	FORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN	Fecha Aprobación: 2/11/2021
	Elaborado Por: Lina Córdoba	Aprobado Por: Lina Córdoba

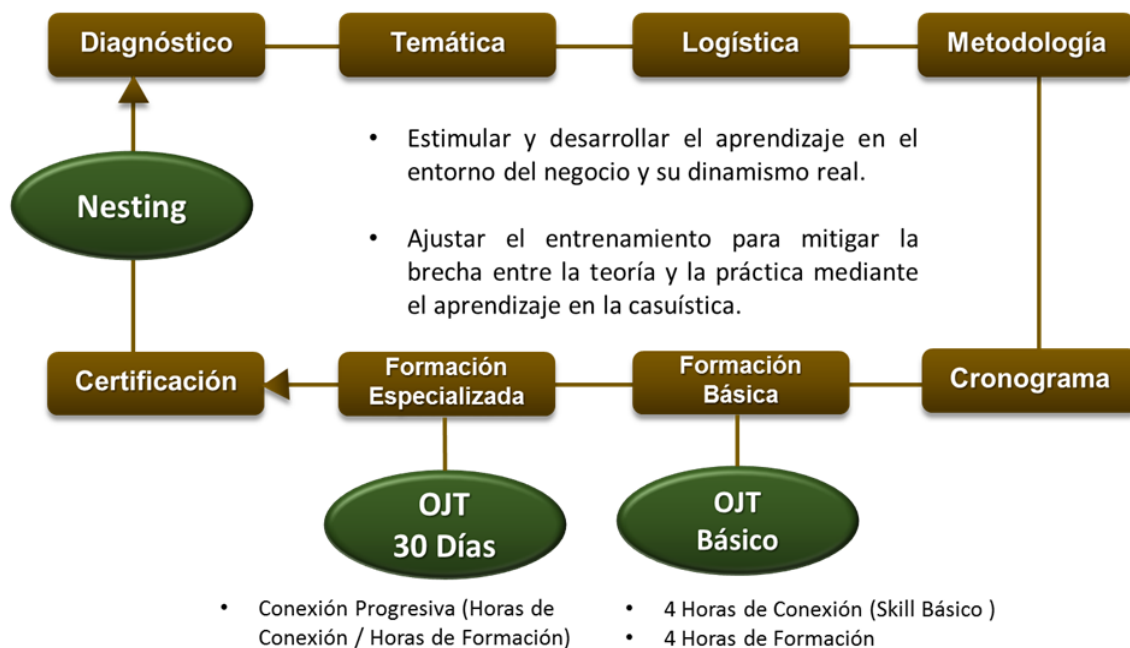
OBJETIVO DEL ÁREA:

- **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.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **Enfocar los procesos de formación a un dominio de información y desarrollo de habilidades específicas para el cargo.**
- **Diseñar estrategias pedagógicas a través de la lúdica y el juego para el fortalecimiento de los procesos de aprendizaje.**
- **Generar por medio del modelo pedagógico Aprendizaje Lúdico, un aprendizaje significativo y duradero.**
- **Contribuir como proceso de apoyo en el mejoramiento continuo del área operativa, de calidad y de personal, exigidos por nuestro cliente.**

A. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE FORMACIÓN



B. METODOLOGÍA:

Es imperativo que el proceso metodológico tradicional y catedrático se elimine, dando paso a una nueva e innovadora manera de capacitar, llegando a la conciencia y subconsciencia del ser humano bajo estándares de calidad y formación establecidos en las diferentes normas que están en el mercado.

Ausubel plantea que el aprendizaje del alumno depende de la estructura cognitiva previa que se relaciona con la nueva información, debe entenderse por "estructura cognitiva", al conjunto de conceptos, ideas que un individuo posee en un determinado campo del conocimiento, así como su organización.

El individuo aprende mediante "Aprendizaje Significativo", se entiende por aprendizaje significativo a la incorporación de la nueva información a la estructura cognitiva del individuo. Esto creará una asimilación entre el conocimiento que el individuo posee en su estructura cognitiva con la nueva información, facilitando el aprendizaje.

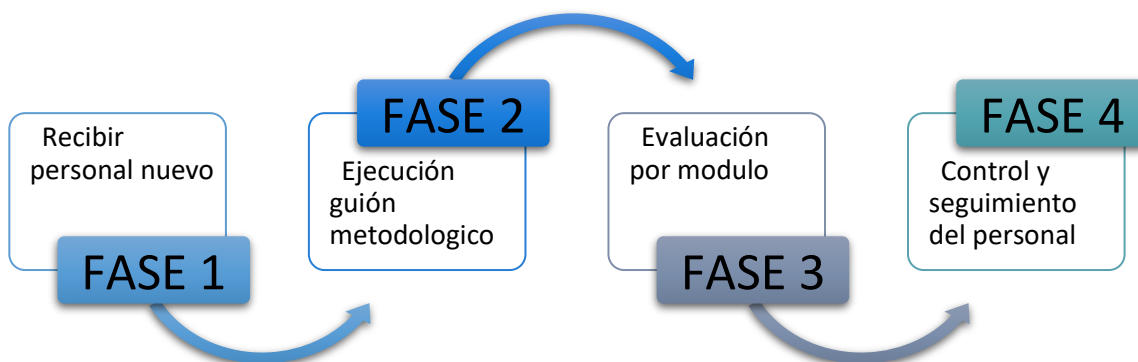
Existe una interacción entre la nueva información con aquellos que se encuentran en la estructura cognitiva.

- El aprendizaje nuevo adquiere significado cuando interactúa con la noción de la estructura cognitiva.
- La nueva información contribuye a la estabilidad de la estructura conceptual preexistente.



C. FASES DE LA FORMACIÓN INICIAL:

Para que el entrenamiento sea efectivo debe funcionar como un sistema, es decir, como un conjunto de elementos organizados e interrelacionados con un propósito común:

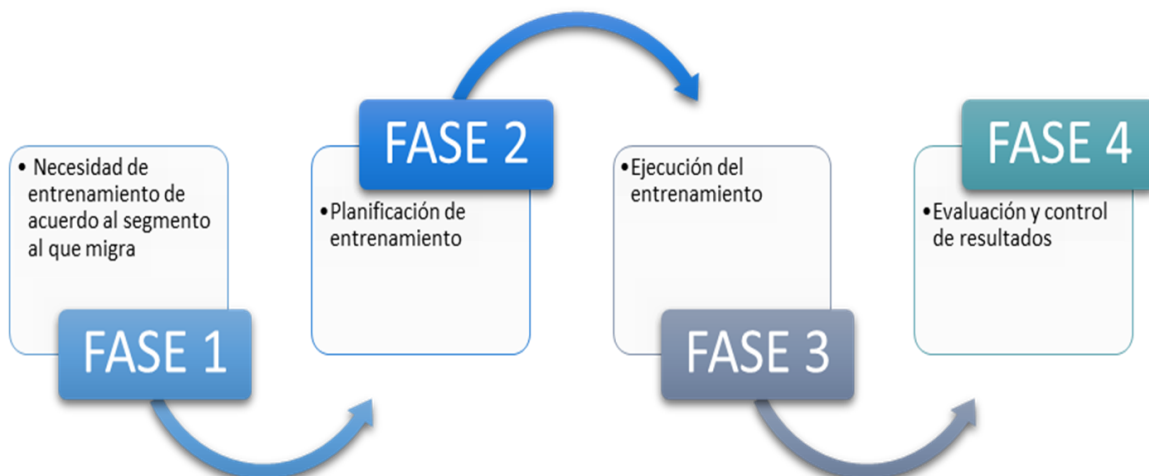


D. FASES DE LA FORMACIÓN CONTINUA:

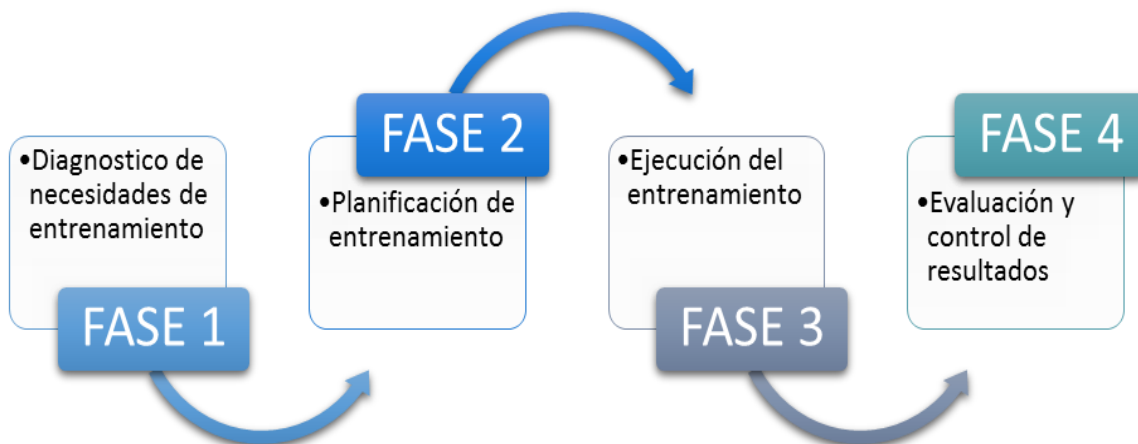


Debido a que el entrenamiento es un proceso continuo, las fases anteriormente citadas se deben cumplir en forma secuencial, lo cual significa que, para poder llevar a cabo el proceso de entrenamiento, resulta indispensable efectuar, en primer lugar, el diagnóstico de las necesidades reales de entrenamiento, una vez identificadas aquéllas susceptibles de corrección con el entrenamiento, se diseña el Plan de Entrenamiento. Posteriormente, se efectúa su ejecución y por último, se monitorean y analizan los resultados, retroalimentando dicha información.

E. FASES DE LA FORMACIÓN MIGRACIÓN:



F. FASES DE LA FORMACIÓN CONTROL CALIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS:



G. MODALIDADES DE FORMACIÓN:

Como medida importante es necesario tener en cuenta las características de procesos de formación según su necesidad, enfoque y uso, por ende, contamos con las siguientes modalidades de formación dentro del área.

Conocimiento de la organización que se le da al empleado recién ingresa a la compañía (durante el primer mes), se informa al personal misión, visión, políticas de calidad y objetivos de calidad, valores corporativos,

INDUCCION



Es el conocimiento necesario para que el empleado desarrolle las actividades y funciones del cargo dentro de Call, este es un proceso que se determina en el empleado el SABER HACER.

ENTRENAMIENTO



Son las actividades del desarrollo que complementa o actualiza el conocimiento para optimizar el desempeño de cargo de cada empleado de la compañía.

CAPACITACION



Esta actividad se puede dar por dos instancias:

- * Volver a enseñar lo que no se aprendió correctamente en el entrenamiento.
- * Informar los cambios en el procedimiento, metodologías, uso herramientas tecnológicas, para desempeñar su labor dentro de Call.

REENTRENAMIENTO



Se realiza por dos instancias:
* Se realiza cuando el resultado de la evaluación de la inducción está dado por debajo de 80%.

Se realiza al año de haber laborado dentro de la compañía, en ella se informa el direccionamiento estratégico,


REINDUCCION



Proceso enfocado en una labor inductiva y de desarrollo de habilidades para nuevos cargos dentro de la compañía, situando estandares basico y de cumplimiento, de mediciones y conocimiento que permitan certificar a la persona para el cargo.

ENTRENAMIENTO AL CARGO



	FORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN	Fecha Aprobación: 09/11/2021
	Elaborado Por: Lina Córdoba	Aprobado Por: Lina Cordoba

H. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE FORMACIÓN:

Supervisor de formación

- Realizar control diario de las formaciones para elaboración de reportes a nomina
- Revisar y proponer cambios en el proceso de formación y metodologías del mismo.
- Visitar en sala a los grupos para garantizar la calidad de la formación.
- Realizar la entrega de HV y el acta a la operación
- Coordinar el proceso de contratación de acuerdo con las fechas y horarios establecidos
- Revisar, proponer actualizaciones y cambios de los procesos basados en los temas de impacto de la Operación
- Evaluar periódicamente al grupo de formadores a cargo.
- Capacitar y acompañar a los formadores en sus funciones de actualización diaria en cuanto a conocimientos de producto y temas de impacto de la Operación.
- Realizar la reunión mensual con la operación para hacer entrega de los procesos ejecutados en el mes con su grupo de trabajo.
- Coordinar y garantizar la ejecución de reuniones periódicas con el grupo de formadores a cargo para informar sobre cambios en el proceso que se está desarrollando, mejoras, revisar esquemas de trabajo, distribución de tareas, entre otras.
- Participar de todas aquellas reuniones requeridas por el cliente corporativo y la operación para definición de estrategias y búsqueda de mejoras operativas.
- Garantizar el cumplimiento Mensual de las actividades que permitirán el control, seguimiento y medición del proceso:

SUPERVISOR	Actividad	Cantidad Solicitud
Supervisor de formación	Visita en sala nuevos asesores	4
	Reunión de grupo	4

	Visita en la Operación	4
	Realizar procesos de FeedBack	4
	Confirmación de conexión a la línea Formadores	4
	Evaluar periódicamente al grupo de formadores a cargo.	1
	Creación de acciones para motivar a los formadores, mejorar canales de comunicación.	1
	Formar a los formadores	1

- **FUNCIONES DEL FORMADOR**

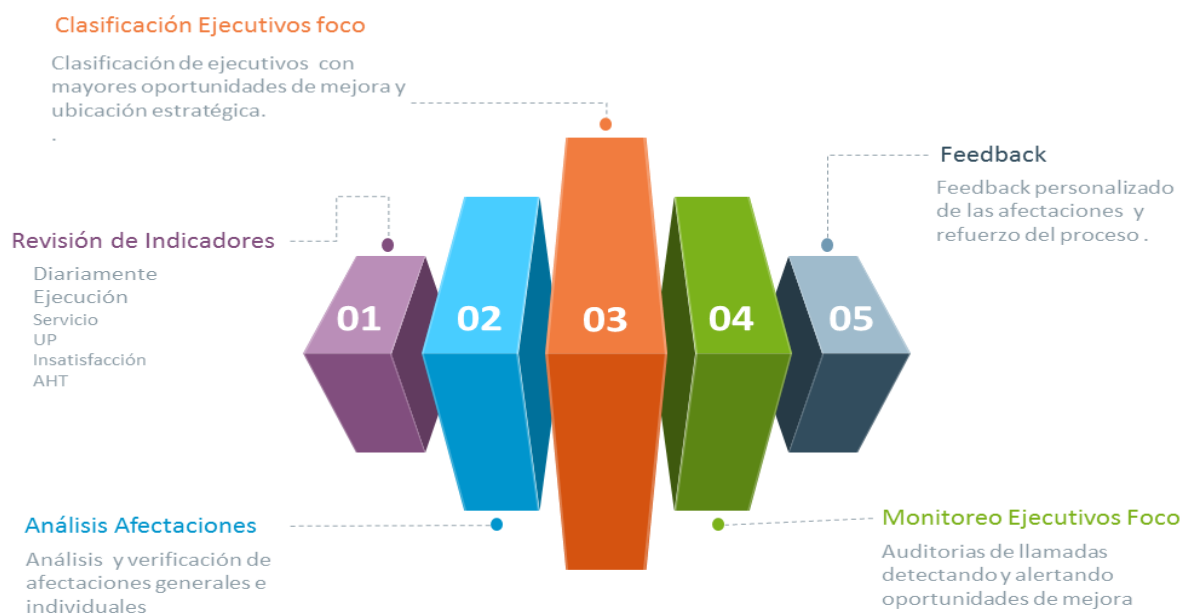
- Recibir en caso de tener grupo de nuevos a los aspirantes en la recepción de la sede asignada para el proceso.
- Diseñar, ejecutar y evaluar las capacitaciones requeridas para los servicios a cargo.
- Velar por el adecuado uso de los recursos físicos empleados en las sesiones formativas.
- Evaluar y medir periódicamente el nivel de conocimiento de los agentes de acuerdo a los parámetros establecidos
- Diseñar e implementar planes de mejoramiento formativo
- Gestionar durante los dos primeros días la información necesaria para la solicitud de los usuarios y claves de los sistemas de información que necesitarán los asesores para desempeñar sus funciones
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos asociados a los procesos formativos.
- Estar actualizado en los contenidos de procesos, competencias relacionadas con el cargo y lo relacionado con la empresa a través de las herramientas suministradas por la organización.
- Conexión 2 horas semanales previamente agendadas con el supervisor de formación.
- Actualizar los cronogramas de formación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el cliente

● PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO A ASESORES EN NESTING

El proceso de Nesting es una herramienta que garantiza la mejora continua de los nuevos agentes en la operación, realizando una serie de actividades basadas en la búsqueda, el seguimiento, y la validación de los resultados de los asesores.

- A. Se define el acompañamiento por 30 días a cargo del formador encargado del grupo
- B. Se debe de realizar seguimiento diario de cada uno de los indicadores de la Operación
- C. Es clave enviar la citación de reunión de entrega a los 30 días de finalizado el acompañamiento desde el día 1 del acompañamiento a cargo del Formador responsables del grupo y en compañía del Supervisor de formación.
- D. Se adjunta proceso completo definido:

Proceso Acompañamiento OJT




INDICADORES DE MEDICIÓN FORMADORES Y SUPERVISOR DE FORMACIÓN.

La escala de medición del grupo de formación está basada en la siguiente escala:

Nivel desempeño	Resultado ponderado	Resultado ponderado
Destacado	$\geq 115\%$	130%
Objetivo	$\geq 95\%$ a $\leq 115\%$	100%
Medio	$\geq 85\%$ a $\leq 95\%$	75%
Medio	$\geq 75\%$ a $\leq 85\%$	60%
Insuficiente	$< 75\%$	0%

Indicadores supervisor de formación:

Nombre	SATISFACCIÓN OPERACIÓN GESTIÓN FORMADORES Y SUPERV	Peso	Meta
supervisor	ROTACIÓN EN SALA	30%	90%
	CALIDAD FORMACIÓN	40%	90%
	VISITA SALA	10%	80%
	EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA DE TRABAJO PLANTEADO MES	10%	90%
	EVALUACION DE CONOCIMIENTOS FORMADORES	10%	85%
		100%	

	FORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN	Fecha Aprobación: 09/11/2021
	Elaborado Por: Lina Córdoba	Aprobado Por: Lina Cordoba

Indicadores Formadores y Semilleros:

Nombre	SATISFACCIÓN OPERACIÓN GESTIÓN FORMADORES Y COORDINADOR	Peso	Meta
Formador	ROTACIÓN EN SALA	30%	90%
	CALIDAD ENTRENAMIENTO	40%	90%
	EVALUACION DE CONOCIMIENTOS FORMADORES	15%	90%
	Error Intransable	5%	90%
	Error FCR	5%	90%
	Error No Crítico	5%	90%
		100%	

- **PROCESO DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS MENSUALES**
 - El área de formación debe solicitar a la operación, al cliente corporativo y al área de calidad los temas que deseen incluir en la evaluación (encargado: líder de la operación).
 - El Coordinador de formación debe enviar a la operación el cronograma con las fechas de presentación, a más tardar el lunes de la semana anterior, con el fin de programar en la malla de turnos al personal que debe presentar la prueba y así afectar lo menos posible los indicadores de la operación.
 - De acuerdo con los resultados obtenidos implementar los respectivos planes de acción.

- **MEDICIÓN CALIDAD DE ENTRENAMIENTO NUEVOS**

La medición de este indicador busca garantizar una calidad en la formación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimientos requeridos.

Grupo	138
Fecha Inicio	01/12/2018
Fecha Fin	02/14/2018
Grupo	PAMELA ESPINOSA
Horario	14:00 - 22:00
Sala	7
Recibidos	29
Activos	22
Ag. Español	19
Ag. Bilingües	3
Bajas	7
% Deserción	0

Asistencia Formación

Asistencia Nesting

Deserción

Notas

Usuarios

Bitácora Diaria

Solicitud de Usuarios

Hoja de Vida

Prueba Usuarios

Socio Demografico

Norificar Retiros

Aumento de Salario

ENTREGA DE PERSONAL A OPERACIÓN - FORMACIÓN



OBJETIVO: Garantizar la entrega del personal enviado desde formación a operación para la realización de sus funciones a cabalidad.

AREA QUE ENTREGA
 AREA QUE RECIBE
 FECHA FORMACION
 FECHA DE ENTREGA

Formación

Operación

12/01/18 | 15/02/18

16/02/2018

Agentes Bilingüe
 No FFP Spanish

CANTIDAD	EPR	BP
2	SI	SI
16	SI	SI

Observaciones:

Se entrega a los ejecutivos del grupo 138 con todos sus usuarios (EPR, BP Y RED), se entrega con la capacitación completa de 29 días.

RECIBE A CONFORMIDAD

Jefe de Operación

ENTREGA A CONFORMIDAD

Supervisora de formación

Acompañamiento Asesores Ingles



Selección

Prueba Oral y Escrita y validación de competencias



Entrenamiento inicial

Acompañamiento de lenguaje y su relación con el cliente.



Acompañamiento Operación

Seguimiento de atención y disminución de tiempos y mejora INS.

Los ejecutivos bilingües reciben acompañamiento personalizado para la mejora de su atención en inglés y reducción de tiempos de gestión.



Escucha previa de llamadas

Realizamos un promedio de 5 escuchas de llamadas diarias por ejecutivo, para identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora.



Feedback personalizado

Feedback personalizado en plataforma donde se hace las respectivas observaciones de lo identificado en sus llamadas.



Seguimiento de mejora

Seguimiento mediante escuchas para evidenciar la mejora.

