
 <p><b>Actuar</b> FAMIEMPRESAS CORPORACIÓN ACCIÓN POR EL TOLIMA NIT: 890.706.698-0</p>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>		CODIGO: CP-CP-001
			VERSION: 07
	<b>CAPACITACION</b>		FECHA: 13/11/2013
			PAGINA: 1 DE 2

<b>OBJETIVO:</b>	Atender las necesidades y expectativas de capacitación de los clientes.
<b>ALCANCE:</b>	Desde la elaboración de los planes de capacitación hasta la evaluación de terminación de cursos.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento Gerencial	Direccionamiento Estrategico	1. Selección y contratación de capacitadores 2. definición, elaboración y promoción de servicios de capacitación 3. Contacto con clientes potenciales 4. Programación de cursos de capacitación	Informe mensual de Gestión	Direccionamiento Gerencial- Gestión de Calidad
Administrativo y Financiero	Necesidades de Instructores		Instructores contratados	Clientes
Capacitación	Necesidad de capacitación		Clientes Capacitados	
Crédito, clientes			Revisión por la Direccion, seguimientos , resultado de auditorias, análisis de datos, quejas y reclamos, analisis de la satisfacción del cliente, servicio no conforme, reporte de reuniones internas.	5. Seguimiento a los cursos de capacitación

AUTORIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS NTC ISO 9001
Subdirector Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Procedimiento de capacitación CP-PR-001</li> <li>. Solicitud de capacitación de clientes CP-FO-001</li> <li>. Ficha Técnica Cursos de capacitación CP-FO-002</li> <li>. Asistencia de Capacitación CP-FO-004</li> <li>. Inscripción cursos capacitación CP-FO-006</li> <li>. Costo curso de capacitación CP-FO-007</li> <li>. Informe Terminación curso instructores CP-FO-008</li> <li>. Listado de materiales CP-FO-10</li> <li>. Informes</li> <li>. Presupuesto</li> <li>. Hojas de Vida de Instructores</li> </ul>	7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 produccion y prestacion del servicio 8.1 Generalidades 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora
<b>RESPONSABLES</b>		
Coordinador de Capacitación y proyectos		

 <p><b>Actuar</b> FAMIEMPRESAS CORPORACIÓN ACCIÓN POR EL TOLIMA NIT: 890.706.698-0</p>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>		CODIGO: CP-CP-001
	<b>CAPACITACION</b>		VERSION: 07
			FECHA: 13/11/2013
			PAGINA: 2 DE 2

RECURSOS	INDICADORES	CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Humanos:</b> Coordinador de capacitación y proyectos</li> <li><b>Infraestructura:</b> HW, SW, Internet, intranet.</li> <li><b>Ambiente de Trabajo:</b> Iluminación, ventilación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento en el número de usuarios del servicio de capacitación de la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités</li> <li>Auditorías internas de calidad</li> <li>Revisión por la dirección</li> </ul>

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva