

Medellín, febrero 7 de 2024

Señores  
Asamblea General  
Corporación Centro de Desarrollo Integrado – CENDI  
La ciudad

Cordial saludo,

Dando cumplimiento a los Estatutos de la Corporación y de conformidad con las normas legales vigentes (los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995 y la Ley 603 de 2000), presento a la Asamblea General de Accionistas el Informe de Gestión en donde se describen las actividades más relevantes ejecutadas durante el año 2023:

## 1. PRESENTACIÓN DE ESTE INFORME DE GESTIÓN

Este informe de gestión está vinculado con el Proyecto Educativo Institucional. A partir del PEI se define una **misión** propia de la Institución y una mirada hacia el futuro que queremos (**visión**). Se incluye en este informe un análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación y el desempeño de cada uno de los procesos.

Para la elaboración del presente informe se promovió la participación y concertación con los diferentes líderes de proceso y procedimiento; de ahí que la identificación de los riesgos y las oportunidades hayan surgido de un ejercicio de reflexión colectivo.

Como producto del proceso realizado, queda un documento estructurado en coherencia con la revisión por la Dirección, FO49 Acta de Revisión por la Dirección realizada el 16 de enero de 2024, del análisis de la gestión 2023.

Para finalizar, en la Institución se concibe la planeación estratégica como un proceso de mejoramiento continuo en el que la Gerencia aporta todos los recursos necesarios tanto físicos, humanos y financieros para alcanzar las metas propuestas y mantener la Corporación en el sector educativo como líderes de educación, en este punto es importante resaltar el desempeño del Talento Humano que hace posible el alcance de las metas y los objetivos propuestos.

## PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Somos una Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo con certificación en Calidad desde el año 2012: ISO9001:2015, NTC 5555:2011, NTC5581:2011, NTC5663:2011 y en ese mismo año recibimos por parte del Ministerio de Educación el reconocimiento a “Los mejores en Educación – Educación con Calidad”, en el año 2023 se certifica el programa Técnico Laboral como Asistente en Desarrollo de Software en la NTC 5666:2011, además la Institución cuenta con aprobación de la Secretaría de Educación Licencia de Funcionamiento N°201750021377 y registro para cada uno de los programas.

## 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 diferentes áreas; 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.

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El Direccionamiento Estratégico de nuestra Institución viene desde el lineamiento de la Corporación, a saber:

### Misión:

Es misión de la Corporación Centro de Desarrollo Integrado - CENDI, la formación integral y cualificación del recurso humano en diferentes áreas para que sus estudiantes puedan responder con calidad y eficiencia a las exigencias y necesidades de sus comunidades y a las nuevas condiciones que impone el mercado laboral.

Nuestros estudiantes tendrán una amplia formación en los valores, éticos y morales y en su diario vivir lo demostrarán siendo ejemplo de ella.

Nuestros empleados y colaboradores se sentirán orgullosos de trabajar en nuestra empresa y con todas sus actuaciones demostrarán nuestro alto interés por la conservación y cuidado del medio ambiente.

## **Visión:**

La Corporación Centros de Desarrollo Integrado CENDI se proyecta como el mejor centro educativo a nivel técnico en el mercado regional a través de una formación que genera a nuestros estudiantes un sentido de compromiso y pertenencia; No solo desde una preparación académica sino en valores.

## **Política de calidad:**

La Política de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad se expresa, así:

CENDI, como institución formadora de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano se compromete con sus clientes en mantener la EXCELENCIA Y ESTABILIDAD EN LOS PROGRAMAS QUE OFRECE y lo fundamenta en la práctica de los siguientes principios:

- Optimizar el uso de los recursos asignados por la Corporación y gestionar con transparencia los mismos, durante el desarrollo de los diferentes procesos.
- Lograr la satisfacción de nuestros clientes buscando cubrir sus expectativas, entre lo que se ofrece y lo que se practica.
- La corporación está comprometida en ofrecer procesos administrativos orientados hacia el mejoramiento continuo y la efectividad en el SGC de la corporación
- Además, nos comprometemos a tener profesionales con conocimientos, habilidades y actitudes capaces de mejorar la convivencia y contribuir al desarrollo de la sociedad.
- Cumplir con los requisitos, las normas legales vigentes y el mejoramiento continuo del SGC.

## **Valores corporativos:**

En nuestro trabajo diario encarnamos los valores de nuestra institución para promover con ellos la responsabilidad social, científica, empresarial y cultural. Valores como:

- Respeto a la individualidad de las personas;
- Compromiso con la calidad educativa;
- Solidaridad ante el mundo que nos rodea;
- Honestidad entre lo que se piensa, se dice y se hace;
- Justicia en el actuar ante los demás; y la prestación de un excelente Servicio.

***Implementando las siguientes acciones para lograr los objetivos.***

#### Externas:

- Oferta de nuevos programas en temas de 4Ri.
- Participación con el Estado en ofertar programas de ETDH y cursos de Educación Continua.

#### Acciones:

- Prepararnos para participar con el Estado presentando propuestas de ofertas académicas con Talento Humano capacitado; creando equipos de trabajo que estén en capacidad de estructurar proyectos que cumplan con los requisitos pedidos por el Estado para lograr la adjudicación de cobertura educativa en programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Ofertar nuevos programas que sean competitivos frente a las otras instituciones, que estén acorde con la demanda del sector productivo. A través de un análisis de la oferta del mercado, de un diagnóstico sobre la oferta de las otras instituciones, acorde a los requerimientos del estado.

#### Internas:

- Formación del personal que tenga la educación y capacitación necesaria para el cumplimiento de las actividades.
- Creación de cargos con profesionales idóneos para ejecutar y/o desarrollar los procesos. Ejemplo experto en diseño de programas en licitaciones con el Estado.
- Infraestructura adecuada para la prestación del servicio.

#### Acciones:

- Capacitar al personal que se tiene.
- Creación de cargos, vincular los profesionales que desempeñan los cargos.
- Robustecer la infraestructura tecnológica de la Institución

**Identificando nuestros clientes:** Estudiantes, egresados, sector productivo, comunidad en general, entidades de vigilancia y control externo (Secretaría de Educación, SENA, Ministerio de Trabajo, Núcleo Educativo).

## Identificando, además:

|                     | FORTALEZAS   | DEBILIDADES   |
|---------------------|--|---|
| CUESTIONES INTERNAS | Plan de estudio coherente con las normas de competencia laboral y las necesidades del sector productivo. | No contar con un departamento de mercadeo.  |
|                     | Infraestructura moderna y tecnológicamente equipada.   | La permanencia de los estudiantes.  |
|                     | Alianzas estratégicas con empresas para convenios de práctica y/o contratos de aprendizaje.              | No tener un software específico para cada programa de formación que facilite la práctica interna de los estudiantes antes de llegar a las prácticas externas. |
|                     | Programas de formación con certificación en normas técnicas.   |   |
|                     | Variedad de programas educativos para atender diferentes perfiles de estudiantes.                        |   |
|                     | Equipo docente calificado.   |   |
|                     | Alianzas con empresas del sector productivo en temad de 4Ri.   |   |
|                     | Competencia y formación de los trabajadores de la Corporación.   |   |
|                     | Liderazgo del personal Directivo y Administrativo de la Corporación.                                     |   |
|                     | Monitoreo de los procesos.   |   |
|                     | Roles dentro de la organización.   |   |
|                     | Compromiso de la Gerencia en los procesos de la Institución.   |   |
|                     | Indicadores financieros.   |   |
|                     | Innovación educativa.  |   |

|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
|                            | Cumplimiento de la normatividad legal vigente.   |   |
| <b>CUESTIONES EXTERNAS</b> | <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>   |
|                            | <p>Demanda del sector productivo para vincular técnicos laborales.</p> <p>Acceso a licitaciones para contratar con el Municipio de Medellín.</p> <p>Cambios en las tendencias del mercado que favorecen los productos/servicios de la Corporación.</p> <p>Avances tecnológicos que pueden mejorar los procesos internos.</p> | <p>Competencia intensa en el mercado.</p> <p>Cambios en la normatividad legal vigente.</p> <p>Tecnologías educativas emergentes que podrían afectar la demanda de programas tradicionales.</p> <p>Crisis económicas que afectan la capacidad de los estudiantes para financiar su educación.</p> <p>Cambios en las tendencias del mercado laboral que podrían afectar la relevancia de los programas ofrecidos.</p> <p>Rápidos cambios tecnológicos que pueden hacer obsoletos los productos/servicios actuales.</p> <p>Situación económica, política y social del País.</p> <p>Gratuidad de la educación.</p> <p>Pandemias</p> |

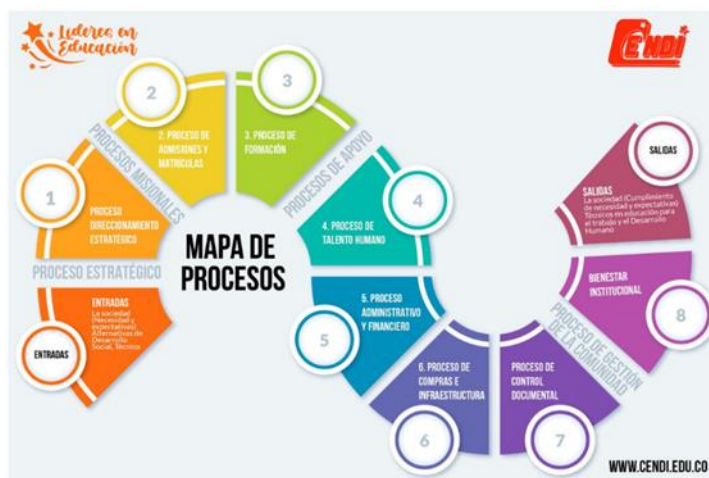
## Partes interesadas

| <b>PARTES INTERESADAS</b>         | <b>REQUISITOS</b>  |
|-----------------------------------|--|
| Ministerio de educación Nacional  | Cumplimiento de la normatividad. Decreto 1075 de 2015.   |
| Ministerio de Salud               | Cumplimiento de la normatividad legal vigente. Decreto 1072 de 2015  |
| Comisión intersectorial           | Cumplimiento de la normatividad con relación a los programas del área de la salud.   |
| Secretaria de Educación Municipal | Cumplimiento de la normatividad.<br>Cumplimiento circular normativa municipal para el registro de programas de ETDH.   |
| Núcleo educativo                  | Informes de Gestión Administrativa: Resolución de costos, manual de convivencia y modificación en los responsables de cargos, tales como secretaria académica y rectoría. Tramite de casos estudiantiles.  |
| Sector productivo                 | Talento humano certificado que cumpla con los perfiles de egreso y las necesidades del medio laboral.<br>Cumplimiento de los convenios de practica y los convenios docencia servicio.  |
| Estudiantes y egresados           | Calidad del producto o servicio con relación a la oferta del programa de formación.<br>Precio competitivo.<br>Promociones y ofertas.<br>Cumplimiento en la oferta académica (inicio y terminación del programa)<br>Educación continua.<br>Horarios flexibles<br>Seguridad y protección de datos<br>Posibilidad de inserción laboral<br>Servicio al cliente eficiente |
|                                   |  |



|                       |  |
|-----------------------|--|
| Proveedores           | Especificación del producto o servicio solicitado.<br>Pago Oportuno<br>Transparencia en la selección del proveedor   |
| Empleados             | Satisfacción y cumplimiento de las condiciones del contrato.<br>Ambiente adecuado y recursos adecuados y necesarios para cumplir con las labores o actividades asignadas.<br>Capacitación y entrenamiento. |
| Junta de socios       | Informes.<br>Rentabilidad<br>Posicionamiento   |
| SENA                  | Información documentada que cumpla con la normatividad legal vigente para el reconocimiento de los contratos de aprendizaje  |
| 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   |
| Comunidad en general  | Buena prestación del servicio<br>Oferta académica en programas técnicos laborales acorde con las necesidades del sector productivo   |

## Procesos que contribuyen al Direccionamiento Estratégico y la gestión de la Institución





El Modelo de Operación de la **Corporación** está conformado por 4 niveles de procesos y 8 procesos; así:

1. Proceso de direccionamiento estratégico, 2. procesos misionales, 4. procesos de apoyo y 1. proceso de gestión a la comunidad los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente a satisfacción.

### 3. INFORME DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el informe de la gestión realizada para la vigencia 2023, conforme al acta de revisión por la Dirección:

#### a. La Política de calidad y los objetivos de la calidad

La política de calidad y los objetivos de calidad proporcionaron una dirección estratégica clara para la organización en términos de cumplimiento de metas y aspiraciones en relación con la calidad del servicio que ofrecemos. Desde el cumplimiento de la política se identifica que seguimos mejorando en temas de: Recursos (Humanos, Financieros y Físicos), la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, procesos direccionados a la mejora continua y al desarrollo de la sociedad y al cumplimiento de la normatividad legal vigente. La medición del desempeño organizacional a través de los objetivos de calidad (indicadores) permitió a la Corporación una medición objetiva del desempeño de los procesos y el cumplimiento de las metas propuestas en cada uno, en esta reunión cada líder presenta el resultado del desempeño de sus procesos y aporta información para la mejora con relación a: la satisfacción del cliente y el cumplimiento de requisitos normativos.

En general la Política de Calidad y los objetivos del SGC de la Corporación son aplicables y la Gerencia manifiesta en esta reunión que si fuera el caso se harán los ajustes, pero hasta el momento se ratifican.

La política de calidad es conocida por los estudiantes, docentes y personal vinculado a la corporación por medio de la inducción inicial o reinducción.

En conclusión: Se mantiene la Política de Calidad y se da a conocer a toda la Comunidad Educativa y demás partes interesadas.

Las directrices estratégicas definidas por CENDI han permitido dar sostenibilidad al sistema de gestión, los lineamientos, metas y planes de acción que conllevan al cumplimiento de la misión y visión dan cuenta de la eficacia del sistema y como éste se ha convertido en una cultura institucional. Además, se mantiene la mejora continua y la prevención de riesgos.

En este numeral se tiene como fuente de información los documentos:

DO09 Política de calidad, FO44 Análisis de indicadores.

## **b. Los resultados de aprendizajes de los estudiantes medidos a través de las pruebas tanto**

Los resultados de los aprendizajes de los estudiantes son buenos adquieren las competencias específicas, demostrando que tienen los conocimientos, que tienen las habilidades, la capacidad y las competencias blandas para desempeñarse, que de acuerdo a las reuniones de evaluación y promoción de estudiantes en todos los programas se puede evidenciar que el promedio de las evaluaciones está entre 3,5 y 4,5, que se tiene un % de cumplimiento entre el 88% y el 92% para el año 2023. Esta misma información aplica para las evaluaciones realizadas a los estudiantes en la práctica laboral, la evaluación de las empresas con relación al conocimiento de los estudiantes es muy bueno. Se debe fortalecer la parte de las competencias tecnológicas. Se mantiene la demanda de estudiantes en el programa Técnico Laboral Auxiliar en Servicios Farmacéuticos, no solo para las prácticas sino también para ubicarlos en las vacantes que tienen.

En conclusión, los resultados son buenos y los estudiantes demuestran los aprendizajes en el saber, hacer y ser de acuerdo a cada una de las competencias y el perfil de egreso del programa

## **c. La Información estadística derivada de los indicadores relevantes de los objetivos, tales como matrícula, retención, repetición, deserción y promoción.**

Se hizo el análisis de estos indicadores para cada uno de los programas de formación de CENDI, se encuentra que:

\*Continua el indicador de deserción como un indicador sensible porque muchos estudiantes matriculados en cada uno de los programas son becados, por esta razón es muy probable que se retiren del programa por situaciones ajenas a las institucionales.

\*El indicador de repetición no se mide en la Institución no aplica por niveles sino por Módulos y no representa un % relevante.

\*El indicador de continuidad no se ha medido para el periodo académico 2023-2 porque a la fecha no se ha realizado el cierre de matrículas.

\*En el programa Desarrollo de Software no se midió el indicador de promoción porque no se tienen estudiantes para certificación para ese periodo académico.

Se informa a la Gerencia que se tienen los controles necesarios para identificar las oportunidades de mejora a tiempo en cada uno de estos indicadores. Además, es importante anotar que la permanencia de los estudiantes es buena y los estudiantes cuando deciden retirarse lo hacen por razones diferentes a las académicas.

Informe cuantitativo de indicadores de:

|   | PERIODO 2023-1 |         | PERIODO 2023-2 |         |                  | PERIODO 2023-1 |     | PERIODO 2023-2 |           |
|---|----------------|---------|----------------|---------|------------------|----------------|-----|----------------|-----------|
| <b>Matrícula</b>                        | AS             | 85%     | AS             | 97%     | <b>Retención</b> | AS             | 63% | AS             | SIN DATOS |
|   | AA             | 95%     | AA             | 96%     |                  | AA             | 72% | AA             | SIN DATOS |
|   | RECHOT         | 89%     | RECHOT         | 100%    |                  | RECHOT         | 58% | RECHOT         | SIN DATOS |
|   | RH             | 97%     | RH             | 96%     |                  | RH             | 59% | RH             | SIN DATOS |
|   | SF             | 97%     | SF             | 95%     |                  | SF             | 66% | SF             | SIN DATOS |
|   | DS             | 100%    | DS             | 100%    |                  | DS             | 55% | DS             | SIN DATOS |
|   | PERIODO 2023-1 |         | PERIODO 2023-2 |         |                  | PERIODO 2023-1 |     | PERIODO 2023-2 |           |
| <b>Repetición</b>                       | AS             | SIN DAT | AS             | SIN DAT | <b>Decesión</b>  | AS             | 33% | AS             | 39%       |
|   | AA             | SIN DAT | AA             | SIN DAT |                  | AA             | 19% | AA             | 21%       |
|   | RECHOT         | SIN DAT | RECHOT         | SIN DAT |                  | RECHOT         | 42% | RECHOT         | 43%       |
|   | RH             | SIN DAT | RH             | SIN DAT |                  | RH             | 24% | RH             | 23%       |
|   | SF             | SIN DAT | SF             | SIN DAT |                  | SF             | 19% | SF             | 31%       |
|   | DS             | SIN DAT | DS             | SIN DAT |                  | DS             | 10% | DS             | 28%       |
|   | PERIODO 2023-1 |         | PERIODO 2023-2 |         |                  | PERIODO 2023-1 |     | PERIODO 2023-2 |           |
| <b>Promoción</b>                        | AS             | 81%     | AS             | 63%     |                  |                |     |                |           |
|   | AA             | 64%     | AA             | 30%     |                  |                |     |                |           |
|   | RECHOT         | 44%     | RECHOT         | 67%     |                  |                |     |                |           |
|   | RH             | 51%     | RH             | 38%     |                  |                |     |                |           |
|   | SF             | 79%     | SF             | 53%     |                  |                |     |                |           |
|   | DS             | 100%    | DS             | SIN DAT |                  |                |     |                |           |
| <b>Programas Técnicos Laborales</b>     |                |         |                |         |                  |                |     |                |           |
| AS: Auxiliar Administrativo en Salud    |                |         |                |         |                  |                |     |                |           |
| AA: Auxiliar Administrativo             |                |         |                |         |                  |                |     |                |           |
| RECHOT: Recepción Hotelera              |                |         |                |         |                  |                |     |                |           |
| RH: Auxiliar en Recursos Humanos        |                |         |                |         |                  |                |     |                |           |
| SF: Auxiliar en Servicios Farmacéuticos |                |         |                |         |                  |                |     |                |           |
| DS: Desarrollo de software              |                |         |                |         |                  |                |     |                |           |

#### **d. Direccionamiento y plan estratégico de la institución de formación para el trabajo.**

Para esta revisión se presenta el plan estratégico de la Corporación atendiendo a: La revisión de la misión, la visión y los valores corporativos, además de:

El contexto de la organización, se identificaron las cuestiones internas y externas, realizamos una matriz Dofa para revisar: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas. Fue necesario crear el documento FO280 Matriz del Plan Estratégico en aras de tener un consolidado del direccionamiento con relación a: Analizar el contexto de unas categorías de análisis y la Dofa, identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas para clasificarlas y de esa misma manera darle tratamiento desde el direccionamiento de estrategias y oportunidades de mejora. En este documento se consolida información relevante de los indicadores que son la muestra del desempeño y cumplimiento de los procesos y procedimientos, además se identificaron los riesgos y oportunidades y las necesidades del cambio en el sistema. Esta matriz le permite a la Gerencia y a la Rectoría tener información precisa para definir estrategias que faciliten la planeación estratégica de la Corporación. La institución estará mejor equipada para comprender su posición, identificar oportunidades de mejora y ajustar estrategias según sea necesario para alcanzar nuestras metas educativas y organizativas.

Como conclusión se revisó en este punto: Misión, visión y valores corporativos, el contexto de la organización, Dofa, objetivos estratégicos, indicadores de desempeño, recursos financieros, humanos y tecnológicos disponibles para la

institución, cadena de valor de la Institución, partes interesadas, normas y tendencias del sector, cultura organizacional, comunicación continua, sostenibilidad e impacto social que tenemos en el medio y la comunidad en general.

#### **e. Las condiciones del contexto y las necesidades concretas de formación de talento humano del sector productivo al que apunta la oferta de formación.**

Se ratifica la necesidad del sector productivo en cada uno de los perfiles ocupacionales que CENDI capacita, en repetidas ocasiones es más la demanda del sector productivo que la oferta que nuestra Institución tiene, siempre en las empresas será necesario contar con personal capacitado para desempeñar tareas y oficios administrativos que den apoyo a los profesionales de cada una de las áreas. Por las solicitudes que nos hacen de práctica podemos identificar que son perfiles que el sector laboral requiere y que tienen demanda permanente en el medio. Es por esta razón, que CENDI mantiene un plan de estudio actualizado y coherente con la Clasificación Nacional de Ocupaciones, a la vanguardia de las necesidades del medio. En este punto además revisamos la capacidad instalada (infraestructura) de la Institución para la prestación del servicio de formación que cumpla con las necesidades del medio y de acuerdo a los informes entregados por el Jefe de Infraestructura y Compras se cumple en su totalidad, los recursos están y disponibles para la prestación adecuada del servicio.

#### **f. Resultados financieros de las instituciones**

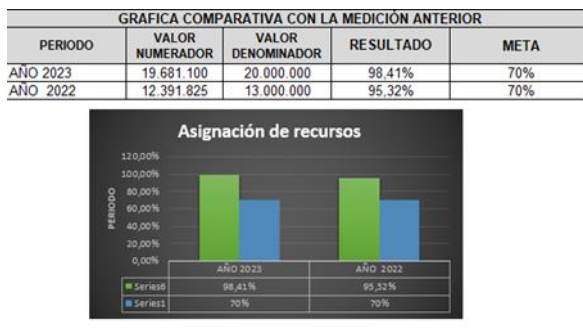
Se presentan a la Gerencia los resultados con relación a los resultados financieros de la Corporación, así:

| No. | PROCESO                      | INDICADOR (Nombre)                     | OBJETIVO DEL INDICADOR   | FÓRMULA  | RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL | META | FRECUENCIA | TECNICA ESTADÍSTICA A UTILIZAR |        |        |
|-----|------------------------------|--|--|--|------------------------------|------|------------|--------------------------------|--------|--------|
|     | Direccionamiento Estratégico | Cumplimiento del plan anual de compras | Determinar el grado de ejecución del presupuesto destinado para Compras                          | Recursos en \$ ejecutados o invertidos por dependencia según plan anual de compras / Recursos en \$ presupuestados por dependencia según plan de compras | Rector/Contador              | >70% | Anual      | Gráfico de Barras              | 96,35% | 2023   |
| 2   | Direccionamiento Estratégico | Asignación de recursos                 | Verificar el cumplimiento del presupuesto del SGC y de la asignación de los recursos necesarios. | Recursos Asignados al SGC / Recursos Requeridos  | Rector/Contador              | >70% | Anual      | Gráfico de Barras              | 98,41% | 2023   |
| 18  | Administrativo y Financiero  | EFICACIA Control de gastos             | Controlar que los gastos no se excedan del 50% presupuestado                                     | Total de gastos acumulados / Total de gastos presupuestados *100   | Contador                     | <50% | Semestral  | Gráfico de Barras              | 47,15% | 2023-1 |
| 19  | Administrativo y Financiero  | Efectividad Pérdidas y ganancias       | Visualizar la utilidad o pérdida del servicio de educación, superior al 10%.                     | Utilidad del semestre / Total de ingresos recibidos del semestre *100  | Contador                     | >10% | Semestral  | Gráfico de Barras              | 11,35% | 2023-1 |
| 18  | Administrativo y Financiero  | EFICACIA Control de gastos             | Controlar que los gastos no se excedan del 50% presupuestado                                     | Total de gastos acumulados / Total de gastos presupuestados *100   | Contador                     | <50% | Semestral  | Gráfico de Barras              | 47,60% | 2023-2 |
| 19  | Administrativo y Financiero  | Efectividad Pérdidas y ganancias       | Visualizar la utilidad o pérdida del servicio de educación, superior al 10%.                     | Utilidad del semestre / Total de ingresos recibidos del semestre *100  | Contador                     | >10% | Semestral  | Gráfico de Barras              | 12,42% | 2023-2 |

### g. Efectos financieros de las actividades relacionadas con calidad

Se socializa en este punto que contar con los recursos financieros para el SGC de la Corporación facilita el logro de los objetivos y el cumplimiento de las actividades que tiene cada uno de los procesos y procedimientos. Se resalta el compromiso de la Gerencia con el logro de las metas y objetivos propuestos para alcanzar y mantener conforme el SGC.

Muestra:



#### **h. Las acciones de seguimiento de las revisiones de la calidad efectuadas por la alta dirección de la institución.**

En la reunión anterior la Gerencia se comprometió en mantener las alianzas con empresas de innovación tecnológica y hasta la fecha se mantienen estas alianzas con Microsoft y Amazon, perfeccionando cada vez los contenidos en la nube y la disponibilidad de esta información para estudiantes y docentes. En la certificación docente se realizaron avances con relación a la asignación de roles y perfiles para que ellos puedan ingresar a la plataforma y prepararse para el examen de certificación. Se compró una nueva sala de sistemas con equipos de cómputo portátiles en aras de crecer en la disponibilidad de los recursos. Se terminó con el plan de acción de sanidad y se logró nuevamente la visita por parte de la secretaría de salud.

#### **i. Los resultados de las evaluaciones de las quejas, reclamos, solicitudes y manifestaciones de satisfacción de los clientes (estudiantes y sector productivo) y otras partes interesadas.**

Para el año 2023 no se presentaron PQRS de manera formal, pero todas las solicitudes de los estudiantes fueron atendidas en su momento.

#### **j. Los resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional incluyendo los resultados de las acciones preventivas y correctivas**

La Rectora informa que los resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional son satisfactorios con relación a las oportunidades de mejora que se tenían en: Apoyo a la investigación y Atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales. Pero es necesario avanzar en estrategias que respondan de manera directa y como una cultura institucional a cada uno considerando que son temas muy importantes en la Institución y que impactan de manera directa a docentes y estudiantes. Con relación a los resultados de las



acciones preventivas y correctivas para el 2023 cada uno de los líderes de proceso y procedimiento presentaron oportunidades de mejora y fueron cerradas.

#### **k. El grado de cumplimiento del perfil esperado del egresado**

El cumplimiento del perfil esperado del egresado en CENDI se mide por el cumplimiento de los practicantes, que una vez se certifican terminan ubicados laboralmente o porque son recomendados a otras empresas, se analiza en este punto que la Institución cumple con la formación de talento humano idóneo a las necesidades del medio. Al finalizar la práctica del estudiante las empresas o institución de salud realizan una evaluación del desempeño de los estudiantes y una encuesta evaluando el cumplimiento y hasta el momento el resultado de esa encuesta es bueno.

#### **l. La información sobre el destino de los egresados de la institución**

Tener información del destino de los egresados es muy complejo, por varias razones, entre ellas: Los estudiantes no informan a la Institución si están trabajando o no, los estudiantes no responden las encuestas que se tiene para actualizar información, los números de contacto de los estudiantes cambia, entre otros.

En todo caso en CENDI se hace un seguimiento telefónico a los estudiantes y se deja consignado en la FO137 Seguimiento a egresados. Se puede identificar que los egresados que más rápido se ubican laboralmente son los del programa Técnico Laboral Auxiliar en Servicios Farmacéuticos.

Como Institución continuaremos con las estrategias de las redes sociales para lograr comunicación directa con los egresados.

Como acción para mejorar en este punto se informa que:

Se tiene encuesta en el Facebook de egresados. Se hacen campañas para vincularlos a la Institución y se hace control de las solicitudes que llegan a la Institución con relación a la validación de los certificados. Además, se mejoró información en la página web de la Institución.



## m. Los resultados del proceso de autoevaluación institucional

### Resumen cuantitativo de la autoevaluación institucional 2023

| GESTIÓN                                      | PROCESO  | # INDICADORES DE EVALUACIÓN/COMPONENTE | VALORACIÓN | PUNTAJE MAXIMO | # DE INDICADORES CON 3 ó MENOS DE 3 |
|--|--|--|------------|----------------|-------------------------------------|
| DIRECTIVA                                    | Direccionamiento estratégico y horizonte institucional | 2                                      | 8          | 8              | 0                                   |
|  | Gobierno institucional                                 | 7                                      | 28         | 28             | 0                                   |
|  | Cultura institucional                                  | 4                                      | 16         | 16             | 0                                   |
|  | Clima escolar  | 7                                      | 28         | 28             | 0                                   |
|  | Relaciones con el entorno                              | 3                                      | 11         | 12             | 1                                   |
| PROMEDIO GESTIÓN DIRECTIVA                   |  | 23                                     | 91         | 92             | 1                                   |
| ACADÉMICA                                    | Diseño pedagógico (curricular)                         | 5                                      | 20         | 20             | 0                                   |
|  | Prácticas pedagógicas                                  | 7                                      | 28         | 28             | 0                                   |
|  | Gestión de aula  | 6                                      | 24         | 24             | 0                                   |
|  | Seguimiento académico                                  | 9                                      | 36         | 36             | 0                                   |
| PROMEDIO GESTIÓN ACADÉMICA                   |  | 27                                     | 108        | 108            | 0                                   |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                  | Apoyo a la gestión académica                           | 4                                      | 16         | 16             | 0                                   |
|  | Administración de la planta física y de los recursos   | 9                                      | 36         | 36             | 0                                   |
|  | Administración de servicios complementarios            | 3                                      | 12         | 12             | 0                                   |
|  | Talento humano   | 12                                     | 45         | 48             | 1                                   |
|  | Apoyo financiero y de compras                          | 4                                      | 16         | 16             | 0                                   |
| PROMEDIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |  | 32                                     | 125        | 128            | 1                                   |
| DE LA COMUNIDAD                              | Inclusión  | 2                                      | 7          | 8              | 1                                   |
|  | Accesibilidad  | 3                                      | 12         | 12             | 0                                   |
|  | Participación y convivencia                            | 2                                      | 8          | 8              | 0                                   |
|  | Prevención de riesgos                                  | 4                                      | 16         | 16             | 0                                   |
| PROMEDIO GESTIÓN DE LA COMUNIDAD             |  | 11                                     | 43         | 44             | 1                                   |
| RESUMEN DE INDICADORES                       |  | 93                                     | 367        | 372            | 3                                   |

A manera de resumen el nivel de cumplimiento según el FO128 Evaluación institucional de CENDI es del 99%.

Que, según esta tabla, los indicadores evaluados con 3 ó menos de 3, fueron los criterios para la elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) 2024 según el registro FO129 PMI.

Que, en total el PMI 2024 contempla 3 oportunidades de mejoramiento a nivel Institucional, estas acciones están definidas en el FO129 Plan de Mejoramiento Institucional 2024 y en este mismo registro se hará el seguimiento y cierre de las mismas.

La autoevaluación institucional se realizó del 20 de noviembre al 7 de diciembre de 2023, con la participación de todos los actores de la comunidad educativa.

## n. Las recomendaciones de mejora

En esta oportunidad la Gerencia se compromete de igual manera los líderes de proceso y procedimiento a:

- La identificación de riesgos y oportunidades en cada uno de los procesos
- Evaluación de desempeño de los procesos y presentar oportunidades de mejora

## **Para el año 2023 el desempeño y la eficacia de nuestros procesos, fue:**

Todos los procesos del SGC de CENDI, se mantienen y cumplimos con la normatividad legal vigente y las políticas de la Institución, se han definido los planes de mejoramiento necesarios facilitando que el sistema se sostenga y avance. En general se cumple con la política de calidad, el enfoque al cliente y demás requisitos de la ISO9001:2015, NTC 5555:2011-5581:2011, 5663:2011 y 5666:2011.

El enfoque basado en procesos es un determinante para el cumplimiento de la Misión de la Institución y la consecución de la política y objetivos del SGC de CENDI.

Importante continuar con la verificación de los procedimientos en el desarrollo de actividades, de verificar la información documentada resultante a fin de garantizar el cumplimiento de las políticas y la normatividad legal vigente.

Se logró identificar los riesgos y sus consecuencias para el sistema de igual manera las partes interesadas sus requisitos, necesidades y expectativas.

Como positivo en el desempeño de los procesos la participación activa de la Gerencia, demostrando liderazgo y compromiso con el SGC de la Corporación.

Se analiza información relacionada con:

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes: La satisfacción de nuestros clientes se mantiene en un 95%, se tiene retroalimentación con todas las partes interesadas a través de diferentes medios que garantizan la eficacia del sistema y la satisfacción y cumplimiento de sus necesidades y expectativas. La comunicación se realiza a través de redes sociales, página web, correos institucionales, grupos de WhatsApp.
2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad: De manera satisfactoria se logran los objetivos una vez que cada objetivo está relacionado con un proceso y de esta manera a un indicador que permite evaluar si la meta propuesta se cumple o no y que acciones tomar. Los objetivos se cumplieron con relación a: Asignación de recursos y uso de los mismos, el desempeño de los líderes de proceso fue positivo y se deja evidencia en la evaluación de desempeño de cada uno donde el resultado es un desempeño entre sobresaliente y excelente.
3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios: Se presenta el cuadro resumen del desempeño de cada proceso en cuanto al cumplimiento de las metas para el año 2023.
4. Las no conformidades y acciones correctivas: Todos los procesos identificaron acciones correctivas y preventivas demostrando el seguimiento al sistema y la mejora continua y se verificó que los planes correctivos dieran los resultados esperados.

5. Los resultados de seguimiento y medición: Todos los procesos hasta el momento se vienen desarrollando en un promedio del 90 al 100% haciendo los ajustes para evitar riesgos y tomando todas las acciones necesarias para la mejora continua.

6. Los resultados de las auditorias: En las auditorias se detectaron oportunidades de mejoramiento que cada responsable deberá tener en cuenta para la mejora continua. Además, se revisó la información documentada de cada proceso y procedimiento.

7. El desempeño de los proveedores externos: Con relación al desempeño de los proveedores se realizó la reevaluación de proveedores por parte del Jefe de Compras e Infraestructura, se realiza con el documento FO14 Reevaluación de proveedores, el desempeño se midió en términos de:

\*Cumplimiento entrega

\*Calidad

\*Precio

\*Servicio postventa

De esta reevaluación el Jefe de Compras e Infraestructura informa que el 98% de los proveedores cumplió de acuerdo a los criterios de la evaluación, que no logró el 100% porque se tuvo algunas demoras en la entrega de pedidos. Que en su mayoría los proveedores de CENDI son muy confiables y son proveedores que ya tienen una experiencia con la Corporación. Además, informa que se envió la reevaluación a cada proveedor en aras de darles a conocer la información y que ellos nos hagan la retroalimentación necesaria para mejorar.

### **Cumplimiento de indicadores 2023**



### TABLA DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

| No. | PROCESO                      | INDICADOR<br>(Nombre)   | META      | CUMPLE/ NO CUMPLE |        | FRECUENCIA | OBSERVACIÓN  |
|-----|------------------------------|---|-----------|-------------------|--------|------------|--|
|     |                              |   |           | 2323-1            | 2023-2 |            |  |
| 1   | Control Documental           | Eficacia de las oportunidades y/o acciones de mejora              | 50%       | X                 | 100%   | Anual      |  |
| 2   | Direccionamiento Estratégico | Asignación de recursos  | 70%       | X                 | 95%    | Anual      |  |
| 3   | Direccionamiento Estratégico | Trámite de quejas y reclamos                                      | 70%       | 0%                | 0%     | Semestral  | No se presentaron PQRS en 2023                                   |
| 4   | Direccionamiento Estratégico | Clientes satisfechos  | 70%       | 95%               | 95%    | Semestral  |  |
| 5   | Direccionamiento Estratégico | Cumplimiento de los planes de acción                              | 70%       | X                 | 100%   | Anual      |  |
| 6   | Compras e Infraestructura    | Gestión de las Actividades de mantenimiento                       | 70%       | X                 | 95%    | Anual      |  |
| 7   | Compras e Infraestructura    | Ordenes de pedido y remisión generadas                            | 70%       | X                 | 97%    | Anual      |  |
| 8   | Compras e Infraestructura    | Evaluación de proveedores   | 70%       | X                 | 97%    | Anual      |  |
| 9   | Admisiones y Matriculas      | Estudiantes para el Periodo Académico                             | 65%       |                   |        | Semestral  | ver detalle por programa   |
| 10  | Admisiones y Matriculas      | Reconocimiento de Aprendizajes Previos                            | 65%       | 100%              | 0%     | Semestral  | Para el segundo semestre de 2023, no se presentaron solicitudes. |
| 11  | Admisiones y Matriculas      | Continuidad de Estudiantes  | 50%       |                   |        | Semestral  | ver detalle por programa   |
| 12  | Admisiones y Matriculas      | Control de Desertores   | 50%       |                   |        | Semestral  | Que no supere el 50%   |
| 13  | Admisiones y Matriculas      | Cumplimiento de promoción   | 50%       |                   |        | Semestral  | ver detalle por programa   |
| 14  | Formación                    | Planes de Mejoramiento  | 50%       | 57%               | 55%    | Semestral  | Parcial los datos del segundo semestre de 2023                   |
| 15  | Formación                    | Evidencias De Desempeño   | 70%       | 100%              | 100%   | Anual      |  |
| 16  | Formación                    | Comparación De Resultados Académicos                              | 70%       | 88%               | 92%    | Semestral  |  |
| 17  | Bienestar Institucional      | Bolsa de Empleo   | 15%       | x                 | 32%    | Anual      |  |
| 18  | Administrativo y Financiero  | EFICACIA Control de gastos  | 50%       | 47%               | 47%    | Semestral  |  |
| 19  | Administrativo y Financiero  | Pérdidas y ganancias  | 10%       | 11%               | 12%    | Semestral  |  |
| 20  | Bienestar Institucional      | Porcentaje cumplimiento de Actividades                            | 70%       | X                 | 89%    | Anual      |  |
| 21  | Talento Humano               | Eficacia Nivel de cumplimiento de las metas del personal evaluado | 40 AL 50% | 63%               | 43%    | Semestral  |  |
| 22  | Talento Humano               | Capacitación y Formación  | 60 AL 70% | X                 | 80%    | Anual      |  |

## Contratos Interadministrativos

**Contrato con Pascual Bravo:** Formación Técnica Programa Auxiliar Administrativo

Cupos asignados: 101, Terminaron 65 estudiantes

Fecha de inicio del contrato: 22 de marzo de 2023

Fecha de certificación 14 de diciembre de 2023

Fecha de terminación del contrato 20/12/2023

**Contrato Personería:** Capacitación y formación a funcionarios de la Personería

Fecha de inicio: 10 de marzo de 2023

Fecha de terminación: 30 de noviembre de 2023

### **Sapiencia:**

Nº de grupos por Ruta Formativa – Rutas 5.

WEB: 7

ANDROID: 8

GPE: 5

Total: 20

Rutas 5, Inició el 05 de junio de 2024 y se terminó formación el 22 de octubre y 04 de noviembre de 2023.

Certificación el 03/11/2023 para WEB y Android y el 17/11/2023 GPE.


Rutas 6.

Inició el 14 de agosto de 2023 la formación y terminó el 01 de diciembre, se cumplió con la matrícula de los 440 estudiantes.

## 4. CONCLUSIONES DE LA GESTIÓN REALIZADA EN EL AÑO 2023.

Para la Corporación en el año 2023, se cumplió con las metas a nivel Institucional y Corporativo con relación a:

1. Permanencia de los estudiantes en la formación técnica laboral.
2. Contratos interadministrativos con entidades oficiales y de educación superior.
3. Mantener el SGC con la identificación de oportunidades de mejora y la identificación de riesgos que puede afectar el sistema.
4. Mantener la satisfacción de los clientes.
5. Mejorar en la infraestructura tecnológica
6. Avanzar en temas de innovación educativa

  
**Katherine Álvarez Vásquez**  
Representante Legal  
Corporación CENDI