

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio de Educación Informal de CAJAMAG, concentra sus esfuerzo en preparar o capacitar a los trabajadores afiliados, beneficiarios y comunidad en general, mediante los servicios de calidad que se ofrecen a través del Centro de Capacitación y Escuelas de Formación Deportivas, generando el disfrute de espacio y tiempo para el esparcimiento, la recreación y el aprendizaje en disciplinas deportivas que contribuyen a su bienestar físico y mental de los niños, niñas y jóvenes y superación personal a los usuarios de cursos de capacitación, contribuyendo a generar oportunidades de acceso al mercado laboral y fomentando la creación microempresas mediante metodologías y recurso humano acorde con la prestación del servicio.

Es importante resaltar además, que Cajamag a través de las Escuelas de Formación Deportiva tiene en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución No. 001909 de agosto de 1991 el cual reglamenta las Escuelas Deportivas.

2. DIRIGIDO A:

Aplica para afiliados beneficiarios prioritariamente a los de las categorías A y B y no afiliados a CAJAMAG que deseen recibir cursos y capacitaciones a través de las Escuelas de Formación Deportiva y el Centro de Capacitación con una duración máxima de 160 horas.

Clientes Internos: son aquellas personas de la misma empresa en la que trabajas, que necesitan de tus servicios.

Clientes Externos: El cliente externo es toda persona o entidad externa a la empresa que adquiere productos o servicios ofrecidos por esta.

Afiliados: Se define en términos generales como un acto en mediante el cual un particular se integra a un correspondiente régimen de seguridad social.

Empresas Afiliadas: Empresa u organización afiliada a una Caja de compensación familiar, que aporta unos recursos que son redistribuidos en cuotas monetaria y servicios a sus empleados afiliados.

3. LUGAR DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

3.1. LUGAR DE ATENCION:

Oficina de Atención al Cliente.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

- Sede Administrativa – CAJAMAG
Ubicada en la calle 23 N° 7-78
Santa Marta – Colombia.
Teléfono: 421 7900 Ext: 1142
E-mail: atencion.cliente@cajamag.com.co
capacitacion@cajamag.com.co
- Centro de Capacitación en Artes y Oficios – CAJAMAG
Avenida Libertador # 19-97
Teléfono: 4230755 Ext: 1091
Santa Marta – Magdalena
E-mail: capacitacion@cajamag.com.co
- Sede Ciénaga.
Calle 12 # 10 – 92
Teléfono: 424 07 79
sede.cienaga@cajamag.com.co
- Sede el Banco
Calle 4 # 3-33
Teléfono: 4 29 10 53
sede.banco@cajamag.com.co
- Sede Plato
Cll 4 # 12 – 89
Teléfono: 485 05 53
sede.plato@cajamag.com.co
- Sede Pivijay
Calle 7 con avenida del Hospital Esquina.
Telefono: 415 74 25
sede.pivijay@cajamag.com.co
- Sede Fundación
Calle 8 # 6 – 17.
Telefono: 414 01 88
sede.fundacion@cajamag.com.co
- Sede Santa Ana Cajamag
Carrera 7 calle 2 esquina Santa Ana – Magdalena.
Telefono: PBX 4217900 ext 5010
sede.santaana@cajamag.com.co

COPIA NO CONTROLADA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

3.2. LUGAR PARA LA PRESTACION:

- Infraestructura de Salones y espacios para los cursos de Capacitación.
Sede Administrativa CAJAMAG.
Salones de Capacitación.
Dirección: Calle 23 N° 7-78
Santa Marta, Magdalena.
Teléfono: 4217900 Ext: 1090 – 1091 – 1092
E-mail: capacitacion@cajamag.com.co
- Centro de Capacitación en Artes y Oficios – CAJAMAG
Dirección: Avenida Libertador # 19-97
Santa Marta, Magdalena
Teléfono: 4230755
E-mail: capacitacion@cajamag.com.co
- Centro Recreacional Teyuna
Dirección Km 8 via Gaira Santa Marta
Telefono: 4217900 Ext: 3001 -3002
E-mail: teyuna@cajamag.com.co
- Parque Deportivo Bolivariano
Dirección: Cra 19 calle 18
Santa Marta, Magdalena
- Coliseo Mayor Edgardo Vives Campo
Dirección: carrera 19 calle 18 Villa Olimpica Simon Bolivar
Camerino Norte.
- Sede Ciénaga.
Calle 12 # 10 – 92
Teléfono: 424 07 79
sede.cienaga@cajamag.com.co
- Sede el Banco
Calle 4 # 3-33
Teléfono: 4 29 10 53
sede.banco@cajamag.com.co
- Sede Plato
CII 4 # 12 – 89
Teléfono: 485 05 53
sede.plato@cajamag.com.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

- Sede Pivijay
Calle 7 con avenida del Hospital Esquina.
Telefono: 415 74 25
sede.pivijay@cajamag.com.co
- Sede Fundación
Calle 8 # 6 – 17.
Telefono: 414 01 88
sede.fundacion@cajamag.com.co
- Sede Santa Ana Cajamag
Carrera 7 calle 2 esquina Santa Ana – Magdalena.
Telefono: PBX 4217900 ext 5010
sede.santaana@cajamag.com.co

4. HORARIOS:

4.1. HORARIO DE ATENCIÓN:

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 P.m. a 6:00 P.m.

4.2. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- **Cursos de Capacitación:** Lunes a Viernes de 8: 00 a.m. a 12: 00 m, de 2: 00 p.m. a 6:00 p.m. o de 6:00 p.m. a 10:00 p.m.
- **Sábados:** de 8:00 a.m a 12:00 m. y 2:00 pm a 6:00 pm
- **Cursos Escuelas de Formación Deportivas:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 a.m., de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Sábados:** de 8:00 a.m. a 12:00 am
- **Vacacionales:** Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

5. RESPONSABILIDADES CON EL CLIENTE:

Para la prestación del servicio, la Caja de Compensación Familiar del Magdalena "CAJAMAG" debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Suministrar la factura de venta o crédito autorizada al cliente siempre que éste cancele un servicio.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

- Solicitar a proveedores de servicios o productos la descripción clara y completa del servicio o bienes a suministrar y especificarlos detalladamente en la orden de servicio.
- Cumplir con las especificaciones pactadas en la promesa de servicio.
- Atención oportuna y eficaz a las quejas y reclamos manifestada por el cliente.
- Entregar información clara y oportuna sobre los servicios y la forma de utilizarlos ó acceder a ellos.
- Informar al cliente oportunamente sobre los nuevos servicios o programas que la organización implemente o cambios en la programación del servicio adquirido por cualquier eventualidad.
- Es responsabilidad del Centro de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva proporcionar los medios (infraestructura física, maquinas, equipos, instrumentos, materiales, insumos) para hacer posible la adecuada ejecución de las clases.
- Tener y mantener los espacios de clases en un adecuado ambiente para brindar comodidad, con una buena ventilación, luz, espacio acorde para el desarrollo de las clases.
- Para el caso de los derechos de los estudiantes de capacitación y Escuelas Deportivas, se tendrán en cuenta las establecidas en el Reglamento de Educación Informal. *Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-2.*

6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

Las responsabilidades que deben cumplir los estudiantes de Capacitación y Escuelas Deportivas serán las establecidas en el Reglamento de Educación Informal. Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-4.

7. ESPECIFICACIONES:

7.1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

Definición: El Servicio de educación informal ofrecidos por el Centro de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva está enmarcado en las áreas de arte y oficio, tecnologías de la información, escuelas de negocios y formación deportiva.

Metodología: La ejecución de las clases es presencial, en la cual el instructor imparte las clases de forma teórico práctica, valiéndose de los recursos y lo establecido en la Ficha Técnica del servicio correspondiente y al Planeador y Control de Actividades.

Duración y frecuencia: Los cursos tienen una duración inferior a 160 horas cuyas clases se dictan en los horarios establecidos en el ítem 4.2 Horario de Prestación. Ver ítem 4.2.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

Capacidad: De acuerdo a la capacidad instalada del salón.

7.1.1. CURSOS DE ARTE Y OFICIOS

Los cursos de Artes y oficios que ofrece Cajamag buscan ofrecer una alternativa de formación diferente, para quienes anhelan desarrollar una actividad independiente, busquen ampliar su campo de trabajo. Por lo tanto, nuestra misión es entregar herramientas necesarias para formarse en un oficio e iniciar su propio negocio o proyecto personal.

7.1.2. TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

Los cursos de Tecnologías de la información brindan al participante la oportunidad de mejorar sus competencias para el trabajo y para la vida. El programa brinda al alumno los conocimientos básicos y avanzados que le permiten interactuar con especialistas técnicos (profesionales o no), capitalizando los conocimientos específicos de cada uno de ellos en su propia área de incumbencia.

7.1.3. ESCUELA DE NEGOCIOS

Ofrecemos numerosas alternativas de capacitación que van desde el dinamismo que el mercado mundial exige a las organizaciones, el mejoramiento continuo de sus procesos, procedimientos y estrategias, que le permitan competitividad y calidad de sus productos y servicios. Cajamag, por medio de su Escuela de Negocios, ofrece una gran variedad de cursos, seminarios y conferencias, cuyo propósito es contribuir al desarrollo y crecimiento socioeconómico de la región. Mediante la capacitación y/o actualización del talento humano, como elemento primordial de la dinámica empresarial.

7.1.4. VACACIONALES DE CAPACITACION

Los cursos Vacacionales de capacitación de Cajamag, a los niños, niñas y jóvenes para que exploren durante la época de sus vacaciones en diversos temas y aprovechen al máximo el tiempo libre.

7.1.5. CURSOS DE ESCUELAS DEPORTIVAS

Las Escuelas Deportivas son un proyecto educativo, implementado como estrategia extraescolar para la orientación, aprendizaje y practica de las actividades físicas, recreativas y enseñanza del deporte en las niñas y los niños, buscando su desarrollo físico, motriz, socio-afectivo, mediante procesos pedagógicos y técnicos que le permitan la incorporación progresiva al deporte para el mejoramiento de la salud, la calidad de vida e incorporar a los jóvenes a la competencia y rendimiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

7.1.6. VACACIONALES DE ESCUELAS DEPORTIVAS

Cajamag ofrece el programa Vacacional de Escuelas de Formación Deportivas el programa como una opción para que los niños, niñas y jóvenes se apropien, desarrollen sus aptitudes motrices, físicas y deportivas a través de estas actividades que conllevan a la instauración de hábitos de vida saludable y a la construcción de un proyecto de vida, así como disfrutar de espacios de sociabilidad, integración y autoafirmación.

7.1.1 PROGRAMA DE FORMACION EN ARTES Y OFICIOS		
SERVICIO	METODOLOGÍA	CONTENIDO
7.1.6.1. ÁREA DE BELLEZA: Comprende los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Corte y cepillado del cabello • Tinte y manejo del color • Limpieza y Maquillaje de uñas • Manicure y pedicura • Maquillaje Workflash 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i>
7.1.6.2. ÁREA DE ESTÉTICA Y SALUD. Comprende los siguientes Servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Depilación facial y corporal • Limpieza e hidratación facial • Maderoterapia • Masaje estético • Masaje terapéutico 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i>
7.1.6.3. CULINARIA Contiene los siguientes cursos: <ul style="list-style-type: none"> • Cocina Básica Colombiana • Cocina Nacional Internacional • Taller De Cocina Italiana. • Taller De Comidas Rápidas • Taller de Cocina Árabe • Cocina Navideña • Panadería • Repostería y Pastelería • Servicio de Bares y Restaurantes • Servicio de Bares y Coctelería 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

<ul style="list-style-type: none"> Higiene y Manipulación de Alimentos Administración y Control del Servicio de Alimentos. 		
7.1.6.4. CORTE Y CONFECCION Prestando los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> Patronaje y escalado de falda Patronaje y escalado de blusas Patronaje y escalado de pantalón femenino Lencería para el hogar Lencería navideña 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i>
7.1.6.5. MANUALIDADES Conteniendo los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> Decoración para fiestas. Decoración navideña. Patchwork navideño. Muñecos de Navidad. Arte Pop. Técnicas de Foamy Decoración camisetas Dibujo y pintura para niños Pintura en Tela Globoflexia Decoración técnica Vintage 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i>
7.1.6.6. MANTENIMIENTO Y REPARACION Contiene los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> Mecánica de motos I. Mecánica de motos II Electricidad I Electricidad II Audio y sonido en vivo 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i>
7.1.6.7. HOTELERIA <ul style="list-style-type: none"> Camarería hotelera Recepción hotelera 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

	realizadas en cada sesión.	
--	----------------------------	--

7.1.7. PROGRAMA DE FORMACION EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

7.1.7.1. TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

Comprende los siguientes servicios:

- Informática Básica
- Word Avanzado
- Excel Básico
- Excel avanzado
- Excel financiero
- Access
- Proyect
- Internet y manejo de las TICS
- Ensamble y Mantenimiento de computadores
- Redes de datos I (Cableado estructurado)
- Redes de datos II (Redes Inalámbricas)

La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.

De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Tecnologías de la Información

7.1.8. PROGRAMA DE FORMACION EN ESCUELA DE NEGOCIOS

7.1.8.1. ESCUELA DE NEGOCIOS

Comprende los siguientes servicios:

- Emprendimiento
- Mercadeo y Ventas
- Atención al Cliente
- Liquidación de Nómina
- Operador Logístico
- Economía Familiar
- Talleres de Orientación y motivación laboral
- Diplomado en gestión del talento humano
- Diplomado Seguridad del paciente
- Diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad
- Indicadores de Gestión
- Atención al cliente en SGC
- Humanización en servicios de salud
- Formación de Auditores
- Auditor líder HSEQ
- Formación en seguridad y salud ocupacional
- GTC-45 Valoración de riesgos salud ocupacional
- Lineamientos ISO 9001-2008

La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.

De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Escuela de Negocios.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

<ul style="list-style-type: none"> • BPM Buenas prácticas de manufactura • Taller Redacción de hallazgos (No Conformidad) • Norma NTC 5555 (Formación para el trabajo y desarrollo humano) • Normas Internacionales de contabilidad NIC –NIIF. • Foro Actualización ISO – 9001. • Competencias claves y transversales • Competencias TICS • Impulso y Mercadeo 		
7.1.9. PROGRAMA DE FORMACION VACACIONALES DE CAPACITACION		
7.1.9.1. VACACIONALES DE CAPACITACION Contiene los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Arte Pop • Cocineritos • Reposteritos • Danzas folclóricas • Letra Timoteo • Modelaje y Pasarela 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se lleva a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se lleva un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales</i>
7.1.10. PROGRAMA ESCUELA DE FORMACION DEPORTIVA		
7.1.10.1. CURSO DE ESCUELAS DEPORTIVAS Conformado por los s servicios que se enumeran a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Fútbol • Natación • Taekwondo • Patinaje • Ballet • Baloncesto • Gimnasia • Voleibol • Tenis 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se lleva a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se lleva un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa Escuela de Formación Deportiva</i>
7.1.11. PROGRAMA DE FORMACION VACACIONALES DE ESCUELA DEPORTIVA		
7.1.11.1. VACACIONALES DE ESCUELAS DEPORTIVAS Contiene los servicios mencionados a continuación:	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales</i>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

<ul style="list-style-type: none"> • Fútbol • Natación • Taekwondo • Patinaje • Ballet 	aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	
8.0 ESCUELA DE ENTRENADORES PERSONALES		
8.1 ESCUELA DE ENTRENADORES PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Personal Trainer • Fitness – Enfoque I • Fitness Enfoque II 	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo un micro diseño o cronograma de los temas del curso y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa Escuela de Entrenadores Personales.</i>

8. REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Para acceder a los cursos de capacitación que ofrece el servicio a los afiliados o particulares se informarán en el área de Atención al Cliente, sedes municipales, página web Corporativa, redes sociales o publicidad impresa la información general de la oferta.

Para el caso de los adultos que quieran acceder al servicio, deberán diligenciar la Ficha de matrícula del software académico Q10.

Para los menores de edad deberán diligenciar Ficha de matrícula software académico Q10, además de entregar copia del registro civil o tarjeta de identidad, certificado de EPS o carné y copia del documento de identidad del acudiente.

Los menores de edad se reciben a partir de 5 hasta 17 años.

Una vez diligenciada la Ficha de Matrícula y entregado los documentos solicitados (para el caso de los menores de edad), deberán solicitar la impresión del recibo provisional en la oficina de capacitación o en la oficina de atención al cliente de la sede administrativa de Cajamag y cancelar el servicio al cual se quiere acceder en la oficina de caja o en la cuenta de banco designada por Cajamag.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

9. GARANTÍA CON EL CLIENTE:

- Recibo de pago del valor del servicio a recibir.
- Entrega de certificado de asistencia al curso de capacitación, siempre y cuando haya asistido mínimo al 80% de las clases desarrolladas.

9.1 POSTVENTA DEL SERVICIO

Luego de culminada la prestación del servicio el subproceso de educación informal realizara las siguientes actividades:

- Entrega de Certificados relacionados con la asistencia, entre los que están: Acta de entrega de certificados CED-1-FO-12
- Administración de la información de los estudiantes / egresados a través del formato Control de Asistencia para Certificación, a si mismo queda registrado en el Software académico Q10.
- Medición de la prestación del servicio de acuerdo a lo establecido en el subproceso de la medición de la satisfacción **INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO MEDICION DE LA SATISFACCION.**

10. TARIFAS Y FORMA DE PAGO:

La prestación del servicio relacionado con el programa de capacitación la matrícula tiene un costo asociado a unas tarifas anuales definidas por programas, aprobadas por el Consejo Directivo de CAJAMAG, según categoría de afiliado, con respecto a ello se hará la asignación de subsidio como se describe a continuación.

- **Categoría A:** Hasta dos salarios mínimo legal vigente.
- **Categoría B:** Más de dos salarios mínimo legal vigente - hasta cuatro salarios mínimo legal vigente.
- **Categoría C:** Más de cuatro salarios mínimo legal vigente.
- **Categoría D:** Particular – No afiliado.
- **Categoría Empresa:** Las empresas cancelan el servicio con la Categoría C.

Para la prestación del servicio, CAJAMAG, ofrece a sus afiliados las siguientes modalidades de pago: Contado, tarjeta de crédito o débito, crédito por libranza y crédito por pignoración del subsidio familiar. Para los No Afiliados sólo aplica la modalidad de contado o pago con tarjeta debido o crédito.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

11. CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO.

- La fecha de inicio y la continuidad de los programas de educación informal (capacitación y escuelas de formación deportivas) está sujeta a cambios, de acuerdo al número de personas matriculadas (punto de equilibrio).
- No se hacen reembolsos de dinero después de cancelado el valor del curso y/o inscripción sin justificación alguna.
- El alumno aprueba cada nivel con un porcentaje de asistencia mínimo del 80%.
- CAJAMAG se reserva el derecho de cerrar un curso cuando el número mínimo de inscritos no alcance el punto de equilibrio económico (para iniciar los módulos de capacitación de FOSFEC y CENTRO DE EMPLEO deben cumplir con el punto de equilibrio, para la continuidad de dichos módulos en caso que no cumplan con el punto de equilibrio requerido su realización dependerá del visto bueno del Jefe de FOSFEC Y CENTRO DE EMPLEO a través de un correo electrónico).
- El alumno puede, sin costo adicional, cambiarse a otro horario ó solicitar cambio de curso sólo sí el curso tiene cupos disponibles ó solicitar la devolución del dinero pagado por medio de una carta en la cual exprese el motivo justificado de esta devolución y cuenta a partir de entonces con 5 días hábiles para recibir su dinero CAJAMAG, no se responsabilizará por los alumnos menores de edad ni antes, ni después de terminado el tiempo de las clases, actividades y eventos relacionados con el programa.
- No se garantizan resultados de aprendizaje, si el alumno ha fallado al 20 % de las clases.
- Es necesario que los alumnos lleven a cada una de las clases los materiales y recursos requeridos de acuerdo al curso para el desarrollo de cada actividad de manera satisfactoria.
- Es obligatorio que los alumnos de Capacitación empleen adecuadamente los elementos de protección personal en los cursos que lo requiera por la naturaleza y riesgos de las actividades a desarrollar:
 - Cursos de cocina: deben presentar zapatos cerrados con suela antideslizante, delantal, gorro, tapaboca y no llevar accesorios como: aretes, anillos y pulseras.
 - Cursos electricidad, mecánica de motos: deben presentar guantes, gafas protectoras, zapatos cerrados.
 - Los cursos de pintura: deben presentar tapaboca, delantal.
- Es obligatorio que los alumnos de la escuela de formación deportiva empleen adecuadamente los elementos de protección personal en los cursos que lo requiera por la naturaleza y riesgos de las actividades a desarrolla:
 - Curso de patinaje: casco, rodilleras, coderas, vestimenta apropiada.
 - Curso de natación: gafas acuáticas, gorro, protectores auditivos, vestido de baño.
 - Curso de fútbol: canilleras, guayos, vestimenta apropiada.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL	Código:
		Versión:

➤ Curso de taekwondo: sudadera, camiseta.

- En los cursos de Escuela de Formación Deportiva se debe realizar un pago asociado a la inscripción de los estudiantes nuevos o aquellos que dejaron de asistir por lo menos un año seguido, el cual no es reembolsable y el pago de la mensualidad para todos debe ser los diez (10) primeros días de cada mes.

Nota: Los elementos mencionados anteriormente deben ser adquiridos por el padre de familia o acudiente, el instructor no debe permitir el ingreso del estudiante si no cumple con estos requisitos.

-
- La duración de los cursos de capacitación es mínimo de 8 horas.
- La duración de los seminarios y charlas es mínimo de 4 horas.
- En el caso que el instructor no pueda dictar su clase por algún motivo, el alumno será notificado con anticipación e a través de una llamada telefónica y esa clase será recuperada.
- Para los cursos de capacitación los estudiantes deben tener un mínimo de edad de 14 años y en vacacionales 5 años, para el caso de las Escuelas de Formación Deportivas y Vacacionales se recibirán niños de 5 años hasta los 17 años, lo cual se verificará en cada caso correspondiente con la presentación del documento de identificación.

12. DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE

12.1 DEBERES DEL CLIENTE.

Para el caso de los deberes de los estudiantes de capacitación como de las Escuelas de Formación Deportiva, se tendrán en cuenta las establecidas en el Reglamento de Educación Informal. Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-2.

12.2. DERECHOS DEL CLIENTE.

Para el caso de los derechos de los estudiantes de capacitación como de las Escuelas Deportivas, se tendrán en cuenta las establecidas en el Reglamento de Educación Informal. Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-2.

Tabla de Control de Cambios		
Versión	Cambio	Fecha
2	Se modificó la capacidad de alumnos por curso, antes era: Capacidad mínima 15 y máxima 25. Ahora Capacidad mínima 15 y máxima 35.	16/04/2012