
TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CESAR HARVEY RIVERA VELASCO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/07/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3140811 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
DE APRENDIZAJE:

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

FUNDAMENTAR LA INVESTIGACIÓN DE SALARIOS, MEDIANTE UN ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL COLOMBIANO.

- 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
- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

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

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONTROLAR LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PROVISIÓN DE PERSONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

OPERAR EL SISTEMA DE REGISTRO, PRODUCCIÓN, ALMACENAMIENTO Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICANDO MANUALES Y TÉCNICAS VIGENTES, DE ACUERDO CON NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN

• 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 :

19,90

FICHA

3066444 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DE APRENDIZAJE:

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

FUNDAMENTAR LA INVESTIGACIÓN DE SALARIOS, MEDIANTE UN ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL COLOMBIANO.

- 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
- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONTROLAR LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PROVISIÓN DE PERSONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

OPERAR EL SISTEMA DE REGISTRO, PRODUCCIÓN, ALMACENAMIENTO Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICANDO MANUALES Y TÉCNICAS VIGENTES, DE ACUERDO CON NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN

- 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

FICHA 3172896 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
DE APRENDIZAJE:

- **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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

FUNDAMENTAR LA INVESTIGACIÓN DE SALARIOS, MEDIANTE UN ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL COLOMBIANO.

- **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
- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONTROLAR LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PROVISIÓN DE PERSONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

OPERAR EL SISTEMA DE REGISTRO, PRODUCCIÓN, ALMACENAMIENTO Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICANDO MANUALES Y TÉCNICAS VIGENTES, DE ACUERDO CON NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN

- 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 : 24,00

- 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

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar declaraciones tributarias de acuerdo con guía técnica y normativa fiscal
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar informes financieros de acuerdo con metodologías y normativa
- 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: Evaluar resultados financieros de acuerdo con indicadores y metodologías

- 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: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- 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: Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	10,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 2999907 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA
DE APRENDIZAJE:

- **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

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Elaborar declaraciones tributarias de acuerdo con guía técnica y normativa fiscal
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Elaborar informes financieros de acuerdo con metodologías y normativa

- 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: Evaluar resultados financieros de acuerdo con indicadores y metodologías
- 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: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- 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: Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• 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:**

2875969 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

FUNDAMENTAR LA INVESTIGACIÓN DE SALARIOS, MEDIANTE UN ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL COLOMBIANO.

- 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
- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

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

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONTROLAR LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PROVISIÓN DE PERSONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

OPERAR EL SISTEMA DE REGISTRO, PRODUCCIÓN, ALMACENAMIENTO Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICANDO MANUALES Y TÉCNICAS VIGENTES, DE ACUERDO CON NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN

• 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 :

30,00

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3066440 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• 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 SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 143,90

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: CESAR HARVEY RIVERA VELASCO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS