

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

LA CORPORACIÓN CENTROS DE DESARROLLO INTEGRADO CENDI es una institución dedicada a la PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO: conjunto de actividades desarrolladas por **CENDI** con su personal operativo, docente, administrativo y directivo para formar talento humano en las áreas Administrativas y de la Salud, además presta servicio de educación en programas académicos, específicamente en el área de idiomas – Ingles Niveles A2, B1, B2; y de esta manera cualificar el perfil de salida de nuestros estudiantes a través de una capacitación desde el ser, saber y hacer, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros egresados.

CLIENTES

Estudiantes, Egresados, Sector Productivo, Ministerio de Educación Nacional, Secretaria de Educación Municipal, Núcleo Educativo, Sena, CELAC, Municipio de Medellín, Proveedores, Empleados y la Comunidad en General.

REQUISITOS DEL CLIENTE

Son requisitos de nuestros clientes que sus necesidades y expectativas se encuentren satisfechas y conformes.

Para los estudiantes y egresados el principal requisito es la formación que les permita la ubicación laboral en el sector productivo, adquirir las competencias necesarias para su desempeño laboral que le facilite la cualificación de su perfil laboral.

Para el sector productivo el principal requisito es recibir personal calificado y con las competencias necesarias para desempeñar los roles y funciones que le sean asignados.

Las entidades de vigilancia y control tendrán como requisito el cumplimiento de la normatividad legal vigente y requisitos.

La comunidad en general, centrará su atención en las personas que ofrecen sus servicios con valores y principios éticos y responsables y una oferta educativa acorde con sus necesidades y expectativas.

Para proveedores los requisitos estarán centrados en una relación bilateral en la prestación de servicios y productos y en la solicitud clara de las necesidades que tenga la Corporación.

Para los empleados será un requisito un adecuado ambiente laboral con las condiciones necesarias para desempeñar la función y las diferentes actividades que son su responsabilidad así mismo recibir la compensación por su labor.

CELAC, cumplimiento de requisitos de normatividad y compromisos adquiridos en el marco del contrato.

Municipio de Medellín, oferta académica que cumpla con programas de gobierno y requisitos de licitaciones.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN Y ENFOQUE AL CLIENTE

La gerencia de **CENDI** ha establecido como prioridad la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus requisitos y el cumplimiento de la legislación vigente que regula el sector educativo.

Hace parte del compromiso de la Alta Dirección, promover una cultura ambiental entre nuestros empleados, proveedores, clientes y demás partes interesadas.

Para el mejoramiento continuo de la organización y el incremento en la satisfacción de las necesidades de los clientes se ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad siguiendo las directrices de la Organización Internacional de Estándares (ISO), el cual cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 (2015), NTC 5555:2011, 5581:201, NTC5666:2011, 5663:2011 y NTC5580:2011.

Este enunciado expresa la razón de ser de la compañía y el compromiso que tiene con la calidad del servicio y el enfoque a sus clientes.

ESTE COMPROMISO SE BASA EN:

- Una asesoría profesional para la formación y desarrollo de competencias para atender los requisitos del cliente en educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Un compromiso hacia la calidad por parte de toda la organización.
- Establecimiento de la política y objetivos de calidad.
- Una clara orientación hacia nuestros clientes.
- El cumplimiento de la legislación vigente.
- Una cultura hacia el mejoramiento continuo (búsqueda y eliminación de fallas y sus causas).
- Suministro de los recursos necesarios para el normal funcionamiento de la organización.

- Campañas de sensibilización del impacto ambiental y cómo contribuimos a minimizar el impacto al medio ambiente.
- Una revisión permanente por la Gerencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

RIESGOS

- Bajo nivel de articulación en la planeación de los procesos.
- No se cumpla con la normatividad establecida.
- No se cualifique frente a normas de competencia actualizadas.
- Prácticas operativas desarticuladas con las políticas institucionales.
- No se realice la revisión por la Dirección.
- Información errada o desactualizada en la toma de decisiones.
- Proveedores que no cumplen con los requisitos de la Corporación.
- Talento humano que no tiene la competencia para desempeñar los diferentes cargos en la Corporación.
- No contar con la Infraestructura Tecnológica para una adecuada prestación del servicio.

OPORTUNIDADES:

- Capacitación de estudiantes de acuerdo a las necesidades del mercado.
- Cualificación del Talento Humano de la Corporación.
- Cumplir con la normatividad legal vigente.
- Realizar una adecuada selección y evaluación de proveedores.
- Evaluar el SGC a través de la revisión por la dirección y demás evaluaciones de desempeño necesarias.
- Mantener la mejora continua en cada uno de los procesos del SGC de la Corporación.
- Direccionamiento estratégico articulado con cada uno de los procesos y partes interesadas.
- Mejorar los recursos tecnológicos de la Institución para la adecuada prestación del servicio.
- Tener una cultura ambiental en la Institución.

MODIFICACIONES

#	FECHA	DETALLE	VERSIÓN ACTUAL
1	30/08/2017	Se incluyen los riesgos y oportunidades en el enfoque al cliente, se mejora la redacción en los requisitos del cliente. Este ajuste se hace dando cumplimiento al numeral 5.1.2. de la norma ISO 9001:2015.	2
2	25/01/2023	Se adiciona la NTC5666:2011 por ampliación del alcance a Programas en Sistemas Informáticos. Se agregan riesgos y oportunidades.	3
3	04/01/2024	Se adicionan clientes y requisitos de los clientes.	4
4	29/02/2024	Se adiciona la NTC5580:2011 por ampliación del alcance a Programas en el área de idiomas. Se agrega en Descripción de la actividad el programa Conocimientos Académicos en Ingles Niveles A2, B1, B2	5
5	24/02/2025	Se incluye como compromiso de la Alta Dirección: Promover una cultura ambiental entre nuestros empleados, proveedores, clientes y demás partes interesadas.	6