

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA ESCUELA DE ARTES,
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SALUD – EAFYS EN EL MUNICIPIO DE
AGUACHICA CESAR**

**DORIS ADRIANA ROMERO VEGA
MARTHA CECILIA GÚIZA PARRA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014**

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA ESCUELA DE ARTES,
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SALUD – EAFYS EN EL MUNICIPIO DE
AGUACHICA CESAR**

**DORIS ADRIANA ROMERO VEGA
MARTHA CECILIA GÜIZA PARRA**

**Trabajo de grado para optar al título de
Profesional en gestión Empresarial**

**Director del Proyecto
QUERUBÍN SÁNCHEZ MARTÍNEZ
Profesional en Gestión Empresarial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014**

A Dios padre y creador nuestro quien me dio la vida, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar mis estudios profesionales.

A mi hijo Juan Sebastián quien es el motor de mi vida.

A mis padres por darme la vida
A mi hermana Claudia Lorena Romero Vega y al ingeniero José Javier Castilla
Córdoba por su apoyo incondicional.

Doris Adriana Romero Vega

AGRADECIMIENTOS

Al conseguir un logro tan importante en mi vida, más bien pienso que, no es tanto el título, sino todo el proceso, toda la etapa recorrida, todas las personas que estuvieron ahí haciéndolo posible. Por eso, agradezco al dueño de mi vida, de cuanto soy, tengo y puedo llegar a ser y tener, a Dios todopoderoso que no se cansa de llenarme de bendiciones desde que me regalo la vida.

Agradezco a mi familia que creyó en mí y en mis capacidades, pero que sobretodo alimentó este sueño por ser Ella mi motor para superarme, para emprender nuevas metas, llenándome de amor y animándome a perseverar hasta el final.

También a mi Alma Mater, la Universidad Industrial de Santander, a la cual debo toda la instrucción académica pero también la formación integral que he podido recibir, y por la cual hoy he sentido madurar un poco más como ser humano. Gracias por exigirme en todos los aspectos y motivarme a dar siempre un poco más de mí.

Por último, pero no con menos intensidad, agradezco al director de nuestro proyecto, el señor Querubín Sánchez Martínez, por su entrega y generosidad para que este esfuerzo quedara plasmado más que en el papel, en la práctica y en nuestra vida.

Martha Cecilia Gûiza Parra.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	16
1.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA	16
1.1.1 Información corporativa:	16
1.2 PERFIL ESTRATEGICO	16
1.2.2 Razón Social.	17
1.2.3 Ubicación	17
1.2.4 Objeto social	17
1.2.5 Tipo de sociedad	17
1.2.6 Principios y Valores	18
1.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS:	21
1.4 ANALISIS DEL SECTOR EDUCATIVO	21
1.5 MARCO DE REFERENCIA LEGAL	27
2 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	31
2.1 AREA GERENCIAL	31
2.1.1 Planeación.	31
2.1.2 Organización.	31
2.1.3 Dirección.	32
2.1.4 Control.	33
2.2 AREA DE MERCADOS	33
2.2.1 Mercado Objetivo.	33
2.2.2 Investigación de mercados:	33
2.2.3 Servicio de la Empresa	34
2.3 AREA DEL TALENTO HUMANO	35
2.3.1 Aspectos Generales.	35
2.3.2 Capacitación y Promoción del personal.	35
2.3.3 Cultura organizacional.	36
2.3.4 Salud y Seguridad Industrial	36
2.4 GESTION AMBIENTAL	36
2.4.1 Política de la Empresa	36
2.4.2 Estrategia para proteger el Medio Ambiente.	36
2.4.3 Concientización y capacitación.	36
2.5 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	37
2.6 AREA FINANCIERA Y CONTABLE	37
2.6.1 Análisis de la Información Contable.	37
3. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION	39
3.1 MATRIZ DE PRIORIZACION	39

4. PLAN DE ACCION	47
5. IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCIÓN	52
5.1 ÁREA GERENCIAL	52
5.2 ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	66
5.3 ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL	70
5.4 ÁREA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	71
5.4.1 Área Contable y Financiera.	73
6. EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE ACCION	85
7. CONCLUSIONES	89
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	91

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Ponderación del diagnóstico del Área Gerencial	40
Cuadro 2. Ponderación del diagnóstico del Área de Mercados	41
Cuadro 3. Ponderación del diagnóstico del Talento humano	42
Cuadro 4. Ponderación del diagnóstico del Área Gestión Ambiental	43
Cuadro 5. Ponderación del diagnóstico del Área Aseguramiento de la Calidad	44
Cuadro 6. Ponderación del diagnóstico del Área Contable y Financiera	45
Cuadro 7. Ponderación por áreas	46
Cuadro 8. Ponderación total de áreas	46
Cuadro 9. Plan de acción del área Gerencial	48
Cuadro 10. Plan de acción del área Atención al Talento Humano	49
Cuadro 11. Plan de acción del área Gestión Ambiental	50
Cuadro 12. Plan de acción del área Aseguramiento de la calidad	50
Cuadro 13. Plan de acción del área Contable y Financiera	51
Cuadro 14. Políticas ¹ estrategias del manejo de la imagen	58
Cuadro 15. Política 2. Interiorización normatividad institucional, PEI (Proyecto Educativo Institucional)	60
Cuadro 16. Política 3. Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución	64
Cuadro 17. Política 4. Fortalecimiento de las fuentes de ingreso, Sostenibilidad financiera institucional.	66
Cuadro 18. Se elaboró un instructivo para el manejo de la comunicación interna	68
Cuadro 19. Formatos saldos de cuentas por cobrar.	74
Cuadro 20. Modelo de para relacional cuentas por pagar:	74
Cuadro 21. Formato de Ingresos por programa y por semestre mes a mes	75
Cuadro 22. Formato de relación de costos y gastos mes a mes	75
Cuadro 23. Modelo de cuentas de cobros para personal docente:	76
Cuadro 24. Modelo de cuenta de cobros para servicios generales, arreglos, mantenimientos,	77
Cuadro 25. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Gerencial	85
Cuadro 26. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área del Talento Humano.	86
Cuadro 27. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Gestión Ambiental.	87
Cuadro 28. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Aseguramiento de la calidad	87
Cuadro 29. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Contable y Financiera.	88

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo de la Empresa	17
Figura 2 Organigrama De La Empresa	20
Figura 3. Organigrama De La Empresa	53
Figura 4. Filosofía	54
Figura 5. Misión	55
Figura 6. Visión	56
Figura 7. Filosofía, misión y Visión publicadas	57
Figura 8. Valores corporativos publicados	57
Figura 9. Mapa de procesos	72

ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Instructivo Para la Selección y Contratación	92
Anexo B. Manual de Funciones y Competencias	105
Anexo C. Formatos Para El Proceso De Selección Y Contratación	146
Anexo D. Manual de Comunicación con el Cliente	165
Anexo.E Solicitud De Información Contable (1)	189

GLOSARIO

Contabilidad: Técnica que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio, situación económica y financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de decisiones en el seno de la misma y el control externo de la misma, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

Gestión empresarial: actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

Gestión de la calidad: Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad

Dirección: la relación en la cual una persona, o sea el dirigente, influye en otros para que trabajen juntos voluntariamente en tareas relacionadas para lograr lo que el dirigente desea; también se puede citar como una influencia bajo la cual los subordinados aceptan voluntariamente la dirección y el control por parte de otra persona o jefe, o bien, es la función del proceso administrativo que consiste en guiar las acciones hacia el logro de los objetivos.

Productividad: relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

RESUMEN

TITULO: PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SALUD – EAFYS EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR*

AUTORES: ROMERO VEGA Doris Adriana, GÚIZA PARRA Martha Cecilia **

PALABRAS CLAVES: Plan de Acción, Escuela, Institución, Calidad.

El trabajo se presenta como una propuesta alternativa para la Escuela de Administración, Finanzas y Salud EAFYT, que ante la no ejecución de un software contable presenta falencias en los sistemas de gestión que no le permiten hacer un uso efectivo de los recursos que tiene a su disposición.

Algunas empresas desarrollan sus actividades tanto en lo administrativo como contable sin una orientación técnica, lo que trae como consecuencia que no se conozca la verdadera situación contable de la compañía. Motivo por el cual se propone el presente trabajo al Director General de esta Institución, para que tomen decisiones de manera oportuna, y apropiada y que sea eficaz y eficiente.

Se cumple con los objetivos de generar con calidad y oportunidad los informes que la empresa requiere en el área contable y gerencial, manteniendo actualizados los saldos de todas las cuentas que forman parte de la contabilidad de la empresa, llevar un mayor control real sobre los movimientos y operaciones de la empresa, garantizar la calidad de la información desde su digitación, evitando errores automáticamente. Sistematizar todas las áreas del negocio paso a paso, a partir de una única entrada de datos al sistema mediante la elaboración de los documentos fuentes de la empresa (notas de contabilidad, facturas, comprobantes, etc.) los cuales se imprimen en las plantillas de documentos personalizadas por el usuario para luego integrarse a la contabilidad general mediante el uso de la interfaz contable predeterminada para cada tipo de documento fuente.

Se implementó entonces el software GBS que permitió organizar los registros contables y financieros de la compañía y especificar necesidades y fortalezas en sus procesos.

* Trabajo de grado

**Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial, Director.
Querubín Sánchez Martínez

ABSTRACT

TITLE: ACTION PLAN FOR THE IMPLEMENTATION OF A MANAGEMENT AND ACCOUNTING SYSTEM FOR SCHOOL OF ARTS, MANAGEMENT , FINANCE AND HEALTH - EAFYS IN THE MUNICIPALITY OF CESAR AGUACHICA*

AUTHORS: ROMERO VEGA Doris Adriana , Guiza PARRA Martha Cecilia**

KEYWORDS: Plan of Action, School, Institution, Quality.

The work is presented as an alternative proposal for the School of Management, Finance and Health EAFYT, that in the non-execution of an accounting software has shortcomings in management systems that do not allow to make effective use of its resources.

Some companies operate both in administrative and accounting without a technical orientation, which results in that the true accounting situation of the company is unknown . Why this paper proposes the Director General of this institution, to make decisions in a timely manner , and appropriate and that is effective and efficient.

It meets the objectives of generating quality and timely reports that the company requires in the accounting and management area , maintaining current balances of all accounts that are part of the company accounts , bringing more real control over the movements and operations of the company, ensuring the quality of information from his fingering, avoiding errors automatically . Systematize all areas of the business step by step , from a single data entry system through the development of the source documents of the company (accounting notes , invoices, etc. .) Are printed in templates customized by the user to then join the general ledger using the default accounting interface for each type of source document documents.

GBS is a software that allowed the organization's accounting and financial records of the company and specify needs and strengths in their processes.

* Work degree

** And Institute for Regional Projection Distance Education. Management, Director. Cherub Martínez Sánchez

INTRODUCCIÓN

La Escuela De Artes, Administración Finanzas Y Salud EAFYS LTDA., es una empresa dedicada a la educación y formación para el trabajo y el desarrollo humano, en donde se imparten programas en las áreas de artes, administración, finanzas, sistemas y salud, programas que según estudio de factibilidad y mercadeo son pertinentes para el desarrollo del departamento de Santander, y del Cesar, con más de 17 años formado técnicos laborales competentes.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad realizar un Plan de Acción para la implementación de un Sistema Administrativo y Contable para EAFYS, con el fin de mejorar la toma de decisiones que sea de fácil ajuste a un sistema computarizado mediante el cual pueda dar una ilustración adecuada a quienes hacen uso a este tipo de información ya que de ello depende permitir de manera oportuna y con certeza, la realidad administrativa, económica y financiera de la empresa, evaluar la rentabilidad de la actividad a que se dedican en la actualidad.

Algunas empresas desarrollan sus actividades tanto en lo administrativo como contable sin una orientación técnica, lo que trae como consecuencia que no se conozca la verdadera situación contable de la compañía. Motivo por el cual se propone el presente trabajo al Director General de esta Institución, para que tomen decisiones de manera oportuna, y apropiada y que sea eficaz y eficiente.

Se realizará un diagnóstico que permita conocer la organización y su funcionamiento, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

1.1.1 Información corporativa: La **ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y SALUD EAFYS, LTDA.** nace de una reunión de amigos y colegas preocupados por las pocas oportunidades educativas que se ofrecen a las personas¹ de bajos recursos.

Conscientes de que la mayoría de los problemas que aquejan al país se podrían solucionar educando a la gente se decide aportar un granito de arena y se reúnen Rafael Díaz Chacón, Godfrey de Jesús Jiménez Lambis y Nelly Cecilia Fonseca Berrio y convienen constituir una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, nace así La Escuela De Artes, Administración Finanzas Y Salud, EAFYS LTDA.

Su domicilio principal es en la ciudad de Bucaramanga, Departamento de Santander con sucursales o agencias en otro lugar del país, por disposición de la Junta de Socios y con arreglos a la ley.

La licencia de funcionamiento para la sede de EAFYS en el municipio de Aguachica Cesar, fue concedida el 19 de diciembre de 1996, Mediante la resolución 88000.

Con sedes en Piedecuesta, Barbosa Santander, San Alberto, San Martin, Pailitas y Aguachica Cesar la institución se ha caracterizado por más de 17 años en formar líderes actuales con conocimiento que les permite ajustarse a los cambios del tiempo y las dinámicas de las expectativas de la región. Los programas se encuentran aprobados por la Secretaria de Educación Departamental la institución goza de mucha credibilidad en la región del cesar y Santander.

1.2 PERFIL ESTRATÉGICO

El logotipo es de color, azul, blanco y rojo, es un libro abierto al conocimiento.

¹EAFYS Director general

Figura 1. Logotipo de la Empresa



Fuente: EAFYS

1.2.2 Razón Social. ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SALUD - EAFYS

1.2.3 Ubicación. la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud sede Aguachica se encuentra ubicada en la Cra 14 N°6-87 en el barrio Olaya Herrera, en todo el centro del municipio, en un lugar estratégico, cerca de los establecimientos de comercio, educativos, entidades crediticias y la alcaldía municipal. Tiene buenas vías de acceso.

1.2.4 Objeto social. La ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y SALUD - EAFYS LTDA. -, se dedica a la educación y formación para el trabajo y el desarrollo humano, antes educación no formal, en donde se imparten programas en las áreas de artes, administración, finanzas, sistemas y salud, programas que según estudio de factibilidad y mercadeo son pertinentes para el desarrollo del departamento de Santander, y del Cesar, con más de 17 años formado técnicos laborales competentes.

1.2.5 Tipo de sociedad. La Escuela de Artes, Administración, Finanzas y salud EAFYS está constituida por escritura pública No 1311 del 7 de Junio de 1996 de la Notaria 8 del Círculo de Bucaramanga, inscrita en la Cámara de Comercio el 26 de Junio del 1996 bajo el No 29742 del libro 9 en donde quedó legalmente constituida la sociedad denominada EAFYS LTDA.

1.2.6 Principios y Valores La ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SALUD EAFYS LTDA., posee unos rasgos particulares que la caracterizan, constituyéndose en el perfil que define no solo a la institución, sino que identifica a cada uno de los miembros que componen la comunidad educativa a la que pertenecen.

Siguiendo estos fundamentos de identidad, La ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SALUD EAFYS LTDA., y su Proyecto Educativo Institucional, formulan unos principios que guían la formación integral y se constituyen en base orientador del proceso de autoevaluación:

Participación: Se refiere a la garantía de intervención colectiva en los procesos de autoevaluación, análisis, toma de decisión y ejecución de planes en pro del mejoramiento. Por ello, se cuenta con un clima de apertura, en donde cada uno de los miembros de la comunidad, además de ser fuentes evaluativas, se convierte en protagonistas de cualificación en los procesos.

Flexibilidad: Se refiere a la aceptación del cambio constante en las estructuras, reconociendo a la institución como un ente en transformación, que requiere de la participación colectiva de sus miembros y la aceptación de las reformas en pro de la cualificación.

Libertad: La formación de la institución conlleva la libertad del pensamiento, la libertad de cátedra y por consiguiente, la formación de individuos con criterios propios y autonomía personal. Dicha autonomía y criticidad, posibilita la revisión consciente y exhaustiva al interior de los procesos, sin el temor de la censura externa, posibilitando en el reconocimiento personal la generación de propuestas para el mejoramiento.

❖ VALORES ÉTICOS

Los valores de la organización corresponden a sus atributos y las virtudespreciadas, como la práctica de la transparencia, el respeto a la diversidad, la cultura de la calidad o el respeto al medio ambiente, son ideas abstractas que guían el pensamiento y la acción.

Honestidad: Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.

Lealtad: Guardar confidencialidad respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.

Respeto: El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.

Solidaridad: La disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo. Para lograr los objetivos propuestos por la entidad.

Tolerancia: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.

❖ FILOSOFÍA

Una institución promotora de la educación técnica, y Educación continua en la región que brindará oportunidad de beneficiarse con la educación a las personas de todas las clases sociales, ofreciendo una calidad humana y favoreciendo la superación personal.

Facilitar el estudio en a través de diferentes horarios dando la posibilidad a la población beneficiaria para ser potencialmente laborales.

❖ MISIÓN

La **ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y SALUD -EAFYS**

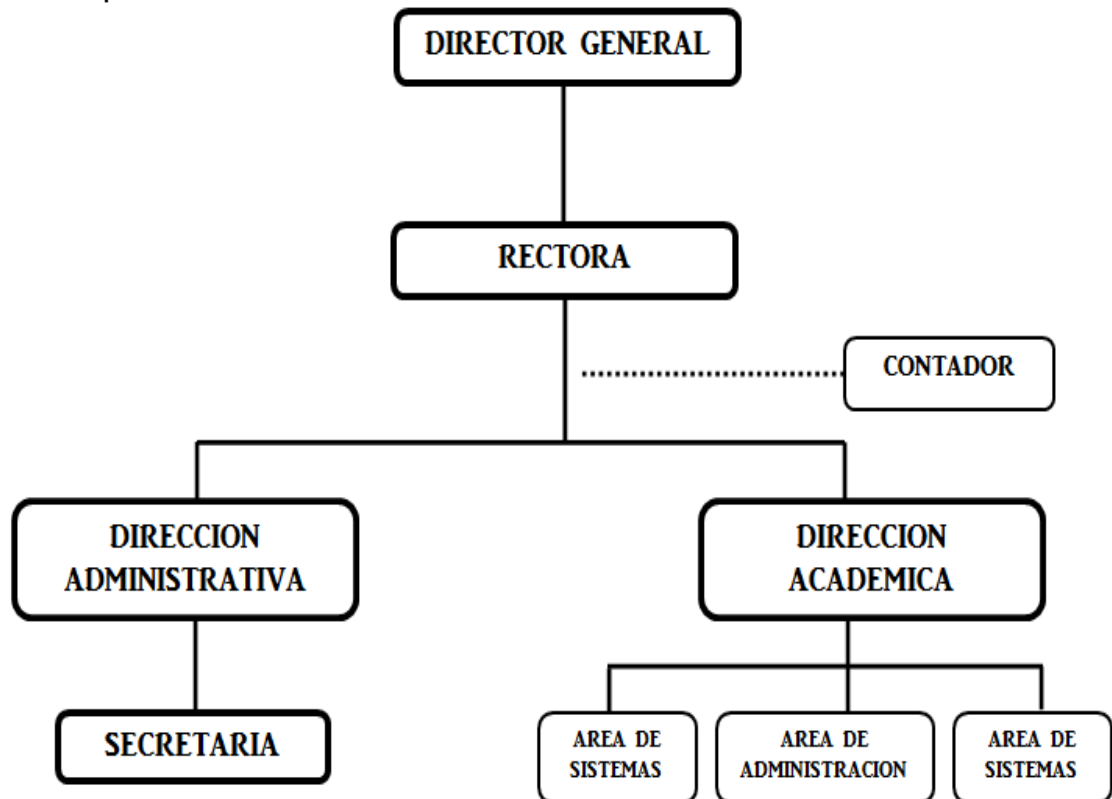
LTDA. -, actúa de manera permanente en el mejoramiento de las condiciones de vida de los colombianos, formando personas honestas, ciudadanos responsables y profesionales de alta calidad académica en lo científico, lo cultural y lo ético; impulsando a nivel local la dinámica económica y promoviendo constantemente la conciencia ciudadana, la paz, y el bienestar social inspirado en la ética y la moral

❖ VISIÓN

Ser una institución permeable a todos los cambios técnicos, científicos en la educación y permanecer en la vanguardia y la modernidad.

1.3.7 Organización

Figura 2 Organigrama De La Empresa



Tradicionalmente, la organización administrativa de un plantel se ha sintetizado en un organigrama, que no es otra cosa que, el esquema que facilita el conocimiento rápido de los niveles de autoridad, relaciones de coordinación y asesoría.

Esta herramienta permite conocer la estructura directa y administrativa de la institución y, de esta manera, los canales de comunicación y los orígenes de competencia.

El espíritu de la ley 115 y sus derechos reglamentarios, en especial el decreto 4904, exigen tener en cuenta algunos nuevos criterios de organización administrativa que involucre el papel de la pluralidad de órganos que influyen en la gestión educativa.

La Empresa cuenta con una estructura organizacional no funcional, no tiene manuales de funciones preestablecidas, no incluye descripción del cargo. Sin embargo, todos sus empleados conocen las funciones, las cuales son comunicadas en forma verbal.

1.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

La escuela de artes, administración, finanzas y salud EAFYS ofrece Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano en los siguientes programas.

Técnico Laboral Por Competencia En Asistente Empresarial
Técnico Laboral Por Competencia En Auxiliar De Preescolar
Técnico Laboral Por Competencia En Asistencia Jurídica
Técnico Laboral Por Competencia En Contable Y Financiera
Técnico Laboral Por Competencia En Mercadeo Y Ventas
Técnico Laboral Por Competencia En Comunicación Social Y Periodismo
Técnico Laboral Por Competencia En Administración Agropecuaria
Técnico Laboral Por Competencia En Diseño De Modas
Técnico Laboral Por Competencia En Diseño Gráfico Y Pagina Web
Técnico Laboral Por Competencia En Belleza
Técnico Laboral Por Competencia En Secretariado Ejecutivo Sistematizado
Técnico Laboral Por Competencia En Sistemas Y Computación
Técnico Laboral Por Competencia En Seguridad Industrial Y Ocupacional
Técnico Laboral Por Competencia En Forestal Y Medio Ambiente
Técnico laboral por competencias en producción de palma de aceite
Técnico laboral por competencias en electricidad
Seminario de salud ocupacional y seguridad industrial
Seminario de gestión ambiental

1.4 ANÁLISIS DEL SECTOR EDUCATIVO

La Educación para el trabajo y el desarrollo humano es uno de los temas que, luego de la fase de construcción colectiva del Plan Decenal, aparece como una de las necesidades educativas para los colombianos.

En Fines y calidad de la educación el desarrollo humano se aborda como eje fundamental de los procesos educativos y como la oportunidad de ofrecer una formación integral. A través del eje articulación y coherencia del sistema educativo se evidencia la necesidad de disponer las condiciones necesarias para que los estudiantes de la educación media accedan a programas bajo el enfoque de competencias laborales. Ciencia y tecnología integradas a la educación aborda los ejes temáticos educación formal, informal y formación para el trabajo y el desarrollo humano; fortalecimiento de la educación técnica y tecnológica; ciencia y tecnología articuladas a la educación para el trabajo y el desarrollo humano y política pública.

Son varias las prácticas que han probado la sociedad, el gobierno y las empresas para educar, formar y desarrollar personas, esas prácticas han sido direccionadas de diferentes maneras pensando siempre que éstas deben estar relacionadas con el puesto de trabajo que cada persona ocupa en el presente o prevé que ocupará más adelante.

Igualmente son diversos los actores que han participado en el estudio y direccionamiento de dichas prácticas, entre ellos hay entidades tanto públicas como privadas conformadas por profesionales de diversas disciplinas, investigadores, inversores, clientes, trabajadores, entre otros, dedicados a visualizar, impulsar, organizar, promover, informar, asesorar, controlar e inspeccionar sobre los procesos de formación y desarrollo humano para adquirir, mantener o proponer cambios en el tema que lleven a satisfacer las demandas del mercado laboral.

Ahí están las organizaciones que se conocen, aquellas en las que se labora, aquellas en las que desean crearse con tal fin, incluso representantes del Gobierno, quienes mediante diversos proyectos, con pedagogías contemporáneas o tradicionales estimulan la educación, la formación y el desarrollo humano a gran escala. El país no se ha quedado atrás con respecto a lo mencionado, y la educación para el trabajo y el desarrollo humano es una necesidad que se ha identificado y consignado en el Plan decenal de Educación 2006-2016 por lo que se expresan propuestas concretas para hacerla viable.²

Entre ellas esta que los programas de formación para el trabajo atiendan las necesidades locales y las recomendaciones de las instancias de coordinación y

²Aportes del Plan Nacional Decenal de Educación 2006 -2016 en Educación para el trabajo y el desarrollo humano. En internet: <http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articles-consultado> agosto 2012

concertación intersectorial local y regional, pero para hacerlo hay que tener claro como traducirlas en programas de formación.

Son varias las empresas nacionales e internacionales que brindan concepciones sobre la formación para el trabajo y el desarrollo humano, entre ellas se pueden citar a la Organización de las Naciones Unidas para el Avance de la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Organización Internacional del Trabajo (OIT), Proyecto de Rediseño Curricular Tuning, Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre la Formación Profesional (CINTENFOR), además entidades nacionales como, el Instituto Colombiano para el desarrollo de la Ciencia y la Tecnología e Innovación(COLCIENCIAS), el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior(CONACES), la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), el Ministerio de Educación (MEN), entre las más visibles e influyentes.³

Además de los centros de investigación mencionados hay una gama de concepciones sobre formación y desarrollo humano que hay que mencionar en éste documento porque son concepciones que están inmersas en el Decreto 4904 del MEN y en lo que operacionaliza dicho Decreto.

Una de las concepciones es la de Bunk (1995)⁴ quien establece conexiones entre enseñanza y pedagogía del trabajo, aclarando que la categoría de trabajo no es monolítica y que puede ser objeto medio, principio y forma de la educación, a lo que agrega que si el trabajo se toma como objeto de la educación, éste conducirá a un proceso de enseñanza-aprendizaje particular y el trabajo sería entonces una consecuencia de la modalidad de aprender a trabajar.

En cuanto a las concepciones de desarrollo humano se cita la de Tobón quien explica que el desarrollo humano consiste en un conjunto de características biopsicosociales propias de toda persona que se pone en juego en la búsqueda del pleno bienestar y la autorrealización, acorde con las posibilidades y limitaciones personales y del contexto social, económico, político, ambiental y jurídico en el cual se vive.

³Autor del libro Las competencias, su método y genealogía – pedagogía y didáctica para el trabajo- Kimpres: Bogotá, 2006 p.XXI

⁴Bunk, Gerhard citado por Maldonado, Miguel Ángel. Ibid, p.23

^{4T}obón, Sergio. Formación basada en competencias. Ecoe, 2006 p. 52

Para Tobón la comprensión del desarrollo humano integral requiere trascender el dualismo tradicional entre cuerpo/alma, individuo/sociedad, naturaleza/cultura, lo que llevaría a hablar de la complejidad del ser humano y de lo indivisible de su comprensión para trascender a su formación desde necesidades como la autoafirmación, autodescubrimiento y realidad histórico social, lo que le lleva a ser responsable de sus sentimientos, pensamientos, sensaciones, emociones, actos, decisiones y destino, lo que puede fortalecerse a partir de la formación por competencias.

En Colombia desde hace más de medio siglo, existe una corriente sobre la formación para el trabajo, especialmente en instituciones de educación técnica y tecnológica. El desarrollo de los marcos de referencia para tal fin, métodos, procesos y otros aspectos relacionados con la pedagogía, la didáctica y la enseñanza para el trabajo, es preciso buscarlos en entidades como el SENA y los institutos de educación técnica y tecnológica, mencionado por Maldonado.⁵

Éste enfoque, especialmente desde la incursión de los procesos para adquisición y desarrollo de competencias, está siendo observado con interés por actores del sector privado y público en éste y otros países, encontrando resultados cada vez más favorables en la medida de la aceptación del marco de referencia mencionado y los beneficios que ello ha traído a la sociedad, organizaciones y personas.

Para los europeos, la relación entre educación, pedagogía y didáctica del trabajo es natural a sus acciones y a sus elaboraciones teóricas, es decir que en países como Alemania, Francia, Holanda e Inglaterra existe una praxis milenaria sobre éste aspecto.

En Alemania donde se origina el marco de la pedagogía para el trabajo y en general en Europa Central ya hay desarrollos que se hacen visibles con respecto del tema ejemplo de ello es que durante los últimos años de lo que aquí llamamos secundaria, el estudiante busca quien le patrocine la experiencia educativa laboral para que sus estudios se vuelvan significativos frente al trabajo.

Sin embargo experiencias similares hubo en la Sociedad Medieval, en ésta época la formación mantenía dos componentes uno era el pedagógico y otro el social.

⁵Las competencias, su método y genealogía – pedagogía y didáctica para el trabajo-, Kimpres: Bogotá, 2006 p.23

El ingreso a la formación solo se daba para quienes tenían capacidad de pago y así como ahora, también se suscribía un contrato de aprendizaje que contenía los deberes y derechos de maestros y aprendices.⁶

En la Sociedad Medieval se presentaban 3 niveles de formación, el aprendiz que iniciaba la formación entre los 12 y 13 años durante 5 o 6 años según la complejidad del oficio, tiempo en el que no recibía salario.

El oficial entre los 18 o 20 años, ingresaba al oficialismo participaba en las tareas del taller y era reconocido como profesional por el gremio en el que trabajara.

El maestro, aquí el experto era sometido por un gremio al examen que reconocería de forma pública su experticia.

La comprensión de ésta clasificación de esta investigación, seguramente contribuyó a las concepciones que hoy Colombia toma frente a tal tema.

Otros son Renato Descartes, que señala la lógica como principio fundamental del pensamiento racional. John Locke, filósofo inglés enuncia el comienzo del currículo y de los métodos de formación: estudiar las cosas no los libros, lo que llama la atención frente a lo que hoy se hace y que puede retomarse dentro del desarrollo pedagógico que conlleva la formación para el trabajo y el desarrollo humano.

En ésta sociedad, Surge la idea de la separación entre la formación dedicada a la reflexión y la contemplación y otra dedicada a la investigación y a los procesos productivos, divorcio que considera Maldonado⁷ se viene dando, pero que la autora considera después de leer el Decreto 4904 del MEN, que esto es justo lo que allí se propone cuando en el Capítulo III hace referencia a los programas de formación laboral y de formación académica.

A finales del siglo XIX y comienzos del XX se exteriorizan diversos avances científicos, innovaciones tecnológicas, revoluciones sociales que trajeron nuevas formas de educación y trabajo. Entre sus investigadores más importantes están

⁶Maldonado, Miguel Angel. Ibid, p. 67

⁷Ibid, p. 76

Adam Smith, Frederick Taylor y Max Weber, a ellos se les debe la división y diplomados del trabajo.

Smith fue quizás la primera persona en enunciar las competencias laborales cuando propone la división en tareas lo que conduciría a una aceleración en la producción y en ganancia de tiempo, incremento de habilidades de los trabajadores, diplomados del trabajo y al mejoramiento y capacidad de innovar⁸, antecedente que llama la atención en razón a el Decreto 4904 en el Capítulo II sobre programas de formación, inicia desde la definición del perfil del egresado solicitando la descripción de las competencias.

En ocasión con el cambio de siglo, se ha visto que en la formación y en el trabajo la psicología y la sociología industrial han aportado a consolidar la productividad de los trabajadores.

En 1998 la OIT convocó representantes de trabajo y la educación de organismos públicos y privados a un seminario en Rio de Janeiro, se propuso el tema de formar para la adquisición y desarrollo de competencias. Un año después CINTERFOR organizó un taller en Montevideo en el que se analizaron los marcos teóricos y metodológicos de las competencias para los países latinoamericanos.

Marco Normativo En Colombia: así como se afirmó al iniciar los antecedentes sobre formación para el trabajo y el desarrollo humano que el SENA es la institución Colombiana responsable de operacionalizar este proceso educativo, éste nace en 1997, con el Conpes2945, el Gobierno Nacional le encomienda al SENA liderar la construcción de un sistema que articule toda la oferta educativa técnica, pública y privada, para regularla y potenciarla, se da inicio al proceso de conformación de un Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, y cuya consolidación se inicia gracias al Conpes 81, donde se establecen los avances logrados hasta 2004 y se proponen recomendaciones para el avance del sistema.

Otras leyes sustentan este proceso de consolidación, el Decreto 641 de 1998 crea la misión de Educación técnica, tecnológica y formación profesional, la Ley 749 de 2002 organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, el Artículo 12 del Decreto 249 de 2004 establece la Dirección del SNFT-, el Decreto 2020 de 2006 organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo, la Ley 1064 de 2006 establece el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano y el Decreto

⁸Ibid, p.83

4904 del 16 de Diciembre del 2009 que reglamenta la creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y cuyas condiciones son ampliadas en las directrices que se requieren para implementar el mencionado Decreto⁹.

1.5 MARCO DE REFERENCIA LEGAL

Para ambientar al lector sobre los aspectos legales en los cuales se fundamenta el plan de acción para la implementación de un sistema administrativo y contable para la escuela de artes, administración, finanzas y salud – EAFYS en el municipio de Aguachica, Cesar, se relacionan a continuación algunos apartes de la norma existente en Colombia:

La Constitución política de Colombia en primer lugar, en el artículo 1 describe que Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general, en segundo lugar en el artículo 27, dentro del listado de los derechos subraya: el estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

En tercer lugar, en el artículo 67, define a la educación como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

Finalmente en el Artículo 68. Menciona a otros protagonistas de la educación: Los particulares quienes podrán fundar establecimientos educativos. La Ley establecerá las condiciones para su creación y gestión. La comunidad educativa participará en la dirección de las instituciones de educación.

⁹Marco Normativo. En Internet: <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Programas/Educaci%C3%B3nculturasaludempleoypobreza/Subdirecci%C3%B3ndeEmpleoySeguridadSocial/SistemaNacionaldeFormaci%C3%B3nparaelTrabajo/tabid/414/Default.aspx> consultado en Agosto 2012

La enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica. La Ley garantiza la profesionalización y dignificación de la actividad docente. Los padres de familia tendrán derecho de escoger el tipo de educación para sus hijos menores. En los establecimientos del Estado ninguna persona podrá ser obligada a recibir educación religiosa.

El Gobierno Nacional, mediante el Documento CONPES 2945 de 1997, estableció la necesidad de: «Conformar un Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, liderado por el SENA, con las entidades que ofrecen educación técnica, tecnológica y formación profesional en el país, para elevar el nivel de calificación y competencia de la fuerza laboral, mediante alianzas entre estas entidades y los sectores productivo y gubernamental». Así mismo señala el documento, la necesidad de «Modernizar la formación profesional de la entidad para incrementar la pertinencia, cobertura y calidad de sus programas».

De otra parte, el Decreto 933 del 11 de abril de 2003 .Por medio del cual se reglamenta el Contrato de Aprendizaje y se dictan otras disposiciones, en el Artículo 19, estableció: Certificación de competencias laborales. El Servicio Nacional de Aprendizaje. SENA regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales.

Así mismo, el numeral 11 del artículo 2 del Decreto 205 de 2003 confiere al Ministerio de la Protección Social la función de formular, en lo relativo a la ley 789 de 2002, las políticas de formación del recurso humano, capacitación y aprendizaje para armonizarlas con las necesidades económicas y las tendencias de empleo.

El numeral 2.9 del artículo 2 del Decreto 2230 de 2003 confiere al Ministerio de Educación Nacional la función de dirigir los Sistemas Nacionales de Acreditación y de Evaluación de la Educación.

Posteriormente, el CONPES 81 de 26 de julio de 2004 define los principios y componentes del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo y solicita al Ministerio de la Protección Social el desarrollo del componente de acreditación de la calidad de los programas y entidades de formación para el trabajo.

Y más recientemente el Decreto 2020 del 16 de Junio de 2.006, se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el trabajo.

La **ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y SALUD EAFYS LTDA.** -, es una sociedad limitada constituida por escritura pública No 1311 del 7 de Junio de 1996 de la Notaria 8 del Círculo de Bucaramanga, inscrita en la Cámara de Comercio el 26 de Junio del 1996 bajo el No 29742 del libro 9 en donde quedó legalmente constituida la sociedad denominada EAFYS LTDA.

Mediante la resolución 88000 se concedió El día 19 de diciembre de 1996 la autorización para el funcionamiento de programas de educación no formal.

La secretaria de educación y cultura departamento del cesar en usos de sus facultades legales y en especial las conferidas por el literal del artículo 151 de la ley 115 de 1994 y el artículo 15 del decreto 114 de 1996 se actualiza la autorización de funcionamiento con las resoluciones la 0043 del 20 de mayo 1997, 00643 de fecha 13 de julio de 2001, la 1338 del 23 de noviembre de 1998.

A partir de la Ley 1064 de 2006 que ordena en su artículo primero reemplazar la denominación de Educación no Formal contenida en la ley general de Educación y el Decreto reglamentario 114 de 1996 por Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y el Decreto 2888 de 31 de julio de 2007, por el cual se reglamenta la creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrecen el servicio educativo, la Secretaria de Educación y Cultura Departamento del cesar en usos de sus facultades expide la resolución 001108 24 de agosto 2009 por la cual se modifican las resoluciones número 0043 del 20 de mayo 1997, 00643 de fecha 13 de julio de 2001, la 1338 del 23 de noviembre de 1998, mediante el cual se concedía autorización oficial a la institución de educación no formal hoy denominada Educación para el trabajo y desarrollo humano.

La secretaria de educación y cultura del departamento del cesar en ejercicio de sus facultades legales, en especial las establecidas por la ley 115 de 1994 y del decreto 4904 del 16 de diciembre de 2009, concedió las siguientes resoluciones:

- 005147 30 septiembre de 2011 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias en seguridad industrial y ocupacional.
- 005151 30 septiembre de 2011 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias en forestal y ambiental.
- 001303 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias en gestión empresarial.
- 001304 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de

formación laboral por competencias en auxiliar en preescolar.

- 001305 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias asistencia jurídica.
- 001306 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias gestión contable y financiera.
- 001307 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias mercadeo y venta.
- 001308 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias comunicación social y periodismo.
- 001309 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias administración agropecuaria.
- 001310 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias diseño de modas.
- 001311 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias diseño gráfico y pagina web.
- 001312 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias belleza.
- 001313 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias secretariado ejecutivo sistematizado.
- 001314 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias sistemas y computación.
- 001314 24 septiembre de 2009 por la cual se registra el programa de formación laboral por competencias sistemas y computación.

2 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

En la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud EAFYS se hace necesario la realización de un diagnóstico administrativo y contable, para conocer el funcionamiento de la empresa, analizar las funciones de cada uno de los empleados, que comprende el conjunto de actividades relacionadas entre sí que se necesitan llevar a cabo, para lograr los objetivos de la misma y para realizar un estudio de cada uno de los componentes que integran la estructura organizacional, para determinar si la forma en la que se encuentran organizados ayuda a cumplir con la misión, visión y objetivos de la empresa en general.

Para el diagnóstico de la escuela de artes administración finanzas y salud EAFYS, se ha tenido en cuenta, las áreas de, planeación, organización, dirección y control, además el estudio del talento humano, la calidad del servicio, el impacto ambiental, la tecnología utilizada, los recursos financieros, contables con que cuenta y que son de gran importancia para conocer las debilidades y fortalezas para enfrentar el entorno.

La información recopilada para el análisis será tomada de datos suministrados por el director general (dueño y representante legal) el equipo de trabajo, a través de charlas, entrevistas y sondeos.

2.1 ÁREA GERENCIAL

2.1.1 Planeación. La empresa no tiene una metodología clara para definir las políticas y directrices, establecer objetivos y estrategias funcionales, metas o planes de acción. Cuenta con un proyecto educativo institucional (P.E.I) que incluye la misión, visión, filosofía y valores corporativos definidos pero no existe un sistema de información que permita a toda la comunidad educativa conocerlo y por ende implementarlo.

El Director General, dirige y controla las actividades de la empresa de manera informal, es responsable por los resultados de las operaciones y el desempeño

2.1.2 Organización. Comprende el sistema de actividades coordinadas formada por los integrantes de la empresa, que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas.

El tipo de organización de la empresa está enmarcada en el estilo lineo-funcional, donde el gerente Ejerce autoridad lineo-funcional sobre el resto de cargos, administrativos y operacionales de la organización, actúa como soporte de la organización a nivel general, tiene una combinación de estilos de acuerdo a las situaciones que se le presentan, a veces puede llegar a ser imperativo, como a veces puede llegar a ser calmado. Ambos estilos tienen sus ventajas y desventajas. Las ventajas es que busca equilibrio entre las funciones y lleva a un feliz término las tareas programadas. Pero a la vez, puede desubicarse porque no logra llegar a ser consecuente.

La Escuela De Artes, Administración, Finanzas Y Salud EAFYS cuenta con un organigrama sencillo que no refleja su estructura verdadera, debido a que muchas de las funciones allí determinadas son realizadas de diferente modo, o por diferentes personas a las indicadas en el mismo. Esta falta de congruencia entre el organigrama y la realidad hace ver a la empresa como una organización informal pues no tiene publicado el organigrama, no presenta mapa de procesos de dirección organizacional, carece de manuales de funciones para cada uno de los empleados. Así, no se establecen de manera adecuada las funciones que deben cumplir cada uno de ellos, por lo que no existe asignación de responsabilidades haciendo que los procesos para alcanzar los objetivos propuestos sean más complejos, que se realicen mal o que en ocasiones no se realicen.

No tener manuales de funciones y que los empleados desconozcan cuales son las funciones asignadas a cada cargo hace difícil supervisar la ejecución de las actividades y evaluar resultados, dado que estos contribuyen a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

2.1.3 Dirección. La dirección influye en las personas para que contribuyan a favor de los propósitos organizacionales de la empresa; está relacionada con la motivación, la comunicación, la supervisión, el liderazgo, y alcanzar las metas organizacionales.

El tipo de dirección, se caracteriza por enfocarse a las necesidades de la gente, por tener relaciones satisfactorias, conduce a un ambiente y a un ritmo de trabajo amistoso y confortable dentro de la Empresa, tiene relaciones de respeto y confianza con sus subalternos.

El director general de la escuela de artes, administración, finanzas y salud EAFYS, se encarga de tomar las decisiones comunicarlas a sus subalternos, escuchando,

poniendo en práctica de vez en cuando la opinión de su equipo, quienes cumplen en forma efectiva la órdenes impartidas, es considerado un empresario líder en la empresa, utilizando canales de comunicación apropiados en forma verbal, lo que permite que existan buenos lazos afectivos de responsabilidad.

2.1.4 Control. El control empresarial es un proceso administrativo muy ligado con la planeación, es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos con los resultados esperados inicialmente. La escuela de artes, administración, finanzas y salud EAFYS, presenta falencias en la forma de controlar las actividades y carece de un sistema de control operativo e indicadores de gestión para evaluar a corto, mediano o largo plazo las gestiones que realiza.

EAFYS carece de un sistema de control de gestión, para evaluar. El control se hace por parte del director general, sin utilizar herramientas necesarias de control, está pendiente de los cambios positivos o negativos que se presentan, teniendo en cuenta factores internos y externos de la empresa. El ente verificador de las actividades de la compañía es entonces el director que hace la evaluación de los procesos con un criterio subjetivo basado en las expectativas propias de cada uno de ellos.

No existen parámetros establecidos para la evaluación de la gestión empresarial y de los procesos que esta adelanta para que pueda llevarse un control objetivo y certero acerca de las falencias y fortalezas de cada uno de ellos, permitiendo poner en marcha planes de acción para el fortalecimiento de los aspectos positivos y mejora de las debilidades de cada proceso, con el fin de alcanzar unos objetivos determinados.

2.2 ÁREA DE MERCADOS

2.2.1 Mercado Objetivo. La escuela de artes, administración, finanzas y salud EAFYS, está dedicada a la educación para el trabajo y desarrollo humano en donde se imparten programas en las áreas de la salud, administrativas, contables y artes, programas que según estudio de factibilidad y mercadeo son pertinentes para el desarrollo del departamento del Cesar.

En la actualidad esta Institución es una de las más reconocidas y con mayor acogida en el municipio.

2.2.2 Investigación de mercados: La empresa cuenta con un departamento de mercadeo conformado por un coordinador de mercadeo que se apoya en un grupo

de promotores de venta que se encarga de dar a conocer y realizar la venta de los programas que ofrece la institución.

La empresa identifica a los clientes potenciales con el objetivo de definir estrategias de mercadeo, diseñar las fases de planeación de ventas, gastos operacionales de mercadeo, la distribución de actividades, divulgación y promoción del servicio (tele mercadeo, publicidad, visitas, encuestas, perifoneo, visitas empresariales, etc.), recepción de clientes (requerimientos preliminares), presentación de la oferta al cliente (programas), gestión de la información (bases de datos de los clientes), preinscripción y seguimiento al cliente, presentación del cierre de la venta, ejecución del cierre de la venta (inscripción y matrícula). Asimismo posterior a la venta elaborar un protocolo de matrícula (documentos), los requisitos de admisión (información del aspirante a través de pruebas académicas y habilidades), valoración del desempeño del equipo de ventas, recepción de quejas y reclamos, seguimiento post-venta y lleva a cabo las acciones correctivas y preventivas de mejoramiento del proceso.

El director general es exigente en este departamento, la motivación y capacitación del personal de ventas es constante de modo que se les estimula de acuerdo al número de matrículas que logren concretar, y se les capacita en ventas para lograr mayor captación de estudiantes. La empresa mantiene programas de publicidad que le permiten dar a conocer la imagen y el posicionamiento de los programas que allí se ofrecen.

2.2.3 Servicio de la Empresa: La empresa se preocupa por satisfacer 100%, al cliente interno, cuenta con una base de datos del cliente para mantenerse en contacto, se le hace seguimiento al cliente interno con el control de fallas para disminuir la deserción de estudiantes se preocupa por mejorar el nivel académico.

EAFYS, cuenta con una gran variedad de programas que satisfacen la demanda de la población del cesar y sur del Bolívar.

En cuanto a la competencia, hay varias instituciones en la región que ofrecen programas técnicos laborales, la institución se ha preocupado por conocer a fondo la competencia, como identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas corporativas.

Dentro de los servicios que ofrecen la escuela de artes, administración, finanzas y salud EAFYS, están los programas técnico laborales por competencias en

asistencia jurídica, diseño de modas, comunicación social, mercadeo y ventas, agropecuaria, diseño gráfico, forestal y medio ambiente, seguridad industrial, belleza, secretariado, sistemas, contable financiera, asistente empresarial, diseño gráfico, producción de palma de aceite y electricidad, también ofrece cursos cortos como contabilidad y sistemas, sistemas básicos y avanzado y seminarios.

2.3 ÁREA DEL TALENTO HUMANO

2.3.1 Aspectos Generales. Las instituciones de formación para el trabajo y desarrollo humano deben verificar que el personal que se desempeña en los diferentes cargos cuente con el perfil definido, es decir que posea la educación, formación, competencias y experiencias apropiadas, de acuerdo con el carácter del cargo (directivo, docente, administrativo y de apoyo) y los requisitos por el marco legal vigente.

La escuela de artes, administración, finanzas y salud hasta el momento carece de un departamento de gestión del talento humano no cuenta con un plan específico de selección y motivación, está dirigido directamente por el director general en compañía con la rectora quien está pendiente de motivar a sus empleados de forma a priori para mantenerlos en armonía y que puedan servir con calidad.

La ventaja de la empresa frente a los competidores del mercado se constituye actualmente en la permanencia y liderazgo efectivo de los docentes y del personal administrativo con que cuenta, lo que contribuye a asegurar que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada.

2.3.2 Capacitación y Promoción del personal. La escuela de artes, administración, finanzas y salud EAFYS, cuenta con el siguiente personal:

El Director General, propietario y representante legal de la Empresa, Rectora, Coordinadora Administrativa, Coordinadora académica, Coordinador de mercadeo, Secretaria general, docentes, dos promotores de ventas y servicios generales.

El personal se capacita informalmente donde se dan orientaciones o instrucciones, mediante jornadas de capacitación donde actualizan sus conocimientos y desarrollo de habilidades para ejecutar las tareas que se dan en la operatividad de la empresa.

Las fases de capacitación incluyen: entrenamiento requerido para ocupar el cargo, esto lo hace el director general en manera informal, no utiliza las herramientas estipuladas.

Los objetivos que EAFYS pretende con la capacitación del personal son que obtengan mayor rentabilidad y que los empleados tengan una actitud más positiva.

2.3.3 Cultura organizacional. La escuela de artes administración finanzas y salud EAFYS, en su cultura organizacional, optó como principio fundamental el respeto y la responsabilidad hacia los clientes, tanto internos como externos.

Se identifica por el sentido de pertenencia con la comunidad, la prestación de los servicios con calidad humana.

Al interior de la empresa existe un ambiente de trabajo agradable, con buenas relaciones laborales y personales tanto, entre empleados como jefe y empleados.

2.3.4 Salud y Seguridad Industrial. Dentro del sistema de salud EAFYS tiene a todos sus empleados afiliados Sistema general de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud, Sistema General de Riesgos Profesionales.

2.4 GESTIÓN AMBIENTAL

2.4.1 Política de la Empresa. La Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud EAFYS, carece de políticas claras sobre la protección del medio ambiente.

2.4.2 Estrategia para proteger el Medio Ambiente. La empresa a través de los estudiantes de forestal y medio ambiente colabora activamente con el municipio en las campañas de aseo, cuidado de cuencas hidrográficas, siembras de árboles, recolección, reciclaje de basuras y residuos sólidos.

2.4.3 Concientización y capacitación. La escuela de artes, administración, finanzas y salud, no cuenta con capacitación sobre las ventajas para reducir el impacto ambiental.

Sin embargo, el director general, les da a conocer en forma verbal a sus empleados sobre las multas, sanciones y accidentes que se pueden evitar, si cumple con las normas legales de protección ambiental.

2.5 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La empresa se encuentra en el proceso implementación del Sistema de Gestión de Calidad tanto para la empresa como sus programas bajo las normas NTC 5555 NTC 5581.

Los clientes de la escuela de artes, administración, finanzas y salud, EAFYS quedan satisfechos y tranquilos al adquirir los servicios ofrecidos, porque saben que son confiables y que cumplen con los requisitos necesarios exigidos por la ley.

2.6 ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE

Según datos suministrados por el Director General, la empresa hasta ahora no está organizándose financiera y contablemente, lo cual se presenta como una amenaza en la estabilidad de la inversión y se convierte en factor de riesgo.

En EAFYS se llevan todos los procesos contables de forma manual, y esto hace que se produzcan problemas tales como informes inadecuados que requieren de cálculos adicionales, falta de herramientas de análisis y ocasionales pérdidas de datos, no tiene un sistema de contabilidad que le permita analizar y valorar todos aquellos resultados económicos que suele obtener mediante la agrupación y la comparación de resultados, ejecutadas bajo control y con la supervisión de un contador.

2.6.1 Análisis de la Información Contable. Actualmente en EAFYS no existe un sistema contable que permita tener la información de manera organizada lo que hace imposible reflejar la situación financiera real de la empresa y obtener un informe exacto de sus movimientos que permita a su propietario tomar decisiones en un momento determinado puestos que la contabilidad se lleva de forma manual.

En EAFYS se llevan todos los procesos contables de forma manual, y esto hace que se produzcan problemas tales como informes inadecuados que requieren de

cálculos adicionales, falta de herramientas de análisis y ocasionales pérdidas de datos, además el empleo de los diferentes sistemas de contabilidad con los que puede contar una empresa suelen ser herramientas fundamentales, ya que los mismos permiten mantener un cierto control de todos los procesos que se realicen en la empresa, además de cumplir con el requerimiento de información para lograr obtener un mayor aprovechamiento de todos los recursos disponibles.

EAFYS no tiene un sistema de contabilidad que le permita analizar y valorar todos aquellos resultados económicos que suele obtener mediante la agrupación y la comparación de resultados, que permita que todas las tareas de la Institución sean ejecutadas bajo control y con la supervisión de un contador.

Los datos que recogen los sistemas de contabilidad son imprescindibles para poder adquirir la información legal, financiera y tributaria de la Institución.

El proceso para obtener esta información en EAFYS se hace muy dispendioso ya que como toda la información contable se lleva en registros manuales es más difícil obtener los datos requeridos para realizar los procesos con eficiencia.

3. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Después de realizar el diagnóstico de la empresa y encontrar los problemas claves, para la implementación de un sistema administrativo y contable en la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud en el municipio de Aguachica Cesar, se hace necesario elaborar la Matriz de Priorización, la cual es una técnica muy útil que se puede utilizar con todos miembros que integran la empresa.

La matriz auxiliará al presente estudio para clasificar los problemas de mayor o menor importancia dentro de la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud EAFYS, para saber en qué orden se debe trabajar, para la realización de la matriz de priorización, se utilizó el siguiente proceso:

Se realizó una encuesta, compuesta de un cuestionario de 10 preguntas cerradas, fue aplicada a una muestra de 264 personas entre estudiantes y docentes.

Reuniones de las autoras del proyecto con el Director General, Coordinador Administrativo, Coordinador Académico, Coordinador de Mercadeo y Ventas, de la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud EAFYS.

Realización del diagnóstico por áreas de la empresa para identificar los puntos críticos.

Clasificación de la empresa dentro de las siguientes áreas: Gerencial, área de Mercadeos, área de Gestión del Talento Humano, área de Gestión Ambiental, área de Aseguramiento de la Calidad y área Financiera y Contable.

Empleo de lluvia de ideas con el equipo colaborador para priorizarlos problemas e identificar las soluciones, desarrollando los siguientes pasos:

PASO UNO: se asigna una ponderación que vaya desde 0.0; sin importancia, hasta 1.0, mayor importancia, a cada factor. La ponderación indica la importancia

relativa de cada factor en cuanto al éxito de la empresa.

Los factores considerados como los de mayor rendimiento deben recibir ponderaciones altas. La suma de ponderaciones totaliza 1.0.

PASO DOS: Se asigna una calificación de 1.0 a 4.0 a cada factor, para indicar si la variable representa debilidad mayor (1.0), una debilidad menor (2.0), una fortaleza menor (3.0) y una fortaleza mayor (4.0).

PASO TRES: Se multiplica cada factor por su clasificación para establecer un resultado ponderado para cada variable.

PASO CUATRO: Sumar los resultados ponderados con el objeto de establecer el resultado total ponderado para la organización.

PASO QUINTO: Serán consideradas áreas críticas aquellas que presenten una ponderación total por debajo de 2.5.

Con base en el proceso anterior se realizó la matriz de priorización identificando las debilidades y fortalezas en cada una de las siguientes áreas: la área Gerencial, área de mercadeos, área de gestión del talento humano, área de gestión ambiental, área de aseguramiento de la calidad y área financiera y contable.

Cuadro 1. Ponderación del diagnóstico del Área Gerencial

ÁREA GERENCIAL							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Planeación	0.30	x				0.3	Carece de una metodología para definir políticas y directrices, no tiene divulgado los

ÁREA GERENCIAL							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
							principios institucionales.
Organización	0.40	x				0.4	El organigrama no refleja su estructura verdadera No tiene publicado el organigrama, no presenta mapa de procesos.
Dirección	0.10			X		0.3	El director general se encarga de tomar las decisiones comunicarl as a sus subalternos. Utiliza canales de comunicación en forma verbal .La empresa carece de cultura corporativa formal.
Control	0.20	x				0.2	Carece de un sistema de control de gestión, para evaluar. El control se hace por parte del director general, quien está pendiente de los cambios positivos o negativos de la empresa.
Total	100%					1.20	Es un área crítica.

Cuadro 2. Ponderación del diagnóstico del Área de Mercados

ÁREA DE MERCADOS							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Análisis de clientes	0.40				x	1.6	En la actualidad esta Institución cuenta con una buena población estudiantil es una de las más reconocidas y con mayor acogida en el municipio.

ÁREA DE MERCADOS							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Investigación de mercados	0.40				x	1.6	La empresa cuenta con un departamento de mercadeo bien estructurado. La motivación del personal de ventas es constante, mantiene programas de publicidad, realizan encuestas en y manejan base de datos de los clientes.
Servicios de la empresa	0.20				x	0.8	La empresa cuenta con personal capacitado para prestar los servicios con calidad, se preocupa por satisfacer 100%, al cliente. EAFYS, cuenta con una gran variedad de programas que satisfacen la demanda de la población del cesar y sur del Bolívar.
TOTAL	100%					4.0	Área estable

Cuadro 3. Ponderación del diagnóstico del Talento humano

ÁREA DEL TALENTO HUMANO							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Generalidades	0.50	X				0.5	Carece de un departamento de gestión del talento humano, programa de salud ocupacional, reglamento interno de trabajo, manual de funciones y perfiles, instructivos para el proceso de selección y contratación y demás indicadores de gestión del área del talento humano.

ÁREA DEL TALENTO HUMANO							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Nivel académico	0.10				x	0.4	Cuenta con personal técnico, tecnológico y universitario. Docentes con especializaciones y maestrías.
Estabilidad	0.10				x	0.4	La mayoría de los empleados tienen años de laborar en la empresa.
Pertenencia	0.10				x	0.4	El sentido de pertenencia y liderazgo efectivo del personal, contribuye a cumplir la misión organizacional de manera adecuada.
Motivación	0.20	x				0.2	Lo hace el director general en forma rudimentaria, no utiliza las herramientas estipuladas. Y no contrata otros profesionales.
total	100%					1.90	Área crítica

Cuadro 4. Ponderación del diagnóstico del Área Gestión Ambiental

ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Política de la empresa	0.30		x			0.6	Carece de una política de forma escrita.
Protección del medio ambiente	0.30			x		0.9	La empresa colabora activamente con el municipio en las campañas de aseo, siembras de árboles.
Capacitación	0.40		x			0.8	Director general busca concientizar al personal de la importancia del cuidado del medio ambiente.
Total	100%					2.30	Área crítica

Cuadro 5. Ponderación del diagnóstico del Área Aseguramiento de la Calidad

ÁREA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		Debilidad		Fortaleza			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Proceso de gestión de calidad	0.60	x				0.6	La escuela de artes, administración, finanzas y salud apenas se encuentra en el proceso de organización de los requisitos relacionados con los sistemas de gestión de la calidad para la certificación de la institución y los diferentes programas.
calidad del servicio	0.20				x	0.8	La institución ofrece programas con una excelente calidad académica, la rectoría se preocupa por el mejoramiento del diseño y organización curricular, planes de estudio y permanecer en la vanguardia de la modernidad.
Satisfacción del cliente	0.20			x		0.6	Los clientes de la escuela de artes, administración, finanzas y salud, EAFYS quedan satisfechos y tranquilos al adquirir los servicios ofrecidos, porque saben que son confiables y que cumplen con los requisitos necesarios reglamentados por la ley.
Total	100%					2.0	Área

Cuadro 6. Ponderación del diagnóstico del Área Contable y Financiera

ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		Debilidad		Fortaleza			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Organización	0.30	X				0.3	En EAFYS se llevan todos los procesos contables de forma manual, y esto hace que se produzcan problemas tales como informes inadecuados que requieren de cálculos adicionales, falta de herramientas de análisis y ocasionales pérdidas de datos.
Sistemas de información	0.40	X				0.4	EAFYS carece de un software contable.
Control interno	0.30	X				0.3	No tiene un sistema de contabilidad que le permita analizar y valorar todos aquellos resultados económicos que suele obtener mediante la agrupación y la comparación de resultados, ejecutadas bajo control y con la supervisión de un contador.
TOTAL	100%					1.0	Área crítica

De acuerdo a lo anterior todas las áreas presentas variables críticas que deben ser mejoradas, a exención del área de mercadeo.

Cuadro7. Ponderación por áreas

Factor	Ponderación
Área Gerencial	0.30
Área de Gestión del talento humano	0.10
Área de mercadeo	0.10
Área de gestión Ambiental	0.10
Aseguramiento de la calidad	0.10
Área Contable y financiera	0.300
TOTAL	100%

Fuente: Autoras del Proyecto

Para el área Gerencial, área Contable y financiera se le asignó el 30%, teniendo en cuenta que son áreas con mayor relevancia crítica para las demás áreas se le asignó el 10%, debido a que son de mayor fortaleza.

Cuadro 8. Ponderación total de áreas

Factor	Ponderación	Calificación	Total
Área Gerencial	0.30	1.20	0.36
Área de Mercadeo	0.10	4.0	0.4
Área de Gestión del talento humano	0.10	1.90	0.19
Área de gestión Ambiental	0.10	2.30	0.23
Aseguramiento de la calidad	0.10	2.20	0.22
Área Contable y financiera	0.30	1.00	0.30
TOTAL	100%		1.70

Fuente: Autoras del Proyecto

Según la tabla de ponderación total, el resultado es de 1.70 lo cual indica que la empresa EAFYS, presenta una gran debilidad en la organización a nivel interno, por tanto, el plan de acción se debe enfocar al fortalecimiento de todas las áreas.

4. PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción es la herramienta que la escuela de artes, administración, finanzas y salud EAFYS ha puesto en marcha para que cada una de las personas responsables de los proyectos deba desarrollar en el plan de acción para alcanzar los resultados esperados dentro del horizonte de tiempo previamente definido.

Para la realización del plan de acción se deben:

1. Definir las tareas que se debe realizar para hacer realidad cada estrategia (que hacer).
2. Identificar el tiempo necesario para realizar la acción o tarea (cuando).
3. Especificar la meta que se desea alcanzar, en términos concretos, cualitativos o cuantitativos(resultados esperados)
4. Señalar el responsable de cada tarea(quien)
5. Especificar los recursos técnicos, físicos, financieros, y humanos necesarios (con qué recursos).
6. Señalar el responsable del seguimiento de la ejecución, de la estrategia, con el fin de programar acciones contingentes (posibles dificultades)

El personal que hace parte de la elaboración del plan de mejoramiento siguiente El director general, propietario y representante legal de la Empresa, rectora, coordinadora administrativa, coordinadora académica, coordinador de mercadeo, secretaria general, y profesionales como contador y asesor de calidad.

Cuadro 9. Plan de acción del área Gerencial

1. Área	2. Tareas/acciones	3. Tiempo(días)	4. metas	5. responsable por cumplimiento	6. recursos necesarios	Responsable por seguimiento
GERENCIAL	Definir la estructura organizativa organigrama	2	Organigrama	Director general y Autoras del proyecto	\$150.000	Director
	Diseñar divulgar la filosofía, misión, visión y valores corporativos.	4	Publicar en sitios visibles de la institución y redes sociales, socializarla con los docentes, empleados y estudiantes.	Autoras del proyecto	\$150.000	Coordinador calidad
	Definir y aprobar políticas y estrategias.	8	políticas	Director general y Autoras del proyecto	Papelería	Director general y rectora
	Diseño de Indicadores de gestión.	3	Indicadores	Director general y Autoras del proyecto	papelería	Director

Cuadro 10. Plan de acción del área Atención al Talento Humano

1. Área	2. Tareas/acciones	3. Tiempo(días)	4. metas	5. responsable	6. recursos necesarios	Responsable por seguimiento
ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	Diseñar instructivos para el proceso de selección y contratación	4	Instructivo	Director general asesor de calidad y Autoras del proyecto	papele ría	Atención al talento humano
	Procedimiento De Talento Humano		Instructivo	Director general asesor de calidad y Autoras del proyecto	papele ría	Atención al talento humano
	Elaboración, de los manuales de funciones y competencias	10	Manuales	Director general asesor de calidad y Autoras del proyecto	papele ría	Atención al talento humano
	Elaboración de formatos	3	Formatos	asesor de calidad, coordinador de calidad y Autoras del proyecto	papele ría	Coordinador de calidad
	Elaboración de instructivo para el manejo de la comunicación interna	1	instructivo	asesor de calidad, coordinador de calidad y Autoras del proyecto	papele ría	Coordinador de calidad
	Elaboración del Manual de comunicación		Manual	asesor de calidad, coordinador de calidad y Autoras del proyecto	papele ría	Atención al talento humano

Cuadro 11. Plan de acción del área Gestión Ambiental

1.Área	2.Tareas/acciones	3.Tiempo(días)	4. metas	5.responsable	6.recursos necesarios	Responsable por seguimiento
GESTIÓN AMBIENTAL	Elaboración de política ambiental.	1	Política de calidad	Director general y Autoras del proyecto		Director /Rector
	Capacitación a los empleados, cliente interno y externo de la empresa.	2	Seminarios	Director general y asesora del Sena y alcaldía		Director /Rector
	Elaboración de la Señalización de la empresa.	20	señalizaciones	Estudiantes de seguridad industrial		Coordinador de calidad

Cuadro 12. Plan de acción del área Aseguramiento de la calidad

1.Área	2.Tareas/acciones	3. Tiempo(días)	4. metas	5.responsable	6.recursos necesarios	Responsable por seguimiento
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Realización de la política y objetivos de calidad	1	Política y objetivos de calidad	Director general asesor de calidad y Autoras del proyecto		Director /Rector
	Diseño del mapa de procesos.	2	Mapa de procesos	Director general, asesor de calidad y Autoras del proyecto		Director /Rector

Cuadro 13. Plan de acción del área Contable y Financiera

1. Área	2. Tareas/acciones	3. Tiempo (días)	4. metas	5. responsable	6. recursos necesarios	Responsable por seguimiento
ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA	Nombramiento del contador y auxiliar contable	1	Contratos de nombramiento	Administrador		Atención al talento humano
	Implementación del software contable	3	Capacitación implementación del software contable	contador, auxiliar contable, administrador	\$ 5.800.000	Contador y administrador
	Iniciación de la contabilidad	15	Solicitud de información contable	Administrador Contador, auxiliar contable		Contador
	Informes contables	20	Balance, estado de resultados	Contador, auxiliar contable		Contador

5. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

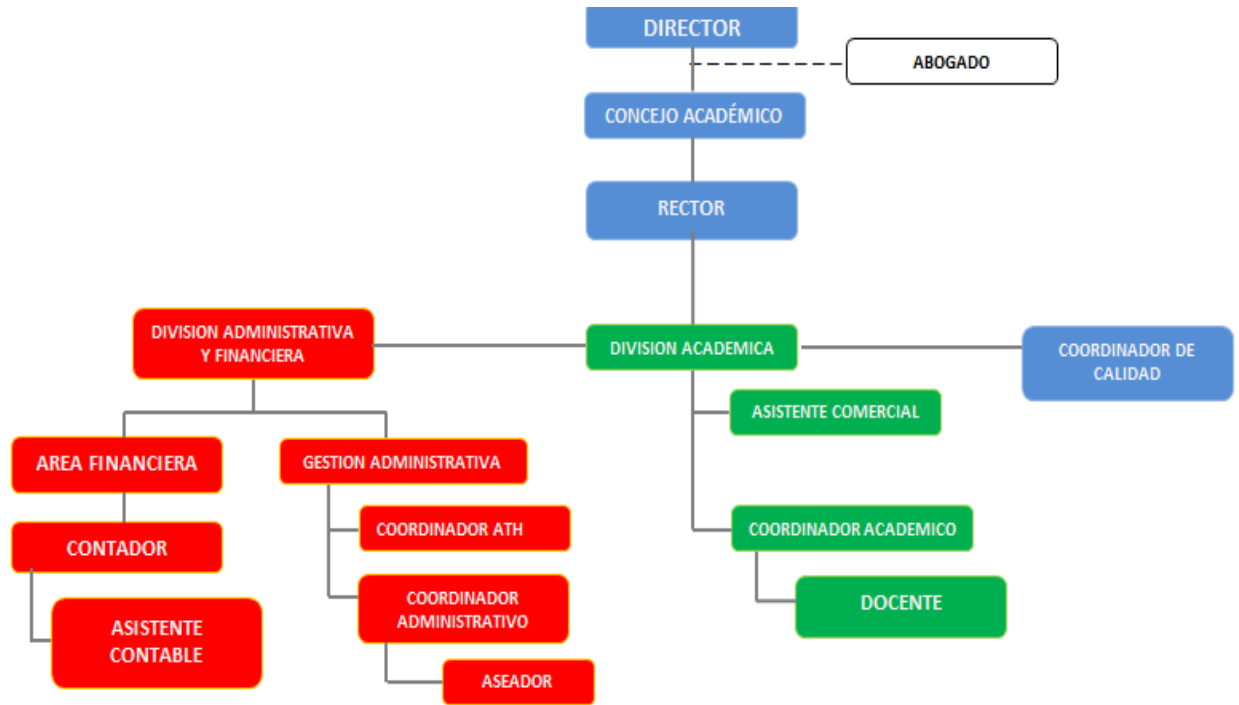
Teniendo en cuenta el diagnóstico general, realizado por áreas, donde se identificó los puntos relevantes para el mejoramiento organizacional, se hace necesario presentar la forma como se va a llevar a cabo el cambio, apoyados en los recursos financieros, tecnológicos y profesionales.

5.1 ÁREA GERENCIAL

Cultura Corporativa: La escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud EAFYS, tiene un organigrama sesillo el cual no refleja su estructura verdadera lo cual la hace ver como una organización informal, no está al alcance del cliente interno y externo.

Esta es la nueva estructura organizacional presenta da a la empresa se elaboró en forma física y se publicó en un lugar visible.

Figura 3. Organigrama De La Empresa



Aprobó: _____
 DR. Rafael Díaz Chacón
 Director General

GERENCIALES	
MISIONALES	
APOYO	
LINEA STAFF ABOGADO	

La misión, visión y valores corporativos, no están al alcance del cliente interno y externo. Se diseñó los siguientes modelos en propalcote papel adhesivo tamaño oficio y se ubicaron en vidrio, se instalaron en un lugar visible de la empresa, se creó **pages/ EAFYS en Facebook y Twitter: @EafysAguachica** y se actualizo el **Facebook EafysAguachica.**
<https://www.facebook.com/pages/Eafys/411518018961536?ref=hlSiguenos>

Figura 4. Filosofía



una institución promotora de la educación técnica, y educación continua en la región que brindará oportunidad de beneficiarse con la educación a las personas de todas las clases sociales, ofreciendo una calidad humana y favoreciendo la superación personal. facilitar el estudio a través de diferentes horarios dando la posibilidad a la población beneficiaria para ser potencialmente laborales.

Filosofía

Figura 5. Misión



EAFYS
Escuela de artes , administración,
finanzas y salud



La escuela de artes , administración finanzas y salud - EAFYS LTDA-, actua de manera permanente en el mejoramiento de las condiciones de vida de los colombianos, formando personas honestas, ciudadanos responsables y profesionales de alta calidad académica en lo científico, lo cultural y lo ético; impulsando a nivel local la dinámica económica y promoviendo constantemente la conciencia ciudadana, la paz, y el bienestar social inspirado en la ética y la moral.

Mision

Figura 6. Visión

EAFYS
Escuela de artes, administración,
finanzas y salud

ser una institución permanente a
todos los cambios tecnológicos,
científicos en la educación
y permanecer en la vanguardia
y la modernidad.

Vision

Figura 7. Filosofía, misión y Visión publicadas



Figura 8. Valores corporativos publicados



- Flexibilidad
- Lealtad
- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad.
- Tolerancia
- Libertad

Políticas y estrategias de la empresa: En compañía del Director General y la Rectora de EAFYS se realizaron las siguientes políticas y estrategias.

EJE ESTRATÉGICO: POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

Sobre esta base EAFYS construye su imagen, la cual divulga, mantiene y participa a la sociedad para el mejor reconocimiento de su misión social.

POLÍTICA 1. Estrategias del manejo de la imagen

Objetivo: Definir el marco de referencia para orientar el manejo de la imagen corporativa en concordancia con el PEI, con la imagen actual y su proyección

Cuadro 14. Políticas1 estrategias del manejo de la imagen

PROYECTO	META Apropiar al 100% de los docentes y personal administrativo y comunidad estudiantil de los principios institucionales.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
Divulgación principios corporativos	Objetivo: participar y colocar al servicio de la comunidad los principios corporativos.	15%	60%	100%
Socializar a con los coordinadores académicos y personal Administrativo y docente como fase inicial del proceso, los principios corporativos, para implementar en el PERIODO 2013-2 con la comunidad estudiantil.				
PROYECTO	META Apropiar al 70% de la comunidad de los servicios de EAFYS			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
DIVULGACIÓN OFERTA DE SERVICIOS	Objetivo: presentar a la comunidad interna y externa el portafolio de servicio y programas que presta la institución.	10%	40%	70%

Cuadro 14. Continuación

Definición y desarrollo de estrategias para divulgar el portafolio de servicios de los programas.				
Divulgar los programas de estudios, asesorías, servicios, catálogos, páginas web, medios escritos.				
Período de desarrollo: definición de variables primer periodo de 2013.				
Responsables: coordinadores de mercadeo y ventas.				
Consolidación de la revista institucional EAFYS. definir las presentaciones, formatos, periodicidad, reglas de participación, presupuestos para el desarrollo de la revista EAFYS				
Período de desarrollo: definición de variables primer semestre de 2013.				
Responsables: estudiantes de comunicación social.				
Muestra técnica de EAFYS. Muestra de investigación técnica en modelos o STAN de presentación para invitar empresas o personas con intereses a fines de la investigación o bachilleres para que tengan un pretexto en conocer la institución.				
Responsables: coordinadores de mercadeo y ventas, docentes y estudiantes de IV nivel.				
Asesoría y consultoría. Con alumnos de IV semestre montar una empresa de Asesoría y Consultorías que responda a servicios tales como: Enseñar a hacer una liquidación de empleados, dar a conocer técnicas de procesamiento de computo, como elaborar una página Web, como hacer uso del Internet a través del celular, la sala de café Internet o mi computadora personal, como hacer un buen uso del celular, que servicios puedo obtener a través de mi línea telefónica y procedimientos para adquirirlo.				
PROYECTO	META ANUAL			
	Brindar orientación vocacional a los bachilleres de los grados 10 y 11.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	Realizar visitas y jornadas de orientación vocacional a las instituciones de educación.	0%	40%	100%
Indicador de gestión: porcentaje de estudiantes encuestados				
Participación de los estudiantes de último año de bachillerato. A la muestra de creatividad realizada por los alumnos de EAFYS en EAFYS. Orientación profesional. Dictado directamente en EAFYS enviando cartas invitándolos a una conferencia. Concurso de conocimientos de EAFYS. Promover en los colegios un concurso de conocimiento para hacer una exposición de EAFYS y hacer su divulgación por medio de radio, prensa y televisión. Trabajo en equipo con las juntas comunales, RED unidos, ICBF. Para culturización a través de talleres, seminarios, conferencia.				

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO ACADÉMICO

Proporciona el sentido de ser de la institución, donde el aprendizaje integral va más allá de la transmisión de conocimientos.

Política 2. Interiorización normatividad institucional, PEI (Proyecto Educativo Institucional)

Objetivo: Socializar a la comunidad las reformas académicas y los principios que la sustentan.

Cuadro 15. Política 2. Interiorización normatividad institucional, PEI (Proyecto Educativo Institucional)

PROYECTO	META 100% Reconocimiento de los docentes y personal administrativo del PEI.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
APROPIACIÓN P.EI.	Socializar a los docentes y personal administrativo.	15%	40%	100%
<p>Se socializar el PEI a los coordinadores académicos y personal Administrativo y docente como fase inicial del proceso, para implementarse en el PERIODO 2013-2por parte de director general y la rectora.</p> <p>Indicador de gestión: porcentaje de do los docentes y administrativos apropiados del P.E.I.</p>				
PROYECTO	META Capacitar al 100% de los docentes para el fortalecimiento de la enseñanza.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
PROYECTO INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE.	Definir las necesidades y desarrollo de actividades de formación docentes en la investigación, uso de nuevas tecnologías, en lo pedagógico e implementación de cursos.	25%	40%	100%

Cuadro 15. Continuación

<p>Período de desarrollo: Identificar las necesidades de formación, primer semestre 2013.</p> <p>Desarrollo de plan de capacitación, objetivos, programas y contenidos, recursos necesarios, facilitadores, participantes, presupuestos, seguimiento y evaluación a partir del segundo semestre de 2013.</p> <p>Responsable: Coordinador académico debe programar la formación docente.</p> <p>Indicador de gestión: porcentaje de docentes capacitados</p>				
PROYECTO	META			
	Acompañamiento de los 40 docentes en el desarrollo de sus competencias pedagógicas y didácticas.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
ACOMPAÑAMIENTO ACADÉMICO A LOS DOCENTES.	Implementar estrategias para apoyar a los docentes en el desarrollo de competencias pedagógicas y didácticas que contribuyan a mejorar el rendimiento académico y la permanencia de los estudiantes.	0%	20	40
<p>En el periodo 2013-2 se acompañaran un total de 40 docentes, así: 20 en el primer período académico y 20 en el segundo periodo en el desarrollo de sus competencias pedagógicas y didácticas.</p> <p>Indicador de gestión: número de docentes que se les realizo el acompañamiento.</p>				
PROYECTO	META			
	Realizar un estudio de la deserción de estudiantes que permita identificar las estrategias apropiadas para la permanencia y graduación de los estudiantes			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
CARACTERIZACIÓN DE LA DESERCIÓN A NIVEL INSTITUCIONAL.	Desarrollar un estudio de la deserción estudiantil en la Institución	0	1	2

Cuadro 15. Continuación

<p>El departamento de mercadeo desarrollara actividades de recolección de base de datos y de documentos pertinentes para el estudio de la deserción de estudiantes.</p> <p>El cual nos arroje el porcentaje de hombres y mujeres que desertan, en que semestre es más alto la deserción, jornadas y las variables de la deserción académica.</p> <p>Desarrollo de actividades de tele mercadeo, visitas, encuestas, se realiza el tamizado y purificación de las bases de datos con el fin de establecer cifras claras sobre los estudiantes que desertan por programas de la escuela de artes, administración finanzas y salud EAFYS.</p> <p>Posteriormente, se realizará la caracterización de la deserción a nivel institucional, con esta información se logrará la propuesta de estrategias que apoyen la permanencia y graduación de los estudiantes Eafystas.</p> <p>Indicador de gestión: Número de estudios realizados.</p>				
PROYECTO	META			
	Implementar el uso de 4 blogs en varias asignaturas para acompañar el trabajo independiente de los estudiantes.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO AL TRABAJO INDEPENDIENTE DE LOS ESTUDIANTES MEDIANTE EL USO DE TIC	Uso de herramientas virtuales para realizar acompañamiento y seguimiento al aprendizaje del estudiante fuera del aula.	0	2	4
<p>Con el fin de implementar las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje para mejorar la calidad de los programas académicos, en el 2013 se elaboraran cuatro blogs de asignaturas así: En el 2013, se implementarían (4) Blogs en asignaturas de los programas de sistemas y computación, diseño gráfico y página web, comunicación social y contable y financiera para el acompañamiento del trabajo del estudiante.</p> <p>Indicador de gestión: número de blogs realizados.</p>				
PROYECTO	META			
	Realizar la inducción 100% de los docentes que ingresen nuevos.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JULIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
INDUCCIÓN PARA NUEVOS DOCENTES	Realizar jornadas de inducción académica para los docentes que ingresan por primera vez a la Institución.	100%		
<p>Se planea la realización de una jornada de inducción al semestre, a la cual deben asistir los docentes nuevos contratados para informarlos de los diferentes aspectos institucionales y concernientes a su labor docente.</p> <p>Indicador de gestión: Porcentaje de docentes en inducción</p>				

Cuadro 15.Continuación

PROYECTO	META			
	Aumentar al 50% los docentes evaluados en el rango excelente.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DOCENTE.	Acompañamiento docente para mejorar la calidad de la docencia.	0%	30%	50%
Se evaluarán los docentes en el segundo período académico de 2013. Indicador de gestión: Porcentaje de docentes evaluados en el rango excelente				
PROYECTO	META ANUAL			
	Presentar dos estudios de seguimiento laboral de los egresados			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
ESTUDIO DE IMPACTO DE LOS EGRESADOS EN EL SECTOR PRODUCTIVO.	Elaborar estudios por programa académico que permitan identificar la ubicación laboral de sus egresados	0	1	2
<p>Indicador de gestión: Número de estudios de seguimiento laboral y ocupacional de los egresados realizados</p> <p>Se realizará un estudio de seguimiento laboral a los egresados por programa que abarque todos los programas académicos de EAFYS.</p> <p>Fortalecimiento de participación de egresados. Lograr la participación activa de los egresados en la vida institucional y en los proyectos académicos administrativos incluye conformación de base de egresados. Oferta de nuevos servicios académicos.</p> <p>Periodo de desarrollo: diseño de estrategias PERIODO 2013-2, ejecución desde SEGUNDO periodo de 2013-2.</p> <p>Responsable: Coordinador de mercadeo y ventas</p>				
PROYECTO	META			
	Presentar el informe de condiciones iniciales de 2 programas académicos			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS.	Documentar las condiciones iniciales de los programas de atención al infante y belleza.		1	2
<p>Indicador de gestión: Número de programas académicos con informe de condiciones iniciales para acreditación en calidad</p> <p>Se inicia el proceso de documentación para la Acreditación del programa de atención al infante y belleza.</p>				

EJE ESTRATÉGICO: BIENESTAR INSTITUCIONAL

Política 3. Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución

Objetivo: Desarrollar programas de atención y promoción de la salud y prevención de enfermedades dirigidas a la comunidad institucional.

Institucionalizar la práctica deportiva apoyando su desarrollo con recursos físicos, humanos, técnicos y financieros suficientes para generar hábitos de vida saludable en la comunidad institucional.

Propiciar espacios y encuentros de las diferentes expresiones culturales y artísticas para formar en valores éticos, derechos humanos y convivencia ciudadana.

Cuadro 16. Política 3. Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución

PROYECTO	META Participación del 50% en actividades saludables.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
HÁBITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLES.	Desarrollar programas de bienestar y calidad de vida para la comunidad Eafysta.	0%	30 %	50%
Programar charlas a la comunidad Eafysta por los estudiantes y docentes de seguridad industrial y salud ocupacional.				
PROYECTO	META Beneficiar al 3% de la población matriculada con actividades de formación en principios y desarrollo humano.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN PRINCIPIOS.	Desarrollar un alto componente de acciones alrededor del ser, saber y hacer.	1%	2%	3%
Diseñar por parte de los profesores del área de atención al infante un Taller de Habilidades Sociales con el propósito de ofrecer a la comunidad estudiantil, un mejor desempeño tanto a nivel personal como profesional.				

Cuadro 16. Continuación

PROYECTO	META			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
FOMENTO DEL DEPORTE, ARTE Y CULTURA.	Promover la participación de los estudiantes en actividades deportivas, culturales	10%	30%	40%
Con este proyecto, se pretende motivar a los estudiantes para que se vinculen en os diferentes grupos artísticos, culturales y deportivos de la Institución.				
PROYECTO	META ANUAL			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES SOCIOECONÓMICAS DEL ESTUDIANTE	Otorgar auxilios educativos para mejorar las condiciones socioeconómicas de los estudiantes	0%	5%	15%
Ejecución del programa auxilios educativos entregados a colegios de Aguachica y municipios alrededor de los grados 11°, líderes comunales, Red Unidos en programas específicos.				

EJE ESTRATÉGICO: CONSOLIDACIÓN FINANCIERA

Proceso de incremento y aseguramiento de las fuentes de financiación mediante el uso de la autogestión competitiva de los organismos administrativos para el logro de la misión institucional.

Política 4. Fortalecimiento de las fuentes de ingreso, Sostenibilidad financiera institucional basada en la gestión eficiente de los recursos y la generación de ingresos propios.

Objetivo: diversificar y ampliar las fuentes de financiación para fortalecer el desarrollo institucional.

Cuadro 17. Política 4. Fortalecimiento de las fuentes de ingreso, Sostenibilidad financiera institucional.

PROYECTO	META ANUAL Lograr el 2% de aumento de los recursos propios por nuevas fuentes de ingresos.			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
ESTRATEGIAS PARA LA GENERACIÓN DE RECURSOS PROPIOS	Objetivo: incrementar la participación de los programas académicos en el presupuesto de la institución, con base en el desarrollo de fondos especiales provenientes de la vinculación de sus docentes y estudiantes a la investigación, la extensión y la prestación de servicios especializados.			
Período de desarrollo: capacitación para estimular y asegurar la generación de recursos propios, segundo semestre de 2013, implementación primer semestre de 2014.				
PROYECTO	META Mejorar los mercados de las carreras posicionadas con incremento del 30% del nivel anterior			
	OBJETIVO ESPECIFICO	A JUNIO 2013	A SEPTIEMBRE 2013	A DICIEMBRE 2013
Nuevos mercados	Conquistar nuevos mercados y crear mercados en los meses sin matriculas ofreciendo diplomados y seminarios, cursos			
Formalizar 5 diplomados y 5 seminarios para posicionarlos y dictarlos con una frecuencia hasta llenar las necesidades del mercado Crear un mercado objetivo en los estudiantes y empresarios de la región.				

5.2 ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Se elaboró el instructivo para selección y contratación del personal necesario para EAFYS. (Ver anexo A)

Elaboración del manual de funciones: los manuales de funciones han sido elaborados con fin de desarrollar la misión, visión y objetivos que contribuyen al

objeto social de EAFYS. Para garantizar el cumplimiento de las funciones preestablecidas. (Ver anexo B)


Se elaboraron formatos para el proceso de selección y contratación para (Ver anexo C)

Canales de comunicación internas y externas: La alta dirección de la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud EAFYS debe definir y documentar, las relaciones mutuas de todos los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, padres de familia, personal directivo, docentes, administrativo y de servicios) así como las instancias del gobierno con las que cuenta como consejo directivo y académico.¹⁰

La alta dirección de EAFYS debe establecer canales de comunicación interna que aseguren, que los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre la las políticas y objetivos, una comunicación oportuna y precisa a los clientes (estudiantes y sector productivo) para la presentación del servicio educativo con calidad y la difusión entre los estudiantes de las disposiciones legales y reglamentarias y sobre su proceso de evaluación y promoción. Manual de comunicación con el cliente (**ver anexo D**)

¹⁰NTC 5555 pág. 10

Cuadro 18. Se elaboró un instructivo para el manejo de la comunicación interna

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA			CODIGO: IDTO-001
				VERSIÓN: 0
				FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 07/06/2013
	ELABORADO	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:				
REVISADO POR:				
APROBADO POR:				
CONTROL DE CAMBIOS				
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO		
CONTROL DE DISTRIBUCION				
CANTIDAD	PROCESO	RECIBIDO	FIRMA	
OBJETIVO: Garantizar que la comunicación entre los clientes internos sea eficaz y permita una retroalimentación constante entre las partes interesadas.				
ALCANCE: Este documento rige a partir de su fecha de aprobación y aplica para todos los procesos de la organización.				
RESPONSABLE: Director, Rector, Coordinador de Calidad y Jefe de atención al talento humano.				

DESARROLLO						
COMUNICACIÓN INTERNA	QUE COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	QUIEN LO COMUNICA	MEDIO A UTILIZAR	CUANDO	REGISTRO
	Misión, Visión y Valores corporativos. Manual de convivencia.	Todo el personal	Director/ Rector	Reunión de Inducción,	Cada vez que se modifique, Cada vez que ingresa nuevo personal	Acta / asistencia.
	Políticas y estrategias	Personal administrativo	Director/ Rector	Reunión	Cada vez que se modifique, Cada vez que ingresa nuevo personal	Acta / asistencia, talleres
	Objetivos	Todo el personal	Director/ Rector	Reunión	Cada vez que se modifique, Cada vez que ingresa nuevo personal	Acta / asistencia, talleres
	Manual de la Calidad	Personal que hace parte del S.G.C	Coordinador de la Calidad	Reunión de Divulgación	Cada vez que cambia de Versión, Cada vez que ingresa nuevo personal	Acta / asistencia, talleres
	Caracterizaciones de Procesos.	Personal que hace parte del S.G.C	Coordinador de la Calidad	Reunión de Divulgación	Cada vez que cambia de Versión, Cada vez que ingresa nuevo personal	Acta / asistencia, talleres
	Procedimientos - Instructivos- Programas de Formación	Todo el personal	Coordinadores	Reunión de Divulgación	Cada vez que cambia de Versión, Cada vez que ingresa nuevo personal	Acta / asistencia, talleres
	Plan de la Calidad para programación de Auditorias	Personal que hace parte del proyecto	Coordinador de la Calidad	Reunión de Divulgación	Cada vez que cambia de versión	Acta / asistencia, talleres
	Registro de Cumplimiento de los objetivos. (Indicadores de Gestión)	Comité de la Calidad.	Coordinador de la Calidad	Reunión de Comité de la Calidad	Mensual	Mapa Estrategico/ Indicadores de Gestión
	Estado del Sistema de Gestión de la Calidad	Gerente	Coordinador de la Calidad	Revisión por la Gerencia	Cada vez que se realiza Auditoria al SGC	Informe de Revisión por la Gerencia
Capacitaciones e intervenciones en Salud Ocupacional	Todo el personal	Jefe de Recurso Humano	Cartelera Informativa, e-mails, Memorando Interno, Plan de Formación y Capacitación	Cada vez que se requiera	Información en Cartelera, Evaluación de la Capacitación al personal	
Información en General	Todo el Personal	Coordinador de Recurso Humano	Cartelera Informativa	Cada vez que se requiera	Información en Cartelera	

Programas de salud ocupacional: El programa de salud ocupacional se encuentra en proceso por los estudiantes de salud ocupacional y seguridad industrial al igual que la señalización de información y prevención de la empresa.

5.3 ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Capacitación a los empleados sobre temas ambientales: Se programó seminarios, sobre manejo de residuos sólidos, impacto ambiental. Están programados para realizarse los días viernes, con una duración de cuatro horas, en los cuales participen los integrantes de la empresa extensiva a quienes deseen integrarse.

Política ambiental: Hoy en día todas las empresas deben contribuir con la protección del Medio Ambiente, de manera directa e indirecta, tomando decisiones relativas a la conservación y a las inversiones con nuevos desarrollos planificados para el control de contaminantes, procurando el correcto uso de las materias primas para conseguir un desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida.

Se implementa una Política Ambiental, ya que no la tienen creada.

POLÍTICA AMBIENTAL: La Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud – EAFYS; declara su compromiso con la protección ambiental, para lo cual realizará todas las acciones necesarias para que se minimicen los impactos ambientales asociados a las actividades que se realizan en la institución, relacionadas a continuación.

- Reducción del consumo de energía.
- Reducción del consumo de agua.
- Reciclaje y Reutilización.
- Reducción de la producción de residuos desde su origen.
- Eliminación segura de los residuos no recuperables.

EAFYS; cree en la aplicación real del principio de desarrollo sostenible, armonizando el desarrollo de las actividades con el legítimo derecho de las generaciones futuras de vivir en un medio ambiente adecuado.

También cree en la dimensión ética que el cuidado del medio ambiente presenta, en el cumplimiento estricto de la normativa legal y en que las actividades deben evitar dañar a las personas y a la naturaleza en general.

Así mismo, señalar a los funcionarios, estudiantes, proveedores y comunidad en general, en forma explícita, el compromiso con la protección del Medio Ambiente. Todo el personal de EAFYS; están obligados de velar por el cumplimiento de esta política.

5.4 ÁREA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se realizó y aprobó por el Director General la política, Objetivos de calidad y mapa de procesos:

Política de Calidad:

Es una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, permeable a los cambios de la tecnología. Ofrecemos a la comunidad diversidad de programas educativos desarrollados en modalidades virtuales, a distancia, presencial, semipresencial y online; que ayudan a la formación ética, moral y social a través del conocimiento, brindando buen servicio y credibilidad de formación integral. Contamos con una infraestructura adecuada a la exigencia académica de los programas, con el apoyo de recursos físicos necesarios que ayudan al cumplimiento de nuestros servicios y al mejoramiento de nuestros procesos.

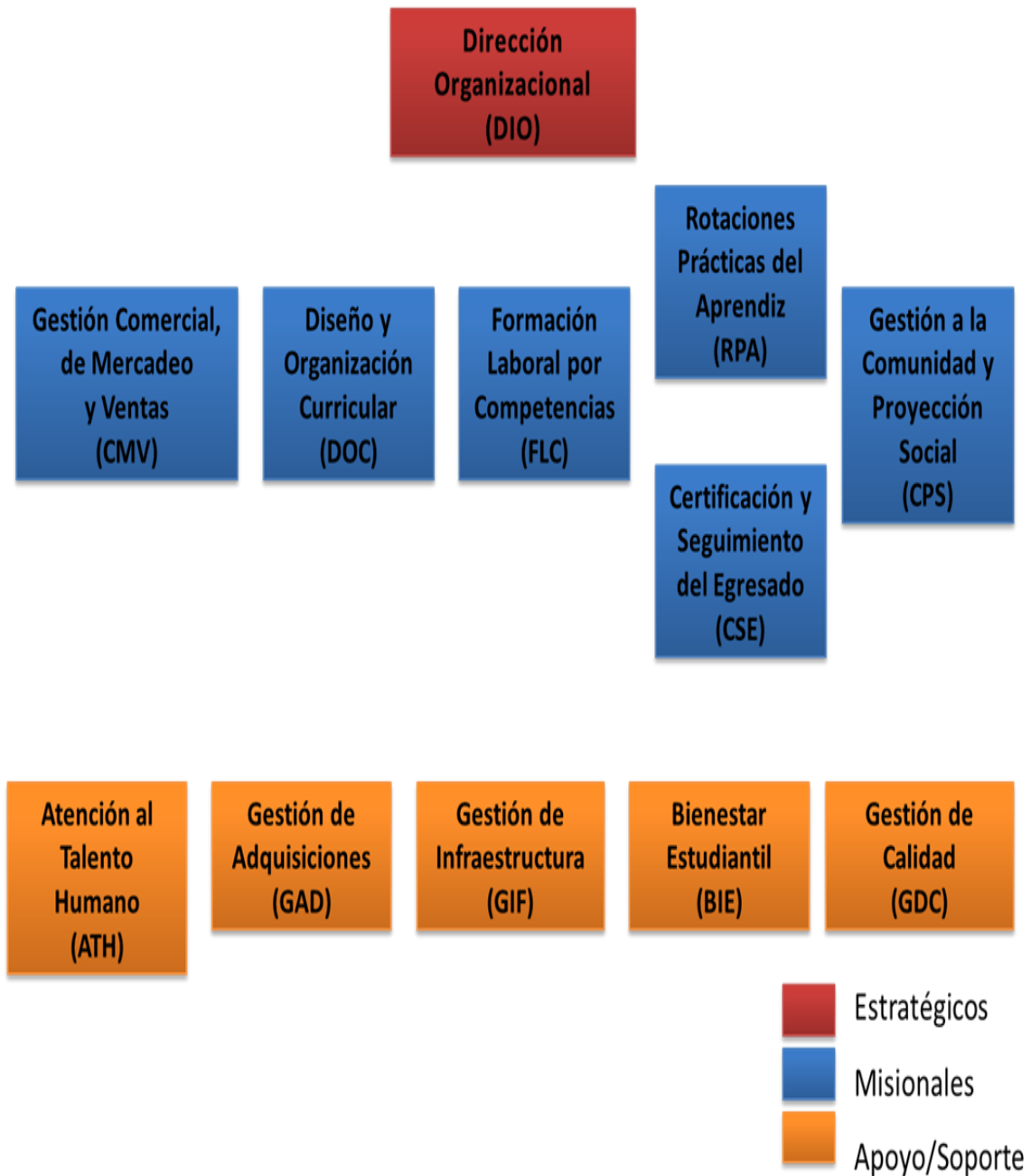
Objetivos de calidad:

1. Garantizar una tecnología adecuada a las necesidades de los programas para apoyar en el logro de las competencias de egresos requeridas en el estudiante.
2. Crear programas de formación para el trabajo de acuerdo a las necesidades de la región dominio.
3. Ajustar los programas de acuerdo a las modalidades ofrecidas y a las flexibilidades de los horarios.
4. Aumentar la satisfacción del cliente a través de buen servicio
5. Mantener el posicionamiento logrado para continuar con la credibilidad que caracteriza a EAFYS.
6. Contar con la infraestructura adecuada y acorde con los programas que se ofrecen.
7. Suministra los recursos necesarios para el normal desarrollo de las actividades de formación.

Aprobado: Doctor: Rafael Díaz Chacón
Director General

Mapa de procesos: presenta una visión general del sistema organizacional de la empresa.

Figura 9. Mapa de procesos



Aprobado: Doctor: Rafael Díaz Chacón
Director General

Buzón de sugerencias quejas y reclamos: Se establece un buzón elaborado en acrílico, donde los clientes hacen las sugerencias, quejas y reclamos, cada semana se revisan se tabulan la información para establecer las prioridades de lo sugerido.

Modelo sugerido



Cuando los reclamos se hacen en forma verbal el estudiante debe llenar el formato de quejas y reclamos FATH-021, se le debe dar respuesta en el término mínimo de ocho días, según sea el caso, y por escrito con las soluciones pertinentes a que haya lugar.

5.4.1 Área Contable y Financiera. Iniciación de la contabilidad: Se contrató al señor Rafael Antonio Galvis Urrea contador público y especialista en finanzas con tarjeta profesional 24128-T para llevar la contabilidad de EAFYS el día 18 de mayo del 2013, y la auxiliar contable Ibeth Dayana Serrano García CC. 1.065.890.497 de Aguachica.


Solicitud de información contable: se solicita información contable al coordinador administrativo de la sede para dar inicios a la contabilidad, por medio de memorandos. (Ver anexo E)

Se realizaron los siguientes modelos de planillas para información contable solicitada al coordinador administrativo que especifique el programa, jornada, periodo, valor del semestre de los estudiantes, abonos realizados en cada mes y número de recibo.

Cuadro 21. Formato de Ingresos por programa y por semestre mes a mes

		ESCUELA DE ARTES ADMINISTRACION FINANZAS Y SALUD				
		FORMATO DE INGRESOS POR PROGRAMAS DE ENERO A MAYO				
SEMESTRES		PERIODO			2013-1	
ITEM	PROGRAMA	MESES				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Cuadro 22. Formato de relación de costos y gastos mes a mes

		ESCUELA DE ARTES ADMINISTRACION FINANZAS Y SALUD					
		EAFYS AGUACHICA					
RELACION DE COSTOS - GASTOS DE ENERO-MAYO							
NOMBRE O RAZON SOCIAL	CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL GASTADO
TOTAL		0	0	0	0	0	0

Cuadro 23. Modelo de cuentas de cobros para personal docente:

CUENTA DE COBRO

ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD

NIT:804002275-4

AGUACHICA- Cra 14 N° 6-87

DEBE A:

LUGAR Y FECHA:				
Apellidos y nombres y/o razón social		Régimen	identificación	
LUIS HERNESTO RESTREPO SIERRA			77,146,862	
Dirección		Teléfono		Ciudad
Carrera 17 N° 12b-04		3145630524		Aguachica Cesar
Por concepto de prestación de servicios por horas catedras docentes mes de mayo 2013				
Nº HORAS	MATERIA	TOTAL HORAS	VALOR HORA	VALOR MES
2	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION- ADMON FINANCIERA	6	\$ 12.000	\$ 72.000
2	ADMON FINANCIERA- ECONOMIA EMPRESARIAL	8	\$ 12.000	\$ 96.000
2	MATEMATICA FINANCIERA	6	\$ 12.000	\$ 72.000
2	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - ADMINISTRACION FINANCIERA	18	\$ 12.000	\$ 216.000
2	MATEMATICA FINANCIERA	8	\$ 12.000	\$ 96.000
2	PRESUPUESTO	8	\$ 12.000	\$ 96.000
2	ECONOMIA EMPRESARIAL	8	\$ 12.000	\$ 96.000
2	ESTADISTICA	8	\$ 12.000	\$ 96.000
Valor en letras: Ochocientos cuarenta mil pesos mcte			TOTAL	\$ 840.000
Atentamente,		Acepta,		Registra y/o revisa
CC		CC		CC

Cuadro 24. Modelo de cuenta de cobros para servicios generales, arreglos, mantenimientos,

CUENTA DE COBRO

ESCUELA DE ARTES,ADMINISTRACION,FINAZAS Y SALUD

NIT:804002275-4

AGUACHICA- Cra 14 N° 6-87

DEBE A:

LUGAR Y FECHA:		
Apellidos y nombres y/o razón social	Régimen	identificacion
LUIS GABRIEL VALLE REYES		18.929.141
Dirección	Teléfono	Ciudad
Calle 9N #36-54	3012232012	Aguachica Cesar
Por concepto de : arreglo y mantenimiento de 8 maquinas de coser y 2 fileteadoras		\$ 140.000
Valor en letras: ciento cuarenta mil peso mcte		
Atentamente,	Acepta,	Registra y/o revisa
CC	CC	CC

Implementación del software contable: Implementar un adecuado Sistema Contable que cumpla con los requerimientos de La Escuela de Artes Admiración Finanzas y salud EAFYS.

Dentro de la oferta en el mercado se encontraron varios programas contables sistematizados que permiten el manejo adecuado y confiable de la información entre los cuales se presenta el siguiente sistema contable para EAFYS:

El sistema contable GBS

- ✓ El módulo de Contabilidad de Software GBS Express, se constituye en la base del Sistema de Información financiero de la empresa, siendo el consolidador de los datos (registros contables), originados en los restantes módulos aplicativos y el generador de la información que satisface los requerimientos de índole legal, fiscal y de análisis de la situación económica y financiera, permitiéndole en forma fácil automatizar todo el proceso comercial de su negocio.
- ✓ Contabilidad GBS Express, puede integrarse opcionalmente con Gestión Comercial EXPRESS, Tesorería EXPRESS, Nómina EXPRESS y Software Gerencial EXPRESS, para complementar la sistematización de todos los procesos administrativos, financieros y gerenciales de su negocio.
- ✓ Software GBS EXPRESS está respaldada mediante un exclusivo Servicio HelpDesk vía internet. Encuentre toda la información, el servicio y el soporte que Usted requiere en la Página Principal del Fabricante GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS –GBS-.

¿Por qué GBS? GBS es el software de gestión empresarial para pequeños negocios que le ayuda a sistematizar paso a paso todas las áreas del negocio, ofreciéndole:

- ❖ El CONTROL del Negocio
- ❖ Mayor valor agregado
- ❖ Mejor servicio,
- ❖ Mejor tecnología,
- ❖ Mejor toma de decisiones,
- ❖ Mejor sistema de información y
- ❖ Una solución optimizada para cada tipo y tamaño de negocio.

EL software contable ayuda a ORGANIZAR Y CONTROLAR fácilmente, todas las áreas del negocio como, Contabilidad, Cartera, Inventarios, Facturación, Tesorería, Nómina.

El Administrador del Sistema y un poderoso Gestor de Informes Integrado con Office e Internet que permitirá ver los informes en Word, Excel, Acrobat, HTML y más mucho más.

OBJETIVOS

Software GBS Express

- Generar con calidad y oportunidad los informes que la empresa requiere en el área contable y gerencial.
- Mantener actualizados los saldos de todas las cuentas que forman parte de la contabilidad de la empresa.
- Llevar un mayor control real sobre los movimientos y operaciones de la empresa.
- Garantizar la calidad de la información desde su digitación, evitando errores automáticamente.
- Generar en cualquier momento informes del área contable y gerencial incluyendo balances y estados de resultados de la empresa sin hacer cierres diarios o mensuales, facilitando la toma de decisiones en todas las áreas.
- Sistematizar todas las áreas del negocio paso a paso, a partir de una única entrada de datos al sistema mediante la elaboración de los documentos fuentes de la empresa (notas de contabilidad, facturas, comprobantes, etc.) los cuales se imprimen en las plantillas de documentos personalizadas por el usuario para luego integrarse a la contabilidad general mediante el uso de la interfaz contable predeterminada para cada tipo de documento fuente.

MODULOS INCLUIDOS: EN EL SOFTWARE GBS *Express* incluye tres áreas principales:

- Contabilidad General
- Gestión Comercial, y
- Tesorería.

A su vez, Gestión Comercial incluye Facturación de Ventas, Cuentas por Cobrar, Inventarios, Compras y Cuentas por Pagar.

Incluye adicionalmente, como módulos complementarios el de Nómina y Personal, Activos Fijos, Presupuestos, La Página Gerencial.

1. COMO INGRESAR A GESTIÓN COMERCIAL

Iniciación al programa GBS

The image shows two screenshots of the GBS 2012 software interface. The top screenshot is the installation wizard, titled "¡GBS 2012 le da la Bienvenida(a) a Gestión Comercial!...". It consists of three steps: 1. "SELECCIONE UNA EMPRESA... (GESTIÓN COMERCIAL)" where a list of companies is shown, with "ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION FINANZAS Y SALUD 'EAFYS'" selected. 2. "ESTABLEZCA LA FECHA..." where the date "26/09/2013" is entered. 3. "INICIE Gestión Comercial de GBS..." with an "Inicio" button. The bottom screenshot shows the main application window titled "GBS (Gestión Comercial) versión: GBS [v2012 Sept12.2011 -] le da la bienvenida al usuario: Nombre de Usuario, en empresa: [ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD 'EAFYS'] -Hoy, [26/09/2013]". The interface is split into a left sidebar with a "Panel de Control GBS" and a main area with an "Asistente Comercial" menu. The menu items include: 1. Facturar Mis Ventas (F5), 2. Comprar (F7), 3. AJUSTAR Inventarios (F9), 4. CONTABILIZAR..., 5. VER Mis Informes..., and 6. IR al Menú Informes... A central dialog box titled "¡Bienvenido(a) a Gestión Comercial de GBS!" prompts the user to enter their name (GERENTE), password, and click the "Inicio" button. The right side of the main window features social media links for Facebook, Twitter, and YouTube, and a "Soporte en Línea" section with the GBS logo and a "¡Si!, YO quiero tener..." button.

Factura para un nuevo estudiante

GBS [ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD "EAFYS"] -Hoy, [26/09/2013]

Archivo Sistema Edición Tablas Maestros Mis Documentos Informes Utilidades Ayuda Fin

09 2013 ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION,

Agregar nuevos documentos fuentes ...

Elegir el tipo de documento fuente

FC FACTURACION VENTAS A CREDITO # 0004597

Por favor CONFIRME O CAMBIE el número del nuevo documento fuente: 0004597

GBS 2012 Imprime el documento en la planilla predeterminada:

FACTURA DE VENTAS

numero:

Agregar Cancelar

Venta

Vence: 25/09/2012 Precios: Monto \$: 0.00

CxC: 1305.06.01.03 Vendedor: JV

Transportador:

Pedido: ¿Documento Impreso? Sección: SI...

Global: 0.00 = 0.00

Desc/Art. 0.00

+ IVA 0.00

Reglas del Negocio...

Ordenar por NIT Eormas Pago Otros cargos MIDirección Preimprimir (2) Preimprimir (3) Preimprimir (4)

Cada: 60 minutos...

Bdoco1999 (FicFvpt) Registro: 1/107 Registro desbloqueado NUM MAY 10:49 26/09/2013

GBS [ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD "EAFYS"] -Hoy, [26/09/2013]

Archivo Sistema Edición Tablas Maestros Mis Documentos Informes Utilidades Ayuda Fin

09 2013 ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION,

Actualización del Directorio Telefónico de Terceros

NIT: Nombre: Código:

Datos Básicos Direcciones eBusiness Listado de Terceros

Código del Tercero (Directorio Telefónico): 03750

Tipo de Identificación: 13

Número de Identificación: 1065987630 [Calcular dígito DV]

Nombre Comercial: MARIA DEL PILAR ROJAS AGUILAR

Primer Nombre del Tercero: MARIA

Segundo Nombre del Tercero: DEL PILAR

Primer Apellido del Tercero: ROJAS

Segundo Apellido del Tercero: AGUILAR

Fecha Especial (dd-mm-aaaa): / / Motivo (cumpleaños...):

Asistente para Importar Mis Terceros desde EXCEL... ¿Cómo Crear Mis Terceros en GBS? YouTube

Panel de Control GBS

1. Factura Mis Pedidos Recaudos

2. Compras Mis Órdenes de Compra Pagos y Recaudos

3. AJUSTES

4. CONTABILIDAD Mis Ventas

5. VERIFICACION Mis Clientes

6. IR AL TRABAJO

Panel de Control GBS

Gerencia Utilidades Contactor a GBS

Bdoco1999 (FicFvpt) Registro: 3748/3748 Exclusivo NUM MAY 10:50 26/09/2013

GBS [v2012 Sept12.2011 -] le da la bienvenida al usuario: Nombre de Usuario, en empresa: [ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD "EAFYS"] -Hoy, [26/09/2013]

Panel de Control GBS

Asistente Comercial

Mis Clientes

Hoja de Vida de Mi Cliente: MARIA DEL PILAR ROJAS AGUILAR

Datos básicos Crédito Inf Comercial Direcciones Observaciones Contactos Cómo Facturar Foto

Código del Tercero (Directorio Telefónico): 03750

Código de la Cuenta Contable: 1305.05.01.03 Centro de costos:

Código del Vendedor Asignado: 2

Lista de Precios Acordada:

Código del Tipo de Cliente: ABE Descuento Otorgado

Código de la Zona: AGU

Fecha de Ingreso a la Base de Datos como Cliente: / /

Status: I

Ordenar por Nit Ver terceros por código contable

Cada: 60 minutos... Personalizar...

930 registros seleccionados en 0.00 segundos

NUM MAY 10:52 26/09/2013

GBS [v2012 Sept12.2011 -] le da la bienvenida al usuario: Nombre de Usuario, en empresa: [ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD "EAFYS"] -Hoy, [26/09/2013]

Panel de Control GBS

Asistente Comercial

Grabar/Actualizar Mis Documentos Fuentes de Gestión Comercial: Facturar Ventas

Tipo: FC Emisión: 26/09/2013 Días: 0 Vence: 26/09/2013 Precios: Monto \$: 500,000.00

Datos del Cliente: 03750 MARIA DEL PILAR ROJAS AGUILAR CxC: 1305.05.01.03 Vendedor: JS

Dirección de Envío: Uno Transportador:

Devolución a factura: Ver Forma pago: Orden Pedido Documento Impreso? Sección: NO...

Código Artículo - PLU	Nombre del producto/servicio	Bode/Cantidad	Unitario	%Des	%adicTotal del renglón	Vence en:	Obse
ABE	BELLEZA	PRI 1,000	500000.00		500,000.00	/ /	

% Global: 0.0 500,000.00

- DescArt: 0.00

+ LVA: 0.00

Reglas del Negocio...

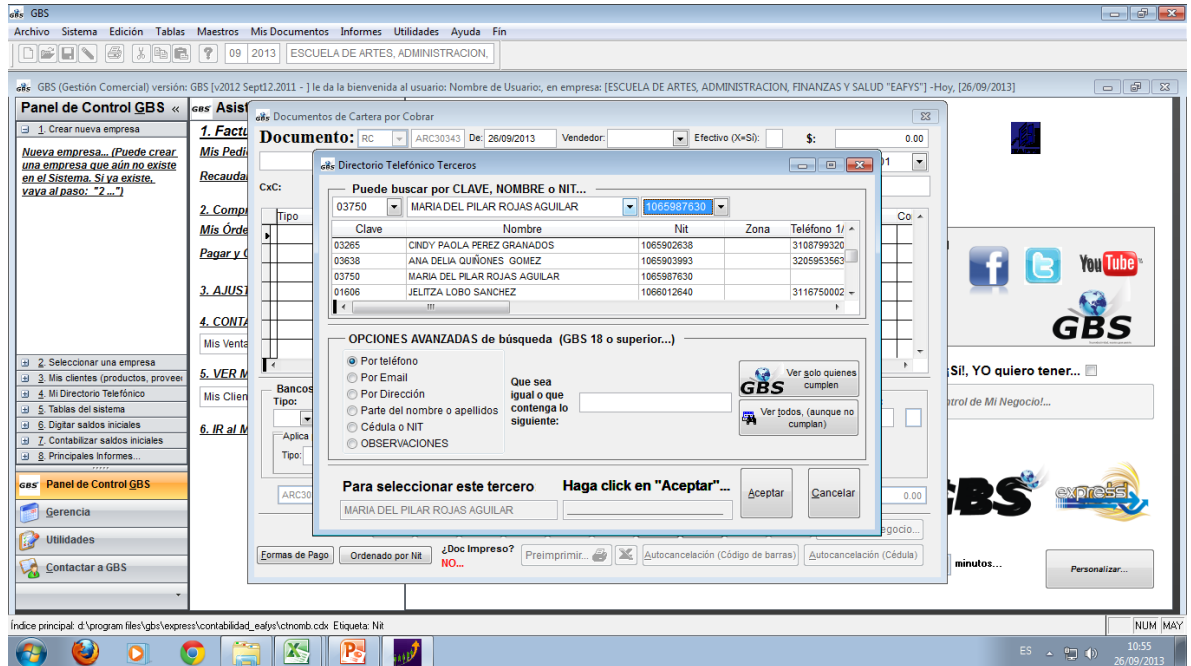
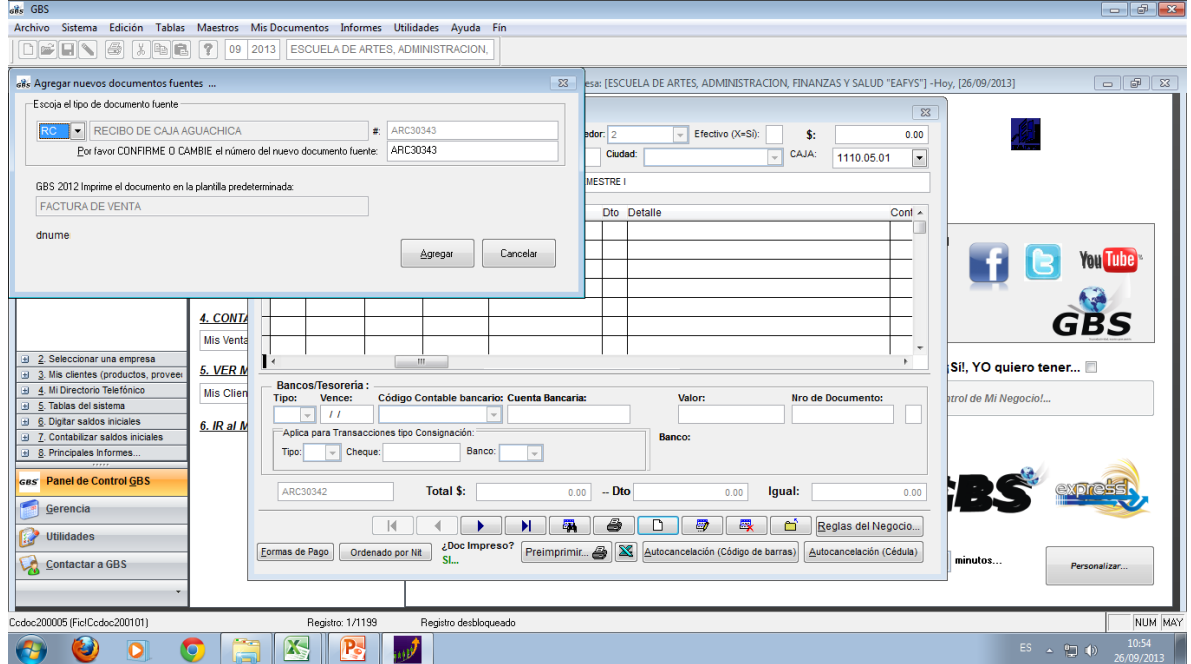
Ordenar por Nit Formas Pago Otros cargos Mi Dirección Preimprimir Labels Nueva (de RM) Nueva (de Pedido)

Preimprimir (2)... Preimprimir (3)... Preimprimir (4)...

Cada: 60 minutos... Personalizar...

NUM MAY 10:53 26/09/2013

Recibo de pago del estudiante



6. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE ACCIÓN

Para la evaluación, seguimiento y control del plan de acción propuesto, se tomó el cuadro de ponderación por áreas, haciéndole el análisis de los que se ha ejecutado hasta el momento.

Cuadro 25. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Gerencial

ÁREA GERENCIAL							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Planeación	0.30				x	1.2	Se definieron y aprobaron las políticas de la institución por el director general.
Organización	0.40				x	1.6	Se elaboró y aprobó el nuevo organigrama, mapa de procesos de la empresa, se diseñó y publicó los valores corporativos en la sede en lugares visibles y en las redes sociales.
Dirección	0.10				x	0.4	Se conformó el consejo directivo y académico se realizan reuniones para determinar el proceso de las decisiones y las tareas programadas, con el fin de seguir con el mejoramiento empresarial. Se realizan reuniones los días jueves para entrega de informes, académicos y administrativos. Se deja acta de reuniones.
Control	0.20			x		0.6	Se ejerció un control continuo de las tareas a elaborar se aplican los formatos para el seguimiento y control.
Total	100%					3.8	

Cuadro 26. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área del Talento Humano.

ÁREA DEL TALENTO HUMANO							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Generalidades	0.50				x	2.0	Se Diseñaron los instructivos para el proceso de selección y contratación. Procedimiento De Talento Humano. Elaboración de los manuales de funciones y competencias. Elaboración de formatos. Elaboración de instructivo para el manejo de la comunicación interna. Elaboración.
Nivel académico	0.10				x	0.4	Cuenta con personal técnico, tecnológico y universitario. Docentes con especializaciones y maestrías.
Estabilidad	0.10				x	0.4	La mayoría de los empleados tienen años de laborar en la empresa.
Pertenencia	0.10				x	0.4	El sentido de pertenencia y liderazgo efectivo del personal, contribuye a cumplir la misión organizacional de manera adecuada.
Motivación	0.20			x		0.6	Se realizan planes de capacitación, motivación, de incentivos
total	100 %					3.8	

Cuadro 27. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Gestión Ambiental.

ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		DEBILIDAD		FORTALEZA			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Política de la empresa	0.30				x	1.2	Se elaboró de política ambiental de la empresa.
Protección del medio ambiente	0.30				x	1.2	La empresa colabora activamente con el municipio en las campañas de aseo, siembras de árboles
Capacitación	0.40			x		1.2	Se inició Capacitación a los empleados, cliente interno y externo de la empresa
Total	100 %					3.6	

Cuadro 28. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Aseguramiento de la calidad

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		Debilidad		Fortaleza			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Proceso de gestión de calidad	0.60			x		1.8	Realización de la política y objetivos de calidad. Diseño del mapa de procesos. Realización de formatos
calidad del servicio	0.20				x	0.8	La institución ofrece programas con una excelente calidad académica, la rectoría se preocupa por el mejoramiento y organización curricular, planes de estudio y permanecer en la vanguardia de la modernidad.
Satisfacción del cliente	0.20					0.8	Los clientes de, EAFYS quedan satisfechos al adquirir los servicios ofrecidos, porque que son confiables y cumplen con los requisitos necesarios reglamentados por la ley.
Total	100%					3.4	

Cuadro 29. Evaluación, Seguimiento y Control del Plan de Acción Área Contable y Financiera.

ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA							
VARIABLE	PONDERACIÓN	VALORACIÓN				RESULTADO	EXPLICACIÓN
		Debilidad		Fortaleza			
		1.0	2.0	3.0	4.0		
Organización	0.30				x	1.2	Nombramiento del contador y auxiliar contable. Solicitud de información al administrador.
Sistemas de información	0.40				x	1.6	Implementación del software contable, GBS sistematización de la información contable a la fecha.
Control interno	0.30				x	1.2	Informes contables y financieros , realización de nóminas empleados, supervisión y control del contador y administrador
TOTAL						4.0	

De acuerdo con los indicadores anteriores la empresa ha ejecutado hasta el momento el 40% de las acciones planeadas, medidas por el resultado obtenido frente a la ponderación asignada a cada variable. Las acciones que corresponden al 60% del plan de acción, esperan cumplirse durante el año en curso.

7. CONCLUSIONES

- La ubicación geográfica del Municipio de Aguachica permite que EAFYS (Escuela de Artes, Administración Finanzas y Salud) sea un punto importante de enlace entre los pueblos y la ciudad. .
- Al llevar a cabo el diagnóstico interno de EAFYS (Escuela de Artes, Administración Finanzas y Salud) se logró identificar que no se encuentra bien organizada pues tiene falencias en varias áreas de la Empresa tales como el área gerencial, de talento humano, de gestión ambiental, y sobre todo el área contable y financiera. Después de sistematizar la información, se presentaron las acciones que permitirán hacer proyecciones seguras y con sostenimiento en el mercado.
- Con el plan de acción se logró el mejoramiento evaluado y controlado de La Empresa, para minimizar el riesgo al fracaso, con expectativas claras de expansión y crecimiento, por tanto la puesta en marcha de las acciones, depende de la toma de decisiones del Gerente y propietario de los recursos económicos.
- Para el desarrollo del plan de acción se contó con la colaboración del Gerente, de su equipo de trabajo. Además con los conocimientos adquiridos durante los años de estudio en Gestión Empresarial, la guía constante de los docentes y especialistas en el tema.
- Este documento se convierte en una herramienta importante para ser implementada en la empresa, ser consultada y servir de guía para futuros cambios en la organización.
- Se cumple con los objetivos de generar con calidad y oportunidad los informes que la empresa requiere en el área contable y gerencial, manteniendo actualizados los saldos de todas las cuentas que forman parte de la contabilidad de la empresa, llevar un mayor control real sobre los movimientos y operaciones de la empresa, garantizar la calidad de la información desde su digitación, evitando errores automáticamente. Sistematizar todas las áreas del negocio paso a paso, a partir de una única entrada de datos al sistema mediante la elaboración de los documentos fuentes de la empresa (notas de contabilidad, facturas, comprobantes, etc.) los cuales se imprimen en las plantillas de documentos personalizadas por el usuario para luego integrarse a la contabilidad general mediante el uso de la interfaz contable predeterminada para cada tipo de documento fuente.

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, Idalberto; "Introducción a la teoría General de las Administración", cuarta edición, Editorial STONER, FREEMAN, GILBERT J.R.; "Administración", sexta edición, Editorial.

Decreto reglamentario 114 de 1996 por Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

Decreto 4904 de 16 de Diciembre de 2009, Ministerio de educación nacional por el cual se reglamenta la, organización oferta y funcionamiento de la prestación del el servicio educativo, para el trabajo y desarrollo.

GÓMEZ RUEDA, Alfredo, "Cátedra, Administración de personal, Modulo de

KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz; "Administración", novena edición, editorial McGraw Hill, México 1.990, ppm 184. TERRY & FRANKLIN, "Principios de la Administración", editorial Cecsca, pp 303

Ley 1064 de 2006 que ordena en su artículo primero reemplazar la denominación de Educación no Formal contenida en la ley general de Educación


MÉNDEZ, Carlos E. "Metodología, Segunda Edición, Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial McGraw Hill, Bogotá.

Talento humano, COLCIENCIAS 2002

Tesis de grado, Plan de Acción de la Ferretería y Veterinaria Chimagro de Chima, Santander

ANEXOS

Anexo A. Instructivo Para la Selección y Contratación

	INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	Código: IATH-001
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	Versión: 00 Fecha de actualización: 24/07/2013
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

1. OBJETIVO

Establecer la metodología necesaria para asegurar la correcta ejecución de las etapas necesarias de planificación, revisión, verificación y validación para la selección y contratación del personal necesario para EAFYS.

2. ALCANCE

Este documento rige a partir de su fecha de aprobación y aplica para el proceso de Recursos Humanos a fin de realizar un proceso de selección y contratación apropiada con la norma NTC 5555:2011 y el cumplimiento con los requisitos legales.

3. RESPONSABLE

El responsable de hacer cumplir y aplicar este instructivo es el Coordinador Atención al talento humano, junto con el Director y el Rector.

4. DEFINICIONES

4.1 ARL (ASEGURADORA DE RIESGOS LABORALES)

Tiene como objetivo prevenir, proteger y atender a los trabajadores contra Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales que puedan ocurrir en el trabajo que desarrollan.

4.2 AFP (ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES)

Es una entidad que recauda y administra los aportes en dinero de los trabajadores, para asegurar su subsistencia cuando deje de laborar por invalidez o por vejez le brinda.

4.3 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Es una entidad por medio de la cual el empleado puede recibir subsidio familiar si cumple con los requisitos, además tiene derecho a gozar de servicios recreativos, culturales, acceso a créditos y a participar de programas adicionales que brinda cada Caja de Compensación en particular.

4.4 EPS (ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD)

Es una entidad encargada de brindar al trabajador y a su familia (beneficiarios) los servicios del Plan Obligatorio de Salud, tales como consulta médica general y especializada, odontología; formulación y entrega de medicamentos, atención de urgencias, práctica de exámenes médicos y de laboratorio, maternidad, entre otros.

4.5 CONTRATO DE TRABAJO

Documento que establece los lineamientos de la vinculación del empleado y su relación laboral con su empleador EAFYS y el cual es firmado en el momento del ingreso de un trabajador por el mismo, por un representante del empleador y por dos (2) testigos más.

5. DESARROLLO

5.1 IDENTIFICACIÓN LAS NECESIDADES DE VACANTES EN LA INSTITUCIÓN

Para las vacantes docentes, se desarrollan de acuerdo a la demanda del entorno para nuevas necesidades de nuevos programas de formación técnico laboral. Los perfiles administrativos como coordinadores y personal de apoyo, se desarrollará de acuerdo a la rotación del personal y necesidades de la Institución de expandirse para lo cual el Rector o el Director serán quienes determinan las necesidades de selección y contratación

5.2 RECLUTAMIENTO

Actividad por medio de la cual se busca candidatos para cubrir las vacantes disponibles en la Institución. El reclutamiento es un conjunto de actividades que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la Institución. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la Institución divulga y ofrece al mercado laboral oportunidades de empleo para cubrir las vacantes disponibles. Sea por medios radiales, televisivos o por periódicos locales.

5.3 SELECCIÓN

Tradicionalmente la selección de personal se define como un proceso para elegir dentro de un conjunto de candidatos la persona que cubra la vacante teniendo en cuenta sus características individuales y su ajuste al perfil establecido para el cargo a desempeñar.

Esta actividad está encaminada a que los aspirantes sean afines al perfil de cargos y competencias fijado por la empresa acorde al manual “MATH-001 Manual de Funciones y Competencias”.

5.3.1 Selección del personal docente

Se realiza una *entrevista de selección*, esta será registrada en el formato “FATH-001 Entrevista de Selección”. Los candidatos preseleccionados se someterán a una *prueba técnica*, para lo cual el comité evaluador acompañara la actividad, otorgándole al candidato un tema específico a tratar para que este pueda exponerlo y pueda generarse la evaluación de acuerdo a los criterios establecidos en el formato “FATH-002 Prueba Técnica para Docentes”

5.3.2 Selección del personal administrativo y de apoyo

Se realiza la aplicación de la entrevista de Selección de acuerdo a este criterio el Director o el Rector determinaran la persona seleccionada para ocupar la vacante. Esta también será registrada en el formato “FATH-001 Entrevista de Selección”

5.4 SOLICITUD DE DOCUMENTOS DE SOPORTE

Se solicita a través de la guía “GATH-001 Documentos Necesarios de Contratación” a la persona seleccionada para ocupar la vacante. Los requisitos mencionados es de obligatorio cumplimiento para poder ingresar, si pasados 5 días hábiles la persona seleccionada no cumple con los requisitos de documentación para el ingreso se dará por terminado el contrato y se tendrá que generar una nueva requisición para ocupar la vacante.

5.5 REFERENCIAS

El coordinador Académico de cada sede se ocupará de realizar la referencia de información como: Cartas de recomendación, último empleo y estudio. A fin de corroborar que la información suministrada sea real y comprobable. Para el caso que sea el cargo de coordinación académica la vacante, será el Rector quien se encargara de verificar la información suministrada por el candidato seleccionado.

5.6 HOJA DE VIDA

Inclusión del empleado en el archivo folder individual. La organización de los documentos del empleado debe realizarse de acuerdo al orden establecido en el formato "FATH-003 Auditoria de Documentos". El cual debe cumplir con los requisitos fijados para la selección y contratación de personal.

5.7 CRITERIOS

I. El personal contratado como docente, tendrá un contrato por prestación de servicios, con una duración por periodo académico. Este será registrado en el formato "FATH-004 Contrato por Prestación de Servicios"

II. El personal docente deberá traer a la EAFYS para poder ser vinculado, las afiliaciones correspondientes a EPS y fondo de pensiones

III. Todo personal que ingrese a EAFYS será afiliado a la Aseguradora de Riesgos profesionales, dependiendo de la ubicación geográfica.

IV. Toda afiliación a ARL debe realizarse como mínimo el día anterior a la fecha de ingreso del empleado.

V. Todo empleado debe ser afiliado a la Caja de Compensación Familiar de la región en la cual está ubicado; si la compañía no está afiliada a una Caja de Compensación en la región requerida debe realizarse la respectiva apertura de Caja.

VI. Cuando hay reingresos a todo el personal se le debe realizar un nuevo contrato por el periodo a trabajar de acuerdo al ciclo académico o especificaciones institucionales.

VII. El personal administrativo (Rector, coordinadores y demás) serán afiliado a las entidades de Seguridad Social (EPS, ARP y AFP) y a la respectiva Caja de Compensación según la ubicación geográfica.


VIII. Todo personal docente en momento de contratación se le entregara el carnet como medio de identificación individual el cual deberá portar siempre que esté dentro de las instalaciones de la empresa, se registrará mediante el formato "FATH-005 Entrega de Carnet a Docentes". La pérdida del carnet tendrá una multa de \$6.000 descontables del salario mensual.

IX. Todo el personal administrativo una vez contratado se comprometerá con la empresa de portar el Uniforme de la institución y posible documentación que lo identifique como miembro activo de EAFYS, así como el uso de dotaciones

entregados por la Institución de acuerdo a su puesto de trabajo. Este se registrará en el formato “FATH-006 Entrega de Dotación”

X. Toda novedad del empleado deberá ser reportada a los responsables autorizados para realizar la autoliquidación debido a suspensiones de contratos o descuentos de nómina por incumplimiento del horario fijado. Según sea la actividad reportada, se registraran en los formatos “FATH-007 Permiso de Personal, FATH-008 Memorando Interno y FATH-009 Control de Ausentismo”.

Instructivo Para Evaluación De Formación: Se elaboró el Instructivo Evaluación De Formación para garantizar que la formación impartida al personal de la institución haya sido eficaz mediante su evaluación.

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN DE FORMACIÓN	Código: IATH-002
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	Versión: 00 Fecha de actualización: 22/07/2013
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

1. OBJETIVO

Garantizar que la formación impartida al personal de la institución haya sido eficaz mediante su evaluación.

2. ALCANCE

Aplica para la formación interna y externa recibida por el personal de la institución de acuerdo con el plan de formación establecido.

3. RESPONSABLE

El responsable de hacer cumplir y aplicar este instructivo es el Coordinador ATH.

4. DEFINICIONES

4.1 GESTIÓN AL TALENTO HUMANO

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar la selección, definición de responsabilidades y autoridades, contratación, capacitación y evaluación del recurso humano de la organización.

4.2 CAPACITACIÓN

Es el proceso sistemático por el cual se modifica la conducta de los empleados para facilitar el logro de los objetivos de la Institución.

4.3 DESARROLLO

Es la adquisición de conocimientos y habilidades que podrán aplicarse en el presente o en el futuro. Es una meta a alcanzar a largo plazo.

4.4 APRENDIZAJE

Es el acto mediante el cual las personas adquieren aptitudes, conocimientos y habilidades cuyo resultado es un cambio relativamente permanente en sus conductas.

4.5 APTITUD

Es la capacidad motriz, cognitiva e interpersonal de cada individuo para desarrollar determinada labor o actividad.

5 GENERALIDADES

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS METODOS DE EVALUACIÓN

Los métodos de evaluación, ayudan al personal autorizado para llevar a cabo inspección y control al personal capacitado. Esta evaluación se aplicará luego de la capacitación, sea interna o externa, mediante el formato "FATH-018 Evaluación de Formación".

6 DESARROLLO

6.1 REPLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La(s) persona(s) seleccionada(s) para asistir a un evento de formación se encuentra(n) comprometida(s) a transmitir los conocimientos adquiridos al personal del laboratorio designado por el Coordinador del Laboratorio, que consideren.

Para evaluar al replicador bajo este criterio, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Dominio del tema expuesto
- Material de apoyo utilizado durante la presentación
- Fluidez y claridad en la exposición, etc. De acuerdo con los resultados de la replicación por los asistentes.

6.2 APLICACIÓN EN LAS LABORES Y/O EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Se evaluará a los asistentes a una formación a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, bien sea mediante observación directa del jefe inmediato o mediante evaluación de desempeño periódica.

6.3 INDICADORES DE GESTIÓN

La formación impartida para la mejora continua de los procesos de la Institución, deberá ser calificable a través de los resultados de los asistentes a la misma, aplicada en el proceso al cual pertenece. Los indicadores de los procesos en los cuales se encuentran involucrados los asistentes se tomarán como una base de referencia para evaluar la eficacia de la formación.

6.4 EXAMEN ESCRITO DE CONOCIMIENTOS

Los asistentes a la formación deberán presentar un examen escrito de conocimientos, el cual puede ser:


- La evaluación estará a cargo de la persona o entidad encargada de impartir la formación.
- El conferencista o la entidad capacitadora fijará la fecha para la evaluación, teniendo en cuenta plazos estimados de acuerdo con el tema tratado, la profundidad y la relevancia del mismo.
- La evaluación de la eficacia de la capacitación se puede calificar de manera inmediata al conocer los resultados de la prueba escrita aplicada a los participantes.

Por personal interno: Con base en el material entregado durante la formación, se diseñará el cuestionario respectivo.

Es importante que además de calificar la eficacia de la formación mediante este método, se aplique posteriormente alguno de los otros métodos de evaluación antes mencionados, de manera que permita reflejar la aplicación de los temas tratados en el puesto de trabajo.

Los resultados de la evaluación de la eficacia de la capacitación, sean internos o externos, se registrarán en el formato “FATH-017 Plan de formación”

Manual de procedimientos: Se elaboró el manual de procedimientos para, capacitar y evaluar al recurso humano, asegurando que sea competente, para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y las disposiciones de la Institución.

	PROCEDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO		Código: PATH-001
			Versión: 00
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO		Fecha de actualización: 24/07/2013
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

7 OBJETIVO

Capacitar y evaluar al recurso humano, asegurando que sea competente, para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y las disposiciones de la Institución.

8 ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los cargos definidos en la estructura organizacional, garantizando el recurso humano competente con respecto a educación, formación, habilidades y experiencia.

9 RESPONSABLE

El Coordinador ATH es el encargado directo de este procedimiento, quien tiene la responsabilidad de garantizar para la organización el recurso humano competente con respecto a educación, formación, habilidades y experiencia.

El Director aprueba la asignación del personal necesario para el desarrollo de las actividades de la empresa y define la selección del candidato, de acuerdo con preseleccionados por el Coordinador ATH.

10 DEFINICIONES

10.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar la selección, definición de responsabilidades y autoridades, contratación, capacitación y evaluación del recurso humano de la organización.

10.2 RECLUTAMIENTO

Es el conjunto de actividades que lleva a cabo la organización para atraer a sus puestos vacantes candidatos con las capacidades y aptitudes necesarias para que la organización pueda alcanzar sus objetivos

10.3 SELECCIÓN

Es el proceso mediante el cual la organización elige de una lista de aspirantes a la persona o personas que mejor satisfagan los criterios para el cargo requerido.

10.4 CAPACITACIÓN

Es el proceso sistemático por el cual se modifica la conducta de los empleados para facilitar el logro de los objetivos de la organización.

10.5 APRENDIZAJE

Es el acto mediante el cual las personas adquieren aptitudes, conocimientos y habilidades cuyo resultado es un cambio relativamente permanente en sus conductas.

10.6 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es la técnica posterior al control que centra la atención en la medida en que los empleados han alcanzado los niveles de trabajo esperados durante un determinado período de tiempo.

11 GENERALIDADES.

El Coordinador ATH se encarga de dar a conocer a todo el personal las actividades, de selección, inducción, capacitación y evaluación de desempeño.

El personal de la Institución debe dar cabal cumplimiento al reglamento interno de trabajo.

Todo el personal que interviene en el SGC es competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia, según el manual de competencias y responsabilidades; el cual mantiene y actualiza el Coordinador de Calidad y los dueños de procesos.

Todo el personal se califica con respecto a los requerimientos del cargo, a través de la evaluación de desempeño y de los programas de capacitación.

El Director o el Rector determinan el personal que se envía a programas de capacitación será en primera instancia, aquel que requiera nivelar sus competencias, como se determina en este documento

12 DESARROLLO

12.1 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Esta metodología se encuentra en el instructivo “IATH-001 Instructivo para la Selección y Contratación”.

12.2 INDUCCIÓN AL PERSONAL

Al personal que ingresa a la Institución, se le debe dar conocimiento sobre:

- I. Estructura organizacional.
- II. Planeación estratégica (Valores, visión, misión)
- III. Política y objetivos de calidad.
- IV. Estructura del sistema de gestión de calidad.
- V. Procesos y procedimientos específicos del cargo (caracterizaciones de los procesos)
- VI. Manual de funciones según el cargo

Se deja constancia de esta inducción firmado por la persona que lo recibió, a través del formato “FATH-010 Acta de Reuniones”.

12.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño se aplicará semestralmente para el personal administrativo y académico, este se registrará en el formato “FATH-011 Evaluación del Desempeño”. Los resultados se registran en el formato “FATH-012 Resultados Evaluación del Desempeño”.

Se analizan los resultados de la evaluación notificando a la persona evaluada el resultado, para establecer el programa de capacitación y los compromisos que adquiere el empleado para mejorar, cuando la calificación promedio o en uno de sus criterios es menor o igual a 3. De esto se genera un compromiso de mejora de los evaluados al que se hará seguimiento a los seis meses y se decide la acción a tomar por el Director.

12.4 FORMACIÓN DEL PERSONAL

La formación del personal se realizará conforme a la programación establecida en el plan de formación, que se ajustará y actualizará según los requerimientos y necesidades tanto de la Institución como de sus funcionarios, este se llevará a cabo mediante lo registrado en el formato “FATH-013 Plan de Formación”. En el momento de darse una capacitación, divulgación o entrenamiento pertinente al buen funcionamiento de las actividades de la Institución, se llevará a cabo un control de asistencia por parte del personal, este se registrará en el formato “FATH-014 Asistencia de Capacitación”. El personal asistente deberá ser evaluado

de acuerdo a los temas que se proporcionaron, de acuerdo a los criterios establecidos en el formato “FATH-015 Evaluación de Formación”.

12.5 VALIDACIÓN DE HABILIDADES

Se realiza con base en las habilidades definidas en el Manual de funciones según sea el cargo a través de comportamientos observables para empleados antiguos, y para el caso de empleados nuevos al momento de su elección se evalúan sus habilidades a través de selección con algunas preguntas claves que permita inferir o saber si tiene o no las habilidades, este se registrará por medio del formato “FATH-016 Validación de Habilidades (CO). Los resultados de la validación de las competencias se registrarán en el formato “FATH-017 Resultados Validación de Habilidades.


12.6 VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS

Se realiza con base a los perfiles definidos Vs los registros en las hojas de vida (educación, formación y experiencia), esta se aplicará por medio del formato “FATH-018 Validación de Competencias”, donde se reunirán las calificaciones de competencias y habilidades, proporcionando una calificación final de los cargos evaluados.

12.7 RETIRO DEL PERSONAL

Para el retiro del personal voluntario (renuncia) o por justa causa (carta de despido), se solicita que el empleado realice la entrega del cargo (opcional), se realiza un reporte de novedades a las entidades en las que se tenga afiliado el funcionario saliente en las diferentes prestaciones sociales, de ley y de bienestar, como EPS, ARP, AFP, Caja de Compensación, Fondos de pensiones y cesantías, fondo de empleados.

Anexo B. Manual de Funciones y Competencias

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: MATH-001
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	Versión: 00 Fecha de actualización: 24/07/2013
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

1. OBJETIVO

Describe las funciones, la relación y la dependencia en la toma de decisiones. Asimismo, describe las actividades permanentes que desarrolla cada uno de los cargos, permitiendo una racional y adecuada distribución de funciones y tareas tendientes a aprovechar al máximo el potencial y habilidades humanas.

2. ALCANCE

Las normas contenidas en el presente Manual, rigen para todos los que laboran en la Institución EAFYS.

3. RESPONSABLE

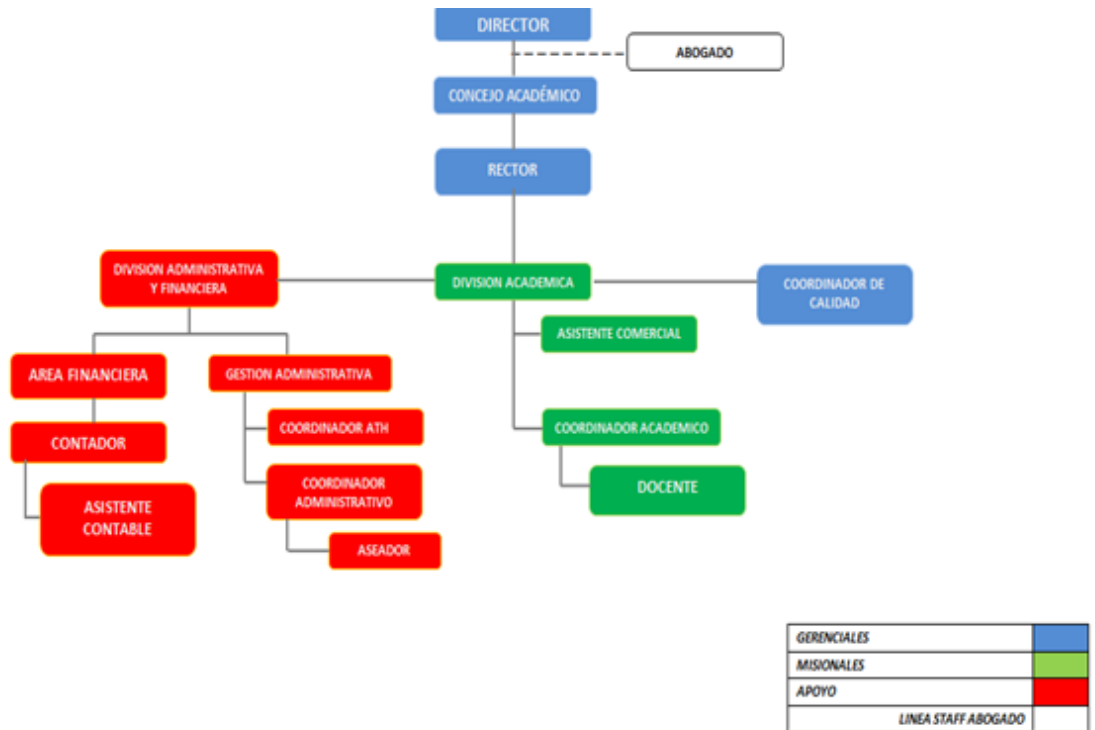
El responsable de hacer cumplir y aplicar este procedimiento es el Coordinador ATH.

4. GENERALIDADES.

4.1 BASE LEGAL

LEY 115 DE 1994
 DECRETO 114 DE 1996
 DECRETO 1902 DE 1994
 DECRETO 3616 DE 2005
 DECRETO 2020 DE 2006
 LEY 1064 DE 2006
 DECRETO 3870 DE 2006


4.2 ORGANIGRAMA



5. ÍNDICE

- 5.1 Manual De Funciones Y Competencias Director
- 5.2 Manual De Funciones Y Competencias Rector
- 5.3 Manual De Funciones Y Competencias Coordinador Administrativo
- 5.4 Manual De Funciones Y Competencias Coordinador Académico
- 6.
- 6.1 Manual De Funciones Y Competencias Coordinador De Mercadeo Y Ventas
- 6.2 Manual De Funciones Y Competencias Coordinador De Calidad
- 6.3 Manual De Funciones Y Competencias Secretaria Académica
- 6.4 Manual De Funciones Y Competencias Contador
- 6.5 Manual De Funciones Y Competencias Asistente Contable
- 6.6 Manual De Funciones Y Competencias Atención Al Talento Humano
- 6.7 Manual De Funciones Y Competencias Docente
- 6.8 Manual De Funciones Y Competencias Aseador

Manual De Funciones Y Competencias Director

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-002
		VERSIÓN: 00
	PROCESO ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 28/07/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Director		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: No aplica		
CARGOS SUPERVISADOS: Rector, coordinadores de sede, Coordinador de calidad y Jefe de Recursos Humanos.		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Planear, coordinar y liderar las actividades de la organización, atendiendo las relaciones de ejecución dentro del marco de la misión, la visión, la política y los objetivos de calidad, mediante la formulación de políticas y estrategias que garanticen el crecimiento económico y social de la empresa y la conduzcan a un nivel de competitividad apropiado		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y determinar la misión, la visión, políticas, directrices, así como las estrategias a seguir con el fin de llevar a la organización a nivel de competitividad adecuado. • Proveer la estructura organizacional y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la organización. • Comunicar la orientación de la organizacional a todos los niveles y verificar su entendimiento y alineación con el personal. • Planear, organizar y evaluar las actividades de la organización y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulen su funcionamiento. • Promover la adopción de normas técnicas y modelo orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios y en el suministros de los productos necesarios. • Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos y financieros de la organización y por el cumplimiento de las metas y programas. • Adaptar la organización a las nuevas condiciones empresariales, garantizando la eficiencia económica y financiera de la misma. • Fomentar el trabajo interdisciplinario en el que se promueva la participación activa y el desarrollo personal. • Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento. 		

- Atribuir al personal la responsabilidad y autoridad que le permita contribuir en el logro de los objetivos organizacionales y establecer su participación, motivación y compromiso.
- Establecer el sistema de comunicación interna y determinar los medios necesarios para que esta se efectúe de manera eficaz y eficiente y asegure la participación activa del personal en la búsqueda de mejoras para los procesos y en la toma de decisiones.
- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro la organización.
- Asegurar que el personal de la organización identifique y conozca los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus productos, procesos y actividades.
- Definir métodos adecuados para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados.


Estos métodos deben ser orientados a:

- ✓ Mediciones Financieras.
 - ✓ Mediciones con respecto a los clientes.
 - ✓ Mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la institución,
 - ✓ Mediciones de aprendizaje y desarrollo
- Establecer la política de calidad asegurándose de que
 - ✓ Sea adecuada al propósito de la organización.
 - ✓ Ayude a promover un compromiso hacia la calidad en todos los niveles de la organización, con claro liderazgo por la alta dirección.
 - ✓ Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
 - ✓ Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
 - ✓ Comunicarla a toda la organización y evaluar su entendimiento.
 - Asegurarse de que se establecen los objetivos de calidad
 - Revisar periódicamente el S.G.C para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Los resultados de la revisión del S.G.C. deben incluir:
 - ✓ La mejora de la eficacia del S.G.C. y sus procesos.
 - ✓ La mejora del producto con relación a los requisitos de los clientes.
 - ✓ Las necesidades de los recursos.
 - Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso del mejoramiento de la calidad de acuerdo a lo planeado por el comité de calidad.
 - Establecer la mejora continua como uno de los objetivos de los procesos de la organización.

<p>Modificar los impactos actuales y potenciales en la sociedad en general y en la comunidad local en Particular de los productos, procesos y actividades de la organización.</p>	
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES	
Decisiones tomadas por sí mismo	- Todas las que aseguren el establecimiento de los objetivos organizacionales
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Título profesional carreras administrativas y/o afines con mínimo dos años de experiencia en el oficio de direccionamiento organizacional en instituciones de Educación. Se convalida con los años de experiencia en el ejercicio del cargo.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento básico de las Leyes de educación. • Conocimiento de Planeación estratégica y procesos del Sistema de Gestión de Calidad. • Manejo de herramientas informáticas (office e Internet) • Seminarios y/ o diplomados en manejo de herramientas financieras y contables. <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo de presupuestos. ○ Análisis Financiero. ○ Administración de Cartera. • Seminarios y/o diplomados en Gestión del Recurso Humano <ul style="list-style-type: none"> ○ Esquemas Salariales y Modelos de contratación
EXPERIENCIA	Como mínimo dos años de experiencia en el oficio de direccionamiento organizacional en instituciones de Educación
6. HABILIDADES	
LIDERAZGO	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HABILIDADES ADMINISTRATIVAS)	Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la

	<p>adecuada toma de decisiones.</p> <p>Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	<p>Talento para realizar oportunamente las gestiones conducentes al logro de los objetivos de la empresa, en el manejo de personal, de clientes, a nivel comercial o contractual.</p> <p>Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios.</p>
COMUNICACIÓN EFECTIVA	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.</p>
MANEJO DE CONFLICTOS	<p>Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.</p>
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
<p>El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.</p>	
Riesgo laboral	<p>Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Físico Riesgo químico</p>
Enfermedades profesionales	<p>Estrés Desgaste visual Ergonómico</p>
8. INDICADORES DE GESTIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoras de infraestructuras ✓ Mantenimiento de equipos ✓ Mantenimiento de infraestructuras 	


Manual De Funciones Y Competencias Rector

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-003
	PROCESO ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 28/07/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Rector		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Director		
CARGOS SUPERVISADOS: Coordinadores Académico y administrativos, Coordinador de Calidad y coordinador de atención al talento Humano coordinador de mercadeo y ventas, contador		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Ejecutar los planes y proyectos aprobados por la Dirección y el desarrollo curricular en cada uno de los programas de formación que ofrezca la institución.		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y actualizar el Proyecto Educativo Institucional • Participar del Consejo de Dirección con voz y voto. • Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación Municipal y el Director. • Conocer y difundir el manual de convivencia entre todos los miembros de la comunidad académica. • Orientar al personal docente, académico y administrativo, en el ejercicio de sus funciones. • Realizar la planeación académica de acuerdo con los logros y criterios curriculares e igualmente impulsar la propuesta de nuevos planes y proyectos académicos que tengan plena justificación. • Fomentar la investigación pedagógica para el logro de objetivos y propósitos institucionales. • Fomentar la comunicación entre las diferentes instancias de la institución. • Presentar ante el Director y el Concejo académico, el Plan Anual de Actualización Docente y el Calendario Académico Semestral, para su aprobación. • Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad en la educación ofrecida por el Instituto. • Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuya la ley, los reglamentos y el manual de convivencia de la institución. • Aprobar la contratación del personal administrativo y docente requerido por la institución, previa consulta y aprobación por el Director. • Liderar las reuniones mensuales para la revisión de Indicadores de Gestión, establecimiento de metas y propósitos organización acorde a la visión de la Dirección. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Promover la aplicación de actividades de mejoramiento continuo entre los funcionarios de la organización • Renovar los programas ante la Secretaria de Educación cada vez que se requiera <p>Todas las demás que se le asignen conforme a las normas vigentes y que sean necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales</p>	
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES	
Decisiones tomadas por sí mismo	- Todas las que aseguren el establecimiento de los objetivos organizacionales
Decisiones tomadas consultando al Director	- Aprobación de Contratos - Aprobación del Diseño curricular - Aprobación del Calendario académico - Plan anual de actualización de docentes, acorde a las evaluaciones de desempeño.
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Profesional, en administración y o carreras afines, licenciada en educación, mínimo un año (1) de experiencia como Rector en instituciones de Educación para el trabajo. Se convalida con la experiencia en el ejercicio del cargo.
FORMACIÓN	Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización Curso o seminario en pedagogía o métodos de enseñanza Curso o seminario en manejo de personal Curso o seminario en liderazgo empresarial Manejo de sistemas
EXPERIENCIA	Mínimo un año (1) de experiencia como Rector en instituciones de Educación para el trabajo.
6. HABILIDADES	
LIDERAZGO	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HABILIDADES ADMINISTRATIVAS)	Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones.

	Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
MANEJO DE CONFLICTOS	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo químico Riesgo físico
Enfermedades profesionales	Estrés Desgaste visual Ergonómico
8. INDICADORES DE GESTIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de recursos tecnológicos adecuados ✓ Desarrollo de Competencias Tecnológicas ✓ Ajuste al Diseño Curricular ✓ Nivel de posicionamiento del programa ✓ (% de participación) ✓ Medición de la Estructura Curricular ✓ Disponibilidad por modulo ✓ Satisfacción del Cliente ✓ Material Educativo 	

Manual De Funciones Y Competencias Coordinador Administrativo

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-004
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 28/07/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Coordinador Administrativo		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Rector		
CARGOS SUPERVISADOS: Aseadora		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
<p>Establecer las actividades para la realización de un adecuado mantenimiento a la infraestructura (equipos, instalaciones locativas, etc.) identificada como crítica que pueda llegar a afectar directa o indirectamente con la prestación del servicio educativo- Asegurar que los bienes y servicios adquiridos por la institución cumplan con las especificaciones requeridas para el servicio.</p>		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades de bienes y servicios a comprar • Formular y registrar el plan de compras • Realizar selección y evaluación de proveedores • Gestionar solicitudes de cotizaciones • Realizar negociaciones y compras • Contabilizar y pagar proveedores • Recibir el producto comprado y verificar la conformidad del producto recibido • Verificar el cumplimiento de los proveedores • Evaluar el desempeño del proceso de compras • Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora de compras • Realizar inventario general y la asignación de materiales, elementos, hardware y software para las diferentes dependencias • Elaborar plan de mantenimiento de los equipos e infraestructura • Verificar que las adecuaciones y mantenimiento estén acorde a las condiciones técnicas requeridas • Proporcionar la infraestructura y espacios necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio • Mantener actualizadas las hojas de vida de la infraestructura y de los equipos de cómputo • Verificar el cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura establecido y hacer rutinas de inspección • Participar de las reuniones y actividades organizadas por la Institución • Ejecutar reuniones con el personal para informarles respecto a los planes de actividades establecidas 		

<ul style="list-style-type: none"> • Realizar y verificar los presupuestos de la institución • Llevar el control de cuentas por pagar y cobrar • Hacer retención en la fuente por Compras, Honorarios, Servicios, Arrendamientos, Honorarios docentes • Llevar el control de caja menor • Supervisar y controlar los horarios de los trabajadores • Hacer cuadros de caja general • Verificar que todos los empleados estén afiliados a la seguridad social y que los pagos se realicen de manera oportuna. • Verificar los pagos de las prestaciones sociales de los empleados • Realizar y verificar las nomina administrativa y de los docentes • Verificar los pagos de los servicios públicos • Verificar los pagos de las obligaciones tributarias y los pagos de cámara de comercio. • Realizar seguimiento y comunicación con el cliente externo en el cobro de cartera vencida. • Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales que involucran el proceso • Aplicar toda la documentación del Sistema de gestión de la calidad correspondientes al proceso • Establecer e implementarle los procesos de comunicación necesarios para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas. • Presentar al director y Rector, en los términos que le sean establecidos, informes en los que se evidencia el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas <p>Las demás funciones que le sean designadas y sean afines con la naturaleza del cargo.</p>

4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES


Decisiones tomadas consultando al Rector	En bases las funciones demandadas que requiera el cargo
---	---

5. COMPETENCIAS DEL CARGO

EDUCACIÓN	Profesional, en administración o contaduría y/ o carreras afines, mínimo un año (1) de experiencia como administradores. Se convalida con la experiencia en el ejercicio del cargo.
FORMACIÓN	Cursos de Sistemas y/o diplomados de capacitación en el oficio para el cual se requiere. Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización. Curso o seminario en atención al Cliente

EXPERIENCIA	Como mínimo un (1) año en como administrador.
6. HABILIDADES	
LIDERAZGO	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
MANEJO DE CONFLICTOS	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.

Manual De Funciones Y Competencias Coordinador Académico

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-005
		VERSIÓN: 00
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 29/08/2013

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Coordinador Académico

NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Rector

CARGOS SUPERVISADOS: Docentes

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Organizar y liderar, las actividades de la división Capacitación asegurando la calidad en la prestación del servicio, así mismo brindar acompañamiento en el proceso educativo de la Institución EAFYS de acuerdo a los estándares y disposiciones de la Dirección.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7. FACTORES DE EXPOSICIÓN

El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.

Riesgo laboral

Riesgo Psicosocial
Riesgo Ergonómico
Riesgo Físico
Riesgo químico

Enfermedades profesionales

Estrés
Desgaste visual
Ergonómico

8. INDICADORES DE GESTIÓN

- ✓ Cierre de acciones de mejoras
- ✓ Nivel de cumplimiento de indicadores
- ✓ Mejoras de infraestructura
- ✓ Mantenimiento de equipos

- Participar de los comités de Evaluación para la entrega de Certificados a estudiantes
- Aplicar toda la documentación del Sistema de gestión de la calidad requerida
- Desarrollo permanente de sus competencias y habilidades pedagógicas del proceso
- Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales
- Participar de las reuniones y actividades organizadas por la Institución
- Establecer y comunicar a los docentes los procesos necesarios para la

prestación del servicio.

- Establecer e implementarle los procesos de comunicación necesarios para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.
- Identificar y comunicar al cliente los requisitos legales, reglamentarios.
- Servir de canal de comunicación para la solución de requerimientos entre la empresa y los docentes.
- Ejecutar reuniones con el personal para informarles respecto a los planes de actividades establecidas
- Diseñar mecanismos que permitan la comunicación con el cliente, al tiempo que permitan canalizar sus quejas reclamos e inquietudes y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
- Planificar y establecer procesos para escuchar la voz del cliente de manera eficaz y eficiente con el propósito de determinar su grado de satisfacción y anticipar sus necesidades futuras.
- Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de la calidad, de acuerdo a lo planeado por el control de calidad.
- Presentar a la Director y/o Rectora, en los términos que le sean establecidos, informes en los que se evidencia el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas
- Realizar los horarios de estudiantes y docente
- Realizar el control de aulas
- Entregar la carga académica a los docentes (Entrega de carpeta completa con los formatos requeridos para la prestación del servicio)
- Realizar los contratos de prestación de servicios docentes y hacer firmar
- Llevar el control de la asistencia a clases de los docentes
- Realizar los listados de los estudiantes en los formatos de control de asistencia y ubicar en la carpeta del docente
- Realizar seguimiento de control de fallas y resultados de aprendizajes a los estudiantes
- Realizar y llevar el control de notas docentes y estudiantes
- Realizar y enviar a los docentes los listados de estudiantes en los formatos de notas al correo
- Supervisar la entrega de los planeadores de clases por parte del docente
- Verificar el cumplimiento de los planeadores de clases
- Supervisar y controlar las habilitaciones y supletorios de los estudiantes
- Llevar el reporte de excusas de estudiantes
- Llevar el control de ausentismo docente
- Organizar el archivo académico
- Supervisar y controlar el orden académico (establecidos en el acta matrícula y manual de convivencia)
- Llevar el control de carnet estudiantil

- Llevar el control de seguro estudiantil
- Llevar el control y registro de prácticas del estudiante
- Supervisar los requisitos de matricula
- Supervisar los requisitos de certificación de los estudiantes
- Realizar los listados de los estudiantes a certificarse como técnicos
- Realizar las actas de certificación individual y general de los estudiantes certificados como técnicos
- Parar al libro de actas de certificación los estudiantes graduandos
- Archivar las notas de los estudiantes en la A-Z
- Llevar el control de préstamos de ayudas audiovisuales de los docentes y estudiantes
- Llevar el control de quejas y reclamos de los estudiantes y docentes
- Participación en el Concejo Académico
- Las demás funciones que le sean designadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES

Decisiones tomadas consultando al Rector	En bases las funciones demandadas que requiera el cargo
---	---

5. COMPETENCIAS DEL CARGO


EDUCACIÓN	Profesional, en administración o contaduría y/ o carreras afines, mínimo un año (1) de experiencia como coordinador académico. Se convalida con la experiencia en el ejercicio del cargo.
FORMACIÓN	Cursos de Sistemas y/o diplomados de capacitación en el oficio para el cual se requiere Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización Curso o seminario en atención al Cliente Curso o seminario en pedagogía o métodos de enseñanza para adultos
EXPERIENCIA	Como mínimo un (1) año en como administrador

6. HABILIDADES

LIDERAZGO	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
COMUNICACIÓN	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su

EFFECTIVA	interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
MANEJO DE CONFLICTOS	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
EMPATÍA	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Físico Riesgo químico
Enfermedades profesionales	Estrés Desgate visual Ergonómico
8. INDICADORES DE GESTIÓN	
Desarrollo de la oferta - Desarrollo del proceso de practicas Cumplimiento del programa de actividades Cierre de acciones de mejora Mecanismo de posicionamiento a la comunidad Carga académica	

Manual De Funciones Y Competencias Coordinador De Mercadeo Y Ventas

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-006
	PROCESO DE ATENCIÓN DEL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 29/08/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Coordinador de Mercadeo y Ventas		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Rector		
CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Apoyar la gestión comercial mediante el desarrollo de un conjunto de actividades que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos de mercadeo y ventas.		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los clientes potenciales y objetivo • Definir estrategias de mercado • Diseñar las fases de planeación de ventas • Definir gastos operacionales de mercadeo • Definir la distribución de actividades • Divulgación y promoción del servicio (Tele mercadeo, publicidad, visitas, etc.) • Recepción de clientes(requerimientos preliminares) • Presentación de la oferta al cliente (programas) • Gestión de la información (bases de datos de los clientes) • Preinscripción y seguimiento al cliente • Presentación del cierre de la venta • Ejecución del cierre de la venta (inscripción y matrícula) • Elaborar protocolo de matrícula (documentos) • valoración del desempeño del equipo de ventas • Recepción de quejas y reclamos • seguimiento post-venta • Cumplir con el presupuesto de ventas en cada ciclo académico. • Realizar el planeador de mercadeo • Realizar los contratos de prácticas empresariales de los programas ofrecidos en su respectivo formato. Pasar para coordinador académico • Realizar el seguimiento a los clientes (llamadas, visitas) a los cuales se halla contactado. • Preinscribir a los estudiantes acorde al programa de formación técnico laboral de su escogencia. • Ejecutar las estrategias comerciales y de mercadeo. • Realizar llamadas a los clientes prospectos. • Atender las inquietudes, quejas y reclamos de todos los clientes dejando un 		

registro por escrito.

- Asistir a las reuniones programadas por el director y/ o rector
- Registrar todos los días los estudiantes inscritos y matriculados en las planillas en el sistema.
- Apoyar logísticamente todas las actividades de mercadeo programadas por la compañía dirigida a diferentes segmentos del mercado.
- Ofrecer la formación técnico laboral de acuerdo a los listados de precios.
- Velar por el cuidado de las herramientas y material de mercadeo entregadas para cualquier actividad comercial y publicitaria.
- Atender al público (llamadas, visitas, empresas) ofreciendo la mejor disposición y servicio al cliente.
- Revisar las planillas de control de llamadas de teléfonos celulares y teléfonos fijos.
- Llevar de manera adecuada los formatos y documentos propios de la actividad, así como garantizar y salvaguardar la información de acuerdo al listado maestro de registros y documentos.
- Cumplir con los indicadores de gestión establecidos.
- Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales
- Seguimiento a egresados
- Identificar las entidades donde se realizarán las prácticas laborales
- Realizar las gestiones necesarias ante las empresas públicas o privadas para firmar de los convenios y contratos entre las partes.
- Conocer y actualizar los perfiles técnicos laborales requeridos por las entidades.
- Diseñar el programa de práctica laboral en colaboración con la entidad.
- Diseñar e implementar el proceso de inducción del estudiante en etapa electiva y productiva, al programa de prácticas y a la entidad donde se realizará, previo acuerdo por las partes.
- Designar asesores para las prácticas laborales.
- Entrega de la documentación necesaria al practicante para el seguimiento de la práctica laboral
- Realizar el seguimiento, evaluación y apoyo de las prácticas laborales.
- Resolver las controversias respecto al inicio, término, postergación, suspensión y cancelación de las prácticas laborales.
- Suspender las prácticas laborales de los egresados en caso de incumplimiento de las tareas asignadas o por inasistencia.
- Suspender las prácticas laborales cuando el egresado incurra en alguna falta grave, cuando de manera justificada o por acuerdo la Entidad lo solicite.
- Resolver problemas que se presenten durante el desarrollo de las mismas.
- Entregar un informe de actividad al finalizar cada convenio.
- Aplicar la documentación del Sistema de Gestión.

<ul style="list-style-type: none"> Las demás funciones que sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo. 	
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES	
Decisiones tomadas por sí mismo	- Decisiones sobre inconvenientes menores.
Decisiones tomadas consultando al Director y Rector.	- Cambios en la forma o método de trabajo. - Determinación de metas por ciclo académico - Estrategias comerciales
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Técnico en mercadeo y ventas mínimo un año de experiencia en ventas. Se convalida con seis meses en el ejercicio del cargo.
FORMACIÓN	Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización Curso o seminario en atención al Cliente Curso o seminario en Ventas
EXPERIENCIA	Como mínimo seis meses de experiencia en ventas.
6. HABILIDADES	
LIDERAZGO	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HABILIDADES ADMINISTRATIVAS)	Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones. Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	Talento para realizar oportunamente las gestiones conducentes al logro de los objetivos de la empresa, en el

	<p>manejo de personal, de clientes, a nivel comercial o contractual.</p> <p>Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios.</p>
COMUNICACIÓN EFECTIVA	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.</p>
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	<p>Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.</p>
ORIENTACIÓN AL LOGRO	<p>Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.</p>
TRABAJO EN EQUIPO	<p>Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución.</p> <p>Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.</p>
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	<p>Buscar, entender y resolver las necesidades de los clientes y el personal de la Institución; escucha de forma atenta; presenta alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio.</p>
DINAMISMO	<p>Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.</p>
MANEJO DE CONFLICTOS	<p>Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.</p>
CREATIVIDAD	<p>Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.</p>
EMPATÍA	<p>Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras</p>

	necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional y posturas inadecuadas.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico Riesgo condiciones de seguridad
Enfermedades profesionales	Estrés Accidentes de tránsito Malas posturas Presencia de ruido
8. INDICADORES DE GESTIÓN	
Inducción al cliente Cierre de acciones de mejoras Eventos a la comunidad Ubicación de egresados en el sector Nivel de cumplimiento de indicadores Matriculados logrados Cantidad matriculados Cumplimiento de metas	


Manual De Funciones Y Competencias Coordinador De Calidad

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-007
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 29/08/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Coordinador de Calidad		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Rector.		
CARGOS SUPERVISADOS: No aplica		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Asegurar que el sistema de Gestión de la Calidad que EAFYS desarrolla, implemente y mantenga efectivamente, orientando su función hacia la mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente.		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los documentos del sistema de Calidad basado en la información suministrada por el personal de la empresa. • Controlar la distribución y actualización de todos los documentos del sistema. • Administrar y apoyar al personal en la utilización de la documentación. • Implementar toda la documentación elaborada como manuales, procedimientos, instructivos y registros realizar su seguimiento. • Realizar y coordinar las reuniones con el comité de Calidad. • Hacer el seguimiento de las no conformidades detectadas y la evolución de las acciones correctivas y preventivas que se hayan acordado con el comité de Calidad. • Llevar registro de todas las reuniones del Comité de Calidad y de las asesoras recibidas. • Planear y coordinar el entrenamiento en calidad dentro de la empresa y junto con el jefe de personal. • Coordinar la ejecución de las Auditorías Internas de Calidad de la Empresa. • Coordinar las auditoras Externas de Calidad que recibe la Empresa. • Realizar inducción y formación en el Sistema de Gestión de la Calidad. • Todas aquellas funciones encomendadas por el Comité y/o Jefe Inmediato. 		
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES		
Decisiones tomadas por sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> - Control documental y de registros - Autonomía en la verificación de la Información 	
Decisiones tomadas consultados al Director y Rector.	<ul style="list-style-type: none"> - Autorización para el programa de Auditorías internas - Autorización para el desarrollo de 	

	formación y de Capacitación en el sistema de Gestión de la calidad
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Profesional en ingeniería industrial o carreras administrativas y/o mínimo un año de experiencia en la implantación de Sistemas de Gestión.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado como auditor interno • Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad. • Manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel, Power Point, e Internet)
EXPERIENCIA	Como mínimo un año de experiencia en la implantación de Sistemas de Gestión.
6. HABILIDADES	
LIDERAZGO	<p>Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada.</p> <p>Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.</p>
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HABILIDADES ADMINISTRATIVAS)	<p>Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones.</p> <p>Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>
COMUNICACIÓN EFECTIVA	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.</p>
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la

	búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
TRABAJO EN EQUIPO	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
DINAMISMO	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
CREATIVIDAD	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
EMPATÍA	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental, postura inadecuada y perdida de la visión.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Físico
Enfermedades profesionales	Estrés Desgaste visual Desgaste del túnel del carpiano
8. INDICADORES DE GESTIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cierre de acciones de mejora ✓ Nivel de incumplimiento de indicadores 	


Manual De Funciones Y Competencias Secretaria Académica

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-008
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30/08/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Secretaria Académica		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador Académico		
CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Brindar apoyo secretarial a las labores administrativas y académicas en las distintas dependencias.		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Contestar el teléfono. • Atención directa al público. • Recibir, enviar y clasificar correspondencia. • Recibir y archivar en orden la documentación en el expediente del estudiante, • Recepcionar las solicitudes de los estudiantes (cambios de jornada, nivelaciones, cambios de carreras, entre otros), así mismo garantizar de proveerles la respuesta que emite el coordinador a través de carta firmada. • Garantizar y velar por la conservación del expediente del estudiante. • Mantener archivo de los expedientes de los estudiantes organizado en orden alfabético, de acuerdo al tipo de promoción y jornada. • Mantener actualizados y proporcionar mantenimiento al sistema de control de archivos, físicos o magnéticos. • Asegurar que el estudiante conozca el buzón de sugerencias virtual y físico, de igual modo presentar informe a la dirección de las solicitudes realizadas por el estudiante y brindar respuesta a su sugerencia de manera oportuna (no superior a 3 días hábiles debe generarse por escrito). • Archivar en el expediente del Estudiante toda información que corresponda a (Notas, Autorizaciones, paz y salvo, trabajo de grado o carta de Recomendación entre otros), de manera organizada, archivada y respaldarla debidamente. • Entrega de las carpetas a Docentes con los formatos organizados • Elaborar las listas de los estudiantes para los docentes • Elaborar control de Asistencia para docentes. • Entrega de Carnet a estudiantes y docentes con firmas de soporte de recibido. • Publicar las notas de los estudiantes en las carteleras organizadas de 		

<p>manera estética.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar mes a mes back up de la información en el disco duro, marcar debidamente y fecha, garantizar su archivo. • Mantener la base de datos de los Estudiantes Actualizada y su información día a día de cuerdo a posibles novedades en las ventas y en las solicitudes de los estudiantes • Las demás funciones que sean asignadas y afines a la naturaleza del cargo. 	
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES	
Decisiones tomadas por sí mismo	- Decisiones sobre inconvenientes menores.
Decisiones tomadas consultando al Coordinador académico.	<ul style="list-style-type: none"> - Informar a la Coordinación académica de posibles inconsistencias en la información de notas entregada por el docente - Informar de posibles anomalías académicas - Informar de las sugerencias del Estudiante y la emisión de la respuesta
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Técnico o tecnóloga en secretariado ejecutivo o asistencia administrativa.
FORMACIÓN	<p>Cursos de Sistemas y/o diplomados de capacitación en el oficio para el cual se requiere</p> <p>Nivel avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel, Power Point, Corel Draw e Internet)</p> <p>Cursos y / o seminarios en atención y servicio al cliente</p>
EXPERIENCIA	Como mínimo un (1) año en asistencia administrativa
6. HABILIDADES	
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar, asimilar y compartir información útil para la resolución de situaciones del negocio, incluyendo la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia
Orientación al cliente interno y Externo	Es la actitud permanente de conocer las negociaciones y / o requerimientos de los clientes internos y externos y ser capaz de darle solución con valor agregado, que superen expectativas y lo satisfagan de manera oportuna y al menor costo.
Comunicación	Es la habilidad para escuchar, dar y recibir información veraz, completa, clara, oportuna y detallada a nuestros

	clientes internos y externos, identificando claramente la solicitud que atiende.
Orientación al Logro	Es la motivación permanente por alcanzar los objetivos de la empresa mediante el uso eficiente de los recursos (en el tiempo previsto y anunciado), con una clara orientación al cumplimiento de las metas y a la satisfacción de los requerimientos de los clientes
Responsabilidad	Es el compromiso para realizar las tareas encomendadas conservando requisitos de Calidad y considerando que el cumplimiento de lo asignado está por encima de los intereses personales. Describe también la capacidad para asumir las consecuencias de los actos para con las personas y la organización.
Trabajo en equipo	Es la habilidad de interrelacionarse con otras personas e integrar las acciones de su cargo con los demás procesos de la empresa, teniendo en cuenta la relación causa – efecto y asumiendo como propios los compromisos adquiridos por el equipo
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional y posturas inadecuadas.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico
Enfermedades profesionales	Estrés
8. INDICADORES DE GESTIÓN	
Informe mensual de las Sugerencia del Cliente: (Total sugerencias/ Total de respuestas)	
Elaboración de Listas de estudiantes: (Fecha de Actualización/Fecha de entrega)	
Publicación puntual de las notas: (Ver cartelera)	
Archivo expediente del estudiante: (Organización completa de los archivos, verificación aleatoria de activos e inactivos dos años anteriores)	


Manual De Funciones Y Competencias Contador

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-009
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30/08/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Contador		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Rector		
CARGOS SUPERVISADOS: Asistente Contable		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
<p>Responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa.</p> <p>Adicionalmente elabora y controla la labor presupuestaria y de costos.</p>		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica. ✓ Verificar y depurar cuentas contables. ✓ Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad. ✓ Examinar el valor de los inventarios y efectuar ajustes respectivos. ✓ Revisar órdenes de cheque de oficina, corroborando los cálculos presentados. ✓ Revisar reportes de ventas diarias y semanales comparativas con periodos anteriores. ✓ Participar en las sesiones del comité de gastos de la empresa. ✓ Coordinar la elaboración del presupuesto general y dar seguimiento al mismo. ✓ Asignar y supervisar las tareas y actividades del asistente de contabilidad. ✓ Verificar que el asistente contable desarrolle en forma correcta las funciones que demanda su puesto de trabajo, capacitándolos constantemente en destrezas técnicas, actitudes y conocimientos. ✓ Atender los asuntos especiales y problemas personales que le presenten sus colaboradores, procurando la solución de los mismos en aras de su bienestar laboral. ✓ Participar en reuniones de dirección, para el análisis de información. ✓ Confeccionar las declaraciones de impuestos de ventas. ✓ Confeccionar las declaraciones de retención impuesto de renta. ✓ Revisar correo electrónico y comunicaciones recibidas. ✓ Revisar y firmar conciliaciones bancarias. 		

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y comparar gastos mensuales. ✓ Preparar asientos por ajustes varios a la contabilidad, procurado el orden contable. ✓ Y demás que sean asignadas relacionadas con su cargo 	
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES	
Decisiones tomadas consultando al Rector.	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en la forma o método de trabajo. - Dificultad con el Software Contable - Error en las conciliaciones bancarias
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Profesional en contaduría
FORMACIÓN	<p>Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</p> <p>Manejo Avanzado del Sistema Operativo Windows y de herramientas como Word, Excel y Power Point. Manejo de software contables</p> <p>Indispensable conocimiento y experiencia comprobada en labores de auditoria, legislación relacionada, sistema bancario nacional e internacional y gestión contable administrativa general.</p> <p>Conocimientos de manejo de personal</p>
EXPERIENCIA	Como mínimo dos años en el ejercicio del cargo.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.</p>
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
TRABAJO EN	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes


EQUIPO	integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.	
DINAMISMO	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	
MANEJO DE CONFLICTOS	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.	
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN		
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional y posturas inadecuadas.		
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico	
Enfermedades profesionales	Estrés	
8. INDICADORES DE GESTIÓN		

Manual De Funciones Y Competencias Asistente Contable

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-010
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30/08/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Asistente Contable		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Contador		
CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Mantener actualizado los libros de contabilidad registrando toda operación que afecte el sistema contable, garantizando la integridad y coherencia de la información necesaria para el desarrollo de los informes contables y financieros requeridos por la organización		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar las operaciones en el sistema contable y garantizar que la información se mantenga al día. • Ejecutar control de las facturas de los proveedores o acreedores en atención del presupuesto establecido. • Contabilización de ventas y compras, gastos diferidos. • Controlar los consecutivos de los recibos. • Realizar notas crédito diariamente, • Realizar conciliaciones bancarias mensuales. • Solicitar recibos de ingresos e ingresos a las sedes y contabilizarlos en el software contable • Revisar las facturas que cumplan con los requisitos de ley • Revisar consecutivos y revisar compras, notas contables, facturas, notas crédito para retención en la fuente e IVA. • Imprimir libros fiscales y listados solicitados por el Contador • Cumplir con los indicadores de gestión establecidos por el cargo • Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales • Las demás funciones que sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo. 		
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES		
Decisiones tomadas consultando al Contador.	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en la forma o método de trabajo. - Dificultad con el Software Contable - Error en las conciliaciones bancarias 	
5. COMPETENCIAS DEL CARGO		
EDUCACIÓN	Técnico en secretariado contable, convalida con mínimo un año en el ejercicio del cargo.	
FORMACIÓN	Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización <ul style="list-style-type: none"> • Formación en manejo del sistema contable • Manejo de Windows, Word, Excel. • Cursos y/o seminarios en legalización comercial, en aspectos referentes a cheques, facturas cambiarias de 	

	<p>compra venta y títulos valores manejo de retención en la fuente e IVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso y/o seminarios en herramientas contables
EXPERIENCIA	Como mínimo un año mínimo un año en el ejercicio del cargo.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
TRABAJO EN EQUIPO	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
DINAMISMO	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
MANEJO DE CONFLICTOS	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional y posturas inadecuadas.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico
Enfermedades profesionales	Estrés
8. INDICADORES DE GESTIÓN	


Manual De Funciones Y Competencias Atención Al Talento Humano

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-011
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30/08/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Coordinador de Atención al Talento Humano		
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Director y/o Rector.		
CARGOS SUPERVISADOS: No aplica		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Desarrollar las actividades de recepción, manipulación y archivo de la documentación relacionada con la gestión de Recursos Humanos en aspectos referentes a la incorporación, capacitación y desarrollo del personal vinculado a la organización.		
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la documentación requerida para la afiliación y retiro del personal de Fondos de Pensiones, Cajas de compensación familiar, EPS y ARP. • Mantener el archivo de hojas de vidas, Memorandos, Recibos de pagos de nómina y demás registros establecidos para la gestión de Recursos Humanos. • Asegurar la entrega oportuna de las dotaciones solicitadas por el personal de la empresa, previa autorización del jefe inmediato. • Verificar la validez de la información suministrada por los aspirantes a los cargos que así lo requieran. • Asegurarse de la protección y confidencialidad apropiada para la información referente a la administración del talento humano que así lo requiera. • Desarrollo de planes y de capacitación al personal de la empresa • Desarrollo de entrevistas de ingreso del personal • Asegurarse que se cumpla con la documentación requerida para la contratación • Llevar control de los permisos de personal y control de ausentismo mensual • Aplicación y participación de pruebas técnicas • Participación en el Concejo académico para procesos de selección y novedades significativas del personal • Entrega y recolección de evaluaciones de desempeño, asegurando que todos los funcionarios sean correctamente evaluados conforme a las características propias de la medición de las competencias • Conformar y participar de las Actividades del Copaso. • Las demás funciones que le sean asignadas y sea afines con la naturaleza del cargo. 		
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES		
Decisiones tomadas por sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de conflicto con el personal interno de la organización - Emisión de cartelera informativa de Seguridad Ocupacional - Convocatorias al COPASO 	
Decisiones tomadas consultados al Director y/o rectora.	<ul style="list-style-type: none"> - Egresos de personal - Ausentismo del personal 	

	- Aprobación de los planes de Formación y de Capacitación
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Profesional en psicología o carreras administrativas y/o mínimo un año de experiencia en l empresas de selección de personal y contratación (Temporales). Se convalida con un año de experiencia en el ejercicio del cargo.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción al Sistema de Gestión impartido por la empresa • Manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel, Power Point, e Internet) • Seminarios y/o diplomados en Gestión del Recurso Humano • Esquemas Salariales y Modelos de contratación
EXPERIENCIA	Como mínimo un año de experiencia en las empresas de selección de personal y contratación (Temporales) y/o en el ejercicio del cargo.
6. HABILIDADES	
LIDERAZGO	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HABILIDADES ADMINISTRATIVAS)	Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones. Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
TRABAJO EN	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes

EQUIPO	integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
DINAMISMO	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
MANEJO DE CONFLICTOS	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
CREATIVIDAD	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
EMPATÍA	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental, postura inadecuada y pérdida de la visión.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico
Enfermedades profesionales	Estrés Posturas Ruido
8. INDICADORES DE GESTIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso de mejoramiento ✓ Cumplimiento del programa de actividades ✓ Cierre de acciones de mejoras ✓ Evaluación del desempeño ✓ Validación de competencias ✓ Nivel de cumplimiento de indicadores 	

Manual De Funciones Y Competencias Docente

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓDIGO: MATH-012
		VERSIÓN: 00
	PROCESO DE ATENCIÓN AL RECURSO HUMANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 2/09/2013

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Docente

NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador Académico

CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Orientar al estudiante en su formación técnico laboral, de acuerdo a las directrices organizacionales, cumpliendo con el esquema del módulo y estándares de calidad para el aprendizaje establecidos por EAFYS.


3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Colaborar en el mejoramiento de los contenidos de los programas técnico laborales ofrecidos por la institución.
- Realizar seguimiento sobre el progreso cognitivo del estudiante.
- Orientar y asesorar sobre posibilidades académicas y profesionales a los estudiantes.
- Asistir puntualmente a las clases asignadas por el coordinador Académico.
- Facilitar la cooperación educativa entre profesores.
- Desempeñar digna, eficaz y lealmente las funciones inherentes a su cargo.
- Ampliar su cultura y propender al perfeccionamiento de su capacidad pedagógica.
- Velar por el cuidado y mantenimiento de los equipos de cómputo utilizados para el desarrollo de las actividades didácticas
- Velar por el cuidado de herramientas de trabajo con fines pedagógicos.
- Comunicar cualquier anomalía que se presente durante el desarrollo de los programas a fin de tener una solución a tiempo.
- Participar activamente de las reuniones y actividades que la institución desarrolle
- Emitir certificados de notas y demás registros necesarios que garanticen que la actividad fue realizada
- Participar de los comités de Evaluación para la entrega de Certificados a estudiantes
- Aplicar toda la documentación del Sistema de gestión de la calidad requerida
- Desarrollo permanente de sus competencias y habilidades pedagógicas
- Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales
- Las demás funciones que sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES	
Decisiones tomadas por sí mismo	- Decisiones sobre inconvenientes menores.
Decisiones tomadas consultando al Coordinador académico.	- Cambios en la forma o método de trabajo. - Determinación en resolución de conflictos, cambios de horarios, actividades fuera de la institución etc.
5. COMPETENCIAS DEL CARGO	
EDUCACIÓN	Título profesional en el área requerida y/o mínimo un año de experiencia en el oficio.
FORMACIÓN	Cursos de Sistemas y/o diplomados de capacitación en el oficio para el cual se requiere Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización Curso o seminario en atención al Cliente Curso o seminario en pedagogía o métodos de enseñanza para adultos
EXPERIENCIA	Como mínimo un (1) año en docencia
6.HABILIDADES	
LIDERAZGO	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HABILIDADES ADMINISTRATIVAS)	Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones. Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de

	acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
TRABAJO EN EQUIPO	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Buscar, entender y resolver las necesidades de los clientes y el personal de la Institución; escucha de forma atenta; presenta alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio.
DINAMISMO	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
MANEJO DE CONFLICTOS	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
CREATIVIDAD	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
EMPATÍA	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.	
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico Riesgo Biológico
Enfermedades profesionales	Estrés Exposición de virus y bacterias
8. INDICADORES DE GESTIÓN	

Manual De Funciones Y Competencias Aseador


	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS		CÓDIGO: MATH-013
			VERSIÓN: 00
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 2/09/2013
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO: Aseador			
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador Administrativo.			
CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno			
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ejecutar labores operativas que sean necesarias para asegurar una adecuada presentación de las instalaciones de la empresa, desarrollando las actividades de mantenimiento, aseo, orden y limpieza que aplique según el caso.			
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar actividades de aseo, limpieza y todas aquellas que conduzcan al mantenimiento de una adecuada presentación de las instalaciones de la empresa. • Determinar y solicitar los implementos necesarios para la ejecución de labores de limpieza en las instalaciones de la empresa. • Asegurar un uso racional de los implementos y demás suministros entregados para la ejecución de las actividades propias del cargo. • Solicitar de manera oportuna los implementos necesarios para dar cumplimiento a las labores encomendadas. • Garantizar un trato amable, cordial, y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa. • Las demás funciones que le sean asignadas y sea afines con la naturaleza del cargo 			
4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES			
Decisiones tomadas consultando al Coordinador Administrativos.		<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en la forma o método de trabajo. - Compras de implementos de trabajo 	
5. COMPETENCIAS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	Nivel básico de primaria, Bachiller		
FORMACIÓN	Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización Curso o seminario en atención al Cliente		
EXPERIENCIA	Ninguna		
6. HABILIDADES			
RESPONSABILIDAD	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones		

Y COMPROMISO	en las diferentes situaciones de la vida.	
TRABAJO EN EQUIPO	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.	
DINAMISMO	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	
7. FACTORES DE EXPOSICIÓN		
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.		
Riesgo laboral	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Químico Riesgo Biológico	
Enfermedades profesionales	Estrés Infecciones / Hongos	
8. INDICADORES DE GESTIÓN		
N/A		

Anexo C. Formatos Para El Proceso De Selección Y Contratación

FORMATOS PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.

Formato de entrevista de selección:


	ENTREVISTA DE SELECCIÓN	CÓDIGO	FATH-001
		VERSIÓN	0
	PROCESO DE ATENCIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	11/05/2013
NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE ENTREVISTA:			
CARGO:			
FECHA:		HORA:	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:			
PUESTO:			
CIUDAD DE ORIGEN		TELÉFONOS DE CONTACTO	
1. DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA Y ENTORNO FAMILIAR			
¿Quiénes componen su núcleo familiar?			
¿En su familia quien representa un modelo a seguir y por qué?			
2. INFORMACIÓN ACADÉMICA DEL CANDIDATO			
Ultimo nivel de escolaridad			
¿Desea seguir estudiando, si la respuesta es sí cuál es su orientación educativa y por qué?			
3. EXPERIENCIA LABORAL			
¿En cuántas empresas ha laborado durante su vida?			
¿Cuál empresa le apporto la experiencia más enriquecedora y por qué?			
¿Qué dificultades ha tenido que afrontar en las empresas donde ha laborado y cual le apporto una mayor			
Al laborar en manejo de proyectos tenía dificultad por el presupuesto para su ejecución.			

4. CARACTERÍSTICAS PERSONALES
¿Cuáles considera sus mayores Fortalezas?
¿Cuáles considera sus mayores debilidades?
¿Cuáles son sus proyectos o metas futuras profesionales?
¿Cuáles son sus proyectos o metas futuras personales?
5. SALUD
¿Se ha enfermado últimamente?
¿Cuáles son sus problemas de salud más comunes?
¿En el último año ha sido hospitalizado y cuál ha sido la razón?
6. CONCEPTOS GENERALES DE ENTREVISTADOS
¿Cómo se enteró de la vacante?
¿Qué lo motivo a postularse al cargo?
7. CONCEPTOS GENERALES DEL ENTREVISTADOR


Formato de prueba técnica para docentes:

	PRUEBAS TÉCNICAS PARA DOCENTES		CÓDIGO		FATH-002				
			VERSIÓN		00				
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO		FECHA DE ACTUALIZACIÓN		18/05/2013				
NOMBRE DEL ASPIRANTE:									
FECHA DE LA PRUEBA:				HORA:					
CRITERIOS A EVALUAR					NUNCA	RARA VEZ	ALGUN AS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
					1	2	3	4	5
Componente de Actitud verbal									
Empleo de lenguaje adecuado y de Fácil entendimiento									
Conocimiento y dominio del Tema									
Organización de las palabras y frases									
Componente de competencias básicas									
Desarrollo de manera intencional la participación del auditorio									
El desplazamiento por el auditorio le permitió ser mejor escuchado									
Componente de Personalidad									
Llego puntual a la prueba									
La presentación personal fue adecuada									
Los gestos y palabras fueron adecuados									
FIRMA DIRECTOR/RECTOR									
FIRMA DOCENTE									


Documentos necesarios para contratación:

	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA CONTRATACIÓN	CODIGO:GATH-001
		VERSIÓN: 00
	PROCESO DE ATENCIÓN TALENTO HUMANO	FECHA: 11/O5/2013
* Hoja de vida completa con fotografía reciente		Copias de la Cédula de Ciudadanía ampliada al 150 %
* Fotografía reciente		Si su contrato es por Prestación de Servicios Certificación afiliación EPS
* Copia de todas las constancias de trabajo		Si su contrato es por Prestación de Servicio Certificación afiliación AFP
* Copia de diplomas, actas de grado o certificados de estudio		Recomendación personal con teléfono de quien la emite (1)
* Recomendación familiar con teléfono de quien la emite (1)		COPIA NO CONTROLADA

Formato Auditorio de documentos de ingreso y contratación:


	AUDITORIA DE DOCUMENTOS		CÓDIGO: FATH-003	
	PROCESO DE ATENCION AL TALENTO HUMANO		VERSIÓN: 00	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/06/2013				
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL INGRESO DE LOS EMPLEADOS				
<i>Nota: El orden de las carpetas inicia con el contrato y finaliza con los requisitos de selección copia de diplomas etc.</i>				
REQUISITOS DE SELECCIÓN				
NOMBRE DEL EMPLEADO:		CUMPLE	NO CUMPLE	CORRECCIÓN Y FECHA
1	Evaluaciones de Desempeño			
2	Copia de diplomas, actas de grado o certificados de estudio			
3	Verificación de referencia familiar y personal (hoja de Vida Minerva)			
4	Recomendación personal y familiar con teléfono de quien la emite (1)			
5	Verificación referencias laborales (hoja de Vida Minerva)			
6	Copia de todas las constancias de trabajo			
7	Pruebas técnicas (Solo para personal Docente)			
8	Entrevista de selección			
9	Hoja de vida completa con fotografia reciente			
10	Copia de la cedula de ciudadanía ampliadas al 150 %			
REQUISITOS DE CONTRATACIÓN				
1	Afiliación a caja			
2	Afiliación AFP			
3	Afiliación EPS			
4	Afiliación ARP			
5	Contrato diligenciado Vigente			
Fecha de verificación:		APROBACION CARPETA JEFE DE ATENCION AL TALENTO HUMANO		

Formato de entrega de carnet docentes


	ENTREGA DE CARNET A DOCENTES	CÓDIGO: FATH-005
	PROCESO DE ATENCION AL TALENTO HUMANO	VERSIÓN: 00 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/06/13

Nº	NOMBRE DEL DOCENTE	Nº DOCUMENTO	FIRMA DE RECIBO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			


Modelo de Memorando interno:

	MEMORANDO INTERNO		CÓDIGO	FATH-008
			VERSIÓN	00
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	20/05/2013
DE :			Cargo:	
PARA :			Cargo:	
Fecha:				
ASUNTO				
Con Copia a:			Firma Jefe inmediato	


Formato de control de ausentismo:

	CONTROL DE AUSENTISMO			CODIGO		FATH-009
				VERSION		0
	PROCESO DE ATENCION AL TALENTO HUMANO			FECHA DE ACTUALIZACION		11/06/2013
PROCESO/MOTIVO		Calamidad Doméstica	Incapacidad	Cita médica	Personal	Otro
Docentes		0	0	0	0	0
Personal de Servicios Generales		0	0	0	0	0
Coordinadores		0	0	0	0	0
Secretarias Academicas		0	0	0	0	0
TOTAL DE TRABAJADORES		0	0	0	0	0
		#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!
Todos los meses actualizamos el numero de empleados de la sede						

Formato de actas de reuniones:


	ACTA DE REUNIONES		CÓDIGO: FATH-010
			VERSIÓN: 00
PROCESO DE ATENCION AL TALENTO HUMANO		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/06/13	
OBJETIVO			
RESPONSABLE		CARGO	
FECHA:		HORA:	
PARTICIPANTES			
PARTICIPANTE	FIRMA	PARTIPANTE	FIRMA
ACTIVIDADES			
COMPRMISOS			
DETALLE	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO	

Formato de evaluación de desempeño (docentes y administrativos)

	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		CÓDIGO		FATH-011					
			VERSIÓN		00					
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO		FECHA DE ACTUALIZACIÓN		18/05/2013					
Nombre y Apellido:										
Cargo:										
Evaluador:			Fecha:							
EVALUACIÓN DE HABILIDADES DEL CARGO						MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
						1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL										
Responsabilidad										
Exactitud y calidad del trabajo										
Cumplimiento de las fechas estipuladas, pautadas										
Orden y claridad del trabajo										
Planificación del trabajo										
Capacidad de delegar tareas										
Sentido común										
Cumplimiento de los procedimientos existentes										
Grado de conocimiento funcional										
FACTOR HUMANO										
Actitud hacia la empresa										
Actitud hacia sus jefes										
Actitud hacia sus compañeros										
Actitud hacia el cliente										
Capacidad de interactuar con su equipo de trabajo y aportar en la generación de resultados.										
Presentación personal										
Disposición para colaborar en cualquier circunstancia que se presente, brindado apoyo.										
Capacidad de manejar situaciones con diplomacia, objetividad y respeto.										
Puntualidad										
HABILIDADES										

Iniciativa					
Creatividad					
Respuesta bajo presión					
Capacidad para manejar múltiples tareas					
Capacidad de liderazgo					
Coordinación y liderazgo					
Manejo de conflictos					
Relación con el cliente					
Relación con el cliente					
Relación con el cliente					
capacidad para administrar el tiempo					
COMENTARIOS DEL EVALUADOR					
COMPROMISOS DEL EVALUADO					
NECESIDADES DE FORMACIÓN					
<i>FIRMA DEL EMPLEADO</i>			<i>FIRMA DEL JEFE INMEDIATO</i>		

Formato de resultados de evaluación de desempeño (docentes y administrativos)

	RESULTADOS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	CÓDIGO: FATH-012
		VERSIÓN: 00
	PROCESO DE ATENCION AL TALENTO HUMANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/06/13

PERIODO DE LA EVALUACION: _____

Nombre y Apellido:										
Cargo:										
Evaluador:					Fecha:					
EVALUACIÓN DE HABILIDADES DEL CARGO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE					
	1	2	3	4	5					
DESEMPEÑO LABORAL										
Responsabilidad										# iDIV/0!
Exactitud y calidad del trabajo										# iDIV/0!
Cumplimiento de las fechas estipuladas, pautadas										# iDIV/0!
Orden y claridad del trabajo										# iDIV/0!
Planificación del trabajo										# iDIV/0!
Capacidad de delegar tareas										# iDIV/0!
Sentido común										# iDIV/0!
Cumplimiento de los procedimientos existentes										# iDIV/0!
Grado de conocimiento funcional										# iDIV/0!
FACTOR HUMANO										
Actitud hacia la empresa										# iDIV/0!
Actitud hacia sus jefes										# iDIV/0!
Actitud hacia sus compañeros										# iDIV/0!
Actitud hacia el cliente										# iDIV/0!
Capacidad de interactuar con su equipo de trabajo y aportar en la generación de resultados.										# iDIV/0!
Presentación personal										# iDIV/0!
Disposición para colaborar en cualquier circunstancia que se presente, brindado apoyo.										# iDIV/0!
Capacidad de manejar situaciones con diplomacia, objetividad y respeto.										# iDIV/0!
Puntualidad										# iDIV/0!
HABILIDADES										
Iniciativa										# iDIV/0!
Creatividad										# iDIV/0!
Respuesta bajo presión										# iDIV/0!
Capacidad para manejar múltiples tareas										# iDIV/0!
Capacidad de liderazgo										# iDIV/0!
Coordinación y liderazgo										# iDIV/0!
Manejo de conflictos										# iDIV/0!
Relación con el cliente										# iDIV/0!
Relación con el cliente										# iDIV/0!
Relación con el cliente										# iDIV/0!
Capacidad para administrar el tiempo										# iDIV/0!
										PROMEDIO GENERAL # iDIV/0!

Asistencia de capacitación

	ASISTENCIAS CAPACITACIÓN		CÓDIGO	FATH-014
			VERSIÓN	0
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	11/06/2013
Fecha de Inicio:			Hora:	
Nombre de la Capacitación:				
Responsable de la Capacitación:				
Objetivo:				
Alcance:				
PARTICIPANTES A LA ACTIVIDAD DE FORMACIÓN O CAPACITACIÓN				
NOMBRE		CARGO		FIRMA
Firma Jefe Inmediato		Firma del Capacitador		


Evaluación de formación

	EVALUACIÓN DE FORMACIÓN		CÓDIGO: FATH-015				
			VERSIÓN: 00				
PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22/07/2013					
NOMBRE:			FECHA:				
CAPACITACIÓN:							
Por favor califique cada punto de 1 a 5 en donde 5 es excelente y 1 es deficiente							
			5	4	3	2	1
1. Dominio del tema expuesto			0	0	0	0	0
			5	4	3	2	1
2. Material de apoyo utilizado durante la presentación			0	0	0	0	0
			5	4	3	2	1
3. Fluidez y claridad en la exposición			0	0	0	0	0
			5	4	3	2	1
4. Aplicación del tema expuesto por medio de incertidumbres planteadas			0	0	0	0	0
			Promedio Evaluación de la Capacitación				_____
Observaciones:							

Formato de quejas y reclamos: se realiza el siguiente modelo de quejas y reclamos para el manejo de los reclamos de los clientes en la organización.

	QUEJAS Y RECLAMOS		CÓDIGO	FATH-21
			VERSIÓN	0
	PROCESO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	11/06/2013
Fecha:				
Estudiante:			Doc. De Identidad:	
Programa Académico:			Jornada:	
REQUISICIÓN				
JUSTIFICACIÓN (Es de carácter obligatorio que el estudiante justifique el requerimiento)				
EN CASO DE ANEXAR DOCUMENTOS POR FAVOR RELACIONARLOS				
Firma del Estudiante			Firma revisado por Coordinación Académica	
RESPUESTA				
FECHA DE RESPUESTA:				
APROBADA	<input type="checkbox"/>	RECHAZADA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JUSTIFICACIÓN				
Recuerde una vez emitida respuesta esta REQUISICIÓN debe archivers.				
<hr style="width: 60%; margin: auto;"/> Revisa Rector				
<hr style="width: 60%; margin: auto;"/> Aprueba Director				

Formato encuesta clima organizacional

	ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL	Código: FATH-017
	PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	Versión: 00 Fecha de actualización: 19/07/2013

Fecha

D
D

M
M

AA
A

Para la Institución, es de gran importancia conocer el nivel de satisfacción que tiene cada uno de nuestros empleados. La información recopilada en esta encuesta será la herramienta más importante para el mejoramiento continuo de nuestro ambiente laboral. Para responder el cuestionario, favor utilizar las alternativas de calificación que se describen a continuación, colocando una **X** sobre la calificación seleccionada

0: No sé	3: Regular
1: Pésimo	4: Bueno
2: Malo	5: Excelente

Aspectos Físicos

	0	1	2	3	4	5
1. Condiciones de ventilación adecuadas.						
2. La temperatura dentro de las instalaciones es la adecuada						
3. Iluminación en su lugar de trabajo						
4. El mobiliario para los empleados, es suficiente, adecuado y está en buenas condiciones de uso						
5. Los espacios físicos de las áreas que integran la empresa son adecuados para el número de personas que trabajan en ella						
6. Las condiciones de ruido interno y ambiental permiten desempeñar su función en condiciones adecuadas y ayudan a la concentración en el trabajo						

Aspectos de Seguridad

	0	1	2	3	4	5
1. Equipos contra incendios y señalización de ubicación de los mismos para garantizar la seguridad de los ocupantes						
2. Botiquín de primeros auxilios que cuente con medicinas y artículos para atender urgencias médicas de los empleados						

Aspectos de Comunicación

	0	1	2	3	4	5
1. Divulgación de la misión, visión y políticas de la empresa						
2. Divulgación de la política y objetivos de calidad						
3. Divulgación del manual de cargos						

Aspectos Personales

	0	1	2	3	4	5
1. Mi aporte a los valores institucionales						
2. Percepción un buen ambiente de compañerismo en las diferentes áreas de la Institución						
3. Las buenas relaciones laborales dentro de la Institución						
4. Apoyo y colaboración entre los demás compañeros de las diferentes dependencias para el desarrollo de los proyectos institucionales						
5. Igualdad en la Institución						
6. Las relaciones entre jefes y empleados son claras, se realizan de manera adecuada y cada persona conoce sus responsabilidades y grado de autoridad, de acuerdo a las especificaciones del cargo						
7. Las relaciones de trabajo entre el personal son cordiales, atentas, respetuosas y crean un ambiente de armonía y confianza mutua						
8. Considero que tengo la autonomía suficiente en mi trabajo						
9. Cuento con el apoyo para desarrollar nuevas ideas e iniciativas						
10. En qué grado considero que se encuentra el Ambiente Laboral en la empresa						
Observaciones del Empleado						

Puntaje Obtenido

Anexo D. Manual de Comunicación con el Cliente

TABLA DE CONTENIDO

1.	Presentación
2.	Política de Comunicación
3.	Definición
3.1	Proceso de Comunicación
3.2	Reglas de Comunicación
3.3	Normas para la elaboración de comunicados
3.4	Comunicación no verbal
4.	Problemas de Comunicación
4.1	Perdida de Información
4.2	Mejora de la Comunicación
5.	Comunicación en la empresa
5.1	El jefe comunica al personal
5.2	El personal comunica al Jefe
5.3	El personal comunica a sus compañeros
6.	Elementos de la Comunicación
6.1	El teléfono
6.2	Como se puede afectar la comunicación
6.3	Correo electrónico
6.4	Las Carteleras
7.	Presentación personal
7.1	Concejos prácticos
8.	Servicio al cliente
8.1	Elementos estratégicos
8.2	Diez componentes básicos
9.	Manejo del proceso de ventas
9.1	Acercamiento
9.2	Manejo de las objeciones
10.	Grupos de Trabajo
10.1	Comité de Calidad.

1. PRESENTACIÓN

En todos los trabajos en que intervienen múltiples individuos, es necesario crear y fomentar una cultura que garantice una comunicación asertiva y con componentes de retroalimentación. Este manual pretende crear una conciencia entre cada funcionario adaptable al Sistema de Gestión y que su vez promueva los espacios de comunicación abierta y activa entre todos los niveles de la organización.

2. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

EAFYS, enfoca su política de comunicación en incrementar la cohesión y operatividad entre los diferentes miembros de la organización, así como en garantizar su participación activa, generando canales efectivos que permita un clima organizacional favorable.

3. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

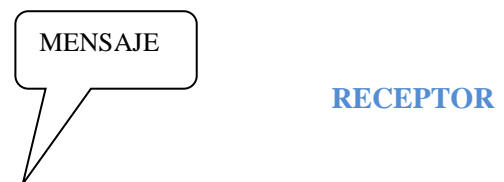
La **comunicación organizacional** consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones). Si la organización se trata de una empresa, la comunicación distingue tres sistemas:

- **Operacionales**, se refiere a tareas u operaciones.
- **Reglamentarios**, órdenes e instrucciones.
- **Mantenimiento**, relaciones públicas, captación y publicidad

(Concepto tomado de Wikipedia)

3.1 EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

De forma continua estamos emitiendo conductas. Nuestras conductas provocan en otros el efecto de un mensaje, de una comunicación. Incluso en aquellas ocasiones que elegimos "no comunicar", estamos transmitiendo a nuestro interlocutor lo que sentimos sin expresarlo de manera verbal.



EMISOR

CÓDIGO



La comunicación transmite una percepción personal del mundo. Lo que piensas, sientes o percibes sobre el entorno, los demás o ti mismo, lo reflejas en tus palabras: estás comunicando. La comunicación es un proceso de influencia MUTUA entre dos o más personas.

3.2 REGLAS BÁSICAS DE LA COMUNICACIÓN EN EAFYS

3.2.1 Consejos prácticos para una comunicación oral eficaz

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Haga de la utilización de expresiones como “por favor”, “es tan amable”, “me disculpa”, “muchas gracias”, “que este bien”, un hábito de lenguaje cotidiano. |
| <ul style="list-style-type: none">• Trate siempre a los demás de “usted”, a menos que se trate de una condición de familiaridad o que la otra persona brinde autorización expresa para ello. |
| <ul style="list-style-type: none">• Evite tocar con las manos al receptor cuando le habla |
| <ul style="list-style-type: none">• Hable con claridad, buena pronunciación y entusiasmo para lograr que el mensaje sea comprensible. |
| <ul style="list-style-type: none">• Escuche y hable en el momento oportuno, evitando los silencios prolongados y acaparar la palabra. |
| <ul style="list-style-type: none">• Maneje apropiadamente el tono de la voz, evite gritar o elevar exageradamente el tono de la voz |
| <ul style="list-style-type: none">• Mantenga el interés en la conversación, estar apartado puede dar la impresión de que el interlocutor y/o el tema no son de interés. |
| <ul style="list-style-type: none">• Diríjase a quien lo escucha por su nombre, utilizando siempre títulos tradicionales de cortesía: “señor”, “señora”, “doctor”, “doctora”, etc. |
| <ul style="list-style-type: none">• Evite utilizar calificativos para el interlocutor como “amiga”, “mi vida”, “mi amor”, etc. |
| <ul style="list-style-type: none">• Inicie una conversación poniendo especial énfasis en los aspectos sobre los cuales se tiene un interés en común con el interlocutor, luego discuta los aspectos sobre los que exista diferencia. |
| <ul style="list-style-type: none">• Asegúrese de la correcta interpretación de lo expresado por el interlocutor, en caso de ser necesario solicite amablemente que le repitan la información. |
| <ul style="list-style-type: none">• No utilice expresiones poco comunes, de las cuales usted desconoce el significado. |

3.2.2 Consejos prácticos para una comunicación escrita eficaz

- Establezca con claridad el tema, objetivo y el público al que se va a dirigir antes de redactar y emitir cualquier comunicación.
- Establezca con claridad el tema, objetivo y el público al que se va a dirigir antes de redactar y emitir cualquier comunicación.
- Evite los errores ortográficos y gramaticales que puedan cambiar el sentido a su escrito, para esto es necesario revisar muy bien el escrito antes de ser emitido.
- Redacte en su escrito todo aquello que resulte de interés para el receptor, atendiendo que el mismo debe ser claro, concreto y breve.
- Si tiene que escribir de su puño y letra, hágalo de manera legible
- Tome el tiempo necesario para responder cualquier tipo de comunicación, considerando claro está, los términos establecidos por el receptor.
- Escoja palabras que el receptor entienda con rapidez y facilidad y que no transmitan sugerencias que puedan tener un efecto negativo en las relaciones que mantenemos con el receptor.
- Intente decir lo mismo con menos palabras. Las frases cortas tienen mayor probabilidad de ser comprendidas que las frases largas. Hacen la lectura más clara y rápida.
- Evite las palabras inútiles. Tendemos a utilizar demasiados adjetivos y/o adverbios. Un sujeto, un verbo y un complemento son suficientes.
- Escriba para decir alguna cosa y no para causar una mera impresión. Es necesario ser humilde cuando se escribe para ser comprendido, hay que librarse de los giros especiales, de las palabras ocultas, de las citas, etc... lo que vale es el tema o mensaje.
- Construya oraciones que tengan unidad. Una oración no debería contener más que una idea principal. Una oración no tendrá unidad si incluye ideas que no están relacionadas entre sí
- No incluya demasiadas ideas o detalles en una sola oración. Aunque se trate de ideas muy ligadas entre sí, no las incluya en una sola frase si con ello puede confundir al receptor.
- Respete el orden normal en las frases, este es el de sujeto, verbo y complemento. Cuando el que escribe se desvía de este orden, sus frases resultan más difíciles de asimilar con rapidez

3.3 Normas para la elaboración de comunicaciones

A continuación se detallan algunos aspectos de importante consideración que actúan como complemento a los instructivos para el diligenciamiento de los formatos incluidos dentro de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3.1. Informes

El informe formal por escrito es uno de los pilares de la comunicación en toda organización. Su función es la de permitir que gran número de personas reciban hechos y

razonamientos relativos a un problema que deben resolver. Un informe no requiere que todas las personas interesadas en él estén presentes en un momento dado y es rápido para el que lo recibe. Su desventaja es que no permite un diálogo. Hace falta una reunión para ello.

Los cinco pasos para un informe sólido son: preparación, investigación, organización, redacción y revisión, son los elementos necesarios para producir un informe, cualquiera que sea su categoría.

No se puede realizar un informe eficaz si no se han hecho los preparativos adecuados; no puede estar bien organizado si no se ha realizado una buena investigación, no puede estar bien redactado si la organización no es sólida, y no se puede revisar con éxito a menos que se haya esforzado por redactar bien el borrador original.

La persona que lee un informe agradece que éste sea preciso y claro y con una buena conclusión. Al redactar un informe debe evitar escribir sobre cosas abstractas siempre que sea posible, y escribir sobre personas, cosas y hechos. Emplee abreviaturas y contracciones, un informe no ha de ser pomposamente solemne de tono o forma. Debe prever las posibles preguntas que pueda generar su informe y contestarlas. Emplee ilustraciones, casos y ejemplos si lo cree necesario. Si quiere señalar una idea en concreto, subraye, es una manera de hacer que el lector sepa qué es importante.

3.3.2 Mensajes cortos

Para escribir una breve nota, una carta, etc. debe, en primer lugar, anotar brevemente lo que quiere decir; organizar estas notas de forma lógica; hacer un primer borrador; revisar ese borrador por si hay errores gramaticales, sintácticos u ortográficos, o por si encontrara ambigüedad en su contenido o en su tono y redactar el borrador definitivo, si fuese necesario. Antes de ponerse a escribirlo, debe estar seguro de que conoce todos los hechos que necesita y que los ha comprobado.

3.4 COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal se define por el "cómo se dice": gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, el espacio que nos separa del otro. Comunicamos a través de la forma en que vestimos, en cómo nos mostramos - alegres o tristes -, en cómo nos sentamos, si miramos o no a la cara, si hablamos despacio o deprisa, todo ello son signos que permiten a la persona que nos escucha hacerse una idea de quienes y como somos.

3.4.1 Consejos prácticos para una comunicación no verbal eficaz

Evitar mover las manos y pies de manera insistente o balancear el cuerpo continuamente, puede generar en el interlocutor la sensación de que la persona está incómoda, nerviosa o impaciente

Mantenga una distancia prudente frente a la otra persona o grupo con quien conversa, distancias demasiado próximas pueden incomodar al interlocutor.

Transmita una imagen de seguridad, sin tensiones ni rigideces, adoptando una postura cómoda

Procure mantener siempre una expresión amable, de manera que genere la sensación de que se está a gusto con el interlocutor.

Evite adoptar posturas al caminar que generen la sensación de pereza, tales como caminar con el hombro caído, pasos demasiado largos u otras posturas corporales que afecten la elegancia.

Procure que su lenguaje corporal sea consecuente con su comunicación verbal.

Mover rítmicamente los pies, tamborilear los dedos de la mano sobre la mesa, mirar fugazmente el reloj, removerse en la silla o carraspear indican impaciencia o nerviosismo.

Mantener los brazos cruzados indican una actitud defensiva

Mirar de reojo, sin sonreír puede señalar reserva, lejanía o duda



El comportamiento no verbal dice tanto de nosotros como las propias palabras.

4. PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN

En el proceso de la comunicación existe una pérdida de información desde quien recibe y desde quien emite. Los problemas fundamentales están en:

4.1.1 NO DIJE TODO LO QUE QUERÍA DECIR

- Prepara el mensaje
- Escribe los puntos fundamentales previamente
- Prevé las objeciones
- Prepara las contestaciones



4.1.2 NO OYÓ TODO LO QUE DIJE

- Escoge las mejores condiciones físicas y psicológicas para realizar la comunicación.
- Acostumbra a volver atrás en caso de interrupción. Ayuda a retomar el hilo del mensaje.

4.1.3 NO ESCUCHÓ TODO LO QUE DIJE

- Procuremos evaluar regularmente las comunicaciones no verbales del oyente (aburrimiento, despiste...).
- Cuidar nuestra expresión oral y los medios para captar atención.
- Hacer preguntas de control, de forma que el oyente tenga que explicar, resumir o dar alguna opinión sobre lo escuchado.
- Repetir la misma información de diferentes maneras para facilitar la creación de huellas de memoria

4.1.4 NO COMPRENDIÓ LO QUE DIJE

- Hablar el lenguaje del otro. Apoyar nuestra comunicación con medios técnicos que faciliten la comprensión.


4.1.5 LO COMPRENDIÓ PERO NO LO ACEPTA

- Adaptar el mensaje a la personalidad del oyente.

4.1.6 NO RETIENE TODO LO QUE ACEPTO

- Hacer resúmenes parciales.
- Realizar síntesis escritas.

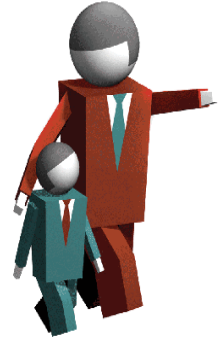
4.2 CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN

Mantener el contacto ocular con el que habla.	
Indicar que se escucha diciendo "sí" y afirmando con la cabeza.	
No expresar inicialmente el propio acuerdo o desacuerdo. Dejar hablar.	
Dejar pausas para animar al que habla a seguir haciéndolo.	
Responder a los sentimientos que están detrás de las palabras. Mostrar que se comprende	
No menospreciar al que habla o su forma de hacerlo.	
Responder a los sentimientos que están detrás de las palabras.	
Mostrar las palmas de las manos expresa sinceridad	
La cabeza inclinada a un lado, y los ojos muy atentos en el interlocutor señalan una escucha activa y atenta	<p><i>La expresión no es sólo una cuestión de palabras</i></p>

5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

5.1 EL JEFE COMUNICA A SU PERSONAL

- Objetivos y metas de desempeño de la empresa
- Resultado del seguimiento a los indicadores de gestión
- Resultado de la valoración al desempeño del personal
- Instrucciones y políticas de trabajo
- Información de actividades
- Cambios en los procesos
- Solución a problemas



5.2 EL PERSONAL COMUNICA A SU JEFE

- Inquietudes, observaciones respecto a los procesos
- Interrogantes respecto a procedimientos
- Variaciones en los procesos
- Información de los clientes
- Necesidades de mejora
- Compromisos de participación
- Ideas, sugerencias y planes de mejora



5.3 EL PERSONAL COMUNICA A SUS COMPAÑEROS

- Interrogantes respecto a la ejecución de actividades
- Información de los clientes
- Problemas de los procesos
- Alternativas de mejora
- Solicitudes

6. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN EN EAFYS LTDA.

6.1 TELÉFONO

En la mayoría de las ocasiones el primer contacto que se tiene con una empresa es por medio del teléfono



6.1.1 ¿CÓMO RESPONDER?

- Si es una llamada externa debemos responder:
EAFYS buenos días (Buenas tardes o buenas noches), le habla (su nombre), en que podemos servirle...
- Si es una llamada interna debemos responder:
(Nombre de la dependencia), buenos días (Buenas tardes o buenas noches), le habla (su nombre), en que podemos servirle...

6.2 Consejos prácticos para atender una llamada.

- No repercuta situaciones personales al contestar (por ejemplo, no conteste de forma brusca, si está enfadado). No tape el auricular con la mano, para hablar de la persona que llama, se suele oír todo y es de mala educación. Todas las personas son importantes y lo mínimo que esperan de nuestra parte es respeto, para lograr una buena impresión de nosotros y nuestra empresa debemos hablar con naturalidad, en un tono agradable, con prontitud y cortesía.
- Es importante tener en cuenta que las personas con las que hablamos también tienen otros asuntos por atender, por lo cual es preciso que seamos lo suficientemente claros en lo que deseamos transmitir.
- Hay que responder con seguridad a cualquier llamada, para dar la impresión de control total de la situación. Lo anterior solo es posible en la medida que contemos con la documentación soporte necesario para atender oportunamente cualquier requerimiento del cliente. En el momento en que nos corresponda dar solución a una situación a través del teléfono debemos asegurarnos de contar con la información necesaria para dar una pronta respuesta a nuestro cliente, de lo contrario estaremos expuestos a causar una sensación de inseguridad y desorden.
- No se le olvide apuntar todos los recados, la memoria falla y un olvido puede ser muy grave. Todas las llamadas deben ser contestadas o al menos apuntadas. *Quién la hizo, a qué hora, para qué y para quien era.*
- Al contestar una llamada que no sea para usted asegúrese de canalizarla hacia el área de servicio o persona que corresponda. En caso de que no logre canalizar la llamada,

atiéndala usted mismo, con amabilidad, respeto, apuntando con claridad el nombre de quien llama, el destinatario, la fecha y hora de la llamada, y en la medida de lo posible, el objeto de la misma.

- Lo más apropiado siempre es esperar a que nuestro interlocutor cuelgue primero, para luego colgar el auricular con suavidad.
- En el momento en que se encuentre hablando por teléfono evite las interrupciones, de lo contrario puede causar en la otra persona la sensación de desinterés en la conversación.

EVITE EL USO DE PALABRAS COMO

La percepción que los clientes tienen de puede verse afectada si al contestar o hablar por teléfono utilizamos expresiones

“Espere a ver!!!”

“Aló”



“hable más duro”.

“oiga”

6.2.3 DEVUELVA LAS LLAMADAS OPORTUNAMENTE

Es importante devolver de manera oportuna una llamada a nuestros clientes, eso dará lugar a una imagen de orden y puntualidad.

6.2.4 EVITE SONIDOS FUERTES

Al contestar al teléfono procure no comer chicle ni tener nada en la boca. Si está tomando algo, pida amablemente que esperen un momento. No tosa ni estornude mientras habla, son sonidos muy fuertes que pueden molestar a nuestro interlocutor. Solicite que lo disculpen un momento, tape el auricular y posteriormente continúe la conversación ofreciendo disculpas por la interrupción.



6.2.5 COMUNÍQUESE DE NUEVO

En caso de que la comunicación se interrumpa (corte) por un motivo técnico o desconocido, corresponde a la persona que marco inicialmente comunicarse de nuevo.

6.2.6 CASOS EN LOS QUE NO SE DEBE UTILIZAR EL TELÉFONO DE LA EMPRESA

- Cuando la información a tratar es de naturaleza confidencial
- Cuando se necesite una respuesta bien sustentada
- Cuando se trate de un problema cuya gravedad revista la participación de más de una persona en la conversación.
- Cuando el asunto tratado requiera ser dejado por escrito
- Cuando la información sea compleja

6.2.3 EL TELÉFONO CELULAR

Recomendaciones útiles respecto al uso de su teléfono celular:

- Evite utilizar el móvil en lugares donde se desarrolle un acto o ceremonia
- Si acude a un despacho ajeno, por el motivo que sea, no coloque su móvil sobre su mesa (podría tomarse como una especie de invasión).
- Si recibe alguna llamada en presencia de más personas, lo correcto es retirarse a un sitio apartado para hablar.
- Lleve el móvil de forma natural y discreta. Hacer alarde de poseer celular es de mal gusto y da lugar al rechazo de la mayor parte de las personas que le rodean.
- Evite pedir prestado el celular, a menos que se trate de una situación de suma urgencia.
- Utilice un lenguaje apropiado, que se ajuste a las características de su interlocutor y del lugar en el que usted se encuentre.

6.3 EL CORREO ELECTRÓNICO-CORREO INTERNO

6.3.1 EL FORMATO

Sea breve y conciso. Al contestar un correo, además de identificarlo manteniendo el título original para facilitar el seguimiento de la conversación, es muy bueno hacer un resumen de una o dos líneas sobre lo que trataba el correo anterior. No es necesario más que eso.

Se puede usar un tono más informal en algunas ocasiones, pero no olvidemos que esta es una herramienta de trabajo igual que las demás y la inmediatez no tiene nada que ver con el descuido. No existe justificación alguna para las faltas de ortografía o mala redacción, lo que puede ser percibido como falta de interés por el receptor del mensaje. Usar mayúsculas en toda la frase es interpretado como gritar.

6.3.2 DESTINATARIO

Este punto es sumamente clave, lo ayudará a definir el tono de la información, especialmente si es remitido a más de una persona. Si la intención es reprender a una persona en particular, no es necesario que el resto de la empresa se entere, esto sólo logrará

que su imagen se vea perjudicada. Un llamado telefónico o una reunión es más prudente.

Si envía documentos adjuntos, es preciso cerciorarse de que el receptor los puede visualizar. Póngale un título que sea acorde al contenido. No está de más indicar el tipo de software y versión que usó para crear el documento, esto facilitará su lectura. Recuerde que los correos electrónicos son documentos que pueden hacerse públicos, a pesar de ser dirigidos a una persona específica, es muy fácil que otras se enteren de su contenido

6.3.3 EXTENSIÓN

En general la extensión de un correo, no debiera exceder una página impresa. Sin embargo, hay temas que ameritan que los contenidos sean más extensos. Existen tres elementos esenciales que deben estar presentes: comenzar con un resumen ejecutivo, indicar para cuando esperamos una respuesta y por último, una tabla de contenidos.

6.3.4 RAZONES PARA NO ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO

La carencia de los elementos característicos de la comunicación oral y no verbal puede dar lugar a una mala interpretación de lo que intentamos comunicar. Hay muchos asuntos que es mejor tratar personalmente debido a que no tenemos el respaldo de los gestos y tono de voz. En general, los temas que debemos mantener fuera son los que dicen relación con llamados de atención; conflictos entre personas de la compañía; opiniones personales sobre terceros de la misma empresa y quejas concernientes a la organización.

Si es usted quien recibe un correo para tratar estos temas, piense dos veces antes de reaccionar y verá que lo más sensato es responderlo indicando que se comunicará personalmente para tratar el asunto.

6.3.5 RECOMENDACIONES GENERALES

- Nunca escriba nada que no le diría frente a frente a otra persona. El correo electrónico debe tener claridad suficiente para asegurar la correcta interpretación del receptor.
- Sea breve y conciso en sus comunicaciones.
- No envíe a la lista anexos largos (como archivos gráficos). De así hacerlo, se corre el riesgo de que los mismos no lleguen a su destino. Al contestar algún mensaje, deje alguna cita para que se sepa a qué se está refiriendo usted, pero, por favor, recorte todo lo demás. Siempre que sea posible conteste al principio y deje la cita al final.
- Utilice el "Asunto" correctamente, cambiándolo cuando esté contestando algún mensaje cuyo tema ya no es el original.
- Nunca conteste un e-mail cuando esté enojado o molesto.
- Sea cuidadoso con información personal o privada.
- Cerciórese de que está enviando su correo-e al destinatario correcto.
- Las letras MAYÚSCULAS se pueden usar para sustituir acentos o para enfatizar, pero NO escriba todo en mayúsculas pues esto se interpreta en la red como que ¡USTED

ESTA GRITANDO!

6.4 CARTELERAS

La cartelera es la forma tradicional de hacer que un mensaje llegue a un gran número de personas rápidamente y sin un gasto excesivo, pero sólo es efectivo si sus destinatarios quieren recibirlo. Se caracteriza por ser un medio de comunicación ágil y sencilla y es apropiado para informaciones inmediatas. Los mensajes enviados a través del mural deben ser breves, con poco consumo de tiempo y esfuerzo en su lectura y referidos, sobre todo, a acontecimientos de interés inmediato. Es un medio de comunicación de un sólo sentido que sólo transmite información de la fuente hacia el receptor.

6.4.1 NORMAS PARA EL USO DE LAS CARTELERAS

Unas normas útiles para el buen uso de las carteleras son las siguientes:

- La secretaria académica será la responsable de las publicaciones en carteleras por eventos educativos, para fines de jornadas del bienestar estudiantil es responsabilidad de la Directora del Bienestar.
- Solo la secretaria Académica y la Dirección del Bienestar son los responsables de colocar y retirar las informaciones.
- Se debe dar a conocer a los compañeros lo apuntado anteriormente para evitar que cada uno llegue y ponga su propio cartel.
- Debe evitarse la colocación de informaciones en los alrededores del mural (papeles pegados fuera de la cartelera en paredes y pasillos)
- Las carteleras demasiado grandes son difíciles de mantener actualizadas y permiten la colocación de informaciones repetidas y viejas.
- Es aconsejable que sea de color claro, de poca intensidad y que contraste con los materiales que contenga.
- Las carteleras se deben colocar en lugares céntricos donde se estacionan los trabajadores o estudiantes durante períodos de espera o en las vías de circulación por donde pasan la mayoría de ellos. Un buen sitio son las entradas del personal.
- La cartelera debe cambiar su contenido en un tiempo prudencial. Es preferible que estén vacíos a que tengan noticias viejas.
- Repetir cierto número de veces las noticias, es una vía para ganar la atención y lograr alguna impresión en los lectores, pero con ciertas variaciones menores.
- Se aconseja emplear colores intensos en textos y dibujos, los carteles que sean grandes, las frases deben estar subrayadas y los titulares hacerse con letras grandes.

7. PRESENTACIÓN PERSONAL

Tu apariencia refleja el cuidado que prestas a ti mismo. De tu presentación personal depende la imagen que tendrás ante compañeros y visitantes.

Recuerda que una buena imagen proyecta el puesto que deseas obtener, sin necesidad de ser una vestimenta lujosa.

A continuación te menciono los puntos que debes de considerar:



7.1 CONSEJOS PRÁCTICOS

- ***El rostro.***

El maquillaje utilizado por las mujeres debe ser sencillo, los hombres por su parte, deben procurar por una afeitada diaria, en caso contrario deben arreglarse el bigote y/o barba de manera periódica.

- ***El cabello***

Un buen corte es necesario para mantener una imagen armoniosa, es necesario asegurar la limpieza del cabello así como el control de las deficiencias que tengan lugar en el mismo.

- ***Las Uñas***

La limpieza de las uñas es una actividad que debe ejecutarse de manera periódica, pero nunca frente a los demás.

- ***La dentadura***

La higiene oral es fundamental en el contacto con nuestros clientes, debemos mantener nuestra boca en perfecto estado de limpieza. Se debe evitar el consumo excesivo de productos como el cigarrillo que pueden afectar nuestro aliento. En caso de sufrir problemas de aliento es aconsejable utilizar enjuagues bucales.

- ***El vestuario***

Se evalúa en función de la persona, el cargo y la ocasión. En todo caso debe ser reflejo de pulcritud por parte de quien lo utilice

- ***Los zapatos***

Deben permanecer en buen estado y limpios. La correa debe ser del mismo color del calzado, no se puede utilizar zapatos deportivos en el trabajo.

8. SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente se define como el conjunto de actividades interrelacionadas que se desarrollan con el propósito de garantizar que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

8.1 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE SERVICIO AL CLIENTE

- Debe iniciar a partir de la alta gerencia, dado que esta es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.



- ✓ *Un Cliente Satisfecho vuelve*
- ✓ *Un cliente Satisfecho le comunica a sus amigos de su buena experiencia*
- ✓ *Un cliente Satisfecho deja de lado a la competencia*

8.2 DIEZ COMPONENTES BÁSICOS DEL BUEN SERVICIO

<p>Seguridad Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.</p>	<p style="text-align: center;">ANALIZAR AL CLIENTE</p>
<p>Credibilidad Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.</p>	
<p>Comunicación Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.</p>	
<p>Comprensión del cliente No se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea.</p>	<p style="text-align: center;">ATRAERLO</p>
<p>Accesibilidad Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones.</p>	
<p>Cortesía Atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención.</p>	
<p>Profesionalismo El desarrollo de las destrezas necesarias y el conocimiento de la ejecución del servicio de parte de todos los miembros de EAFYS. es fundamental, por cuanto el servicio no lo hace solo las personas que se encuentran en el frente, sino toda la organización.</p>	<p style="text-align: center;">GANARSE AL CLIENTE</p>
<p>Capacidad de respuesta Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno</p>	
<p>Fiabilidad Representa la capacidad de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.</p>	
<p>Elementos tangibles Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.</p>	

9 MANEJO DEL PROCESO DE VENTAS

9.1 ACERCAMIENTO

La prestación de un servicio es la base fundamental del que hacer de toda empresa y para que sea exitosa tiene que conocerse una serie de principios y técnicas que le den el carácter de arte y ciencia. A continuación se enuncia una serie de recomendaciones útiles de considerar en el momento que se genera el acercamiento al cliente:

- Saludar al cliente
- Tener una sonrisa amistosa, apariencia agradable
- Utilizar preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente.
- El lenguaje corporal debe denotar respeto
- Utilizar el plural y no el singular cuando se refiera a **EAFYS**.
- Justificar el precio con la calidad y la utilidad de los productos y servicios
- Usar un tono de voz respetuoso y persuasivo.
- Demostrar ser amigable, transmitir buenos modales.
- Preguntar y esperar las respuestas. No precipitarse en lograr una respuesta inmediata.
- Tener tacto. No hacer tantas preguntas, para evitar que el cliente se pueda irritar

9.2 OBJECIONES

Son observaciones que hace el cliente al momento de ofrecerle el servicio. Las objeciones pueden ser sinceras (cuando el cliente tiene realmente duda) o de pretexto (cuando el cliente se defiende para evadir la acción de compra)

9.2.1 Manejo de las objeciones

- Aceptarlas, no rechazarlas
- No interrumpirlas, escucharlas
- No evadirlas, afrontarlas
- No discutir, informar y persuadir
- Ayudar al cliente a expresar sus interrogantes

9.2.3 CIERRE DE VENTAS

Es la parte más importante de la venta. No existe un momento adecuado para cerrar la venta. Las oportunidades pueden presentarse en cualquier momento y debes estar atento a captarlas. Es el momento en que tienes que lograr que el cliente compre.



10. GRUPOS DE TRABAJO

10.1 COMITÉ DE CALIDAD

10.1.1 ¿QUÉ ES EL COMITÉ DE CALIDAD?

Es el órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades de EAFYS. Que afectan a la calidad de sus servicios y productos. Es el responsable último del nivel de calidad de la empresa.

10.1.2 ¿QUIÉNES LO INTEGRAN?

El comité lo integra de manera básica el Director, seguido de la Rectora (Representante por la dirección) , la Coordinación de Calidad y los coordinadores responsables de cada sede.

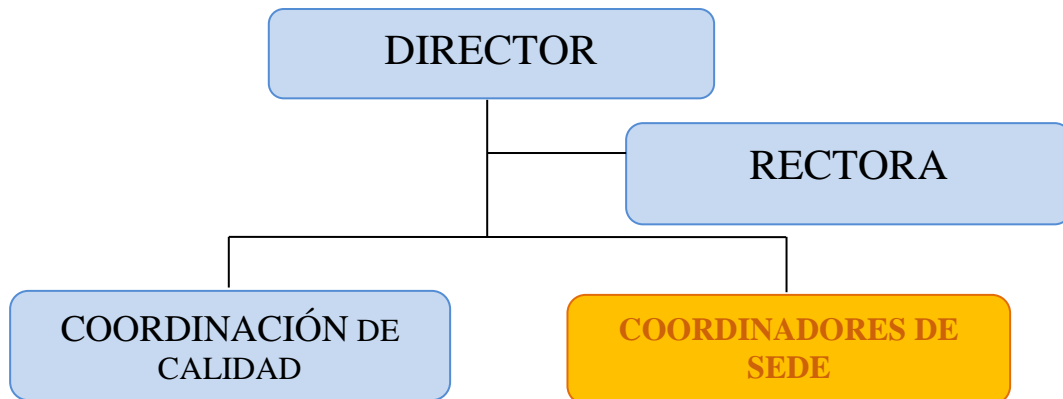


Figura No. 1 Organigrama del Comité de Calidad EAFYS.

10.1.3 PERIODICIDAD

La periodicidad de las reuniones de comité de calidad varía en función del nivel de profundidad y adaptabilidad de la empresa respecto a la implementación del sistema de Gestión de la Calidad. En las etapas iniciales, la periodicidad establecida para las reuniones es semanal, para dar paso luego a la ejecución de las citadas reuniones mensuales a fin de darle lectura y toma de acciones por el resultado de los indicadores.

10.3.4 ACTAS

La utilización de las actas tiene como propósito proporcionar evidencia respecto a los asuntos tratados a nivel de comité de calidad, registrando de manera estructurada toda información que se considere relevante para el seguimiento las actividades asignadas.

10.3.5 OBJETIVOS DEL COMITÉ DE CALIDAD

Los objetivos definidos para el comité de calidad son los siguientes:

- Desarrollar una estrategia para la implementación del proceso de mejoramiento en toda la organización.
- Establecer objetivos y metas de mejoramiento de la calidad.

- Organizar la implementación del proceso de mejoramiento de la calidad.
- Brindar el apoyo requerido para eliminar los obstáculos que se presentan en el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Evaluar y reconocer los logros obtenidos con el proceso de mejoramiento de la calidad.

10.3.6 FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

Las funciones establecidas son las que a continuación se enuncian:

- Constituirse en el órgano que administre el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Formular y definir la política de calidad.
- Formular y definir los objetivos del S.G.C.
- Determinar el plan de implementación del proceso de mejoramiento de la calidad.
- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción con los servicios y productos que ofrece la organización.
- Contar con la información necesaria para medir el desempeño de los procesos de trabajo.
- Efectuar análisis estratégico para determinar las áreas de oportunidad que tiene la organización.
- Determinar las áreas críticas a atender con el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Involucrar y comprometer a los proveedores en conseguir altos niveles de calidad en los servicios y productos que proporcionan.
- Promover que todo el personal se involucre y comprometa con el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Implantar las acciones necesarias para construir la cultura de calidad en toda la organización.
- Facilitar que el personal reciba la capacitación necesaria para que domine su puesto y para que comprenda y maneje los métodos y técnicas propios del proceso de calidad.
- Estimular el trabajo de los equipos de calidad.
- Aprobar los proyectos de calidad y las propuestas de mejora.
- Impulsar y dar seguimiento a la implementación de los proyectos de calidad y las propuestas de mejora.
- Evaluar las mejoras y resultados obtenidos en el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.
- Difundir los logros alcanzados.
- Evaluar el desarrollo y resultados de la implementación del propio proceso de mejoramiento de la calidad.
- Señalar los aspectos a superar en la implementación del siguiente ciclo del proceso de mejoramiento de la calidad.
- Reiniciar un nuevo ciclo del proceso de mejoramiento de la calidad.

10.3.7 ROLES DENTRO DEL COMITÉ DE CALIDAD

10.3.7.1 Presidente (Director de EAFYS)

El director de más alto rango en la organización que está implementando el proceso de

gestión de la calidad debe desempeñar este cargo. Tiene a su haber las siguientes responsabilidades:

- Designar a los miembros del comité de calidad.
- Elegir al coordinador del comité.
- Determinar las reglas de funcionamiento del comité (frecuencia y duración de las reuniones; y algunas normas que fuera necesario especificar).
- Dirigir las actividades del comité.
- Evaluar el grado en que el comité va cumpliendo con sus objetivos y funciones.
- Formalizar los momentos en que se requiere autorizar trabajos generados por el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Dar carácter ceremonial a los momentos del proceso que así lo requieran.
- Autorizar el presupuesto requerido.
- Otorgar los reconocimientos a los esfuerzos realizados en pro de la calidad.

10.3.7.2 Coordinador del Comité (Rectora)

El rol del coordinador es asignado a la representante por la Gerencia (Rectora) , la realización de las responsabilidades de este rol, como son:

- Mantener la visión panorámica de todo el proceso, a fin de ser la persona que ubique al comité dentro de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de la calidad que se vayan cubriendo.
- Dar orientación al comité respecto a conceptos, metodología y herramientas de calidad, cuando surjan dudas o requerimientos de ayuda.
- Planear, junto con el presidente las actividades para cada reunión del comité. Para esto el coordinador elabora la agenda para cada reunión.
- Distribuir la agenda, mínimo dos días antes de la fecha de la reunión.
- Asegurarse que se cumplan todos los preparativos logísticos para la reunión del comité (lugar, equipo, material, café, etc.)
- Coordinar la asistencia al comité de personas que no sean miembros del mismo.
- Tomar nota de todos los acuerdos, recomendaciones y compromisos que se den durante la reunión.
- Elaborar la minuta de la reunión. Distribuirla a más tardar tres días hábiles después de la reunión.
- Llevar el archivo de todo el material generado por el comité de calidad.
- Llevar el archivo de la información relacionada con el proceso de mejoramiento de la calidad.

10.3.7.3 Miembro del comité

Este rol lo llevan todos los integrantes del comité. Entre sus actividades se identifican:

- Asistir puntualmente a todas las reuniones del comité.
- Participar activamente en las reuniones.

- Realizar las actividades que le sean asignadas por el comité.
- Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de

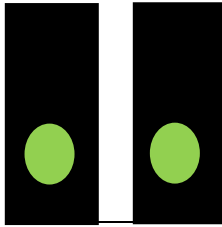
la calidad, en los departamentos que le reportan y de acuerdo a lo planeado por el mismo comité de calidad.

- Ser canal de información entre los departamentos que le reportan y el comité, respecto a las actividades propias del proceso de mejoramiento de la calidad.

10.3.8 RECOMENDACIONES PARA EL COMITÉ

- Establecer un programa con las fechas de las futuras reuniones.
- Ser muy puntuales al inicio y término de las reuniones.
- Planear las reuniones para una duración máxima de dos (2) horas.
- Iniciar con reuniones semanales mientras se implementa adecuadamente el sistema y luego cada mensualmente.
- Coordinar el desarrollo de la reunión siguiendo la agenda previamente elaborada.
- Estimular la participación de todos los integrantes del grupo.
- Procurar que todas las reuniones se tomen por acuerdo general.
- Cuidar que exista orden en las participaciones, a fin de asegurar que todos se escuchen.
- Ir señalando los acuerdos y compromisos que deben quedar en la minuta de la reunión.
- No convertir la reunión del comité en sesión de tratamiento y solución de problemas. Estos se deben analizar y solucionarse en el nivel operativo correspondiente.

Anexo. E Solicitud De Información Contable (1)



RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
CONTADOR PUBLICO
ESPECIALISTA EN FINANZAS
UNAB-BUCARAMANGA-UPC
tel. 5659507 -
Contador activo @hotmail.com

Aguachica, 23 de mayo de 2013

Para: Coordinador administrativo

De: Contador EAFYS LTDA.

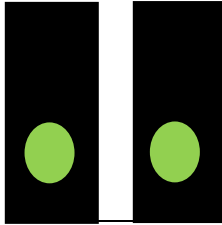
Asunto: INFORMACIÓN CONTABLE

Me permito dirigirme a ustedes con el fin de solicitarle la siguiente información de:

1. Saldos de cuentas por cobrar a mayo 30 del 2013 por programa y por semestre.
2. Inventarios de activos fijo:
 - Equipo de computación y comunicación (computadores y teléfonos).
 - Muebles y enseres (escritorios, archivadores, etc.).
 - Dotaciones académicas (sillas, tablero, etc.).La valorización debe hacerse a costo histórico, precio de compra, consultando las facturas de compras.
3. Relación de cuentas por pagar a mayo 30 del 2013 (proveedor o beneficiario de pago, número de identificación, concepto).
4. Ingresos por programa y por semestre mes a mes de enero a mayo del 2013.
5. Relación de costos y gastos mes a mes de enero a mayo del 2013.

Cordialmente,

RAFAEL GALVIS URREA
Contador Público 24128-T



RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
CONTADOR PUBLICO
ESPECIALISTA EN FINANZAS
UNAB-BUCARAMANGA-UPC
tel. 5659507 -
Contador activo @hotmail.com

Aguachica, 23 de mayo de 2013

PARA: COORDINADOR ADMINISTRATIVO EAFYS

DE: Contador

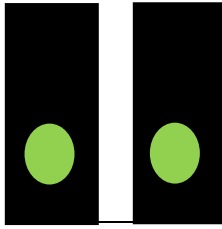
ASUNTO: RETENCIÓN EN LA FUENTE

A partir de la fecha en **EAFYS LTDA.** por orden de CONTADOR debidamente refrendada por el Doctor Rafael Díaz Chacón Director general de la institución se procederá hacer retención en la fuente por:

DENOMINACIÓN	BASE	PORCENTAJE
Compras	(7 U.V.T.) \$725.000 en adelante	3.5%
Honorarios	DESDE \$1	10% personas naturales
	DESDE \$1	11% personas jurídicas
Servicios	(4 U.V.T) \$107.000	4% personas naturales declarantes de renta
Servicios	(4 U.V.T) \$107.000	6% personas jurídicas no declarantes de renta
Arrendamientos	(27 U.V.T) \$725.000	3.5%
Honorarios docentes	DESDE \$1	10%

Atentamente,

RAFAEL GALVIS URREA
Contador EAFYS LTDA.



RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
CONTADOR PUBLICO
ESPECIALISTA EN FINANZAS
UNAB-BUCARAMANGA-UPC
tel. 5659507 -
Contador activo @hotmail.com

Aguachica, 23 de mayo de 2013

PARA: COORDINADOR ADMINISTRATIVO

DE: CONTADOR

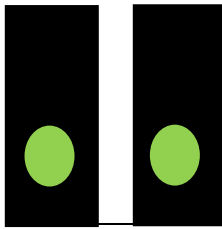
ASUNTO: NOMINAS DE TRABAJADORES

Solicito y envíen la respectiva información de las nóminas de los trabajadores desde 01 de Enero al 30 de junio del presente año.

Agradezco su atención y positiva respuesta.

Atentamente,

RAFAEL GALVIS URREA
Contador 24128-T
EAFYS LTDA.



RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
CONTADOR PUBLICO
ESPECIALISTA EN FINANZAS
UNAB-BUCARAMANGA-UPC
tel. 5659507 -
Contador activo @hotmail.com

FECHA: 17 DE JULIO /2013

PARA: COORDINADORES ADMINISTRATIVOS Y ACADÉMICOS

DE: Contador: RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA

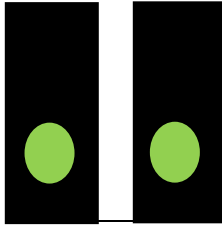
INSTRUCCIÓN DE AUDITORIA CONTABLE No 1 -07-2013

A partir de la fecha no es procedente que empleado alguno de nómina de la institución labore permanentemente en dominicales o festivos excepto **las coordinadoras académica y administrativas si fuere necesario**. Si por motivo alguno debidamente sustentado y aprobado por la gerencia general se hace necesario el trabajo dominical de persona diferente a las ya mencionadas funcionarias se debe contratar a una persona que no esté vinculada a EAFYS LTDA. por nómina y su contrato será para trabajar los días Domingos y festivos solamente en el horario asignado

Atentamente,

RAFAEL DÍAZ CHACÓN
Director General
EAFYS LTDA.

RAFAEL ANTONIO GALVIZ URREA
Contador 24128-T



RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
CONTADOR PUBLICO
ESPECIALISTA EN FINANZAS
UNAB-BUCARAMANGA-UPC
tel. 5659507 -
Contador activo @hotmail.com

FECHA: 29 DE JULIO /2013

PARA: COORDINADORES ADMINISTRATIVOS

DE: Contador: RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA

ASUNTO: INVENTARIO DE LAS SEDES

INSTRUCCIÓN DE AUDITORIA No3 29-07-2013

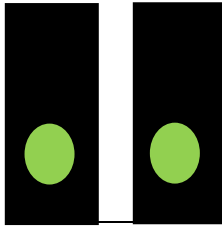
Me permito dirigirme a ustedes con el fin de solicitarle la siguiente información de cada sede:

6. Cuentas por cobrar a los estudiantes hasta julio 30 del presente año (las cuentas por cobrar deben enviarse en el formato ya antes enviado)
7. Inventarios de activos fijo:
 - Equipo de computación y comunicación (computadores y teléfonos).
 - Muebles y enseres (escritorios, archivadores, etc.).
 - Dotaciones académicas (sillas, tablero, etc.).

La valorización debe hacerse a costo histórico, precio de compra, consultando las facturas de compras.

Cordialmente,

RAFAEL ANTONIO GALVIZ URREA
Contador 24128-T
EAFYS LTDA.



RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
CONTADOR PUBLICO
ESPECIALISTA EN FINANZAS
UNAB-BUCARAMANGA-UPC
tel. 5659507 -
Contador activo @hotmail.com

FECHA: 06 DE AGOSTO/2013

PARA: TODAS LAS SEDES

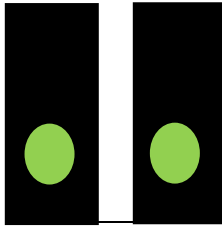
DE: AUDITOR INTERNO: RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA

INSTRUCCIÓN DE AUDITORIA No4 06-08-2013

A partir de la fecha ninguna sede debe cancelar en la **PLANILLA DEL SOI** los aportes al ICBF, SENA correspondientes al 3% y 2% es decir en total el 5%, los aportes a la Caja de Compensación si se siguen cancelando al igual que el de la Seguridad Social (EPS-PENSIÓN-ARL) esto en razón de la ley 1607 del 2012 que emplea el nuevo impuesto CREE; impuesto para la equidad social con el cual contribuye **EAFYS LTDA.** equivalente al 9% de la renta líquida gravable del año 2013

Atentamente,

RAFAEL ANTONIO GALVIZ URREA
Contador 24128-T EAFYS LTDA.



RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
CONTADOR PUBLICO
ESPECIALISTA EN FINANZAS
UNAB-BUCARAMANGA-UPC
tel. 5659507 -
Contador activo @hotmail.com

FECHA: 01 DE JULIO /2013

DE: AUDITORIA INTERNA

PARA: TODOS LOS DOCENTES

COMUNICACIÓN GENERAL

El decreto reglamentario 1070 de mayo 28 del 2013 art. 3 pone en cabeza de los contratantes el verificar que sus contratistas, por prestación de servicios, coticen En calidad de independientes sobre las bases correctas a su relación contractual la seguridad social como requisito para la deducibilidad de los pagos realizados en el impuesto sobre la renta a las personas mencionadas. Motivo por el cual se solicita a los docentes la vinculación al sistema de seguridad social (EPS y PENSIÓN) y adjuntar a la cuenta de cobro mensual, el respectivo pago. Los docentes que se allanen a esta solicitud se categorizarán como empleados para efectos tributarios (art 329 E:T), aplicándoles la retención como empleados la cual será \$= 0 (cero) al no existir base gravable, a los que no se afilien y coticen como independientes la retención se practicará por honorarios, DECRETO REGLAMENTARIO 099 DEL 2013

Nota: La vinculación a la seguridad social se hace por el 40% del valor del contrato Yo por el salario mínimo si es inferior a este

RAFAEL ANTONIO GALVIS URREA
Contador 24128-T