PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C. 20 de Abril 2023

Señor
ROBERTO MARTÍNEZ CASTRO
SUPERVISOR CONTRATO No. 4500872 DE 2023
Coordinador Académico Jornada Madrugada
Centro de Gestión Administrativa
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Abril del año 2023

Referencia: No 4500872 del año 2023

Jorge Alvaro Rojas Vargas, identificado con la cédula de ciudadanía No. 11.428.943 de Facatativá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación de la Jornada madrugada, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de VEINTE MILLONES CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL CINCUENTA PESOS ($20.145.050) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) primer pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2023, por valor de Un Millón Ochocientos Ochenta Mil Doscientos Cinco pesos ($1.880.205) COP. b) CUATRO (4) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a JUNIO de 2023, por valor de Cuatro Millones Veintinueve Mil Diez pesos ($4.029.010) COP. cada uno. c) UN (1) pago final correspondiente al mes de JULIO de 2023, por valor de Dos Millones Ciento Cuarenta y Ocho Mil Ochocientos Cinco pesos ($2.148.805) COP

Plazo: Será hasta el 16 de Julio de 2023

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal, orientando la Formación Profesional Integral, de acuerdo con la programación definida por el Centro de Gestión Administrativa para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, ejecutando acciones bajo la modalidad presencial para Formación Titulada y/o Formación Complementaria y/o acompañamiento en Etapa Productiva de la red de conocimiento Gestión Administrativa y Financiera en las áreas temáticas: Bibliotecas, Gestión Administrativa, Gestión Documental y Talento Humano

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero al 05 de abril 2023 en primer y segundo corte con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica GPFI-F-134, Actas de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium
2	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero al 05 de abril 2023 en primer y segundo corte con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica GPFI-F-134, Actas de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium
3	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación.	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero al 05 de abril 2023 en primer y segundo corte con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica GPFI-F-134, Actas de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium
4	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero al 05 de abril 2023 en primer y segundo corte con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica GPFI-F-134, Actas de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados; y el No. 26025417 de la planilla del Recibo de pago de aportes a salud, y ARL expedida por asopagos S.A, correspondiente al mes de marzo del año 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO X he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (2) folios

Cordialmente,

Firma
Jorge Álvaro Rojas Vargas
Contratista
C.C. No. 11428943 de Facatativá

Recibí a satisfacción:

ROBERTO MARTINEZ CASTRO
SUPERVISOR CONTRATO No. 4500872 DE 2023
COORDINADOR JORNADA MADRUGAD



ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: PLANEACIÓN EQUIPO EJECUTOR **II TRIMESTRE 2023, FICHA No. 2714201 – Técnico en Recursos Humanos**		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C., 17 de abril de 2023	**HORA INICIO:** 10:00 p.m.	**HORA FIN:** 10:30 p.m.
LUGAR: Centro de Gestión Administrativa, piso 11	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** Distrito Capital, Centro de Gestión Administrativa	

TEMA (S):

1. Conformación del grupo de instructores
2. Consulta del programa de formación y proyecto formativo
3. Entrega del listado de evidencias de producto que hacen parte del proyecto
4. Aportes interdisciplinares del equipo ejecutor
5. Establecimiento y acuerdo de actividades de planeación

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Consolidar la información del equipo ejecutor, socializar los documentos estandarizados y establecer acuerdos para elaborar documentos de planeación del Técnico de Recursos Humanos de la ficha 2714201

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se hizo entrega de los siguientes documentos, los cuales servirán de guía para elaborar los documentos de planeación:

- Contenido curricular del programa Técnico en Recursos Humanos
- Proyecto Formativo asociado
- Presentación del proyecto formativo – Cuadro resumen de competencias, resultados de aprendizaje, actividades del proyecto y productos a entregar por cada fase (trimestre)
- Guías de aprendizaje
- Planeación pedagógica del proyecto formativo - PPPF

Se acuerda, según instrucciones de la Coordinación académica, elaborar y/o revisar los siguientes documentos:

- GFPI-F- 018 Formato Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo (Versión Compromiso)
- GFPI-F- 019 Formato Guía de Aprendizaje (Versión Compromiso)
- DTFPI-F009-M-10 – Versión 04, del 17/03/2016 - Documento de trabajo: ejecución de la formación profesional integral – Formato: Cronograma

Se aclara que el proyecto de formación asociado al programa 134200 Versión 1 – Recursos Humanos es el 2564181– Aplicación de técnicas para el desarrollo y documentación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores en las PYME

Las competencias asignadas a cada ficha y el instructor a cargo de su orientación, están establecidos como se especifica a continuación, además de las fases del proyecto que corresponden a los resultados de aprendizaje y el entregable para el proyecto de cada una de dichas competencias:

COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	INSTRUCTOR A CARGO	ENTREGABLE PARA EL PROYECTO	FASE DEL PROYECTO
38413 - Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa – fase I	590332 - 01 Identificar reglamentos y normativa de selección y vinculación de trabajadores, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.	Neidy Milena Martín Stacey	1, Informe diagnóstico de hallazgos y necesidades de los procesos de preselección, selección de candidatos y vinculación de trabajadores, según lista de chequeo del entregable, implementando la plantilla elaborada en la competencia de Utilizar herramientas informáticas.	Análisis y planeación
38530 - Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos	590310 - 01 Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política y normatividad vigente. 590315 - 02 Elaborar documentos de información de la gestión de recursos humanos, de acuerdo con normas técnicas. 590317 - 03 Mantener el soporte documental de los procedimientos de selección y vinculación, de acuerdo con las políticas y normas técnicas. 590319 - 04 Verificar la elaboración y almacenamiento de los documentos de acuerdo con la normativa y políticas de la organización 590316 - 05 Presentar informes de la información y documentación de los procedimientos de recursos humanos, según normas técnicas y políticas de la organización.	Jorge Álvaro Rojas Vargas	7, Manual de procesos y procedimientos orientado a los procesos de preselección, selección y vinculación	Análisis y planeación
37799 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de	590349 - 01 Interpretar los problemas ambientales y de SST, teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.	Sonia Dolores Ortega Ríos	8. Matriz de riesgos Anexo A y B de la GTC-45 9, Manual de buenas prácticas saludables enfocado al cuidado ambiental,	Análisis y planeación

acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.	590347 - 02 Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización. 590346 - 03 Verificar las condiciones ambientales y de SST, acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral. 590348 - 04 Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.		dependiendo de la actividad económica a la que se dedique la empresa del proyecto.	
38426 – Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	675247 - 01 Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional. 675247 - 02 Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización. 675247 - 03 Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política y los estándares de calidad establecidos. 675247 - 04 Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización. 590342 - 02 Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.	Enrique Anturi Vargas	5, Cartilla de servicio al cliente. 6, Formato de encuesta de satisfacción al cliente externo (candidatos que participaron en un proceso de selección)	Análisis y planeación

	590345 - 03 Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos 590344 - 04 Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada			
37802 – Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo	590324 – 01 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. 590326 – 02 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación. 590325 – 03 Valorar la importancia de los procesos comunicativos, teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad. 590327 – 04 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.	Yida Katerinne Cuy Cruz	14, Portafolio de plantillas de comunicaciones generadas desde el área de Recursos Humanos para clientes internos y externos, en los procesos de preselección, selección y vinculación (Cartas de notificación de resultados, correos electrónicos, según GTC-185).	Ejecución

CONCLUSIONES

A partir de los objetivos del proyecto, se acordó articular las competencias del trimestre en actividades que permitan desarrollar los contenidos de la estructura curricular.

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales se debe garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento. El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA solicita la siguiente clasificación de la información:

La información de este documento se debe clasificar como:

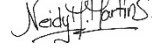
PÚBLICA [X] **PRIVADO** [ ] **SEMIPRIVADO** [ ] **SENSIBLE** [ ]

Nota: Antes de contestar esta informacional por favor remitirse al instructivo

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
Elaborar plan de trabajo y cronograma de actividades. Realizar seguimiento de las actividades desarrolladas por los aprendices de la ficha y reportar novedades para el acta de trazabilidad del punto de control.	**Equipo ejecutor:** Neidy Milena Martín Stacey Enrique Anturi Vargas Yida Katerinne Cuy Cruz Sonia Dolores Ortega Ríos **Jorge Álvaro Rojas Vargas – Líder de la ficha**	17/04/2023
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia) **Nota:** Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.		

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 17 DEL MES DE ABRIL DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	Consolidar la información del equipo ejecutor, socializar los documentos estandarizados y establecer acuerdos para elaborar documentos de planeación del Técnico de Recursos Humanos de la ficha 2714201, perteneciente al programa de formación Técnico en Recursos Humanos (134200) de la Jornada Madrugada, del Centro de Gestión Administrativa.

No.	Autorizo el tratamiento de la Información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/ EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	SI	Jorge Álvaro Rojas Vargas	11.428.943		X		SENA–CGA–J. Madrugada	jarojasv@misena.edu.co	311 479 7471	SI	
2	SI	Neidy Milena Martín Stacey	52.224.654		X		SENA–CGA–J. Madrugada	neidymartinstacey@gmail.com	318 706 4510	SI	
3	SI	Sonia Dolores Ortega Ríos	51.788.981		X		SENA–CGA–J. madrugada	soniortega@hotmail.com	313 446 4638	SI	
4	SI	Enrique Anturi Vargas	79.305.999		X		SENA–CGA–J. madrugada	Eanturi9@gmail.com eanturi@sena.edu.co	301 301 3656	SI	
5	SI	Yida Katerinne Cuy Cruz	52.789.459		X		SENA–CGA–J. madrugada	psicoyida@gmail.com	313 378 0129	SI	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Programa de Formación: Técnico en Recursos Humanos.
- Código del Programa de Formación: 134200 V2
- Nombre del Proyecto: Aplicación de técnicas para el desarrollo y documentación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores en las pyme.
- Fase del Proyecto: Análisis y Planeación.
- Actividad de Proyecto: Identificar necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en las pyme, haciendo uso de herramientas ofimáticas para documentación y registro de información.

- Competencias y resultados de aprendizaje:

PLANEAR

38413 - Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa - fase I
590332 – 01 Identificar reglamentos y normativa de selección y vinculación de trabajadores, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.

38530 – Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos
590310 - 01 Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política y normatividad vigente.
590315 - 02 Elaborar documentos de información de recursos humanos, de acuerdo con normas técnicas.
590317 - 03 Mantener el soporte documental de los procedimientos de selección y vinculación, de acuerdo con las políticas y normas técnicas.
590319 - 04 Verificar la elaboración y almacenamiento de los documentos de acuerdo con la normativa y políticas de la organización.
590316 – 05 Presentar informes de la información y documentación de los procedimientos de recursos humanos, según normas técnicas y políticas de la organización.

37799 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
590349 - 01 Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
590347 - 02 Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de sst, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización
590346 - 03 Verificar las condiciones ambientales y de sst acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.
590349 - 04 Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la sst, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
675247- 01 Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional.
675247 - 02 Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.

675247- 03 Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política y los estándares de calidad establecidos.
675247 - 04 Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización.

37802 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
590324 - 01 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
590326 - 02 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación
590325 - 03 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad
590327 - 04 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

Duración de la Guía: 440 horas

2. PRESENTACIÓN

PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

Apreciado aprendiz, bienvenido al primer trimestre de formación profesional Integral (FPI) del programa TÉCNICO EN RECURSOS HUMANOS, bajo el enfoque de competencias laborales, estrategia de aprendizaje por proyectos formativos y con metodologías de formación basadas en didácticas activas. Durante su proceso de formación, el SENA pone a su disposición recursos como: equipo interdisciplinario de instructores, tics, ambientes de formación colaborativos, simulados y reales, relacionados con la pequeña o mediana empresa a donde tendrá la oportunidad de aplicar instrumentos para que identifique necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la pyme, haciendo uso de herramientas ofimáticas para documentación y registro de información.

El Técnico en Recursos Humanos está vinculado al proyecto Aplicación de técnicas para el desarrollo y documentación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores en las pyme. En este primer trimestre se desarrollará la fase uno, Análisis y Planeación.

Las guías de aprendizaje están estructuradas bajo la propuesta del ciclo PHVA. La primera desarrolla los dos primeros ciclos: planear y ejecutar. El propósito de esta guía es orientarlo en la reflexión, contextualización, apropiación y transferencia de conocimientos y procesos demostrada en el desempeño y la presentación de evidencias de producto.

VERIFICACIÓN Y ACCIÓN

Dando continuidad a la fase final de su primer trimestre de formación profesional Integral (FPI) del programa TÉCNICO EN RECURSOS HUMANOS, en el que enfatizábamos el enfoque de competencias laborales, una estrategia de aprendizaje de formación por proyectos y persistimos con metodologías de formación basadas en didácticas activas.

Nuevamente reiteramos, recuerde su proyecto de formación se denomina Aplicación de **técnicas para el desarrollo y documentación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores en las pyme**; que la fase del Proyecto es la primera denominada **Análisis y Planeación**, que las guias de

aprendizaje están estructuradas bajo la propuesta del ciclo PHVA; esta segunda específicamente desarrolla los dos últimos ciclos, verificar y actuar.

En esta etapa usted ya hace acompañamiento a una pequeña o mediana empresa la cual ya contactó, visitó y aplicó instrumentos de diagnóstico que le permitieron identificar necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, ya hizo uso de herramientas ofimáticas y ya identifica la documentación y el registro de información de este procedimiento.

Así el propósito es volver a orientarlo en la reflexión, contextualización, apropiación y transferencia de conocimientos y procesos, para que pueda verificar las necesidades, documentación y registro de información requerido por la pyme y proponer acciones de mejora a través de su desempeño, presentación de evidencias de producto y transferencia del conocimiento.

El éxito y logro del aprendizaje depende de su compromiso, disciplina, puntualidad, responsabilidad autonomía, creatividad, iniciativa y transparencia.

3. FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN

PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

3.1.1. Relacionar las imágenes de acuerdo al contenido e importancia de las competencias de Selección y vinculación de trabajadores, Documentación de procedimientos técnicos, Registro de información haciendo uso de herramientas ofimáticas, Tics, Seguridad y salud en el trabajo.











https://www.google.com/search?q=la+oficina+tecnologica&tbm=isch&tbs=rimg:CdnB2BZmK14YjiIHnGNhSbUM3cz4KCpQrDNm5UZRR6L1UJ65zbyPh76EGJ2Uv_1w67z NqNKvvmC9fVVQ78vOV15_1uCoSCaUecY2FJtQzEbEBM3-UKeS0KhIJdzPgoKlCsM0RsQEzf5Qp5LQqEgmblRlFHovVQhHgbEn1rOowoSoSCXrnNvI-HvoQEc16rQOnd3hbKhIJYnZS_1_1DrvM0R3z4GYFQ5JpEqEgmo0q--YL19VRGX-kSFWbkeSSoSCVDvy85XXn-4EdfN7t25Z1-m&tbo=u&sa=X&ved=2ahUKEwjq2c6hk6_cAhUiwFkKHVR-C3AQ9C96BAgBEBs&biw=1745&bih=822&dpr=1.1#imgrc=zB_pls_xK7PAfM:

Descripción de la actividad:

- ✓ De forma individual realice una observación de cada una de las imágenes y luego obsérvelas como un todo.
- ✓ Redacte una reflexión de cada una de ellas registrando:
- Cuál es el contenido de la competencia.
- Cuál es la importancia de la competencia.
- De qué forma se relacionan y complementan cada una de ellas.
- Participe en la socialización orientada por el instructor.
- Exponga sus apreciaciones al grupo.

3.1.2. Reflexionar frente a la importancia de la documentación y registro de información en el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle de manera individual la lectura extraída del siguiente link: https://www.docpath.com/art-document-communications-management-systems-features-and-benefits/ (copie y pegue el link en una página de internet y verifique que esté en idioma español)
- ✓ Elabore un mapa mental siguiendo los lineamientos dados por el instructor.
- ✓ Intégrese al equipo de trabajo de máximo tres aprendices.
- ✓ Organice una mesa redonda con su equipo de trabajo.
- ✓ Participe de forma respetuosa en la discusión.
- ✓ Elabore una tabla que permita establecer acuerdos y desacuerdos.
- ✓ Exponga a todo el grupo las apreciaciones de su equipo.
- ✓ Participe en las conclusiones finales.

- Reflexionar frente a la importancia del servicio y atención al cliente interno, en la ejecución del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle de manera individual la siguiente lectura extraída del siguiente link:
  - http://www.inloyalty.es/la-importancia-fidelizar-talento-interno/

La importancia de fidelizar el talento interno
Captación y Fidelización
06/02/2018
http://www.inloyalty.es/la-importancia-fidelizar-talento-interno/



Cuando las organizaciones no incorporan customer experience (CX) en procesos clave de recursos humanos tales como contratación, capacitación, recompensas y reconocimiento, pierden la oportunidad principal de fomentar un ambiente que permita el éxito de los empleados y, por ende, el de la empresa.

Todos estamos plenamente mentalizados de que la **satisfacción del cliente** se ha convertido en el centro del negocio y de la necesidad de implementar estrategias eficaces que nos permitan prestarle un buen servicio que logre mejorar su cota de satisfacción y, por añadidura, aumente su nivel de **fidelización**. Sin embargo, muchos empresarios olvidan que existen otro tipo de clientes no externos, cuya satisfacción influye directamente en el éxito de la empresa: los **clientes internos,** nuestros trabajadores que hacen posible que nuestros servicios o productos lleguen adecuadamente hasta el cliente final. La fidelización de este talento interno debe ser tan importante como la del cliente externo.

En las empresas hay mucho valor a generar y éste depende, en gran parte, de lo satisfechos, motivados o implicados que se sientan los trabajadores con la compañía para la que trabajan. Nuestros empleados son la **cara visible** del negocio, los representantes de los valores y la filosofía de la empresa y en sus manos reside, en gran medida, la fidelización de los clientes.

- ✓ La fidelización de este cliente interno debe ser tan importante como la del cliente externo.

Si un trabajador está contento y se siente respaldado y valorado por la empresa, a la hora de relacionarse con el cliente y construir vínculos con él, su grado de satisfacción redundará en el trato al cliente final. Cuanto más apoyado y reconocido se sienta, su **implicación** para con la empresa crecerá exponencialmente y su nivel de compromiso para captar, mantener y fidelizar clientes también será mayor. Por lo tanto, fidelizar correctamente el talento interno es imprescindible para la consecución de objetivos y resultados positivos.

- ✓ Fidelizar correctamente a los trabajadores valiosos es imprescindible para la consecución de objetivos.

Llegados a este punto debemos preguntarnos: ¿Hacemos todo lo necesario para fidelizarlos? ¿Sabemos conservar el talento interno? ¿Podemos hacerlo mejor? Sin duda, es el momento de comenzar a aplicar la **metodología de satisfacción** al cliente, que tan bien trabajamos, dentro de nuestra propia empresa.

Pequeños detalles que marcan la diferencia

Una adecuada estrategia de fidelización y retención de empleados con talento garantizará que nuestro negocio pueda sobrevivir, crecer y alcanzar la excelencia. Nuestros empleados son uno de los activos más importantes que poseemos y saber conservar este talento interno puede aportarnos una gran **ventaja competitiva** frente al resto de empresas.

Por eso es importante conocer las características y necesidades que cada uno de nuestros trabajadores tiene dentro de la organización y esforzarnos por **mantenerlos satisfechos**, animándoles, apoyándoles en su trabajo, facilitándoles todo lo necesario para que lo desempeñen de la manera más sencilla y exitosa, y, sobre todo, haciendo que se sientan valorados y reconociendo su labor y dedicación.

De la misma manera que lo hacemos con nuestros clientes externos, debemos preocuparnos de **conocer a nuestros trabajadores** de manera individual, identificar sus aspiraciones, estar al tanto de su situación, sus necesidades y hacerles sentirse especiales e indispensables.

Cada detalle cuenta, desde un mínimo gesto hasta un gran reconocimiento. Muchas veces los pequeños detalles sirven de refuerzo y hacen que el ambiente de trabajo sea mucho más agradable. Invitarlos a un café, felicitar los cumpleaños, realizar comentarios positivos sobre su trabajo, escuchar con atención sus sugerencias y considerarlas, son algunas de las cosas aumentan su **bienestar** y convierten nuestra empresa en un lugar atractivo donde querer trabajar.

- ✓ De la misma manera que lo hacemos con nuestros clientes externos, debemos preocuparnos de conocer a nuestros trabajadores de manera individual.

Mejorando la *customer experience* del cliente interno

Los departamentos de recursos humanos deben poner en práctica acciones y soluciones que ayuden a crear una **experiencia usuario única** a sus trabajadores, que responda a las nuevas expectativas a desarrollar en ambientes de trabajo modernos y tecnológicos.

Los empleados actuales demandan una mayor autonomía y dan mucha importancia a la relación con sus superiores. Quieren trabajar colaborativamente, intercambiar opiniones, recibir respuestas y mantener una comunicación bidireccional fluida y continua. Por eso es necesario aprender a delegar en ellos responsabilidades y ofrecerles **retos** que les estimulen y cuya finalización les conlleve reconocimientos y beneficios personales.

Por ello, es necesario proporcionarles una experiencia de cliente mejorada y optimizada, al igual que hacemos con las experiencias de nuestros consumidores, donde utilizamos todos los avances tecnológicos a nuestro alcance para facilitársela.

Comprender y **analizar** la experiencia de cliente interno que ofrecemos a nuestros empleados es el punto de partida. Una experiencia de usuario sencilla y excepcional mejora el compromiso de los empleados a través de un mejor acceso a la información. Esto incrementa la agilidad de los procesos y permite una toma de decisiones más rápida y resolutiva.

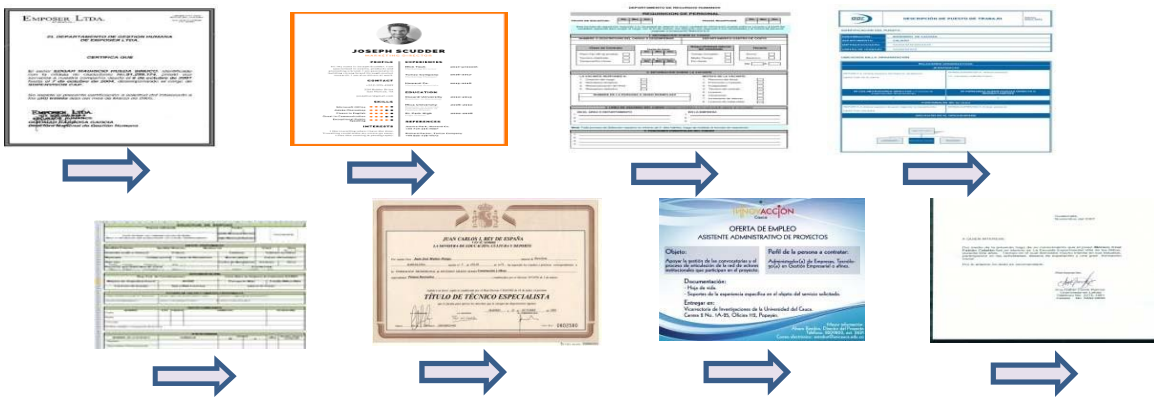
- ✓ Es necesario proporcionarles una experiencia de usuario mejorada y optimizada, al igual que hacemos con las experiencias de nuestros consumidores.

Debemos crear un entorno laboral estable, moderno, social, productivo, flexible y emocionante, donde se pueda aprender, crecer, compartir y disfrutar. Con oportunidades de desarrollarse profesionalmente en base a las aspiraciones personales y que permita **conciliar** la vida profesional y familiar. Si lo conseguimos, la fidelidad de nuestros empleados nos vendrá dada, porque al igual que con nuestros clientes externos, a mayor satisfacción, mayor nivel de **fidelización**.

- ✓ Organice un equipo de trabajo de máximo cinco aprendices.
- ✓ Elaboren un collage siguiendo los lineamientos dados por el instructor.
- ✓ Organice una mesa redonda con su equipo de trabajo.
- ✓ Participe en un debate, que resalte la importancia del cliente interno en la organización.
- ✓ Tenga en cuenta que su intervención debe darse de forma respetuosa.
- ✓ Elaboren un cuadro comparativo que permita establecer acuerdos y desacuerdos.
- ✓ Participe en las conclusiones finales.

VERIFICACIÓN Y ACCIÓN

3.1.3. Ordenar las imágenes relacionadas de la documentación, de acuerdo con la fase del procedimiento de Selección y vinculación de trabajadores, para el registro de información haciendo uso de herramientas ofimáticas, Tics, seguridad y salud en el trabajo.




FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

https://www.google.com/search?q=la+oficina+tecnologica&dbm=isch&tbm=isch&ved=2ahUKEwjcsLOWnsGLAxUSRTABHbOSAMEQ2-cCegQIABAA&oq=la+oficina+tecnologica&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECCMQJzIECCMQJzIECCMQJzIECAAQHjIECAAQHjIECAAQHjIECAAQHjIECAAQHjIECAAQHlCaCFiaCGCgCWgAcAB4AIABAIgBAJIBAJgBAKoBC2d3cy13aXotaW1nwAEB&sclient=img&ei=_pb_aZ7PAfbfwPAPsqCJ4Ao&bih=822&biw=1.1#imgrc=zik_pb_aZ7PAfbf:

Descripción de la actividad:

- ✓ De forma individual realice una observación, de todo el conjunto de documentos relacionados en la imagen.
- ✓ De igual forma obsérvelos de forma individual y reflexione sobre cada uno de ellos.
- ✓ Reseñe el uso que usted considera, tiene cada uno de ellos en el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
- ✓ Ubíquelos teniendo en cuenta las siguientes fases:
  - Preselección
  - Selección
  - Vinculación
- ✓ Ordénelos registrando en cada flecha el consecutivo respectivo.
- ✓ Organice un equipo de trabajo no mayor a cinco compañeros aprendices.
  - Presente a sus compañeros, sus reflexiones y organización de los documentos.
  - Debata sus apreciaciones.
  - Concluyan cual sería el orden de dicha documentación y a que fase corresponde.
  - Nombren un relator para que exponga las conclusiones al grupo en general.
- ✓ Participe en la socialización orientada por el instructor.

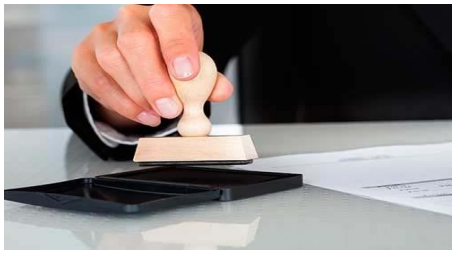
3.1.4. Reflexionar frente a la importancia de la recepción, clasificación, organización, cuidado, tenencia, confidencialidad y registro de información de la documentación relacionada con el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.

Descripción de la actividad:

Desarrolle de manera individual la lectura extraída del siguiente link: https://actualicese.com/certificacion-laboral-documento-que-genera-conflicto-entre-empleadores-trabajadores-y-extrabajadores/

Certificación laboral:

Documento que genera conflicto entre empleadores, trabajadores y extrabajadores Comparte este artículo:
Publicado: agosto 29, 2016



La certificación laboral es obligatoria, no solamente para el trabajador, sino también para extrabajadores. Por ello surgen dudas sobre su contenido, la cantidad a entregar e incluso si es legal su cobro en algún momento.

Una cosa es la certificación laboral y otra una carta de recomendación.

- ✓ **Certificación laboral:** la certificación laboral es una constancia que debe ser otorgada por el empleador a su trabajador activo o a quien ya no desempeñe labores en la empresa. Este documento deberá contener ciertas características, las cuales se nombran en el numeral 7 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo: *"Obligaciones especiales del empleador. Son obligaciones especiales del empleador: 7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración de contrato, una certificación en que consten el tiempo de servicio, la índole de la labor y el salario devengado…".*

La certificación –también conocida como carta o constancia laboral– obligatoriamente debe contener **3** *aspectos:*

- ✓ Cargo o labor desempeñada.
- ✓ Tiempo laborado (*fecha de inicio y terminación*).
- ✓ Salario devengado (*si es variable, el promedio del último año*).

Certificación laboral no debe establecer la causa del despido.

Como ya anotamos, lo único que puede contener la certificación laboral –*obligatoria*–, son 3 aspectos: cargo o labor desempeñada, tiempo laborado y salario. De tal manera que si el exempleador pretende agregar algo más, solamente podría anotar aspectos elogiosos si lo quiere, pero **jamás puede anotar aspectos negativos, como por ejemplo la causal de despido.** (*Por supuesto que evitar una mala referencia vía telefónica es imposible, pero por lo menos en la certificación no se puede decir*).

- ✓ **¿Cuántas certificaciones laborales se deben expedir al trabajador?**
  El Código Laboral no establece un mínimo ni máximo, de tal manera que se le deben expedir cuando el trabajador lo solicite.

- ✓ **¿Y a los extrabajadores?**
  Al igual que al trabajador, al extrabajador se le debe entregar la certificación cuando lo solicite.

- ✓ **¿En algunos casos el extrabajador la solicita para tener pruebas para demandar?**
  Cualquiera que sea el fin que el extrabajador le quiera dar a la certificación laboral, el empleador está en la obligación de expedirla.

- ✓ **¿Existe alguna razón para cobrar por una certificación laboral?**
  En ningún caso se le puede cobrar al trabajador o al extrabajador por la expedición de una certificación laboral.

- ✓ **Si el empleador se niega a entregar una certificación laboral, ¿qué se puede hacer?**
  "La certificación laboral puede ser necesaria para que el trabajador demuestre su experiencia y aspire a otro trabajo"

  El trabajador o extrabajador, según el caso, podría inicialmente solicitar la certificación mediante derecho de petición o incluso presentar una acción de tutela, pues en muchos

casos la certificación laboral puede ser necesaria para que el trabajador demuestre su experiencia y aspire a otro trabajo, de tal manera que su negativa puede violar su derecho constitucional al trabajo, como también afectarlo en otras situaciones, por ejemplo, para sustentar sus ingresos y acceder a un crédito de vivienda o para reunir pruebas para demandar, pues este también es un derecho constitucional: acceder a la justicia.

De la misma forma, podrá solicitar las especificaciones, detalles de las actividades o descripción de las funciones desempeñadas en la compañía. Es por ello que la Corte Constitucional, mediante la Sentencia T-111 del 2002, determina: *"… más que sobre el título y objeto del cargo –para lo cual bastaría una simple copia del contrato– el exempleador informe al empleador potencial, sobre las responsabilidades específicas de quien fuera su empleado. En efecto, al leer una relación de las funciones desempeñadas por el candidato, el empleador potencial puede hacerse una idea respecto de la experiencia concreta del candidato".*

- ✓ **Carta de recomendación:** a diferencia de la certificación laboral, que es obligatoria y debe contener los 3 aspectos mencionados, **la carta de recomendación es un documento voluntario,** donde cualquier persona, o en nuestro caso el empleador o exempleador, hace una carta con términos generosos, anotando aspectos virtuosos de quien está recomendando, por ejemplo: "*El señor Andrés Pérez es un gran trabajador, cumplido en su horario, honrado, servicial, comprometido con la empresa, etc.*".

- ✓ Intégrese al equipo de trabajo de máximo cinco aprendices.
- ✓ Elaboren un mapa conceptual siguiendo los lineamientos dados por el instructor.
- ✓ Expongan y presenten a los otros equipos de trabajo sus evidencias de producto.
- ✓ Promuevan un debate que les permita reflexionar frente a la importancia de la recepción, clasificación, organización, cuidado, tenencia, confidencialidad y registro de información de la documentación relacionada con el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, específicamente con las certificaciones laborales y cartas de recomendación.
- ✓ Participe en las conclusiones finales.

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN.

PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

- **Identificar conceptos y principios generales relacionados con el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la organización.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Lea el siguiente párrafo:

Todas las personas en calidad de trabajadores han adquirido conocimientos de la primera fase del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, siendo este el primer contacto que se tiene con la empresa.

- ✓ Con base en lo anterior, ponga en contexto frente a experiencias propias o de una persona cercana y responda de manera individual a las siguientes inquietudes:

- ¿Cómo se llama la empresa?
- ¿Qué hace la empresa?
- ¿En dónde está ubicada?
- ¿Qué productos o servicios presta?
- ¿Qué tan grande es?; ¿es reconocida?, ¿por qué?
- ¿Tiene página Web?, ¿pudo ingresar?, ¿qué le gustó?; ¿qué le disgustó?, ¿qué información le aclaró?
- ¿Cómo se enteró del puesto?, ¿qué requisitos pedía?, ¿le proporcionó suficiente información?
- ¿Debió diligenciar algún formato?, ¿era clara la forma de hacerlo?, ¿el tamaño era adecuado?, ¿los espacios eran suficientes?
- ¿Sabía a qué dependencia o área debía dirigirse?, ¿con qué persona?, ¿cuál cargo ocupaba?
- ¿Observó qué publicaciones había en carteleras, vidrios o paredes?, ¿puede describir alguno?

- ✓ Intégrese al equipo de trabajo asignado por el instructor.
- ✓ Exponga a sus compañeros el cuestionario resuelto.
- ✓ Elaboren una tabla que les permita hacer una lista de coincidencias y diferencias.
- ✓ Preparen una relatoría.
- ✓ Expónganla a todo el grupo.
- ✓ Participe en las conclusiones finales con orientación del instructor.

- **Responder los instrumentos de autodiagnóstico o aprendizajes previos que permita al equipo de instructores definir el plan de formación.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Elabore el cuestionario o diligencie la lista de verificación, que aplicará cada uno de los instructores de acuerdo a la programación de las competencias.
- ✓ Responda de forma objetiva y transparente.
- ✓ Haga envió de forma virtual o entregue en medio físico de acuerdo a lineamientos del instructor.
- ✓ Atienda las recomendaciones del instructor.
- ✓ Desarrolle el proceso de formación de manera responsable y con compromiso.

VERIFICACIÓN Y ACCIÓN

- **Relacionar la documentación que las empresas en su generalidad solicitan a los candidatos, asociada al procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.**

Descripción de la actividad:

Todas las personas cuando han sido seleccionadas y vinculadas, debieron cumplir con la entrega oportuna de diferentes documentos solicitados por la organización, los cuales entran en estudio, verificación y validación.

Algunas empresas de acuerdo a su tamaño, actividad económica y demás, tienen como política que algunos documentos son requeridos en físico de manera original y/o fotocopia; y otras hacen la solicitud en medio magnético.

Con base en lo anterior, usted apreciado aprendiz debe poner en contexto frente a experiencias propias y/o de 3 personas cercanas, los documentos que recuerden aportaron para este estudio; para ello es importante que desarrolle el taller No. 1 adjunto en esta guía, siga las instrucciones y construya a partir de sus indagaciones y participación en las actividades propuestas por el instructor.

- **Registrar experiencias propias o de terceros, frente a la prestación del servicio al cliente interno recibido y proporcionado de acuerdo con política y lineamientos de la organización.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Lea el siguiente artículo teniendo en cuenta parámetros:
- ✓ De comprensión.
- ✓ De interpretación.
- ✓ De proposición.

Caso de éxito: La Voz del Cliente Interno se tiñe de Naranja.

https://www.wowcx.com/la-voz-del-cliente-interno/

Mucho se habla de la importancia de tener Clientes satisfechos. Este es un planteamiento que no solo respeto, sino que comparto. Pero también el Colaborador juega un papel protagónico, pues los colaboradores interactúan directamente con el Cliente. Es decir, son el reflejo de la marca. Por eso es fundamental poner el foco en la **Voz del Cliente Interno**. Afortunadamente hay compañías que se preocupan por tener colaboradores felices. Pero esto no se logra de la noche a la mañana. Una de las herramientas usadas para lograr Colaboradores fidelizados es el Programa Voz del Empleado o **Voz de Cliente Interno**.

Para ilustrar cómo se puede diseñar un P**rograma VoE** usaré como ejemplo el caso de éxito de **Naranja**. Todo comenzó cuando en el área de Marketing de **WOW! Customer Experience**, le pedimos a nuestros Clientes que nos relataran alguna historia exitosa ocurrida en su organización, que estuviese vinculada al CX. El primero en contestar el correo fue **Gabriel Lansky**. Gabriel es el Coordinador de Seguridad de la Información de Naranja y contó al **blog de WOW! Customer Experience**, lo importante que fue emprender esta iniciativa.

La Voz del Cliente Interno, también conocido como programa VoE (Voz del Empleado), es un término que describe el proceso exhaustivo de captar con regularidad las expectativas, preferencias y experiencias de los colaboradores de una compañía. **Daniel Cedeño**, Director Comercial de WOW! Customer Experience lo define así: “Las nuevas tecnologías y el acceso a una oferta globalizada de servicios impulsan un cambio de paradigma, creando colaboradores más exigentes. ¿Cómo medir y actuar en función de lo que realmente quieren? Implementando un programa de Voz de Cliente Interno”.

La Voz del Cliente Interno Naranja: Pasión por impulsar la felicidad como cultura: Todo comenzó en 2016 cuando el Director de Sistemas Sergio Mazzitello, solicitó una medición independiente para conocer la percepción de los colaboradores de Naranja con respecto al servicio prestado por su Dirección. A partir de la petición de Mazzitello se diseñó con el área de Calidad de Naranja un instrumento con tres etapas de medición: una encuesta pos interacción, una encuesta relacional, y una entrevista a Líderes, para conocer su percepción. Lucia Tonda, Jefe de Calidad en Naranja, explicó que para medir cuáles eran las necesidades y expectativas de los Colaboradores con la Dirección de Sistemas lo primero que se hizo fue mapear las interacciones claves con esta área.

En el proceso se realizaron 5 entrevistas en profundidad a Gerentes, más de 770 encuestas relacionales y, más de 440 encuestas al cierre de tickets.

La Metodología. Para la puesta en producción del programa Voz del Cliente Interno Naranja se aplicaron Encuestas Email y Entrevistas F2F (Face to Face). La Encuesta Email es un medio que permite alcanzar una cobertura geográfica sin fronteras, llegando a cualquier sitio donde exista conexión a Internet. Además ayuda a obtener respuestas precisas y testimonios más prácticos, evitando esfuerzos de transcripción. Gracias a este recurso se logró alcanzar varias Casas Naranja, ubicadas en distintas provincias de Argentina. El proceso consistió en enviar a los Colaboradores una invitación a participar, que derivó a un formulario web de captura. Para garantizar la representatividad fue fundamental partir de bases de datos limpias y analizar a fondo las tasas de respuestas por múltiples aperturas. Por su parte, la Entrevista F2F (Face to Face) es un método de

encuesta que permite alcanzar de forma más eficiente una población objetivo, donde otros métodos fallan. Puede resultar también una excelente alternativa cuando, a partir de las respuestas, se quiere reunir información más profunda sobre el entrevistado.

Resulta también una excelente alternativa para abordar cuestionarios largos. Siempre se nos da mejor hablar sobre lo que pensamos y sentimos que escribirlo. Además, si tratas de recopilar información sensible es mucho más probable que tus Clientes estén dispuestos a responder a un entrevistador experto en persona que por cualquier otro medio. ¿Lo mejor? Es una oportunidad de oro para observar y evaluar comportamientos, reacciones emocionales y datos cualitativos que den contexto al estudio.

La implementación de la Voz del Cliente Interno Naranja. Para implementar La Voz del Cliente Interno Naranja se hizo un relevamiento que permitió conocer los procesos de la Dirección de Sistemas. Posteriormente se diseñó un Mapa de Interacciones en conjunto con los clientes del departamento. Además se crearon los cuestionarios para las encuestas y los guiones para las entrevistas. Finalmente se definió el público objetivo para cada una de las acciones. "*Para diseñar las encuestas, viajamos a varias Casas Naranja (sucursales). En las oficinas hablamos con referentes de procesos y lo validamos con el departamento de Comunicación Interna. La idea era realizar las preguntas acertadas y con un idioma de negocio*", expresó Tonda. Acto seguido, se diseñó una estrategia de comunicaciones asociadas para cada una de las acciones. Se concretaron las entrevistas y se realizaron las encuestas. Luego se analizaron e interpretaron los resultados y lo más importante se publicaron, dándole máxima visibilidad dentro de la organización.

Para Lansky la implementación del Programa La Voz del Cliente Interno Naranja aportó mucho valor, pues les permitió conocer de una forma metodológica, las expectativas y percepciones positivas de los Colaboradores para reforzarlas, pero también identificar los puntos de dolor para trabajar sobre ellos y mejorarlos.

El compromiso ejecutivo es fundamental. Para llevar a buen puerto un Programa VoE, en este caso La Voz del Cliente Interno Naranja, es necesario el compromiso de los ejecutivos de la compañía. De hecho, para 2017 se incluyó entre los objetivos de las direcciones y gerencias de Naranja una evaluación de acuerdo al desempeño de Voz del Cliente Interno. En otras palabras, los resultados impactan en la evaluación de su gestión. Esto demuestra un claro interés por parte de la organización, para que sus líderes se vinculen con el desarrollo de este tipo de iniciativas. Para Mariano Asrin, Director Comercial de Naranja, La Voz del Colaborador Interno Naranja es vital, pues gracias a su feedback se pueden mejorar continuamente los procesos. "El Cliente Interno lo que busca es tener una evaluación interna de los servicios que damos. Para mejorar en todo, necesitamos evaluar. Es una forma de saber en el estadío que se está y a partir de ahí poder tener esa evaluación, poder tener esos comentarios. Entender las deficiencias para poder mejorarlas".

Por su parte Sergio Mazzitello, Director de Sistemas de Naranja, expresó la importancia de estar conectados con el Cliente Interno. La idea es hacer partícipe a los Colaboradores de los cambios positivos que requiere la organización. "Realmente nuestros Colaboradores, valoran mucho que desde Sistemas estemos cerca, abramos cada vez más espacios de escucha activa y trabajemos constantemente en la mejora continua". Luego de la implementación de La Voz del Cliente Interno Naranja, se logró descifrar las expectativas de los aspectos que valoran los Colaboradores.

Caso de Estudio. Voz del Cliente Interno Naranja.

Objetivos. El diseño y puesta en marcha de La Voz del Cliente Naranja, tiene como finalidad, conocer cuál es la percepción y expectativas de los Colaboradores con respecto al servicio prestado por la Dirección de Sistemas. Para llevar a cabo la iniciativa, se listaron los siguientes objetivos secundarios:

- Medir la experiencia de los Colaboradores de Naranja sobre los servicios de Sistemas.
- Ponderar cuál es la experiencia que viven los Colaboradores de Naranja a nivel nacional sobre la base de la metodología eNPS (Employee Net Promoter Score).
- Determinar las principales fortalezas y debilidades en la experiencia de los Colaboradores.
- Reunir ideas y comentarios de los Colaboradores y extraer los datos para identificar oportunidades para mejorar su experiencia.

- Impulsar acciones y generar cambios a través de capturas de información estructuradas.
- Lanzar una red de captura de datos para recopilar diferentes elementos, desde ideas sobre los puntos de dolor de un Cliente interno hasta las políticas, procesos y sistemas que afectan la experiencia del Colaborador.

Acerca de Naranja. Con más de 30 años de trayectoria, Naranja es la principal emisora de tarjetas de crédito de Argentina. Una empresa que brinda servicios con el objetivo de conectar a la gente con experiencias únicas y de crecer a través de nuevos negocios basados en la tecnología. Su propósito es facilitar con alegría y compromiso la vida de las personas. Hoy, Naranja cuenta con más de 4.5 millones de clientes, presencia nacional a través de 250 sucursales, 280 mil comercios adheridos y un equipo de 4 mil colaboradores.

El Desafío. Desde el departamento de Sistemas de Naranja, específicamente Sergio Mazzitello (quién es el director del área), solicitó una medición independiente para saber, cómo era la percepción del Cliente interno, es decir, los Colaboradores de Naranja. A partir de la solicitud de Mazzitello, se diseñaron en conjunto con el departamento de calidad, diversos instrumentos de medición a ser aplicados en tres pistas de trabajo diferentes: una encuesta pos interacción (después del cierre de cada ticket), una encuesta relacional, y una entrevista a Líderes, para conocer su percepción. Con esta iniciativa, se quería conocer desde distintos ángulos la percepción de los Colaboradores, para identificar las fortalezas y oportunidades del área de Sistemas.

La Implementación. Para implementar La Voz del Cliente Interno Naranja, primero se hizo un levantamiento para conocer los procesos de la dirección de Sistemas al detalle. Posteriormente también se diseñó un Mapa de Interacciones, en conjunto con los Clientes del departamento de Sistemas. Los mapas de interacciones buscan mapear ecosistemas completos de interacciones para comprender de la forma más holística posible sus configuraciones, buscando garantizar una experiencia fluida entre canales. Concebidos por Gianluca Brugnoli -profesor del Politécnico di Milano y Executive Experience Design Director at Digital / McKinsey- la matriz de puntos de contacto, o mapas de interacciones, tienen como idea básica proporcionar un marco visual que permita “conectar los puntos de la experiencia del cliente” para ver las diferentes configuraciones, interfaces, contextos y resultados de la interacción con un ecosistema específico. Posteriormente se diseñaron las encuestas y las entrevistas. Finalmente se definió el público objetivo. Para aplicar las entrevistas se visitaron varias sucursales (Casas Naranja) en todo el país. Acto seguido, se diseñó una estrategia de comunicaciones asociadas para cada una de las acciones. Se concretaron 5 entrevistas en profundidad a gerentes, más de 770 encuestas relacionales y 440 encuestas al cierre de tickets.

Metodología. Se diseñaron encuestas digitales que se aplicaron a Colaboradores activos de Naranja. El instrumentó se impulsó a través de correo electrónico corporativo. También se realizaron entrevistas F2F (Face to Face), para testear de primera mano las percepciones y expectativas de los Colaboradores frente al servicio prestado por la dirección de sistemas.

Target. Las Encuestas Email y las Entrevistas Face to Face se aplicaron a Colaboradores activos de Naranja. Duración de la Encuesta Email, de 2 a 3 minutos promedio. Duración de la Entrevista, 1 hora aproximadamente.

Seguimiento. El seguimiento se realizó con el apoyo de WOW! Customer Experience. Desde un software en línea se hacía un monitoreo diario de los resultados en cantidad de respuestas, para alcanzar el índice de participación deseado.

Beneficios y resultados. Luego de la implementación de La Voz del Cliente Interno Naranja, se logró descifrar cuáles eran las expectativas y los aspectos que más valoran los Colaboradores. Después de ejecutar la medición se realizó una corrida estadística para verificar qué atributos, entre los más de veinte (20) detectados, tenían un mayor impacto sobre los resultados finales. El objetivo era priorizar planes de acción sobre la base de aquello que más impulsa la satisfacción de los colaboradores. En orden de mayor a menor influencia se determinó que lo que más impactó en el resultado final fue:

1. La estabilidad de tecnologías tangibles (principalmente tickeadoras) en sucursales.
2. El interés del personal de Sistemas por encontrar una solución real a los problemas de los Colaboradores.
3. La confianza que inspira el personal de Sistemas en los Colaboradores.

Esto puede ser interpretado como que los colaboradores en general se encuentran muy conformes con el personal de Sistemas, reflejándose en la percepción de atributos positivos como la seguridad y empatía. Sin embargo, tienen una oportunidad de mejora en relación con su capacidad para asegurar el óptimo funcionamiento de las tecnologías tangibles. Sobre este tema se comenzó a hacer foco prioritario en los planes de mejora. Después de la medición inicial, realizada en el año 2016, se efectuaron otras mediciones regulares. La regularidad permite justamente evaluar la evolución. Hoy el programa se sostiene con mediciones anuales que impulsan el diseño de estrategias de mejora.

- ✓ Elabore un organizador gráfico relacionado con un mapa conceptual para organizar una historia, en el que tenga en cuenta situaciones relevantes e importantes descritas en el artículo.
- ✓ http://www.organizadoresgraficos.com/grafico/mapa-drama-2.php
- ✓ Describa a detalle su experiencia o la de un tercero en el rol de cliente interno, relacionada con el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores.
- ✓ Responda o aplique el siguiente cuestionario:
- ¿Cómo se llama la empresa?
- ¿Qué cargo desempeñaba?
- ¿Qué tipo de contrato celebro con la empresa?
- ¿Con que cargos se relacionó?
- Describa a cada una de las personas que desempeñaban estos cargos
- Describa por lo menos tres situaciones que considera, le generaron alta satisfacción cuando solicito un servicio a una de estas personas
- Describa por lo menos tres situaciones que considera, le generaron alta insatisfacción cuando solicito un servicio a una de estas personas
  - Describa por lo menos tres situaciones que considera, generaron alta satisfacción cuando una de estas personas le solicito un servicio.
  - Describa por lo menos tres situaciones que considera, generaron alta insatisfacción cuando una de estas personas le solicito un servicio.
  - ¿Qué alternativas de solución considera importantes, se dieron ante las situaciones de insatisfacción cuando solicito un servicio a una de estas personas?
  - ¿Qué alternativas de solución considera importantes, usted genero ante las situaciones de insatisfacción cuando una de estas personas le solicito un servicio?
- ✓ Organice un equipo de trabajo de por lo menos cinco integrantes.
- ✓ Cada integrante debe compartir a sus compañeros el cuestionario resuelto.
- ✓ Elaboren un cuadro comparativo que les permita hacer una lista de aspectos en común y aspectos diferentes.
- ✓ Preparen una relatoría.
- ✓ Expónganla a todo el grupo.
- ✓ Participe en las conclusiones finales con orientación del instructor.

AMBIENTES

- ✓ Ambiente de formación convencional.
- ✓ Sistema de Bibliotecas.
- ✓ Sala virtual.
- ✓ LMS.

MATERIALES REQUERIDOS

- ✓ Computadores de mesa.
- ✓ Portátiles.
- ✓ Televisor.
- ✓ Conectividad a internet
- ✓ Memoria USB.
- ✓ Tablero.

- ✓ Borrador para tablero.
- ✓ Marcadores.
- ✓ Esfero de diferentes colores.
- ✓ Papel.
- ✓ Cartulinas.
- ✓ Lápices de colores.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

38413 - Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa - fase I

PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

- **Reconocer necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normativa, políticas organizacionales, contexto tecnológico y medio ambiental.**

- **Identificar reglamentos, normas, procesos, procedimientos, políticas y lineamientos de la organización.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Investigue los conceptos relacionados en el siguiente listado.
- Empresa
- Actividad y Sector económico.
- Organización jurídica.
- Tamaño
- Capital público, privado y mixto.
- Proceso administrativo
- Planeación, organización, dirección, control y toma de decisiones.
- Políticas de la organización.
- Reglamento institucional.
- Normatividad legal vigente.
- Lineamientos e instructivos.
- Misión, Visión.
- Mapa de procesos.
- Estructura orgánica.
- Perfil de cargo.
- Manual de funciones.
- ✓ Ilustre cada uno de los conceptos con gráficas, fotos, tablas etc.
- ✓ Elabore un documento Word.
- ✓ Participe en el debate estructurado por el instructor.
- ✓ Presente evaluación escrita.

- **Elaborar diagnóstico de necesidades identificadas en la pyme de procedimientos de preselección, selección, contratación, vinculación de trabajadores, documentación y registro de información, haciendo uso de herramientas tecnológicas y ofimáticas.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Integre el equipo de trabajo que acompañara a la pyme durante el proceso formativo.
- ✓ Seleccione la pyme siguiendo los lineamientos e instrucciones del equipo de instructores.
- ✓ Participe en la socialización y revisión del instrumento de diagnóstico proporcionado por el instructor.
- ✓ Aplique instrumento de necesidades relacionadas con desarrollo, documentación y registro de información del procedimiento de preselección, selección, contratación y vinculación de trabajadores.
- ✓ Consulte los siguientes links y la bibliografía proporcionada por el instructor, tenga en cuenta el sistema de bibliotecas del SENA. http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1634/T211%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ✓ Desarrolle los talleres y cuestionarios 1, 2 y 3 entregados por el instructor para que adquiera conocimientos de principios y procesos relacionados con los procedimientos de reclutamiento de personal, preselección de candidatos, selección de personal y vinculación de trabajadores teniendo en cuenta la documentación, el registro de información y el ciclo PHVA.
- ✓ Indague y responda a las siguientes preguntas para cada uno de estos procedimientos.
  - Qué es, cual es la finalidad, cuáles son las funciones y responsabilidades, cuáles son sus alcances, cuáles son las etapas, que documentos y formatos ingresan y salen, que tipo de registros se adelantan en bases de datos, y otros.
- Respecto a la fase de selección de personal, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, indague y responda a preguntas:
  - Qué es, cuál es la finalidad, cuáles son las funciones y responsabilidades, cuáles son sus alcances, cuáles son las etapas, qué documentos y formatos ingresan y salen, qué tipo de registros se adelantan en bases de datos, y otros.
- Respecto a la fase de contratación y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, indague y responda a preguntas:
  - Qué es, cual es la finalidad, cuáles son las funciones y responsabilidades, cuáles son sus alcances, cuáles son las etapas, qué documentos y formatos ingresan y salen, qué tipo de registros se adelantan en bases de datos y otros.

VERIFICACIÓN Y ACCIÓN

- **Reconocer necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normativa, políticas organizacionales, contexto tecnológico y medio ambiental.**

- **Confirmar informe de diagnostico de necesidades identificadas, del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la pyme, teniendo encuenta el modelo y la información presentada.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Confirme formato establecido para elaborar informe de diagnóstico de necesidades del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores e inventario de documentos.
- ✓ Revise técnicas de vocabulario, redacción y gramática utilizadas en el informe.
- ✓ Verifique los resultados y las necesidades por fases.
  - Preselección de candidatos.
  - Selección de personal.
  - Contratación y Vinculación de Trabajadores.
- ✓ Verifique la fecha de entrega y presentación del informe.

38530 – Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos

PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

- **Hacer reconocimiento y aplicación de conceptos, usos, beneficios, simbología, construcción y modelos pertinentes a diagramas de flujo en las organizaciones.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle una lectura de los siguientes documentos referenciados en los siguientes Links:

- ISO 900:2015 https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es
- 6 Pasos sencillos para elaborar un diagrama de flujo: https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/hacer-diagrama-flujo-proceso/
- Cómo dibujar un diagrama de flujo en 5 pasos sencillos. - https://www.heflo.com/es/blog/workflow/dibujar-un- diagrama/
- Diagrama Causa-Efecto de Ishikawa - https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/

- ✓ Elabore un mapa mental de los conceptos referenciados.
- ✓ Participe en la plenaria planeada por el instructor.
- ✓ Elabore un diagrama de flujo del proceso de una organización, asignado por el instructor.
- ✓ Utilice la herramienta tecnológica sugerida por el instructor.
- ✓ Presente a sus compañeros de equipo organizado por el instructor su propuesta.
- ✓ Elijan el diagrama de flujo que consideran más completo y presenten al grupo en general la propuesta.

Historia y Calidad

Estimado aprendiz, como actividad inicial usted deberá investigar sobre la evolución de Gestión de Calidad. Los temas a tratar en la presente unidad serán:

- ✓ Concepto de calidad
- ✓ Historia de la calidad
- ✓ Aplicación de la calidad en la industria
- ✓ Sistema de gestión de calidad
- ✓ Importancia de la gestión documental y calidad

- **Reconocer proceso y procedimientos de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, representados través del diagrama de flujo, de acuerdo a las necesidades de la pyme.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Indague y revise bibliografía referenciada por el instructor y responda a las siguientes preguntas:

- ¿A qué hace referencia la información documentada?
- Con respecto a la gestión documental, consulte la definición de los siguientes términos. Esta definición debe ser amplia, de tal forma que cuando sea el caso mencione las principales características, clases, usos, alcances, ventajas, instructivos y demás de:
  - Formatos
  - Cronogramas

- Documentos
- Ciclo Vital del Documento
- Certificaciones
- Listas de chequeo o Listas de verificación.
- Instrumentos
- Instructivos
- Modelos documentales
- Tablas de Retención Documental

- Elabore el diagrama de flujo de los procedimientos de preselección, selección de los candidatos y vinculación de trabajadores.
- Elabore el inventario de documentos requeridos en la MIPYME teniendo en cuenta; modelos documentales, listas de chequeo, formatos e instructivos.
- Elabore cronograma de actividades del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo a las necesidades identificadas en la MIPYME.
- Utilice herramienta ofimáticas y tecnológicas sugeridas por el instructor.
- Organice portafolio y carpetas respectivas.
- Tenga en cuenta las tablas de retención documental, cuya fundamentación teórica puede consultar en el siguiente link: https://sites.google.com/site/manualgestiondocumentalmipmes/4-trazabilidad-documental/4-5-organizacion/tablas-de-retencion-documental

- **Elaborar documentos del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, conservando el soporte documental, de acuerdo con las políticas y normas técnicas.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Indague y revise la bibliografía entregada por el instructor y desarrolle el taller solicitado teniendo en cuenta:
- ✓ ¿A qué hace referencia la redacción de documentos del procedimiento de preselección y selección de candidatos y vinculación de trabajadores, haciendo uso de normas de gramáticas, semántica y ortografía?

- ✓ Elabore una lista de documentos que deben ser elaborados dentro de los procedimientos de preselección, selección y vinculación, teniendo en cuenta que estos son algunos de los pasos:
  - Requisición de personal
  - Hoja de vida
  - Convocatoria de trabajo
  - Entrevista de selección
  - Informe de resultado de pruebas psicotécnicas
  - Concertación de visita domiciliaria y/o estudio de seguridad
  - Realización de exámenes médicos de ingreso
  - Firma de contratos y vinculación a la organización
  - Verificación, validación y confirmación de referencias
  - Solicitud de entrega de soportes.
  - Solicitud de documentos personales y de beneficiarios.
  - Contratos
  - Afiliaciones a seguridad social y servicios complementarios.
  - Informes
  - Cartas
  - Memorandos

- ✓ Elabore un portafolio físico y/o digital con algunos de estos documentos debidamente redactados, según las indicaciones dadas por su instructor.
- ✓ Utilice las herramientas tecnológicas y ofimáticas solicitadas y sugeridas por el instructor.
- ✓ Puede consultar también la Guía Técnica Colombiana – GTC-185 para la elaboración de algunos de estos documentos.

VERIFICACIÓN Y ACCIÓN

- **Confirmar inventario de necesidades identificadas, de documentos y registros información del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la pyme, teniendo en cuenta las matrices y modelos establecidos.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Verifique en la Matriz 1, Inventario de necesidades de documentos y registro de información, Fase Preselección.
  - Que los datos generales solicitados en la Matriz, se hayan registrado en su totalidad y no se observen espacios en blanco.
  - Que la información levantada corresponda a la proporcionada por el responsable de la pyme.
  - Que los documentos identificados como necesidades, cumplan con los requerimientos de la pyme.

- ✓ Verifique en la Matriz 2, Inventario de necesidades de documentos y registro de información, Fase Selección.
  - Que los datos generales solicitados en la Matriz, se hayan registrado en su totalidad y no se observen espacios en blanco.
  - Que la información levantada corresponda a la proporcionada por el responsable de la pyme.
  - Que los documentos identificados como necesidades, cumplan con los requerimientos de la pyme.

- ✓ Verifique en la Matriz 3, Inventario de necesidades de documentos y registro de información, Fase Vinculación.
  - Que los datos generales solicitados en la Matriz, se hayan registrado en su totalidad y no se observen espacios en blanco.
  - Que la información levantada corresponda a la proporcionada por el responsable de la pyme.
  - Que los documentos identificados como necesidades, cumplan con los requerimientos de la pyme.

- ✓ Verifique en la Matriz 4, Inventario de documentación e insumos del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
  - Que los datos generales solicitados en la Matriz, se hayan registrado en su totalidad y no se observen espacios en blanco.
  - Que la información levantada corresponda a la proporcionada por el responsable de la pyme.
  - Que los documentos identificados como insumos, cumplan con los requerimientos de la pyme.

- ✓ Elabore una tabla de Retención Documental e incluya en ellos
  - Los códigos de cada uno de los documentos y Formatos diseñados, bajo un Sistema de Gestión de calidad de los procesos de Selección, preselección, contratación y vinculación de los trabajadores, de acuerdo al ciclo de vida de los documentos

- ✓ Defina y describa los lineamientos que se tendrán en cuenta para la gestión de la documentación de los trabajadores. Para esto deben consultar los siguientes links, en los cuales encontrarán información referente al manejo que se le debe dar a los documentos de las hojas de vida de los trabajadores activos y de quienes por alguna razón ya no trabajan en la empresa;

  https://www.nosonpapeles.com/conservacion-de-la-historia-laboral/
  https://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos
  https://www.archivogeneral.gov.co/politica/politicas

37799 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente (TRV):

- **Identificar problemática ambiental y del SGSST, que le permita la comprensión e interpretación de procedimientos de prevención y control.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Elabore una lectura muy detallada y atenta del caso referenciado en el Taller 1 adjunto: Fatal accidente en el Quimbo Escrito por Humberto Sosa Simbaqueva, viernes, 14 febrero 2014
- ✓ Elabore un análisis de este caso teniendo en cuenta aspectos como:
- Quién cree que es el responsable del accidente, el jefe, los compañeros o el trabajador.
- Qué aspectos preventivos hubiesen evitado el accidente.
- Qué condiciones inseguras puede establecer del caso.
- Cuáles de estas situaciones pudieron estar relacionadas con el accidente.
  - Fatiga física.
  - Insomnio.
  - Estrés laboral.
  - Problemas de visión.
  - Malas estructuras.
  - Uso de sustancias Psicoactivas y alcohol.
  - Confianza excesiva.
  - Hábitos de trabajo incorrectos.
  - Inadecuado uso de elementos de protección personal.
  - Condiciones inseguras.
  - Problemas familiares y económicos.
  - Condiciones inseguras.
  - Ruido excesivo.
  - Problemas de salud.
  - Falta de concentración y atención.
- ✓ Participe en la mesa redonda organizada por el instructor.
- ✓ Exponga sus puntos de vista de manera objetiva y respetuosa.
- ✓ Identifique situaciones en las que usted se haya puesto en riego.
- ✓ Comparta a sus compañeros que aprendizaje le deja la situación.

- **Proponer acciones de control y prevención de peligros, riesgos, incidentes, accidentes, enfermedades profesionales y contaminación ambiental de acuerdo a la normatividad y actividad económica de la pyme.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle lectura de bibliografía proporcionada por el instructor.
- ✓ Consulte como material de apoyo el siguiente link.
  SGSST. Guía técnica de implementación para pymes:
  http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178
  http://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf
- ✓ Observe atentamente el video de apoyo direccionado en el siguiente link:
  Que debe cumplir mi empresa en seguridad y salud en el trabajo: https://www.youtube.com/watch?v=hcGFXfLVfbY

- ✓ Elabore mapas mentales en los que se detalle conceptos de principios y procesos como:
- A que se refiere el SGSST
- Que es el COPASST
- Revise generalidades de la normatividad legal vigente relacionada con el SGSST.
- Defina que es:
- Peligro.
- Amenaza.
- Riesgo.
- Enfermedad profesional.
- Accidente.
- Incidente.
- Brigada de emergencia y primeros auxilios.
- A que se refiere el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Cuáles son los subsistemas de seguridad y salud en el trabajo que lo estructuran.
- Cuál es la clasificación de peligros, establezca fuentes de emisión, consecuencias en la salud del trabajador y controles.
- A qué se refiere la matriz de riesgos y peligros.
- Consulte una matriz y observe como fue procesada.

- ✓ Participe en las socializaciones programadas a través de mesas redondas, debates y juego de roles propuestas por el instructor.
- ✓ Presente evaluación oral y escrita.
- ✓ Entregue sugerencias y recomendaciones para la pyme que acompaña.

VERIFICACIÓN Y ACCIÓN

- **Contrastar que el informe de situaciones observadas frente a los controles y prevención de peligros, estén acorde a la normatividad y actividad económica de la pyme.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Verifique con el apoyo del instructor la normatividad vigente.
- ✓ Verifique que las observaciones de los controles y prevenciones, cumplan los requerimientos relacionados con la actividad económica de la pyme.
- ✓ Verifique que el informe se limite a referenciar observaciones, sugerencias y recomendaciones para la pyme.

38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

PLANEAR Y HACER

- **Organizar propuesta según necesidades de la pyme del procedimiento de selección de candidatos, vinculación de trabajadores, documentación y registro de información, teniendo en cuenta protocolos de servicio, comunicación e inglés.**

- **Identificar conceptos y principios generales relacionados con la atención y prestación del servicio al cliente interno y externo, teniendo en cuenta el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, principios éticos, comunicación efectiva y bilingüismo.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle Taller 1 siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.
- ✓ Consulte la bibliografía y documentos proporcionados y sugeridos por el instructor.
- ✓ Haga uso del sistema de bibliotecas del Sena.
- ✓ Identifique conceptos, principios, características, tipos y alcances de:
- Tipo de empresa, sector y mercado al que corresponde.
- Información: concepto, clasificación de la información de la empresa.
- Portafolio de productos y servicios.
- Cultura organizacional: concepto, misión, visión y objetivos corporativos.
- Etiqueta y protocolo institucional.
- Servicio: concepto, características del servicio, tipos de servicio.
- Clientes, concepto, tipos
- Usuario: definición, características.
- Personalidad: aspectos, características. factores de la personalidad, conducta y pensamiento, relaciones interpersonales, elementos de las relaciones.
- Imagen personal: concepto, aspecto corporal, salud, vestuario y accesorios.
- Inventario de documentos y recursos necesarios para prestación de servicios.
- Administración de recursos: insumos y tiempos.
- ✓ Desarrolle el taller 2 siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.
- ✓ Consulte la bibliografía y documentos proporcionados y sugeridos por el instructor.
- ✓ Haga uso del sistema de bibliotecas del Sena.
- ✓ Identifique conceptos, principios, características, tipos y alcances de:
- Manual de procesos y procedimientos del servicio al cliente.
- Triángulo de servicio: interno y externo
- Ciclo de servicios y momentos de verdad.
- Concepto y uso de las PQRSF.
- Comunicación: técnicas, tipos de comunicación empresarial, expresión oral y escrita, canales, imagen corporativa, presentación personal, lenguaje verbal y no verbal.
- CRM: concepto, aplicación.
- Otros sistemas de atención y servicio a clientes disponibles en el mercado.
- Evento: concepto, clasificación, tipos, etapas, estructura general de un evento.
- Contingencias: concepto, tipos, solución.
- Estrategias de atención al cliente cara a cara y a través de medios tecnológicos.
- Momentos de verdad: concepto, tipos, ciclo de servicios
- Netiqueta
- Calidad: concepto, normas ISO asociadas, características.
- Atención y tratamiento de las quejas y requerimientos del cliente.
- Estrategias y protocolos de solución de conflictos.

- Manejo y organización del tiempo.
- Normas técnicas para la elaboración de documentos.
- Manejo y organización de archivos.
- Seguridad de la información y los documentos, en medio físico y digital.

- **Facilitar atención y servicio a clientes internos y externos, relacionados con el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normas, políticas y protocolos de comunicación, bilingüismo y valores éticos.**

Descripción de la actividad:

La presente actividad le permitirá orientarlo en la prestación del servicio con estándares de calidad, al cliente interno y externo, de forma personalizada o a través de medios tecnológicos; es importante que aplique protocolos de identidad corporativa, comunicación, etiqueta y elaboración de documentos para el trámite de los procedimientos de selección y vinculación.

- ✓ A través de videos, talleres, juego de roles, simulaciones, modelamientos y tutoriales proporcionados por el instructor para que:
- Atienda los requerimientos y necesidades de sus superiores con objetividad, calidad y oportunidad.
- Utilice canales de comunicación claros y adecuados en la atención al cliente externo.
- Promueva buenas relaciones entre empresa y candidatos.
- Aplique técnicas, estrategias y protocolo de atención y servicio al cliente de forma oportuna y efectiva.
- Informe a superiores y candidatos las peticiones y solicitudes, de forma precisa, clara y oportuna.
- Elabore y haga seguimiento a la agenda de programación de actividades, del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores.
- Realice las actividades programadas en la agenda, siguiendo las fases del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
- Consigne información generada durante fases del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo a documentación, trámite y registro.
- Utilice recursos ofimáticos y tecnológicos para la programación y ejecución de las fases de selección y vinculación de trabajadores.
- Demuestre seriedad y decoro en la presentación personal, cumpliendo con política de identidad corporativa.
- Elabore documentos aplicando normas técnicas, protocolos y modelos establecidos por la organización.
- Procese información relacionada con la aplicación de encuestas de impacto y satisfacción en la atención del cliente interno y externo.
- Elabore informe siguiendo modelos, formatos, instrucciones y lineamientos dados.

VERIFICAR Y ACTUAR

- **Reconocer el alcance de la satisfacción del cliente interno y externo, relacionada con la selección de candidatos y vinculación de trabajadores; de acuerdo a resultados, políticas y estándares de calidad, teniendo en cuenta técnicas de comunicación, tics y herramientas ofimáticas.**

- **Identificar la importancia de medir la satisfacción del cliente interno, relacionada con el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, según revisión de resultados, políticas y estándares de calidad.**

Descripción de la actividad:

La presente actividad le permitirá orientarlo en la medición de la prestación del servicio al cliente interno y externo, de forma personalizada o a través de medios tecnológicos; según estándares de calidad relacionada con protocolos de identidad corporativa, comunicación, etiqueta y elaboración de documentos para el trámite de los procedimientos de selección y vinculación.

- ✓ Lea el siguiente artículo teniendo en cuenta parámetros:
  - De comprensión.
  - De interpretación.
  - De proposición.

5 RAZONES POR LA QUE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES SON IMPORTANTES.

https://www.questionpro.com/blog/es/encuestas-de-satisfaccion-de-clientes/
https://www.questionpro.com/blog/es/encuestas-de-satisfaccion-de-clientes/



Calidad, eficiencia, servicio y seguridad son los términos que comúnmente escuchamos cuando hablamos de la satisfacción del cliente. Los negocios pequeños saben que mantener o retener a un cliente es todo un arte. Lo que los negocios pequeños no saben o no hacen comúnmente es realizar encuestas de satisfacción de clientes para medir su lealtad.

Según un estudio reciente, las organizaciones o negocios tienen una mayor probabilidad de crecimiento del 10% cuando miden el Net Promoter Score. Comúnmente, las organizaciones exitosas mencionan que mantener clientes es más eficiente y menos costoso que conseguir a clientes nuevos. Incluso después de gastar tiempo, dinero y esfuerzo, las organizaciones se enfrentan a clientes que se van. La mejor manera de evitar esto es desarrollando una encuesta de satisfacción al cliente para ayudar a tu empresa a entender exactamente qué es lo que están haciendo mal. De hecho, este método de investigación en tiempos recientes se ha convertido en una herramienta vital para tener una buena satisfacción y experiencia del cliente, además de su lealtad. Si aún no estás convencido del porque las encuestas de satisfacción de clientes son importantes, estas son otras cinco razones de gran beneficio para negocios de cualquier tamaño.

1. **Aún el cliente más leal se puede ir.** La lealtad de los clientes, tal y como muchas organizaciones lo dicen, no se puede comprar, se necesita ganar. Según un estudio, en Estados Unidos, las organizaciones pueden perder hasta un 45% de su valor si sus clientes no están satisfechos con el servicio. Esto no es una ciencia complicada, los clientes tienen muchas opciones y tu pérdida puede ser la ganancia de otro. Una manera de mantener a tus clientes es sabiendo qué es lo que está mal y actuar en base a esto. Como sabes, las encuestas de satisfacción de clientes son las que te ayudarán a obtener esta información.

7 razones para medir la satisfacción del cliente.

1. El 91% de tus clientes insatisfechos nunca volverán a hacer negocio con tu empresa. La mayoría de las personas que realicen negocios contigo esperan un trato excelente o un producto que cumpla con lo prometido, en caso contrario su nivel de satisfacción se verá reducido drásticamente y por ende, la probabilidad de que vuelvan a realizar negocios contigo disminuye considerablemente. La mejor manera de prevenir esto es cuidando al máximo cualquier detalle relacionado al producto o servicio que ofreces. Otra manera de impedir que tus clientes queden insatisfechos es solucionando los problemas que se le presenten o brindando explicaciones a cada dificultad que haya tenido, para ello nada mejor que medir la

satisfacción del cliente y tomar las acciones necesarias. Te invito a leer: Mejora tu negocio con la ayuda del cliente insatisfecho.

2. El 55% de los consumidores no realizan el proceso de compra debido al mal servicio recibido. Convencer a un consumidor para que realice una compra importante es un proceso donde influyen muchos factores, el más importante de ellos, sin duda es el servicio al cliente, ya que el trato que una empresa brinda a sus clientes influye directamente en los sentimientos de cualquier comprador, por lo que recibir un mal trato hace que el cliente tenga una mala percepción de la empresa contribuyendo a que seguramente abandone el proceso de compra. Si tratas a las personas de manera amable y atenta, siempre procurando su satisfacción, ten por seguro que el índice de éxito en el proceso de compra se incrementará beneficiando mucho a tu empresa. Recuerda: Un mal servicio al cliente provoca grandes pérdidas. Por eso es importante brindarle al cliente los canales necesarios para que se expresen y medir la satisfacción del cliente periódicamente.

3. El 70% de la experiencia de compra se basa en cómo el cliente es tratado. Tal como lo mencionamos en el punto anterior, el trato al cliente tiene un gran peso en los sentimientos de los compradores, este influye en muchos aspectos relacionados con la compra final, un buen trato puede llegar a influir en la percepción que se tiene del producto o servicio mismo. Decídete a medir la satisfacción del cliente y cuida lo que sucede durante el recorrido del cliente, a fin de brindarles experiencias positivas en cada punto de contacto. Te comparto algunos consejos para lograr una experiencia de cliente positiva.

4. Si resuelves un problema a favor de tus clientes, es 70% seguro que este cliente vuelva a hacer negocios contigo. Todas las personas que realizan negocios contigo desean que este proceso sea una experiencia agradable, sin embargo esto no significa que ellos esperen que seas perfecto, existe una frase muy popular de Donald Porter la cual dice lo siguiente: “Tus clientes no esperan que seas perfecto. Lo que sí esperan es que les resuelvas un problema cuando algo sale mal” No existe una gran ciencia detrás de este punto, es un asunto de sentido común: Resuelve sus problemas como te gustaría que resolvieran los tuyos. Por ello es importante medir la satisfacción del cliente y actuar de acuerdo a sus necesidades. Haz tu mejor campaña a través de la experiencia al cliente.

5. Sólo el 43% de los clientes insatisfechos que se quejaron sienten que sus problemas fueron resueltos. Medir la satisfacción del cliente y escuchar sus opiniones es una actividad que debes aprovechar al máximo. En ocasiones es necesario buscar retroalimentación y opiniones de tus clientes mediante el uso de encuestas online o sondeos, sin embargo, en otras ocasiones las opiniones llegan solas, en especial si son negativas. No veas a las quejas como algo molesto, en el ámbito empresarial son oro molido. Las expresiones de clientes insatisfechos nos dan la oportunidad de mejorar lo que está mal, además es un voto de confianza para demostrarles que estamos dispuestos a buscar una solución. Te están dando una oportunidad muy valiosa de mostrar lo preocupado que estás de que tus clientes estén felices. Tal como lo expresamos en el punto anterior, ellos no esperan que seas perfecto, pero sí que los ayudes cuando las cosas fallen, así que no seas parte de ese 57% que ignora a sus clientes. Conoce las características de los clientes para crear mejores relaciones.

6. El 55% de los consumidores están dispuestos a pagar más si se les garantiza una buena experiencia. Este dato quizá pueda llegar a sorprender a más de uno, pero la realidad es algo que se tiene bien presente en la industria de servicios desde hace mucho tiempo, el más claro ejemplo son las denominadas “Primera Clase”,”Premiere””Deluxe” o cualquier nombre que otorga cierto prestigio al servicio brindado. De igual manera en el modelo Freemium de negocio se suele hacer uso de esto al ofrecer un servicio básico gratuito y brindar la posibilidad a sus usuarios de hacer un upgrade a cambio de un costo extra, el cual muchos realizan sin pensarlo con tal de tener mejores características a su alcance. Ofrecer un buen servicio implica hacer uso de muchos recursos que de seguro elevarán el costo final, sin embargo más de la mitad de los consumidores están dispuestos a pagar por ello. Podrías preguntar qué tan dispuestos están a hacer ese pago a través de una encuesta de satisfacción.

7. El 66% de los clientes que cambian de marca lo hacen debido a una mala experiencia. En el mundo de la Experiencia del Cliente existe una frase muy popular: “Si no cuidas a tus clientes, alguien más lo hará por ti”, y aunque la frase sea de un autor anónimo, tiene mucho de verdadera. Más de la mitad de clientes insatisfechos y que no recibieron una respuesta favorable a sus molestias decidieron probar suerte con otra compañía. Aquí cuatro pasos para cumplir con la experiencia del cliente. No procurar a tus clientes tarde o temprano traerá consecuencias a las cuales de seguro no te quieres enfrentar, por lo que es muy aconsejable que estés al pendiente de tu público, medir la satisfacción del cliente y siempre tener la disposición de ayudar a solucionar cualquier problema. No dejes que te abandonen y se vayan con la competencia y comienza a cuidarlos tú. Crea tu plan de investigación de mercados y obtén mejores resultados.

Como seguramente ya habrás entendido, la experiencia del cliente juega un papel muy importante en el éxito de cualquier empresa, por ello muchas compañías hacen uso de diversos recursos técnicos para medir la satisfacción del cliente y conocer la opinión de sus consumidores para poder mejorar su experiencia de compra. Usualmente se suele usar encuestas online para recopilar esta clase de información, la manera más común es enviando un cuestionario para evaluar la experiencia de compra justo después de haber brindado algún servicio o después de recibir un producto. Conoce para que sirven las encuestas, te aseguro que te harán la vida más fácil.

Actualmente comienzan a surgir otros métodos como las llamadas comunidades online o paneles online para recolectar información, medir la satisfacción del cliente y que permiten establecer una relación más estrecha con tus clientes. A través de estas es posible obtener una gran cantidad de datos cualitativos y cuantitativos ofreciendo una serie de incentivos, fomentando la fidelización entre marcas y consumidores.

2. **Las encuestas de satisfacción de clientes ayudan a diferenciarte de otra marca.** Como cliente, supongamos que quieres comprar una televisión y has realizado todas las investigaciones necesarias: investigando en tu computadora, viendo folletos, etc. Y es por eso que decides que quieres comprar la marca A. Después, pero antes de realizar tu compra, visitas a tu amigo y le mencionas que estás muy emocionado de comprarte una televisión y que decidiste que la marca A es la que quieres comprar, pero él dice: “¡No amigo! La mejor marca es la B. Yo tengo una marca B y además en la tienda ofrecen un excelente servicio.” ¿Qué marca sería la que comprarías? La respuesta es fácil, la marca B por supuesto. La satisfacción del cliente es el factor que diferencia de una marca a otra y que hace que la que tenga la mejor experiencia sea la mejor entre la competencia. Te dejo unas ideas sencillas para una mejor experiencia del cliente.

3. **Puedes darle una imagen de marca positiva a tu empresa teniendo un excelente servicio al cliente.** La importancia de la satisfacción del cliente nunca debe ponerse en duda. Esta debe tomar un rol extremadamente importante en la estrategia de marketing de una organización. Recuerda que los clientes hoy en día se han convertido en “personas digitales,” sin importar su edad. Es por esto que las redes sociales como canal de marketing forman una parte vital en las actividades de branding. Un cliente insatisfecho es libre de expresar su punto de vista en un medio que es accesible para millones de personas. Una reseña negativa o retroalimentación negativa puede causar de manera automática daños irreversibles a la marca. Es por esto que es extremadamente importante para una organización asegurarse que los comentarios que tus clientes digan siempre sean positivos. Las organizaciones pueden utilizar los comentarios o la retroalimentación positiva como historias de éxito o testimonios para promover su marca. Sin duda el servicio a clientes es una manera de sobresalir de la competencia.

4. **Los clientes felices son los clientes que regresan** Los clientes satisfechos y leales no solo mencionan cosas positivas de tu negocio, también suelen regresar sin importar el resto de opciones que hay de un producto similar. También, la satisfacción del cliente ofrece un aumento de ingresos en las organizaciones. Los clientes que tienen una opinión (ya sea negativa o positiva) pueden afectar el valor de la marca. Recuerda que los clientes felices nunca se van con tu competencia.

5. **Haz que las experiencias de tus clientes sean más personales.** Cuando un negocio se da cuenta de la importancia de la satisfacción del cliente, este normalmente se asegura de que cada cliente que no está contento sea contactado personalmente. Existen muchas estrategias de negocio que pueden ayudarte a convertir a un cliente infeliz en uno feliz, y leal. Busca experiencias memorables para la fidelización de clientes. Ofrecer tarjetas de descuento puede ser un remedio inmediato para reparar algún daño causado. Si a un negocio realmente le importan sus clientes, este debe realizarle encuestas de manera regular. Medir la satisfacción del cliente es algo que debe convertirse en un hábito, realmente medir este factor debe convertirse para ti en un hábito diario. Clientes felices = empleados felices. Si tus clientes están satisfechos con tu marca, los ingresos de tu empresa aumentaran y alcanzarás todos tus objetivos. Un cliente satisfecho significa ingresos para cualquier negocio. Así que no dudes en comenzar ¡ya! tus encuestas de satisfacción de clientes y descubrir un mundo de oportunidades para mejorar y alcanzar el éxito.

   - ✓ Elabore un organizador gráfico relacionado con un mapa conceptual en forma de árbol 2, en el que tenga en cuenta situaciones relevantes e importantes descritas en el artículo. Para esto consulte el siguiente linK: http://www.organizadoresgraficos.com/grafico/arbol-grafico-2.php
   - ✓ Organice un equipo de trabajo de por lo menos cinco integrantes.
   - ✓ Cada integrante debe compartir a sus compañeros su mapa conceptual.
   - ✓ Elijan dentro del equipo de aprendices el que consideren el más completo.
   - ✓ Preparen una relatoría.
   - ✓ Expónganla a todo el grupo.
   - ✓ Consulten el siguiente link relacionado con Plantillas de encuestas gratis: https://www.survio.com/es/plantillas-de-encuestas
   - ✓ Ubíquense en el área de recursos humanos.
   - ✓ Revisen los ejemplos y modelos propuestos.
   - ✓ Elaboren una encuesta para evaluar la satisfacción de sus clientes, relacionada con las fases de preselección, selección y vinculación de trabajadores.
   - ✓ Identifique dentro de sus funciones el servicio que presta a:
   - ✓ Clientes internos.
   - ✓ Clientes externos.
   - ✓ Hagan uso de herramientas ofimáticas y tecnológicas.
   - ✓ Validen con su instructor la estructura, contenido y pertinencia de la misma.
   - ✓ Desarrollen los ajustes respectivos.
   - ✓ Apliquen a una muestra de compañeros de manera simulada.
   - ✓ Participe en las conclusiones finales con orientación del instructor.
   - ✓ Procese la información recolectada

- **Apropiar acciones de mejora en la atención y servicio a clientes internos y externos, técnicas de comunicación y hábitos saludables en el trabajo, relacionados con selección de candidatos y vinculación de trabajadores; teniendo en cuenta protocolos y lineamientos establecidas por la organización.**
- **Apropiar acciones correctivas y de mejora en la atención y servicio a clientes internos y externos, relacionados con selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización**

Descripción de la actividad:

- ✓ Acuda de manera puntual a las sesiones de retroalimentación programas por el instructor.
- ✓ Atienda la información y apropié los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción.
- ✓ Aplique las recomendaciones y acciones de mejora relacionadas con la prestación del servicio en el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de personal.
- ✓ Tenga en cuenta los nuevos parámetros y protocolos en pro de la mejora referenciados con:
  - Su presentación personal.

- Su disposición ante clientes internos y externos.
- Pertinencia, calidad y efectividad en la comunicación e información.
- Capacidad para resolución de inquietudes.
- Tiempo de respuesta en solicitudes, inquietudes, peticiones, reclamos, informes, llamadas y otros.
- Amabilidad, cordialidad y agilidad en la atención.
- Habilidad para relaciones con los clientes
- Proyección de la imagen corporativa.
- Y otras de acuerdo al rol.
- Elabore una bitácora, hágale seguimiento y tenga en cuenta las siguientes apreciaciones:
- Aciertos.
- Desaciertos.
- Acción de mejora.
- Resultados.

37802 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

PLANEAR Y HACER

- **Identificar conceptos, principios, características y alcances de la comunicación oral y escrita en un contexto social, cultural y laboral.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle los conceptos de principios y procesos, a través de videos, juego de roles, simulaciones, modelamientos y tutoriales proporcionados por el instructor.
- ✓ Desarrolle las siguientes evidencias siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.
- Talleres,
- Cuestionarios,
- Actividades,
- Mapas mentales,
- Mapas conceptuales,
- Mente factos,
- Cuadros sinópticos,
- Utilice herramientas tecnológicas y ofimáticas como:
- Word,
- Porwer point,
- Prezzi,
- Publisher,
- Etc.
- ✓ Consulte la cibergrafía, bibliografía y documentos proporcionados y sugeridos por el instructor.
- ✓ Haga uso del sistema de bibliotecas del Sena.
- ✓ Identifique conceptos, principios, características, tipos y alcances de:
- Importancia, naturaleza y características de la comunicación humana.
- Comprensión, interpretación y proposición lectora.
- Interpretación de mensajes y transmisión del mismo a través del discurso con sus propias palabras sin alterar el contexto.
- Interpretación de señales, signos, símbolos e íconos propios de la actividad laboral.
- Identificación de conflictos y estrategias para proponer acuerdos a partir de la tolerancia y diversidad de conceptos y opiniones.
- Redacción de diferentes tipos de textos, aplicando reglas gramaticales, ortográficas y de puntuación.
- Aplicación de normatividad vigente en la producción de textos.

- **Apropiar técnicas y metodologías de comunicación en un contexto social, cultural y laboral, a través de la codificación y decodificación de mensajes.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Implemente conceptos, principios y procesos, a través juego de roles, dramatizaciones, simulaciones, y modelamientos sugeridos por el instructor.
- ✓ Utilice herramientas tecnológicas y ofimáticas.
- ✓ Facilite servicio a clientes internos y externos haciendo uso de:
- Habilidades de atención y escucha en los procesos de comunicación.
- Interpretación y transmisión con palabras propias sin alterar el contexto.
- Aplicación de técnicas de comunicación oral, escrita, verbal y no verbal.
- Interpretación de señales, signos, símbolos e íconos propios de la actividad laboral.
- Uso de léxico preciso y propios de los procesos de comunicación
- Aplicación de técnicas de organización y registro de información.
- Uso de canales y medios ofimáticos y tecnológicos de la comunicación de acuerdo con el propósito establecido.
- Identificación de conflictos y estrategias para proponer acuerdos a partir de la tolerancia y diversidad de conceptos y opiniones.
- Codificación y decodificación de mensajes.
- Uso de técnicas y estructuras textuales básicas para la elaboración de textos.
- Redacción de diferentes tipos de textos aplicando reglas gramaticales, ortográficas y de puntuación.
- Aplicación de normatividad vigente en la producción de textos.

VERIFICAR Y ACTUAR

- **Validar técnicas y metodologías de comunicación en el contexto laboral de acuerdo con, codificación, decodificación, lógica y racionalidad de mensajes.**

Descripción de la actividad:

- ✓ Evalué a través de la encuesta de satisfacción a clientes internos y externos
- o Habilidades de atención y escucha en la comunicación.
- o Interpretación y transmisión de información.
- o Aplicación de técnicas de comunicación oral, escrita, verbal y no verbal.
- o Uso preciso, adecuado y pertinente del léxico.
- o Organización y registro de información.
- o Uso de canales y medios ofimáticos y tecnológicos de la comunicación de acuerdo con el propósito establecido.
- o Habilidades de empatía, tolerancia y diversidad de conceptos y opiniones.
- o Codificación y decodificación de mensajes.
- o Redacción y elaboración de textos de acuerdo a reglas gramaticales, ortográficas y de puntuación.
- o Aplicación de normatividad vigente en la producción de textos

AMBIENTES REQUERIDOS

- ✓ Ambiente de formación convencional,
- ✓ Sala virtual.
- ✓ LMS.

MATERIALES

- ✓ Computadores de mesa.
- ✓ Portátiles.
- ✓ Televisor.
- ✓ Memoria USB.
- ✓ Tablero.
- ✓ Borrador para tablero.
- ✓ Marcadores.
- ✓ Esfero de diferentes colores.
- ✓ Papel.
- ✓ Lápices de colores.

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA

PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

- **Hacer uso de los resultados obtenidos, en el informe de diagnóstico de necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la pyme, para elaborar registro e inventario de documentos, haciendo uso de herramientas tecnológicas y ofimáticas.**

Descripción.

- ✓ Consolide informe de necesidades y hallazgos del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores de la pyme.
- ✓ Consolide Cronograma de Actividades a desarrollar del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
- ✓ Consolide inventario de documentos que ingresan, se generan y salen relacionados con procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
- ✓ Documente la fase de planeación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores de la pyme seleccionada.
- ✓ Entregue en medio digital para la revisión y aval respectivo del o los instructores de Tics y Herramientas ofimáticas.
- ✓ Reciba con atención las retroalimentaciones dadas por el o los instructores de Tics y Herramientas ofimáticas.
- ✓ Haga los ajustes, actualizaciones y correcciones solicitadas por el o los instructores de Tics y Herramientas ofimáticas.
- ✓ Haga entrega final del informe.

VERIFICACIÓN Y ACCIÓN

- **Hacer uso de la verificación del informe de diagnóstico, de necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la pyme, haciendo uso de herramientas tecnológicas y ofimáticas.**

Descripción.

- ✓ Verifique la consolidación del informe de necesidades y hallazgos del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores de la pyme.
- ✓ Verifique la consolidacion de las actividades registradas en el cronograma a desarrollar del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
- ✓ Valide el consolidado del inventario de documentos que ingresan, se generan y salen, relacionados con procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.

- ✓ Valide la documentación de la fase de planeación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores de la pyme seleccionada.
- ✓ Verifique la entrega en medio digital de acuerdo a las recomendaciones y retroalimentaciones dadas por el o los instructores de Tics y Herramientas ofimáticas.
- ✓ Desarrolle los ajustes, actualizaciones y correcciones solicitadas por el o los instructores de Tics y Herramientas ofimáticas.
- ✓ Haga entrega final del informe tanto a los instrutores como a la pyme acompañada.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
PLANEAR. **CONOCIMIENTO:** ✓ Interpreta reglamento al aprendiz, manual de convivencia, programa de formación y proyecto formativo. ✓ Responde cuestionario de reglamentos, normativa, conceptos y principios del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores. ✓ Responde cuestionario de conceptos y principios de soporte documental, herramientas ofimáticas y tecnológicas para procesamiento de información de selección y vinculación de trabajadores. ✓ Responde cuestionario de conceptos y principios de control ambiental, seguridad y salud en el trabajo. **DESEMPEÑO:** ✓ Participa en socializaciones relacionadas con el programa de formación, proyecto formativo y reglamento al aprendiz. ✓ Aplica políticas y normativa de control ambiental, seguridad y salud en el trabajo. **PRODUCTO:** ✓ Collage, mapa mental, mapa conceptual y presentaciones relacionadas al programa de formación, proyecto formativo, reglamento al aprendiz, competencias técnicas, claves y transversales. **EJECUTAR.**	**PLANEAR** ✓ IND. Identifica los componentes y estructura de la formación profesional integral según el programa de formación y su perfil como aprendiz del SENA. ✓ SEL. Aplica reglamentos, normas, políticas y lineamientos de la organización para selección y vinculación de trabajadores. ✓ DOC. Aplica la gestión de procesos, teniendo en cuenta las técnicas y herramientas de planeación. ✓ SST. Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. ✓ SC. Utiliza protocolos y medios para el alistamiento de los recursos necesarios en la atención y servicio al cliente. ✓ S.C. Presenta inventario de documentos y recursos necesarios para la prestación del servicio. ✓ COM. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. ✓ COM. Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. EJECUTAR. ✓ SEL. Aplica direccionamiento estratégico en los procedimientos de reclutamiento, selección y vinculación de trabajadores del talento humano, teniendo en cuenta los perfiles ocupacionales y las requisiciones de personal. ✓ DOC. Utiliza la TIC para elaboración de documentos, aplicando las normas técnicas y gramaticales. ✓ SST. Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la	**Técnicas:** Observación. Encuesta. Entrevista. Estudio de casos. Taller. Juego de roles. Simulación. Demostración. Exposición. Mapas mentales y conceptuales. Valoración deproductos. Solicitud de productos. Resolución de problemas. Debate. Mesa redonda. Panel. Examen oral y/o escrito, Portafolio. **Instrumentos:** Cronograma Inventario. Cuestionario. Lista de chequeo. Lista de verificación.

CONOCIMIENTO: ✓ Identifica modelo técnico para elaborar inventario de documentos, cronograma de actividades, informe de diagnóstico y registro de información del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Responde cuestionario de técnicas de documentación, uso de herramientas tecnológicas y ofimáticas. **DESEMPEÑO:** ✓ Utiliza modelo técnico para elaborar inventario de documentos, cronograma de actividades, informe de diagnóstico y registro de información del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Selecciona modelos, documentos, formatos y sistema de registro de información del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Selecciona herramientas tecnológicas y ofimáticas de documentación y registro de información. **PRODUCTO:** ✓ Informe de Diagnostico. ✓ Plan y Cronograma actividades fases procedimiento de selección y vinculación de trabajadores. ✓ Inventario de documentos, formatos y registro de información del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores. ✓ Alistamiento de base de datos de registro de información.	organización. ✓ SC. Aplica protocolo de atención y servicio de acuerdo con los tiempos de respuesta, estrategias de servicio y políticas de la organización. ✓ SC. Cumple con protocolos, manual de procesos y procedimientos establecidos para atención a clientes. ✓ SC. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. ✓ COM. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. ✓ COM. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. ✓ COM. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos.	
VERIFICAR Y ACTUAR **CONOCIMIENTO:** ✓ Describe normas técnicas para elaboración de informes del procedimientode selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Identifica conceptos y principios de archivo y almacenamiento de documentos y registro de información del procedimiento de	**VERIFICAR Y ACTUAR** ✓ SEL. Aplica direccionamiento estratégico en los procedimientos de reclutamiento, selección y vinculación de trabajadores del talento humano, teniendo en cuenta los perfiles ocupacionales y las requisiciones de personal. ✓ DOC. Aplica metodologías para la verificación de la disposición y almacenamiento de los archivos de información de los recursos humanos, según normativa.	**Técnicas:** Observación. Encuesta. Entrevista. Estudio de casos. Taller. Juego de roles. Simulación. Demostración. Exposición. Mapas mentales y conceptuales. Valoración deproductos.

selección de candidatos y vinculación de trabajadores **DESEMPEÑO:** ✓ Utiliza normas técnicas y herramientas tecnológicas para elaborar, archivar y almacenar documentos relacionados con procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, demostrando buenas prácticas de protección ambiental. ✓ Utiliza modelo técnico para elaborar inventario de documentos, cronograma de actividades, informe de diagnóstico y registro de información del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Selecciona modelos, documentos, formatos y sistema de registro de ✓ información del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Selecciona herramientas tecnológicas y ofimáticas de documentación y registro de información **PRODUCTO:** ✓ Lista de chequeo y verificación de documentos de entrada y salida referentes a procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Lista de chequeo y verificación de documentos pertinentes a fases de alistamiento de reclutamiento, selección de candidatos y vinculación de trabajadores. ✓ Lista de verificación estructura, contenido y requerimientos de la base de datos.	✓ SST. Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. ✓ SC. Aplica correctivos, acciones preventivas y de mejora en la prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. ✓ SC. Realiza los ajustes requeridos en la ejecución de los eventos correspondientes a las fases de los procedimientos de selección y/o vinculación, de acuerdo con las no conformidades halladas. ✓ COM. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos.	Solicitud de productos. Resolución de problemas. Debate. Mesa redonda. Panel. Examen oral y/o escrito, Portafolio. **Instrumentos:** Cronograma Inventario. Cuestionario. Lista de chequeo. Lista de verificación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Acceso directo: Es un icono que permite abrir más fácilmente un determinado programa o archivo.
Ancho de banda (bandwidth): Expresa la cantidad de datos que pueden ser transmitidos en determinado lapso. En las redes se expresa en bps.
Archivo adjunto: Archivo que acompaña un mensaje de e-mail. Es apropiado para el envío de imágenes, sonidos, programas y otros archivos grandes.
Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
Backup: Copia de seguridad. Se hace para prevenir una posible pérdida de información.

Base de datos: Conjunto de datos organizados de modo tal que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.

Competencias Laborales: Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad.

Conservación de la información: Conservar la documentación transferida, custodiarla en las mejores condiciones de seguridad y orden adecuado, se fundamentan en dos principios básicos: Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de

Convocatoria externa: Dirigida a personas que no laboran en la Entidad y que se realiza con las hojas recibidas como resultado de la publicación en universidades, redes sociales, portales de empleo, portal web de la entidad y otros medios que la entidad considere.

Convocatoria interna: Dirigida a funcionarios y personal supernumerario de la entidad que será informada a través de correo electrónico y publicada en la página de la entidad.

Convocatoria mixta: Convocatoria en la que pueden participar funcionarios, personal supernumerario, contratistas y personas externas a la Entidad.

Criterios de calificación: Hace referencia a los criterios a evaluar en el proceso de selección, los cuales se establecerán en cada convocatoria y comprende los siguientes ítems: Pruebas Psicotécnicas, Valoración de Antecedentes y Entrevista entre otros.

Cronograma de actividades: Es una representación gráfica y ordenada con tal detalle para que un conjunto de funciones y tareas se lleven a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo.

Documento de apoyo: Documento generado por la misma dependencia o por otras dependencias o instituciones, en cualquier medio o soporte, que no hace parte de sus series documentales, pero puede ser de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.

Documento electrónico de archivo: Registro de información generada, producida, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo de vida, es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

El archivo de gestión: Es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien has sido entregados directamente por los interesados. Estudios: Se entiende por estudios los conocimientos académicos adquiridos en instituciones públicas o privadas, debidamente reconocidas por el Gobierno Nacional, correspondientes a la educación básica primaria, básica secundaria, media vocacional; superior en los programas de pregrado en las modalidades de formación técnica profesional, tecnológica y profesional, y en programas de postgrado en las modalidades de especialización, maestría, doctorado y postdoctorado.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida por la entidad desde su origen hasta su disposición final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Hackers: Son personas con un intelectual muy alto, con conocimientos de programación, sistema, redes, etc, aplican su talento con un objetivo determinado, puesto que algunas personas ven a los hackers como delincuentes, no todos los son, también existen hackers que se dedican a encontrar fallas en sistemas, para informar después sobre su posible solución o solicitar algo a cambio por la misma.

Inventario de documentos: Un Inventario Documental, es un registro que sirve para indicar la cantidad de documentos que existen o requiere un procedimiento, tiene como principal utilidad, el poder identificar correctamente los documentos existentes, nuevos y únicos que se tramitan y que deben ser estudiados para posteriormente ser archivados; su consulta puede ser permanente o esporádica según el caso.

Manual de Funciones: Se entiende como manual de funciones las responsabilidades que se han asignado a un cargo dentro de una organización.

PDF: Portable Document Format. Formato de archivo que captura un documento impreso y lo reproduce en su apariencia original. Los archivos PDF se crean con el programa Acrobat.

RAM: Random Acces Memory: Memoria de acceso aleatorio. Memoria donde la computadora almacena datos que le permiten al procesador acceder rápidamente al sistema operativo, las aplicaciones y los datos en uso. Tiene estrecha relación con la velocidad de la computadora. Se mide en megabytes.
Realidad virtual: Simulación de un medio ambiente real o imaginario que se puede experimentar visualmente en tres dimensiones. La realidad virtual puede además proporcionar una experiencia interactiva de percepción táctil, sonora y de movimiento.
Reclutamiento de Personal: Consiste en un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar.
Reconocimiento de voz: capacidad de un programa para interpretar palabras emitidas en voz alta o ejecutar un comando verbal.
Red de área local: LAN.
Requisición de Personal: Hace referencia a la solicitud para el reemplazo y el puesto de nueva creación, que se notifica a través de una requisición al departamento de selección de personal o a la sección encargada de estas funciones, señalando los motivos que las están ocasionando, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo por el cual se va a contratar, departamento turno y horario.
Requisitos de experiencia: Se consignan los requisitos de conocimientos desarrollados en ejercicio de una profesión, ocupación u oficio
Requisitos de formación académica: Se consignan aquí el nivel de escolaridad, profesiones, títulos, certificados mínimos que se exigen para el desempeño del empleo
Selección de Personal: Actividad mediante la cual la empresa escoge el personal idóneo para proveer los cargos vacantes.
Selección de personal: Conjunto de pasos o actividades mediante los cuales se escoge e incorpora un aspirante que cumple los requisitos especificados por el COPNIA en el manual de funciones y requisitos para el desempeño de empleo en su planta de personal.
Sistema de información: Conjunto de elementos relacionados entre sí de acuerdo a ciertas reglas que aporta a la organización y que sirve la información necesaria para el logro de sus fines. Debe recoger, almacenar, y procesar datos de la propia organización y de fuentes externas facilitando la elaboración y presentación de los mismos.
Sistemas de gestión de bases de datos: El sistema de gestión de bases de datos es un conjunto integrado de programas, procedimientos y lenguajes que suministra a distintos tipos de usuarios los medios necesarios para describir y manipular los datos almacenados en una base de datos y garantizar su seguridad.
Software: Estos son los programas informáticos que hacen posible la ejecución de tareas específicas dentro de un computador. Por ejemplo, los sistemas operativos, juegos o programas como Word, Excel, PowerPoint.
Tabla de Retención Documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del ciclo vital de los documentos.
Telemática: combinación de las palabras "telecomunicaciones" e "informática". Disciplina que asocia las telecomunicaciones con los recursos de la informática.
Tic: Tecnologías de la información y comunicación empleadas para la transmisión de contenidos a través de Internet, las cuales funcionan como medios y aplicaciones en el desarrollo de las actividades de los individuos. Gracias a estas, los campos de la educación, cultura, política, opinión y demás han logrado avanzar en la distribución y masificación de sus contenidos, planes de acción y trabajo y las diversas funcionalidades en sus áreas. Las TIC actúan como herramientas y medios para el envío de mensajes a cada instante en la red. Otro concepto que se asocia con estas es como Sociedad de la información, gracias a los avances de Internet el conocimiento ya no solo reside en los padres, profesores, escuelas, universidades y centros de investigación, hoy día el rápido acceso al mundo virtual permite a todos los usuarios hallar todo tipo de contenidos. Sin embargo, el problema de ello reside en la calidad de la información.
Tipo documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenidos distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.
Troyano (Trojan horse; caballo de Troya): programa que contiene un código dañino dentro de datos aparentemente inofensivos. Puede arruinar parte del disco rígido.

Unidad documental: Unidad archivística constituida por documentos del mismo tipo formando unidades simples o por documentos de diferentes tipos formando un expediente (unidad documental compleja).
Verificación de requisitos mínimos: Es la verificación que se realiza con base en la documentación aportada por el aspirante, en concordancia con perfil requerido para el empleo de conformidad con el Manual Específico de Funciones, Requisitos y de Competencias Laborales del COPNIA.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

file:///E:/paty%20soto%2026%20de%20julio%20FINAL%20DE%20LA%20TARDE/Glosario_Inform%C3%A1tico.pdf
https://www.google.com.co/search?q=glosario+de+terminos+de+ofimatica&sa=X&ved=0ahUKEwjigfHvhr7cAhWDVt8KHfrvBQwQ1QIIngEoAg&biw=1093&bih=508https://www.google.com.co/search?q=glosario+de+terminos+de+ofimatica&sa=X&ved=0ahUKEwjigfHvhr7cAhWDVt8KHfrvBQwQ1QIIngEoAg&biw=1093&bih=508
file:///C:/Users/Paty/Downloads/PTH01%20Seleccion%20y%20Contratacion%20de%20Personal.pdf
https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/que-es-hardware-y-software/1/
www.gestiopolis.com
http://www.chiavenato.com.br http://www.emagister.com.co
http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/spuch.htm
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default3. a
https://www.google.com.co/search?biw=1920&bih=947&tbm=isch&sa=1&ei=R5RMW6CZOPGOggeD9pv4Ag&q=las+tics%2C++seleccion+y+vinculacion+de+personal&oq=las+tics%2C++seleccion+y+vinculacion+de+personal&gs_l=img.12...39712.51408.0.54015.27.24.0.0.0.0.910.3530.0j2j1j4j0j1j1.9.0....0...1c.1.64.img..20.0.0. 0.5p7ImMQI_-c#imgrc=kBRk3NxaWtFzQM:
https://www.google.com.co/search?q=seleccion+y+vinculacion+de+personal+y+sistemas+de+informacion&tbm=isch&tbs=rimg:CXMMWGPUGl7cIjhycwbANzEzB2MfY3J2ZFprxVJUsHhm2-C382YfQ2nKHaHVGRz0A9ayAaK-LPeeAyTSyJD6r8DpCCoSCXJzBsA3MTMHEYn_1XyrF0ASyKhIJYx9jcnZkWmsR8rJ4qHnduFwqEgnFUlSweGbb4BGRtvOypr91mCoSCbfzZh9DacodESl-KBwTlhYpKhIJodUZHPQD1rIRJRQW2wOy0g8qEgkBor4s954DJBHPZmDT_1CqCSyoSCdLIkPqvwOkIEQ_1alutKOxfB&tbo=u&sa=X&ved=2ahUKEwifl5z21qPcAhWKslkKHffMD0gQ9C96BAgBEBs&biw=1920&bih=947&dpr=1#imgdii=YLV-fKZfcrrLLM:&imgrc=kij4n5SpDXXyaM:
https://www.google.com.co/imgres?imgurl=http%3A%2F%2F2.bp.blogspot.com%2F-RiszT0eDk88%2FUSqUM4l3ZHI%2FAAAAAAAAAD4%2FRrJ7cBeFud8%2Fs1600%2Fselecci%25C3%25B3n.jpg
&imgrefurl=http%3A%2F%2Fmeenriquez.blogspot.com%2F2013%2F02%2Fdesafios-del-gerente-de-proyecto_24.html&docid=EMojE9qzWGWwDM&tbnid=kij4n5SpDXXyaM%3A&vet=1&w=917&h=496&bih=947&biw=1920&ved=0ahUKEwj0_POK16PcAhUkwFkKHbfHDToQMwhnKCowKg&iact=c&ictx=1
https://empresariados.com/como-gestionar-un-proceso-de-seleccion-de-personal/
www.gestiónhumana.co Sistema de bibliotecas SENA
http://www.inea.gob.mx/transparencia/pdf/FORMATO_INVENTARIO_DOCUMENTAL_INEA.pdf
https://www.google.com/search?ei=oa2dW_KZDKiK5wK2_aOwDw&q=cronograma+de+actividades+definicion&oq=cronograma+de+actividades+&gs_l=psy-ab.1.8.0i67k1l10.25192.25192.0.28374.1.1.0.0.0.0.130.130.0j1.1.0....0. 1.1.64.psy-ab..0.1.130. 0.5n9bgRSwxP8
DESSLER, Gary. Administración de personal. Ed. Prentice Hall. México, 2001.
CHIAVENATO , Idalberto. Gestión del Talento Humano. Ed. Mac Graw Hill. Bogotá, 2006.MILCOVICH / BOUDREAU. Dirección y Administración de Recursos Humanos.
Hernández, Fernández Baptista. “Metodología de la Investigación”. McGraw Hill 1994. Colombia. Universidad de Santander. Estadística Básica, Centro de educación virtual y a distancia.
Universidad de Santander. Investigación empresarial, Centro de educación virtual y a distancia.

Bernal V. Miguel. Estadística Descriptiva: J. Elaboración y Presentación de datos Universidad de Pamplona, 1987
Gallardo Yolanda. Estadística: Programa de psicología Universidad de Pamplona 1997
Arias F, Introducción a la técnica de investigación en la ciencia de la administración. México, Editorial Trillas 1971.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Patricia Soto Lesmes	Instructora	Centro de Gestión Administrativa	27 de Julio de 2018 Octubre 31 de 2018

CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Patricia Soto Lesmes.	Instructora	Centro de Gestión Administrativa	01 de septiembre de 2018.	Actualización y depuración para elaboración de material didáctico e instrumentos de evaluación.
	Patricia Soto Lesmes.	Instructora	Centro de Gestión Administrativa	15 de septiembre de 2018.	Actualización de acuerdo a los ajustes finales realizados en la formulación del proyecto y construcción de la PPPF definitiva.
	Jorge Álvaro Rojas Vargas Neidy Milena Martín Stacey	Instructores	Centro de Gestión Administrativa – Jornada Madrugada	31 de marzo de 2022	Ajustes y actualización a la competencia “38530 - Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.”
	Neidy Milena Martín Stacey	Instructora	Centro de Gestión Administrativa – Jornada Madrugada	17 de abril de 2023	Cambio de código en los resultados de aprendizaje de las competencias por camibo a Versión 2 del programa

CONSULTA E IMPLEMENTACIÓN (Equipo ejecutor)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Observaciones
Equipo ejecutor	**Ficha 2714201** Neidy Milena Martín Stacey Enrique Anturi Vargas Yida Katerinne Cuy Cruz Sonia Dolores Ortega Ríos **Jorge Álvaro Rojas Vargas – Líder de la ficha**	Instructores	Centro de Gestión Administrativa Jornada Madrugada	17/04/2023	Es posible realizar ajustes de la metodología de cada instructor, sin alterar el contenido de los temas.