Bogotá D.C., 28 de noviembre de 2024

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

Conviniente	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE COOPERATIVAS - ASCOOP
NIT	860.010.755-5
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6874617 de 2024
Nombre de la acción formativa	AF3 HERRAMIENTAS PARA INTERVENIR Y MEJORAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS EN LA RED DE OFICINAS DE FINANCIERA JURISCOOP
Modalidad	Presencial
Grupo	1
Unidad temática	UT3 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMPLEJOS-HABILIDAD TRANSVERSAL UT4 ETAPA 3 DE IMPLEMENTACIÓN
Tipo de evento formativo	Maximizando tu proceso
Metodología	Teórica-práctica
Lugar de ejecución	Calle 26 N°. 69D-91 Edificio Arrecife Centro Empresarial - Bogotá
Fecha de visita	07 noviembre de 2024
Hora de la visita	1:00 pm – 5:00 pm
Interventor académico	Tatiana Cardona Moreno
Interventor que realiza la visita	Ingrid María Sulbaran Rodríguez

La Interventoría de la Universidad de Antioquia, en cumplimiento del objeto del **contrato de interventoría n.° 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 ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE COOPERATIVAS - ASCOOP, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: Jhon Alexander López Álvarez
- Identificación: C.C 79.696.381

- Nombre: Fredy Martin Gaona Villamil
- Identificación: CC 79.484.993

- Nombre: Jairo Enrique Parra Herrera
- Identificación: CC 1.032.448.530

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 una sesión académica de 4 horas, efectuada para la AF3 “HERRAMIENTAS PARA INTERVENIR Y MEJORAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS EN LA RED DE OFICINAS DE FINANCIERA JURISCOOP” correspondiente al evento de formación Maximizando tu proceso que se realizó de manera presencial en la calle 26 No. 69D-91 edificio Arrecife Centro Empresarial, en la ciudad de Bogotá, el día 07 de noviembre del 2024 en el horario de 1:00 pm a 5:00 pm.

Las unidades temáticas desarrolladas, fueron la número 3 Resolución de problemas complejos - Habilidad transversal, y la número 4 Etapa 3 de implementación. De acuerdo con lo verificado en la visita, se evidencia que se desarrolló la temática correspondiente.

La fecha y horario constatado por la Interventoría corresponde a lo establecido en el cronograma aprobado, y cumple con el requisito del modelo de aprendizaje maximizando tu proceso que indica que la inmersión debe ser de 8 horas diarias, en este caso, se verificó la jornada de la tarde donde se impartieron cuatro horas de formación; propiciando solucionar de manera parcial la necesidad identificada: implementar mejoras al proceso de recepción y gestión de peticiones, quejas y reclamos de JURISCOOP, de forma que se facilite su uso por el cliente y se sienten las bases para un mejor uso de la información recolectada para potenciar la experiencia del cliente con la organización.

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.

3.3. Gratuidad de la formación: se evidencio 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 entregado a los beneficiarios y en el carné de los docentes.

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 corresponde a 20, sin embargo, en la visita se encontraron 19 beneficiarios, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.14.6 Deserción, del anexo 12, donde indica *"Modelo de aprendizaje Puesto de trabajo real, Bootcamp y Maximizando tu proceso: 100% de la asistencia de las horas de la acción de formación".*

La población beneficiaria pertenece a las áreas de gerencia corporativa de experiencias, cartera, administrativa; correspondiente a los niveles medio y operativo.

3.5. Capacitador: se encontraron los tres docentes aprobados para este evento de formación Modelo de aprendizaje maximizando tu proceso, los profesionales Jhon Alexander López Álvarez con CC 79.696.381, Fredy Martin Gaona Villamil con CC 79.484.993, y Jairo Enrique Parra Herrera CC 1.032.448.530, y coincide 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.

3.6. Material de formación: de acuerdo con lo establecido en el proyecto aprobado, para la AF3 "HERRAMIENTAS PARA INTERVENIR Y MEJORAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS EN LA RED DE OFICINAS DE FINANCIERA JURISCOOP" ejecutada bajo el evento de formación Modelo de aprendizaje maximizando tu proceso se estableció como material de formación, una cartilla impresa full color. El material es un complemento didáctico importante para que el estudiante obtenga información adicional, para resolver problemas, es excelente para la representación de conceptos abstractos y densos,

razonamiento lógico y argumentación, también permite entregar los contenidos de manera lógica y secuencial, con lecturas que apoyan el proceso de enseñanza y aprendizaje, talleres y ejercicios prácticos para su aplicación.

En la visita se observó que el material de formación es una cartilla física a color que corresponde a lo pactado en la propuesta aprobada para la acción de formación 3, que contiene la información de las unidades temáticas a estudiar, este se entregó a cada uno de los beneficiarios en el inicio de la sección.

Este material presenta el logo símbolo del SENA, de igual manera en las diapositivas utilizadas en la exposición de los docentes también se constituyen en un material de apoyo, así como las infografías y demás elementos que sirven de ayuda a los capacitadores para el desarrollo de las temáticas, las cuales contienen la imagen institucional del SENA.

4. CONDICIONES DEL AMBIENTE DE FORMACIÓN

4.1. Modalidad presencial

En la visita se evidenció que las condiciones físicas del espacio donde se llevó a cabo la sesión académica eran adecuadas, toda vez que el salón era amplio, iluminado y ventilado, con sillas cómodas y mesas para apoyo. Contaba con equipos electrónicos como el computador y televisor para la proyección de las diapositivas.

El ambiente de formación fue apto para desarrollar la capacitación, toda vez que tenía 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: los recursos tecnológicos utilizados para la ejecución fueron computador y televisor.

4.1.2. Aulas, salones y auditorios: la capacitación se llevó a cabo en un salón del Edificio Arrecife Centro Empresarial, ubicado en la calle 26 N°. 69D-91 en la ciudad de Bogotá, en el sótano del edificio, 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: el enfoque corresponde a formación en el trabajo, acciones de formación dirigidas a trabajadores de todos los niveles ocupacionales que requieren actualizar y adquirir conocimientos, habilidades, aptitudes, técnicas y/o prácticas, necesarias para resolver con autonomía, temas relacionados con la planificación y ejecución del trabajo actual o del cargo en el que buscan desempeñarse, de tal forma que se generen mejoras en la empleabilidad, la productividad laboral y competitividad empresarial.

La visita estuvo dirigida a la verificación de una sesión académica de la acción de formación AF3 “HERRAMIENTAS PARA INTERVENIR Y MEJORAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS EN LA RED DE OFICINAS DE FINANCIERA JURISCOOP”, ejecutada a través del evento de formación modelo de aprendizaje maximizando tu proceso, donde se expusieron las unidades temáticas No. 3 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMPLEJOS-HABILIDAD TRANSVERSAL; y la No. 4 ETAPA 3 DE IMPLEMENTACIÓN.

Según el enfoque propuesto, la Acción de Formación está dirigida a cooperativas de ahorro y crédito como JURISCOOP, entidades que bajo la política pública actual juegan un rol determinante en el desarrollo de la economía popular. El Plan Nacional Desarrollo prevé dentro de sus políticas para impulsar la economía popular y comunitaria a través del cooperativismo, promover la economía popular en territorios rurales mediante el acompañamiento y fortalecimiento de procesos asociativos y de cooperativismo.

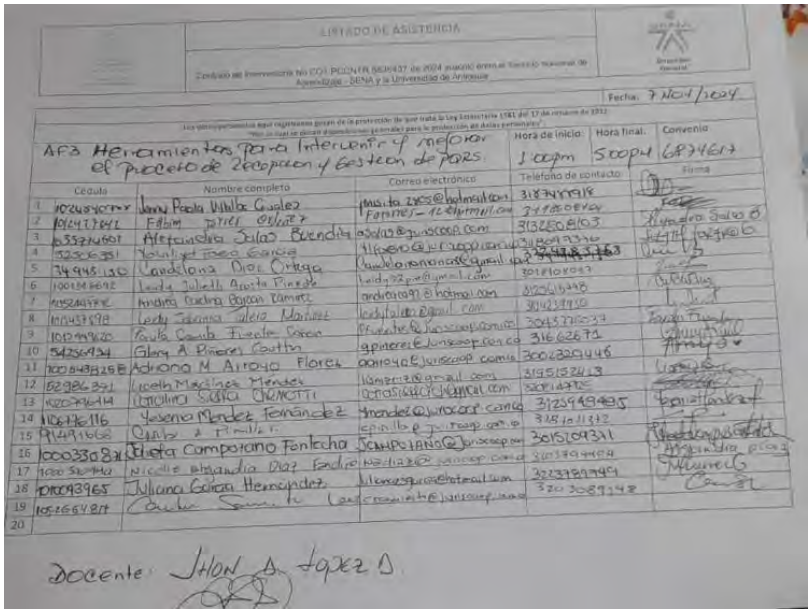
Los resultados que se pretenden conseguir con la formación es que los trabajadores comprendan, conozcan y sean capaces de hacer, llevar a cabo la implementación de análisis y rediseño de procesos, aplicando metodologías que incrementen su eficiencia y productividad, identificando oportunidades de mejora continua y proponiendo indicadores de control; aplicando lo aprendido al proceso de trámite de quejas y reclamos de JURISCOOP para impactar la satisfacción del cliente y la adecuada atención de sus requerimientos.

Durante la visita, la Interventoría evidenció coherencia entre el enfoque y el objetivo de la acción de formación, toda vez que este Modelo de aprendizaje, busca Implementar mejoras al proceso de recepción y gestión de peticiones, quejas y reclamos de Juriscoop de forma que se facilite su uso por el cliente y se sienten las bases para un mejor uso de la información recolectada para potenciar la experiencia del cliente con la organización.

6. HALLAZGOS

6.1 Pese a que los beneficiarios esperados eran 20 para la Acción de formación y grupo visitado, solo se encontraron 19 participantes, y teniendo en cuenta que por tratarse de un evento Maximizando tu proceso, se estaría incumpliendo lo

estipulado en el anexo 12 numeral 2.17.2, literal 11, donde indica: *"El porcentaje de asistencia para esta acción de formación debe ser del 100%"*. A continuación se detalla la lista de asistencia de los beneficiarios.



6.2 Tampoco se evidenció la reproducción del jingle, como esta estipulado en el numeral 2.6.1 de anexo 12. En su Nota 1, donde indica: *"Al inicio de cada acción de formación es de obligatorio cumplimiento la presentación del jingle del programa (este debe ser reproducido mientras se da inicio a cada sesión de formación y durante los tiempos de receso) y del video de bienvenida (se reproduce una sola vez, al inicio de cada grupo de la Acción de Formación), los cuales serán suministrados por el SENA".*

7. RECOMENDACIONES

- Realizar las respectivas correcciones según los hallazgos encontrados de forma inmediata, garantizar la correcta y completa ejecución de la Acción de Formación.
- El conviniente debe estrechar las medidas de seguimiento y control que tenga establecidas para asegurar el desarrollo de las acciones de formación en cumplimiento de lo establecido en la propuesta aprobada, el convenio y la convocatoria DG -0001 de 2024.
- Garantizar el crédito institucional del SENA en todos los eventos formativos como esta estipulado en el anexo 12 numeral 2.6.1.

8. CONCLUSIONES

- La sesión académica visitada se desarrolló de manera presencial en la ciudad de Bogotá, de acuerdo con el cronograma aprobado.
- Los docentes que impartieron la sesión académica se encuentran aprobados por la Interventoría y coincide 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 actividades grupales.
- La capacitación consistió en una sesión de tipo teórico-práctica, se realizaron ejercicios grupales consistentes en retos, preguntas y análisis de casos.
- 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 numero de asistente fue menor al aprobado en el proyecto para esta acción de formación.
- No se hizo la reproducción del jingle durante la sesión académica.

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

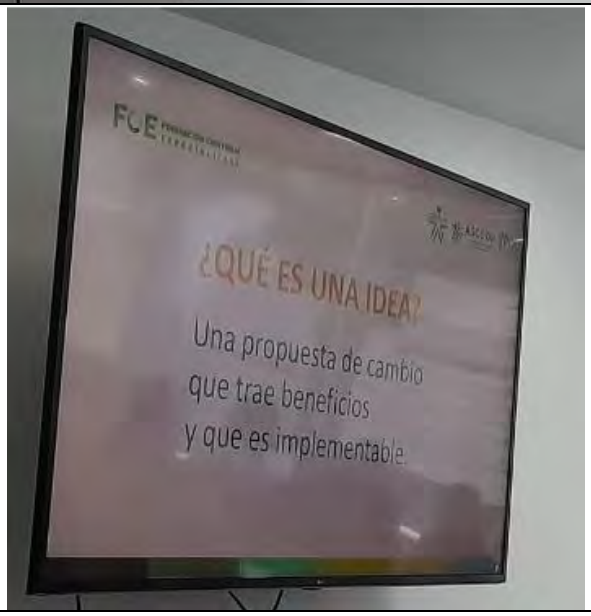


El interventor con el capacitador y el grupo visitado



Unidad temática desarrollada en la sesión




¿QUÉ ES UNA IDEA?
Una propuesta de cambio
que trae beneficios
y que es implementable





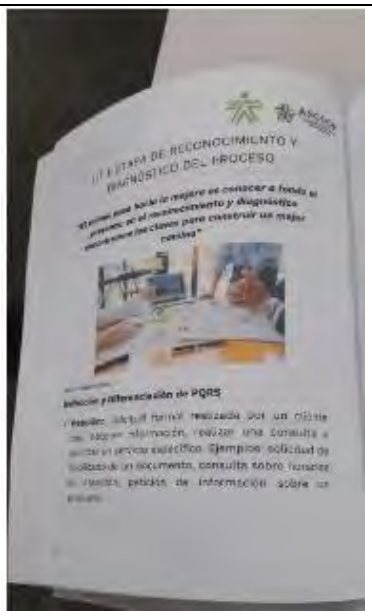
Beneficiarios asistentes a la acción de formación

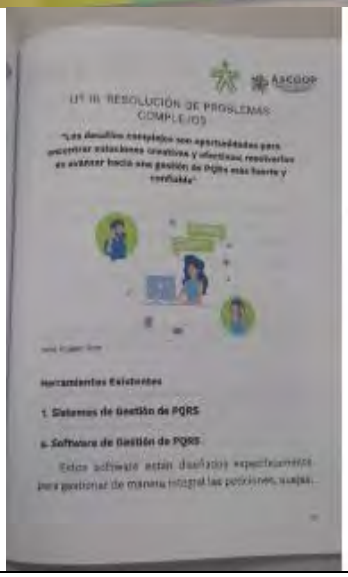


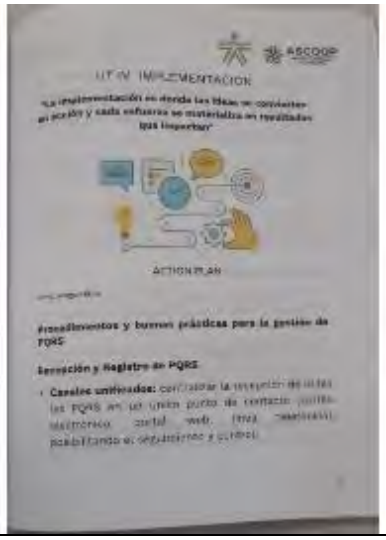


Material de formación (cubierta – contenido – contracubierta)


ASCOOP
FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA


ASCOOP
UT II ETAPA DE RECONOCIMIENTO Y DIAGNÓSTICO DEL PROCESO


ASCOOP
UT III RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMPLEJOS


ASCOOP
UT IV IMPLEMENTACIÓN
ACTION PLAN

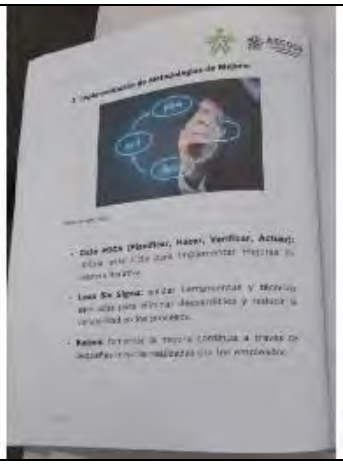
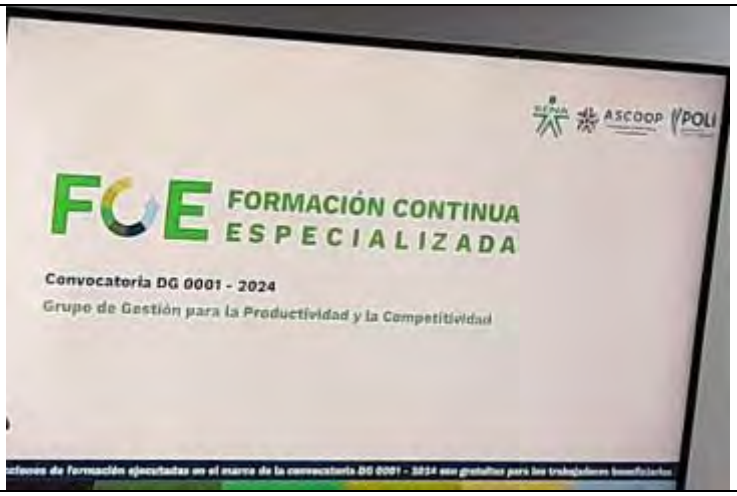




Imagen institucional SENA



Ayudas y equipos



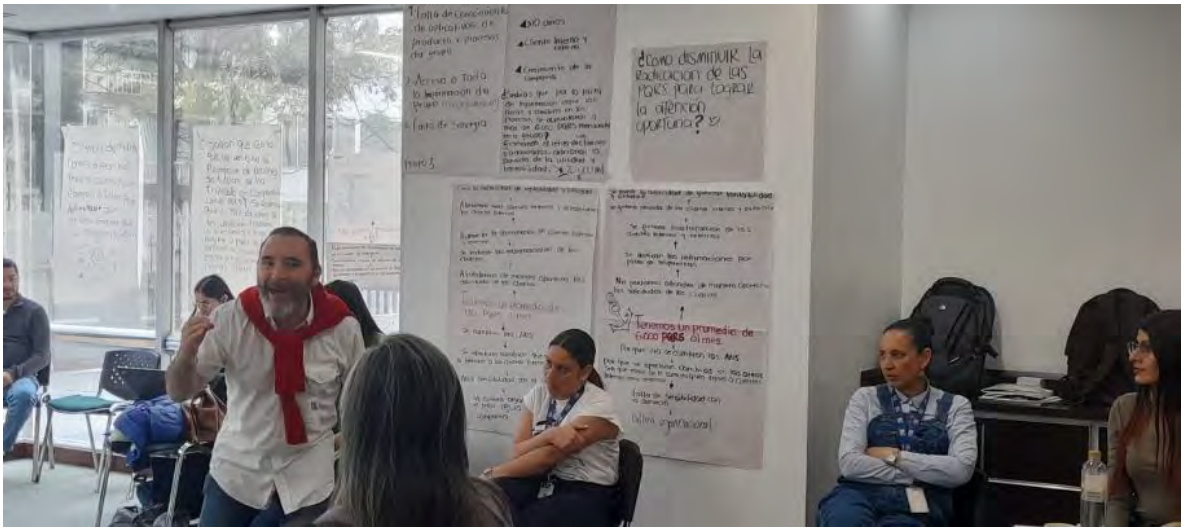


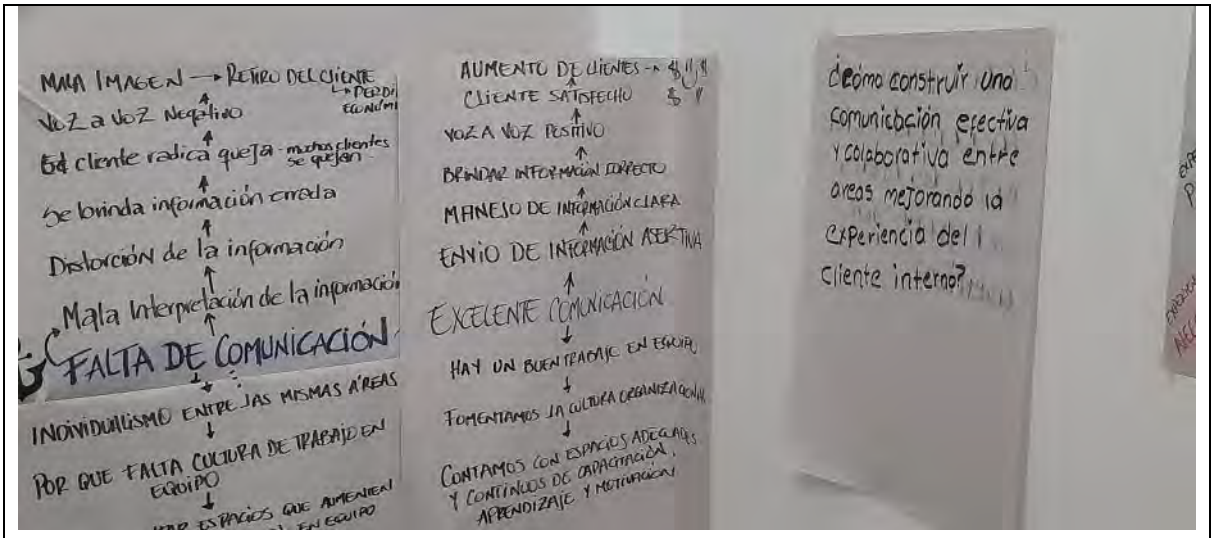
Espacio de formación (salón, sillas, etc.)



Trabajos grupales




¿Cómo disminuir la deserción de las PQRS para lograr la atención oportuna?


MALA IMAGEN → RETIRO DEL CLIENTE
VOZ a VOZ Negativo
El cliente radica queja - muchos clientes se quejan
Se brinda información errada
Distorción de la información
Mala interpretación de la información
FALTA DE COMUNICACIÓN
INDIVIDUALISMO ENTRE LAS MISMAS ÁREAS
POR QUE FALTA CULTURA DE TRABAJO EN EQUIPO
AUMENTO DE CLIENTES
CLIENTE SATISFECHO
VOZ A VOZ POSITIVO
BRINDAR INFORMACIÓN CORRECTO
MANEJO DE INFORMACIÓN CLARA
ENVIO DE INFORMACIÓN ASERTIVA
EXCELENTE COMUNICACIÓN
HAY UN BUEN TRABAJO EN EQUIPO
FOMENTAMOS LA CULTURA ORGANIZACIONAL
CONTAMOS CON ESPACIOS ADECUADOS
Y CONTINUOS DE CAPACITACIÓN,
APRENDIZAJE Y MOTIVACIÓN
¿Cómo construir una comunicación efectiva y colaborativa entre áreas mejorando la experiencia del cliente interno?





10. CONCEPTO ACÁDEMICO

Esta acción de formación se desarrolla de manera presencial, en un salón, en un ambiente de aprendizaje teórico práctico. Conforme a lo observado durante la visita, los temas tratados por los docentes corresponden con la sesión formativa propuesta y aprobada, para la AF3 Herramientas para intervenir y mejorar el proceso de recepción y gestión de PQRS en la red de oficinas de financiera Juriscoop, en sus UT3 Resolución de problemas complejos-habilidad y UT4 Etapa 3 de implementación.

La acción de formación AF3 busca Implementar mejoras al proceso de recepción y gestión de peticiones, quejas y reclamos de Juriscoop de forma que se facilite su uso por el cliente y se sienten las bases para un mejor uso de la información recolectada para potenciar la experiencia del cliente con la organización.

En términos de la práctica pedagógica, en lo que pudo evidenciar la Interventoría, los docentes incentivaron a los beneficiarios a la participación mediante varias estrategias, como la realización de ejercicios y dinámicas grupales, donde debían analizar en cada grupo, casos de cómo mejorar la atención a las quejas y reclamos de los clientes de su organización, cumpliendo con lo establecido en esta etapa del modelo de aprendizaje maximizando tu proceso, como la implementación de actividades prácticas, discusiones y ejercicios propuestos por los capacitadores. En este orden de ideas, la Interventoría también observó dominio de los temas relacionados con la temática desarrollada.

Por lo anterior, la acción de formación visitada y unidad temática analizada cumple y es integral en su contenido con el objetivo y temas del proyecto aprobado.

Se recomienda al conviniente tener presente las recomendaciones que se relata en el punto 6 y 7 de este informe teniendo en cuenta lo estipulado en el numeral 2.17.2 del anexo 12 de la Convocatoria DG-0001 de 2024.

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

INGRID MARÍA SULBARÁN R.
Interventor Académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

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

Proyectó: Ingrid María Sulbarán Rodríguez – Interventora
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica