Bogotá D.C., 30 de noviembre de 2024

SÉPTIMO INFORME DE VISITA A LAS ACCIONES DE FORMACIÓN
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONVENIO

Conviniente	ASOCIACION UNION NACIONAL DE COMERCIANTES DE SANTA MARTA - UNDECO
NIT	900.366.586- 1
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6820371 de 2024
Nombre de la acción formativa	AF6 “AI Chatbot Generator” para la optimización del proceso de relacionamiento con clientes/usuarios.
Modalidad	Presencial
Grupo	1
Unidad temática	UT2 - Estrategia en proceso de relacionamiento con clientes y usuarios integrando Chatbot (Creación)
Tipo de evento formativo	Maximizando tu proceso
Metodología	Teórico - Práctico
Lugar de ejecución	CALLE 24 # 8A -45 Sala de Juntas UNDECO Santa Marta (Magdalena)
Fecha de visita	15/11/2024
Hora de la visita	08:00 a.m. – 12:00 p.m.
Interventor académico	Stephany Osorio Caballero
Interventor que realiza la visita	Galicia Gómez Goenaga

La Interventoría de la Universidad de Antioquia, en cumplimiento del objeto del **contrato de interventoría CO1.PCCNTR.6836437 de 2024,** el cual consiste en prestar los servicios de interventoría técnica, administrativa, jurídica, financiera, contable de los convenios suscritos como resultado de la convocatoria **DG –0001 de 2024**, del Programa de Formación Continua Especializada, al convenio suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y la ASOCIACION UNION NACIONAL DE COMERCIANTES DE SANTA MARTA - UNDECO, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: JESÚS ALFONSO CAUSES ARRIETA Identificación: C.C. 7.604.004
- Nombre: JOSÉ LUIS LOBO DÍAZ Identificación: C.C. 1.082.925.456
- Nombre: LUISA FERNANDA COTES Identificación: C.C. 1.082.901.465

2. OBJETIVOS DE LA VISITA

- Verificar el cumplimiento de las actividades de capacitación programadas en los cronogramas aprobados por la Interventoría.

- Verificar las condiciones y los recursos, físicos o digitales, empleados en el desarrollo de la (s) actividad (es) de capacitación.

A continuación, se presentan los resultados de la visita de campo efectuada a la acción de formación:

3. DESARROLLO DE LA VISITA

3.1. Detalles de la acción de formación: La Interventoría verificó la realización de la sesión académica No.2 UT2 - *Estrategia en proceso de relacionamiento con clientes y usuarios integrando Chatbot (Creación)*, (en la cual participó por el lapso de 4 horas, de 08:00 a.m. – 12:00 p.m.), efectuada a la "AF6 "*AI Chatbot Generator" para la optimización del proceso de relacionamiento con clientes/usuarios*" correspondiente al evento de formación Maximizando tu proceso que se realizó de manera presencial en calle 24 # 8A -45 Sala de Juntas UNDECO en la ciudad de Santa Marta, el día 15 de noviembre del 2024, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía. la cual se imparten con metodología teórico-práctica.

La unidad temática desarrollada corresponde a la unidad temática UT2 *Estrategia en proceso de relacionamiento con clientes y usuarios integrando Chatbot (Creación)***.** De acuerdo con lo verificado en la visita, se evidencia que se desarrolló la temática correspondiente; las fechas y horarios constatados por la Interventoría corresponden a los establecido en el cronograma aprobado, y que cumplen con el requisito del modelo de aprendizaje maximizando tu proceso que indica que la inmersión debe ser de 8 horas diarias por tres días consecutivos.

El objetivo de esta acción de formación es "*Fortalecer los conocimientos y potenciar las capacidades de los trabajadores y funcionarios de UNDECO, para prestar un servicio mejorado, una eficiente atención y lograr un óptimo relacionamiento con los agremiados y usuarios de los servicios, mediante la apropiación e implementación de herramientas tecnológicas de última generación en los procesos de servicio al cliente y/o usuario.".*

La sesión académica verificada fue realizada de manera adecuada, dinámica, a través de la exposición teórica y luego se desarrollaron actividades grupales donde se aplicaron los conocimientos vistos durante la clase. Lo anterior de conformidad a lo establecido en los pliegos de condiciones de la convocatoria para este tipo de modelo de aprendizaje.

3.2. Uso de imagen institucional del SENA: La Interventoría pudo evidenciar el uso de la imagen institucional del SENA, en las diapositivas para la exposición de la temática y en el material de formación entregados a los beneficiarios.

Se evidencia durante la visita la presentación del jingle del programa y el video de bienvenida.

3.3. Gratuidad de la formación: se evidenció la frase “Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG 0001-2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios”, en el material de formación entregados a los beneficiarios y en el carnet de los docentes.

Se indagó a los beneficiarios si el conviniente le había realizado cobro por la participación al evento de formación, manifestando que la capacitación la están recibiendo de manera gratuita; Adicionalmente se corrobora que la acción de formación no genera ningún tipo de cobro a los beneficiarios por medio de la encuesta efectuadas durante el desarrollo de la sección visitada por la interventoría.

3.4. Beneficiarios: El número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada es de 10, en la visita se encontraron 10 personas matriculadas para la acción de formación y grupo objeto de revisión.

La población beneficiaria pertenece a las áreas de funcionales con cargos ocupacionales finanzas, innovación, marketing, administrativa, recursos humanos, servicio al cliente, tecnología y venta.

3.5. Capacitador: Se encontraron los docentes aprobados para este modelo de aprendizaje maximizando tu proceso; Jesús Alfonso Causes Arrieta C.C. 7604004, José Luis Lobo Díaz C.C. 1082925456 y Luisa Fernanda Cotes C.C. 1.082.901.465; en la visita se pudo verificar el carné de cada capacitador acompañado de su documento de identidad, donde todos coinciden con lo establecido en el cronograma aprobado.

Durante la exposición se observó seguridad y buen manejo del tema, además de versatilidad en su método de enseñanza, manteniendo la atención y propiciando constantemente la participación de los beneficiarios

Material de formación: en la propuesta aprobada se planteó como material de formación: consisten en: *una cartilla de formación (full color) impresa, metodológicamente estructurada y coherente con la metodología teórico-practica que incluye: material guía para cada participante, material complementario para la Acción de Formación como artículos, estudios de casos y de uso, así como*

enlaces de acceso a información adicional, cuyo contenido cumple con una estructura de desarrollo de tal modo que facilitará el aprendizaje. Dentro de los temas a desarrollar se encuentran: Relacionamiento con Clientes/Usuarios (Reconocimiento y Diagnóstico), Estrategia en proceso de relacionamiento con clientes y usuarios integrando Chatbot (Creación), Aplicación de IA Chatbot Generator en los procesos de relacionamiento con el cliente/usuario en UNDECO (Implementación), Estrategias para Personalizar la Atención (Montaje), Pensamiento y Análisis Crítico - (Habilidad Transversal)., se plantea el uso de software especializado, presentaciones interactivas y material impreso con piezas gráficas e infografías, que presentan de manera sintetizada los contenidos de la unidad; ejercicios, tips y aspectos claves de las temáticas; documentos en formato PDF con las lecturas que amplían, profundizan y complementan los conocimientos adquiridos por el participante en el desarrollo de cada unidad. Por otra parte, se desarrollarán, actividades asociadas a la interacción grupal para profundizar sobre las temáticas propuestas, se propondrán talleres de aplicación práctica de los conceptos vistos, estudio de casos y el uso de aplicaciones multimedia interactivas como Slido, para aprender y repasar conceptos de forma entretenida, mediante preguntas tipo test, y cautivar la atención de las personas y uso de nuevas tecnologías como base de su formación, con el objetivo de lograr que los participantes desarrollen un proceso formativo eficiente, progresivo y significativo".

El material de formación observado en visita presencial es de tamaño carta, en posición vertical, a full color, en papel bond 75 g, carátula propalcote de 75 g y encuadernada a caballete con grapa, contiene el logo símbolo del SENA y tiene la siguiente indicación "*Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG-0001-2024 son gratuitas para los trabajadores"*, lo cual se encuentra descrito en la parte trasera de la cartilla.

De igual manera en las diapositivas utilizadas en la exposición del docente también se constituyen en un material de apoyo, así como las infografías y demás elementos que sirven de ayuda al capacitador para el desarrollo de las temáticas, las cuales contienen la imagen institucional del SENA.

4. CONDICIONES DEL AMBIENTE DE FORMACIÓN

4.1 Modalidad presencial: Durante la visita realizada por interventoría se observaron las condiciones físicas del espacio en el cual se desarrolló el taller, en el que se pudo evidenciar, buena iluminación, ventilación, sillas y mobiliario requerido en buenas condiciones, y la implementación de herramientas técnicas y digitales como video Beam, pantalla y computador que permitieron la visualización de los contenidos estudiados.

El ambiente de formación es apto para desarrollar la capacitación, toda vez que tiene las características propias para ofrecer a los beneficiarios las sesiones académicas sin ruidos ni interrupciones.

Durante la visita se evidenció lo siguiente:

4.1.1. Ayudas y equipos para la formación: Durante la sesión de capacitación de la acción de formación 6 se observó la utilización de un computador, video beam por parte del docente, como herramienta de apoyo a la interlocución con los beneficiarios, para el desarrollo de la capacitación. Por medio de una presentación de diapositivas el docente desarrolló la temática respectiva, estas diapositivas proyectadas en la capacitación contienen el logotipo del SENA.

4.1.2. Aulas, salones y auditorios: La capacitación se llevó a cabo en un amplio salón ubicado en la calle 24 # 8A -45 Sala de Juntas UNDECO en la ciudad de Santa Marta, el cual posee las características exigidas como son facilidad de acceso, iluminación, buena ventilación y con suficiente espacio para realizar actividades grupales con comodidad

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

Enfoque de la acción de formación: La AF 6 visitada por interventoría tiene un enfoque de Formación de formación en el trabajo; con base en lo anterior, es importante que trabajadores y funcionarios de UNDECO fortalezcan sus conocimientos, habilidades y destrezas en herramientas que les permitan ofrecer una atención superior, que atraiga nuevos agremiados y usuarios, mejorando así su posición en el entorno empresarial y de negocios, diversifique y amplíe su portafolio de servicios y expanda su presencia a nivel local, regional y nacional; es importante que funcionarios de la alta gerencia de las empresas agremiadas a UNDECO, de los sectores comercio, servicios y transversal, fortalezcan sus conocimientos, habilidades y destrezas para implementar y hacer un uso de la IA para la toma estratégica de decisiones que permitan optimizar los procesos y actividades de sus organizaciones.

Durante la visita, la Interventoría evidenció coherencia entre el enfoque y el objetivo de la acción de formación, toda vez que este taller busca ““*Fortalecer los conocimientos y potenciar las capacidades de los trabajadores y funcionarios de UNDECO, para prestar un servicio mejorado, una eficiente atención y lograr un óptimo relacionamiento con los agremiados y usuarios de los servicios, mediante la apropiación e implementación de herramientas tecnológicas de última generación en los procesos de servicio al cliente y/o usuario.”*

6. HALLAZGOS

No se evidenciaron desviaciones por parte de la interventoría que requieran ser abordadas como hallazgos.

7. RECOMENDACIONES

Dar continuidad a las labores de acompañamiento y apoyo a los beneficiarios que se brindan desde la coordinación de los eventos formativos, asegurando que el avance y culminación del diplomado sea satisfactorio y oportuno.

8. CONCLUSIONES

- La sesión académica visitada programada para la realización del modelo de aprendizaje “Maximizando tu proceso” se desarrolló de manera presencial en la ciudad de Santa Marta.

- Los docentes que dictaron la sesión académica se encuentran aprobados por la Interventoría y coinciden con lo registrado en el cronograma aprobado. La clase se dio de manera dinámica en una continua interacción entre los docentes y los beneficiarios a través de preguntas, respuestas, y la realización de actividades grupales.

- El material de formación es acorde a lo establecido en el proyecto aprobado y contiene el logo símbolo del SENA.

- Se verificó el uso de la imagen institucional del SENA, a través de las diapositivas y el material de formación.

- El ambiente de formación es adecuado y cumple con los requisitos exigidos.

- El número de asistente es acorde al aprobado en el proyecto para esta acción de formación

9. REGISTRO VISUAL

A continuación, se detalla el registro visual recolectado durante la visita:

Fachada del lugar donde se ejecuta la acción de formación




Capacitadores





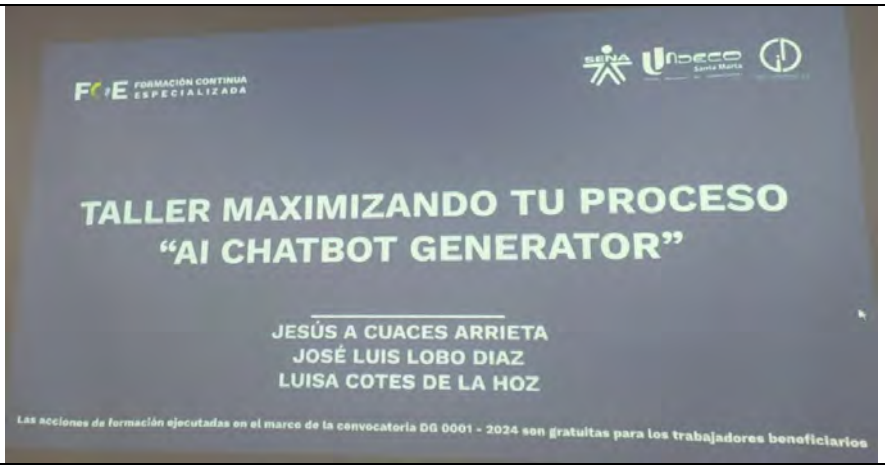
Carné y cédula del capacitador

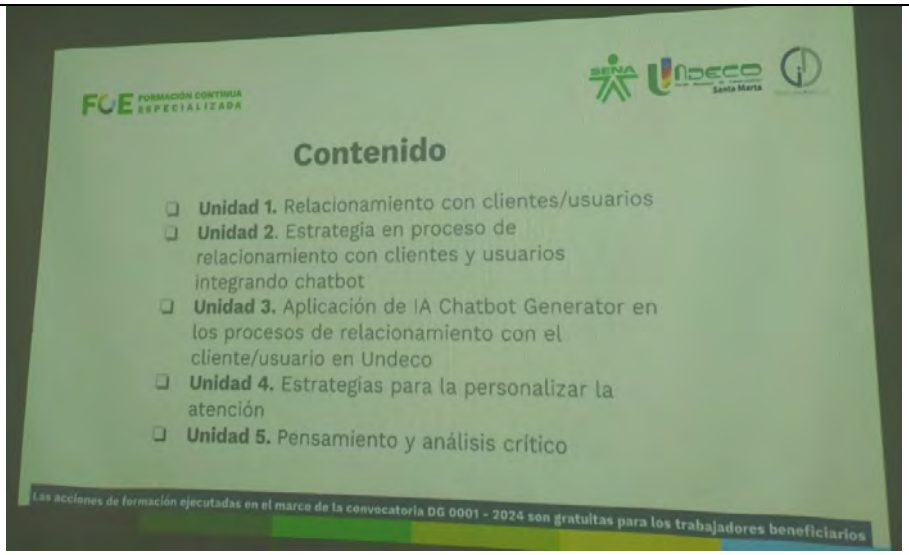


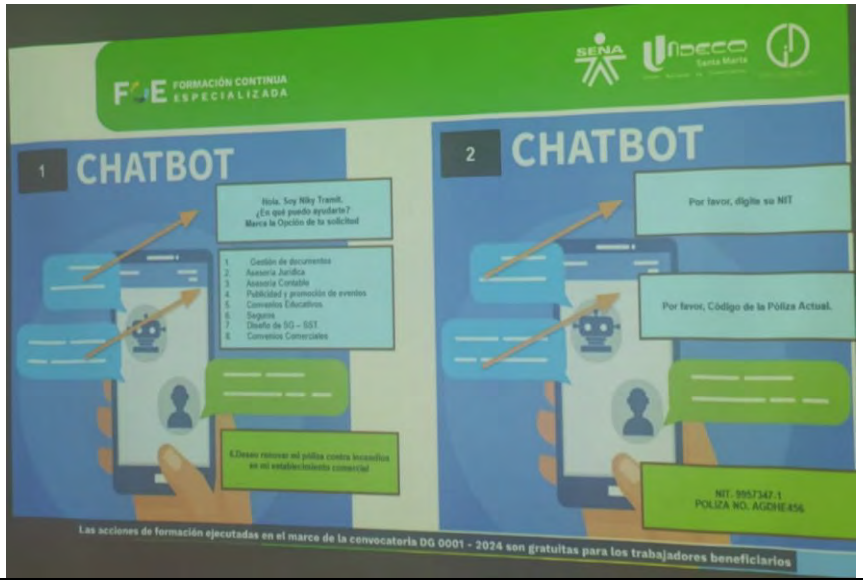
El interventor con el capacitador y el grupo visitado

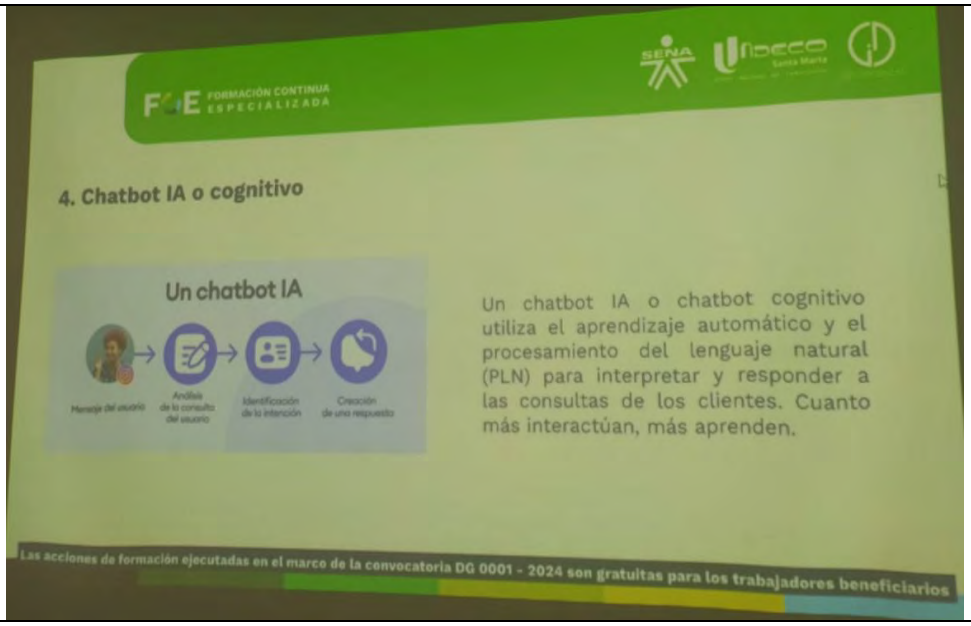


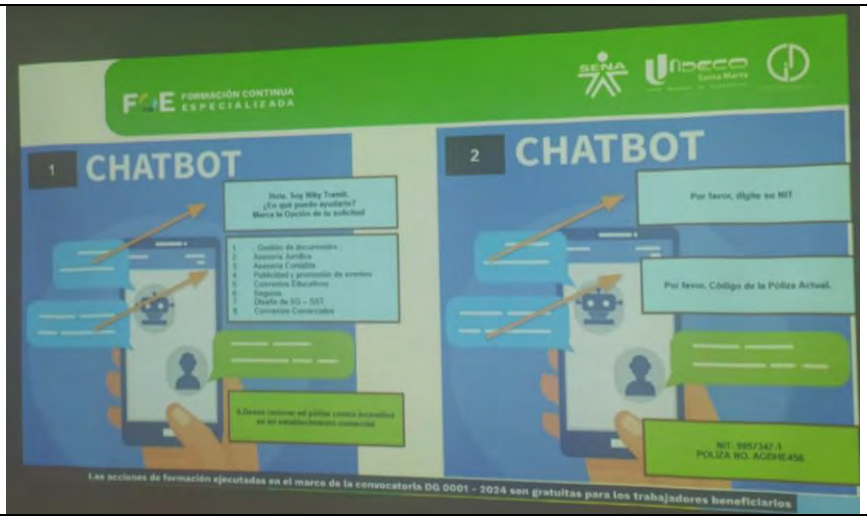
Unidad temática desarrollada en la sesión




FOE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Undeco Santa Marta
Contenido
Unidad 1. Relacionamiento con clientes/usuarios
Unidad 2. Estrategia en proceso de relacionamiento con clientes y usuarios integrando chatbot
Unidad 3. Aplicación de IA Chatbot Generator en los procesos de relacionamiento con el cliente/usuario en Undeco
Unidad 4. Estrategias para la personalizar la atención
Unidad 5. Pensamiento y análisis crítico
Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG 0001 - 2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios


FOE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Undeco Santa Marta
1 CHATBOT
2 CHATBOT
Por favor, digite su NIT
Por favor, Código de la Póliza Actual.
Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG 0001 - 2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios





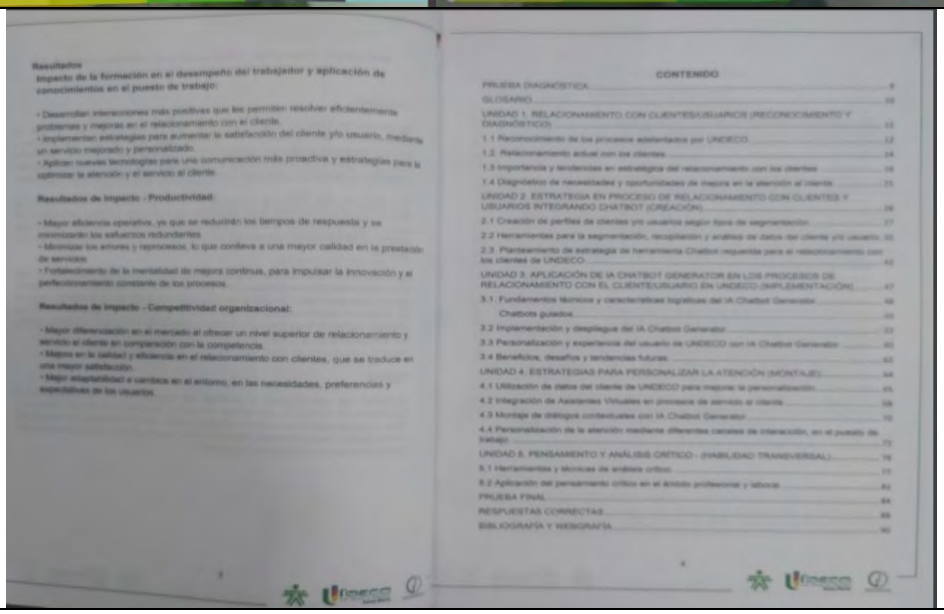
Beneficiarios asistentes a la acción de formación

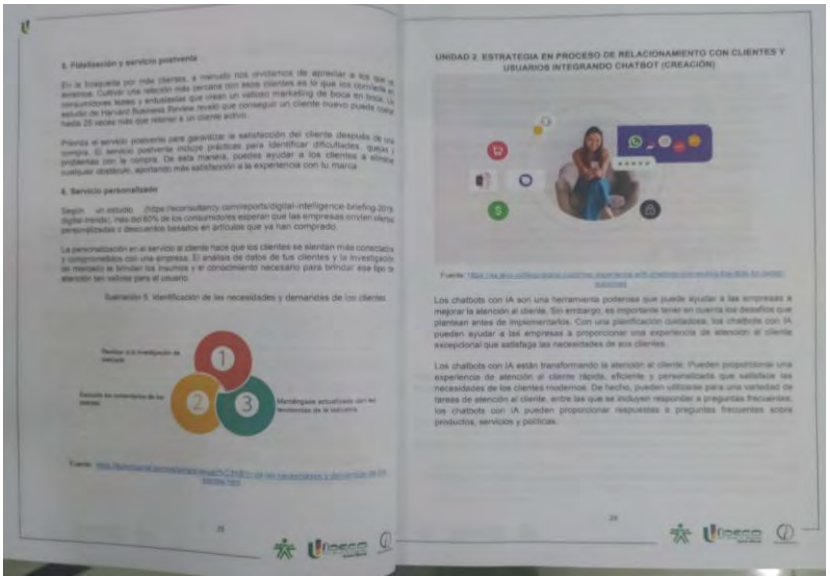


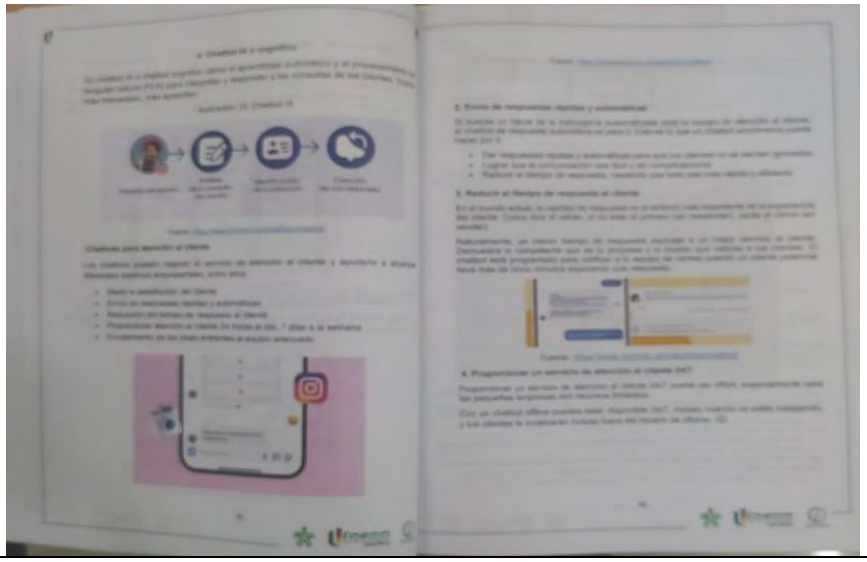


Material de formación (cubierta – contenido – contracubierta)






UNIDAD 2. ESTRATEGIA EN PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS INTEGRANDO CHATBOT (CREACIÓN)



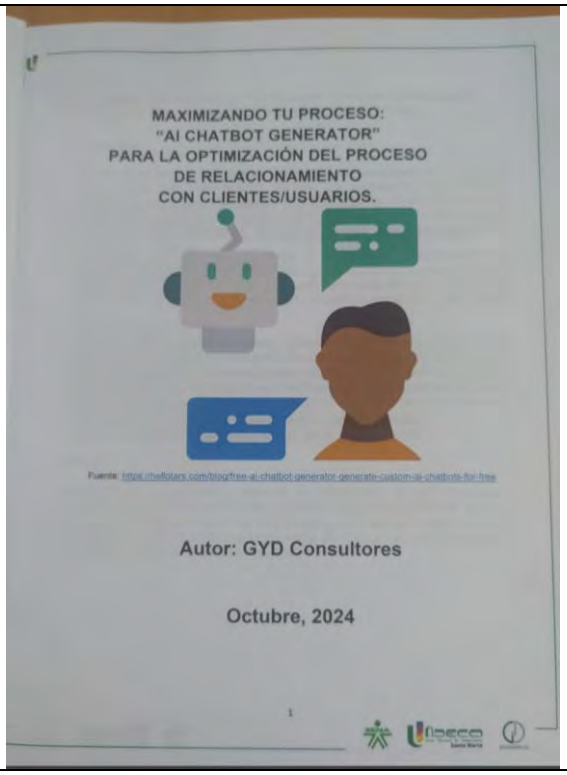
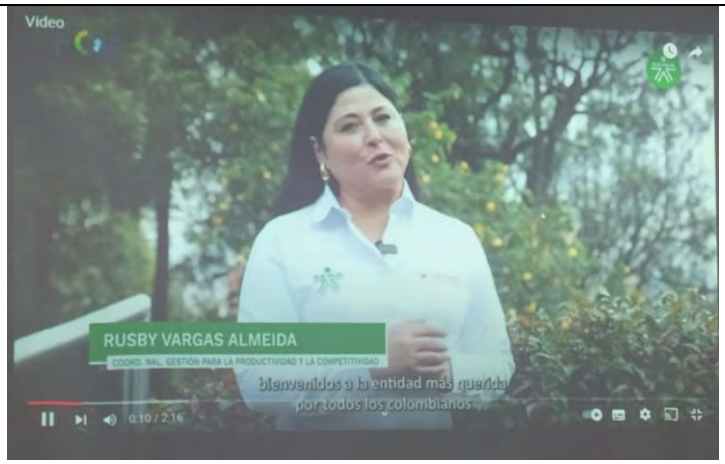


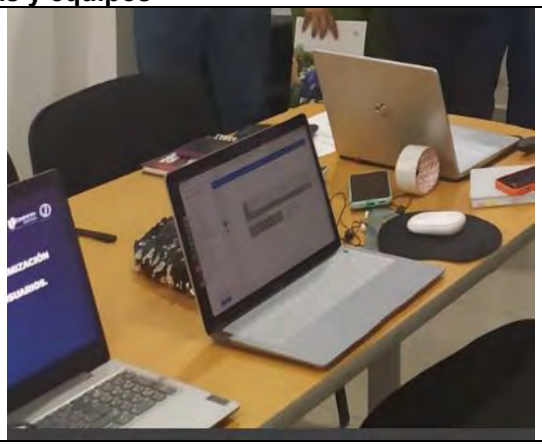
Imagen institucional SENA



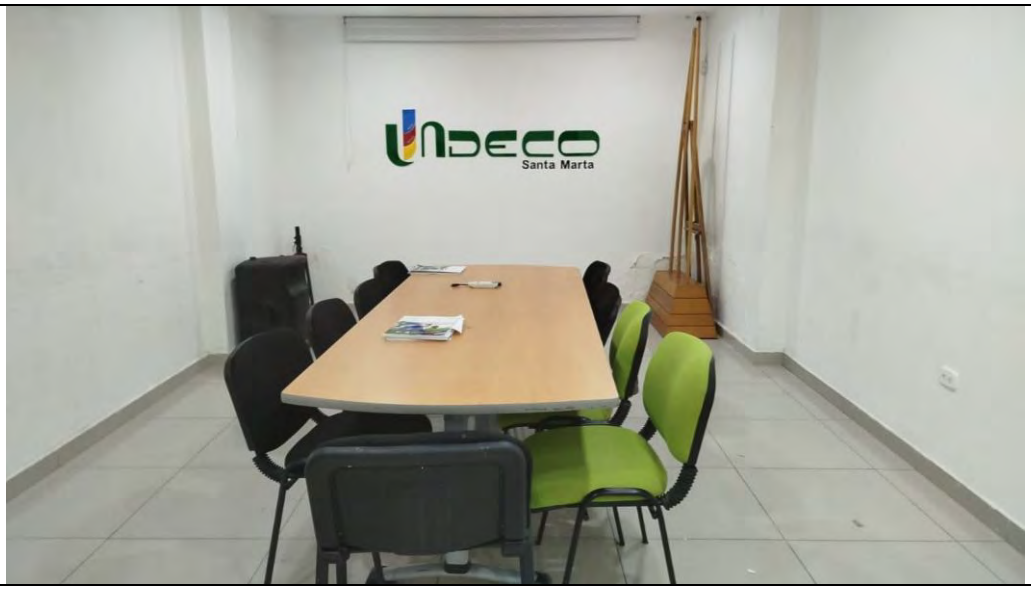


Ayudas y equipos





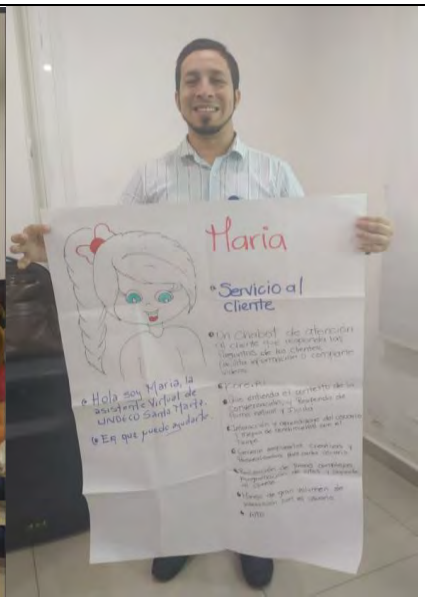
Espacio de formación (salón, sillas, etc.)



Trabajo y actividades Grupales









10. CONCEPTO ACÁDEMICO

La Acción Formativa 6 **"**AF6 "*AI Chatbot Generator" para la optimización del proceso de relacionamiento con clientes/usuarios*"**,** permite aplicar la inteligencia artificial y el

procesamiento del lenguaje natural para ofrecer a los clientes conversaciones similares a las humanas y brindar respuestas relevantes. En este sentido, ofrece la posibilidad de crear chatbots integrados con ChatGPT para Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp, Telegram y para chats en vivo, permitiendo a las empresas garantizar el relacionamiento y asistencia en cualquier etapa del proceso con los clientes, lo que no solo reduce la carga de trabajo del equipo, sino que ofrece una experiencia personalizada de relacionamiento con el cliente/usuario. Por estas razones, se benefician a sus trabajadores y funcionarios, con procesos de formación y actualización especializados, como lo es esta acción de formación, que les permitan fortalecer sus conocimientos y potenciar sus capacidades para optimizar el relacionamiento con sus agremiados y usuarios, mediante el uso de nuevas tecnologías, impactando positivamente la eficiencia operativa y la percepción general; además de crear experiencias positivas que fortalezcan el relacionamiento con el cliente.

El evento formativo se desarrolló de manera presencial, bajo una metodología teórico-práctica, permitiendo a los participantes puedan mejorar su rentabilidad, competir de manera más efectiva en un entorno empresarial cada vez más digitalizado, ofrecer sus productos y servicios con propuestas de valor únicas y diferenciadas, diversificar sus ofertas y expandir su presencia en el mercado al enfrentar los desafíos y capitalizar las oportunidades que presenta la transformación digital.

Conforme a lo observado durante la visita, los temas tratados por los docentes están en relación directa con la sesión formativa impartida, es pertinente con los objetivos propuestos en la acción de formación toda vez que, en la sesión verificada por la Interventoría, se dictaron las temáticas relacionadas con la Acción Formativa AF6 "*AI Chatbot Generator" para la optimización del proceso de relacionamiento con clientes/usuarios*"

Así las cosas, La acción de formación visitada y las unidades temáticas analizadas cumplen y es integral en su contenido con el objetivo y temas de la propuesta aprobada.

MARTHA CECILIA ÁLVAREZ OSORIO
Coordinador académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

GALICIA GÓMEZ GOENAGA
Interventor Líder
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

Copia: Dra. Rusby Cecilia Vargas Almeida – Coordinadora del Grupo de Gestión para la Productividad y Competitividad

Proyectó: Galicia Gómez Goenaga – Interventora
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica