# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** SANDRA MILENA MEDINA COBALEDA

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL

**FECHA INICIAL:** 01/07/2022 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/07/2022 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2308755 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. |

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SEGÚN TÉCNICAS ESTABLECIDAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN.

COORDINAR EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES DE GESTIÓN SEGÚN TIEMPOS Y RECURSOS.

EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO SEGÚN NIVELES DE RENDIMIENTO, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REALIZAR EL ENTRENAMIENTO Y EL SEGUIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LA EFECTIVIDAD DEL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO SEGÚN PLANES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO, PLAN, PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR EVENTOS EN LA ORGANIZACIÓN Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO, LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 8,90 |

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2466298 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS |

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS EN EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

MONITOREAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

PLANEAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y EL PROTOCOLO DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 4,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2278283 - GESTION DE PROYECTOS DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ORGANIZAR NIVELES OCUPACIONALES DETERMINANDO AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

2. ELABORAR LOS PERFILES DEL RECURSO HUMANO PREVIAMENTE PLANEADO, PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA

3. ESTABLECER LOS RANGOS SALARIALES, DEL PERSONAL REQUERIDO EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO

4. PLANEAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL REQUERIDA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN VIGENTE RELACIONADA CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, SEGÚN LA NATURALEZA DE LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PLANIFICAR PRODUCCIÓN DE ACUERDO CON PRONÓSTICOS Y COSTOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROYECTAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS SEGÚN EL PROCESO O UNIDADES DE NEGOCIO. |

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 13,90

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2278269 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SEGÚN TÉCNICAS ESTABLECIDAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN.

COORDINAR EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES DE GESTIÓN SEGÚN TIEMPOS Y RECURSOS.

EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO SEGÚN NIVELES DE RENDIMIENTO, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REALIZAR EL ENTRENAMIENTO Y EL SEGUIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LA EFECTIVIDAD DEL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO SEGÚN PLANES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

BRINDAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO, PLAN, PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR EVENTOS EN LA ORGANIZACIÓN Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO, LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 12,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2502261 - GESTION DE PROYECTOS DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. ORGANIZAR NIVELES OCUPACIONALES DETERMINANDO AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN
2. ELABORAR LOS PERFILES DEL RECURSO HUMANO PREVIAMENTE PLANEADO, PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA
3. ESTABLECER LOS RANGOS SALARIALES, DEL PERSONAL REQUERIDO EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO
4. PLANEAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL REQUERIDA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN VIGENTE RELACIONADA CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, SEGÚN LA NATURALEZA DE LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PLANIFICAR PRODUCCIÓN DE ACUERDO CON PRONÓSTICOS Y COSTOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROYECTAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS SEGÚN EL PROCESO O UNIDADES DE NEGOCIO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 4,00 |

| | |
|---|---|
| **FICHA DE APRENDIZAJE:** | 2449440 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN. |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS EN EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

MONITOREAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

PLANEAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y EL PROTOCOLO DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 9,00 |

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2524856 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SEGÚN TÉCNICAS ESTABLECIDAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN.

COORDINAR EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES DE GESTIÓN SEGÚN TIEMPOS Y RECURSOS.

EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO SEGÚN NIVELES DE RENDIMIENTO, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REALIZAR EL ENTRENAMIENTO Y EL SEGUIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LA EFECTIVIDAD DEL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO SEGÚN PLANES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO, PLAN, PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR EVENTOS EN LA ORGANIZACIÓN Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO, LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 12,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2329728 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SEGÚN TÉCNICAS ESTABLECIDAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN.

COORDINAR EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES DE GESTIÓN SEGÚN TIEMPOS Y RECURSOS.

EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO SEGÚN NIVELES DE RENDIMIENTO, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REALIZAR EL ENTRENAMIENTO Y EL SEGUIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LA EFECTIVIDAD DEL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO SEGÚN PLANES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO, PLAN, PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR EVENTOS EN LA ORGANIZACIÓN Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO, LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 8,00 |

| | |
|---|---|
| **FICHA DE APRENDIZAJE:** | 2597566 - CURSO INTRODUCTORIO A LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL |

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

IDENTIFICAR LA CARACTERÍSTICAS, METODOLOGÍAS Y MEDIOS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL EN EL SENA DE ACUERDO CON LA DOTACIÓN DE AMBIENTES DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 8,00 |

| TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: | 79,80 |
|---|---|

## EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

| FICHA | FECHA INICIO | FECHA FINAL | EVENTO | HORAS |
|---|---|---|---|---|

| TOTAL TIEMPO EDT´s: | 0,00 |
|---|---|

## ACTIVIDADES ADICIONALES

| FECHA INICIAL | FECHA FINAL | ACTIVIDAD | HORAS |
|---|---|---|---|
| 05/07/2022 | 08/07/2022 | OTROS | 32,00 |
| 11/07/2022 | 15/07/2022 | OTROS | 40,00 |
| 18/07/2022 | 22/07/2022 | OTROS | 9,00 |

| TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: | 81,00 |
|---|---|

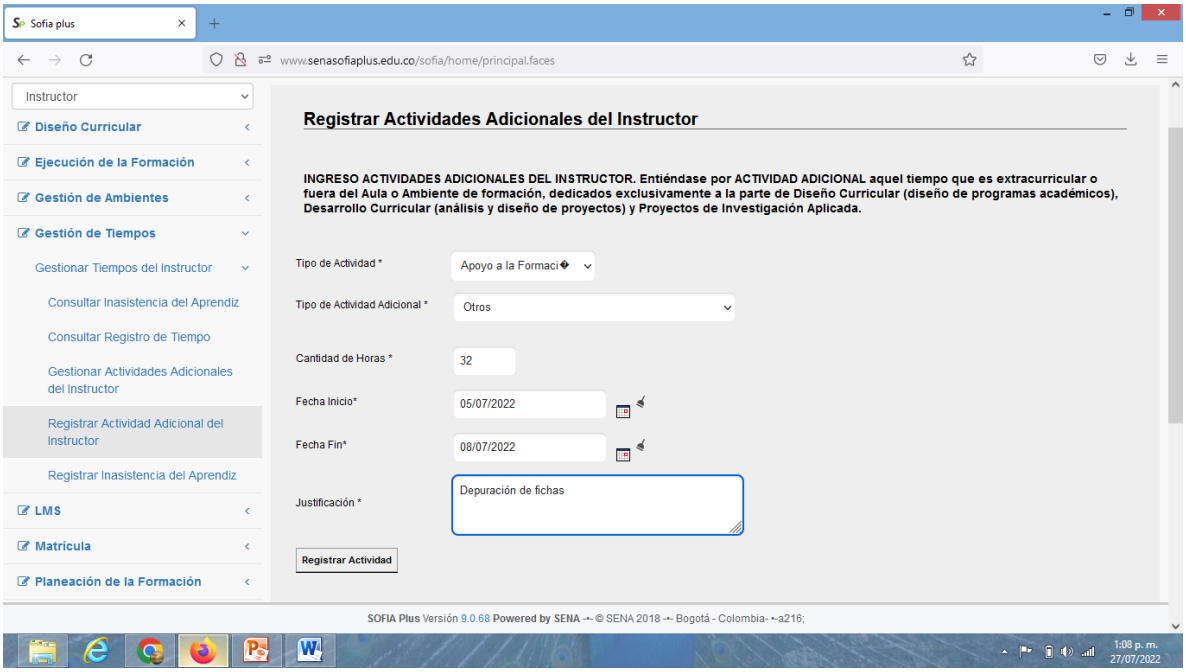
**INSTRUCTOR:** SANDRA MILENA MEDINA COBALEDA

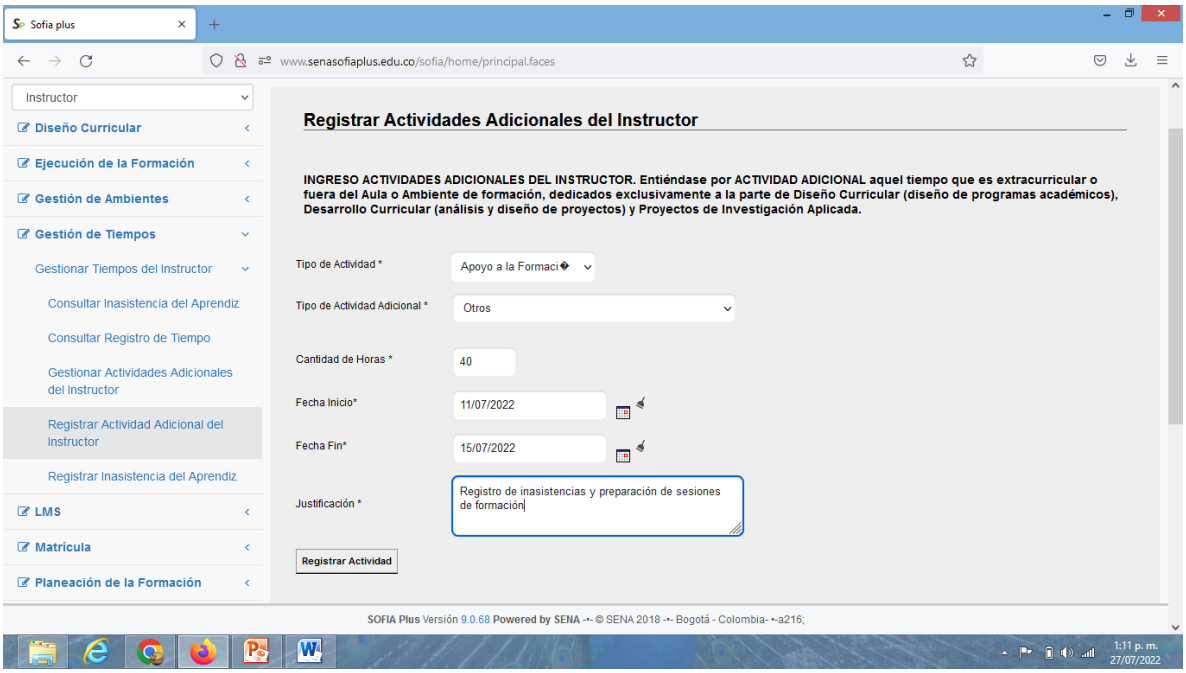
**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL

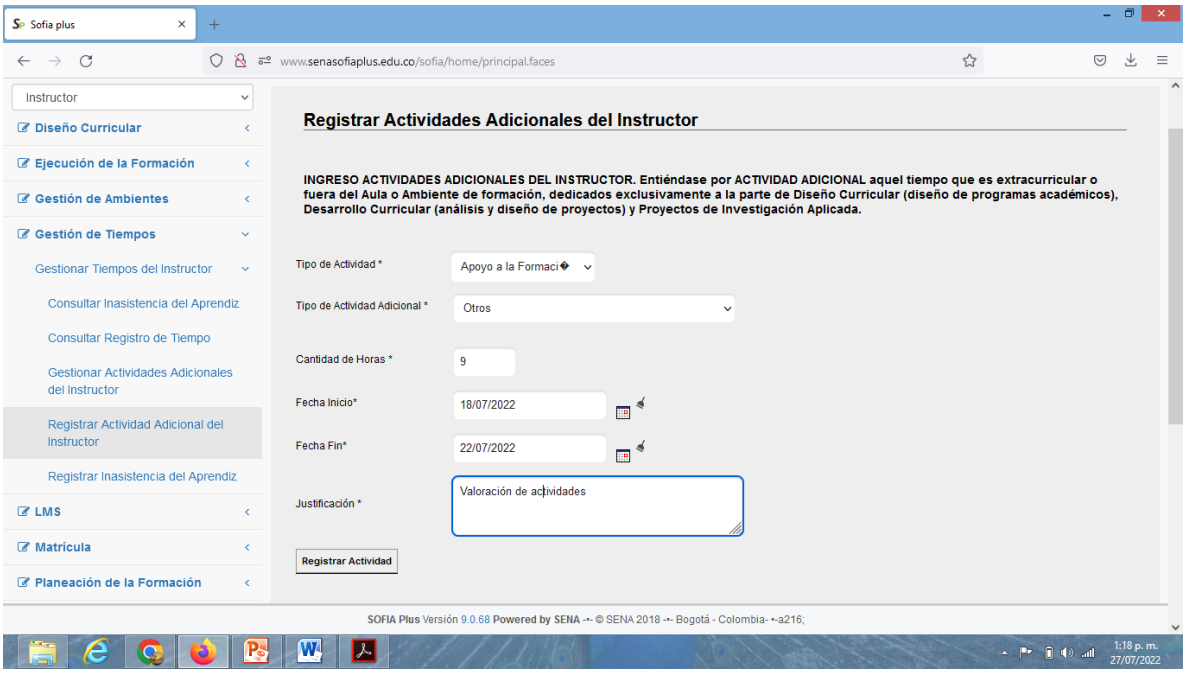
**REPORTE DE HORAS ACTIVIDADES ADICIONALES**

**INSTRUCTORA SANDRA MILENA MEDINA COBALEDA**

**MES DE JULIO - 2022**




Sofia plus
www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Actividades Adicionales del Instructor
INGRESO ACTIVIDADES ADICIONALES DEL INSTRUCTOR. Entiéndase por ACTIVIDAD ADICIONAL aquel tiempo que es extracurricular o fuera del Aula o Ambiente de formación, dedicados exclusivamente a la parte de Diseño Curricular (diseño de programas académicos), Desarrollo Curricular (análisis y diseño de proyectos) y Proyectos de Investigación Aplicada.
Tipo de Actividad *
Apoyo a la Formaci
Tipo de Actividad Adicional *
Otros
Cantidad de Horas *
9
Fecha Inicio*
18/07/2022
Fecha Fin*
22/07/2022
Justificación *
Valoración de actividades
Registrar Actividad
SOFIA Plus Versión 9.0.68 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a216;
1:18 p. m.
27/07/2022