

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

FORMACIÓN EMPRESARIAL

DP-CAPH-01-02

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Fortalecer el capital humano de la Región mediante procesos de formación que contribuyan al desarrollo de habilidades gerenciales y a un liderazgo significativo, consciente y orientado a la generación de valor y cumplimiento de objetivos de su área de alcance.
ALCANCE DEL PROCESO	Impactar líderes, empresarios y tomadores de decisión de la región (personal con poder de decisión, presupuesto y personas a cargo) y sus colaboradores a través de procesos de formación directiva y empresarial que se ajusten a sus necesidades y las del entorno, contribuyendo así al desarrollo de la competitividad regional.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSION
Vicepresidente Capital Humano Empresarial	Director Comercial Formación Empresarial - Director de Oficinas Seccionales	Coordinador Formación Empresarial, Coordinador Formación a la Medida, Supervisor Comercial de Formación Empresarial, Director Oficina Seccional, Auxiliar Formación Empresarial, Promotores Comerciales y/o Televendedores	23-05-2023	00

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Conferencistas, Consultores, Universidades Aliadas Otros Aliados Unidades de Apoyo Empresas prestadoras de servicios de: Tiquetes aéreos, reservas hoteleras, salones, refrigerios, equipos y ayudas audiovisuales externos.	Programación de formación empresarial Hoja de vida del conferencista o consultor Suministros para desarrollo de eventos Material promocional Infraestructura de salones Bases de datos Requerimientos de los clientes de la línea Formación a la Medida. Propuestas – presupuestos Universidades/Aliados.	1. PLANEACIÓN DE PROGRAMAS Y EVENTOS 2. MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y EVENTOS 3. LOGÍSTICA DE PROGRAMAS Y EVENTOS 4. DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVENTOS 5. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN 6. ANÁLISIS Y EVALUACION DE DATOS E INFORMACIÓN DEL PROCESO 7. MEJORAS DEL PROCESO	Programas de Formación Empresarial	Empresas, empresarios, Afiliados, Directivos, Miembros de Juntas Directivas y Líderes de Territorio.

RECURSOS	CONTROLES DEL PROCESO	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- Equipos de Oficina - Infraestructura de salones - Bases de datos de empresarios - Salesforce CRM - Plataforma virtual	- Seguimiento de la planeación y validación del Programa/Evento, del número de inscritos, de la selección de conferencistas. - Control y seguimiento al Telemarketing y plan de medios. - Verificación de la Información para elaborar certificados. - Verificar que el medio utilizado para difusión y promoción del Programa/Evento cumpla con las condiciones solicitadas. - Seguimiento y control sobre la legalización y ejecución financiera de los contratos y convenios que se generen de las Alianzas Estratégicas. - Seguimiento y control sobre el estado de pago de los participantes. - Seguimiento al indicador de satisfacción del proceso. - Seguimiento a las propuestas presentadas en la línea de Formación a la Medida.	Ver matriz de Riesgos f-adm-03-27

DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS		
	CLIENTES	NORMA ISO 9001:2015	LEGALES
Ver listado de documentos generado por la suite empresarial	Temas de interés y actualidad. Cumplimiento en horarios y temática. Calidad de los conferencistas/consultores.	Planear: 4.2 - 4.4 – 5.1.2 – 6.1 – 6.3 Hacer: 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.6 – 7.3 - 7.4 - 7.5 – 8.1 – 8.2 – 8.4 - 8.5 – 8.6 – 8.7 Verificar: 9.1.1 - 9.1.3 Actuar: 10	Ver. d-adm-06-05 Normograma

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

FORMACIÓN EMPRESARIAL

DP-CAPH-01-02

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Fortalecer el capital humano de la Región mediante procesos de formación que contribuyan al desarrollo de habilidades gerenciales y a un liderazgo significativo, consciente y orientado a la generación de valor y cumplimiento de objetivos de su área de alcance.
ALCANCE DEL PROCESO	Impactar líderes, empresarios y tomadores de decisión de la región (personal con poder de decisión, presupuesto y personas a cargo) y sus colaboradores a través de procesos de formación directiva y empresarial que se ajusten a sus necesidades y las del entorno, contribuyendo así al desarrollo de la competitividad regional.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSION
Vicepresidente Capital Humano Empresarial	Director Comercial Formación Empresarial - Director de Oficinas Seccionales	Coordinador Formación Empresarial, Coordinador Formación a la Medida, Supervisor Comercial de Formación Empresarial, Director Oficina Seccional, Auxiliar Formación Empresarial, Promotores Comerciales y/o Televededores	23-05-2023	00

PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
FINANCIERA	Ingresos privados CHE	Cumplimiento presupuestal servicios de la Unidad	Total de ingresos de Formación empresarial Se calcula el indicador incluyendo los programas de las Oficinas Seccionales y Formación a la Medida, se capturan los datos del aplicativo Stone. Se graba la información de manera con el valor acumulado.	Aplicativo Stone	Semestral	Millones de Pesos	Ascendente	Directora Comercial Formación Empresarial
	Margen de Ingresos Privados CHE		Ingresos totales – gastos totales. Se incluye funcionamiento y gastos administrativos.	Aplicativo Stone	Semestral	Millones de Pesos	Ascendente	Directora Comercial Formación Empresarial
GESTION	Empresas nuevas	Lograr vinculación de al menos 10 empresas nuevas a los Programas de Formación a la Medida.		Manual	Semestral	Número	Ascendente	Directora Comercial Formación Empresarial – Coordinadora Formación a la Medida
CALIDAD	Satisfacción del cliente Formación	Busca medir la calidad de la atención en la etapa de mercadeo del programa, del expositor, contenido académico y herramientas didácticas; así como obtener información sobre los medios de promoción más efectivos. Así como obtener sugerencias que permitan implementar mejoras en el transcurso del programa y medir la satisfacción general, en términos de calidad, actualidad, aplicabilidad y cumplimiento de expectativas	Promedio de Evaluación de satisfacción del cliente Tamaño de la Muestra: Para todos los programas el tamaño de la muestra se determina con base en Guía para la toma de muestras de evaluación de satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra no sea menor al 10% del total de participantes.	f-caph-01- 35 Encuesta evaluación del servicio de Formación Empresarial V0	Mensual	Núm.	Ascendente	Directora comercial centro de formación empresarial Director oficina seccional Coordinador centro de formación empresarial Coordinador capacitación a la medida