Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
112005	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
VERSIÓN:	101	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 04/06/2010 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	18 meses	24 meses
	Práctica	
	6 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO
JUSTIFICACIÓN:	El programa Tecnólogo en Gestión del Talento Humano se creó para brindar al sector productivo de Servicios, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y la comunicación para definir y proveer necesidades de información de los clientes y de la gestión del talento humano, estructurar cargos y los roles de trabajo; elaborar manuales de funciones, preseleccionar, seleccionar, vincular e integrar candidatos que cumplan los requerimientos especificados por la organización; el diseño de estructuras y escalas de salarios, la generación de nómina de salarios y pagos a terceros; y las relacionadas con la coordinación y gestión de la seguridad y salud ocupacional, bienestar social laboral y ambiental; la definición e implementación del sistema de evaluación del desempeño laboral; la planeación, ejecución y evaluación de actividades de capacitación desarrollo y mantenimiento de competencias de las personas y equipos de trabajo; el procesamiento de información, documentación de procesos y procedimientos, y el control de la calidad del sistema información del talento humano. El País cuenta con potencial productivo en el área del talento humano y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica de los diferentes sectores. El SENA es una de las instituciones educativa que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, a través del desarrollo de competencias laborales y la Estrategia de Formación por Proyectos, para garantizar la integralidad de la formación durante el desarrollo del proceso formativo, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo nacional.
REQUISITOS DE INGRESO:	Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DESCRIPCIÓN:	El programa está orientado a la Estructuración cargos y los roles de trabajo; y de igual forma a elaborar manuales de funciones, preseleccionar, seleccionar, vincular e integrar candidatos que cumplan los requerimientos especificados por la organización; el diseño de estructuras y escalas de salarios, la generación de nómina de salarios y pagos a terceros; y las relacionadas con la coordinación y gestión de la seguridad y salud ocupacional, bienestar social laboral y ambiental; la definición e implementación del sistema de evaluación del desempeño laboral; la planeación, ejecución y evaluación de actividades de capacitación desarrollo y mantenimiento de competencias de las personas y equipos de trabajo; el procesamiento de información, documentación de procesos y procedimientos, y el control de la calidad del sistema información del talento humano.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210201006	GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA ORGANIZACIÓN.
210201008	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
210201009	INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y ROLES DE
210201011	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO CON EL PLAN ESTABLECIDO.
210201014	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS PARTES
210201015	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS
210201016	PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.
210201017	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
210201019	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
210201020	ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
210201023	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
210201024	PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A NUEVOS ROLES DE TRABAJO.
210201025	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
210201032	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
210201033	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
210201035	GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.

210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
210601011	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
240201502	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
240201502	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, conformado por Profesionales formados en alguna de las siguientes áreas: - Ciencias económicas o afines -Formación Profesional en áreas de Administración Empresarial, Pública, o Negocios, - Psicología, sociología, comunicacoón social y áreas de la salud - Ingeniería industrial o afines Alternativa 1. Título de Tecnólogo o cuatro (4) años estudios universitarios en: ciencias económicas, ingeniería industrial, Admininsitración pública, de empresas o negocios, psicología o áreas afines, comunicación social, sociología y ciencias de la salud.
Experiencia laboral y/o especialización en...	Preferiblemente con especialización en gerencia del talento humano, salud ocupacional o áreas afines. Alternativa 1. Veinticuatro (24) meses de experiencia: de los cuales dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia. Alternativa 2: Treinta y seis (36) meses de experiencia: de los cuales treinta (30) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia.
Competencias mínimas	Conocimientos en Organización y Métodos, Competencias laborales y Comportamentales, Procesos y Procedimientos en las organizaciones. Implementación de sistemas de gestión información y comunicaciones. Conocimientos en Competencias Laborales y Comportamentales, Procesos y Procedimientos de Gestión Humana en las Organizaciones, Comunicación y Sistemas de Información, Atención y Servicio al Cliente, Formular, ejecutar y evaluar proyectos. Trabajar en equipo Establecer procesos comunicativos asertivos

Competencias mínimas	Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo garantizar

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201006	1	GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
DENOMINACIÓN		
VERIFICAR LA LIQUIDACIÓN DE PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO A NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS		
REGISTRAR LAS NOVEDADES TENIENDO EN CUENTA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES EN LA ORGANIZACIÓN		
PROCESAR LA NÓMINA DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS		
VALIDAR LAS NOVEDADES DE ACUERDO A SU ORIGEN		
DILIGENCIAR LOS DOCUMENTOS DE LIQUIDACIÓN PARA PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN		
3. CONOCIMIENTOS		
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		

- CONCEPTO NOVEDADES.
- CLASES.
- NATURALEZA Y ALCANCE DE LAS NOVEDADES.
- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO CONCERNIENTE A NOVEDADES, ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES.
- CONCEPTOS LEGALES DE SALARIOS Y COMPENSACIONES, PRESTACIONES LEGALES Y EXTRALEGALES, PACTOS COLECTIVOS Y CONVENCIONALES DE TRABAJADORES (CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO).
- NORMATIVIDAD DEL ORIGEN DE LAS NOVEDADES, SALARIOS, AUXILIO DE TRANSPORTE, HORAS EXTRAS RECARGOS NOCTURNOS, DOMINICALES Y FESTIVOS, COMISIONES, BONIFICACIONES, VIÁTICOS OCASIONALES Y PERMANENTES, COMPENSACIONES EXTRALEGALES, EMBARGO ORDINARIO, EMBARGO POR ALIMENTOS, RETENCIÓN EN LA FUENTE, MULTAS SUSPENSIONES, APORTES A COOPERATIVAS, A SINDICATOS Y LIBRANZAS.
- ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN
- PROCESO ADMINISTRATIVO, DE PLANEACIÓN Y CONTROL, CLASES, HERRAMIENTAS, Y CARACTERÍSTICAS.
- PROCEDIMIENTO, PROCESOS.
- PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CENTROS DE COSTO.
- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE ORGANIZACIÓN
- ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE MANUAL Y AUTOMATIZADA.
- VIGENCIA DE LA NOVEDAD, TRABAJO SUPLEMENTARIO, DESCUENTOS, OTROS.
- CLASES DE SOPORTES
- PROCEDIMIENTOS PARA CONSOLIDACIÓN DE SOPORTES POR CENTRO DE COSTO
- NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS DE LAS NOVEDADES.
- TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE NOVEDADES E INFORMES.
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FRENTE A NO CONFORMIDADES.
- DOCUMENTAR EL PROCEDIMIENTO DEL PROCESO A LAS NO CONFORMIDADES.
- FORMATOS DE CONTROL DE NOVEDADES.
- CONCEPTO DE NO CONFORMIDAD
- PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE NO CONFORMIDADES.
- IMPACTO DE LA NO CONFORMIDAD (ASPECTOS LEGALES).
- PROCEDIMIENTOS PARA CORRECCIÓN DE NO CONFORMIDADES
- EFECTOS LEGALES POR EL NO TRAMITE DE LA NOVEDAD
- OPORTUNIDAD DEL TRAMITE DE NO CONFORMIDADES.
- CONCEPTO DE PRIORIDAD (IMPORTANTE, NECESARIA, URGENTE, INDISPENSABLE).
- CONCEPTO RELACIÓN BENEFICIO-COSTO.
- PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN Y CONTROL DEL REGISTRO DE NOVEDADES
- PROCESOS MANUALES Y AUTOMATIZADOS PARA ACTUALIZAR REGISTRO DE NOVEDADES.
- SISTEMA OPERATIVO, AMBIENTE WINDOWS Y LINUX Y SOFTWARE APLICATIVO (SIIGO-HELISA).
- TÉCNICAS DE DIGITACIÓN DE DATOS Y EQUIPOS DE OFICINA.
- CÓDIGO DE CUENTAS Y NATURALEZA DE LA NOVEDAD. PLAN ÚNICO DE CUENTAS (PUC)
- METODOLOGÍA EN PROCESOS CONTABLES.
- ORIGEN Y VIGENCIA DE LA NOVEDAD.
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE CENTRO DE COSTO.
- METODOLOGÍAS PARA LA DIGITACIÓN DE REGISTROS CONTABLES.
- PROCEDIMIENTOS DE VALIDACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS DE NOVEDADES.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- REVISAR Y VERIFICAR LOS SOPORTES DE LAS NOVEDADES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS, NORMAS VIGENTES Y PLANES ESTABLECIDOS.
- CLASIFICAR SOPORTES DE LAS NOVEDADES
- ESTABLECER EL ÁMBITO Y LA APLICACIÓN DE LA NOVEDAD
- APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN EN EL REGISTRO DE NOVEDADES.
- COMPRENDER Y APLICAR EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
- COMPRENDER Y APLICAR LA METODOLOGÍA Y NORMAS VIGENTES Y PERTINENTES A LA NOVEDAD
- ESTABLECER CONTROLES PARA LOS SOPORTES DE LAS NOVEDADES DE ACUERDO CON SU ORIGEN
- INTERPRETAR REGLAMENTOS, NORMAS Y PROCESOS.
- APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO, PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
- VERIFICAR LOS SOPORTES DE NÓMINA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y PLAZOS.
- ESTABLECER LA RELACIÓN DE CAUSALIDAD DE LA NOVEDAD.
- CONTROLAR LOS SOPORTES POR CENTROS DE COSTO.
- CONSOLIDAR LOS SOPORTES Y LAS NOVEDADES DE LA NÓMINA.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES Y CORRECCIÓN DE LAS MISMAS.
- APLICAR LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES A LAS NO CONFORMIDADES.
- TRAMITAR ANTE LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES LA CORRECCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS.
- HACER LAS CORRECCIONES EN LOS PLAZOS FIJADOS.
- INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES.
- PROCESAR LAS CORRECCIONES DE LAS NOVEDADES
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES DE LAS NOVEDADES.
- ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO MÁS ADECUADO PARA EL TRÁMITE DE LAS NO CONFORMIDADES.
- CARACTERIZAR EL PROCESO
- REALIZAR EL TRÁMITE DE LAS NO CONFORMIDADES DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- IDENTIFICA ADECUADAMENTE LOS DIFERENTES TIPOS DE NOVEDADES Y LA NATURALEZA DE LAS MISMAS, LOS ARTÍCULOS DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO EN LO PERTINENTE A SANCIONES Y FALTAS.
- DIFERENCIA CLARAMENTE: SALARIOS, COMPENSACIONES Y PRESTACIONES LEGALES Y EXTRALEGALES PACTOS COLECTIVOS Y CONVENCIONES DE TRABAJADORES,
- APLICA CON OBJETIVIDAD LOS PROCESOS Y LOS RELACIONA CON LOS CENTROS DE COSTO Y SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE; EL ORIGEN DE LA NOVEDAD Y LA VIGENCIA DE LA MISMA.
- APLICA CON RESPONSABILIDAD LA RELACIÓN DE CAUSALIDAD Y EL ORIGEN DE LA NOVEDAD, Y LA IMPORTANCIA DEL CONTROL DE NOVEDADES Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA NO CONFORMIDADES.
- RELACIONA EN FORMA DILIGENTE LA PRIORIDAD Y EL IMPACTO QUE GENERA LA NOVEDAD, LA NO CONFORMIDAD FRENTE A LOS BENEFICIARIOS DE PAGOS
- ESTABLECE CON RESPONSABILIDAD Y OPORTUNIDAD EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA NOVEDAD DE ACUERDO CON PLANES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- SUBSANA CON RESPONSABILIDAD Y OBJETIVIDAD LAS NO CONFORMIDADES DE LAS NOVEDADES DENTRO DE LOS PLAZOS FIJADOS, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS
- DILIGENCIA CORRECTAMENTE LAS NO CONFORMIDADES DE LAS NOVEDADES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS Y NORMAS.
- IDENTIFICA CON OBJETIVIDAD LOS ELEMENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS UTILIZADOS EN EL REGISTRO DE NOVEDADES.
- OPERA CON RESPONSABILIDAD LOS EQUIPOS DE OFICINA, APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN; OBSERVANDO LOS PROCEDIMIENTOS EN LOS PLAZOS FIJADOS CON RESPONSABILIDAD EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS.
- DESCRIBE CON DILIGENCIA EL PROCESO Y LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE

EL REGISTRO DE NOVEDADES.
- IDENTIFICA CON OBJETIVIDAD EL ORIGEN Y LA VIGENCIA DE LA NOVEDAD Y LOS CENTROS DE COSTO A LA QUE PERTENECE.
- DOCUMENTA EL PROCESO UTILIZANDO LAS TÉCNICAS Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
- VERIFICA EL PROCESO FRENTE A LAS NOVEDADES PRESENTADAS, MEDIANTE PRUEBAS SELECTIVAS

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201008	1	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		90 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DE CARGOS Y SALARIAL DE LA ORGANIZACIÓN OBJETO DE INVESTIGACIÓN EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.
FUNDAMENTAR LA INVESTIGACIÓN DE SALARIOS, MEDIANTE UN ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL COLOMBIANO.
APLICAR METODOLOGÍAS PARA CONSTRUIR ESCALAS Y CURVAS DE SALARIOS.
REALIZAR EL ESTUDIO DE VALORACIÓN DE LOS CARGOS POR SISTEMAS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS, APLICANDO TÉCNICAS DE VALORACIÓN MATEMÁTICA, TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- SALARIO, CONCEPTO, CLASES Y TIPOS DE SALARIOS
- PROCESOS ADMINISTRATIVOS
- PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL -
- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS).
- POLÍTICAS, NORMAS Y REGLAS ADMINISTRATIVAS EMPRESAS/ORGANIZACIONES TIPOS Y CLASES DE ESTRUCTURAS SALARIALES, CARACTERÍSTICAS Y VARIABLES-ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS, Y CARGOS CLAVES.
- CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL.
- ÁMBITO GEOGRÁFICO.
- TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO.
- TIPO DE PUESTOS DE TRABAJO.
- TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN.
- NIVEL TECNOLÓGICO.
- ORIGEN DEL CAPITAL.
- TEORÍAS Y CLASES DE SALARIOS.
- FACTORES QUE INTERFIEREN EN LA ASIGNACIÓN DE SALARIOS
- NORMA C.S.T., Y DEMÁS CONCERNIENTES AL SALARIO EN COLOMBIA.

- ESTRATEGIA Y SISTEMA SALARIAL O DE COMPENSACIONES.
- DIRECTA / INDIRECTA.
- SALARIO BASE, INCREMENTO POR MERITOS, INCENTIVOS.
- MÉTODOS ESTADÍSTICOS
- CONCEPTO DE ESTADÍSTICA BÁSICA:
- TABLAS DE FRECUENCIA, GRAFICO DE TALLO Y HOJA
- CONCEPTO DE POBLACIÓN
- MUESTRA ESTRATIFICADA.
- VARIABLES.
- ANÁLISIS DE DATOS.
- INDICADORES Y TENDENCIA:
- MEDIA, MEDIANA, MODA DESVIACIÓN ESTÁNDAR, TÍPICA, TABLAS DE FRECUENCIA .
- REGRESIÓN LINEAL
- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
- RANGOS E INTERVALOS DE VALORACIÓN
- INTERVALOS, RANGOS, CATEGORÍAS Y ESCALAS EN VALORES OBSERVABLES
- TENDENCIAS, Y ECUACIONES CUADRÁTICAS,
- MÉTODO DE LA PARÁBOLA.
- CONCEPTO Y CONSTRUCCIÓN DE LA ENCUESTA SALARIAL:
- PREPARACIÓN DE LA ENCUESTA.
- PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PUESTOS CLAVES.
- CANTIDAD DE ENCUESTAS.
- MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
- DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.
- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ÍNDICES O INDICADORES.
- GRÁFICAS APLICADAS A ESTADÍSTICA.
- CONCEPTO Y APLICACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL.
- METODOLOGÍA PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN.
- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.
- ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, PUBLICA, PRIVADA Y MIXTA.
- TIPOS DE EMPRESA PUBLICA, PRIVADA Y MIXTA OBJETO DE INVESTIGACIÓN SALARIAL.
- ANÁLISIS OCUPACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES.
- NIVELES OCUPACIONALES EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.
- ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS. (ACE).
- IDENTIFICACIÓN DE CARGOS CLAVES.
- FORMULARIO DE LA ENCUESTA LABORAL.
- DISEÑO DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN
- MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. (OBSERVACIÓN, ENTREVISTA MIXTA, LIBRE, ESTRUCTURADA, CUESTIONARIO, INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL).
- MÉTODO DE LA VALORACIÓN DE CARGOS DE JERARQUIZACIÓN Y CATEGORIZACIÓN.
- PRESUPUESTOS OFICIALES PARA ASIGNACIÓN DE SALARIOS.
- AJUSTE ANUAL DE SALARIOS.
- DESVALORIZACIÓN DEL SALARIO.
- DETERMINAR LAS CATEGORÍAS, CONSIDERACIONES Y CRITERIOS.
- TÉCNICAS DE VALORACIÓN SISTEMAS DE JERARQUIZACIÓN Y CATEGORIZACIÓN, EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS.
- ANÁLISIS DE LOS VALORES OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.
- INTERVALO SALARIAL POR CATEGORÍAS.

- CONCEPTO DE AMPLITUD, INTERVALO, TRAMO, LIMITE, PUNTAJES.
- ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.
- CONCEPTO DE ESCALAFÓN Y ESCALAS, INTERVALOS, TRASLAPOS EN ESCALAS.
- ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS. (ACE)
- IDENTIFICACIÓN DE CARGOS CLAVES.
- FORMULARIO DE LA ENCUESTA LABORAL.
- MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
- ELABORACIÓN DEL MANUAL DE VALORACIÓN DE CARGOS.
- ESCALAS SALÁRIALES POR DIFERENTES MÉTODOS.
- VALORACIÓN CUANTITATIVA.
- MÉTODO COMPARACIÓN POR FACTORES.
- MÉTODO ASIGNACIÓN DE PUNTAJES.
- DISEÑO ESCALAS DE GRADOS O TABLAS DE GRADUACIÓN DE ACUERDO A LOS FACTORES ESCOGIDOS.
- MÉTODO PERFILES Y ESCALAS GUÍA HAY.
- MÉTODO TOTAL VALÚE.
- SALARIOS AJUSTADOS; ANÁLISIS FRENTE AL MERCADO Y SECTOR ECONÓMICO.
- VALORACIÓN DE CARGOS POR COMPETENCIAS LABORALES.
- SOFTWARE APLICADO AL CÁLCULO MATEMÁTICO DE CURVAS SALARIALES EXCEL, CALCULADORA.
- PROCESOS MATEMÁTICOS:
- CORRELACIÓN.
- PROGRESIÓN MATEMÁTICA.
- TIPOS Y DISEÑOS DE ESCALAS O ESTRUCTURAS SALÁRIALES.
- ÚNICOS POR CATEGORIAS. -FACTORES COMPENSATORIOS BASADOS EN EL RENDIMIENTO
-FACTORES SALARIALES:-LEGALES.-EXTRALEGALES.
COSTOS: EPS, AFTP, ICBF, CAJAS Y SENA.-BENEFICIOS POTENCIALES DE LOS INCENTIVOS SALÁRIALES PARA LA ORGANIZACIÓN.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- DEFINIR EL MERCADO LABORAL A INVESTIGAR.
- ESTABLECER EL SECTOR ECONÓMICO DE LA INVESTIGACIÓN.
- EMPLEAR EL MODELO DEL MERCADO LABORAL.
- INTERPRETAR LAS POLÍTICAS Y ANALIZAR LOS CARGOS EN LAS ORGANIZACIONES.
- IDENTIFICAR LOS CARGOS CLAVES EN LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
- APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO, EN LOS PROCESOS Y ESTUDIOS SALARIALES DE LA ORGANIZACIÓN
- DEFINIR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA Y POBLACIÓN OBJETO DE INVESTIGACIÓN
- ANALIZAR INFORMACIÓN DE LA MUESTRA.
- DETERMINAR INDICADORES DE FRECUENCIA Y TENDENCIA.
- CALCULAR NÚMERO DE ENCUESTAS A APLICAR
- DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA.
- ESTABLECER LA TENDENCIA (LR)
- REALIZAR EL ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL.
- ELABORAR ENCUESTA LABORAL.
- ANALIZAR LA INFORMACIÓN.
- REPRESENTAR RESULTADOS.
- AJUSTAR LÍNEAS DE TENDENCIAS.
- INTERPRETAR RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

- REDACTAR CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.
- INTERPRETAR LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN
- ADOPTAR METODOLOGÍAS QUE PERMITAN EVIDENCIAR LAS TENDENCIAS SALÁRIALES.
- INTERPRETAR METODOLOGÍAS
- APLICAR CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE PUESTOS.
- ANALIZAR RESULTADOS DE CUESTIONARIOS APLICADOS A PUESTOS DE TRABAJO.
- INTERPRETAR NORMAS LEGALES LABORALES VIGENTES.
- INTERPRETAR RESULTADOS Y RELACIONAR CON GRAFICAS.
- APLICAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
- DEFINIR NÚMERO DE CATEGORÍAS DE LA ESTRUCTURA SALARIAL.
- CALCULAR NÚMERO DE CATEGORÍAS
- TENER EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES VIGENTES.
- ESTABLECER MÉTODOS DE VALORACIÓN CUALITATIVOS.
- APLICAR NORMAS LEGALES RELACIONADAS CON LOS SALARIOS.
- CALCULAR EL RANGO DE CATEGORÍAS DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA ADOPTADA.
- APLICAR CONCEPTOS MATEMÁTICOS, RAZONES Y PROPORCIONES.
- INTERPRETAR LA JERARQUIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL ESTADO
- ELABORAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS DE ACUERDO CON EL ESCALAFÓN.
- COMPARAR CON LAS TENDENCIAS
- ESTABLECER LOS RANGOS DE LAS CATEGORÍAS DE ACUERDO A METODOLOGÍAS ADOPTADAS.
- INTERPRETAR UN RANGO Y CATEGORÍA.
- ESTABLECER LÍMITES Y PUNTAJES.
- DISEÑAR ESCALA POR MÉTODOS CUALITATIVOS.
- APLICAR LA METODOLOGÍA ADOPTADA
- ADOPTAR METODOLOGÍAS QUE PERMITAN EVIDENCIAR LAS TENDENCIAS SALÁRIALES.
- APLICAR CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE PUESTOS.
- ANALIZAR RESULTADOS DE CUESTIONARIOS APLICADOS A PUESTOS DE TRABAJO.
- CONSTRUIR CURVA DE VALORACIÓN DE SALARIOS.
- ADOPTAR METODOLOGÍA DE VALORACIÓN DE CARGOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ESTABLECER EL MANUAL DE VALORACIÓN
- ELABORAR TABLAS DE GRADUACIÓN PARA ASIGNAR PUNTOS DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA.
- DETERMINAR LA RELACIÓN Y CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES
- ELABORAR LÍMITES DE LA CURVA SALARIAL.
- APLICAR RANGOS DE LA CURVA SALARIAL POR CLASES.
- APLICAR METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESCALA Y CURVA SALARIAL
- ELABORAR CÁLCULO MATEMÁTICO MANUAL Y AUTOMATIZADO.
- ELABORAR ESTRUCTURA SALARIAL Y DE COMPENSACIONES.
- APLICAR PROCESOS MATEMÁTICOS PARA LA TENDENCIA SALARIAL.
- VERIFICAR LA TENDENCIA SALARIAL FRENTE AL MÉTODO UTILIZADO.
- DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DE LA LÍNEA DE TENDENCIA SALARIAL.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- IDENTIFICA CON OBJETIVIDAD LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA ASIGNACIÓN DE LOS SALARIOS EN COLOMBIA, Y. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON LOS CENTROS DE COSTO Y LOS SALARIOS QUE SE ASIGNAN EN LA EMPRESA
- ELABORA INVESTIGACIÓN DEL MERCADO LABORAL EN EL SECTOR SELECCIONADO, APLICANDO LA METODOLOGÍA ADOPTADA.
- INTERPRETA CON OBJETIVIDAD LAS TENDENCIAS Y RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LOS CARGOS

MANIFESTANDO INTERÉS POR EL APRENDIZAJE.
- APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ESTADÍSTICA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN Y DEFINIR EL MERCADO LABORAL DE MANERA RESPONSABLE.
- INTEGRA RESPONSABLEMENTE EN LA ENCUESTA SALARIAL TODOS LOS FACTORES QUE DAN CONFIABILIDAD A LA INVESTIGACIÓN SALARIAL.
- UTILIZA ADECUADAMENTE LOS RECURSOS Y LA INFORMACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN DEL MERCADO SALARIAL.
- APLICA EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN SALARIAL CON OBJETIVIDAD Y PERTINENCIA
- INTERPRETA LA NORMATIVIDAD VIGENTE RELACIONADA CON LOS SALARIOS LEGALES VIGENTES, PRESTACIONES Y DEMÁS COMPONENTES DEL SALARIO CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD
- ELABORA EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE FORMA MANUAL Y/O AUTOMATIZADA Y LO INTERPRETA CON OBJETIVIDAD Y DILIGENCIA.
- PRESENTA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN FORMA RESPONSABLE.
- REDACTA Y CONCLUYE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE MANERA RESPONSABLE.
- DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.
- DIFERENCIA LOS CONCEPTOS DE SALARIOS, COMPENSACIONES, PRESTACIONES LEGALES Y EXTRALEGALES PACTOS COLECTIVOS Y CONVENCIONES DE TRABAJADORES,
- OPERA CON RESPONSABILIDAD LOS EQUIPOS DE OFICINA, APLICANDO LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CON ÉTICA Y OBJETIVIDAD EN EL PROCESO INVESTIGATIVO.
- APLICA LOS CONCEPTOS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PARA LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE MANERA DILIGENTE Y COMPROMETIDA.
- ELABORA MANUAL DE VALORACIÓN DE CARGOS ACORDE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y VALORANDO LA IMPORTANCIA DE SU GESTIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN.
- DEFINE ADECUADAMENTE LOS FACTORES DE COMPARACIÓN, ASIGNANDO VALORES Y PERMITIENDO SU COMPARACIÓN CON LOS CARGOS CLAVES.
- DEFINE EN FORMA DILIGENTE Y RESPONSABLE EL MÉTODO ASIGNANDO DE PUNTAJES, VALORANDO LA IMPORTANCIA POR EL APRENDIZAJE, APLICAN DO LOS PROCESOS MATEMÁTICOS.
- ANALIZA LOS SALARIOS AJUSTADOS EN LA ESCALA FRENTE A LA TENDENCIA DE SALARIOS Y SECTOR ECONÓMICO.
- ESTABLECE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA VALORACIÓN CUALITATIVA DE LOS SALARIOS EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CON DILIGENCIA Y OBJETIVIDAD.
- APLICA CON OBJETIVIDAD LOS CONCEPTOS DE RANGOS, ESCALAS, INTERVALOS EN LOS PROCESOS SALARIALES, ASOCIADOS A LOS NIVELES OCUPACIONALES
- ANALIZA LOS VALORES OBTENIDOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA SELECCIONADA CON DILIGENCIA Y OBJETIVIDAD.
- ESTABLECE EQUITATIVAMENTE LOS INTERVALOS DE VALORACIÓN POR CATEGORÍAS, Y JERARQUÍAS TENIENDO EN CUENTA LOS NIVELES OCUPACIONALES CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD
- DISEÑA UNA ESCALA SALARIAL CON CRITERIOS DE EQUIDAD PARA SER APLICADA POR EL MÉTODO DE CATEGORÍAS, CON ECUANIMIDAD Y RESPONSABILIDAD
- ANALIZA OBJETIVAMENTE LOS VALORES ENCONTRADOS EN LA ESCALA FRENTE A LA TENDENCIA DEL MERCADO LABORAL Y SECTOR ECONÓMICO.
- ELABORA LOS CÁLCULOS Y ESTABLECE LOS RANGOS, LÍMITES Y CORRELACIÓN, Y LA CURVA SALARIAL EN LA ESTRUCTURA DE SALARIOS, CON DILIGENCIA Y OBJETIVIDAD.
- DEFINE ADECUADAMENTE LOS FACTORES DE COMPARACIÓN, ASIGNANDO VALORES Y PERMITIENDO SU COMPARACIÓN CON LOS CARGOS CLAVES.
- DISEÑA Y CONSTRUYE RESPONSABLEMENTE OBJETIVAMENTE LA TABLA DE GRADUACIÓN DE ACUERDO A LOS FACTORES ESCOGIDOS Y EL NÚMERO DE PUNTOS ORIGINADOS EN LA PONDERACIÓN.
- APLICA CORRECTAMENTE EL MÉTODO DE PERFILES Y ESCALA HAY EN LA VALORACIÓN DE CARGOS,

INTERPRETANDO LAS TABLAS Y MATRICES PREDISEÑADAS.
- ESTABLECE LOS LÍMITES DE LA CURVA SALARIAL APLICANDO RANGOS, PERFILES Y ESCALAS EN FORMA RESPONSABLE Y OBJETIVA.
- ANALIZA LOS SALARIOS AJUSTADOS EN LA ES CALA FRENTE A LA TENDENCIA DE SALARIOS Y SECTOR ECONÓMICO., CON EQUIDAD Y OBJETIVIDAD.
APLICA EL SOFTWARE EN LA ELABORACIÓN Y DISEÑO DE ESCALAS SALARIALES CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD EN EL PROCESO.
IDENTIFICA EN FORMA CORRECTA LOS COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA SALARIAL: LEGALES, EXTRALEGALES Y COSTOS INHERENTES DE SALARIO, PERFILES Y ESCALAS CON DILIGENCIA Y COMPROMISO
ELABORA UNA ESTRUCTURA SALARIAL Y DE COMPENSACIONES, VERIFICANDO LAS TENDENCIAS SALÁRIALES Y ESTABLECIENDO LA CONFIABILIDAD EN FORMA DILIGENTE Y RESPONSABLE
APLICA CRITERIOS DE CONFIABILIDAD Y TENDENCIA EN LA CURVA SALARIAL DISEÑADA CON

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201009	1	INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y ROLES DE TRABAJO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
EVALUAR EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN-REINDUCCIÓN DE PERSONAL Y PRESENTAR INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.
APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL.
DESARROLLAR ACCIONES EN LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN SIGUIENDO LA METODOLOGÍA Y RECURSOS PREVISTOS EN EL PLAN
PROGRAMAR Y DISEÑAR LOS DOCUMENTOS Y AYUDAS DIDÁCTICAS REQUERIDOS EN EL PLAN DE INDUCCIÓN -REINDUCCIÓN
PLANEAR Y ELABORAR PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE ACUERDO A LAS VARIABLES, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:
- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN: CONCEPTO, FASES, IMPORTANCIA, TIPOS DE PLANES, CLASES DE PLANES, PROCESO FORMAL DE Y HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN EN LA INDUCCIÓN, Y HERRAMIENTAS PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN
- CULTURA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, CLASES.

- VARIABLES: CONCEPTO, CLASES, CATEGORÍAS, IMPORTANCIA, MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS, REQUERIDAS EN LA INDUCCIÓN.
- CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
- CONCEPTO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL, IMPORTANCIA, APLICACIÓN Y TÉCNICA DE LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN.
- CARACTERÍSTICAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL;
- VENTAJAS DE LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL,
- GENERALIDADES, CLASES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL.
- CONCEPTO E INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, PARA LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL.
- PLANES Y PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.
- PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL
- CONCEPTO DE MEDIOS Y RECURSOS EDUCATIVOS UTILIZADOS EN PLANES DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN CLASES Y TÉCNICAS
- RECURSOS: CONCEPTO, CLASES, IMPORTANCIA Y ADMINISTRACIÓN.
- MANEJO DE RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- TIPOS DE SOFTWARE
- APLICACIÓN DE SOFTWARE EN LA ELABORACIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS
- PRESUPUESTO:
- CONCEPTO DE PRESUPUESTOS,
- TIPOS DE PRESUPUESTOS, Y TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS,
- EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO
- AJUSTE DE PRESUPUESTOS
- CONCEPTO DE COTIZACIÓN, COMPRA,
- REGISTRO DE PROVEEDORES, RELACIÓN DE TEORÍA BENEFICIO ¿ COSTO. R(B/C)
- RAZONES Y PROPORCIONES FINANCIERAS
- DOCUMENTOS DERIVADOS DE LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL:
- TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y MATERIALES UTILIZADOS EN LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN DE PERSONAL.
- CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE DOCUMENTOS, NORMAS ANÁLISIS Y
- VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PERTINENTES REQUERIDOS EN EL PROGRAMA.
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- CONCEPTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- MEDIOS DE INFORMACIÓN MANUAL Y AUTOMATIZADA PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN.
- METODOLOGÍA PARA LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN: CORREO ELECTRÓNICO, CIRCULARES, CARTAS Y NOTIFICACIONES.
- CONCEPTO DE COMUNICACIÓN
- CLASES DE COMUNICACIÓN,
- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA, ACTITUDES, IMPORTANCIA Y VENTAJAS.
- CONCEPTOS BÁSICOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
- COMPETENCIAS LABORALES,
- TRABAJO EN EQUIPO,
- ACTIVIDAD DE PRESENTACIONES A LOS TRABAJADORES (SOCIALIZAR AL TRABAJADOR EN SU SITIO DE TRABAJO)
- DERECHOS Y DEBERES DE LOS TRABAJADORES,
- PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y AGENDA DE TRABAJO.
- PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL

- TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, IMPORTANCIA, FASES Y TÉCNICAS.
- CONCEPTO DE EVALUACIÓN, APLICADO AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL
- CRITERIOS PARA EVALUAR, Y CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS
- INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN:
- DISEÑO DE INSTRUMENTOS PARA EVALUAR PROGRAMAS DE INDUCCIÓN
- CONCEPTO DE INSTRUMENTO, CLASES, Y CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS.
- INDICADORES DE GESTIÓN, APLICADOS A PROCESOS DE INDUCCIÓN REINDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN;
- CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (ISO 9000 ¿ 2000.)
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADA A LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL.
- METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES
- MEDIOS INFORMÁTICOS PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN Y ENVÍO DE INFORMES
- NORMAS TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES (NTC-INCONTEC). NTC 3588
- ESTRUCTURA.
- TIPOS.
- TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICAR VARIABLES PARA ELABORAR EL PLAN DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- IDENTIFICAR NORMAS LEGALES, REQUERIMIENTOS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA DESARROLLAR EL PLAN DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN.
- DOCUMENTAR LA INFORMACIÓN SOBRE VARIABLES QUE SE VAN A DESARROLLAR EN EL PLAN.
- IDENTIFICAR LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN, PLANEA Y PRACTICAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL
- ELABORAR EL PLAN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE ACUERDO A LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN EL PROGRAMA.
- VERIFICAR QUE LAS VARIABLES IDENTIFICADAS RESPONDAN A LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Y ROLES DE TRABAJO.
- SELECCIONAR LA METODOLOGÍA A SEGUIR.
- DEFINIR LOS ROLES DE TRABAJO, EN EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN - REINDUCCIÓN.
- ELABORAR LOS MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS DE ACUERDO AL PLAN DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN.
- ESTABLECER LOS RECURSOS Y MEDIOS A UTILIZAR.
- IDENTIFICAR METODOLOGÍA, TÉCNICAS, EN MEDIOS Y RECURSOS.
- AJUSTAR LOS RECURSOS A UTILIZAR CON EL PRESUPUESTO ESTABLECIDO
- INTERPRETAR DE LA SITUACIÓN PRESUPUESTAL DE LA ORGANIZACIÓN.
- DETERMINAR LOS RECURSOS Y MATERIALES PARA LE PROGRAMA INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN.
- SOLICITAR COTIZACIONES SOBRE COSTOS DE LOS RECURSOS A UTILIZAR.
- COMPARAR COSTOS Y PRECIOS DE LOS RECURSOS PRESENTADOS POR LOS PROVEEDORES.
- ACORDAR Y AJUSTAR PRESUPUESTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
- APLICAR LA RELACIÓN BENEFICIO COSTO EN LA TOMA DE DESICIÓN
- PREPARAR DOCUMENTOS PARA LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE ACUERDO A VARIABLES Y NIVEL DE TECNOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN A UTILIZAR.
- IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS A UTILIZAR.
- APLICAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICS.)
- UTILIZAR LOS RECURSOS PREVISTOS PARA LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN SEGÚN PLAN ESTABLECIDO.

- ALISTAR LOS RECURSOS PREVISTOS PARA LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.
- EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN DE ACUERDO CON EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO.
- DESARROLLAR LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN- REINDUCCIÓN.
- VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA AGENDA EN EL PROGRAMA
- SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS.
- INTERPRETAR MANUALES PARA LA OPERACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
- VERIFICAR LOS TEMAS Y CONTENIDOS DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.
- AJUSTAR CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES.
- ENTREGAR DOCUMENTOS Y MATERIAL PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.
- CONSERVAR LAS MEMORIAS DEL EVENTO
- EVALUAR EL PERSONAL QUE RECIBIÓ LA INDUCCIÓN -REINDUCCIÓN DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS E INDICADORES DE GESTIÓN.
- ESTABLECER CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN -REINDUCCIÓN
- IDENTIFICAR LAS VARIABLES E INDICADORES A EVALUAR SEGÚN PROCEDIMIENTOS.
- COMPARAR EL APRENDIZAJE ADQUIRIDO FRENTE AL PROGRAMA DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN EJECUTADO.
- IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN ¿REINDUCCIÓN.
- PRESENTAR EL INFORME DE LOS RESULTADOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- APLICA CON DILIGENCIA LOS CONCEPTOS, NORMAS, POLÍTICAS, FUNCIONES, ROLES DE TRABAJO Y CARACTERÍSTICAS QUE EXISTEN EN LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN-REINDUCCIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA DE MANERA OBJETIVA LOS INSTRUMENTOS PARA IDENTIFICAR LAS VARIABLES DEL PLAN DE INDUCCIÓN-REINDUCCIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- IDENTIFICA OBJETIVAMENTE LAS VARIABLES PARA UTILIZAR EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE INDUCCIÓN -REINDUCCIÓN EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, Y DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA DILIGENTEMENTE LE PLAN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN CON BASE EN LAS VARIABLES IDENTIFICADAS NORMAS, POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS TÉCNICAS PARA EL DISEÑAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL PROCESO INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN.
- APLICA CON OBJETIVIDAD LOS MEDIOS Y RECURSOS PEDAGÓGICOS A UTILIZAR EN PLAN DE INDUCCIÓN REINDUCCIÓN DE ACUERDO A LAS TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.
- OPERA CON RESPONSABILIDAD EL SOFTWARE Y DEMÁS RECURSOS ASIGNADOS EN LA ELABORACIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS DESTINADOS AL PLAN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL
- ELABORA CON DILIGENCIA LOS DOCUMENTOS UTILIZADOS EN EL PLAN DE INDUCCIÓN-REINDUCCIÓN TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- REALIZA CON OBJETIVIDAD Y EFICACIA UN PROCEDIMIENTO DE ALISTAMIENTO DE MEDIOS Y RECURSOS PARA UTILIZAR EN LOS PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN DE PERSONAL
- ESTABLECE CON COMPROMISO LOS MEDIOS DE INFORMACIÓN MANUAL Y AUTOMATIZADA PARA SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN DE ACUERDO A LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- INTERPRETA CON OBJETIVIDAD EL MANUAL DE FUNCIONES, RÉGIMEN DE PRESTACIONES Y COMPENSACIONES, COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE INDUCCIÓN.
- APLICA DE FORMA ASERTIVA LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA FACILITANDO LA TOMA

DECISIONES EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN.
- PROPORCIONA DE MANERA DILIGENTE LA INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES, DOCUMENTOS Y EL MATERIAL A LAS INSTANCIAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE INDUCCIÓN ¿ REINDUCCIÓN.
- APLICA EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL CON OBJETIVIDAD Y PERTINENCIA DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA ADOPTADA Y LAS VARIABLES IDENTIFICADAS.
- REALIZA CON RESPONSABILIDAD LAS ACTIVIDADES DE DEL PLAN DE INDUCCIÓN-REINDUCCIÓN DE ACUERDO CON LOS RECURSOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
- DESCRIBE CON OBJETIVIDAD LAS CLASES, CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN A UTILIZAR EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN- REINDUCCIÓN, SIGUIENDO INDICADORES DE GESTIÓN Y CRITERIOS PARA EVALUAR.
- PRESENTA INFORMES DE LA GESTIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL, CON DILIGENCIA Y TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS TÉCNICAS Y LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN
- APLICA ACCIONES DE CONTROL DE MANERA RESPONSABLE Y OBJETIVA, EN LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL QUE RECIBIÓ LA INDUCCIÓN.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201011	1	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO CON EL PLAN ESTABLECIDO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		210 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DISEÑAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ACUERDO A LAS METODOLOGÍAS, ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN Y COSTOS DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
EJECUTAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
PROCESAR INFORMACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL, INDIVIDUAL Y COLECTIVA DE ACUERDO CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Concepto de Desarrollo de Personal
Aprendizaje Organizacional
Comportamiento Organizacional
Autodesarrollo
Acompañamiento

Capacitación
Evaluación
Concepto de diagnóstico
Características
Procedimientos
Técnicas
Métodos
Instrumentos de diagnóstico
Diseño
Software aplicado
Plan de capacitación
Definición
Tipos
Importancia
Beneficios
Técnicas
Indicadores de Gestión
Conceptos
Clases
Factores de evaluación
Gestión del Conocimiento
Definición
Tipos
Técnica
Proyectos
Observatorios
Políticas
Administración de Recursos
Definición
Plan de Capacitación
Plan de contingencia
Equipos de trabajo
Tipos
Sistemas de monitoreo de acciones de capacitación.
Software aplicado
Procesar la información de programas de capacitación
Verificación
Concepto
Técnicas
Tipos
Revisión frente a función de control
Contingencia
Planes de contingencia
Características
Control
Función administrativa
Etapas y técnicas
Propósitos de los programas de capacitación

Software Aplicado

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Obtener información sobre acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias
Identificar las necesidades de desarrollo, utilizando las metodologías adoptadas por la Organización.
- Interpretar las competencias y roles de trabajo requeridos para el desarrollo de personal.
Aplicar instrumentos para recolectar la información y diagnóstico de necesidades de acuerdo con la metodología establecida por la Organización.
Obtener la información de las necesidades de desarrollo .
- Interpretar las políticas Institucional relacionadas con la capacitación y planes de carrera de personal.
- Aplicar el proceso administrativo de planeación y control
Elaborar y preparar el plan de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias.
- Seleccionar los indicadores de gestión que apoyan la evaluación del plan.
- Adaptar el plan de capacitación, desarrollo y mantenimiento a las alternativas de inversión, costos, políticas, procedimientos y normas de la Organización.
Definir las metodologías y contenidos de las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias.
- Identificar los recursos requeridos de acuerdo al plan de capacitación.
Suministrar los recursos de acuerdo con la programación y con los requisitos especificados.
- Seleccionar los recursos y medios de capacitación.
Conformar los equipos y grupos de participantes en acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de acuerdo al plan.
Controlar los recursos suministrados de acuerdo con procedimientos establecidos.
- Verificar los recursos requeridos según plan de capacitación.
Ejecutar las acciones de capacitación de acuerdo con el plan.
- Direccionar las acciones del Plan de Capacitación.
Monitorear las acciones de capacitación.
- Verificar que las acciones de capacitación y desarrollo se ejecuten según plan.
Atender las contingencias.
- Identificar sucesos presentados que no están contemplados en el plan.
Aplicar Software en las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento
- Evidenciar los resultados frente a las técnicas utilizadas en la capacitación individual y grupal.
Compilar información sobre las acciones de capacitación.
Registrar la información sobre el desempeño individual y equipos de trabajo.
- Ordenar la información para el proceso.
Tabular información.
Procesar la información sobre el desempeño individual y equipos de trabajo; de acuerdo con las metodologías y técnicas.
Suministrar los registros de información sobre el desempeño de las personas y equipos de trabajo.
Contrastar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos.
- Establecer diferencias en la contrastación.
- Verificar las acciones correctivas con los resultados obtenidos.
- Evaluar los resultados obtenidos con los criterios establecidos, indicadores, procesos y procedimientos.
Enviar el registro de las acciones individuales y grupales a las instancias pertinentes.
Proporcionar la información y documentos generales de las acciones de capacitación.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica con ecuanimidad y responsabilidad los conceptos del desarrollo de personal, principios psicológicos, competencias, rol de trabajo y perfil ocupacional de personal.
Interpreta diligentemente y comprometido con su rol las metodologías de desarrollo de personal y las asocia a los programas de capacitación.
Identifica con diligencia las necesidades de desarrollo de personal utilizando las metodologías adoptadas por la organización.
Aplica con responsabilidad los instrumentos de diagnóstico de necesidades siguiendo la metodología establecida por la organización.
Elabora con ecuanimidad y diligencia un procedimiento para sistematizar las necesidades información de de desarrollo de acuerdo a las normas de competencias en forma manual y automatizada.
Analiza con responsabilidad la información sobre las necesidades de desarrollo de personal de acuerdo con las normas de competencias aplicando la metodología establecida por la organización.
Identifica con responsabilidad y compromiso las necesidades de desarrollo y de crecimiento de los trabajadores, para ser sujetos de capacitación adoptando programas pertinentes individuales y por grupos
Presenta las conclusiones del diagnostico en un documento escrito, con respecto a la preparación del plan de capacitación de acuerdo con indicadores de gestión establecidos de manera diligente y responsable.
Identifica con ecuanimidad y responsabilidad los estilos de aprendizaje y su incidencia para orientar la capacitación.
Aplica con responsabilidad y compromiso las estrategias de gestión del Talento Humano acordes con el plan de capacitación.
Aplica con responsabilidad y compromiso las acciones y estrategias en la Organización en los eventos de capacitación de acuerdo al plan.
Orienta con responsabilidad y objetividad las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento del Talento Humano, en la elaboración del plan.
Explica con responsabilidad y objetividad el cumplimiento de los objetivos y propósitos del plan de capacitación y desarrollo de las competencias de personal.
Aplica con responsabilidad los indicadores de gestión en la preparación del plan de capacitación observando las necesidades establecidas en el diagnostico ajustándolo a las necesidades y recursos existentes.
Aplica con objetividad los tipos de recursos y medios educativos para utilizar en la ejecución de los programas de capacitación de acuerdo con los requisitos.
Emplea el proceso administrativo para racionalizar con objetividad y responsabilidad los recursos y medios para utilizar en la ejecución de los programas de capacitación y desarrollo de personal
Controla con ecuanimidad y ética que los recursos suministrados se utilicen racionalmente de acuerdo con los procedimientos establecidos.
Verifica de manera responsable los recursos suministrados de acuerdo con los procedimientos establecidos.
Identifica con objetividad las características generales, de la curva de desempeño y ciclo de vida de trabajo en equipo
Aplica con responsabilidad y compromiso los procedimientos y las acciones de capacitación y desarrollo de acuerdo con el plan.
Aplica con objetividad la metodología para seleccionar los recursos y medios para ejecutar el plan de capacitación
Utiliza los procedimientos de capacitación y planes contingenciales, y los asocia a los planes de capacitación comprometido con su rol de trabajo.
Aplica con objetividad y diligencia los planes de contingencias que se presentan en el plan de capacitación y desarrollo de personal.
Interpreta metodología para monitorear la ejecución de los planes de capacitación y desarrollo de personal con diligencia y compromiso.
Verifica con objetividad la ejecución del plan de capacitación en las organizaciones.
Aplica con responsabilidad y diligencia los formatos para registro y levantamiento de información de los

programas de capacitación.
Aplica de manera ética y comprometida con su rol, el software aplicativo en los procesos de información tendientes a evaluar los programas de capacitación
Comprende el alcance de la evaluación y el cumplimiento de los planes de capacitación y desarrollo de competencias laborales en los trabajadores de la organización
Evalúa con responsabilidad y compromiso el plan de capacitación de acuerdo con las políticas y estrategias de gestión del Talento Humano
Aplica metodologías en el proceso de evaluación de planes de capacitación y desarrollo de competencias laborales con objetividad y diligencia.
Aplica procedimientos estadísticos para procesar información de los resultados obtenidos de los planes y programas de capacitación de personal en las organizaciones con diligencia y asertividad.
Aplica nuevas técnicas de información y comunicación (tics) en el proceso de información de los programas de capacitación y desarrollo de personal con diligencia y objetividad.
Emplea con responsabilidad los procedimientos para suministrar la información individual, equipos y por grupos, objeto de capacitación.
Suministra con diligencia y ecuanimidad los diseños de formatos y la información pertinente a la instancia correspondiente en la empresa de conformidad con las procedimientos y la metodología establecidos por la organización
Registra la información con diligencia obtenida para la evaluación de los programas de capacitación y desarrollo de personal
Establece con responsabilidad los conceptos, eficiencia, eficacia, competitividad en acción de capacitación.
Interpreta la caracterización de procesos objetivamente para reportar novedades de no conformidades en programas de capacitación.
Establece una relación entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos en forma responsable y diligente.
Aplica con responsabilidad y ecuanimidad los procedimientos para establecer coherencias entre las acciones del plan, las acciones correctivas y los resultados de contrastados frente a objetivos propuestos.
Verifica las acciones de mejoramiento frente a los resultados de las acciones del plan de capacitación con responsabilidad y diligencia
Aplica con objetividad los criterios de evaluación y las diferencias de los indicadores de gestión.
Propone con responsabilidad y objetividad los contenidos de los planes y programas de capacitación; sus criterios e indicadores de evaluación para ejecutar los.
Establece con diligencia y compromiso los criterios de evaluación y los compara con los indicadores de gestión establecidos para la verificación de los planes de capacitación.
Registra con responsabilidad y discreción las acciones correctivas de acuerdo con los procedimientos y sistemas establecidos.
Emplea efectivamente los procedimientos para el envío de registros de acciones individuales y colectivas de capacitación, comprometido en el desempeño de su rol.
Aplica objetivamente la técnica y procedimientos para la presentación de informes establecidos por la empresa relacionados con los resultados de los panes y programas de capacitación y desarrollo de personal
Evalúa con objetividad y ecuanimidad los resultados del plan de capacitación individual y grupal

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201014	1	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS PARTES INTERESADAS.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
GESTIONAR EL PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD
PRESENTAR LA INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO A METODOLOGÍAS Y TÉCNICAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN, QUE PERMITA TOMAR DECISIONES.
ESTABLECER EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD DE LA EMPRESA
ESTRUCTURAR EL PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN Y CONTROL.
- MISIÓN Y VISIÓN: CONCEPTO Y CRITERIOS PARA SU FORMULACIÓN.
- PLANEACIÓN Y MAPA ESTRATÉGICO: CONCEPTO, DIAGNÓSTICO DOFA, APLICADO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- POLÍTICAS Y NORMAS LEGALES SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO
- ÁREAS DE TRABAJO Y NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN
- ENFOQUE DE SISTEMAS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN
- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL APLICADO A LAS BASES DE DATOS.
- CARACTERÍSTICAS DE CONTROL.
- TIPOS DE CONTROL.
- TÉCNICAS DE CONTROL.
- FASES DEL CONTROL DE INFORMACIÓN, EN EL MEDIO Y EN AL FUENTE.
- PRUEBAS SELECTIVAS DE INFORMACIÓN
- METODOLOGÍAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS PARA REVISAR INFORMACIÓN
- ENFOQUE INTEGRAL DE LA ORGANIZACIÓN.
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
- METAS Y VALORES ORGANIZACIONALES
- ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE ESTRUCTURAS Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL. ¿CONDUCTO REGULAR DE LAS ORGANIZACIONES¿
- ÁREAS DE TRABAJO Y NIVELES OCUPACIONALES EN LA ORGANIZACIÓN

- TEORÍAS SOBRE TIPOS DE ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN.
- PRINCIPIOS JERÁRQUICOS, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN.
- EQUIPOS DE TECNOLOGÍA DURA PARA EL REGISTRO Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN
- CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA FUNCIÓN STAFF DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
- CONCEPTO Y CLASES DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN
- MANEJO DE ARCHIVOS E INFORMACIÓN :
- RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- COSTOS DE ALMACENAMIENTO.
- COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
- NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES PARA LA CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- CONCEPTOS BÁSICOS DE MICROFILMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN APLICADOS A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
- NORMAS TÉCNICAS Y DE CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE INFORMES.
- NORMA ICONTEC # 1486 PARA PRESENTACIÓN DE INFORMES.
- TÉCNICAS DE REDACCIÓN, PUNTUACIÓN Y SINTAXIS.
- MANEJO DE SOFTWARE APLICATIVO.
- NORMA ISO:17799, 27001
- PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ESTABLECER NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- INTERPRETAR MISIÓN, VISÓN, POLÍTICAS Y NORMAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- CONOCER PLAN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
- APLICAR POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.
- CONTRASTAR INFORMACIÓN.
- APLICAR METODOLOGÍAS PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN
- AJUSTAR LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CRITERIOS DE VERACIDAD, PERTINENCIA, OPORTUNIDAD, ACTUALIDAD Y VALIDEZ.
- ANALIZAR LA INFORMACIÓN
- VALIDAR LA INFORMACIÓN
- CONTRASTAR LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN.
- ANALIZAR LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN
- IDENTIFICAR EL ORIGEN DE LA INFORMACIÓN, PARA SU CONSERVACIÓN.
- SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- APLICAR ENCUESTAS Y ENTREVISTAS.
- UTILIZAR METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- SELECCIONAR METODOLOGÍA
- APLICAR METODOLOGÍA
- EVALUAR METODOLOGÍA
- VALIDAR LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
- COMPARAR LA INFORMACIÓN
- ESPECIFICAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- APLICAR LA NORMATIVIDAD.

- PROVEER LA INFORMACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- APLICA RESPONSABLEMENTE PLAN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN CONCORDANCIA A LA MISIÓN, VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD, EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA CON RESPONSABILIDAD LAS POLÍTICAS Y NORMAS EN EL MANEJO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- APLICA RESPONSABLEMENTE EL CONCEPTO DE CONFIABILIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- UTILIZA SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y REGISTRO DE INFORMACIÓN HACIENDO USO DILIGENTE Y RACIONAL DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
- APLICA LOS PROCEDIMIENTOS PARA CONFORMAR LAS BASES DE DATOS MANUAL Y AUTOMATIZADA SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS DE CONFIDENCIALIDAD Y DISCRECIÓN
- IDENTIFICA CON RESPONSABILIDAD LOS ELEMENTOS E INSTRUCCIONES Y AYUDAS DEL SOFTWARE APLICATIVO.
- VALIDA LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS Y METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA RESPONSABLEMENTE EL PROCESO PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- INSPECCIONA DATOS DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, APLICANDO TÉCNICAS DE CONTROL DE MANERA RESPONSABLE.
- UTILIZA UNA METODOLOGÍA PARA LLEVAR A CABO PROCESOS DE VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN, CON RESPONSABILIDAD Y DILIGENCIA.
- MANTIENE ACTUALIZA DA LAS FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA PREPARACIÓN DE INFORMES QUE PERMITA RESPUESTA OPORTUNA AL PROCESO.
- APLICA PROCEDIMIENTOS PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON OBJETIVIDAD
- IDENTIFICA LOS DIFERENTES TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, SUS CARACTERÍSTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE ACTUALIZACIÓN CON OBJETIVIDAD Y DILIGENCIA.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201015	1	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		70 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

APLICAR METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. (S.I.G), DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SOBRE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ADOPTADO POR LA ORGANIZACIÓN.

CONSERVAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE.

ESTABLECER LOS PARÁMETROS DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE CALIDAD, LA POLÍTICA DE CALIDAD Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Normas y procedimientos de la organización sobre control de la información del sistema de gestión del talento humano.
- Metodología y técnicas de control interno.
- Propiedades de la información: Precisa, concisa, oportuna y completa.
- Satisfacción y utilidad de la información.
- Concepto y procedimientos para verificar la información.

Técnicas de comunicación escrita.
- Normas técnicas para la elaboración y presentación de informes.
- Técnicas de redacción de información, ortografía y sintaxis
- Habilidades comunicativas.
- Clases y concepto de no conformidades.
- Sistemas y flujo de la comunicación organizacional.
- Métodos de preparación de la documentación del sistema de gestión de calidad. (ISO 10013); Tipos y técnicas de control de calidad
- Correspondencia: Concepto, clases y procedimientos.
- Sistemas y medios de comunicación en las organizaciones.
- Comunicación organizacional: concepto y tipos.

Auditoria en la información: Concepto, características y procedimiento.
- Concepto de ética, valores y moral, en el manejo de la información.
- Códigos de ética profesional y del comportamiento humano.
- Clasificación de la información: concepto e importancia.
- Sistema o procesos del control: concepto, características y métodos de control.
- Metodología de los sistemas de gestión de información.
- Políticas y normas vigentes e institucionales de los sistemas de la gestión.
- Organigramas y estructuras de las organizaciones
- Niveles de la organización, estratégico, táctico y operativo

Indicadores de control: concepto de procesos de control en la gestión de la información del talento humano.
- Importancia y características.

Ciclo de retroalimentación en los sistemas de información de la gestión del talento humano.
-Manejo de software aplicativo.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Verificar la información del sistema de gestión del talento humano.
- Interpretar normas y procedimientos.
- Analizar condiciones de la organización.
- Aplicar metodología.
- Aplicar técnicas de control interno.

Relacionar los reportes y registros de no conformidades para su tramite.
- Identificar no conformidades
- Identificar la instancia correspondiente para el envío de las no conformidades.
- Registrar los reportes de las no conformidades de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Reportar las no conformidades de acuerdo a los periodos establecidos para cada caso.
- Enviar las no conformidades a las instancias correspondientes de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Gestionar las acciones correctivas y preventivas sobre la información de la gestión del talento humano
- Interpretar criterios éticos y de confiabilidad.
- Aplicar criterios éticos y de confidencialidad para las acciones correctivas y preventivas.
- Aplicar procedimientos sobre el sistema de gestión del talento humano.
- Interpretar metodología sobre los sistemas de gestión de la información de gestión de talento humano.
- Interpretar políticas, Normas, sobre los sistemas de gestión del talento humano.
- Identificar la estructura organizacional.
- Comunicar a la instancia respectiva las acciones correctivas y preventivas.
- Revisar información sobre el sistema de la gestión del talento humano.

Registrar las acciones correctivas y preventivas sobre la información del sistema de gestión del talento humano.

Archivar las acciones correctivas y preventivas sobre la información del sistema de gestión del talento humano.

-Inspeccionar el sistema de archivo y depósito documental de la información de la Gestión del talento Humano información, distribuir la información.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica la metodología y las técnicas de control interno para verificar la Información, con responsabilidad.

Aplica las técnicas de comunicación en el manejo de la información, con objetividad.

Aplica las técnicas y habilidades comunicativas para registrar y reportar las no conformidades de la información, de manera asertiva.

Aplica los métodos de preparación de la documentación del sistema de gestión de calidad, de manera diligente.

Aplica las técnicas de control de calidad en el envío y seguimiento de la información de no conformidades, con responsabilidad y compromiso,

Aplica el concepto y procedimiento de la auditoria en la información del sistema de gestión del talento humano, con responsabilidad y diligencia.

Verifica el procedimiento para realizar el seguimiento a las no conformidades aplicando técnicas de control, de manera objetiva y valorando su aprendizaje

Aplica los indicadores de control de los procesos de gestión del talento humano, objetivamente.

Registra las acciones correctivas y preventivas en el formato establecido por la organización, siguiendo pautas del manual de calidad, adecuadamente.

Gestiona las acciones correctivas y preventivas sobre la información del sistema de gestión del talento humano, adecuadamente.

Aplica los procedimientos técnicos y la metodología en el archivo y conservación de archivos de gestión de talento humano, de manera diligente y comprometida

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201016	1	PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		100 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
PRESENTAR INFORMES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EMPRESA, LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR NECESIDADES Y AJUSTES A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, CON BASE EN LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
ESTRUCTURAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
APLICAR PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE REGISTRO, PRODUCCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NECESIDADES Y NORMAS VIGENTES EN LA ORGANIZACIÓN.
OPERAR EL SISTEMA DE REGISTRO, PRODUCCIÓN, ALMACENAMIENTO Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICANDO MANUALES Y TÉCNICAS VIGENTES, DE ACUERDO CON NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Sistema de información y Comunicación organizacional.
- Sistemas de producción, almacenamiento, transmisión y comunicación de la organización, Intranet, Internet.
- Metodología en los procesos de información,
- Seguridad en la información.
- Presentación de la información institucional,

Medios de presentación de la información escrita
Principios, naturaleza y alcance de la información del Talento Humano.
- Evaluación y ajuste de sistemas de información.
- Relación Beneficio / costo, aplicados a los ajustes del sistema.

Teorías sobre tipos de Organización, Comunicación e información.
- Manuales de operación de sistemas de información.
- Técnicas de manejo y operación de sistemas de información.
- Canales de comunicación en procesos Administrativos.
- Software aplicativo al manejo de la información.

características y procedimientos (manual y automatizado)
Identificación características de los sistemas de información, manual y automatizada.
- Ajustes, cambios y desfases en sistemas de información.
- Análisis de las necesidades del sistema de información de la Unidad administrativa.

- Gestión Humana Administrativo, Contable, Financiero, de producción etc.
- Validaciones de sistemas de información
Requerimientos a los sistemas de información.
- Técnicas de registro de información destinada a diferentes medios y clientes
- Clasificación de los requerimientos de ajustes por prioridad, oportunidad y costo.
- Teoría sobre análisis de situaciones.(Teoría Contingencia)
Vigencia de la información Tablas de retención y valoración documental
- Ciclo de vida de los documentos
- Manejo de los archivos: concepto y características y normatividad vigente
- Concepto, y contenidos de la Información de la Gestión del Talento Humano.
- Recursos: Concepto y clases para la actualización de la información
Concepto, tipos y etapas de la toma de decisiones.
- Base de datos del sistema de información de gestión de talento humano: concepto, función y manejo.
- Procesos de selección de información.
Normatividad vigente para validar información: sistema de gestión de calidad
Concepto y teoría de estadística básica descriptiva
- Clasificación de variables
- Estadísticas de medida
- Estadística de dispersión
- Estadística de forma
- Población y muestra.
- Tamaño de la muestra y -técnicas de muestreo.
- Pruebas selectivas
- Mediciones.
- Distribuciones de frecuencia.
- Desviaciones / Dispersiones.
Procedimientos de verificación de información y del sistema de registro
Normas técnicas y de calidad en la presentación de informes.
Presentación de la información institucional

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Actualizar sistemas de registro y producción de información.
- Aplicar tecnología disponible en el sistema de registro de información
Identificar los requerimientos de ajuste a los sistemas de información.
- Determinar las condiciones de ajuste a los sistemas de información y registro.
Justificar los requerimientos de ajuste a los sistemas de información y necesidades
Actualizar los datos y fuentes de información para la preparación de informes de Gestión del talento humano.
- Mantener vigente la información de Gestión del Talento Humano.
- Establecer condiciones para validación de la información.
- Identificar las necesidades de información.
Determinar los recursos para validar la información
Operar sistemas de registro de producción, transmisión y almacenamiento, de información.
- Aplicar los manuales de operación de sistemas de información para registro.
- Aplicar sistemas de control interno de información.
- Adoptar y aplicar sistemas de almacenamiento y/o archivo de los informes de registro del Talento Humano.
Conservar la información requerida.
- Aplicar Técnicas de Conservación de la Información.
- Interpretar la normativa sobre conservación de Información.

Aplicar la normativa de Conservación de Información
Notificar los requerimientos de ajuste a los sistemas de información de acuerdo a procedimientos.
- Localizar los requerimientos en el proceso de información.
Validar los ajustes en el sistema de información
- Verificar que los cambios efectuados satisfagan las necesidades de la Organización.
- Confirmar los ajustes realizados a los sistemas de registro de la información
Revisar datos para la preparación de informes de gestión.
- Analizar el origen y fuente de la información.
- Aplicar procesos para revisar información
- Aplicar metodologías adoptadas por la organización para revisar información.
Validar datos para proyectar informes.
- Interpretar resultados de información para proyectar informes de gestión del talento humano.
- Aplicar formatos y software aplicativo para la obtención de estadísticas descriptivas
Procesar datos contenidos en los documentos de la Gestión del Talento Humano.
Elaborar informes de Gestión del Talento Humano.
- Seleccionar datos y fuentes de información para preparar informes.
- Manejar sistemas de información manual y automatizada, referente a la Gestión del Talento Humano.
Tramitar informes del sistema de Gestión del Talento Humano.
- Emitir informe de acuerdo a las metodologías de la Organización.
- Aplicar metodología de presentación e impresión de informes.
- Enviar informes a las instancias correspondientes.
-Establecer el sistema de comunicación más adecuado.
Presentar informes manuales y automatizados, utilizando software especializado

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica las políticas y normas en el manejo y administración de la información en gestión del talento humano, con responsabilidad.
Aplica el concepto de confiabilidad en el sistema de Información de la Gestión del Talento Humano, con responsabilidad.
Verifica las necesidades de información, teniendo en cuenta el procedimiento establecido y las políticas de la organización, con diligencia y responsabilidad.
Aplica el Sistema de gestión de la calidad de la información de la Gestión del Talento Humano, con objetividad.
Especifica las necesidades de información del Sistema de Gestión del Talento Humano, con objetividad.
Aplica las técnicas y la normas de calidad para la preparación y elaboración de documentos, con responsabilidad y asertividad.
Aplica los procedimientos que conforman las bases de datos manual y automatizada siguiendo los principios de confidencialidad y discreción
Identifica el sistema de registro de información de las unidades administrativas con objetividad y diligencia.
Opera los sistemas de información con diligencia y responsabilidad para procesar, mantener y actualizar la información del sistema de gestión del talento humano.
Aplica las técnicas de conservación, almacenamiento, destrucción y recuperación de la información del sistema de gestión del talento humano, cuidadosa y responsable.
Aplica el procedimiento y normatividad para la conservación de información del sistema de información de la gestión del talento humano, responsablemente.
Aplica de manera responsable y comprometida las instrucciones del manual de operación de los sistemas de registro de información.
Aplica objetivamente el proceso para ajustar y actualizar la información de acuerdo a requerimientos de la

organización, el sistema de registro y producción de información de la gestión del talento humano.
Aplica la normatividad vigente para la actualización de la información con objetividad y compromiso con la organización.
Aplica responsablemente el proceso para validar la Información de la Gestión del Talento Humano.
Aplica metodologías para revisar información sujeta de ser actualizada, con diligencia y discreción
Aplica responsablemente técnicas estadísticas de recolección de información para la el análisis, validación y proceso de datos y luego presentación de informes de gestión del talento humano.
Aplica procedimientos para validar la información de la gestión del talento humano con objetividad
Aplica procedimientos de validación a los ajustes de los sistemas de registro y producción de información con objetividad y responsabilidad.
Aplica responsablemente el procedimiento, técnicas y normatividad para la conservación de información del sistema de información de la gestión del talento humano
Suministra la información a las partes interesadas con responsabilidad y discreción.
Coordina con responsabilidad y diligencia las instancias de la organización para el trámite de información de la gestión del talento humano
Presenta informes de Gestión del Talento Humano teniendo en cuenta las normas técnicas, de calidad Norma ISO 9000-2001,
Procesa los datos e información para elaborar el informe de gestión del talento humano teniendo en cuenta normas y haciendo uso del software aplicativo, con objetividad y responsabilidad.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201017	1	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		70 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
GESTIONAR LOS CAMBIOS IDENTIFICADOS EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, UTILIZANDO LOS MÉTODOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN
ESTABLECER CAMBIOS EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INFORMACIÓN, DE LA ORGANIZACIÓN CON BASE EN LOS REQUERIMIENTOS Y LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
ACTUALIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR INSTRUCTIVOS Y FORMATOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO, TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Desarrollo organizacional y transorganizacional: Concepto de cambio, fuerzas internas, fuerzas externas, interacción organización-ambiente, interacción organización-individuo.
- Características y naturaleza de la organización: concepto

- Sistemas de elaboración de diagnósticos, análisis y síntesis.
- Concepto del cambio en las organizaciones y sus implicaciones.
- Proceso administrativo: concepto de planeación, organización dirección y control.
- Políticas de calidad: Aplicación, concepto y clases;
- Sistemas de Gestión de la Calidad (S.G.C).
- Enfoque de sistemas: Conceptos, clases e importancia.
- Investigación de necesidades del cliente.
- Normas técnicas de calidad aplicadas a los Sistemas de Información

Administración de recursos humanos, sistemas y subsistemas

Documentos: concepto y tipos

Elaboración de Instructivos y formatos:

- Tipos y normas técnicas para su elaboración
- Software aplicativo, graficadores y procesador de texto para elaborar instructivos y formatos.
- Metodología para actualizar instructivos y formatos.
- Concepto y funciones de la gestión.
- Procesos y procedimientos: concepto, características, objetivos, propósitos, identificación e interacción.
- Concepto: Flujogramas, diagrama, tipos, simbología y reglas para su elaboración.
- Normas reglamentarias vigentes para validar los instructivos y formatos (revisión, modificación)
- Procedimientos para la validación de instructivos y formatos, frente al proceso o procedimiento

Conceptos de Archivística: tipos, procedimiento, sistemas de manejo y administración clases, funciones y técnicas de archivo

- Clases de documentos para archivo: Escrito, digitales, micrografías, videos etc.
- Procedimientos para conservación de documentos en las organizaciones
- Sistemas de ordenación de instructivos y formatos: concepto y clases.
- Sistemas de clasificación y ordenación documental
- Tecnología para la preservación de la información de los instructivos del sistema de información del sistema de gestión del talento humano
- Normatividad vigente.
- Tablas de retención documental.

Caracterización de procesos:

- Norma ISO, y NTC (Normas Técnicas de Calidad.)
- Metodología para codificación de procesos del sistema de gestión del talento humano.
- Reingeniería en los procesos y procedimientos.

Normas técnicas vigentes para elaborar y presentar informes.

- Indicadores de gestión: aplicados a la gestión de Información.
- Metodología para verificación y control de los procesos.

Manual de calidad de la organización: concepto y características.

- Políticas y objetivos de la organización, aplicados a la gestión de la calidad de la información.
- Concepto y diferencia en automatización y sistematización de los procesos, mediante la implementación de tecnología.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Identificar los cambios en los procesos y procedimientos en la organización.
- Interpretar la política institucional.
- Identificar procesos y procedimientos
- Identificar necesidades y requerimientos del cliente.
- Aplicar la política organizacional en el desarrollo de procesos y procedimientos

Desarrollar el sistema y aplicación de instructivos y formatos en los procesos de gestión humana

- Diseñar y elaborar Instructivos y formatos, Interpretar procesos y procedimientos de la organización, Redactar instrucciones, Actualizar instructivos, Identificar no conformidades.
- Interpretar normatividad vigente, Interpretar normas de la organización, Interpretar la política institucional
- Analizar requerimientos de actualización
- Validar los instructivos y formatos, Comprobar la eficiencia y pertinencia de los instructivos.
- Identificar procesos y procedimientos; Identificar necesidades y requerimientos del cliente.
- Aplicar la política organizacional en el desarrollo de procesos y procedimientos
- Archivar los instructivos y formatos.

Describir procesos y procedimientos de la gestión humana
- Interpretar procesos y procedimientos de la organización.
- Identificar uso y contenido del manual de funciones y procedimientos
- Desarrollar procesos y procedimientos de gestión humana.

Actualizar procesos y procedimientos de gestión humana.
- Interpretar la normatividad vigente
- Identificar procesos, Validar procesos y procedimientos de gestión humana.
- Analizar la información y Revisar procesos y procedimientos de gestión humana.
- Aplicar la metodología de normalización de la organización.
- Elaborar informes.

Aplicar los desarrollos tecnológicos a los cambios de los procesos y procedimientos de la organización.
- Identificar metas empresariales y el alcance de los cambios en los procesos y procedimientos de la organización
-Interpretar requerimientos del cliente

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identifica los cambios en los procesos y procedimientos ocasionados por las fuerzas que afectan a las organizaciones con responsabilidad.

Identifica las características, naturaleza y necesidades de la organización con objetividad.

Aplica una metodología para investigar necesidades de los clientes de manera diligente y con responsabilidad.

Actualiza los procesos y procedimientos del sistema de gestión del talento humano, teniendo presente normas ISO, de manera objetiva y oportuna.

Elabora diagramas de flujo de los procesos de gestión humana teniendo en cuenta símbolos, tipos y reglas para su construcción valorando la importancia para el aprendizaje, de manera responsable.

Aplica las normas, técnicas para elaborar informes, valorando el aprendizaje, con responsabilidad.

Aplica las técnicas, normas y procesos existentes para elaborar los instructivos y formatos de gestión humano, con diligencia y oportunidad

Utiliza las fuentes de información utilizadas en la actualización de instructivos y formatos del área de información de la Gestión del Talento Humano, de manera responsable.

Identifica los cambios a realizar en los instructivos y formatos de gestión humana, de manera objetiva.

Actualiza los instructivos de los procesos y procedimientos de la gestión humana de la organización, con diligencia.

Aplica las técnicas para archivar los instructivos y formatos de forma diligente

Selecciona el sistema de ordenación de acuerdo para archivar instructivos y formatos.

Utiliza la tecnología pertinente para la preservación de los instructivos y formatos del sistema de gestión del talento humano.

Utiliza los recursos para actualizar los procesos y procedimientos de la gestión humana, de manera objetiva.

Identifica los cambios en los procesos y procedimientos ocasionados por las fuerzas que afectan a las organizaciones, con diligencia y oportunidad.

Identifica las normas y procedimientos para controlar la información del sistema de gestión del talento humano, de manera objetiva.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201019	2	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		110 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DESCRIBIR COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN
ADOPTAR UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.
ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA.
DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.
ESTABLECER LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES OCUPACIONALES.
ANALIZAR FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN
ELABORAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Principios y teoría de la dinámica del proceso y función administrativa de Organización., y la trazabilidad de la información.
-Principios y fundamentación de Reingeniería.
-Nivel de responsabilidades
-Responsabilidades por: Errores, Proceso, Maquinaria y equipo, Servicio al Cliente, Información Confidencial, Supervisión, Dineros y valores, Materia Prima, Productos en proceso, Productos terminados, Nivel de esfuerzo, Mental, Visual, y Físico, Condiciones ambientales y riesgos profesionales,
-Condiciones de higiene y Seguridad Industrial
-Grado de exposición

-Grado de Peligrosidad
Sistemas de Gestión de los procesos
Estructura Organizacional
Teoría del D.O. Desarrollo Organizacional y transorganizacional, Globalización.
-Concepto de competencias y ocupaciones
-Análisis y síntesis de los niveles ocupacionales.
-Concepto de calidad en la mejora de los procesos
-Manuales de funciones, procedimientos, responsabilidades, roles y competencias actuales.
-Descripción de funciones
-Funciones principales y secundarias
-Criterios de desempeño para las funciones principales y secundarias
-Procedimientos de la Función.
Procedimientos para agrupar competencias laborales.
Caracterización de los procesos y procedimientos identificados
-Conceptos de procesos y procedimientos.
-Análisis y síntesis para Roles y ocupaciones identificados Indicadores de Gestión (Diseño y Control)
-Organizaciones Jerárquicas Organizaciones, Planas Centralización, descentralización, y delegación
Niveles ocupacionales de la organización y Niveles jerárquicos de las organizaciones
-Políticas de la organización, Estructura organizacional
-Tipos de organizaciones: Organizaciones Jerárquicas, Organizaciones Planas
-Centralización, Descentralización, delegación.
-Comunicación Formal e informal.
-Requerimientos, características y especificaciones del Rol y cargo.
-Experiencia directa y relacionada con el Rol
-Metodologías utilizadas en verificación de información y vigencia de roles procesos y procedimientos.
-Normas utilizadas para verificación de vigencia de roles.
-Sistemas de gestión de calidad en la vigencia de la información
Direccionamiento estratégico de la organización
Concepto de Misión, Visión, valores corporativos, frente al rol identificado; Objetivos, propósitos y planes.
-Control de procesos y procedimientos
-Procesos Misionales, Estratégicos y de apoyo.
-Roles identificados
-Análisis y síntesis de relación de roles.
Áreas de desempeño en la organización.
-Instrumentos para asignar roles, u ocupaciones.
-Metodologías adoptadas por la organización en la asignación de competencias.
-Estudio ocupacional
-Normatividad vigente
Metodología adoptada para validación de las competencias.
-Análisis de las competencias asignadas.
-Normas de la organización para la validación de competencias.
-Métodos para la evaluación de competencias.
-Metodologías adoptadas por la empresa.
-Estudio ocupacional.
-Clasificación Nacional de Ocupaciones
-Los signos o test, Las muestras, Las referencias, Los centros de Evaluación
-Los instrumentos y técnicas de evaluación.
-Instrumentos para asignar competencias, roles u ocupaciones.

Metodología para clasificación de cargos
Normatividad vigente en la clasificación, organización
Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos
- Descripción de cargos
- Organigrama, Tipos de organización
- Objetivos del Área Ocupacional: Nivel ocupacional
- Conceptos de: Funciones; Caracterización de procesos, Métodos, Metodologías
Sistemas de clasificación de cargos por competencias laborales.
- Pensamiento analítico y divergente.
- Normas de competencia para clasificarlas y adoptar roles y competencias
Procedimiento de aprobación del Manual de Funciones.
Estrategias de Comunicación Organizacional Concepto, análisis y utilidades de Costo Beneficio (R-c/b) Costo beneficio

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Seleccionar las fuentes, responsabilidades roles y competencias obedecen al adecuado desarrollo de los procesos
-Identificar fuentes.
-Establecer la jerarquización y estructura organizacional.
-Identificar procesos misionales y de apoyo para agrupar roles identificados por la organización :
-Establecer los propósitos misionales en el tiempo de acuerdo a los procesos para agrupar los roles identificados en las organizaciones.
-Evaluar los propósitos misionales de acuerdo a los requerimientos establecidos por los miembros de la organización con base al agrupamiento de los roles identificados.
Identificar las relaciones de dependencia e interdependencia, del cargo de acuerdo con el nivel de jerarquía y la interrelación de procesos y dependencia.
Establecer las funciones acordes con la naturaleza del cargo.
Redactar las funciones de acuerdo con la metodología prescrita de: verbo, objeto y condiciones de calidad.
Establecer las funciones y responsabilidades que indican los resultados esperados de acuerdo con el propósito del cargo.
Verificar que las funciones descritas son entendibles para las partes interesadas en la empresa.
Describir las competencias y requisitos que faciliten la ejecución de los procesos de Gestión Humana
Adoptar el sistema de clasificación que facilite los cambios y modificaciones generados a través del tiempo.
Determinar la denominación del cargo que refleja la naturaleza del mismo.
Asignar la codificación que facilite la identificación del cargo
Verificar la clasificación de los cargos y perfiles que incluya los elementos establecidos en la nomenclatura determinada por la organización.
Presentar el manual de funciones a la instancia que corresponda para la validación final de acuerdo con los procedimientos de la Organización.
Realizar los ajustes de acuerdo con las observaciones.
Presentar la versión final del manual para su aprobación de la instancia competente, según Estructura Organizacional.
Diseñar y aplicar la metodología para la adopción y socialización del Manual de acuerdo con los requerimientos de la empresa.
Verificar la información de la vigencia de los roles de trabajo y las competencias de acuerdo con normas y condiciones establecidas
-Analizar e interpretar la base de datos de la organización.
-Confirmar que la información analizada corresponde a los métodos de estudio

-Establecer condiciones de la organización
-Utilizar metodologías adoptadas por la organización para verificar la vigencia de los roles
-Definir procedimientos de información.
-Definir entradas y salidas de procesos
-Identificar clientes.
-Verificar la vigencia de los roles de acuerdo con el sistema de control interno de la organización.
-Identificar la complejidad del proceso.
Identificar puntos o rangos críticos

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Organiza cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones.
Aplica metodología adoptada por la organización en la elaboración del manual de funciones
Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional
Elabora documento en el cual estén relacionados los cargos y perfiles organizados teniendo como referente la estructura organizacional
Elabora manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización
Socializa el manual de funciones y competencias en la instancia correspondiente en la organización.
Gestiona el proceso y procedimiento en la elaboración del manual de funciones de acuerdo con la metodología adoptada por la organización y la normatividad vigente
Organiza el cargo, teniendo en cuenta la funciones, roles de trabajo y la estructura organizacional
Redacta las funciones del manual teniendo en cuenta la metodología adoptada, de verbo, objeto y condiciones de calidad.
Establece los resultados esperados, competencias y requisitos del cargo de acuerdo con la metodología adoptada y la normatividad vigente.
Verifica con asertividad y diligencia la información de la vigencia de los roles de trabajo y las competencias de acuerdo con normas y condiciones establecidas por la organización.
Clasifica con objetividad los procesos misionales y de apoyo en la organización, para agrupar roles de trabajo a las ocupaciones identificadas.
Asigna con diligencia y objetividad a las ocupaciones los roles de trabajo de acuerdo con la clasificación establecida.
Asigna con responsabilidad las competencias laborales a los roles identificados y agrupados en los niveles ocupacionales de la organización

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201020	2	ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		110 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DISEÑAR INSTRUMENTOS PARA DETERMINAR COMPETENCIAS LABORALES DE ROLES IDENTIFICADOS EN LOS

NIVELES OCUPACIONES DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS NIVELES OCUPACIONALES Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
AJUSTAR LOS PERFILES, FUNCIONES A LOS ROLES DE TRABAJO, LAS COMPETENCIAS LABORALES RELACIONADAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES DE LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES
PROPONER PLANES DE MEJORAMIENTO EN LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRUCTURACIÓN DE LOS ROLES Y COMPETENCIAS LABORALES, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Concepto y Función administrativa de planeación estratégica: Políticas, Normas, Reglas, Estrategia, táctica, Operación.
- Misión, Visión, y Valores corporativos
- Clasificación y tipos de empresas, y sectores económicos
- Denominación del cargo, Misión del rol, Nivel ocupacional
- Procesos misionales, estratégicos y de apoyo en la organización
- Cultura Organizacional.
- Concepto y Relaciones entre: Puesto de trabajo. Tareas relacionadas con el trabajo.
- Concepto y Relaciones entre:
- Puesto de trabajo.
- Estructura Organizacional (Función administrativa de organización), Tipos de organización. Tipos de organización y niveles ocupacionales.
- Rol de trabajo y ocupación, Función laboral, Delegación y supervisión, Autoridad y Responsabilidad.
- Consulta y análisis de la C,N.O
- Normas de competencias Laboral. (Observatorio Laboral)

La Investigación Científica
- Teoría de la metodología de investigación científica.
- Definición y Objetivos
- Elementos que intervienen en el proceso
- Componentes mínimos de un proyecto de investigación
- Diseño de la investigación, Recursos.
- Tipos de Investigación: Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y Explicativa

Organización de la información

Corrientes metodológicas actuales
- Procedimiento Inductivo, Procedimiento Deductivo

Descripción y Formulación del Problema en el contexto del análisis ocupacional
- Criterios y Operacionalización
- Cronograma (Gantt, Pert)
- Fichas bibliográficas
- Normas técnicas para la presentación de referencias bibliográficas Fto. AVA
- Fuentes y Tipos de Información
- Técnicas para la clasificación y Clasificación
- Metodología para la recolección de Información, Criterios de selección

- Instrumentos de recolección de información, de acuerdo con los cargos y necesidades de la organización
- Observación directa, indirecta, Hoja de cotejo, Entrevistas, (estructurada, Libre y Mixta), Cuestionario, investigación documental
- Características de la recolección, Compilación de información, Codificación y tabulación; análisis, verificación y validación de la información

Técnicas para clasificación del material:

- Material bueno, Material incorrecto pero corregible y Material incorregible pero desechable.

Análisis de la información recolectada

- Análisis y síntesis de información
- Sistema de clasificación y ordenación
- Plantillas de cargos, roles y ocupaciones

Indicadores de Gestión, Diseño, aplicación

Control de los Indicadores de gestión. (puntos de control)

Técnicas de análisis ocupacional y de puestos de trabajo

Cargas laborales

Competencias laborales y comportamentales

Procesos y procedimientos de la organización

Sistemas de gestión

Clasificación nacional de Ocupaciones

- Análisis funcional basado en competencias, para determinar la ocupación
- Áreas de desempeño del estudio ocupacional
- Relación estudio ocupacional para determinar competencias laborales y denominación del cargo.

Objetivo, misión y propósito del cargo.

Análisis funcional basado en competencias

- Áreas de desempeño del estudio ocupacional
- Relación estudio ocupacional para determinar competencias laborales.

Sistemas de clasificación de competencias por análisis funcional.

- Pensamiento analítico y divergente.
- Normas de competencia para clasificarlas, y adoptar roles y ocupaciones.
- Conocimientos esenciales de la competencia laboral.

Las competencias y los modelos

Análisis de Roles, funciones, y Análisis ocupacional

- Investigación ocupacional, y perfiles ocupacionales.
- Inventario de funciones, tareas y roles.
- Perfil del analista de roles y perfiles:
- Competencias Básicas, y ciudadanas, técnicas, laborales y Profesionales
- Sistemas y métodos de clasificación.
- Tipos de empresa y organizaciones publicas, privada y mixtas.
- Sectores económicos.

Caracterización y tipos de competencia

- Competencias con relación al estudio de roles, perfiles y ocupaciones
- Indicadores de gestión de acuerdo a las competencias.
- Las competencias de acuerdo a los roles y ocupaciones con base en metodologías e instrumentos
- Componentes normativos de las normas de competencia laboral

Manual de funciones.

- Descripción de funciones y cargos en la empresa
- Funciones principales y secundarias
- Criterios de desempeño para las funciones principales y secundarias.

Función administrativa de Control, Objetivo, clases de control y características.
- Fases del control
- Procesos y procedimientos caracterizados para la verificación de actividades, funciones.
- Acciones y actividades de validación de actividades.
- Procedimientos de revisión de actividades.
Metodología para la presentación de informes.
- Concepto e interpretación del estudio ocupacional
- Forma y formatos para relacionar y presentar informes de competencias y roles de trabajo.
Sistemas de información y comunicación en la determinación de Roles de trabajo.
Normas técnicas para la presentación de informes

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Interpretar el direccionamiento estratégico de la organización y el proceso administrativo y políticas empresariales.
- Aplicar el proceso administrativo teniendo en cuenta la misión y visión junto al direccionamiento estratégico empresarial
Definir la metodología para el diagnostico
Construir, ajustar y / o seleccionar los instrumentos
Obtener la información de cargos y roles mediante las fuentes diagnosticas seleccionadas.
Compilar la información
Analizar la información sobre cargos y roles.
Establecer la denominación del cargo .
Establecer los niveles de jerarquía e interrelaciones del cargo.
- Relacionar diferentes funciones, responsabilidades, tareas y actividades
Determinar el propósito principal del cargo.
Determinar las funciones o actividades del cargo teniendo en cuenta el propósito del mismo, procesos y necesidades de la organización.
- Identificar las áreas de la organización de acuerdo a sus requerimientos de las competencias y los roles ocupacionales
Ubicar el cargo en la estructura organizacional.
Establecer los perfiles de los cargos
Identificar las aptitudes exigibles, las funciones y el rol.
Establecer los criterios para el desempeño, las funciones y actividades determinados para el cargo.
Determinar los conocimientos básicos, habilidades y destrezas según el grado de complejidad de las funciones y los resultados esperados en el desempeño del cargo.
Establecer los requisitos, estudios y experiencia por el grado de responsabilidad de la funciones.
Especificar y describir los comportamientos asociados al cargo y rol en coherencia con la cultura organizacional
Registrar los cargos y roles en formatos diseñados o adoptados.
Validar por expertos la versión final de la estructura de cargos y roles.
Elaborar informe de la estructuración de cargos y roles de trabajo teniendo como referente el análisis ocupacional y los manuales de funciones que resultan.
-Presentar informe del estudio ocupacional que permita la estructuración de cargos y roles de trabajo de acuerdo con el análisis ocupacional

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica las funciones administrativas de planeación, y organización, tendiente a la descripción de funciones en la organización en el contexto de los conceptos de autoridad y responsabilidad relacionándolos con los cargos, niveles ocupacionales, y roles de trabajo de la organización.

Identifica y define las competencias a los roles y ocupaciones requeridas por la organización.

Determina la función, finalidad y ocupación, de la competencia, y establece sus similitudes y diferencias en las organizaciones.

Utiliza las funciones y roles de trabajo, en los niveles ocupacionales de la organización y los relaciona con el cargo.

Establece con creatividad la metodología para identificar relaciones entre los diferentes funciones y niveles ocupacionales en la organización.

Aplica el pensamiento analítico y divergente en la clasificación de competencias.

Aplica con diligencia las características de los diferentes tipos de competencias con relación a perfiles ocupacionales y roles de trabajo

Diseña los instrumentos para levantar la información.

Define con compromiso las competencias a los roles, perfiles y ocupaciones de la organización

Establece con creatividad la metodología para identificar relaciones entre las diferentes funciones y niveles ocupacionales en la organización.

Describe las competencias básicas, laborales, y funcionales y las relaciona con las competencias comportamentales

Verifica las funciones frente al cargo, el rol, el perfil y la ocupación para el desempeño laboral.

Aplica con diligencia y objetividad la plantilla de cargos a la caracterización de los procesos y procedimientos de la organización, y verifica sus funciones, roles y competencias laborales.

Aplica con compromiso las Normas Técnicas del Sistema de Gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional en la verificación y validación de funciones en la organización

Aplica con diligencia los instrumentos para asignar las competencias, roles u ocupaciones, con criterios para funciones principales y secundarias.

Identifica con responsabilidad y diligencia una metodología para validación y clasificación de funciones y competencias de acuerdo con el tipo de organización

Valida con responsabilidad la información y las competencias asignadas de acuerdo con los roles y las ocupaciones del los niveles ocupacionales de de la organización

Redacta los documentos derivados de la validación de los manuales de funciones.

Aplica la metodología, normas técnicas para la presentación de informes correspondientes la estructuración de roles y competencias laborales teniendo en cuenta, niveles ocupacionales, perfiles ocupacionales, la normatividad vigente y los procesos misionales de la organización.

Produce y presenta con responsabilidad y objetividad los informes la estructuración de roles y competencias laborales teniendo en cuenta, niveles ocupacionales, perfiles ocupacionales, la normatividad vigente y los procesos misionales de la organización

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201023	1	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
PROPORCIONAR INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS NUEVOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA.
VERIFICAR EL PERFIL OCUPACIONAL TENIENDO EN CUENTA EL REQUERIMIENTO DEL PERSONAL, LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LA POLÍTICA INSTITUCIONAL
REALIZAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN
PROPONER CANDIDATOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, NORMAS LEGALES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA SELECCIONAR CANDIDATOS, DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- CONCEPTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL:
- OBJETIVOS, IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL, HISTORIA,
- BENEFICIOS PARA LA EMPRESA, DIFICULTADES, EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL
- MÉTODOS Y TÉCNICAS Y PRÁCTICAS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.
- MISIÓN, VISIÓN Y PLAN ESTRATÉGICO PARA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA ORGANIZACIÓN.
- NORMAS LEGALES, POLÍTICAS, Y PRACTICAS EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL
- CULTURA ORGANIZACIONAL Y REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN SELECCIÓN DE PERSONAL EN ENTIDAD PÚBLICA / PRIVADA,
- CONCEPTO DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD
- ORGANIZACIONES FORMAL / INFORMAL.
- COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.
- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES
- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN Y CONTROL,
- CLASES Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL.
- TIPOS DE PLANES Y ACTIVIDADES DE PLANEACIÓN. PROGRAMACIÓN Y PROYECCIÓN
- PRUEBAS PSICOLÓGICAS:
- CONCEPTO DE LA PRUEBA.
- HISTORIA Y CONTEXTO DEL LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL
- CLASES DE TEST, CARACTERÍSTICAS, ASPECTOS ÉTICOS Y CALIFICACIÓN

- COMPETENCIAS LABORALES: GENERALIDADES, TIPOS, IMPORTANCIA PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL.
- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
- COMPETENCIAS Y ROLES DE TRABAJO.
- ANÁLISIS FUNCIONAL Y COMPORTAMENTAL PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL
- DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES OCUPACIONALES
- ENTREVISTA: CONCEPTO, FASES, CARACTERÍSTICAS, E IMPORTANCIA
- TIPOS DE ENTREVISTA
- ASPECTOS A EVALUAR EN LA ENTREVISTA
- PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA COMO ENTREVISTADOR Y ENTREVISTADO
- ENTORNO FAMILIAR, ECONÓMICO, SOCIAL: CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS.
- IMPORTANCIA DE REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES, EN LA ENTREVISTA Y EL PROCESO.
- VISITA DOMICILIARIA: CONSIDERACIONES JURÍDICAS, DE SEGURIDAD, FAMILIARES, SOCIALES Y GENERALES
- ANÁLISIS DE ANTECEDENTES:
- CONCEPTO DE ANTECEDENTES LABORALES, JUDICIALES
- IMPORTANCIA DE LA VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES LABORALES
- PROCEDIMIENTOS PARA ANÁLISIS DE INFORMACIÓN
- FORMATOS PARA LA CONFIRMACIÓN Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN DE PERSONAL, LABORAL Y REFERENCIAL
- CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA REQUISICIÓN DE PERSONAL
- PERFIL OCUPACIONAL; COMPETENCIAS REQUERIDAS Y
- CULTURA ORGANIZACIONAL, POLÍTICAS Y NORMAS VIGENTES DE LA ORGANIZACIÓN APLICADAS EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL.
- VISITAS DOMICILIARIAS; CARACTERÍSTICAS, PROPÓSITO Y OBJETIVOS
- NORMATIVIDAD ASOCIADA A LA VISITA Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN
- NORMATIVIDAD VIGENTE Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.
- EXAMEN MÉDICO OCUPACIONAL: CONCEPTO, PROPÓSITO Y GENERALIDADES.
- PREEXISTENCIAS DE ENFERMEDADES
- ENFERMEDADES PROFESIONALES
- NORMAS TÉCNICAS SOBRE PRESENTACIÓN DE INFORMES:
- METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.
- NORMAS TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES (NTC-INCONTEC). NTC 3588
-TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ELABORAR PLAN DE ACTIVIDADES DE SELECCIÓN DE CANDIDATOS, DE ACUERDO CON NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.
- IDENTIFICAR COMPETENCIAS LABORALES PARA APLICAR PRUEBAS.
- APLICAR INSTRUMENTOS Y PRUEBAS DE SELECCIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS
- IDENTIFICAR COMPETENCIAS LABORALES PARA APLICAR PRUEBAS, EL PERFIL OCUPACIONAL DE LA VACANTE, EL ROL OCUPACIONAL EN LA ORGANIZACIÓN
- INTERPRETAR LA NORMATIVIDAD LABORAL COLOMBIANA, SOBRE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.
- REALIZAR LA ENTREVISTA PRELIMINAR DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PRACTICAS, Y NORMATIVIDAD VIGENTE
- VERIFICAR INFORMACIÓN DE CANDIDATOS PRESELECCIONA DOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, CULTURA Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- VERIFICAR DATOS PERSONALES Y REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES

- ESTABLECER LOS RECURSOS PARA LA ENTREVISTA
- DESARROLLAR ENTREVISTAS DE SELECCIÓN IDENTIFICANDO LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
- ACOMPAÑAR LA ENTREVISTA DE CANDIDATOS.
- PREPARAR EL AMBIENTE Y DOCUMENTOS DE LA ENTREVISTA.
- PROGRAMAR LA VISITA DOMICILIARIA, CON EL EXPERTO DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
- CONFRONTAR DATOS DE LA VISITA DOMICILIARIA CON INFORMACIÓN DE LA HOJA DE VIDA.
- CONTRASTAR LA INFORMACIÓN FAMILIAR, ENTORNO SOCIAL Y DE SEGURIDAD DEL CANDIDATO
- ANALIZAR LOS ANTECEDENTES PERSONALES: (DISCIPLINARIO, PENALES Y DE POLICÍA).
- SOLICITAR ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS, PENALES Y DE POLICIA A LA AUTORIDAD COMPETENTE Y RELACIONAR LA INFORMACIÓN.
- ORGANIZAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE EL PROCESO, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL AL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
- REVISAR LAS CONDICIONES PREVIAS EXIGIDAS POR LA ORGANIZACIÓN EN CUANTO A SELECCIÓN DE CANDIDATOS.
- EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN MÉDICA OCUPACIONAL FRENTE A LAS COMPETENCIAS DE LAS ROLES DE TRABAJO A SELECCIONAR.
- INTERPRETAR LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE EXÁMENES MÉDICOS DE INGRESO
- OPERAR EL COMPUTADOR
- EJECUTAR INSTRUCCIONES AL ORDENADOR EN PLATAFORMA WINDOWS.
- INGRESAR INFORMACIÓN.
- PROCESAR INFORMACIÓN.
- ALMACENAR INFORMACIÓN.
- ADMINISTRAR INFORMACIÓN EN SOFTWARE APLICATIVO.
- ELABORAR, ACTUALIZAR Y CONSULTAR LA BASE DE DATOS MANUAL
- PREPARAR Y PRESENTAR INFORME DE CANDIDATOS PROPUESTOS
- EMITIR INFORMES POR PUNTAJES
- INTERPRETAR Y APLICAR LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- REVISAR LAS CONDICIONES EXIGIDAS POR LA ORGANIZACIÓN EN CUANTO A SELECCIÓN DE CANDIDATOS.

Realizar la publicación de los candidatos clasificados para continuar en el proceso, siguiendo procedimientos de la organización.

-Organizar la información obtenida durante el proceso, de acuerdo con requerimientos de la Organización.

-Aplicar procesos de organización documental al proceso de selección y contratación

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ELABORA PLAN DE ACTIVIDADES PARA LA SELECCIÓN DE CANDIDATOS, DE ACUERDO A NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES CON EFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD.
- APLICA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN CON OBJETIVIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- DEMUESTRA RESPONSABILIDAD PARA LA INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS OBSERVANDO LA CONFIDENCIALIDAD Y RACIONALIDAD DE LOS RECURSOS ASIGNADOS EN LA PLANEACIÓN
- APLICA DILIGENTEMENTE PRUEBAS PSICOLÓGICAS PARA IDENTIFICAR HABILIDADES, RASGOS DE PERSONALIDAD Y CONOCIMIENTOS, TENIENDO EN CUENTA SU UTILIDAD Y PROPÓSITO.
- REALIZA ENTREVISTAS DE PRESELECCIÓN TENIENDO EN CUENTA, TIPOS, PROCEDIMIENTOS Y COMPETENCIAS A EVALUAR, MOSTRANDO INTERÉS POR SU APRENDIZAJE
- IDENTIFICA OBJETIVAMENTE LAS CARACTERÍSTICAS Y ASPECTOS RELEVANTES SOBRE EL ENTORNO

ECONÓMICO Y SOCIAL DE LOS CANDIDATOS A SELECCIONAR.
- VERIFICA RESPONSABLEMENTE Y CON OBJETIVIDAD LAS REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES A CANDIDATOS PRESELECCIONADOS.
- CONFRONTA LA INFORMACIÓN DE LOS CANDIDATOS PRESELECCIONADOS CON LOS INFORMES DE VISITAS DOMICILIARIAS DADOS, CON ECUANIMIDAD Y CONFIDENCIA
- VERIFICA CON OBJETIVIDAD LOS ANTECEDENTES PERSONALES DE LOS CANDIDATOS PRESELECCIONADOS EN LOS ORGANISMOS PRIVADOS Y DE CONTROL Y VIGILANCIA PÚBLICOS Y MANTIENE LA RESERVA Y CONFIDENCIA DE LA INFORMACIÓN.
- DEMUESTRA HABILIDAD Y ÉTICA PARA LA INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
- DEMUESTRA CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN QUE ANALIZA EN LOS PROCESOS DE VERIFICACIÓN.
- ANALIZA CON OBJETIVIDAD Y DILIGENCIA LAS RECOMENDACIONES Y EXÁMENES MÉDICOS EN EL CONTEXTO DEL TRABAJO Y LA OCUPACIÓN
- APLICA LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO CON DILIGENCIA Y ECUANIMIDAD.
- PRESENTA INFORME DE LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y POTENCIAL DE LOS CANDIDATOS, TENIENDO EN CUENTA NORMAS Y REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN DE MANERA OBJETIVA. Y DILIGENTE
- OPERA CON DILIGENCIA Y OBJETIVIDAD LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA PRESENTAR LOS CANDIDATOS SELECCIONADOS.
- PRESENTA UNA BASE DE DATOS DEL PERSONAL CLASIFICADO PARA SER OBJETO DE CONTRATACIÓN CON OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN
- INTERPRETA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS CON OBJETIVIDAD EN LOS PROCESOS DE

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201024	1	PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A NUEVOS ROLES DE TRABAJO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
PLANEAR LOS RECURSOS PARA PROVEER FUENTES DE SELECCIÓN DE PERSONAL, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS, PRACTICAS, ENTORNO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
SELECCIONAR LAS FUENTES Y LOS CANALES PARA PROVEER PERSONAL CONFORME A LAS POLÍTICAS, NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN
PRESELECCIONAR CANDIDATOS APLICANDO LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMENTOS INTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONTROLAR LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PROVISIÓN DE PERSONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

ESTABLECER UNA BASE DE DATOS DE CANDIDATOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Mercado laboral nacional e internacional
- Mercado laboral en Gestión Humana
- La Oferta y Demanda laboral
- Oportunidades y Amenazas del Mercado Laboral.
- Predomino del Mercado Laboral.
- Cambios en el Mercado Laboral.
- Impacto del Mercado Laboral.
- Globalización.
- Comportamiento y Compromiso del empleador respecto al Mercado Laboral.
- Comportamiento de los Candidatos en el mercado Laboral.

Fuentes
Concepto, tipos, características y canales.
- Ventajas y desventajas de las fuentes
- Concepto de verificación de fuentes,
- Políticas, normas legales, procedimientos internos sobre presupuesto para proveer fuentes

Reclutamiento
- Concepto, clases, ventajas y desventajas

Metodología para levantar información
Tipos de instrumentos.(Cuestionario, Encuesta, Lista de Verificación, Entrevista personal, Entrevista telefónica), clases e importancia.
- Concepto de información, clases, canales y medios.
- Diseño de instrumentos para recolectar información
- Técnicas para redactar preguntas y contenidos del instrumento de acuerdo con el propósito
- Instrumentos para recolección de información

Teoría Costo Beneficio
Teoría de los costos y presupuestos.
- Clases o Tipos, Definición.
- Teoría de Presupuestos

-Determinación.
-Cálculo, Elaboración y Aplicación.
Evaluación.
Políticas, normas legales sobre preselección de candidatos en empresa pública y privada.
-Decretos reglamentarios.
-Normatividad en cuento a resoluciones y circulares.
-Concepto y características sobre requisición de personal.
-Concepto de vacante, causas que la originan: rotación, separaciones, retiro, traslado y transferencia.
Concepto de convocatoria, elementos, importancia, propósito y contenido .
Hojas de Vida: Conceptos, clases, características, importancia.
-Referentes de evaluación de Hojas de Vida.
Metodología para la elaboración y presentación de informes.
-Normas técnicas para la elaboración y presentación de informes (NTC-INCONTEC). NTC 3588
-Estructura.
-Tipos.
Técnicas de presentación de informes.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Identificar los recursos para proveer fuentes.
- Interpretar política, prácticas, misión y visión de la organización, relacionada con el Talento Humano.
- Utilizar eficazmente los recursos.
- Interpretar el presupuesto asignado para establecer fuentes.
- Manejar software aplicativo, para elaboración de presupuestos y bases de datos.
- Ejecutar presupuesto asignado para proveer fuentes.

Realizar la requisición de personal teniendo en cuenta las competencias, el perfil ocupacional, profesional y características del puesto

Identificar las fuentes que provean candidatos.

Verificar las fuentes que proveen el personal.
- Obtener información sobre fuentes que proveen personal.
- Organizar la información sobre fuentes que proveen personal.
- Clasificar la información sobre fuentes.
- Comprobar documentación legal de la fuente.
- Evaluar costos del servicio de fuente.
- Evaluar calidad y oportunidad de las fuentes.

Determinar la relación Costo-beneficio sobre fuente.
- Analizar alternativas de fuentes
- Escoger fuente para proveer personal.
- Establecer los términos de referencia en las convocatorias de las fuentes, en tiempo, calidad y costo.
- Desarrollar fuentes que provean personal a la organización.

Evaluar la pertinencia de las fuentes teniendo en cuenta los perfiles de los cargos , nivel de la vacante, recursos asignados y procedimientos de la organización

Verificar compromisos establecidos con las fuentes según condiciones de la organización.
- Cumplir plazos fijados,
- Cumplir condiciones, económicas, y financieras

Abrir Convocatoria
- -Elaborar la comunicación de la convocatoria de la vacante de acuerdo con la fuente elegida y los procedimientos de la organización
- Revisar normas, políticas de la Organización, de acuerdo con planes y prácticas de selección de personas.
- Identificar el procedimiento de preselección.
- Interpretar las normas, cultura y valores de la Organización.
- Perfiles ocupacionales
- Analizar y describir los cargos y competencias laborales

Disponer de la información sobre requerimientos de personal.
- Revisar la información sobre el análisis ocupacional
- Identificar el perfil ocupacional.
- Diseñar y aplicar instrumentos para levantar información.

Recibir Hojas de Vida
- Procesar la Información
- Sistematizar el registro de Hojas de Vida.
- Utilizar el Software aplicativo
- Clasificar Hojas de Vida, por con perfiles y puntajes.

Elaborar y presentar el informe de preselección, de acuerdo normas y requerimientos de la Organización.

- Ingresar datos información
- Procesar información
- Almacenar información

Crear, actualizar y consultar base de datos manuales y automatizados
Publicar listado de preseleccionados.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad
Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad
Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente.
Opera el software aplicativo para los procesos de preselección de personal, con objetividad
Elabora el plan de actividades para la preselección de personal, de acuerdo con normas y procedimientos y practicas institucionales.
Interpreta el direccionamiento estratégico de la organización en el proceso de reclutamiento o provisión del talento humano, con objetividad
Ejecuta el presupuesto en la selección de fuentes de reclutamiento de personal , teniendo en cuenta normas y requerimientos de la Organización
Utiliza con objetividad y diligencia los tipos de recursos para proveer fuentes, con objetividad y diligencia.
Identifica las diferentes fuentes que proveen personal y las verifica de acuerdo con las políticas y requerimientos de la organización.
Selecciona las fuentes teniendo en cuenta procedimientos, normas y políticas
Demuestra habilidad y ética para la determinación de la razón costo beneficio utilizando los indicadores de gestión y racionalidad de los recursos asignados en la planeación.
Presenta informes sobre la provisión de personal en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y de calidad
Selecciona la fuente mas adecuada para proveer personal a la organización con discreción y en términos éticos
Elabora instrumento de Requisición de Personal de manera responsable, teniendo en cuenta los requerimientos de la Organización, de manera responsable.
Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de provisión de personal, con responsabilidad
Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar candidatos en el sector público y privado, de manera responsable
Identifica el perfil ocupacional, la descripción y análisis del cargo que se espera proveer de acuerdo a las fuentes identificadas
Describe con objetividad y responsabilidad las características y perfil ocupacional de los cargos que se requieren reclutar en las diferentes fuentes, con objetividad y responsabilidad
Realiza la apertura de la convocatoria para preseleccionar el personal de la organización de acuerdo con las normas, practicas, planes y políticas de la organización, con diligencia y responsabilidad
Preselecciona los candidatos, teniendo en cuenta políticas, normas, practicas, planes y requerimientos de la Organización. con diligencia y objetividad
Elabora un sistema de información de aspirantes que sea pertinente a los requerimientos de la Organización en forma manual y automatizada, con responsabilidad y confidencialidad
Presenta informe de preseleccionados de acuerdo a requerimientos, condiciones de la convocatoria, perfil ocupacional y competencias del candidato requerido por la Organización, con ecuanimidad y responsabilidad
Crea una base de datos y administra la información de los preseleccionados de acuerdo con las normas establecidas con confidencialidad y compromiso
Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y

pertinencia

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201025	1	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		70 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA VINCULACIÓN DE LOS CANDIDATOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ACORDAR LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL NUEVO TRABAJADOR TENIENDO EN CUENTA LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
SUMINISTRAR AL NUEVO TRABAJADOR LA INFORMACIÓN PERTINENTE, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
ADMINISTRAR LOS DOCUMENTOS DE LA VINCULACIÓN LABORAL Y LOS DE SEGURIDAD SOCIAL DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DE SEGURIDAD Y OPERACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Normas legales en contratación laboral (Pública y Privada)
Estructura y cultura organizacional
- Teoría del Contrato. Clases de vinculación pública y privada
- Tipos de Contrato, laboral, servicios, partes integrales y accesorios del Contrato Laboral. (Reglamentos). Modalidad de los contratos
- Tipo de contratación
- Cláusulas y contenidos del contrato. Terminación y causas de terminación
- Documentación legal para procesos de contratación (Patrono y Trabajador)
- Normatividad a cerca de Dotaciones y Elementos de protección personal
- Obligaciones de patrono y trabajador, derivados del contrato
- Documentos de afiliación a la seguridad social.
- Documentos para la vinculación laboral
- Actos administrativos y recursos.
- Técnicas de negociación y Concertación.
- Valores jurídicos, éticos en la contratación
- Políticas y cultura organizacional y Estructura organizacional
- Mercado laboral

Procedimientos administrativos.

- Ley 100 de 1993, (formalidades) afiliación a la Seguridad Social y actualizaciones.
Concepto y tipos de documentos legales exigidos para la posesión de un cargo.
Legislación laboral
- Ley 50 de 1990. Referentes a prestaciones sociales constitutivos de salario, Ley 80 de 1993, disposiciones generales, principios de contratación relacionados con personal, del contrato estatal, normalidades y responsabilidades; Ley 789 de 2002, jornada laboral y prestaciones sociales; Ley 793/03 Reforma Pensional, y normatividad vigente.
Metodología y procedimientos para el Diligenciamiento de documentos legales de afiliación a los servicios de Seguridad Social.
- Planeación el proceso de Selección
- Gráfica de Gantt.
Sistemas y medios de información de personal manual y Automatizados, contenidos y anexos,
Legislación sobre archivo y conservación documental de la historia laboral.
- Técnicas de archivo de documentos, Tablas de retención Documental, Historias laborales, Actualización de Historias laborales
- Principios básicos de manejo de archivo
Atención al usuario, protocolos de atención al cliente interno y externo
Normas de atención al usuario
Separaciones y desvinculación laboral,
- Renuncias, suspensión temporal de actividades, jubilación, retiros.
- Técnicas de comunicación.
- Terminación de Contratos Laborales.
-Tics y herramientas tecnológicas de la información y comunicación

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Notificar las condiciones laborales con las cuales se vinculará a la Organización,
- Identificar condiciones con las cuales se vinculará el personal a la organización.
- Interpretar la normatividad laboral colombiana, sobre la contratación de personal.
- Aplicar la normatividad para los efectos de contratación de personal.
- Recibir información relacionadas con talla y medidas de elementos de dotación y protección personal con forme al cargo a desarrollar.
- Orientar al trabajador a cerca de afiliaciones a fondo de Pensiones, EPS y Fondo de Cesantías y concertar.
- Tramitar las condiciones con la cuales se vinculan los nuevos trabajadores
Verificar los documentos exigidos para la vinculación de personal conforme a las normas legales.
- Confirmar la vigencia y autenticidad de los documentos requeridos.
- Interpretar las normas legales laborales.
Direccionar u orientar las dudas del nuevo trabajador con el experto en el proceso o tema especifico
Diligenciar la documentación para vinculación y la contratación de personal en las organizaciones
- Tramitar los documentos necesarios para la vinculación de personal, o nuevos roles de trabajo.
Proporcionar información para el registro y base de datos de la Empresa.
- Suministrar información sobre las condiciones de contractuales al funcionario.
- Informar en el momento del ingreso, las condiciones de: nombre remuneración del cargo, sitio de trabajo establecido por la Organización
Prestar atención al nuevo trabajador aplicando las normas de atención al usuario
Archivar y conservar los documentos de la vinculación laboral.
- Identificar las causas por las cuales se suspende o termina un contrato laboral.
- Informar sobre la terminación de contratos laborares
Aplicar Técnicas de archivo y correspondencia (organización documental).

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica las normas legales vigentes para la contratación laboral en las organizaciones públicas y privadas
Identifica los documentos legales y reconoce los contenidos de los mismos, dentro del acto de la contratación.
Orienta la información a cerca de las condiciones de afiliación al sistema de seguridad social
Establece las condiciones y formalidades legales con las cuales se vinculará el personal a la Organización, con pertinencia y objetividad.
Acuerda condiciones de afiliación de los contratados al sistema de seguridad social de acuerdo con la norma legal vigente, con diligencia.
Informa oportunamente las condiciones con las cuales queda vinculado el nuevo trabajador, con diligencia y responsabilidad.
Controla con diligencia y responsabilidad los documentos necesarios para la vinculación laboral.
Suministra la información para el registro de acuerdo con las normas institucionales, con confidencialidad y responsabilidad.
Establece los documentos legales exigidos para la vinculación laboral, ecuanimidad y objetividad.
Tramita objetivamente a los documentos de la vinculación conforme a la norma legal.
Utiliza responsablemente los sistemas de información adecuadamente manual y automatizada de las historias laborales.
Describe objetivamente los documentos y registros de vacaciones y prestaciones legales para empresas públicas y privadas.
Archiva y conserva con diligencia los documentos teniendo en cuenta la normatividad en la organización documental
Administra los documentos discreta y responsablemente conforme a las normas y procedimientos.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201032	1	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
SUMINISTRAR LOS INSTRUMENTOS REQUERIDOS PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE ACUERDO CON LOS ROLES DE TRABAJO, LOS OBJETIVOS CONCERTADOS, LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR, EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN, LOS INDICADORES Y LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.
MONITOREAR EL PROCESO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, PARA SU EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, LAS NORMAS VIGENTES Y LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
ELABORAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL, TENIENDO EN CUENTA LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN, LA CONCERTACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO LABORAL, LAS NORMAS VIGENTES Y LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Concepto de Evaluación, Juicios de evaluación, desempeño laboral, competencias laborales, funcionales y comportamentales
- La autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación
- Objetivos y metas personales y corporativos
- Estructura organizacional
- Niveles ocupacionales de la organización, trabajos, roles.
- Concepto de actitud, aptitud y entorno organizacional
- Proceso Administrativo (Planeación, Organización, Dirección y Control).
- Concepto de programación, Planeación estratégica, Políticas, (Planes Estratégicos, tácticos y operativos), asociados a la Evaluación del desempeño laboral.
- Manual de funciones y competencias

Normatividad vigente en la evaluación del desempeño: servidores públicos y funcionarios empresas privadas
Que se evalúa, Quien evalúa, Cuando se evalúa, cómo y con qué.
- Naturaleza y alcance de la evaluación
- Características, metodologías de la evaluación.
- Normas de Competencias laborales.
- Criterios de eficiencia, eficacia, efectividad.
- Cultura Organizacional, competencias corporativas e individuales

Criterios de evaluación
- Gestión del desempeño.
- Modelos de Evaluación del Desempeño;
- Variables en los procesos de evaluación y tipos de variables a evaluar relacionadas con el desempeño laboral
- Escala de valoración cuantitativa y cualitativa
- Concepto de Indicador gestión y Clases.

-Formulación de objetivos a evaluar
-Cuantificación de los indicadores
-Metodología para su cálculo e interpretación de los indicadores.
-Formatos y escalas de evaluación.

Concepto de técnicas, e instrumentos de evaluación, y tipos
Sistemas y Métodos de evaluación del desempeño laboral
-Técnicas e instrumentos de evaluación
-Evaluación 180º y 360º.
-Evaluación sobre hechos pasados y por competencias laborales
-Evaluación mediante Administración por objetivos (APO); Formulación de objetivos, concertación de objetivos.
Metodologías de Evaluación; aplicación técnica e instrumentos de evaluación.
-Normas y manuales de evaluación del desempeño laboral; servidores públicos y privados
Formatos y formularios de evaluación del desempeño laboral
-Normas y políticas institucionales de evaluación del desempeño laboral
Procedimientos y metodologías para la aplicación de instrumentos en la evaluación del desempeño laboral
-Instrumentos virtuales
-Formatos de papel
-Competencias laborales y comportamentales, funciones y objetivos del cargo (manual de funciones) y/o descripción de roles.
-Procesos y procedimientos en la evaluación del desempeño laboral
Procedimientos de Verificación y validación de objetivos, en la evaluación del desempeño.

-Procesos de verificación de objetivos, frente a metas establecidas
Procedimientos de validación de información, cuantitativa y cualitativa.
-Formas y formatos aplicados al proceso de la evaluación y entrevistas.
-Sistemas de verificación y evaluación del desempeño.
-Concepto y contexto de eficiencia y eficacia de las organizaciones.
Concepto de Control, clases y características.
-Elaboración del sistema de información
-Concepto de validez y confiabilidad de la información.
-Concepto y manejo de no conformidades en los procesos de evaluación del desempeño.
-Procedimientos para el manejo y control de no conformidades.
Sistemas de comunicación y documentación en la empresa.
-No conformidades del sistema
-Normas técnicas de calidad para la presentación de información
- Sistemas y medios de comunicación en la organización.
Análisis estadísticos de información de las evaluaciones del desempeño laboral
-Procesar la información de acuerdo con la normatividad existente.
-Estadística básica
Normas técnicas para la presentación de informes
Entrevistas de evaluación:
-Por Competencias laborales y comportamentales
-De acuerdo con las metas y objetivos concertados
Desempeño laboral

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Clasificar Los cargos a evaluar según niveles ocupacionales y normatividad
- Identificar, niveles ocupacionales los cargos a evaluar
- Interpretar la normatividad vigente
- Aplicar el proceso administrativo al sistema de evaluación.
Establecer Las variables a evaluar teniendo en cuenta los compromisos, funciones, competencias y objetivos del cargo.
- Elaborar el proceso de evaluación del desempeño
- Aplicar la normatividad legal al proceso de evaluación
Diseñar y/o actualizar los instrumento de evaluación del desempeño.
- Aplicar el enfoque de competencias laborales y roles de trabajo en el análisis de los instrumentos de evaluación.
Seleccionar los instrumentos de evaluación por cargos, roles y clase de organización.
Impartir las instrucciones y coordinar la aplicación y diligenciamiento de los instrumentos a los evaluadores .
- Aplicar normatividad y políticas institucionales de evaluación del desempeño laboral
Suministrar las herramientas de evaluación del desempeño para la disposición en físico o en medios tecnológicos -.
- Elaborar mapa de procesos sobre el sistema de evaluación del desempeño.
Verificar la aplicación y diligenciamiento de los instrumentos de evaluación.
- Aplicar metodologías de verificación y validación de información
- Elaborar lista de chequeo para el mapa de procesos de la evaluación del desempeño.
- Elaborar un sistema de información para el proceso o evaluación del desempeño laboral
Documentar y Comunicar las inconsistencias presentadas durante el proceso de evaluación del desempeño a los responsables.
- Documentar el sistema de evaluación del desempeño laboral, relacionado con el proceso

Compilar, tabular y presentar un resultado de la información de la evaluación de desempeño de acuerdo con la metodología establecida.
Presentar los informes de los resultados de la evaluación y recomendaciones de los evaluadores y evaluados.
Remitir los resultados de la evaluación al evaluador y evaluado.
- Aplicar instrumentos de entrevistas de evaluación
Direccionar los resultados de la evaluación para los planes de desarrollo humano y plan de incentivos según procedimientos de la organización.
Registrar los resultados de la evaluación del desempeño laboral en el sistema establecido por la organización

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Suministra los recursos para utilizar en los procesos de la evaluación del desempeño laboral, acorde con el cronograma y procedimientos establecidos.
Aplica la metodología adoptada por la organización y el sistema de evaluación del desempeño laboral.
Utiliza con objetividad y discrecionalidad los recursos, elementos y características requeridos en los programas de evaluación del desempeño laboral.
Orienta las actividades del sistema de evaluación del desempeño laboral en el contexto del direccionamiento estratégico de la organización y los programas de trabajo.
Interpreta la cultura organizacional de la empresa en el marco del desarrollo de la aplicación de la metodología para la evaluación del desempeño laboral.
Aplica los procedimientos de logística en el sistema de evaluación del desempeño laboral, teniendo como referencia la normatividad de la empresa.
Administra los formularios y documentos en los procedimientos de concertación, verificación y revisión de objetivos en el desempeño laboral
Aplica las normas sobre procesos de calidad y procedimientos para la solución de no conformidades manifestando interés por el aprendizaje.
Recopila las necesidades de formación, resultantes de la evaluación del desempeño acorde con el procedimiento establecido.
Opera sistemas de información con objetividad en la elaboración de los informes, y documentación del sistema.
Utiliza la metodología para la evaluación y medición del impacto de la evaluación del desempeño, de manera objetiva y responsable.
Establece procedimientos efectivos para la recopilación de los resultados obtenidos en el proceso de la evaluación, con diligencia y oportunidad.
Aplica metodologías de organización y orientación en la estructura de los programas de trabajo y de mejoramiento, frente a los resultados de los objetivos concertados en la evaluación del desempeño.
Evalúa el mantenimiento de los programas de mejoramiento en la evaluación del desempeño
Identifica las no conformidades en el sistema de evaluación del desempeño laboral y propone objetivamente ajustes a los planes de trabajo y de mejoramiento.
Utiliza los medios, canales de información presentes en la estructura de la organización con objetividad y diligencia
Aplica la normatividad en el manejo y presentación de la información de las evaluaciones del desempeño laboral con diligencia y discreción en la organización.
Aplica las normas técnicas en el manejo y proceso del archivo de documentos con objetividad y responsabilidad.
Utiliza los medios tecnológicos para el manejo, archivo y conservación de la información, en las organizaciones, con diligencia y oportunidad.
Aplica los procedimientos, el sistema y la escala de evaluación del desempeño

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201033	1	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ELABORAR EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL Y SUS SUBPROGRAMAS, HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO Y MEDIOAMBIENTAL, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
PROMOVER LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Salud, trabajo, medio ambiente y su relación.
- Concepto: factor de riesgo, factor protector, riesgo y peligro, acto y condiciones inseguras.
- Glosario de términos técnicos SO, terminología técnica relacionada con Salud Ocupacional y medio ambiente

Normativa vigente sobre la organización y el funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO.
- Entidades de vigilancia y control de la seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- Superintendencias y Departamentos Administrativos técnicos del medio ambiente, Ministerio de protección social y medio ambiente; funciones de control y vigilancia. Administradoras de Riesgos Profesionales
- Políticas de seguridad y salud ocupacional y medio ambiente en las organizaciones.
- Concepto de promoción de la salud y prevención de riesgos

Metodología para: realizar inspección de trabajo.
- Tipo de inspecciones de higiene y seguridad Conceptos de inspección sistemática.
- Normativa legal vigente, Norma Técnica Colombiana NTC GTC 4114 y 4116.

Panorama general de agentes y factores de riesgo:
- Normativa legal vigente, Norma Técnica Colombiana NTC GTC 45
- Metodología para:
- Realizar inspección de trabajo; Diagnostico de condiciones de trabajo.
- Encuestas colectivas.
- Cálculo y valoración de los factores de riesgo en los sitios de trabajo.
- Valores límites permisibles de los factores de riesgo.

- Daños frecuentes a la salud según factores de riesgo.
- Medidas de control en la fuente, en el medio, y en el trabajador.
- Técnica para calcular grado de peligrosidad y grado de riesgo.
- Escalas cuali-cuantitativas para la valoración de factores de riesgo.

Técnicas y sistemas para representar gráficamente factores de riesgo.

- Procedimiento para elaborar cuadro resumen de los factores de riesgo.
- Normas ANSI, Análisis de riesgos.

Programa de salud ocupacional: Concepto, marco legal vigente

- Subprogramas de Salud Ocupacional: finalidad, responsabilidades y actividades de cada uno
- Normas Vigentes relacionadas con Salud, trabajo, medio ambiente
- Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional (ATEP): concepto, índices e indicadores y marco legal vigente
- Control total de pérdidas por: Accidentes de trabajo, enfermedades e impacto ambiental.

Concepto de análisis e investigación de accidentes de trabajo, tipos, e informe

Calidad: Procesos, Salud Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional.

- Caracterización de procesos norma ISO.
- Procesos y procedimientos en la organización.
- Normas técnicas ISO 9001-2000
- OSHA 18001
- ISO 14001
- Manuales de funciones y procedimientos de la organización

Sistemas y medios de información.

- Función administrativa de planeación, plantación estratégica y Organización;
- Direccionamiento estratégico de la organización relacionado con la gestión de la seguridad y salud ocupacional
- Estructura de la Organización, procesos organizacionales.

Tecnologías TICs de la información.

- Estrategias de promoción.
- Metodología adoptada por la organización para las comunicaciones. (Circulares, Avisos, Videos, etc.)
- Medios y canales de divulgación de la información.
- Principios y técnicas de comunicación
- Políticas y normas de divulgación
- Manuales de operación de los sistemas de información

Concepto de promoción de la salud y prevención de riesgos

- Concepto de Vigilancia epidemiológica Clasificación de factores de riesgo ocupacional.
- Planes de emergencias, Tipos.
- Metodologías para la determinación del riesgo de emergencias en la empresa.
- Características e implicaciones de los diferentes tipos de eventos y emergencias.
- Brigadas de emergencia, Características, tipos y marco legal.
- Clases de Brigadas, organización, capacitación, dotación y funcionamiento.

Concepto:

- Presupuestos de recursos y requerimientos
- Tipos de presupuestos
- Ajuste del presupuesto.

Vigencia y pertinencia de la información.

- Indicadores, índices.
- Necesidades y requerimientos de capacitación; objetivos de capacitación
- Programas de capacitación

Función Administrativa de Control, características, tipos y clase de control.

- El Control Normativo y Simbólico, señalización y demarcación.

- Conceptos de eficiencia, efectividad.
- Indicadores de gestión
- Resultados de los programas de salud ocupacional. Índices e indicadores.
- Metodología para el seguimiento de actividades.
- Medidas de control existentes y propuestas en el panorama de riesgos.
- Normas de seguridad relacionadas con su proceso de trabajo.
- Sistemas y métodos de trabajo seguro.

Planeación de acciones preventivas y correctivas

- Trabajo en equipo, ETAs, (Equipos de trabajo auto-dirigido) CDCP (Círculos de calidad y Productividad)
- Reglamento de higiene y seguridad: concepto, objetivo, procedimiento para su elaboración y publicación: Normas legales vigentes.
- Metodología para la prevención y control de los factores de riesgo en la fuente, en el medio y en el trabajador.
- Conocimiento de manuales de operación de equipos.

Concepto y aplicación de programas ambientales.

- Ejemplo de política Programa Ciudad limpia.
- Metodologías y estudios - de impacto ambiental.
- Sistemas de gestión ambiental.
- Políticas ambientales.

Auditorías ambientales

Metodología utilizada para la custodia y conservación de la información relacionada con la seguridad y salud ocupacional, de acuerdo con la normatividad vigente.

Vigencia y pertinencia de la información,

Entidades de vigilancia y control de la seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.

Metodología para el cálculo y valoración de los factores de riesgo en los sitios de trabajo.

- Medidas de control en la fuente, en el medio, y en el trabajador.
- Metodología para: realizar inspección de trabajo.
- Tipo de inspecciones de higiene y seguridad
- Conceptos de inspección sistemática.
- Análisis de riesgos.
- Procesos de la información
- Estadística básica y medidas de tendencia central
- Metodología utilizada para la información

Principios y técnicas de comunicación en salud

- Políticas y normas de las organizaciones.
- Ley general de Archivos
- Medio para actualizar información, manuales y automatizados.
- Indicadores, índices.

Vigencia y pertinencia de la información,

- Indicadores, índices.

Normas técnicas sobre presentación de informes sobre el control y vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo presentes en los puestos de trabajo.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Identificar y / o establecer las políticas de seguridad industrial y salud ocupacional

- Interpretar las políticas de seguridad industrial y Salud Ocupacional y la normatividad vigente.
- Interpretar el proceso productivo de la organización.

Elaborar el diagnóstico de salud ocupacional, teniendo en cuenta el panorama de peligros y riesgos y los reportes de accidentes e incidentes.

- Realizar inspección de higiene y seguridad aplicando metodologías.
- Identificar factores de riesgo ocupacional
- Clasificar los factores de riesgo ocupacional
- Levantar plano de la estructura física de la organización.
- Aplicar normatividad, técnicas e instrumentos definidos por la ARP y la organización.
- Identificar las medidas existentes para el control de los factores de riesgo.
- Identificar los factores de riesgo ambiental relacionados con las actividades de la organización.

Definir objetivos del programa que respondan al diagnóstico de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.

- Reconocer la importancia de la prevención de ATEP en el control de pérdidas de la organización.
- Formular los objetivos generales y específicos que respondan al diagnóstico.
- Elaborar El reglamento de Higiene y Seguridad Industrial teniendo en cuenta el panorama general de riesgos de la organización y la normativa legal vigente.
- Valorar Los factores y agentes de riesgo con los elementos y parámetros establecidos en la normatividad y procesos de la organización.
- Evaluar los factores de riesgo ambiental de acuerdo con metodologías y normatividad vigente.
- Elaborar panorama general de factores de riesgo

Presentar el programa a la alta gerencia para su aprobación

- Elaborar los planes y procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias.
- Participar en el diseño de los planes y procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias

Divulgar y socializar el programa a todos los niveles jerárquicos de la organización

- Diseñar los mecanismos para la promoción y divulgación del programa

Desarrollar las actividades de acuerdo con el plan general y la normatividad técnica vigente.

- Facilitar la organización y el funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional según normas vigentes.

Proyectar los recursos, tiempo de ejecución y responsables

- Identificar los requerimientos del programa de salud, seguridad ocupacional y medio ambiente.

Verificar las actividades para el desarrollo del programa.

- Diseñar los mecanismos de participación en las actividades del plan de emergencia
- Elaborar los planes de capacitación, entrenamientos y simulacros requeridos

Formular indicadores de gestión, que permitan establecer el cumplimiento de los objetivos y estrategia del área.

- Identificar los indicadores de gestión de la Salud ocupacional y gestión ambiental,

Incluir las acciones preventivas en el programa.

- Realizar promoción y divulgación del Programa a todos los niveles jerárquicos de la organización,
- Realizar la divulgación del Panorama General de Riesgos
- Promover mecanismos de participación en las actividades del programas de seguridad y salud ocupacional
- Aplicar metodologías participativas para la identificación de factores de riesgo

Gestionar las actividades de acuerdo con el plan general y la normatividad técnica vigente.

- Coordinar la conformación, capacitación y dotación de las brigadas de emergencia.
- Controlar el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de emergencias.
- Interpretar la normativa técnica y legal vigente sobre Programas de Seguridad y Salud Ocupacional

Direccionar los recursos de acuerdo con el alcance del plan.

- Conformar los equipos interdisciplinarios para el desarrollo y ejecución de las acciones y actividades a implementar, asignándoles las funciones, actividades y responsabilidades

Designar los responsables de acuerdo con el rol identificado para el desarrollo de las actividades.

- Controlar la implementación de las acciones de intervención de los factores de riesgos ambiental
- Coordinar la implementación de acciones de promoción de la salud y prevención de riesgos, establecidos en el Programa de seguridad y Salud Ocupacional.

Verificar el funcionamiento y marcha del equipo de salud ocupacional
Controlar la implementación de las acciones de intervención de los factores de riesgos de higiene y seguridad.
Actualizar el archivo y las estadísticas relacionadas con la salud ocupacional
Actualizar la información requerida para la gestión de la seguridad y salud ocupacional.
- Documentar los informes del sistema de evaluación del desempeño laboral.
Conservar la información del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional
Aplicar normatividad vigente en los sistemas de archivo y conservación de documentos.
Evaluar el impacto del programa a partir de los resultados reales frente a los esperados, dando soporte a la toma de decisiones.
Verificar el cumplimiento del programa de salud y seguridad ocupacional.
- Interpretar indicadores de gestión.
- Contrastar las actividades y los resultados del programa de salud y seguridad ocupacional y medio ambiente para medir la efectividad del programa, teniendo en cuenta las normas legales vigentes.
- Interpretar manuales y programas de salud ocupacional.
- Evaluar los factores de riesgo ambiental de acuerdo con metodologías y normatividad vigente.
Compilar y analizar la información sobre el desempeño del programa,
Procesar y analizar la información de acuerdo con los indicadores de gestión, y la legislación vigente.
Tramitar la información del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional, a las instancias pertinentes en la organización.
Aplicar los instrumentos para el seguimiento de los indicadores de gestión
- Interpretar índices e indicadores.
- Monitorear los indicadores de gestión establecidos, para sus respectivos ajustes
- Realizar el seguimiento las actividades de los programas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente de acuerdo a la metodología adoptada por la organización.
Formular e implementar acciones preventivas y correctivas.
- Evaluar el desarrollo de los programas ambientales.
Presentar la adopción de medidas y las acciones de mejoramiento a la alta dirección según el impacto del programa.
- Proponer ajustes al programa
Notificar los requerimientos y ajustes a los programas de salud y seguridad ocupacional a las instancias pertinentes en la vigencia y control de la salud ocupacional.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identifica con objetividad y responsabilidad los factores de riesgo y peligro, las enfermedades profesionales y los accidentes laborales derivados de las condiciones inseguras en el trabajo.
Comprende con diligencia la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.
Clasifica y relaciona de manera diligente y oportuna los tipos de factores de riesgo presentes en la empresa, utilizando las metodologías adoptadas y la normatividad vigente
Interpreta los panoramas de factores de riesgo en la organización.
Interpreta con los alcances y ventajas de las inspecciones de higiene y seguridad en los sitios de trabajo.
Participa en la organización y coordinación de las inspecciones de seguridad de la empresa de manera diligente y comprometida.
Redacta el reglamento de Higiene y seguridad industrial con responsabilidad para la organización.
Aplica los índices e indicadores de de gestión y la normatividad vigente de la seguridad y salud ocupacional de las organizaciones.
Elabora mapa y panorama de riegos de manera objetiva de acuerdo con la normatividad vigente y políticas

de la organización.
Interpreta la política y la normatividad vigente en la promoción y divulgación de la seguridad y la salud ocupacional de la empresa.
Aplica con objetividad la metodología utilizada para el suministro de la información relacionada con la seguridad y salud ocupacional.
Aplica la metodología en el diseño de la promoción y divulgación de los programas de seguridad y salud ocupacional en la empresa con oportunidad y responsabilidad.
Promueve mecanismos de participación de los trabajadores mediante la divulgación y promoción de la seguridad y salud ocupacional en la empresa con compromiso y oportunidad.
Opera los sistemas de información con ecuanimidad en la promoción y divulgación de los programas de prevención ATEP, seguridad y salud ocupacional
Interpreta los con conceptos fundamentales de la normatividad vigente relacionados con los programas de la seguridad y salud ocupacional en la empresa.
Mantiene la información de los procesos que se adelantan en materia de la seguridad y salud ocupacional de la organización, en sistemas de archivo y conservación de manera diligente y responsable.
Identifica con responsabilidad y diligencia la amenaza, la vulnerabilidad, la emergencia y los riesgos de la organización.
Organiza con responsabilidad las brigadas de emergencia para garantizar la protección de las personas y los bienes de la organización.
Organiza y determina necesidades de capacitación, entrenamiento, y adiestramiento a las personas que integran los planes y brigadas de emergencia en la organización.
Aplica una metodología para el seguimiento en las actividades en la implantación de los planes de emergencia en la organización con responsabilidad y liderazgo.
Aplica el concepto y el alcance en las actividades de vigilancia epidemiológica con responsabilidad frente las entidades de ARP, y los PVE de riesgos ocupacionales.
Aplica principios éticos y la normatividad vigente en la caracterización de los procesos en los procesos y procedimientos de la gestión, de la calidad, la salud ambiental, y la seguridad y salud ocupacional.
Diseña planes, procedimientos y mecanismos de participación en las actividades de los planes de emergencia en las organizaciones.
Verifica el cumplimiento de los programas de salud ocupacional, utilizando los índices e indicadores de gestión adoptados por la organización
Identifica los requerimientos y actualizaciones al programa de salud, seguridad ocupacional y medio ambiente de acuerdo con la metodología adoptada por la organización y las normas legales vigentes.
Elabora el informe de gestión del programa de salud ocupacional y seguridad de manera oportuna y diligente de acuerdo a los procedimientos y políticas de la organización.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201035	1	GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

DIAGNOSTICAR REQUERIMIENTOS DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

PLANEAR EL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, RECURSOS, RESPONSABILIDADES, PRESUPUESTO, LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS DE LA

EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, NORMAS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Contexto empresarial
- Planeación: Concepto fases y tipos
- Conceptualización de la Misión, visión, valores corporativos, políticas, normas y estrategias de la organización
- Direccionamiento Estratégico: Concepto importancia, características, estrategias
- Concepto de estrategias
- Cultura Organizacional:
- Empresa: pública, privada y de economía mixta: políticas relacionadas al Bienestar social Laboral.
- Función administrativa de control: definición, objetivos, etapas, características, y técnicas del control
- Estructura Organizacional: niveles jerárquicos, Niveles de decisión, de autoridad y de responsabilidad

Conceptos de:

Programas de bienestar social laboral:
- Marco conceptual proceso de gestión,
- Tipos de programas,
- Finalidad de los programas de bienestar social laboral.
- Limitaciones de los programas

Normatividad legal vigente

Métodos y técnicas para la recolección de la información y aplicación de la Estadística
- Elaboración de instrumentos para levantar información en los diagnósticos de necesidades.
- Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.(Estadística descriptiva)
- Técnicas de análisis de información.
- Inventario de necesidades: Definición, Importancia, Características y Objetivo

Diagnóstico de necesidades: Concepto, características, procedimientos, técnicas y métodos para su elaboración.
- Análisis de la información procesada.

Planta de personal y beneficiarios de los programas de bienestar:
- Concepto, funciones, población objeto de análisis

Formulación de programas y proyectos:

Administración del Programa de Bienestar Social Laboral:
- Teoría de procesos
- Procedimientos en las organizaciones;
- Criterios de eficiencia, eficacia y competitividad

Presupuestos:
- Concepto, tipos de presupuesto
- Manejo y disponibilidad presupuestal
- Concepto de proveedores

- Cotización de productos y servicios destinado al bienestar social laboral

Beneficios sociales:,

- Concepto y Naturaleza
- Tipos de beneficios
- Objetivos de los beneficios. Incentivos
- Clases y tipos de beneficios, fundamentos e inconvenientes.

Relación entre los planes de beneficios sociales y las necesidades sociales

- El costo.
- La adecuación y optimización de los recursos.

Criterios para el planteamiento de los servicios sociales y diseño del paquete de beneficios sociales.

- Factores críticos de éxito

Beneficios y Compensaciones remuneración e incentivos: concepto.

Necesidades Humanas: concepto, tipos e importancia.

- Teoría de las necesidades A. Maslow, Herberg.
- Teoría de las Relaciones Humanas
- Enfoque humanista de la administración
- Teoría del desarrollo a escala humana

Recursos y Medios

- Concepto, importancia
- Tipos, características
- Aspectos generales para el manejo de los recursos con criterios de Eficiencia-Eficacia
- Normatividad vigente para el control de recursos físicos

Definición del programa

- Población objeto del programa,
- Diseño de indicadores de Gestión para evaluar el programa

Perfil ocupacional, responsabilidades y funciones del profesional encargado del desarrollo del programa de Bienestar social Laboral

Toma de decisiones:

- Concepto funciones, tipos y etapas.

Trabajo en equipo: características generales.

- Liderazgo, en la toma de decisiones y resolución de problemas
- Estilos de liderazgo: Clases y características.
- Técnicas para la solución de problemas, para negociar y conciliar.

Cronograma de actividades:

- Concepto, tipos de actividades,
- Procedimiento para su determinación
- Concepto de Evento; tipos de eventos; agentes que intervienen en un evento
- Objetivos del evento: General y específico de un evento.
- Etapas del evento estructura general de un evento
- Procedimientos para la organización del evento.
- Equipos, materiales y elementos según evento
- Medidas de seguridad y salud ocupacional: para el personal asistente, las instalaciones y los equipos

Alianzas estratégicas, para ejecución de los programas de bienestar social laboral.

Convenios institucionales:

- Negociación y alianzas estratégicas:
- Normas y metodología para el manejo de la comunicación empresarial.

Procedimiento para la ejecución de los programas de Bienestar social laboral

- Propósito del programa de Bienestar Social Laboral.

- Consideraciones generales.
- Montaje del sitio para la ejecución del programa: Espacios y equipos

Ajuste y ejecución de Presupuesto:
- Concepto, estructura,
- Tipos de ajustes y de presupuestos
- Políticas para la ejecución y ajuste

Verificación: Control de ejecución de actividades
- Importancia y tipos de verificación.(Características del control)
- Técnicas de control a las actividades.

Fase de Evaluación: Concepto, importancia, consideraciones generales.
- Instrumentos de Evaluación: Concepto, Características y Clases
- Técnicas para su elaboración
- Indicadores de gestión elaborados para evaluar
- Teoría costo- beneficio. R(B/C)

Técnicas de presentación de informes escritos.
- Normas técnicas para la elaboración y la presentación de medios y documentos.
- Normas técnicas colombianas para la presentación y elaboración de documentos
- Normas técnicas para la elaboración y presentación de informes (NTC-ICONTEC). NTC 3588

Conservación Técnica de Archivos
- Soportes documentales: Clases, importancia y características generales.
-Normas y legislación vigente para la conservación de documentos en diferentes soportes documentales.

Sistema de Gestión de calidad: Conceptos Básicos.
-Caracterización de procesos ISO 9001 2008
-Procedimientos e instructivos en la presentación de no conformidades.
-Impacto de las no conformidades identificadas.
-Reporte de no conformidades

Plan de mejoramiento

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Identificar las necesidades de los empleados y de sus familias, siguiendo los procedimientos establecidos de Bienestar Social laboral
- Interpretar Misión, Visón, Objetivos, Políticas, cultura organizacional y Normas sobre Bienestar Social laboral
- Interpretar los objetivos y el propósito del programa
- Identificar beneficiarios del programa
- Seleccionar el procedimiento para identificar las necesidades de Bienestar Social Laboral.
- Realizar diagnóstico de necesidades de Bienestar Social laboral.
- Sistematizar la información obtenida en el diagnóstico de necesidades.

Determinar prioridades
- Jerarquizar requerimientos de acuerdo con los recursos de la organización.
- Analizar el diagnóstico de necesidades.
- Clasificar los requerimientos y priorizarlos
- Discriminar necesidades de bienestar laboral de acuerdo con las políticas Institucionales.
- Aplicar la normatividad, políticas y procedimientos institucionales.

Contemplar los recursos necesarios que garanticen la sostenibilidad del programa
- Determinar recursos .
- Interpretar la normativa sobre el manejo, uso y administración de los recursos.
- Solicitar cotizaciones sobre los costos de los recursos a utilizar en los Programas de bienestar Social Laboral.
- Verificar asignación presupuestal

Establecer los indicadores según las especificaciones de los programas.
- Interpretar indicadores de gestión

Presentar el programa para su aprobación según procedimiento de la organización.
- Establecer el propósito y objetivos de las acciones.
- Programar las actividades de Bienestar Social de acuerdo con requerimientos y procedimientos.
- Organizar el plan de trabajo en orden de jerarquía según necesidades.
- Determinar responsables y tiempos.
- Establecer las condiciones de ejecución de los programas de Bienestar Social
- Seleccionar los medios de divulgación
- Divulgar los procedimientos del programa

Direccionar los recursos teniendo en cuenta las actividades
- Prever las alianzas estratégicas
- Ejecutar el presupuesto del programa

Realizar los convenios o alianzas con otras instituciones de apoyo según la situación a atender y los procedimientos establecidos.
- Desarrollar procesos de comunicación
- Seleccionar las estrategias
- Interpretar la política institucional

Realizar el seguimiento a la ejecución
- Planear y Desarrollar la logística de
- Interpretar indicadores de gestión.

Realizar la evaluación teniendo en cuenta los indicadores establecidos.
- Diseñar instrumento de evaluación
- Evaluar las expectativas de los asistentes a las actividades de bienestar social laboral
- Evaluar y analizar las actividades Aplicar el instrumento
- Procesar la información
- Emitir resultados
- Verificar el cumplimiento de los objetivos para las actividades
- Estimar los beneficios del programa.
- Evaluar el cumplimiento de las expectativas de los usuarios
- Presentar resultados y conclusiones.

Realizar los ajustes según resultados de la evaluación.
- Identificar las conformidades y no conformidades de la ejecución del programa
-Analizar la información de las no conformidades identificadas.
-Establecer las acciones correctivas individuales y grupales
-Proponer acciones de mejoramiento.

Registrar y reportar las acciones correctivas individuales y grupales a las instancias pertinentes.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Interpreta las normas, objetivos, misión, visión, políticas y áreas de intervención de Bienestar Social Laboral para la identificación de requerimientos

Aplica metodologías establecidas para formular un proyecto de Bienestar Social Laboral

Elabora los instrumentos para recoger información sobre los requerimientos de Bienestar Social Laboral de manera responsable, aplicando procedimientos y normas técnicas.

Aplica con responsabilidad los instrumentos para recoger la información del diagnóstico de necesidades siguiendo los procedimientos de la organización

Analiza la información obtenida en el diagnóstico de necesidades para priorizar requerimientos en los programas de bienestar social laboral.

Determina responsablemente los recursos a utilizar en el programa de Bienestar Social Laboral
Diseña el programa de Bienestar Social Laboral acorde con requerimientos y necesidades de los beneficiarios.
Establece de manera comprometida los indicadores de gestión pertinentes al programa de Bienestar.
Aplica rigurosamente los criterios establecidos para el diseño del paquete de beneficios sociales
Proyecta de manera responsable el presupuesto asignado para la administración del programa de Bienestar Social Laboral, de acuerdo con lineamientos institucionales.
Elabora el cronograma de actividades, teniendo en cuenta metodología y recursos.
Aplica diligentemente las normas, legislación vigente y políticas de gestión de
Bienestar Social Laboral en la ejecución de los programas de Bienestar Social Laboral.
Establece la logística acorde con el presupuesto y el tipo de población.
Asigna las funciones y responsabilidades para la ejecución de los programas de Bienestar Social Laboral.
Administra y ajusta el presupuesto en la realización del programa de Bienestar Social Laboral.
Identifica con objetividad las cualidades que debe poseer el responsable de la ejecución del programa de Bienestar Social Laboral.
Aplica las normas de la organización en la emisión de los mensajes al cliente, dentro de un proceso de comunicación efectiva.
Aplica normas técnicas y sistemas de control utilizados en la organización para actualizar los registros de información del programa.
Aplica rigurosamente las normas para la elaboración y presentación de documentos.
Analiza la información obtenida aplicando las tecnologías disponibles.
Establece con responsabilidad los criterios de eficiencia, eficacia y competitividad en la fase de evaluación en los programas de Bienestar Social Laboral.
Verifica y evalúa el cumplimiento del programa establecido teniendo en cuenta los procedimientos organizacionales.
Interpreta objetivamente la caracterización de procesos para reportar no conformidades en los programas de Bienestar Social Laboral.
Aplica objetivamente las técnicas para la presentación de informes de evaluación de los programas de Bienestar Social Laboral.
Identifica eficazmente los sistemas de información y comunicación utilizados por la organización para enviar el registro de las acciones correctivas a las instancias pertinentes.
Identifica cuidadosamente la instancia pertinente para el envió de la información de las acciones correctivas

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601010	2	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Personalidad.
-Concepto
-Conducta y pensamiento.
-Aspectos de la personalidad.
-Características de la personalidad.
-Factores de la personalidad
-Dimensión Interpersonal.
-Imagen Personal
-Concepto
-Aspecto Corporal: Cuidado de la piel, del cabello y del rostro.
-Salud.
-Aspecto Espiritual.
-Encanto personal.
-Vestuario y Accesorios: Combinación de colores, uso del uniforme, accesorios.
-Maquillaje, Perfume, Elegancia Masculina
-Relaciones Interpersonales: Concepto, Elementos y Desarrollo
Cadena de suministro (SCM) Supplay Chain Management
-Concepto
-Administración de la Cadena de Suministro (SCM)
-Aspectos por considerar en la implementación de la SCM
-Posibles contingencias para evitar problemas en la SCM
-Oportunidades y retos del RFID (Dispositivo de Transferencia de Información por Frecuencias de Radio) en la SCM.
Comunicación.
-Elementos de la Comunicación
-Comunicación Verbal
-Comunicación no Verbal
-Normas de convivencia.
Functions: Nouns, adjectives, pronouns, verbs and prepositions
Empresa.

-Concepto
-Actividad económica.
-Estructura orgánico-funcional
-Principios Corporativos
-Cultura Organizacional. Concepto, Misión, Visión y Objetivos Corporativos
Manual de funciones y procedimientos
Planeación de los Recursos de la Empresa. Enterprise Resource Planning. (ERP).
-Concepto
-Retos y Soluciones del ERP en la empresa de hoy
-Planeación de los recursos de la empresa (ERP)
-Recomendaciones sobre el ERP
Protocolo
-Concepto
-Historia del Protocolo
-Clases de Protocolo
-Protocolo en la correspondencia: tarjetas, cartas, portafolio de servicios.
-Normas técnicas colombianas para la elaboración de documentos comerciales.
-Normas de Calidad, aplicadas a la elaboración y presentación de documentos.
-Precedencias
-Precedencias militares
Etiqueta. Concepto
-Etiqueta Social, y Etiqueta Empresarial
-Tarjetas Empresariales
-Etiqueta en la Mesa
Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos de servicio al cliente.
Normas de Calidad ISO 9000, Malcom Baldrige Nacional Quality Award, EFQM, otros.
Servicio al Cliente:
-Cliente
-Tipos de clientes
-Servicio
-Estándares del servicio
-Triángulos del Servicio: Interno y externo
-Momentos de Verdad
-Ciclo del Servicio
-Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara.
-Valor agregado
-Clasificación de los Clientes.
-Manejo de la agenda
-Libreta de Calificaciones del cliente.
Perfil Profesional
-Comportamientos éticos.
-Aspecto Intelectual, Aspecto Laboral, Aspecto Social
Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles.
-Comunicaciones Telefónicas.
-Normas de Cortesía Telefónica. Elementos de apoyo: Fono memo, agenda y directorios manuales o electrónicos.
-Fundamentos de conservación documental.

-Soportes documentales. Concepto y tipos de soportes.
-Administración del Tiempo
CRM & Servicio a Clientes
-Conceptos, características de Call Center & Atención a Clientes
-Centros de Contacto Automatizados. Ruteo de Llamadas
-Métrica de la Satisfacción del Cliente
-Guiones para llamadas en el Call Center
-Factores clave para el éxito del servicio a clientes
-La automatización de la fuerza de ventas: El reto de CRM
-Administrar el proyecto de CRM
-El equipo de desarrollo de CRM
-Requerimientos de CRM
-Los siete pecados en la implementación de CRM
El SAV (Sistema Automatizado de Ventas) de hoy.
-Concepto
-Administración de Contacto
-SAV y CRM Móvil
-Factores de éxito para SAV
Portafolio de Servicios de la Organización:
-Concepto
-Partes que lo componen.
Comunicación Empresarial.
-Concepto
-Funciones de la Comunicación Empresarial
-Clasificación de la Comunicación Empresarial
-Conducto regular
Relaciones Públicas
-Actitudes y Formación de la Opinión Pública
-Clases de Público
-Funciones de las Relaciones Públicas
-Comunicaciones en las Relaciones Públicas
Normas internas y externas de la Organización
Trabajo en Equipo
-Liderazgo, Toma de decisiones y Resolución de Problemas. Pasos
Los fundamentales para asumir la resolución de problema y el desarrollo de los proyectos

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal
-Interpretar la identidad corporativa, y los principios corporativos
-Aplicar los principios corporativos
-Desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales.
-Seleccionar vestuario, maquillaje y accesorios que proyecten apariencia y actitud personal acordes con la identidad corporativa.
-Identificar la etiqueta y el protocolo institucional
-Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional
-Identificar el protocolo para la elaboración de la correspondencia
-Aplicar el protocolo en la elaboración de la correspondencia

Interpretar el vocabulario técnico, relacionado con el protocolo, identidad corporativa y para describir la imagen personal.
Aplicar el vocabulario técnico, relacionado con el protocolo, identidad corporativa y para describir la imagen personal.
Interpretar el vocabulario técnico, relacionado con la elaboración de correspondencia.
Aplicar el vocabulario técnico para la elaboración de correspondencia.
Brindar atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente:
-Identificar los tipos de clientes
-Diferenciar los momentos de verdad
-Aplicar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente
Aplicar los estándares de calidad en la atención personalizada
-Interpretar las normas y los estándares de calidad
-Identificar las estrategias de atención personalizada
-Seleccionar la estrategia de atención personalizada, de acuerdo con los requerimientos del cliente.
Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes, el protocolo y las reglamentaciones respectivas.
-Aplicar las reglamentaciones institucionales para la atención y el servicio
Interpretar el vocabulario técnico, relacionado con la atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente.
Aplicar el vocabulario técnico, relacionado con la atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente.
Suministrar la información requerida por el cliente de acuerdo con los lineamientos y procesos de la Organización.
-Identificar el tipo de información que maneja la Organización
-Interpretar la información requerida por el cliente
-Aplicar las normas, procesos y políticas de la Organización
-Aplicar los procedimientos de atención de acuerdo con el SCM, cadena de suministro.
Prestar servicio al cliente a través de los medios tecnológicos establecidos por la Organización, aplicando el protocolo y las reglamentaciones respectivas.
-Identificar los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
-Emplear los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
Comprender el vocabulario técnico, para la prestación del servicio al cliente a través de los medios establecidos por la Organización.
Aplicar el vocabulario técnico, para prestar atención y servicio al cliente a través de los medios establecidos por la Organización.
Documentar el servicio al cliente de acuerdo con las políticas y la trazabilidad
-Interpretar el manual de procesos y procedimientos de la Organización, para el servicio al cliente.
-Identificar la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente
-Registrar los clientes que ingresan a la Organización
-Conservar la documentación relacionada con el servicio al cliente
Aplicar los estándares de calidad establecidos por la Organización durante la atención y el servicio al cliente.
-Identificar las partes que constituyen el portafolio de servicios
-Identificar el protocolo para la elaboración del portafolio de servicios
-Aplicar el protocolo en la elaboración del portafolio de servicios
-Identificar los servicios que presta la Organización, a través del portafolio de servicios.
-Aplicar el SAV (Sistema Automatizad de Ventas) de hoy
-Interpretar las normas de Gestión de la Calidad, en cuanto a mejora continua en el servicio.

-Aplicar las normas de Gestión de la Calidad, en cuanto a mejora continua en el servicio.
-Determinar el tiempo de atención y de servicio al cliente
-Controlar el tiempo de atención y de servicio al cliente
-Determinar la lealtad de los clientes, por medios y modelos de calidad
Interpretar el vocabulario técnico, relacionado con las partes que conforman el portafolio de servicios de una Organización.
Aplicar el vocabulario técnico en la elaboración del portafolio de servicios de una Organización.
Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes
-Identificar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias
-Interpretar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias
-Aplicar las normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial
-Canalizar con claridad y precisión las inquietudes y necesidades de los clientes: quejas, reclamos y sugerencias.
-Aplicar los guiones telefónicos en el manejo del Call Center
Identificar e interpretar el vocabulario de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización, durante el proceso de atención y servicio al cliente.
Aplicar el vocabulario técnico, para expresar con claridad y precisión los mensajes de los clientes, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización, durante el proceso de atención y de servicio al cliente.
Resolver el asunto demandado por el cliente, generando alternativas de solución
-Identificar el problema y los pasos para la solución de problemas.
-Interpretar los pasos para la solución de problemas
-Aplicar las normas internas y externas de la Organización
Identificar e interpretar el vocabulario técnico, de acuerdo con la situación específica del cliente.
Resolver las inquietudes y necesidades del cliente en forma oral o escrita, en español.
Aplicar el vocabulario técnico, relacionado con la elaboración de tarjetas, cartas de invitación y agradecimiento, y portafolio de servicios

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Atiende el publico y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos
Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral.
Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado.
Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva.
Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento
Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.
Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.
Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios,
Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes
Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización;

en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo.
Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad.
Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad.
Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad la
Utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente
Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad.
Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso y responsabilidad.
Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente.
Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, cara a cara, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes y sus requerimientos; las reglamentaciones institucionales, el protocolo y la etiqueta respectivos, durante la concertación de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés.
Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones.
Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la Organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo.
Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos.
Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la Organización y el objetivo de su visita.
Concierta citas y organiza la agenda personal y la de su jefe, a través de los medios tecnológicos o aplicativos disponibles.
Emite y recibe mensajes, en español y en inglés a través de los medios tecnológicos.
Brinda e intercambia información básica personal, laboral y empresarial, cara a cara y a través de los medios tecnológicos,
Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles, para la concertación de citas y el manejo de la agenda, de acuerdo con los estándares de calidad.
Elabora de manera responsable una propuesta de portafolio de servicios de la organización, en español y en inglés, aplicando el vocabulario técnico.
Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la Organización.
Implementa un CRM en la Organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio.
Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo.
Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la Organización.
Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.
Registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes.
Elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, que favorezcan las relaciones empresariales.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601011	2	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		110 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.
DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.
TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

-LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
-OBJETO DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: TEORÍA DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, DEFINICIÓN Y OBJETIVOS, ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO, COMPONENTES MÍNIMOS DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN, RECURSOS,
-TIPOS DE VARIABLES:
-CUANTITATIVA, CUALITATIVA, DISCRETA Y CONTINUA
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.
-EXPLORATORIA, DESCRIPTIVA, CORRELACIONAL Y EXPLICATIVA
LA IDEA DE INVESTIGACIÓN
-FUENTES DE IDEAS
-ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
CORRIENTES METODOLÓGICAS ACTUALES
-CORRIENTES
-PROCEDIMIENTO INDUCTIVO
-PROCEDIMIENTO DEDUCTIVO
-MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:
-HISTÓRICO, DIALÉCTICO, GENÉTICO, COMPARATIVO
DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

-CRITERIOS; OPERACIONALIZACIÓN, CRONOGRAMA (GANTT, PERT)
-MARCOS TEÓRICO Y CONCEPTUAL
-CÓMO SE CONSTRUYE
-REVISIÓN DE LITERATURA, Y FICHAS BIBLIOGRÁFICAS
-NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS FTO. AVA
-FUENTES DE INFORMACIÓN
-TIPOS
-CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN
-TÉCNICAS PARA LA CLASIFICACIÓN Y MÉTODOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
-OBSERVACIÓN DIRECTA, OBSERVACIÓN INDIRECTA
-DE ACUERDO CON SU ORIGEN, DE ACUERDO CON SU PRESENTACIÓN, CON SU NATURALEZA, CON SU DECISIÓN
-INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
-HOJA DE COTEJO, ENTREVISTAS, CUESTIONARIO
-CONTROL DEL NÚMERO DE FORMULARIOS DISTRIBUIDOS Y RECOLECTADOS
-ESCALAS (NOMINAL, ORDINAL, DE INTERVALOS, DE RAZÓN)
-CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
-METODOLOGÍA PARA LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA
-DATOS EXACTOS, DATOS COMPLETOS, DATOS REPRESENTATIVOS.
FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS
-EXPLORACIÓN DEL OBJETO
-MÉTODOS PARA FORMULAR HIPÓTESIS
-CARACTERÍSTICAS DE LAS HIPÓTESIS
-FASES DE UNA HIPÓTESIS
-CLASES DE HIPÓTESIS 1° Y 2°
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
-DISEÑO DE LA FASE EMPÍRICA Y TRABAJO DE CAMPO.
FUENTES DE INFORMACIÓN
-CRITERIOS PARA SELECCIONAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN
-PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD
-CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
TÉCNICAS PARA CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL:
-MATERIAL BUENO; MATERIAL INCORRECTO PERO CORREGIBLE, MATERIAL INCORREGIBLE PERO DESECHABLE.
NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS.
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.
CONCEPTOS DE:
-ESTADÍSTICA Y SU DIFERENCIAL
-UNIVERSO, POBLACIÓN, MUESTRA
-IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES, CÓDIGOS Y CODIFICACIÓN.
TABULACIÓN.
-CONCEPTO
-CLASES: MANUAL O ELECTRÓNICA
-TABLAS DE FRECUENCIAS
-MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL O DE CONCENTRACIÓN: MEDIA, MEDIANA, MODA
-MEDIDAS DE VARIABILIDAD O DISPERSIÓN. DESVIACIÓN ESTÁNDAR PARA DATOS AGRUPADOS.
-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE: TABLAS, CUADROS, GRÁFICOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-IDENTIFICAR LA NATURALEZA Y EL PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN
-DELIMITAR Y SELECCIONAR EL TEMA DE INVESTIGACIÓN
ESTABLECER EL OBJETIVO Y LAS NECESIDADES DE COMPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA SELECCIÓN Y ORDEN
EMPLEAR LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES.
CLASIFICAR LA INFORMACIÓN COMPILADA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS
PRESENTAR LOS DATOS TABULADOS QUE CONCUERDEN CON LAS FUENTES
-DEFINIR CLARAMENTE LOS TÍTULOS DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON SU CONTENIDO
INTERPRETAR INFORMACIÓN EMITIENDO LOS RESULTADOS EN CIFRAS Y CONCEPTOS TENIENDO EN CUENTA LAS DIFERENTES VARIABLES.
PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES
PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REGENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS
PLANEAR LA TABULACIÓN INCLUYENDO LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS CATEGORÍAS DEFINIDAS.
-CODIFICAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS QUE GUÍAN LA INVESTIGACIÓN.
-TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS UTILIZADAS Y LOS INSTRUMENTOS DISPONIBLES.
-PRESENTAR LOS DATOS TABULADOS QUE CONCUERDEN CON LAS FUENTES
SINTETIZAR LOS RESULTADOS QUE REFLEJEN EL OBJETIVO TRAZADO, DE ACUERDO CON EL MEDIO DE TRANSMISIÓN Y EL RECEPTOR.
PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES
PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REGENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS
DEFINIR CLARAMENTE LOS TÍTULOS DE LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON SU CONTENIDO.
EMITIR LOS RESULTADOS EN CIFRAS Y CONCEPTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS DIFERENTES VARIABLES.
PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES.
PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REFERENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA CON RIGOR Y RESPONSABILIDAD EN PROCESOS INVESTIGATIVOS, FORMATIVOS O PRODUCTIVOS.
APLICA CON OBJETIVIDAD EL PROCEDIMIENTO PARA COMPILAR, TABULAR LA INFORMACIÓN, EMPLEANDO LAS FUENTES DISPONIBLES Y DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICA Y APLICA LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PARA LA COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN.
APLICA LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA PARA RESOLVER PROBLEMAS EN LAS ORGANIZACIONES CON RESPONSABILIDAD Y DILIGENCIA.
ESTABLECE CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON DILIGENCIA Y OBJETIVIDAD.
APLICA CON RESPONSABILIDAD Y COHERENCIA NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
REVISA DE MANERA RESPONSABLE Y OBJETIVA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA, TENIENDO COMO REFERENTES LA EXACTITUD Y PERTINENCIA.
APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS

ORGANIZA DE MANERA OPORTUNA LA INFORMACIÓN COMPILADA RESPONDIENDO A LA INVESTIGACIÓN ADELANTADA.
PRESENTA DE MANERA RESPONSABLE INFORME DE LA INFORMACIÓN COMPILADA.
APLICA LOS CONCEPTOS DE POBLACIÓN, MUESTRA, VARIABLES DE INVESTIGACIÓN DE MANERA PROACTIVA Y ORDENADA.
INTERPRETA LAS MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y LAS APLICA AL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CON OPORTUNIDAD AL TRABAJO SOLICITADO.
APLICA CON RESPONSABILIDAD LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROCESADA, Y SINTETIZA LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON ECUANIMIDAD.
UTILIZA CON RESPONSABILIDAD LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DE INVESTIGACIÓN.
APLICA LA ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES CON DILIGENCIA, OPORTUNIDAD Y RESPONSABILIDAD.
PRESENTA INFORME DE MANERA OBJETIVA Y ASIGNANDO LOS NOMBRES DE LOS TÍTULOS A LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON SU CONTENIDO SOBRE INFORMACIÓN COMPILADA Y TABULADA.
PRESENTA INFORME DE MANERA OBJETIVA TENIENDO EN CUENTA LA RACIONALIDAD DE LAS CIFRAS,

No se encontro información de contenidos curriculares básicos de la competencia para mostrar en el reporte.