



NOMBRE DEL SUBPROCESO: Educación Informal

Código: CED-1-CAR-1

PROCESO AL QUE PERTENECE: Educación

Versión: 14

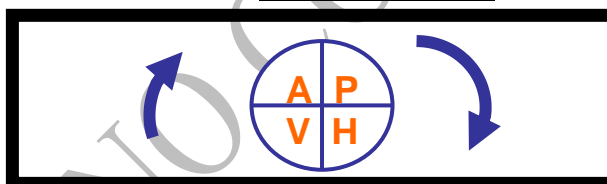
OBJETIVO: Desarrollar los cursos de educación informal (Capacitación y escuelas de formación deportivas), garantizando criterios de calidad, permitiendo que los usuarios aprovechen el tiempo libre para el sano esparcimiento, el bienestar psicomotriz, la formación educativa, desarrollo de habilidades, 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

Responsable del Proceso

Documentación Generada

Plan de Continuidad

Requisitos

Registros

Recursos

Medición / Seguimiento a Indicadores

ENTRADAS:

INSUMOS	PROCESO / PROVEEDOR	REQUISITOS
Requisitos legales aplicables	Acciones Jurídicas	Vigentes
Necesidades y Expectativas de Afiliados y No Afiliados	Mercadeo	Anual y Sistemáticamente a todos los grupos de interés de la Caja
Plan Operativo.	Direccionamiento estratégico.	Vigente y debidamente aprobado.
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.
Informe de Resultados de medición de la satisfacción	Medición de la Satisfacción	Informe de Satisfacción Semestral por el servicio de Capacitación y Escuela de Formación deportiva.
Informe de Quejas y Reclamos	Atención a PQRSFD	Mínimo una vez al año con las revisiones de la Dirección
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 Área 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 Área 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. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</i></p>	<p>Jefe de Área 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 Área 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</p>	<p>Jefe de Área 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>establecida en el subproceso de Gestión de riesgos GER-3-02.</p> <p>Para el caso de los Riesgos que afectan positivamente el Jefe de Área 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 Área 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. 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 Área 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 Área de Capacitación debe gestionar la renovación del aval deportivo emitido por el Instituto Departamental de Deportes INDEPORTES – Magdalena, teniendo en cuenta que su duración es de 5 años, para realizar el trámite de renovación se requiere enviar la solicitud a través de un oficio remisario emitido por el Director Administrativo, anexando fichas técnicas de los programas y fichas de matrícula de algunos estudiantes de los programas. Una vez entregado la documentación el ente de control se tarda 8 días hábiles para emitir la solicitud de aprobación la cual se hace a través de un oficio remisario. INTERACCIÓN MATRIZ PARTES INTERESADAS.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>DE: Aval deportivo emitido por el Instituto Departamental de Deportes INDEPORTES – Magdalena</p>

	<p>6. Analizar la Encuesta de Gustos y Preferencias, los resultados de la medición de la satisfacción y la cobertura ejecutada de la Población Afiliada y no afiliada: De acuerdo al informe de gustos y preferencias, los resultados de medición de la satisfacción, cobertura ejecutada de los últimos dos años, el Jefe de Área de Capacitación teniendo en cuenta estos analiza los resultados y diseña la oferta de los cursos y programas para ser incluidos en la programación del próximo año. Esta actividad debe realizarse el último trimestre del año viéndose reflejada en la programación de las actividades.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MERCADEO CCC-1.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p>
	<p>7. Establecer las especificaciones del Servicio: Establece las especificaciones del servicio de Educación Informal teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente identificados en la matriz de partes interesadas, requisitos y algunos de los siguientes aspectos: resultados de las encuestas de gustos y preferencias, resultados de investigación de mercado, los resultados de medición de la satisfacción, cobertura ejecutada de los últimos dos años 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>Estas especificaciones del servicio se dejan registradas en la Promesa de Servicio, la cual debe actualizarse cada vez que se requiera teniendo en cuenta los parámetros anteriormente definidos. <i>Ver Promesa del Servicio de EDUCACION INFORMAL CPS-1-DE-42.</i></p> <p>Para el caso del subproceso de Educación Informal, la especificación del servicio, además del protocolo, se basa en las Fichas Técnicas de los cursos de Capacitación y/o</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Ver registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak</p> <p>Ver registros generados en el Procedimiento de Diseño Curricular Educación Informal CPS-1-PRO-7</p>

formación deportiva teniendo en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Diseño Curricular CPS-1-PRO-7 dejando evidencia a través de los formatos Fase del Diseño Curricular CPS-1-FO-5. **Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios CPS-1-DE-67, 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.**

Nota 1: Las actividades solicitadas por las empresas no requieren ser actualizadas en la Promesa del Servicio.

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.

Nota 3: Si hay un cambio en los requisitos de servicios y productos del subproceso debe socializarse los cambios con el personal pertinente.

Nota 4: El incumplimiento de las especificaciones establecidas en la promesa de servicio se considera un servicio no conforme y los lineamientos para su tratamiento se encuentran establecidos en el procedimiento de Tratamiento y Control de Salidas No Conforme y en el Protocolo de Servicio. **INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE GESTION DE CALIDAD. GER-4-01.**

	<p>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5 Y SUBPROCESO DE INFORMACION, ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN CSC-2.</p>		
	<p>8. Planificar y Definir la Programación de Cursos CED-1-FO-6 anualmente: Al finalizar el año, el Jefe de Área de Capacitación con el apoyo del equipo de trabajo planifica y define los diferentes cursos de educación Informal (capacitación y escuelas de formación 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 los cursos programados y Promesa del Servicio, también se tienen en cuenta los cursos que fueron planificados y ejecutados en el año anterior y que históricamente se han ejecutado en cada periodo, los resultados arrojados en la encuesta de gustos y preferencias, los resultados de medición de la satisfacción, cobertura ejecutada de los últimos dos años, la demanda de FOSFEC y demás estudios externos que se realicen, los cursos no planificados ejecutados con una reiterada aparición en cada período y demás requisitos aplicables. Una vez es elaborada la programación, es enviado para la aprobación del Jefe Unidad de 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 y a su vez son tomados en cuenta para la realización de la próxima programación.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p> <p>Acta de reuniones CED -1-FO-11</p> <p>Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p>

	<p>Nota3: Para los cursos dictados bajo la modalidad virtual o en alternancia la socialización de la programación de cursos se realizará de manera digital.</p> <p>Ver procedimiento de Gestión Académica educación informal CED-1-PRO-1.</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 Unidad de 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 Unidad de 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 Respektivas Actividades Aprobadas: Una vez el Jefe Unidad 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 que fueron aprobadas. Cuando la socialización se realiza presencialmente se deja evidencia Acta de Reuniones CED-01-FO-11.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Acta de Reuniones CED-01-FO-11.</p> <p>SI: Correo electrónico</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</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación Auxiliar Administrativo I/II</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Comunicaciones y Ventas</p>

	<p>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>Para ello el Auxiliar Administrativo I/II de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva envía el formato de Solicitud de Diseño Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2 al Supervisor de Mercadeo con las especificaciones requeridas de los cursos a ofertar en el trimestre, esta solicitud se realizara 40 días antes del inicio del próximo trimestre; a su vez también se genera la requisición de compras de la publicidad la cual debe solicitarse los cinco primeros días del mes anterior del próximo trimestre a cumplir.</p> <p>En cuanto a la actualización de los cursos que se generan por demanda o por solicitud de empresa, se envía por correo electrónico al Supervisor de Mercadeo la actualización mensual de la programación de cursos, esto debe solicitarse los dos últimos días de cada mes para la actualización y divulgación en página web y redes sociales. Ver Protocolo de Educación Informal CPS-1-DE-20 e INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS Y DE COMUNICACIONES CCC – 5, SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN.</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>S.I Correo electrónico: Informe de ventas trimestral</p> <p>S.I Correo electrónico: Solicitud de diseño publicitarios y comunicacion es CCC-5-FO-2</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</p>		<p>Jefe de Área de Capacitación. Responsable de Sede de los Municipios</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Vinculación y</p>

<p>el año, se encuentran los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, financieros, insumos y materiales de tal manera que se garantice su disponibilidad 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>Nota 5: En el caso de arrendamiento de espacios para ejecución de las actividades propias del servicio, se realizará el seguimiento de acuerdo a lo establecido en el control de proceso servicio de Educación Informal CED-1-FO-11.</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, SUBPROCESO DE VINCULACION Y DESVINCULACION DEL</p>		<p>Desvinculación del Personal.</p> <p>Ver registros generados en el Subproceso de Compras y Contratación.</p> <p>S.I Solicitud de cambio (Organigrama)</p> <p>Control de Proceso servicio de Educación Informal CED-1-FO-11</p>
---	--	--

	PERSONAL APO-2-01.		
	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 APO-2-01 Y PLANEACION ESTRATÉGICA GER-1-01.	Jefe de Área de Capacitación	Ver Registros Generados en el Procedimiento de Diseño Curricular CPS-1-PRO-7
	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 Área de Capacitación	Ver solicitud en el Aplicativo Kawak Módulo Gestión Documental- Crear Documento
H	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
	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 Área de Capacitación procede a autorizar la	Jefe de Área de Capacitación	Control del proceso servicio de Educación Informal CED-1-FO-11.

	<p>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.</p> <p>Nota: El formato control de proceso del servicio de Educación Informal será diligenciado por el funcionario encargado de 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</i></p>	<p>Instructores/ Contratista de Educación Informal</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-3-PRO-1</i></p> <p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p> <p>Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p>

	<p>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 CED-1-PRO-1.</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. Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-1-PRO-1.</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 CED-3-PRO-1</p>
	<p>19. Aplicar lineamientos establecidos en el Reglamento de Educación Informal. Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-4.</p>	<p>Jefe de Área 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 CED-1-PRO-1.</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 CED-3-PRO-1</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.</p>	<p>Control del Proceso Educación Informal" CED-01-FO-04</p>

		Funcionario Responsable en Sede de Municipio donde se preste el servicio.	
H	<p>22. Dar tratamiento a salidas no 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.</p> <p>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>Jefe de Área de Capacitación</p> <p>Funcionario Responsable en Sede de Municipio</p>	<p>Ver Módulo 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.</p> <p>Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-1-PRO-1.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I de Capacitación.</p> <p>Auxiliar Administrativo II Escuelas Deportivas.</p> <p>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.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Ver registro generados en el Subproceso Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,</p>

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CSC-1		Felicitaciones y denuncias.
	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 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02-CAR-2.	Jefe de Área de Capacitación / Funcionario Responsable en Sede de Municipio	Ver registro generados en los Subproceso de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Administración de Recursos Físicos
	26. Elaborar y entregar a la Unidad de Planeación y Estadística el informe estadísticas mensuales. INTERACCIÓN ON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02-CAR-1.	Jefe de Área 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. Hacer seguimiento al subproceso a través de la medición y análisis los indicadores de gestión: El Jefe de Área de Capacitación Mide y Analiza los indicadores en el Módulo de Indicadores del Aplicativo Kawak. En cuanto al diligenciamiento de la	Jefe de Área de Capacitación / Responsable de Sede	Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak

V

	<p>información para alimentar los indicadores de las sedes, estará a cargo de los responsables de cada municipio y esta información será analizada por el Jefe de Capacitación.</p>		
	<p>30. Seguimiento y Control de Cursos Ejecutados: Los Auxiliares Administrativos I y II de Capacitación y Escuelas de Formación Deportivas realizarán un seguimiento trimestral de la Programación de Cursos CED-1-FO-6 a través del Control de Ejecución de Cursos CED-1-FO-29, con el fin de evaluar el comportamiento de los cursos y así determinar cuáles serán tenidos en cuenta para la programación del año siguiente.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6 Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p>
	<p>31. Verificar Que la Matriz de Criticidad se encuentra actualizada de acuerdo a los productos y servicios del Subproceso. <i>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.</i></p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Selección <i>Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-3- 01-PRO-4.</i></p>
	<p>32. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Educación Informal: De acuerdo a lo establecido en el subproceso de Acciones jurídicas el Jefe de Área de Capacitación revisa que se esté cumpliendo los requisitos legales aplicables al servicio viéndose evidenciado mediante el Sub-módulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak. Nota: El Jefe de Área de Capacitación realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</i></p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Módulo: Matriz de Requisitos legales</p>
	<p>33. Realizar seguimiento de las partes interesadas: Anualmente el Jefe de Área de Capacitación realiza seguimiento a las partes</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Módulo: Gestión de partes</p>

	interesadas y estrategias definidas desde su identificación de acuerdo los parámetros establecidos en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.		interesadas
V	34. 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.	Jefe de Área de Capacitación / Funcionario Responsable en Sede de Municipio	Ver Registros generados en el Subproceso de Gestión de Riesgos
V	35. 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.	Jefe Unidad de los Servicios Sociales Jefe de Área de Capacitación.	Plan Operativo GER-1-01-FO-4 SI: Correo Electrónico
A	36. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejoras: El Jefe de Área de Capacitación y equipo de trabajo con la participación del Jefe Unidad 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>		

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 CursosCED-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.
- 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 Información, Orientación y Comunicación.
- Subproceso de Gestión de Riesgos.
- Subproceso de Planeación Financiera.
- Subproceso de Vinculación y Desvinculación de Personal

RESPONSABLE DEL PROCESO.

- Jefe de Área de Capacitación.

DOCUMENTACIÓN GENERADA.

- Políticas Subproceso de Educación Informal.
- Reglamento de Educación Informal.
- Procedimiento de Gestión Académica Educación Informal.

Educación Informal	Auxiliar Administrativo II – Escuelas de formación deportiva		compartida educación informal/carpeta Capacitación/carpeta año/ Carpeta mes/ Planeadores por instructor Oficina de Capacitación/ Computador / equipo carpeta compartida educación informal/ escuela formación deportiva/ carpeta planeadores/carpeta año/carpeta mes/ planeadores por instructor	II-Capacitación Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar Administrativo II-Escuela de formación deportiva		
CED-1-FO-04 Control del Proceso de Educación Informal	Auxiliar Administrativo II – Capacitación Auxiliar Administrativo I – Escuelas de formación deportiva	Digital	Oficina de Capacitación/ Computador/equipo/carpeta compartida educación informal/carpeta Capacitación/carpeta año/ Carpeta mes	Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar Administrativo II-Capacitación Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar Administrativo II-Escuela de formación deportiva	Archivo de gestión: No aplica 1 año archivo de gestión	Eliminar Eliminar
CED-01-FO-11. Acta de Reuniones	Jefe de Área de Capacitación	Físico.	Oficina de Capacitación/Archivador No. 1/ gaveta 1 /Carpeta/ Acta de Reunión	Jefe de Área de Capacitación	1 año archivo de gestión. Archivo Central: 2 años	Eliminar
GER-1-01-FO-4 Plan Operativo SI: Correo Electrónico	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de entrada/Plan operativo	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
S.I Correo electrónico: Solicitud de diseño publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de salida/solicitud de diseños	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar

			publicitarios y comunicaciones			
SI: Correo Electrónico (Ventas)	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de entrada/ carpeta/ ventas	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
SI: Correo Electrónico (Medición de la Satisfacción)	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de entrada/ carpeta/ medición de la satisfacción	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
SI Correo electrónico Informe de Venta trimestral	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de entrada/ carpeta /ventas	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador/equipo/carpeta compartida educación informal/carpeta Capacitación	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
S.I Registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Matriz de Requisitos Legales/Subprocesos Recreación	Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar administrativo II/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
SI. Submodulo Matriz de requisitos legales App Kawak	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Matriz	Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar administrativo II/Auxiliar Administrativo	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak

			de Requisitos Legales/Subprocesos Recreación	I/Contratista		
S.I. Módulo Gestión de partes interesadas	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Gestión Partes Interesadas Legales/Subprocesos Recreación	Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar administrativo II/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
Registro Asistencia Educación Informal CED-1-FO-36	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Carpeta Compartida Educación Informal/Carpeta Soporte de Indicadores	Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar administrativo II/Auxiliar Administrativo I/Contratista	1 año archivo de gestión	Eliminar

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 presupuestal 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	$\frac{\text{(Controles de servicio que alcanzaron las metas establecidas de Cursos de Capacitación)}}{\text{(Total de controles del servicio)}} \times 100$ <p>Nota: Se considera Servicio satisfactorio aquel que cumple al 100% con el control del servicio.</p>	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
Nivel de cumplimiento de la promesa de Escuela de	Cumplir con la promesa de servicio para Escuela de Formación Deportiva	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el	$\frac{\text{(Controles de servicio que alcanzaron las metas establecidas de Escuelas de Formación Deportiva)}}{\text{(Total de controles de$	Semestral	Diez días hábiles después de culminado cada Semestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación

Formación Deportiva ID-154		año en vigencia	Servicio)*100 Nota: Se considera Servicio satisfactorio aquel que cumple al 100% con el control del servicio.				
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	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área 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	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área 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	Diez días hábiles después de culminado cada Semestre	(%)	Jefe de Área 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 año en vigencia	(No de Encuestas Satisfechas y Altamente Satisfechas de los Cursos de Capacitación/ Total Encuestas) *100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
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	(Nº de cursos de capacitación ejecutados en el trimestre/Nº de cursos programados)*100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
Cumplimiento de	Cumplir con el número	Según Meta establecida	(Nº de cursos de Escuela de	Semestre	Diez días	(%)	Jefe de Área de Capacitación

programación de cursos Escuela de Formación Deportiva ID - 263	de cursos Escuela de Formación Deportiva programados en el semestre.	en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	Formación Deportiva desarrollados en el trimestre/Nº de cursos programados)*100		hábiles después de culminado cada Semestre		
Cumplimiento Académico de Educación Informal ID: 376	Cumplir con los criterios de calidad establecidos para la aprobación de los cursos de Capacitación/ Escuelas de formación deportivas Multiserie: Indicador con las variables de de Capacitación y EFD	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(Número de Asistentes Certificados en el trimestre / Total Personas Matriculadas)*100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
Cumplimiento de Programación de educación Informal ID: 381	Cumplir con el número de cursos de capacitación y de Escuela de Formación Deportiva programados en el semestre.	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(Nº de cursos de capacitación/Escuelas de formación deportivas ejecutados en el trimestre/Nº de cursos programados)*100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área 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	Diez días hábiles culminado el trimestre	(%) Porcentaje.	Jefe de Área de Capacitación

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDELBERTO RAUL LOPEZ RUIZ JEFE DE ÁREA DE CAPACITACIÓN	GISELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS	WILMER JOSE PALMA SANTODOMINGO JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA
Fecha de elaboración: 18/01/2022	Fecha de revisión: 20/01/2022	Fecha de aprobación: 20/01/2022