

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</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 trabajas, que necesitan de tus servicios.

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

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROMESA DE SERVICIO  EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

### 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.º 7-78  
Santa Marta – Colombia.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1142-1200  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
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  
PBX: 605 4237129 Ext: 1091, 1206, 1144, 1092  
WhatsApp: 3104984889  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
Santa Marta – Magdalena  
E-mail: [capacitacion@cajamag.com.co](mailto:capacitacion@cajamag.com.co)
  
- Unidad Integral de Servicios UIS Ciénaga.  
Calle 12 # 10 – 92  
PBX: 605 4237129 Ext: 3041, 3042  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
[sede.cienaga@cajamag.com.co](mailto:sede.cienaga@cajamag.com.co)
  
- Unidad Integral de Servicios UIS El Banco  
Calle 4 # 3-33  
PBX: 605 4237129 Ext: 3055  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
[sede.banco@cajamag.com.co](mailto:sede.banco@cajamag.com.co)
  
- Unidad Integral de Servicios UIS Plato  
Calle 4 # 12 – 89  
PBX: 605 4237129 Ext: 3050, 1149, 1148  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
[sede.plato@cajamag.com.co](mailto:sede.plato@cajamag.com.co)
  
- Unidad Integral de Servicios UIS Pivijay  
Calle 7 con avenida del Hospital Esquina.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1146, 1147  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
[sede.pivijay@cajamag.com.co](mailto:sede.pivijay@cajamag.com.co)

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

- Unidad Integral de Servicios UIS Fundación  
Calle 8 # 6 – 17.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1121, 3045, 3046  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
[sede.fundacion@cajamag.com.co](mailto:sede.fundacion@cajamag.com.co)
- Unidad Integral de Servicios UIS Santa Ana  
Carrera 7 calle 2 esquina Santa Ana – Magdalena.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1151, 1216  
Call Center: 4365058 Línea Gratuita: 018000955474  
[sede.santaana@cajamag.com.co](mailto:sede.santaana@cajamag.com.co)

### 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.º 7-78  
Santa Marta, Magdalena.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1142-1200  
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  
PBX: 605 4237129 Ext: 1091, 1206, 1144, 1092  
E-mail: [capacitacion@cajamag.com.co](mailto:capacitacion@cajamag.com.co)
- Centro Recreacional Teyuna  
Dirección Km 8 vía Gaira Santa Marta  
PBX: 605 4237129 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 Olímpica Simón Bolívar  
Camerino Norte.
- Unidad Integral de Servicios UIS Ciénaga.  
Calle 12 # 10 – 92

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROMESA DE SERVICIO  EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

PBX: 605 4237129 Ext: 3041, 3042  
[sede.cienaga@cajamag.com.co](mailto:sede.cienaga@cajamag.com.co)

- Unidad Integral de Servicios UIS El Banco  
Calle 4 # 3-33  
PBX: 605 4237129 Ext: 3055  
[sede.banco@cajamag.com.co](mailto:sede.banco@cajamag.com.co)
- Unidad Integral de Servicios UIS Plato  
Calle 4 # 12 – 89  
PBX: 605 4237129 Ext: 3050, 1149, 1148  
[sede.plato@cajamag.com.co](mailto:sede.plato@cajamag.com.co)
- Unidad Integral de Servicios UIS Pivijay  
Calle 7 con avenida del Hospital Esquina.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1146, 1147  
[sede.pivijay@cajamag.com.co](mailto:sede.pivijay@cajamag.com.co)
- Unidad Integral de Servicios UIS Fundación  
Calle 8 # 6 – 17.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1121, 3045, 3046  
[sede.fundacion@cajamag.com.co](mailto:sede.fundacion@cajamag.com.co)
- Unidad Integral de Servicios UIS Santa Ana  
Carrera 7 calle 2 esquina Santa Ana – Magdalena.  
PBX: 605 4237129 Ext: 1151, 1216  
[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 p.m. a 6:00 p.m.
- **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 a.m.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

- **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 con las actividades a desarrollar asociados y requerimientos del software académico Q10 y quedarán establecidos en la respectiva ficha técnica.

## 5. RESPONSABILIDADES CON EL CLIENTE:

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

## **ESPECIFICACIONES:**

### **6.1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:**

**Definición:** El Servicio de educación informal ofertados 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 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 mínimo dos horas en las cuales podrán asistir los estudiantes matriculados al curso.  
Cada curso tendrá un mínimo de 10 y un máximo de 35 estudiantes.

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

Cada sección sincrónica tendrá una duración mínima de dos horas en las cuales podrán asistir los estudiantes matriculados al curso.  
Cada curso tendrá un mínimo de 10 y un máximo de 35 estudiantes.

**Metodología E-Learning:** 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 con la capacidad instalada del salón.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

### **6.1.1. CURSOS DE ARTES 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.

### **6.1.2. CURSOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

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

### **6.1.3. CURSOS DE 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.

### **6.1.4. 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.

### **6.1.5. ESCUELAS DE FORMACIÓN 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.

### 6.1.6. VACACIONALES DE ESCUELAS DE FORMACIÓN 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.

### 6.1.7. CURSOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Una iniciativa del Centro de Capacitación pensada para brindar conocimientos que permitan organizar, cuidar y dar un manejo adecuado a toda la información que las empresas generan y reciben durante sus actividades, este programa permitirá tener documentos más accesibles, mejorar procesos internos y cumplir con las normas que regulan el manejo de archivos.

### 6.1.8. CURSOS DE ENTRENADORES PERSONALES

Este programa está diseñado para brindar conocimientos sólidos en entrenamiento físico, anatomía, nutrición, planificación de rutinas y atención al cliente, combinando teoría con práctica en escenarios reales.

PROGRAMA DE FORMACION EN ARTES Y OFICIOS		
SERVICIO	METODOLOGÍA	CONTENIDO
<p><b>CURSOS DE BELLEZA:</b> Comprende los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas Tendencias de Manicure y pedicure (P) (V) Y (A)</li> <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> <li>• Talleres y seminarios</li> </ul>	<p>La metodología para 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 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</p>	<p><i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>

	<p>estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.</p>	
<p><b>CURSOS 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 Masoterapeúticas (P) (V) (A)</li> <li>• Talleres y seminarios</li> </ul>	<p>La metodología para 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 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 con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>
<p><b>CURSOS DE 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>• Panadería (P)</li> <li>• Repostería Básica (P)(V)(A)</li> <li>• Panadería y repostería básica (P-V-A)</li> <li>• Cocina Internacional</li> <li>• Higiene y Manipulación de Alimentos. (P-V-A)</li> <li>• Talleres y seminarios</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</p>	<p><i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>

	presenciales en los establecimientos educativos.	
<p><b>CURSOS DE 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>• Taller 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 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 con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>
<p><b>CURSOS DE 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) (V)(A)</li> <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> <li>• Talleres y seminarios</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 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 con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></p>
<p><b>CURSOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION</b> Contiene los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refrigeración Básica Domiciliaria y Comercial. (P-V)</li> <li>• Talleres y seminarios</li> <li>• Electricidad (P-V-A)</li> <li>• Electrónica básica (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><i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</i></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>CURSOS DE HOTELERIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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>• Administración y Control del Servicio.</li> <li>• preparación de Cocteles (P-V-A)</li> <li>• Talleres y seminarios</li> </ul>	<p>La metodología para 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 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 con lo especificado en la Ficha Técnica. <b>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</b></i></p>
<p><b>PROGRAMA DE FORMACION Y CULTIVO DE BANANO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección y Empaque de la fruta de Banano (P)</li> <li>• Manejo de Densidad de Población en el Cultivo de Banano según Normas Técnicas (p)</li> <li>• Cosecha de racimos de banano(p)</li> </ul>	<p>La metodología para 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 con lo especificado en la Ficha Técnica. <b>Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios</b></i></p>
<p><b>PROGRAMA DE FORMACION EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b></p>		

<p><b>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b> Comprende los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informática Básica (P-V- A)</li> <li>• Excel Básico (P-V- A)</li> <li>• Excel avanzado (P-V- A)</li> <li>• Excel financiero (P-V-A)</li> <li>• Microsoft Project (P)</li> <li>• Ensamble y Mantenimiento de computadores (P-V-A)</li> <li>• Excel Intermedio</li> <li>• Cableado estructurado y medios tecnológicos. (P-V-A)</li> <li>• Competencias Tics (p)</li> <li>• Power BI (P-V-A)</li> <li>• Análisis de datos con Microsoft Excel (P-V-A)</li> <li>• Herramientas Tecnológicas</li> <li>• Competencias Informáticas para la Proyección Laboral</li> </ul>	<p>La metodología que 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 un micro diseño o cronograma de los temas del curso 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 con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Tecnologías de la Información</i></p>
--	--	---

**PROGRAMA DE FORMACION EN ESCUELA DE NEGOCIOS**

<p><b>ESCUELA DE NEGOCIOS</b> Comprende los siguientes servicios:</p> <p>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)          Habilidades para el Liderazgo y Desarrollo Laboral (P-V-A)          Desarrollo del Liderazgo Personal y Organizacional Basado en Eneagrama (P-V-A)          Coaching y Desarrollo Organizacional (P-V-A).          Buenas Prácticas de Manufactura          Competencias Claves y Transversales          Impulso y Mercadeo          Éxito Laboral y Personal:          Autorrealización</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 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.</p> <p><b>Metodología Alternancia:</b> Es una</p>	<p><i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Escuela de Negocios.</i></p>
---	---	--

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	Código: CED-1-DE-7
		Versión: 15

Formación Psicopedagógica para Pre Pensionados Gerencia de la Felicidad.	estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos.	
<b>PROGRAMA DE FORMACION VACACIONALES DE CAPACITACION</b>		
<b>VACACIONALES DE CAPACITACION</b> Contiene los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocineritos(p)</li> <li>• Reposteritos(P)</li> <li>• Letra Timoteo (P)</li> <li>• Robótica (P)</li> <li>• Arte Pop</li> </ul>	La metodología para 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 de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.	<i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales</i>
<b>PROGRAMA ESCUELA DE FORMACION DEPORTIVA</b>		
<b>6.1.8.1. CURSO DE ESCUELAS DEPORTIVAS</b> Conformado por los s servicios que se enumeran a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Futbol(P-V)</li> <li>• Natación(P)</li> <li>• Taekwondo(P-V)</li> <li>• Patinaje(P)</li> <li>• Baloncesto(P)</li> <li>• Gimnasia (P-V)</li> <li>• Voleibol(P)</li> <li>• Arquero(P-V)</li> <li>• Ajedrez(P-V)</li> <li>• Crossfit Kids</li> <li>• Dance Sport</li> <li>• Atletismo</li> <li>• Voleibol</li> </ul>	La metodología para 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.  <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 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 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 con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa Escuela de Formación Deportiva</i>
<b>PROGRAMA DE FORMACION VACACIONALES DE ESCUELA DEPORTIVA</b>		
<b>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> </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 de los estudiantes. Se llevará a	<i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales</i>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patinaje(P)</li> <li>• Ajedrez(P-V)</li> <li>• Fútbol (P)</li> <li>• Gimnasia (P)</li> <li>• Baloncesto (P)</li> <li>• Voleibol</li> <li>• Crossfit Kids</li> <li>• Dance Sport</li> </ul>	<p>cabo Fichas Técnicas y se llevará un informe detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p> <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 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 realizara un seguimiento detallado de las actividades realizadas en cada sesión.</p>	
<b>ESCUELA DE ENTRENADORES PERSONALES</b>		
<p><b>ESCUELA DE ENTRENADORES PERSONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Trainer(P-V)</li> <li>• Fitness – Énfasis I(P-V)</li> <li>• Fitness Énfasis II(P-V)</li> <li>• Personal Trainer</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 de los estudiantes. Se llevará a cabo Fichas Técnicas 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><i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa Escuela de Entrenadores Personales.</i></p>
<p><b>8.2 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción de Documentos(P-V)</li> <li>• Organización de Archivos (P-V)</li> <li>• Digitación y Transcripción (P-V)</li> <li>• Recibo y despacho de correspondencia(P-V)</li> <li>• Redacción y Manejo de Archivo(P-V)</li> <li>• Gestión Documental y Desarrollo</li> </ul>	<p>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</p>	<p><i>De acuerdo con lo especificado en la Ficha Técnica. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de <b>GESTIÓN DOCUMENTAL.</b></i></p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

Empresarial (P-V-A) • Gestión Administrativa (P-V-A)	ella.  La correspondencia comercial es un factor insustituible para el progreso económico, lo que hace necesario preparar el personal, así como, secretarias (os) expertos, capaces de redactar en cualquier momento, cualquier comunicación escrita.  <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.  <b>Metodología Alternancia:</b> Es una estrategia educativa donde se combinan estrategias de trabajo virtual con encuentros presenciales en los establecimientos educativos	
---	---	--

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

## 7. 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 realizar el pago de la capacitación de interés, en caso de que no esté disponible deben 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 Adress 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 con 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 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.

## **8. GARANTÍA CON EL CLIENTE:**

- Recibo de pago del valor del servicio a recibir.
- Envío 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.

### **8.1 POSTVENTA DEL SERVICIO**

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

- Envío de Certificados relacionados con la asistencia bajo modalidad presencial, alternancia o virtual, entre los que están: Correo Electrónico.
- 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 con lo establecido en el subproceso de la medición de la satisfacción ***INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO MEDICION DE LA SATISFACCION.***

## **9. TARIFAS Y FORMA DE PAGO:**

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

**Nota:** Para las tarifas de los cursos o talleres solicitados por empresas pueden variar de acuerdo con lo solicitado, ya que son ellos quienes solicitan lo que quieren que incluya la capacitación y de acuerdo con su solicitud se cotiza,

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROMESA DE SERVICIO EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

buscando siempre ofrecer las mejores opciones para nuestros clientes ya sean empresas afiliadas o no afiliadas.

- **Categoría A:** Hasta 246.45 UVB, lo que equivale a un máximo de dos salarios mensuales legales vigentes.
- **Categoría B:** Desde 246.46 UVB hasta 492.90 UVB, es decir, más de dos salarios mínimos legales mensuales vigentes y hasta cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **Categoría C:** Más de 492.91 UVB, lo que corresponde a más de cuatro salarios mensuales legales vigentes.
- **Categoría D:** Particular – No afiliado.
- **Categoría Empresa:** Las empresas cancelan el servicio con la Categoría E

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.

## 10. 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 con el 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 de que no cumplan con el punto de equilibrio requerido su realización dependerá del visto bueno del Jefe de FOSFEC Y CENTRO DE EMPLEO a través de un correo electrónico).
- El alumno puede, sin costo adicional, cambiarse a otro horario ó solicitar cambio de curso sólo sí el curso tiene cupos disponibles ó solicitar la devolución del dinero pagado por medio de una carta en la cual exprese el motivo justificado de esta devolución y cuenta a partir de entonces con 5 días hábiles para recibir su dinero CAJAMAG, no se responsabilizará por los alumnos menores de edad ni antes, ni después de terminado el tiempo de las clases, actividades y eventos relacionados con el programa.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROMESA DE SERVICIO  EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

- 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 con el 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: deben presentar guantes, gafas protectoras, zapatos cerrados.
  - Cursos de pintura: deben presentar tapaboca, delantal.
  - Cursos de Belleza: tapabocas, guantes, vestimenta apropiada.
- 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:
- Escuela de patinaje: casco, rodilleras, coderas, vestimenta apropiada.
- Escuela de natación: gafas acuáticas, gorro, protectores auditivos, vestido de baño.
- Escuela de futbol: canilleras, guayos, vestimenta apropiada.
- Escuela de taekwondo: sudadera, camiseta.
- Escuela de Gimnasia: vestimenta apropiada, calleras para barras asimétricas
- Escuela de Baloncesto: sudadera, camiseta, rodilleras, calzado apropiado.
- Escuela de Ajedrez: vestimenta apropiada
- Escuela de Voleibol: vestimenta apropiada, rodilleras, calzado apropiado.
- Escuela de Atletismo: vestimenta apropiada, calzado apropiado.
- El pago de la mensualidad para las Escuelas de Formación Deportiva 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.
  2. Realizar todas las actividades colaborativas propuestas en el curso dentro de la plataforma

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROMESA DE SERVICIO  EDUCACIÓN INFORMAL</b>	<b>Código: CED-1-DE-7</b>
		<b>Versión: 15</b>

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 20 horas.
- La duración de los seminarios, talleres y charlas es de mínimo de 2 horas.
- En el caso que el instructor no pueda dictar su clase por algún motivo, el alumno será notificado con anticipación a través de una llamada telefónica y esa clase será reprogramada.
- 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.

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

### **11.1 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.

### **11.2. 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.