# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** DANIEL ESTEBAN ORTIZ GELIZ

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

**FECHA INICIAL:** 02/12/2024 00:00:00

**FECHA FINAL:** 17/12/2024 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3064307 - RECURSOS HUMANOS .

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

ALISTAR RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y CULTURA ORGANIZACIONAL.
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS, DE ACUERDO CON NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
APLICAR CORRECTIVOS Y ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 6,00 |

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2901638 - 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. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES.

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

| | |
|---|---|
| • 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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.

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.

- 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

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.

ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA 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.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE. |
| • 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 : | 8,00 |
|---|---|

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3011538 - 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.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES.

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

• 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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

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

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.

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.

| | |
|---|---|
| • 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

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.

ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA 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.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE. |
| • 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 :** | 8,00 |

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3089580 - 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. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES.

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

- 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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.

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.

- 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

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.

ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA 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.

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

• 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 :** 8,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2821688 - 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. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES.

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

| | |
|---|---|
| • 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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

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

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.

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.

- 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**

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.

ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA 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.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE. |
| • 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 :** 8,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2961476 - 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.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES.

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

• 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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

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

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.

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.

| | |
|---|---|
| • 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

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.

ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA 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.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE. |
| • 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 :** | 12,00 |

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2993986 - 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. |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

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.

EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES.

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

- 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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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.

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.

- 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

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.

ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA 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.

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

• 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 :** 12,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 62,00

## 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 |
|---|---|---|---|
| 02/12/2024 | 07/12/2024 | DESARROLLO CURRICULAR | 15,00 |
| 09/12/2024 | 11/12/2024 | DESARROLLO CURRICULAR | 14,00 |

**TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** 29,00

**INSTRUCTOR:** DANIEL ESTEBAN ORTIZ GELIZ

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