

<div>Almacontact</div>		SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:1		
		CARCATERIZACIÓN DE PROCESO FORMACIÓN		Fecha de Aprobación: 09/11/2021		
		Elaborado por : Stefannie Lamouroux		Aprobado: Lina Cordoba		
PROCESO:	Formación	RESPONSABLE:	Lina Cordoba			
AUTORIDAD	<div>- Mantener dotación (Personal) para la operación de acuerdo a lo contractual.</div> <div>- Seguimiento a la ejecución de los procesos</div> <div>- Toma de decisiones desde contratación, retiro o cambios según necesidad</div> <div>- Comunicación y atencion al cliente externo, gestionando con la operación cualquier necesidad que este dentro de lo contractual al cliente.</div> <div>- Movilizar Áreas de Apoyo</div>					
ALCANCE	Abarca desde la detección de las necesidades de formación para el personal operativo y capcaitación hasta la evaluación de las competencias adquiridas.					
OBJETIVO:	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O MEDICION	RESPONSABLE		FRECUENCIA PARA LA MEDICION		
Diseñar y administrar los procesos de formación para desarrollar y fortalecer los conocimientos y habilidades del personal que ingresa como el que se mantiene en la organización para soportar la operación acorde a las necesidades de nuestros clientes, obteniendo un alto desempeño y potencializando su desarrollo integral.	<div>-Rotación</div> <div>-Desempeño/Grupo</div> <div>-Numero de personas entregadas a Operaciones/requeridas por planeación</div>	Coordinación Formación		Mensual o según los tiempos del cronograma de implementación de un nuevo cliente		
PROVEEDOR INFORMACION	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES		RESULTADO ACTIVIDAD	DESTINATARIO	REGISTROS
FORMACION						
Workforce Management Selección	Correo Electrónico(Dimensionamiento de los grupos)	<div>Recepción Información: El área de Workforce Management envía un correo a formación indicando la necesidad del grupo a ingresar con fechas de inicio y fin, Servicio al cual debe ingresar</div> <div>Recepción de Personal a Formar: Se recibe correo por parte del área de selección del grupo solicitado según condiciones pactadas con el cliente el cual se va ha prestar el servicio para iniciar capacitación de formación</div>		Se realiza trazabilidad de los grupos , asignando Código de grupo, Formador, sala, horario en el archivo Data Formación Inicial y este es enviado por correo electrónico al área de selección	Lideres de proceso	Archivo data Formación Correo Electrónico
Selección	Correo Electrónico	<div>Validación sociodemográfico para confirmar asistencia y datos personales de los candidatos: EL formador, presencial o virtual realiza la confirmación con cada candidato de los datos registrados en el archivo recepcionado por el área de selección y a su vez identifica que el personal citado este completo y si hay alguna baja se envía correo con la información al área de selección para la reposición de personal y el grupo quede completo</div>		Envío de correo electrónico a las áreas involucradas informando cuantos candidatos iniciaron el proceso de formación	Lideres de proceso	Correo Electrónico
Cliente	Archivo Guía Metodológica Formación Aplicación MyFox	<div>Guía Metodológico Formación: Cronograma de capacitación con módulos y temas que se deben dictar en la formación con los siguientes campos de consulta: Modulo, Día de formación, Tema, Actividad, Valoración de conocimiento, Modalidad: Virtual, Pdf, Física.</div> <div>Esta guía puede ser consultada por el asesor en formación por medio de MyFox con el usuario asignado y su contraseña.</div>		El formador según guía, inicia proceso de capacitación con el personal asistente y se inicia un seguimiento al colaboración sobre la consulta de las herramientas dadas en la guía metodología y la navegación dentro de las herramientas a aplicar.	Formador Asesor	Archivo Guía Metodológica Formación Aplicación MyFox

Formador	Correo Electrónico Archivo Usuarios	<p><b>Solicitud de Usuario para cada Asesor:</b> Se realiza la solicitud por medio de correo electrónico adjuntando excel llamado usuarios, este es enviado al área de Antifraude con copia a la Gerencia y coordinación de formación.</p> <p><b>Recepción de usuarios:</b> Estos usuarios son entregados por el área de Antifraude durante el proceso de formación de la siguiente manera: BP: Este usuario sirve para abrir cualquier aplicativo del cliente EPR: Este es el usuario del asesor para abrir el sistema operativo de reserva del cliente</p> <p><b>Solicitud Usuario de Red:</b> El coordinador de formación diligencia el formato de usuarios de red y este es enviado al área de recursos humanos, quien a su vez monta el tikeck en la herramienta sysaid para la creación. RED: Inicio de sesión en la red de Almacontact. CONEXIÓN TELÉFONICA: Este usuario permite realizar logueo a la línea telefónica.</p>	<p>Envío de correo electrónico con solicitud de usuarios para el grupo en formación.</p> <p>Recepción de usuarios por parte de Antifraude para asignación a cada asesor.</p>	Antifraude Formador Cliente Asesor	Correo Electrónico Archivo Usuarios de Red
Formador	Book de Formación	<p>Seguimiento Diario de capacitación por parte del formador: Se realiza seguimiento por medio del Book de Formaciones en este archivo se realizan seguimientos de los siguientes parámetros: Asistencia de Formación Notificación de Retiro (Información para la cancelación de usuarios con motivo por el cual se esta retirando) Notas (calificación por cada modulo visto o refuerzo también esta consulta se puede visualizar por aplicación) Solicitud de Usuarios (usuarios y contraseñas de cada asesor) Bitácora Diaria (información sobre el día a día) Socio Demográfico (Datos personales del asesor) Hoja de Vida (Concepto del formador durante el proceso de formación) Prueba de Usuarios (Validación de herramientas para la conexión en la</p>	Diligenciamiento diario del Boock de formación para seguimiento por parte de coordinador formación y líder de proceso	Coordinador Formación Gerente Formación	Book Formación
Formador	Correo electrónico Archivo en excel (Falta nombre)	<b>Entrega de Personal Formado a Operaciones:</b> Se envía correo electrónico a las áreas de Operación y planeación realizando la entrega del equipo formado indicándole datos personales de cada asesor y las notas obtenidas durante el proceso de formación.	Envío de información a las áreas involucradas justificando nivel de formación del asesor	Formación Planeación Operaciones	Correo electrónico Archivo Excel (Informe)
Formador	Físico virtual	<b>OJT (Etapa de Perfeccionamiento):</b> El formador continua en campo con el equipo operante durante cuatro semanas y esta atento a las consultas que se puedan presentar por parte de los asesores para aclarar duda inmediata para la continuidad del servicio, adicional realiza los refuerzos de forma diaria.	<p>FeedBack al Asesor en las oportunidades de mejora que se puedan evidenciar en campo</p> <p>Informe a la Gerencia y coordinación</p>	Asesor	Correo Electrónico
FORMACIÓN MIGRATORIA					
Workforce Management	Correo Electrónico	<b>Recepcion Información:</b> El área de planeación envía un correo a formación indicando la necesidad del grupo a ingresar con fechas de inicio y fin, Servicio al cual debe ingresar	<p>Se realiza trazabilidad de los grupos , asignando Código de grupo (FM),</p> <p>Formador, sala, horario en el archivo</p>	Líderes de proceso	Archivo data Formación

Selección		<b>Recepción de Personal a Formar:</b> Se recibe correo por parte del área de operación con el grupo solicitado según condiciones pactadas con el cliente el cual se va a prestar el servicio para iniciar capacitación de formación.	Formador, sala, horario en el archivo Data Formación Inicial y este es enviado por correo electrónico.	Líderes de proceso	Correo Electrónico
Formador	Correo Electrónico Archivo Permisos	<b>Solicitud de Usuario para cada Asesor:</b> Se realiza la solicitud por medio de correo electrónico adjuntando excel con los permisos para el área a formar, este es enviado al área de Antifraude con copia a la Gerencia y coordinación de formación.  <b>Recepción de usuarios:</b> Estos a usuarios son entregados por el área de Antifraude durante el proceso de formación.	Asignación de usuarios por parte del cliente y distribución del mismo a través de correo electrónico	Antifraude Asesor Cliente	Correo Electrónico Archivo Usuarios de Red
<b>ACTIVIDADES TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTION</b>					
Coordinador o Lider de Área	Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.	Revisión por la Dirección: Entrega de Informes indicadores de gestión	Ficha de indicador de cada área	Dirección que corresponda	Formato Ficha de Indicador
Ente certificador Lider Gestión de Calidad Lider de proceso Entes de control	Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.	Acciones Correctivas: Formular las acciones correctivas y planes de mejora	Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Ente certificador Entes de control Calidad	Formato Acciones correctivas
Dirección Gerentes	Plan de inversiones Plan de acción	Planificación de los cambios: Participar en los procesos de planificación de los cambios en la organización y de su procesos	Ejecución de cambios planificados	Todos los procesos	Formato Planificación de cambio
Dirección Gerentes Lider Gestión de Calidad	Contexto de la organización Plan de acción (Objetivos) Plan de inversión Normatividad aplicable	Riesgos y oportunidades: Identificar e intervenir los riesgos y oportunidades aplicables al proceso	Implementación de planes de acción para el control de los riesgos y para el aprovechamiento de las oportunidades	Todos los procesos	Matriz de riesgos y oportunidades
Dirección Gerentes Lider Gestión de Calidad	Directrices Sistema de Gestión de Calidad	Gestión documental: Participar en los procesos de actualización y revisión de la documentación.  Garantizar el uso de la documentación actualizada	Actualización y aprobación de documentación  Disponibilidad e implementación de documentación	Todos los proceso	Correo con solicitud de creación o aprobación de documentos. Almacenamiento sistema de gestión actualizado
Dirección Gerentes Lider Gestión de Calidad	Plan de auditoria	Auditoria: Participar activamente en procesos de auditoria interna y externa	Toma de acciones para las No Conformidades y oportunidades de mejora identificadas	Todos los procesos	Formato de acciones Correctivas
Coordinación Administrativa Coordinación Talento Humano Líderes de Proceso	Manuales de funciones y competencias Plan de capacitaciones Mecanismo de Evaluación de	Gestión de personal y capacitaciones: Participar en el proceso de selección de personal Garantizar la asistencia a los planes de capacitación Realizar entrenamiento y evaluación de desempeño	Personal seleccionado y contratado Controles de asistencia a capacitaciones Resultados de evaluación de	Talento humano	Registro evaluación de Desempeño y Registro de inducción

<b>RECURSOS</b>	Recurso Humano Equipo de Computo Suministros Administrativos	<b>DOCUMENTACION DEL PROCESO</b>	Acta de Contenidos CLARO Acta de Contenidos y Cronograma LATAM Formato compromiso de Mejora Formato Entrega Kit Formato Estoy Enterado Formato Feedback Nesting Formato Salida No Conforme Registro Archivo de Pagos Registro Book Formación Latam Migraciones Registro Carga Moodle Registro My Fox Registro Pólizas Registro Socio planeación Registro Solicitud Usuarios de Red Registro Solicitud Usuarios Grid Pagos Registro Solicitud Usuarios	<b>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades
-----------------	--	----------------------------------	--	--------------------------------	---------------------------------------