

Medellín, Febrero 09 de 2022

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

Cordial saludo,

Dando cumplimiento a los Estatutos de la Corporación y de conformidad con las normas legales vigentes (los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995 y la Ley 603 de 2000), presento a la Asamblea General de Accionistas el Informe de Gestión en donde se describen las actividades más relevantes ejecutadas durante el año 2021:

1. PRESENTACIÓN.

Este informe de gestión está vinculado con el Proyecto Educativo Institucional. A partir del PEI se define una **misión** propia de la Institución y una mirada hacia el futuro que queremos (**visión**). Acto seguido formular después un conjunto de retos que surgen del análisis del entorno, del análisis de nuestro funcionamiento interno, y de nuestra misión. Estos retos terminan por configurar una estrategia objetiva, en 8 Procesos, cada uno de los cuales incluye resultados esperados y líneas de acción. El trabajo del equipo directivo y otros equipos técnicos será elaborar líneas de base e indicadores de logro, para monitorear el proceso y evaluar el cumplimiento de los objetivos en aras de definir el plan de mejoramiento y las acciones correctivas o preventivas necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la Institución y logrando de esta manera el posicionamiento en la sociedad y la satisfacción de nuestros clientes.

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

Como producto del proceso realizado, este documento está estructurado en coherencia con la revisión por la Dirección, FO49 Acta de Revisión por la Dirección realizada el 31 de enero de 2022, del análisis de la gestión 2021.

Para finalizar, en la Institución se concibe la planeación estratégica como un proceso de mejoramiento continuo en el que la Gerencia aporta todos los recursos necesarios para alcanzar las metas propuestas y mantener la Institución en el sector educativo como líderes de educación.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Somos una Corporación sin ánimo de lucro que presta servicios educativos, tanto para la educación formal, incluyendo educación preescolar, básica primaria y secundaria, educación media tanto técnica como académica, como Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y Educación Informal, excluyendo educación superior y para los fines culturales complementarios.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO: conjunto de actividades desarrolladas por CENDI con su personal operativo, docente, administrativo y directivo para formar talento humano en diferentes áreas; y de esta manera cualificar el perfil de salida de nuestros estudiantes a través de una capacitación desde el ser, saber y hacer, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros egresados.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

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

Misión:

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

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

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

Visión:

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

Política de calidad:

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

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

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

Valores corporativos:

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

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

Implementando las siguientes acciones para lograr los objetivos.

Externas:

- Oferta de nuevos programas.
- Participación con el Estado en ofertar programas sin ningún costo en ETDH obligando a las Instituciones a competir entre Instituciones de Educación Superior se involucre en la oferta de ETDH.

Acciones:

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

Internas:

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

Acciones:

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

Identificando nuestros clientes: Estudiantes, egresados, sector productivo, comunidad en general, entidades de vigilancia y control interno.

Identificando, además:

Cuestiones externas

Amenazas:

- Competencia, igual oferta en ETDH de otras Instituciones.
- Las solicitudes que presentan el sector productivo de acuerdo a las exigencias del mercado y demandas ocupacionales.
- Cambios económicos en el mercado como la gratuidad de la educación.
- Las estrategias de marketing que realizan las empresas del sector educativo atractivas a comunidad en general y la incursión de las IES en la formación de técnicos.
- Cambios en la tecnología.
- Pandemias

Oportunidades:

- La alta demanda del sector productivo para vincular Técnicos Laborales.
- La flexibilidad de los horarios.
- Los bajos costos.
- Ambientes de aprendizajes dotados.
- Las Tecnologías de la información y la comunicación.

Cuestiones internas

Fortalezas:

- Asertividad de los temas brindados.
- Capacitación de estudiantes.
- El buen desempeño del personal académico en sus sitios de práctica.
- Satisfacción de los egresados.
- Buenos sitios de práctica.

- La formación y capacitación de los docentes seleccionados para orientar la formación de los estudiantes en los diferentes programas.
- El cambio que se presenta en la legislación y normatividad acorde a las exigencias presenta el mercado.
- Comunicación interna y externa.
- Adaptación al cambio

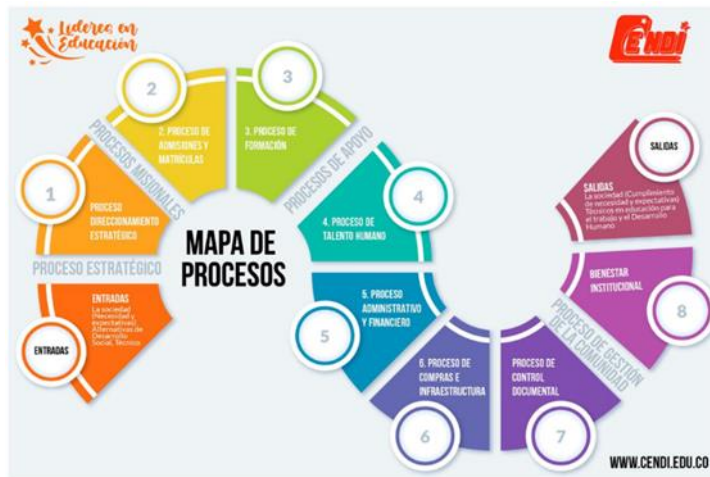
Debilidad:

- No contar con un departamento de mercadeo.
- La retención frente a situaciones económicas del estudiante u otro tipo de situaciones que pueda presentar.
- No participar de los procesos de licitación con las entidades administrativas local y gubernamental.
- Las Tic´s

Partes interesadas

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS
Ministerio de educación Nacional	Cumplimiento de la normatividad. Decreto 1075.
Ministerio de Salud	Cumplimiento de la normatividad legal vigente.
Secretaria de educación Municipal	Cumplimiento de la normatividad. Cumplimiento requisitos de norma particulares Decreto 1075 y circular 070.
Núcleo educativo	Informes de Gestión Administrativa: resolución de costos, manual de convivencia y modificación en los responsables de cargo como secretaria académica y rectoría.
Sector productivo	Talento humano certificado que cumpla con los perfiles de egreso y las necesidades del medio laboral.
Estudiantes y egresados	Satisfacción de sus necesidades y expectativas con relación a la oferta del programa de formación.
Proveedores	Especificación en la demanda del producto o servicio solicitado.
Empleados	Satisfacción y cumplimiento de las condiciones del contrato. Ambiente adecuado y recursos adecuados y necesarios para cumplir con las labores o actividades asignadas.
Junta de socios	Informes. Rentabilidad Posicionamiento
Comunidad en general	Buena prestación del servicio

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



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

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

3. INFORME DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el informe de la gestión realizada para la vigencia 2021, conforme al acta de revisión por la Dirección:

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

"La Política de Calidad del Sistema de La Corporación Centros de Desarrollo Integrado CENDI se expresa, así:

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

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

CENDI cumple con los requisitos legales e institucionales que garantizan una eficiente, efectiva y eficaz gestión en el desarrollo de proyectos con énfasis en el sector educativo, involucrando a todos sus grupos de interés en la protección del medio ambiente. Nuestra

gestión propende por la calidad y el compromiso con la prevención de riesgos, el manejo sostenible de nuestros procesos y el entorno social, convirtiéndonos en una institución líder que orienta sus esfuerzos hacia la calidad en cuanto a la educación superando las expectativas a través del mejoramiento continuo.

A través del FO114 Análisis de Indicadores de procesos se puede evidenciar que todos los objetivos del sistema cumplen la meta, teniendo en cuenta que algunos se miden anualmente. En la aplicación de la política de calidad y el cumplimiento de los objetivos si es necesario se hacen los ajustes o mejoras cuando es necesario en aras de mantener la conformidad del SGC.

La política de calidad está acorde con lo planteado, es conocida por los estudiantes, docentes y personal vinculado a la corporación por medio de la inducción inicial, reinducción.

Se ratifica la Política de Calidad y se da a conocer a toda la Comunidad Educativa y demás partes interesadas.

Las directrices estratégicas definidas por CENDI han permitido dar sostenibilidad al sistema de gestión, los lineamientos, metas y planes de acción que conllevan al cumplimiento de la misión y visión dan cuenta de la

eficacia del sistema y como éste se ha convertido en una cultura institucional. Además, se mantiene la mejora continua y la prevención de riesgos. Para el año 2021 la Gerencia optimiza aún más los recursos tanto físicos como humanos en aras de cumplir con los compromisos y lograr la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas."

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

"Revisada la información académica de los estudiantes durante el 2021, se puede identificar que en promedio entre el 60% y el 70% de los estudiantes lograron adquirir las competencias y demostraron un desempeño académico bueno, es de anotar en este punto que siempre se trabajó con los estudiantes la competencia desde el Ser, Saber y Hacer.

Externamente las empresas con las cuales tenemos el convenio ratifican la evaluación como muy positiva, resaltando la calidad humana y la formación que se le da al estudiante dentro de la institución, y evalúan el desempeño en el puesto de trabajo, la presentación personal, el cumplimiento, la responsabilidad y la buena disposición. En su mayoría los sitios de práctica externa evalúan los conocimientos y el desempeño del estudiante como muy bueno, acorde con las competencias adquiridas y con las habilidades y destrezas para el cumplimiento de cada tarea, prueba de esta evaluación en el programa Servicios Farmacéuticos muchos de los practicantes se quedan ubicados laboralmente."

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

Analizada la información en estos indicadores encontramos que el indicador de deserción es un indicador que se tiene siempre en observación, considerando que la mayoría de los estudiantes pertenecen al programa de formación Técnica Laboral, programa diseñado para insertar a los estudiantes del Clei 4 y 5 en la formación técnica laboral como una apuesta al mejoramiento de la calidad de vida de los jóvenes de Medellín. Desde el proceso de Formación se tiene revisión periódica, una vez que los estudiantes no tienen claro su proyecto de vida y la importancia de este programa. En ese orden de ideas se ha definido que la deserción se debe mantener en un % no superior al 50%, que se tienen los

planes de mejoramiento académico con cada uno de los docentes a fin de evitar que se supere la meta y en el año 2021 se logró mejorar en este indicador, la alternancia permitió que los estudiantes permanecieran en sus programas y evitar así la deserción. Los indicadores de retención están medidos parcialmente una vez que a la fecha no tenemos la información completa porque aún no se ha realizado el cierre. El indicador de repetición no se mide en la Institución no aplica por niveles sino por Módulos y no representa un % relevante. Se informa a la Gerencia que la fuente de datos de algunos indicadores como el de promoción se modificó porque la pandemia nos obligó a cambiar en la asignación de las prácticas.

Resultados						
Año	Periodo	Matrícula	Retención	Repetición	Decersión	Promoción
2021	2021-1	96%	55%	0%	34%	85%
	2021-2	95%		0%	29%	73%

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

"Para CENDI el Direccionamiento Estratégico está dado por lo definido en la Autoevaluación Institucional, concentrando el plan estratégico en cada uno de los Componentes de esta, fortaleciendo los aspectos con menor evaluación y diseñando los planes de mejora necesarios para alcanzar las metas propuesta. VER FO129 PLAN DE MEJORMIENTO INSTITUCIONAL. Se hace un recuento de la evaluación y los resultados obtenidos. A manera de resumen el nivel de cumplimiento según el FO128 Evaluación institucional de CENDI es del 99% para 2021.

Que, según esta tabla, los indicadores evaluados con 3 ó menos de 3, fueron los criterios para la elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) 2021 según el registro FO129 PMI.

Que, en total el PMI 2022 contempla 2 oportunidades de mejoramiento a nivel Institucional, estas acciones están definidas en el FO129 Plan de Mejoramiento Institucional 2022 y en este mismo registro se hará el seguimiento y cierre de las mismas. Además, CENDI desde la Gerencia busca mantener el SGC de la Corporación a través de la planificación y análisis de riesgos a fin de prevenirlos y realizar todas las oportunidades de mejora necesarias para evitar que los riesgos se materialicen y la calidad disminuya, por esta razón cada proceso tiene un responsable o líder que se encarga de verificar el PHVA del mismo a fin de proponer a la Gerencia los planes de acción necesarios dentro de la planificación anual. Ver FO220 Matriz de Riesgo del SGC de CENDI. Además, el Plan estratégico de la Alta Dirección está enfocado en la adquisición de recursos tecnológicos que garanticen la continuidad de la prestación de servicios y para 2021 se fortaleció el recurso humano en todas las áreas.

"

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

Se ratifica la necesidad del sector productivo en cada uno de los perfiles ocupacionales que CENDI capacita, en repetidas ocasiones es más la demanda del sector productivo que la oferta que nuestra Institución tiene, siempre en las empresas será necesario contar con personal capacitado para desempeñar tareas y oficios administrativos que den apoyo a los profesionales de cada una de las áreas. Por las solicitudes que nos hacen de práctica podemos identificar que son perfiles que el sector laboral requiere y que tienen demanda permanente en el medio. Es por esta razón, que CENDI mantiene un plan de estudio

actualizado y coherente con la Clasificación Nacional de Ocupaciones, a la vanguardia de las necesidades del medio. En este punto además revisamos la capacidad instalada (infraestructura) de la Institución para la prestación del servicio de formación que cumpla con las necesidades del medio y de acuerdo a los informes entregados por el Jefe de Infraestructura y Compras se cumple en su totalidad, los recursos están y disponibles para la prestación adecuada del servicio. En el marco de la pandemia COVID19, se ha reflejado la necesidad de cualificar más las competencias de los estudiantes en temas relacionados con las Tic's, por esta razón se ha implementado el uso de aplicaciones digitales y temas relacionados que van involucrando al estudiante en la nueva necesidad del mundo y de las empresas.

f. Resultados financieros de las instituciones

Cendi, ha definido en su direccionamiento dos indicadores que ayudan a la permanencia de la Institución y a medir su capacidad de inversión, estos indicadores muestran los siguientes resultados: Control de gastos que no supere el 50% - Resultado de la última medición: 47%. Efectividad - Pérdida y Ganancia que se esté por encima del 10% - Resultado de la última medición: 12%. Estos indicadores demuestran que nuestra Institución tienen una estabilidad y se mantiene. En el informe presentado por el Contador se evidencia que CENDI a pesar de las situaciones presentadas por la Pandemia COVID19 terminó el año 2021 con buenos resultados financieros y sostenibles, en reuniones con la Gerencia se identificaron los conceptos que la pandemia permitió de alguna manera ahorrar para invertir en otros que resultaron de la necesidad que se tenía como la parte tecnológica. En ese sentido el análisis financiero oportuno permite a la Corporación sostenerse financieramente.

g. Efectos financieros de las actividades relacionadas con calidad

"Los efectos financieros de las actividades relacionadas con calidad en la Institución. Observamos como el sistema de Calidad para nuestra Institución ha mejorado en cuanto a la organización de los procesos, procedimientos y el orden de cada uno de los líderes que hacen parte de tal sistema. En más de un 80% las mejoras que se han hecho después de haber iniciado el Proceso recertificación y paso a la nueva versión de la norma ISO 9001 2015, esto ha generado mayor confianza en el mercado, permitiendo así que la institución sea reconocida en un mercado cambiante y demostrando competitividad desde la oferta de programas pertinentes en la ciudad y un PEI establecido para crecer la oferta. La última medición de la inversión al SGC muestra un % de 91%. En este punto se ratifica que la inversión en temas relacionados con la calidad se mantiene que fue necesario implementar acciones de tipo evaluativa para compensar los gastos con la inversión sin perjudicar la parte financiera de la Corporación para 2021."

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

La Alta Dirección demuestra su intención en la prevención de los riesgos, se han implementado los planes de acción necesarios para prevenir los riesgos, se han desarrollado capacitaciones, compra de insumos, equipos tecnológicos y demás recursos tanto físicos como humanos para la prevención de riesgos. Además, las reuniones

periódicas con la Gerencia para evaluar las actividades de manera preventiva en cada uno de los procesos.

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

Nuevamente para 2021 no se encuentran quejas que estén afectando la satisfacción de los estudiantes en la Institución. Durante el 2021 no se recibieron quejas que dieran lugar a planes de mejoramiento, en las encuestas realizadas a la comunidad educativa se encuentra que están satisfechos y conformes con el servicio recibido. Las sugerencias recibidas a través de los canales de comunicación se han resuelto de manera inmediata. La mejora continua y por esta razón se dio celeridad a los protocolos de bioseguridad en aras de atender el regreso a las aulas una exigencia de MINEDUCACIÓN, además se procura por la atención inmediata a las solicitudes de nuestros clientes.

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

El resultado obtenido en 2021 con relación al plan de mejoramiento institucional fue del 71% de cumplimiento, es importante aclarar que en el plan de mejoramiento se debe continuar trabajando en dos temas importante relacionados con investigación e inclusión. Por parte de Rectoría se hizo seguimiento a los planes de acción emprendidos verificando que fueron efectivos y lograron el objetivo en la prevención de los riesgos. Las acciones preventivas y correctivas se realizaron satisfactoriamente.

k. El grado de cumplimiento del perfil esperado del egresado

Grado de cumplimiento del perfil de egreso de los estudiantes se mantiene en un 90%, según encuestas que se realizó no solo a los Estudiantes, sino a los sitios de práctica. Los cuales reiteran el continuar con nosotros y nuestros practicantes ya que en los últimos periodos académicos hemos tenido en la Institución un buen nivel académico, esto demuestra un gran compromiso no solo de los estudiantes, sino también de la formación académica que se le está dando por parte de los docentes y de la formación que tiene cada docente, cumpliendo con el perfil establecido por cada una de las NTC y del perfil Institucional para el cargo, según el FO43 Descripción del cargo Docente, y que el conocimiento que se les da es coherente para su vida laboral.

El perfil del egresado CENDI está acorde con la realidad del sector productivo, de la formación y el valor a agregado que queremos que la institución tenga en el mercado. Para el año 2021 tuvimos una incorporación en al sector productivo en el programa de Técnico Laboral Auxiliar en Servicios Farmacéuticos bastante alta.

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

"Esta información la tenemos medio controlada y se puede observar en el FO137 Seguimiento a egresados, donde para el año 2021, el 56 % de los estudiantes que egresaron de la institución están ubicados en el sector productivo y laborando en un sector afín al que estudiaron.

Se observa de acuerdo a la evaluación de las empresas que los resultados por competencias laborales en los diferentes programas ha sido muy buena, se refleja en la

ubicación de los estudiantes egresados en las diferentes empresas y en el interés de ellas por abrir espacios a nuestros estudiantes para que ser vinculados pero además somos conscientes que cada día hay que continuar evaluando las competencias de nuestros egresados para que no tengan ninguna dificultad al ingresar al campo laboral y al realizar las actividades propias de las competencias adquiridas en el Programa en el cual se formó. Consideramos que a pesar de las adversidades por la pandemia a nuestros egresados les ha resultado empleo."

m. Los resultados del proceso de autoevaluación institucional

"En los resultados de Evaluación Institucional tenemos un buen desempeño en la Gestión Directiva, Gestión Académica, y en la Gestión Administrativa y financiera en el proceso de apoyo financiero y de compras, logrando un puntaje máximo en el proceso y un puntaje muy bueno en el promedio del área.

La Evaluación Institucional se realizó con miras al mejoramiento continuo de la Institución. Es importante saber que este análisis se hace anual de acuerdo a las dos evaluaciones institucionales, la evaluación realizada en 2021, nos muestra una mejorar del 99% de cumplimiento."

GESTIÓN	PROCESO	# INDICADORES DE EVALUACIÓN/COMPONENTE	VALORACIÓN	PUNTAJE MAXIMO	# DE INDICADORES CON 3 ó MENOS DE 3
DIRECTIVA	Direccionamiento estratégico y horizonte institucional	2	8	8	0
	Gobierno institucional	7	28	28	0
	Cultura institucional	4	16	16	0
	Clima escolar	7	28	28	0
	Relaciones con el entorno	3	12	12	0
PROMEDIO GESTIÓN DIRECTIVA		23	92	92	0
ACADÉMICA	Diseño pedagógico (curricular)	5	20	20	0
	Prácticas pedagógicas	7	28	28	0
	Gestión de aula	6	24	24	0
	Seguimiento académico	9	36	36	0
PROMEDIO GESTIÓN ACADÉMICA		27	108	108	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Apoyo a la gestión académica	4	16	16	0
	Administración de la planta física y de los recursos	9	36	36	0
	Administración de servicios complementarios	3	12	12	0
	Talento humano	12	47	48	1
	Apoyo financiero y de compras	4	16	16	0
PROMEDIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		32	127	128	1
DE LA COMUNIDAD	Inclusión	2	7	8	1
	Accesibilidad	3	12	12	0
	Participación y convivencia	2	8	8	0
	Prevención de riesgos	4	16	16	0
PROMEDIO GESTIÓN DE LA COMUNIDAD		11	43	44	1
RESUMEN DE INDICADORES		93	370	372	2

n. Las recomendaciones de mejora

Oportunidades de mejora para nuestra gestión serán continuar con el fortalecimiento de la planta física en la adquisición de recursos tecnológicos, dotación de insumos necesarios para la buena prestación del servicio, fortalecer las competencias blandas de nuestros estudiantes y la formación básica en TIC'S.

Para el año 2021 el desempeño y la eficacia de nuestros procesos, fue:

"Todos los procesos de la Institución, se han mantenido cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas de la Institución, se han definido los planes de mejoramiento necesarios facilitando que el sistema se sostenga y avance. En general se cumple con la política de calidad, el enfoque al cliente y demás requisitos normativos.

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

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

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

Como positivo en el desempeño de los procesos la participación activa de la Gerencia, demostrando liderazgo y compromiso con la prestación de nuestros servicios.

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes: La satisfacción de nuestros clientes se mantiene en un 97%, se tiene retroalimentación constante con todas las partes interesadas a través de diferentes medios que garantizan la eficacia del sistema y la satisfacción y cumplimiento de sus necesidades y expectativas.



2. El grado en que se han logrado los objetivos: Para esta revisión se concluye que todos los objetivos se han cumplido según las metas propuestas el periodo para su medición. Que según la tabla de desempeño de los indicadores encontramos que todos cumplen con la meta propuesta, que indicadores como la deserción siempre será crítico y lo tenemos en constante control. El objetivo pendiente por medición es porque a la fecha de esta revisión no se cuenta con la fuente de datos completa o por el periodo de medición.



TABLA DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

No.	PROCESO	INDICADOR (Nombre)	META	CUMPLE/ NO CUMPLE		FRECUENCIA	OBSERVACIÓN
				2021-1	2021-2		
2	Direccionamiento Estratégico	Asignación de recursos	70%		91%	Anual	
3	Direccionamiento Estratégico	Trámite de quejas y reclamos	70%			Semestral	Este indicador no presentó datos
4	Direccionamiento Estratégico	Satisfacción del Cliente	70%	99%	97%	Semestral	
5	Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento de los planes de acción	70%		71%	Anual	
6	Compras e Infraestructura	Gestión de las Actividades de mantenimiento	70%		100%	Anual	
7	Compras e Infraestructura	Ordenes de pedido y remisión generadas	70%		98%	Anual	
8	Compras e Infraestructura	Evaluación de proveedores	70%		98%	Anual	
9	Admisiones y Matriculas	Estudiantes para el Periodo Académico	65%	96%	95%	Semestral	
10	Admisiones y Matriculas	Reconocimiento de Aprendizajes Previos	65%	100%	0%	Semestral	Para el segundo periodo de 2021, se presentaron solicitudes
11	Admisiones y Matriculas	Continuidad de Estudiantes	50%	55%		Semestral	Pendiente del cierre de matrículas a 2022-1
12	Admisiones y Matriculas	Control de Desertores	50%	34%	29%	Semestral	Que no supere el 50%
13	Admisiones y Matriculas	Cumplimiento de promoción	50%	85%	73%	Semestral	
14	Formación	Planes de Mejoramiento	50%	63%	57%	Semestral	
15	Formación	Evidencias De Desempeño	70%		71%	Anual	
16	Formación	Comparación De Resultados Académicos	70%	98%	96%	Semestral	
17	Bienestar Institucional	Bolsa de Empleo	15%		53%	Anual	
18	Administrativo y Financiero	EFICACIA Control de gastos	50%	49%	47%	Semestral	
19	Administrativo y Financiero	Pérdidas y ganancias	10%	12%	12%	Semestral	
20	Bienestar Institucional	Porcentaje cumplimiento de Actividades	70%		83%	Anual	
21	Talento Humano	Eficacia Nivel de cumplimiento de las metas del personal evaluado	40 AL 50%	75%	50%	Semestral	
22	Talento Humano	Capacitación y Formación	60 AL 70%		91%	Anual	
23	Control Documental	Eficacia de las oportunidades y/o acciones de mejora	50%		67%	Anual	

3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios: Cumple cada proceso ha sincronizado sus actividades conforme a la misión de la Institución logrando la interacción en entradas y salidas y logrando la conformidad en la gestión realizada.
4. Las no conformidades y acciones correctivas: Todos los procesos identificar sus acciones correctivas y preventivas demostrando el seguimiento al sistema y la mejora continua y se verificó que los planes correctivos dieran los resultados esperados.
5. Los resultados de seguimiento y medición: Todos los procesos hasta el momento se vienen desarrollando en un promedio del 90 al 100% haciendo los ajustes para evitar riesgos y tomando todas las acciones necesarias para la mejora continua.

Como dato importante en la gestión de 2021, se ha convertido en un tema vital para la Gerencia la adecuación de los recursos para la prestación del servicio, por tanto, se han realizado compras y mejoras a la infraestructura con tal de tener una disponibilidad completa de los mismos, que cada aula de clase tenga más recursos y que los ambientes de aprendizaje estén bien dotados, en este punto se cumple y se mejora constantemente, se puede evidenciar en órdenes de compra y de mantenimiento.

Contratos Interadministrativos

Para el año 2021, CENDI realizó contratos interadministrativos como entidad tutora en Educación Continua en alianza con Instituciones de Educación Superior, entre ellas: IU Colegio Mayor de Antioquia, IU ITM, IU Pascual Bravo, en el marco de los convenios de Talento Especializado y Talento Futuro. Estos convenios le permitieron a la Institución crear alianzas estratégicas para la capacitación y formación de jóvenes y adultos de la ciudad de Medellín y sus corregimientos en temas de la cuarta revolución industrial.

4. CONCLUSIONES DE LA GESTIÓN REALIZADA EN EL AÑO 2021.

Tanto para la Corporación como para la Institución, el año 2021 fue un año donde se mantuvo el mejoramiento continuo, la tendencia a nuevas alianzas en pro de la educación y formación de jóvenes y adultos de la ciudad de Medellín.

El posicionamiento de CENDI como entidad tutora en alianza con Instituciones de Educación Superior a través de los convenios interadministrativos.

La Gestión realizada por los líderes de proceso y procedimiento para lograr la meta y el logro de los objetivos dando cumplimiento a la Misión de la Institución y en pro de la Corporación en su crecimiento y fortalecimiento.



PAULA PATRICIA PRADA ÁLVAREZ
Representante Legal