PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Febrero 2024

Señor (a)
MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 5770551
Coordinadora Académica Servicios Administrativo, Contabilidad y Finanzas
Centro de comercio y servicios
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Febrero del año 2024

Referencia: No 5770551 del año 2024

LISSET PAOLA ARROYO OVIEDO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.102.818.172 de Sincelejo - Sucre, en mi calidad de Contratista del SENA, en formación titulada en el centro de comercio y servicios de Barranquilla, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS ($47.334.777,00) incluido IVA (de conformidad con el régimen7 tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera en 12 PAGOS: a). Un pago correspondiente a los días de enero del año 2024, por valor de UN MILLON TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS/MCTE ($1.339.664). b). OCHO pagos

iguales correspondientes a: febrero, marzo, abril, mayo, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545). c) Un pago correspondiente a los días de junio del año 2024, por valor de CUATRO MILLONES TRESCIENTOS DIECISEIS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($4.316.694) d) Un pago correspondiente a los días de julio del año 2024, por valor de TRES MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($3.423.585) e) Un pago correspondiente a los días de diciembre del año 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($2.530.474). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de ahorros No. 055048840146027 1 del BANCO DAVIVIENDA, cuyo titular es la Contratista.

Plazo: Desde el 22 DE ENERO DE 2024 hasta el 17 DE DICIEMBRE DE 2024, sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezará a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el contrato.

OBJETO:
Instructor: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA Para el Programa Formación GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias

1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Horas de Formación en los siguientes grupos: EJECUTAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN Ficha TGO G TH 2694212. GESTIONAR PROGRAMAS DE BIENESTAR Ficha TGO G TH 2694211. FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE. Ficha TGO G TH. 2902547. ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES. Ficha TGO G TH. 2902547. Competencia: investigación. Código del proyecto: SGPS-12646-2024 RED DE GESTORES CULTURALES DESDE UN ENFOQUE PATRIMONIAL EN TURISMO SOLIDARIO.	Reporte en aplicativo SENASOFIA PLUS, RMD.
2	Entregar al equipo de sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo.	Se entregó al equipo de sofia la información requerida para la asignación del rol en senasofiaplus y la asociación de las fichas en territorium	Aplicativo SENASOFIA PLUS
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Se realizó evaluación a los siguientes grupos: EJECUTAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN Ficha TGO G TH 2694212. GESTIONAR PROGRAMAS DE BIENESTAR Ficha TGO G TH 2694211. FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE. Ficha TGO G TH. 2902547. ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES. Ficha TGO G TH. 2902547.	Aplicativo SENASOFIA PLUS.

4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas	Se realizó los juicios evaluativos de las siguientes fichas: EJECUTAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN Ficha TGO G TH 2694212. GESTIONAR PROGRAMAS DE BIENESTAR Ficha TGO G TH 2694211. FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE. Ficha TGO G TH. 2902547. ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES. Ficha TGO G TH. 2902547.	Aplicativo SENASOFIA PLUS.
5	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad	Se vienen implementando los procesos de gestión documental de la entidad	Plataformas SECOP II y sicontratista.
6	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva	Se realiza seguimiento a la formación de las fichas asignadas.	Informe de seguimiento a la formación.

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				

2.				

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9462865745 de la planilla, expedido por Aportes en línea correspondiente al mes de enero de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en () folios

Cordialmente,

LISSET PAOLA ARROYO OVIEDO

Nombres y apellidos

Contratista

C.C. No. 1.102.818.172

Recibí a satisfacción:

MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 4442930 de 2023

COORDINADORA ACADÉMICA SERVICIOS ADMINISTRATIVO, CONTABILIDAD Y FINANZAS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LISSET PAOLA ARROYO OVIEDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 29/02/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2694212 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EJECUTAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ADOPTAR UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.

ANALIZAR FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN

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

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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.

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.

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.

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.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2694211 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EJECUTAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ADOPTAR UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.

ANALIZAR FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN

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

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.

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.

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.

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.

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.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2902547 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

EJECUTAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ADOPTAR UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.

ANALIZAR FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN

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

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.

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.

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.

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.

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.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	42.00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	126.00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0.00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/02/2024	12/02/2024	PROYECTOS DE INVESTIGACI¿N	42.00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	42.00

INSTRUCTOR: LISSET PAOLA ARROYO OVIEDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS