



NOMBRE DEL SUBPROCESO: Educación Informal

Código: CED-1-CAR-1

PROCESO AL QUE PERTENECE: Educación

Versión: 20

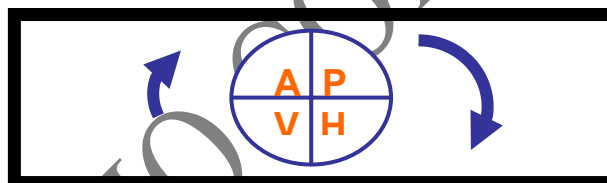
OBJETIVO: Desarrollar los cursos de Educación Informal (Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva), garantizando criterios de calidad, permitiendo que los usuarios aprovechen el tiempo libre para el sano esparcimiento, el bienestar psicomotriz, la formación educativa, desarrollo de habilidades,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

ALCANCE: Aplica a los trabajadores, beneficiarios, empresas afiliadas y comunidad en general CAJAMAG, que deseen recibir cursos de educación informal (Cursos de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva) con una duración inferior a 160 horas. El servicio se presta en Santa Marta, UIS Municipales y en el departamento del Magdalena donde Cajamag no tiene Unidades Integrales de Servicios.

ENTRADAS



ACTIVIDADES



RESULTADOS



LIMITES

Procesos con los cuales Interactúa

Responsable del Proceso

Documentación Generada

Plan de Continuidad

Requisitos

Registros

Recursos

Medición /Seguimiento a Indicadores

ENTRADAS:

INSUMOS	PROCESO /PROVEEDOR	REQUISITOS
Requisitos legales aplicables	Acciones Jurídicas	Vigentes
Necesidades y Expectativas de Afiliados y No Afiliados	Mercadeo	Anual y Sistemáticamente a todos los grupos de interés de la Caja
Plan Operativo.	Direccionamiento estratégico.	Vigente y debidamente aprobado.
Presupuesto anual de las actividades	Planificación Financiera	Vigente y Aprobado.
Resultados Informe de Investigación e Inteligencia de Mercado.	Mercadeo	Anualmente con los resultados claros y objetivos antes de la elaboración del Programador de Cursos Educación Informal.
Informe de Resultados de medición de la satisfacción	Gestión de Atención al Cliente	Informe de Satisfacción Semestral para el servicio de Capacitación y Escuela de Formación Deportiva con la medición clara y objetiva.
Informe de Atención a PQRSF.	Gestión de Atención al Cliente	Entregado trimestralmente.
Aval deportivo a la Escuela de Formación Deportiva (Resolución)	INDEPORTES	Resolución Vigente.
Resultados de las revisiones gerenciales de Educación Informal.	Subproceso de Planeación Estratégico.	Anualmente con la evaluación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.
Manual de Calidad Corporativo	Subproceso de Gestión de Calidad.	Aprobado y vigente.

ACTIVIDADES

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

<p>P</p>	<p>establecida en el subproceso de Gestión de riesgos GER-3-02.</p> <p>Para el caso de los Riesgos que afectan positivamente el Jefe de Área de Capacitación junto con un Colaborador de la Unidad de Planeación identifican las oportunidades según lo establecido en la caracterización de Planeación Estratégica y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estas oportunidades de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de mejoramiento continuo.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTADÍSTICA GER-1-01, GESTIÓN DE CALIDAD GER-4.</p>		
	<p>4. Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas: El Jefe de Área de Capacitación anualmente identifica y realiza los seguimientos de las partes interesadas propias del servicio internas y externas, necesidades y expectativas las cuales deben ser registradas en el submódulo de partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p> <p>Nota: La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno del servicio. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>S.I Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p>
	<p>5. Gestionar la renovación del aval deportivo de la Escuela de Formación Deportiva: El Jefe de Área de Capacitación debe gestionar la renovación del aval deportivo emitido por el Instituto Departamental de Deportes INDEPORTES – Magdalena, teniendo en cuenta que su duración es de 5 años, para realizar el trámite de renovación se requiere enviar la solicitud a través de un oficio remisorio emitido por el Director Administrativo, anexando fichas técnicas de los programas y fichas de matrícula de algunos estudiantes de los programas, dejándolos en trámites. Posteriormente se recibe de INDEPORTES el</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>P.I: oficio remisorio</p> <p>DE: Aval deportivo emitido por el Instituto Departamental de Deportes INDEPORTES – Magdalena</p>

	<p>Aval deportivo. En el caso de incluir una nueva disciplina en las Escuelas de Formación Deportivas, este trámite se realizará ante INDEPORTES.</p>		
	<p>6. Analizar los resultados de Estudios de Inteligencia de Mercado, la medición de la satisfacción y la cobertura ejecutada de la Población Afiliada y no afiliada de los últimos dos años: De acuerdo al informe de Resultados estudio de inteligencia de mercado, los resultados de medición de la satisfacción, cobertura ejecutada de los últimos dos años, el Jefe de Área de Capacitación teniendo en cuenta esto, analiza los resultados y diseña la oferta de los cursos y programas para ser incluidos en la programación del próximo año. Esta actividad debe realizarse el último trimestre del año viéndose reflejada en la programación de las actividades. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE MERCADEO CCC-1 Y GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLEINTE.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p>
	<p>7. Establecer las especificaciones del Servicio: Establece las especificaciones del servicio de Educación Informal teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente identificados en la matriz de partes interesadas, requisitos y algunos de los siguientes aspectos: resultados estudio inteligencia de mercado, resultados estudio inteligencia de medición de la satisfacción, planificación del servicio, ajustes detectados a través de la matriz de riesgos y oportunidades, los resultados de la liberación de servicios, cambios en los requisitos y prestación del servicio, entre otros.</p> <p>Estas especificaciones del servicio se dejan registradas en la Promesa de Servicio, la cual debe actualizarse cada vez que se requiera teniendo en cuenta los parámetros anteriormente definidos, ajustando también la página Web/Servicio de Capacitación en caso de requerirse y socializando los cambios al personal involucrado a través de correo electrónico. Ver Promesa del Servicio de</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>S.I: Correo electrónico</p> <p>Fase del Diseño Educación Informal CED-1-FO-41</p>

	<p>Educación Informal CED-1-DE-7 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p> <p>Para el caso del subproceso de Educación Informal, la especificación del servicio, además del protocolo, se basa en las Fichas Técnicas de los cursos de Capacitación y/o formación deportiva dejando evidencia a través de los formatos Fase del Diseño Educación Informal CED-1-FO-41. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios CED-1-DE-11, Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Tecnologías de la Información CED-1-DE-8, Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales CED-1-DE-9, Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuela De Negocios CED-1-DE-10, Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuelas De Formación Deportiva CED-1-DE-12.</p> <p>Nota 1: Las actividades solicitadas por las empresas no requieren ser actualizadas en la Promesa del Servicio.</p> <p>Nota 2: El incumplimiento de las especificaciones establecidas en la promesa de servicio se considera un servicio no conforme y los lineamientos para su tratamiento se encuentran establecidos en el procedimiento de Tratamiento y Control de Salidas No Conforme y en el Protocolo de Servicio. INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE GESTION DE CALIDAD. GER-4-01.</p>		
	<p>8. Planificar, Aprobar y Socializar la Programación de Cursos de Educación Informal CED-1-FO-6 anualmente: Al finalizar el año, el Jefe Área de Capacitación, con apoyo de su equipo, planifica los cursos de Educación Informal (capacitación y escuelas deportivas) que se ofrecerán en Santa Marta y UIS Municipales. Esta planificación está alineada con el Plan</p>	<p>Jefe Unidad de Servicios Sociales/ Jefe Área de Capacitación</p>	<p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p>

	<p>Operativo, la cobertura ejecutada del año anterior y presupuesto proyectado, el cumplimiento de metas del año anterior, la Promesa de Servicio, resultados de satisfacción, demanda de FOSFEC (incluyendo cursos no programados) y estudios externos que se realicen.</p> <p>Una vez estructurada la programación de Cursos Educación Informal (CED-1-FO-6), se envía al Jefe de la Unidad de Servicios Sociales para su aprobación mediante firma y fecha. Luego, el documento se digitaliza y se diligencia con las actividades solicitadas por empresas afiliadas y observaciones pertinentes.</p> <p>Finalmente, la programación aprobada se socializa por correo electrónico con los responsables de las UIS Municipales y el personal administrativo, asegurando su adecuada implementación.</p> <p>Nota 1: La planificación de los cursos de Educación Informal correspondiente a las UIS de los municipios, se hace con base en la información que suministran los responsables de las mismas la demanda de la ejecución anual.</p> <p>Nota 2: Para el caso de los cursos que se requiere abrir por demanda deben ser identificados en el formato Control de Ejecución de Cursos, como no programados y a su vez son tomados en cuenta para la realización de la próxima programación.</p> <p>Nota 3: Es fundamental considerar las condiciones climáticas, especialmente fenómenos como lluvias intensas y eventos relacionados con el cambio climático, al momento de planificar actividades, en particular aquellas que se desarrollan en espacios abiertos</p>		<p>Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p> <p>S.I. Correo electrónico</p>
	<p>9. Solicitar la publicidad de los cursos de capacitación: El Jefe de Área de Capacitación con apoyo del Auxiliar Administrativo I o Auxiliar de Apoyo solicita al Jefe Unidad de Cultura y Comunicaciones trimestralmente para los cursos de Capacitación y semestralmente para los curso de las Escuelas de Formación Deportiva o</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación Auxiliar Administrativo I/ Contratista de capacitación/ Auxiliar Administrativo I/</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Comunicaciones y Ventas</p> <p>S.I Correo electrónico:</p>

	<p>cuando hayan cambios significativos en la oferta del servicio, el diseño publicitario de los cursos a ofrecer en el formato de Solicitud de Diseño Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2 con las especificaciones requeridas de los cursos a ofertar en el trimestre o semestre según corresponda. Esta solicitud se realizará 30 días antes del inicio del próximo periodo y también contempla la solicitud de su publicación en la página Web corporativa, redes sociales cumpliendo lo establecido en el Subproceso de Comunicaciones cada vez que se requiera o halla cambios significativos en el servicio. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE COMUNICACIONES CCC-5</p> <p>Por otra parte, luego de solicitada la publicidad a diseño, el Auxiliar Administrativo I o Auxiliar de Apoyo, solicita en el Aplicativo de Gestión de Compras la requisición de compras de la publicidad los primeros cinco días del mes anterior del próximo trimestre o semestre a cumplir, para la actualización y divulgación en página web y redes sociales, cumpliendo las especificaciones entregadas por el personal de diseño. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE COMUNICACIONES Y COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I de Capacitación o Coordinador efectúa seguimiento a las Comunicaciones a fin de validar que se haya tenido en cuenta las notas de aplicabilidad de condiciones y restricciones y que se haya cargado en la Página Web Corporativas y en Redes Sociales oportuna y correctamente.</p> <p>La publicidad de los cursos ofertados será enviada por correo electrónico al área de Ventas y al Centro de Experiencia y Outsourcing con el fin que sean comercializados y vendidos.</p> <p>NOTA: Para los cursos solicitados por empresas, clientes internos y Fosfec, están sujetos a</p>	<p>Auxiliar de Apoyo de Escuelas de Formación Deportiva</p>	<p>Solicitud de diseño publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2</p>
--	--	---	--

	<p>cambios en su programación y ejecución y no requieren publicidad.</p>		
	<p>10. Identificar los recursos y equipos necesarios para la apertura de los cursos de educación informal (Cursos de capacitación y escuela de formación deportiva) ofertados en el año: Se identifican los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, financieros, insumos y materiales de tal manera que se garantice su disponibilidad y buen estado antes de ofrecer el servicio, tal como se estableció en el Protocolo de Educación Informal CED-1-DE-6, y Promesa del Servicio CPS-1-DE-19.</p> <p>Nota 1: Para el caso de los instructores a contratar se debe tener en cuenta los perfiles definidos en las fichas técnicas y el proceso de selección del proveedor.</p> <p>Nota 2: Se debe actualizar el organigrama cada vez que se requiera, debido a cambios en el proceso de contratación.</p> <p>Nota 3: En el caso de arrendamiento de espacios para ejecución de las actividades propias del servicio, se realizará el seguimiento de acuerdo a lo establecido en el control de proceso servicio de Educación Informal CED-1-FO-11.</p> <p>Nota 4: Para los casos en los que se soliciten servicios internos mediante el formato Solicitud Interna de Servicios CSS-FO-01 y estos correspondan a proveedores no certificados, el programa deberá validar que el proveedor seleccionado cuente con los soportes actualizados, conforme al tipo de servicio a prestar, según lo establecido en el Subproceso de Compras y Contratación. Los proveedores internos serán evaluados conforme a lo estipulado en el procedimiento de Inscripción, Selección y Evaluación de Proveedores. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</p> <p>Nota 5: Para las solicitudes internas realizadas al Centro Recreacional Teyuna se realizará con el formato Centro Recreacional Teyuna – Orden de Servicio CSS-2-FO-14.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación. Responsable de las UIS de los Municipios</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Vinculación y Desvinculación del Personal.</p> <p>Ver registros generados en el Subproceso de Compras y Contratación.</p> <p>S.I Solicitud de cambio (Organigrama)</p> <p>Control de Proceso servicio de Educación Informal CED-1-FO-11</p> <p>Solicitud Interna de Servicios CSS-FO-01</p> <p>Centro Recreacional Teyuna – Orden de Servicio CSS-2-FO-14</p>

	<p>Ver Protocolo Educación Informal CED-1-DE-6, Promesa del Servicio Educación Informal CED-1-DE-7 e INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01, PLANEACION FINANCIERA APO-1-01 y VINCULACION DESVINCULACION DEL PERSONAL APO-2-01.</p>		
	<p>11. Realizar la planeación Curricular: Anualmente realiza la planeación curricular evidenciándolo en el formato Fases del Diseño Curricular Educación Informal CED-1-FO-41.</p> <p>En esta planificación se debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La verificación de las entradas requeridas desde el diseño y desarrollo. b) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo. Para lo cual tiene en cuenta las características cada programa y su referente desde el marco normativo. c) Las etapas del diseño y desarrollo de los programas de acuerdo a sus objetivos y metas, entre las que debe tener en cuenta las etapas de revisión aplicables de acuerdo a lo programado desde el programador de actividades. d) Las etapas requeridas para la verificación y validación del diseño y desarrollo, guardando coherencia con la periodicidad de los indicadores de gestión, para garantizar así, la integridad de la información y unos resultados adecuados para los posibles diseños o rediseños e) Las responsabilidades y autoridades requeridas para el diseño, bajo el marco de los procedimientos internos, la matriz de responsabilidad y autoridad y la oferta del servicio. f) Determinar las necesidades de recursos para el diseño y desarrollo de los 	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Fases del Diseño Curricular Educación Informal CED-1-FO-41</p>

	<p>programas. Para lo cual debe tener en cuenta la naturaleza de los mismos y la asignación de recursos establecida desde la organización. Ver Protocolo del servicio</p> <p>g) Los mecanismos requeridos para controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos de diseño.</p> <p>h) Las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio y el nivel de control esperado por las mismas (especialmente las establecidas desde el marco legal vigente), las cuales están establecidas desde el módulo de partes interesadas KAWAK</p> <p>i) Los requisitos para la posterior revisión y provisión de los programas</p> <p>j) La legislación vigente con respecto al servicio y la información documentada necesaria para demostrar el cumplimiento de los requisitos del diseño y desarrollo (a través del control de proceso).</p> <p>k) Los requisitos para la posterior prestación del servicio de acuerdo a lo establecido en las fichas técnicas.</p>		
	<p>12. Revisar y ajustar el Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-2: Se harán las correcciones y modificaciones a que haya lugar de acuerdo a actualizaciones de normas legales o políticas internas. Ver Reglamento de Educación de Educación Informal CED-1-DE-2.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Ver solicitud en el Aplicativo Kawak Módulo Gestión Documental</p>
	<p>13. Efectuar las actividades de inscripción a cursos de educación informal: Esta actividad se realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Gestión Académica. Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-3-PRO-1.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I, Auxiliar de Apoyo de Capacitación y Escuelas Deportivas/ Responsable en UIS Municipales</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica CED-3-PRO-1</p>

<p>H</p>	<p>14. Aprobar la liberación de los servicios asociados a la ejecución de las actividades del servicio de Educación Informal: Luego de la verificación de las actividades definidas en el control del proceso en el apartado que corresponde "antes de la prestación del servicio", se procede a la liberación de la prestación del servicio, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos en la promesa de servicio. Para el caso de las actividades que no cumplan al 100%, el Jefe de Área de Capacitación procede a autorizar la prestación del servicio siempre y cuando se de tratamiento a las inconsistencias presentadas de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Servicio de Educación Informal CED-1-DE-6, dejando evidencia de lo anterior en el formato Control del proceso servicio de educación informal CED-1-FO-11.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Control del proceso servicio de Educación Informal CED-1-FO-11.</p>
	<p>15. Ejecutar las clases según la Ficha Técnica del curso: Esta actividad se realiza de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica del curso ofertado, Planeador y Control de Actividades a Desarrollar-Educación Informal CED-1-FO-8 y Procedimiento de Gestión Académica Educación Informal.</p> <p>Para el caso del control de las actividades planeadas vs ejecutadas, el Auxiliar Administrativo I o Contratista de Capacitación y el Auxiliar Administrativo I o Auxiliar de Apoyo de Cursos Deportivos, lo controlan a través del programador de Cursos de Educación Informal y Control de ejecución de cursos, el cual solo debe ser diligenciado cuando se defina la ejecución de una actividad. Ver Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios CED-1-DE-11 y Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Tecnologías de la Información CED-1-DE-8, Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales CED-1-DE-9, Fichas</p>	<p>Instructores/ Contratista de Educación Informal/ Auxiliar de Apoyo de Cursos Deportivos</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-3-PRO-1</i></p> <p>Programación de Cursos CED-1-FO-6</p> <p>Control Ejecución de Cursos</p>

	<p>Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuela De Negocios CED-1-DE-10, Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuelas De Formación Deportiva CED-1-DE-12, Planeador y Control de Actividades a Desarrollar-Educación Informal CED-1-FO-8 y Procedimiento de Gestión Académica CED-1-PRO-1.</p> <p>Nota: Se deben analizar las actividades no ejecutadas de acuerdo a lo planificado y sus motivos para establecer si se incluyen o no en la próxima programación del año siguiente.</p>		Educación Informal CED-1-FO-29
	<p>16. Efectuar control y seguimiento al desarrollo de las clases: Esta actividad se realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Gestión Académica. Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-1-PRO-1.</p>	Auxiliar Administrativo I, Auxiliar de Apoyo de Capacitación y Escuelas Deportivas/ Responsable en UIS Municipales	Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica CED-3-PRO-1
	<p>17. Controles del Diseño y Desarrollo: Una vez realizada la planificación del diseño y desarrollo se deben ejecutar los controles para garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los resultados a lograr b) Las revisiones del diseño c) La verificación que las salidas del diseño cumplen con los elementos de entrada d) La validación del diseño y desarrollo e) La toma de acciones necesarias en el diseño de acuerdo a lo verificado f) Los controles para las salidas del diseño y la aprobación requerida de los mismos g) El control de cambios del diseño de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de información documentada del SGC <p>Todos estos controles se registran en el formato fases del diseño de educación informal control de proceso de cada</p>	Jefe de Área de Capacitación	Fases del Diseño Curricular Educación Informal CED-1-FO-41

	programa al que aplique el diseño y desarrollo.		
	18. Aplicar lineamientos establecidos en el Reglamento de Educación Informal. Ver Reglamento de Educación Informal CED-1-DE-4.	Jefe de Área de Capacitación / Responsables UIS Municipales	No Aplica
	19. Entregar certificados: Esta actividad se realiza de acuerdo al Procedimiento de Gestión Académica Ver Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-1-PRO-1</i> .	Auxiliar Administrativo I, Auxiliar de Apoyo de Capacitación y Escuelas Deportivas/ Responsable en UIS Municipales	Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-3-PRO-1</i>
	20. Evaluar la satisfacción del cliente: Se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión Académica. Ver Procedimiento de Gestión Académica CED-1-PRO-1.	Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Capacitación. Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo Escuelas Deportivas. Colaboradores UIS Municipales	Ver registros generados en el Procedimiento de Gestión Académica <i>CED-3-PRO-1</i>
	21. Realiza Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones Manifestadas por la Comunidad Educativa: Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4	Jefe de Área de Capacitación	Ver registro generados en el Subproceso de Gestión de Atención al Cliente.
	22. Solicitar mantenimientos correctivos a la infraestructura física y tecnológica según se requiera. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA APO-4-02 Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02.	Jefe de Área de Capacitación / Responsables UIS Municipales	Ver registro generados en los Subproceso de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Administración de Recursos Físicos
	23. Elaborar y entregar el informe estadísticas mensuales al Área de	Jefe de Área de Capacitación /	Ver registros generados en el

	Gobierno de Datos. INTERACCIÓN ON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.	Responsable en Sede de UIS	Subproceso de Gestión de la Información
	24. Enviar base de datos: Trimestralmente envía por correo electrónico la base de datos de personas atendidas al Jefe Área de Atención al Cliente, para la medición de la satisfacción del servicio. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4.	Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Capacitación/ Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de las Escuelas de Formación Deportiva	SI: Correo electrónico
V	25. Medir la promesa de servicio: A través del Formato "Control del Proceso Educación Informal" CED-01-FO-04 se mide la promesa de servicio de los cursos de capacitación y escuela deportiva en las frecuencias establecidas (Cursos de capacitación: Trimestralmente; Escuelas de Formación Deportiva: Semestralmente).	Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo cursos de Capacitación /Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo Escuelas Deportivas. Colaboradores UIS Municipales donde se preste el servicio.	Control del Proceso Educación Informal CED-01-FO-04
	26. Realizar Alimentación, Seguimiento y Análisis los Indicadores de Educación Informal: El Auxiliar Administrativo I, Coordinador o Auxiliar de Apoyo del Área de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva es responsable de alimentar los indicadores de gestión del área. Posteriormente, el Jefe del Área de Capacitación realiza el análisis de estos indicadores a través del Módulo de Indicadores del aplicativo Kawak. En cuanto al diligenciamiento de la información correspondiente a las Unidades Integrales de Servicios (UIS), esta será responsabilidad de los encargados en cada municipio, y su análisis también estará a cargo del Jefe del Área de Capacitación.	Jefe de Área de Capacitación/ Auxiliar Administrativo I, Coordinador o Auxiliar de Apoyo del Área de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva/ Responsables UIS Municipales	Ver Módulo de Indicadores del Aplicativo KAWAK, Indicadores del subproceso de Educación Informal
	27. Seguimiento y Control de Cursos Ejecutados: El Auxiliar Administrativo I, Coordinador o Auxiliar de Apoyo del Área de	Auxiliar Administrativo I, Coordinador o	Programación de Cursos CED-1-FO-6

	<p>Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva realizarán un seguimiento trimestral de la Programación de Cursos CED-1-FO-6 a través del Control de Ejecución de Cursos CED-1-FO-29, con el fin de evaluar el comportamiento de los cursos y así determinar cuáles serán tenidos en cuenta para la programación del año siguiente.</p>	<p>Auxiliar de Apoyo del Área de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva</p>	<p>Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29</p>
	<p>28. Verificar Que la Matriz de Criticidad se encuentra actualizada de acuerdo a los productos y servicios del Subproceso. Ver Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-1-10-PRO-4 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Selección <i>Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-3-01-PRO-4.</i></p>
	<p>29. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Educación Informal: De acuerdo a lo establecido en el subproceso de Acciones jurídicas el Jefe de Área de Capacitación revisa que se esté cumpliendo los requisitos legales aplicables al servicio viéndose evidenciado mediante el Submódulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak.</p> <p>Nota: El Jefe de Área de Capacitación realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Módulo: Matriz de Requisitos legales</p>
	<p>30. Realizar seguimiento de las partes interesadas: Anualmente el Jefe de Área de Capacitación realiza seguimiento a las partes interesadas y estrategias definidas desde su identificación de acuerdo los parámetros establecidos en el submódulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	<p>Módulo: Gestión de partes interesadas</p>
	<p>31. Efectuar seguimiento y control de los riesgos identificados y valorados en el subproceso, a través del monitoreo de la matriz de riesgos establecida. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación y Escuelas de Formación Deportiva/</p>	<p>Ver Registros generados en el Subproceso de Gestión de Riesgos</p>

		Responsable en UIS de Municipio	
	<p>32. Realizar seguimientos trimestrales al Subproceso: Este seguimiento se realiza trimestralmente y se hace a través de la verificación del cumplimiento del Plan Operativo GER-1-01-FO-4 para el Subproceso del Educación Informal, recibido por correo electrónico.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GER-1-01.</p>		<p>Plan Operativo GER-1-01-FO-4</p> <p>SI: Correo Electrónico</p>
A	<p>33. Dar tratamiento a salidas no conforme: Cuando en la prestación del servicio no se cumple con las especificaciones de la promesa de servicio, se debe dar el tratamiento a salidas no conforme de acuerdo al "control de las salidas no conforme establecido en los protocolos de servicios de Educación Informal", registrándolo, además, en el Aplicativo Kawak en el Módulo de Salidas No Conforme. Ver "procedimiento tratamiento y control Salida no conforme GER-4-01-PRO-5". Interacción Proceso de Gestión de Calidad.</p> <p>Nota: Todo funcionario colaborador involucrado con la prestación del servicio que identifique algún evento de "Salida no conforme" en su área o fuera de ella, debe informar al responsable del servicio la situación para tomar el correctivo pertinente.</p>	<p>Jefe Unidad de los Servicios Sociales/ Jefe de Área de Capacitación.</p>	<p>Ver Módulo de Salida No Conforme en el Aplicativo Kawak.</p>
	<p>34. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejoras: El Jefe de Área de Capacitación y equipo de trabajo con la participación del Jefe Unidad de los Servicios Sociales, analizan y emprenden las Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora que conlleven al mejoramiento continuo del servicio. INTERACCIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p>	<p>Jefe de Área de Capacitación</p>	

RESULTADOS

SALIDAS	PROCESO /CLIENTE	REQUISITOS
Cobertura del servicio: Cursos de capacitación y Escuelas de formación deportiva.	Direccionamiento Estratégico.	Presentarlo Trimestralmente en los formatos establecidos por la Caja y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
Alumnos certificados en cursos de capacitación y ganadores de competencias y festivales deportivos realizados.	Afiliados y Comunidad en general.	Haber cumplido con los requisitos mínimos de aprobación exigidos.
Resultados de medición de la satisfacción del cliente	Subproceso Gestión de Atención al Cliente	Conforme a lo establecido en el subproceso, actualizado y de forma oportuna.
Resultados de PQRSFD	Subproceso Gestión de Atención al Cliente	Conforme a lo establecido en el subproceso, actualizado y de forma oportuna.

LÍMITES

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

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

PROCESOS CON LOS CUALES INTERACTÚA.

- Subproceso de Mercadeo.
- Subproceso de Compras y Contrataciones.
- Subproceso de Comunicaciones.
- Subproceso de Gestión de Calidad.
- Subproceso de Gestión de Atención al Cliente
- Subproceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- Subproceso de Administración de Recursos Físicos.
- Subproceso Gestión de la Información.
- Subproceso de Venta de Servicio.
- Subproceso de Gestión de Riesgos.
- Subproceso de Planeación Financiera.
- Subproceso de Vinculación y Desvinculación de Personal

RESPONSABLE DEL PROCESO.

- Jefe de Área de Capacitación.

DOCUMENTACIÓN GENERADA.

- Políticas Subproceso de Educación Informal.
- Reglamento de Educación Informal.
- Procedimiento de Gestión Académica Educación Informal.
- Inducción Instructores Educación Informal.
- Inducción Estudiantes Educación Informal
- Promesa del Servicio de Educación Informal
- Protocolo de Educación Informal.
- Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación en Artes y Oficios
- Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Tecnologías de la Información
- Fichas Técnicas Educación Informal Programa de Formación Vacacionales
- Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuela De Negocios
- Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Formación Escuelas De Formación Deportiva.
- Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Gestión Documental.
- Fichas Técnicas Educación Informal Programa De Escuela de Entrenadores.
- Fichas Técnicas Educación Informal Cursos Webinar.

REGISTROS.

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	MÉTODO DE DESCARTE
Aval deportivo emitido por el Instituto Departamental de Deportes INDEPORTES – Magdalena	Jefe de Área de Capacitación	Físico.	Oficina de Capacitación/Archivador No. 1 /gaveta 1/Carpeta/ Aval Deportivo	Jefe de Área de Capacitación	5 años archivo de gestión. Archivo Central: no aplica	Eliminar

CED-01-FO-11. Acta de Reuniones	Jefe de Área de Capacitación	Físico.	Oficina de Capacitación/Archivador No. 1/ gaveta 1 /Carpeta/ Acta de Reunión	Jefe de Área de Capacitación	1 año archivo de gestión. Archivo Central: 2 años	Eliminar
GER-1-01-FO-4 Plan Operativo SI: Correo Electrónico	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de entrada/Plan operativo	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
S.I Correo electrónico: Solicitud de diseño publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de salida/solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
SI: Correo Electrónico (Ventas)	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador Jefe de Área de Capacitación /Correo Corporativo Educación Informal/Usuario /correo bandeja de entrada/ carpeta/ ventas	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
Control Ejecución de Cursos – Educación Informal CED-1-FO-29	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Oficina de Capacitación/Computador/equipo/carpeta compartida educación informal/carpeta Capacitación	Jefe de Área de Capacitación	Archivo de gestión: No aplica	Eliminar
S.I Registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak	Jefe de Área de Capacitación	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Matriz de Requisitos Legales/Subprocesos Recreación	Jefe de Área de Capacitación /Auxiliar administrativo /Auxiliar Contratista	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak

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

PLAN DE CONTINUIDAD

No aplica.

REQUISITOS

CLIENTE:

- Cumplimiento Promesa de servicio Educación Informal.

LEGALES:

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

ORGANIZACIÓN:

- Código del Buen Gobierno.
- Código de Ética

ISO 9001: 2015

REQUISITOS GENERALES:

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

- Capítulo 9.

Requisitos Específicos:

- Numeral 8.5

RECURSOS

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

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES							
Indicador	Objetivo	Meta	Fórmula	Frecuencia	Tiempo Limite diligenciamiento	Unidad de Medida	Responsable
Cumplimiento de la Cobertura de Escuela de formación deportiva ID-76	Cumplir con la cobertura anual establecida según plan operativo anual.	100% de lo establecido plan operativo	$\frac{\text{Cobertura ejecuta}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
cumplimiento de la promesa de Escuela de Formación Deportiva ID-154	Cumplir con la promesa de servicio para Escuela de Formación Deportiva	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	$\frac{\text{Controles de servicio que alcanzaron las metas establecidas de Escuelas de Formación Deportiva}}{\text{(Total de controles de Servicio)}} * 100$ Nota: Se considera Servicio satisfactorio aquel que cumple al 100% con el control del servicio.	Semestral	Diez días hábiles después de culminado cada Semestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación

Nivel de cumplimiento de la promesa de Capacitación ID-155	Cumplir con la promesa de servicio para los cursos de Capacitación.	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(Controles de servicio que alcanzaron las metas establecidas de Cursos de Capacitación) / (Total de controles del servicio) *100 Nota: Se considera Servicio satisfactorio aquel que cumple al 100% con el control del servicio.	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
Cumplimiento de la Cobertura de Capacitación ID-156	Cumplir con la cobertura anual establecida según plan operativo anual.	100% de lo establecido plan operativo	(Cobertura ejecutada / Cobertura Proyectada) *100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
Satisfacción de los cursos de capacitación ID - 157	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los Cursos de Capacitación	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(No de Encuestas Satisfechas y Altamente Satisfechas de los Cursos de Capacitación / Total Encuestas) *100	Trimestral	Quince días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
Satisfacción de la EFD ID - 199	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Escuelas de Formación Deportiva	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(No de Encuestas Satisfechas y Altamente Satisfechas de la EFD / Total Encuestas) *100	Semestral	Diez días hábiles después de culminado cada Semestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación
Cumplimiento de ingresos educación informal	Garantizar la sostenibilidad financiera	Según Meta establecida en	(Ingresos ejecutados / Ingresos)	Trimestral	Diez días hábiles	(%)	Jefe de Área de Capacitación

ID.350		los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	Proyectados) *100		después de culminado cada trimestre		
Cumplimiento de Programación de educación Informal ID: 381	Cumplir con el número de cursos de capacitación y de Escuela de Formación Deportiva programados en el semestre. Multiserie: Indicador con las variables de de Capacitación y EFD	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(N° de cursos de capacitación/Escuelas de formación deportivas ejecutados en el trimestre/N° de cursos programados) *100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%)	Jefe de Área de Capacitación

COPIA NO CONTROLADA