

PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACION Y/O CAPACITACIÓN



1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto definir las actividades para la prestación del servicio de formación y/ capacitación que brinde la Corporación a sus empresas clientes.

2. ALCANCE

Se aplica al proceso de prestación de servicios en las empresas clientes. La responsabilidad de la ejecución y control del proceso está a cargo del Director de Operaciones.

En este proceso intervienen: el Director de Operaciones, los profesionales y el Coordinador de Operaciones.

3. definiciones

Acta de inicio: Documento que suscriben el Director de Operaciones o cuando se requiera el Director Ejecutivo y la empresa cliente en el cual se estipula la fecha de iniciación del contrato. A partir de dicha fecha se comienza a contabilizar el plazo y se establece la fecha última para la entrega de lo pactado en el objeto del contrato.

4. condiciones generales

Los profesionales deberán realizar una valoración al inicio del desarrollo de la formación y/o capacitación que permita determinar el nivel de conocimientos de los participantes, de la misma manera al final de cada capacitación deberán desarrollar una valoración que permita medir el impacto del conocimiento obtenido durante la capacitación. Con estas valoraciones deberá establecerse el nivel de crecimiento aportado a los participantes con la capacitación brindada.

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
FORMACION Y/O CAPACITACIÓN**



Los profesionales deben realizar entrega del material (material, valoración inicial) al Coordinador de Operaciones previo a la prestación del servicio.

El Coordinador de Operaciones debe entregar a cada docente las copias de los formatos de Servicio de Capacitación: Formatos de lista de asistencia, Formato de valoración inicial, Formato valoración final, y Evaluación del seminario taller

En el desarrollo de las capacitaciones los profesionales deberán aplicar valoración inicial y valoración final, con escala de calificación de 1 a 5. Al iniciar el curso deberá explicarse la metodología y las acciones de cualificación que se desarrollaran, haciendo énfasis en que los participantes que obtengan valoración final inferior a 3.5 en su calificación realizan acciones de refuerzo entendido como plan de mejora.

Los profesionales deberán tabular los resultados de: La valoración final, valoración inicial y la evaluación del seminario taller aplicadas a los participantes.

Debe llevarse un registro de los certificados entregados, en una base de datos Excel, que contenga un código de control para cada certificado, este servirá para controlar los certificados expedidos y generar copias cuando sea solicitado por el cliente.

5. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Recepción carpeta del contrato a ejecutar: Recibir del proceso Comercial la carpeta del contrato a ejecutar y verificar que la información en la carpeta del cliente este completa y actualizada (Contrato y/o Orden de Servicios) En caso de que no se encuentre completa debe devolver al responsable del área de Mercadeo	Coordinador de Operaciones	Lista de chequeo de contratos en ejecución SP

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
FORMACION Y/O CAPACITACIÓN**



No.	Actividad	Responsable	Registro
	para que la documentación sea completada.		
2.	<p>Definición y/o ajuste perfiles de profesionales al proyecto: Se define el perfil de los profesionales de acuerdo con el proyecto o capacitación a realizar.</p> <p>Nota 1: seleccionar el personal del proyecto siguiendo lo establecido según los requerimientos.</p> <p>Nota 2: Si se cuenta con profesionales se deberá tener en cuenta la evaluación de proveedores de prestación de servicios realizada.</p>	Director de Operaciones	Perfil prestadores de servicios profesionales a proyectos
3.	<p>Elaboración de acta de inicio: A fin de formalizar el inicio del proyecto se debe firmar un acta de inicio, que cuente con un acuerdo y consenso de las partes participantes en el mismo.</p> <p>El acta de inicio establece la fecha de inicio de la ejecución de las actividades asociadas al proyecto.</p> <p>El acta deberá ser firmada por el Director Ejecutivo de la Corporación.</p> <p>Nota: El formato establecido en el presente procedimiento sólo se diligenciará en caso de que el cliente no lo posea, no obstante todo contrato siempre contará con un acta de inicio. (En proyectos SP y capacitaciones superiores a 60 horas)</p>	Director de Operaciones	Acta de inicio prestación de servicios
4.	<p>Definición/ajuste planeación del proyecto: Una vez formalizado el contrato se procede definir el plan de trabajo (cuando supera las 60 horas)</p>	Director de Operaciones	Plan de trabajo
5.	<p>Ordenes de trabajo: Realizar los contratos de prestación de servicio a los profesionales.</p> <p>Enviar a Talento humano la carpeta de documentos del docente incluido el</p>	Director de Operaciones	Contrato prestación de servicios y pólizas

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
FORMACION Y/O CAPACITACIÓN**



No.	Actividad	Responsable	Registro
	contrato		
6.	<p>Coordinación logística: Desarrollar reunión con el equipo de trabajo especificar horarios de desarrollo de los cursos, contenidos y entregar formatos correspondientes.</p> <p>Nota: El material (presentaciones) entregado por los profesionales deberá ser revisado por el Coordinador de publicidad e imagen corporativa quien informará a través de e-mail al Coordinador de operaciones las correcciones a lugar de forma según lo establecido en el Manual de imagen corporativa, para que sean subsanadas por el profesional correspondiente. Las memorias del cursos el profesional deberá entregarlas al proceso de operaciones por tardar 1 día antes al desarrollo del curso.</p>	<p>Director de Operaciones/ Coordinador de operaciones</p>	<p>Acta de reunión</p> <p>E-mail informe presentación</p>
7.	<p>Ejecución de actividades: Ejecutar las actividades de capacitación y/o formación en el lugar establecido en el contrato.</p> <p>Al iniciar la capacitación aplicar la valoración inicial a los participantes.</p>	<p>Profesional (prestador de servicio)</p>	<p>Lista de asistencia</p> <p>Memorias</p> <p>Valoración inicial de conocimiento</p> <p>Datos elaboración certificado</p>
8.	<p>Valoración final:</p> <p>Antes de finalizar la jornada de capacitación aplicar la valoración final a los participantes en el formato</p> <p>De acuerdo a los resultados obtenidos en la valoración final determinar los participantes que presenten calificación inferior a 3.5, aplicarles</p>		<p>Valoración final de conocimiento</p>

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
FORMACION Y/O CAPACITACIÓN**



No.	Actividad	Responsable	Registro
	seguidamente el plan de mejora (acciones de refuerzo).		
9.	Aplicación evaluación del cliente: finalizada la capacitación el profesional deberá aplicar a los asistentes la evaluación del seminario taller	Profesional (prestador de servicio)	Evaluación del seminario taller
10.	Tabulación de Evaluaciones: Una vez finalizado el programa de formación el Profesional (prestador del servicio) deberá tabular los resultados correspondientes a: <ul style="list-style-type: none"> - Valoración inicial, - valoración final. - Evaluación del seminario taller. 	Profesional (prestador de servicio)	Tabulación de información.
11.	Informe de ejecución del curso/seminario: Desarrollar informe de las actividades y resultados obtenidos en los cursos ejecutados.(Siempre de acuerdo con lo que el cliente haya solicitado)	Profesional (prestador de servicio)	Informe ejecución capacitación
12.	Informe final de ejecución del contrato: Una vez finalizada la capacitación deberá desarrollarse el informe final a la ejecución del contrato. (Para proyectos SP y capacitaciones superiores a 60 horas)	Director de Operaciones /Coordinador de operaciones	Informe final
13.	Acta de finalización: Posterior a la finalización del desarrollo de los programas de formación, desarrollar reunión con la empresa cliente y protocolizar acta de finalización firmada por las partes. (para proyectos SP)	Director de operaciones	Acta de finalización
14.	Emisión factura: De acuerdo al contrato realizar factura y remitir a la empresa cliente.	Coordinador Administrativo y Financiero	Factura

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
FORMACION Y/O CAPACITACIÓN**



No.	Actividad	Responsable	Registro
15.	<p>Evaluación servicio prestado y satisfacción del cliente:</p> <p>Para el resultado final de la evaluación del servicio se tendrán los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de satisfacción de la excelencia en la prestación del servicio. - Evaluación de proveedores <p>NOTA: El resultado de la evaluación será el insumo para generar la certificación de servicios al profesional cuando sea solicitado.</p>	Director de operaciones	<p>Evaluación de satisfacción de la excelencia en la prestación del servicio.</p> <p>Evaluación de proveedores de servicios profesionales</p>
16.	<p>Archivo Registros:</p> <p>Archivar los registros generados en el desarrollo del presente procedimiento según lo establecido en el Listado Maestro de Registros.</p>	Coordinador de Operaciones	Registros custodiados

Nota: todos los documentos serán diligenciados acorde con las necesidades específicas del cliente ej: encuesta de satisfacción

6.Documentos referencia

Formato Plan de trabajo

Formato Acta de reunión

Formato Lista de asistencia

Formato Valoración inicial de conocimiento

Formato Tabulación de información.

Formato Evaluación del seminario taller

Formato Valoración final de conocimiento

Formato Informe ejecución capacitación

Formato Evaluación de satisfacción de la excelencia en la Prestación del servicio.

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
FORMACION Y/O CAPACITACIÓN**



6. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción
Junio 1 de 2015	Primer Ejemplar

Aprobado por: Claudia Milena Manjarrez, Directora Ejecutiva

Original firmado

Aprobado por