

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

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

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

## 2. DIRIGIDO A:

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

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

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

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

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

## 3. LUGAR DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

### **3.1. LUGAR DE ATENCION:**

Oficina de Atención al Cliente.

- Sede Administrativa – CAJAMAG  
Ubicada en la calle 23 N° 7-78  
Santa Marta – Colombia.  
Teléfono: 605 421 7900 Ext: 1142  
E-mail: [atencion.cliente@cajamag.com.co](mailto:atencion.cliente@cajamag.com.co)  
[capacitacion@cajamag.com.co](mailto:capacitacion@cajamag.com.co)
- Centro de Capacitación en Artes y Oficios – CAJAMAG  
Avenida Libertador # 19-97  
Teléfono: 605 4230755 Ext: 1091  
Santa Marta – Magdalena  
E-mail: [capacitacion@cajamag.com.co](mailto:capacitacion@cajamag.com.co)
- Sede Ciénaga.  
Calle 12 # 10 – 92  
Teléfono: 605 424 07 79  
[sede.cienaga@cajamag.com.co](mailto:sede.cienaga@cajamag.com.co)
- Sede el Banco  
Calle 4 # 3-33  
Teléfono: 605 429 10 53  
[sede.banco@cajamag.com.co](mailto:sede.banco@cajamag.com.co)
- Sede Plato  
Cll 4 # 12 – 89  
Teléfono: 605 485 05 53  
[sede.plato@cajamag.com.co](mailto:sede.plato@cajamag.com.co)
- Sede Pivijay  
Calle 7 con avenida del Hospital Esquina.  
Telefono: 605 415 74 25  
[sede.pivijay@cajamag.com.co](mailto:sede.pivijay@cajamag.com.co)
- Sede Fundación  
Calle 8 # 6 – 17.  
Telefono: 605 414 01 88  
[sede.fundacion@cajamag.com.co](mailto:sede.fundacion@cajamag.com.co)
- Sede Santa Ana Cajamag  
Carrera 7 calle 2 esquina Santa Ana – Magdalena.  
Telefono: PBX 605 4217900 ext 5010  
[sede.santaana@cajamag.com.co](mailto:sede.santaana@cajamag.com.co)

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROMESA DE SERVICIO  EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

### 3.2. LUGAR PARA LA PRESTACION:

- Infraestructura de Salones y espacios para los cursos de Capacitación.  
Sede Administrativa CAJAMAG.  
Salones de Capacitación.  
Dirección: Calle 23 N° 7-78  
Santa Marta, Magdalena.  
Teléfono: 605 4217900 Ext: 1090 – 1091 – 1092  
E-mail: [capacitacion@cajamag.com.co](mailto:capacitacion@cajamag.com.co)
- Centro de Capacitación en Artes y Oficios – CAJAMAG  
Dirección: Avenida Libertador # 19-97  
Santa Marta, Magdalena  
Teléfono: 605 4230755  
E-mail: [capacitacion@cajamag.com.co](mailto:capacitacion@cajamag.com.co)
- Centro Recreacional Teyuna  
Dirección Km 8 via Gaira Santa Marta  
Telefono: 605 4217900 Ext: 3001 -3002  
E-mail: [teyuna@cajamag.com.co](mailto:teyuna@cajamag.com.co)
- Parque Deportivo Bolivariano  
Dirección: Cra 19 calle 18  
Santa Marta, Magdalena
- Coliseo Mayor Edgardo Vives Campo  
Dirección: carrera 19 calle 18 Villa Olimpica Simon Bolivar  
Camerino Norte.
- Sede Ciénaga.  
Calle 12 # 10 – 92  
Teléfono: 605 424 07 79  
[sede.cienaga@cajamag.com.co](mailto:sede.cienaga@cajamag.com.co)
- Sede el Banco  
Calle 4 # 3-33  
Teléfono: 605 429 10 53  
[sede.banco@cajamag.com.co](mailto:sede.banco@cajamag.com.co)
- Sede Plato  
CII 4 # 12 – 89  
Teléfono: 605 485 05 53  
[sede.plato@cajamag.com.co](mailto:sede.plato@cajamag.com.co)

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROMESA DE SERVICIO  EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

- Sede Pivijay  
Calle 7 con avenida del Hospital Esquina.  
Telefono: 605 415 74 25  
[sede.pivijay@cajamag.com.co](mailto:sede.pivijay@cajamag.com.co)
- Sede Fundación  
Calle 8 # 6 – 17.  
Telefono: 414 01 88  
[sede.fundacion@cajamag.com.co](mailto:sede.fundacion@cajamag.com.co)
- Sede Santa Ana Cajamag  
Carrera 7 calle 2 esquina Santa Ana – Magdalena.  
Telefono: PBX 6054217900 ext 5010  
[sede.santaana@cajamag.com.co](mailto:sede.santaana@cajamag.com.co)

#### 4. HORARIOS:

##### 4.1. HORARIO DE ATENCIÓN:

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

##### 4.2. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- **Cursos de Capacitación:** Lunes a Viernes de 8: 00 a.m. a 12: 00 m, de 2: 00 p.m. a 6:00 p.m. o de 6:00 p.m. a 10:00 p.m.
- **Sábados:** de 8:00 a.m a 12:00 m. y 2:00 pm a 6:00 pm
- **Cursos Escuelas de Formación Deportivas:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 a.m., de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Sábados:** de 8:00 a.m. a 12:00 am
- **Vacacionales:** Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Cursos Virtuales:** La duración y frecuencia serán definidas de acuerdo a las actividades a desarrollar asociados y requerimientos del software académico Q10 y quedarán establecidos en la respectiva ficha técnica.

#### 5. RESPONSABILIDADES CON EL CLIENTE:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

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

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

## **6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:**

Las responsabilidades que deben cumplir los estudiantes de Capacitación y Escuelas Deportivas serán las establecidas en el Reglamento de Educación Informal. Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-4 y *Protocolo de Contingencia Educación Informal CED-1-DE-5.*

## **7. ESPECIFICACIONES:**

### **7.1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:**

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

**Metodología Presencial:** En la cual el instructor imparte las clases de forma teórico-práctica, valiéndose de los recursos y lo establecido en la

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

Ficha Técnica del servicio correspondiente y al Planeador y Control de Actividades.

**Metodología Virtual:** La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.

Cada sección sincrónica tendrá una duración de dos horas en las cuales podrán asistir los estudiantes matriculados al curso.  
Cada curso tendrá un mínimo de 15 y un máximo de 35 estudiantes.

**Metodología Alternancia:** Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.

Cada sección sincrónica tendrá una duración mínima de tres horas en las cuales podrán asistir los estudiantes matriculados al curso.  
Cada curso tendrá un mínimo de 15 y un máximo de 35 estudiantes.

**Metodología E-Learnig:** Es un método de enseñanza **online** permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.

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

**Capacidad:** De acuerdo a la capacidad instalada del salón.

### **7.1.1. CURSOS DE ARTE Y OFICIOS**

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

### **7.1.2. TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	Código:
		Versión:

capitalizando los conocimientos específicos de cada uno de ellos en su propia área de incumbencia.

### 7.1.3. ESCUELA DE NEGOCIOS

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

### 7.1.4. VACACIONALES DE CAPACITACION

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

### 7.1.5. CURSOS DE ESCUELAS DEPORTIVAS

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

### 7.1.6. VACACIONALES DE ESCUELAS DEPORTIVAS

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

#### 7.1.1 PROGRAMA DE FORMACION EN ARTES Y OFICIOS

SERVICIO	METODOLOGÍA	CONTENIDO
<b>7.1.6.1. ÁREA DE BELLEZA:</b> Comprende los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas Tendencias de</li> </ul>	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. <b>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de</b></i>



<p>Manicure y pedicura (P) (V) Y (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquillaje profesional (P) (V) Y (A)</li> <li>• Peluquería Básica con énfasis en color y aminoácidos (P), (V) (A)</li> <li>• Diseño de cejas y pestañas (P) (V) (A)</li> </ul>	<p>presencial, virtual y en alternancia, con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <p><b>Metodología Virtual:</b> La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.</p>	<p><b>Formación en Artes y Oficios</b></p>
<p><b>7.1.6.2. ÁREA DE ESTÉTICA Y SALUD.</b> Comprende los siguientes Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Madero terapia y miorelajante (P) (V) (A)</li> <li>• Cuidado integral del rostro (P) (A)</li> <li>• Técnicas Masoterapéuticas (P) (V) (A)</li> </ul>	<p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <p><b>Metodología Virtual:</b> La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>



<p><b>7.1.6.3. CULINARIA</b> Contiene los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocina Básica Colombiana(P) (A)</li> <li>• Cocina Nacional E Internacional(P-V-A)</li> <li>• Taller De Comidas Rápidas (P)</li> <li>• Cocina Navideña (P)</li> <li>• Panadería (P)</li> <li>• Repostería Básica (P))(V)(A)</li> <li>• Panadería y repostería básica P-V-A)</li> <li>• Higiene y Manipulación de Alimentos. (P-V-A)</li> <li>• Servicio de Alimentos. (P-V)</li> </ul>	<p>en los establecimientos educativos.</p> <p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <p><b>Metodología Virtual:</b> La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>
<p><b>7.1.6.4. CORTE Y CONFECCION</b> Prestando los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patronaje y escalado de falda(p) )(V)(A)</li> <li>• Patronaje y escalado de blusas(p) )(V)(A)</li> <li>• Patronaje y escalado de pantalón femenino(p)</li> <li>• Lencería para el hogar(p) (V)(A)</li> <li>• Lencería navideña(p) )(V)(A)</li> <li>• Patronaje de ropa exterior masculina y femenina(p) (V)(A)</li> </ul>	<p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>
<p><b>7.1.6.5. MANUALIDADES</b> Conteniendo los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decoración navideña. (p) (V)(A)</li> <li>• Patchwork e imitaciones (p)</li> </ul>	<p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>

<p>(V)(A)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica Mixta (p)(V)(A)</li> <li>• Pintura en Tela (p) (V)(A)</li> <li>• Artesanías (p)(A)</li> <li>• Muñequería y Lencería (p) (V)(A).</li> </ul>	<p>aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <p><b>Metodología Virtual:</b> La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.</p>	
<p><b>7.1.6.6. MANTENIMIENTO Y REPARACION</b></p> <p>Contiene los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecánica de motos I. (p)</li> <li>• Mecánica de motos II (p)</li> <li>• Electricidad I en baja tensión(P-V-A)</li> <li>• Electricidad en baja tensión II (P-V-A)</li> <li>• Audio y sonido en vivo (P) (V-A)</li> <li>• Refrigeración Básica Domiciliaria y Comercial. (P-V)</li> <li>• Manejo de consola Digital Yamaha QL5. (p) (V-A)</li> <li>• Electricidad en Baja Tensión(P-V).</li> <li>• Manejo de consola digital midas M32/BEHRINGER (P-V-A)</li> <li>• Electricidad en baja tensión (P-V-A)</li> <li>• Electricidad (P-V-A)</li> <li>• Electrónica básica (P-V-A)</li> <li>• Tramoya (P)</li> <li>• Iluminación (p)</li> <li>• Sonido Básico (P)</li> </ul>	<p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <p><b>Metodología Virtual:</b> La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. <b>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</b></i></p>

<p><b>7.1.6.7. HOTELERIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camarería hotelera (p)</li> <li>• Recepción hotelera (p)</li> <li>• Etiqueta Y protocolo en Servicio de arreglo de habitaciones (P-V-A)</li> <li>• Organización de Eventos (P)</li> <li>• Servicio de Alimentos y bebidas. (P-V-A)</li> <li>• Servicio de Alimentos y bebidas. (P-V-A)</li> <li>• preparación de Cocteles–(P-V-A)</li> </ul>	<p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <p><b>Metodología Virtual:</b> La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. <b>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</b></i></p>
<p><b>7.1.6.8 PROGRAMA DE FORMACION Y CULTIVO DE BANANO</b></p> <p>Conceptos básicos de selección y empaque de la fruta de banano (P)</p> <p>Manejo de densidad de población en el cultivo de banano según normas técnicas (p)</p> <p>Cosecha de racimos de banano(p)</p>	<p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. <b>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</b></i></p>
<p><b>7.1.6.9 MECANICA BASICA AUTOMOTRIZ</b></p> <p>Mecánica básica automotriz 1(p)</p> <p>Mecánica básica automotriz 2(p)</p> <p>Lubricación de vehículos automotores (P)</p> <p>Mantenimiento de vehículos automotrices (P)</p>	<p>La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p>	<p><i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. <b>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</b></i></p>

**7.1.7. PROGRAMA DE FORMACION EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION**

**7.1.7.1. TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

Comprende los siguientes servicios:

- Informática Básica (P-V- A)
- Word Avanzado (P)
- Excel Básico (P-V- A)
- Excel avanzado (P-V- A)
- Excel financiero (P-V-A)
- Access(P)
- Proyect (P)
- Internet y manejo de las TICS (P-V A)
- Ensamble y Mantenimiento de computadores (P-V-A)
- Excel Intermedio
- Cableado estructurado y medios tecnológicos. (P-V-A)
- Competencias Tics (p)
- Corel draw (p)
- Adobe Photoshop (p)
- Adobe Illustrator (p)
- Herramientas de enseñanza virtuales- Ava (P-V-A)
- Power BI (P-V-A)
- Análisis de datos con Microsoft Excel (P-V-A)

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

**Metodología Virtual:** La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.

**Metodología Alternancia:** Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.

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

**7.1.8. PROGRAMA DE FORMACION EN ESCUELA DE NEGOCIOS**

**7.1.8.1. ESCUELA DE NEGOCIOS**

Comprende los siguientes servicios:

- Emprendimiento(P-V- A)
- Mercadeo y Ventas(P-V-A)
- Atención al Cliente(P-V-A)
- Liquidación de Nómina y Prestaciones Sociales (P-V- A)
- Operador Logístico (P-V- A)
- Economía Familiar(P)
- Talleres de Orientación y motivación laboral (P-V)
- Diplomado en gestión del talento humano(P)
- Diplomado Seguridad del paciente(P)
- Diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad(P)

La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.

**Metodología Virtual:** La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados

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

- Indicadores de Gestión(P)
- Atención al cliente en SGC(P)
- Humanización en servicios de salud(P)
- Formación de Auditores(P)
- Auditor líder HSEQ(P)
- Formación de Auditores para manejo continuo de la salud. (P)
- Formación en seguridad y salud ocupacional(P)
- GTC-45 Valoración de riesgos salud ocupacional(P)
- Lineamientos ISO 9001-2008(P)
- BPM Buenas prácticas de manufactura(P)
- Taller Redacción de hallazgos (No Conformidad) (P)
- Norma NTC 5555 (Formación para el trabajo y desarrollo humano) (P)
- Normas Internacionales de contabilidad NIC –NIIF. (P)
- Foro Actualización ISO – 9001. (P)
- Competencias claves y transversales(P-V)
- Competencias TICS(P)
- Impulso y Mercadeo(P-V)
- Habilidades Directivas (E)
- Desarrollo de habilidades para la efectividad personal y profesional (E)
- Dirección de reuniones y trabajo en equipo 2.0 (E)
- Gestión eficaz del tiempo (E)
- Liderazgo y Dirección de Personas
- Estrategia Empresarial y Management (E)
- Redes Sociales como herramienta de marketing (E)
- Formación de formadores (E)

en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán.

**Metodología Alternancia:** Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos

### 7.1.9. PROGRAMA DE FORMACION VACACIONALES DE CAPACITACION

#### 7.1.9.1. VACACIONALES DE CAPACITACION

Contiene los siguientes servicios:

- Cocineritos(p)
- Reposteritos(P)
- Letra Timoteo (P)
- Robótica (P)

La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas

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



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	Código:
		Versión:

	Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	
<b>7.1.10. PROGRAMA ESCUELA DE FORMACION DEPORTIVA</b>		
<b>7.1.10.1. CURSO DE ESCUELAS DEPORTIVAS</b> Conformado por los s servicios que se enumeran a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fútbol(P-V)</li> <li>• Natación(P)</li> <li>• Taekwondo(P-V)</li> <li>• Patinajep(P)</li> <li>• Ballet Clásico (P)</li> <li>• Baloncesto(P)</li> <li>• Gimnasia (P-V)</li> <li>• Voleibol(P)</li> <li>• Tenis(P)</li> <li>• Arquero(P-V)</li> <li>• Ajedrez(P-V)</li> <li>• Gym Musicalizado (P-V)</li> <li>• Seminarios Deportivos (P-V)</li> <li>• Talleres Deportivos (P-V)</li> <li>• Yoga para Niños(P-V)</li> </ul>	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevara un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.  <b>Metodología Virtual:</b> La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Mediante las modalidades presencial y virtual en la cual se subirán en la plataforma YouTube premiun unos talleres los cuales tendrán una duración aproximada de 1 hora y se podrán visualizar de manera asincrónica. El instructor planeara las sesiones de aprendizaje a través del Planeador y Control de Actividades a desarrollar CED-1-FO-8 en donde realizara un seguimiento detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa Escuela de Formación Deportiva</i>
<b>7.1.11. PROGRAMA DE FORMACION VACACIONALES DE ESCUELA DEPORTIVA</b>		
<b>7.1.11.1. VACACIONALES DE ESCUELAS DEPORTIVAS</b> Contiene los servicios mencionados a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natación(p)</li> <li>• Taekwondo(P-V)</li> <li>• Patinaje(P)</li> <li>• Ballet Clásico(P)</li> <li>• Ajedrez(P-V)</li> <li>• Vacacional de Capoeira (P)</li> <li>• Vacacional de Jiujitsu Brasileño (P)</li> </ul>	La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevara a cabo Fichas Técnicas y se llevara un informe detallado de las actividades	<i>De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales</i>

realizadas en cada sesión.

La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Mediante las modalidades presencial y virtual en la cual se subirán en la plataforma YouTube premium unos talleres los cuales tendrán una duración aproximada de 1 hora y se podrán visualizar de manera asincrónica. El instructor planea las sesiones de aprendizaje a través del Planeador y Control de Actividades a desarrollar CED-1-FO-8 en donde realizará un seguimiento detallado de las actividades realizadas en cada sesión.

## 8.0 ESCUELA DE ENTRENADORES PERSONALES

### 8.1 ESCUELA DE ENTRENADORES PERSONALES

- Personal Trainer(P-V)
- Fitness – Enfoque I(P-V)
- Fitness Enfoque II(P-V)
- Personal trainer

La metodología a utilizar es el aprendizaje demostrativo con clases teórico-prácticas de manera presencial, virtual y en alternancia con el acompañamiento del docente aconsejando durante el proceso de aprendizaje de una forma dinámica y con la participación activa de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.

**Metodología Virtual:** La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basadas en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validada a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.

*De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa Escuela de Entrenadores Personales.*



**8.2 PROGRAMA DE CALZADO Y MARROQUINERÍA**

- Diseño de Calzado y Marroquinería(P -A)
- Bolsos y Sandalias (P-A)

El curso de diseño de calzado y marroquinería tiene como finalidad fomentar la creatividad, innovación y emprendimiento e iniciar al estudiante en el desarrollo, diseño patronaje, armado de calzado y bocetos, plano, de marroquinería artesanal de forma sencilla y práctica adquiriendo los conocimientos y las técnicas indispensables para lograr la planificación, costos desarrollo y elaboración de productos de calidad para el sector según el tipo de cliente. Además, se compartirán datos de historia de distintos calzados y bolsos que permitirán conocer su procedencia y entender mejor el proceso de transformación para ellos

**Metodología Virtual:** La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.

**Metodología Alternancia:** Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos

*De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios*

**PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Redacción de Documentos(P-V)
- Organización de Archivos (P-V)
- Digitación y Transcripción (P-V)
- Recibo y despacho de correspondencia(P-V)
- Redacción y Manejo de Archivo(P-V)
- Gestión Documental y desarrollo Empresarial (P-V-A)
- Gestión Administrativa (P-V-A)

La comunicación escrita es imprescindible en la vida comercial y, puede afirmarse que sin este elemento no existirían ni los negocios ni las empresas. La cantidad de operaciones que se maneja y resuelven exclusivamente por medio de la correspondencia, es enorme, y cada día son muchas las empresas que mantienen relaciones comerciales, conociéndose sólo a través de ella.

La correspondencia comercial es un factor insustituible para el progreso económico, lo que hace necesario preparar el personal, así como,

*De acuerdo a lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de GESTIÓN DOCUMENTAL.*

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

	<p>secretarias (os) expertos, capaces de redactar en cualquier momento, cualquier comunicación escrita.</p> <p><b>Metodología Virtual:</b> La ejecución de las sesiones se realiza de manera sincrónica y asincrónica, en la cual el instructor imparte las clases basados en la temática de estudio que fue cargada en el software académico Q10 que a su vez es validadas a través de las Fichas Técnicas de cada curso, las cuales serán ejecutadas mediante las aulas virtuales.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos</p>	
--	---	--

**Nota:** Convención modalidad del programa presencial (P) y virtual (V) Alternancia (A) E-Learning (E).

## 8. REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

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

Para el caso de los adultos que quieran acceder al servicio, deberán diligenciar. La ficha de prescripción que se encuentra en la página web corporativa.

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

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

Una vez la persona interesada haya cancelado de acuerdo a los diferentes medios de pagos establecidos por la Corporación (PSE, consignación, crédito o pago en efectivo), se solicitará para adultos la factura del curso cancelado y para los menores de edad además de la factura, fotocopia del documento del

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	Código:
		Versión:

acudiente, padre o madre y copia del documento del menor, certificación de afiliación a EPS. La legalización de la matrícula se realiza cuando se reciba la factura de parte de los usuarios, en el Software Académico Q10, en donde se diligencian los campos requeridos y solo podrán ser consultadas con sus respectivos soportes, no impresos.

## 9. GARANTÍA CON EL CLIENTE:

- Recibo de pago del valor del servicio a recibir.
- Entrega de certificado de asistencia al curso de capacitación, siempre y cuando haya asistido mínimo al 80% de las clases desarrolladas.
- Para los cursos dictados en la modalidad virtual o en Alternancia el estudiante aprueba cada curso teniendo en cuenta el cumplimiento del 80 % en la entrega de las actividades cargadas en el software académico Q10.

### 9.1 POSTVENTA DEL SERVICIO

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

- Entrega de Certificados relacionados con la asistencia bajo modalidad presencial, entre los que están: Acta de entrega de certificados CED-1-FO-12.
- Para la modalidad virtual o en Alternancia el certificado se enviará al correo electrónico del estudiante de tal manera que pueda descargar e imprimir dicho certificado
- Administración de la información de los estudiantes/egresados a través del formato Control de Asistencia de Educación Informal, así mismo queda registrado en el Software académico Q10.
- Medición de la prestación del servicio de acuerdo a lo establecido en el subproceso de la medición de la satisfacción **INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO MEDICION DE LA SATISFACCION.**

## 10. TARIFAS Y FORMA DE PAGO:

La prestación del servicio relacionado con el programa de capacitación la matrícula tiene un costo asociado a unas tarifas anuales definidas por

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

programas, aprobadas por el Consejo Directivo de CAJAMAG, según categoría de afiliado, con respecto a ello se hará la asignación de subsidio como se describe a continuación.

**Nota:** Para las tarifas de los cursos o talleres solicitados por empresas pueden variar de acuerdo a lo solicitado, ya que son ellos quienes solicitan lo que quieren que incluya la capacitación y de acuerdo a su solicitud se cotiza, buscando siempre ofrecer las mejores opciones para nuestros clientes ya sean empresas afiliadas o no afiliadas.

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

Para la prestación del servicio, CAJAMAG, ofrece a sus afiliados las siguientes modalidades de pago: Contado, tarjeta de crédito o débito, consignación en cuenta bancaria o transferencia electrónica, por botón de pago (incluye pago con tarjeta, efectivo, PSE, Efecty ó Baloto), crédito por libranza y crédito por pignoración del subsidio familiar. Para los No Afiliados sólo aplica la modalidad de contado o pago con tarjeta debido o crédito.

## 11. CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO.

- La fecha de inicio y la continuidad de los programas de educación informal (capacitación y escuelas de formación deportivas) está sujeta a cambios, de acuerdo al número de personas matriculadas (punto de equilibrio).
- No se hacen reembolsos de dinero después de cancelado el valor del curso y/o inscripción sin justificación alguna.
- El alumno aprueba cada nivel con un porcentaje de asistencia mínimo del 80% en modalidad presencial.
- Para los cursos dictados en la modalidad virtual el estudiante aprueba cada curso teniendo en cuenta el cumplimiento del 80 % en la entrega de las actividades cargadas en el software académico Q10.
- CAJAMAG se reserva el derecho de cerrar un curso cuando el número mínimo de inscritos no alcance el punto de equilibrio económico (para iniciar los módulos de capacitación de FOSFEC y CENTRO DE EMPLEO deben cumplir con el punto de equilibrio, para la continuidad de dichos módulos en caso que no cumplan con el punto de equilibrio requerido su realización dependerá del visto bueno del Jefe de FOSFEC Y CENTRO DE EMPLEO a través de un correo electrónico).

- El alumno puede, sin costo adicional, cambiarse a otro horario ó solicitar cambio de curso sólo si el curso tiene cupos disponibles ó solicitar la devolución del dinero pagado por medio de una carta en la cual exprese el motivo justificado de esta devolución y cuenta a partir de entonces con 5 días hábiles para recibir su dinero CAJAMAG, no se responsabilizará por los alumnos menores de edad ni antes, ni después de terminado el tiempo de las clases, actividades y eventos relacionados con el programa.
- No se garantizan resultados de aprendizaje, si el alumno ha fallado al 20 % de las clases.
- Es necesario que los alumnos lleven a cada una de las clases los materiales y recursos requeridos de acuerdo al curso para el desarrollo de cada actividad de manera satisfactoria.
- Es obligatorio que los alumnos de Capacitación empleen adecuadamente los elementos de protección personal en los cursos que lo requiera por la naturaleza y riesgos de las actividades a desarrollar:
  - Cursos de cocina: deben presentar zapatos cerrados con suela antideslizante, delantal, gorro, tapaboca y no llevar accesorios como: aretes, anillos y pulseras.
  - Cursos electricidad, mecánica de motos: deben presentar guantes, gafas protectoras, zapatos cerrados.
  - Los cursos de pintura: deben presentar tapaboca, delantal.
- Es obligatorio que los alumnos de la escuela de formación deportiva empleen adecuadamente los elementos de protección personal en los cursos que lo requiera por la naturaleza y riesgos de las actividades a desarrolla:
  - Curso de patinaje: casco, rodilleras, coderas, vestimenta apropiada.
  - Curso de natación: gafas acuáticas, gorro, protectores auditivos, vestido de baño.
  - Curso de futbol: canilleras, guayos, vestimenta apropiada.
  - Curso de taekwondo: sudadera, camiseta.
- En los cursos de Escuela de Formación Deportiva se debe realizar un pago asociado a la inscripción de los estudiantes nuevos o aquellos que dejaron de asistir por lo menos un año seguido, el cual no es reembolsable y el pago de la mensualidad para todos debe ser los diez (10) primeros días de cada mes.
- Para los cursos virtuales o en alternancia el estudiante debe adquirir conocimiento y manejo del Software Académico Q10 y de la herramienta de video conferencias zoom en su rol como estudiante, contar con un equipo tecnológico tipo computador, Tablet, ó celular con conexión a internet, buena presentación personal, apagar micrófono y video, una vez ingresado en la plataforma en el chat decir presente cuando el profesor solicite su asistencia, el profesor empleará un espacio para que empleen el chat y coloquen sus inquietudes.

1. Cuando tenga una duda favor utilizar el chat.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>

2. Realizar todas las actividades colaborativas propuestas en el curso dentro de la plataforma
3. Cualquier duda e inquietud del estudiante referente a la planeación, organización y desarrollo del curso, el estudiante puede contactarse con el docente y/o el administrador de la plataforma.
4. El usuario y contraseña de acceso es de carácter personal e intransferible.

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

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

## **12. DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE**

### **12.1 DEBERES DEL CLIENTE.**

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

### **12.2. DERECHOS DEL CLIENTE.**

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

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