Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2024

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

Conviniente	COOPERATIVA NACIONAL DE DROGUISTAS DETALLISTAS - COOPIDROGAS
NIT	860.026.123-0
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6821247 de 2024
Nombre de la acción formativa	AF3 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS
Modalidad	Presencial
Grupo	1
Unidad temática	UT1 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.
Tipo de evento formativo	Conferencia
Metodología	Teórico-practica
Lugar de ejecución	Calle 52 Bis #71C – 03, Sede Coopicrédito-Bogotá.
Fecha de visita	26 noviembre de 2024
Hora de la visita	9:00 am a 1:00 pm
Interventor académico	Stephany Osorio Caballero
Interventor que realiza la visita	Ingrid María Sulbarán 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 la COOPERATIVA NACIONAL DE DROGUISTAS DETALLISTAS-COOPIDROGAS, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: Ana Maria Auxiliadora Godínez De Hernández
- Identificación: Pasaporte 25.363.397

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 a la AF3 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS correspondiente al evento de formación conferencia que se realizó de manera presencial en Calle 52 Bis #71C – 03, Sede Coopicrédito en la ciudad de Bogotá, el día 26 de noviembre del 2024 en el horario de 9:00am a 1:00 pm.

La unidad temática desarrollada corresponde a la unidad temática UT1 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS. De acuerdo con lo verificado en la visita, se evidencia que se desarrolló la temática correspondiente.

El objetivo de esta acción de formación es brindar herramientas que signifiquen una ventaja competitiva, mostrar cómo crear y mantener un servicio de excelencia orientado a resultados basándonos en tres directrices competitivas: El Ser, El Saber, El Hacer, trasformando el servicio en los establecimientos farmacéuticos a partir de la aplicación protocolos de atención, elevando los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes y su incursión en las nuevas tecnologías en canales de atención y comercialización, fortaleciendo las competencias laborales del recurso humano mejorando su desempeño en las funciones relacionadas con la atención a clientes de manera presencial y a través de medios, tecnológicos brindando información referente al portafolio de productos y servicios del establecimiento.

Las fechas y horarios constatados por la Interventoría corresponden a los establecido en el cronograma aprobado.

La sesión académica verificada fue realizada de manera adecuada, dinámica, a través de la exposición teórica y participación de los beneficiarios.

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, en el video institucional SENA.

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 las diapositivas proyectadas por la docente.

3.4. Beneficiarios

El número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada corresponde a 60, en la visita se encontraron 67 personas.

Esto representa un aumento de 7 beneficiarios, equivalente a un 1,2% por encima del número previsto, lo cual fue revisado de acuerdo con la nota 2 del numeral 2.14.6 Deserción del anexo 12, que permite una ampliación de hasta un 30% sobre la cantidad aprobada, sin afectar el presupuesto ni la calidad de la formación.

La población beneficiaria pertenece al nivel operativo de las áreas de servicio al cliente y ventas, que ocupan cargos en sus empresas de auxiliares de farmacia y dependientes.

3.5. Capacitador

La docente que dictó la sesión formativa es la profesional Ana Maria Auxiliadora Godínez De Hernández identificada con pasaporte 25.363.397 la cual fue la aprobada por la interventoría para la AF3 unidad tematica 1 y coincide con lo establecido en el cronograma aprobado. Durante su exposición 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

Esta acción de formación No cuenta con material de formación, según la propuesta aprobada.

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 son adecuadas, toda vez que el auditorio es amplio, cuenta con buena iluminación y ventilación, tiene sillas cómodas y mesas para apoyo. Cuenta con equipos electrónicos para la proyección de las diapositivas, computador y video beam.

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 3 se observó la utilización de un computador, y un video beam por parte de la docente como herramienta de apoyo a la interlocución con los beneficiarios, para el desarrollo de la capacitación. Por medio de una presentación de diapositivas la docente desarrolló la temática respectiva.

4.1.2. Aulas, salones y auditorios: La capacitación se llevó a cabo en el auditorio de la sede de Coopicrédito ubicado en la Calle 52 Bis #71C – 03, en la ciudad de Bogotá se encuentra en el primer piso de las instalaciones, el cual posee las características exigidas como son facilidad de acceso, iluminación, buena ventilación y con suficiente espacio para la comodidad de los asistente,

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

Enfoque de la acción de formación: la acción de formación AF3 tiene un enfoque de formación en el trabajo, estas son 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 “VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS”, esta corresponde a una acción de formación que se ejecuta a través del evento de formación conferencia, y la exposición de la unidad temática UT1 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.

El evento tiene un enfoque de formación en el trabajo está dirigida a trabajadores del nivel operativo que requieren actualizar y adquirir conocimientos, habilidades, aptitudes, técnicas y/o prácticas, necesarias para resolver con autonomía, temas relacionados con la planificación y ejecución su trabajo actual como Auxiliar del servicio Farmacéutico, buscando un mejoramiento en la empleabilidad, la productividad laboral y competitividad empresarial.

Durante la visita, la Interventoría evidenció coherencia entre el enfoque y el objetivo de la acción de formación que es brindar herramientas que signifique una ventaja competitiva, mostrar cómo crear y mantener un servicio de excelencia orientado a resultados basándonos en tres directrices competitivas: El Ser, El Saber, El Hacer, trasformando el servicio en los establecimientos farmacéuticos a partir de la aplicación protocolos de atención, elevando los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes y su incursión en las nuevas tecnologías en canales de atención y comercialización, Fortaleciendo las competencias laborales del recurso humano mejorando su desempeño en las funciones relacionadas con la Atención a clientes de manera presencial y a través de medios, tecnológicos brindando información referente al portafolio de productos y servicios del establecimiento. Es importante y necesario que el recurso humano esté capacitado para atender clientes de manera presencial y a través de medios, tecnológicos brindando información referente al portafolio de productos y servicios de la empresa u organización, tramitando solicitudes y comunicaciones con el uso de protocolos de recepción y registro de la información, elevando los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes.

6. HALLAZGOS

No se evidencian hallazgos durante el desarrollo de la visita.

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 curso sea satisfactorio y oportuno.

8. CONCLUSIONES

- La sesión académica visitada programada para la realización del evento de formación conferencia se desarrolló de manera presencial en la ciudad de Bogotá.

- La docente que dicto la sesión académica se encuentra aprobada por la Interventoría y coincide con lo registrado en el cronograma aprobado. La clase se dio de manera dinámica en una continua interacción entre la docente y los beneficiarios a través de preguntas, respuestas y ejercicios grupales.

- Se verificó el uso de la imagen institucional del SENA, a través de las diapositivas proyectadas por la docente para la capacitación.

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

- El número de asistentes fue acorde con lo 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

Capacitador



Carné y Pasaporte del capacitador



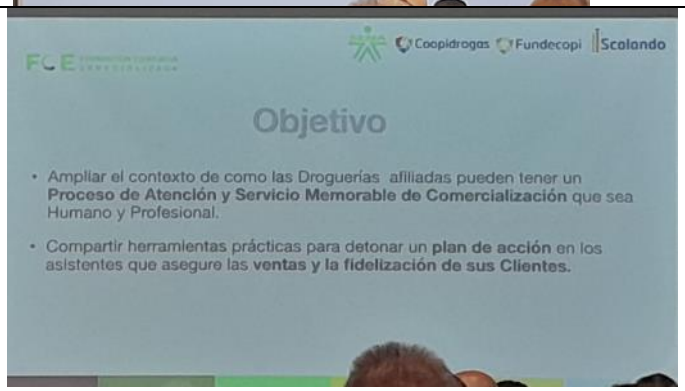


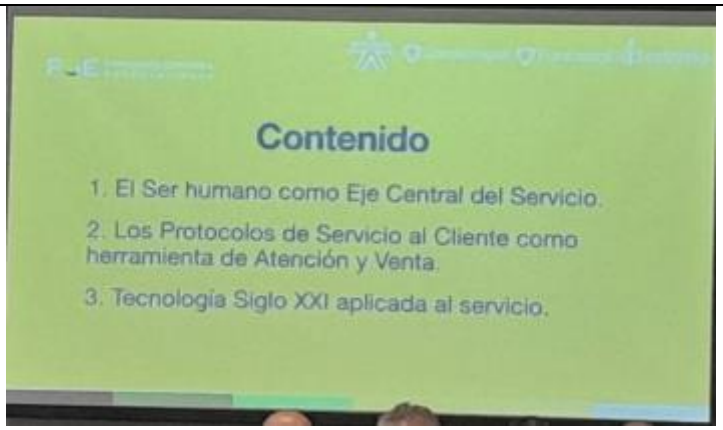
El interventor con el capacitador y el grupo visitado



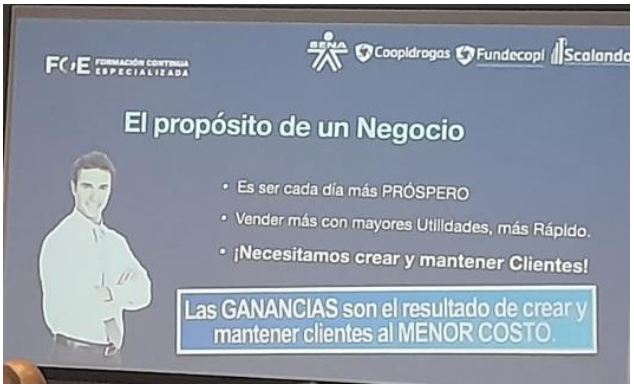
Unidad temática desarrollada en la sesión

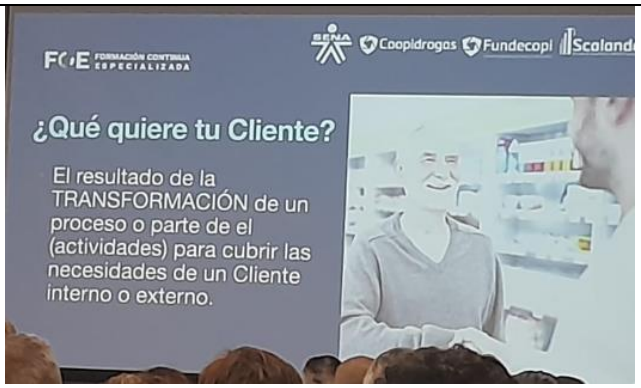


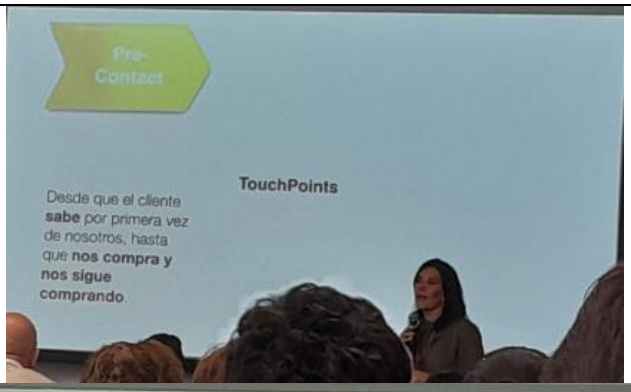


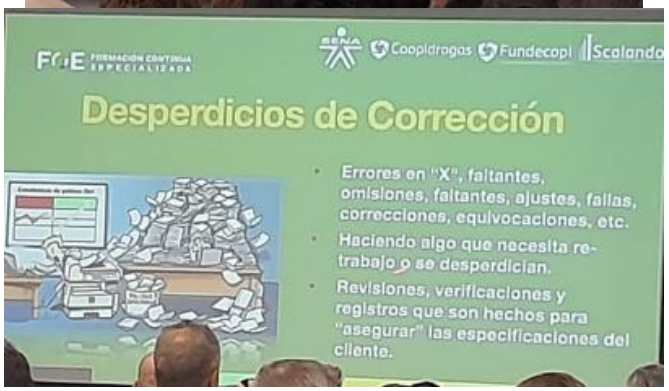

Contenido
1. El Ser humano como Eje Central del Servicio.
2. Los Protocolos de Servicio al Cliente como herramienta de Atención y Venta.
3. Tecnología Siglo XXI aplicada al servicio.

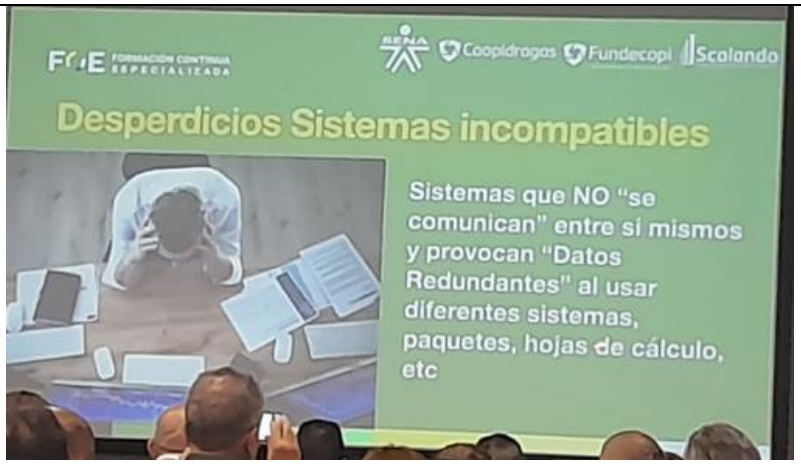

FELICIDAD
EN LA EMPRESA
1 TRABAJO FACIL
2 DESARROLLO PROFESIONAL
3 APORTACION CULTURA LABORAL

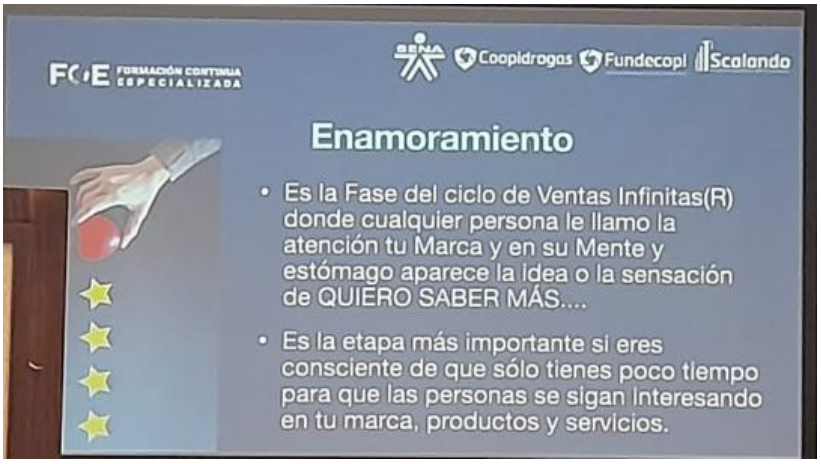

FOE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Coopidrogas
Fundecopi
El propósito de un Negocio
• Es ser cada día más PRÓSPERO
• Vender más con mayores Utilidades, más Rápido.
• ¡Necesitamos crear y mantener Clientes!
Las GANANCIAS son el resultado de crear y mantener clientes al MENOR COSTO.


FOE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Coopidrogas
Fundecopi
¿Qué quiere tu Cliente?
El resultado de la TRANSFORMACIÓN de un proceso o parte de el (actividades) para cubrir las necesidades de un Cliente interno o externo.


Pre-Contact
TouchPoints
Desde que el cliente sabe por primera vez de nosotros, hasta que nos compra y nos sigue comprando.


FOE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Coopidrogas
Fundecopi
Desperdicios de Corrección
Errores en "X", faltantes, omisiones, faltantes, ajustes, fallas, correcciones, equivocaciones, etc.
Haciendo algo que necesita re-trabajo o se desperdician.
Revisiones, verificaciones y registros que son hechos para "asegurar" las especificaciones del cliente.





Beneficiarios asistentes a la acción de formación

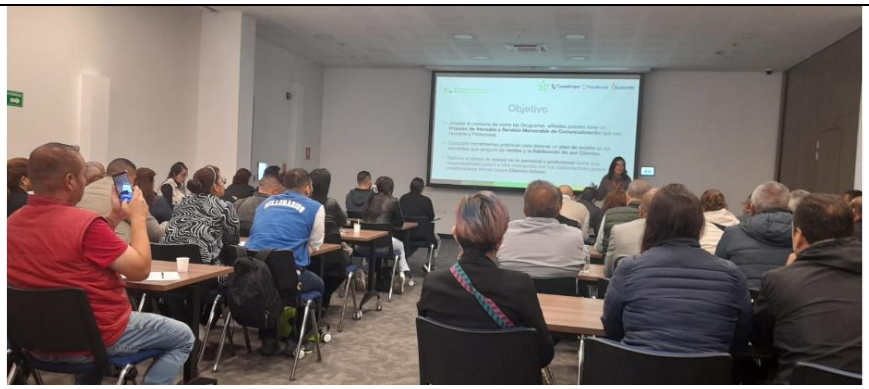
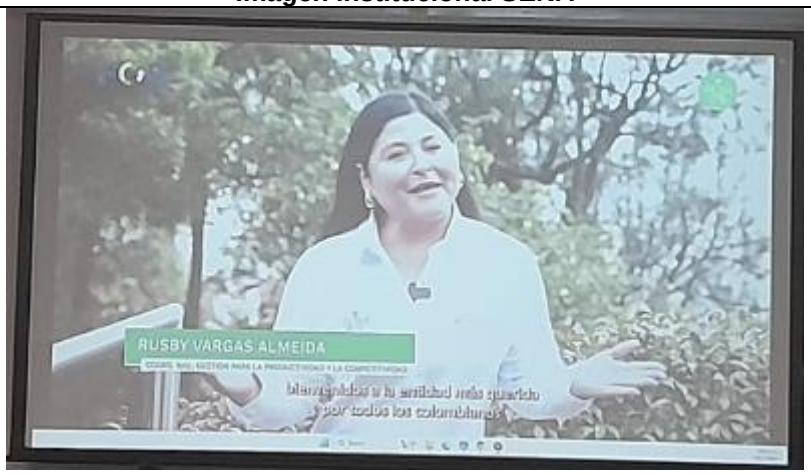




Imagen institucional SENA





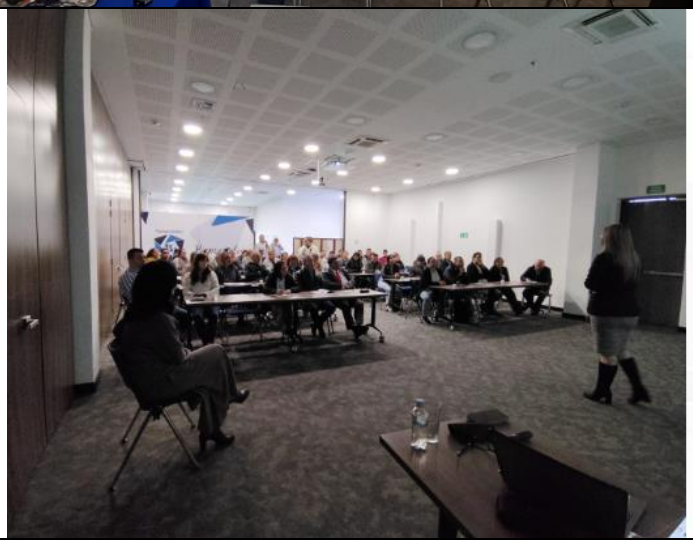
Ayudas y equipos





Espacio de formación (salón, sillas, etc.)



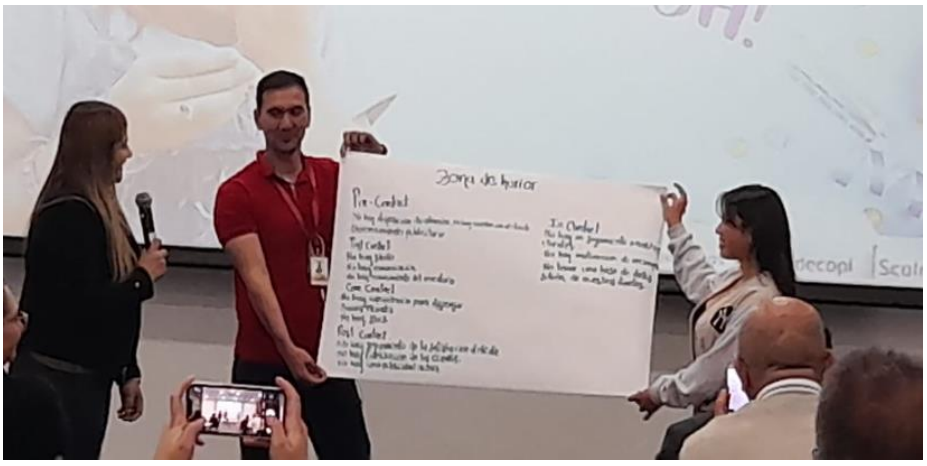


Actividades









10. CONCEPTO ACÁDEMICO

Esta acción de formación se desarrolla de manera presencial en un ambiente de aprendizaje teórico efectuado en un auditorio. Conforme a lo observado durante la visita, los temas tratados por la docente 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 dictó las temáticas relacionadas con la AF3 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS y la unidad temática UT1 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.

La acción de formación AF3 busca un uso adecuado de tecnologías digitales para acceder, compartir y crear conocimiento e información, relaciones interpersonales asertivas y eficaces que posibiliten resolver conjuntamente problemas de carácter laboral

y social. Es importante y necesario que el recurso humano esté capacitado para atender clientes de manera presencial y a través de medios, tecnológicos brindando información referente al portafolio de productos y servicios de la empresa u organización, tramitando solicitudes y comunicaciones con el uso de protocolos de recepción y registro de la información, elevando los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes.

En términos de la práctica pedagógica, en lo que pudo evidenciar la Interventoría, la docente incentivo a los beneficiarios a la participación mediante varias estrategias, como la realización de ejercicios y dinámicas grupales, sobre el producto final valioso en el proceso de atención y servicio al cliente. 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.

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

STEPHANY OSORIO CABALLERO
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