

Política Corporativa de Calidad y mejora continua Escuela Didáctica S.A.S.

Fecha de aprobación: diciembre de 2025 (v.1.0)

1. Introducción

Escuela Didáctica S.A.S., comercialmente conocida como **Lábtica™**, es una compañía de innovación educativa que integra pedagogía, tecnología, comunicación, diseño e investigación para ofrecer soluciones integrales de gestión y transferencia de conocimiento. Su enfoque se centra en transformar la experiencia de aprendizaje mediante plataformas virtuales, contenidos didácticos interactivos y consultoría que ayudan a organizaciones a implementar, mantener y escalar ambientes de formación. Como parte de su compromiso con la excelencia y la mejora continua, **Escuela Didáctica S.A.S.** adopta la presente política para establecer los lineamientos de calidad en el desarrollo de software educativo, contenidos y servicios, alineándolos con las expectativas de los clientes y las normas aplicables.

2. Alcance

Esta política aplica a todo el personal de **Escuela Didáctica S.A.S.** (administrativos, desarrolladores, diseñadores instruccionales, consultores, proveedores y contratistas) y a todas las áreas de la empresa que intervienen en la cadena de valor (investigación, diseño, desarrollo, implementación, soporte, comercialización y administración). También se extiende a los productos y servicios licenciados a clientes, así como a la interacción con aliados estratégicos, quienes deben respetar los estándares de calidad y mejora continua aquí establecidos.

3. Principios Rectores de la Calidad

Escuela Didáctica S.A.S. adopta los **siete principios de gestión de la calidad** definidos por la familia de normas ISO 9000/9001, los cuales sirven de guía para la mejora del desempeño:

1. **Orientación al cliente:** La calidad comienza y termina con la satisfacción de las partes interesadas. La gestión de calidad implica “cumplir y superar las expectativas del cliente en todo momento”. La empresa escucha la voz de sus

clientes, incorpora sus necesidades en el diseño de productos y servicios y utiliza sus comentarios para mejorar.

2. **Liderazgo:** Los líderes crean un entorno en el que prospera la excelencia y motivan a sus equipos para alcanzar los objetivos de calidad. La dirección de **Escuela Didáctica S.A.S.** asume el compromiso de proveer recursos y apoyo para la mejora continua.
3. **Compromiso de las personas:** Se fomenta la participación y la implicación de todo el personal en la búsqueda de la excelencia, celebrando logros y proporcionando oportunidades de crecimiento.
4. **Enfoque basado en procesos:** Se visualiza a la organización como un conjunto de procesos interrelacionados, donde cada parte debe funcionar en armonía para obtener resultados coherentes. Se mapea y optimiza cada proceso para eliminar cuellos de botella y mejorar la eficiencia.
5. **Mejora continua:** Las mejores organizaciones “nunca se quedan quietas, siempre buscan el siguiente nivel de excelencia”. La mejora es un valor permanente y se aplica a productos, servicios, procesos y competencias del equipo.
6. **Toma de decisiones basada en evidencias:** Las decisiones se sustentan en datos confiables y métricas objetivas. Se establecen indicadores de desempeño para medir resultados y orientar acciones correctivas.
7. **Gestión de las relaciones:** El éxito se sustenta en alianzas sólidas con clientes, proveedores y otros actores. Se fomentan relaciones de beneficio mutuo y una comunicación abierta.

Estos principios promueven una cultura de calidad, fomentan la coherencia en el diseño y suministro de productos, facilitan la mejora continua, incrementan la fidelidad de los clientes y reducen riesgos operativos.

4. Estándares de Calidad Aplicables

Los productos y servicios de **Escuela Didáctica S.A.S.** cumplirán con las normas y marcos de referencia internacionales relacionados con la calidad, entre ellos:

- **ISO 9001:2015 y principios asociados:** Esta norma establece requisitos para un sistema de gestión de la calidad orientado al cliente, liderazgo, enfoque de

procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de relaciones.

- **ISO/IEC 25010 (Modelo de calidad del producto software):** Reconoce nueve características de calidad que se deben evaluar en el software desarrollado. Entre ellas, la **adecuación funcional** (capacidad de cubrir tareas y objetivos de usuario), la **eficiencia de desempeño** (respuesta y uso eficiente de recursos), la **compatibilidad** (coexistencia e interoperabilidad con otros sistemas), la **capacidad de interacción o usabilidad** (facilitar que el usuario aprenda y controle el producto), la **fiabilidad** (ejecutar funciones sin fallos y con disponibilidad), la **seguridad** (proteger la información y datos con confidencialidad, integridad y autenticidad), la **mantenibilidad** (capacidad de ser modificado sin degradar la calidad), la **flexibilidad o portabilidad** (adaptarse a diferentes entornos y escalabilidad) y la **protección** (evitar situaciones que pongan en peligro la vida, la salud o el medio ambiente).
- **ISO 21001:2018 (Sistemas de gestión para organizaciones educativas):** Proporciona un marco para organizaciones que ofrecen servicios educativos, enfocándose en la comprensión de la organización y su contexto, la satisfacción de estudiantes y otras partes interesadas, el liderazgo y compromiso, la planificación y la mejora de los procesos.
- **Otras normas complementarias:** Según el ámbito de cada proyecto, se considerarán también normas sobre accesibilidad digital, usabilidad (ISO 9241-11), seguridad de la información (ISO/IEC 27001) y gestión de servicios (ISO/IEC 20000), así como requisitos legales nacionales e internacionales.

5. Compromiso de Calidad de Escuela Didáctica SAS.

En concordancia con su misión de “generar experiencias memorables centradas en el usuario” y su visión global de innovación, **Escuela Didáctica S.A.S.** asume los siguientes compromisos:

1. **Desarrollo centrado en el usuario y la pedagogía:** Las soluciones se diseñarán con base en la experiencia de usuario y en un aprendizaje experiencial, integrando pedagogía, tecnología, comunicación y diseño. Se

aplicarán metodologías como **Design Thinking** y **Lean UX** para identificar necesidades, prototipar soluciones y validar con usuarios.

2. **Plataformas y contenidos de alta calidad: Escuela Didáctica S.A.S.** ayudará a sus clientes a implementar, mantener y escalar plataformas virtuales de aprendizaje centradas en los usuarios. Los contenidos se desarrollarán bajo estándares SCORM y xAPI, promoviendo microlearning y diseño “mobile first”, garantizando interactividad, accesibilidad y pertinencia pedagógica.
3. **Consultoría y soporte especializado:** La empresa brinda consultoría en diseño instruccional, estructuración de universidades corporativas, programas de formación y estrategias de gestión del conocimiento, siempre desde un enfoque centrado en el usuario. Asimismo, ofrece soporte técnico y metodológico en la gestión y configuración de plataformas educativas e implementa planes de soporte que incluyen diagnóstico de incidencias, solución de problemas y capacitación a equipos.
4. **Cumplimiento normativo y contractual:** Todo software y contenido se desarrollará de acuerdo con las licencias y obligaciones legales, respetando los derechos de propiedad intelectual y aplicando las políticas de licenciamiento de software previamente definidas. Se incluirán avisos de copyright y se cumplirán las obligaciones de registros y certificaciones pertinentes.
5. **Responsabilidad social y ética: Escuela Didáctica S.A.S.** se compromete a que sus productos y servicios no incurran en prácticas discriminatorias y sean accesibles a personas con diferentes contextos, conforme a las subcaracterísticas de inclusividad e interacción definidas por ISO 25010. Además, asume el compromiso de proteger los datos personales y la privacidad de los usuarios, cumpliendo la normativa sobre protección de datos y seguridad de la información.

6. Objetivos de Calidad

Para materializar su compromiso, **Escuela Didáctica S.A.S.** establece objetivos de calidad medibles y revisados periódicamente. Algunos objetivos son:

- **Usabilidad y experiencia:** Lograr que al menos el 90 % de los usuarios finales califiquen la usabilidad de las plataformas como “satisfactoria” o superior en encuestas periódicas. Se evaluará la facilidad de aprendizaje, operabilidad,

auto-descriptividad y atractivo del software, conforme a la característica de “capacidad de interacción”.

- **Eficacia pedagógica:** Garantizar que los contenidos educativos produzcan un impacto positivo en el aprendizaje. Se medirá la tasa de aprobación y la mejora en el rendimiento de los estudiantes o colaboradores, así como la pertinencia y completitud funcional del producto.
- **Disponibilidad y fiabilidad:** Asegurar que las plataformas de formación tengan una disponibilidad mínima del 99 % y un número de incidencias críticas por debajo de un umbral acordado con cada cliente, en línea con las características de fiabilidad.
- **Seguridad y protección:** Mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos de los usuarios, implementando controles de seguridad que satisfagan las subcaracterísticas de autenticidad, no repudio y resistencia frente a ataques.
- **Satisfacción del cliente:** Alcanzar una puntuación de satisfacción del cliente (CSAT) de al menos 4,5 sobre 5 en los servicios de consultoría y soporte. La orientación al cliente se mantendrá como principal indicador de éxito.
- **Mejora de procesos:** Identificar y ejecutar al menos tres proyectos de mejora continua cada año, orientados a optimizar procesos internos o a innovar en productos, en coherencia con el principio de mejora.

7. Directrices para la Gestión de la Calidad

Para cumplir los objetivos y principios definidos, **Escuela Didáctica S.A.S.** implementa las siguientes directrices:

1. Planificación de la calidad:

- Se elaborarán planes de calidad para cada proyecto o desarrollo que incluyan requisitos, estándares y criterios de aceptación. Estos planes detallarán la funcionalidad, desempeño, usabilidad, compatibilidad y seguridad requeridos, conforme al modelo ISO/IEC 25010.

- Se identificarán riesgos y oportunidades y se definirán acciones para abordarlos, tal como exige la norma ISO 21001 en su apartado de planificación.

2. Diseño y desarrollo:

- Se aplicarán metodologías ágiles e iterativas (Design Thinking, Lean UX, Lean Software Development) para garantizar la alineación de las soluciones con las necesidades del usuario.
- Se utilizarán estándares internacionales para la codificación, diseño de interfaz y accesibilidad, y se documentarán los requisitos de software y contenido.
- Antes de la liberación, se efectuarán pruebas de usabilidad, funcionalidad, rendimiento, compatibilidad y seguridad basadas en las características definidas por ISO 25010. Los resultados se documentarán y se tomarán acciones correctivas cuando sea necesario.

3. Control de calidad y verificación:

- Se realizarán revisiones y auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y detectar desviaciones. En particular, se usarán métricas objetivas (KPI) para la evaluación de la usabilidad, eficacia pedagógica, tiempo de respuesta, disponibilidad, tasas de fallos y satisfacción del cliente.
- Cualquier desviación o no conformidad detectada se registrará y se gestionará mediante un procedimiento formal de acción correctiva y preventiva.

4. Gestión documental y trazabilidad:

- Se mantendrán documentos y registros que evidencien el cumplimiento de los estándares de calidad, como manuales, especificaciones, historias de usuario, resultados de pruebas, encuestas y auditorías. Esta documentación se conservará conforme a los requisitos de ISO 21001 (información documentada) y a la política de gestión documental.

5. Retroalimentación y participación de las partes interesadas:

- Se promoverá la interacción constante con clientes, usuarios finales, colaboradores y aliados para obtener retroalimentación sobre el desempeño de las soluciones. La orientación al cliente implica incorporar la información acerca de los usuarios en todas las decisiones empresariales.
- Las encuestas de satisfacción, los análisis de datos de uso y las sesiones de co-creación servirán para identificar oportunidades de mejora y nuevas necesidades.

6. Desarrollo del talento y cultura de calidad:

- **Escuela Didáctica S.A.S.** fomentará la capacitación continua de su personal, asegurando la competencia y la concientización sobre la importancia de la calidad y la satisfacción del cliente. La empresa asignará responsables de calidad en cada área y celebrará los logros del equipo.
- La cultura interna se basará en el compromiso, la responsabilidad y la ética, promoviendo la innovación y la búsqueda de la excelencia.

8. Roles y Responsabilidades

- **Gerencia General:** Aprobar la política, asignar recursos, liderar con el ejemplo y supervisar la gestión de la calidad. Establecer revisiones periódicas del sistema de gestión y aprobar las mejoras estratégicas.
- **Coordinación de Calidad:** Responsable de diseñar, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, definir métricas, liderar auditorías internas y coordinar acciones correctivas y preventivas.
- **Áreas de Desarrollo y Diseño Instruccional:** Cumplir con los planes de calidad en el diseño y desarrollo de software y contenidos, ejecutar las pruebas correspondientes y reportar avances y desviaciones.

- **Consultoría y Soporte:** Garantizar que la asesoría en diseño instruccional y la solución de incidencias cumplan con los estándares de calidad y que la capacitación brindada a los equipos de los clientes sea efectiva.
- **Clientes y Aliados:** Colaborar con **Escuela Didáctica S.A.S.** proporcionando requisitos claros, participando en pruebas de aceptación y brindando retroalimentación oportuna. Los clientes deben cumplir las obligaciones de uso establecidas en los contratos de licencia y reportar cualquier anomalía o incidencia.

9. Mejora Continua y Revisión

Escuela Didáctica S.A.S. aplicará el **ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)** para asegurar la mejora continua:

1. **Planificar:** Establecer objetivos, metas e indicadores de calidad alineados con la estrategia empresarial y las necesidades de los clientes.
2. **Hacer:** Implementar los procesos y proyectos de acuerdo con los planes de calidad, observando los principios de la gestión de la calidad.
3. **Verificar:** Medir y evaluar los resultados alcanzados frente a los objetivos mediante auditorías, revisiones y análisis de datos.
4. **Actuar:** Tomar acciones correctivas y de mejora basadas en los hallazgos, documentar lecciones aprendidas y actualizar procesos y estándares.

Esta política será revisada al menos una vez al año o cuando se presenten cambios significativos en el contexto organizacional, normativo o tecnológico. La revisión considerará los resultados de las auditorías, los indicadores de desempeño, la retroalimentación de las partes interesadas y las oportunidades de mejora identificadas.

10. Comunicación y Divulgación

La presente política estará disponible para todo el personal de **Escuela Didáctica S.A.S.** y para sus clientes, aliados y auditores. Se publicará en los canales internos y podrá anexarse a contratos o acuerdos cuando sea pertinente. Además, se ofrecerán sesiones de sensibilización para asegurar su comprensión y aplicación.

11. Vigencia

Esta política entra en vigor a partir de su aprobación por la dirección de **Escuela Didáctica S.A.S.** y permanecerá vigente hasta que sea modificada o reemplazada por una versión actualizada.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

FECHA: 23/12/2025

DIRECCIÓN: CL 4 8-32

CIUDAD: PEREIRA

DEPARTAMENTO: RISARALDA

Cordialmente,



SEBASTIÁN ROZO CADAVID

Representante Legal

ESCUELA DIDÁCTICA S.A.S

NIT: 901.192.132-5

E-mail: gerencia@labtica.com

Cuadro de cambios:

Fecha	Versión	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Aprobó
23/12/25	1.0	creación		

Copyright
©
2025
Legal Tech Col®
for
Escuela Didáctica sas

Luego de su aprobación y dando autenticidad, la presente política corporativa ha sido sometida a un sellado digital de tiempo para su verificación legal y prueba de no modificación.

