

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



Proceso	PRESTACION DE SERVICIOS DE FORMACION Y CONSULTORIA
Responsable	DIRECTOR DE OPERACIONES
Objetivo	Ejecutar servicios de formación, capacitación y consultoría a los clientes de la Corporación.
Alcance	Inicia con el recibo de la información del cliente y del contrato a ejecutar, programación de actividades a desarrollar y termina con la liquidación del contrato y medición de la satisfacción del cliente.

Proveedor	Entradas	Actividades		Salidas	Cliente
		PLANEAR	HACER		
Mercadeo Clientes	Información contrato a ejecutar y/o proyecto social Necesidades y requisitos de clientes	Programar la ejecución de las actividades para el desarrollo del contrato y/o proyecto social según lo pactado con el cliente. Establecer los recursos necesarios para la prestación del servicio.	Coordinar la logística para la prestación del servicio.	Plan de trabajo Contratos profesionales Actas de inicio y finalización Actas de reunión Informe ejecución del proyecto (contrato y/o proyecto social) Informes de avance y finalización.	Profesionales Profesionales Clientes Clientes Cliente Proceso de Direccionamiento
			Desarrollar servicios de consultoría y/o formación. Desarrollar reuniones de seguimiento con los profesionales. Desarrollar reuniones de seguimiento con el cliente. Desarrollar finalización del contrato a satisfacción del cliente. Realizar informes de ejecución del proyecto (contrato y/o proyecto social). Medir satisfacción del cliente y cumplimiento de compromisos contractuales.		
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Realizar seguimiento y medición a la gestión del proceso y de la	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones de mejora.		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



		prestación del servicio. Control del producto no conforme			
--	--	--	--	--	--

Recurso Humano que participa	Director de operaciones Coordinador de operaciones Profesionales (Prestadores de Servicios)	Recursos	Oficina dotada Software Hardware
-------------------------------------	---	-----------------	--

DOCUMENTACION ASOCIADA	INDICADORES	REQUISITOS DE ISO
Listado Maestro de Documentos	Tablero de Indicadores	4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación 7.1 Planificación de la prestación del servicio. 7.2 Requisitos relacionados con el servicio. 7.3 Diseño académico 7.5 Producción y prestación del servicio 8.1 Mejora continua 8.2.3 Seguimiento y medición 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio. 8.3 Control producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora

Fecha	Descripción
1 junio de 2015	Primer ejemplar

Aprobado por: Claudia Milena Manjarrez, Directora Ejecutiva

Original firmado

Aprobado por