

# Caja de compensación familiar del Magdalena

## CAJAMAG

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INDUCCIÓN DE INSTRUCTORES</b>	Código: CED-2-DE-5
		Versión: 7

# INDUCCION DE INSTRUCTORES

Instituto de Formación Técnico “CAJAMAG”



*“Somos parte de tu familia”*

# Agenda:

1. Sistema de Gestión de Calidad
2. Componentes Misionales del
3. Modelo de Formación por Competencia.
4. Evaluación en la formación por competencias.
5. Organización Curricular en Coherencia con el PEI y Modelo Educativo.
6. Diligenciamiento del formato programación del modulo.
7. Sistema de Gestión Académica Q10.
8. Sistema de Gestión de Calidad Kawak
9. Programación de actividades académicas.

# 1. Sistema de Gestión de Calidad: Instituto de Formación Técnico - CAJAMAG

# Sistema de Gestión de Calidad

Es una Decisión estratégica de la organización que permite:

1. Proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.
2. Facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente
3. Abordar los Riesgos y Oportunidades referente al contexto y a la organización
4. Capacidad de evidenciar Conformidad

# PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

## ISO 9001-2015

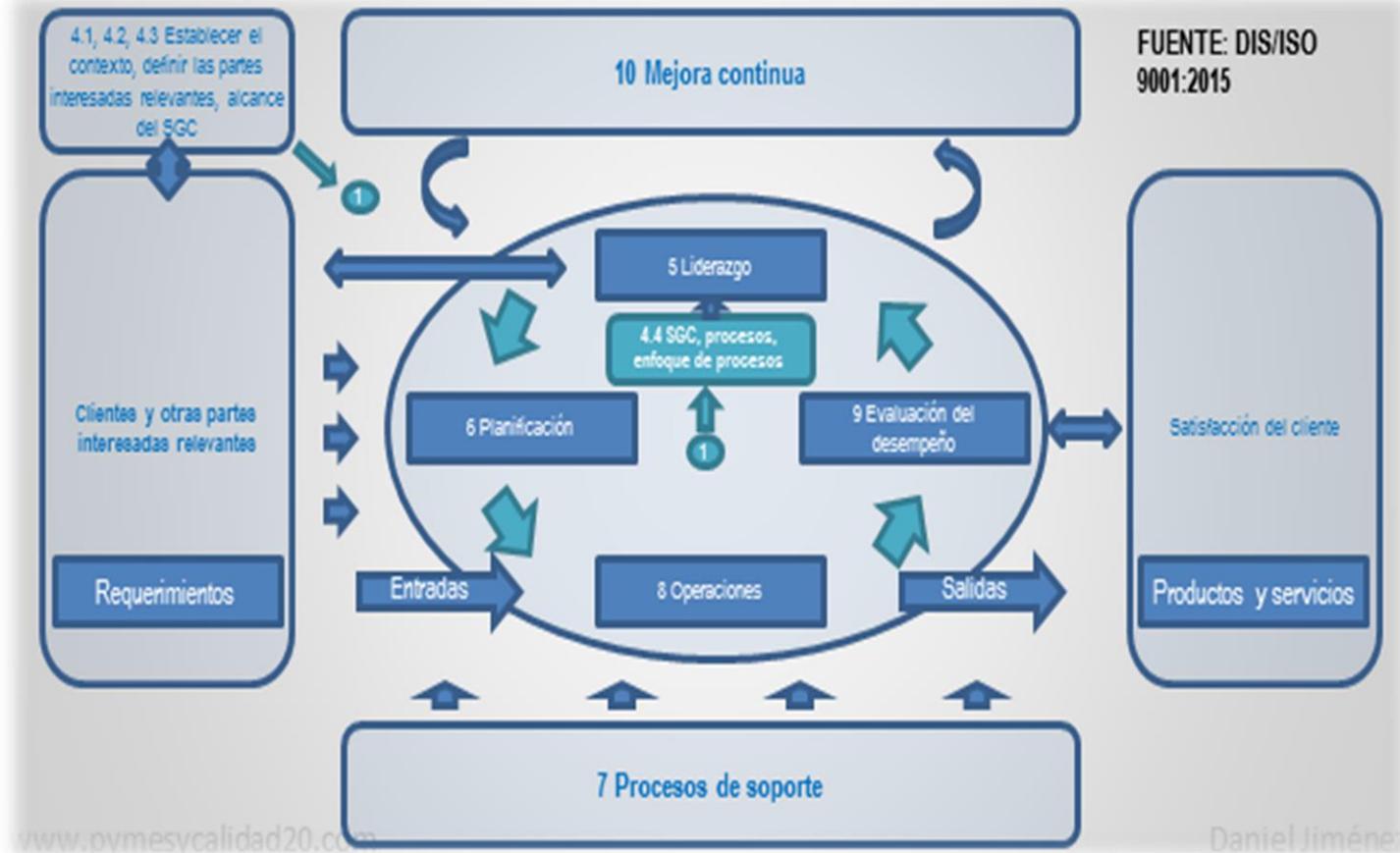


# PARTES INTERESADAS - INSTITUTO DE FORMACIÓN TÉCNICO - CAJAMAG



# Enfoque basado en procesos

## ISO 9001-2015



# NOVEDADES ISO 9001-2015



Definir el **CONTEXTO** tanto interno como externo de la organización que pueda afectar a la conformidad del producto



Identificar las **PARTES INTERESADAS** así como sus necesidades y expectativas



De las responsabilidades de la dirección al **LIDERAZGO**, buscando una alta implicación en todo el sistema



**NO** acciones preventivas. Se habla de **RIESGOS POTENCIALES** y oportunidades de mejora. El sistema tiene que ser preventivo desde la **PLANIFICACIÓN**



**GESTIÓN DE RIESGOS** por procesos, cualitativos y cuantitativos. Diferenciando las tipologías de los eventos concretos



**GESTIÓN DEL CAMBIO**. Teniendo en cuenta las consecuencias, la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades

# ESTANDARES DE CALIDAD

ISO 9001: 2015 Base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional empleando un enfoque de proceso, que incorpora el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos..

NTC-5555: 2011 Norma que establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social.

NTC-5581: 2011 Norma sectorial especifica los requisitos de calidad que deben tener los programas de formación para el trabajo, acorde con la legislación vigente de educación.

## IMPACTO DE LOS INSTRUCTORS FRENTE AL SGC

1. Como contribuye el instructor al SGC
2. Implicaciones de incumplimiento de los requisitos del SGC
3. Necesidades y Expectativas frente al SGC
4. Satisfacción del Servicio n

RESOLUCIÓN N° **0295**  
**16 FEB 2015**

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE LOS REGISTROS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO DENOMINADOS TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN CONTABILIDAD, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROS, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MERCADEO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, PARA SER OFRECIDOS EN EL DISTRITO TURÍSTICO CULTURA E HISTÓRICO DE SANTA MARTA POR EL INSTITUTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL IFP DE CAJAMAG"

LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO TURÍSTICO CULTURAL E HISTÓRICO DE SANTA MARTA, en ejercicio de las facultades legales, en especial las conferidas por la ley 115 de 1994 y el Decreto 4904 del 16 de diciembre de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 3.1 del Decreto 4904 de 2009 establece que las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano podrán ofrecer programas de formación laboral y de formación académica, para lo cual deben previamente contar con Licencia de Funcionamiento y/o Reconocimiento Oficial.

Que de acuerdo a lo desarrollado en el artículo 3.6 del Decreto 4904 de 2009, para ofrecer y desarrollar un programa de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, la institución educativa prestadora del servicio debe contar con el respectivo registro, que es el reconocimiento mediante acto administrativo que hace la secretaría de educación de la entidad territorial certificada, del cumplimiento de los requisitos básicos para el funcionamiento adecuado de un programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano, correspondiéndole a cada secretaría de educación ingresar en el Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano SIET, los programas a los que se les haya otorgado el registro.

Que el registro tiene una vigencia de cinco (5) años contados a partir de la ejecutoria del acto administrativo que lo otorga y su renovación se debe solicitar ante la respectiva secretaría de educación con una antelación de seis (6) meses antes de su vencimiento. Cuando para la renovación del registro, la institución acredite certificación de calidad otorgada por un organismo de tercera parte, la vigencia del registro será de siete (7) años, conforme a lo previsto en el artículo 3.7 del Decreto 4904 de 2009. Una vez expirada la vigencia del registro, la institución no podrá admitir nuevos estudiantes en el correspondiente programa y garantizará a los estudiantes de las cohortes ya iniciadas, el desarrollo del programa hasta la terminación del mismo.

Que el señor **HAROLD CASTAÑEDA ROBLES** identificado con la cédula de ciudadanía N° 85.463.571 expedida en Ciénaga, Jefe Departamento Educación del **INSTITUTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL IFP DE CAJAMAG**, solicitó la Renovación de Registro para los programas de **FORMACIÓN LABORAL EN TECNICO LABORAL EN CONTABILIDAD, TECNICO LABORAL EN LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROS, TECNICO LABORAL EN ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS, TECNICO LABORAL EN MERCADEO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**, para ser ofrecidos en la metodología presencial.

Que el Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano denominado **INSTITUTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL IFP DE CAJAMAG** cuenta con Licencia de Funcionamiento otorgada por medio de la Resolución N° 0155 del 5 de febrero de 2015, la cual aclaró a la Licencia de Funcionamiento concedida a través de la Resolución N° 1270 del 9 de septiembre de 2009.

Que las áreas de Calidad e Inspección y Vigilancia de la Secretaría de Educación del Distrito Turístico Cultural e Histórico de Santa Marta, en el informe producto del estudio de la Renovación de Registro de los Programas de **FORMACIÓN LABORAL EN TECNICO LABORAL EN CONTABILIDAD, TECNICO LABORAL EN LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROS, TECNICO LABORAL EN ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS, TECNICO LABORAL EN MERCADEO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**, cumplen con los requisitos básicos de calidad para su oferta y desarrollo.

"Equidad Para Todos, Primero los niños y las niñas"  
 Carrera 8 N° 28 A – 60 Taminaca Conmutador: + 57 (5) 43822979 y 4382777 Ext 280  
 www.santamarta-magdalena.gov.co

**0295**

"CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° **0295** POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE LOS REGISTROS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO DENOMINADOS TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN CONTABILIDAD, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROS, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MERCADEO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, PARA SER OFRECIDOS EN EL DISTRITO TURÍSTICO CULTURA E HISTÓRICO DE SANTA MARTA POR EL INSTITUTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL IFP DE CAJAMAG"

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** RENOVAR por el término de cinco (5) años, los registros de los siguientes programas de formación laboral, por las razones expuestas en la parte motiva de esta resolución

NOMBRE DEL PROGRAMA	DURACIÓN EN HORAS	JORNADA	METODOLOGÍA	VALOR DEL PROGRAMA
TECNICO LABORAL EN LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO	1760	DIURNA, NOCTURNA SABATINA	PRESENCIAL	\$903.525
TECNICO LABORAL EN ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	1760	DIURNA, NOCTURNA SABATINA	PRESENCIAL	\$903.525

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** RENOVAR por el término de siete (7) años, los registros de los siguientes programas de formación laboral, por las razones expuestas en la parte motiva de esta resolución.

NOMBRE DEL PROGRAMA	DURACIÓN EN HORAS	JORNADA	METODOLOGÍA	VALOR DEL PROGRAMA
TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN SEGURIDAD OCUPACIONAL	1760	DIURNA, NOCTURNA SABATINA	PRESENCIAL	\$903.525
TECNICO LABORAL EN LOGÍSTICA PORTUARIA	1760	DIURNA, NOCTURNA SABATINA	PRESENCIAL	\$903.525
TECNICO LABORAL EN CONTABILIDAD	1760	DIURNA, NOCTURNA SABATINA	PRESENCIAL	\$903.525
TECNICO LABORAL EN MERCADEO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	1760	DIURNA, NOCTURNA SABATINA	PRESENCIAL	\$903.525

"Equidad Para Todos, Primero los niños y las niñas"  
 Carrera 8 N° 28 A – 60 Taminaca Conmutador: + 57 (5) 43822979 y 4382777 Ext 280  
 www.santamarta-magdalena.gov.co

"CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° 0295 POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE LOS REGISTROS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO DENOMINADOS TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN CONTABILIDAD, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROS, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS, TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MERCADEO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, PARA SER OFRECIDOS EN EL DISTRITO TURÍSTICO CULTURA E HISTÓRICO DE SANTA MARTA POR EL INSTITUTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL IFP DE CAJAMAG"

ARTÍCULO TERCERO.- La Secretaría de Educación Distrital se reserva el derecho de verificar los requisitos de funcionamiento de los programas de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.

ARTÍCULO CUARTO.- Remitir copia de esta resolución al administrador del SIET para el ingreso en el Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, los programas a los que se les haya otorgado el registro.

ARTÍCULO CUARTO.- Notificar, por conducto del área de Inspección y Vigilancia de esta secretaría, la presente resolución al Representante Legal o Director de la Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano denominado INSTITUTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL IFP DE CAJAMAG, haciéndole saber que contra la presente resolución procede el Recurso de Reposición, dentro de los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO QUINTO.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su ejecutoria.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

16 FEB 2015

INGRIS PADILLA GARCÍA  
Secretaría de Educación Distrital

Vº.Bº. Eudéniz Godoy Ramos-  
líder de Programa ( e )  
Área de Inspección y Vigilancia

Reviso.- Dr. Manuel Palma M  
Supervisor Educativo  
Área Jurídica SED



47-1060

Santa Marta,

No: 2-2013-005029  
21/11/2013 09:48:56 P.M.

Doctor  
**JAIRO DONADO PINTO**  
Director Administrativo  
Cajamag  
Carrera 1c - 10C-17  
Santa Marta - Magdalena

Asunto: **Solicitud de registro en el Sistema de Gestión Virtual de Aprendices**

Doctor Jairo Donado, reciba un cordial saludo:

En respuesta a su solicitud radicada con el No. 1-2013-004699, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Magdalena, se complace en informarle que los Programas: TÉCNICO LABORAL EN SALUD OCUPACIONAL y TÉCNICO LABORAL EN LOGÍSTICA PORTUARIA, solicitados por la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL MAGDALENA - IFP CAJAMAG, han sido registrados en el Sistema de Gestión Virtual de Aprendices a partir del 21 de noviembre de 2013, tal como lo contempla el acuerdo 004 de 2012, en atención a que cumplió con todos los requisitos exigidos en dicha norma.

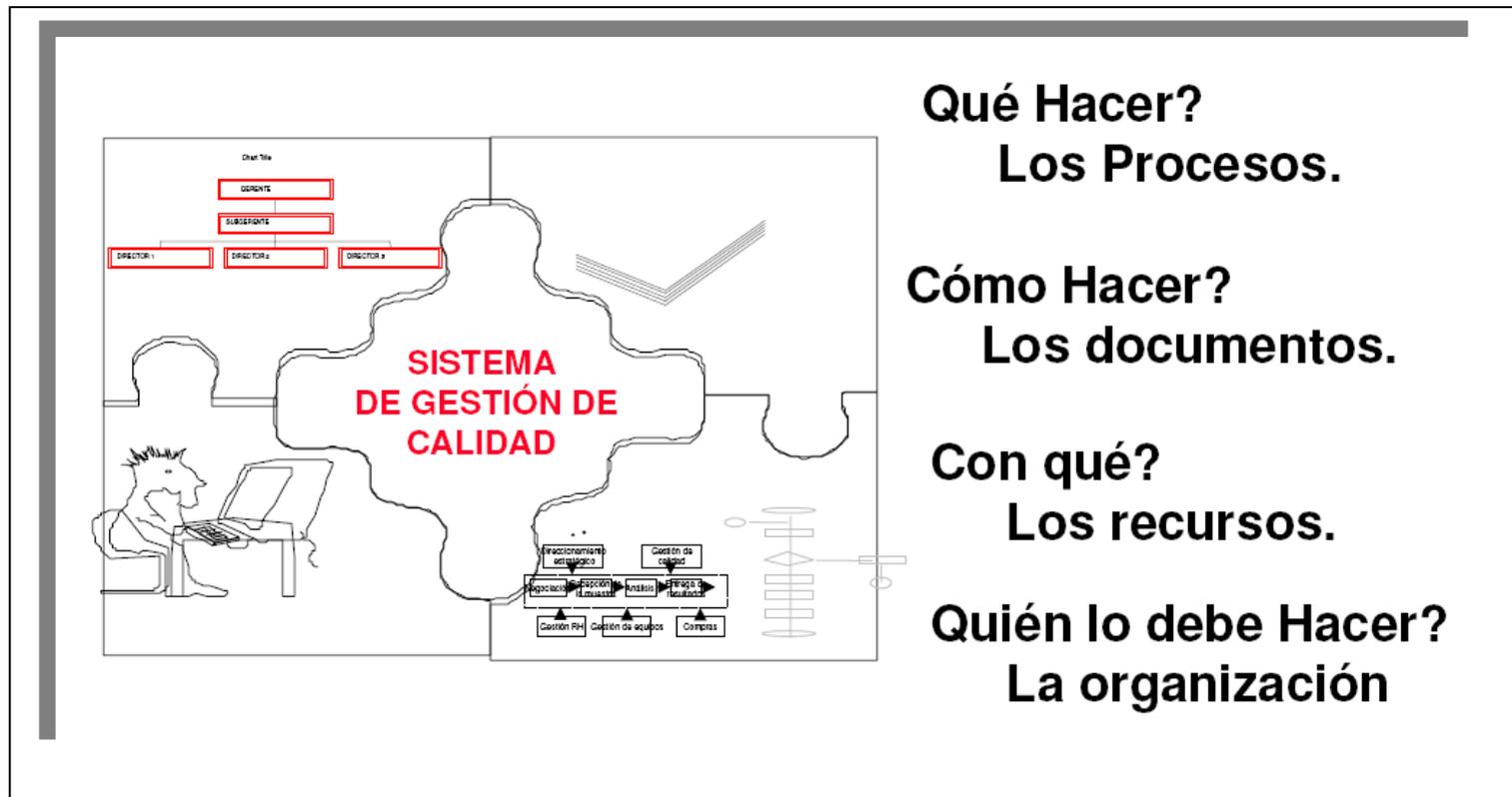
La vigencia de los registros otorgados a Instituciones Educativas de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano será la señalada en el artículo 3.7 del Decreto 4904 de 2009 o en las normas que lo contemplan.

El registro de programas en el Sistema de Gestión Virtual de Aprendices, le permite a los alumnos de la institución educativa, beneficiarse de los contratos de aprendizaje dentro de las cuotas de aprendizaje reguladas de las empresas que están obligadas de acuerdo a la Ley 789 de 2002 a la vinculación de aprendices. A este sistema se puede acceder a través de la página Web <http://caprendizaje.sena.edu.co>.

Ministerio de Trabajo  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE  
REGIONAL MAGDALENA

Avenida del Ferrocarril 27-97; PBX: (095) 4212065-4212068-4212069-Fax: 4212072- [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) -  
Santa Marta - Colombia - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270

# Enfoque basado en procesos en las organizaciones educativas



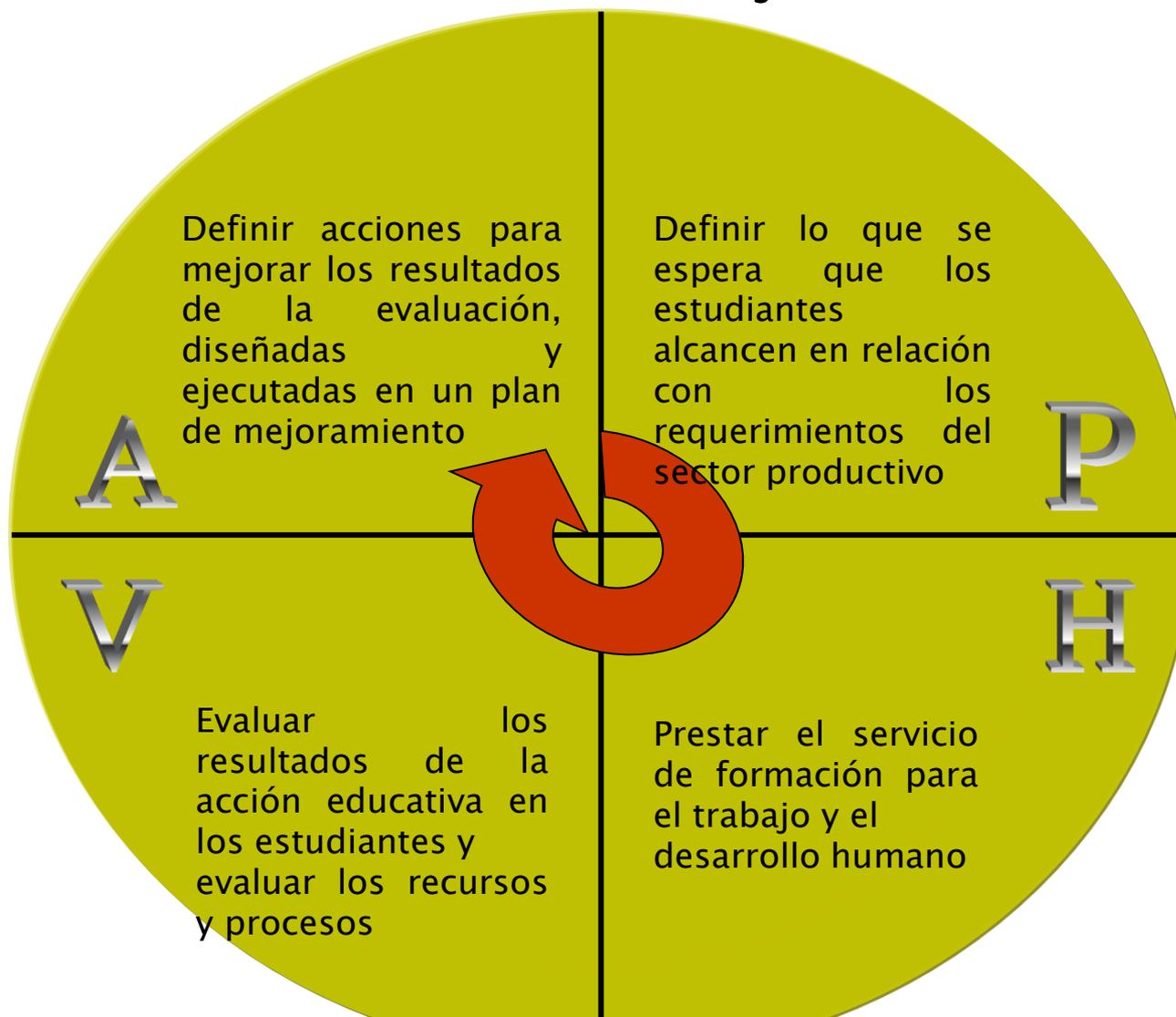
**Qué Hacer?**  
**Los Procesos.**

**Cómo Hacer?**  
**Los documentos.**

**Con qué?**  
**Los recursos.**

**Quién lo debe Hacer?**  
**La organización**

# El “Ciclo PHVA en las Instituciones de Formación Para el Trabajo”



# MISIÓN

Somos una institución educativa que brinda formación técnico laboral y académico, orientada a las necesidades del sector productivo local y regional, cumpliendo con los lineamientos establecidos organizacionalmente, la promesa de servicio, las normativas de educación nacional vigente, a través de la realización de actividades de planificación, ejecución, control y mejora definidas por la institución para el logro de una gestión eficiente y eficaz en la prestación del servicio.

# VISIÓN

Ser en el 2021, la institución educativa más reconocida en el Magdalena, en desarrollo de los programas técnico laborales y de formación académica, basados en estándares de alta calidad formativa, con excelente infraestructura física y tecnología de punta, enmarcados en políticas de responsabilidad social, recurso humano y proyecciones de convenios generales.

# POLÍTICA DE CALIDAD

**ENFOQUE AL CLIENTE (AFILIADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS):** Ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas tanto de usuarios y afiliados como de población vulnerable y las partes interesadas, dentro del marco de la responsabilidad social y el cumplimiento de los requisitos aplicables.

**GESTIÓN POR PROCESOS:** Gestionar los procesos para alcanzar el mejoramiento continuo del sistema de gestión y garantizar así los resultados planteados por la Caja.

**MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA:** Adecuación de la infraestructura física y tecnológica para que soporte los procesos y la estrategia definida por la Caja.

# POLÍTICA DE CALIDAD

**DESARROLLO HUMANO:** Desarrollo de las competencias, sensibilidad social, la toma de conciencia y el compromiso de todo el personal para generar un ambiente favorable que se traduzca en una excelente atención a los afiliados y usuarios.

**EDUCACIÓN:** Formar integralmente personas a través de programas educativos de calidad acordes con las necesidades de la Región, garantizando la pertinencia con el sector productivo o población objetivo.

**FINANCIERO:** Garantizar la sostenibilidad financiera de la Caja , generando la estabilidad en los proyectos y programas de la Corporación

# OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Monitorear la pertinencia de la oferta educativa teniendo en cuenta las necesidades del sector productivo y los requisitos legales.
2. Formar estudiantes integrales y competentes a través de una formación pertinente con el sector productivo.
3. Contar con personal competente en la Institución desarrollando las habilidades del Personal.
4. Desarrollar las habilidades del Personal

# OBJETIVOS DE CALIDAD

5. Contar con una infraestructura física y tecnológica adecuada, integrada y segura, que garantice un funcionamiento confiable y oportuno de la Institución.
6. Asegurar el óptimo desempeño de los procesos.
7. Mejorar la Satisfacción de los Afiliados y Usuarios de los Servicios.

# OBJETIVOS DE CALIDAD

8. Cumplir la promesa del servicio.
9. Incrementar Cobertura desarrollando Programas, Proyectos y Servicios Sociales orientados a los afiliados, Población vulnerable y comunidad en general
10. Garantizar la sostenibilidad financiera

# MAPA DE PROCESO DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA

**(Ver en el sistema de información de calidad Kawak)**



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE FORMACION TÉCNICO DE CAJAMAG

Ver organigrama corporativo vigente  
(Intranet)

# Matriz de Responsabilidad y Autoridad

CARGO	PROCESOS /SERVICIOS	CLASIFICACIÓN	RESPONSABILIDAD	TIPO DE RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD	TIPO DE AUTORIDAD
Colaboradores	TODOS LOS SUBPROCESOS / SERVICIOS DEL SGC DE CAJAMAG	Frente a Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asumir la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.</li> <li>2. Asegurarse que se cumple la Políticas de Calidad y los Objetivos de Calidad y que estos sean compatibles con el Contexto y la dirección estratégica de la organización.</li> <li>3. Asegurarse de la integración de los requisitos del SGC en el negocio de la organización.</li> <li>4. Promover el uso de enfoque a procesos y del pensamiento basado en riesgos.</li> <li>5. Asegurarse que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.</li> <li>6. Comunicar la importancia de una gestión de la Calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.</li> <li>7. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos.</li> <li>8. Dirigir, apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC para garantizar su compromiso.</li> <li>9. Promover la mejora.</li> <li>10. Apoyar otros roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad</li> </ol>	OPERATIVO	No establecida dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	Bajo

## PROPIEDAD DEL CLIENTE.

Mediante mecanismos de conservación físico y/o digital, se debe dar cumplimiento a la preservación de los registros que evidencien la condición de matriculado del alumno, calificaciones, asistencia, y certificado (diploma y acta de grado) de graduación del egresado en caso que desee obtener información en cualquier momento que la requiera y archivada bajo las normas generales de archivo, para lo cual, el Instituto de Formación Técnico de Cajamag, garantiza que solo tienen acceso a esta información los empleados que hacen partes de la Institución.

A continuación se relacionan los productos que se identifican como propiedad del cliente en el Instituto de Formación Técnico CAJAMAG asociados al instructor:

Tipo de cliente	Identificación	Protección y Salvaguarda	Preservación	Utilización o incorporación en los servicios
Externo / Estudiante	<p>Exámenes, Trabajos de Grado, talleres, Proyectos Productivos, Información Académica Propiedad Intelectual (evidencias de aprendizajes definidas por el instructor en la programación del modulo)</p> <p>Hoja de vida de los estudiantes</p>	<p>Verificación de las condiciones de entrega de acuerdo a lo establecido en los criterios de evaluación</p> <p>Verificación de la validez de la información – se protegen a través de lo definido en el control de registros del subproceso de ETDH</p>	<p>Se almacenan en custodia por el Instructor y este es Responsable de su protección, Una vez se definan las calificaciones se entregan a los estudiantes con su retroalimentación.</p> <p>Nota: En el caso de pérdida de las evidencias de aprendizaje, el estudiante tiene el derecho de la máxima nota establecida en la actividad.</p>	<p>Se utilizan para establecer las calificaciones cuantitativas de acuerdo a los cohortes establecidos en el manual de convivencia</p> <p>Se emplean las hojas de vida para enviarlas a las empresas para activar la etapa productiva del estudiante</p>

## SALIDA NO CONFORME.

La Salida no cumple con algún requisito (legal, calidad, institucional, etc.) y este antes de que llegue al cliente, es detectado por algún funcionario de la institución y pone en conocimiento a la persona encargada para que le de el tratamiento correspondiente, con el fin de evitar alguna inconformidad por parte del cliente.

A continuación se relacionan los productos o servicio no conforme que se han identificados en el Instituto de Formación Técnico CAJAMAG asociados al instructor:

TRATAMIENTO AL PRODUCTO	MOTIVO DE LA NO CONFORMIDAD	TRATAMIENTO AL CLIENTE	AUTORIDAD
1. REPROCESO	Cierre de la plataforma para registro de las notas por vencimiento del tiempo máximo para realizar esa actividad por parte de los Instructores	A través de correo electrónico el instructor debe informar al Coordinador de Gestión Académica los motivos por los que no cargó la información de las notas en las fechas establecidas. Una vez validada la información el Coordinador de Gestión Académica solicitará al Responsable de Registro y Control la apertura del sistema de información académica al Instructor	Coordinador de Gestión Académica
	No cumplimiento de las competencias establecidas en el plan de estudios por parte de los estudiantes de acuerdo a lo establecido en el manual de convivencia	<p>El Instructor genera el plan de mejoramiento respectivo para las competencias no aprobadas por el instructor, especificando las fechas de presentación de las evidencias requeridas.</p> <p>Una vez presentadas las evidencias requeridas, el instructor realiza la calificación respectiva y registra las notas en el sistema de información</p> <p>Ver Manual de Convivencia.</p>	Coordinador de Gestión Académica / Instructor

# SUBPROCESO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

- **PETICION:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **QUEJA:** Manifestación de protesta, censura, descontento, inconformidad o insatisfacción que formula una persona a causa del incumplimiento de una norma legal vigente y/o la Promesa del Servicio, afiliada o no a la Caja de Compensación Familiar.
- **RECLAMO:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o una intención no satisfactoria, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, afiliada o no a la Caja de compensación Familiar.

- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta de un ciudadano afiliado o no a la Caja de Compensación Familiar para mejorar el servicio.
- **FELICITACIONES:** Planteamiento de un cliente (afiliado o no a la Caja de Compensación Familiar) que contiene agradecimientos y satisfacción frente al servicio recibido o por la buena atención prestada por algún personal de Atención al Cliente o de otra dependencia.

*Los canales de recepción de requerimientos en Cajamag es a través de los siguientes: Verbal, llamada telefónica, oficio, correo físico, correo electrónico, buzón de sugerencias o encuesta de satisfacción.*

## 2. Componentes Misionales del SGC Instituto de Formación Técnico Cajamag.

# PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI)

PEI como producto, es considerado como el conjunto de documentos estructurados de manera sistémica, articulada y consistente, mediante los cuales, en un establecimiento educativo liderado por el gobierno escolar, pero en especial por sus directivos y docentes, construyen los referentes teóricos que regularán las prácticas administrativas y pedagógicas, durante un periodo de tiempo determinado para el largo, el mediano y el corto plazo; establece los procesos y procedimientos de actuación de sus participantes y programa las acciones, actividades y operaciones del día a día mediante las cuales, les es posible cumplir la misión dentro de las condiciones establecidas como un derecho constitucional de esa comunidad.

(Ver sistema de información de calidad Kawak y/o pagina web)

# PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL PEI

Artículo. 73 Ley 115

**... Elaborar y poner en práctica un proyecto educativo institucional en el que se especifiquen entre otros aspectos principios y fines, recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes y estudiantes y el sistema de gestión con el fin de cumplir la Ley .**

# MANUAL DE CONVIVENCIA

**Definición:** Se entiende como una herramienta educativa y pedagógica, un pacto social para a convivencia; busca la formación de la cultura de la autorregulación antes de ser un mecanismo represivo y sancionador, para garantizar el disfrute de las libertades individuales. El cumplimiento de los deberes y el respeto de los derechos de los demás. Este basado en los principios afectivos, éticos, sociales y culturales que son punto de partida para a formación, orientación, evaluación, estímulos y correcciones, ajustando la vida institucional al orden social y jurídico.

(Ver sistema de información de calidad Kawak y/o pagina web)

# COMPONENTES MISIONALES DEL SGC



1. Inscripción, admisión, matrícula, registro y control académico.

2. Gestión académica.

3. Practicas empresariales y seguimiento a egresados.

4. Proyección a la comunidad.

5. Gestión administrativa.

6. Autoevaluación institucional.

# ACTIVIDADES ASOCIADAS AL INSTRUCTOR EN EL PROCEDIMIENTO DE GESTION ACADEMICA DEL SGC

1. Planificar, y elaborar y envía la programación del módulo para las sesiones de aprendizaje de los programas de formación para el trabajo. *(Registro: Programación del modulo)*

2. Ejecutar las sesiones de formación de los programas de formación para el trabajo. *(Registros: Programación del modulo, planilla de notas, planilla de asistencias, plan de mejoramiento académico, acta de modificación de notas)*

# FORMATOS ASOCIADOS AL INSTRUCTORES DEL SGC

1. Programación del modulo.

2. Planilla de asistencias.

3. Planilla de notas.

4. Plan de mejoramiento académico.

5. Acta de modificación de notas.

## **Recomendaciones:**

- No dejar espacio en blanco en los formatos.
- Los espacios que no aplique llenar con la sigla (N/A)

## 3. Metodología de Contingencia Modalidad Flexible de Asistencia Remota

El desarrollo de las actividades mediante la plataforma, incluye dos etapas:

- **Sincrónica:** Es la modalidad de aprendizaje en que el instructor y el alumno se escuchan, se leen y/o se ven en el mismo momento, independiente de que se encuentren en espacios físicos diferentes. Esto permite que la interacción se realice en tiempo real, como en una clase presencial. El sistema de gestión académica Q10 cuenta con salones Virtuales el cual crea un ambiente de aprendizaje en línea ofreciendo una experiencia interactiva entre el instructor y los estudiantes en tiempo real.

- - **Asincrónica:** Es la modalidad de aprendizaje en que el instructor y el alumno interactúan en espacios y momentos distintos. Esto permite al alumno, a través de documentación, material y actividades en línea, desarrollar su propio proceso de aprendizaje; es decir que, bajo esta modalidad, el alumno es autónomo, es quién planifica su ritmo y su tiempo de dedicación al estudio y a la participación en tareas o actividades individuales o en grupo, sin necesidad de estar en conexión directa con el ó los instructores y los otros alumnos. El sistema de gestión académica Q10 cuenta con cursos virtuales el cual crea un ambiente de aprendizaje asincrónico ofreciendo al instructor y los estudiantes: **Generación de Contenido Dinámico:** Interactúe con sus estudiantes a través de documentos, imágenes, vídeos, entre otros recursos que facilitan el aprendizaje en línea.

- **Tareas:** El instructor controla el avance de sus estudiantes mediante la entrega de tareas en línea y realice comentarios en tiempo real. **Cuestionarios:** El instructor evalúa en línea a sus estudiantes con fechas y tiempos límite; configura preguntas y opciones de respuesta a su medida. **Foros:** La interacción entre estudiantes y docentes desde cualquier lugar y realice seguimiento de su participación en los foros de discusión. **Anuncios:** Agregue notificaciones para cada uno de sus cursos e informe a sus estudiantes las novedades que se presenten.

# 4. Modelo de formación por competencias

- **Competencias en la educación.**  
(video)
  - **Nuevo rol del instructor.**  
(video)
- **Métodos activos de formación.**  
(video)

# Formación basada en Competencias

## Educación Basada en Competencias

**El aprendizaje está basado en resultados. Lo que los estudiantes pueden hacer, así como aquello que saben.**

**Los resultados están basados en estándares.**

**La evaluación está basada en la ratificación de que se han obtenido resultados**

Estructura General de la Educación Basada en Competencias (Andrew Gonczi y James Athanaso)

# 5. Evaluación en la formación por competencias

- **Evaluación el desarrollo de competencias.**  
(videos)
- **La rubricas como criterios de evaluación.**  
(videos)

# ¿Qué es una evidencia?

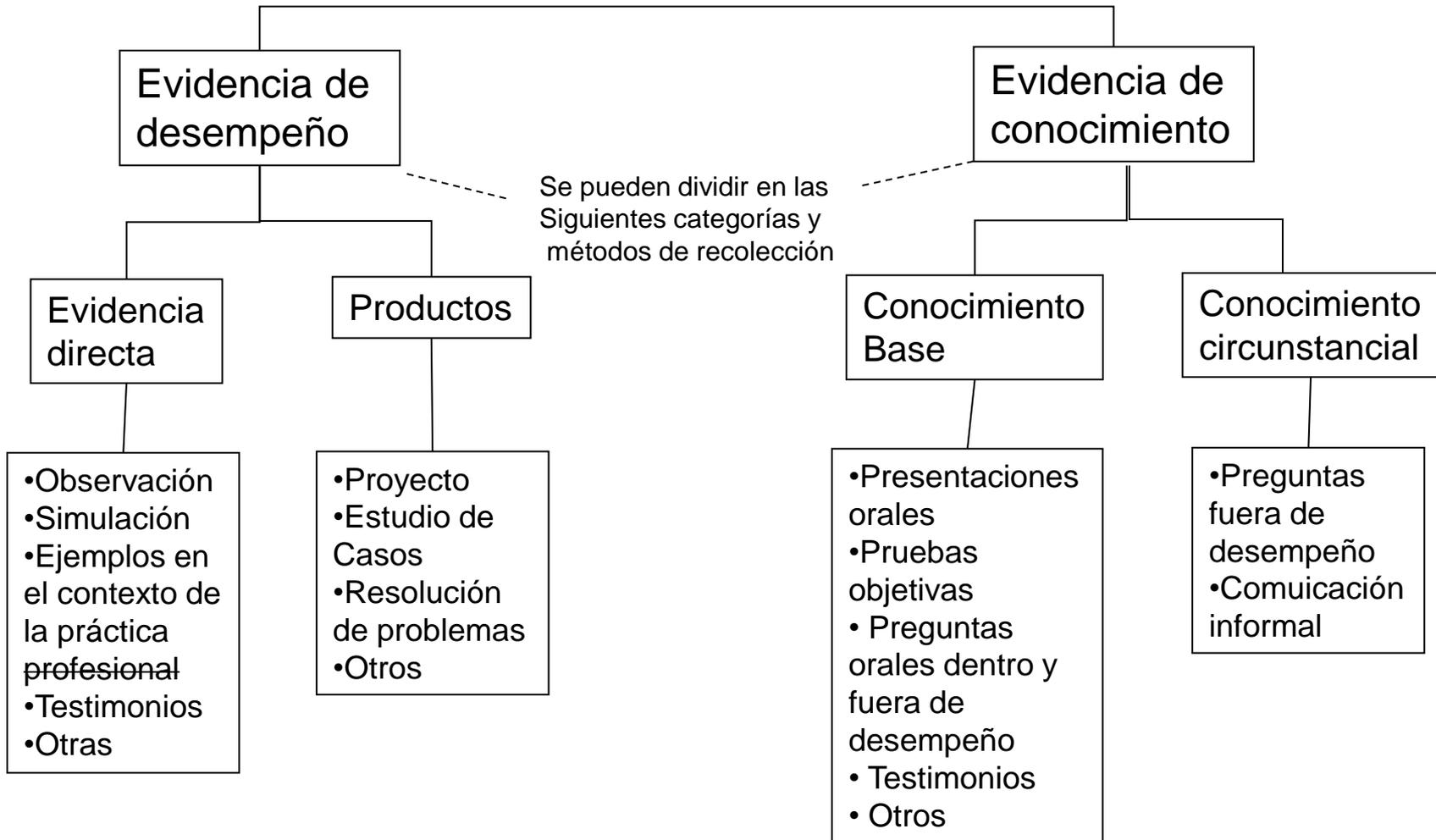
- ▶ Un conjunto de elementos tangibles que nos permiten demostrar que se ha logrado cubrir de manera satisfactoria un requerimiento o un criterio específico de desempeño, una competencia o bien el resultado de un aprendizaje.

# Tipos de evidencia

- ▶ El alcance del cumplimiento de la Competencia puede ser observado a través de la calidad de las evidencias.
- ▶ Tipos de evidencias:

<p><b>Evidencia de Conocimiento:</b> incluye el conocimiento de lo que tiene que hacerse, cómo debe hacerse, por qué debe hacerse y lo que tendría que hacerse si las condiciones cambian. Implica conocimiento de teorías, principios y habilidades de orden cognitivo.</p>	<p><b>Evalúa Conocimiento</b></p>
<p><b>Evidencia de Desempeño:</b> es el comportamiento en condiciones específicas, de modo que se puede inferir que el desempeño esperado se ha logrado de manera definitiva. En este desempeño debe hacerse evidente el dominio del conocimiento.</p>	<p><b>Evalúa COMPETENCIAS</b></p>

# Tipos y métodos para coleccionar evidencias



Nota: tomado de Proyecto del portafolio de evidencias del desempeño y el e-portafolio Universidad Autónoma de Baja California / Facultad de Contabilidad y Administración

# Evidencias y Competencias

Características de las Evidencias que evalúan Competencias:

- Están relacionadas directamente con la competencia que evalúan.
- Permiten observar el desempeño del alumno aplicando la competencia desarrollada.
- Es posible documentarlas para que pasen a ser parte del portafolio de evidencias del alumno.
- Son de utilidad para el alumno para demostrar conocimientos y habilidades adquiridos.
- Cuentan con criterios de evaluación específicos.
- Los criterios de evaluación permiten observar diferentes niveles de desempeño.

# 6. Organización Curricular en Coherencia con el PEI y Modelo Educativo

# Organización Curricular

De acuerdo con lo definido en Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la institución en su literal 3.6 Organización del Currículo; la institución concibe los siguientes aspectos:

- El currículo es: “El conjunto de criterios, planes de estudio, programas y metodología y procesos que contribuye a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural, nacional, regional y local...”.
- Los lineamientos y requisitos generales que deben contener los planes de estudio se encuentran en Decreto 1075 de 2015, de donde se exige que el esquema estructurado de los contenidos de los programas de formación cumplan con unos requisitos básicos para obtener el registro ante la Secretaria de Educación respectiva.
- Los planes de estudios contienen un esquema estructurado de las áreas de formación fundamentales para el desarrollo integral de los ciclos.

# Componentes del Currículo de los Programas de Formación

Los componentes del currículo debe contener los siguientes elementos:

1. Denominación del programa.
2. Justificación del programa.
3. Perfil de egreso.
4. Perfil de ingreso.
5. **Competencias a desarrollar.**
6. **Organización de las actividades de formación**
  - Malla curricular.
  - Ciclos de formación, duración e intensidad horaria.
  - Distribución del tiempo de trabajo formativo.
  - Tipos de contenidos de formación (créditos, módulos o cursos específicos).
  - Descripción de los contenidos de formación (tabla de saberes)
  - Estrategias metodológicas (del instructor, estudiante, laborales).
  - Criterios e instrumentos de evaluación y promoción de los estudiantes
  - Escenarios y recursos de aprendizaje

# Normas de Competencia Laboral - NCL

- Los programas de formación laboral tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones.
- Los programas de formación laboral deben estructurarse por competencias laborales específicas, teniendo como referente las normas técnicas competencias laborales definidas por las mesas sectoriales que lidera Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.
- Por regla general para estructurar plan de estudios se tomarán las normas de competencia de los niveles de cualificación C y D de la Clasificación Nacional Ocupaciones; si no existen normas en de cualificación se pueden tomar las normas de competencia del nivel de cualificación B.

Tomado del decreto 1075 del 2015



- [Inicio](#)
- [SENA](#)
- [Regionales y Centros](#)
- [Oportunidades](#)
- [Empresarios](#)
- [Aliados Internacionales](#)
- [Comunidad](#)
- [Transparencia](#)
- [Sala de Prensa](#)
- [Atención al Ciudadano](#)



## Observatorio Laboral y Ocupacional

+ Trabajo

- [Inicio](#)
- [Comportamiento Ocupacional](#)
- [Programas + sobresalientes SENA](#)
- [Mercado Laboral](#)
- [Fuentes de Empleo y Formación](#)
- [Publicaciones](#)



### + Información Observatorio

**Dirección:** Calle 57 No. 8 - 69 Bogotá  
Torre Central Piso 6  
**Teléfono:** PBX (57 1) 5461500  
**Horarios de atención:**  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### + Grupo del Observatorio

Quiénes somos

[Tendencia de las ocupaciones](#)

Informe con corte a: 31 de Julio de 2017

➡ Grupo de Gestión de Competencias Laborales  
Dirección General

Información sobre Mesas Sectoriales, Normas de Competencia, Titulaciones, Mapas Funcionales, Caracterizaciones y Gestión del Talento Humano por Competencias.



## Consulta Normas y Titulaciones

Esta opción le permite visualizar la información completa de Normas de Competencia Laboral o Titulaciones VIGENTES segun Informe con corte a: 31 de Julio de 2017

Puede realizar la consultar por el código de la Norma de Competencia Laboral o Titulación, por palabra clave o por Mesa Sectorial.

Consultar por codigo     Consultar por palabra clave     Consultar por Mesa sectorial

NORMA  
230101267

Consultar

Tipo	Codigo	Descripción	Documento
Norma	230101267	VRS 1 Asistir personas segun protocolos de primer respondiente y normativa de salud	<a href="#">Descargar</a>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL						
<b>Generar nómina de acuerdo con normativa</b>			Código NSCL:	210201050		
			Versión NSCL:	1		
Estado Producto	Proyecto	Definitivo	Avalado	Aprobado	Fecha de Revisión (dd/mm/aa)	07/09/2021
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/aa)	7/10/2016			No. Acta de Aprobación CDNS	1536	
Mesa Sectorial	RECURSOS HUMANOS			Código Mesa	10001	
Regional (Seleccionar en lista)	DISTRITO CAPITAL			Centro de Formación (Seleccionar en lista)	Centro de Gestión Administrativa	
Análisis funcional en el que se reporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) (Diagrama Mapa Funcional)						
Administrar el talento humano de acuerdo con plan estratégico y normativa	→	Determinar sistemas de compensación de acuerdo con normativa	→	Generar nómina de acuerdo con normativa	→	
Términos Técnicos Utilizados						
Términos	Definición					
No aplica						
Actividades Clave Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son:	Consecutivo	Criterios de desempeño específicos Los resultados esenciales de la actividad son:				
1	Procesar nómina	1.1	La validación de novedades cumple con normativa			
		1.2	El ingreso de novedades está acorde con procedimiento técnico y normativa			
		1.3	La liquidación de novedades cumple con normativa			
		1.4	La revisión de la prenomina cumple con procedimientos técnico y normativa			
		1.5	La elaboración de soportes cumple con procedimiento técnico y normativa			
		1.6	El cálculo de prestaciones sociales cumple con normativa			
2	Reportar pagos	2.1	La verificación de planilla integrada cumple con procedimiento técnico y normativa de seguridad social			
		2.2	La liquidación de contratos laborales cumple con normativa			
		2.3	La emisión de soportes cumple con procedimientos de pago a terceros			
		2.4	La remisión del valor corresponde con procedimientos de pago a terceros			

2. Título de la norma de competencia relacionada al modulo de formación.

4. Elementos de competencias/Actividades claves. "Acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función"

1. Código de la norma de competencia relacionada al modulo de formación.  
3. Fecha de revisión y versión de la norma de competencia relacionada al modulo de formación.

5. Criterios de desempeño y evaluación. "Resultados esenciales de la actividad"

 <b>SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL				
Criterio de desempeño general	Consecutivo	Aplica (Relacione el No. de la actividad)	No aplica	Descripción Los resultados esenciales que aplican a toda la función son:
A	Gestión de contingencias	1		X
		2		X
B	Seguridad y salud en el trabajo	1		X
		2		X
C	Gestión ambiental	1		X
		2		X
D	Gestión de la información	1	1 y 2	La disposición de copias de seguridad cumple con procedimiento técnicos
		2		X
<b>Conocimientos esenciales:</b> Los conocimientos aplicados en el desarrollo de la función son: (Asociar los criterios de desempeño con los conocimientos)				
Novedades: definición, tipos, clases, vigencia (1.1, 1.2, 1.3)				
Prestaciones sociales: definición, bases, fórmulas, periodos (1.1, 1.2, 1.3, 1.6, 2.2)				
Normativa: leyes, decretos, resoluciones, asociados a la generación de la nómina y seguridad social (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 2.1, 2.2)				
Pagos laborales: definición, clasificación (1.1, 1.3, 1.4, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4)				
Sistemas de información: tipos, características (1.2, D.1)				
Seguridad Social Integral: sistemas, operadores de pago (1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4)				
Documentos soportes: clasificación, vigencias, conservación (1.1, 1.5, 2.3, 2.4)				
<b>Evidencias</b> El desarrollo competente de la función se demuestra a través de:				
<b>Evidencias de desempeño</b>	<b>Directo:</b>	1.Consolidación de valores		
	<b>De producto:</b>	2.Nómina procesada 3.Soportes de pagos a terceros		
<b>Evidencias de conocimiento</b>	1. Novedades: definición, tipos, clases, vigencia			
	2. Normativa: leyes, decretos, resoluciones, asociados a la generación de la nómina y seguridad social			
	3. Prestaciones sociales: definición, bases, fórmulas, periodos			
<b>En la elaboración/actualización de la Norma participaron:</b>				
Apellido	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad	
Martha Cantor	Analista de Gestión Humana	FRIOGAN S.A	Bogotá	
Erika Peña Montaña	Asistente Administrativo	SENA- Centro de Gestión Administrativa	Bogotá	
Peter Monastoque	Responsable de Recursos Humanos	Segurexpo	Bogotá	
Nathalia Gutiérrez	Evaluadora de Competencias Laborales	SENA- Centro de Gestión Administrativa	Bogotá	
Carmen Alicia Pinilla	Supervisora	Secretaría de Inspección de Vigilancia - Secretaría de Educación	Bogotá	
Luis Edilio Jaime	Instructor	SENA- Centro de Gestión Administrativa	Bogotá	
Hamilton Ramos	Profesional de Talento Humano	Puentes y Torones S.A.S	Bogotá	
Ofelma Avellaneda	Instructora	SENA- Centro de Gestión Administrativa	Bogotá	

6. Conocimientos Esenciales aplicados en el desarrollo de la función. (Asociar con los criterios de desempeño)



7. Evidencias de aprendizaje del desarrollo de la función.



# Aspectos Importantes...

- La actualización permanente de las Normas de Competencias Laborales (NCL) son insumo importantes para las revisiones del diseño de las estructuras curriculares de los programas técnicos laborales y por ende de la actividad académica de la institución.
- Para la planificación y el desarrollo de la actividades académicas en los módulos específicos de formación de los programas técnicos laborales, el instructor DEBE tomar obligatoriamente como referente las Normas de Competencias Laborales (NCL) vigentes, de la estructura curricular del programa (Ver sistema de gestión de calidad KAWAK).
- Las Normas de Competencia Laboral (NCL), solo aplica para los casos de los módulos de formación específicos, para los otros modulo se diseñan competencias propias de la Institución.

## MAPA DE COMPETENCIA

TIPO DE COMPETENCIA	NORMA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA /ACTIVIDADES CLAVE	MODULOS
BASICAS	NA	NA	Competencias comunicativas.
ESPECIFICAS	210303022 - Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.	E1. Organizar soportes, E2. Registrar hechos económicos	Legislación comercial.
			Contabilidad I.
			Legislación tributaria.
			Contabilidad II.
	210201050 - Generar nómina de acuerdo con normativa.	E1. Procesar nómina.	Nomina.
	210303023 - Elaborar informes financieros de acuerdo con metodologías y normativa.	E1. Organizar elementos. E2. Consolidar operaciones.	Estados financieros.
			Fundamentos en normas internacionales de información financieras – NIIF.
			Taller contable.
			Contabilidad sistematizada.
TRANSVERSALES	N/A	N/A	Ética y transformación del entorno.
	N/A	N/A	Inglés básico.
	N/A	N/A	Emprendimiento empresarial.
	N/A	N/A	Salud Ocupacional.
PRACTICAS	N/A	N/A	Practicas Empresarial.

(Ver sistema de información de calidad Kawak)

MALLAR CURRICULAR					
MODULOS BÁSICOS					
COMPETENCIAS COMUNICATIVAS					
TH: 60	TC: 1				
MODULOS ESPECÍFICOS					
LEGISLACIÓN COMERCIAL		CONTABILIDAD I		NOMINA	
TH: 60	TC: 1	TH: 140	TC: 3	TH: 60	TC: 2
CONTABILIDAD II		LEGISLACIÓN TRIBUTARIA		CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	
TH: 135	TC: 3	TH: 100	TC: 1	TH: 125	TC: 3
ESTADOS FINANCIEROS		FUNDAMENTOS EN NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERAS – NIIF.		TALLER CONTABLE	
TH: 60	TC: 1	TH: 60	TC: 1	TH: 80	TC: 2
PRACTICAS EMPRESARIALES					
TH: 880	TC: 18				
MODULOS TRANSVERSALES					
ÉTICA Y TRANSFORMACIÓN DEL ENTORNO		INGLÉS BÁSICO		EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	
TH: 44	TC: 1	TH: 44	TC: 1	TH: 44	TC: 1
SALUD OCUPACIONAL				<b>TOTAL HORAS</b>	<b>1760</b>
TH: 44	TC: 1			<b>CREDITOS</b>	<b>40</b>

(Ver sistema de información de calidad Kawak)

## DISTRIBUCIÓN DE HORAS POR MÓDULOS Y CRÉDITOS

MODULOS	AP	AA	TOTAL	CREDITOS
Competencias comunicativas.	48	12	60	1
Legislación comercial	48	12	60	1
Contabilidad I	112	28	140	3
Legislación tributaria	80	20	100	2
Contabilidad II.	108	27	135	3
Nomina.	48	12	60	1
Fundamentos en normas internacionales de información financieras – NIIF.	48	12	60	1
Taller contable.	64	16	80	2
Estados financieros	48	12	60	1
Contabilidad sistematizada.	100	25	125	3
<b>SUBTOTAL</b>	704	176	880	18
Ética y transformación del entorno	0	44	44	1
Emprendimiento.	0	44	44	1
Ingles básico.	0	44	44	1
Salud Ocupacional	0	44	44	1
<b>Prácticas Empresariales</b>			880	18
			<b>TOTAL HRS</b>	40
			1760	

\* AP: Aprendizaje presencial / AA: Aprendizaje autónomo

(Ver sistema de información de calidad Kawak)

# **7. Diligenciamiento del formato programación del modulo. (Microdiseños)**

**(Ver en el sistema de información de calidad Kawak)**

# 8.Sistema de Gestión Académica Q10.

**(Ver en la pagina web institucional)**

# 9. Sistema de Gestión de Calidad Kawak

Consulta de documentos y descarga de formatos en el sistema de gestión de calidad “Kawak” asociados al instructor  
(Ver aplicativo Kawak)

# 10. Programación de Actividades Académica

(Ver Cronograma de Actividades y Calendario Académico CED-2-FO-01 y Programación de Clases CED-2-FO-44)

# GRACIAS!