



NOMBRE DEL SUBPROCESO: Educación Informal

Código: CED-1-CAR-1

PROCESO AL QUE PERTENECE: Educación

Versión: 8

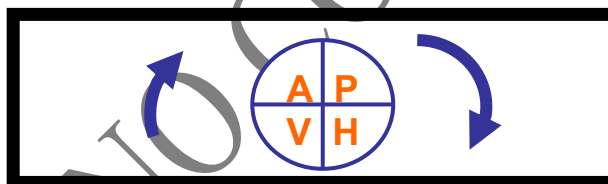
OBJETIVO: Desarrollar los cursos de educación informal (Capacitación y escuelas de formación deportivas), garantizando criterios de calidad, permitiendo que los usuarios aprovechen el tiempo libre para el sano esparcimiento, el bienestar psicomotriz, la formación educativa, desarrollo de habilidades, destrezas y adquisición de nuevos conocimientos, **dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables.**

ALCANCE: Aplica para los afiliados y no afiliados a CAJAMAG que deseen recibir cursos de educación informal (Cursos de capacitación y escuelas deportivas) con una duración inferior a 160 horas. El servicio se presta en Santa Marta, sedes Municipales y Municipios en el Dpto. del Magdalena donde Cajamag no tiene Sedes.

ENTRADAS



ACTIVIDADES



RESULTADOS



LIMITES

Procesos con los cuales Interactúa

Plan de Continuidad

Recursos

Responsable del Proceso

Requisitos

Medición / Seguimiento a Indicadores

Documentación Generada

Registros

ENTRADAS:

INSUMOS	PROCESO /PROVEEDOR	REQUISITOS
Requisitos legales aplicables	Acciones Jurídicas	Vigentes
Plan Operativo.	Direccionamiento estratégico.	Vigente y debidamente aprobado.
Protocolos de Servicios Educación Informal	Planificación del servicio.	Aprobado y actualizado.
Promesas de Servicios Educación Informal	Planificación del servicio.	Aprobada y actualizada.
Presupuesto anual de las actividades	Planificación Financiera	Vigente y Aprobado
Resultado de encuestas de gustos y preferencias.	Comercialización/Mercadeo	Generado anualmente con información confiable y oportuna.
Resultados de medición de la satisfacción	Medición de la Satisfacción	Informe de Satisfacción Semestral por el servicio de Capacitación y Escuela de Formación deportiva.
Aval deportivo a la Escuela de Formación Deportiva (Resolución)	INDEPORTES	Vigente
Fichas Técnicas de cursos de Capacitación, vacacionales y de Escuelas de Formación Deportivas.	Subproceso de Planificación del Servicio	Aprobadas y vigentes.
Resultados de las revisiones gerenciales de Educación Informal.	Subproceso de Planeación Estratégico.	Anualmente con la evaluación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.
Manual de Calidad Educación Informal	Subproceso de Gestión de Calidad.	Aprobado y vigente.

ACTIVIDADES

CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>1. Definir y aprobar las políticas del Subproceso Educación Informal: Define e imparte los lineamientos para el control y regulación del servicio. Vigila que el responsable del subproceso cumpla con las políticas establecidas.</p> <p><i>Ver Políticas del Subproceso Educación Informal CED-1-DE-1.</i></p>	<p>Jefe de División Administrativa.</p>	<p>No Aplica</p>
	<p>2. Identificar y analizar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Educación Informal: Anualmente el Jefe de Capacitación en conjunto con la oficina de jurídica identifica y actualiza los requisitos legales aplicables al servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de la legislación APO-5-01-PRO-1 viéndose evidenciado en el sub-módulo Matriz de requisitos legales del aplicativo Kawak.</p> <p>En el caso de presentarse un cambio en los requisitos legales que afecten la planificación y prestación del servicio el jefe de Capacitación debe diligenciar el formato Planificación de cambios GER-4-01-FO-1 y a su vez realizar la actualización de la matriz en el Aplicativo Kawak. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>S.I Submodulo Matriz de requisitos legales App Kawak</p>
	<p>3. Identificar, analizar y evaluar los riesgos y oportunidades aplicables al subproceso: Para el caso de los Riesgos que afectan negativamente el Jefe de Capacitación con la ayuda del Administrador de operaciones de riesgo analizan los objetivos del proceso, los factores externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas e identifican los riesgos que puedan interferir en el desempeño de los procesos, y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estos riesgos de acuerdo a la metodología establecida en el</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad</p>

<p>P</p>	<p>subproceso de Gestión de riesgos GER-3-02.</p> <p>Para el caso de los Riesgos que afectan positivamente el Jefe de Capacitación y el Coordinador de Acciones de mejora identifican las oportunidades según lo establecido en la caracterización de Planeación Estratégica y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estas oportunidades de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de mejoramiento continuo.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTATRETAGICA GER-1-01, GESTION DE CALIDAD GER-4.</p>		
	<p>4. Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas: El Jefe de Capacitación anualmente identifica las partes interesadas propias del servicio internas y externas, necesidades y expectativas en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p> <p>Nota: La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno del servicio. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>S.I Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p>
	<p>5. Gestionar la renovación del aval deportivo de la Escuela de Formación Deportiva: El Jefe de Capacitación debe gestionar la renovación del aval deportivo emitido por el Instituto Departamental de Deportes INDEPORTES – Magdalena, teniendo en cuenta su tiempo de vencimiento.</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>DE: Aval deportivo emitido por el Instituto Departament al de Deportes INDEPORTES – Magdalena</p>
	<p>6. Analizar la Encuesta de Gustos y Preferencias de la Población Afiliada: De acuerdo a los resultados del informe de gustos y preferencias, el Jefe de Capacitación y el supervisor de mercadeo se reúnen para analizar los resultados de la encuesta y tomar las acciones pertinentes dejándolo evidenciado mediante acta reunión y viéndose reflejada en la programación de las actividades. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MERCADEO CCC-1.</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Acta de reuniones CED -1-FO-11</p> <p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p>

	<p>7. ACTUALIZAR LA PROMESA: La promesa de servicio debe actualizarse cada vez que se requiera, teniendo en cuenta, algunos de los siguientes aspectos: resultados de las encuestas de gustos y preferencias, los resultados de medición de la satisfacción, la planificación del servicio, los ajustes detectados a través de la matriz de riesgos y oportunidades, los resultados de la liberación de servicios, cambios en los requisitos y prestación del servicio, entre otros.</p> <p><i>Ver Promesa del Servicio de EDUCACION INFORMAL CPS-1-DE-42 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACION DEL SERVICIO CPS-1.</i></p> <p>Nota 1: Las actividades solicitadas por las empresas no requieren ser actualizadas en la Promesa del Servicio.</p> <p>Nota 2: Cada vez que se ajuste la promesa de servicio del subproceso de Educación Informal se deberá ajustar la página web teniendo en cuenta los cambios en las actividades y programas y a las condiciones y restricciones de las mismas.</p> <p>Nota 3: Si hay un cambio en los requisitos de servicios y productos del subproceso debe socializarse los cambios con el personal pertinente.</p> <p>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Ver registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak</p>
	<p>8. Planificar y Definir la Programación de Cursos CED-1-FO-6 anualmente: Al finalizar el año, el Jefe de Capacitación con el apoyo del equipo de trabajo planifica y define los diferentes cursos de educación Informal (capacitación y escuelas deportivas) a ofertarse anualmente en Santa Marta y Sedes de Municipios, esto lo hace alineándolo al Plan Operativo, cobertura proyectada, Acta de reuniones, Presupuesto proyectado resultados del Indicador de cumplimiento de</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p> <p>Acta de reuniones CED -1-FO-11</p>

	<p>los cursos programados y Promesa del Servicio y demás requisitos aplicables. Una vez es elaborada, es enviado para aprobación del Jefe General de los Servicios Sociales.</p> <p>Nota 1: La planificación de los cursos de Educación Informal correspondiente a las sedes de los municipios, se hace con base en la información que suministran los responsables de las mismas y de acuerdo a la promesa del servicio establecida.</p> <p>Nota 2: Para el caso de los cursos que se requiere abrir por demanda deben ser identificados en el formato Control de Ejecución de Cursos, como no programados. Ver procedimiento de Gestión Académica educación informal CED-1-PRO-1.</p>		<p>Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p>
	<p>9. Aprobar Programación de Cursos CED-1-FO-6 si cumple con la promesa del servicio y plan operativo del año, caso contrario se devuelve para corrección.</p> <p>Nota 1: La Programación de Cursos CED-1-FO-6 será aprobado por el jefe general de los servicios sociales con su firma y fecha, posteriormente este será llevado digitalmente a fin de actualizarlo con las actividades solicitadas por las empresas afiliadas y las observaciones que se generen.</p> <p>Nota 2: Una vez sea aprobada la Programación de Cursos CED-1-FO-6 será enviado por correo electrónico al Jefe de Promociones y Ventas para la comercialización de los cursos que ofrece el servicio de Educación de Informal y se solicitará por correo electrónico informe de ventas trimestral al Jefe de Promociones y Ventas de los cursos ofertados.—INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p>	<p>Jefe General de los Servicios Sociales</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p> <p>SI: Correo electrónico (Ventas)</p> <p>SI: Correo electrónico (Informe de Ventas)</p>
	<p>10. Socializar Programación De Cursos CED-1-FO-6 con sus Respectives Actividades Aprobadas: Una vez el Jefe General de los Servicios aprueba, socializa con los Responsables de las Sedes y el personal de la oficina presencialmente o a través de correo electrónico las actividades</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Acta de Reuniones CED-01-FO-11.</p> <p>SI: Correo</p>

	<p>que fueron aprobadas. Cuando la socialización se realiza presencialmente se deja evidencia Acta de Reuniones CED-01-FO-11.</p>		<p>electrónico</p>
		<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p> <p>Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p>
	<p>11. Solicitar la publicidad de los cursos de capacitación: Solicita al Supervisor de Mercadeo la actualización de la información sobre el servicio ofertado por Capacitación en la página Web corporativa redes sociales y la publicidad de acuerdo a lo definido en el Protocolo de Servicio y a lo establecido en el Subproceso de Comunicaciones cada vez que se requiera o halla cambios significativos en el servicio.</p> <p><i>Ver Protocolo de Educación Informal CPS-1-DE-20 e INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1 Y DE COMUNICACIONES CCC – 5</i></p> <p>NOTA 1: Se realizará seguimiento a la publicidad por medio de la página web, garantizando la información actualizada de los cursos a ofertar y de las condiciones y restricciones establecidas.</p> <p>NOTA 2: Para los cursos solicitados por empresas, clientes internos y Fosfec, están sujetos a cambios en su programación y ejecución.</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Comunicaciones y Ventas</p> <p>S.I Correo electrónico: Informe de ventas trimestral</p>
	<p>12. Identificar los recursos y equipos necesarios para la apertura de los cursos de educación informal: Correspondiente a Cursos de capacitación y escuela de formación deportiva ofertados en el año, se encuentran los recursos humanos, técnicos, financieros, insumos y materiales de tal manera que se garantice su disponibilidad</p>	<p>Jefe de Capacitación. Responsable de Sede de los Municipios</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Vinculación y Desvinculación del Personal.</p>

	<p>y buen estado antes de ofrecer el servicio, tal como se estableció en el Protocolo de Educación Informal CPS-1-DE-20, Promesa del Servicio CPS-1-DE-19 y Procedimiento de Diseño Curricular CPS-1-PRO-3.</p> <p>Nota 1: Para el caso de los instructores a contratar se debe tener en cuenta los perfiles definidos en las fichas técnicas y el proceso de selección del proveedor.</p> <p>Nota 2: Para el Caso de los contratistas administrativo se debe tener en cuenta el cumplimiento del perfil de puestos por competencias para contratistas APO -2-01-FO-9. <i>Interacción con el Subproceso de Vinculación y desvinculación APO-2-01.</i></p> <p>Nota 3: Para el Caso del Personal Contratado por nómina, este debe cumplir con el perfil y el proceso de selección establecido por la Corporación. <i>Interacción con el Subproceso de Vinculación y desvinculación.</i></p> <p>Nota 4: Se debe actualizar el organigrama cada vez que se requiera, debido a cambios en el proceso de contratación.</p> <p>Ver Protocolo Educación Informal CPS-1-DE-20, Promesa del Servicio Educación Informal CPS-1-DE-19. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01 SUBPROCESO DE PLANEACION FINANCIERA APO-1-01 Y PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1, SUBPROCESO DE VINCULACION Y DESVINCULACION DEL PERSONAL APO-2-01.</p>		<p>Ver registros generados en el Subproceso de Compras y Contratación.</p> <p>S.I Solicitud de cambio (Organigrama)</p>
	<p>13. Realizar la planeación curricular: Anualmente realiza la planeación curricular según lo definido en el Procedimiento de diseño curricular Educación Informal. Ver Procedimiento Diseño Curricular de Educación Informal CPS-1-PRO-3. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1, VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Ver Registros Generados en el Procedimiento de Diseño Curricular CPS-1-PRO-7</p>

	APO-2-01 Y PLANEACION ESTRATÉGICA GER-1-01.		
	14. Revisar y ajustar el Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-2: Se harán las correcciones y modificaciones a que haya lugar de acuerdo a actualizaciones de normas legales o políticas internas. Ver Reglamento de Educación de Educación Informal CED-1-DE-2.	Jefe de Capacitación	Ver solicitud en el Aplicativo Kawak Módulo Gestión Documental- Crear Documento
	15. Efectuar las actividades de inscripción a cursos de educación informal: Esta actividad se realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Gestión Académica. Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-3-PRO-1.	Auxiliar Administrativo II. Educación Informal. Auxiliar Administrativo II Escuelas Deportivas. Funcionario Responsable en Sede de los Municipio.	Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica CED-3-PRO-1
H	16. Aprobar la liberación de los servicios asociados a la ejecución de las actividades del servicio de Educación Informal: Luego de la verificación de las actividades definidas en el control del proceso en el apartado que corresponde "antes de la prestación del servicio", se procede a la liberación de la prestación del servicio, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos en la promesa de servicio. Para el caso de las actividades que no cumplan al 100%, el Jefe de Capacitación procede a autorizar la prestación del servicio siempre y cuando se de tratamiento a las inconsistencias presentadas de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Servicio de Educación Informal CPS-1-DE-20, dejando evidencia de lo anterior en el formato Control del proceso servicio de educación informal CED-1-FO-11. Nota: El formato control de proceso del servicio de Educación Informal será diligenciado por el funcionario encargado de	Jefe de Capacitación	Control del proceso servicio de Educación Informal CED-1-FO-11.

<p>desarrollar el antes y durante de cada actividad</p>		
<p>17. Ejecutar las clases según la Ficha Técnica del curso: Esta actividad se realiza de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica del curso ofertado, Planeador y Control de Actividades a Desarrollar-Educación Informal CED-1-FO-8 y Procedimiento de Gestión Académica Educación Informal.</p> <p>Para el caso del control de las actividades planeadas vs ejecutadas, el Auxiliar Administrativo I o Auxiliar Administrativo II de Capacitación y el Auxiliar Administrativo II de Cursos Deportivos, lo controlan a través del programador de Cursos de Educación Informal, teniendo en cuenta el mes establecido para su inicio, evidenciándolo en el control de ejecución de cursos, el cual solo debe ser diligenciado cuando se defina la ejecución de una actividad.</p> <p>Nota: Se deben analizar las actividades no ejecutadas de acuerdo a lo planificado y sus motivos para establecer si se incluyen o no en la próxima programación del año siguiente.</p> <p><i>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios CPS-1-DE-67 y Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Tecnologías de la Información CPS-1-DE-64, Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales CPS-1-DE-65, Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuela De Negocios CPS-1-DE-66, Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuelas De Formación Deportiva CPS-1-DE-68, Planeador y Control de Actividades a Desarrollar-Educación Informal CED-1-FO-8 y Procedimiento de Gestión Académica</i></p>	<p>Instructores/ Contratista de Educación Informal</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica CED-3-PRO-1</p> <p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p> <p>Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p>

	<p><i>CED-1-PRO-1.</i> <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</i></p>		
	<p>18. Efectuar control y seguimiento al desarrollo de las clases: Esta actividad se realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Gestión Académica. <i>Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-1-PRO-1.</i></p>	<p>Auxiliar Administrativo II Cursos de Capacitación. Auxiliar Administrativo II Escuelas Deportivas. Funcionario Responsable en Sede de Municipio</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-3-PRO-1</i></p>
	<p>19. Aplicar lineamientos establecidos en el Reglamento de Educación Informal. <i>Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-4.</i></p>	<p>Jefe de Capacitación/ Funcionario Responsable en Sede de Municipio</p>	<p>No Aplica</p>
	<p>20. Entregar certificados: Esta actividad se realiza de acuerdo al Procedimiento de Gestión Académica Ver Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-1-PRO-1.</i></p>	<p>Auxiliar Administrativo II Cursos de Educación Informal Funcionario Responsable en Sede de Municipio.</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-3-PRO-1</i></p>
	<p>21. Medir la promesa de servicio: A través del Formato "Control del Servicio Educación Informal" CED-01-FO-04 se mide la promesa de servicio de los cursos de capacitación y escuela deportiva en las frecuencias establecidas (Cursos de capacitación: Trimestralmente; Escuelas de Formación Deportiva: Semestralmente.</p>	<p>Auxiliar Administrativo II cursos de Capacitación. Auxiliar Administrativo II Escuelas Deportivas. Funcionario Responsable en Sede de Municipio donde se preste el servicio.</p>	<p>Control del Proceso Educación Informal" CED-01-FO-04</p>
	<p>22. Dar tratamiento a salidas no</p>	<p>Jefe de</p>	<p>Ver Módulo</p>

H

<p>conforme: Cuando en la prestación del servicio no se cumple con las especificaciones de la promesa de servicio, se debe dar el tratamiento a salidas no conforme de acuerdo al "control de las salidas no conforme establecido en los protocolos de servicios de Educación Informal", registrándolo además, en el Aplicativo Kawak en el Módulo de Salidas No Conforme. Ver "procedimiento tratamiento y control Salida no conforme GER-4-01-PRO-5". Interacción Proceso de Gestión de Calidad.</p> <p>Nota: Todo funcionario involucrado con la prestación del servicio que identifique algún evento de "Salida no conforme" en su área o fuera de ella, debe informar al responsable del servicio la situación para tomar el correctivo pertinente.</p>	<p>Capacitación. Funcionario Responsable en Sede de Municipio</p>	<p>de Salida No Conforme en el Aplicativo Kawak.</p>
<p>23. Evaluar la satisfacción del cliente: Se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión Académica. Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-1-PRO-1.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I de Capacitación. Auxiliar Administrativo II Escuelas Deportivas. Funcionario Responsable en Sede de Municipio</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica CED-3-PRO-1</p>
<p>24. Realiza Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y denuncias Manifestadas por la Comunidad Educativa: Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CSC-1</p>	<p>Jefe de Capacitación</p>	<p>Ver registro generados en el Subproceso Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y denuncias.</p>
<p>25. Solicitar mantenimientos correctivos a la infraestructura física y tecnológica según se requiera. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA APO-4-02-CAR-2 Y</p>	<p>Jefe de Capacitación/ Funcionario Responsable en</p>	<p>Ver registro generados en los Subproceso de Gestión de la</p>

	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02-CAR-2.	Sede de Municipio	Infraestructura Tecnológica y Administración de Recursos Físicos
	26. Elaborar y entregar al Dpto. de Gestión de Calidad el informe estadísticas mensuales. INTERACCIÓN ON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02-CAR-1.	Jefe de Capacitación/ Funcionario Responsable en Sede de Municipio	Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de la Información
H	27. Alimentar los Indicadores de Gestión: Alimentan los indicadores de gestión correspondiente al servicio de Educación Informal.	Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II/Responsable de Sede	Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak
	28. ENVIAR BASE DE DATOS: Trimestralmente envía por correo electrónico la base de datos de personas atendidas al Supervisor de Atención al Cliente, para la medición de la satisfacción del servicio. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CSC-3-CAR.	Auxiliar Administrativo I	Si: Correo electrónico
V	29. Medir y analizar los indicadores de gestión: Mide y Analiza los indicadores en el Módulo de Indicadores del Aplicativo Kawak.	Jefe de Capacitación	Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak
	30. Verificar Que la Matriz de Criticidad se encuentra actualizada de acuerdo a los productos y servicios del Subproceso. Ver Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-3- 01-PRO-4 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.	Jefe de Capacitación	Ver registros generados en el Procedimiento de Selección Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-3- 01-PRO-4.
	31. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Educación	Jefe de Capacitación	Módulo: Matriz de Requisitos legales

	<p>Informal: De acuerdo a lo establecido en el subproceso de Acciones jurídicas el jefe de Capacitación revisa que se esté cumpliendo los requisitos legales aplicables al servicio viéndose evidenciado mediante el Submódulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak.</p> <p>Nota: El jefe de Capacitación realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</p>		
	<p>32. Realizar seguimiento de las partes interesadas: Anualmente el Jefe de Capacitación realiza seguimiento a las partes interesadas y estrategias definidas desde su identificación de acuerdo los parámetros establecidos en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.</p>	Jefe de Capacitación	Módulo: Gestión de partes interesadas
	<p>33. Efectuar seguimiento y control de los riesgos identificados y valorados en el subproceso, a través del monitoreo de la matriz de riesgos establecida. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS.</p>	Jefe de Capacitación/ Funcionario Responsable en Sede de Municipio	Ver Registros generados en el Subproceso de Gestión de Riesgos
V	<p>34. Realizar seguimientos trimestrales al Subproceso: Este seguimiento se realiza trimestralmente y se hace a través de la verificación del cumplimiento del Plan Operativo GER-1-01-FO-4 para el Subproceso del Educación Informal, recibido por correo electrónico. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GER-1-01.</p>	Jefe General de los Servicios Sociales Jefe de Capacitación.	Plan Operativo GER-1-01-FO-4 SI: Correo Electrónico
A	<p>35. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejoras: El Jefe de Capacitación y equipo de trabajo con la participación del Jefe General de los Servicios Sociales, analizan y emprenden las Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora que conlleven al mejoramiento continuo del servicio. <i>Interacción Proceso de Gestión de Calidad.</i></p>		

RESULTADOS

SALIDAS	PROCESO /CLIENTE	REQUISITOS
Cobertura del servicio: Cursos de capacitación y Escuelas de formación deportiva.	Direccionamiento Estratégico.	Presentarlo Trimestralmente en los formatos establecidos por la Caja y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
Alumnos certificados en cursos de capacitación y ganadores de competencias y festivales deportivos realizados.	Afiliados y Comunidad en general.	Haber cumplido con los requisitos mínimos de aprobación exigidos.
Resultados de medición de la satisfacción del cliente	Subproceso Medición de la Satisfacción	Conforme a lo establecido en el subproceso, actualizado y de forma oportuna.
Resultados de PQRSFD	Subproceso Atención y tratamiento PQRSFD	Conforme a lo establecido en el subproceso, actualizado y de forma oportuna.
Programación de Cursos CED-1-FO-6	Subproceso de Ventas y Comunicaciones	En el formato establecido debidamente diligenciado y oportunamente.

LÍMITES

Inicio: Efectuar las actividades de inscripción y matrícula a cursos de educación informal.

Fin: Enviar base de datos de personas atendidas a Atención al Cliente.

PROCESOS CON LOS CUALES INTERACTÚA.

- Subproceso de Mercadeo.
- Subproceso de Compras y Contrataciones.
- Proceso Planificación del Servicio.
- Subproceso de Comunicaciones.
- Subproceso de Gestión de Calidad.
- Subproceso de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, **Felicitaciones y Denuncias.**
- Subproceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- Subproceso de Administración de Recursos Físicos.
- Subproceso Gestión de la Información.

- Subproceso de Venta de Servicio.
- Subproceso Medición de la Satisfacción
- Subproceso de Gestión de Riesgos.
- Subproceso de Planeación Estratégica.
- Subproceso de planificación del servicio.
- Subproceso de Planeación Financiera.
- Subproceso de Vinculación y Desvinculación de Personal

RESPONSABLE DEL PROCESO.

- Jefe de Capacitación.

DOCUMENTACIÓN GENERADA.

- Políticas Subproceso de Educación Informal.
- Reglamento de Educación Informal.
- Procedimiento de Gestión Académica Educación Informal.
- Inducción Instructores Educación Informal.
- Inducción Estudiantes Educación Informal

REGISTROS.

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	MÉTODO DE DESCARTE
1v1l d2p4rt3v4 2m3t3d4 p4r 2l 3nst3t5t4 D2p1rt1m2nt1l d2 D2p4rt2s 3ND2P4RT2S – M1gd1l2n1	Jefe de Capacitación	Físico.	4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/1rch3 v1d4r N4. 1 /g1v2t1 1/C1rp2t1/ 1v1l D2p4rt3v4	Jefe de Capacitación	5 años archivo de gestión. 1rch3v4 C2ntr1: n4 1pl3c1	Eliminar

<p>C2D-1-F4 -6 Pr4gr1m1c34n d2 C5rs4s</p>	<p>Jefe de Capacitación /15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 3 C1p1c3t1c34n/ 1dm3n3str1t3v4-33 2sc52l1 d2 f4rm1c34n d2p4rt3v1</p>	<p>Físico.</p>	<p>4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/1rch3 v1d4r N4. 1/G1v2t1 1 C1rp2t1/Pr4gr1m1 c34n d2 c5rs4s C1p1c3t1c34n</p>	<p>Jefe d2 C1p1c3t1c34n/ 5x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33C1p1c3t1c34n</p>	<p>1 año archivo de gestión.</p>	<p>Eliminar</p>
<p>C2D-1-F4 -8 Planeador y control de. 1ct3v3d1d2s 1 D2s1rr4l1r- 2d5c1c34n 3nf4rm1l</p>	<p>15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33 - C1p1c3t1c34n</p> <p>15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33 - 2sc52l1s d2 f4rm1c34n d2p4rt3v1</p>	<p>Digital</p>	<p>4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/ C4mp5t1d4r/2q53p 4/c1rp2t1 c4mp1rt3d1 2d5c1c34n 3nf4rm1l/c1rp2t1 C1p1c3t1c34n/c1rp 2t1 1ñ4/ C1rp2t1 m2s/ Pl1n21d4r2s p4r 3nstr5ct4r</p> <p>4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n C4mp5t1d4r / 2q53p4 c1rp2t1 c4mp1rt3d1 2d5c1c34n 3nf4rm1l/ 2sc52l1 f4rm1c34n d2p4rt3v1/ c1rp2t1 pl1n21d4r2s/c1rp2 t1 1ñ4/c1rp2t1 m2s/ pl1n21d4r2s p4r 3nstr5ct4r</p>	<p>Jefe d2 C1p1c3t1c34n/ 5x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33C1p1c3t1c34n</p> <p>Jefe d2 C1p1c3t1c34n/ 5x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33sc52l1 d2 f4rm1c34n d2p4rt3v1</p>	<p>Archivo de gestión: N4 1p3c1</p>	<p>Eliminar</p>
<p>C2D-1-F4 -04 C4ntr4l d2l Pr4c2s4 d2 2d5c1c34n</p>	<p>15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33 - C1p1c3t1c34n</p>	<p>Digital</p>	<p>4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/ C4mp5t1d4r/2q53p</p>	<p>Jefe d2 C1p1c3t1c34n/ 5x3l31r</p>	<p>1rch3v4 d2 g2st34n N4 1p3c1</p>	<p>2l3m3n1r</p>

3nf4rm1l	15x3l31r 1dm3n3str1t3v4-3 2sc52l1s d2 f4rm1c34n d2p4rt3v1		4/c1rp2t1 c4mp1rt3d1 2d5c1c34n 3nf4rm1l/c1rp2t1 C1p1c3t1c34n/c1rp 2t1 1ñ4/ C1rp2t1 m2s	1dm3n3str1t3v4 3c3c1p1c3t1c34n Jefe d2 C1p1c3t1c34n/ 5x3l31r 1dm3n3str1t3v4 3sc52l1 d2 f4rm1c34n d2p4rt3v1	1 1ñ4 1rch3v4 d2 g2st34n	2l3m3n1r
C2D-01-F4 -11. 1ct1 d2 R25n3n2s	Jefe de Capacitación	Físico.	4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/1rch3 v1d4r N4. 1/ g1v2t1 1 /C1rp2t1/ 1ct1 d2 R25n34n	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	1 1ñ4 1rch3v4 d2 g2st34n. 1rch3v4 C2ntr1l: 2 1ñ4s	2l3m3n1r
GER-1-01-FO-4 Plan Operativo SI: Correo Electrónico	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/C4m p5t1d4r J2f2 C1p1c3t1c34n/C4rr 24 C4rp4r1t3v4 2d5c1c34n 3nf4rm1l/5s51r34 /c4rr24 b1nd2j1 d2 2ntr1d1/PI1n 4p2r1t3v4	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	1rch3v4 d2 g2st34n N4 1pl3c1	2l3m3n1r
SI: Correo Electrónico (V2nt1s)	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/C4m p5t1d4r J2f2 C1p1c3t1c34n/C4rr 24 C4rp4r1t3v4 2d5c1c34n 3nf4rm1l/5s51r34 /c4rr24 b1nd2j1 d2 2ntr1d1/ c1rp2t1/ v2nt1s	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	1rch3v4 d2 g2st34n: N4 1pl3c1	2l3m3n1r
S3: C4r24 2l2ctr4n3c4 (M2d3c34n d2 l1 S1t3sf1cc34n)	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/C4m p5t1d4r J2f2 C1p1c3t1c34n/C4rr 24 C4rp4r1t3v4 2d5c1c34n 3nf4rm1l/5s51r34 /c4rr24 b1nd2j1 d2 2ntr1d1/ c1rp2t1/ m2d3c34n d2 l1 s1t3sf1cc34n	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	1rch3v4 d2 g2st34n: N4 1pl3c1	2l3m3n1r
S3 C4r24 2l2ctr4n3c4 3nf4rm2 d2 V2nt1 tr3m2str1l	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/C4m p5t1d4r J2f2 C1p1c3t1c34n/C4rr 24 C4rp4r1t3v4 2d5c1c34n 3nf4rm1l/5s51r34 /c4rr24 b1nd2j1 d2 2ntr1d1/ c1rp2t1 /v2nt1s	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	1rch3v4 d2 g2st34n: N4 1pl3c1	2l3m3n1r
C4ntr4l 2j2c5c34n d2 C5rs4s – 2d5c1c34n 3nf4rm1l C2D-1-F4 -29	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	4f3c3n1 d2 C1p1c3t1c34n/ C4mp5t1d4r/2q53p 4/c1rp2t1 c4mp1rt3d1 2d5c1c34n 3nf4rm1l/c1rp2t1 C1p1c3t1c34n	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	1rch3v4 d2 g2st34n: N4 1pl3c1	2l3m3n1r

S.I Registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	1pl3c1t3v4 K1W1K/5s51r34 6 cl1v2/M4d5l4 C4nt2xt4 d2 l1 4rg1n3z1c34n/S5b m4d5l4 d2 M1tr3z d2 R2q53s3t4s L2g1l2s/S5bpr4c2 s4s R2cr21c34n	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n /15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33/15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 3/C4ntr1t3st1	B1s2 d2 d1t4s	H3st4r3l1 d2 1pl3c1t3v4 K1w1k
S3. S5bm4d5l4 M1tr3z d2 r2q53s3t4s l2g1l2s 1pp K1w1k	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	1pl3c1t3v4 K1W1K/5s51r34 6 cl1v2/M4d5l4 C4nt2xt4 d2 l1 4rg1n3z1c34n/S5b m4d5l4 d2 M1tr3z d2 R2q53s3t4s L2g1l2s/S5bpr4c2 s4s R2cr21c34n	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n /15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33/15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 3/C4ntr1t3st1	B1s2 d2 d1t4s	H3st4r3l1 d2 1pl3c1t3v4 K1w1k
S.3. M4d5l4 G2st34r d2 p1rt2s 3nt2r2s1d1s	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	1pl3c1t3v4 K1W1K/5s51r34 6 cl1v2/M4d5l4 C4nt2xt4 d2 l1 4rg1n3z1c34n/S5b m4d5l4 d2 G2st34r P1rt2s 3nt2r2s1d1s L2g1l2s/S5bpr4c2 s4s R2cr21c34n	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n /15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33/15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 3/C4ntr1t3st1	B1s2 d2 d1t4s	H3st4r3l1 d2 1pl3c1t3v4 K1w1k
R2g3str4 1s3st2nc3 2d5c1c34n 3nf4rm1l C2D-1-F4 -36	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n	D3g3t1l	C1rp2t1 C4mp1rt3d1 2d5c1c34n 3nf4rm1l/C1rp2t1 S4p4rt2 d2 3nd3c1d4r2s	J2f2 d2 C1p1c3t1c34n /15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 33/15x3l31r 1dm3n3str1t3v4 3/C4ntr1t3st1	1 1ñ4 1rch3v4 d2 g2st34n	2l3m3n1r

PLAN DE CONTINUIDAD

No aplica.

REQUISITOS

CLIENTE:

- Cumplimiento Promesa de servicio Educación Informal.

LEGALES:

Ver Matriz de requisitos legales en el Módulo de Contexto de la Organización del Aplicativo Kawak.

ORGANIZACIÓN:

- Código del Buen Gobierno.
- Código de Ética

ISO 9001: 2015

REQUISITOS GENERALES:

- Numerales 4.1, 4.2, 4.4, 4.3, 7.5
- (5.1) 5.1.1, 5.3, 7.4, 6.1, 7.1
- Numerales 9.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.
- Capítulo 9.

Requisitos Específicos:

- Numeral 8.5

RECURSOS

- Talento humano: Personal Competente que cumpla con el perfil definido por la Corporación
- Software: Paquete Office, **Aplicativo Q10**, Módulo de Servicios.
- Hardware: Computadores, impresoras, escáner, videobeam.
- Financieros: Disponibilidad presupuesta aprobado por el Consejo Directivo y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Físicos: Equipo de oficina, salones, maquinas, sillas, mesas, tablero, materiales e insumo requeridos en cursos de capacitación y escuela deportiva.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Indicador	Objetivo	Meta	Fórmula	Frecuencia	Tiempo Limite diligenciamiento	Unidad de Medida	Responsable
Nivel de cumplimiento de la promesa de Capacitación ID-155	Cumplir con la promesa de servicio para los cursos de Capacitación.	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(Controles de servicio que alcanzaron las metas establecidas de Cursos de Capacitación)/(Total de controles del servicio)*100 Nota: Se considera Servicio	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación

			satisfactorio aquel que cumple al 100% con el control del servicio.				
Nivel de cumplimiento de la promesa de Escuela de Formación Deportiva ID-154	Cumplir con la promesa de servicio para Escuela de Formación Deportiva	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(Controles de servicio que alcanzaron las metas establecidas de Escuelas de Formación Deportiva)/(Total de controles de Servicio)*100 Nota: Se considera Servicio satisfactorio aquel que cumple al 100% con el control del servicio.	Semestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2 c5lm3n1d4 c1d1 S2m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Cumplimiento de la Cobertura de Escuela de formación deportiva ID-76	Cumplir con la cobertura anual establecida según plan operativo anual.	100% de lo establecido plan operativo	(Cobertura ejecuta /Cobertura Proyectada)*100	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2 c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Cumplimiento de la Cobertura de Capacitación ID-156	Cumplir con la cobertura anual establecida según plan operativo anual.	100% de lo establecido plan operativo	(Cobertura ejecuta /Cobertura Proyectada)*100	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2 c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Satisfacción de la EFD ID - 199	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Escuelas de Formación Deportiva	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(No de Encuestas Satisfechas y Altamente Satisfechas de la EFD/ Total Encuestas) *100	Semestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2 c5lm3n1d4 c1d1 S2m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Satisfacción de los cursos de capacitación ID - 157	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los Cursos de Capacitación	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el	(No de Encuestas Satisfechas y Altamente Satisfechas de los Cursos de Capacitación/ Total Encuestas)	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2 c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación

	n	año en vigencia	*100				
Cumplimiento de la programación de cursos Capacitación ID - 213	Cumplir con el número de cursos de capacitación programados en el trimestre.	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(N° de cursos de capacitación 2j2c5t1d4s en el trimestre/N° de cursos programados)*100	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Cumplimiento de programación de cursos Escuela de Formación Deportiva ID - 263	Cumplir con el número de cursos Escuela de Formación Deportiva programados en el semestre.	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(N° de cursos de Escuela de Formación Deportiva desarrollados en el trimestre/N° de cursos programados)*100	Semestre	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2c5lm3n1d4 c1d1 S2m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Promedio de Asistencia de Cursos de Capacitación ID - 250	Cumplir con los criterios de calidad establecidos para la aprobación de los cursos de Capacitación	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	Promedio del porcentaje de asistencia por curso de Capacitación por trimestre	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Promedio de Asistencia de Escuelas de Formación Deportiva ID - 251	Cumplir con los criterios de calidad establecidos para la aprobación de los cursos de Formación Deportiva	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	Promedio del porcentaje de asistencia por curso de Escuela de Formación Deportiva por trimestre	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Porcentaje de estudiantes certificados de cursos de Capacitación ID - 252	Garantizar la finalización de los procesos de formación de los estudiantes a través de la certificación	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(Número de estudiantes certificados por curso por trimestre / total de estudiantes matriculados)*100	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
Porcentaje	Medir el	Según Meta	(No de				

e de Deserción de estudiantes en cursos de Capacitación ID-304	nivel de desvinculación del estudiante a los cursos de Capacitación	establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	estudiantes que desertan en los cursos de capacitación / Total estudiantes Matriculados)*100	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s d2sp52s d2c5lm3n1d4 c1d1 tr3m2str2	(%)	Jefe de Capacitación
ID Cumplimiento de ingresos de Educación Informal	Medir el cumplimiento de ingresos del servicio de Educación Informal	80%-100%	(Ingresos ejecutados / ingresos proyectados)*100	Trimestral	D32z d31s h1b3l2s c5lm3n1d4 2l tr3m2str2	(%) Porcentaje.	Jefe de Capacitación.

COPIA NO CONTROLADA