



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 1 de 57
---	-------------------	-------------------	-------------	-----------------

Manual de Cargos, Roles y Responsabilidades



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 2 de 57
---	-------------------	-------------------	-------------	-----------------

Cargos

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 3 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------

Director

Identificación del Cargo

Empleo	Director
Cargo	Directivo
Superior Inmediato	N/A

Propósito Principal

Gerenciar, administrar y representar legalmente la academia, celebrando actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad; así como velar por el mejoramiento continuo de los procesos.

Funciones

Área de Gestión	Competencia	Funciones
Estratégica	Planeación y organización	Dirige el sistema integrado de gestión, procurando su conveniencia, adecuación y eficacia. Establece canales de comunicación y promueve la articulación entre las partes interesadas para el desarrollo de la planeación y dirección de la academia. Establece mecanismos para la toma de decisiones en relación con los procesos de planeación y dirección de la institución. Involucra la participación del personal en las acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.
	Cultura organizacional	Promueve el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales. Diseña estrategias de comunicación en la academia, para reconocer los logros y las buenas prácticas de los colaboradores. Fortalece los espacios de trabajo en equipo entre docentes, estudiantes y personal administrativo. Promueve y organiza espacios o mecanismos enfocados a favorecer la inclusión, la participación y el liderazgo.
	Gestión estratégica	Lidera el trabajo con el equipo de colaboradores y orienta las acciones para el cumplimiento del plan de mejoramiento institucional. Monitorea y evalúa las metas y objetivos del plan de mejoramiento institucional.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 4 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
		Usa datos e información para tomar decisiones de manera responsable y acertada.
	Clima organizacional	Promueve un clima armónico en las relaciones entre los colaboradores de la academia. Socializa las normas de convivencia definidas para la institución y las hace cumplir. Mantiene un clima de igualdad de oportunidades para todas las personas que se encuentran bajo su dirección. Promueve actividades que motivan a los estudiantes, docentes y personal administrativo fortaleciendo las relaciones institucionales.
	Relaciones con el entorno	Establece relaciones estratégicas con proveedores, contratistas y otras organizaciones para el crecimiento y sostenimiento de la academia. Cumple con la normatividad legal vigente.
Misional	Diseño curricular	Orienta el enfoque pedagógico, didáctico y curricular de la institución. Promueve el desarrollo de estrategias pedagógicas que potencien el aprendizaje de los estudiantes. Evalúa periódicamente el plan de estudio y las estrategias pedagógicas para establecer ajustes para mejorar, con la participación permanente del personal administrativo y docente.
	Seguimiento académico	Garantiza el seguimiento académico de los estudiantes, teniendo en cuenta la pertinencia de la formación recibida y el proceso de evaluación del aprendizaje. Usa los resultados académicos para crear estrategias de fortalecimiento de los aprendizajes de los estudiantes y de las prácticas de aula.
	Prácticas pedagógicas	Estimula mecanismos de innovación pedagógica y de uso de las TIC, que permitan una mejora constante de los procesos académicos de la academia, promoviendo la participación activa de los estudiantes.
	Participación y convivencia	Establece mecanismos de comunicación formal entre diferentes miembros de la institución. Crea espacios de participación para el sostenimiento armonioso de las relaciones entre estudiantes, docentes y personal de la academia. Garantiza el uso de los espacios creados en la institución para gestionar la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos.
	Apoyo a la gestión de matrículas	Garantiza el ingreso de todos los estudiantes a la academia, en igualdad de condiciones.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 5 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
Soporte	Administración de la planta física y recursos	Propende por mantener en buenas condiciones la infraestructura y dotación que permita una adecuada prestación de los servicios. Monitorea, evalúa y controla el uso de los recursos. Gestiona los recursos necesarios para la prestación del servicio educativo. Focaliza el manejo de los recursos financieros en áreas que benefician directamente la calidad académica de los estudiantes. Cumple con la normatividad legal vigente.
	Apoyo a las TIC	Lidera el uso y apropiación de las TIC como herramienta fundamental para la organización, como estrategia académica y comercial.
	Gestión del talento humano	Lidera el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Diseña estrategias de selección, contratación, inducción, reinducción, capacitación, evaluación y desvinculación del personal. Lidera programas de bienestar laboral.
	Apoyo financiero y contable	Elabora el presupuesto anual de la institución. Gestiona los recursos necesarios para el funcionamiento organizacional. Optimiza la utilización de los recursos organizacionales. Ejecuta y controla el gasto. Participa de la construcción de la información contable y financiera. Entrega oportunamente la información contable y financiera a las partes interesadas.
	Apoyo a la gestión comercial	Gestiona el plan de mercadeo de la institución. Lidera las estrategias comerciales propuestas. Cumple con las metas de ventas establecidas. Cumple con el recaudo de cartera.

Conocimientos Básicos
<p>Mercado del sector educativo y específicamente el de idiomas. Gestión estratégica. Normatividad legal aplicable. Gestión de calidad. Gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p>

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 6 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Compromiso	Dirige y apoya decisiones para el logro de los objetivos organizacionales. Previene y supera obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos. Controla la puesta en marcha de las actividades para el cumplimiento de las metas organizacionales.
Gestión del tiempo	Distribuye el tiempo de manera ponderada en función de las prioridades, teniendo en cuenta los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
Iniciativa	Actúa de forma proactiva, anticipándose a los cambios internos y externos que afectan a la academia. Crea oportunidades y evita problemas potenciales. Analiza situaciones a profundidad y elabora planes de contingencia. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre los colaboradores. Da ejemplo con su actitud y es referente en la organización para la mejora y la eficiencia.
Liderazgo	Orienta la acción de sus colaboradores en la dirección necesaria para el logro de los objetivos. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza seguimiento y retroalimenta los avances. Integra opiniones de los diferentes colaboradores para el crecimiento organizacional. Es confiable y es un referente que genera lealtad. Promueve en la academia la apertura al aprendizaje continuo y la búsqueda de objetivos comunes para todos. Privilegia las relaciones humanas armoniosas y positivas, como elemento fundamental en el entorno que favorece el aprendizaje, la innovación y el conocimiento.
Negociación y mediación	Identifica los conflictos y promueve la resolución pacífica de éstos, con el fin de propiciar un clima de entendimiento y reconocimiento de las diferencias.
Relaciones Interpersonales y Comunicación	Escucha a los demás y expresa las ideas y opiniones de forma clara, usa el lenguaje escrito y/o hablado de forma asertiva y logra respuestas oportunas y efectivas de sus interlocutores para alcanzar los objetivos que beneficien a la academia en todas sus formas de composición y organización.
Trabajo en equipo	Participa en actividades de equipo y promueve acciones e iniciativas que estimulen la cooperación efectiva y la participación productiva entre los colaboradores

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 7 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------

Requisitos de Formación y Experiencia	
Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional o licenciado en lenguas o ciencias de la educación. Preferiblemente con posgrado en ciencias de la educación. Certificaciones de acuerdo al MCER.	5 años de experiencia profesional en cargos directivos y/o comerciales.
Formación Complementaria	Liderazgo Talento humano Habilidades gerenciales Manejo del tiempo

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 8 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------

Coordinador Académico

Identificación del Cargo

Empleo	Coordinador Académico
Cargo	Directivo
Superior Inmediato	Director

Propósito Principal

Apoyar la gestión estratégica y liderar los diferentes programas y cursos, con el fin de coordinar el trabajo de los docentes, facilitar y orientar los procesos educativos que permitan el desarrollo académico y personal de los estudiantes y establecer planes de mejoramiento continuo, en estrecha relación con la dirección de la academia.

Funciones

Área de Gestión	Competencia	Funciones
Estratégica	Planeación y organización	Coordina, participa y acompaña la formulación, revisión y actualización de los programas, y el plan de mejoramiento institucional. Apoya el diseño e implementación de mecanismos para la toma de decisiones involucrando a los estudiantes y docentes en relación con los procesos de planeación y dirección de la academia. Incentiva y pone en práctica estrategias de participación de docentes y estudiantes en las acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
	Cultura organizacional	Apoya el diseño y uso de mecanismos de comunicación entre estudiantes, docentes y personal administrativo. Organiza jornadas con los docentes y estudiantes para actualizar, evaluar y hacer seguimiento a las buenas prácticas académicas de la institución. Promueve actividades que motivan a los estudiantes, docentes y personal administrativo fortaleciendo las relaciones institucionales.
	Gestión estratégica	Lidera y asesora el trabajo con el equipo del personal docente y administrativo para articular y orientar los programas ofertados por la academia. Impulsa y desarrolla estrategias de seguimiento, monitoreo y evaluación de las metas y objetivos del plan de mejoramiento institucional y usa los resultados para tomar mejores decisiones.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 9 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
	Clima organizacional	<p>Apoya el diseño e implementación de estrategias para promover un clima armónico en las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa. Lidera la socialización del manual de convivencia y los procesos de mediación al interior de la academia.</p> <p>Mantiene un clima de igualdad de oportunidades para todas las personas que se encuentran bajo su dirección.</p> <p>Apoya el diseño y promoción de actividades curriculares en la academia que motivan a los estudiantes y fortalecen las relaciones entre todo el equipo de trabajo.</p>
	Relaciones con el entorno	<p>Apoya el diseño e implementación de una estrategia para relacionar a la academia con diferentes entidades que promuevan el desarrollo organizacional.</p> <p>Coordina la estrategia de relacionamiento de la academia con padres de familia, autoridades educativas y otras instituciones.</p>
Misional	Diseño curricular	<p>Orienta, implementa, impulsa ajustes y hace seguimiento a los programas y cursos ofertados.</p> <p>Coordina la articulación y armonización del plan de estudios para la implementación</p> <p>Promueve el desarrollo de estrategias pedagógicas que mejoren el desempeño de los estudiantes.</p> <p>Coordina y promueve la implementación y evaluación permanente del plan de estudio y las estrategias pedagógicas que desarrollan las asignaturas.</p> <p>Promueve las actividades extra clase como herramientas de mejora para el aprendizaje de los estudiantes.</p>
	Seguimiento académico	<p>Identifica fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoramiento académico, a partir de los resultados obtenidos.</p> <p>Diseña y pone en marcha mecanismos de innovación pedagógica que permitan una mejora constante de los procesos académicos de la academia.</p> <p>Promueve la mejora de los procesos a través del oportuno seguimiento al trabajo docente.</p>

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 10 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
	Prácticas pedagógicas	Diseña, socializa y evalúa estrategias de innovación pedagógica y didáctica para favorecer el aprendizaje de los estudiantes y el uso articulado de los recursos didácticos y tecnológicos. Presenta a la dirección, proyectos para su ejecución que sirvan como política institucional para el aprendizaje significativo de los estudiantes. Implementa estrategias de apoyo a los docentes para el fortalecimiento de la planeación de clases y evaluación en el aula.
	Participación y convivencia	Garantiza el uso de los mecanismos de comunicación formal de la academia para la relación entre los diferentes miembros de la institución. Asegura la implementación de la estrategia para conocer las necesidades de los estudiantes. Orienta la solución pacífica de conflictos.
	Apoyo a la gestión de matrículas	Coordina la entrega de los informes académicos de los estudiantes.
Soporte	Administración de la planta física y recursos	Informa a la dirección sobre los problemas de administración y mantenimiento de infraestructura y necesidades específicas de dotación de aulas y espacios académicos y convivenciales. Solicita los recursos, necesarios para realizar actividades que mejoren la prestación del servicio educativo. Colabora con el manejo del inventario institucional.
	Apoyo a las TIC	Apoya el uso de recursos digitales por parte de los estudiantes y docentes.
	Gestión del talento humano	Realiza inducción a los docentes nuevos que ingresan a la academia. Coordina la implementación del proceso de monitoreo, seguimiento y retroalimentación del desempeño profesional de los docentes y del personal administrativo. Diseña e incentiva la formulación y desarrollo de propuestas para mejorar y fortalecer la labor docente y administrativa.
	Apoyo financiero y contable	Promueve el debido uso de los recursos de manera eficiente.
	Apoyo a la gestión comercial	Atiende las necesidades de los clientes de manera oportuna.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 11 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Conocimientos Básicos
Diseño y desarrollo curricular Pedagogía y didáctica. Control y seguimiento académico Estadística Normatividad legal aplicable Gestión de calidad

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Compromiso	Dirige y apoya decisiones para el logro de los objetivos organizacionales. Previene y supera obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos. Controla la puesta en marcha de las actividades para el cumplimiento de las metas organizacionales.
Gestión del tiempo	Distribuye el tiempo de manera ponderada en función de las prioridades, teniendo en cuenta los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
Iniciativa	Actúa de forma proactiva, anticipándose a los cambios internos y externos que afectan a la organización. Crea oportunidades y evita problemas potenciales. Analiza situaciones a profundidad y elabora planes de contingencia. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre los colaboradores. Da ejemplo con su actitud y es referente en la organización para la mejora y la eficiencia.
Liderazgo	Orienta la acción de sus colaboradores en la dirección necesaria para el logro de los objetivos. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza seguimiento y retroalimenta los avances. Integra opiniones de los diferentes colaboradores para el crecimiento organizacional. Es confiable y es un referente que genera lealtad. Promueve en la academia la apertura al aprendizaje continuo y la búsqueda de objetivos comunes para todos. Privilegia las relaciones humanas armoniosas y positivas, como elemento fundamental en el entorno que favorece el aprendizaje, la innovación y el conocimiento.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 12 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Negociación y mediación	Identifica los conflictos y promueve la resolución pacífica de éstos, con el fin de propiciar un clima de entendimiento y reconocimiento de las diferencias.
Relaciones Interpersonales y Comunicación	Escucha a los demás y expresa las ideas y opiniones de forma clara, usa el lenguaje escrito y/o hablado de forma asertiva y logra respuestas oportunas y efectivas de sus interlocutores para alcanzar los objetivos que beneficien a la academia en todas sus formas de composición y organización.
Trabajo en equipo	Participa en actividades de equipo y promueve acciones e iniciativas que estimulen la cooperación efectiva y la participación productiva entre los colaboradores

Requisitos de Formación y Experiencia	
Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional, licenciado o tecnólogo en lenguas o ciencias de la educación. Certificaciones de acuerdo al MCER.	4 años de experiencia profesional en cargos directivos y/o académicos.
Formación Complementaria	Liderazgo Talento humano Habilidades gerenciales Manejo del tiempo

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 13 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Docente

Identificación del Cargo

Empleo	Docente
Cargo	Operativo
Superior Inmediato	Coordinador Académico

Propósito Principal

Orientar a los estudiantes en la adquisición de competencias comunicativas en idiomas, procurando la convivencia armoniosa en el aula de clase.

Funciones

Área de Gestión	Competencia	Funciones
Estratégica	Planeación y organización	Cumple con los lineamientos institucionales para una efectiva prestación del servicio educativo.
Misional	Dominio Conceptual	Domina y actualiza los conceptos que fundamentan el área de conocimiento en la que se desempeña. Estructura en forma pertinente los conceptos disciplinares en el marco del proceso enseñanza-aprendizaje, de acuerdo con referentes de calidad. Facilita la reflexión y aplicación práctica de los conceptos disciplinares en situaciones de aula y escenarios vinculados a las experiencias cotidianas de los estudiantes.
	Planeación y organización académica	Planifica los procesos de enseñanza-aprendizaje teniendo en cuenta los lineamientos institucionales. Organiza la enseñanza de nociones disciplinares teniendo en cuenta el aprendizaje conceptual y significativo.
	Didáctica	Construye ambientes de aprendizaje que fomenten el aprendizaje autónomo y cooperativo en los estudiantes. Diseña estrategias didácticas que apoyen el desarrollo de la reflexión, integración y aplicación de conceptos disciplinares. Prepara actividades formativas que permitan relacionar los conceptos disciplinares con las experiencias previas de los estudiantes.

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
	Seguimiento y Evaluación del Aprendizaje	<p>Participa en el proceso de análisis y seguimiento del desempeño académico de los estudiantes.</p> <p>Evalúa teniendo en cuenta un enfoque integral, flexible y formativo.</p> <p>Elabora instrumentos de evaluación del aprendizaje según los objetivos del programa o cursos.</p> <p>Fomenta la autoevaluación en los estudiantes como mecanismo de seguimiento de su aprendizaje.</p> <p>Diseña e implementa estrategias de apoyo necesarias para resolver situaciones pedagógicas pendientes de los estudiantes.</p> <p>Mantiene informado al coordinador académico del desempeño de los estudiantes.</p>
	Apoyo a la gestión de matrículas	Elabora informes de desempeño académico para fortalecer el proceso de retroalimentación con los estudiantes.
	Participación y convivencia	Construye estrategias para la resolución pacífica de conflictos entre los estudiantes, teniendo como referente el manual de convivencia de la academia.
Soporte	Administración de la planta física y recursos	<p>Contribuye a que la academia reúna y preserve condiciones físicas e higiénicas satisfactorias.</p> <p>Utiliza los recursos tecnológicos y de apoyo pedagógico de la academia para el desarrollo de su práctica en el aula.</p> <p>Propone y justifica la integración de nuevos recursos a la academia que potencian la práctica pedagógica en el aula.</p> <p>Contribuye con la evaluación de los recursos físicos y tecnológicos en función de la articulación de éstos con las prácticas educativas.</p>
	Apoyo a las TIC	Aprovecha y explora continuamente el potencial didáctico de las TIC teniendo en cuenta los objetivos y contenidos de los programas y cursos ofertados.
	Gestión del talento humano	Establece relaciones armoniosas con los compañeros de trabajo y superiores.
	Apoyo a la gestión comercial	Presta un excelente servicio educativo a los estudiantes atendiendo sus necesidades y expectativas.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 15 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Conocimientos Básicos
<p>Aquellos propios de su área de conocimiento</p> <p>Diseño y desarrollo curricular</p> <p>Pedagogía y didáctica</p> <p>Control y seguimiento académico</p> <p>Normatividad legal aplicable</p> <p>Gestión de calidad</p>

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Compromiso	Dirige y apoya decisiones para el logro de los objetivos organizacionales. Previene y supera obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos. Controla la puesta en marcha de las actividades para el cumplimiento de las metas organizacionales.
Gestión del tiempo	Distribuye el tiempo de manera ponderada en función de las prioridades, teniendo en cuenta los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
Iniciativa	Actúa de forma proactiva, anticipándose a los cambios internos y externos que afectan a la organización. Crea oportunidades y evita problemas potenciales. Analiza situaciones a profundidad y elabora planes de contingencia. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre los colaboradores. Da ejemplo con su actitud y es referente en la organización para la mejora y la eficiencia.
Liderazgo	Orienta la acción de su trabajo en la dirección necesaria para el logro de los objetivos. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza seguimiento y retroalimenta los avances. Integra opiniones de los diferentes compañeros para el crecimiento organizacional. Es confiable y es un referente que genera lealtad. Promueve en la academia la apertura al aprendizaje continuo y la búsqueda de objetivos comunes para todos. Privilegia las relaciones humanas armoniosas y positivas, como elemento fundamental en el entorno que favorece el aprendizaje, la innovación y el conocimiento.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 16 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Negociación y mediación	Identifica los conflictos y promueve la resolución pacífica de éstos, con el fin de propiciar un clima de entendimiento y reconocimiento de las diferencias.
Relaciones interpersonales y comunicación	Escucha a los demás y expresa las ideas y opiniones de forma clara, usa el lenguaje escrito y/o hablado de forma asertiva y logra respuestas oportunas y efectivas de sus interlocutores para alcanzar los objetivos que beneficien a la academia en todas sus formas de composición y organización.
Trabajo en equipo	Participa en actividades de equipo y promueve acciones e iniciativas que estimulen la cooperación efectiva y la participación productiva entre los compañeros.

Requisitos de Formación y Experiencia	
Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional, licenciado o tecnólogo en áreas de la educación o lenguas. Certificaciones de acuerdo al MCER.	Tres meses de experiencia relacionada con la docencia o tutorías.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 17 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Gestora Comercial

Identificación del Cargo

Empleo	Gestora Comercial
Cargo	Táctico
Superior Inmediato	Gerente

Propósito Principal

Asegurar la generación de ingresos para la academia, fortaleciendo nexos entre el cliente y la institución. Asesorar de una manera efectiva a los clientes acerca de los servicios ofertados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Funciones

Área de Gestión	Competencia	Funciones
Estratégica	Planeación y organización	Cumple con los lineamientos institucionales para una efectiva prestación del servicio educativo. Demuestra alta capacidad para gestionar la agenda y la documentación relacionada con las visitas y atención a los clientes. Realiza periódicamente estudios de mercadeo que permitan evaluar el entorno (competencia, comportamiento de los clientes potenciales, políticas, etc.), determinando las tendencias y oportunidades que se deben considerar en la identificación y diseño de estrategias competitivas y las perspectivas de oferta (ampliación de portafolio de productos y servicios).
Misional	Capacidad de escucha	Establece una relación duradera y de calidad para facilitar la comunicación y la relación comercial con los clientes.
	Comunicación eficaz	Desarrolla habilidades comunicativas importantes, transmitiendo los mensajes necesarios de forma que los clientes comprendan de manera fidedigna los servicios que se prestan.
	Empatía y confianza	Logra una buena sintonía con los clientes, generando un clima de confianza de manera que éstos sientan que son entendidas sus necesidades y expectativas.
	Proactividad	Anticipa con iniciativa y energía las relaciones con los clientes con el fin de lograr el cierre efectivo de las ventas.
	Tolerancia a la frustración	Posee alta tolerancia a la frustración, además de paciencia y persistencia para cerrar de forma efectiva las ventas.

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
	Orientación al logro	Cumple con los objetivos propuestos, entregando resultados reales por encima de lo esperado.
	Manejo adecuado de las emociones	Responde ante las situaciones de presión logrando equilibrar sus emociones, distinguiendo lo personal de lo laboral.
	Orientación al cliente	Enfoca las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los estudiantes u otras partes interesadas logrando nuevos negocios y manteniendo clientes satisfechos controlando y haciendo seguimiento a todo el proceso.
Soporte	Administración de la planta física y recursos	Administra los recursos asignados y de la academia de una manera eficiente. Contribuye a que la academia reúna y preserve condiciones físicas e higiénicas satisfactorias. Cuida los equipos de cómputo, muebles y enseres que sirven de apoyo para la prestación del servicio y para la labor ejercida.
	Apoyo a las TIC	Aprovecha y explora continuamente el potencial didáctico de las TIC teniendo en cuenta los objetivos y contenidos de los programas ofertados.
	Gestión del talento humano	Establece relaciones armoniosas con los compañeros de trabajo y superiores.

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Compromiso	Dirige y apoya decisiones para el logro de los objetivos organizacionales. Previene y supera obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos. Controla la puesta en marcha de las actividades para el cumplimiento de las metas organizacionales.
Gestión del tiempo	Distribuye el tiempo de manera ponderada en función de las prioridades, teniendo en cuenta los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
Iniciativa	Actúa de forma proactiva, anticipándose a los cambios internos y externos que afectan a la organización. Crea oportunidades y evita problemas potenciales. Analiza situaciones a profundidad y elabora planes de contingencia. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre los colaboradores. Da ejemplo con su actitud y es referente en la organización para la mejora y la eficiencia.

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Liderazgo	<p>Orienta la acción de sus compañeros en la dirección necesaria para el logro de los objetivos.</p> <p>Fija objetivos, los transmite claramente, realiza seguimiento y retroalimenta los avances.</p> <p>Integra opiniones de los diferentes compañeros para el crecimiento organizacional.</p> <p>Es confiable y es un referente que genera lealtad.</p> <p>Promueve en la academia la apertura al aprendizaje continuo y la búsqueda de objetivos comunes para todos.</p> <p>Privilegia las relaciones humanas armoniosas y positivas, como elemento fundamental en el entorno que favorece el aprendizaje, la innovación y el conocimiento.</p>
Negociación y mediación	Identifica los conflictos y promueve la resolución pacífica de éstos, con el fin de propiciar un clima de entendimiento y reconocimiento de las diferencias.
Relaciones Interpersonales y Comunicación	Escucha a los demás y expresa las ideas y opiniones de forma clara, usa el lenguaje escrito y/o hablado de forma asertiva y logra respuestas oportunas y efectivas de sus interlocutores para alcanzar los objetivos que benefician a la academia en todas sus formas de composición y organización.
Trabajo en equipo	Participa en actividades de equipo y promueve acciones e iniciativas que estimulen la cooperación efectiva y la participación productiva entre los compañeros.

Conocimientos Básicos
Mercadeo y ventas Servicio al cliente Ofimática Redes sociales Presupuesto Estadística

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 20 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Requisitos de Formación y Experiencia	
Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional en Mercadeo y Ventas Tecnología en Gestión Comercial Auxiliar en Mercadeo y Ventas	Tres (3) años como jefe del área comercial.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 21 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Community Manager

Identificación del Cargo

Empleo	Community Manager
Cargo	Operativo
Superior Inmediato	Director

Propósito Principal

Gestionar y desarrollar la comunidad online de la marca y academia en los medios digitales, posicionándola como una organización con altos estándares de calidad, con un enfoque por competencias en los estudiantes.

Funciones

Área de Gestión	Competencia	Funciones
Estratégica	Planeación y organización	Cumple con los lineamientos institucionales para una efectiva prestación del servicio educativo. Ejecuta las estrategias planteadas en el plan de mejoramiento en medios sociales.
Misional	Comunicación eficaz	Desarrolla habilidades comunicativas importantes, transmitiendo los mensajes necesarios de forma que los clientes comprendan de manera fidedigna los servicios que se prestan.
	Empatía y confianza	Logra una buena sintonía con los clientes, generando un clima de confianza de manera que éstos sientan que son entendidas sus necesidades y expectativas.
	Proactividad	Gestiona permanentemente canales digitales de comunicaciones y de marketing.
	Iniciativa	Realiza actividades continuas con los estudiantes, para cultivar nuevos o próximos clientes. Actualiza y renueva constantemente la página web y la plataforma virtual con contenidos creativos. Gestionar videos institucionales de docentes y estudiantes.
	Orientación al logro	Crea campañas publicitarias y desarrolla cada una de las actividades en los tiempos establecidos para alcanzar los objetivos con total éxito.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 22 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
	Orientación al cliente	<p>Enfoca las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los estudiantes logrando nuevos negocios y manteniendo clientes satisfechos controlando y haciendo seguimiento a todo el proceso.</p> <p>Actualiza sus conocimientos sobre las nuevas herramientas digitales y medios sociales.</p> <p>Monitorea la herramienta Google AdWords y posiciona estratégicamente la academia en internet.</p> <p>Aprovecha y explora continuamente el potencial didáctico de las TIC teniendo en cuenta los objetivos y contenidos de los programas ofertados.</p>
Soporte	Administración de la planta física y recursos	<p>Contribuye a que la academia reúna y preserve condiciones físicas e higiénicas satisfactorias.</p> <p>Cuida los equipos de cómputo, muebles y enseres que sirven de apoyo para la prestación del servicio y para la labor ejercida.</p>
	Gestión del talento humano	Establece relaciones armoniosas con los compañeros de trabajo y superiores.

Conocimientos Básicos
Marketing digital Analytica CRM (Customer Relationship Management) Social Media Hacking

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Compromiso	<p>Dirige y apoya decisiones para el logro de los objetivos organizacionales.</p> <p>Previene y supera obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos.</p> <p>Controla la puesta en marcha de las actividades para el cumplimiento de las metas organizacionales.</p>
Gestión del tiempo	Distribuye el tiempo de manera ponderada en función de las prioridades, teniendo en cuenta los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
	Actúa de forma proactiva, anticipándose a los cambios internos y externos que afectan a la organización.

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Iniciativa	<p>Crea oportunidades y evita problemas potenciales. Analiza situaciones a profundidad y elabora planes de contingencia. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre los compañeros. Da ejemplo con su actitud y es referente en la organización para la mejora y la eficiencia.</p>
Liderazgo	<p>Orienta la acción de sus compañeros en la dirección necesaria para el logro de los objetivos. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza seguimiento y retroalimenta los avances. Integra opiniones de los diferentes colaboradores para el crecimiento organizacional. Es confiable y es un referente que genera lealtad. Promueve en la academia la apertura al aprendizaje continuo y la búsqueda de objetivos comunes para todos. Privilegia las relaciones humanas armoniosas y positivas, como elemento fundamental en el entorno que favorece el aprendizaje, la innovación y el conocimiento.</p>
Negociación y mediación	<p>Identifica los conflictos y promueve la resolución pacífica de éstos, con el fin de propiciar un clima de entendimiento y reconocimiento de las diferencias.</p>
Relaciones Interpersonales y Comunicación	<p>Escucha a los demás y expresa las ideas y opiniones de forma clara, usa el lenguaje escrito y/o hablado de forma asertiva y logra respuestas oportunas y efectivas de sus interlocutores para alcanzar los objetivos que beneficien a la academia en todas sus formas de composición y organización.</p>
Trabajo en equipo	<p>Participa en actividades de equipo y promueve acciones e iniciativas que estimulen la cooperación efectiva y la participación productiva entre los compañeros.</p>



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 24 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Requisitos de Formación y Experiencia	
Formación Académica	Experiencia Mínima
Ingeniería de sistemas Mercadotecnia Tecnología en Gestión Comercial	Dos (2) años de experiencia profesional.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 25 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Auxiliar Administrativo y Contable

Identificación del Cargo	
Empleo	Auxiliar Administrativo (a) y Contable
Cargo	Operativo
Superior Inmediato	Director

Propósito Principal
Apoyar la gestión estratégica en la realización de actividades administrativas, de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitación y registro de transacciones contables de las operaciones de la academia, verificando su adecuada contabilización; además de la elaboración de la nómina y liquidación de seguridad social.

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
Estratégica	Planeación y organización	Cumple con los lineamientos institucionales para una efectiva prestación del servicio educativo. Ejecuta las estrategias planteadas en el plan de mejoramiento para el correcto manejo de los recursos administrativos y el manejo contable.
Misional	Pensamiento analítico	Recopila información compleja de manera ordenada y sistemática y establece relaciones entre los datos obtenidos, logrando descubrir problemas que no han sido detectados.
	Relaciones interpersonales	Genera vínculos positivos, generando una muy buena imagen para los clientes.
	Iniciativa	Actúa de manera proactiva anticipándose a problemas potenciales o a situaciones que favorezcan su labor.
	Integridad	Obra con rectitud, coherencia y honestidad.
	Comunicación asertiva	Desarrolla habilidades comunicativas importantes, transmitiendo los mensajes necesarios de forma que los clientes comprendan de manera fidedigna los servicios que se prestan.
	Orientación al logro	Atiende amablemente a clientes y visitantes. Atiende de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas. Recibe y responde correos electrónicos según su competencia.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 26 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Funciones		
Área de Gestión	Competencia	Funciones
		<p>Recibe correspondencia, radica y entrega, tanto interna como externamente.</p> <p>Atiende a todas aquellas personas que necesiten información.</p> <p>Mantiene actualizados los documentos legales de la empresa y entrega al personal que lo requiera.</p> <p>Elabora la nómina y liquidación de seguridad social.</p> <p>Registra operaciones contables.</p> <p>Clasifica adecuadamente los documentos contables</p> <p>Administra la papelería y elementos de uso de la empresa, llevando registros en las planillas indicadas.</p>
Soporte	Administración de la planta física y recursos	<p>Contribuye a que la academia reúna y preserve condiciones físicas e higiénicas satisfactorias.</p> <p>Cuida los equipos de cómputo, muebles y enseres que sirven de apoyo para la prestación del servicio y para la labor ejercida.</p>
	Gestión del talento humano	<p>Establece relaciones armoniosas con los compañeros de trabajo y superiores.</p>

Conocimientos Básicos
<p>Herramientas ofimáticas y contables.</p> <p>Manejo de archivo</p> <p>Servicio al cliente.</p> <p>Atención telefónica.</p> <p>Legislación aplicable.</p>

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Compromiso	<p>Dirige y apoya decisiones para el logro de los objetivos organizacionales.</p> <p>Previene y supera obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos.</p> <p>Controla la puesta en marcha de las actividades para el cumplimiento de las metas organizacionales.</p>
Gestión del tiempo	<p>Distribuye el tiempo de manera ponderada en función de las prioridades, teniendo en cuenta los objetivos a corto, mediano y largo plazo.</p>

Competencias Comportamentales	
Competencia	Definición
Iniciativa	<p>Actúa de forma proactiva, anticipándose a los cambios internos y externos que afectan a la organización.</p> <p>Crea oportunidades y evita problemas potenciales.</p> <p>Analiza situaciones a profundidad y elabora planes de contingencia.</p> <p>Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre los colaboradores.</p> <p>Da ejemplo con su actitud y es referente en la organización para la mejora y la eficiencia.</p>
Liderazgo	<p>Orienta la acción de sus colaboradores en la dirección necesaria para el logro de los objetivos.</p> <p>Fija objetivos, los transmite claramente, realiza seguimiento y retroalimenta los avances.</p> <p>Integra opiniones de los diferentes colaboradores para el crecimiento organizacional.</p> <p>Es confiable y es un referente que genera lealtad.</p> <p>Promueve en la academia la apertura al aprendizaje continuo y la búsqueda de objetivos comunes para todos.</p> <p>Privilegia las relaciones humanas armoniosas y positivas, como elemento fundamental en el entorno que favorece el aprendizaje, la innovación y el conocimiento.</p>
Negociación y mediación	<p>Identifica los conflictos y promueve la resolución pacífica de éstos, con el fin de propiciar un clima de entendimiento y reconocimiento de las diferencias.</p>
Relaciones Interpersonales y Comunicación	<p>Escucha a los demás y expresa las ideas y opiniones de forma clara, usa el lenguaje escrito y/o hablado de forma asertiva y logra respuestas oportunas y efectivas de sus interlocutores para alcanzar los objetivos que beneficien a la academia en todas sus formas de composición y organización.</p>
Trabajo en equipo	<p>Participa en actividades de equipo y promueve acciones e iniciativas que estimulen la cooperación efectiva y la participación productiva entre los compañeros.</p>

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 28 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Requisitos de Formación y Experiencia	
Formación Académica	Experiencia Mínima
Técnico laboral en auxiliar administrativo. Técnico laboral en auxiliar contable. Técnico laboral en secretariado ejecutivo. Tecnología contable y tributaria. Tecnología en gestión empresarial.	Un (1) año de experiencia profesional.



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 29 de 57
---	-------------------	-------------------	-------------	------------------

Roles y Responsabilidades del SGC

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 30 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Identificación del Rol

Rol	Director del SIG
Superior Inmediato	N/A

Autoridad

El director del SIG tiene la autoridad y el compromiso de liderar el sistema integrado de gestión conforme a los requisitos legales, institucionales y de norma; para garantizar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema, conforme a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, teniendo en cuenta el contexto de la organización.

Requisitos de Formación y Experiencia

Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional o licenciado en lenguas o ciencias de la educación. Preferiblemente con posgrado en ciencias de la educación. Certificaciones de acuerdo al MCER. Formación en ISO 9001:2015, NTC 5555 NTC 5580 Formación en ISO 19011:2018 Formación en SGSST	5 años de experiencia profesional en cargos directivos y/o comerciales.

Competencias

Organizacionales	Específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales y comunicación • Trabajo en equipo • Compromiso social y organizacional • Adaptabilidad y flexibilidad • Estabilidad emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación y organización • Gestión del talento humano • Comunicación institucional • Liderazgo • Negociación y mediación • Iniciativa • Orientación al logro

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 31 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Responsabilidades

- a) Demostrar liderazgo y compromiso con la eficacia del SIG, a través de una efectiva rendición de cuentas;
- b) Implementar la política y los objetivos organizacionales para el sistema de gestión y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la academia;
- c) Comunicar la política integrada, asegurando la disponibilidad para las partes interesadas;
- d) Integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos institucionales;
- e) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- f) Gestionar la disponibilidad de recursos para el sostenimiento del sistema integrado de gestión;
- g) Comunicar la importancia la eficacia de la gestión y de la conformidad con los requisitos del SIG;
- h) Procurar que el SIG logre los resultados previstos;
- i) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema, a través de la asignación de roles, responsabilidades y autoridades del SIG;
- j) Promover la mejora;
- k) Apoyar los roles del SIG, para demostrar su liderazgo;
- l) Determinar, comprender y cumplir con los requisitos del cliente; procurando su satisfacción;
- m) Convocar y dirigir el comité SIG de la organización.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 32 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Identificación del Rol

Rol	Líder de Proceso y Coordinador SIG
Superior Inmediato	Director del SIG

Autoridad

El líder debe mantener y mejorar el proceso bajo su responsabilidad, conforme a la política y objetivos del SIG y al ciclo PHVA procurando la eficacia, conveniencia y adecuación de éste, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Requisitos de Formación y Experiencia

Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional, licenciado o tecnólogo en áreas de la educación o lenguas u otras que aporten al desarrollo del SIG. Formación en ISO 9001:2015, NTC 5555 NTC 5580 Formación en ISO 19011:2018 Formación en SGSST	(3) años de experiencia profesional.

Competencias

Organizacionales	Específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales y comunicación • Trabajo en equipo • Compromiso social e institucional • Adaptabilidad y flexibilidad • Estabilidad emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación y organización • Gestión del talento humano • Comunicación institucional • Liderazgo • Negociación y mediación • Iniciativa • Orientación al logro

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 33 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Responsabilidades

- a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas del proceso;
- b) Determinar la secuencia e interacción del proceso;
- c) Aplicar los criterios necesarios para la operación eficaz y el control del proceso; esto incluye el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeños relacionados;
- d) Abordar los riesgos y oportunidades inherentes al proceso;
- e) Evaluar el proceso e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que el proceso logre el resultado previsto;
- f) Procurar la mejora;
- g) Mantener la información documentada para apoyar la operación del proceso;
- h) Conservar la información documentada para tener la confianza que el proceso se ejecuta de acuerdo a lo planeado.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 34 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Identificación del Rol

Rol	Auditor Líder
Superior Inmediato	Comité SIG

Autoridad

El auditor líder debe seleccionar al equipo auditor, disponer de recursos requeridos para el desarrollo de las auditorías, efectuar el seguimiento a la intervención de NC, programar ciclo de auditorías cuando el SIG o procesos específicos lo requieran, hacer seguimiento al desarrollo de las auditorías.

Requisitos de Formación y Experiencia

Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional, licenciado o tecnólogo en áreas de la educación o lenguas u otras que aporten al desarrollo del SIG. Formación en ISO 9001:2015, NTC 5555 NTC 5580 Formación en ISO 19011:2018 Formación en SGSST	Auditor líder en al menos 3 auditorías internas.

Conocimientos y Habilidades

Conocimientos	Habilidades
<ul style="list-style-type: none"> Principios, procedimientos y métodos de auditoría Documentos del sistema de gestión y de referencia Contexto organizacional/Institucional Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado 	<ul style="list-style-type: none"> Hacer un balance entre las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo auditor Desarrollar relaciones de trabajo armoniosas entre los miembros del equipo auditor Gestionar el proceso de auditoría Representar al equipo auditor en las comunicaciones con la persona que gestiona el programa de auditoría, el cliente de auditoría y el auditado Preparar y completar el reporte de auditoría

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 35 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Responsabilidades

- Programar los diferentes ciclos de auditoría
- Nombrar auditores para cada ciclo de auditorías
- Asegurarse de la independencia e integridad del equipo auditor.
- Informar a la alta dirección de los resultados de las auditorías.
- Hacer seguimiento al cumplimiento del ciclo de auditorías.
- Verificar la adecuada intervención de las no conformidades detectadas en la auditoría
- Velar por el desarrollo y fortalecimiento de competencias requeridas por el equipo auditor.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 36 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Identificación del Rol

Rol	Auditor
Superior Inmediato	Auditor Líder

Autoridad

El auditor debe preparar la auditoría de los procesos, documentarse frente a los requisitos de ley, norma, cliente y organizacionales, relacionados con los procesos a auditar, cumplir con el programa de auditoría desarrollar auditorías en las condiciones establecidas, solicitar evidencias que considere necesarias para la generación objetivas de hallazgos, realizar informe de auditorías, estar atento permanentemente frente a irregularidades en el SIG y notificarlas oportunamente.

Requisitos de Formación y Experiencia

Formación Académica	Experiencia Mínima
Profesional, licenciado o tecnólogo en áreas de la educación o lenguas u otras que aporten al desarrollo del SIG. Formación en ISO 9001:2015, NTC 5555 NTC 5580 Formación en ISO 19011:2018 Formación en SGSST	Auditor en al menos 2 auditorías internas.

Competencias

Conocimientos	Habilidades
<ul style="list-style-type: none"> Principios, procedimientos y métodos de auditoría Documentos del sistema de gestión y de referencia Contexto organizacional/Institucional Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado 	<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento íntegro y profesional Presentación ecuánime de los hallazgos Debido cuidado profesional en la aplicación de la auditoría y generación de juicios objetivos Confidencialidad en el manejo de la información y discreción en el uso de la misma Independencia en el desarrollo de la auditoría, como base para la imparcialidad de hallazgos Enfoque en la evidencia para la generación objetiva de hallazgos



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 37 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Responsabilidades

- Preparar la auditoría de los procesos, documentándose conforme a los requisitos.
- Cumplir con el programa de auditoría.
- Desarrollar auditorías en las condiciones establecidas.
- Realizar informe de auditorías.



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 38 de 57
---	-------------------	-------------------	-------------	------------------

Roles y Responsabilidades del SGSST

Las responsabilidades del SGSST son:

Obligaciones de la Alta Dirección

1

Política y Objetivos: La Alta Dirección debe definir, firmar y divulgar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de documento escrito, ésta deberá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo.

Asignar responsabilidades. La Alta Dirección debe asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.

2

3

Rendir cuentas. La Alta Dirección y las personas responsables de acuerdo a su asignación, deben presentar el desempeño de la gestión a los miembros de la organización. La rendición de cuentas se deberá hacer por medio del informe anual de gestión.

Definir recursos. La Alta Dirección debe definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora del SGSST para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa puedan cumplir de manera satisfactoria con sus responsabilidades.

4

5

Cumplir con los requisitos aplicables. La Alta Dirección debe garantizar que opera bajo el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de SST, en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales de que trata el artículo 14 de la Ley 1562 de 2012.

6

Gestionar los riesgos y peligros. La Alta Dirección debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los colaboradores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones.

7

Plan de Trabajo Anual. La Alta Dirección debe diseñar y desarrollar un plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en el SG-SST, el cual debe identificar claramente metas, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades, en concordancia con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

Prevención y Promoción de Riesgos Laborales. La empresa debe implementar y desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con la normatividad vigente.

8

9

Participación de los Trabajadores. La Alta Dirección debe asegurar la adopción de medidas eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la ejecución de la política y también que estos últimos funcionen y cuenten con el tiempo y demás recursos necesarios, acorde con la normatividad vigente que les es aplicable.

Dirección de la Seguridad y Salud en el Trabajo–SST. La Alta Dirección debe garantizar la disponibilidad de personal responsable de la seguridad y la salud en el trabajo, cuyo perfil deberá ser acorde con lo establecido con la normatividad vigente y los estándares mínimos que para tal efecto determine el Ministerio del Trabajo.

10

11

Integración. La Alta Dirección debe involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en la empresa.

Responsabilidades de los Empleados y Contratistas

1

Procurar el cuidado integral de su salud.

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.

2

3

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del SGSST de la empresa.

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SGSST.

4

5

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en el sitio de trabajo.

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST.

6

Responsabilidades del Coordinador del SGSST

1

Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y realizar su evaluación anual.

Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2

3

Promover la participación del personal en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Integrar los sistemas de gestión de la empresa (Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo).

4

Responsabilidades del COPASST

1

Proponer a la administración de la empresa la adopción de medidas y desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.

Colaborar con el análisis de causas de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades laborales; además de proponer las medidas correctivas para evitar su ocurrencia.

2

3

Apoyar las inspecciones de seguridad con el área seguridad y salud en el trabajo e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas preventivas y correctivas.

Estudiar las sugerencias de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo.

4

5

Servir como organismo coordinador entre empleador y trabajadores en la solución de conflictos relacionados a seguridad y salud en el trabajo.

6

Proponer y participar en las actividades de promoción, capacitación, divulgación e información del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

7

Vigilar el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

8

Solicitar los informes sobre los resultados del sistema de gestión y dar recomendaciones para el mejoramiento del mismo.

9

Elegir el presidente y el secretario del comité.

Realizar y mantener las actas de reunión, las cuales deben estar disponibles en cualquier momento

10

11

Recibir por parte de la alta dirección la comunicación de la política de seguridad y salud en el trabajo; además de recibir la información del desarrollo del SGSST.

Rendir cuentas en relación con su desempeño.

12

13

Revisar el programa de capacitación del SGSST y participar en las capacitaciones programadas.

Recibir los resultados de evaluaciones ambientales de trabajo y emitir recomendaciones.

14

15

Apoyar la adopción de medidas de prevención y control derivadas de la gestión del cambio.

Participar en la planificación de auditorías.

16

17

Tener conocimiento de los resultados de la revisión de la alta dirección.

Formar parte del equipo investigador de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

18

Responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral

1

Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la empresa.

2

3

Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

4

5

Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

6

7

En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.

Presentar a la alta dirección de la empresa las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.

8

9

Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y SST.

Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección.

10

Responsabilidades de la Brigada de Emergencias

Antes de la emergencia

1

Cumplir los reglamentos de la empresa y las normas sobre emergencias y prevención de accidentes.

Controlar que las personas hagan buen uso de los equipos de prevención y control de emergencias e informar cualquier anomalía.

2

3

Asistir y tomar parte activa en las instrucciones y entrenamientos.

Informar oportunamente, toda condición o acto inseguro que se observe en las instalaciones.

4

5

Dentro de los entrenamientos, maniobras y atención a emergencias ceñirse a lo estipulado en los planes previamente elaborados y a las instrucciones.

Efectuar las revisiones y mantenimientos permitidos a los equipos de atención de emergencias, en la forma y periodicidad recomendada, de tal forma que se garantice la permanente disponibilidad y buen estado de los mismos.

6

Durante la emergencia

1

Tomar las medidas necesarias para el cuidado y protección de las personas.

Evacuar a las personas.

2

3

Atender la situación de emergencia.

Atender a los heridos.

4

5

Coordinar actividades de apoyo.

Después de la emergencia

1

Apoyar labores de recuperación del área.

Analizar el evento.

2

3

Tomar medidas de prevención.



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 54 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Glosario

Actitudes

Disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta, como, por ejemplo: entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia y búsqueda de la excelencia entre otras.

Aptitudes y habilidades

Características biológicas o aprendidas que permiten a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor

Persona con la competencia para llevar a cabo la auditoría.

Competencias

Aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. Las competencias son características que capacitan a alguien en un determinado campo. No solo incluyen aptitudes teóricas, sino también definen el pensamiento, el carácter, los valores y el buen manejo de las situaciones problemáticas.

Las competencias son adquiridas mediante el aprendizaje y la formación de las personas; son una herramienta fundamental para el ejercicio en el campo donde son necesarias dichas competencias. Combinan las destrezas y la capacidad en desempeñar una función de forma efectiva y transversal en el tiempo, generalmente definidas en el ámbito profesional o de producción.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 55 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Competencias comportamentales

Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atiende a la motivación, aptitudes, actitudes, habilidades y rasgos de personalidad.

Competencias funcionales

Se refieren a la capacidad real para desempeñar las funciones individuales de un empleo. Tienen relación con el desempeño o resultados concretos y predefinidos que el empleado público debe demostrar.

Competencias laborales

Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar en diferentes contextos y con base en los requerimientos y resultados esperados en el sector, las funciones inherentes a un empleo: esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Funciones esenciales

Son el conjunto de enunciados que indica qué hace o qué debe hacer el empleado para lograr el propósito principal.

PHVA

Ciclo de Deming de la mejora continua, Planear-Hacer-Verificar-Actuar.

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Propósito principal del empleo

Es un enunciado que identifica la razón de ser del empleo en términos de resultados.



MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 56 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

Valores

Corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio.

MANUAL DE CARGOS, ROLES Y RESPONSABILIDADES	Código: GAF-DO-01	Fecha: 10/12/2019	Versión: 01	Página: 57 de 57
--	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

NOMBRE	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Manual de Cargos, Roles y Responsabilidades	GAC-DO-01	10/12/2019	1	Creación del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Luz Bibiana Sánchez Henao	Hernán Darío López Vásquez	Hernán Darío López Vásquez