



NOMBRE DEL SUBPROCESO: Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano

Código: CED-2-CAR-1

PROCESO AL QUE PERTENECE: Educación.

Versión: 20

OBJETIVO: Ofrecer programas de educación para el trabajo y desarrollo humano en términos de calidad, pertinentes a las necesidades del sector productivo y de la región de acuerdo con las políticas organizacionales, la promesa de servicio y las normas de educación nacional vigente y demás requisitos legales aplicables para el logro de la satisfacción de la comunidad educativa y las partes interesadas.

ALCANCE: Aplica a la prestación del servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano dirigido a los trabajadores afiliados, beneficiarios dando prioridad a las categorías A y B y comunidad en general del Municipio de Santa Marta.

ENTRADAS



Actividades



RESULTADOS



LIMITES

Procesos con los cuales Interactúa

Plan de Continuidad

Recursos

Responsable del Proceso

Requisitos

Medición/Seguimiento a Indicadores

Documentación Generada

Registros

ENTRADAS:

INSUMOS	PROCESO / PROVEEDOR	REQUISITOS
Plan Operativo	Direccionamiento Estratégico.	Vigente y debidamente aprobado
Informe de Investigación e Inteligencia de Mercado	Subproceso de Mercadeo	Anualmente con los resultados claros y objetivos antes de la elaboración del Cronograma de Actividades.
Plan Estratégico de Educación para el Trabajo Y desarrollo Humano	Planeación Estratégica	Vigente y debidamente aprobado
Publicidad, Divulgación	Mercadeo.	Vigente y debidamente aprobado.
Ordenes de servicios instructores y bienes.	Compra y contrataciones.	Recurso Humano requeridos, calificado y material que cumpla con las especificaciones solicitadas
Diseño curricular de los programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.	Subproceso Planificación del servicio.	Aprobada y actualizada.
Protocolo del servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.	Subproceso Planificación del servicio.	Aprobada y actualizada.
Promesa de Servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.	Subproceso Planificación del servicio.	Aprobada y actualizada.
Resultados de las revisiones gerenciales	Direccionamiento estratégico	Anual y con la evaluación de todas las entradas del numeral 5.6.2 de la NTC 5555 y la Norma NTC 5581
Listado de Alumnos Matriculados.	Comercialización y Ventas.	Que la información sea confiable y oportuna.

Manual de Calidad	Subproceso de Gestión de Calidad.	Aprobado y vigente.
Proyecto Educativo Institucional	Subproceso de Planificación del Servicio	Aprobado y vigente.
Informe de Autoevaluación institucional del año anterior	Subproceso de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano	Que cumpla con los requisitos del decreto 1075 del 2015.
Resultado de la medición de la Satisfacción del cliente	Subproceso de la medición de la Satisfacción	Entregado de acuerdo a lo establecido en el subproceso de Medición de la satisfacción.

ACTIVIDADES:

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
P	<p>1. Definir y aprobar las políticas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: Define e imparte los lineamientos para el control y regulación del servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Vigila que el responsable del subproceso cumpla con las políticas establecidas. Ver Políticas del Subproceso Educación para el Trabajo CED-2-DE-1. Proyecto Educativo Institucional (PEI) CPS-1-DE-1 Manual de convivencia CED-2-MAN-1 y el Plan estratégico GER-1-01-DE-26.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.</p>	Jefe de División Administrativa Cajamag	No Aplica
	<p>2. Actualizar y/o renovar los registros de programa de educación para el trabajo y desarrollo humano, acta de inspección, vigilancia y control sanitario y el visto bueno de seguridad humana y protección contra incendios públicos y comerciales: El Jefe de Unidad de Educación gestiona renovación, actualización y solicitudes de registros de nuevos programas de educación para el trabajo y desarrollo humano ante la Secretaria de Educación cumpliendo los</p>	Jefe de Unidad de Educación	<p>D.E</p> <p>Registros de Programas Secretaria de Educación</p> <p>Acta de inspección, vigilancia y</p>

	<p>lineamientos del decreto 1075 de 2015, Artículo 2.6.4.6 y 2.6.4.7 cada 5 años y/o 7 años para los programas certificados en calidad.</p> <p>Para el caso de la actualización anual del acta de inspección, vigilancia y control sanitario este se realiza a través de la Secretaría de Salud y el visto bueno de seguridad humana y protección contra incendios públicos y comerciales se realiza a través del Cuerpo de Bomberos. Ver INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO APO-2-06-CAR-1.</p>		<p>control sanitario</p> <p>Visto bueno de seguridad humana y protección contra incendios públicos y comerciales</p>
	<p>3. Identificar y analizar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de educación para el trabajo: Anualmente o cada vez que se requiera, el Jefe de Unidad de Educación en conjunto con la oficina de jurídica identifica y actualiza los requisitos legales aplicables al servicio de acuerdo con lo establecido en el Subproceso de Acciones Jurídica, viéndose evidenciado en el sub-módulo Matriz de requisitos legales del aplicativo Kawak. Ver INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</p> <p>En el caso de presentarse un cambio en los requisitos legales que afecten la planificación y prestación del servicio, Jefe de Unidad de Educación diligencia el formato Planificación de cambios al Sistema GER-4-01-FO-1 y a su vez realizar la actualización de la matriz en el Aplicativo Kawak. INTERACCIÓN CON EL SUBPROVCCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>S.I Submódulo Matriz de requisitos legales Aplicativo Kawak</p> <p>Planificación de cambios al Sistema GER-4-01-FO-1</p>
	<p>4. Identificar, analizar y evaluar los riesgos y oportunidades aplicables al subproceso: El Jefe de Unidad de Educación identifica los riesgos y oportunidades que debe abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora, los riesgos se evalúan y controlan según lo establecido en el procedimiento de administración de riesgos</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad</p>

<p>GER-3-02-PRO-1 y las oportunidades según lo establecido en el subproceso de Planeación Estratégica, cuando sean necesario tomar acciones para abordar estos riesgos y oportunidades se realizan según lo establecido en el procedimiento de mejoramiento continuo <i>GER-4-01-PRO-3. Ver Procedimiento de Mejoramiento Continuo GER-4-01-PRO-3 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTATRETAGICA GER-1-01</i></p>		
<p>5. Analizar informe de Investigación e Inteligencia de Mercado de la población afiliada: De acuerdo con los resultados del informe de Investigación e Inteligencia de Mercado, el Jefe de Unidad de Educación y el Profesional Universitario de mercadeo se reúnen para analizar los resultados y tomar las acciones pertinentes. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MERCADEO.</i></p>	<p>Jefe de Unidad de Educación/ Profesional Universitario de mercadeo</p>	<p>Registro generado en el Subproceso de Mercadeo</p>
<p>6. Elaborar el cronograma de actividades y el calendario académico: El Jefe de Unidad de Educación elabora el cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01, de acuerdo con las fechas definidas y establecidas por cada uno de los coordinadores de la institución. Nota: Es importante considerar los efectos del cambio climático, como las temporadas de lluvia o fenómenos como La Niña, en la planeación de actividades, especialmente aquellas que se realizarán en espacios abiertos.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Cronograma de Actividades y Calendario Académico CED-2-FO-01</p>
<p>7. Aprobar el cronograma de actividades y el calendario académico: El Jefe de Unidad de Educación aprueba el cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01, elaborado por el Jefe de Unidad de Educación, teniendo en cuenta las fechas establecidas por cada uno de los coordinadores; este es entregado al Jefe de Relaciones Públicas y Promoción con el fin de dar inicio a las actividades de mercadeo, venta y comunicación del servicio. <i>INTERACCION SUBPROCESOS DE MERCADEO, VENTA Y COMUNICACIÓN.</i></p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Cronograma de Actividades y Calendario Académico CED-2-FO-01 S.I. Correo Electrónico</p>
<p>Nota 1: El cronograma de actividades será</p>		

	<p>diligenciado también en digital en donde se registrarán las observaciones correspondientes de cada actividad si por algún motivo no se realiza una actividad debe quedar explícito en el Cronograma en digital en la columna de Observaciones las razones por las cuales no se realizó.</p> <p>Nota 2: Luego de ser aprobado el cronograma de actividades debe ser enviado por correo electrónico o físicamente al subproceso de ventas la copia en físico para la socialización de las actividades a ejecutar en el transcurso del año.</p> <p><i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS.</i></p>		
	<p>8. Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas: El Jefe de Unidad de Educación anualmente identifica las partes interesadas internas y externas, necesidades y expectativas en el submódulo de partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p> <p>Nota: La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo con las necesidades y cambios del entorno del servicio.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>S.I: Submódulo de partes interesadas en Kawak</p>
	<p>9. Identificar y definir las necesidades y recursos: El Jefe de Unidad de Educación de acuerdo al cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01, el protocolo de educación para el trabajo CPS-1-DE-55 y la promesa de servicio de los programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano CPS-1-DE-57, analiza e identifica las necesidades y los recursos humanos, técnicos, financieros, insumos y materiales necesarios para la prestación del servicio tal como se estableció en el Protocolo de educación para el trabajo CPS-1-DE-55 teniendo en cuenta lo definido en la Promesa del Servicio y gestionados desde el Subproceso de Vinculación y Desvinculación, Compras y Contratación y Planeación Financiera requeridos para la prestación del servicio.</p> <p><i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA.</i></p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Compras y Contratación, Planeación Financiera y Vinculación y Desvinculación</p>
	<p>10. Revisar y ajustar el manual de convivencia CED-2-MAN-1, cada vez que se requiera según necesidad.</p>	<p>Gobierno Escolar/ Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Acta De Reunión Gobierno Escolar de</p>

			Educación para el Trabajo
	11. Revisar y ajustar el PEI CED-2-DE-10, cada vez que se requiera según necesidad.	Gobierno Escolar/ Jefe de Unidad de Educación	Acta De Reunión Gobierno Escolar de Educación para el Trabajo
	12. Realizar la planeación curricular: El Jefe de Unidad de Educación anualmente realiza la planeación curricular según lo definido en el "Procedimiento de diseño curricular educativo CPS-1-PRO-1." INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO.	Jefe de Unidad de Educación	Registros Generados en procedimiento de Diseño Curricular CPS-1-PRO-1
	13. Notificar a la Secretaría de Educación las tarifas de los programas técnicos laborales y académicos: Una vez el consejo de la Corporación, aprueba las tarifas anuales, estas son notificadas por el Coordinador de Gestión Administrativa con Vo/Bo del Jefe de Unidad de Educación y enviadas a la Secretaria de Educación a través de oficio de notificación de las tarifas de los programas de formación Académica y laboral. INTERACCIÓN SUBPROCESO PLANEACIÓN FINANCIERA. Nota: Esta Notificación se presenta al cambio de año de expedida la resolución.	Jefe de Unidad de Educación /Coordinadora de Gestión Administrativa	Oficio de notificación Secretaría de Educación
	14. Establecer la programación semestral: De acuerdo con el número de cursos proyectados en el semestre y el cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01, Jefe de Unidad de Educación realiza la programación de clase del semestre lectivo teniendo en cuenta los recursos necesarios y aprobados para la prestación del servicio y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de gestión académica CED-2-PRO-4. Ver Programación de Clases CED-2-FO-44	Jefe de Unidad de Educación	Registros Generados en procedimiento de Gestión Académica CED-2-PRO-4.
	15. Aprobar la liberación de los servicios asociados a la ejecución de las actividades del servicio formación para el trabajo: El Jefe de Unidad de Educación verifica que todas las actividades planificadas y requeridas para la prestación del servicio se encuentren al 100%, Una vez cumplidas las	Jefe de Unidad de Educación	Control del servicio CED 2- FO-9

	<p>actividades planificadas y requeridas previamente para la prestación del servicio, aprueban la liberación de las mismas a través del control de servicio CED 2- FO-9.</p> <p>Para el caso que alguna de las actividades previstas para la prestación del servicio no cumple al 100% con lo especificado, el Jefe de Unidad de Educación procede a autorizar la liberación de las mismas, dejando las observaciones correspondientes el control de proceso, siempre y cuando se realice el tratamiento de las inconsistencias presentadas de acuerdo con lo establecido en el protocolo de servicio, dejando evidencia de lo anterior en el formato Control del proceso.</p>		
H	<p>16. Efectuar las actividades de inscripción, admisión y matrícula: De acuerdo con el cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01 y lo establecido en el Procedimiento de Inscripción, Admisión, Matrícula y Registro y Control Académico CED-2-PRO-1, el Coordinador de Gestión Académica, en compañía de los Auxiliares Administrativos de Mercadeo; Facturación; Registro y control y Admisión, realiza las actividades de inscripción, admisión y matrícula para el periodo educativo en vigencia.</p>	<p>Coordinador de Gestión Académica/Auxiliar administrativo I de Mercadeo/Auxiliar Administrativo II de Facturación/Auxiliar Administrativo I de Registro y Control/Auxiliar Administrativo I de Admisión</p>	<p>Cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01</p> <p>Ver registros procedimiento de Inscripción, Admisión, Matrícula, Registro y Control Académico CED-2-PRO-1</p>
	<p>17. Realizar las actividades relacionadas con la gestión administrativa: En esta actividad el Coordinador de Gestión Administrativa es el responsable de gestionar la compras de bienes y servicios, contratación de instructores, supervisar el control a los Mantenimientos correctivos y preventivos de los recursos físicos y de tecnología y apoyar cuando se requiera en las actividades de gestión humana (vinculación, inducción, evaluación de desempeño y capacitación) según lo descrito en el procedimiento de Gestión Administrativa. INTERACCION CON</p>	<p>Coordinador de Gestión Administrativa</p>	<p>Registros Generados en el procedimiento de Gestión Administrativa CED-2-PRO-6</p>

	LOS SUBPROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACION, ADMINISTRACION DE RECURSOS FISICOS, GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, VINCULACION Y DESVICULACION, EVALUACION DE DESEMPEÑO, FORMACION Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS.		
H	18. Realizar inducción y reinducción: De acuerdo con lo planificado en el cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01 y según lo descrito en el procedimiento de gestión académica, el Jefe de Unidad de Educación realiza la inducción y reinducción de los instructores y el coordinador de gestión académica se realiza la inducción estudiantes nuevos. Ver Inducción de Instructores CED-2-DE-5 e Inducción de estudiantes.	Jefe de Unidad de Educación	Registros Generados en procedimiento de Gestión Académica CED-2-PRO-4.
	19. Efectuar las actividades de formación Académica: Estas actividades se realizan teniendo en cuenta el cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01, la programación de clases CED-2-FO-44, el planeador del módulo CED-2-FO-04, y según lo descrito en los procedimientos de Gestión Académica CED-2-PRO-4, el protocolo de educación para el trabajo CPS-1-DE-55 y la promesa del servicio de los programas de educación para el trabajo CPS-1-DE-57; de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) CPS-1-DE-1 y el Manual de convivencia CED-2-MAN-1. Nota: Para caso de contingencia en la prestación de servicio se realizarán las actividades académicas teniendo en cuenta lo establecido en el Protocolo de Contingencia Modelo Flexible de Asistencia Remota IFT CED 2- DE-8.	Instructor	Registros Generados en procedimiento de Gestión Académica CED-2-PRO-4.
	20. Realizar las actividades de cancelación de programa y/o aplazamiento de módulos. Se realiza según lo establecido procedimiento Admisión, Registro y Control Académico CED-2-PRO-1.	Auxiliar Administrativo II Registro y Control	Registros Generados en procedimiento de Admisión, Registro y Control Académico CED-2-PRO-1.

<p>21. Efectuar las actividades asociadas a la práctica empresarial. Se efectúa según lo establecido en el procedimiento de Gestión Prácticas Empresariales CED-2-PRO-5.</p>	<p>Coordinador de Gestión a la Comunidad</p>	<p>Registros Generados en el procedimiento de Gestión Prácticas Empresariales CED-2-PRO-5.</p>
<p>22. Realizar las actividades relacionadas al seguimiento de egresados. Según lo establecido en el procedimiento de Proyección a la Comunidad CED-2-PRO-2.</p>	<p>Coordinador de prácticas empresariales y Seguimiento a Egresados</p>	<p>Registros Generados en el Procedimiento de Proyección a la Comunidad CED-2-PRO-2.</p>
<p>23. Gestionar convenios con Entidades de Educación Superior: De acuerdo con los lineamientos del subproceso de Acciones Jurídica el Jefe de Educación Gestiona convenios con instituciones de educación superior para la articulación de los programas técnicos laborales. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS APO -1- 10-CAR-1.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Registros generados en el Subproceso de acciones Jurídicas</p>
<p>24. Efectuar las actividades de bienestar institucional: Estas actividades se realizan teniendo en cuenta lo establecido en el cronograma de actividades y calendario académico, el plan de bienestar institucional CED-2-DE-4 y según lo descrito en el procedimiento de Proyección a la Comunidad CED-2-PRO-2.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación /Coordinador de Gestión a la comunidad</p>	<p>Registros Generados en el Procedimiento de Proyección a la Comunidad CED-2-PRO-2.</p>
<p>25. Ejecutar las actividades relacionadas con la elección y conformación del Gobierno Escolar según lo establecido en el Cronograma de Actividades y Calendario Académico CED-2-FO-1: El Jefe de la Unidad de Educación, en articulación con el Coordinador de Gestión a la Comunidad, ejecutan las actividades correspondientes al proceso de elección y conformación del Gobierno Escolar, de acuerdo a lo establecido en el Cronograma de Actividades y Calendario Académico CED-2-FO-1 en cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Convivencia CED-2-MAN-1 y en el Decreto 1075 de 2015.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación/Coordinador de Gestión a la comunidad</p>	<p>Registros Generados en el Procedimiento de Proyección a la Comunidad CED-2-PRO-2.</p>

<p>Esta actividad deberá quedar registrada de manera obligatoria en el Cronograma de Actividades y Calendario Académico (formato CED-2-FO-01), especificando fechas, responsables y evidencias generadas, tales como convocatorias, listados de participación, actas de elección y actas de conformación.</p>		
<p>26. Efectuar seguimiento y control a la prestación del servicio: En esta actividad se controla y se verifica el cumplimiento de las etapas de pre-evento, durante el evento (teniendo en cuenta las especificaciones definidas en la promesa del servicio) y post-evento semestralmente por programa de formación. Ver el formato de Control de servicio CED-2-FO-09.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Control de Servicio CED-2-FO-09</p>
<p>27. Realizar las actividades de certificación y promoción: Estas actividades se realizan teniendo en cuenta el cronograma de actividades y calendario académico CED-2-FO-01 y según lo descrito en el procedimiento Admisión, Registro y Control Académico CED-2-PRO-1.</p>	<p>Coordinador de Gestión Académica</p>	<p>Registros generados en el Procedimiento de Admisión, Registro y Control Académico CED-2-PRO-1.</p>
<p>28. Realiza seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestadas por la comunidad educativa: Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4-CAR-4.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Registros Generados en subproceso Gestión De Atención Al Cliente CEC-4-CAR-4</p>
<p>29. Enviar base de datos: Semestralmente envía la base de datos de personas atendidas al Jefe de Área de Atención al Cliente para la medición de la satisfacción del servicio.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Registros generados en el subproceso de Gestión de Atención al Cliente CEC-4-CAR-4</p>
<p>30. Efectuar la autoevaluación institucional. Se lleva a cabo según lo establecido procedimiento Autoevaluación institucional CED-2-PRO-7.</p>	<p>Jefe de Unidad de Educación</p>	<p>Registros generados en el Procedimiento de Autoevaluación</p>

			institucional CED-2-PRO-7
	<p>31. Elaborar informe estadístico mensuales. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02-CAR-1.</i></p>	Jefe de Unidad de Educación	Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2
	<p>32. Alimentar los indicadores del subproceso: El Jefe de Unidad de Educación y los Coordinadores son los encargados de alimentar los indicadores.</p>	Jefe de Unidad de Educación / Coordinadores/ Auxiliar Administrativo II de Admisión	Módulo: indicadores/ Sub-modulo Alimentar Indicador el aplicativo KAWAK
V	<p>33. Verificar cumplimiento de la promesa de servicio.</p>	Jefe de Unidad de Educación	Control de Servicio CED-2-FO-09
	<p>34. Verificar el cumplimiento del cronograma de actividades.</p> <p>Nota 1: Verificar el seguimiento que se hace al cronograma de actividades de forma digital. Nota 2: Verificar la convención de los colores del cronograma, ya que cuando se realiza una actividad el color azul (Programadas) cambia a verde (Ejecutadas) y cuando la actividad no se realiza cambia a color rojo (No ejecutadas). Esta convención de colores solo se verá aplicada en el cronograma de actividades en Digital.</p>	Jefe de Unidad de Educación	Cronograma de Actividades y Calendario académico CED-2-FO-01
	<p>35. Verificar la satisfacción del cliente: Realizando la respectiva tabulación y análisis de los resultados a las encuestas aplicadas en la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en el Subproceso de Medición de la Satisfacción. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTION DE ATENCION AL CLIENTE CEC-4-CAR-4.</i></p>	Jefe de Unidad de Educación	Ver Módulo de Indicadores del Aplicativo Kawak
	<p>36. Analizar y monitorear indicadores definidos para la medición del proceso: Verificando que se estén midiendo adecuadamente, que se estén cumpliendo y efectuar el respectivo análisis que permita la toma de decisiones. En caso de incumplimiento de los Indicadores de gestión generar las acciones correctivas correspondientes. <i>Ver procedimiento acciones de mejora. GER-4-01-PRO-3 e</i></p>	Jefe de Unidad de Educación	Ver Módulo de Indicadores del Aplicativo Kawak Ver Módulo de Mejoramiento Continuo.

INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.		
37. Realizar seguimiento al subproceso: Este seguimiento se realiza trimestralmente y se hace a través de la verificación del cumplimiento del Plan Operativo para el servicio, recibido a través de correo electrónico. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GER-1-01-CAR-1.	Jefe de Unidad de Educación	Plan Operativo GER-1-01-FO-4
38. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Educación Para El Trabajo y El Desarrollo Humano: De acuerdo con lo establecido en subproceso de Acciones jurídicas el jefe general de los servicios sociales revisa que se esté cumplimiento los requisitos legales aplicables al servicio en la frecuencia establecida en el Submódulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01. Nota: El Jefe de Unidad de Educación realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa.	Jefe de Unidad de Educación	S.I Módulo: Matriz de Requisitos legales
39. Realizar seguimiento de las partes interesadas: El Jefe de Unidad de Educación realiza seguimiento de acuerdo con la frecuencia definida en el submódulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.	Jefe de Unidad de Educación	S.I: Registros generados en el Submódulo de partes interesadas
40. Realizar seguimiento a los Convenios con Institución Superior: El Jefe de Educación verifica anualmente la vigencia de los convenios con las instituciones educativas y evalúa la continuidad de este. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS APO -1- 10-CAR-1.	Jefe de Unidad de Educación	S.I Cuadro de Convenios con instituciones educativas.
41. Efectuar Seguimiento Y Control De Los Riesgos Existentes Identificados Y Valorados En El Subproceso, A Través Del Monitoreo De La Matriz De Riesgos Establecida. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02.	Jefe de Unidad de Educación	Ver Registros Generados en el Subproceso de Gestión de Riesgos GER-3-02-CAR-

			1
A	42. Dar tratamiento a la salida No conforme: Cuando en la prestación del servicio no se cumple con las especificaciones de la oferta de servicio, se debe dar el tratamiento al servicio no conforme de acuerdo con el control de salida no conforme identificado en el Módulo de Salida no conforme. Ver "procedimiento tratamiento y control a la salida No conforme GER-4-01-PRO-5". INTERACCION CON EL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD.	Jefe de Unidad de Educación	Ver Módulo de Producto No Conforme del Aplicativo Kawak
	43. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejoras: Ver procedimiento acciones de mejora. GER-4-01-PRO-3 e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.	Jefe de Unidad de Educación	Ver Módulo de Mejoramiento Continuo del Aplicativo Kawak

RESULTADOS

PRODUCTO	PROCESO /CLIENTE	REQUISITOS
Resultados de medición de 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 Atención y tratamiento PQRSFD	Conforme a lo establecido en el subproceso, actualizado y de forma oportuna
Autoevaluación Institucional	Direccionamiento estratégico	Conforme a lo establecido en el procedimiento y de forma oportuna
Alumnos que optaron certificación de aptitud ocupacional en los diferentes programas técnicos laborales.	Estudiantes certificados	Haber cumplido con los requisitos mínimos de aprobación, con los logros y evaluaciones exigidas.

LÍMITES

Inicio: Efectuar las actividades de inscripción, admisión y matrícula.

Fin: Efectuar la autoevaluación institucional.

PROCESOS CON LOS CUALES INTERACTÚA

Estos son tercerizados con el sistema de gestión de calidad de la Caja de Compensación Familiar de Magdalena, Cajamag.

- Subproceso de Compras y Contratación.
- Subproceso de Administración de recursos físicos.
- Subproceso de Ventas.
- Subproceso de Mercadeo.
- Subproceso de Planeación Estratégica.
- Subproceso de Auditoría Interna.
- Subproceso de Planeación Financiera.
- Subproceso de Facturación.
- Subproceso de la infraestructura tecnológica.
- Proceso de Gestión Humana.
- Proceso de Gestión de Calidad.
- Subproceso de Gestión de la Información.
- Subproceso de Gestión Riesgos
- Subproceso de Vinculación y Desvinculación.
- Subproceso de Gestión de Atención al Cliente.

RESPONSABLE DEL PROCESO.

Jefe de Unidad de Educación

DOCUMENTACIÓN GENERADA.

- Políticas del servicio.
- Inducciones de Instructores
- Procedimiento de Gestión Académica.
- Procedimiento de Inscripción, Admisión, Matrícula Registro y Control Académico.
- Procedimiento de Práctica empresarial y seguimiento a Egresados
- Procedimiento Proyección a la comunidad.
- Procedimiento de Gestión Administrativa.
- Procedimiento de Autoevaluación Institucional.

- Manual de Convivencia Instituto de Formación Técnico CAJAMAG.

PLAN DE CONTINUIDAD

No Aplica

REQUISITOS

Cliente: Cumplimiento de la Promesa de Servicio.

Legales:

Ver Matriz de requisitos legales en el módulo contexto de la organización del Aplicativo Kawak.

Organización:

- Código del Buen Gobierno.
- Código de Ética.

Estándar NTC ISO 9001: 2015

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.5 Producción y Provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de la salida no conforme

Estándar NTC 5555: 2011

- 4.1 Requisitos generales.
- 4.2 requisitos de la Documentación
- 5. Responsabilidad de la Dirección.
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.4 Análisis de datos.
- 8.5 Mejora.

Estándar NTC 5581: 2011

- Requisitos NTC 5581

REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	MÉTODO DE DESCARTE
CED-02-FO-01 Cronograma de actividades y calendario académico.	Jefe de Unidad de Educación	Físico/ Digital	Físico: Oficina de Coordinación Académica/ AZ Cronograma Digital PC Jefe de Unidad de Educación /Mis documentos/SGC/Registros	Jefe de Unidad de Educación, Coordinadores Gestión Académica, Gestión a la comunidad y Gestión Administrativa.	1 año archivo de gestión, 2 años Inactivo.	Eliminar
Acta De Reunión Gobierno Escolar de Educación para el Trabajo	Jefe de Unidad de Educación	Física	Oficina de Coordinación Académica/ AZ Actas/ Ordenadas por año.	Jefe de Unidad de Educación	Permanente	No aplica
GER-1-02-FO-2 Formato Soporte de Estadísticas.	Jefe de Unidad de Educación	Físico	Oficina Administrativa/ cubículo de registro y control / AZ copia recibido de estadística/ ordenada por año.	Jefe de Unidad de Educación / Auxiliar Administrativo II	1 año archivo de gestión. 2 años archivo central	Inactivo
GER-1-01-FO-4 Plan Operativo	Jefe de Unidad de Educación	Digital	PC Jefe de Unidad de Educación /Mis documentos/Plan Operativo	Jefe de Unidad de Educación	1 año archivo de gestión. Archivo Central: No Aplica	Inactivo
Control de servicio CED-2-FO-09.	Jefe de Unidad de Educación	Físico	Oficina de Coordinación Académica/ AZ	Jefe de Unidad de Educación	1 año archivo de gestión. 2 años archivo central	Eliminar
S.I: Registros generados en el Submódulo de partes interesadas	Jefe de Unidad de Educación	Digital	Aplicativo de Calidad Kawak/Usuario y Clave/Módulo de Contexto de la Organización/Submódulos Partes Interesadas/Por Subproceso	Jefe de Unidad de Educación	Permanente	No aplica
Acta de Gobierno Escolar	Jefe de Unidad de Educación	Físico	Oficina Administrativa/ cubículo administrativo/ Acta de Gobierno escolar/ ordenada por año	Jefe de Unidad de Educación / Coordinador de Gestión Administrativa y Académica	1 año archivo de gestión. 2 años archivo central	No aplica
Acta de inspección, vigilancia y control sanitario	Jefe de Unidad de Educación	Físico	Oficina Jefe de Unidad de Educación/ AZ documentos legales	Jefe de Unidad de Educación / Coordinador de Gestión Administrativa y Académica	1 año archivo de gestión.	No aplica

Visto bueno de seguridad humana y protección contra incendios públicos y comerciales	Jefe de Unidad de Educación	Físico	Jefe de Unidad de Educación/ AZ documentos legales	Jefe de Unidad de Educación / Coordinador de Gestión Administrativa y Académica	1 año archivo de gestión.	No aplica
--	-----------------------------	--------	--	---	---------------------------	-----------

RECURSOS

- Talento humano: Instructores con el perfil y competencias requeridas.
- Software de administración académica, aplicativo de servicio, paquete Office.
- Hardware (computadores, televisores, impresoras, escáner, videobeams, grabadoras, cámaras, filmadoras).
- Financieros (Asignación de recursos económicos definidos en el presupuesto aprobado).
- Físicos (infraestructura, salones, baños, pupitres, divisiones de oficina área administrativa, papelería, productos de higiene).

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Indicador	Objetivo	Meta	Fórmula	Frecuencia	Fecha de Diligenciamiento	Unidad de Medida	Responsable
Cumplimiento de Cobertura ID: 302	Cumplir con la cobertura proyectada	>=100% de la meta establecida	(Cobertura Ejecutada / Cobertura Proyectada) *100	Trimestral	Diez días hábiles Culminado el trimestre Diez	%	Jefe de Unidad de Educación
Cumplimiento de la promesa de servicio ID: 80	Controlar el cumplimiento de la promesa de servicio	Meta establecida en plan estratégico	(Nº de especificaciones cumplidas en la promesa por programas/Total de especificaciones establecidas en la promesa por programas) x 100.	Semestral	Diez días hábiles Culminado el Semestre	%	Jefe de Unidad de Educación
Satisfacción de los estudiantes frente a los instructores ID: 81	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.	Meta establecida en plan estratégico	(Nº de estudiantes encuestados satisfechos y altamente satisfechos/ total estudiantes	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Semestre	%	Jefe de Unidad de Educación

			encuestados)				
Satisfacción de la Comunidad Educativa Frente a la Gestión Administrativa y Académica ID: 82	Medir el nivel de satisfacción de la Comunidad Educativa frente a la Gestión Administrativa y Académica	Meta establecida en plan estratégico	(N° de encuestados satisfechos y altamente satisfechos/ total encuestados)	Semestral	Veinte días hábiles culminado el semestre	%	Jefe de Unidad de Educación
Porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa Seguridad Ocupacional ID: 83	Medir el porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa salud ocupacional Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	(Egresados Vinculados al Sector Productivo Programa Seguridad Ocupacional) / (Total Egresados Encuestados del programa Seguridad Ocupacional)	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Año	%	Jefe de Unidad de Educación
Porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa Logística Portuaria ID: 83	Medir el porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa logística portuaria Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	(Egresados Vinculados al Sector Productivo Programa Logística Portuaria) / (Total Egresados Encuestados del programa Logística Portuaria)	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Año	%	Jefe de Unidad de Educación
Porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa Contabilidad ID: 83	Medir el porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa contabilidad Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	(Egresados Vinculados al Sector Productivo Programa Contabilidad) / (Total Egresados Encuestados del programa Contabilidad)	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Año	%	Jefe de Unidad de Educación
Calificación promedio de la etapa práctica del	Medir el Promedio de calificación	Meta establecida en plan estratégico	Σ de calificaciones de la etapa práctica por semestre del	Semestral		Unidad	Jefe de Unidad de Educación

programa Seguridad Ocupacional ID: 118	s de la etapa práctica por semestre del programa seguridad Ocupacional Nota: Indicador Multiserie		programa Seguridad Ocupacional/Total de Estudiantes Calificados del programa en etapa práctica.		Veinte días hábiles Culminado el Semestre		
Calificación promedio de la etapa práctica del programa Contabilidad ID: 118	Medir el Promedio de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa contabilidad Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	Σ de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa Contabilidad/Total de Estudiantes Calificados del programa en etapa práctica.	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Semestre	Unidad	Jefe de Unidad de Educación
Calificación promedio de la etapa práctica del programa Mercadeo y Ventas ID: 118	Medir el Promedio de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa mercadeo y ventas Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	Σ de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa Mercadeo y Ventas/Total de Estudiantes Calificados del programa en etapa práctica.	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Semestre	Unidad	Jefe de Unidad de Educación
Calificación promedio de la etapa práctica del programa Logística Portuaria ID: 118	Medir el Promedio de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa Logística Portuaria Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	Σ de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa Logística Portuaria/Total de Estudiantes calificados en prácticas del programa.	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Semestre	Unidad	Jefe de Unidad de Educación
Resultados	Medir los	Meta	Σ de	Semestral		Unidad	Jefe de Unidad

de aprendizaje de los estudiantes de Seguridad Ocupacional etapa académica. ID: 116	Resultados de aprendizaje de los estudiantes de seguridad ocupacional. Nota: Indicador Multiserie	establecida en plan estratégico	calificaciones de la etapa académica por semestre del programa Seguridad Ocupacional/Total de Estudiantes Calificados Programa Seguridad Ocupacional etapa académica.		Veinte días hábiles Culminado el Semestre		de Educación
Resultados de aprendizaje de los estudiantes de Logística Portuaria etapa académica ID: 116	Medir los Resultados de aprendizaje de los estudiantes de logística portuaria Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	Σ de calificaciones de la etapa académica por semestre del programa Logística Portuaria/Total de Estudiantes Calificados Programa Logística Portuaria.	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Semestre	Unidad	Jefe de Unidad de Educación
Resultados de aprendizaje de los estudiantes de Contabilidad ID: 116	Medir los Resultados de aprendizaje de los estudiantes de contabilidad Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	Σ de calificaciones de la etapa académica por semestre del programa Contabilidad/Total de Estudiantes Calificados Programa Contabilidad.	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Semestre	Unidad	Jefe de Unidad de Educación
Resultados de aprendizaje de los estudiantes de Mercadeo y Ventas ID: 116	Medir los Resultados de aprendizaje de los estudiantes de mercadeo y ventas Nota: Indicador Multiserie	Meta establecida en plan estratégico	Σ de calificaciones de la etapa académica por semestre del programa Mercadeo y Ventas/Total de Estudiantes Calificados Programa Mercadeo y Ventas.	Semestral	Veinte días hábiles Culminado el Semestre	Unidad	Jefe de Unidad de Educación
Deserción de estudiantes de	Medir el Número de estudiantes que	Meta establecida en el plan estratégico	(No de estudiantes que desertan en los diferentes	Anual	Veinte	%	Jefe de Unidad de Educación

Educación para el Trabajo ID: 303	desertan los cursos de formación ofertados		programas de formación para el trabajo/ total de estudiantes matriculado en el año)		días hábiles Culminado el Semestre		
Cumplimiento Ingresos de Educación Para el Trabajo ID: 351	Medir el Cumplimiento de Ingresos del servicio de Educación Para el Trabajo	Meta establecida en el plan estratégico	(Ingresos ejecutado/Ingresos proyectados) *100	Trimestral	Diez días hábiles Culminado el trimestre Diez	%	Jefe de Unidad de Educación

COPIA NO CONTROLADA