio. para tener propuestas para mejorar el servicio, tenerlo presente. Se adjunta en el Apéndice M la propuesta a evaluación de calidad.

8.2.11 Evaluación de proveedores

Al implementar el Sistema de Gestión de Calidad lleva a la organización a direccionarse hacia la mejora continua, se crea un documento o formato con el nombre de evaluación de proveedores, con el objetivo de evaluar, seleccionar y dar seguimiento del desempeño de proveedores a través de criterios determinados según las necesidades , asegurándose de que todos los procesos, los productos y los servicios que se suministran de forma externa, no afecte negativamente la capacidad que tiene la organización, para entregar sus servicios de forma coherente para sus clientes, de esta forma se tiene un control y se le da cumplimiento al requisitos *8.4 Control de los procesos, productos y servicio suministrados externamente*. El documento se puede observar en el [Apéndice N](#).

8.2.12 Auditoría interna

De acuerdo con el diagnóstico, uno de los requisitos más débiles dentro del Sistema de Gestión de Calidad, que ya se tenía implementado dado por el numeral 9. *Evaluación de Desempeño*, ya que no había un seguimiento al sistema, ni auditorías internas, lo cual es un factor que influye en la mejora continua de la organización. Por lo tanto, se propone un programa de auditoria el cual está enfocado

principalmente en el proceso de enseñanza con el fin de detectar fortalezas, debilidades y posibles no conformidades del proceso. En el [Apéndice O](#) se puede observar que se definió el objetivo, el alcance y los criterios a evaluar, se tomó una fecha tentativa en el mes de noviembre entre el 5 y 6 ya que es una temporada baja lo cual no afectará en ningún proceso si es el caso. También se identificaron los riesgos de auditoría con su respectivo plan de acción, donde se puede observar en el [Apéndice P](#).

En cuanto a Plan de auditoría se definió el mismo objetivo, alcance y criterio a evaluar, se especifica que el orden en que se realizará la auditoría, este se puede también observar en el [Apéndice Q](#). Por último, se diseñó su respectiva lista de verificación la cual se puede ver en el [Apéndice R](#).

9 CONCLUSIONES

El Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama se encontró en un estado del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008, donde su Horizonte Institucional que está conformado por misión, visión y valores está fundamentada en un tiempo espacio a corto plazo con meta específica y una visión de mejoramiento del proceso, por lo tanto, se propuso una nueva versión de este documento ya que ya que debe tener misión y visión estratégica ante la competencia del mercado.

Se evidenció en el cuestionario que se realizó que el Sistema de Gestión de Calidad no está basado en la última edición de la Norma ISO 9001:2015, si no está basado en la versión anterior y este no se ha actualizado debido a la falta de personal en el cargo de Coordinador de Calidad desde el año 2011. De acuerdo con lo anterior se realizó un diagnóstico donde se evidenció que en los requisitos en que más se debía trabajar era el 4. Contexto de la Organización, 6. Planificación, 9. Evaluación de Desempeño y 10. Mejora, Lo cual se logró ya que se realizó la matriz de DOFA y PESTEL para comprender la organización, de esta53s se proponen 5 estrategias que la organización debería tener en cuenta para destacar frente a la competencia, también se identificó la influencia que tiene las partes interesadas en la organización y se realizó la matriz de riesgos y oportunidades cada uno con sus respectivas medidas de mitigación y de aprovechamiento. Por último, se propuso el programa y plan de auditoría interna con su respectiva lista de verificación.

En cuanto a la actualización de documentos, se rediseño el mapa de procesos debido a que se identificaron nuevos procesos como la gestión de compras que este es muy importante ya que la norma exige que debe haber un control de proveedores y la gestión administrativa y talento humano pues se realizan varias actividades que apoyan a los procesos misionales, también se rediseño el organigrama puesto que hay un nuevo cargo que es el Asesor Jurídico, de igual forma se da un propuesta de estructura organizacional y por ultimo las fichas de caracterización se modificaron, organizando las actividades según el ciclo PHVA para una mejor comprensión, y agregando riesgos y requisitos legales del mismo modo se crearon las fichas de caracterización de los nuevos procesos. De igual forma se crearon dos formatos el primero una evaluación de calidad con el fin de aplicarla al personal para evaluar y retroalimentar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos y el segundo la evaluación de proveedores con el objetivo de seleccionar al proveedor más adecuado y darle seguimiento.

Por último, se propone al Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte de Duitama contratar un responsable en el proceso de Gestión de Calidad para que haya un correcto seguimiento al Sistema de Gestión puesto que le va a permitir a la organización tener una mejora continua y satisfacer completamente las

necesidades de los clientes destacando en la competencia. Además, aportaría al proceso de cumplir la visión que es ser reconocido a nivel regional.

10 BIBLIOGRAFÍA

Arrieta Rodríguez, J. C. (2015). *Comunicación e interacción en el Código Nacional de Tránsito* (Bachelor's thesis, Universidad Piloto de Colombia). <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/974/00002081.pdf?sequence=1>

Autoantioquia. (2022). ¿En qué consiste el examen de aptitud conducción? <https://www.autoantioquia.edu.co/examen-de-aptitud-conduccion/>

Bain, K. (2012). ¿Qué es la buena enseñanza? *Revista de Educación*, 4(4), 63-74. https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/85/148

Bernheim, C. T. (2011). El constructivismo y el aprendizaje de los estudiantes. *Universidades*, (48), 21-32. <https://www.redalyc.org/pdf/373/37319199005.pdf>

Brea, P. C. (2010). La importancia de las clases prácticas para el alumnado en biología y geología. *Granada: Revista digital*. https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_27/PATRICIA_CASERMEIRO_2.pdf

Catillo Melo, M. (s.f.). Gestión Ministerio de Transporte, renovación licencias de conducción. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12681>

Celman de Romero, S. (1994). La tensión teórica-práctica en la educación superior. http://dspace5.filo.uba.ar/bitstream/handle/filodigital/4914/Romero%20.pdf?sequence=1&isAllo_wed=y

Decreto 1344 de 1970. Por el cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre. 4 de agosto, 1970. DO núm. 33.139. (Col.). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1513>

Decreto 1500 de 2009. Por el cual se establecen los requisitos para la constitución, funcionamiento y habilitación de los Centros de Enseñanza Automovilística, se determina su clasificación y se dictan otras disposiciones. 29 de abril, 2009. DO núm. 47.336. (Col.). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=122417>

Firigua, C. M., Espinosa Villanueva, L. N., Gutiérrez García, L. M., Perea Paredes, N., & Rojas Martínez, N. V. (2023). Diseño de un programa preventivo de desórdenes musculoesqueléticos (DME) para instructores de conducción del Centro de Enseñanza Automovilística CEA Auto Stop. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/12404>

León, A. (2007). Qué es la educación. *Educere*, 11(39), 595-604. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-49102007000400003&script=sci_abstract&tlng=pt

Ley 33 de 1986. Por la cual se modifica el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. 6 de febrero, 1986. DO núm. 37.336. (Col.). <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1589853>

Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación. 08 de febrero, 1994. DO NUM. 41.214. (Col.). https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ley 1397 de 2010. Por medio de la cual se modifica la Ley 769 de 2002. 14 de julio, 2010. DO núm. 47.770 (Col.). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1397_2010.html

Ley 2283 de 2023. Por medio de la cual se modifica la Ley 769 de 2002, se reglamenta la actividad de los organismos de apoyo al tránsito, garantizando el buen funcionamiento de los Centros de Enseñanza Automovilística (CEA), como mecanismo de prevención y amparo de la siniestralidad vial, y se dictan otras disposiciones. 5 de enero, 2023. DO núm. 52.268. (Col.). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2283_2023.html

López, M. E. C., & Mendoza, L. P. V. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 88-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977>

Martínez Beltrán, D. C. (2013). Influencia de los centros de enseñanza automovilísticos en el conocimiento de los conductores en las vías en cuanto a normatización. <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/49>

Ministerio de Educación. (s.f.). PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL – PEI. <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-79361.html>

Ministerio del Transporte. (2011). *¿Qué es el Ministerio de Transporte?* <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/259/que-es-el-ministerio-de-transporte/>

Morales Garzón, V. N. (2013). Influencia de las academias de conducción en el comportamiento de los ciudadanos al momento de conducir por las vías de Bogotá. <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/48>

Parallada, E. R., & de Navacerrada, P. (s.f.). DEL CONDUCTOR HABILITADO AL CONDUCTOR CAPACITADO. http://www.institutoivia.com/cisev-ponencias/formacion_seguridad_ev/Efa_Rimoldi.pdf

Resolución 019360 de 2002. "Por la cual se adopta el formato único del Certificado de Capacitación que utilizarán los Centros de Enseñanza Automovilística y se establece el procedimiento para su elaboración, distribución, impresión, diligenciamiento y control". 30 de diciembre, 2002. DO núm. 45.050. (Col.). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8587#13>

Resolución 003500 de 2003. "Por la cual se toma una medida en materia de expedición y aceptación de certificados de enseñanza automovilística". 09 de junio, 2003. DO núm. 45.214. (Col.). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8292&dt=S>

Resolución 3245 de 2009. Por la cual se reglamenta el Decreto 1500 de 2009 y se establecen requisitos para la habilitación de los Centros de Enseñanza Automovilística. 21 de julio, 2009. DO núm. 47.418. (Col.). [Resolución 3245 de 2009 Ministerio de Transporte \(alcaldiabogota.gov.co\)](#)

Rincón, J. S., & Puentes, J. A. (2015). Centro de enseñanza automovilística rally: perdurabilidad a través del sistema de gestión de calidad. <https://repository.urosario.edu.co/bitstreams/08b07fba-09d0-4230-a690-ee32c1ec53aa/download>

Rojas, D. C. (s.f.). El desarrollo del Registro Único Nacional de Tránsito-RUNT en los organismos de tránsito nacionales. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/bc100f14-583a-460c-9fa2-905c9c63d045/content>

Aulapp. (s. f.). <https://clases.aulapp.co/>

Romboli, S. (2019). Innovación vs tradición en las clases prácticas de Derecho Constitucional: cuándo y cuánto es necesario ampliar la mirada. <https://helvia.uco.es/handle/10396/18537>

Suárez Fuentes, R. (2014). Modelo de evaluación para el mejoramiento del ejercicio práctico del examen estatal en la carrera de Licenciatura en Enfermería. *La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de La Habana.* <https://tesis.sld.cu/index.php?P=FullRecord&ID=825>

Super Intendencia de Transporte. (2015). PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES. SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No VJ-VAF-SA-013-2014. https://www.ani.gov.co/sites/default/files/hiring/14222/396/pliegos_de_condiciones_vj-vaf-sa-013-2014_proyecto.pdf

Super Intendencia de Transporte. (2022). Supertransporte publica resultados de la consultoría que estudia la contratación del Sistema de Control y Vigilancia – SICOV, en los términos de la ley 2050 de 2020. <https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/10838/supertransporte-publica-resultados-de-la-consultoria-que-estudia-la-contratacion-del-sistema-de-control-y-vigilancia--sicov-en-los-terminos-de-la-ley-2050-de-2020/>

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31. https://www.academia.edu/download/44275060/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

11 APENDICE

APÉNDICE A. CUESTIONARIO DE LA ORGANIZACIÓN

<https://drive.google.com/file/d/1h56l-fEAnzSLqT-WLLLw1MJwo1YNKToO/view?usp=sharing>

APÉNDICE B. ANALISIS BRECHA

<https://drive.google.com/file/d/1nY2fFAITASYEJXsXSw1kkUtgyucbWVYZ/view?usp=sharing>

APÉNDICE C. HORIZONTE INSTITUCIONAL

https://drive.google.com/file/d/1DfouMEnHyf3zPWbu_FmqxvcGllqiMGV1/view?usp=sharing

APÉNDICE D. ORGANIGRAMA

https://drive.google.com/file/d/1HGYDuFtLK_Snx71b4oI8X_YntfgbwGMx/view?usp=sharing

APÉNDICE E. DOFA

<https://drive.google.com/file/d/1m53UG-gN1W2SF6g30G0RU9SkR3239uJv/view?usp=sharing>

APÉNDICE F. PESTEL

<https://drive.google.com/file/d/18hzMFIVr2asoOOBIDbXZ1M1Jm78tKB29/view?usp=sharing>

APÉNDICE G. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

<https://drive.google.com/file/d/1xjwwSwgOxz2C0Swta6ZH7MpnEWQvRP9P/view?usp=sharing>

APÉNDICE H. POLÍTICA DE CALIDAD

<https://drive.google.com/file/d/1XUUYrnAODn9PECKBjqRYe3q9i4uwgHbQ/view?usp=sharing>

APÉNDICE I. MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

https://drive.google.com/file/d/1dsX938-CjFv1kH3_P2Y1G4TTn2p-d6Ta/view?usp=sharing

APÉNDICE J. MAPA DE PROCESOS

<https://drive.google.com/file/d/1TVdNKOSoyky4Qgmqbe6vZBV5pSylyAf9/view?usp=sharing>

APÉNDICE K. FICHAS DE CARACTERIZACIONES ACTUALES

<https://drive.google.com/file/d/1Yrxdd9XBQo8nkwu4oTEmxPPPMqB-fUEK/view?usp=sharing>

APÉNDICE L. PROPUESTA DE FICHAS DE CARACTERIZACIONES

https://drive.google.com/file/d/1nM4JIX_O3KROa7ae-p2ahDuDoe9e631E/view?usp=sharing

APÉNDICE M. EVALUACIÓN DE CALIDAD

<https://drive.google.com/file/d/1K7hSjZ4ngoV16R6a5C8qX49TTSFIZfoJ/view?usp=sharing>

APÉNDICE N. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

<https://drive.google.com/file/d/1SQ99WSeCNqFAEOF7fZJyHr0o9eHD5MwS/view?usp=sharing>

APÉNDICE O. PROGRAMA DE AUDITORIA

https://drive.google.com/file/d/1pLTEBxkhflMR_o00WI60XE066r7aSIG_/view?usp=sharing

APÉNDICE P. RIESGOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

<https://drive.google.com/file/d/1IK0T7xcPPAdshb56Q2mi6T1q0bDBsQsd/view?usp=sharing>

APÉNDICE Q. PLAN DE AUDITORIA

https://drive.google.com/file/d/1jyE_TG5oJL2SWv8gZCxNWE3NDybGrQno/view?usp=sharing

APÉNDICE R. LISTA DE VERIFICACIÓN

<https://drive.google.com/file/d/1T066aOjEQPVSMpVmRKcZB5oCY0VyCWrO/view?usp=sharing>

CUESTIONARIO DE CONTEXTUALIZACIÓN

Se diseña y se aplica este cuestionario con el fin de que los estudiantes de la Especialización en Dirección y Gestión de Calidad de la Universidad Santo Tomas Seccional Tunja puedan conocer la organización.

DATOS DE ESTUDIANTES

Alejandra Corredor - Laura Rodriguez - Esteban Ruiz

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE	Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama
ACTIVIDAD	Enseñanza Automovilística
DIRECTOR	Omar Rodríguez Sanabria
QUIEN RESPONDE	Miryam Stella Gavidia
CARGO QUIEN RESPONDE	Administrador

PREGUNTAS

¿Describa brevemente la historia de la organización? ¿Cuántos años lleva en el mercado?

El cea Ricaurte Duitama, fue creado en 1989 con la categoría B1 y C1, luego en 2003 se autorizó la categoría A2 motocicleta y en febrero del 2006, se autorizó la categoría C2 para vehículos rígidos, y a la vez calificada en conformidad según decreto 1500 por INCOTEC, a la fecha en 2021 autorizó más categoría C3, cumpliendo más de 29 años en la enseñanza automovilística

¿Cuál es la actividad principal de la empresa a la cual se dedica?

Enseñanza Automovilística

¿Quién es el director o encargado de la parte administrativa en la organización?

Director - Representante Legal Omar Rodríguez
Administrador: Miryam Stella Gavidia González

¿Con cuántos empleados cuenta en el momento?

5

¿Cuenta con misión, visión y objetivos? (Planeación estratégica)

Misión = SI
Visión = SI

<p>¿Conoce usted las necesidades y expectativas de los clientes?</p> <p>Si, Actualmente saber conducir es una necesidad para las personas y desde los 16 años es una actividad que se puede enseñar y esta autorizada.</p>
<p>¿Cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad? ¿Hace cuanto lo implemento? ¿Tiene actualizado el SGC?</p> <p>Cuenta un SGC → Si Implementado → 2011 Actualizado → NO</p>
<p>¿Por qué tomo la decisión de implementar el Sistema de Gestión de Calidad?</p> <p>Al ser un Centro de Enseñanza, hay una norma de facto que exigía tener un sistema de gestión de calidad implementado, al realizarlo nos dimos cuenta que además de cumplir con la exigencia se organizaba la empresa notablemente.</p>
<p>¿Tiene hoy en día personal a cargo del SGC? Si responde NO ¿Por qué?</p> <p>NO, en la fecha de la exigencia (personal) encargado de la administración tomó cosas en gestión de la calidad. Pero se observa que de todas maneras falta conocimiento para tenerlo actualizado.</p>
<p>¿Usted cree que implementar o actualizar el SGC hace la diferencia con la competencia?</p> <p>Si, porque el sistema de gestión de calidad le ayuda a la organización estar en la mejora continua.</p>
<p>Recuerda ¿Cuál es el alcance del SGC?</p> <p>Si, Implementar SGC en la prestación del servicio en formación de técnicas de conducción en las categorías A1, A2, B1, C1, C2, C3</p>

¿Puede nombrar los procesos con los que cuenta la organización?

- direccionamiento estratégico
- Calidad
- Recuperación
- Entrenamiento
- Mantenimiento

¿Cuáles fortalezas y debilidades cuentan la organización?

Fortalezas

- Tener todas las categorías autorizadas
- Tener más de 25 años en el mercado
- Instructores capacitados y técnicos en Seguridad
- Vehículos modernos

Debilidad

- Competencia desleal en la ciudad de Durango
- Manejo de redes sociales actualmente

¿En cual de las actividades de la empresa le gustaría mejorar o que oportunidades de mejora tiene presente que ha aplicado?

- Mejorar el SGC
- Al tener todas las categorías autorizadas nos permite implementar la capacitación a instructores y actualmente esta en proyecto para secretaría de educación sea aprobado

REALIZADO POR:	ALEJANDRA CORREDOR - LAURA RODRIGUEZ - ESTEBAN RUIZ	FECHA	6/04/2024
-----------------------	---	--------------	-----------

NIVEL DE APLICACIÓN:	1	No aplicado	2	Regular	3	Si aplicado
Para obtener un puntaje final se debe sumar los puntos obtenidos en cada item, luego este se divide en la puntuación mas alta que cada item puede obtener, por ejemplo la puntuacion mas alta del numeral 4 es de 15 por lo tanto se divide el resultado obtenido sobre 15, obteniendo un porcentaje.						

REQUERIMIENTOS		VALORACIÓN			OBSERVACIÓN		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		1	2	3			
4.1	¿Cuenta con metodología para la compresión organización en aspectos internos y externos?	X			No se ha realizado la compresión de la organización		
4.2	¿Cuenta con metodología para la compresión de necesidades y expectativas de las partes interesadas? A la cual se le hace su respectivo seguimiento.	X			No cuentan con una matriz de partes interesadas		
4.3	¿Tiene determinado el alcance del sistema de gestión de calidad?			X	Si, solo el proceso de enseñanza el cual es misional		
4.4	¿Cuenta con mapa de proceso?		X		Si se tiene, pero no cuenta con los nuevos procesos de apoyo como compras o proveedores, SV y recursos humanos.		
	¿Cuenta con la caracterización de cada uno de los procesos, en el cual se evidencie recursos, responsabilidades, autoridades, riesgo, oportunidades y desempeño?		X		Si se tiene, revisar para actualizar y desarrollar los faltantes		
PUNTOS		21	2	4	3	PUNTAJE TOTAL	42,86%
			9				

5. LIDERAZGO		1	2	3	OBSERVACIÓN
5.1	¿Cuenta con un responsable del sistema de gestión de calidad?	X			No cuenta con una persona responsable que dirija, controle y actualice el SGC
	¿La alta dirección se compromete a transmitir apoyo y compromiso al personal?			X	
	¿Tiene destinado un presupuesto para los recursos del sistema de gestión de calidad?	X			

5.1	¿Se cuenta con metodología la cual permite conocer los requisitos del clientes, legales y demás, de igual forma donde se identifique los riesgos y oportunidaes?	X			No cuenta con una matriz de partes interesadas			
	¿Se realiza una revisión por la alta dirección anualmente y de igual forma hay una rendición de cuentas por parte de los responsables?	X						
5.2	¿Cuenta con su politica de calidad?			X				
	¿La política de calidad esta alineada a la misión, visión, valores y objetvos de la organización?			x				
	¿Existe relación entre la política y los objetivos de calidad?			x				
	¿La política de calidad es comunicada y comprendida por todas las partes interesadas, esta disponible para todos?	x						
5.3	¿La alta dirección es responsable del SGC junto a lo demás actores o responsables de los procesos?	x						
PUNTOS		30		6	0	12	PUNTAJE TOTAL	60,00%
				18				

6. PLANIFICACIÓN		1	2	3	OBSERVACIÓN			
6.1	¿Se cuenta con una metodología que permita identificar y comprender los riesgos y oportunidades?	X						
	¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	X						
6.2	¿Se han establecidos objetivos los cuales esten alineados con la politica y se encuentren documentados?			X				
	¿Los objetivos son medibles?			X				
	¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de objetivos?	x						
	¿Cuenta con los recursos y la gestión necesaria para alcanzar los objetivos?			X				
6.3	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?	X						
PUNTOS		21		4	0	9	PUNTAJE TOTAL	61,90%
				13				

7. APOYO		1	2	3	OBSERVACIÓN
7.1	¿ Ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para gestionar el sistema?			x	
	¿Cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?			X	
	¿Se cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?¿Se le realiza su adecuado mantenimiento?			X	
	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos y el servicio?			X	
	¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?		x		
	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos y servicios de la organización?	X			
7.2	¿Se ha determinado las competencias necesarias de las personas para realizar actividades correspondientes?			X	
	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas?			x	
	¿Existes evidencias de las competencias necesarias y de seguimiento?		x		
7.3	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?	x			
7.4	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	x			
	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	x			
7.5	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?			x	

7.5	¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?		x		
	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?		x		
	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?		x		
	¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?		x		
PUNTOS		40	4	12	21
			37		PUNTAJE TOTAL
					92,50%

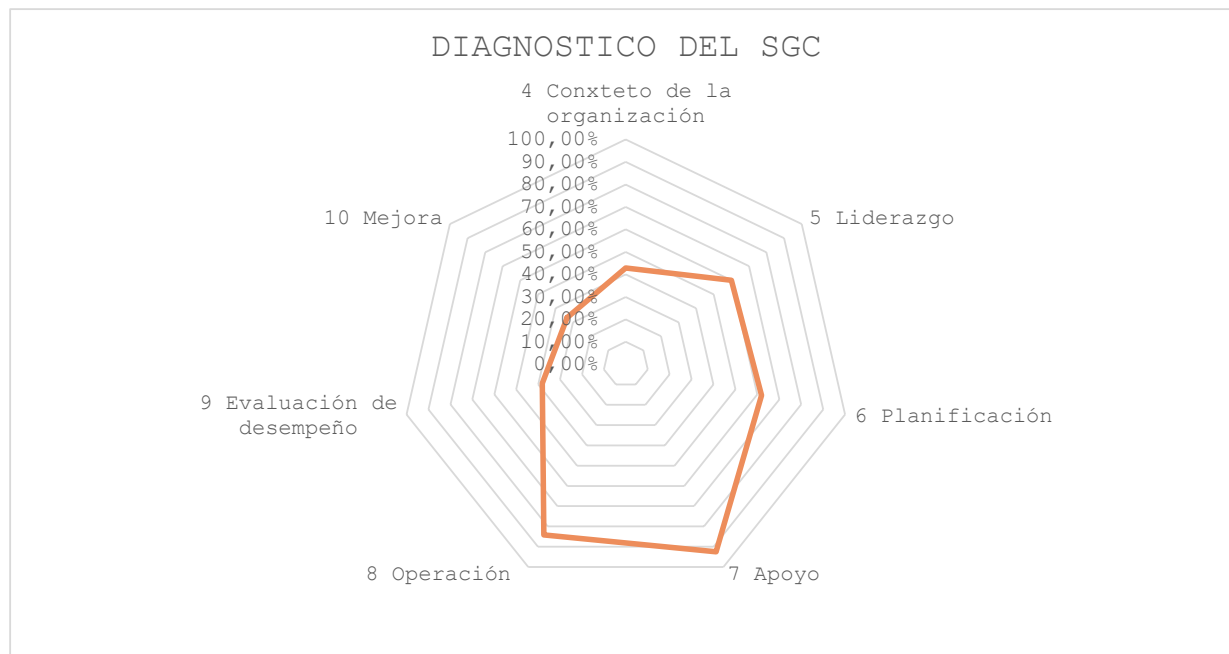
8. OPERACIÓN		1	2	3	OBSERVACIÓN
8.1	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?		X		
8.2	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?			X	
	¿Se adaptan el servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas, requisitos legales y reglamentarios?			X	
	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?			X	
8.3	¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?	X			
	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?	X			
	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	X			
	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?	X			
	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?	X			

8.3	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?	X					
8.4	¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?	X					
	¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	X					
	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	X					
	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	X					
8.5	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	X					
	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	X					
	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?			X			
	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?			X			
	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?			X			
	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	X					
8.6	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?		X				
PUNTOS		63	31	4	18	PUNTAJE TOTAL	84,13%
			53				

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		1	2	3	OBSERVACIÓN	
9.1	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	X				
	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?		X			
	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	x				
9.2	¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados?	x				
	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?	x				
9.3	¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?	x				
	¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?	x				
PUNTOS		21	6	2	0	PUNTAJE TOTAL
			8			38,10%

10. MEJORA		1	2	3	OBSERVACIÓN	
10.1	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?		x			
10.2	¿La organización controla y corrige las no conformidades?		x			
	¿La organización conserva evidencia de la no conformidad y de las acciones tomadas?	x				
10.3	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	x				
	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?	x				
PUNTOS		21	3	4	0	PUNTAJE TOTAL
			7			33,33%

RESUMEN DEL DIAGNOSTICO		
4	Contexto de la organización	42,86%
5	Liderazgo	60,00%
6	Planificación	61,90%
7	Apoyo	92,50%
8	Operación	84,13%
9	Evaluación de desempeño	38,10%
10	Mejora	33,33%



MISIÓN

El centro de enseñanza automovilística RICAURTE tiene como misión formar y capacitar bajo el enfoque de competencias laborales en técnicas de conducción y temas complementarios a nuestros usuarios apoyados en nuestros principios de responsabilidad, cumplimiento, satisfacción del cliente, desarrollo institucional, seguridad y salud en el trabajo, para lograr que los ciudadanos tengan una respuesta adecuada, segura y responsable en las distintas situaciones de tránsito en las que se pueda ver inmerso.

VISIÓN

Convertirnos en el 2025 como el centro de enseñanza automovilística líder en la capacitación de conductores de vehículos y reconocidos en el sector transporte a nivel regional, por nuestra calidad en el servicio, compromiso del recurso humano, uso de las TIC, formación segura y saludable para garantizar que los profesionales de la conducción tengan una cultura de responsabilidad con la seguridad, la salud, la comunidad, el medio ambiente y nuestras demás partes interesadas.

PRINCIPIOS

Centro de Enseñanza Automovilística RICAURTE Duitama, que profesamos son honestidad, liderazgo, creatividad e innovación, responsabilidad y formación para el trabajo.

AUTONOMÍA, Despertar en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal.

HONESTIDAD, Manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas. Ceñidos en la verdad y la justicia.

LIDERAZGO, Impulsamos el desarrollo de líderes integrales, capaces de transformar el presente y hacer realidad nuestra visión.

CREATIVIDAD e INNOVACION, Anticipamos las necesidades y deseos de nuestros clientes para crear formas nuevas y rentables de satisfacción.

RESPONSABILIDAD, Trabajar con excelencia los asuntos encomendados, velando por la efectividad personal y de equipo en el logro final de resultados.

FORMACIÓN PARA EL TRABAJO, mediante la enseñanza de conocimientos técnicos, habilidades y competencias laborales para el desempeño en el área de la conducción de vehículos automotores, y la formación en valores que le permitan a nuestro educando el desarrollo individual y social.

MISIÓN

El Centro de Enseñanza Automovilística Ricaurte Duitama capacita y forma a usuarios que quieran convertirse en conductores bajo el enfoque de competencias laborales, sumando temas complementarios como principios de responsabilidad vial, pensamiento basado en cuidado de la ciudadanía, logrando satisfacer las necesidades de cada uno, para lograr una respuesta segura y responsable en las situaciones de tránsito que puede ser sumido.

VISIÓN

Aspiramos ser y mantenernos en el año 2030 como el centro de enseñanza automovilística líder en la capacitación de conductores de vehículos en el sector del transporte a nivel regional. Además, obtendremos la habilitación para capacitar a personas que aspiran ser instructores de conducción, respondiendo a una necesidad creciente en el sector. Lograremos esto por medio de excelente personal e infraestructura y el compromiso en la mejora continua prestando un servicio de calidad que garantice profesionales e instructores de conducción con una cultura responsabilidad, promoviendo un bienestar de la comunidad.

PRINCIPIOS

Centro de Enseñanza Automovilística RICAURTE Duitama, que profesamos son honestidad, liderazgo, creatividad e innovación, responsabilidad y formación para el trabajo.

AUTONOMÍA, Despertar en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal.

HONESTIDAD, Manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas. Ceñidos en la verdad y la justicia.

LIDERAZGO, Impulsamos el desarrollo de líderes integrales, capaces de transformar el presente y hacer realidad nuestra visión.

CREATIVIDAD e INNOVACION, Anticipamos las necesidades y deseos de nuestros clientes para crear formas nuevas y rentables de satisfacción.

RESPONSABILIDAD, Trabajar con excelencia los asuntos encomendados, velando por la efectividad personal y de equipo en el logro final de resultados.

FORMACIÓN PARA EL TRABAJO, mediante la enseñanza de conocimientos técnicos, habilidades y competencias laborales para el desempeño en el área de la conducción de

vehículos automotores, y la formación en valores que le permitan a nuestro educando el desarrollo individual y social.

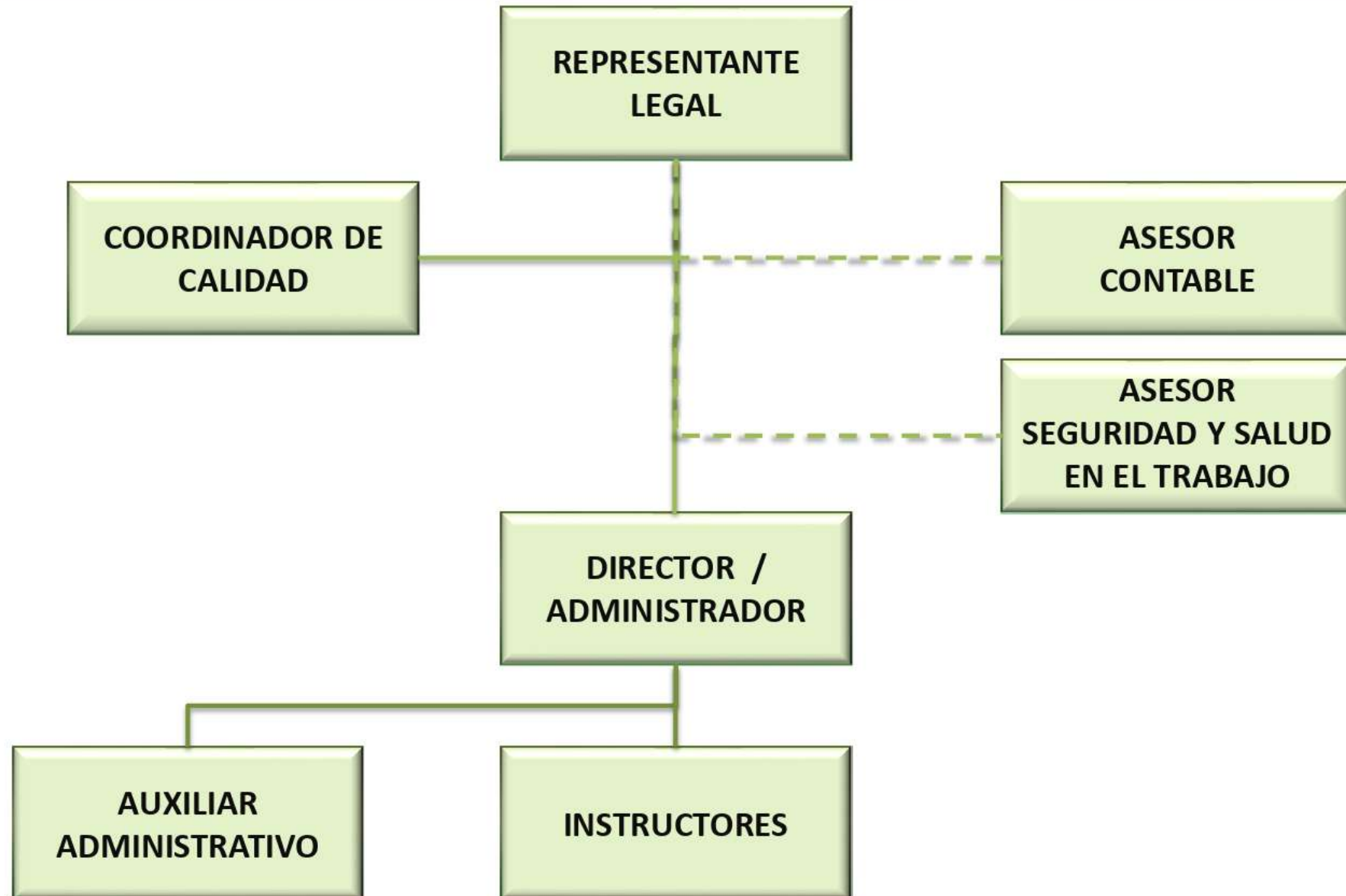
ORGANIGRAMA

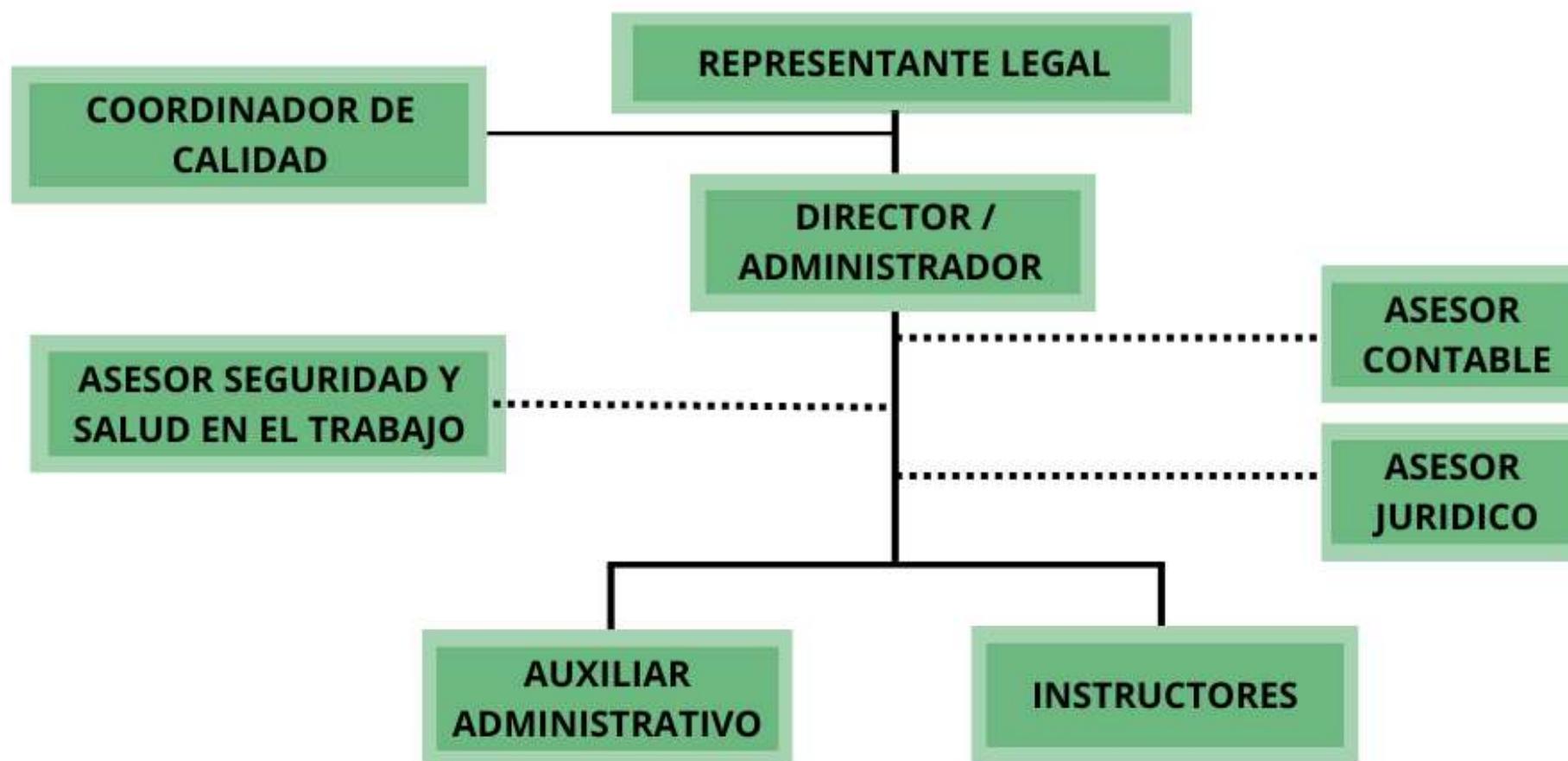
CODIGO: L DE 01

VERSION: 2

VIGENTE DESDE: 01/12/2016

PÁGINA: 1 de 1





ANALISIS INTERNO		ANALISIS EXTERNO		
FORTALEZAS	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
1	Existe compromiso y liderazgo de alta dirección, promoviendo un ambiente laboral sano que permite el desarrollo de actividades de forma eficiente.	Poco aprovechamiento de redes sociales como método de publicidad y marketing	Creación de Centros de Apoyo Logístico de Evaluación - CALE quienes tendrán la función de evaluar a los conductores, de forma escrita y práctica quienes posteriormente se entregará un certificado adicional que permita sacar licencia de conducción. Además cada año se publicará tipo Ranking que clasificará a los CEAS y permitirá conocer el desempeño de estos y será una herramienta fundamental por el aspirante para elegir el mejor CEA.	El CALE tienen un costo adicional, por lo tanto lleva a los aspirantes a destinar más dinero para poder obtener la licencia. Teniendo como consecuencia reusarse a obtener su licencia de conducción por los altos costos.
2	Se cuenta con una experiencia de más de 25 años en el mercado dando confianza a los usuarios.	Falta de actualización en el Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Documental.	Los avances tecnológicos en vehículos para movilidad segura, herramientas que permiten transmitir conocimiento de una manera didáctica y simuladores o juegos que dimensionen la realidad de conducir.	El número de CEAS que se encuentran en la ciudad, teniendo como resultado una mayor oferta que demanda.
3	Gran porcentaje de los aspirantes son referidos por otros que están en el proceso o ya han finalizado.	Falta de material de apoyo que se entregaba a los aspirantes.	El impacto que tiene el movimiento de redes sociales y el marketing digital para aumentar la visibilidad y atraer al público.	La falta de lealtad por parte de la competencia perjudicando el mercado debido a la variabilidad de precios
4	Se cumple con todas las leyes, regulaciones y normativas vigentes dadas por el Ministerio de Transporte, Superintendencia de Transporte Y Agencia Nacional de Seguridad Vial.	Comunicación en el equipo de trabajo.	Material de apoyo que brinda la Agencia Nacional de Seguridad Vial y la plataforma Aulapp	Falta de estandarización de precios en cuanto al servicio que prestan los CEAS
	Flota de vehículos modernos los cuales están adecuados según la norma, cumpliendo con su respectivo mantenimiento.	Falta de capacitación al personal acerca del Sistema de Gestión de Calidad.	Crear alianzas con empresas de transporte que desean capacitar a sus conductores.	Fallas en la plataforma Aulapp que puede llegar a afectar el proceso del aprendiz.

MATRIZ DOFA

5	Instalaciones amplias y adecuadas según la norma.	Poca innovación y uso de herramientas tecnológicas en las clases teóricas.	Impartir cursos de seguridad vial, manejo defensivo y mercancías peligrosas a conductores de profesión.	El aumento descontrolado de nuevas tecnologías podrían ser una amenaza para el servicio.
6	Implementamos diferentes métodos de pago para beneficio de los aspirantes.	Demora en atención al aspirante debido a ineficiencias de los programas o plataformas utilizadas.	El Sistema de Control y Vigilancia-SICOV es una herramienta que le permite a la Superintendencia de Transporte ejercer sus funciones de inspección, vigilancia y control frente al servicio que prestan los CEAS con el fin de garantizar una correcta formación de conductores	Demora por parte de la Secretaría de Tránsito al inscribir los aspirantes en el RUNT (Registro Único de Nacional de Tránsito) y expedición de licencias de tránsito.
7	Se cuenta con personal calificado tanto como instructores y aux. administrativo para asegurar un buen servicio.	Reacción del personal en ocasiones por factores laborales y personales que lleva a prestar una mala atención.		Condiciones económicas, como la volatilidad económica puede afectar la capacidad de los aspirantes en cancelar un curso de conducción, el aumento de valor de gasolina o vehículos
8	Se utiliza distintas metodologías de enseñanza lo cual genera confianza al aspirante.			
9	Se vela por el cumplimiento de todo lo pactado el día de la inscripción, entregando un certificado de aptitud de conducción legal y correcto.			
10	Se cuenta con todas las categorías de conducción.			

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Alejandra Corredor - Laura Rodriguez - Esteban Ruiz CARGO: Estudiantes de Posgrado	NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:

MATRIZ DE ESTRATEGIAS

CÓDIGO: MTZ GC 01

VERSIÓN: 01

VIGENCIA DESDE: 04/03/2024

PÁGINA: 1 de 2

N°	COMBINACIÓN	ESTRATEGIA F.O (FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES)	IMPORTANCIA (1a 5)	SELECCIONADA
1	F2 - F3 - O3	Aprovechar nuestra experiencia de 25 años y la confianza que ya se tiene establecida en nuestros clientes por medio de uso de redes sociales y marketing digital creando contenido educativo y de valor que permita captar nuevos clientes.	5	
2	F1 - O5 - O6	Implementar cursos de seguridad vial, manejo defensivo y mercancías peligrosas con el fin de generar un ingreso adicional y posicionar el CEA, esto con el apoyo de la alta dirección creando alianzas con empresas de transporte que tengan la necesidad de formar a sus conductores.	4	X
3	F11 - O1	Analizar en determinando tiempo las metodologías de enseñanza de cada una de las categorías de conducción con el fin de garantizar una correcta formación del aspirante	3	
4	F4 - O7	Revisar anualmente el cumplimiento de requisitos legales y normativos para lograr una correcta imagen frente al SICOV de la superintendencia de transporte y evitar una sanción.	3	X
5	F5 - F6 - F8 - O1	Aprovechar el personal capacitado, flota de vehículos e instalaciones para formar conductores que representen en la prueba del CALE la calidad del servicio que se prestan en el CEA	4	

N°	COMBINACIÓN	ESTRATEGIA F.A (FORTALEZAS Y AMENAZAS)	IMPORTANCIA (1a 5)	SELECCIONADA
6	F1 - F2 - A2	Destacar en el mercado por ser un CEA con experiencia que presta un servicio de calidad frente a otros	4	
7	F9 - A6	Adaptar las nuevas tecnologías a nuestras metodologías de enseñanza	4	
8	F8 - F10 - A3 - A4 - A8	Aprovechar nuestras fortalezas de cumplimiento y personal calificado nos permitirá diferenciarnos en un mercado competitivo y afectado por la volatilidad económica	5	
9	F10 - A7	Informar al aspirante siempre que se evidencia una falla en plataformas externas o entes externos que afecten el cumplimiento de lo pactado inicialmente	3	

MATRIZ DE ESTRATEGIAS

N°	COMBINACIÓN	ESTRATEGIA D.O (DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES)	IMPORTANCIA (1a 5)	SELECCIONADA
10	D1 - O3	Maximizar el uso de redes sociales y marketing digital para lograr un impacto mayor al público y captar mayor número de clientes	5	X
11	D2 - O1 - O7	Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los procesos lo cual se vea reflejado en los resultados del CALE por la excelente servicio prestado y empresas de transporte quieran crear convenios	5	X
12	D2 - O7	Implemetar nuevas metodologias que vayan de la mano de los avances tecnologicos para brindar una formación mas efectiva a los aspirantes	3	X

N°	COMBINACIÓN	ESTRATEGIA D.O (DEBILIDADES Y AMENAZAS)	IMPORTANCIA (1a 5)	SELECCIONADA
13	D1 - A2	Maximizar el uso de redes sociales y marketing digital para sobresalir frente a la competenciaa creando contenido de valor	5	X
14	D3 - A2	Implementar estrategias de fidelización de clientes para mantener e incrementar la demanda	4	
15	D7 - A5 - A7	Mitigar las demoras dadas en el proceso del aspirante por causas de ineficiencias del programa o plataformas	4	

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

COMBINACIÓN	ESTRATEGIA	OBJETIVO
D1 - O3	Maximizar el uso de redes sociales y marketing digital para lograr un impacto mayor al público y captar mayor número de clientes	Incrementar el número de aprendices inscritos
F1 - O5 - O6	Implementar cursos de seguridad vial, manejo defensivo y mercancías peligrosas con el fin de generar un ingreso adicional y posicionar el CEA, esto con el apoyo de la alta dirección creando alianzas con empresas de transporte que tengan la necesidad de formar a sus conductores.	Desarrollar plan de estudios de los cursos a incorporar para presentarlos al Ministerio de educación y este sea aprobado
D2 - O1 - O7	Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los procesos lo cual se vea reflejado en los resultados del CALE por la excelente servicio prestado y empresas de transporte quieran crear convenios	Actualizar el sistema de gestión de calidad
D7 - A5 - A7	Mitigar las demoras dadas en el proceso del aspirante por causas de ineficiencias del programa o plataformas	Mitigar el número de fallas en el procesos del aspirante
F4 - O7	Revisar anualmente el cumplimiento de requisitos legales y normativos para lograr una correcta imagen frente al SICOV de la superintendencia de transporte y evitar una sanción.	Revisar anualmente la matriz de requisitos regales verificando el cumplimiento de este

POLITICO	<ul style="list-style-type: none"> Política de la movilidad que sea sostenible: Generada por el aumento de productividad y de atención al servicio ofrecido, realizándolo de forma diversificada y sofisticada que puede llegar a regir el ministerio de transporte.
ECONOMICO	<ul style="list-style-type: none"> Con base a todo lo establecido en el sector económico la inflación hace parte del aumento de tarifas en un porcentaje significado como puede ser en la licencia de conducción. Precio de la gasolina en aumento en el último año 2023, en un porcentaje significativo para los colombianos. La competencia es muy grande genera desbalances y podría bajar la demanda. El dólar, este puede afectar si aumenta, pero también si disminuye
SOCIAL / CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación con los vehículos. Conducción sostenible: Estilo de vida que brinda importantes beneficios, como ahorro combustible, mayor seguridad, confort para conductores y pasajeros y reducción de emisión de contaminantes. Movilidad sostenible, reducción de contaminantes y erosiones al medio ambiente con vehículos alternativos que no lleguen a contaminar más el medio ambiente.
TECNOLOGÍCO	<ul style="list-style-type: none"> Videos juegos de autos que ayudan a dimensionar la conducción real mejorando sus habilidades de reacción, coordinación y toma de decisión. Dispositivos en la cabina para acompañar y apoyar al conductor, evitando riesgos, fatiga y distracción en la vía. Movilidad eléctrica: Con vehículos innovadores y eléctricos que lleguen a tener cero emisiones de contaminantes e ir disminuyendo el impacto. Conocimientos alternativos de uso de vehículos nuevos, de vehículos con otro tipo de forma de conducción.
ECOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación con los vehículos. Conducción sostenible: Estilo de vida que brinda importantes beneficios, como ahorro combustible, mayor seguridad, confort para conductores y pasajeros y reducción de emisión de contaminantes. Movilidad sostenible, reducción de contaminantes y erosiones al medio ambiente con vehículos alternativos que no lleguen a contaminar más el medio ambiente.
LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Transporte - Resolución 3245 establece los requisitos de habilitación de Centros de Enseñanza Automovilístico. Ministerio de Transporte - Resolución 40595 adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial. CALE (Centro de Apoyo Logístico de evaluación), organismos que se encargarán de realizar los exámenes teóricos y prácticos de conducción para obtener licencia de conducción y quienes evaluarán los CEAS. Mallas curriculares Registro Único Nacional de Tránsito

ELABORO	REVISADO	APROBO
NOMBRE: Alejandra Corredor - Laura Rodriguez - Esteban Ruiz CARGO: Estudiantes de posgrado	NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

	PARTE INTERESADA	PROCESO QUE INTERVIENE	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	INFLUENCIA	MANEJO
INTERNAS	Empleados de Nomina	Misional Recepción y Enseñanza	Estabilidad laboral, un contraro claro según la ley, laborar en un ambiente sano y positivo, infraestructura e intalaciones adecuadas, remuneración salarial justa y pagos puntuales, , recursos necesarios para desempeñar sus labores correctamente, equilibrio de trabajo y vida.	Liderazgo claro y justo por los directivos, reconocimiento y valoración por su trabajo, continua formación y capacitación, retroalimentación y comunicación de respeto.	5	Se cumple con la contratación según la ley, se promueve un ambiente sano y positivo, se buca conformar un equipo de trabajo basado en el respeto.
	Empleados por Prestación de Servicio	Procesos de apoyo	Claridad en el contrato que establescan terminos y condiciones de trabajo, estabilidad laboral con un ambiente de trabajo sano y seguro y oportunidad de desarrollo profesional.	Valoración y reconocimiento de su trabajo, transparencia y comunicación clara, flexibilidad en su horario y apoyo.	3	Cumpliendo con lo pactado en el contrato y según como dice la ley, comunicación clara basada en el respeto y entregando los recursos necesarios para el correcto desempeño de sus valores.
	Directivos	Proceso Dirección Estrategica	Rentabilidad alta que permita dirigir un presupuesto para la adecuación y mantenimiento de infraestructura, contar con un personal capacitado que trabajo por un objetivo en común, prestar un servicio de calidad gracias a la gestión administrativa y operativa.	Prestar un servicio de calidad satisfaciendo en su totalidad a los clientes, siendo reconocidos a nivel municipal y departamental. Crecimiento de la misa.	5	Toman deciciones que beneficien todos los procesos y colaboradores, se mantiene muy presenten dentro de la organización.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

	Sede Tunja	Misional Recepción y Enseñanza	Coherencia en el proceso de enseñanza, gestión efectiva en sus procesos y mantener la identidad del CEA con valores y confianza al público.	Ser reconocidos a nivel municipal y departamental, apoyo y colaboración.	5	Realizando reuniones donde participen todos los colaboradores con el fin de retroalimentar valores de la organización y coherionar los metodos de enseñanza, logrando un sentido de pertenencia.
EXTERNAS	Aprendicez	Recepción y Enseñanza	Formación completa en aspectos de teoría y práctica en la conducción que les permita desarrollar habilidades para desempeñar el rol de conductor correctamente, por medio de infraestructura segura e instructores capacitados, donde se sientan seguros y apoyados, con una flexibilidad en horarios. Cumplimiento por parte del CEA para poder obtener su licencia.	Información dada por el CEA sea totalmente clara y transparente, de igual forma un equilibrio de calidad y precio, una formación con metodologías efectivas para el aprendizaje.	5	Realizando encuestas de satisfacción acerca del servicio que se presta, realizando mantenimiento a infraestructura y vehículos, contratando personal capacitado y cumpliendo con la norma y con lo pactado en la matrícula.
	Proveedores	Mantenimiento	El CEA cumpla con el contrato ya pactado y fechas de pago, recibir una retroalimentación sobre el desempeño del producto o servicio y cumpla con todos los requisitos legales con el fin de tener una buena relación comercial.	Lograr una fidelización	3	Se cumple con las fechas de pago según lo pactado, se recurre normalmente a los mismos proveedores.
	Organismo de tránsito	Dirección Estratégica y Enseñanza	El CEA remita a sus aprendices a solicitar la licencia de conducción en el organismos del mismo municipio y formen conductores competentes.	Colaboración activa en la promoción de la seguridad vial.	3	Se vela por formar conductores altamente capacitados por medio de nuestra metodología de enseñanza y cumpliendo con las mallas curriculares.

EXTERNAS	Plataforma Aulapp	Dirección Estratégica y Enseñanza	Utilicen de manera efectiva la plataforma en el proceso educativo cumpliendo con políticas y normativas establecidas por la misma, realicen capacitaciones al personal sobre su uso, el cargue de contenido educativo sea de calidad. Reciban una retroalimentación de la misma para una mejora continua. Se promueva activamente a los aprendices destacando su beneficio.	El CEA sea flexible y esten dispuestos a adaptarse a las nuevas formas de funcionalidad y mejoras. Se garantice una formación de calidad a conductores por media de esta.	4	Se capacitan a los colaboradores acerca del uso de la plataforma y se mantiene una cultura de adaptabilidad y flexibilidad.
	Agencia Nacional De Seguridad Vial	Enseñanza	El CEA asegure una formación de calidad, promueva la seguridad vial, capacitando conductores responsables y conscientes.	Reducción de accidentabilidad por causa de la conducta de conductor .	2	Utilizando los recursos que brinda la ANSV, prestando un servicio de calidad formando conductores competentes para desempeñar su rol en la vía.
	Competidores	Recepción y Enseñanza	Tener una competencia justa y leal, colaboración mutua.	Formen conductores competentes y éticos en seguridad vial con fin de que la sociedad confie y tenga credibilidad en todos los CEAS, logrando así una alta demanda.	2	Siendo una competencia justa poniendo el mercado precios justo sin afectar a otros CEAS, buscando un bienestar común.
	Paynet	Recepción	El CEA adopte su sistema de pago de forma integral y se utilicen para todas las transacciones, también que cumplan con todas las regulaciones financieras.	Lograr una fidelización y una colaboración eficiente y beneficiosa.	2	Cumpliendo con regulaciones financieras y realizando transacciones únicamente enfocadas en las actividad principal de la organización como inscripciones de aspirantes y pagos de matrículas.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

	Federación Nacional de Centros de Enseñanza Automovilística	Dirección Estratégica	Compromiso, colaboración y cumplimiento con estándares de calidad, leyes, regulaciones y normativas vigentes. Logren una correcta representación y defender sus intereses ante las autoridades gubernamentales. Comunicación efectiva entre los mismos CEAS, promoción y marketing para aumentar la visibilidad y la reputación de los CEAS.	El CEA se comprometa activamente a los objetivos y actividades de la federación.	3	Participar en eventos, reuniones y congresos que organiza la federación por un bienestar común.
--	---	-----------------------	--	--	----------	---

ELABORO	REVISADO	APROBO
NOMBRE: Alejandra Corredor - Laura Rodriguez - Esteban Ruiz CARGO: Estudiantes de posgrado	NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:

POLÍTICA DE CALIDAD

Consiste en entregar un servicio de capacitación en conducción, normas de tránsito en el sector transporte, y el firme compromiso con los Clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas a través de un equipo de personas competentes y motivadas con la incorporación de mejora continua de nuestros procesos basándonos en los principios definidos en los objetivos.



OBJETIVOS DE CALIDAD

- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente buscando el crecimiento personal y profesional.
- Determinar y evaluar los conocimientos de la cliente una vez finalizada su capacitación.
- Programar capacitaciones periódicas al personal docente (Instructores) y administrativos.
- Dirigir los procesos procedimientos a un mejoramiento continuo buscando la disminución de las no conformidades aumentando su eficiencia. (Sistematizar procesos)

POLITICA DE CALIDAD

El Centro de Enseñanza Automovilístico Ricaurte presta sus servicios para capacitar y formar conductores en técnicas de conducción y temas complementarios en todas sus categorías (A1, A2, B1, C1, B2, C2, B3 ,C3), con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas a través de un personal calificado, vehículos e infraestructura en perfectas condiciones, cumpliendo con los requisitos legales vigentes y otras normas, e incorporando una mejora continua en nuestros procesos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente buscando el crecimiento personal profesional.
- Capacitar periódicamente al personal docente (instructores) y administrativos.
- Mantener los vehículos e infraestructura en condiciones óptimas para su operación y seguridad.
- Cumplir con los requisitos legales y normativas que aplican a la organización.
- Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos principalmente a los misionales para a un mejoramiento continúa.

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

CÓDIGO: MTZ GC 03

VERSIÓN: 01

VIGENCIA DESDE: 12/06/2024

PÁGINA: 1 de 3

CATEGORIA	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD		IMPACTO		NIVEL DE RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	ACCIONES PARA APROVECHAR OPORTUNIDADES	RESPONSABLE	
Legal	No actualizarse en los cambios leyes, normas y regulaciones que rigen el CEA	2	Media	3	Alto	3	Riesgo Moderado	Implementar y mantener actualizada la matriz de requisitos legales	Participar en congresos y reuniones que convoca el Ministerio de Transporte, Ministerio de Educación y Superintendencia de Transporte.	Asesor Jurídico
Mercado	Incremento de Centros de Enseñanza Automovilísticos en la ciudad	3	Alta	3	Alta	3	Riesgo Catastrofico	Mejorar la calidad servicio por medio del Sistema de Gestión de Calidad. Mayor movimiento en redes sociales para captar mayor público	Fortalecer la imagen del centro de enseñanza por la excelente prestación del servicio frente a otros.	Alta dirección
Percepción del servicio	Accidentes de tránsito donde se vea involucrado en CEA	1	Baja	3	Alta	3	Riesgo Moderado	Plan Estrategico de Seguridad Vial	Brindar confianza al público que somos un CEA seguro y confiable para todas las partes interesadas	Lider del PESV
	Insatisfacción del aspirante debido a la mala atención	1	Baja	3	Alta	3	Riesgo Moderado	Segumiento a las encuestas de satisfacción, peticiones, quejas y reclamos. Socialización del Sistema de Gestión de Calidad	Capacitar constantemente al personal acerca de la atención al cliente	Coordinador de Calidad
	Incumplimiento con el Formato "Tarjeta de Control de Clases" y tiempo determinado de la clase	2	Media	2	Medio	2	Riesgo Bajo	Seguimiento a encuestas percepción de clases prácticas y de acuerdo a resultados tomas acciones	Efectividad en el proceso de enseñanza y cumplimiento con lo pactado en la matricula	
Operativa	Fallas en las plataformas utilizadas como Aulapp y RUNT PRO	2	Media	3	Alta	3	Riesgo Severo	Comunicar al aspirante que hay fallas en las plataformas externas si es necesario. Comunicarse con las plataformas de forma inmediata para solicitar una solución.	Pertener a los grupos de Whatsapp como canal de difusión de estas plataformas para anticiparse y tomar acciones si reportan alguna novedad.	Recepcionista y administradora

Vehiculos e Infraestructura	Fallas mecanicas de los vehiculos	1	Baja	1	Bajo	1	Riesgo Bajo	Implementar y cumplir con un programa de mantenimiento. Revisiones operacionales diarias	Contar con proveedores de mantenimiento confiables y de calidad. Demostrar el compromiso de mantener los vehiculos en perfectas condiciones para los aspirantes.	Instructor lider
	Instalaciones o equipos inadecuados	1	Baja	2	Media	2	Riesgo Bajo	Socializar el instructivo de limpieza de equipos e infraestructura	Demostrar el compromiso de mantener infraestructura y equipos en perfectas condiciones para los aspirantes.	Administradora
Personal	Personal no calificado para el cargo de instructor o auxiliar Administrativo	1	Baja	1	Bajo	1	Riesgo Moderado	Cumplir con el perfil de cargo, evaluaciòn de desempeñò y revisiòn de encuestas de satisfacciòn	Mantener en alto el excelente servicio de formar conductores.	Administradora
	Bajo nivel de motivaciòn y compromiso del personal, afectando la calidad del servicio	2	Media	3	Alta	3	Riesgo Severo	Dar reconocimiento al personal por sus labores realizador, realizar el pago de normia al día y apoyar para la continua formaciòn	Aumnetar la calidad del servicio gracias al desempeñò del personal	
	El personal realice actividades que no concuerdan con los procedimientos ya establecidos	1	Baja	3	Alta	3	Riesgo Moderado	Socializar los procedimientos ya establecidos al personl según su cargo	Aumentar la calidad del servicio debido a la estadanrizaciòn de procesos	
	Deficiencias entre la comunicaciòn interna entre el personal	2	Media	2	Media	2	Riesgo Bajo	Socializar matriz de comunicaciòn y organigrama. Realizar actividades de comunicaciòn	Efectividad en todos los procesos, principalmente en los misionales	Alta direcciòn
Innovaciòn	Nuevas tecnologias que pueden llegar a ser una amenaza para el servicio	2	Media	3	Alto	3	Riesgo Severo	Programa de innovaciòn enfocado en la enseñanza	Posicionamiento en el mercado por innovar en la metodologia de enseñanza	Alta direcciòn

Financiero	Insuficiencia de fondos para mantener la operación del centro	2	Media	3	Alto	3	Riesgo Severo	Seguir con la planificación financiera para cumplir con todas las obligaciones financieras y crear estrategias para captar más público	Lograr un cumplimiento eficiente de todas las obligaciones financieras	Administradora y asesor contable
Financiero	Ingreso de dinero falso o transacciones fraudulentas	1	Baja	3	Alto	3	Riesgo Moderado	Verificar si el dinero entro a las cuentas bancarias y billetes con ciestas especificaciones	Evitar perdidas financieras	Recepcionista y administradora
Información	Pérdida o mal manejo de la información de los estudiantes y del personal.	1	Baja	3	Alto	3	Riesgo Moderado	Crear un manual de manejo de información donde ciertas directrices que aseguren un correcto manejo	Brindar una confianza a aspirantes, personal y demás partes interesadas que su información personal y demás esta segura con el CEA	Administradora y coodinador de calidadd
	Uso incorrecto de documentación	1	Baja	2	Media	2	Riesgo Bajo	Seguimiento al listado maestro y capacitación al personal sobre la documentación	Permite una organización interna de todos los documentos	

MAPA DE PROCESOS

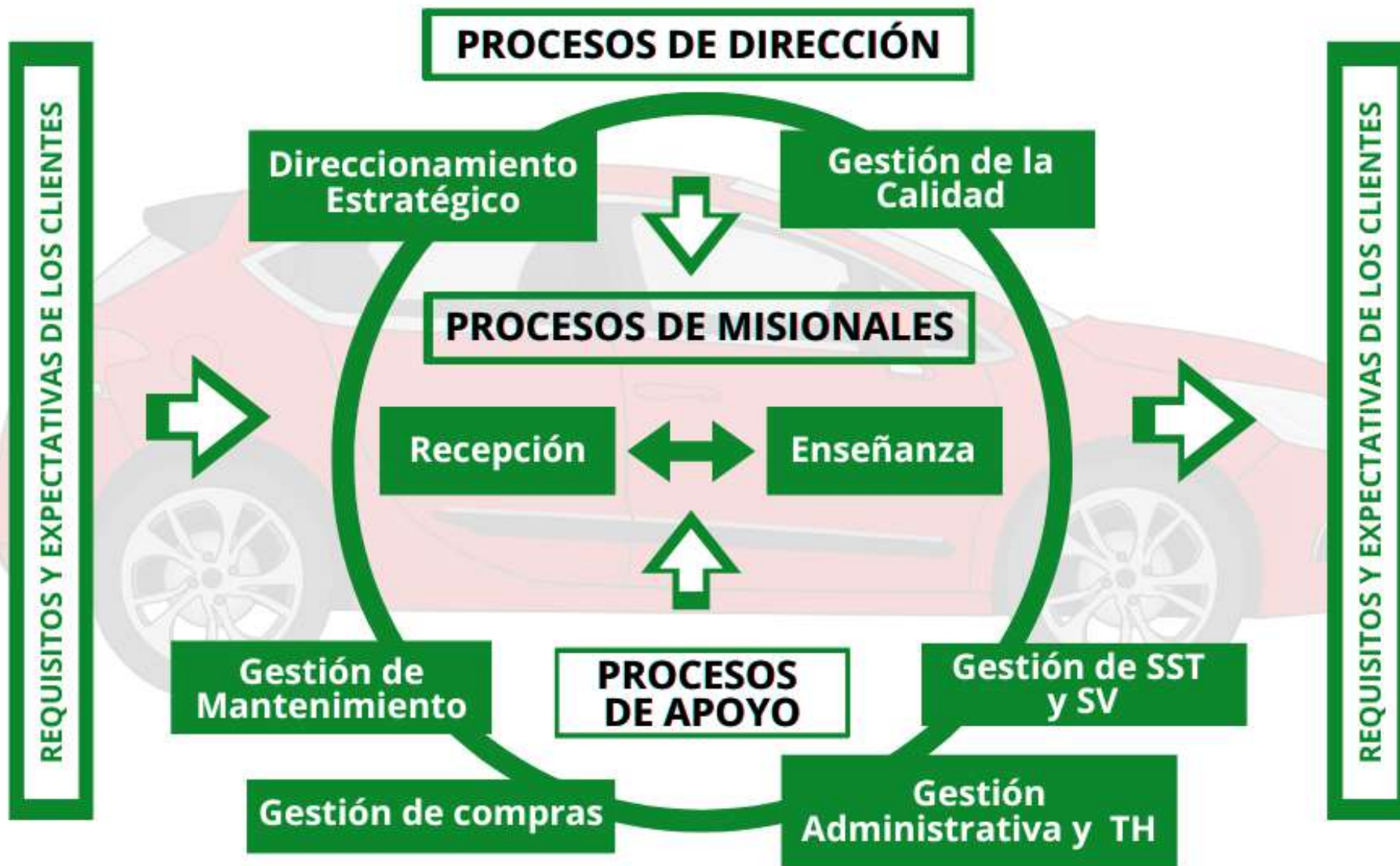
CODIGO: L DE 02

VERSION: 2

VIGENTE DESDE: 01/12/2016

PÁGINA: 1 de 1





OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Establecer las directrices de gestión para el continuo y correcto desempeño del centro de enseñanza.	DIRECTOR	DIRECCIÓN

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Entes Certificadores	SGC	Toma de decisiones	Horizonte Institucional: H DE 01 PEI: T DE 01	Todos los procesos
	Normatividad vigente	Asignación de recursos	Manual de calidad: M GC 01	
Clientes, Usuarios, Estado Colombiano	Información normativa, contractual y requisitos de los clientes.	Planeacion	Recursos necesarios identificados y asignados	Todos los procesos
Proveedores	Ofertas de productos y servicios	Revisión y análisis	Planes y acciones por ejecutar	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de recursos, recomendaciones para la mejora, revisiones por la direccion previas, informes de gestión, cambios en el SGC.	Seguimiento a la gestión integral	Informes	Todos los procesos
Otras instituciones	Solicitud de convenio	Planear y desarrollar propuesta del convenio de capacitación	Propuesta y contrato de aprobación (Doc externos)	Usuario afiliados a otras entidades

Entes Certificadores	políticas ministeriales, leyes y decretos	definir el plan de estudios y desarrollo de las clases	PEI T DE 01	Proceso de Enseñanza
Todos los procesos	Instructores	Velar por el cumplimiento de las funciones de los instructores	Items Encuesta de satisfacción F DE 03	Gestión de calidad
Todos los procesos	Matriz de comunicación	Establecer los mecanismos de comunicación	Protocolos de actividades F GC 01	Todos los procesos
			Manual de convivencia M DE 02	
Todos los procesos	Necesidad de servicio	Hacer la requisición , selección , inducción ,contación y desvinculación del personal	Manual perfiles de cargo M DE 01, Resumende hojas de vida F DE O6, Contratos FDE02, Evaluación de desempeño F DE 07	Todos los procesos
Todos los procesos	Procedimiento de capacitación de personal PDE01	Organizar y ejecutar el programa de capacitación	Registro del formato de programa de capacitación F DE 05	Todos los procesos
			Registro de protocolo de actividades F GC 01	

MNT	Intensidad Horaria teorica y practica	programar actividades y metodologia para el desarrollo de las clases	Registro de formato de Intensidad horaria por el instructor FDE 01	proceso de enseñanza
Procesos de Soporte		Documentación Aplicable	Parámetros de control/Medición / Seguimiento	
Gestión de la Calidad		Protocolo de actividades y encuestas de satisfacción	Registros	
Gestión Administrativa		Normatividad vigente	Auditorias de calidad, internas y externas	

Alcance	Recursos	Indicador
Desde la representación legal de la empresa hasta el control del desarrollo parámetros aprobados	Humanos: Personal competente	Encuesta de satisfacción Cumplimiento del plan de capacitacion
	Infraestructura / tecnología: Instalaciones, software, hardware, telefonos, fax, Dinero, Otros.	
	Insumos: Papelería, Energía, Agua, Otros	

GESTION DE CALIDAD

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la normatividad vigente.	COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECCIÓN

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Direccionamiento Estratégico	Políticas y objetivos organizacionales, recursos, resultados del desempeño, modificación o anulación de documentos, asignar responsabilidades.	Identificar marco estratégico, Procesos SGC y Requisitos del cliente, Disponibilidad recursos, comunicar reponsabilidades.	Documentación del SGC	Todos los procesos
		Definir y planificar el cumplimiento de política y Obj. de calidad, Mantener la integridad del SGC, Desarrollar planes de acción.	Personal Sensibilizado y capacitado - Protocolo de actividades F GC 01	
			Acciones de mejora, correctivas y preventivas	
Todos los Procesos	Requerimientos de Documentos, modificación de documentos, capacitaciones, auditorías. Desempeño de los procesos, información, oportunidades de mejoramiento, Resultados de auditorías Internas - Externas	Hacer seguimiento a los procesos, Analizar indicadores. Revisión del SGC por la alta dirección, Control de documentos y registros, Controlar y hacer seguimiento a acciones correctivas y preventivas, Programar y realizar auditorías internas	Resultados de Auditorías y Revisión por la Dirección, Informes, reportes, estadísticos	Todos los procesos, entidades externas

Entes Territoriales, ICONTEC	Lineamientos de normatividad vigente	Seguimiento a acciones correctivas, preventivas o de mejora, Realizar auditoras de calidad, retroalimentacion con usuarios.	Formulación de planes y proyectos	Direccionamiento estratégico
Procesos de Soporte		Documentación Aplicable	Parámetros de control/Medición / Seguimiento	
Direccionamiento Estratégico		Horizonte Institucional	Actividades de Verificación propias del proceso, Medición de desempeño (Indicadores), Auditorias Internas y/o Externas de Calidad, Normatividad Legal Vigente , Análisis de datos, Listados Maestros, Retroalimentación con el Cliente.	
		Normatividad vigente		
		Normas de Calidad		
		Procedimientos SGC		

Alcance	Recursos	Indicadores
Desde la implementación del SGC hasta el mejoramiento continuo	Humanos: Personal competente	Eficacia del Sitema- Acciones correctivas preventivas y de mejora
	Infraestructura / tecnología: Instalaciones, software, hardware, telefonos, fax, Dinero, Otros.	
	Insumos: Papelería, Energía, Agua, Otros	

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Brindar atención e información precisa a los clientes, matricular y manejar la documentación que se relacionen con el servicio	ADMINISTRATIVO	Misional

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Direccionamiento estrategico	Políticas y objetivos organizacionales, recursos.	Recepción y atención de clientes	Desarrollo del Instructivo protocolo de cortesía I PR 01	Clientes
			Desarrollo del Procedimiento de Recepción P PR 01	
Cliente	Necesidades del cliente: cotizaciones, información técnica y/o de asesoría, condiciones comerciales, accesibilidad, oportunidad	Suministrar información (vía telefónica, digital o personal)	Registro formato de matricula F PR 02 Y Acta de compromiso F PR 03	Proceso de enseñanza
			Documentos diligenciados y revisados I PR 01	
Direccionamiento estrategico y Gestión de calidad	Información del cliente (Documentos), Encuestas de satisfacción del cliente, quejas y reclamos,	Aplicar los requisitos del servicio a los usuarios	Registros de oportunidad de mejoramiento F GC 03	Gestión de Calidad y Direccionamiento estrategico
			Registros de encuestas de satisfacción al cliente F DE 03	

Direccionamiento estrategico	Resolución Por la cual se establecen los parámetros para la fijación de las tarifas de cursos.	Cumplir los parámetros de resolución de costos aprobada en la empresa para cada año siguiente de acuerdo a las pautas del MTN .	Instructivo de Protocolo de tarifas por curso I DE 01	Aspirantes
Cliente	aspirante matriculado	Inscribir , Compra de pin, Enrolamiento en AULAPP, verificar pagos y cuadrar asignación de horario	Registro de formato de los horarios - Plataforma AULAPP F PR 01 Y Recibos de pagos F PR 04	Instructores
Aspirantes	formato de horario de clases e intensidad horaria	controlar el registro de las clases dictadas y los programas desarrollados	Registro de formato de los horarios F PR 01 Y F DE 01 - Plataforma AULAPP	Proceso de enseñanza
Gestión de Calidad	No conformes	Implementar acciones preventivas y correctivas	Informes	Gestión de Calidad
Procesos de Soporte		Documentación Aplicable	Parámetros de control/Medición / Seguimiento	
Direccionamiento Estratégico		Protocolo de Cortesía	Actividades de Verificación propias del proceso, Medición de desempeño (Indicadores), Auditorias Internas.	
Gestión Calidad		Procedimientos SGC		
		Oportunidades de mejoramiento		

Alcance	Recursos	Indicadores
Desde el servicio de atención al cliente, la inscripción y asignación del estudiante en proceso enseñanza.	Humanos: Personal competente Infraestructura / tecnología: Instalaciones, software, hardware, telefonos, fax, Dinero, Otros. Insumos: Papelería, Energía, Agua, Otros	Manejo de la documentación de los usuarios

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Formar usuarios con la competencia de: Aplicar normas de tránsito y seguridad vial, asegurar condiciones de seguridad en el vehículo y operar el vehículo de acuerdo a las condiciones de la vía	INSTRUCTOR	Misional

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Direccionamiento Estratégico	Horizonte Institucional	Velar por el desarrollo y cumplimiento del horizonte dentro de las actividades de formación	horizonte aplicado	Clientes
Proceso de Recepción	Estudiante matriculado SICEA - PAYNET y AULAPP Horario de clases F PR 01	aplicación de los programas de capacitación	Instructivo Inspección y adaptación al vehículo I PE 01	Todos los procesos - Entidades externas
Direccionamiento Estratégico	Contenidos curriculares exigidos en la norma Resolución 3245 de 2009 y aplicación del procedimiento P DE 01	Entrega de los contenidos contenidos fundamentales y optativas de la Organización	Protocolo de capacitación e inducción del PEI F GC 01	Instructores
Direccionamiento Estratégico	Contenidos curriculares exigidos en la norma Resolución 3245 de 2009 y aplicación del procedimiento P DE 01	Controlar la aplicación de los contenidos curriculares y la intensidad horaria	Registro del formato de tarjeta de control de clases F PE 01 AL F PE 05	Usuario Instructor
Instructor	Contenidos curriculares exigidos en la norma Resolución 3245 de 2009 y aplicación del procedimiento P DE 01	Aplicación de los programas en conducción	Registro y control de Instructivo de plan de rutas I P E02	Aspirante

Instructor	Destrezas requeridas no alcanzadas	Recomendación de refuerzo	registro del formato Tarjeta de Clases de refuerzo F PE 08	Direccionamiento estrategico
Direccionamiento Estratégico	Registros de las evaluaciones	registrar ante el RUNT la aprobación de la evaluación teorico practica	Certificado de aptitud en conducción	Aspirante
Resolución 3245 de 2009 Procedimiento P DE 01	Articulo Anexo 2 Numeral 6.2 de Resolución 3245 de 2009: Evaluación	Aplicación de la evaluación teorico practica	Pruebas aplicadas en plataforma AULAPP Teórico - Práctico	Direccionamiento estrategico
Comité de calidad	Informes de auditorias Acciones correctivos y preventivas y acciones de mejoramiento.	Dar tratamiento y cierre a las acciones	Acciones cerradas	Gestión de calidad

Procesos de Soporte	Documentación Aplicable	Parámetros de control/Medición / Seguimiento
Direccionamiento Estratégico	Normatividad vigente	Actividades de Verificación propias del proceso, Medición de desempeño (Indicadores), Auditorias Internas.
Gestión Calidad	Procedimientos SGC	
Gestión Mantenimiento	Apoyo calidad de equipos	

Alcance	Recursos	Indicadores
Desde la iniciación del proceso de formación del aspirante hasta el desarrollo y evaluación del conductor	Humanos: Personal competente	Evaluación de aspirantes Aspirantes que aprueban curso de formación de conductores
	Infraestructura / tecnología: Instalaciones, software, hardware, telefonos, Vehículos, Motocicletas, Otros.	
	Insumos: Papelería, Energía, Agua, Material didáctico, Otros.	

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Garantizar el óptimo estado de funcionamiento de la infraestructura, equipos, vehículos y motocicletas en la organización.	Coordinador de mantenimiento	APOYO

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Todos los Procesos	Necesidades de reparaciones, adecuaciones electricas, electrónicas y locativas	Administrar y Optimizar los recursos	Inventario Actualizado F GM 01-Programa de Mantenimiento preventivo F GM 02	Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico	Políticas y objetivos organizacionales, recursos.	Planear y programar el personal y las actividades	Informes, reportes, estadísticos	
Todos los Procesos	Solicitud de mantenimiento	Ejecutar las actividades programadas	Desarrollo de procedimiento de mantenimiento de Registro Mantenimiento preventivo P GM 02	Gestión calidad
		Elaborar programa de mantenimiento	Orden de trabajo y relación de mantenimiento F GM 03	Técnicos
		Análisis de información		

Procesos de Soporte	Documentación Aplicable	Parámetros de control/Medición / Seguimiento
Direccionamiento Estratégico	Horizonte Institucional	Actividades de Verificación propias del proceso, Medición de desempeño (Indicadores), Auditorias Internas.
Gestión Calidad	Procedimiento de Mantenimiento	
Direccionamiento estratégico	Manuales de operación de Equipos	
	Manual de perfiles de cargo	

Alcance	Recursos	Indicadores
Desde el mantenimiento preventivo hasta la optimación de los servicios en la empresa	Humanos: Personal competente	Mantenimiento
	Infraestructura / tecnología: Instalaciones, software, hardware, telefonos, fax, Dinero, Vehiculos, motocicletas Otros.	
	Insumos: Papelería, Energía, Agua, Otros	

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	MOTIVO DE CAMBIO
1	Cambio de formatos

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATEGICA

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Establecer las directrices de gestión para el continuo y correcto desempeño del centro de enseñanza.	Director	Dirección Estratégica

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
Entes Certificadores	SGC - SG SST	Planear	Determinar planeación estratégica	Horizonte Institucional L DE 01 Manual de Calidad M GC 01	Todos los procesos	
			Asigar recursos	Presupuesto - Recursos necesarios Identificados		
Ministerio de Transporte	Artículo 3 - Resolución 993 de 2017		Determinación de precios	Tarifas de custos de conducción	Gestión Administrativa y TH, Proceso de recepción	
Organismos de Control	Leyes, regulaciones y normatividad		Identificación de requisitos legales	Matriz de requisitos legales	Todos los procesos	
Entes Certificadores	SGC - SG SST - PESV		Analizar el contexto	DOFA Matriz PESTEL	Proceso de calidad, SST y SV	
Ministerio de Transporte	Resolución 20223040009425		Definir el plan de estudios	PEI T DE 01	Proceso de Recepción y de Enseñanza	
Todos los procesos	Procedimiento de capacitación del personal	Hacer	Capacitar colaborados	Registro de formato de programa de capacitación F DE 05	Todos los procesos	
Todos los procesos	Matriz de comunicación		Establecer Mecanismo de Comunicación	Protocolos de actividades F GC 01	Manual de convivencia M DE 02	Todos los procesos
				Desarrollo de estrategias		
Todos los procesos	Matriz DOFA		Retroalimentación de partes interesadas	Actualización de Matriz de Partes Interesadas	Todos los procesos	
Gestión de la calidad y SST	SGC - SG SST	Verificar	Revisión por la alta dirección	Informe de la alta dirección		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATEGICA

Todos los proceso	Procedimiento de evaluación del personal	Actuar	Evaluar el desempeño del personal	Evaluación de desempeño	Todos los procesos
	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Verificar	Implementar oportunidades de mejora o acciones correctivas	Resultados de auditorias internas, informes e indicadores	
PROCESOS DE SOPORTE			DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	
Gestión de Calidad			Procedimientos y encuestas de satisfacción	Registros	
Gestión administrativa y talento humano			Procedimientos y normatividad vigente	Registros de informes contables y administrativos	

ALCANCE	RECURSOS	Indicador
Desde la representación legal de la empresa hasta el control del desarrollo de parámetros aprobados	Recurso humano	Rentabilidad Financiera
	Teconologia e infraestructura	
	Recursos financiero	(Ingresos - Gastos Operativos)/ Ingresos *100
	Insumos y Materiales	
Requisitos Legales	Riesgos	
Ley 769 de 2002 Codigo Nacional de Tránsito	No actualizarse en los cambios de leyes, normas y regulaciones que rigen al CEA	
Resolución 3245 de 2009 - Ministerio de Transporte	Incremento de Centros de Enseñanza Automovilisticos en la ciudad	
Resolución 1208 de 5 de mayo de 2017 Ministerior de Transporte	Insatisfacción de aspirante	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la normatividad vigente	Coordinador de Calidad	Gestión de Calidad

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Clientes y Partes Interesadas	P	Identificar las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.	Información recolectada para el diseño e implementación del SGC	Todos los procesos
Entes certificadores	ISO 9001: 2015		Identificar los numerales que aplican del Sistema de Gestión de Calidad	Documentación del SGC	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico	Horizonte institucional o Planeación estratégica (Visión, misión, objetivos, etc)		Determinar política de calidad y objetivos de calidad	Política y Objetivos de Calidad	Todos los procesos
Todos los procesos	SGC		Planificación de recursos y cronograma de actividades y auditorías	Recursos y Cronograma de actividades	Gestión de Calidad
Todos los procesos	ISO 9001: 2015 e Información de procesos	H	Implementar y dar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de Gestión de Calidad	Todos los procesos, Clientes y Partes Interesadas
Gestión de Calidad	Sistema de Gestión de Calidad		Capacitar al personal enfocado del SGC	Evaluación de calidad	Todos los procesos
Todos los procesos	Documentación de todos los procesos		Controlar de documentación y registros	Listado Maestro de Documentos	Todos los procesos
Gestión de Calidad	Peticiones, quejas y/o sugerencias Requisitos de los clientes Encuestas de satisfacción		Implementar mecanismo y estrategias para conocer la percepción del cliente respecto al cumplimiento de requisitos y expectativas de los clientes	Encuestas de satisfacción de cliente en general	Proceso de Recepción y Enseñanza

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Proceso de Recepción y Enseñanza	Procedimientos y documentación	V	Hacer seguimiento a los procesos misionales	Informe del desempeño de los procesos	Proceso de Recepción y Enseñanza
Gestión de Calidad	Sistema de Gestión de calidad		Hacer seguimiento a objetivos e indicadores del SGC	Analisis e Informe de indicadores	Direccionamiento estrategicos y proceso de Recepción y Enseñanza
Todos lo procesos	Resultado de ejecución de los procesos		Realizar auditorias del SGC	Informe de auditoria	Todos los procesos
Gestión de Calidad	Acciones correctivas, preventivas y de mejora		Controlar y hacer seguimiento a acciones correctivas y preventivas	Eficacia de las No conformidades	Todos los procesos
Todos lo procesos	Infomer de auditoria	A	Acciones preventvas, correctivas y de mejora	Formulación de planes y proyectos	Todos los procesos
	Informe del desempeño de procesos	A	Toma de acciones de mejora		

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO
Gestión de Calidad	Horizonte Institucional	Documentos

ALCANCE	RECURSOS	Indicador
Desde la implementación del SGC hasta el mejoramiento continuo	Recurso humano	Satisfacción del Cliente
	Teconologia e infraestructura	
	Recursos financiero	% de satisfacción del cliente
	Insumos y Materiales	
Requisitos	Riesgos	
ISO 9001:2015	Insatisfacción del aspirante debido a la mala atención	
	El personal realice actividades que no concuerdan con los procedimientos ya establecidos	
	Uso incorrecto de la documentación	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Brindar atención e información precisa a los clientes, matricular y manejar la documentación que se relacionen con el servicio	Auxiliar Administrativo	Recepción

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estrategico	Políticas y objetivos de la organización	P	Recepción y atención de clientes	Procedimiento de Recepción P PR 01	Clientes
				Instructivo e protocolo de Cortesía	
Direccionamiento Estrategico	Tarifas de de cursos de conducción	H	Cumplir con las tarifas de conducción determinadas	Cotizaciones	Clientes
Cliente	Necesidades de Cliente: Cotizaciones, información, técnica y/o de asesoría, condiciones comerciales, accesabilidad y oportunidad		Suministrar información (Vía telefonica, digital - whatsapp y personal)	Registro de formato de matricula F PR 02 y acta de compromiso F PR 03	Proceso de Enseñanza
Cliente	Aspirante a matricularse		Inscribir en plataforma SICEA, ingresar pago, compra de PIN, enrolamiento en AULAPP.	Plataforma AULAPP, matricula F PE 02, acta de compromis F PR 03, Recibo de Caja F PR 02.	Cliente
Proceso de Enseñanza	Temario de Clases Teoricas		Programar de clases teóricas en la plataforma AULAPP	Programación en la plataforma AULAPP	Cliente - Proceso de Enseñanza
Cliente	Aspirante		Programar de clases prácticias según la disponibilidad horaria	Horario de clases prácticas F PR 01 Programación de plataforma AULAPP	Cliente - Proceso de Enseñanza

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

Proceso de Enseñanza	Aspirante	H	Certificar al aprendiz en SICEA, plataforma AULAPP Y RUNT una vez finalizado el proceso	Certificado de Aptitud de Conducción	Cliente
Gestión de Calidad	Encuestas de percepción del servicio		Aplicar encuestas al aspirante acerca de la percepción del servicio.	Resultados de la encuesta de percepción del servicio	Gestión de Calidad
Proceso de Enseñanza	Formato de horario de clases e intensidad horaria	V	Verificar el cumplimiento del registro de clases en la plataforma AULAPP	Plataforma AULAPP	Proceso de Enseñanza
Gestión de Calidad	No conformidades	A	Implementar acciones preventivas y correctivas	Informes	Gestión de Calidad Direccionamiento Estrategico

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO
Direccionamiento Estratégico	Protocolo de Cortesía	Registros
Gestión de Calidad	Procedimientos del SGC	Registros de informes contables y administrativos

ALCANCE	RECURSOS	Indicador
Desde la presentación legal de la empresa hasta el control del desarrollo de parametros aprobados	Recurso humano	Documentación del usuario
	Teconologia e infraestructura	
	Recursos financiero	N° de aspirantes con documentación completa x 100 / Total de aspirantes
	Insumos y Materiales	
Requisitos Legales	Riesgos	
Resolución 3245 de 2009 - Ministerio de Transporte	Insatisfacción del aspirante debido a la mala atención	
Resolución 45776 de 2017 - Ministerio de Transporte	Fallas en las plataformas utilizadas como Aulapp y RUNT PRO	
Resolución de1208 de 05 de mayo de 2017 - Ministerio de Transporte	Personal no calificado para el cargo de instructor o auxiliar Administrativo	
Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)	Deficiencias entre la comunicaicòn interna entre el personal	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Formar usuarios con la competencia: Aplicar normas de tránsito y Seguridad Vial, asegurar condiciones de seguridad en el vehpiculos y operar el vehículo de acuerdo a las condiciones de la vía	Instructores	Enseñanza

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estrategico	Contenidos curriculares exigidos en la norma Resolución 3245 de 2009 y aplicaicón de procedimiento P DE 01	P	Entrega de contenidos fundamentales y operativas de la organización	Protocolo de capacitación e inducción del PEI	Instructores - Clientes
Instructores			Determinación de rutas para los programas de conducción	Registro y control de Instructivo de plan de rutas I PE 02	
Direccionamiento Estrategico			Definir número de items para evaluaciones teorico prácticas	Examen teorico practico en Plataforma AULAPP	Clientes
Direccionamiento Estrategico			Definir orden de aplicación de contenidos curriculares e intensidad horaria	Registro del formato de tarjeta de control de clases F PE 01 a F PE 06	Instructores - Clientes
Direccionamiento Estrategico	Horizonte Institucional	H	Velar por el desarrollo y cumplimiento del horizonte institucional dentro de las actividades de formación	Horizonte aplicado	Instructores
Proceso de Enseñanza	Registro del formato de tarjeta de control de clases F PE 01 a F PE 06		Cumplir con el contenidos de cada uno de programas con su respectivo aspirante	Registro del formato de tarjeta de control de clases completado F PE 01 a F PE 06	Clientes
	Examen teórico práctico en Plataforma AULAPP		Aplicar evaluaciones teórico prácticias	Resultados de examen teórica Práctico finalizada	Cliente

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA

Gestión de Calidad	Encuestas de satisfacción de clases teórico y prácticas	H	Aplicar encuestas al aspirante	Resultados de la encuesta de satisfacción de clases teóricas y prácticas	Gestión de Calidad
Gestión de Enseñanza	Documentación del proceso (Procedimientos y formatos)	V	Verificar documentación si es necesario realizar cambios	Documentos actualizados	Gestión de Calidad
Proceso de Enseñanza	Formato de horario de clases e intensidad horaria		Verificar el cumplimiento del registro de clases en la plataforma AULAPP	Plataforma AULAPP	Proceso de Enseñanza
Gestión de Calidad	No conformidades	A	Implementar acciones preventivas y correctivas	Informes	Gestión de Calidad Direccionamiento Estratégico

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO
Direccionamiento Estratégico	Protocolo de Cortesía	Registros
Gestión de Calidad	Procedimientos del SGC	Registros de informes contables y administrativos

ALCANCE	RECURSOS	Indicador
Desde la iniciación del proceso de formación del aspirante hasta el desarrollo y evaluación del conductor	Recurso humano	Aspirantes con Certificado de Aptitud de Conducción
	Teconologia e infraestructura	
	Recursos financiero	(Total aspirantes que obtienen certificado de aptitud de conducción / Total de Aspirantes matriculados) x 100
	Insumos y Materiales	
Requisitos Legales	Riesgos	
Resolución 20223040009425 de 2022	Fallas en las plataformas utilizadas como Aulapp	
Resolución 20223040009425 de 2022	Incumplimiento con el Formato "Tarjeta de Control de Clases" y tiempo determinado de la clase	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Gestionar todos los recursos necesarios y actividades para el correcto desarrollo de todos los procesos, garantizando la eficiencia operativa.	Administrador	Gestión Administrativa y talento humano
	APOYO	
	Asesor Jurídico y Contable	

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos lo procesos	Estados financieros, presupuesto anual, proyecciones y regulaciones políticas y fiscales	P	Planificación Financiera	Presupuesto financiero e indicadores	Todos los procesos
Todos lo procesos	Responsabilidades, funciones, obligaciones, requisitos del cargo. Organigrama		Derminación de perfiles de cargo	Perfil de cargo	Todos los procesos
Asesor Jurídico	Codigo Sustantivo del trabajo		Determinación de contratos del personal	Contratos	Personal
Gestión Administrativa y Talento Humano	Presupuesto financiero	H	Pago de obligaciones financieras y laborales	Comprobantes de pago y Nomina	Asesor Contable
Gestión Administrativa y Talento Humano	Perfil de cargo Contrato		Contratación del personal	Contrato firmado	Personal
Clientes	Solicitudes y demandas recibidas		Dar respuesta a solicitudes y demandas	Solución o respuesta por parte de asesor juridico	Cliente
Asesor Contable	Ingresos y egresos, estados financieros anteriores		Actividades contables (Elaboración de estados financieros, declaración de impuestos, reportar información al sistema del vigia)	Estados financieros, declaración de impuestos, informes contables y reportes al vigia	Direccionamiento Eestrategico y Gestión Administrativa
Gestión Administrativa y Talento Humano	Documentación como procedimientos, formatos e instructivos	V	Revisar y actualizar procedimientos administrativos	Documentación actualizada	Gestión Administrativa y Talento Humano

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO

Todos los proceso	Información contable	V	Revisión de estado de resultados	Analisis de la información	Direccinamiento Estrategico
	Evlaución de Desempeño		Evaluar el desempeño del personal	Resultados de evaluación de desempeño	
	Procedimiento de evaluación del personal		Evaluar el desempeño del personal	Evaluación de desempeño	
	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	Implementar oportunidades de mejora o acciones correctivas	Resultados de auditorias internas, informes e iindicadores	Direccinamiento Estrategico y Gestión de Calidad
PROCESOS DE SOPORTE			DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	
Gestión de Calidad			Procedimientos y encuestas de satisfacción	Registros	
Direcciónamiento Estrategico			Procedimientos y normatividad vigente	Registros de informes contables y administrativos	

ALCANCE	RECURSOS	INDICADOR
Todas las actividades necesarias para asegurar la eficiente operación y desarrollo de la organización.	Recurso humano	Número de inscripciones de aspirantes al mes
	Teconologia e infraestructura	
	Recursos financiero	
	Insumos y Materiales	
REQUISITOS LEGALES	RIESGOS	
Codigo Sustantivo del Trabajo	Ingreso de dinero falso o transacciones fraudulentas	
Ley 100 de 1993	Incumplimiento de normativas laborales y educativas	
	Bajo nivel de motivación y compromiso del personal, afectando la calidad del servicio	
	Pérdida o mal manejo de la información de los estudiantes y del personal.	

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Plan Estratégico de Seguridad Vial para proporcionar un medio de trabajo seguro para los trabajadores.	Asesor en Seguridad y Salud en el Trabajo	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Vial

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Ministerio de Trabajo Ministerio de Transporte Superintendencia de Transporte	Normatividad Legal Aplicable, estado del SG SST y PESV	P	Realizar diagnóstico de condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo y Seguridad Vial	Informe del diagnostico	Direccionamiento Estratégico Gestión de SST y SV
	Normatividad Legal Aplicable, Estado del SG SST y PESV y Diagnóstico		Definir política y objetivos	Política, objetivos y directrices	Todos los procesos
			Establecer procedimientos, manuales, planes y programas	Procedimientos, programas, planes, formatos y manuales	Todos los procesos
			Elaborar: - Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en SST y SV - Matriz de requisitos legales - Plan anual de Trabajo - Plan Anual de Capacitación	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en SST y SV - Matriz de requisitos legales - Plan anual de trabajo - Plan Anual de Capacitación	Todos los procesos - ARL
Ministerio de Trabajo	Plan anual de trabajo	H	Establecer y desarrollar las actividades de los programas	Evidencia de actividades realizadas	Todos los procesos
Gestión de SST y SV	- Plan de Capacitaciones		Capacitar a colaboradores	Evaluaciones de Eficacia	Todos los procesos
	Reporte de accidentes e incidentes Procedimientos Normatividad aplicable		Realizar investigación de incidentes, accidentes laborales y de tránsito y enfermedades laborales.	Informe de investigación Lecciones aprendidas	Todos los procesos

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

Gestión de SST y SV	Normatividad aplicable Plan anual de trabajo	H	Realiza plan de emergencias	Plan anual de emergencias y simulacro	Todos los procesos
	Información de SG - SST y PESV		Reportar el SG - SST al Ministerio de Trabajo y el PESV a la Siperintendencia de Transporte	Reporte realizado a Ministerio de Trabajo y Superintendencia de Transporte	Direccionamiento Estratégico Gestión de SST y SV
Gestión de SST y SV	Información de SG - SST y PESV	V	Revisión de lo realizado en el SG SST y el PESV	Rendicion de cuentas	Direccionamiento Estratégico Gestión de SST y SV
	SG- SST		Auditorias Internas	Infomer de Auditoria Interna	
Gestión de SST y SV	SG- SST y PESV	A	Implementar acciones preventivas y correctivas	informes de Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Direccionamiento Estratégico Gestión de SST y SV

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO
Direccionamiento Estratégico	Horizonte Institucional	Registros
Gestión de Calidad	Procedimientos del SGC	Registros de informes contables y administrativos

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

ALCANCE	RECURSOS	Indicador
Desde la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Plan Estratégico de Seguridad vial hasta el mejoramiento continuo de los mismos	Recurso humano	Número de accidentes de trabajo
	Tecnología e infraestructura	
	Recursos financiero	Número de accidentes de tránsito
	Insumos y Materiales	
Requisitos Legales	Riesgos	
Decreto 0312 de 2019	Matriz de riesgos del SST y PESV	
Resolución 40595 de 2022		

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE COMPRAS

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Asegurar la adquisición eficiente, efectiva y económica de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento óptimo de la institución	Administrador	Gestión de Compras

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Necesidades de cada una de los procesos para cumplir sus actividades	P	Identificación de necesidades de insumos	Matriz de insumos para cada uno de los procesos	Todos los procesos
Gestión de compras	Aspectos a tener en cuenta para una compra		Determinar procedimiento de compras	Procedimiento de compras	Todos los procesos
Todos los procesos	Matriz de insumos para cada uno de los procesos		Establecer cronograma de compras	Cronograma de compras	Todos los procesos
Gestión de compras	Aspectos a tener en cuenta para evaluar proveedores		Establecer evaluación de proveedores	Evaluación de proveedores	Todos los procesos
Gestión de compras	Evaluación de proveedores	H	Seleccionar proveedores	Proveedor seleccionado	Todos los procesos
Gestión de compras	Condiciones		Acordar con el proveedor las condiciones de compra	Contrato o Orden de compra	Gestión de Compras
Todos los procesos	Cronograma de compras		Realizar seguimiento a inventario y compras	Informe de compras	Director
Gestión de compras	Indicadores	V	Seguimiento a indicadores	Analizar información	
Instructor Lider	Aspectos a evaluar de proveedores		Evaluar proveedores	Resultado de evaluar a proveedores	Proveedores

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE COMPRAS

Gestión de compras	Informe de analisis	A	Implementar acciones preventivas y correctivas	Registro de acciones preventivas y correctivas	Gestión de Calidad Direccionamiento Estrategico
--------------------	---------------------	---	--	--	--

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO
Direccionamiento Estratégico	Horizonte Institucional	Actividades de verificación propias del proceso Indicador
Gestión de Calidad	Procedimiento de compras y evaluación de proveedores	

ALCANCE	RECURSOS	Indicador
Desde la identificación de necesidades de recursos para cada proceso, hasta la evaluación de proveedores y mejora continua	Recurso humano	Cumplimiento del presupuesto de compras
	Teconologia e infraestructura	
	Recursos financiero	(Total de compras realizadas / Total del presupuesto) x 100
	Insumos y Materiales	
Requisitos Legales	Riesgos	
Codigo de Comercio (Decreto 410 de 1971)	Aumento inesperado de precios, costos ocultos, fluctuaciones de mercado.	
Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989)	Falta de proveedores confiables, incumplimiento de contratos, calidad deficiente de productos o servicios.	

OBJETIVO	RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Garantizar el óptimo estado de funcionamiento de la infraestructura, equipos, vehículos y motocicletas de la organización	Instructores	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Vial

PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico y Gestión Administrativa	Hoja de vida de vehículos	P	Definir plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Plan de Mantenimiento	Instructores
	Presupuesto y necesidades de personal, tiempo		Asignar recursos		
Gestión de mantenimiento	Plan de Mantenimiento		Definir métodos de inspección preventivo	Encuesta de revisión preoperacional	
Gestión de Calidad	Procedimiento de Mantenimiento P GM 01 Instructivo de limpieza I GM 01	H	Cumplir con el procedimiento de mantenimiento e instructivo de limpieza	Correcto mantenimiento y limpieza	Instructores
Instructor Lider	Mantenimientos realizados		Actualizar la hoja del vehículo constantemente	Hoja del vehículo actualizada	Instructores
Gestión de mantenimiento	Encuesta de revisión preoperacional		Realizar las inspecciones preoperacionales	Encuestas resueltas	Instructores
Gestión de mantenimiento	Plan de Mantenimiento		Cumplir con el plan de mantenimiento	Vehículos en excelentes condiciones	Instructores - Clientes
Instructores	Resultados de inspecciones Observación de los instructores		Reportar alguna anomalía en vehículos, equipos o infraestructura	Informe de reporte de anomalías	Instructor Lider - Direccionamiento estratégico
Instructor Lider	Encuestas resueltas de inspecciones preoperacionales	R	Revisión de la información registrada en la hoja de vida y encuesta de revisión preoperacional	Análisis de información	Instructores

Instructir Lider	Informe de analisis	A	Implementar acciones preventivas y correctivas	Registro de acciones preventivas y correctivas	Gestión de Calidad Direccionamiento Estrategico
------------------	---------------------	---	--	--	--

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTACIÓN APICABLE	PÁRAMETROS DE CONTROL / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO
Direccionamiento Estratégico	Horizonte Institucional	Actividades de verificación propias del proceso Indicador
Gestión de Calidad	Procedimiento de mantenimiento y Limpieza	

ALCANCE	RECURSOS	Indicador
Desde el mantenimiento preventivo hasta la optimación de los servicios en la empresa	Recurso humano	Mantenimiento preventivo
	Teconologia e infraestructura	
	Recursos financiero	Actividades mantenimiento realizadas * 100 / Total de actividades programadas
	Insumos y Materiales	
Requisitos Legales	Riesgos	
Decreto 1079 de 2015	Fallas mecanicas en los vehículos que puede ocasionar un accidente de tránsito	
Decreto 1072 de 2015		
Resolución 3500 de 2005	Instalaciones o equipos inadecuados	
Resolución 40595 de 2022		

NOMBRE: _____ FECHA: _____

CARGO: _____ INDUCCIÓN: _____ REINDUCCIÓN: _____

1. Responda la siguiente las siguientes preguntas

¿Cuál es la misión de la organización?	
¿Cuál es la visión de la organización?	
¿Cuál son los valores de la organización?	

2. ¿A qué proceso pertenece de la organización?

- a) Direccionamiento Estratégico
- b) Gestión de Calidad
- c) Enseñanza
- d) Recepción
- e) Gestión de Calidad
- f) Gestión de compras
- g) Gestión de SST y SV
- h) Gestión Administrativa

3. Según el proceso que eligió a ¿Cuál clasificación corresponde

- a) Procesos Estratégicos
- b) Procesos Misionales
- c) Procesos de apoyo

4. Resuma con sus palabras la Política de Calidad

5. Nombre 3 objetivos de Calidad

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

6. ¿Cuáles son sus responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad?

7. Nombre 3 responsabilidades según su cargo.

NOMBRE DEL PROVEEDOR:		RUC:			
FECHA:		PERIODO DE EVALUACION:			
Marque con una "x" para seleccionar el criterio de cada característica de cumplimiento					
CARACTERISTICAS		CRITERIOS		SELECCION	ASIGNACION
Cumplimiento de bienes (Para contrato de servicios marcar no aplica)	Entrega de bienes según fecha	Cumple siempre o entrega antes de lo pactado		N/A	
		Incumple eventualmente			
		Incumple permanentemente			
		No aplica	x		
	Entrega de bienes (cantidad)	Siempre cumple con las cantidades pedidas o pactadas		33	
		Algunas veces no cumple con las cantidades pedidas o pactadas			
		Incumple permanentemente con las cantidades pedidas o pactadas	x		
No aplica					
Cumplimiento en servicios (Para contrato de bienes marcar no aplica)	Entrega servicio según fecha	Cumple siempre o entrega antes de lo pactado		67	
		Incumple eventualmente	x		
		Incumple permanentemente			
		No aplica			
	Entrega servicios (cantidad)	Siempre cumple con las cantidades pedidas o pactadas	x	100	
		Algunas veces no cumple con las cantidades pedidas o pactadas			
		Incumple permanentemente con las cantidades pedidas o pactadas			
No aplica					
Calidad	Conformidad	Siempre cumple con la calidad del producto o servicio pactado		N/A	
		Algunas veces cumple con la calidad del producto o servicio pactado			
		La mayoría de las veces no cumple con el servicio o producto pactado			
		No aplica	x		
	Capacidad de respuesta	Atiende compras urgentes de forma inmediata		N/A	
		La capacidad para suplir urgencias no es la suficiente			
		No tiene la capacidad para suplir urgencias			
No aplica	x				
Gestión	Reposición	Realiza las reposiciones del producto o servicio defectuoso		N/A	
		Demora en la reposición de los productos o servicios defectuosos			
		No realiza reposición de productos defectuosos			
		No aplica	x		

Gestión	Facturación	La facturación es oportuna		N/A
		La facturación es ocasional		
		No cumple oportunamente con la facturación		
		No aplica	x	
Post contractual	Reclamos	Atiende oportunamente los reclamos presentados		N/A
		Atiende ocasionalmente los reclamos presentados		
		No atiende reclamos		
		No aplica	x	
	Servicio post venta	La asesoría es oportuna y acertada		N/A
		La asesoría es ocasional		
		No presenta servicio de asesoría		
		No aplica	x	
CALIFICACION OBTENIDA				
PUNTAJE		¿PROVEEDOR ES ACEPTADO?	CATEGORIA	
66,6		El proveedor no es aceptado	No confiable	
<i>Debe sumar todas las asignaciones y dividir el total de dicha suma en el número de asignaciones, esto sin tener en cuenta los no aplica (N/A).</i>				
Criterio	Asignación	Puntaje	Categoría	Calificación
siempre cumple	100	100 - 90	Confiable	Confiable, cumple ampliamente los requisitos para asegurar la calidad de los productos. Preferirlo al comprar.
incumple eventualmente	67	89 - 70	Aceptable	Aceptable, cumple satisfactoriamente con requisitos para asegurar la calidad de lo suministrado.
incumple definitivamente	33	< 70	No Confiable	No confiable, los productos y servicios suministrados deben ser sometidos a inspecciones rigurosas. Requiere de asesoría y seguimiento permanente.
No Aplica	N/A			
OBSERVACIONES:				
ELABORADO POR		REVISADO	APROBADO	
Alejandra Corredor Laura Rodriguez Esteban Ruiz				

OBJETIVOS		<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la conformidad con los requisitos aplicables del SGC basado en las normas ISO/IEC 9001:2015 y criterios de la empresa para cada proceso. - Evaluar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas implementadas, promoviendo la mejora continua en todos los niveles de la organización. <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad y que se alineen con la política. - Medir y analizar el desempeño de los procesos misionales que son recepción y enseñanza. - Revisar que la documentación y los registros del SGC los cuales esten actualizados, controlados y disponibles. 							
ALCANCE		Aplica para todos los procesos menos el proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Vial del Centro de Enseñanza Ricuarte de la Sede de Duitama							
CRITERIOS		Norma ISO 9001: 2015							
PROCESO A AUDITAR	FECHA	HORA	AUDITORES ASIGNADOS		TIPO		DURACIÓN APROXIMADO	RECURSOS	METODO DE AUDITORIA
			LIDER	ACOMPAÑANTE	INT	EXT			
Direccionamiento Estratégico	4/11/2024	8:30			X		2 H	1. Humanos: auditores, director y personal 2. Tecnológicos: equipo de computo, sistema de red y correo electrónico. 3. Vehículos e infraestructura. 4. Documentación y registros del SGC	Insitución Interacción humana.
Gestión de Calidad		10:00			X		2 H		
Proceso deRecepción		2:00			X		2 H		
Proceso de Enseñanza		4:00			X		2 H		
Gestión Administrativa	5/11/2024	8:00			X		2 H		
Gestión de Compras		10:00			X		2 H		
Gestión de Mantenimiento		2:00			X		2 H		
Convenciones			INT: Interna EXT: Externa						
Revisado					Aprobado				
OBSERVACIÓN									

PROGRAMA DE AUDITORIA (RIESGOS)

FUENTE	EVENTO	PROBABILIDAD	EFECTO	IMPACTO	NIVEL DE RIESGOS	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIOS Y RECURSOS	PLAZO
Equipo de Auditores	Desconocimiento por parte de auditor de la norma ISO 9001:2015 y ISO 19011:2018	Probable	Un desarrollo ineficiente de la auditoria por la falta de conocimiento	Grave	Riesgo Severo	Seleccionar un equipo auditor según las necesidades de la auditoria	Identificar los criertos necesario para el rol de auditor. Realizar un prueba de conocimiento	Coordinador de Gestión de la Calidad	Tiempo Recursos Humanos Materiales	31/10/2024
Responsable del proceso - Equipo Auditor	Una mala comunicación entre el auditor y el auditado puede llevar a malentendidos e interpretaciones erroneas de la auditoria	Probable	Resultados erroneos acerca de la auditoria	Grave	Riesgo Severo	Garatizar una comunicación clara entre el auditor y auditado	Realizar talleres de habilidades de comunicación afectiva. Determinar canales de comunicación	Gestor del programa	Tiempo Recursos Humanos Materiales Financiero	31/10/2024
Coordinado de Gestión de Calidad	Planificación de recursos inadecuados	Improbable	Desarrollo ineficiente de la auditoria	Moderado	Riesgo Bajo	Asegurar una adecuada planificación de recursos	1. Identificar los necesarios 2. Elaborar pla de asignación de recursos. 3. Dar seguimiento a los recursos	Coordinador de Gestión de la Calidad	Tiempo Recursos Humanos Materiales	31/10/2024

Equipo de Auditores	Incumplimiento de confidencialidad de ciertos aspectos, información documentos	Probable	Información divulgada que solo se reserva la organización	Grave	Riesgo Severo	Determinar el alcance de incumplimiento de confidencialidad	Determinar procedimiento de manejo de información y protección	Coordinador de Gestión de la Calidad	Tiempo Recursos Humanos Materiales	31/10/2024
Alta dirección	La falta de compromiso de la alta dirección para el desarrollo de la auditoría	Improbable	Auditor identifica el poco interes de una mejora continua	Grave	Riesgo Moderado	Concientizar a la alta dirección de la importancia de la mejora continua	Educar a la alta dirección sobre la importancia de la auditoria. Generar confianza por medio de una auditoria objetiva	Coordinador de Gestión de la Calidad	Tiempo Recursos Humanos Materiales	1/09/2024
Coordinador de Gestión de Calidad	Seguimiento inadecuado de los resultados de la auditoria	Probable	No hay una mejora continua de parte de la organización	Grave	Riesgo Severo	Determinar un procedimiento para el seguimiento de hallazgos de la auditoria	Promover el compromiso de la mejora continua por parte de la alta dirección Programar reuniones para dar informe de la solución a los hallazgos encontrados	Responsables del proceso	Tiempo Recursos Humanos Materiales	30/11/2024

Equipo de Auditores	Informe inadecuados de los hallazgos y de los informes de la auditoria	Probable	Resultados erroneos acerca de la auditoria	Grave	Riesgo Severo	Determinar procedimiento para el desarrollo de la auditoria y resultados	Diseñar un formato que sea claro y conciso Todos los interesados conozcan el formato y brinden el suficiente tiempo para preparar el informe	Equipo Auditor	Tiempo Recursos Humanos Materiales	07/11/2024
---------------------	--	----------	--	-------	---------------	--	---	----------------	------------------------------------	------------

TIPO:	x	Interna		Externa	FECHA	PLAN No
					05 -06 de nov 2024	1
OBJETIVO						
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la conformidad con los requisitos aplicables del SGC basado en las normas ISO/IEC 9001:2015 y criterios de la empresa para cada proceso. - Evaluar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas implementadas, promoviendo la mejora continua en todos los niveles de la organización. <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad y que se alineen con la política. - Medir y analizar el desempeño de los procesos misionales que son recepción y enseñanza. - Revisar que la documentación y los registros del SGC los cuales esten actualizados, controlados y disponibles. 						
ALCANTE						
Aplica para todos los procesos menos el proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Vial del Centro de Enseñanza Ricuarte de la Sede de Duitama						
CRITERIOS DE AUDITORIA						
Norma ISO 9001: 2015						
EQUIPO DE AUDITOR	Alejandra Corredor Laura Rodriguez Esteban Ruiz				REUNIÓN DE APERTURA	
					5/11/2024 8:00	
					REUNIÓN DE CIERRE	
					6/11/2024 16:30	
FECHA	HORA	PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBSERVACIONES	
4/11/2024	8:30	Direccionamiento Estrategico	Director			
	10:00	Gestión de Calidad	Coordinador de Calidad			
	2:00	Proceso deRecepción	Auxiliar Administrativa			
	4:00	Proceso de Enseñanza	Instructores			
5/11/2024	8:00	Gestión Administrativa	Administrador			
	10:00	Gestión de Compras	Administrador			
	2:00	Gestión de Mantenimiento	Instructor Lider			
FIRMA DE APROBACIÓN						

PROCESO	AUDITADO (S)	AUDITOR ASIGANDO	PLAN No.	FECHA
ENSEÑANZA	INSTRUCTOR		1	5/11/2024

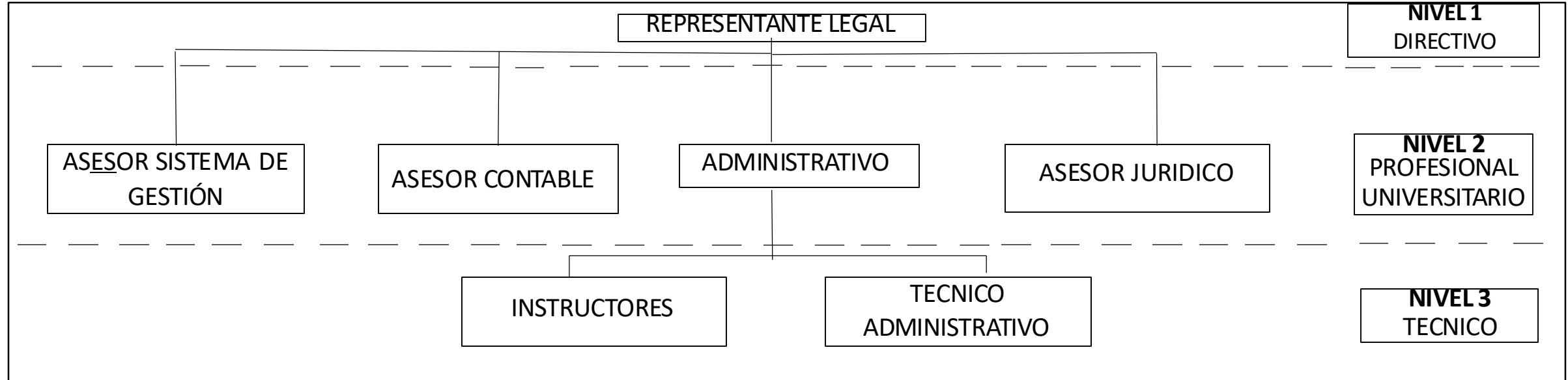
	PREGUNTAS	EVIDENCIA / REGISTRO	RESULTA		COMENTARIO
			C	NC	
1	Validar la comprensión de la organización y de su contexto Verificar el seguimiento y acciones tomadas según el análisis.				
	Validar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Verificar seguimiento de las acciones				
	Validar que este determinado el alcance del SGC				
	¿Tiene identificado cada uno de los procesos de la organización? Validar caracterización donde define recursos, actividades, riesgos, indicadores y desempeño de cada proceso				
2	¿Cómo asegura que la alta gerencia esta comprometida con el SGC?				
	Verificar el establecimiento de la política de Calidad. Validar su comunicación y disponibilidad a todas las partes interesadas.				
	Validar la forma en que define roles, responsabilidad y autoridades.				
3	Validar la identificación de riesgos y oportunidades. Validar la eficacia de los riesgos y oportunidades				
	Verificar el establecimiento de los objetivos del SGC				

4	Verificar la planificación de los objetivos del SGC				
	¿Cuenta con un procedimiento o metodología que asegure la gestión de cambios realizados?				
5	Validar si la empresa determina y proporciona los recursos (personas, infraestructura, ambiente y seguimiento y medición) necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SGC				
	Validar si el personal cuenta con las competencias necesarias según el cargo				
	¿Cómo asegura que todas las partes interesadas toman conciencia de la política, objetivos y del SGC?				
	Validar si se tiene determinado un sistema de comunicación dentro de la organización				
	Validar si la información documentada y registros se encuentran actualizados y controlados				
6	Validar la planificación de los procesos para su operación				
	Validar si se tiene en cuenta todos los requisitos de clientes y legales para la prestación del servicio				
	¿Existe una planificación del diseño y desarrollo del servicio?				
	¿Cómo verifica el cumplimiento del diseño y desarrollo con cada cliente? ¿Cómo mantiene la trazabilidad?				

7	Validar procedimiento y control de los proveedores externos				
	Validar etapas de implementación de seguimiento y medición para la liberación del servicio				
8	Validar el seguimiento, medición y análisis del desempeño de los indicadores de los procesos				
	¿Cómo evalúa la satisfacción del cliente?				
	Validar la revisión de la dirección del SGC				
	Validar el seguimiento de propuestas de mejora para el SGC por parte de la dirección				
9	Verificar las acciones de mejora de proceso				

FIRMA DE APROBACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ELABORADO POR:
FIRMA:
NOMBRE: LAURA RODRIGUEZ-ALEJANDRA
 CORREDOR – Esteban Ruiz
CARGO:

VERIFICADO POR:
FIRMA:
NOMBRE: MIRYAM GONZÁLEZ
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO

APROBADO POR:
FIRMA:
NOMBRE: OMAR RODRIGUEZ
CARGO: REPRESENTANTE LEGAL