PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 30 noviembre de 2024

Señor (a)
SILVIO AlBERTO GALINDO PARRA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **6742919**
Formación Complementaria Virtual
Instructor grado 20
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes noviembre del año 2024

Referencia: No **6742919** del año 2024

Wilson Alfredo Mora Ramirez, identificado con la cédula de ciudadanía No.**79642066**, en mi calidad de Contratista del SENA, en virtualización, 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: **Valor y forma de pago:** Se fija como valor total para el contrato la suma de TRECE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($13.992.042). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de septiembre de 2024 por valor de TRES MILLONES CIENTO VEINTICINCO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($3.125.882), b) Dos (02) pagos iguales por los meses de octubre a noviembre de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE. ($4.465.545) cada uno c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2024, por valor de UN MILLÓN NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETENTA PESOS M/CTE ($1.935.070).
Plazo: Será hasta el 13 de diciembre de 2024.

OBJETO: Prestar los servicios personales de carácter temporal para atender los procesos de formación complementaria virtual, cumpliendo los procesos y lineamientos de la formación profesional integral, de acuerdo con las necesidades del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.

Obligaciones Especificas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos de la competencia de formación asignado por la supervisión (facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.), según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación	- Se realizó el debido alistamiento en las plataformas Sofía Plus y Zajuna - Se enrutaron los aprendices en Sofía plus en las fichas asignadas. - Se generó el listado de aprendices asociados a las fichas asignadas. - Se elaboró el cronograma del programa de acuerdo a las fechas establecidas en Sofía Plus. **Servicio al cliente un reto personal codigo de ficha-3124808** **Servicio al cliente un reto personal codigo de ficha-3124809** **Servicio al cliente un reto personal codigo de ficha-3124810** **Administracion de recursos humanos codigo de ficha -3124811** **Fecha Inicio: 12/11/24 Fecha Final: 9/12/24** **Cada ficha tiene una intensidad horaria de 40 horas**	- Captura de pantalla de los aprendices enrutados en Sofía Plus. - Listado en Excel generados desde Sofía Plus de las fichas asignadas. - Listado en Excel de aprendices generado desde la LMS Zajuna - Cronograma del programa. - Reporte Informe apoyo a la formación - septiembre
2	Ejecutar los lineamientos establecidos en la Guía Orientación Formación ambientes virtuales deaprendizaje GFPI-G-014 vs.4 o el procedimiento que se encuentre vigente para la modalidad de formaciónvirtual: "Cumplir con la Ejecución de la Formación quese asigne para elacompañamiento de aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el instructivo para orientar el desempeño del instructor enAmbientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado por la Dirección de Formación Profesional".	- Se procedió a alistar el espacio virtual de formación Zajuna, teniendo en cuenta la guía de Formación ambientesvirtuales de aprendizaje GFPI-G-014 vs.4 - Se elaboró el cronograma de actividades. - Se elaboró la presentación de bienvenida y AA1 **Servicio al cliente un reto personal codigo de ficha-3124808** **Servicio al cliente un reto personal codigo de ficha-3124809** **Servicio al cliente un reto personal codigo de ficha-3124810** **Administracion de recursos humanos codigo de ficha -3124811**	- Captura de pantalla de anuncios. - Captura de pantalla deForos - Captura de pantalla decentro de calificaciones. - Cronograma - Enlace primera sesión en línea 4 fichas

		Fecha Inicio: 12/11/24 Fecha Final: 9/12/24 **Cada ficha tiene una intensidadhoraria de 40 horas**	
3	Realizar la evaluación de los aprendices acorde a la normatividad y registrarlos oportunamente en los aplicativos dispuestos por laentidad.	-Se procedió a evaluar los trabajosrecibidos y que fueron desarrollados por los aprendices de acuerdo a las evidencias planteadas en el programa. **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24** **<u>Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.</u>**	- Captura de pantalla de centro de calificaciones. - Formato de cierre **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24** **<u>Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.</u>**
4	Reportar las novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices asignados a la coordinación.	- De acuerdo al tipo de novedad se procedió a documentar y establecer las medidas necesarias teniendo en cuentael Reglamento del Aprendiz SENA. **<u>Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.</u>** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos**	- Formato cierre del programa **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**

		código de ficha -3106693 **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	
5	Apoyar el proceso de depuración de aprendices en cumplimiento de loslineamientos del SENA.	- Al finalizar el curso se procedió a generar las correspondientes **novedades** en el aplicativo **Sena - Sofía Plus** y de esta forma se apoyóen la depuración de aprendices. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	- Reporte de juiciosevaluativos generados desde el aplicativo Sofía Plus. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**
6	Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.	- Teniendo en cuenta la guía de Formación ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G-014 vs.4 se procedió a implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje. - Se efectuó seguimiento y acompañamiento a través de los correos electrónicos, entreotros. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos**	- Captura de pantalla de anuncios. - Captura de pantalla deForos - Captura de pantalla decentro de calificaciones. - Cronograma - Correos electrónicos enviados. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -**

		código de ficha -3106692 **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	**3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**
7	Apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo curricular de los programas de formación asociados con lalínea medular que imparte el centro, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector.	Por el momento y por estar a cargode formación complementaria virtual esta obligación no se tiene en cuenta	- No se tiene en cuenta la obligación y por consiguiente no se puede tener una evidencia de la misma.
8	Formular, ejecutar y evaluar cuando sea necesario, las actividades derivadas de los procesos de autoevaluación y registro calificado de los programas de formación en los tiempos establecidos por el centro de formación, la Dirección General y el Ministerio de Educación Nacional, para la actualizaciónde planes y programas deformación, en sintonía con las necesidades del entorno y su especialidad.	Por el momento y por estar a cargode formación complementaria virtual esta obligación no se tiene en cuenta.	- No se tiene en cuenta la obligación y por consiguiente no se puede tener una evidencia de la misma.
9	Aplicar y hacer cumplir lo establecido en el reglamento del aprendiz.	- Esta obligación se realizó durante las sesiones en línea y se enseñó al aprendiz dondese puede verificar dentro de laLMS – ZAJUNA **<u>Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.</u>** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693**	Captura de pantalla de lagrabación de la sesión en líneade bienvenida que quedaarchivada en el LMS – ZAJUNA y donde se efectúa la presentación del espaciodonde se encuentra el reglamento del aprendiz. - Captura de pantalla de Socialización de Reglamento del aprendiz. **<u>Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.</u>** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos**

		Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24	**humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**
10	Apoyar la promoción de los programas de Formación Profesional Integral yparticipar en actividades de divulgación tecnológica.	- En la sesión en línea de cierrede progama se efectuó la publicidad y promoción del catalogo de cursos complementarios y se invitó a seguir con la formación conlos cursos que puedn ser del interés de los aprendices. - Se enviaron correos a bases de datos promocionando los programas de formación. - Durante la sesión en línea se procedió a estimular la continuación de la formación en otros programas del centro. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** - **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	- Captura de pantalla de la sesión en línea de cierre de programa se efectuó la publicidad y promoción del catálogo de cursos complementarios **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**

11	Presentar oportunamente los informes y reportes requeridos sobre las actividades formativas, usando losformatos y plataformas indicadas por el SENA.	- Se elaboraron y se presentaron los informes requeridos durante la presente vigencia. Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	- Captura de pantalla decentro de calificaciones. - Formato de cierre **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha - 3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha - 3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**
12	Participar en las actividades convocadas por la supervisión relacionados con la ejecución del objeto contractual.	De acuerdo a las solicitudes realizadas por la supervisión se participó activamente y respondiendo oportunamente conlo solicitado.	- Captura de pantalla de actividadesconvocadas por la supervisión
13	Velar por el buen uso de los elementos y equipos ubicadosen el lugar donde se preste el servicio.	- El ambiente de formación quese utilizó en formación virtual complementaria es el LMS ZAJUNA y este se administróde acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía AVA - **Guía de Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje V4** - Durante las sesiones en línease procedió a socializar sobre la importancia del buen uso de los espacios de nuestra aula virtual de formación. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690**	Grabación de la sesión en líneade bienvenida que quedaarchivada en el LMS – ZAJUNA donde se socializa el buen uso de los recursos y el respeto. - Guía AVA de orientaciones - Captura de pantalla de la sesión en línea donde se socializa sobre el buen usode los elementos que encontramos en el aula virtual de formación – Foros.

		Administración de recursos humanos código de ficha -3106691 **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	
14	Garantizar la participación de aprendices y participar en las actividades programadas por el grupo de Bienestar al Aprendiz.	- En este tipo de formación (complementaria) el área de Bienestar al Aprendiz no programa actividades para ellos . En el caso de los instructores siempre que se programan actividades de Bienestar, separticipa activamente. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	En esta vigencia no se tienen evidencias porque no se programó actividad alguna por parte del área de Bienestar al Aprendiz. - Captura de pantalla de socialización de reglamento del aprendiz y reglas de comportamiento y código de ética – Actividades de bienestar al aprendiz.
15	Aplicar los procesos y procedimientos establecidospor la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.	- Teniendo en cuenta los lineamientos institucionales y la guía AVA se gestionó lo relacionado con los documentos que hacen parte del objeto contractual. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691**	- GTH-F-062- v10_formato informe mensual de ejecución contractual- octubre 2024 - Formato cierre del programa que se entregaal finalizar la formación.

		Administración de recursos humanos código de ficha -3106692 **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	
16	Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.	- Según el objeto del contrato desarrollé las acciones necesarias para dar fielcumplimiento al mismo. **Es importante tener en cuenta las fechas de terminación de la formación.** **Servicio al cliente un reto personal código de ficha- 3106690** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106691** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106692** **Administración de recursos humanos código de ficha -3106693** **Fecha Inicio: 15/10/24 Fecha Final: 11/11/24**	- GTH-F-062- v10_formato informe mensual de ejecución contractual- octubre 2024.

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	**N.A**	**N.A**	**N.A**	**N.A**

2.	**N.A**	**N.A**	**N.A**	**N.A**

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. 81428278** expedido por **MI PLANILLA** correspondiente al mes de octubre del año 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en folios

Cordialmente,



WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ.
Contratista
C.C. No. 79642066

Recibí a satisfacción:

SILVIO AlBERTO GALINDO PARRA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **6742919**
Formación Complementaria Virtual
Instructor grado 20

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/11/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3124808 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3124810 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3124811 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3106692 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3106690 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3106691 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3106693 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 14,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3124809 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	168,00

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

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION