GC-F-004v.08

Título presentación

AP6 - Realizar la trazabilidad de los procesos logísticos
GA6-210201052-AA1 - Identificar las tecnologías aplicables a la operación logística de acuerdo con las estrategias de la organización.
Competencia: 210201052- Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa
RAP: 210201052-03 - Inspeccionar el cumplimiento de las funciones de talento humano teniendo en cuenta los procedimientos y metas establecidas por la organización

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA
COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS
CENTRO NACIONAL DE ASISTENCIA TÉCNICA A LA INDUSTRIA ASTIN – REGIONAL VALLE

FECHA DE INICIO:	*(Fecha de Inicio establecida en el sistema de gestión académica)*: 10/05/24
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	*(Fecha de Inicio de actividades para el aprendiz)*: 14/05/24
FECHA FIN:	*(Fecha Fin establecida en el sistema de gestión académica)*: 13/08/2026

NOMBRE DE LA FASE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	SEMANAS	FECHAS DE ENTREGA		ÁREA RESPONSABLE
							INICIA	FINALIZA	
Ejecución	AP6 - Realizar la trazabilidad de los procesos logísticos	GA6-210201052-AA1 - Identificar las tecnologías aplicables a la operación logística de acuerdo con las estrategias de la organización.	210201052 Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa	210201052-03 - Inspeccionar el cumplimiento de las funciones de talento humano teniendo en cuenta los procedimientos y metas establecidas por la organización	Evidencia de desempeño: Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad. GA6-210201052-AA1-EV01. *Calificable*	2 semana	10/11/25	23/11/25	ÁREA TÉCNICA LOGÍSTICA - Z

Planeación estratégica del talento humano

Se refiere al comportamiento de la organización:

Es el proceso de decisión relacionado con los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado periodo, para ello, debemos definir con anticipación la fuerza laboral necesaria para realizar la acción organizacional futura.

Objetivos:

- Optimizar el factor humano de la empresa.
- Formar personal con base a las necesidades de la empresa.
- Fomentar el mejor clima laboral posible.
- Motivar la participación de los colaboradores y que se consideren importantes para la organización.
- Contribuir con productividad de la empresa al máximo.

Actividades de la competencia Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa (210201052).



Dirigir el talento humano

Evidencia de desempeño:

Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad

Objetivo general:

Fortalecer la competitividad y sostenibilidad de la organización mediante la optimización integral del talento humano, la experiencia del cliente, la gestión de proveedores, la modernización tecnológica y el aseguramiento de la calidad.

Justificación:

En un entorno empresarial altamente competitivo y digitalizado, las organizaciones deben alinear sus procesos internos con estándares internacionales y mejores prácticas de gestión.

Mejoramiento de la Gestión del Talento Humano

Situación actual

- Procesos de selección tradicionales.
- Capacitación limitada.
- Evaluación de desempeño poco estructurada.
- Bajo nivel de motivación o compromiso.

Propuestas de mejora

- Implementación de un modelo de gestión
- Plan anual de capacitación y desarrollo.
- Evaluación de desempeño 360°.
- Programas de bienestar y clima organizacional.
- Plan de incentivos basado en resultados.

Beneficios esperados

- Mayor productividad.
- Reducción de rotación.
- Incremento del compromiso organizacional.



Mejoramiento en la Prestación del Servicio al Cliente

Situación actual

- Respuesta lenta a solicitudes.
- Falta de seguimiento postventa.
- Procesos manuales.

Propuestas de mejora

- Implementación de un sistema CRM.
- Protocolos estandarizados de atención.
- Capacitación en servicio al cliente.
- Encuestas de satisfacción periódicas.
- Indicadores KPI de servicio (tiempo de respuesta, nivel de satisfacción).

Beneficios esperados

- Mayor fidelización.
- Mejor reputación.
- Incremento en ventas recurrentes.

Gestión Estratégica de Proveedores

Situación actual

- Selección basada principalmente en precio.
- Falta de evaluación de desempeño.
- Comunicación limitada.

Propuestas de mejora

- Creación de matriz de evaluación de proveedores.
- Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Auditorías periódicas.
- Desarrollo de relaciones estratégicas a largo plazo.

Beneficios esperados

- Mayor calidad en insumos.
- Reducción de riesgos.
- Optimización de costos

Modernización Tecnológica

Situación actual

- Sistemas aislados.
- Procesos manuales.
- Baja integración de datos.

Propuestas de mejora

- Implementación de ERP.
- Automatización de procesos clave.
- Digitalización documental.
- Uso de herramientas colaborativas en la nube.
- Protección de datos y ciberseguridad.

Beneficios esperados

- Mayor eficiencia operativa.
- Toma de decisiones basada en datos.
- Reducción de errores.

Gestión y Control de Calidad

Propuesta

- Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma International Organización for Standardization (ISO 9001).
- Estandarización de procesos.
- Auditorías internas.
- Mejora continua bajo ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar).

Beneficios esperados

- Mayor confiabilidad.
- Cumplimiento normativo.
- Mejora continua de procesos.

Indicadores de Seguimiento

- Rotación de personal.
- Índice de satisfacción del cliente.
- Cumplimiento de SLA con proveedores.
- Nivel de automatización de procesos.
- Índice de calidad y no conformidades.

Ejemplo: Cronograma de implementación

Fase	Actividad	Tiempo Estimado
1	Diagnóstico organizacional	1 mes
2	Diseño de planes de mejora	1 mes
3	Implementación	3-6 meses
4	Evaluación y ajustes	Permanente

Conclusión

La mejora integral en talento humano, servicio, proveedores, tecnología y calidad permitirá:

- Aumentar la eficiencia organizacional.
- Mejorar la experiencia del cliente.
- Optimizar recursos.
- Garantizar sostenibilidad y crecimiento.

Plan de Capacitación:

¿Qué se debe enseñar?
¿Quién debe aprender?
¿Cuándo se debe enseñar?
¿Dónde se debe enseñar?
¿Cómo se debe enseñar?
¿Quién lo debe enseñar?

Programa de inducción

- La historia de la empresa.
- Los productos o servicios que ofrece.
- Los derechos y las obligaciones del personal.
- Los términos del contrato de trabajo.
- Las actividades sociales de los empleados, sus prestaciones y servicios.
- Las normas y el reglamento interior de trabajo.
- Algunas nociones sobre protección y seguridad laboral.
- El cargo, que se ocupara; naturaleza del trabajo, honorarios, salarios, oportunidades de ascensos.
- El supervisor del nuevo empleado(presentación).
- Las relaciones del puesto con otros puestos.
- La descripción detallada del puesto.
- Con el programa de inducción se busca la introducción y adaptación del trabajador a su lugar de trabajo. 48

Evidencia GA6-210201052-AA1-EV01. Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad.

La empresa reconoce que la administración de la gestión del talento humano está compuesta por varios procesos encaminados al aprovechamiento y mejoramiento del desarrollo de las competencias del ser humano (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes) dentro de la empresa en su libre desarrollo y cumplimiento de sus actividades asignadas. A través de esta propuesta de mejoramiento continuo, la empresa logrará ser más productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece, (procesos logísticos).

Basado en la información anterior, para el diseño y desarrollo de esta evidencia se requiere hacer lo siguiente:
Revisar la política actual de servicio al cliente que tiene la empresa en la que está trabajando el aprendiz.
Proponer detalles de ajuste a dicha política en un informe justificando los ajustes propuestos.
Detallar en un apartado del informe como se mejorará el servicio al cliente a partir del cubrimiento del talento humano de la empresa.

Recomendar algunas herramientas tecnológicas para la gestión óptima de esta propuesta de mejoramiento.
Presentar todo en un informe escrito con las ayudas gráficas que se requieran y todas las normas de escritura de trabajos escritos.

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co

Si su presentación requiere incluir el logo de Gobierno Nacional, deberá ubicarlo cómo se indica en las siguientes diapositivas:

MINISTERIO DEL TRABAJO

Título presentación

Título

texto corto descriptivo
a 2 o 3 líneas

Título

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.



Título

Título

Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría
Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos

Título

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co

Si su presentación requiere incluir el logo de una marca externa, deberá ubicarlo cómo se indica en las siguientes diapositivas:

GC-F-004v.08

El tamaño del logo de la marca externa no debe superar el tamaño del logo SENA.

Título presentación

Marca externa

Título

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.



Título

El tamaño del logo de la marca externa no debe superar el tamaño del logo SENA.

Marca externa

Título

Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría
Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos	Datos

Marca externa

Título

Para las diapositivas con fondo de color verde, es recomendable colocar la versión blanca del logo de la marca externa.

Marca externa

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co