



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla 17 de diciembre del 2025

Señor (a)

LINDA EVELIN PICHON RONCALLO

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8629964

Coordinador academico

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes diciembre del 2025

Referencia: No. CO1.PCCNTR.8629964 del año 2025

DIANA BEATRIZ GALEANO RICARDO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1140869359 de Barranquilla en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación de centro comercio y servicios, 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: Se fija como valor total para el contrato la suma de TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS NUEVE PESOS M/CTE. (\$3.679.609,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Por mensualidades tal y como se discrimina en el documento anexo al presente proceso, proporcionalmente por el número de días del primer y último mes del contrato.

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2025.



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

Obligaciones Específicas: (Transcriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia
2.	Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia
3.	Hacer la evaluación correspondiente de los aprendices asociados a los cursos asignados.	Se acataron las obligaciones	No aplica para este mes
4.	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas (Tituladas y complementarias), dentro de los 8 días siguientes a la terminación de las competencias a cargo que demuestre el resultado de aprendizaje alcanzado por el aprendiz.	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia
5	En virtud del principio de coordinación, se podrán fijar reuniones, capacitaciones e inducciones a las que deberá	Se acataron las obligaciones	No aplica para este mes



	asistir el contratista, en aras de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos y la calidad de la formación.		
6.	Aplicar los recursos didácticos establecidos en el desarrollo curricular del programa de formación	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia.
7.	Coadyuvar en las acciones de Retención de las fichas de formación que le han sido asignadas a fin de cumplir con las metas de retención	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia.
8	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia.
9	Apoyar en las demás actividades asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia.
	En virtud del principio de coordinación entre las partes, se deberá dar cumplimiento a la programación de las fichas de formación que le sean asignadas en cada periodo, bien sea en formación titulada o complementaria en las modalidades presencial y virtual.	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia.
11	Aplicar los formatos dispuesto en la plataforma compromiso en el marco del Sistema de Gestión integrado de la entidad.	Se acataron las obligaciones	Se adjunta evidencia.



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. de la planilla 9495410803, aportes en línea y periodo noviembre de 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)



Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma

DIANA BEATRIZ GALEANO RICARDO

Contratista

C.C. No. 1140869359

Recibí a satisfacción:

Firma

LINDA EVELIN PICHON RONCALLO

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8629964

Coordinador Academico.



EVIDENCIAS MENSUALES







PROCESO				
GESTIÓN CONTRACTUAL				
NOMBRE DEL FORMATO				
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN				
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Pública	X	Pública Clasificada	Pública Reservada	

Octubre de 2025

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

**CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	
---------	---	---------------------	--	-------------------	--

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

Número del contrato CO1.PCCNTR.8629964

En mi calidad de supervisor del contrato de la referencia, me permito presentar el informe final del mismo, de acuerdo con la siguiente información:

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	Centro de Comercio y Servicios	
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios	
CONTRATO PRESTACION DE SERVICIONRO.	CO1.PCCNTR. 8629964	
OBJETO	Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA Para el Programa Formación TALENTO HUMANO	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO	24/11/2025	
FECHA DE INICIO	24/11/2025	
PLAZO INICIAL	24/11/2025	
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	17/12/2025	
RAZÓN SOCIAL	Diana Beatriz Galeano Ricardo	
CC o NIT	1140869359	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	"No aplica"	
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	"No aplica"	
LUGAR DE EJECUCIÓN	Barranquilla, Atlántico	
VALOR INICIAL	3.679.609	
FORMA DE PAGO	Mensual	
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	18025	
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	283025	
VALOR FINAL DEL NEGOCIO JURÍDICO	3.679.609	
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	17-12-2025	



FECHA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA (Sí aplica)	"No aplica"	
VALOR TOTAL PAGADO	3.679.609	
VALOR TOTAL EJECUTADO	3.679.609	
SUPERVISOR	LINDA EVELIN PICHON RONCALLO	
APOYO A LA SUPERVISIÓN	"No aplica"	
MODIFICACIÓN NRO.	"No aplica"	
SUSPENSIÓN	No aplica"	
CESIÓN DE CONTRATO	"No aplica"	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA CESIÓN	NO APLICA	
FECHA DE INICIO DE LA CESIÓN	NO APLICA	

2. ASPECTOS TÉCNICOS

2.1 Obligaciones

En virtud de la suscripción del contrato Número del contrato CO1.PCCNTR.8629964, el contratista adquirió las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES	¿CUMPLIÓ? SI	PRODUCTO O EVIDENCIA
Realizar mínimo las tres visitas de seguimiento durante la etapa productiva.	SI	Reporte de Horas Sofía Plus, se le hizo seguimiento a la ficha 2902197 por medio de teams.
Validar que todos los aprendices cuenten con los juicios evaluativos de todas las competencias de su etapa lectiva una vez recibida la asignación de la ficha.	SI	Aplicativo SENA Sofia Plus Se envían correos electrónicos a la Coordinación académica y mensajes vía wsp, informando los juicios evaluativos pendientes. Se realiza seguimiento constante.
Garantizar el diligenciamiento del formato F023	SI	Se envían correos electrónicos y/o entregas personales a los jefes inmediatos y aprendices.
Realizar seguimiento a las	SI	Se realiza seguimiento vía grupos de wsp,



procedimiento de ejecución de la formación, garantizando una interacción continua entre el aprendiz y el instructor; esta actividad se debe complementar con visitas o comunicación directa que realice el instructor.		les invita a los aprendices a cargar las bitácoras en TEAMS.
Realizar la evaluación de la etapa productiva en la plataforma designada por la entidad.	SI	Se realizan las Evaluaciones de acuerdo al procedimiento en el aplicativo SOFIA PLUS.
Entregar los informes y reportes que sean solicitados por el supervisor del contrato y/o coordinador de formación que permita identificar el correcto seguimiento de la etapa productiva.	SI	Informes al supervisor del contrato de acuerdo a las necesidades de las fichas asignadas que permitan identificar el correcto seguimiento de la etapa productiva.
Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad.	SI	Archivos en el Drive
Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa productiva.	SI	Se realizan a través de envío de correos electrónicos.
En virtud del principio de coordinación, se podrán fijar reuniones, capacitaciones e inducciones a las que deberá asistir el contratista, en aras de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos	SI	Asistencia a reuniones de inducción y formación programadas.



de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos y la calidad de la formación.			
---	--	--	--

3. ASPECTOS LEGALES

3.1 Garantías contractuales

Como garantías se establecieron las siguientes:

Si tiene una o más adiciones debe realizar el siguiente cuadro por cada poliza publicada en secop II

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO S.A		
NRO. DE PÓLIZA	11-46-101091546		
CERTIFICADO O ANEXO	ANEXO		
FECHA EXPEDICIÓN	25/11/2025		
FECHA APROBACIÓN	25 /11/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	24/11/2025	17/04/2026	367,960.90
Devolución del pago anticipado	"No aplica"	"No aplica"	"No aplica"
Salarios y prestaciones sociales	"No aplica"	"No aplica"	"No aplica"
Calidad del servicio	"No aplica"	"No aplica"	"No aplica"

3.2 Cumplimiento del objeto

El contratista dio cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato

3.3 Cumplimiento de los aspectos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA

"No aplica"



3.5 Certificado de pagos de seguridad social

Mediante los informes presentados por la supervisión durante la ejecución del contrato, los cuales fueron entregados para el proceso de pago, se evidenció que el contratista cumplió a cabalidad con el objeto y las obligaciones contractuales.

3.6 Designación de la supervisión

Que el ordenador del gasto realizó la designación de supervisión al sr (a) LINDA EVELIN PICHON RONCALLO

3.7 Liquidación del negocio jurídico

Que respecto de la liquidación del contrato se estableció *“La liquidación del contrato se efectuará de mutuo acuerdo dentro del término de cuatro (4) meses contados a partir de la terminación de este. En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que le haga la entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes y se adopta mediante acto administrativo motivado susceptible del recurso de reposición, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 de la ley 1150 de 2007.”*

4. ASPECTOS FINANCIEROS

4.1 Pagos realizados

No aplica

4.2 Estado financiero

Valor total del contrato		\$3.679.609
Valor Ejecutado		\$3.679.609
Saldo de pendiente de cancelar al contratista		\$ 0.0
Saldo a liberar		\$ 0.0

Conforme a lo anteriormente expuesto, se debe:



Conforme a lo anteriormente expuesto, se debe:

- a) Elaborar la liquidación bilateral del contrato teniendo en cuenta que no existen saldos por liberar o a favor de las partes, y que las obligaciones fueron cumplidos a satisfacción.

Para constancia se firma 10/12/2025

Linda E. Pichón R.

LINDA EVELIN PICHON RONCALLO

NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

Supervisor del contrato

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DIANA BEATRIZ GALEANO RICARDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/12/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 17/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2925775 - 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.
- 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: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- 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.
- 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
- 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- 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 : 62,00

FICHA

DE APRENDIZAJE:

3407663 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.
2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.
4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 96,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
---------------	-------------	-----------	-------

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00
---------------------------------------	------

INSTRUCTOR: DIANA BEATRIZ GALEANO RICARDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DIANA BEATRIZ GALEANO RICARDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 24/11/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 17/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2925775 - 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.
- 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: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- 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.
- 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
- 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- 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 : 82,00

FICHA

DE APRENDIZAJE:

3407663 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.
2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.
4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 130,00

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
24/11/2025	25/11/2025	OTROS	6,00
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			6,00

INSTRUCTOR: DIANA BEATRIZ GALEANO RICARDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS