**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Bucaramanga, 20 de agosto de 2025

Señor (a)
**DORIS JUDITH VARGAS VILLAMIL**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7387075**
Cargo del supervisor COORDINADOR ACADÉMICO - INSTRUCTOR
Dependencia COORDINACIÓN ACADÉMICA TITULADA
Ciudad

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes agosto del año 2025

**Referencia:** No **CO1.PCCNTR.7387075 de 2025**

Eduardo Martínez Albarracín, identificado con la cédula de ciudadanía No. 74183311 de Sogamoso, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Servicios Empresariales y Turísticos de Santander CSET, 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 total del contrato CUARENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE PESOS MCTE. ($ 48.754.817) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente forma: a) Un primer pago proporcional a los días ejecutados durante el mes de febrero del 2025 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES. ($3.986.243). b) Nueve (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2025 por un valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE. ($4.599.511) y c) Un (1) pago final proporcional a los días ejecutados en el mes de diciembre

de 2025. Esta suma será pagada por el SENA al contratista en pagos mensuales, cada pago será proporcional a los días de ejecución del contrato en el periodo, teniendo como referente la suma de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS MCTE ($4,599,511) que corresponde a un periodo de un mes contable.

**Plazo:** Será hasta el 23) de diciembre de 2025.

| **OBJETO:** |
|---|
| **Prestar** servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, para orientar formación titulada, complementaria y/o virtual según los modelos formativos establecidos por el Centro de Servicios Empresariales y Turísticos – SENA - Regional Santander. |

**Obligaciones Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Cumplir el objeto del contrato de conformidad con la programación, dentro del Lugar de Ejecución, y acorde a los parámetros de costeo de la formación que la Dirección General del SENA establece (nota1: para los contratos de periodo fijo el lineamiento señala que el instructor contratista debe cumplir con 160 horas de formación directa al mes; nota2: para los contratos por horas, la programación que se costea es el número de horas de formación directa que el instructor contratista ejecute conforme lo establezca la coordinación académica correspondiente). | Cumplir con la programación asignada impartir formación presencial o virtual a los grupos:<br><br>**3066800 To Gestión Talento Humano. 74** h.<br>**3293921 To Gestión Talento Humano. 72** h.<br>**3235569 Preselección de Talento Humano. 4** h.<br><br>**Total: 150 HORAS** | Redfora y/o Reporte de Actividades Sena Sofia Plus. |
| 2 | Realizar planeación y alistamiento del programa o competencia a orientar. | Alistamiento para el desarrollo de la formación integral de las fichas asignadas Aplicar | Evidencia portafolio Aplicado a cada una de las fichas asignadas en One Drive |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | guía de aprendizaje aprobada.<br>Ficha No 3066800<br>Ficha No. 3293921<br>Ficha No. 3235569 | |
| 3 | Orientar formación a aprendices de conformidad al programa asignado. | Desarrollo de la formación asignada.<br>**Ficha No 3293921** To en Gestión Talento Humano.<br>**Ficha No 3066800** To en Gestión Talento Humano.<br>**Ficha No 3235569** Tc en Preselección Talento Humano. | Lista de Asistencia.<br>Registro Fotográfico |
| 4 | Evaluar y reportar los juicios evaluativos en el sistema SOFIA PLUS en un plazo máximo de cinco (5) días una vez culminada la competencia orientada. | Evaluación de resultados en Sena Sofia Plus | Reporte de Juicios Evaluativos. |
| 5 | Coadyuvar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices. | Se impartió Inducción al To en Gestión del Talento Humano G- 3293921 | Documentación pertinente entregada a Coordinación Académica |
| 6 | Registrar la información de conformidad con el portafolio en el sistema LMS<br>(Learning Management System) | Cargue del portafolio en One Drive | Pantallazo del cargue en portafolio en One Drive |
| 7 | Asistir y participar de las reuniones y/o eventos y/o comités citados y/o por el Supervisor del contrato. | N/A | N/A |
| 8 | Realizar la gestión y aportar la documentación requerida en lo referente al aseguramiento de la calidad en todas sus etapas (Autoevaluación, Registro calificado y Plan de mejora). | N/A | N/A |
| 9 | Realizar la entrega oportuna de los documentos establecidos por el SIGA en el cumplimiento de la guía de desarrollo curricular. | Utilizar la información que este a mi cargo | Plantilla y documentos de compromiso SENA |
| 10 | Contar con disponibilidad para brindar formación profesional | Impartir formación según cronograma | Reporte Repfora |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | integral de aprendices conforme a las necesidades y la misión del SENA en las diferentes jornadas de atención a los aprendices (mañana, tarde o mixta) en los diferentes lugares del área metropolitana donde el CSET orienta formación. | | |
| 11 | Apoyar las respuestas a derechos de petición, oficios y requerimientos presentados al Centro de Servicios Empresariales y turísticos. | No aplica | No aplica |
| 12 | Las demás que le sean asignadas y que guarden relación con el objeto contractual, atendiendo oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato. | Documentos requeridos para cuenta del mes | Cuenta en plataforma Secop II |

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

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

| ITEM | No DE LA ORDEN DE VIAJE | LUGAR DE DESPLAZAMIENTO | FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL | FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| 1. | XX | XX | XX | XX |
| 2. | XX | XX | XX | XX |

**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. 7976869286 de la planilla, expedido por Ach SOI, de julio de 2025 (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (7) folios

Cordialmente,

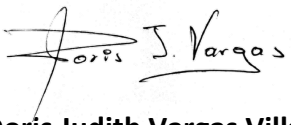


**Eduardo Martínez Albarracín**

**Contratista**

**C.C. No. 74.183.311 expedida en Sogamoso.**

Recibí a satisfacción:



**Doris Judith Vargas Villamil**

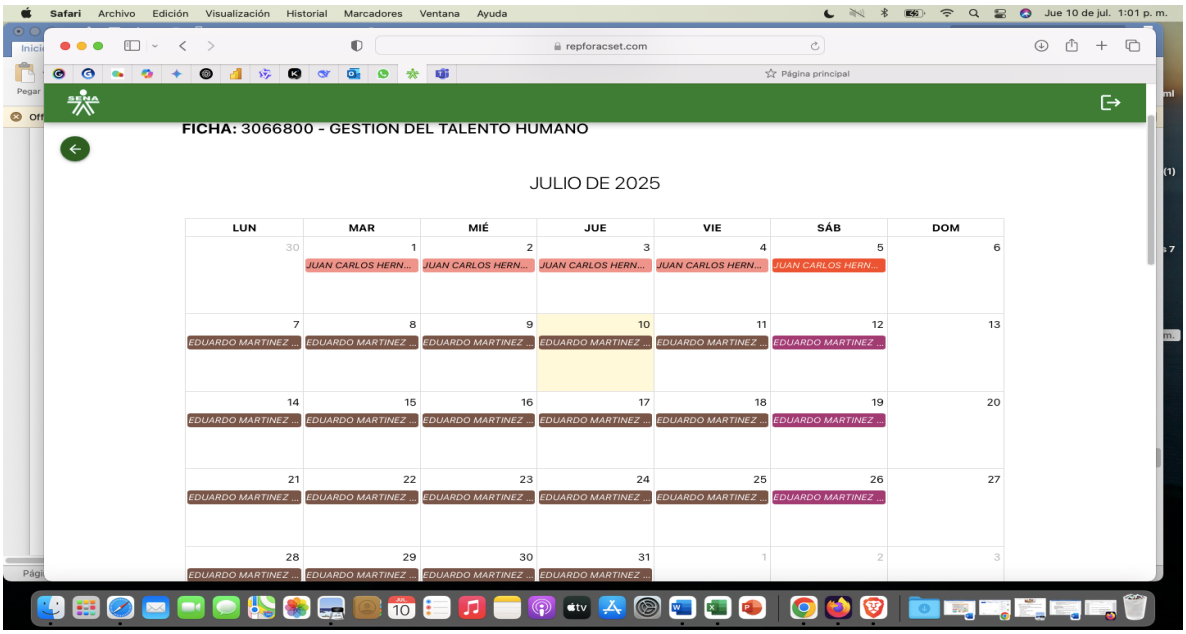
Supervisor(a) CO1.PCCNTR.7387075

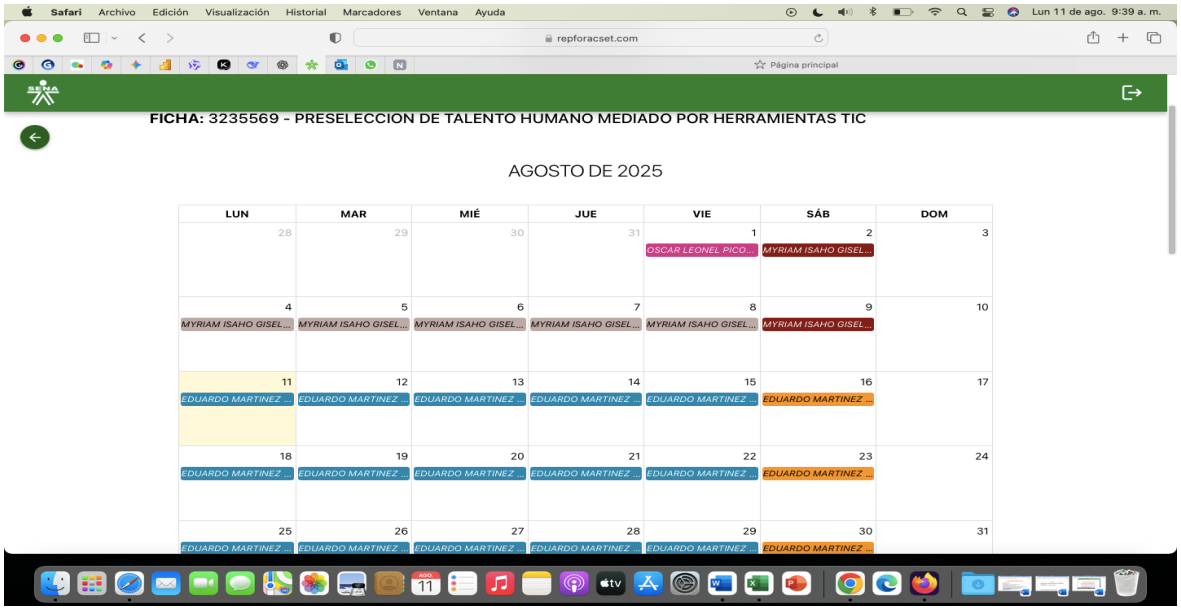
Cargo: COORDINADOR ACADÉMICO – INSTRUCTOR

**EVIDENCIAS DOCUMENTAL - MES AGOSTO**

**CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7387075- EDUARDO MARTINEZ ALBARRACIN.**

**EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO 12/07/2025 AL 11/08/2025**



# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** EDUARDO MARTINEZ ALBARRACIN

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS

**FECHA INICIAL:** 12/07/2025 00:00:00

**FECHA FINAL:** 11/08/2025 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3066800 - 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 |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

GESTIONAR EL PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD

| | |
|---|---|
| • 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 |
| • 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 |
| • 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 |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

| | |
|---|---|
| • 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 :** 73,70

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3235569 - PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR HERRAMIENTAS TIC

• 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**

RA1. CLASIFICAR CLIENTES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS, SEGÚN NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL

RA2. OPERAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO, LA ORGANIZACIÓN Y EL SECTOR.

RA3. REVISAR CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN EXPECTATIVAS DEL MERCADO.

RA4. PLANTEAR MEJORAS DEL SERVICIO, EN CUMPLIMIENTO A NECESIDADES DE CLIENTES, SISTEMAS DE CALIDAD Y EXPECTATIVAS DEL MERCADO.

• 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: | Estructurar perfiles de cargos según metodologías y normativa |
| • 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: | Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |
| • 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 :** 4,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3293921 - 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 |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

GESTIONAR EL PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD

| | |
|---|---|
| • 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 |
| • 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 |
| • 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 |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

| | |
|---|---|
| • 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 :** 71,80

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 149,50

## 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:** EDUARDO MARTINEZ ALBARRACIN

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO CIRCULAR 3-2025-000017

CERTIFICA

Que, EDUARDO MARTINEZ ALBARRACÍN identificado con C.C. No. 74183311, cumple con los documentos del perfil solicitados en la circular 3-2025-000017 Exámenes Pre Ocupacionales para contratos de prestación de servicios personales emitido por la Secretaria General

| CEDULA | NOMBRES COMPLETOS | TIPO DE CONTRATACION | EXAMENES PRE-EMPLEO | CUMPLE |
|---|---|---|---|---|
| 74183311 | EDUARDO MARTINEZ ALBARRACÍN | CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS | SI | SI |

La presente certificación se expide en la ciudad de Bucaramanga el 28 de febrero de 2025, con vigencia hasta el 31/12/2025

JOHN CARREÑO RANGEL
Médico SST