

1. **OBJETIVO:** Establecer las funciones y competencias laborales del personal vinculado a Yeah Community College
2. **ALCANCE:** Este manual aplica para todos los niveles de la estructura organizacional de Yeah Community College
3. **DEFINICIONES:**
 - **Autoridad:** Equivalente a rendir cuentas, poder de decisión y a los cargos más altos de la pirámide organizacional.
 - **Cargo:** Es la agrupación de todas aquellas actividades o tareas realizadas por un solo trabajador que ocupe un lugar específico dentro del organigrama de la empresa.
 - **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. Para que los trabajadores sean competentes es necesario que adquieran o desarrollen conocimientos (saber), habilidades (hacer) y cualidades (ser) para actuar (gestionar) de manera íntegra y coherente.
 - **Competencias comportamentales por nivel jerárquico:** Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atendiendo a la motivación, las aptitudes, las actitudes, las habilidades y los rasgos de personalidad.
 - **Competencias comportamentales:** Son las competencias no técnicas, es decir son las de gestión y se denominan de rueda delantera. Esto es porque las mismas, al igual que la rueda delantera de la bicicleta, son para dar dirección y le sirven al gerente en el rumbo a su gestión y equipo. Por su parte, los conocimientos técnicos-profesionales, son específicos de la especialidad que cada uno ejerce y se denominan de rueda trasera. Son los que dan sustento, fuerza y velocidad a la gestión.
 - **Comportamiento:** Es la manera de proceder que tienen las personas, en relación con su entorno.
 - **Educación:** Es la adquisición de conocimientos académicos mediante un estudio formal. Como por ejemplo la educación básica primaria, secundaria, técnica, tecnológica, profesional, posgrado, etc.
 - **Experiencia:** Es el conocimiento, habilidades y destrezas desarrolladas o adquiridas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio. Normalmente se expresa en tiempo.
 - **Experiencia específica:** Es la obtenida en la realización de actividades del cargo específico de la vacante ofertada.
 - **Experiencia laboral:** Es la adquirida con el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio.
 - **Experiencia profesional:** Es la adquirida en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina exigida en cualquier área.
 - **Experiencia relacionada:** Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer.
 - **Formación:** Proceso no formal para proveer y desarrollar, conocimientos, habilidades y comportamientos para cumplir los requisitos. Generalmente, las empresas administran y evalúan la formación del personal para ayudarlos a ser competentes.
 - **Funciones:** Son las tareas que el trabajador debe realizar o ejecutar.
 - **Habilidad:** Capacidad de una persona para hacer una tarea correctamente y con facilidad. Asimismo, está relacionada con la experiencia.
 - **Manual de funciones:** Es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la nómina de una organización y los requerimientos exigidos para el desempeño de los mismos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismo.
 - **Nivel asesor:** Agrupa los empleos cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados de la alta dirección.

- **Nivel asistencial:** Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores, o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.
- **Nivel directivo:** Comprende los empleos a los cuales corresponden funciones de dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.
- **Nivel profesional:** Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que, según su complejidad y competencias exigidas, les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos organizacionales.
- **Nivel técnico:** Comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.
- **Transversales:** Son funciones que relacionan el sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo, el sistema de gestión de calidad de la institución y el factor Yeah que son aplicables a todos los cargos
- **Responsabilidad:** Es asumir las consecuencias de los resultados de las tareas desarrolladas por sí mismo o por personas a cargo.

4. CONDICIONES GENERALES:

- Las funciones definidas en el presente manual deberán ser cumplidas por todo el personal de la organización con criterios de eficiencia y eficacia en el logro de la misión, visión, objetivos estratégicos, políticas y funciones que la ley, estatutos y reglamentos internos le señalen a Yeah Community College
- Quien aspire a ser contratado como docente de la institución deberá presentar su hoja de vida completa con soportes correspondientes para la entrevista
- El subdirector administrativo tiene la autoridad para homologar los requisitos establecidos en las competencias laborales de cada uno de los cargos referenciados en el presente manual. Es decir, podrá homologar educación por experiencia y viceversa, según lo más conveniente a cada cargo y de acuerdo a lo acordado con el líder de proceso que realizó la requisición del personal.
- La convalidación o eliminación de los requisitos establecidos en el presente manual para seleccionar a un aspirante, sólo podrá ser realizada por la dirección general.
- La Subdirección administrativa es la responsable de hacer cumplir lo establecido en este manual. De igual manera, debe socializar a cada colaborador las funciones y competencias pertinentes a su cargo en el momento de la posesión, así como cuando sea trasladado a otro cargo que implique cambio de funciones y/o cuando se modifique y actualice este manual.
- Los jefes inmediatos deben responder por la orientación del trabajador para el cumplimiento de las funciones que le correspondan.

Las competencias comunes para los diferentes cargos en Yeah Community College, son:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	ACCIONES ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la empresa, aquellas funciones que le son asignadas. - Asume la responsabilidad por sus resultados. - Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.

		<ul style="list-style-type: none"> - Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al cliente y usuarios	<p>Dirigir las decisiones y acciones hacia la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas a la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios en general. - Considera las necesidades de los usuarios al diseñar o planear proyectos o servicios. - Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la institución - Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades, propuestas y responder a las mismas. - Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	<p>Hacer uso responsable y claro de los recursos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información de acuerdo al grado de confidencialidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. - Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la institución en que labora. - Demuestra imparcialidad en sus decisiones. - Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. - Utiliza los recursos de la institución para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio. - Salvaguarda de manera adecuada la confidencialidad de la información a la que accede y que tiene disponible de acuerdo a su cargo.
Compromiso con la organización	<p>Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. - Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. - Apoya a la organización en situaciones difíciles - Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Las competencias comportamentales por nivel jerárquico de los cargos o empleos de la institución son:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	ACCIONES ASOCIADAS
Liderazgo	<p>Guiar, dirigir, establecer grupos, así como mantener la cohesión de los mismos para alcanzar los objetivos organizacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene a sus colaboradores motivados. - Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. - Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. - Promueve la eficacia del equipo.

		<ul style="list-style-type: none"> - Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. - Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. <p>Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas organizacionales.</p>
Planeación	<p>Determinar eficazmente las metas y prioridades organizacionales identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas</p>	<p>Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto.</p> <p>Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales.</p> <p>Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles.</p> <p>Busca soluciones a los problemas.</p> <p>Distribuye el tiempo con eficiencia.</p> <p>Establece planes alternativos de acción.</p>
Toma de Decisiones	<p>Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión</p>	<p>Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar.</p> <p>Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización.</p> <p>Decide bajo presión.</p> <p>Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.</p>
Dirección y Desarrollo de Personal	<p>Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las que cuenta la institución para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas. - Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado. - Delega de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo. - Hace uso de las habilidades y recursos de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad. - Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño. - Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores. <p>Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto.</p>
Conocimiento del Entorno	<p>Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional. - Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado. - Conoce y hace seguimiento a las políticas

		gubernamentales. - Identifica las fuerzas políticas que afectan la institución y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.
--	--	---

A. Nivel Asesor

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	ACCIONES ASOCIADAS
Experticia	Aplicar el conocimiento profesional	Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección. Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados. Asesora en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos. Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la institución, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas	Comprende el entorno institucional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar. Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.
Construcción de relaciones	Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas a la institución que faciliten la consecución de los objetivos institucionales	Utiliza sus contactos para conseguir objetivos. Comparte información para establecer lazos. Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Iniciativa	Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas	1. Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección. 2. Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos. 3. Reconoce y hace viables las oportunidades.

B. Nivel Profesional

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	ACCIONES ASOCIADAS
Aprendizaje continuo	Adquirir y desarrollar de manera permanente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional	Aprende de la experiencia de otros y de la propia. Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización. Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.

		<p>Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno, área de desempeño.</p> <p>Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.</p> <p>Asimila nueva información y la aplica correctamente.</p>
Experticia profesional	<p>Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral</p>	<p>Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.</p> <p>Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.</p> <p>Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus soluciones. - Clarifica datos o situaciones complejas.</p> <p>Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.</p>
Trabajo en equipo y colaboración	<p>Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas organizacionales comunes</p>	<p>Coopera en distintas situaciones y comparte información.</p> <p>Aporta sugerencias, ideas y opiniones.</p> <p>Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.</p> <p>Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.</p> <p>Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.</p> <p>Respetar criterios dispares y distintas opiniones del equipo.</p>
Creatividad e innovación	<p>Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.</p>	<p>Ofrece respuestas alternativas.</p> <p>Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.</p> <p>Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.</p> <p>Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.</p> <p>Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.</p>
Se agregan las siguientes competencias cuando tengan personal a cargo:		
Liderazgo de grupos de trabajo	<p>Asumir el rol de orientar y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales.</p>	<p>Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada.</p> <p>Asegurar que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos organizacionales.</p> <p>Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir.</p> <p>Facilita la colaboración con otras áreas y</p>

		<p>dependencias.</p> <p>Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo.</p> <p>Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.</p> <p>Garantiza los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.</p> <p>Garantiza que el grupo tenga la información necesaria.</p> <p>Explica las razones de las decisiones.</p>
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.	<p>Elige alternativas de solución efectiva y suficiente para atender los asuntos encomendados.</p> <p>Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo.</p> <p>Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención.</p> <p>Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño.</p> <p>Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.</p> <p>Fomenta la participación en la toma de decisiones</p>

C. Nivel técnico

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	ACCIONES ASOCIADAS
Experticia técnica	Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.	<p>Capta y asimila con facilidad conceptos e información.</p> <p>Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas.</p> <p>Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización.</p> <p>Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado.</p> <p>Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.</p>
Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes.	<p>Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos.</p> <p>Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.</p>
Creatividad e	Presentar ideas y métodos	Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de

innovación	novedosos y concretarlos en acciones	<p>hacer las cosas.</p> <p>Es recursivo.</p> <p>Es práctico.</p> <p>Busca nuevas alternativas de solución.</p> <p>Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.</p>
-------------------	--------------------------------------	---

D. Nivel asistencial

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	ACCIONES ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales y organizacionales de que dispone	<p>Evade temas que indagan sobre información confidencial.</p> <p>Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.</p> <p>Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.</p> <p>No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.</p> <p>Es capaz de discernir qué se puede hacer público y que no.</p> <p>Transmite información oportuna y objetiva.</p>
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente	<p>Acepta y se adapta fácilmente a los cambios.</p> <p>Responde al cambio con flexibilidad.</p> <p>Promueve el cambio.</p>
Disciplina	Adaptarse a las políticas organizacionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente	<p>Acepta instrucciones, aunque se difiera de ellas.</p> <p>Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.</p> <p>Acepta la supervisión constante.</p> <p>Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.</p>
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	<p>Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.</p> <p>Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</p>
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales	<p>Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. Cumple los compromisos que adquiere. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</p>

5. CONTENIDO:
A. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR GENERAL

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:	Director general	Nivel	Directivo
ÁREA:	Administrativa	CARGO AL QUE REPORTA	N/A
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Direccionamiento estratégico	CARGOS SUPERVISADOS:	Todos los cargos
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO			
Liderar y direccionar estratégicamente la labor de todas las dependencias de la Institución.			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO			

Estratégicas:

- Representar legalmente a la Institución educativa.
- Mantener activas la comunicación y las relaciones con las partes interesadas.
- Aplicar las disposiciones que se expidan por parte del Estado, concernientes a la prestación del servicio educativo
- Revisar y firmar los libros reglamentarios, certificados, informes, documentos y comunicados oficiales.
- Plantear y orientar la ejecución del Proyecto Educativo Institucional y el Plan Estratégico Institucional.
- Plantear y orientar el diseño de los programas que ofrece la institución.
- Garantizar la mejora continua a través del SGC y SST.
- Elaborar y asegurar el presupuesto anual institucional.
- Direccionar las políticas y estrategias de mercado.
- Diseñar el programa de egresados.

Operativas:

- Fijar políticas para la contratación y selección de personal, de acuerdo al crecimiento de la empresa.
- Promover intercambios culturales
- Aprobar el presupuesto anual institucional.
- Tomar medidas apropiadas para resolver situaciones difíciles, ya sea a través de la aplicación de soluciones específicas o mediante la derivación a otras áreas según la complejidad de la situación.
- Elaborar el plan de mercado de acuerdo con las líneas estratégicas establecidas.
- Realizar seguimiento y medición de las estrategias comerciales implementadas por la institución mensualmente.
- Realizar seguimiento al informe de redes.
- Contribuir a la planeación, diseño y ejecución de estrategias comerciales y de material publicitario designado por el equipo de marketing.
- Articular semanalmente el plan de marketing con el horario académico semanal según las actividades planeadas.

Transversales

- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:

- Título profesional en carreras afines a Administración, Economía o Contaduría.

	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés Nivel A2 en adelante, conocimiento del área de educación
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar mínimo tres años de experiencia como funcionario académico de cualquier institución, donde se demuestre que haya habido manejo de programas académicos, personal y toma de decisiones.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos tributarios, financieros, legales y administración educativa. • Formación por competencias laborales. • Capacitaciones acordes al cargo
OBSERVACIONES:	N/A

B. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:	Subdirector administrativo	NIVEL	Directivo
ÁREA:	Administrativa	CARGO AL QUE REPORTA	N/A
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Planeación de la gestión administrativas y humanos con recursos	CARGOS SUPERVISADOS:	Todos los cargos
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO			
Garantizar la operación de la institución y el uso eficiente de los recursos.			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
<p>Estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear, programar y administrar el manejo de los recursos de la institución. <p>Operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar la ejecución del presupuesto institucional. • Seleccionar, evaluar proveedores y ejecutar las compras. • Garantizar los materiales o insumos para las actividades académicas programadas semanalmente. • Realizar inventarios anuales institucionales. • Liderar el manejo y la recuperación de cartera y cobranza. • Supervisar y controlar la ejecución financiera de los contratos. • Apoyar el relacionamiento institucional con las diferentes partes interesadas. • Tomar medidas apropiadas para resolver situaciones difíciles, ya sea a través de la aplicación de soluciones específicas o mediante la derivación a otras áreas según la complejidad de la situación. • Coadyuvar en los eventos institucionales. <p>Transversales</p>			

- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución
- Realizar copia y envío por medio del correo electrónico a la dirección del backup mensual de la base de datos a su cargo. (Relacionar claves de acceso)
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en cualquier área. • Inglés Nivel A2 en adelante, conocimiento del área de educación
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar mínimo cinco años de experiencia como coordinador, supervisor, jefe, director, líder o gerente administrativo, financiero y de talento humano.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personal • Conocimientos en gestión financiera. • Capacitaciones acordes al cargo
OBSERVACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • La educación o la experiencia se podrá convalidar con una promoción interna, cuando el candidato supere tres (3) años en la institución.

C. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DE DESARROLLO Y EXPERIENCIA INSTITUCIONAL
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador de desarrollo y experiencia institucional.	NIVEL	Coordinación
ÁREA:	Administrativa	CARGO AL QUE REPORTA	Director general
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Gestión de experiencia del servicio	CARGOS SUPERVISADOS:	N/A

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Garantizar la vinculación, seguimiento y satisfacción de los usuarios.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Estratégicas:

- Planear el reclutamiento, la selección, la vinculación, la inducción y el desarrollo, la evaluación y la desvinculación
- Planear, ejecutar y evaluar el plan de capacitaciones institucional.
- Diseñar y ejecutar el plan de bienestar e incentivos
- **Operativas:**
- Elaborar el presupuesto anual de las áreas a cargo.
- Diseñar y aplicar estrategias de retención y fidelización de los clientes que llegan a la institución.
- Brindar atención a los usuarios potenciales que solicitan información por los diferentes medios.
- Fortalecer e implementar el programa de egresados.
- Presentar informe de gestión (Deserción, retención, plan de capacitación y bienestar, evaluación de desempeño) trimestral, de acuerdo con los lineamientos de la dirección
- Realizar la consecución, seguimiento y control a los convenios de prácticas
- Coordinar las prácticas empresariales de los programas técnicos laborales.
- Administrar las bases de datos de los usuarios actuales y potenciales de la institución.
- Gestionar el contenido para la plataforma virtual educativa Q10.
- Realizar seguimiento a la deserción de los estudiantes e informar al subdirector administrativo
- Supervisar las Investigaciones en torno a accidentes de trabajo, dando respuesta a los requerimientos de la A.R.L.
- Supervisar y controlar el cumplimiento de las obligaciones del personal según su contrato.
- Tomar medidas apropiadas para resolver situaciones difíciles, ya sea a través de la aplicación de soluciones específicas o mediante la derivación a otras áreas según la complejidad de la situación.
- Apoyar en la inducción de estudiantes y personal relacionado con el área de experiencia del servicio.
- Coadyuvar en los eventos institucionales.
- **Transversales**
- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo y/o profesional en carreras afines administración de empresas o ciencias humanas afines. • Inglés Nivel A2 en adelante.
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar mínimo un año de experiencia en gestión de talento humano y funciones administrativas.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de servicio al cliente. • Herramientas ofimáticas.
OBSERVACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • Se aceptan candidatos cursando la carrera profesional a partir de cuarto (4) semestre. • Se puede convalidar la educación con 3 años de experiencia laboral adicional en el área. • La educación o la experiencia se podrá convalidar con una promoción interna, cuando el candidato supere seis (6) meses en la institución.

D. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR ACADÉMICO
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador académico	NIVEL	Coordinación
ÁREA:	Administrativa Prestación del servicio educativo	CARGO AL QUE REPORTA	Subdirector administrativo
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Prestación del servicio educativo	CARGOS SUPERVISADOS:	Docentes

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Garantizar la planeación y ejecución de las actividades académicas y de bienestar de los estudiantes.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Estratégicas:

- Planear el calendario académico anual y presentar el calendario para aprobación de la Dirección

Operativas:

- Articular semanalmente el plan de marketing con el horario académico semanal según las actividades planeadas.
- Apoyar en la selección e inducción de los docentes de la institución.
- Orientar y supervisar a los docentes en el cumplimiento de la metodología Yeah en el aula.
- Analizar los factores que afectan la retención, la reprobación, la promoción y deserción de los estudiantes.
- Indagar sobre los factores que afectan los índices de ingreso, retención, reprobación, promoción y ausentismo de los estudiantes y proponer acciones para mejorar dichos índices.
- Presentar los informes académicos requeridos.
- Gestionar el contenido para la plataforma virtual educativa Q10.
- Presentar informes periódicos de motivación a la permanencia (Coffee talks)
- Ejecutar y calificar la medición de avance de los estudiantes de acuerdo a cada programa.
- Diligenciar y analizar la base de notas de los estudiantes activos.
- Suplir a los docentes cuando se presenten ausencias.
- Programar y atender las citas que los usuarios soliciten para tratar temas relacionados con el proceso académico.
- Realizar la inducción y reinducción a los docentes.
- Planear Teachers Development Program (TDP) semanalmente.
- Coadyuvar en los eventos institucionales.

Transversales

- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución
- Realizar copia y envío por medio del correo electrónico a la dirección del backup mensual de la base de datos a su cargo. (Relacionar claves de acceso)
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> ● Tecnólogo y/o profesional en cualquier área. ● Inglés Nivel C1.
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Acreditar mínimo tres años de experiencia Coordinación académica de

LABORAL:	instituciones educativas.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagogía • Formación por competencias laborales • Manejo de herramientas ofimáticas
OBSERVACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • La educación o la experiencia se podrá convalidar con una promoción interna, cuando el candidato supere dos (2) años como docente en la institución y un (1) año de apoyo a la coordinación

E. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador de calidad	NIVEL	Coordinación
ÁREA:	Administrativa	CARGO AL QUE REPORTA	Subdirector Operativo
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Gestión de calidad	CARGOS SUPERVISADOS:	N/A
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO			
Coordinar y dar cumplimiento el Sistema de Gestión de Calidad			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
<p>Operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar, administrar y coordinar el sistema de gestión de calidad, garantizando el cumplimiento del reglamento interno y direccionamiento estratégico. • Administrar la Plataforma SGC y gestionar los documentos en la página web de acuerdo al mapa de procesos. • Asegurar la gestión documental (actualización, identificación, distribución, control, archivo) • Revisar con la directora general los informes del desempeño de los procesos, frente al SGC. • Controlar y salvaguardar la documentación y registros que se generen es su proceso. • Realizar seguimiento al plan de mejora, de las no conformidades detectadas, garantizando la trazabilidad desde la determinación del hallazgo hasta el cierre de la acción tomada. 			

- Divulgar la documentación del sistema de gestión, las directrices establecidas, los reglamentos existentes y aplicables, y demás información que se considere indispensable para el eficaz desempeño del sistema de gestión
- Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del SGC
- Liderar la implementación de sistemas de gestión dentro de la empresa y coordinar las actividades necesarias para garantizar su implementación.
- Realizar revisiones periódicas al sistema de gestión.
- Realizar o dirigir las auditorías internas a los sistemas de gestión implementados.
- Medir continuamente el desempeño de los sistemas de gestión en cada una de las áreas, analizando el comportamiento de los indicadores establecidos.
- Rendición de cuentas al interior de la empresa.
- Coordinar y participar activamente en las auditorías de segunda y tercera parte.
- Realizar el plan de mejoramiento, realizando el debido seguimiento a los planes y a las acciones correctivas y/o preventivas.
- Salvaguardar la información, aseguramiento y conservación de la misma.
- Dirigir los comités internos para el seguimiento y la mejora del sistema de gestión.

Transversales

- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> ● Tecnólogo y/o profesional en carreras afines ingeniería industrial, administración, contaduría y afines ● Inglés Nivel A1 en adelante.
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Acreditar mínimo seis meses de experiencia en cargos similares o formación durante el periodo de implementación del SGC
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación y/o conocimiento en normas ISO. (Preferible el auditor interno) ● Manejo de herramientas ofimáticas.
OBSERVACIONES:	N/A

F. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DOCENTE ACADEMICO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:	Docente académico	NIVEL	Operativo
ÁREA:	Operativa	CARGO AL QUE REPORTA	Coordinador académico
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Prestación del servicio educativo	CARGOS SUPERVISADOS:	N/A
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO			
Gestionar el proceso de enseñanza – aprendizaje mediante la metodología YEAH.			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
<p>Estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planear y diseñar las clases ajustándose a la metodología YEAH, de acuerdo al curriculum. ● Proponer actividades pedagógicas tendientes a fortalecer el desempeño de los estudiantes <p>Operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecutar la planeación diseñada para las clases, de acuerdo al curriculum . ● Evaluar el proceso de sus estudiantes, cuando aplique. ● Diligenciar las asistencias de manera oportuna para los programas de niños. ● Diligenciar el formato de class control de sus respectivas clases. ● Crear y ejecutar los proyectos Yeah que se les asigne. ● Diseñar y ejecutar planes de mejoramiento a los estudiantes que los requieren, cuando aplique. ● Participar de manera activa en las actividades programadas por la Coordinación Académica, tales como Reuniones Docente, Comités de Evaluación, Convivencias, eventos culturales, deportivos, académicos, de bienestar institucional, entre otros; programados por la Institución. ● Apoyar el registro de las calificaciones obtenidas por el estudiante en la Plataforma Académica, en los periodos de tiempo establecidos en el calendario académico. ● Informar a la coordinación académica cuando identifique posible deserción de los estudiantes. ● Informar al coordinador académico acerca de inconvenientes entre estudiantes, o docentes ● Apoyar labores de la Coordinación Académica que sean afines a su cargo <p>Transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Velar por el cuidado de las aulas de clase y otros espacios de la institución, así como por el cuidado de los utensilios otorgados para el correcto desarrollo de las clases. ● Enviar en los tiempos establecidos las cuentas de cobro y soportes de seguridad social. (Cuando aplique) ● Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución. (Cuando aplique) ● Procurar el cuidado integral de su salud 			

- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Promover la mejora continua de la calidad de la educación en la Institución mediante el aseguramiento del Factor Yeah.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller, técnico, tecnólogo y/o profesional en cualquier área. • Inglés Nivel B2/C1
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar mínimo dos años de experiencia como docente de inglés.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado que acredite su nivel de inglés. • Certificado que acredite su competencia pedagógica
OBSERVACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá evidenciar por medio de Certificaciones Laborales la experiencia requerida. • Si el certificado de acreditación del nivel de inglés no está activo, se dará ocho (8) días hábiles para que el docente presente su certificado o examen. • Si no cuenta con el certificado por competencia pedagógica, Yeah lo capacitará.

G. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DOCENTE ACADEMICO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:	Docente del programa técnico laboral	NIVEL	Operativo
ÁREA:	Operativa	CARGO AL QUE REPORTA	Coordinador académico
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Prestación del servicio educativo	CARGOS SUPERVISADOS:	N/A
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO			

Gestionar el proceso de enseñanza, aprendizaje y evaluación mediante la metodología YEAH

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Estratégicas:

- Planear y diseñar las clases ajustándose a la metodología YEAH, de acuerdo a la guía de aprendizaje del módulo correspondiente.
- Proponer actividades pedagógicas tendientes a fortalecer el desempeño de los estudiantes

Operativas:

- Ejecutar la planeación diseñada para las clases, ajustándose a la guía de aprendizaje del módulo correspondiente.
- Evaluar el proceso de sus estudiantes donde se evidencia la competencia, mediante ejercicios prácticos ajustados al contexto real.
- Diligenciar las asistencias de manera oportuna.
- Diligenciar el formato de class control de sus respectivas clases.
- Diseñar y ejecutar planes de mejoramiento a los estudiantes que los requieren, cuando aplique.
- Registrar las calificaciones obtenidas por el estudiante en la Plataforma Académica, en los periodos de tiempo establecidos al finalizar el módulo
- Informar a la coordinación académica cuando identifique posible deserción de los estudiantes.
- Informar al coordinador académico acerca de inconvenientes entre estudiantes, o docentes

Transversales

- Velar por el cuidado de las aulas de clase y otros espacios de la institución, así como por el cuidado de los utensilios otorgados para el correcto desarrollo de las clases.
- Enviar en los tiempos establecidos las cuentas de cobro y soportes de seguridad social. (Cuando aplique)
- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución. (Cuando aplique)
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Promover la mejora continua de la calidad de la educación en la Institución mediante el aseguramiento del Factor Yeah.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:

- Tecnólogo y/o profesional en cualquier área en servicio al cliente y/o áreas afines

	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés Nivel B2
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar mínimo un año de experiencia en el sector productivo relacionado con el módulo a dictar. • Acreditar mínimo un año de experiencia como docente.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado que acredite su nivel de inglés. • Certificado que acredite su competencia pedagógica • Certificado que acredite su enseñanza por competencias.
OBSERVACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de inglés requerido aplica solo para el módulo de contact center. • Si no cuenta con el certificado de enseñanza por competencias, Yeah lo capacitará.

H. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:	Asistente administrativo	NIVEL	Operativo
ÁREA:	Operativa	CARGO AL QUE REPORTA	Subgerente administrativo
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Planeación de la gestión administrativas	CARGOS SUPERVISADOS:	N/A
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO			
Recibir, asesorar y atender las inquietudes y necesidades de los usuario brindando la información apoyar la operación de la institución			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
<p>Operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención a los usuarios potenciales que solicitan información por los diferentes medios • Realizar el seguimiento a los usuarios potenciales. • Apoyar el proceso documental de las matrículas. • Elaborar certificados de nivel, asistencia, horas o cualquier otro requisito requerido por los estudiantes. • Realizar la matrícula y certificación de los estudiantes en el Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (SIET) • Transmitir circulares a los acudientes y estudiantes por los diferentes medios establecidos. • Realizar recordatorios de cobro a los clientes por medio verbal, escrito o telefónico. • Elaborar informe de estudiantes morosos activos bimestralmente y enviar al subdirector administrativo. • Verificar el estado de paz y salvo de los estudiantes para la presentación de exámenes. • Manejo de caja menor 			

- Recibir los pagos de los usuarios y relacionarlos en la plataforma Q10.
- Informar diariamente por correo electrónico el ingreso de nuevos estudiantes a la Coordinación académica y de experiencia de servicios.
- Revisar los requisitos de los certificados de programas técnicos y académicos para ser expedidos.
- Recepcionar PQRSF para dirigirlos al área correspondientes
- Coadyuvar en los eventos institucionales.

Transversales

- Velar por el cuidado de las aulas de clase y otros espacios de la institución, así como por el cuidado de los utensilios otorgados para el correcto desarrollo de las clases.
- Enviar en los tiempos establecidos las cuentas de cobro y soportes de seguridad social. (Cuando aplique)
- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución. (Cuando aplique)
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Promover la mejora continua de la calidad de la educación en la Institución mediante el aseguramiento del Factor Yeah.
- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> ● Técnico en cualquier área ● Inglés Nivel A2
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Acreditar seis meses de experiencia o estar en prácticas de servicio al cliente o estudios afines
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación en servicio al cliente ● Manejo de herramientas ofimáticas
OBSERVACIONES:	N/A

I. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL	Auxiliar de servicios	NIVEL	Operativo
-------------------	-----------------------	--------------	-----------

CARGO:	generales		
ÁREA:	Operativa	CARGO AL QUE REPORTA	Subdirector administrativo
PROCESO RELACIONADO CON EL CARGO:	Planeación de la gestión administrativa	CARGOS SUPERVISADOS:	N/A

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, conforme a las normas y procedimientos vigentes

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Operativas:

- Apoyar la experiencia de servicio, ofreciendo a los clientes un saludo formal y una bebida para su espera amena dentro de la institución.
- Velar por la buena presentación, orden y aseo de las oficinas, aulas y zonas comunes de la institución.
- Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios en sus oficinas y atender las reuniones que se lleven a cabo en las oficinas de su área de trabajo.
- Apoyar permanente el servicio de la cafetería institucional.
- Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
- Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.
- Comunicar al área encargada para la recolección de material reciclado por la institución.
- Dar cumplimiento al programa de orden y aseo establecido por la institución.
- Cuidado y custodia de los implementos, materiales y suministros de aseo asignados para la ejecución de su labor.
- Diligenciar diariamente el seguimiento de limpieza y desinfección de las instalaciones (GAF-F-15)
- Mantener buenas relaciones interpersonales con los demás miembros de la Organización
- Las demás funciones que se le asignen y que sean afines con la naturaleza del cargo

Transversales

- Dar cumplimiento al reglamento interno de trabajo establecido por la institución
- Enviar en los tiempos establecidos las cuentas de cobro y soportes de seguridad social. (Cuando aplique)
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

- Participar en la planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías y mejora de los procesos relacionados con su cargo y los sistemas de gestión de la empresa

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

EDUCACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller (Opcional)
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar mínimo un año en cargos afines.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	N/A
OBSERVACIONES:	N/A

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Reglamento interno de trabajo
- Acuerdo de confidencialidad

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA	REGISTRO DEL CAMBIO
9	20/08/2019	Se crea la nueva versión del manual de funciones donde se eliminan los cargos de coordinador comercial, asesor comercial, asistente administrativo y de servicio al cliente y el asistente administrativo y comercial; y se crea el cargo de coordinador de servicio al cliente y asistente de servicio al cliente. Se agrega el nuevo organigrama de la empresa, se modifican las funciones agregando funciones transversales, se modifican las habilidades por competencias transversales, se eliminan los riesgos asociados al cargo, las rendiciones de cuentas frente a los sistemas de gestión, se cambia el proceso del cargo de director general en el numeral 1.3.1. Identificación del cargo. Se modifican los niveles de educación por áreas de conocimiento del Consejo Nacional de Acreditación CNA.
10	25-10-2021	Se modifican las competencias requeridas para el cargo de coordinador académico y de bienestar a la comunidad educativa, en educación se cambia el nivel de profesional dejándolo en técnico/tecnólogo, y la especialidad o convalidación pasas de 'Profesional universitario en cualquier área o estudiante universitario de últimos semestres' a '3 años metodología Yeah'. En experiencia el tiempo pasa de ser 5 años a 3 años, y se modifica la labor agregando 'docente Yeah'. Al cargo de asistente de servicio al cliente se le agrega la siguiente función operativa: Apoyar en los demás procesos, y en las actividades que le sean asignadas.
11	01-03-2023	Se modifica título y en las formaciones adicionales de los perfiles de cargo se modifican, eliminando que deben tener una certificación en Microsoft office y solo debe tener el conocimiento o habilidad en esta. En el perfil de auxiliar de servicios generales se le pone como opcional tener algún estudio.
12	10-03-2023	Se modifica el nombre de la asistente administrativa a asistente administrativa y de servicio al cliente.
13	26-05-2023	Se modifica el perfil de docente TLB donde se especifica que el nivel de inglés requerido para el módulo de call center es de B2. Se actualizan las funciones de la asistente administrativa y de servicio al cliente.
14	17-01-2024	Se crea la nueva versión del manual de funciones donde se actualizan los nombres de los cargos según sus áreas de trabajo. A su vez es ajustado el organigrama para mejorar la jerarquía de los cargos. Las funciones de todos los cargos son actualizadas, según las necesidades de la institución. Se adecua el formato eliminando información que no es relevante para la institución.
15	09/01/2025	Se modifica el cargo de coordinador de experiencia de servicio por coordinador de desarrollo y experiencia institucional, dejando funciones de talento humano y servicio al cliente