

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	1 de 10

1. OBJETIVO

Evaluar al personal que se postula a las vacantes como consultor de soporte; así como aplicar exámenes permanentes al área de soporte y comercial en temas de facturación electrónica y aspectos técnicos asociados a las soluciones SysCafé. Además, realizar mantenimiento a la ruta de entrenamiento que es desarrollada por el personal que ingresa a la empresa; y que, sus funciones se encuentren directa o indirectamente relacionados con los productos/servicios que ofrece SysCafé.

2. ALCANCE

Evaluar competencias básicas contables al personal que se encuentran en proceso de incorporación al área de soporte. Evaluar en temas normativos de facturación electrónica y técnicos asociado a las soluciones que ofrece SysCafé, al personal del área de soporte y comercial.

Hacer ajustes cuando haya lugar, al material que se encuentra en el curso de ruta de entrenamiento del instituto virtual.

Nota: Los resultados son compartidos a la alta gerencia y líderes.

3. RESPONSABLES

Director (a) de Investigación y Desarrollo
Gestor de Contenido

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Examen: documento que evalúa el conocimiento, aptitudes, habilidades y capacidades frente a un tema en específico, demostrando que los temas aprendidos durante un tiempo determinado han sido comprendidos y serán aplicados en su campo personal, laboral y/o profesional.

Software Contable: programa desarrollado para almacenar información contable de una empresa, mediante métodos sistemáticos cuyo objetivo principal es simplificar y facilitar las tareas contables de la compañía.

Ruta de entrenamiento: es un proceso de preparación intensivo, que permite formar al nuevo personal sobre el uso de herramientas básicas internas y aspectos básicos del software SysCafé.

Indagación: Corresponde al estado de la actividad, cuando se retorna el requerimiento al solicitante para que complete la información de este.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	2 de 10

Autogestión: Corresponde a las labores que se asignan los mismos funcionarios del área de investigación y desarrollo.

5. POLÍTICAS

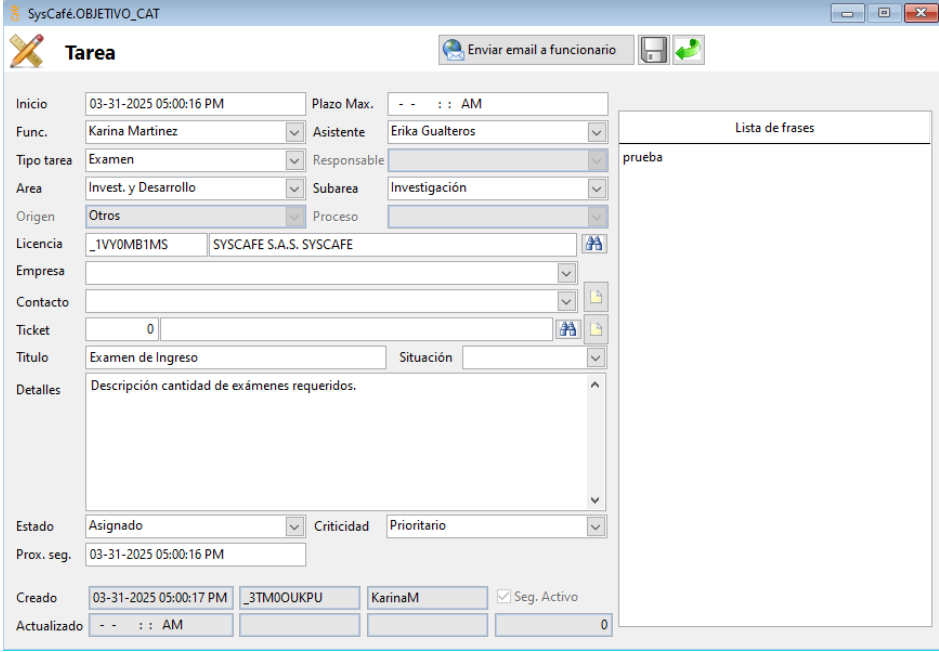
- No se atenderá ningún requerimiento sin que se encuentre registrado en el CRM licencias.
- Los requerimientos deben ser registrados a nombre de la Directora de Investigación y Desarrollo; y con base a los lineamientos establecidos en la descripción del procedimiento.
- Los requerimientos serán atendidos con base a la criticidad, priorizando del nivel **Prioritario** al nivel **Moderado**.
- Los requerimientos que tengan la misma criticidad, se atenderán por orden de llegada; salvo cuando la Alta Gerencia o Directora de Investigación y Desarrollo, disponga de una prioridad diferente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para la ejecución del procedimiento se debe tener en cuenta lo siguiente:

Registro del requerimiento

En este espacio se debe registrar la solicitud del requerimiento a través del CRM licencias.



The screenshot shows the 'Tarea' (Task) form in the SysCafé.OBJETIVO_CAT application. The form includes fields for 'Inicio' (Start), 'Plazo Max.' (Max. Deadline), 'Func.' (Function), 'Asistente' (Assistant), 'Tipo tarea' (Task Type), 'Responsable' (Responsible), 'Area' (Area), 'Subarea' (Subarea), 'Origen' (Origin), 'Proceso' (Process), 'Licencia' (License), 'Empresa' (Company), 'Contacto' (Contact), 'Ticket', 'Titulo' (Title), 'Situación' (Situation), 'Detalles' (Details), 'Estado' (Status), 'Criticidad' (Criticality), 'Prox. seg.' (Next Seq.), 'Creado' (Created), 'Actualizado' (Updated), and 'Seg. Activo' (Active Security). The 'Estado' is set to 'Asignado' and 'Criticidad' is set to 'Prioritario'. The 'Titulo' is 'Examen de Ingreso' and 'Situación' is 'prueba'. The 'Detalles' field contains the text 'Descripción cantidad de exámenes requeridos.'.

(Imagen ejemplo)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	3 de 10

El registro debe contener la siguiente información:

Fecha de inicio	Fecha asignada por el CRM licencias.
Funcionario	Persona encargada de ejecutar el requerimiento. Cuando sean solicitudes externas del área de investigación, se debe asignar a la Directora de Investigación y Desarrollo.
Asistente	Quien realiza la solicitud. Cuando sea un auto registro se debe asociar a la Directora de Investigación y Desarrollo.
Área	Asignar -Investigación y Desarrollo-
Tipo de tarea	Evaluación: Corresponde al diseño, aplicación y ponderación. Revisión I&D: Ajustes y/o adecuación a la ruta de entrenamiento.
Subárea	Investigación Gestión de Contenido
Usuario – Empresa	Para requerimientos internos asociar el usuario SYSCAFE, cuando se trate de usuarios externos asociar su respectiva licencia.
Título	Descripción corta del requerimiento
Detalles	Debe contener: - Descripción clara de la solicitud - Observaciones adicionales (opcional)
Estado	- Asignado: Se usa en primera instancia para delegar o autoasignarse la actividad. - Indagación: Se usa para retornar el requerimiento al solicitante, con el propósito que indague sobre datos requeridos por el área de investigación. - Investigación: Corresponde a la indagación de las diferentes fuentes de consulta para la comprensión total del requerimiento. - En ejecución: Inicia con el desarrollo de la actividad hasta que se finalice. - Por implementar: Cuando esté listo para revisión por parte del solicitante del requerimiento. - Aplazado: De no contar con espacio para iniciar la ejecución de la actividad en la fecha que quedo establecido el seguimiento, registra un seguimiento con este estado, describiendo el motivo y colocando nueva fecha para dar continuidad. (Según sea el caso). - Cerrado exitoso: Una vez sea revisada por el solicitante y quede en orden, este debe hacer el respectivo cierre. - Cerrado sin éxito: Si la solicitud queda registrada de forma duplicada, no atiende lo solicitado o cuando sea el caso.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	4 de 10

Criticidad	Seleccionar entre las opciones según sea el caso: - Prioritario: Para solicitudes que requieren ser atendidas en la mayor brevedad. Para este se tiene un tiempo de 5 días hábiles (Ej: Exámenes de ingreso). - Alto: Para solicitudes que pueden ser planificadas. Para este se tiene un tiempo de 20 días hábiles (Ej: Exámenes permanentes). - Moderado: Para solicitudes que puede tener una mayor planificación. Para este se tiene un tiempo de 60 días hábiles. (Ej: Ruta de entrenamiento)
Próximo Seguimiento	Fecha en la que se dará continuidad con el seguimiento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	5 de 10

Ejecución del requerimiento

Una vez se encuentre asignado el funcionario encargado de la actividad, debe dar continuidad con el desarrollo de la solicitud; teniendo en cuenta lo siguiente:

6.1 Diseño de exámenes de ingreso.

Consiste en el diseño, aplicación y ponderación de la estrategia evaluativa que permita medir las habilidades, conocimientos y competencias de los candidatos que se postulan a la vacante de consultor de soporte técnico.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Especificar la cantidad de exámenes a aplicar. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación.	* Líder de Soporte *Director(a) Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos
2	Indagación Se debe usar estado cuando falte información o se requiera detalles del solicitante. Una vez registre la información solicitada el asistente del requerimiento, es necesario volver a colocar el seguimiento en estado Asignado .		
5	En ejecución Diseñar examen en documento Word, haciendo uso de métodos como: Ejercicios prácticos, preguntas abiertas y de completar. Éste se compone de 1 archivo: Examen definitivo para aplicar al personal de ingreso. Se utiliza estado cuando se inicia labor, el cual se divide en varios momentos: 1. Entregar prueba física a líder de soporte para su respectiva aplicación. 2. Una vez sea aplicado el examen, Líder de Soporte debe entregar exámenes físicos a Directora de Investigación y Desarrollo. 3. Calificación de la prueba		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	6 de 10

6	Por implementar Se utiliza estado para finalizar el desarrollo de la actividad, aquí se debe entregar las notas de las pruebas aplicadas al líder de Soporte vía Microsoft teams.	*Director(a) Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos Microsoft Teams
7	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso El asistente del requerimiento debe realizar el respectivo cierre cuando reciba las calificaciones de las pruebas aplicadas. Cerrado sin éxito Cuando el asistente observe novedad por duplicidad o no atienda la solicitud realizada.	* Líder de Soporte	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos

6.2 Diseño de exámenes permanentes

Consiste en el diseño, aplicación y ponderación de la estrategia evaluativa que permita medir el conocimiento y las habilidades de los colaboradores del área de soporte y comercial, en relación con temas de facturación electrónica y técnicos de las soluciones que ofrece SysCafé.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Es necesario que describan los temas vistos durante el periodo, con sus respectivos enlaces grabación (Si los tienen). Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación.	* Líder de Área *Director(a) Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos Microsoft Teams
2	Indagación Se debe usar estado cuando falte información o se requiera detalles del solicitante. Una vez registre la información solicitada el asistente del requerimiento, es necesario volver a colocar el seguimiento en estado Asignado .		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	7 de 10

5	En ejecución Diseñar prueba en documento Word, haciendo uso de métodos como: Selección múltiple, Falso y/o Verdadero, preguntas abiertas y ejercicios prácticos; éste se compone de 2 archivos: - Ø Prueba definitiva para aplicar al personal - Ø Prueba con respuestas para socialización Nota: para las pruebas comerciales, se tendrá en consideración todo lo relacionado con la facturación electrónica y los conocimientos básicos del manejo técnico del software SysCafé. Se utiliza estado cuando se inicia labor, el cual se divide en varios momentos: 1. Entregar prueba física a líder para su respectiva aplicación al área comercial y soporte. 2. Una vez sea aplicada la prueba, el líder de área o sus delegados, debe entregar pruebas físicas a Director(a) Investigación y Desarrollo. 3. Calificación de la prueba 4. Se entrega la ponderación al líder de área vía Microsoft Teams. 5. Se coordina fecha para socialización con el personal de soporte. Nota: en común acuerdo con el líder se exceptúa la socialización con el personal.	*Director(a) Investigación y Desarrollo	
6	Por implementar Se utiliza estado para finalizar el desarrollo de la actividad, aquí se debe entregar las ponderaciones de las pruebas aplicadas al líder de área vía Microsoft teams.	*Director(a) Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos Microsoft Teams

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	8 de 10

	Cierre de la Actividad		
7	Cerrado exitoso El asistente del requerimiento debe realizar el respectivo cierre cuando reciba las ponderaciones de las pruebas aplicadas. Cerrado sin éxito Cuando el asistente observe novedad por duplicidad o no atienda la solicitud realizada.	* Líder de área	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos

Nota: Los criterios de la prueba con el área comercial, serán definidos con el Coordinador Operativo, quien me indicará la temática abordada durante el periodo a evaluar.

6.1 Mantenimiento a la Ruta de Entrenamiento por procesos técnicos del software SysCafé

Consiste en actualizar y mejorar el material disponible en el Instituto Virtual SysCafé, que incluye las actividades de formación para los funcionarios de la empresa, basada en las herramientas que ofrece el software SysCafé.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación.	* Líder de área *Director(a) Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos Microsoft Teams

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	9 de 10

5	En ejecución • Hacer lectura completa • Acceder a través de la Ruta: \\server\INVESTIGACION\6. Ruta de entrenamiento • Ingresar a las guías que vayan a ser modificadas • Tan pronto realice la adaptación, se guardan los archivos en la Ruta: \\server\INVESTIGACION\6. Ruta de entrenamiento seleccionando la carpeta de las guías correspondiente. Actualizar el material en el instituto virtual.	*Director(a) Investigación y Desarrollo	
6	Por implementar Se utiliza estado para finalizar el desarrollo de la actividad, aquí se debe confirmar al solicitante la labor realizada.	*Director(a) Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos Microsoft Teams
7	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso Cuando se confirme que quedo en orden. Cerrado sin éxito Cuando el asistente observe novedad por duplicidad o no atienda la solicitud realizada.	* Líder de área *Director(a) Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Tareas y Seguimientos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN		Fecha de aprobación:	04-04-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-009	Página:	10 de 10

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
1	03	31	2025	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Directora de Investigación y desarrollo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA