



## Editorial

### 3 puntos de apoyo para la empresa

Hace mucho, un empresario de gran talento nos contaba que un negocio es como un taburete, consta de 3 patas:

- La visión o filosofía
- El equipo humano
- Los sistemas y procesos

Estas tres patas garantizan la estabilidad de la empresa y se tienen que valorar por igual. En esta nueva edición os hablaremos de la parte de sistemas, puede parecer la menos atractiva, ¡pero esperamos que después de vuestra lectura, hayamos conseguido derrumbar esta vieja creencia! Los sistemas y procesos están contruidos y pensados para servir a los colaboradores de una empresa. Es importante que estén al alcance de todos, comprensibles a la vez que maleables y evolutivos. Los sistemas son el reflejo del estado de salud y dinamismo de una empresa, y no se deben de convertir nunca en una traba. ¡Feliz lectura!



### Norma ISO9001-2015 en práctica

## Retos y beneficios en nuestro sector

Hace 1,5 años Hexagone renovaba su certificación de calidad ISO9001-2015. Al cabo de este recorrido total de 5 años desde la primera certificación, realizamos un balance de esta experiencia, hablando con Céline Nguyen, directora de calidad de la empresa.

#### ¿En pocas palabras, que es la norma ISO9001-2015?

Para quien no está familiarizado, recalcar que ISO es una norma orientada a ayudar a las organizaciones que la utilizan **a trabajar en busca de la excelencia**. Un sistema de gestión de la calidad certificado según la norma ISO 9001 define quién es **responsable de qué actividades relevantes para la calidad y qué procedimientos** deben seguirse. La norma requiere un **círculo de control**, que necesita una constante reevaluación interna del sistema que promueva un proceso de mejora continua (*CIP: Continual Improvement Process*). Esto garantiza que cada uno de los empleados viva día a día la orientación hacia la calidad.

#### ¿Cómo se lleva a cabo?

Dentro del planteamiento inicial, la empresa debe de estudiar su situación actual, para comprobar qué es lo que se está haciendo y que documentación se conserva de ello. La empresa ve qué requisitos de la norma está cumpliendo ya y cuales le quedan por cumplir. Es un trabajo



en profundidad, minucioso, pero que crea mucho valor, ya que impulsa nuevas formas de pensar y actuar.

#### ¿Por qué apostar por esta certificación?

La **norma ISO 9001** es una **norma internacional** de gestión de la calidad aplicable a cualquier tipo de organización de cualquier sector o actividad. Quisimos **priorizar esta norma por su alcance y reconocimiento mundial** porque nos daba mucha seguridad. Si uno quiere llegar lejos, es bueno que haga *benchmarking* y que se inspire en los métodos experimentados por los que triunfan. La certificación nos permite afianzar nuestra voluntad de proporcionar en todo momento y a todos los clientes y alumnos la mejor enseñanza en idiomas posible. Para los clientes muestra el compromiso continuo de Hexagone en la mejora de calidad y eficiencia.

#### ¿Concretamente, en qué consiste?

Se trata de definir los flujos de trabajo que contribu-

yen decisivamente a la calidad de nuestros servicios. La norma está basada en ocho principios fundamentales:

**1.- Enfoque al cliente:** sin clientes, no hay actividad, esta premisa es la base de todo el sistema: debemos comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos en exceder sus expectativas. A la vez, intentamos transmitir al cliente un cierto conocimiento de nuestro sector y de nuestra forma de trabajar, para que la información fluya en ambos sentidos y asiente las bases de una colaboración transparente y duradera.

**2.- Liderazgo:** se trata de los responsables, quienes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Mucho depende de su capacidad en transmitir y crear un ambiente interno positivo.

**3.- Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, tanto personal de administración, de gestión de proyecto, como profesores, asistentes etc pueden involucrarse en el logro de los objetivos de la organización. Cada uno es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de todos. En una empresa pequeña o mediana este planteamiento es aún más relevante: necesitamos un consenso interno para optimizar nuestros recursos, sobre todo el tiempo.

**4.- Enfoque basado en los procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. ¡Nuestro mayor cliente hoy en día nos vino de hecho gracias a un proceso!: un profesor candidato sin conocernos bien pero al quedarse impactado por nuestro proceso de selección nos recomendó a una empresa en búsqueda de un proveedor de formación.

**5.- Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema. Nos gusta comparar nuestra empresa con un orquesta: cada uno asume su trabajo, contribuyendo a la eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos y evitando desafinaciones. Eso nos hace entender el concepto de interrelación en el que la belleza de la obra nace del conjunto de esfuerzo de los involucrados.

**6.- Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización es un objeti-

vo permanente. Con la acreditación, no se trata de conseguir un “diploma” o trofeo para colgar en la pared. Es un reto de largo plazo.

**7.- Enfoque basado en la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa. De ahí que sea tan importante tener en todo momento una información fiable, precisa, justa, tanto cuando se trata de los progresos de los alumnos, de su asistencia, de los índices de satisfacción etc.

**8.- Las buenas relaciones con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. De hecho procuramos tener proveedores con certificación ISO.

### ¿Y el balance después de 1,5 años con la nueva norma ISO?

Esta certificación constituye un **elemento diferenciador en el mercado**, pocas academias de idiomas disponen de ella. Estamos en un sector cuya imagen

ha sido muy dañada: muy maduro a la vez que poco profesional. Se comparten el mercado academias de toda la vida con un perfil muy estable que no pretenden evolucionar y profesores a veces con poca cualificación o experiencia que se sacan un dinero extra sin pretender llegar a profesionalizar su perfil. Luego existen centros como el nuestro, o profesionales freelance, volcados hacia el B to B, que por tanto tienen una clara inclinación hacia el cliente pero no siempre disponen de **los recursos y sobre todo del tiempo, la voluntad y la energía** suficiente para implementar un sistema ISO. En Hexagone, opinamos que esta norma mejora la imagen de los servicios ofrecidos y genera **confianza** con nuestros clientes. Pero sobre todo, más allá de la imagen que puede sonar como algo superficial, impulsa una **dinámica positiva, un círculo virtuoso que se retro alimenta**. La idea más potente es “Si quieres mejorar lo que cosechas, analiza y cambia lo que siembras”.

### ¿Quién se responsabiliza?

Este compromiso es conocido, comprendido y compartido por todas las personas integrantes en todos los niveles de la organización. **La calidad y su mejora son responsabilidad de todos los integrantes de Hexagone y requiere de la adhesión a nuestros valores** así como la implicación y participación de cada uno de nosotros, incluyendo nuestros clientes y alumnos. Ya lo decíamos hace 1 año y lo repetimos con la misma convicción: **¡La unión hace la fuerza!** Prestamos un servicio de formación a través de la figura de los profesores por tanto cada uno de ellos en cada momento, puede compartir su experiencia con nosotros ya que están en contacto directo con los alumnos y reciben información de interés. Hexagone es lo que es hoy porque nunca hemos dejado de interrogarnos sobre la mejor forma de prestar nuestros servicios.

¡Preparados, listos, ya! ...

## Las fechas clave del proyecto formativo

Tener claro cuáles son las fechas claves del proyecto de formación en idiomas es determinante para no perderse ningún hito importante y anticipar determinadas etapas.

Vamos recalcando pues:

**JULIO/AGOSTO: fase estratégica de preparación del proyecto con el cliente**, política formativa, colectivos a formar, objetivos, modalidad de formación, recursos, sistema de evaluación, etc

**SEPTIEMBRE/OCTUBRE: inicio del proyecto.** Periodo donde se sientan las bases de la colaboración: contrato pedagógico, nivelación, objetivos, temarios, materiales, resolución de dudas, etc

**DICIEMBRE: check point:** como lo indica su nombre es un periodo de comprobación

de los avances a nivel pedagógico. Esta comprobación podrá hacerse de manera muy variada, según el cliente y Hexagone lo hayan definido al inicio de la colaboración. No tiene por qué ser un examen, ¡tenemos muchas ideas para ayudar a dinamizar la formación y que la evaluación no se viva con ansia!

**ENERO/FEBRERO: auditorías de clases y encuestas a los alumnos.**

Las auditorías nos permiten evaluar la dinámica de una clase y la labor del profesor en acción. Se podrá apreciar el ritmo respecto al nivel de los alumnos, la estructura de la unidad pedagógica, la calidad del material, la eficacia de las explicaciones, el nivel de motivación del grupo, la lógica frente al temario, la creatividad etc.



Las encuestas pueden ser anónimas y ayudan a detectar posibles incidencias.

**MARZO: check point.**

**MAYO/JUNIO: balances pedagógicos.**

Este balance es nominativo para cada alumno, evalúa tanto los progresos como la actitud en clase.

**JUNIO: check point.**

**JUNIO/JULIO: reuniones de cierre del ciclo formativo con los clientes y profesores.**

## Noticias



La nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible del Ayuntamiento de Madrid, empieza a funcionar en noviembre con la creación del Área Madrid Central (Letras, Cortes, Embajadores y Ópera). Sólo permitirá acceder a la zona a residentes y transporte público, además de algunas excepciones. Si vas con coche al centro, ¡informatel!

Los autónomos que quieran cambiar su base de cotización pueden hacerlo hasta cuatro veces al año en cualquier oficina física de la Administración de la Tesorería General de la Seguridad Social o a través de la Sede Electrónica de la Seguridad Social. El último plazo vigente en 2018 es del 1 de octubre al 31 de diciembre, efectos a partir del 1 de enero (año siguiente).

Buscamos profesores de idiomas en SEVILLA, LEÓN y A CORUÑA, gracias por hacernos llegar tu CV a [info@hexagone.es](mailto:info@hexagone.es)