	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15
			VERSIÓN	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			
	FECHA	03/04/2017	PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): DIANA KATHERINE APELLIDOS: ESTUPIÑAN PATIÑO

FACULTAD: INGENERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

NOMBRE(S): RAQUEL IRENE APELLIDOS: LAGUADO RAMIREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE NEGOCIOS TALENTO HUMANO ACORDES A LA TRANSICIÓN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN SAP EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

El desarrollo industrial acelerado ocasiona que las empresas busquen herramientas que faciliten sus procesos, permitiendo ser eficientes y competitivas, estas son conocidas como de gestión siempre están enfocados en la mejora continua de los procesos, un ejemplo de ellos son los software usados para el control de información de una empresa. El presente proyecto busca crear un programa para la actualización de los procesos del centro de negocios talento humano, teniendo en cuenta el impacto generado por la transición al sistema de información SAP, lo cual permitirá facilitar el aprendizaje y adaptación al cambio. Como resultado del proyecto, se obtuvo un procedimiento que sirviera de guía para el desarrollo de las capacitaciones a los otros centros de negocio. Esto fue posible desarrollar gracias a entrevistas realizadas y comentarios de retroalimentación de la población del proyecto que son 48 personas conformadas por líderes de cada centro de negocios y colaboradores de talento humano. Después de la aplicación del programa se logró determinar la estructura, metodología y evaluación idónea e interactiva para la capacitación permitiendo medir el aprendizaje de los usuarios finales de la herramienta, de la misma manera que sugerir mejoras para la aplicación en los demás centros de negocios.

PALABRAS CLAVES: capacitación, SAP, usuarios finales, programa, centros de negocios.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 133

ILUSTRACIONES: 53

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS
DEL CENTRO DE NEGOCIOS TALENTO HUMANO ACORDES A LA TRANSICIÓN AL
SISTEMA DE INFORMACIÓN SAP EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.
E.S.P.

DIANA KATHERINE ESTUPIÑAN PATIÑO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2022

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS
DEL CENTRO DE NEGOCIOS TALENTO HUMANO ACORDES A LA TRANSICIÓN AL
SISTEMA DE INFORMACIÓN SAP EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.
E.S.P.

DIANA KATHERINE ESTUPIÑAN PATIÑO

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Director

ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO
Ing. Industrial

Codirector

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Ing. Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 28 de marzo, 2022
HORA: 11:00 a.m.
LUGAR: AUDITORIO VICERRECTORIA ASISTENCIA DE
INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO: "PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE NEGOCIOS TALENTO HUMANO ACORDES A LA TRANSICIÓN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN SAP EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP."


JURADOS: JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO
RUTH LEONOR REYES VILLALBA

DIRECTOR: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO
CODIRECTOR: RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
DIANA KATHERINE ESTUPIÑAN PATIÑO	1192183	cuatro coma dos	4,2

APROBADA


JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO


RUTH LEONOR REYES VILLALBA

Vo.Bo ÓSCAR MAYORGA TORRES

Director Plan de Estudios

Ingeniería Industrial

Magda M.

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

Primeramente, a Dios quien ha sido mi guía, me ha dado la sabiduría para solucionar los problemas que se presentaron en todo momento y hasta el día de hoy. Mis padres y hermano quienes con su ejemplo de amor, paciencia, fortaleza y esfuerzo me han permitido lograr mi meta. A mis demás familiares por sus oraciones y consejos, los cuales me ayudaron en los momentos que más necesite. A mis compañeros y amigos de los cuales dejaron una huella en mi vida, sabiendo que siempre estarán presentes en el momento que los necesite, a todos los llevo siempre en mi corazón. Agradezco grandemente a los docentes por la dedicación en su labor, compartiendo su conocimiento y experiencias. Nada hubiera sido posible sin el aporte de cada uno.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a la universidad por darme la bienvenida y permitirme adquirir el conocimiento que tengo hasta el momento, especialmente a la ingeniera Rosa Patricia Ramirez Delgado por el compromiso, entrega y dedicación con el proyecto y con la institución, . También quiero agradecer a la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. por permitirme realizar el proyecto de investigación en la misma, especialmente a la ingeniera Julieth Rivera por la formación y paciencia como tutora empresarial.

Tabla de contenido

Introducción	16
1. El Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del problema	18
1.3 Formulación del problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la organización.	20
1.4.2 A nivel del estudiante.	21
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general.	21
1.5.2 Objetivos específicos.	21
1.6 Alcances y limitaciones	22
1.6.1 Alcances.	22
1.6.2 Limitaciones.	22
2. Marco referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Contextual	27
2.2.1 Objetivos organizacionales.	27
2.2.2. Proceso del centro de negocios talento humano.	28
2.3. Marco Teórico	29

2.3.1. Sistema de gestión de calidad.	29
2.3.2. Ciclo PHVA.	30
2.3.2.1. Planificar.	31
2.3.2.1.1. Cronograma.	32
2.3.2.1.2. Software Project.	32
2.3.2.2. Hacer.	32
2.3.2.3. Verificar.	33
2.3.2.3.1. Métodos de verificación.	33
2.3.3.4. Actuar.	34
2.3.4. Sistema documental	34
2.3.5. Sistema de información SAP.	36
2.3.5.1. Fases de implementación.	37
2.3.5.1.1. Capacitación.	39
2.4. Marco conceptual	40
2.5. Marco legal	43
3. Diseño Metodológico	44
3.1 Tipo de investigación	45
3.2 Población y muestra	45
3.2.1 Población.	45
3.2.2 Muestra.	46
3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	46

3.3.1 Fuentes primarias.	46
3.3.2 Fuente secundarias.	47
3.4 Análisis de la Información	47
4. Resultados y Análisis	48
4.1 Establecimiento de los talleres de capacitación	48
4.1.1. Entrevistas con los líderes	49
4.1.2. Diligenciamiento del formato identificación de talleres	49
4.1.3. Diseño de cronograma	53
4.2. Desarrollo de capacitaciones	56
4.2.1 Selección del personal a capacitar	56
4.2.2 Programación de sesiones de talleres	57
4.2.3 Seguimiento al cronograma	58
4.3 Evaluación de competencias	66
4.3.1 Diseño de evaluaciones	66
4.3.2 Aplicación de evaluaciones	70
4.3.3. Análisis de información	71
4.3.4. Identificación de acciones de mejora	79
4.4 Documentación del procedimiento para establecer el programa de capacitación	82
4.4.1. Definir las actividades del procedimiento	82
4.4.2. Establecer el diagrama de flujo	87
4.4.3. Documentar el procedimiento	92

4.4.3.1. Encabezado.	92
4.4.3.2. Control de cambio.	95
4.4.3.3. Lista de distribución.	96
4.4.3.4. Desarrollo del documento.	96
4.4.4. Revisión y aval del procedimiento	100
Conclusiones	103
Recomendaciones	105
Bibliografía	106
Anexos	110

Lista de figuras

Figura 1. Imagen corporativa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P	27
Figura 2. Objetivos Organizacionales AKC.	28
Figura 3. Organigrama Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.	29
Figura 4. Ciclo PHVA	31
Figura 5. Estructura del sistema documental.	35
Figura 6. Normograma	44
Figura 7. Sesión de identificación de talleres	49
Figura 8. Identificación de talleres	51
Figura 9. Plan de trabajo - Taller #1	52
Figura 10. Plan de trabajo - Taller #2	52
Figura 11. Plan de trabajo - Taller #3	52
Figura 12. Plan de trabajo - Taller #4	53
Figura 13. Plan de trabajo - Taller #5	53
Figura 14. Plan de trabajo - Taller #6	53
Figura 15. Cronograma de actividades	55
Figura 16. Diagrama de Gantt - Cronograma de actividades	56
Figura 17. Formato de lista de convocados por taller	57
Figura 18. Invitación del Taller SFSF #3	58
Figura 19. Cronograma modificado – Fase 1	59
Figura 20. Cronograma modificado – Fase 2	60
Figura 21. Cronograma modificado – Fase 3	62

Figura 22. Cronograma modificado - Diagrama de Gantt	63
Figura 23. Evidencia #1 Revisión de videotutoriales	64
Figura 24. Evidencia #2 Revisión de videotutoriales	65
Figura 25. Formato de identificación de competencias del taller #1	67
Figura 26. Formato de identificación de competencias del taller #2	67
Figura 27. Formato de identificación de competencias del taller #3	68
Figura 28. Formato de identificación de competencias del taller #4	68
Figura 29. Formato de identificación de competencias del taller #5	69
Figura 30. Formato de identificación de competencias del taller #5	69
Figura 31. Formato de identificación de competencias del taller #5	70
Figura 32. Cantidad de personal evaluado	71
Figura 33. Resultados de asertividad del taller #1	71
Figura 34. Resultados de asertividad del taller #2	72
Figura 35. Resultados de asertividad del taller #3	73
Figura 36. Resultados de asertividad del taller #4	73
Figura 37. Resultados de asertividad del taller #5	74
Figura 38. Resultados de asertividad del taller #6	75
Figura 39. Resultados de asertividad del taller #7	75
Figura 40. Promedio de evaluación profesional, metodología y logística por taller	76
Figura 41. Grafica de resultados generales para la evaluación profesional por taller	77
Figura 42. Grafica de resultados generales para la evaluación metodología por taller	77
Figura 43. Grafica de resultados generales para la evaluación logística por taller	78
Figura 44. Plan de mejora	81

Figura 45. Diagrama de flujo	91
Figura 46. Encabezado	93
Figura 47. Codificación para Procedimientos y Manuales de Calidad	93
Figura 48. Codificación para Instructivos, Guías y Formatos	93
Figura 49. Control de cambios	95
Figura 50. Lista de distribución	96
Figura 51. Desarrollo del documento	98
Figura 52. Correo para revisión y aprobación	101
Figura 53. Correo con la aprobación	101

Lista de tablas

Tabla 1. Acciones de mejora para las capacitaciones.	79
Tabla 2. Criterios de priorización.	80
Tabla 3. Realización del procedimiento	84
Tabla 4. Convención para elaborar un diagrama de flujo.	88
Tabla 5. Tipo de manual con su respectivo proceso.	94
Tabla 6. Tipos de documentos	95

Lista de Anexos

Anexo 1. Formato de identificación de talleres	111
Anexo 2. Formato de evaluación de competencias	112
Anexo 3. Formato de evaluación de eventos	113
Anexo 4. Formato de procedimiento	114
Anexo 5. Bitácora	117
Anexo 6. Invitación - Taller SFSF #1	118
Anexo 7. Invitación - Taller SFSF #2	118
Anexo 8. Informe - Taller SFSF #1 (Portal autoservicio – Parte 1)	118
Anexo 9. Informe - Taller SFSF #1 (Portal Autoservicio - Parte 2)	118
Anexo 10. Informe - Taller SFSF #3 (Estructura Org. y portal autoservicio)	118
Anexo 11. Evidencias de la formalización de Instructivos para la capacitación	118
Anexo 12. Evaluaciones de los talleres #1, #2 y #3	122
Anexo 13. Evaluaciones de los talleres #4, #5, #6, #7	125
Anexo 14. Evidencia de la aplicación de la evaluación de los talleres #4, #5, #6 y #7	131
Anexo 15. Procedimiento documentado	132
Anexo 16. Documentos relacionados en el procedimiento.	133
Anexo 17. Procedimiento aprobado	133

Introducción

El crecimiento constante y acelerado de las industrias gracias, al desarrollo tecnológico, obliga a las empresas a poseer factores como innovación, eficiencia y flexibilidad para sobrevivir en mercados cambiantes y poder competir. Este escenario ocasiona una búsqueda constante de soluciones destacando el uso de herramientas de gestión, que posibilitan el desarrollo de una apropiada planificación, que permita aumentar la productividad con respecto a los recursos instalados y al mejoramiento continuo.

Como se mencionaba anteriormente, se desea tener una mayor eficiencia respecto a los recursos, por lo cual, se pueden implementar herramientas tecnológicas como lo son los ERP SAP, la cual se define como un software de gestión empresarial con soluciones integradas que utilizan las organizaciones para administrar correctamente las diferentes acciones internas como; la contabilidad, producción, logística, el inventario y los envíos.

La empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., es una empresa prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad, la cual procura cumplir las expectativas de los usuarios. Por tal razón, se está llevando a cabo el proceso de integración del sistema de información SAP el cual le va a permitir a la empresa integrar todos sus procesos, en uno. Actualmente se llevó a cabo una prueba en el centro de negocios talento humano de lo que sería la capacitación a usuarios finales, buscando obtener mejores para las próximas capacitaciones, antes de la puesta en marcha de la herramienta.

El presente informe se realiza como pasantías en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. con el fin de contribuir en el proceso de capacitación para la actualización de procesos. Cabe resaltar que, este proyecto es de vital importancia tanto para la empresa como para el pasante,

para la empresa porque con ello se planifica y se mejora la implementación del sistema informático SAP, la cual también será aplicada a otros centros de negocios de la empresa; y para el pasante ya que lo prepara en el mundo laboral que vive en cambio constante, además de aplicar conceptos técnicos y temas aprendidos en el transcurso de la formación académica.

Con respecto al primer objetivo planteado como la definición del plan de capacitación, del cual se obtuvieron identificación de cada taller, su contenido y tiempo de desarrollo, información que posteriormente se plasmó en un cronograma por medio de la herramienta Project. Una vez definido el plan, se continuó con la ejecución del mismo, para ello se realizaron la programación de sesiones por taller en la plataforma de Google Meet, del cual se obtuvo como resultado un informe y asistencia del personal que participó en la capacitación, es importante resaltar que, en el desarrollo de talleres, por nuevos lineamientos se tuvo que replantear las actividades del cronograma que se había realizado en el desarrollo del primer objetivo. Finalmente se realizó la evaluación referente a la capacitación recibida, la cual fue realizada por medio de la plataforma Formularios de Google, finalmente se calificó cada una de ellas y respecto a las notas de cada persona se determinó el asertividad de la capacitación y con ello su respectivo análisis.

Finalizado el proceso de capacitación y evaluación, se realizó una revisión general del mismo, identificando problemas o aspectos a mejorar, para ello fue elaborado un plan de mejora con cada problema. Con base en toda la información recolectada, se estructuró un procedimiento que indique como elaborar y evaluar un plan de capacitación por cambios tecnológicos, indicando las actividades de forma verbal y visual, definiciones para que finalmente fuera revisado y aprobado por la empresa, de manera que el aprendizaje sea de la manera más optima posible.

1. El Problema

1.1 Título

Programa de capacitación para la actualización de los procesos del centro de negocios talento humano acordes a la transición del sistema de información SAP en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

1.2 Planteamiento del problema

La empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., es una empresa ubicada en San José de Cúcuta operadora de la empresa EIS Cúcuta S.A. E.S.P que presta servicio público de acueducto, alcantarillado y actividades afines en la ciudad desde el año 2006. Además de ello promueve el fortalecimiento del talento humano y la mejor participación de sus proveedores, socios y demás grupos de interés, con el fin de lograr el reconocimiento de sus usuarios y de la comunidad en general, cumpliendo con los objetivos organizacionales propuestos. La empresa se encuentra subdividida en 10 dependencias o direcciones, que a su vez agrupan 26 centros de negocio, contando con más de 600 trabajadores, organizados entre administrativos y operarios.

La empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P en busca del cumplimiento de sus objetivos organizacionales y de la mejora continua, está llevando a cabo la implementación de la herramienta SAP, la cual es usada en las empresas para administrar correctamente áreas como producción, logística, inventarios, envíos y contabilidad; anteriormente estos procesos eran realizados con otras herramientas tales como Solin, Open y Mercurio.

En el proceso inicial para la futura implementación del sistema SAP se organizaron los centros de negocios afectados directamente en módulos y se seleccionó un grupo de personas para el aprendizaje del manejo de la nueva herramienta, para que ellos a su vez otorguen el

conocimiento adquirido a los demás colaboradores de la empresa, antes de realizar la migración al nuevo sistema de información SAP. Se tomó para el programa de capacitación el centro de negocios de talento humano perteneciente a la dirección administrativa, al ser considerado uno de los que tiene un mayor alcance, ya que involucra todos los colaboradores de la empresa, además de que con las problemáticas que se generen en el proceso de capacitación sean consideradas, con el fin de que no se repitan en otros centros de negocios.

La integración del SAP a los procesos, trae consigo cambios en la forma como se realizan una o varias tareas; por ello la importancia que las personas obtengan el conocimiento necesario para el manejo del sistema. De tal manera, que es de vital importancia tener documentado el proceso de capacitación para los colaboradores, estandarizando las actividades que influyen directamente, la descripción y documento de registro de las mismas. Cabe resaltar, que para la documentación del programa de capacitación se seguirán los lineamientos de la empresa referentes al sistema de gestión documental.

Si no se realiza un programa de capacitación y entrenamiento adecuado de los colaboradores llamados usuarios finales, con la ejecución de tareas del sistema informático SAP, se pueden presentar problemas como pérdidas de tiempo, y económicas, generadas por errores o reprocesos en las operaciones. Lo que acarrearía sanciones, por la no satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes respecto al servicio, que posteriormente afectan a proveedores, socios y grupos de interés que a largo plazo podrían ocasionar una interrupción del contrato actual establecido entre la empresa y la alcaldía de Cúcuta para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad; lo dejaría sin empleo a un gran número de colaboradores.

Por tal razón, en el presente proyecto se propone diseñar un programa de capacitación para la actualización de los procesos del centro de negocios talento humano en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., acordes a la transición del sistema de información SAP, con el fin de facilitar el aprendizaje a los colaboradores y evitar los obstáculos que se pueden llegar a presentar en la adaptación al nuevo sistema.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera se deben capacitar a los usuarios finales en el centro de negocios talento humano para actualizar los procesos acordes a la transición del sistema de información SAP en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.?

1.4 Justificación

1.4.1 A nivel de la organización.

La ejecución del proyecto permitió diseñar un programa de capacitación para la actualización de los procesos del centro de negocios talento humano acordes a la transición del sistema de información SAP en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., ya que de esta manera la empresa puede contribuir en el aprendizaje de sus colaboradores de una manera más eficiente, con calidad y facilitando la adaptación al cambio, de tal modo, que al ejecutar las primera capacitaciones en talento humano se puedan identificar qué técnicas son las más adecuadas y que herramientas son correctas, con la finalidad de replicar dicho programa cuando sea el momento de actualizar los procesos de otros centros de negocios que pertenecen a la empresa y son afectados por el cambio, teniendo en cuenta que se deben garantizar factores como la calidad y continuidad del servicio prestado por la empresa.

1.4.2 A nivel del estudiante.

El desarrollo del proyecto permitió al ejecutor del proyecto la aplicación de conocimientos adquiridos a lo largo de la trayectoria académica, de la misma manera la adquisición de experiencia para que en el futuro sea un profesional con las mejores cualidades. Se aplicarán conceptos relacionados con la mejora de procesos, gestión de calidad las cuales implican conceptos tales como el ciclo PHVA, sistema de Gestión de Calidad, respecto a la generación del Anteproyecto y el informe Final se aplicarán asignaturas como Metodología de la Investigación y Seminario Integrador, las cuales hacen parte de la formación del autor del proyecto por parte del programa de Ingeniería Industrial.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general.

Diseñar un programa de capacitación para la actualización de los procesos del centro de negocios talento humano acordes a la transición del sistema de información SAP en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

1.5.2 Objetivos específicos.

Definir el plan de capacitación del uso del sistema informático SAP a usuarios finales del centro de negocios talento humano.

Coordinar la ejecución del plan de capacitación orientada al uso del sistema de información SAP y cambios realizados en los procesos del centro de negocios talento humano.

Evaluar las competencias de los usuarios finales del centro de negocios en el uso del sistema informático SAP.

Documentar el procedimiento para establecer el programa de capacitación para la transición al sistema de información SAP que sirva de base para los centros de negocio de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

1.6 Alcances y limitaciones

1.6.1 Alcances.

El alcance planteado para el proyecto a realizar y en concordancia con los directivos de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., se estableció como tiempo de ejecución el proyecto de cuatro meses, siendo lo primero las capacitaciones a los usuarios finales, por lo tanto, este proyecto iniciará con el diseño del cronograma y finalizará con la consolidación del documento con el procedimiento para el establecimiento del programa de capacitación, teniendo en cuenta que dichas capacitaciones se realizarán con el personal perteneciente al centro de negocios de talento humano, y para los procesos de: ingreso a la plataforma SFSF, vacaciones, licencias o permisos y autorización de las mismas, se contará con la participación de los líderes pertenecientes a cada centro de negocios de la empresa.

1.6.2 Limitaciones.

El proyecto a desarrollar presenta las limitaciones que serán mencionadas a continuación:

El tiempo disponible por parte de los colaboradores en el centro de negocios escogido, debido al seguimiento al proyecto referentes a la integración de SAP y las demás funciones que deben cumplir correspondientes al cargo que ocupan en la organización, para ello se contará con el consentimiento y permiso de los líderes para programar las sesiones, así como evitar fechas de cierre de mes en el cual se tiene una alta ocupación de los colaboradores.

Atrasos generados por inestabilidad en redes de internet o fallas de energía debido al trabajo en casa, para ello se plantea que se realicen grabaciones y que estas sean enviadas al personal

faltante, además de la creación de canales para la comunicación y consultas a partir de dudas que se puedan generar.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

Para la elaboración del proyecto se han consultado diversos trabajos de investigación a nivel nacional e internacional los cuales aportan bases y elementos importantes para el proyecto a desarrollar. Los proyectos consultados se nombran a continuación de acuerdo al ámbito correspondiente.

Cataño Zapata, K. (2019). *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental para los proyectos del banco de programas y proyectos de la secretaría de planeación distrital*. (Informe de Prácticas Como Modalidad de Grado para Optar el título de Administrador de Empresas) Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta, Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16710/1/2019_sistema_gestion_proyectos.pdf

El informe realizado para práctica empresarial, plantea como objetivo proponer un sistema de gestión documental para el banco de programas y proyectos de la Secretaría de planeación del distrito de Santa Marta, además de ser una investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental y transaccional o transversal. Con lo planteado como objetivo permite la normalización, manejo y control de los proyectos, y el acceso a la información, además de ayudar en el cumplimiento de la Ley 594 de 2000. Recomienda ejecutar y poner en marcha el sistema de gestión documental y contar con un personal especializado en el área de información y documentación y archivística para la correcta administración de proyectos.

El proyecto tomado como antecedente aporta al proyecto primeramente en conceptos relacionados a la temática de estudio, como lo son la definición de conceptos en relación al sistema

documental, además que al visualizar como se realiza la implementación de la documentación, se toma como base para el desarrollo del último objetivo, específicamente en la consolidación de la documentación en forma de procedimiento, siendo este uno de los elementos que conforman el sistema documental.

González Valenzuela, C. (2019). *Medición de la Transferencia de la Capacitación al puesto de Trabajo, otorgada durante el proyecto LINK de SAP a las áreas de Servicio de Finning*. (Tesis de grado para optar al grado de Magister en gestión de personas y dinámica organizacional) Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173685/Tesis%20Carolina%20Gonz%C3%A1lez-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La autora del proyecto presenta que el trabajo de investigación, se desarrolló en Finning, específica a que se dedica la empresa, especifica que el rol ejecutado en la empresa en el desarrollo del proyecto fue Gerente corporativo de capacitación, impactando en un 100% los procesos realizados por la empresa. Define que el objetivo es desarrollar una herramienta de evaluación, que permita medir la transferencia al puesto de trabajo, de los aprendizajes obtenidos por los empleados durante la capacitación previa a salida en vivo del proyecto, en Chile y Argentina, en dicho estudio se obtuvieron resultados tales como errores frecuentes, transacciones con mayores errores, tipos de errores y personas con mayor tasa de error; por otro lado, información respecto de las variables en el entorno de trabajo, que facilitaban y/o limitaban la posibilidad de transferir lo aprendido. Se obtuvo como resultado diseñar una propuesta con base a las problemáticas encontradas según los resultados obtenidos, está focalizada en las áreas específicas, para cerrar sus brechas de conocimiento en el uso del sistema y también, entregar herramientas básicas de liderazgo a los jefes a cargo de llevar a cabo este cambio.

El proyecto presentado como antecedente fue útil en el caso de aportar tanto conceptos como metodología a aplicar para las capacitaciones y la evaluación de las mismas, ya que con esta información se pudo plantear el tercer objetivo propuesto, siendo también que el proyecto antecedente fue desarrollado en un ámbito similar, como lo es la implementación de SAP.

Tejada Gómez, A. D. (2017). *Aplicación del ciclo PHVA para incrementar la productividad del área de panificación en Hipermercados Tottus S.A.* (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13314/Tejada_GAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El proyecto realizado como tesis fue propuesto con el objetivo de determinar de qué manera la implementación del ciclo PHVA incrementa la productividad en el área de panificación de la empresa Hipermercados Tottus S.A. En el trabajo fue estructurada en 6 capítulos, en el primero se realizó un diagnóstico y se planteó el problema de investigación, del cual se obtuvo como una matriz relacional de causas. El segundo describe el aspecto metodológico de la investigación, en el tercero se describen los resultados obtenidos, y con ello se realiza un análisis en el capítulo IV y en los capítulos V y VI se definen las conclusiones y recomendaciones para la propuesta.

El proyecto presentado como antecedente tiene un aporte mayor, esto debido a que muestra tanto definiciones como metodología en el desarrollo de cada uno de los objetivos, especificando el paso a paso y funcionalidad de cada una de las fases que conforman el ciclo PHVA.

2.2 Marco Contextual



Figura 1. Imagen corporativa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P

Fuente: Manual imagen corporativa (MPS-CYP-D-03)

La empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., se encuentra ubicada en la Av. 6 Calle 11 piso 2 Edificio San José en la ciudad de Cúcuta, identificada con el NIT No. 900080956-2, actúa como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad, atendiendo la operación, mantenimiento y administración comercial de los servicios ofrecidos. Su objetivo es el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los cucuteños, mediante la optimización de un servicio público esencial para la comunidad: El Agua.

2.2.1 Objetivos organizacionales.

Para el desarrollo del proyecto la información relevante de la empresa es sus objetivos organizacionales, los cuales serán descritos a continuación:



Figura 2. Objetivos Organizacionales AKC.

2.2.2. Proceso del centro de negocios talento humano.

Como se mencionó en el primer capítulo del presente documento, el centro de negocios talento humano pertenece a la dirección administrativa, la cual está conformada por otros como contratación y compras y seguridad y salud en el trabajo como se puede ver en el organigrama (ver Figura 3). El centro de negocios lleva a cabo procesos como definición y funciones de cada cargo, selección y vinculación de nuevo personal de acuerdo a requisitos planificados, evaluación de la eficiencia de las actuaciones ejecutadas, tramitar novedades de personal, administrar y liquidar

nómina, evaluación de desempeño del personal y de competencias laborales.

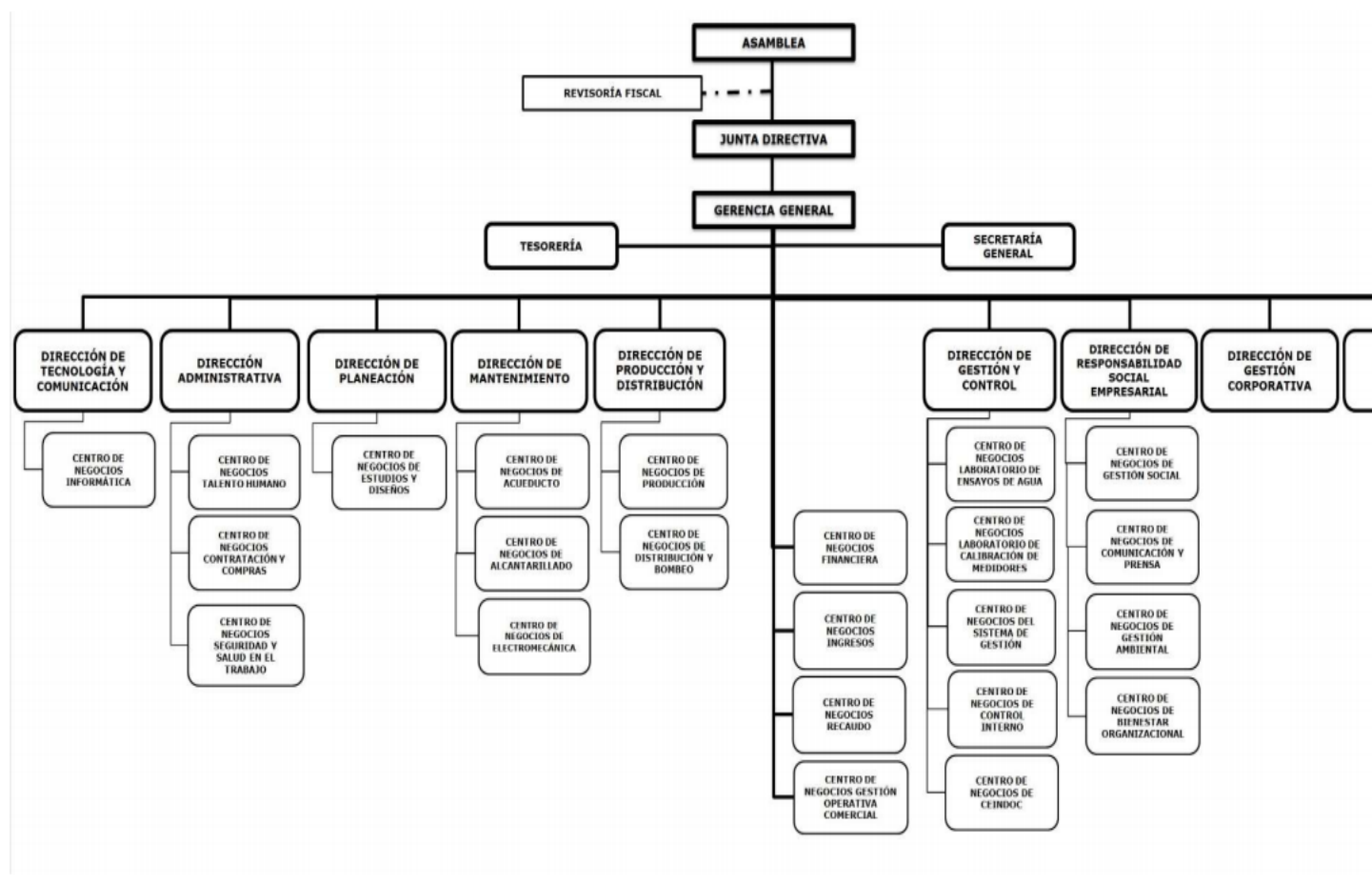


Figura 3. Organigrama Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

Fuente: Manual imagen corporativa (MPS-CYP-D-03)2.3. Marco Teórico

Para el desarrollo del proyecto se ha identificado los temas relacionados con el objeto de estudio y los objetivos; posteriormente se consultó diversos autores con el fin de saber que opinan al respecto, de la misma manera que dicho contenido ayude en la ejecución del presente proyecto.

2.3.1. Sistema de gestión de calidad.

Los sistemas de gestión de calidad parten de aquellas expectativas de los clientes, es importante resaltar que también puede tomarse como motivadores o puntos de partida la competitividad o la búsqueda de mejora en las operaciones. El autor Arias Peña, (2012) lo define como: la forma en la cual una organización busca alcanzar la calidad, esta se forma partiendo de

una estructura organizacional, además de documentación, procesos y recursos necesarios para lograr el objetivo (p. 16).

El autor García P., Quispe A., and Ráez G., (2003) define que “un sistema de gestión de calidad involucra todos los procesos relacionados entre sí, que van desde procesos directos a indirectos”

Los autores anteriormente relacionados partiendo de ideas diferentes, llegan a una misma concepción acerca de la definición de un sistema de gestión de calidad, la cual indica que los procesos de una organización se orientan hacia la calidad y que para ello se involucran los mismos.

Al hablar de un sistema de gestión de calidad es importante referenciar su base, la cual es la norma ISO 9001:2015. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

2.3.2. Ciclo PHVA.

El ciclo PHVA o Deming es aquel enfocado en la mejora continua de las operaciones, por lo tanto, es usado en los ámbitos de sistema de gestión de calidad, sus principios son planificar, hacer, verificar y actuar. Fue desarrollado por Shewhart, pero se le atribuye el nombre de Deming al ser la persona dio a conocer el ciclo en las capacitaciones de alta gerencia de las empresas japonesas.

El ciclo PHVA es un ciclo de mejora continua de resolución de problemas orientados a lograr una mayor productividad en las empresas, corresponde a Planear, Hacer, Verificar y Actuar, esta metodología permite fijar nuevos patrones de forma constante, permitiendo a las empresas vivir en un desafío constante por investigar nuevas alternativas de mejora. (Rodríguez, 2017).

La implementación del ciclo PHVA ayuda de manera efectiva a adoptar y monitorear el proceso de planeación en una empresa, siempre y cuando se constituya en un proceso sin fin, es decir, que se planee, se tome la acción, se verifique si los resultados eran los esperados y se actúe sobre dichos resultados para volver a iniciar el proceso (Rincón, 2012) (Tejada Gómez, 2017).

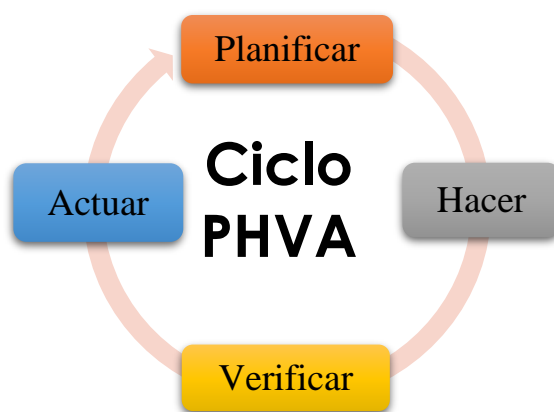


Figura 4. Ciclo PHVA2.3.2.1. Planificar.

La planeación es aquella fase en la cual se busca determinar qué recursos están involucrados en una operación o proyecto, así como procesos, programación de actividades, asignaciones de tiempos, personal involucrado, información necesaria, con lo cual se busca orientar una operación hacia una calidad esperada. Otros autores como Espitia, (2016), la definen como “la etapa en la cual se debe involucrar las personas correctas, recopilar datos disponibles, comprender las necesidades de los clientes, entrenamiento de personal y estudio de procesos involucrados” (p. 286).

Es importante resaltar que para que esta fase se lleve a cabo de una manera se deben ejecutar una serie de pasos, el cual inicia con un diagnóstico acerca del estado actual del proyecto, de tal forma que se puede determinar que se posee en el momento y hasta qué punto se puede llegar. El siguiente paso es definir qué estructura se va a tener, en este paso se busca distribuir el personal que se tiene asignado para el proyecto, en un equipo de proyecto subdividiéndolo de

acuerdo al conocimiento que tengan en el proceso y la manera en la que puedan aportar. Seguidamente se debe diseñar el plan, en este punto se especifican recursos, actividades, responsables, estructura, cronogramas, entre otras cosas, de esta manera también se determina si son necesarios documentos de apoyo o registro de procesos, tales como, procedimientos, instructivos, manuales y/o formatos, los cuales hacen parte de un sistema de gestión de calidad.

2.3.2.1.1. Cronograma.

El cronograma es una herramienta de planeación en el cual se busca ilustrar las actividades, tiempos de ejecución y avances, estos se pueden encontrar ya sean físicos o por uso de software, con respecto a los físicos se pueden encontrar los diagramas de Gantt, PERT/CPM, líneas de balance o barras inclinada.

2.3.2.1.2. Software Project.

El Microsoft Project es un software usado como herramienta de planeación en el cual se puede diseñar un cronograma, en la cual se puede obtener de manera gráfica, el cronograma creado, teniendo ventajas tales como poder recalcular de manera rápida los cambios en alguna etapa, además permite observar como una actividad afecta a las demás. Langer, J. and Beneton, F., (2017)

2.3.2.2. Hacer.

Cuando se habla del hacer se hace referencia a la ejecución del plan establecido, de tal manera que se pueda recolectar la información necesaria, en este ítem generalmente se documenta lo que se llevó a cabo y lo que no se pudo realizar. En este paso se entrega material complementario o de apoyo hacia el proyecto, si se enfoca un proyecto o proceso en un sistema de gestión de calidad este material sería la documentación.

2.3.2.3. Verificar.

El verificar es aquel principio que busca controlar o medir la manera en la cual se cumplió con aquello que se planeó, partiendo de la ejecución del plan, el objetivo de este es mirar si se lograron los resultados esperados, qué mecanismos se pueden utilizar como control, el impacto que tuvo, finalmente informar acerca de los resultados obtenidos.

2.3.2.3.1. Métodos de verificación.

Para realizar una verificación se puede realizar de acuerdo a la finalidad o a lo que se quiera evaluar, siendo lo más común las evaluaciones. El autor González Valenzuela, (2019) expone que se pueden realizar tres tipos, las cuales tienen como nombre evaluación en una vez, evaluación pre y post y evaluación a un grupo de control. El primer tipo de evaluación en una vez, se realizan según el autor antes de iniciar una capacitación, para saber el conocimiento previo y solo se necesita hacer una sola. El segundo tipo que es la evaluación pre y post es la aplicación de una evaluación antes y una después de la capacitación. El tercer tipo de evaluación a un grupo de control se realiza a un grupo de personas que no recibió la capacitación y otro que sí, con el fin de ver la efectividad de la capacitación.

El autor González Valenzuela, (2019) propone otros instrumentos de medición para capacitaciones o formaciones como cuestionarios y encuestas, observación del desempeño, muestra de trabajo y entrevista. Otro autor como Munevar Velandia, Yeidy Paola Peña Martín, (2018), establece en el plan operativo para cada actividad que se ejecute indicadores de gestión, los cuales sirven para verificar el cumplimiento de las actividades, como por ejemplo en la tarea de definir el personal para la realización de la auditoría, en ese caso, el indicador de gestión es el personal capacitado.

2.3.3.4. Actuar.

Actuar se puede definir como el análisis acerca de lo que se implementó y luego se verificó, en el cual se identifica que mejoras se pueden dar, esto para continuar con la creación de una nueva propuesta o plan, por lo tanto, no se puede decir que se finalizar el ciclo, sino que vuelve a comenzar y de esta manera se mantiene en la mejora continua.

De la información contemplada acerca del sistema de gestión de calidad y el ciclo PHVA, se usará la base del sistema de gestión de calidad al aplicarla en la gestión documental, la cual será definida más adelante, del ciclo PHVA solo se tomará como referentes el planificar, hacer y verificar, ya que con esto se obtendrán los resultados para cumplir con los objetivos planteados en el capítulo anterior.

2.3.4. Sistema documental

De acuerdo a las opiniones de autores como Palacios Yunda, (2020) y del Prado Martínez & Esteban Navarro, (2016), se puede definir la documentación como aquel desarrollo que permite archivar y organizar la información que le permite tanto a las empresas, como a sus colaboradores el efectivo cumplimiento de sus labores, permitiéndole de igual manera tomar decisiones acertadas, ayudar en el logro de sus metas y objetivos, permitiendo así la eficiencia en la organización. En otras palabras, es otra forma de transmitir el conocimiento adquirido con respecto a cierto proceso, permitiendo llevar un control del mismo. Además, se puede destacar que su importancia parte de la necesidad de conservación del conocimiento, tal como sucedía en las bibliotecas.

Para realizar un buen diseño de documentación, se debe tener en cuenta las siguientes características como las que define Millán Londoño: Simplicidad-brevidad, documentación propia de la empresa, reflejar la realidad de su empresa, Uso de gráficos o esquemas, Documentación

descentralizada, Facilidad de distribución, Documentación revisada y aprobada, Revisiones periódicas (anual), Facilitar la trazabilidad. (Millán Londoño, 2015).

Es importante hablar que la documentación tiene diferentes divisiones dependiendo lo que se desea obtener o el ámbito en el cual se implemente, además de ello que esta debe mantener actualizada dependiendo de los cambios que se generen en la empresa, los tipos de documentos que en general se tienen en una empresa bajo el enfoque basado en procesos son procedimientos, instructivos, manuales y formatos.

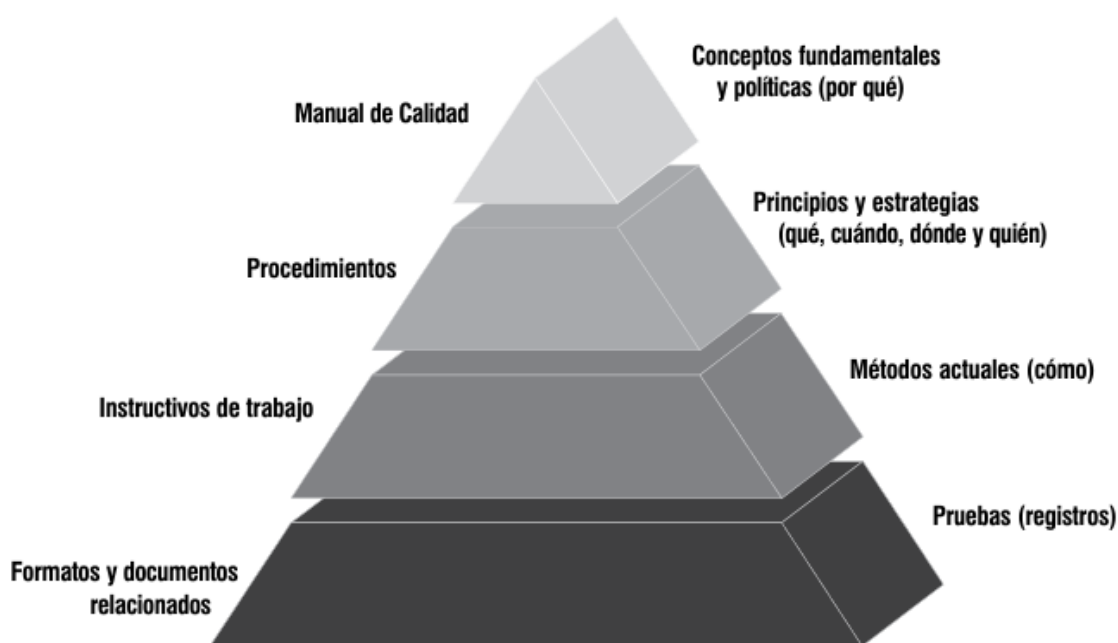


Figura 5. Estructura del sistema documental.

- *Procedimientos:* “Los procedimientos son una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado” (Millán Londoño, 2015)
- *Instructivos.* Documento que describe un proceso particular de la UNO o que se requiere para describir el cumplimiento con algún requisito específico (Suarez Leal, 2018)

- *Manuales*. Es un elemento de control interno, que en otras palabras es un documento en el cual se puede encontrar información tal como instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una organización. (Ortiz, 2011)
- *Formatos*. “Instrumento que facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos”. (Ortiz, 2011)

2.3.5. Sistema de información SAP.

Para hablar sobre la implementación de SAP en una empresa, es importante comenzar con la definición de SAP (sistemas, aplicaciones y productos), SAP es un sistema de originado en Alemania que busca la interrelación de actividades y procesos que conforman una empresa, de manera que se convierta en una solución informática. El autor Oliva & Graterol, (2012) señala adicionalmente “SAP proporciona productos y servicios de software para solucionar problemas en las empresas, contribuyendo al desarrollo de estrategias la satisfacción al cliente, procesos de calidad y mejoras continuas, innovación tecnológica, así como el cumplimiento de la normativa”.

Además de ello también es importante resaltar que en algunas ocasiones se menciona el sistema como un ERP, pues tal como expone Dulanto et al., (2018) “SAP pertenece al mercado de aplicaciones ERP (Enterprise Resource Planning) y tiene como competidores en el mercado global a: Baan, PeopleSoft, Oracle Applications, QAD y BPCS entre otros”. Al señalar que SAP es un ERP, este tiene su funcionalidad por medio de módulos, los cuales son unidades interdependientes, los cuales de acuerdo a su nombre realizan actividades relacionadas, un ejemplo de ellos es el

módulo FI, el cual es encargado de la gestión financiera, teniendo como objetivo visualizar la situación de los activos, tal como lo define Dulanto et al., (2018).

2.3.5.1. Fases de implementación.

La implementación de un sistema es la ejecución de un proyecto adaptado a las necesidades de la empresa, en la cual se tienen condiciones como plazos y condiciones previstas las cuales se espera que se tenga como resultado algo exitoso, el mismo SAP tiene una metodología para la implementación de este sistema, el cual se divide en 5 fases, la primera es la preparación del proyecto, la segunda es la exploración, la tercera es la realización, la cuarta es la preparación final y por último la salida en vivo – soporte.

- *Primera fase: preparación del proyecto*, tomando en cuenta la definición del autor Enrich Cardona, (2013) se puede definir como la fase de planificación del proyecto, en el cual se establece el personal o equipo, objetivos, recursos, así como la asignación de roles, actividades a llevar a cabo en las siguientes fases, responsables de las áreas de la empresa cliente, plan de trabajo, documentación de soporte. En los roles que se identifican para el desarrollo del proyecto y posterior asignación son los jefes de proyecto, consultores, líderes funcionales, líderes técnicos, desarrollador, administrador del sistema y usuarios finales.
- *Segunda fase: exploración*, tomando en cuenta, la definición del autor Enrich Cardona, (2013) es en la cual se define detalladamente el alcance del proyecto a implementar, al terminar se genera un documento detallado de soporte en el cual se definen los requerimientos o los resultados esperados por parte de la empresa cliente, para su obtención es necesario establecer reuniones con la finalidad de que se realice una demostración y explicación de los procesos que se llevan actualmente en la empresa,

para que el consultor entienda el proceso y de allí se proponga la planificación del proyecto o soluciones a las problemáticas que se presenten, además de ayudar a definir las configuraciones necesarias. En este paso se comienza a definir los módulos que se van a adquirir y un cronograma para las capacitaciones.

- *Tercera fase: realización*, tomando en cuenta, la definición del autor Enrich Cardona, (2013) es aquella en la cual se comienza a capacitar a los líderes en el uso de la herramienta, en ella se realizan las configuraciones finales, en esta etapa se procura cargar datos maestros y verificar los solicitado con el fin de obtener la solución detallada en el documento entregado en la fase anterior y que esta cumpla al detalle con dicho documento.
- *Cuarta fase: preparación*, en esta fase lo que se plantea como objetivo es terminar con la preparación del sistema para la salida a productivo, según el autor Enrich Cardona, (2013) se realizan tareas como pruebas, formación a usuarios finales, capacitaciones de configuración a líderes, administraciones de sistema y preparación para la puesta en marcha. En la formación a usuarios finales se define a que es una de las fases críticas, ya que con ello se garantiza el éxito del proyecto, por eso se debe establecer un buen plan de formación o capacitación para poder evitar errores.
- *Quinta fase: salida en vivo – soporte*, es el trabajo real del funcionamiento del sistema, en esta parte del proyecto lo que busca el equipo de proyecto es dar soporte al usuario final, también se realiza una revisión sobre los beneficios que se obtienen y una verificación del correcto funcionamiento del sistema, se procura hallar mejoras en el rendimiento del sistema, además de realizar un seguimiento acerca de las formaciones

a usuarios en caso de que se tengan problemas que requieran a los expertos para realizar ajustes en el sistema. (Enrich Cardona, 2013)

2.3.5.1.1. Capacitación.

El término capacitación puede ser definido según Cortez Chavez & Chalco Herrera, (2008) tomado de (Gore, E.) como “un agente de cambio y productividad, el cual busca adaptar la cultura, estructura y estrategia a unas necesidades planteadas”. El autor también define que este parte de las necesidades de la organización que busca el aprendizaje de sus miembros.

El autor González Valenzuela, (2019) indica que para medir el grado de conocimiento alcanzado se puede realizar con base al cumplimiento de los objetivos de desempeño, establece además que se puede hacer por medio de 4 niveles según el modelo Kirkpatrick los cuales son la satisfacción del participante de la capacitación, la evaluación al final de la capacitación, la implementación del conocimiento adquirido en la ejecución de tareas diarias y el impacto de los resultados como indicadores de motivación.

Como se hablaba anteriormente, una de las etapas críticas en el proceso es la capacitación o formación a usuarios, que tiene como objetivo adquirir o mejorar habilidades del empleado, según el autor Enrich Cardona, (2013) se debe crear un plan que contenga información como cantidad de usuarios, localización tareas, responsables, actividades o temas, evaluaciones y los recursos necesarios para la realización y ejecución del plan.

De la información, aportada por los diversos autores mencionados y tomados como bases teóricas se destaca que el tema de capacitación es aquella que se va a dar cumplimiento en el desarrollo de los dos primeros objetivos, además de destacar que hace parte del desarrollo de la cuarta fase para la implementación del sistema de información SAP.

2.4. Marco conceptual

A continuación, se presentan una serie de definiciones de diversos términos que pueden ser desconocidos para los lectores y que han sido mencionados a lo largo del documento que tienen la finalidad de ayudar en la comprensión del mismo, los cuales se extrajeron de diversos libros y trabajos referenciados al final del proyecto.

Acción de mejora. Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de no conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad. (Universidad Autónoma de Barcelona, 2021)

Competencias. “Aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

Desempeño. “Actuar, trabajar, dedicarse a una actividad” (Real Academia Española, s.f., definición 7 de desempeñar).

Diagrama de Gantt. “Herramienta por la cual se puede representar actividades o tareas con el fin de dar una visión generalizada sobre el tiempo dedicado a cada actividad” (Rodó, P., 2020).

Documento. Es una fuente de conocimiento como soporte, en el cual se tiene expresión en el lenguaje natural o expresiones gráficas como sonidos o imágenes.

Eficiencia. “capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (Real Academia Española, s.f., definición 1)

Employe Central (EC). Componente de SFSF que permite a los empleados tener toda su información actualizada en el portal. Aporta una visión general a sus delegados, podrán utilizar la información para gestionar las competencias y conocimientos de cada uno. Además, facilita cuestiones administrativas como peticiones de bajas, solicitudes de vacaciones, entre otras.

Employe Central Payroll (ECP). Es un componente de SFSF que calcula la nómina localizada por país.

ERP. Se refiere a los software que pueden ser usados en las organizaciones para administrar las actividades diarias realizadas.

Formación. Es el aprendizaje innovador y de mantenimiento, organizado y sistematizado a través de experiencias planificadas, para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas. (Cortez Chavez & Chalco Herrera, 2008)

Gestión. “Acción y efecto de administrar” (Real Academia Española, s.f., definición 2).

Informe. Descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto (Real Academia Española, s.f., definición 1).

Human Capital Management (HCM). Es un componente de SFSF para gestionar el capital humano.

Job Profile Builder (JPB). Es un componente de SFSF para la construcción de perfiles de trabajo.

Look and Feel (L&F). Es el aspecto del sitio (la visualización) para el usuario y lo que siente cuando esta interactuando en ella.

Mejora continua. Hace referencia al estado constante de proceso de cambio, desarrollo y con posibilidades de mejora.

Mercurio. Es un sistema que permite optimizar la administración de la documentación e información de las organizaciones, de manera eficiente, eficaz y menos costosa.

Módulo. “unidad educativa que forma parte de un programa de enseñanza” (Real Academia Española, s.f., definición 3)

Pert/CPM. Se hace referencia a dos métodos por el cuales se puede determinar la ruta crítica de las actividades de un proyecto.

Proceso. Es el conjunto de actividades necesarias para la transformación de entradas de materiales o insumos, con el fin de obtener un producto o servicio con valor añadido.

Productividad. “Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, etc.” (Real Academia Española, s.f., definición 2)

Proyecto. Es un conjunto de actividades orientadas a alcanzar una o varias metas u objetivos por medio de una metodología establecida.

Sistema. Conjunto de elementos relacionados para desarrollar una actividad con el fin de lograr un objetivo.

Solin. Sus siglas significan solución integral para empresas de servicios públicos, es un software abierto usado principalmente en empresas de Acueducto, Alcantarillado, aseo y Gas.

Software. “Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

Sucess Factors (SFSF). Es un software de recursos humanos enfocado en la gestión de capital humano (HCM, Human Capital Management). Permite realizar las tareas administrativas que cada empleado conlleva, bajo las normativas legales y de la empresa. Además, posibilita llevar la gestión de cada persona bajo una estrategia empresarial unificada. Su fin es poder controlar el desempeño de la estrategia individual y global, y analizar la situación presente para llegar a planificar la futura.

Open. Es un software que cubre los dominios funcionales más importantes y proporciona un extenso conjunto de prácticas de la industria listas para guiar la transformación digital de los negocios en todos los procesos empresariales de misión crítica.

2.5. Marco legal

Para el presente proyecto se tiene como requisito tener en cuenta la normativa legal vigente, que se evidencia a continuación en la Figura 6.

N°	Tipo de documento	Número	Fecha de emisión	Descripción	Entidad Emisora
1	Contrato	30	03 de mayo de 2006	Contrato para la operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y gestión comercial de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta suscrito entre la E.I.S. Cúcuta E.S.P. y Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.	E.I.S. Cúcuta E.S.P.
2	Ley	50	28 de diciembre de 1990	En el artículo 21 del código sustantivo del trabajo, Establece que las empresas con más de 50 trabajadores que laboren 48 horas a la semana, éstos tendrán derecho a que 2 horas de dicha jornada, por cuenta del empleador se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.	Congreso de Colombia
3	Decreto	1567	5 de agosto de 1998	Reglamento por el Decreto Nacional 1572 de 1998, reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 1227 de 2005. Se crea el sistema Nacional de Capacitación y el sistema de estímulo para los empleados del Estado.	Presidente de la República
4	Constitución Política de Colombia		4 de Julio de 1991	En el artículo 54, establece el derecho a la capacitación estableciendo como obligación del estado y los empleadores brindar información al personal que lo requiera en cualquier relación laboral.	Asamblea Nacional Constituyente
5	Decreto	682	16 de abril de 2001	Se adopta el plan nacional de formación y capacitación.	Presidente de la República
6	Ley	734	5 de febrero de 2002	En el artículo 33 se establece como derecho de los empleados recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.	Congreso de Colombia
7	Ley	909	23 de septiembre de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia
8	Ley	1064	26 de Julio de 2006	Dicta normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal.	Congreso de Colombia
9	Ley	142	11 de julio de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones	Congreso de Colombia
10	Decreto	4904	16 de diciembre de 2009	Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones.	Ministerio Nacional de Educación
11	Decreto	1083	26 de mayo de 2015	Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al Decreto único Reglamentario del Sector de Función Pública a partir de la fecha de su expedición	Presidente de la República

Figura 6. Normograma3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

El presente anteproyecto se planteó como investigación de tipo descriptiva, de acuerdo con el autor (Bernal Torres, 2010) que define este tipo de investigación como: estudios donde se “muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera”. Además, señala que uno de los más usados en este ámbito, en el cual se representa el conocimiento en trabajos de grado, tanto en pregrado como en maestría.

Este proyecto se considera de tipo descriptivo, puesto que, a partir de situaciones como necesidad de diseño de una programa de capacitación para la actualización de procesos, ese logra obtener un procedimiento con la mejor alternativa que permita ver las actividades, herramientas y documentos de registro, para que de esta manera se tengan las bases para realizarlos en otros centros de negocios.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

Debido al alcance definido en el proyecto, se estableció como población el personal del centro de negocios talento humano a capacitar, que serán los 8 colaboradores pertenecientes al centro de negocios seleccionado, siendo que en el caso del proceso de vacaciones, licencias o permisos se solicita agregar como participantes a los 40 líderes pertenecientes a cada uno de los centros de negocios y direcciones de la empresa, para un total de 48 personas.

3.2.2 Muestra.

En consideración al tipo y número de elementos definidos en la población y de la información requerida, se considera que la muestra para el proyecto desarrollado en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., abarcando lo correspondiente al 100% de la población, es decir, los 48 empleados pertenecientes al centro de negocios talento humano y los líderes de los demás centros de negocios que conforman la empresa.

3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

3.3.1 Fuentes primarias.

Para la realización del proyecto se tuvo en cuenta las siguientes fuentes de información primaria.

- Formato para definición de talleres de capacitación: se utilizó un formato de identificación de talleres (ver anexo 1), en el cual se obtuvo información tal como cantidad de talleres y su respectivo tema, objetivos, formador, tiempos, personal involucrado y los recursos.

- Entrevistas virtuales con los dos líderes encargados del centro de negocios con el fin de obtener información diligenciada en el formato de identificación de talleres, así como la definición de las competencias que se evaluaron con los talleres (ver anexo 2), con el fin facilitar el diseño de las evaluaciones realizadas a los usuarios finales, una vez terminadas las capacitaciones.

- Formato de evaluación: se usó un formato para evaluación de eventos (ver anexo 3) en el cual se recolectó información como: preguntas para verificar las competencias del saber y hacer adquiridas, así como el desarrollo de la capacitación y el desempeño del capacitador.

- Formato de procedimiento: se utilizó un formato para documentar las actividades relacionadas al programa de capacitación, de acuerdo a las directrices definidas en el manual de calidad (ver anexo 4)

3.3.2 Fuente secundarias.

Las fuentes secundarias para esta investigación son los diferentes Trabajos de grado, libros, informes, guías y metodologías relacionadas al diseño de un programa de capacitaciones y la documentación de procesos, como también proyectos relacionados a la solución de la problemática planteada, además de ello lo tomado como antecedente y demás fuentes citadas en el capítulo anterior.

3.4 Análisis de la Información

Para el análisis de la información relacionada con el primer objetivo definido como diseño de cronograma, se utilizó la herramienta Project, en el cual se representa la información en diagrama de Gantt, además se mostrar los datos diligenciados de los anexos 1 al 4, además de ello se utilizaron gráficos como diagramas de la herramienta Excel para representar las respuestas de la evaluación.

4. Resultados y Análisis

La empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. se encuentra en proceso de cambio al sistema informático SAP, siendo esta la principal razón por la cual se realizará la actualización de procesos en la empresa; donde se tomó como referencia el centro de negocios de Talento Humano.

El proceso de actualización es visible una vez el sistema salga en vivo, actividad que se llevó a cabo el 16 de octubre de 2021 solo para el centro de negocios objeto de estudio, pero por decisiones de la alta gerencia se suspendió la ejecución del sistema, esperando realizar algunos ajustes técnicos y retomar su implementación en toda la organización en una próxima fecha, según lo defina la empresa.

Es importante resaltar que antes de ello fue necesario realizar la capacitación a los usuarios finales, buscando que ellos adquirieran conocimiento para el uso de la herramienta, este proceso está contemplado en la cuarta fase para la implementación del sistema informático SAP. Para realizar las capacitaciones se plantearon actividades tales como, identificación, planeación, ejecución y evaluación de planes de entrenamiento, para el adecuado uso del sistema informático SAP. De acuerdo a los resultados obtenidos se optó por establecer acciones de mejoras y documentar un procedimiento explicando el proceso de capacitación, con el fin de facilitar el proceso de entrenamiento a usuarios finales en toda la empresa.


4.1 Establecimiento de los talleres de capacitación

Para dar cumplimiento al primer objetivo, se plantearon tres actividades; las cuales fueron: entrevistas con los líderes, diligenciamiento del formato de identificación de talleres y diseño de cronograma.

4.1.1. Entrevistas con los líderes

Para una buena planeación se debe dar inicio con un diagnóstico que en este caso, será una revisión de las temáticas que fueron orientadas a los líderes funcionales de Aguas Kpital por parte de los consultores SAP. Para ello, se programó una sesión por medio de Google Meet con el líder funcional de los módulos SuccessFactors Empleado central (SFSF - EC) y Success Factors Empleado central Payrol (SFSF - ECP) quien ejerció el rol de tallerista (ver figura 7), para identificar los temas que se van a trabajar por capacitación y de la misma manera, definir qué personal será invitado a cada taller, posteriormente se recopiló esa información y fue diligenciado el formato de identificación de talleres, que se presenta en el siguiente ítem

diana.estupinan@akc.co



Plan de Formación - SFSF Empleado

Creado por: erika.fandino@akc.co · Tu respuesta Sí, asistiré.

Hora
7am - 8am (Hora estándar de Colombia)

Fecha
mar 14 de sept de 2021

Mis notas

Invitados

- Diana Katherine Estupiñan Patiño
- Erika Yahilyn Fandino Medina
- Aleyda Zulay Fong Villada
- Sofia Hernandez Arteaga
- Diana Paola Guerrero Sierra
- Juan Diego Roza Carrillo
- Julieth Yasmin Rivera Vaca
- talentohumano.fundacionvyc@gmail.com
- Yorleni Alejandra Osorio Muñoz

Figura 7. Sesión de identificación de talleres

4.1.2. Diligenciamiento del formato identificación de talleres

En el proceso de implementación del sistema informático SAP, se eligió el personal que estaría encargado de recibir la formación por parte de la empresa consultora, siendo denominados estos líderes funcionales, quienes hicieron parte del equipo de implementación del proyecto. Dicho personal es el encargado de transmitir el conocimiento adquirido a partir de las formaciones

recibidas; por lo tanto, se sugirió hacer instructivos de acuerdo a los temas vistos, siguiendo los lineamientos establecidos en el manual “elaboración y control de documentos” (MPE-02-P-01) de la empresa.

De acuerdo a las sesiones realizadas, se llevaron a cabo las revisiones de los instructivos creados preliminarmente por los líderes funcionales y a partir de esa información se comenzó con la identificación de los talleres. Para esto, se elaboró un plan de trabajo por taller, en el cual se plasmó la información relacionada con el tema del taller, las actividades requeridas, tiempo estimado, además se añadió el ítem observaciones, en el cual se diligenciaron las rutas a seguir para el cumplimiento de la actividad. Con base en esta información, se diligenció el formato de identificación de talleres y el plan de trabajo de cada taller, los cuales se presentan en las figuras de la 8 a la 14.

IDENTIFICACIÓN DE TALLERES						
Nº	TEMA	OBJETIVO	FORMADOR	HORAS DE ASISTENCIA	Nº DE CONVOCADOS	RECURSOS
Taller #1	Portal autoservicio #1	Conocer la funcionalidad de cada uno de los procesos al cual tiene acceso el trabajador (actualización de información personal, generación de constancias laborales, tirilla de pago).	Aleyda Fong	2 h	48	Usuarios, App o link pag...
Taller #2	Portal autoservicio #2	Conocer la funcionalidad para la gestión de tiempos y hoja de tiempo (vacaciones, licencias, permisos)	Aleyda Fong	2h	48	Usuarios, App o link pag...
Taller #3	Estructura Org. y Portal de Autoservicio	Conocer la funcionalidad para la gestión de objetos de fundamento, estructura organizacional, gestión de posiciones (Cargos), cada uno de los procesos al cual tiene acceso el trabajador (actualización de información personal, manejo de ausentismos, generación de constancias laborales, tirilla de pago), gestión de tiempos y hoja de tiempo (vacaciones, licencias, permisos).	Aleyda Fong	4 h	6	Usuarios, App o link pag...
Taller #4	Creación de empleado	Conocer la funcionalidad para la gestión de datos del empleado y los diferentes procesos en el ciclo de vida en la organización	Aleyda Fong	6 h	6	Usuarios, App o link pag...
Taller #5	Perfiles de puesto de trabajo	Realizar el proceso de creación de contenidos para los perfiles de puesto que estarán en el sistema, conocer la ruta o forma de realizar ajustes de contenido, cargue de data manual o por plantillas, revisión de perfiles donde se reposará la información que se desee alimentar a los perfiles.	Aleyda Fong	6 h	6	Usuarios, App o link pag...
Taller #6	Manejo de tiempos	Conocer la funcionalidad para la gestión de tiempos, relacionado a tiempo libre (horas extras).	Aleyda Fong	2 h	48	Usuarios, App o link pag...

Figura 8. Identificación de talleres

Plan de Trabajo - Taller #1			
Tema: Portal de Autoservicio #1		Usuarios: Lideres, Directores y Supervisores	
Item	Tiempo	Actividad	Observaciones
1	10 min	Ingreso a la plataforma	Usuario y contraseña
2	30 min	Visualizar la estructura de la empresa	Inicio → Información de la empresa → Resumen de la empresa.
3	50 min	Actualizar datos personales	Inicio → Mi perfil → Información personal → Información de contacto → Responsabilidad social.
4	30 min	Generación constancias laborales	Inicio → Mi perfil → Información de nómina → Certificados → Certificado laboral
Total		2 horas	

Figura 9. Plan de trabajo - Taller #1

Plan de Trabajo - Taller #2			
Tema: Portal de Autoservicio #2		Usuarios: Lideres, Directores y Supervisores	
Item	Tiempo	Actividad	Observaciones
1	60 min	Ingreso de permisos y ausentismos	Inicio → Time Managemet → Administrador tiempo → Crear ausentismo.
2	30 min	Ingreso de vacaciones	Inicio → Time Managemet → Administrador tiempo → Crear ausentismo.
3	30 min	Autorizaciones de permisos y ausentismos	Inicio → Autorizaciones.
Total		2 horas	

Figura 10. Plan de trabajo - Taller #2

Plan de Trabajo - Taller #3			
Tema: Estructura Org. y Portal de Autoservicio		Usuarios: Talento Humano	
Item	Tiempo	Actividad	Observaciones
1	10 min	Ingreso a la plataforma	Usuario y contraseña
2	30 min	Visualizar la estructura de la empresa	Inicio → Información de la empresa → Resumen de la empresa.
3	50 min	Crear, modificar y desactivar	Inicio → Información de la empresa → Ficha Resumen de estructura de la empresa
3	30 min	Actualizar datos personales	Inicio → Mi perfil → Información personal → Información de contacto → Responsabilidad social.
4	30 min	Generación constancias laborales	Inicio → Mi perfil → Información de nómina → Certificados → Certificado laboral
1	60 min	Ingreso de permisos y ausentismos	Inicio → Time Managemet → Administrador tiempo → Crear ausentismo.
2	30 min	Ingreso de vacaciones	Inicio → Time Managemet → Administrador tiempo → Crear ausentismo.
Total		4 horas	

Figura 11. Plan de trabajo - Taller #3

Plan de Trabajo - Taller #4			
Tema: Creación del Empleado		Usuarios: Talento Humano	
Item	Tiempo	Actividad	Observaciones
1	240 min	Crear, modificar y desactivar	Inicio → Información de la empresa → Resumen de estructura de la empresa → Agregar nuevo empleado
2	60 min	Contratación del empleado	*Inicio → Información de la empresa → Organigrama → Agregar nuevo empleado *Inicio → Centro de administración → Administrar empleado → Actualizar información de usuario → Administrar contratación pendiente Cuadro de búsqueda → Gestionar contratación pendiente
3	60 min	Desvinculación del empleado	Buscar empleado → Acciones → Terminar
Total		6 horas	

Figura 12. Plan de trabajo - Taller #4

Plan de Trabajo - Taller #5			
Tema: Perfiles de Puesto de Trabajo		Usuarios: Talento Humano	
Item	Tiempo	Actividad	Observaciones
1	45 min	Visualización de la ruta y estructura	Inicio → Centro de administración → Configuración de la empresa → Gestionar perfiles de puesto.
2	60 min	Gestionar plantilla	Inicio → Centro de administración → Configuración de la empresa → Gestionar plantilla de perfiles de puesto.
3	120 min	Creación, modificación y eliminación de Familias y Roles	Inicio → Centro de administración → Configuración de la empresa → Gestionar contenido de perfil de puesto.
4	120 min	Creación, modificación y eliminación de Perfiles de Puesto	Inicio → Centro de administración → Configuración de la empresa → Gestionar perfiles de puesto.
5	30 min	Creación y modificación de contenidos de perfil de puesto	Inicio → Centro de administración → Configuración de la empresa → Gestionar perfiles de puesto → Seleccionar familia → Seleccionar perfil → Editar perfil.
Total		6 horas	

Figura 13. Plan de trabajo - Taller #5

Plan de Trabajo - Taller #6			
Tema: Manejo de Tiempos		Usuarios: Todos los trabajadores	
Item	Tiempo	Actividad	Observaciones
1	60 min	Ingreso de horas extras (Individual)	inicio → acciones → Empleado → Perfil del empleado → Time Management → Hoja de asistencia → Modificar → Ingresar fecha.
2	60 min	Ingreso de horas extras (Masivo)	Inicio → Importar y exportar datos libre.
Total		2 horas	

Figura 14. Plan de trabajo - Taller #64.1.3. Diseño de cronograma

Para realizar una planificación se hace necesario ilustrar la información ya identificada, de tal manera que permita el seguimiento y verificación del cumplimiento de las actividades. Por

la razón descrita anteriormente se realizó junto con la herramienta Microsoft Project un cronograma en modo Diagrama de Gantt, que permitió visibilizar el tiempo y recursos estimados para llevar a cabo estas actividades.

Para la realización del cronograma se plantearon dos fases; siendo la primera aquellos talleres que eran necesarios para la salida en vivo, en otras palabras, aquellas actividades que realiza diariamente todo el personal del centro de negocios de Talento Humano, líderes y directores de centros de negocios o dependencias de la empresa, como lo son el registro de permisos, licencias o vacaciones, aprobaciones, visualización del perfil del empleado, descargue de certificados, entre otros. Y la otra fase, los talleres después de la salida en vivo, ya que, aunque son tareas diarias como el reporte de horas extras, eran necesarias configuraciones adicionales, además que era indispensable ver el funcionamiento del sistema SAP (Portal de autoservicio Successfactors SAP) con todo el personal de la empresa. El cronograma de actividades propuesto se presenta en la figura 15 y 16.

Es importante resaltar de igual manera que dentro de cada taller, sea de cualquiera de las fases se plantearon dos actividades, las cuales son: la realización de la capacitación y la aplicación de la evaluación. La primera actividad, hace referencia a la demostración y explicación del proceso por parte tallerista, dicha actividad se llevó a cabo de manera virtual a través de una sala de Google meet, programada por la empresa.

	Modo de	Nombre de tarea	Duraci	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
1		Fase 1. Talleres salida en vivo	5 días	23/09/21 8:00 a. m.	29/09/21 6:00 p. m.		
2		Taller 1. Portal Autoservicio #1	4,5 días	23/09/21 2:00 p. m.	29/09/21 6:00 p. m.		
3		Desarrollo de la capacitación	4 horas	23/09/21 2:00 p. m.	23/09/21 6:00 p. m.	9	Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
4		Realización de la evaluación	4 días	24/09/21 8:00 a. m.	29/09/21 6:00 p. m.	3	Diana Estupiñan[25%];Energía;Excel[50%];Internet
5		Taller 2. Portal Autoservicio #2	3 días	24/09/21 2:00 p. m.	29/09/21 12:00 p. m.		
6		Desarrollo de la capacitación	4 horas	24/09/21 2:00 p. m.	24/09/21 6:00 p. m.	3CC+1 día	Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
7		Realización de la evaluación	2,5 días	27/09/21 8:00 a. m.	29/09/21 12:00 p. m.	6	Diana Estupiñan[25%];Energía;Excel[50%];Internet
8		Taller 3. Estructura Org. Y Portal de Autoservicio	5 días	23/09/21 8:00 a. m.	29/09/21 6:00 p. m.		
9		Desarrollo de la capacitación	4 horas	23/09/21 8:00 a. m.	23/09/21 12:00 p. m.		Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
10		Realización de la evaluación	4,5 días	23/09/21 2:00 p. m.	29/09/21 6:00 p. m.	9	Diana Estupiñan[25%];Energía;Excel[50%];Internet
11		Fase 2. Talleres en productivo	6 días	22/10/21 8:00 a. m.	29/10/21 6:00 p. m.		
12		Taller 4. Creación de empleado	6 días	22/10/21 8:00 a. m.	29/10/21 6:00 p. m.		
13		Desarrollo de la capacitación	4 horas	22/10/21 8:00 a. m.	22/10/21 12:00 p. m.		Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
14		Realización de la evaluación	5,5 días	22/10/21 2:00 p. m.	29/10/21 6:00 p. m.	13	Diana Estupiñan[25%];Energía;Excel[50%];Internet
15		Taller 5. Perfiles de puesto de empleado	5 días	25/10/21 8:00 a. m.	29/10/21 6:00 p. m.		
16		Desarrollo de la capacitación	4 horas	25/10/21 8:00 a. m.	25/10/21 12:00 p. m.	13CC+1 día	Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
17		Realización de la evaluación	4,5 días	25/10/21 2:00 p. m.	29/10/21 6:00 p. m.	16	Diana Estupiñan[25%];Energía;Excel[50%];Internet
18		Taller 6. Manejo de tiempos	4 días	26/10/21 8:00 a. m.	29/10/21 6:00 p. m.		
19		Desarrollo de la capacitación	4 horas	26/10/21 8:00 a. m.	26/10/21 12:00 p. m.	16CC+1 día	Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
20		Realización de la evaluación	3,5 días	26/10/21 2:00 p. m.	29/10/21 6:00 p. m.	19	Diana Estupiñan[25%];Energía;Excel[50%];Internet

Figura 15. Cronograma de actividades

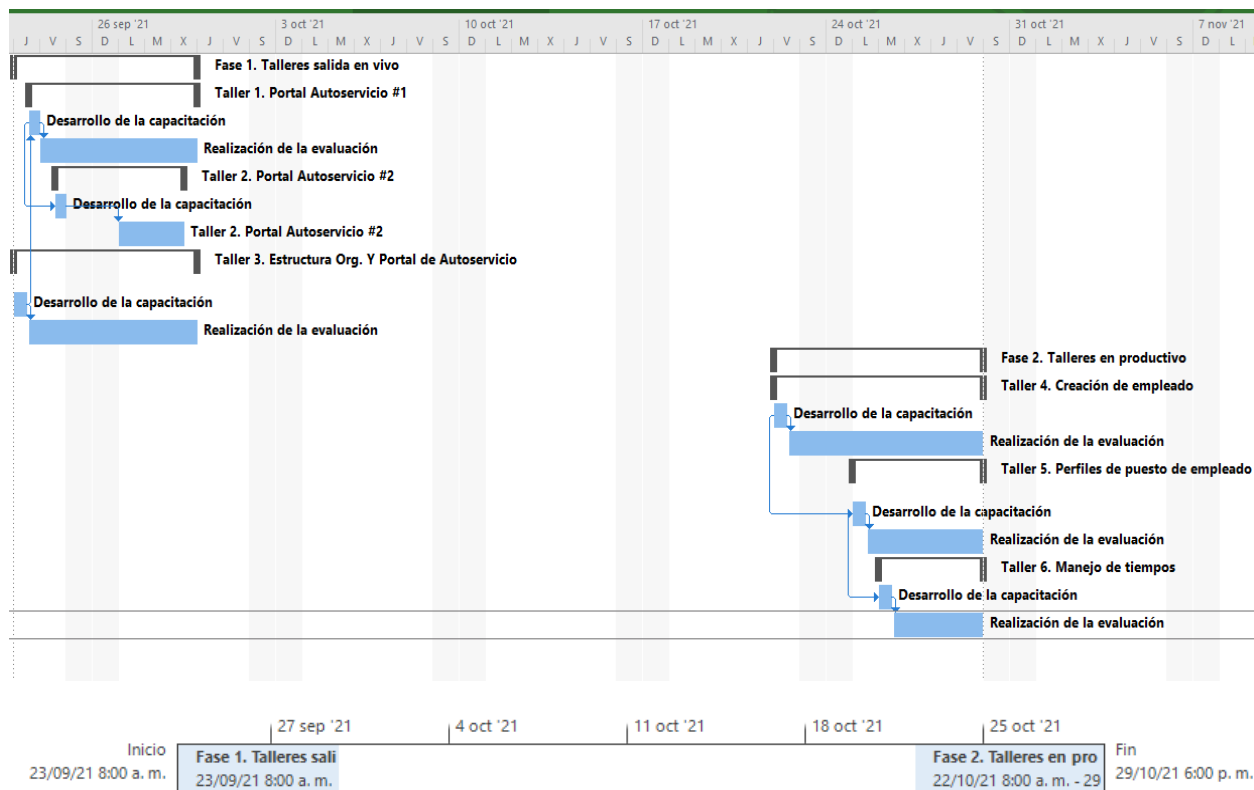




Figura 16. Diagrama de Gantt - Cronograma de actividades

4.2. Desarrollo de capacitaciones

Una vez realizada la planificación de talleres por medio de cronograma, se comenzó la ejecución del plan de capacitación orientada al uso del sistema de información SAP, para lo cual se plantearon actividades de selección de personal, programación de sesiones y seguimiento al cronograma.

4.2.1 Selección del personal a capacitar

La primera parte denominada selección del personal a capacitar, se realizó con ayuda del líder funcional del proceso, es decir, la persona que iba a dictar la capacitación, para ello, fue compartido el documento que se estaba diligenciando y una vez terminado, se realizaba la convocatoria de la sesión. Esta información fue plasmada en el formato de lista de convocados por taller (ver figura 17), debido a que la información que se diligenció contiene datos personales de los empleados, pero por políticas de privacidad de la empresa, estas no se pueden mostrar.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS				MPS-RSE-F-02-04	
	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				FECHA	VERSIÓN
	PLAN DE FORMACIÓN				2020-09-22	1
Página 1 de 1						

PERSONAL CONVOCADO CAPACITACIÓN							
#	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARGO	CENTRO DE NEGOCIOS	CORREO ELECTRÓNICO	CERTIFICADO	
						SI	NO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Figura 17. Formato de lista de convocados por taller

4.2.2 Programación de sesiones de talleres

Con el personal convocado y las fechas del cronograma, se comenzó con la programación y ejecución de las sesiones de talleres pertenecientes a la fase 1. Fueron programadas desde AKC Room, el cual es un usuario asignado de la empresa, por el cual, se pueden generar las salas para las capacitaciones. A continuación, se mostrará solo la invitación del taller #3 (ver figura 18), los demás serán mostrados como anexos (ver Anexos 6 y 7). Es importante resaltar que en las invitaciones de los talleres 1 y 2, se tenía previsto invitar a 48 personas, los cuales eran líderes y directores, pero ellos solicitaron el ingreso de inspectores y asistentes, ampliando el número a 110 y 113, en los talleres 1 y 2 respectivamente.



Taller SFSF #3 - Portal de Autoservicio TH

Creado por: akc.room@akc.com.co

Hora

8am - 12pm (Hora estándar de Colombia)

Fecha

jue 23 de sept de 2021

Descripción

Buen día, se programa sesión de entrenamiento a usuario final del proyecto CLOUD AKC.

Taller #3: Portal de Autoservicio TH

- 3.1. Ingreso a la plataforma
- 3.2. Visualización la estructura de la empresa
- 3.3. Crear, modificar y desactivar
- 3.4. Actualización datos personales
- 3.5. Generación constancias laborales
- 3.6. Ingreso de permisos y ausentismos
- 3.7. Ingreso de vacaciones

Módulo SAP: SFSF

Formador: Aleyda Fong

Invitados

- ✓ akc.room@akc.com.co
- ✓ Julieth Yasmin Rivera Vaca
- ✓ Maria Fernanda Colorado Prada
- Aleyda Zulay Fong Villada
- Carlos Augusto Villanueva Luna
- Diana Milena Atuesta Correa
- Diana Milena Escamilla Silva
- Diana Katherine Estupiñan Patiño
- Emilce Xiomara Contreras Silva
- Erika Yahilyn Fandiño Medina
- Sandra Yaneth Velasco Sanguino

Figura 18. Invitación del Taller SFSF #3

4.2.3 Seguimiento al cronograma

Para el seguimiento a la ejecución del cronograma se tomó evidencia de las sesiones realizadas, teniendo en cuenta la revisión del personal que asistió a las mismas, tomando evidencias en diferentes horas, al culminar la sesión de capacitación era diligenciado el formato de informe del evento, y se le anexaban la evidencia de asistencia (Ver anexos 8, 9 y 10).

Cabe resaltar, que al culminar la segunda fase y tiempo antes de la salida en vivo se estableció un lineamiento por parte de gerencia, el cual indicaba que a partir del 30 de septiembre de 2021 se debían realizar las capacitaciones por medio de instructivos como video tutoriales, de manera que fuera más interactivo con el personal y permitiera tener un repositorio

en caso de consulta; por tal motivo, fue necesario replantear el cronograma inicial, donde la fase 1 no tuvo modificaciones, la fase 2 quedó como un refuerzo con instructivos de video de las capacitaciones impartidas en la fase 1, y se creó una fase 3, la cual correspondía a las capacitaciones que no se habían realizado y estaban planteadas en la anterior fase 2. El cronograma modificado, quedó definido de la siguiente manera:

Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
Programada automáticamente	Capacitaciones CN Talento Humano	69 días	23/09/21 8:00	28/12/21 18:00		
Programada automáticamente	Fase 1. Talleres salida en vivo	5 días	23/09/21 8:00	29/09/21 18:00		
Programada automáticamente	Taller 1. Portal Autoservicio #1	4,5 días	23/09/21 14:00	29/09/21 18:00		
Programada automáticamente	Desarrollo de la capacitación	4 horas	23/09/21 14:00	23/09/21 18:00	10	Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
Programada automáticamente	Realización de la evaluación	4 días	24/09/21 8:00	29/09/21 18:00	4	Diana Estupiñan [25%];Energía;Excel [50%];Internet
Programada automáticamente	Taller 2. Portal Autoservicio #2	3 días	24/09/21 14:00	29/09/21 12:00		
Programada automáticamente	Desarrollo de la capacitación	4 horas	24/09/21 14:00	24/09/21 18:00	4CC+1 día	Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
Programada automáticamente	Realización de la evaluación	2,5 días	27/09/21 8:00	29/09/21 12:00	7	Diana Estupiñan [25%];Energía;Excel [50%];Internet
Programada automáticamente	Taller 3. Estructura Org. Y Portal de Autoservicio	5 días	23/09/21 8:00	29/09/21 18:00		
Programada automáticamente	Desarrollo de la capacitación	4 horas	23/09/21 8:00	23/09/21 12:00		Aleyda Fong;Computador;Energía;Internet;Sistema SAP
Programada automáticamente	Realización de la evaluación	4,5 días	23/09/21 14:00	29/09/21 18:00	10	Diana Estupiñan [25%];Energía;Excel [50%];Internet

Figura 19. Cronograma modificado – Fase 1

Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
Programada automáticamente	Fase 2. Videotutoriales preliminares	17 días	7/10/21 8:00	29/10/21 18:00		
Programada automáticamente	Taller 4. Registro de contraseña en SFSF	17 días	7/10/21 8:00	29/10/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	1 día	7/10/21 8:00	7/10/21 18:00	11CC+9,5 días	Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	4 horas	8/10/21 8:00	8/10/21 12:00	14	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	15,5 días	8/10/21 14:00	29/10/21 18:00	15	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet
Programada automáticamente	Taller 5. Solicitud de permisos y licencias	17 días	7/10/21 8:00	29/10/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	1 día	7/10/21 8:00	7/10/21 18:00		Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	4 horas	8/10/21 8:00	8/10/21 12:00	18	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	15,5 días	8/10/21 14:00	29/10/21 18:00	19	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet
Programada automáticamente	Taller 6. Solicitud de vacaciones	16 días	8/10/21 8:00	29/10/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	8 horas	8/10/21 8:00	8/10/21 18:00	18	Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	4 horas	11/10/21 8:00	11/10/21 12:00	22	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	14,5 días	11/10/21 14:00	29/10/21 18:00	23	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet
Programada automáticamente	Taller 7. Autorización de vacaciones, permisos y licencias	15,5 días	8/10/21 14:00	29/10/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	8 horas	8/10/21 14:00	11/10/21 12:00	22CC+4 horas	Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	2 horas	11/10/21 14:00	11/10/21 16:00	26	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	14,25 días	11/10/21 16:00	29/10/21 18:00	27	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet

Figura 20. Cronograma modificado – Fase 2

Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
Programada automáticamente	Fase 3. Talleres post Salida en vivo	27 días	22/11/21 8:00	28/12/21 18:00	12	
Programada automáticamente	Taller 8. Autorización de horas extras	7 días	22/11/21 8:00	30/11/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	8 horas	22/11/21 8:00	22/11/21 18:00		Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	2 horas	23/11/21 8:00	23/11/21 10:00	31	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	5,75 días	23/11/21 10:00	30/11/21 18:00	32	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet
Programada automáticamente	Taller 9. Actualización de información personal	6 días	22/11/21 14:00	30/11/21 12:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	4 horas	22/11/21 14:00	22/11/21 18:00	31CC+4 horas	Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	2 horas	23/11/21 8:00	23/11/21 10:00	35	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	5,25 días	23/11/21 10:00	30/11/21 12:00	36	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet

Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
Programada automáticamente	Taller 10. Descargue de Certificados	24 días	25/11/21 8:00	28/12/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	4 horas	25/11/21 8:00	25/11/21 12:00		Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	2 horas	25/11/21 14:00	25/11/21 16:00	39	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	23,25 días	25/11/21 16:00	28/12/21 18:00	40	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet
Programada automáticamente	Taller 11. Creación de empleo	20 días	1/12/21 8:00	28/12/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	4 horas	1/12/21 8:00	1/12/21 12:00		Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	2 horas	1/12/21 14:00	1/12/21 16:00	43	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	19,25 días	1/12/21 16:00	28/12/21 18:00	44	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet

Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
Programada automáticamente	Taller 12. Perfiles de puesto de empleado	19 días	2/12/21 8:00	28/12/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	4 horas	2/12/21 8:00	2/12/21 12:00		Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	2 horas	2/12/21 14:00	2/12/21 16:00	47	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	18,25 días	2/12/21 16:00	28/12/21 18:00	48	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet
Programada automáticamente	Taller 13. Manejo de tiempos	18 días	3/12/21 8:00	28/12/21 18:00		
Programada automáticamente	Diseño del video y grabación	4 horas	3/12/21 8:00	3/12/21 12:00		Aleyda Fong;Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Powerpoint;Sistema SAP
Programada automáticamente	Revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC	2 horas	3/12/21 14:00	3/12/21 16:00	51	Computador;Diana Atuesta[50%];Energía;Internet;Powerpoint;Aplicativo Web AKC
Programada automáticamente	Capacitación y evaluación	17,25 días	3/12/21 16:00	28/12/21 18:00	52	Computador;Diana Estupiñan[50%];Energía;Internet

Figura 21. Cronograma modificado – Fase 3

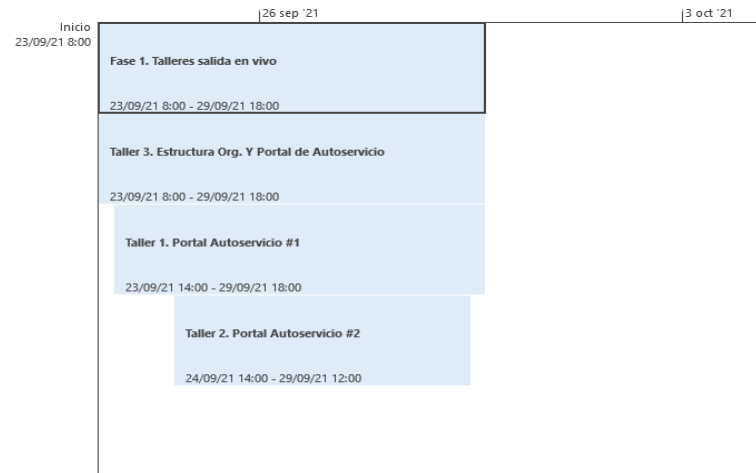
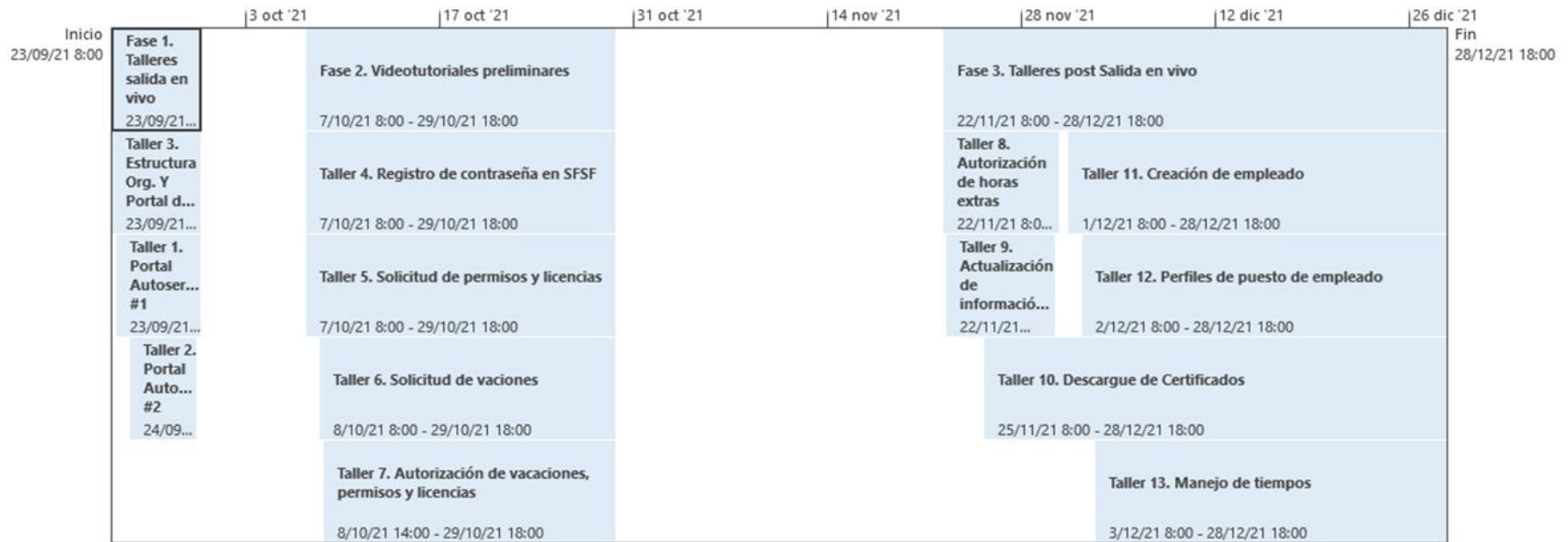


Figura 22. Cronograma modificado - Diagrama de Gantt

Siendo diferente la manera de llevar a cabo el proceso, se replantearon las actividades planteadas en el cronograma inicial, quedando las siguientes: diseño del video y grabación, revisión y formalización del instructivo en la plataforma Aplicativo Web AKC y por último capacitación y evaluación. En la primera actividad se usó el formato de instructivos en video, para lo cual se diligenció información como codificación, nombre, personal al que aplica la capacitación, objetivo, alcance, definiciones, video (grabación del paso a paso por parte del tallerista) y anexos, posteriormente junto con la líder de la dirección se revisó el documento y video y se hicieron los ajustes correspondientes (Ver figuras 23 y 24), posteriormente, se cargaron en la plataforma Aplicativo Web AKC (Ver Anexo 11), y se comunicaba al personal el taller que se encontraba disponible y que al finalizar debían realizar la evaluación, donde tenían un plazo aproximado de 20 días para realizar la capacitación y su evaluación correspondiente.

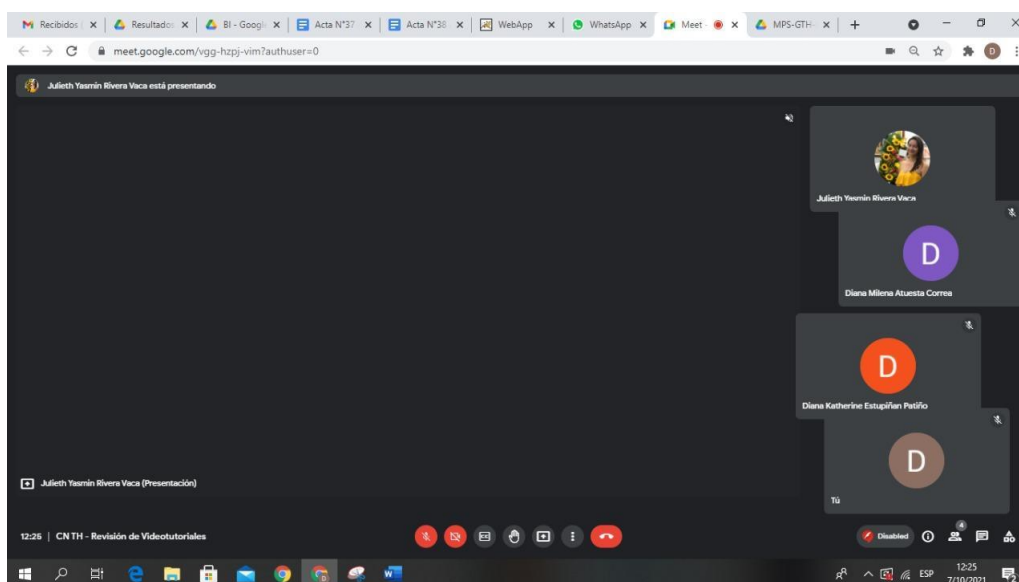


Figura 23. Evidencia #1 Revisión de video tutoriales

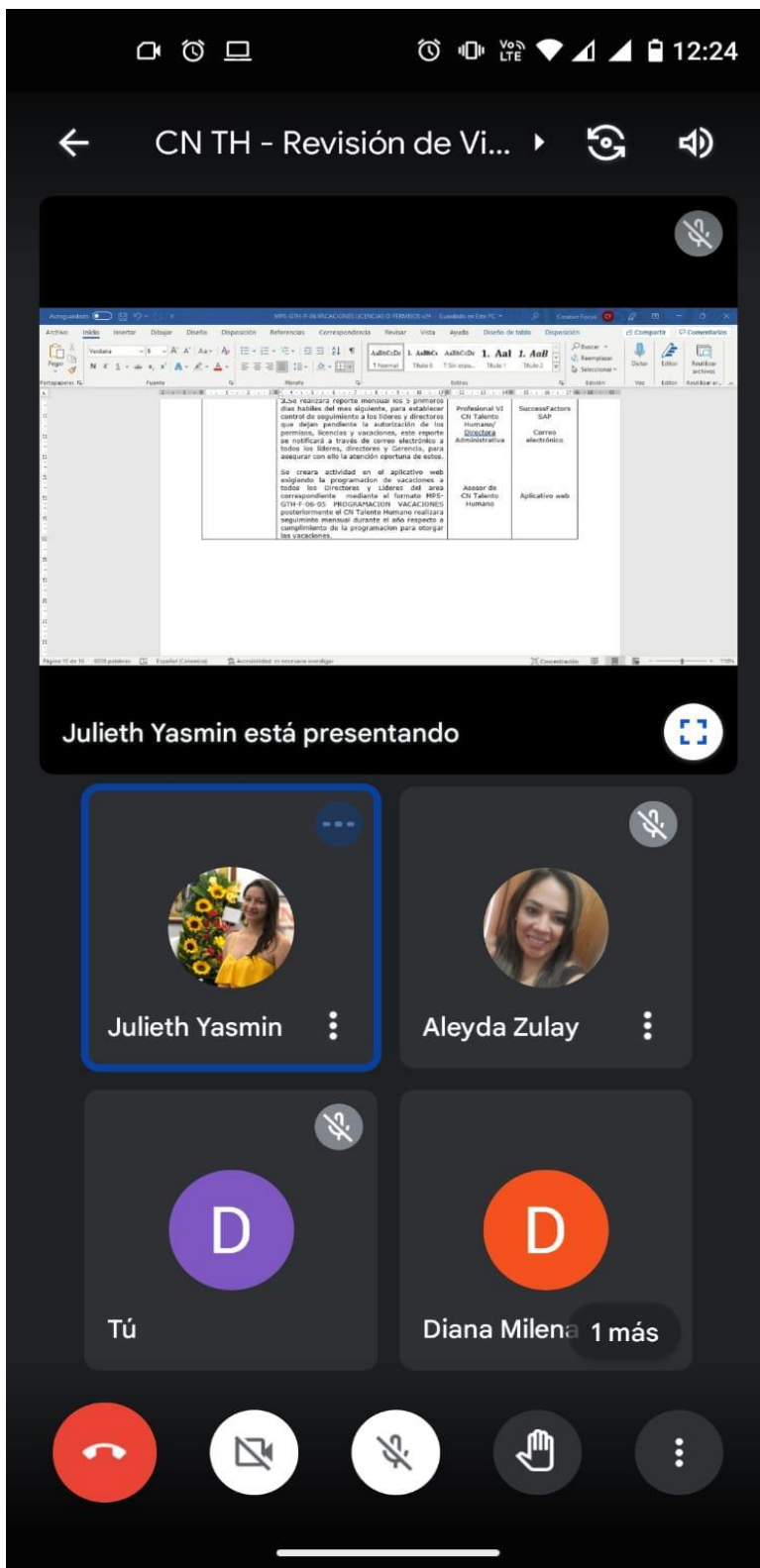


Figura 24. Evidencia #2 Revisión de video tutoriales

Tiempo después de la salida en vivo dada el 16 de octubre del 2021, se observó que, para realizar procesos como horas extras, descargue de certificados, se estaban generando errores asociados a la necesidad de vinculación con otros módulos, como el caso de financiera, la cual por motivos de configuración no pudo salir en vivo. De esta manera, por parte de la Gerencia se tomó la decisión de suspender la ejecución del módulo SFSF hasta nueva orden, esperando que se pueda ejecutar la salida en vivo de todos los módulos. Siendo esta la razón por la cual no se pudo finalizar las capacitaciones para el centro de negocios de talento humano, pero se logró que a partir de las ya realizadas fuera establecido el procedimiento para la elaboración y evaluación de plan de capacitación por cambios tecnológicos (ver ítem 4.4) que facilitará la capacitación del personal en los talleres faltantes de este centro de negocios, además de tener la posibilidad de aplicarse a los demás centros de negocios impactados con la integración del sistema de información SAP.

4.3 Evaluación de competencias

Para el desarrollo de la evaluación de los talleres se llevaron a cabo cuatro actividades las cuales fueron: el diseño, la aplicación, análisis e identificación de mejoras del proceso de capacitación.

4.3.1 Diseño de evaluaciones

Para realizar el diseño, la primera actividad que se hizo fue redactar las preguntas con base a las competencias que se buscaba fortalecer con la capacitación; esta información fue plasmada en el formato definido para la evaluación del evento (MPE-BO-F-01-01).

Posteriormente, en la sesión de revisión de videotutoriales con la directora del centro de negocios de talento humano, se hicieron los ajustes correspondientes a las preguntas. Es importante resaltar, que el formato de evaluación consta de dos secciones, la primera tiene que ver con la parte técnica en la cual se realizaron dos tipos de preguntas que fueron selección múltiple y falso o

verdadero; para la segunda sección se evaluó el profesional, la metodología y la logística de la capacitación, para ello se utilizó las preguntas que se encuentran ya establecidas por el centro de negocios bienestar organizacional en el formato (MPE-BO-F-01-01), las cuales se encuentran estructuradas en escala tipo likert. Las evaluaciones establecidas para cada taller, se presentan en los Anexos 12 y 13.

En las figuras 25 a la 31, se muestran las preguntas técnicas asociadas a cada taller, donde se identifican las competencias a evaluar con cada una de ellas.

Formato identificación de competencias					
Tema de taller	Portal autoservicio #1				
Competencia evaluar	Grupo de competencias			Temas relacionados	Preguntas de la evaluación de competencias
	Saber	Hacer	Ser		
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, ingreso	1. Para ingresar a la plataforma es necesario tener un usuario y contraseña.
Atención, escucha u observación	x			Portal autoservicio, certificados	2. ¿Qué certificados puede generar el colaborador?
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Porta autoservicio, estructura organizacional	3. La ruta a seguir para visualizar la estructura de la empresa es:
Pensamiento crítico, atención, escucha u observación	x		x	Porta autoservicio, actualización de datos	4. En el sistema de autoservicio del trabajador no se permite actualizar datos personales

Figura 25. Formato de identificación de competencias del taller #1

Formato identificación de competencias					
Tema de taller	Portal autoservicio #2				
Competencia evaluar	Grupo de competencias			Temas relacionados	Preguntas de la evaluación de competencias
	Saber	Hacer	Ser		
Pensamiento crítico, destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x	x	Portal autoservicio, gestión de tiempo	1. Al ingresar al perfil del colaborador a través de la opción de tiempos (TIME OFF/ GESTIÓN DE TIEMPO) se permite:
atención, escucha u observación	x			Portal autoservicio, ausencias	2. Al hacer el registro de la ausencia (vacaciones, permiso, licencia), queda inmediatamente
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, ausencias	3. ¿Cuáles de las siguientes ausencias están permitidas por el portal de autoservicio?
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Ausencias	4. La solicitud de permisos, licencias y vacaciones se crean en:

Figura 26. Formato de identificación de competencias del taller #2

Formato identificación de competencias					
Tema de taller	Estructura organizacional y Portal autoservicio				
Competencia evaluar	Grupo de competencias			Temas relacionados	Preguntas de la evaluación de competencias
	Saber	Hacer	Ser		
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, ingreso	1. Para ingresar a la plataforma es necesario tener un usuario y contraseña.
Atención, escucha u observación	x			Portal autoservicio, certificados	2. ¿Qué certificados puede generar el colaborador?
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Porta autoservicio, estructura organizacional	3. La ruta a seguir para visualizar la estructura de la empresa es:
Pensamiento crítico, atención, escucha u observación	x		x	Porta autoservicio, actualización de datos	4. En el sistema de autoservicio del trabajador no se permite actualizar datos personales

Figura 27. Formato de identificación de competencias del taller #3

Formato identificación de competencias					
Tema de taller	Registro de contraseña en SFSF				
Competencia evaluar	Grupo de competencias			Temas relacionados	Preguntas de la evaluación de competencias
	Saber	Hacer	Ser		
atención, escucha u observación	x			Ingreso, contraseña, medios de comunicación	La notificación para el registro de contraseña de portal de autoservicio de SuccessFactors llega a través de
atención, escucha u observación	x			Portal autoservicio, usuario	EL USUARIO para el ingreso al portal de autoseervicio de SuccessFactors es asignado por el sistema
Pensamiento crítico, atención, escucha u observación	x		x	Características, contraseña, portal autoservicio	La características que debe tener la contraseña para el ingreso al portal de autoservicio de SuccessFactors son
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Registro, contraseña, portal autoservicio	Los pasos para registrar la contraseña del portal de autoservicio de SuccessFactors son

Figura 28. Formato de identificación de competencias del taller #4

Formato identificación de competencias					
Tema de taller	Solicitud de permisos y licencias				
Competencia evaluar	Grupo de competencias			Temas relacionados	Preguntas de la evaluación de competencias
	Saber	Hacer	Ser		
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, ausentismo	Al ingresar al portal de autoservicio de SuccessFactors en la opción "Ausentismo" se permite
atención, escucha u observación	x			Portal autoservicio, ausentismo, registro	¿Cuáles de las siguientes ausencias se pueden registrar en el portal de autoservicio de SuccessFactors?
Pensamiento crítico, atención, escucha u observación	x		x	Portal autoservicio, ausentismo, aprobación	Al hacer el registro de la ausencia (permiso o licencia) en el portal de autoservicio de SuccessFactors, queda inmediatamente aprobada
atención, escucha u observación	x			Portal autoservicio, ausentismo, solicitud	La solicitud de permisos y licencias registran en
Pensamiento crítico, destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x	x	Portal autoservicio, ausentismo, soporte	¿Al realizar la solicitud de permiso o licencia el sistema permite cargar documentos o soportes y comentarios?
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Permiso, solicitud, portal autoservicio	Al realizar la solicitud de un permiso por horas en el portal de autoservicio de SuccessFactors, ¿Qué se debe diligenciar en el campo "comentario"?

Figura 29. Formato de identificación de competencias del taller #5

Formato identificación de competencias					
Tema de taller	Solicitud de vacaciones				
Competencia evaluar	Grupo de competencias			Temas relacionados	Preguntas de la evaluación de competencias
	Saber	Hacer	Ser		
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, ausentismo	Al ingresar al portal de autoservicio de SuccessFactors en la opción "Ausentismo" se permite
Pensamiento crítico, atención, escucha u observación	x		x	Portal autoservicio, aprobación, vacaciones	Al hacer la solicitud de vacaciones en el portal de autoservicio de SuccessFactors, quedan inmediatamente aprobada
Pensamiento crítico, atención, escucha u observación	x		x	Portal autoservicio, estado de solicitud, vacaciones	¿Qué indican los colores "naranja" y "verde" al visualizar el estado de atención de mi solicitud de vacaciones?
destreza, uso de un sistema, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, solicitud, vacaciones	Al realizar la solicitud de vacaciones en el portal de autoservicio de SuccessFactors, ¿Qué se debe diligenciar en el campo "comentario"?
Pensamiento crítico, atención, escucha u observación	x		x	Portal autoservicio, periodo de disfrute, vacaciones	El portal de autoservicio de SuccessFactors, le permite al colaborador visualizar los periodos que tiene pendientes por disfrutar y el saldo en días correspondiente a cada año

Figura 30. Formato de identificación de competencias del taller #5

Formato identificación de competencias					
Tema de taller	Autorización de vacaciones, permisos y licencias				
Competencia evaluar	Grupo de competencias			Temas relacionados	Preguntas de la evaluación de competencias
	Saber	Hacer	Ser		
Pensamiento crítico, juicio y toma de decisiones, atención, escucha u observación	x		x	Portal autoservicio, aprobación, ausentismo	En el portal de autoservicio de SuccessFactors, el jefe inmediato podrá visualizar las solicitudes de vacaciones licencias y permisos en la opción "Aprobar solicitudes"
destreza, uso de un sistema, , juicio y toma de decisiones, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, solicitudes de ausentismos	¿Qué se puede visualizar al revisar la solicitud de permisos y licencias?
Pensamiento crítico, juicio y toma de decisiones, atención, escucha u observación	x		x	Portal autoservicio, saldo de vacaciones	Para las vacaciones en el momento de revisar la solicitud, el sistema la arroja el saldo de vacaciones pendientes por disfrutar en días, con el que contará el colaborador a partir de la fecha
destreza, uso de un sistema, juicio y toma de decisiones, atención, escucha u observación	x	x		Portal autoservicio, tiempo de aprobación	El tiempo estipulado para la autorización de vacaciones, permisos y licencias es

Figura 31. Formato de identificación de competencias del taller #5

4.3.2 Aplicación de evaluaciones

Debido a la diferencia de metodología usada para las capacitaciones, para la fase 1 que se realizaron virtualmente por sesiones sincrónicas, se utilizó formularios de Google enviando el link de la evaluación por mensaje en la reunión y por correo electrónico. Para las capacitaciones que se realizaron a través de instrumentos de video (segunda fase talleres 4, 5, 6 y 7) se aplicó la evaluación junto con la capacitación, para ello se difundió por medio de WhatsApp y correo electrónico, el link del portal de transferencia AKC CN talento humano, donde se encontraba el video de la capacitación y evaluación (Ver anexo 14). Cabe resaltar que se dejó como tiempo de realización aproximadamente un mes, es decir hasta final del mes de octubre.

A continuación se presenta, el número de personas que recibieron las capacitaciones y realizaron la evaluación correspondiente.

N°	TEMA	PERSONAL EVALUADO
Taller #1	Portal autoservicio #1	105
Taller #2	Portal autoservicio #2	102
Taller #3	Estructura Org. y Portal de Autoservicio	6
Taller #4	Registro de contraseña en SFSF	47
Taller #5	Solicitud de permisos y licencias	47
Taller #6	Solicitud de vacaciones	47
Taller #7	Autorización de vacaciones, permisos y licencias	38

Figura 32. Cantidad de personal evaluado

4.3.3. Análisis de información

Con base en la información recolectada de la aplicación de la evaluación se realizó un análisis de cada taller, por medio de la calificación obtenida, verificando las debilidades de la capacitación, las cuales pasarían a hacer parte de temas a reforzar, adicionalmente, permitió revisar si la capacitación fue asertiva, tomando esta como la que tuviera una calificación en evaluación técnica mayor o igual a 3.5 y evaluación no asertiva las que tuvieran un valor menor.

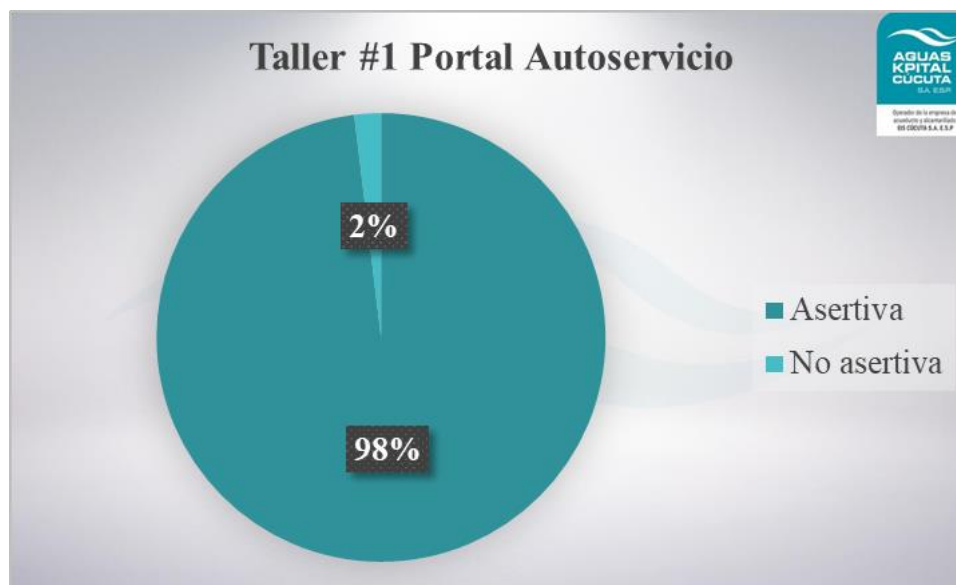


Figura 33. Resultados de asertividad del taller #1

De la gráfica anterior, se puede observar que un 2% no aprobó la evaluación, tomando en cuenta, la cantidad de personas capacitadas, se puede concluir que es un valor pequeño y que la capacitación fue asertiva para el personal y se logró cumplir con el objetivo propuesto, que es el aprendizaje en el manejo del nuevo sistema.

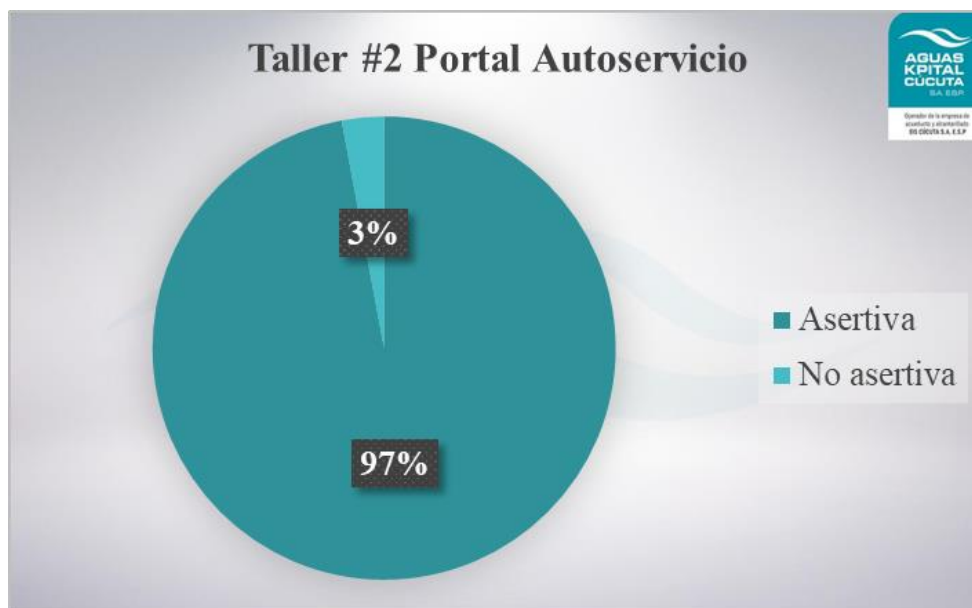


Figura 34. Resultados de asertividad del taller #2

Del taller #2 denominado Portal Autoservicio que es la continuación del taller #1, también se tuvo un valor pequeño de no asertividad (equivalente al 3%), de esta manera se puede concluir que ambas capacitaciones son efectivas y cumplen con el propósito para el que fueron diseñadas, debido a que no son completamente efectivas, se propone para el pequeño porcentaje de no asertividad dar un refuerzo, como un instructivo de apoyo, el cual permita guiar al usuario en la realización de los procesos y así tener un buen uso del portal o sistema.



Figura 35. Resultados de asertividad del taller #3

En la última capacitación de la fase 1, se obtuvo una asertividad del 100% como se puede comprobar en la imagen anterior, de esta modo se puede concluir que, al ser una cantidad pequeña de personas y al mismo tiempo que pertenezcan al centro de negocios, se obtuvo un mejor flujo de información e igualmente facilitó el proceso de aprendizaje del sistema informático SAP.



Figura 36. Resultados de asertividad del taller #4

El taller #4 fue la prueba de la nueva metodología de capacitación, el cual se basó en el autoaprendizaje por medio de un instructivo en video (videotutorial), en este caso se puede ver que la asertividad se mantiene mayor al 95%, lo cual indica que la metodología es buena, ya que logra cumplir con su objetivo, además de convertirse en un soporte llegado el caso en que el colaborador necesite consultar como el proceso, ya sea por dudas o necesidad de orientación, siendo una ventaja que esta se puede realizar las veces que el colaborador considere necesarias.

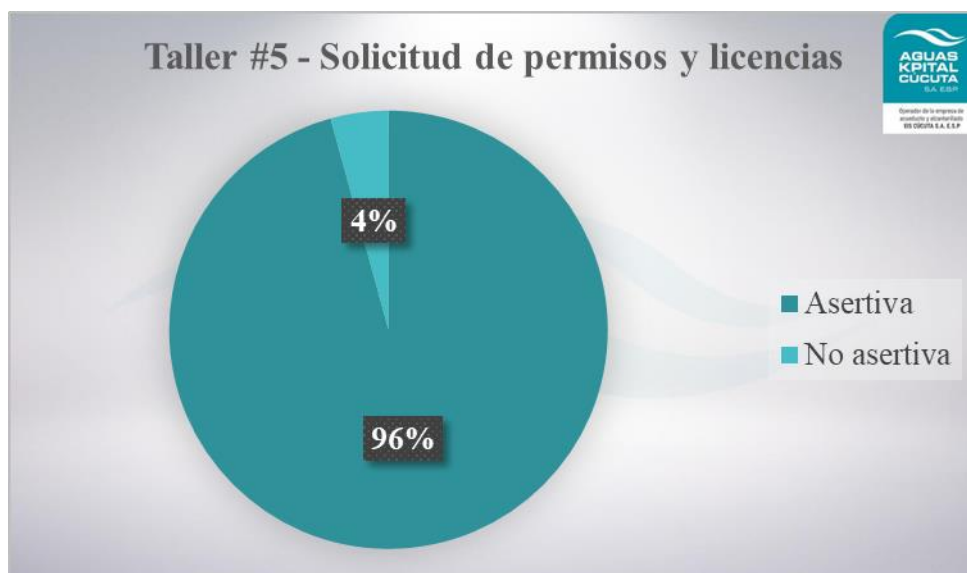


Figura 37. Resultados de asertividad del taller #5

Después de comprobar que la metodología de video tutoriales es buena, ya que se obtuvo gran asertividad en el taller #4, se continuó utilizando para el taller #5, en la cual se estimó que el porcentaje de asertividad fue del 96% como se puede comprobar en la imagen anterior, por lo tanto, se puede afirmar que la capacitación fue efectiva, al lograr que la mayoría de los participantes aprobaran la evaluación.

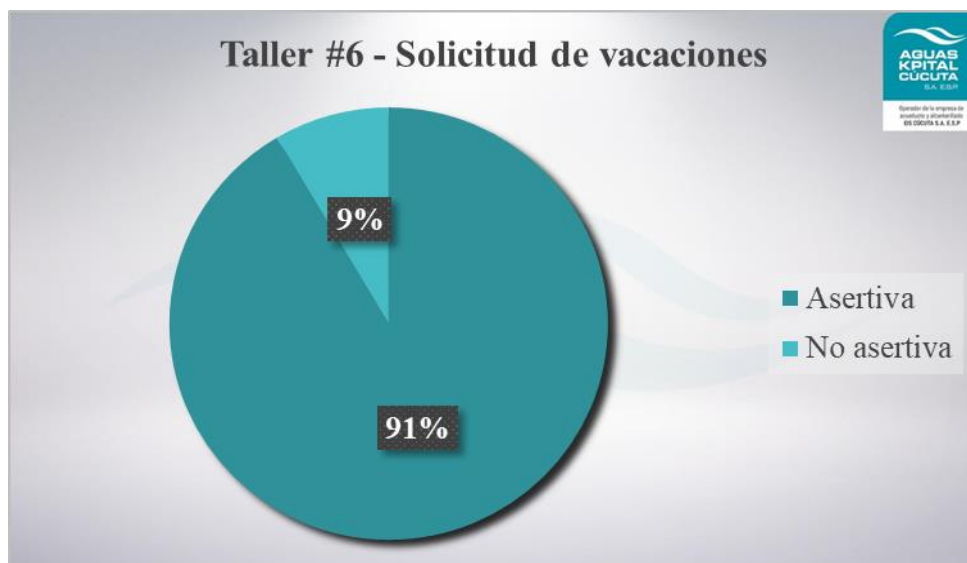


Figura 38. Resultados de asertividad del taller #6

El taller #6 comparado con los talleres anteriores, fue el menos efectivo, pero de igual manera logró que la gran mayoría del personal capacitado aprendiera el proceso. Se recomienda que con el personal que no aprobó, se realice una sesión de aclaración de dudas como refuerzo del proceso de aprendizaje y adaptación al cambio, para que al finalizar la sesión realicen la capacitación nuevamente, donde se espera que esta sea asertiva finalmente.



Figura 39. Resultados de asertividad del taller #7

En este taller #7 nuevamente se obtuvo un alto porcentaje de asertividad (ver imagen anterior), de lo cual se puede afirmar que se cumple con el objetivo de la capacitación y que el proceso de cambio en un futuro no va ocasionar dificultades tanto con los colaboradores, como con la empresa.

Adicional a la revisión de la asertividad, se revisó la calidad de cada capacitación, valorando tres aspectos: la evaluación profesional, evaluación de la metodología y evaluación de la logística. Para ello se promediaron las respuestas por taller de acuerdo a cada aspecto, obtenido el resumen que se muestra a continuación:

N°	TEMA	Evaluación Profesional	Evaluación Metodología	Evaluación Logística
Taller #1	Portal autoservicio #1	4,8	4,7	4,8
Taller #2	Portal autoservicio #2	4,8	4,7	4,8
Taller #3	Estructura Org. y Portal de Autoservicio	4,8	4,8	4,7
Taller #4	Registro de contraseña en SFSF	4,8	4,9	4,8
Taller #5	Solicitud de permisos y licencias	4,8	4,9	4,7
Taller #6	Solicitud de vacaciones	4,8	4,9	4,5
Taller #7	Autorización de vacaciones, permisos y licencias	4,7	4,9	4,5

Figura 40. Promedio de evaluación profesional, metodología y logística por taller



Figura 41. Grafica de resultados generales para la evaluación profesional por taller

De acuerdo a los datos obtenidos de la calificación dada por los usuarios finales, se puede observar que se obtuvo una calificación en promedio de 4.8 sobre 5.0, considerándose alta, lo que en otras palabras quiere decir que la persona tuvo buen dominio del tema, manejo del grupo y da a entender fácilmente el tema.

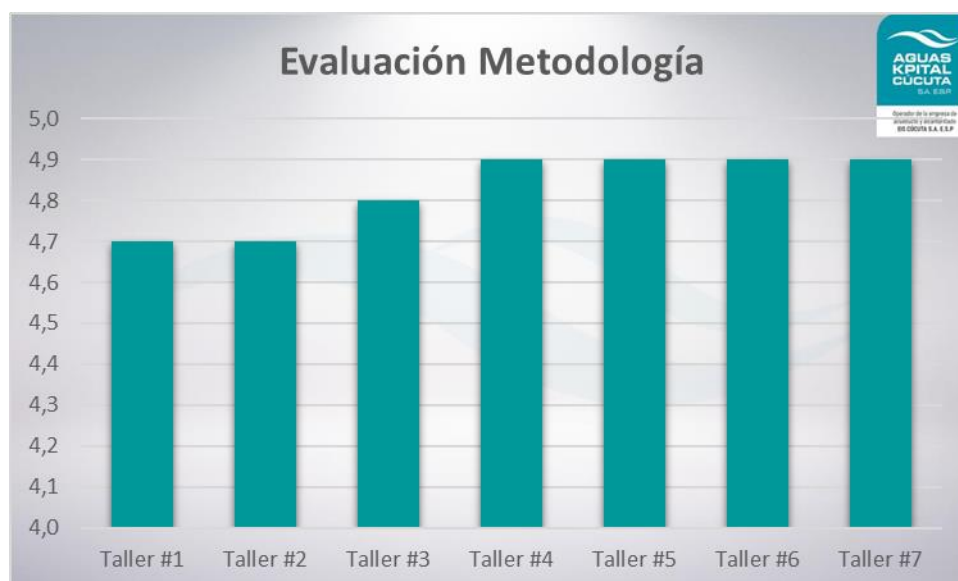


Figura 42. Grafica de resultados generales para la evaluación metodología por taller

Con respecto a la metodología, se observa la diferencia entre las dos utilizadas (sesiones sincrónicas y video tutoriales) indicando que la percepción del personal es que la segunda metodología, es decir, los video tutoriales son mejores, logrando un mayor entendimiento, siendo más interactiva, con un tiempo más corto en la formación y cumpliendo el objetivo de la capacitación. Además, esto se puede confirmar con los comentarios de satisfacción recolectados en las evaluaciones.

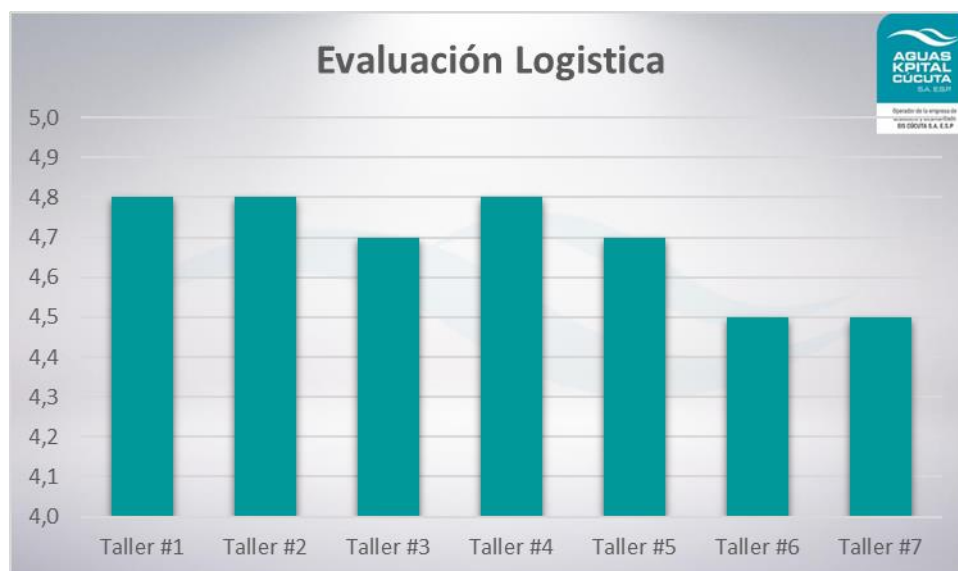


Figura 43. Grafica de resultados generales para la evaluación logística por taller

Con respecto a la evaluación logística se ve variación de acuerdo a cada capacitación, resaltando que en los dos últimos talleres se obtiene una calificación más baja, debido a que se tiene confusión con los ítems valorados, por ejemplo, la alimentación, siendo que este no aplica para la sesión, el personal asignaba un valor bajo y de esta manera se veía afectada la nota final, por lo cual se recomienda ajustar las características valoradas en la parte logística, teniendo en cuenta la nueva metodología adoptada para las capacitaciones.

4.3.4. Identificación de acciones de mejora

Usando el método de observación directa y análisis de resultados o información, presentado en el ítem anterior, se identificaron problemáticas a lo largo del proceso de prueba de capacitaciones en el centro de negocios de talento humano, con el fin de que estas no se repliquen en otros centros de negocios, se relacionó en la tabla que se muestra a continuación los problemas, la causa y la acción de mejora.

Tabla 1. Acciones de mejora para las capacitaciones.

PROBLEMA	CAUSA	ACCIÓN DE MEJORA
Tiempo insuficiente para la preparación de la capacitación	Reuniones relacionadas a temas de configuración del sistema	Acordar con el responsable del evento sesiones para la planeación
Temas faltantes	Falta de seguimiento a los temas necesarios en la capacitación	Identificar los procesos realizados en el centro de negocios, evaluar si se deben actualizar y por lo tanto, necesitan capacitación
Desconocimiento de capacitación	Falta de socialización a los colaboradores de capacitación	Establecer canales de comunicación con los colaboradores, para informar actualizaciones en los procesos
Atrasos en programación	Falta de formato para el seguimiento en la ejecución de talleres	Elaborar una matriz de seguimiento para el plan de capacitación, que permita visualizar si la ejecución se efectuó en la fecha establecida en la planeación
Desconocimiento de resultados	Falta de revisión de resultados y análisis	En la matriz de seguimiento para el plan de capacitación, agregar casillas que permitan verificar la efectividad, personal capacitado y sus recomendaciones
Desaprobación de la logística del evento	Evaluación de factores inadecuados para la capacitación	Verificar que las preguntas que se evalúen en la logística sean acordes a la capacitación a dictar
Ineficiencia en la capacitación	Falta de refuerzo	Realizar sesiones virtuales de aclaraciones de dudas de los colaboradores y realizar nuevamente la capacitación

Partiendo de los problemas y las acciones de mejora plasmadas en la tabla anterior, se ideó un plan de mejora (ver figura 44), definido por Villavicencio et al, (2017) como “un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva,

para así obtener resultados eficientes y eficaces”, de acuerdo a esto de acuerdo al problema, fueron planteadas actividades basadas en las acciones de mejora, a cada una de ellas se asignó responsable, recursos necesarios para llevarse a cabo, método de verificación y frecuencia de la misma, adicionalmente se agregó la priorización, en otras palabras, se verifica que tan urgente debe ser solucionado el problema, de acuerdo a riesgo, costo y volumen, estas son calificadas de 1 a 5, si el valor asignado es 5 quiere decir que el problema debe tener una solución pronta, si de lo contrario es 1 el problema puede esperar para encontrar una solución. Los tres criterios de priorización que son riesgo, es decir, peligro al que se expone una empresa, proceso, cliente o usuario si no se realiza una mejora. El segundo que es el costo, mide el impacto económico y por último el volumen, que valora el beneficio. De acuerdo a lo anterior se resumió esta información en la siguiente tabla:

Tabla 2. Criterios de priorización.

Criterios de Priorización			
Valoración	Riesgo	Costo	Volumen
1	Leve: Se asigna cuando no se tiene riesgo o es bajo	Leve: Se asigna cuando no se tiene impacto económico o es bajo	Leve: Se asigna cuando no se tiene beneficio o es bajo
2			
3	Medio: Se asigna cuando el riesgo no es bajo ni alto, sino un punto intermedio	Medio: Se asigna cuando el impacto económico no es bajo ni alto, sino un punto intermedio	Medio: Se asigna cuando el beneficio no es bajo ni alto, sino un punto intermedio
4	Alto: Se asigna indicando que debe atenderse prontamente, ya que de lo contrario puede ocasionar un incidente	Alto: Se asigna indicando que debe atenderse prontamente, ya que de lo contrario puede ocasionar pérdidas económicas	Alto: Se asigna indicando que otorga un amplio beneficio
5			

PROBLEMA	META O ACCIÓN DE MEJORA	PRIORIZACIÓN			N°	PLAN DE MEJORA				
		RIESGO	COSTO	VOLUMEN		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	VERIFICACIÓN	
									MÉTODO	FRECUENCIA
Tiempo insuficiente para la planeación	Acordar con el responsable del evento sesiones para la planeación	3	2	3	1	Comunicarse con el responsable del evento	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos y Tecnológicos	Observación directa	Semanal
					2	Programar sesiones para elaborar el plan de capacitación	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos y Tecnológicos	Observación directa	Semanal
Temas faltantes	Identificar los procesos realizados en el centro de negocios, evaluar si se deben actualizar y por lo tanto, necesitan capacitación	5	4	4	1	Buscar documentos que expliquen los procesos realizados por el centro de negocios	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos y Tecnológicos	Documentación	Mensual
					2	Elaborar una lista con los procesos que realizan el centro de negocios	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos	Documentación / Seguimiento	Mensual
					3	Evaluar que tratamiento se le daba dar a cada proceso (actualizar o no cambia)	Responsable del evento	Humanos	Documentación / Seguimiento	Mensual
Desconocimiento de capacitación	Establecer canales de comunicación con los colaboradores, para informar actualizaciones en los procesos	4	5	5	1	Crear grupos de whatsApp para transmitir información corporativa	Líder del CN	Humanos y Tecnológicos	Observación directa	Anual
					2	Incentivar a los colaboradores y resaltar la importancia de la capacitación	Líder del CN / Gestión del cambio	Humanos y Económicos	Documentación / Seguimiento	Anual
					3	Informar capacitaciones pendientes a realizar	Líder del CN	Humanos	Evaluación de capacitación	Semanal
Atrasos en programación	Elaborar una matriz de seguimiento para el plan de capacitación, que permita visualizar si la ejecución se efectúa en la fecha establecida en la planeación	2	1	1	1	Elaborar una matriz de seguimiento para el plan de capacitación	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos y Tecnológicos	Documentación	Anual
					2	Registrar la información de ejecución, como fechas, responsable, link de formación y evaluación	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos	Documentación / Seguimiento	Semanal
Desconocimiento de resultados	En la matriz de seguimiento para el plan de capacitación, agregar casillas que permitan verificar la efectividad, personal capacitado y sus recomendaciones	3	2	2	1	Modificar la matriz de seguimiento o análisis	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos	Documentación / Seguimiento	Semanal
					2	Registrar la información en las casillas agregadas	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Humanos	Observación directa	Semanal
					3	Realizar análisis con la información diligenciada	Líder de gestión del cambio	Humanos y Tecnológicos	Documentación / Seguimiento	Mensual
Desaprobarción de la logística del evento	Verificar que las preguntas que se evalúen en la logística sean acordes a la capacitación a dictar	1	1	1	1	Verificar preguntas que apliquen para la capacitación	Responsable del evento	Humanos	Observación directa	Semanal
					2	Eliminar preguntas que no sean acordes a la capacitación	Responsable del evento	Humanos	Observación directa	Semanal
Ineficiencia en la capacitación	Realizar sesiones virtuales de aclaraciones de dudas de los colaboradores y realizar nuevamente la capacitación	5	5	4	1	Solicitar sala virtual (AKC Room) para realizar una sesión de aclaración de dudas	Practicante o pasante de Gestión de cambio	Tecnológicos	Documentación	Semanal
					2	Socializar con el personal el link de ingreso a la sesión	Líder del CN	Humanos	Observación directa	Diario
					3	Ejecutar sesión de aclaración de dudas	Responsable del evento	Humanos y Tecnológicos	Documentación / Seguimiento	Semanal
					4	Realizar capacitación y evaluación nuevamente	Colaboradores	Humanos y Tecnológicos	Evaluación de capacitación	Semanal

Figura 44. Plan de mejora

4.4 Documentación del procedimiento para establecer el programa de capacitación

Partiendo de la información recolectada y plasmada hasta el momento, se planteó la necesidad de crear un procedimiento explicando paso a paso como se puede establecer un programa de capacitación, para lograrlo se llevaron a cabo cuatro actividades, las cuales son: definición de actividades, diseño del diagrama de flujo, documentación y revisión y aval del procedimiento.

4.4.1. Definir las actividades del procedimiento

En el capítulo 2, denominado marco referencial, específicamente en el marco teórico (Ver ítem 2.3), partiendo de la definición sistema de gestión de calidad, se desglosa el sistema documental, en el cual establecen los tipos de documentación, uno de ellos es el procedimiento, que es definido en el procedimiento de elaboración y control de documentos (MPE-02-P-01) como “documento que permite establecer la secuencia de pasos requeridos para llevar a cabo una actividad o un proceso”.

Basado es la definición anterior, el primer paso realizado fue la identificación de la actividad o proceso que se va a describir, en este caso es establecido como el proceso de capacitación para la actualización de procesos de un centro de negocios acordes a cambios tecnológicos. A partir de ello, es posible definir las actividades que permiten lograr el objetivo.

En relación a lo desarrollado en el proceso de capacitación del centro de negocios de talento humano, que se ha sido plasmado a lo largo del documento; fueron planteadas las actividades de la siguiente manera; a partir del primer objetivo del presente proyecto fijado como “definir el plan de capacitación del uso del sistema informático SAP a usuarios finales del centro de negocios talento humano” se nombró como primera actividad “elaboración del plan de formación”, y a partir de este se obtuvo la segunda actividad “diseño de cronograma”.

A partir del segundo objetivo del presente proyecto “coordinar la ejecución del plan de capacitación orientada al uso del sistema de información SAP y cambios realizados en los procesos del centro de negocios talento humano” se estableció la tercera actividad como “ejecución”, la cual busca enmarcar las actividades planteadas y desarrolladas en el mismo objetivo.

Al igual que las actividades anteriores, a partir del tercer objetivo del presente proyecto “evaluar las competencias de los usuarios finales del centro de negocios en el uso del sistema informativo” se observaron las actividades desarrolladas en el mismo, haciendo un énfasis en las acciones de mejora identificadas; en base a ello, se definieron cuatro actividades, las cuales son: “diseño de evaluación”, “aplicación de evaluación”, “efectividad de la capacitación” y “refuerzo de la capacitación”.

Es importante resaltar, que uno de los lineamientos de la empresa es que cada vez que se realice una capacitación, se debe hacer una formalización al centro de negocios de Bienestar Organizacional, la cual consiste en enviar un correo con los documentos (establecidos en el procedimiento) diligenciados en el desarrollo de las capacitaciones, quedando definida la última actividad como “formalización de la capacitación”.

Tomando en cuenta, las actividades identificadas anteriormente, se realizó el detalle de cada una, que, en otras palabras, consiste en describir lo que se ejecutó en el centro de negocios talento humano, considerando las acciones de mejoras identificadas anteriormente. Adicionalmente, fueron relacionados los responsables de cada ítem dentro de la actividad y los documentos (son documentos internos o externos que se relacionan con el desarrollo de la actividad) o registros (son formatos, sistemas o herramientas en los cuales se relacionan datos que evidencia el cumplimiento del procedimiento). La información fue diligenciada en la tabla que es

mostrada a continuación, basada en los requisitos de la gestión de documentos de la empresa, que serán descritos más adelante en el ítem 4.3.

Tabla 3. Realización del procedimiento

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN</p>	<p>Programe sesiones virtuales vía Google Meet con los líderes de proyecto del centro de negocios correspondiente, en el cual se defina el contenido de las capacitaciones.</p> <p>Identifique los temas que deben ser abordados en el desarrollo de capacitaciones y registre la siguiente información tema, objetivo, formador, horas de asistencia, número de convocados, recursos necesarios.</p> <p>Una vez identificados los talleres, con el fin de facilitar la planeación y la ejecución de los talleres, diligencie el plan de trabajo por taller, con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de taller - Tema - Actividades, es decir, subtemas o ítems en los cuales se pueden dividir el tema. - Tiempo, es la duración (en minutos) de cada una de las actividades que conforman el tema - Observaciones, es el registro de los recursos, rutas, subtemas u otros elementos necesarios en la ejecución de las capacitaciones. 	<p>Practicante o pasante de gestión del cambio</p> <p>Responsable de la capacitación / practicante o pasante de gestión cambio</p>	<p>Plan de capacitación por cambios tecnológicos MPE-03-F-10-01</p>
<p>2. DISEÑO DE CRONOGRAMA</p>	<p>El cronograma es una herramienta esencial para elaborar calendarios de trabajo o actividades. Un documento en el que se establece la duración de un proyecto, la fecha de inicio y final de cada tarea; es decir, una manera sencilla de organizar el trabajo.</p> <p>Con el plan de capacitación elaborado, de acuerdo al tiempo definido para capacitación organice los talleres por medio de la asignación de fechas para cada uno, regístrelos en el plan de capacitación por cambios tecnológicos. Plasme esa información en una herramienta tecnológica que le permita visualizar la duración de las capacitaciones.</p>	<p>Responsable de la capacitación / practicante o pasante de gestión cambio</p>	<p>Plan de capacitación por cambios tecnológicos MPE-03-F-10-01</p>

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
3. EJECUCIÓN	<p>La ejecución obedece al cumplimiento de los lineamientos y especificaciones establecidos en el plan de formación, asegúrese de que las actividades que han sido programadas se ejecuten en las fechas previstas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Previo a la formación diligenciar el formato de convocados a la capacitación llenando datos de identificación, nombre, cargo, centro de negocios y correo electrónico, este será el documento de control inicial para verificar la asistencia a la formación y la certificación del mismo. 	Responsable de la capacitación / practicante o pasante de gestión cambio	Convocados a capacitación MPE-RSE-F-02-04
	<ul style="list-style-type: none"> - El responsable del evento, deberá realizar el instructivo en video, acorde al instructivo Creación de instructivos en video MPE-02-I-51. - Programe una sesión virtual con el líder del centro de negocio por medio de Google Meet, en la cual se revise el instructivo realizado y sea dada la aprobación del mismo - Formalice el instructivo en video en el aplicativo Web, verificando el código del instructivo, nombre y proceso al cual pertenece. - Cargue en el portal de transferencia AKC (https://sites.google.com/akc.co/portal-interno-akc/inicio?authuser=0) el instructivo, adicionando el link de evaluación - Socialice ante el personal correspondiente, por medio de correo electrónico corporativo o WhatsApp corporativo el link del portal de transferencia con la capacitación. - Realice el control de las actividades ejecutadas registrando en el formato "Informe de evento de formación" la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ~ Nombre del evento ~ Objetivo ~ Origen, es decir, si es de carácter interno (Realizado por la empresa), o Externo (realizado por otra entidad diferente a la empresa) ~ Tema y nombre de la persona que proporciono la capacitación ~ Fecha, lugar, duración (en horas) y responsable del evento de capacitación. 	Practicante o pasante de gestión del cambio Líder del centro de negocios Líder de gestión del cambio Líder de centros de negocios Responsable de la capacitación / practicante o pasante de gestión cambio	Creación de instructivos en video MPE-02-I-51 Google Meet Aplicativo Web Portal de transferencia AKC Correo electrónico corporativo WhatsApp Informe evento de formación MPS-RSE-F-02-02
4. DISEÑO DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Identifique por cada tema preguntas que se pueden realizar a los colaboradores, de tal manera que se pueda determinar los conocimientos adquiridos - Clasifique cada una de las preguntas de acuerdo a las tres competencias (saber, hacer, ser) <p>Nota: Del grupo de competencias el saber hacer referencia a conocimientos, conceptos y teorías. El hacer, referencia las habilidades procedimentales y</p>	Responsable de la capacitación / practicante de gestión cambio	Formato de identificación de competencias MPE-03-F-10-02

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>técnicas. El ser, hace referencia a las actitudes y valores.</p> <p>Una vez sean identificadas las preguntas, regístrelas en formato de evaluación del evento, diligenciando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la actividad, es decir, nombre del taller - Objetivo - Lugar, hace referencia a la ubicación en la cual fue dada la capacitación, en este caso se debe diligenciar como Portal de transferencia AKC - Conceptualización, es el espacio en el cual se deben escribir cada una de las preguntas - Nombre del tallerista, es decir, persona a cargo del evento 	Practicante o pasante de gestión cambio	Evaluación de eventos MPE-BO-F-01-04
<p>5. APLICACIÓN DE EVALUACIÓN</p>	<p>Realice la evaluación de los conocimientos adquiridos, con el fin de determinar si la formación proporciona a sus trabajadores las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente su trabajo, utilice el formato de formularios de Google, anexando cada una de las preguntas formuladas, elija preguntas de selección múltiple o falso y verdades, de manera que le facilite la ponderación final cuantitativa de la formación.</p> <p>Anexe el link generado por formularios de Google en el portal de transferencia AKC, de manera que el personal ejecute la evaluación inmediatamente después del evento de capacitación</p> <p><i>Nota: Para la aplicación de dicha evaluación, en cuanto a cantidad de participantes se tendrá en cuenta evaluar el 100 % de asistentes</i></p>	<p>Practicante o pasante de gestión del cambio</p> <p>Líder de gestión del cambio</p>	<p>Formularios de Google</p> <p>Portal de Transferencia AKC</p>
<p>6. EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN</p>	<p>Realizada la evaluación, descargue las respuestas del formulario y determine la ponderación final por colaborador, en dicha cuantificación es importante resaltar que la nota mínima es 1.0 y la nota máxima es 5.0. El colaborador cuya evaluación oscile de 1.0 a 3.4 deberá ser enviado nuevamente a formación y/o refuerzo sobre el mismo tema.</p> <p>Represente la información recolectada en diagramas circulares.</p> <p><i>Nota: La evaluación debe ser debidamente calificada por el expositor o en su efecto por la persona responsable de la formación dado que este soporte debe ser evidencia del proceso.</i></p>	Líder y/o Practicante o pasante de gestión del cambio	Excel evaluación de la capacitación





ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Registre los resultados obtenidos, en el formato "Análisis de resultados" diligenciando información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Si el evento se realizó en la fecha prevista 2. Si el evento se aplazó y no se ha realizado 3. Si el evento se aplazó y se realizó en una nueva fecha - Número de personas capacitadas - Puntaje promedio de evaluación - Efectividad: SI - NO - Observaciones: Registre los aportes (sugerencias, recomendaciones, mejoras, etc.) dados por los participantes al evento que permitan fortalecer el proceso 		<p>Análisis de resultados MPE-03-F-10-03</p>
<p>7. REFUERZO DE LA CAPACITACIÓN</p>	<p>Consulte con el responsable de la capacitación, la disponibilidad de horario para realizar aclaración de dudas de los colaboradores acerca de la capacitación y solicite una sala virtual (AKC Rom). Socialice con los colaboradores, la fecha y horario en el cual se va a realizar la sesión de aclaración de dudas</p> <p>Realice la sesión y finalizada, informe a los colaboradores que deben realizar nuevamente la capacitación y la evaluación</p>	<p>Practicante o pasante de gestión del cambio</p> <p>Responsable de la capacitación</p>	<p>Correo electrónico corporativo</p> <p>WhatsApp</p> <p>Sala virtual (AKC Rom)</p>
<p>8. FORMALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</p>	<p>Diligencie en el formato de "convocados" la casilla "certificado", si (la nota oscila entre 1.0 y 3.4) y no (si la nota oscila entre 3.5 y 5.0)</p> <p>Al finalizar el mes, envíe al correo electrónico tamara.casadiago@akc.co los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe del evento - Convocados a capacitación - Formato de evaluación del evento - Excel evaluación de capacitación - Análisis de resultados 	<p>Practicante o pasante de gestión del cambio</p>	<p>Convocados a capacitación MPE-RSE-F-02-04</p> <p>Correo electrónico corporativo</p>

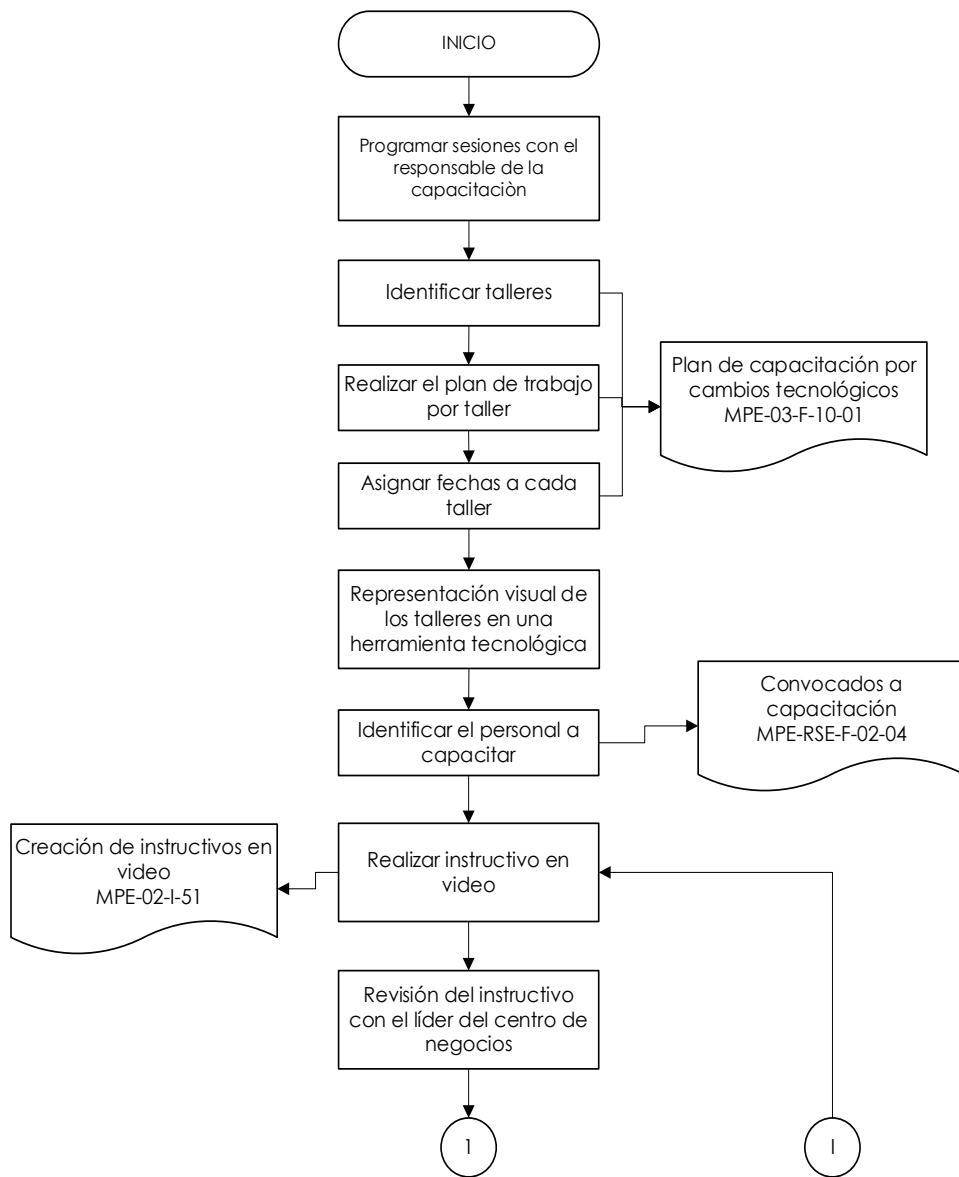
4.4.2. Establecer el diagrama de flujo

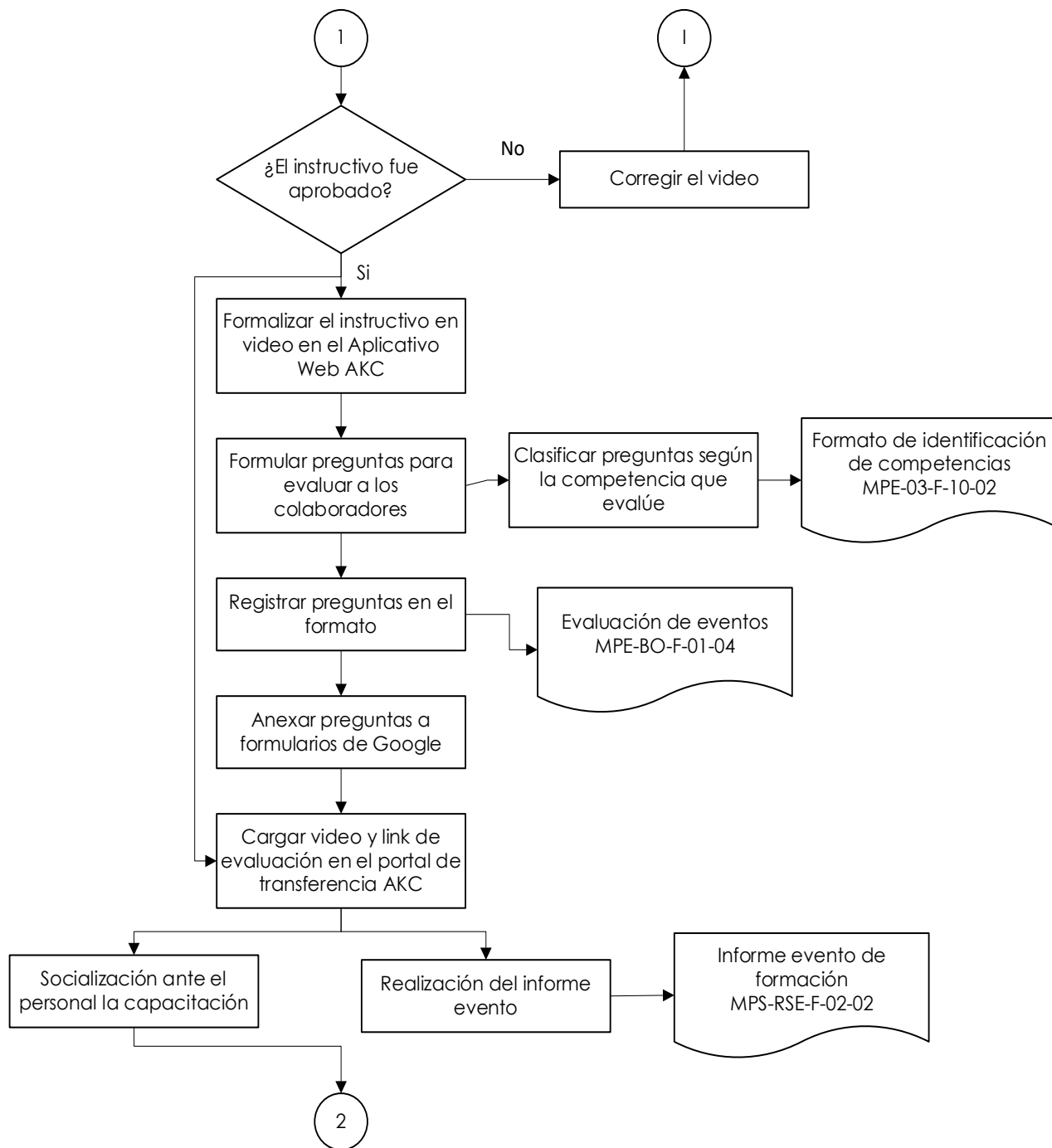
Un diagrama de flujo, según el procedimiento elaboración y control de documentos (MPE-02-P-01) es la representación gráfica que permite identificar las operaciones involucradas en un proceso y sus interrelaciones. De la definición anterior se puede relacionar las operaciones del

proceso con las actividades que conforman el procedimiento, las cuales fueron definidas en el ítem anterior. Con base en la información plasmada en la tabla 3, por medio de la herramienta Microsoft Visio se realizó el diagrama de flujo, teniendo en cuenta la convención del procedimiento elaboración y control de documentos (MPE-02-P-01), la cual se muestra a continuación.

Tabla 4. Convención para elaborar un diagrama de flujo.

CONVENCIÓN	EXPLICACIÓN
	Indica el inicio y final del flujograma.
	Permite llevar a cabo la descripción de un proceso o una actividad según sea el nivel de detalle especificado.
	Representa un formato que es necesario diligenciar durante el desarrollo de determinada actividad.
	Símbolo que representa la decisión, es decir que sirve para bifurcar en caso de que no se cumpla una condición.





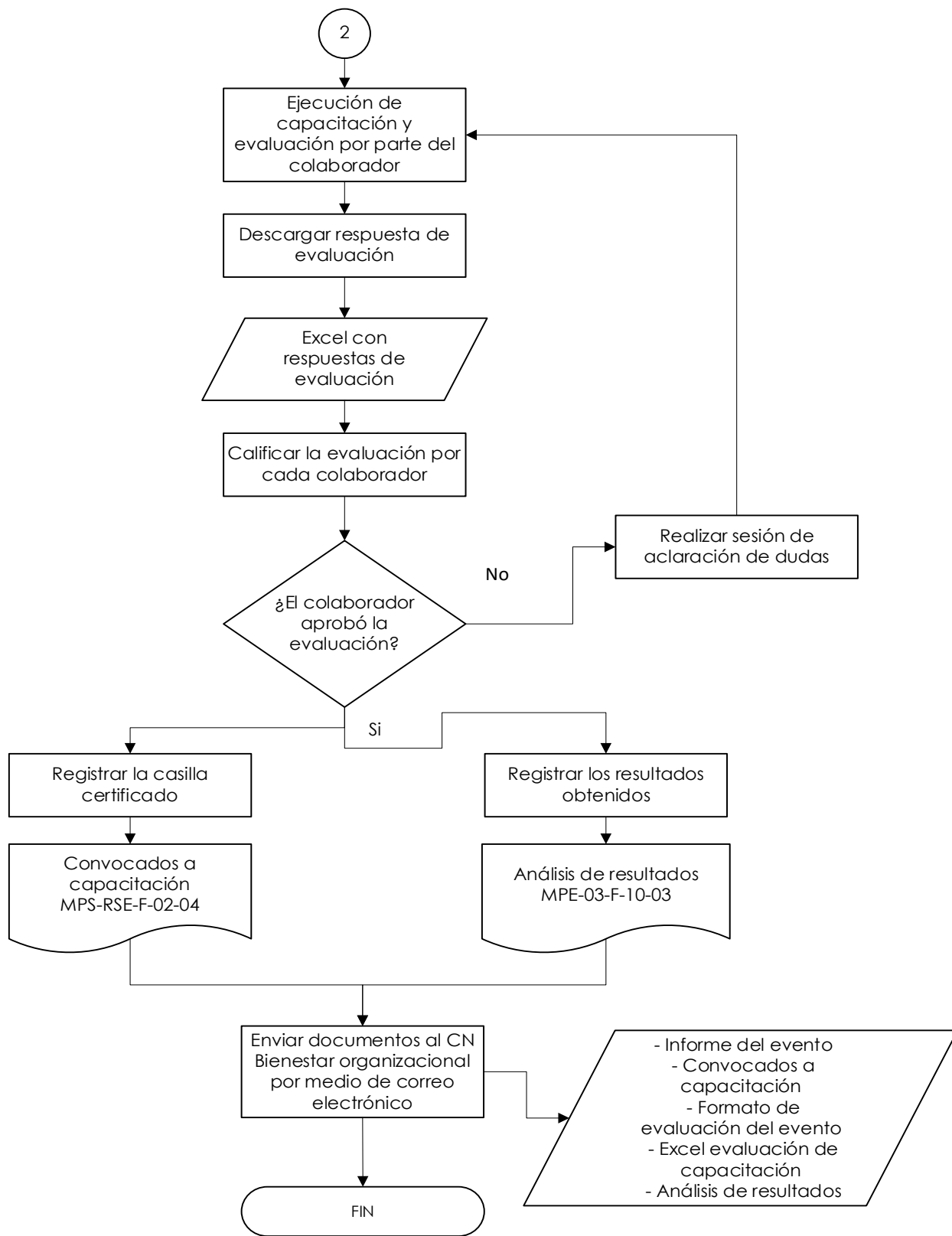


Figura 45. Diagrama de flujo

4.4.3. Documentar el procedimiento

Documentar puede ser definido como el proceso de registro en detalle de tareas o elementos necesarios para realizar una actividad, obteniendo un documento interno. Cabe resaltar que para llevar a cabo una documentación se debe tener en cuenta los lineamientos existentes. Para este caso, el sistema de gestión de calidad de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. por medio del proceso definido como gestión de documentos, establece los lineamientos para la elaboración y el control de documentos en el procedimiento MPE-02-01.

El procedimiento anterior establece once actividades las cuales será descritas en el desarrollo de esta actividad, la primera de ellas es identificar necesidades, que consiste en verificar si es requerido un documento o registro para asegurar la calidad y/o seguridad de una actividad, operación, proceso o área. La segunda es recolectar la información, lo que se realiza es una búsqueda de información necesaria para escribir o diseñar un documento, consultando con las personas encargadas de realizar la actividad. La tercera es elaborar el documento o formato, es decir, plasmar la información recolectada siguiendo las indicaciones dadas de acuerdo a cada tipo de documento, tomando en cuenta, que lo buscado en esta actividad es documentar un procedimiento, se debe revisar los requisitos del mismo, los cuales se muestran a continuación:

4.4.3.1. Encabezado.

Este consta del logo de la empresa (1), el tipo de manual de proceso (2) al que pertenece el documento, nombre de proceso (3) que lidera el centro de negocios, seguidamente se escribe el nombre del documento (4), además de ello se tiene la codificación del documento (5), que, en otras palabras, es la identificación de manera simple del documento, fecha de elaboración (6), versión (7), y la paginación del documento (8). Tales partes aplican para todos los tipos de documentos (ver tabla 4) se muestran a continuación con su numeración correspondiente:

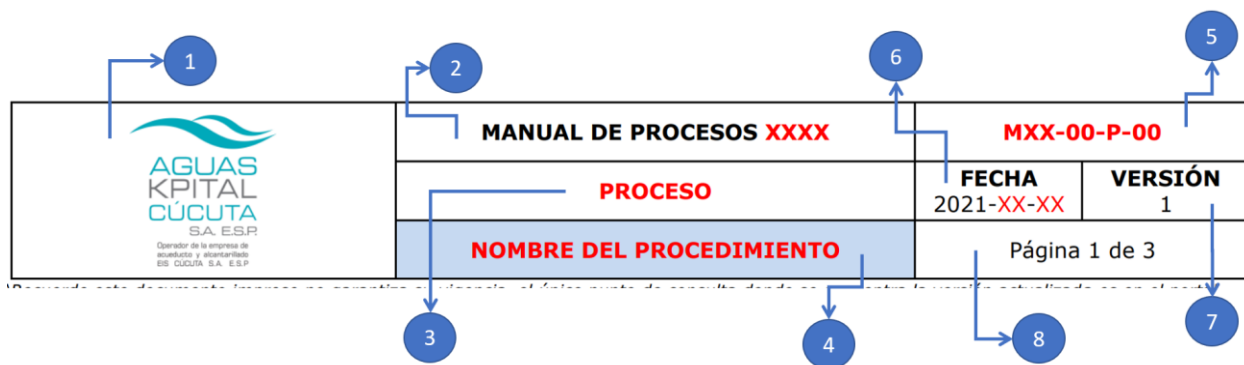


Figura 46. Encabezado

La codificación, es usada para la identificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de códigos se determina el origen de los documentos asociados y su ubicación en el sistema de calidad. A continuación, se muestra y describe cada nivel que conforma el código:

MXX	—	XXX	—	X	—	XX
Primer nivel (sigla que identifica el tipo de manual de proceso al que pertenece)		Segundo nivel (Sigla que identifica el proceso al que pertenece el documento elaborado)		Tercer nivel (Sigla que identifica el tipo de documento elaborado)		Cuarto nivel (Consecutivo asignado al documento elaborado)

Figura 47. Codificación para Procedimientos y Manuales de Calidad

MXX	-	XXX	-	X	-	XX	-	XX
Primer nivel (sigla que identifica el tipo de manual de proceso al que pertenece)		Segundo nivel (Sigla que identifica el proceso al que pertenece el documento elaborado)		Tercer nivel (Sigla que identifica el tipo de documento elaborado)		Cuarto nivel (Número de documento padre que contiene el documento elaborado)		Quinto nivel (Consecutivo asignado al documento elaborado dentro del documento padre que lo contiene)

Figura 48. Codificación para Instructivos, Guías y Formatos

Con base a las imágenes anteriores, la información referente a los tres primeros niveles se describe más ampliamente a continuación:

Tabla 5. Tipo de manual con su respectivo proceso.

Tipo de Manual	Proceso o CN	
	Cód.	Nombre
Manual de Calidad (MCA)	01.	Manual de calidad
Manual de procesos estratégicos (MPE)	01.	Planeación del SG
	02.	Gestión documental
	03.	Medición y Análisis
	04.	Revisión por la dirección
	05.	Mejora continua
	06.	Planeación del Servicio
	07.	Seguimiento y medición del Servicio
	08.	Tecnología de la Información
	09.	Energía
	10.	Banco de proyectos
	11.	IANC - Índice de Agua no Contabilizada
	12.	Gestión Ambiental
Manual de procesos técnicos (MPT)	PRO	Producción
	ELC	Electromecánica
	DYB	Distribución y Bombeo
	ACU	Acueducto
	OBC	Obras civiles
	ALC	Alcantarillado
	EYD	Estudios y Diseños
	ACO	Acometidas
Manual de procesos comerciales (MPC)	ATC	Atención al cliente
	CLL	Call Center
	PQR	PQR
	VYS	Ventas y Servicios
	MMD	Micro medición
	CAT	Catastro de Usuarios
	FAC	Facturación
	PILA	Pilas Públicas
	JCO	Actuaciones Administrativas
	CAR	Cartera
	COR	Cortes y Reconexiones
	CIR	Control de Irregularidades
	GOC	Gestión operativa comercial
Manual de procesos de soporte (MPS)	FIN	Gestión Financiera
	GFN	Tesorería
	GSO	Gestión social
	CYC	Contratación y compras
	JUR	Gestión Jurídica
	GTH	Gestión Talento Humano
	SIS	Informática
	S&ST	Seguridad y Salud en el Trabajo
	LCM	Laboratorio de Calibración de medidores
	LEA	Laboratorio de Ensayos
	CYP	Comunicación y prensa
	BO	Bienestar Organizacional
	RSE	Dirección Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 6. Tipos de documentos

TIPO DE DOCUMENTO	SIGLA	DESCRIPCIÓN
Procedimiento	P	Documento que permite establecer la secuencia de pasos requeridos para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Instructivo	I	Documentos o video que permiten establecer la secuencia de pasos requeridos para la operación específica de los equipos o sistemas de información propios de un proceso. Los instructivos pueden estar referenciados en los procedimientos.
Manual	D	Textos que permiten describir, en forma general, la manera como se llevan a cabo determinados procesos en la organización, son documentos eminentemente informativos, como los contenidos en el manual de calidad.
Guía	G	Documentos que permiten describir los criterios de una organización, su filosofía, valores y demás atributos que debe tener en cuenta el individuo durante las operaciones a nombre de la empresa.
Formato	F	Plantilla para registrar (diligenciar) información de una actividad o de un resultado.

Fuente: Elaboración propia con información del procedimiento “elaboración y control de documentos” (MPE-02-P-01)

4.4.3.2. Control de cambio.

En este ítem se muestra los cambios o actualizaciones que se han realizado al documento, introduciendo información como la fecha, la versión y la razón por la cual se realizó dicho cambio, teniendo en cuenta que todo documento debe comenzar con la versión original (número 1) y de acuerdo a sus modificaciones el número de versión aumenta de forma ascendente, tal como se muestra en la siguiente imagen.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
2009-11-25	1	Versión Original

Figura 49. Control de cambios

necesarios especificar para poder entender el documento. En la realización se describe en forma general la secuencia de pasos a seguir para el desarrollo de la actividad o tarea relacionada, relacionando otros documentos o registros. El flujograma es una manera gráfica de analizar cómo se realiza el proceso, este puede omitirse si no se considera necesario como sucede en el caso de los instructivos, para diseñarlo se usan los símbolos que se muestran en la tabla 2. Los documentos relacionados, se referencian los internos o externos que tienen relación con el documento o que son necesarios para el desarrollo de la actividad, en este se escriben las características de código y nombre en una tabla que se puede clasificar en documentos o registros según sea el caso. Para finalizar, se encuentran los anexos que son aquella información adicional, recomendaciones o sugerencias para el mejoramiento de la actividad.

1. OBJETIVO: Escriba en forma clara y sencilla el por qué y para qué de la elaboración del instructivo.

2. ALCANCE: Escriba el proceso o actividad que abarcará el instructivo.

3. DEFINICIONES: Relacione los conceptos que considere necesarios para facilitar la comprensión del instructivo.





4. REALIZACION:

Describa en forma detallada la secuencia de pasos a seguir para el desarrollo de la actividad o tarea relacionada. Según las necesidades específicas del documento, se puede utilizar una tabla con las siguientes características (esta tabla debe llevarse en los procedimientos).

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO

5. FLUJOGRAMA

Representación gráfica que permite identificar las operaciones involucradas en un proceso y sus interrelaciones. Los siguientes son los símbolos utilizados:

CONVENCIÓN	EXPLICACIÓN
	Indica el inicio y final del flujoograma.
	Permite llevar a cabo la descripción de un proceso o una actividad según sea el nivel de detalle especificado.
	Representa un formato que es necesario diligenciar durante el desarrollo de determinada actividad.
	Símbolo que representa la decisión, es decir que sirve para bifurcar en caso de que no se cumpla una condición.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

En los siguientes tablas relacione los documentos (procedimientos, manuales) y registros (formatos).

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE

7. ANEXOS:

Información adicional, recomendaciones o sugerencias para el mejoramiento de la actividad.

Figura 51. Desarrollo del documento

Continuando con las actividades definidas en el procedimiento para elaboración y control de documentos de la empresa, una vez, se finalice el proceso de elaboración del documento o formato, se continua a realizar la cuarta actividad que es la revisión del mismo, lo que se realiza en esta actividad es verificar el documento o formato y determinar si cumple con los requerimientos, sino regresarlo a la persona que lo elaboró para que haga los ajustes respectivos. Cuando el documento, cumple los requerimientos se da la aprobación, siendo esta la quinta actividad. La sexta actividad es distribuir e implementar el documento o formato, consiste en la formalización del documento ya sea nuevo o actualizado y socialización ante el personal el cambio de la nueva documentación. La séptima actividad es el seguimiento de la implementación del documento o formato, en la cual se identifica si durante el uso del documento cumple con la función para la que fue creado o de lo contrario requiere alguna modificación. La octava actividad se denomina controlar los documentos, se usa para tanto los medios físicos como magnéticos, anexando un sello o marca de agua de los mismos. La novena actividad es la modificación de documentos o formatos, es realizado cuando se identifica que se deben hacer ajustes, partiendo del seguimiento realizado en la séptima actividad, para ello es ajustado el documento, se señala la razón de cambio en el control de cambios, es actualizada la versión del documento y la fecha.

La décima actividad es pasar a obsoleto un documento, para realizarlo se debe enviar una solicitud al líder del CN sistemas de gestión, indicando: Código del documento, nombre del documento, razón de pasar a obsoleto el documento e indicar si esta sin uso o se realiza cambio de codificación o si se unificara con otro documento y relacionar su código. La actividad número once son los formatos que están vinculados a aplicaciones de herramientas de tecnología de información y comunicación, es verificación según la necesidad, el uso de una herramienta

tecnológica, esta debe cumplir con los formatos aprobados y formalizados por el sistema de gestión de calidad, tal como sucede en el caso de las evaluaciones aplicadas por formularios de Google.

Después de leer los lineamientos de la empresa con respecto a la documentación, lo que se realizó fue comenzar a elaborar el procedimiento con base la tabla 1, definiendo cada una de las partes mostradas en el formato de procedimiento, obteniendo como resultado el procedimiento y formatos adicionales, necesarios para el proceso de capacitación, los cuales son presentados los anexos (Ver Anexo 15 y 16), es importante mencionar que para la asignación del código del documento se realizó una revisión del Aplicativo Web AKC, que es el sistema que almacena la información documental de la empresa, con el fin de verificar cual sería el consecutivo a asignar, que posteriormente fue revisado como se muestra en el siguiente ítem.

4.4.4. Revisión y aval del procedimiento

Como se mencionaba anteriormente, después de elaborar el documento se debe realizar la revisión y aprobación del mismo, para ello se envió con la líder de gestión del cambio, ya que era la persona encargada de organizar y dirigir las capacitaciones de la empresa, debido a la actualización de procesos generada por la implementación del sistema SAP. En dicho, correo se anexó el procedimiento y los nuevos formatos creados a partir de este, como se puede ver en la figura 52, al siguiente día después de la revisión se recibió un correo de respuesta indicando la aprobación del mismo (Ver figura 53).

Revisión y Aprobación del procedimiento

2 mensajes

Diana Katherine Estupiñan Patiño <diana.estupinan@akc.co>
 Para: Julieth Yasmin Rivera Vaca <julieth.rivera@akc.co>


16 de febrero de 2022, 19:00


Hola Ingeniera, buenas noches,


Envío los documentos (formatos) correspondientes al procedimiento creado, con el fin de recibir su aprobación.

Quedo atento a su respuesta.

4 adjuntos

 **Procedimiento elaborado sin revisión.docx**
273K

 **ANÁLISIS DE RESULTADOS.xlsx**
31K

 **Formato de identificación de competencias.xlsx**
28K


 **PLAN DE CAPACITACIÓN POR CAMBIOS TÉCNOLÓGICOS.xlsx**
33K

Figura 52. Correo para revisión y aprobación



Julieth Yasmin Rivera Vaca
para mí ▾

8:06 (hace 1 hora) ☆ ↶ ⋮

Aprobado.

Cordialmente,

Julieth Rivera

Líder Revisión de Procesos
 AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
 Tel. contacto: 316 468 6740

www.akc.com.co - Tel: (7) 5956000 - Kplínea: 116

Confidencialidad:

La información de este mail junto con sus adjuntos es confidencial y concierne únicamente a su(s) destinatario(s) o entidad a quien está dirigida, si usted no es el destinatario, por favor, contacte al emisor inmediatamente, luego de lo cual rogamos destruya el mensaje original y sus adjuntos. Este mensaje podría contener información privilegiada, confidencial o exenta de la obligación de divulgación bajo las leyes aplicables. AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP No se hace responsable de cualquier error, omisión, corrupción o virus que se encuentre en el contenido de este mensaje o sus adjuntos, los cuales hayan surgido a raíz de la transmisión de este email; de esta misma manera se aclara que cualquier opinión expresada en este mismo es responsabilidad exclusiva de quien la emite y no necesariamente refleja la posición corporativa ni compromete la responsabilidad de la organización por el uso que el destinatario haga de las mismas.

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2.013, el Titular presta su consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos, de la cual el responsable es AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP, cuyo objetivo son enumerar las distintas finalidades para cumplir con su objeto social, El interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante notificación a AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP, email gerencia@akc.co o con la oficina de administración ubicada en la Avenida 6 Calle 11 esquina Edificio San José - Barrio Centro.

Figura 53. Correo con la aprobación

Una vez, se obtuvo la aprobación del procedimiento, se diligenció los campos faltantes del documento, seguidamente se debía realizar la formalización del mismo (cargar en sistema), pero, esta no pudo ser ejecutada debido a auditorías internas llevadas a cabo en la dirección de gestión

y control, de la cual hace parte el proceso de medición y análisis, encargada de liderar el programa de capacitaciones por cambios tecnológicos. Por dicha razón, solo se obtuvo el documento en PDF listo para cargar al sistema, ver anexo 17.

Conclusiones

Al definir el plan de trabajo se logró establecer siete talleres, indicando dentro de ellos sus actividades, tiempo de ejecución, personal necesario; de tal manera que facilitara la preparación de las sesiones, con esta información se realizó un cronograma con la herramienta Project, la cual permitió realizar un seguimiento referente al cumplimiento del plan de trabajo.

Con la metodología de videotutoriales de talento humano, se estableció la base para realizar capacitaciones a otros centros de negocios, obteniendo un instructivo indicando el paso a paso para realizar los tutoriales (formato, tiempo, contenido).

Los videotutoriales como metodología poseen la ventaja de ser más flexibles con el personal de la empresa, permitiendo que se capaciten en diferentes horarios o en tiempos libres. De tal manera que, se obtuvo la aceptación al socializar la estrategia con los colaboradores, como se puede verificar en la calificación obtenida en la evaluación de metodología de los talleres del 4 al 7.

De las evaluaciones diseñadas y aplicadas se observa que del grupo de competencias el hacer, es con el que se tiene mayor dificultad, debido a que, por la falta de observación o confusión del tema, se obtienen respuestas erróneas por parte de los evaluados. Mientras que con respecto a los otros dos grupos de competencias el saber y ser, se tiene mejor asertividad.

Al realizar un análisis global de las evaluaciones aplicadas a los talleres, se observa que el porcentaje de asertividad es mayor al 90%, con ello es posible concluir que se cumple con el objetivo, indicando que el proceso de capacitación es efectivo, además facilita el proceso de cambio dado por la integración del sistema informático SAP a la empresa, por lo tanto, la metodología es idónea para ser aplicada a los demás centros de negocios.

El proceso de documentación del procedimiento se facilitó gracias a los resultados obtenidos con el desarrollo de los tres primeros objetivos del proyecto, convirtiéndose en la base del documento, además de que, con ello, fueron creados nuevos formatos que alimentan el sistema documental de la empresa.

Las acciones de mejora identificadas a partir de la capacitación a usuarios finales del CN talento humano, se tomaron en cuenta, al momento de identificar las actividades del procedimiento y de redactar el documento, con el fin de corregirlas y evitar que sucedan nuevamente.

Recomendaciones

Realizar revisiones periódicas al cronograma, con el fin de verificar el porcentaje de avance del proceso de capacitaciones.

Continuar con la comunicación asertiva con los líderes de los centros de negocios, para obtener opiniones o comentarios de retroalimentación con respecto a lo que se está elaborando y ejecutando (videotutoriales).

Revisar las observaciones dadas en las evaluaciones de los colaboradores, con el fin de identificar otras acciones de mejora.

Aplicar las acciones de mejora de los problemas identificados en el tercer objetivo, para que no se vuelvan a presentar en otras capacitaciones.

Hacer uso de los documentos registrados en el procedimiento creado para la elaboración y evaluación del plan de capacitación por cambios tecnológicos, ya que fueron adaptados según la necesidad de formación.

Realizar revisiones para actualización de documentos periódicamente e igualmente para la creación de nuevos, que sean necesarios y se adecuen a las necesidades de la empresa.

Bibliografía

- Arias Peña, J. A. (2012). *Implementación del sistema de gestión de Calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2008.*
https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto_final_Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (O. F. Palma, Ed.; Tercera ed). Prentice Hall.
- Cortez Chávez, E. V., & Chalco Herrera, C. S. (2008). *Programa de Capacitación y desarrollo. Caso: Servicio Departamental de Educación SEDUCA - La Paz.*
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24658/TD-1255.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz Sánchez, S. T., & Florez Gómez, A. S. (2018). *Auditoría para evaluar el proceso de Gestión de la calidad de datos en la empresa GATI Consultores S.A.S. basado en la norma NTC-ISO-19011:2011.*
- del Prado Martínez, M. Á., & Esteban Navarro, M. Á. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones. *Revista General de Información y Documentación*, 26(2), 387–415.
<https://doi.org/10.5209/RGID.54708>
- Dulanto, R., Fernando, L., Gonzales, L., & Yanitza, E. (2018). Propuesta De Mejora a La Gestión De Mantenimiento Utilizando El Sistema SAP Para Los Equipos De Chancado, Molienda, Flotación, Filtrado Y Relaves De Planta De Beneficio De Una Empresa Minero-Metalúrgica. Caso Empresa Minera Ares. In *Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.*

- Enrich Cardona, R. (2013). Implantación de un sistema ERP en una organización. In *Universitat Politècnica de Catalunya*.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/publicaciones/risi/n3_2005/a04.pdf
- Espitia, E. (2016). Gestión del aula virtual implementando el ciclo Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en un programa de pregrado con modalidad a distancia de la Universidad de Córdoba. *Memorias de La Décima Quinta Conferencia Iberoamericana En Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI 2016) Gestión*, 286–291.
<http://www.iiis.org/CDs2016/CD2016Summer/papers/XA937MD.pdf>
- García P., M., Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). Mejora Continua De La Calidad En Los Procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89–94. <https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5992>
- González Valenzuela, C. (2019). *Medición de la Transferencia de la Capacitación al puesto de Trabajo, otorgada durante el proyecto LINK de SAP a las áreas de Servicio de Finning*.
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173685/Tesis Carolina González-.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173685/Tesis_Carolina_González-.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Langer, Jacqueline de Oliveira Beneton Thiele, F. (2017). *Aplicação do software Project: cronograma de obras*. 42–44. [https://www.unc.br/pesquisa/docs/ANAIS DA SEMANA DA ENGENHARIA 2017.pdf#page=18](https://www.unc.br/pesquisa/docs/ANAIS_DA_SEMANA_DA_ENGENHARIA_2017.pdf#page=18)
- Millán Londoño, M. (2015). Documentación de procesos, procedimientos y funciones para el Liceo Taller San Miguel. In *Universidad Tecnológica de Pereira* (Vol. 13).
- Munevar Velandia, Yeidy Paola Peña Martín, D. E. (2018). *Plan de mejora para perfeccionar el proceso de registro oportuno en el sistema de información SAP de los datos Generados en el proceso de atención en salud en la Fundación Salud Bosque*.

- Oliva, K., & Graterol, A. (2012). Sistema de información SAP en los ámbitos industrial y de servicio del estado Zulia. *Revista Venezolana de Ciencia y Tecnología URBE - REVECITEC*, 3(1), 55–79.
- Ortiz, L. O. (2011). Manual De Procesos Y Procedimientos Administrativos. *Universidad Distrital Francisco José de Caldas*, 64.
- Palacios Yunda, J. E. (2020). Apoyo en la documentación para la certificación en gestión de calidad en la empresa SINCO LTDA. In *Universidad Cooperativa de Colombia* (Vol. 21, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607><https://doi.org/10.1016/j.ijisu.2020.02.034><https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cjag.12228><https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104773><https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011><https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011>
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos MPE-02-P-01, [versión 21 en línea]. <<https://www.akc.co/WebApps/apps/?m=null>> [20-octubre-2021].
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [14-agosto-2021].
- Suarez Leal, J. A. (2018). Documentación del Proceso de Talento Humano para el Sistema de Gestión de Calidad de la Clínica san José de Cúcuta. In *Universidad Libre Seccional Cúcuta*.
- Tejada Gómez, A. D. (2017). Aplicación del ciclo PHVA para incrementar la productividad del área de panificación en Hipermercados Tottus S.A. In *Universidad César Vallejo*.
- Universidad Autónoma de Barcelona. (2021). Las acciones de mejora. Lugar de publicación: *Universidad Autónoma de Barcelona*. Recuperado de

<https://www.uab.cat/web/investigar/itinerarios/la-investigacion/sistema-de-gestion-de-la-calidad/las-acciones-de-mejora-1345681359211.html>


Villavicencio, D. X. P., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 50-56.













Anexos

Anexo 1. Formato de identificación de talleres

IDENTIFICACIÓN DE TALLERES						
N°	TEMA	OBJETIVO	FORMADOR	HORAS DE ASISTENCIA	N° DE CONVOCADOS	RECURSOS

Anexo 3. Formato de evaluación de eventos

	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE		MPS-BO-F-01-04	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		FECHA 2014-06-18	VERSIÓN 2
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		Pagina 1 de 1	
EVALUACIÓN DE EVENTOS				
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD				
OBJETIVO				
NOMBRE DEL COLABORADOR:		CN:		
FECHA:		LUGAR:	AKC ROOM - Evento virtual	
CONCEPTUALIZACIÓN			CALIFICACIÓN:	
1.				
a)				
b)				
c)				
2.				
a)				
b)				
c)				
d)				
3.				
a)				
b)				
c)				
d)				

PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	Nombre del tallerista:			CALIFICACIÓN:	
	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Dominio del tema					
Presentación personal					
Fluidez verbal					
Genera empatía con el público					
Manejo del grupo					
METODOLOGÍA	CALIFICACION:				
	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)					
Material didáctico utilizado en la actividad					
La explicación del tema					
Tiempo utilizado en la actividad					
El cumplimiento del objetivo					
LOGISTICA	CALIFICACION:				
	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Lugar donde se desarrolla la actividad	-	-	-	-	X
Organización de la actividad					
Puntualidad en el inicio del evento					
Atención al público					
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)	-	-	-	-	X
SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS					
CALIFICACIÓN FINAL (Esta casilla es de uso exclusivo del evaluador)					

 <p>AGUAS KPIAL CÚCUTA S.A. ESP</p> <p><small>Operador de los servicios de acueducto y alcantarillado del CUCUTÁ S.A. E.S.P.</small></p>	MANUAL DE PROCESOS XXXX		MXX-00-P-00	
	PROCESO		FECHA 2021-XX-XX	VERSIÓN 1
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Página 2 de 3	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

"Además de las disposiciones descritas en este documento, tener en cuenta las disposiciones definidas específicamente por cada proceso"

1. OBJETIVO: Escriba en forma clara y sencilla el por qué y para qué de la elaboración del instructivo.

2. ALCANCE: Escriba el proceso o actividad que abarcará el instructivo.

3. DEFINICIONES: Relacione los conceptos que considere necesarios para facilitar la comprensión del instructivo.





4. REALIZACION:

Describa en forma detallada la secuencia de pasos a seguir para el desarrollo de la actividad o tarea relacionada. Según las necesidades específicas del documento, se puede utilizar una tabla con las siguientes características (esta tabla debe llevarse en los procedimientos).

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO

5. FLUJOGRAMA

Representación gráfica que permite identificar las operaciones involucradas en un proceso y sus interrelaciones. Los siguientes son los símbolos utilizados:

CONVENCIÓN	EXPLICACIÓN
	Indica el inicio y final del flujoograma.
	Permite llevar a cabo la descripción de un proceso o una actividad según sea el nivel de detalle especificado.
	Representa un formato que es necesario diligenciar durante el desarrollo de determinada actividad.
	Símbolo que representa la decisión, es decir que sirve para bifurcar en caso de que no se cumpla una condición.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

En los siguientes tablas relacione los documentos (procedimientos, manuales) y registros (formatos).

	MANUAL DE PROCESOS XXXX		MXX-00-P-00	
	PROCESO		FECHA 2021-XX-XX	VERSIÓN 1
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Página 3 de 3	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

"Además de las disposiciones descritas en este documento, tener en cuenta las disposiciones definidas específicamente por cada proceso"

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE




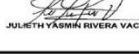
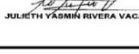
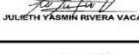
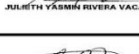
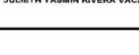
REGISTROS RELACIONADOS




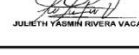
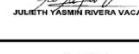

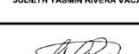

CÓDIGO	NOMBRE

7.ANEXOS:

Información adicional, recomendaciones o sugerencias para el mejoramiento de la actividad.

Anexo 5. Bitácora

REGISTRO DE ACTIVIDADES SEMANALES						
MODALIDAD PASANTÍAS						
EMPRESA: Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.				TUTOR EMPRESARIAL: Julieth Rivera		
ESTUDIANTE: Diana Katherine Estupiñan Patiño				CÓDIGO: 1192183		
ÁREA DONDE DESARROLLA LA PASANTÍA: Control interno						
N° Semana	FECHA		ACTIVIDAD ESPECIFICA REALIZADA	HORAS DEDICADAS	OBSERVACIONES	FIRMA TUTOR EMPRESARIAL
	Inicio DD-MM	Fin DD-MM				
1	23 de septiembre	29 de septiembre	Diseño de las evaluaciones, y seguimiento a las capacitaciones de los talleres 1, 2 y 3. Diseño del primer cronograma	12	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
2	30 de septiembre	6 de octubre	Calificación de las evaluaciones de los talleres 1, 2 y 3. Diseño del primer cronograma y del taller #4	4	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
3	7 de octubre	13 de octubre	Diseño del segundo cronograma, evaluaciones y formatos de instructivos, seguimiento a la revisión y formalización de los instructivos pertenecientes a los talleres 4, 5, 6 y 7	12	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
4	14 de octubre	20 de octubre	Diligenciamiento de la lista de convocados y seguimiento al desarrollo de la capacitación de los talleres 4, 5, 6 y 7	4	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
5	21 de octubre	27 de octubre	Diligenciamiento de la lista de convocados y seguimiento al desarrollo de la capacitación de los talleres 4, 5, 6 y 8	4	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
6	28 de octubre	3 de noviembre	Calificación de las evaluaciones y realización de los informes pertenecientes a los talleres 4, 5, 6 y 7	8	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
7	4 de noviembre	10 de noviembre	Revisión de talleres pendientes por realización, diligenciamiento de formatos para talleres	4	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
8	11 de noviembre	17 de noviembre	Realización del informe de avances	10	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA

REGISTRO DE ACTIVIDADES SEMANALES						
MODALIDAD PASANTÍAS						
EMPRESA: Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.				TUTOR EMPRESARIAL: Julieth Rivera		
ESTUDIANTE: Diana Katherine Estupiñan Patiño				CÓDIGO: 1192183		
ÁREA DONDE DESARROLLA LA PASANTÍA: Control interno						
N° Semana	FECHA		ACTIVIDAD ESPECIFICA REALIZADA	HORAS DEDICADAS	OBSERVACIONES	FIRMA TUTOR EMPRESARIAL
	Inicio DD-MM	Fin DD-MM				
9	18 de noviembre	24 de noviembre	Identificación de problemas en el proceso de capacitación a usuarios finales del centro de negocios talento humano	6	Adicionalmente se realizaron correcciones del informe de avances, dados por los jurados.	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
10	25 de noviembre	1 de diciembre	Identificación de acciones de mejora de acuerdo a los problemas identificados	16	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
11	2 de diciembre	15 de enero	Elaboración de propuesta de cambio del anteproyecto	16	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
12	17 de enero	22 de enero	Revisión de documentos del sistema de gestión de calidad asociados a la elaboración de documentos, diseño de actividades para el procedimiento	14	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
13	24 de enero	29 de enero	Descripción de actividades del procedimiento	12	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
14	31 de enero	5 de febrero	Elaboración de flujograma del procedimiento	8	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
15	7 de febrero	12 de febrero	Elaboración de procedimiento y formatos asociados	16	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA
16	14 de febrero	18 de febrero	Envío de procedimiento para revisión y aprobación, elaboración de informe final	16	-	 JULIETH YASMÍN RIVERA VACA

Anexo 6. Invitación - Taller SFSF #1



Invitación - Taller
SFSF#1 (Portal Auto:

Anexo 7. Invitación - Taller SFSF #2



Invitación - Taller
SFSF#2 (Portal Auto:

Anexo 8. Informe - Taller SFSF #1 (Portal autoservicio – Parte 1)



1. INFORME - Taller
SFSF#1(Portal Autos

Anexo 9. Informe - Taller SFSF #1 (Portal Autoservicio - Parte 2)



1. INFORME - Taller
SFSF#2 (Portal Auto:

Anexo 10. Informe - Taller SFSF #3 (Estructura Org. y portal autoservicio)



1. INFORME - Taller
SFSF#3(Estructura O

Anexo 11. Evidencias de la formalización de Instructivos para la capacitación

The screenshot shows the 'Aplicaciones Web' interface for 'Aguas Kapital Cúcuta - Centro de Negocios Informática'. The main content area displays a table of documents:

Código	Nombre	Tipo Documento	Documento Padre	Versión
2	MPS-GTH-I-29	INSTRUCTIVO DE LIQUID...	INSTRUCTIVOS	3.2
3	MPS-GTH-I-32	SOFTWARE PORTERO	INSTRUCTIVOS	1.1
4	MPS-GTH-I-36	SUSPENSIÓN Y/O REINT...	INSTRUCTIVOS	1
5	MPS-GTH-I-28	SOLICITUD DE PRÉSTAM...	INSTRUCTIVOS	4
6	MPS-GTH-I-39	AUTORIZACIÓN DE DES...	INSTRUCTIVOS	3
7	MPS-GTH-I-41	RECEPCIÓN Y REVISIÓN...	INSTRUCTIVOS	1
8	MPS-GTH-I-43	INSTRUCTIVO REGISTR...	INSTRUCTIVOS	2
9	MPS-GTH-I-45	Solicitud de Vacaciones	INSTRUCTIVOS	1
10	MPS-GTH-I-46	Autorización de vacaciones...	INSTRUCTIVOS	1
11	MPS-GTH-I-44	Solicitud de Permisos y Lic...	INSTRUCTIVOS	2
12	MPS-GTH-I-42	ENTREGA DE DOTACIÓN	INSTRUCTIVOS	1

The details for document MPS-GTH-I-43 are shown below:

Información del Documento

- Código: MPS-GTH-I-43
- Nombre: INSTRUCTIVO REGISTRO DE CONTRASEÑA EN SFSF
- Descripción: INSTRUCTIVO REGISTRO DE CONTRASEÑA EN SFSF
- Tipo Documento: INSTRUCTIVOS
- Estado: APROBADO
- Empleado: Diana Atuesta
- Versión: 2
- Fecha Estado: 30/09/2021
- Documento Padre:

A 'Descargar Documento' button is visible at the bottom of the details section.

The screenshot shows the 'Aplicaciones Web' interface for 'Aguas Kapital Cúcuta - Centro de Negocios Informática'. The main content area displays a table of documents:

Código	Nombre	Tipo Documento	Documento Padre	Versión
2	MPS-GTH-I-29	INSTRUCTIVO DE LIQUID...	INSTRUCTIVOS	3.2
3	MPS-GTH-I-32	SOFTWARE PORTERO	INSTRUCTIVOS	1.1
4	MPS-GTH-I-36	SUSPENSIÓN Y/O REINT...	INSTRUCTIVOS	1
5	MPS-GTH-I-28	SOLICITUD DE PRÉSTAM...	INSTRUCTIVOS	4
6	MPS-GTH-I-39	AUTORIZACIÓN DE DES...	INSTRUCTIVOS	3
7	MPS-GTH-I-41	RECEPCIÓN Y REVISIÓN...	INSTRUCTIVOS	1
8	MPS-GTH-I-43	INSTRUCTIVO REGISTR...	INSTRUCTIVOS	2
9	MPS-GTH-I-45	Solicitud de Vacaciones	INSTRUCTIVOS	1
10	MPS-GTH-I-46	Autorización de vacaciones...	INSTRUCTIVOS	1
11	MPS-GTH-I-44	Solicitud de Permisos y Lic...	INSTRUCTIVOS	2
12	MPS-GTH-I-42	ENTREGA DE DOTACIÓN	INSTRUCTIVOS	1

The details for document MPS-GTH-I-44 are shown below:

Información del Documento

- Código: MPS-GTH-I-44
- Nombre: Solicitud de Permisos y Licencias
- Descripción: Solicitud de Permisos y Licencias
- Tipo Documento: INSTRUCTIVOS
- Estado: APROBADO
- Empleado: Diana Atuesta
- Versión: 2
- Fecha Estado: 11/10/2021
- Documento Padre:

A 'Descargar Documento' button is visible at the bottom of the details section.

WebApp akc.co/WebApps/apps/?m=null

Aplicaciones Web

AguaS Kpital Cúcuta - Centro de Negocios Informática

diana.estupinan | Salir

Nemónico... Inicio Portal Documental

Aplicaciones

- AKC
- App AKC
- Banco de Proyectos
- Bilacoras
- Cambio contraseña
- Cncrm
- Cobro Jurídico
- Cobro Personalizado
- Configuración
- Elementos De Protección
- Evaluación del Desempeño
- Formatos Akc
- Horas Extras Rodamientos
- Inventarios
- Nomina Factura
- Ordenes de Trabajo
- Pagos reportados
- Planificador
- Revisiones internas
- Telemetría
- Terminales
- LCM (SICMA V 3.0)
- Tumos
- Actividades
- Sistema Gestión de Calidad
- Portal Documental
- Documento Nuevo
- Cambio de Versión
- Consultas
- Reportes

Empresas

- AGUAS KPIITAL CUCUTA SA ESP
 - GERENCIA GENERAL
 - CN FINANCIERA
 - CN RECAUDO
 - DIRECCION DE PLANEACIÓN
 - DIRECCION JURIDICA
 - DIRECCION GESTION CORPORATIVA
 - DIRECCION SECRETARIA GENERAL
 - DIRECCION GESTION Y CONTROL
 - DIRECCION ADMINISTRATIVA
 - CN TALENTO HUMANO Y SERVICIOS
 - MANUAL DE CALIDAD
 - PROCEDIMIENTO
 - INSTRUCTIVOS
 - MANUAL
 - FORMATO
 - EXTERNO
 - PERFIL DE CARGO
 - CN CONTRATACION Y COMPRAS
 - CN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
 - MANUAL DE CALIDAD
 - PROCEDIMIENTO
 - INSTRUCTIVOS
 - MANUAL
 - FORMATO
 - EXTERNO
 - PERFIL DE CARGO
 - DIRECCION RESPONSABILIDAD SOCIAL EM
 - DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE
 - DIRECCION DE PRODUCCION Y DISTRIBUCION

Código	Nombre	Tipo Documento	Documento Padre	Versión
2	MPS-GTH-I-29	INSTRUCTIVO DE LIQUID...		3.2
3	MPS-GTH-I-32	SOFTWARE PORTERO		1.1
4	MPS-GTH-I-36	SUSPENSION Y/O REINT...		1
5	MPS-GTH-I-28	SOLICITUD DE PRÉSTAM...		4
6	MPS-GTH-I-39	AUTORIZACION DE DES...		3
7	MPS-GTH-I-41	RECEPCIÓN Y REVISIÓN...		1
8	MPS-GTH-I-43	INSTRUCTIVO REGISTR...		2
9	MPS-GTH-I-45	Solicitud de Vacaciones		1
10	MPS-GTH-I-46	Autorización de vacaciones...		1
11	MPS-GTH-I-44	Solicitud de Permisos y Lic...		2
12	MPS-GTH-I-42	ENTREGA DE DOTACIÓN		1

Página 1 de 1 | Mostrando 1 - 17 de 17 | Search

Información del Documento

Código: MPS-GTH-I-45
Nombre: Solicitud de Vacaciones
Descripción: Detallar el proceso de solicitud de vacaciones en el portal de autoservicio de SuccessFactors (SFSF) de SAP, para los trabajadores de AGUAS KPIITAL CUCUTA S.A. E.S.P.
Tipo Documento: INSTRUCTIVOS
Estado: APROBADO
Empleado: Diana Atuesta
Versión: 1
Fecha Estado: 11/10/2021
Documento Padre:

Descargar Documento

WebApp akc.co/WebApps/apps/?m=null

Aplicaciones Web

AguaS Kpital Cúcuta - Centro de Negocios Informática

diana.estupinan | Salir

Nemónico... Inicio Portal Documental

Aplicaciones

- AKC
- App AKC
- Banco de Proyectos
- Bilacoras
- Cambio contraseña
- Cncrm
- Cobro Jurídico
- Cobro Personalizado
- Configuración
- Elementos De Protección
- Evaluación del Desempeño
- Formatos Akc
- Horas Extras Rodamientos
- Inventarios
- Nomina Factura
- Ordenes de Trabajo
- Pagos reportados
- Planificador
- Revisiones internas
- Telemetría
- Terminales
- LCM (SICMA V 3.0)
- Tumos
- Actividades
- Sistema Gestión de Calidad
- Portal Documental
- Documento Nuevo
- Cambio de Versión
- Consultas
- Reportes

Empresas

- AGUAS KPIITAL CUCUTA SA ESP
 - GERENCIA GENERAL
 - CN FINANCIERA
 - CN RECAUDO
 - DIRECCION DE PLANEACIÓN
 - DIRECCION JURIDICA
 - DIRECCION GESTION CORPORATIVA
 - DIRECCION SECRETARIA GENERAL
 - DIRECCION GESTION Y CONTROL
 - DIRECCION ADMINISTRATIVA
 - CN TALENTO HUMANO Y SERVICIOS
 - MANUAL DE CALIDAD
 - PROCEDIMIENTO
 - INSTRUCTIVOS
 - MANUAL
 - FORMATO
 - EXTERNO
 - PERFIL DE CARGO
 - CN CONTRATACION Y COMPRAS
 - CN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
 - MANUAL DE CALIDAD
 - PROCEDIMIENTO
 - INSTRUCTIVOS
 - MANUAL
 - FORMATO
 - EXTERNO
 - PERFIL DE CARGO
 - DIRECCION RESPONSABILIDAD SOCIAL EM
 - DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE
 - DIRECCION DE PRODUCCION Y DISTRIBUCION

Código	Nombre	Tipo Documento	Documento Padre	Versión
2	MPS-GTH-I-29	INSTRUCTIVO DE LIQUID...		3.2
3	MPS-GTH-I-32	SOFTWARE PORTERO		1.1
4	MPS-GTH-I-36	SUSPENSION Y/O REINT...		1
5	MPS-GTH-I-28	SOLICITUD DE PRÉSTAM...		4
6	MPS-GTH-I-39	AUTORIZACION DE DES...		3
7	MPS-GTH-I-41	RECEPCIÓN Y REVISIÓN...		1
8	MPS-GTH-I-43	INSTRUCTIVO REGISTR...		2
9	MPS-GTH-I-45	Solicitud de Vacaciones		1
10	MPS-GTH-I-46	Autorización de vacaciones...		1
11	MPS-GTH-I-44	Solicitud de Permisos y Lic...		2
12	MPS-GTH-I-42	ENTREGA DE DOTACIÓN		1

Página 1 de 1 | Mostrando 1 - 17 de 17 | Search

Información del Documento

Código: MPS-GTH-I-46
Nombre: Autorización de vacaciones, permisos y licencias
Descripción: Detallar el proceso de autorización de vacaciones, licencias o permisos en el portal de autoservicio de SuccessFactors (SFSF) de SAP, para los líderes y directores de AGUAS KPIITAL CUCUTA S.A. E.S.P.
Tipo Documento: INSTRUCTIVOS
Estado: APROBADO
Empleado: Diana Atuesta
Versión: 1
Fecha Estado: 11/10/2021
Documento Padre:

Descargar Documento

WebApp x +

akc.co/WebApps/apps/?m=null

Aplicaciones Web
Aguas Kpital Cúcuta - Centro de Negocios Informática

diana.estupinan | Salir

Nemónico...

Inicio Portal Documental

Aplicaciones

- Apk
- App AKC
- Banco de Proyectos
- Bitacoras
- Cambio contraseña
- Cncrm
- Cobro Juridico
- Cobro Personalizado
- Configuración
- Elementos De Proteccion
- Evaluacion del Desempeno
- Formatos Akc
- Horas Extras Rodamientos
- Inventarios
- Nomina Factura
- Ordenes de Trabajo
- Pagos reportados
- Planificador
- Revisiones internas
- Telemetria
- Terminales
- LCM (SICMA V 3.0)
- Turnos
- Actividades
- Sistema Gestión de Calidad
- Portal Documental
- Documento Nuevo
- Cambio de Versión
- Consultas
- Reportes

Empresas

- AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP
- GERENCIA GENERAL
- CN FINANCIERA
- CN RECAUDO
- DIRECCION DE PLANEACIÓN
- DIRECCION JURIDICA
- DIRECCION GESTION CORPORATIVA
- DIRECCION SECRETARIA GENERAL
- DIRECCION GESTION Y CONTROL
- DIRECCION ADMINISTRATIVA
- CN TALENTO HUMANO Y SERVICIOS
- MANUAL DE CALIDAD
- PROCEDIMIENTO
- INSTRUCTIVOS
- MANUAL
- FORMATO
- EXTERNO
- PERFIL DE CARGO
- CN CONTRATACION Y COMPRAS
- CN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- MANUAL DE CALIDAD
- PROCEDIMIENTO
- INSTRUCTIVOS
- MANUAL
- FORMATO
- EXTERNO
- PERFIL DE CARGO
- DIRECCION RESPONSABILIDAD SOCIAL EM
- DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE
- DIRECCION DE PRODUCCION Y DISTRIBUCION

Código	Nombre	Tipo Documento	Documento Padre	Versión
grupo: CN TALENTO HUMANO Y SERVICIOS (13 Items)				
1	MPS-GTH-I-26	REPORTE DE HORAS EX...	INSTRUCTIVOS	4
2	MPS-GTH-I-29	INSTRUCTIVO DE LIQUID...	INSTRUCTIVOS	3.2
3	MPS-GTH-I-32	SOFTWARE PORTERO	INSTRUCTIVOS	1.1
4	MPS-GTH-I-36	SUSPENSION Y/O REINT...	INSTRUCTIVOS	1
5	MPS-GTH-I-28	SOLICITUD DE PRÉSTAM...	INSTRUCTIVOS	4
6	MPS-GTH-I-39	AUTORIZACION DE DES...	INSTRUCTIVOS	3
7	MPS-GTH-I-41	RECEPCIÓN Y REVISIÓN...	INSTRUCTIVOS	1
8	MPS-GTH-I-43	INSTRUCTIVO REGISTR...	INSTRUCTIVOS	2
9	MPS-GTH-I-45	Solicitud de Vacaciones	INSTRUCTIVOS	1

Página 1 de 1

Mostrando, 1 - 17 de 17














Información del Documento














Código : MPS-GTH-I-26
Nombre : REPORTE DE HORAS EXTRAS
Descripción : REPORTE DE HORAS EXTRAS
Tipo Documento : INSTRUCTIVOS
Estado : APROBADO
Empleado : Diana Atuesta
Versión : 4
Fecha Estado : 05/11/2021














Documento Padre :

Descargar Documento














Anexo 12. Evaluaciones de los talleres #1, #2 y #3


	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE			MPS-BO-F-01-04		
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL			FECHA	VERSIÓN	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL			2014-06-18	2	
Pagina 1 de 1						
EVALUACIÓN DE EVENTOS						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Plan de Entrenamiento al usuario Final SFSF-Empleado: Portal Autoservicio #1					
OBJETIVO	Conocer la funcionalidad de la plataforma de Autoservicio de SFSF SAP, así como los trámites a los cuales tiene acceso el colaborador (actualización de información personal, generación de certificado laboral, volantes de pago y certificado de ingresos y retenciones).					
NOMBRE DEL COLABORADOR:				CN:		
FECHA:			LUGAR:	AKC ROOM - Evento virtual		
CONCEPTUALIZACIÓN				CALIFICACIÓN:		
<p>1. Para ingresar a la plataforma es necesario tener un usuario y contraseña.</p> <p>a) Verdadero</p> <p>b) Falso</p> <p>2. ¿Qué certificados puede crear el empleado?</p> <p>a) Volante de pago</p> <p>b) Certificación laboral</p> <p>c) Certificado de ingresos y retenciones</p> <p>d) Todas las anteriores</p> <p>3. La ruta a seguir para visualizar la estructura de la empresa es:</p> <p>a) Inicio</p> <p>b) Inicio → Información de la empresa → Resumen de estructura de la empresa.</p> <p>c) Resumen de la empresa</p> <p>d) Inicio → Visualización de estructura</p> <p>4. En el sistema de autoservicio del trabajador no se permite actualizar datos personales</p> <p>a) Verdadero</p> <p>b) Falso</p>						
PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	Nombre del tallerista: Aleyda Fong			CALIFICACIÓN:		
	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA	
						
	Dominio del tema					
	Presentación personal					
Fluidez verbal						
Genera empatía con el público						
Manejo del grupo						
METODOLOGÍA	CALIFICACIÓN:					
	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA	
						
	Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)					
	Material diáctico utilizado en la actividad					
La explicación del tema						
Tiempo utilizado en la actividad						
El cumplimiento del objetivo						
LOGÍSTICA	CALIFICACIÓN:					
	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA	
						
	Lugar donde se desarrolla la actividad	-	-	-	X	
	Organización de la actividad					
Puntualidad en el inicio del evento						
Atención al público						
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)	-	-	-	-	X	
SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS						
CALIFICACIÓN FINAL (Esta casilla es de uso exclusivo del evaluador)						













	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE		MPS-BO-F-01-04		
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		FECHA 2014-06-18	VERSIÓN 2	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		Pagina 1 de 1		
EVALUACIÓN DE EVENTOS					
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Plan de Entrenamiento al usuario Final SFSF-Empleado: Portal Autoservicio #2				
OBJETIVO	Conocer la funcionalidad para la gestión de tiempos y hoja de tiempo (vacaciones, licencias, permisos).				
NOMBRE DEL COLABORADOR:		CN:			
FECHA:		LUGAR:	AKC ROOM - Evento virtual		
CONCEPTUALIZACIÓN			CALIFICACIÓN:		
<p>1. Al ingresar al perfil del colaborador a través de la opción de tiempos (TIME OFF/ GESTIÓN DE TIEMPO) se permite:</p> <p>a) Descargar la plantilla b) Registrar los tiempos de ausencia propios dentro del sistema (Vacaciones, permisos, licencias etc.) deterceros en el portal c) Registrar los tiempos de ausencia propios dentro del sistema (Vacaciones, permisos, licencias etc.) propias en el portal d) Ninguna de las anteriores</p> <p>2. Al hacer el registro de la ausencia (vacaciones, permiso, licencia), queda inmediatamente aprobada.</p> <p>a) Falso b) Verdadero</p> <p>3. ¿ Cuales de las siguientes ausencias estan permitidas por autoservidor</p> <p>a) Permiso no remunerado b) Permiso remunerado cita medica c) Permiso por votación d) Permiso por luto e) Permiso por horas d) Todas las anteriores</p> <p>4. La solicitud de permisos, licencias y vacaciones se crean en:</p> <p>a) Gestión de asistencias → Crear Ausentismos b) Gestión de tiempos → Ir Ausentismos → Crear Ausentismos c) Gestión de vacaciones d) Crear permisos</p>					
PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	Nombre del tallerista: Aleyda Fong		CALIFICACIÓN:		
	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA
					
	Domini o del tema				
	Presentación personal				
	Fluidez verbal				
Genera empatía con el público					
Manejo del grupo					
METODOLOGÍA			CALIFICACION:		
	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA
					
	Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)				
	Material didáctico utilizado en la actividad				
	La explicación del tema				
Tiempo utilizado en la actividad					
El cumplimiento del objetivo					
LOGÍSTICA			CALIFICACION:		
	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA
					
	Lugar donde se desarrolla la actividad	-	-	-	X
	Organización de la actividad				
	Puntualidad en el inicio del evento				
Atención al público					
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)	-	-	-	-	X
SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS					
CALIFICACIÓN FINAL (Esta casilla es de uso exclusivo del evaluador)					

	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE		MPS-BO-F-01-04		
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		FECHA 2014-06-18	VERSIÓN 2	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		Pagina 1 de 1		
EVALUACIÓN DE EVENTOS					
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Plan de Entrenamiento al usuario Final SFSF-Empleado: Estructura Organizativa y portal Autoservicio - Parte 1				
OBJETIVO	Conocer la funcionalidad de la plataforma de Autoservicio de SFSF SAP, así como los trámites a los cuales tiene acceso el colaborador (actualización de información personal, generación de certificado laboral, volantes de pago y certificado de ingresos y retenciones).				
NOMBRE DEL COLABORADOR:		CN:	Talento humano y servicios		
FECHA:		LUGAR:	AKC ROOM - Evento virtual		
CONCEPTUALIZACIÓN			CALIFICACIÓN:		
<p>1. Para ingresar a la plataforma es necesario tener un usuario y contraseña.</p> <p>a) Verdadero b) Falso</p> <p>2. ¿Qué certificados puede crear el empleado?</p> <p>a) Volante de pago b) Certificación Laboral c) Certificado de ingresos y retenciones d) Todas las anteriores</p> <p>3. La ruta a seguir para visualizar la estructura de la empresa es:</p> <p>a) Inicio b) Inicio → Información de la empresa → Resumen de estructura de la empresa. c) Resumen de la empresa d) Inicio → Visualización de estructura</p> <p>4. En el sistema de autoservicio del trabajador no se permite actualizar datos personales</p> <p>a) Verdadero b) Falso</p>					
PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	Nombre del tallerista: Aleyda Fong			CALIFICACIÓN:	
	EX CELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
	Domini o del tema				
	Presentación personal				
	Fluidez verbal				
Genera empatía con el público					
Manejo del grupo					
METODOLOGÍA	CALIFICACIÓN:				
	EX CELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
	Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)				
	Material di dáctico utilizado en la actividad				
	La explicación del tema				
Tiempo utilizado en la actividad					
El cumplimiento del objetivo					
LOGÍSTICA	CALIFICACIÓN:				
	EX CELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
	Lugar donde se desarrolla la actividad	-	-	-	X
	Organización de la actividad				
	Puntualidad en el inicio del evento				
Atención al público					
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)	-	-	-	-	X
SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS					
CALIFICACIÓN FINAL (Esta casilla es de uso exclusivo del evaluador)					


Anexo 13. Evaluaciones de los talleres #4, #5, #6, #7

	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE		MPS-BO-F-01-04		
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		FECHA 2021-09-09	VERSIÓN 3	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		Página 1 de 1		
Evaluación de Eventos					
Nombre de la Actividad	Instructivo "Registro de contraseña en el portal de autoservicio en SFSF" MPS-GTH-J-43				
Objetivo:	Comprender el proceso de registro de contraseña en el portal de autoservicio de SuccessFactors (SFSF) de SAP, para los trabajadores de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P				
Nombre del Colaborador:					
CN:					
Fecha Registro:		Lugar del evento:			
Evaluación de Entendimiento del evento					
Aplica		Calificación de la conceptualización:	O	Aprobo	
Si	No			Si	No
<p>1. Las características que debe tener la contraseña para el ingreso al portal de SuccessFactors son:</p> <p>a) Debe tener entre 8 y 18 caracteres</p> <p>b) Debe contener letras mayúsculas y minúsculas</p> <p>c) Debe tener al menos un carácter numérico</p> <p>d) Todas las anteriores</p> <p>2. El usuario para el ingreso al sistema SuccessFactors son asignados por el sistema mediante un correo electrónico:</p> <p>a) Falso</p> <p>b) Verdadero</p> <p>3. La opción que refleja la ruta para registrar la contraseña es:</p> <p>a) Ingreso al correo electrónico -> Ir a la notificación del sistema SuccessFactors en el correo electrónico -> Dar clic en el URL o Link -> Crear contraseña -> Enviar</p> <p>b) Ingreso al correo electrónico -> Dar clic en el URL o Link -> Crear contraseña -> Enviar</p> <p>c) Ingreso al correo electrónico -> Crear contraseña -> Enviar</p> <p>d) Ninguna de las anteriores</p> <p>4. Una vez la contraseña sea enviada y aprobada el sistema, se tiene que esperar un tiempo para ingresar al sistema</p> <p>a) Falso</p> <p>b) Verdadero</p>					
Evaluación al Profesional, metodología y Logística					
Nombre del Profesional:	Aleyda Zulay Fong				
PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	EX CELENTE (5P) 	BUENO (4P) 	REGULAR (3P) 	DEFICIENTE (2P) 	NO APLICA
Dominio del tema					
Presentación personal					
Fluidez verbal					
Genera empatía con el público					
Manejo del grupo					
METODOLOGÍA	EX CELENTE (5P) 	BUENO (4P) 	REGULAR (3P) 	DEFICIENTE (2P) 	NO APLICA
Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)					
Material didáctico utilizado en la actividad					
La explicación del tema					
Tiempo utilizado en la actividad					
El cumplimiento del objetivo					
LOGISTICA	EX CELENTE (5P) 	BUENO (4P) 	REGULAR (3P) 	DEFICIENTE (2P) 	NO APLICA
Lugar donde se desarrolla la actividad					
Organización de la actividad					
Puntualidad en el inicio del evento					
Atención al público					
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)					
Sugerencias/comentarios.					
Evaluación al Evento por parte del Responsable.					
Calificación Final de l Evento (Esta casilla es de uso exclusivo del Responsable del evento)					
Fue efectivo	Si	No			
Observaciones Generales:					
Este formato puede ser desarrollado mediante un Formulario realizado en las aplicaciones de Gsuite.					

	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE		MPS-BO-F-01-04		
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		FECHA 2021-09-09	VERSIÓN 3	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		Pagina 1 de 1		
Evaluacion de Eventos					
Nombre de la Actividad	Instructivo "Solicitud de Permisos y Licencias" MPS-GTH-I-44 V1				
Objetivo:	Comprender el proceso de solicitud de permisos y licencias a través del portal de autoservicio de SuccessFactors (SFSF) de SAP, descrito en el instructivo MPS-GTH-I-44 Versión 2.				
Nombre del Colaborador:					
CN:					
Fecha Registro:		Lugar del evento:			
Evaluacion de Entendimiento del evento					
Aplica		Calificación de la conceptualización:	0	Aprobo	
Si	No			Si	No
<p>1. Al ingresar al perfil del colaborador a través de la opción de "Ausentismo" se permite:</p> <p>a) Descargar la plantilla</p> <p>b) Registrar las ausencias (vacaciones, licencias y permisos) de terceros en el portal</p> <p>c) Registrar las ausencias (Licencias y permisos) propias en el portal</p> <p>d) Ninguna de las anteriores</p> <p>2. Al hacer el registro de la ausencia (permiso, licencia), queda inmediatamente aprobada.</p> <p>a) Falso</p> <p>b) Verdadero</p> <p>3. ¿Cuáles de las siguientes ausencias están permitidas por el portal de autoservicio?</p> <p>a) Permiso NO remunerado</p> <p>b) Permiso Compensado</p> <p>c) Permiso por Luto</p> <p>d) Permiso Jurado de Votación</p> <p>e) Todas las anteriores</p> <p>4. La solicitud de permisos y licencias se crean en:</p> <p>a) Gestión de ausencias → Crear Ausentismos</p> <p>b) Gestión de tiempos → Ir Ausentismos → Crear Ausentismos</p> <p>c) Gestión de vacaciones</p> <p>d) Crear permisos</p> <p>5. ¿Al realizar la solicitud de mi permiso o licencia el sistema me permite adjuntar documentos y/o comentarios?</p> <p>a) Verdadero</p> <p>b) Falso</p> <p>6. Al realizar la solicitud de un permiso por horas en el portal de autoservicio de SuccessFactors, ¿Qué se debe diligenciar en el campo "comentario"?</p> <p>La hora inicio y hora fin del permiso</p> <p>El nombre del colaborador</p> <p>La hora fin del permiso</p> <p>Ninguna de las anteriores</p>					

Evaluación al Profesional, metodología y Logística					
Nombre del Profesional:	Aleyda Fong				
PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Dominio del tema					
Presentación personal					
Fluidez verbal					
Genera empatía con el público					
Manejo del grupo					
METODOLOGÍA	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)					
Material didáctico utilizado en la actividad					
La explicación del tema					
Tiempo utilizado en la actividad					
El cumplimiento del objetivo					
LOGÍSTICA	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Lugar donde se desarrolla la actividad					
Organización de la actividad					
Puntualidad en el inicio del evento					
Atención al público					
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)					
Sugerencias/ comentarios.					
Evaluación al Evento por parte del Responsable.					
Calificación Final del Evento (Esta casilla es de uso exclusivo del Responsable del evento)					
Fue efectivo	Si		No		
Observaciones Generales:					













Este formato puede ser desarrollado mediante un Formulario realizado en las aplicaciones de Gsuite.

	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE	MPS-BO-F-01-04	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL	FECHA 2021-09-09	VERSIÓN 3
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL	Pagina 1 de 1	


Evaluacion de Eventos

Nombre de la Actividad	Instructivo "Solicitud de Vacaciones" MPS-GTH-I-45 V1		
Objetivo:	Comprender el proceso de solicitud de vacaciones a través del portal de autosevicio de SuccessFactors (SFSF) de SAP, descrito en el instructivo MPS-GTH-I-45 Versión 1.		
Nombre del Colaborador:			
CN:			
Fecha Registro:		Lugar del evento:	

Evaluacion de Entendimiento del evento					
Aplica		Calificacion de la conceptualizacion:	0	Aprobo	
Si	No			Si	No
<p>1. Al ingresar al perfil del colaborador a través de la opción de "Ausentimos" se permite:</p> <p>a) Registrar la solicitud de vacaciones</p> <p>b) Visualizar el estado de atención de la solicitud de permisos y licencias</p> <p>c) Registrar la solicitud de vacaciones parciales</p> <p>d) Todas las anteriores</p>					
<p>2. Al hacer el registro de las vacaciones, queda inmediatamente aprobada.</p> <p>a) Falso</p> <p>b) Verdadero</p>					
<p>3. ¿Qué indican los colores "naranja" y "verde" al visualizar el estado de atención de mi solicitud de vacaciones?</p> <p>a) Color naranja indica "Aprobado" y Color verde indica "Pendiente aprobación"</p> <p>b) Color naranja indica "Cancelado" y Color verde indica "Aprobado"</p> <p>c) Color naranja indica "Pendiente aprobación" y Color verde indica "Aprobado"</p> <p>d) Ninguna de las anteriores</p>					
<p>4. Al realizar la solicitud de vacaciones en el portal de autosevicio de SuccessFactors, ¿Qué se debe diligenciar en el campo "comentario"?</p> <p>a) Los días en los que se va a salir de vacaciones</p> <p>b) El periodo a disfrutar (año)</p> <p>c) El nombre del colaborador</p> <p>d) Ninguna de las anteriores</p>					
<p>5. El portal de autosevicio de SuccessFactors, le permite al colaborador visualizar los periodos que tiene pendientes por disfrutar y el saldo en días correspondiente a cada año.</p> <p>a) Falso</p> <p>b) Verdadero</p>					

Evaluación al Profesional, metodología y Logística					
Nombre del Profesional:	Aleyda Fong				
PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Dominio del tema					
Presentación personal					
Fluidez verbal					
Genera empatía con el público					
Manejo del grupo					
METODOLOGÍA	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)					
Material didáctico utilizado en la actividad					
La explicación del tema					
Tiempo utilizado en la actividad					
El cumplimiento del objetivo					
LOGÍSTICA	EXCELENTE (5) 	BUENO (4) 	REGULAR (3) 	DEFICIENTE (2) 	NO APLICA
Lugar donde se desarrolla la actividad					
Organización de la actividad					
Puntualidad en el inicio del evento					
Atención al público					
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)					
Sugerencias/comentarios.					
Evaluación al Evento por parte del Responsable.					
Calificación Final del Evento (Esta casilla es de uso exclusivo del Responsable del evento)					
Fue efectivo	Si		No		
Observaciones Generales:					

Este formato puede ser desarrollado mediante un Formulario realizado en las aplicaciones de Gsuite.

	MANUAL DE PROCESOS DE SOPORTE		MPS-BO-F-01-04	
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		FECHA 2021-09-09	VERSIÓN 3
	BIENESTAR ORGANIZACIONAL		Pagina 1 de 1	













Evaluación de Eventos

Nombre de la Actividad	Instructivo "Autorización de Vacaciones, Licencias o Permisos" MPS-GTH-I-46 V1		
Objetivo:	Comprender el proceso de autorización de vacaciones, licencias o permisos en el portal de autoservicio de SuccessFactors (SFSF) de SAP, para los líderes y directores de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.		
Nombre del Colaborador:			
CN:			
Fecha Registro:		Lugar del evento:	

Evaluación de Entendimiento del evento					
Aplica		Calificación de la conceptualización:	0	Aprobo	
Si	No			Si	No

- El jefe inmediato podrá visualizar las solicitudes de licencias, permisos o vacaciones en la opción "Aprobar solicitudes"
 - Falso
 - Verdadero
- Al revisar la solicitud del permiso o licencia ,¿Qué se puede ver?
 - Fecha de inicio y Fecha de finalización
 - Cuanto tiempo se ausentará el trabajador
 - Estado de la aprobación
 - Adjunto o comentario realizado por el trabajador
 - Todas las anteriores
- Para las vacaciones en el momento de revisar la solicitud, el sistema le arroja el saldo en días con el cual contará el colaborador a partir de la fecha
 - Falso
 - Verdadero
- El tiempo estipulado para la autorización de vacaciones, permisos y licencias es:
 - Un día
 - Dos días
 - Tres días
 - Una semana

Evaluación al Profesional, metodología y Logística

Nombre del Profesional:	Aleyda Fong				
PROFESIONAL (tallerista, recreacionista, facilitador)	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA
Dominio del tema					
Presentación personal					
Fluidez verbal					
Genera empatía con el público					
Manejo del grupo					
METODOLOGÍA	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA
Actividad realizada (lúdica, taller, recreación)					
Material didáctico utilizado en la actividad					
La explicación del tema					
Tiempo utilizado en la actividad					
El cumplimiento del objetivo					
LOGÍSTICA	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	NO APLICA
Lugar donde se desarrolla la actividad					
Organización de la actividad					
Puntualidad en el inicio del evento					
Atención al público					
Alimentación (Refrigerio, Almuerzo)					

Sugerencias/comentarios.

Evaluación al Evento por parte del Responsable.

Calificación Final del Evento (Esta casilla es de uso exclusivo del Responsable del evento)		
Fue efectivo	Si	No
Observaciones Generales:		

Este formato puede ser desarrollado mediante un Formulario realizado en las aplicaciones de Gsuite.

Anexo 14. Evidencia de la aplicación de la evaluación de los talleres #4, #5, #6 y #7.

PORTAL AKK - CN Talento Humano

INICIO

INSTRUCTIVOS

CN Talento Humano

CN Sistema de Gestión

CAPACITACIONES

TALLERES SAP

CLOUD AKK

PORTAL SST

AKCROOM

Registro de contraseña en SFSF
MPS-GTH-I-43
Versión 2

Visualice el video y después diligencie la evaluación de entendimiento a través del siguiente enlace. **Nota:** Aplica para todo el personal.

[Evaluación de entendimiento](#)

4. REALIZACIÓN

Reset Success
Your password has been successfully reset. Click the button below to return to the login page.

Back to Log in

MPS-GTH-I-44
Fecha: Versión
2021-10-18 2

4. REALIZACIÓN

PORTAL AKK - CN Talento Humano

INICIO

INSTRUCTIVOS

CN Talento Humano

CN Sistema de Gestión

CAPACITACIONES

TALLERES SAP

CLOUD AKK

PORTAL SST

AKCROOM

Solicitud de Permisos y Licencias
MPS-GTH-I-44
Versión 2

Visualice el video y después diligencie la evaluación de entendimiento a través del siguiente enlace. **Nota:** Aplica para todo el personal.

[Evaluación de entendimiento](#)

4. REALIZACIÓN

PERMISO Y LICENCIA	DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE
Permiso remunerado	Diligenciar formulario indicando cuando se solicita el permiso.
Permiso Remunerado Cambio de Turno	Diligenciar formulario indicando el portador del trabajador o quien realiza el cambio de hechos. En caso de turno nocturno se aplicará permiso líder o director quien realiza soporte de 8 horas. No se aplica licencia remunerada de 8 horas de urgencia (para este caso se debe solicitar el permiso mediante el portal de Diligencia comentando, indicando SFSF el día que sucederá la incorporación de la Gerencia).
Permiso Remunerado Cita Médica	Diligenciar formulario indicando el día y hora de la consulta y a continuación comunicarse con la O las entidades de atención que adopta el compromiso.
Licencia NO remunerada	Solicitar el permiso mediante el portal de autogestión SFSF el día que sucederá los hechos, cargar el soporte de gestión de personal que adopta el compromiso.
Permiso Sindical Días	Diligenciar formulario indicando el motivo y cargar soporte de aprobación de la Gerencia.
Permiso Calamidad	• Votación: Cargar el certificado de votación.
Permiso por horas (votación, compensatorio, salud)	• Solicitar el permiso mediante el portal de autogestión SFSF el día que sucederá los hechos, cargar el soporte de gestión de personal que adopta el compromiso y fotografía de la Cedula del trabajador). En caso de no contar con los soportes, será el líder o director quien los realice presente al CN Talento Humano, máximo dentro de las 48 horas siguientes a la reincorporación del trabajador.
Licencia de Paternidad	
Permiso Jurado de Votación	

MPS-GTH-I-45
Fecha: Versión
2021-10-18 1

4. REALIZACIÓN

Anexo 16. Documentos relacionados en el procedimiento.



PLAN DE
CAPACITACIÓN POR C



Formato de
identificación de comp



322_EVALUACION
DE EVENTOS V3.xlsx



124_EVENTO DE
FORMACION ACTUAL



ANÁLISIS DE
RESULTADOS.xlsx

Anexo 17. Procedimiento aprobado



Procedimiento
aprobado.pdf
