PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villeta, JUNIO de 2021

Señor
OSCAR ALEJANDRO SIERRA RINCON
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 2436135 DE 2021
Coordinador académico.
Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial
Villeta - Cundinamarca

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Junio del año 2021

Referencia: No. CO1.PCCNTR. 2436135 del año 2021
ANGELICA MARIA FUENTES, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52663277 de Funza, en mi calidad de Contratista del SENA, en el centro de desarrollo agroindustrial y empresarial, 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 VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($27.300.000). Incluido IVA. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de abril de 2021 por valor de UN MILLON NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE. ($1.950.000) proporcional de acuerdo con la fecha de acta de inicio del contrato. b) Seis (6) pagos iguales por los meses de MAYO a OCTUBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($3.900.000) cada uno y Un (1) último pago en el mes de noviembre de UN MILLON NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE. ($1.950.000)

Plazo: Será hasta el 15 de noviembre de 2021.

OBJETO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa y de forma articulada con los lineamientos institucionales, el desarrollo de las actividades de formación del programa de gestión administrativa y financiera y afines, de acuerdo con las necesidades, a la programación establecida y a los productos de formación pactados del Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial - Regional Cundinamarca.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo a las necesidades del centro de formación	En este periodo No se realizó inducción	No se ha asignado
2	Registrar, verificar y hacer seguimiento en el SISTEMA SOFIA PLUS de manera oportuna de todas las actividades que, de acuerdo con los procesos, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a). Registro de los juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos en el reglamento de los estudiantil; b). Creación de rutas y asociación de aprendices; c). Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, d). Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente.	Creación de rutas y asociación de aprendices del complementario MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJA DE CALCULO Con ficha No. 2351075 con 45 aprendices en formación. Creación de rutas y asociación de aprendices del complementario CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS Con ficha No. 2351089 con 30 aprendices en formación. Creación de rutas y asociación de aprendices del complementario CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS Con ficha No. 2351107 con 30 aprendices en formación	Juicios evaluativos. Listado de aprendices asociados a ruta de aprendizaje.
3	Implementar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad;	Se aplican estrategias de aprendizaje utilizando las técnicas didácticas activas, lecturas cortas, clasificación de información, socialización de temas, proyectos prácticos	Planeación pedagógica, Guías de aprendizaje y plan de trabajo
4	Apoyar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes	Se elaboran guías de aprendizaje de los cursos complementario.	Guía de aprendizaje e instrumentos de evaluación.

	tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras	MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJA DE CALCULO con fichas No. 2351075 2351089,2351107 de los municipios de la Zona Gualiva.	
5	Conocer, Aplicar y hacer cumplir el reglamento de aprendices	Recordando los compromisos y prohibiciones adquiridas según el reglamento del aprendiz	Se logra cumplir con el reglamento del aprendiz.
6	Apoyar la evaluación de procesos contractuales de bienes y servicios que tengan relación con el área de su formación; así como el apoyo técnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que correspondan a su área de formación a quien la subdirectora determine	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.
7	Asistir a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	No se realizaron actividades para este periodo	No se realizaron actividades para este período.
8	Aplicar al proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 1341056 y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo antes del 30 de junio del presente año	Se realizará proceso de inscripción para la certificación a la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 1341056.	Solicitud por medio de correo a la líder de certificación por competencias laborales.
9	Atender la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el centro de formación	Se inicia formación a los cursos complementarios MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJA DE CALCULO con ficha No. 2351075 En los municipios de la zona Gualiva.	• Sena Sofía PLUS • Drive. • WhatsApp. • Meet.
10	Legalizar la apertura de los Grupos de Formación complementaria en el aplicativo SOFIA PLUS en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa	Se realiza complementario de CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS Fichas No 2351089-2351107 En los municipios de la Zona Gualiva	Juicios evaluativos.

11	Apoyar la gestión del programa para el posicionamiento Regional de acuerdo al Plan Estratégico del Centro de Formación	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.
12	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de formación de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro	Se realiza curso complementario MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJA DE CALCULO Con ficha No. 2351075 con 45 aprendices en formación. Se realiza complementario I complementario CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS Con ficha No. 2351089 con 30 aprendices en formación. Se realiza complementario CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS Con ficha No. 2351107 con 30 aprendices en formación	Juicios evaluativos.
13	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados	Los aprendices utilizan los ambientes virtuales y las herramientas dadas por el SENA.	SENA SOFIA PLUS – BIBLIOTECA VIRTUAL.
14	Implementar y evaluar estrategias de retención a través de acciones que permitan garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades de formación, en coordinación con el área de bienestar y los apoyos administrativos de formación. Para tal efecto los reportes de inasistencias y/o deserción deben efectuarse de manera inmediata	Se utilizan técnicas didácticas en el desarrollo de las actividades del programa de formación en cada una de las competencias y sus resultados de aprendizaje en pro de la permanencia de cada aprendiz.	0 retiros voluntarios.
15	Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la actualización y mejoramiento de la formación	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.

	profesional integral y la formación para el trabajo del área		
16	Guardar absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual	Siempre se guarda reserva en todas las actividades ejecutadas dentro del objeto contractual.	Portafolio del instructor.
17	Cumplir con la programación concertada mensual en actividades de formación. Dicha actividad será desarrollada en los 29 municipios de jurisdicción del centro de formación, en las jornadas mañana, tarde, noche o fin de semana; según la programación concertada con el respectivo coordinador	Del 1 de mayo al 31 de mayo del 2021, El suscrito supervisor certifica que el contratista cumplió con la planeación contemplada para el periodo fijo correspondiente a 160 horas a la formación según plan de acción 2021.	El suscrito supervisor certifica que el contratista cumplió con la planeación contemplada para el periodo fijo correspondiente a 160 horas a la formación según plan de acción 2021.
18	Apoyar la Formación Complementaria de ser necesario para dar cumplimento a los requerimientos y a las necesidades del Centro de Formación	Se realiza curso complementario MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJA DE CALCULO Con ficha No. 2351075 con 45 aprendices en formación. Se realiza complementario I complementario CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS Con ficha No. 2351089 con 30 aprendices en formación. Se realiza complementario CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS Con ficha No. 2351107 con 30 aprendices en formación	Juicios evaluativos.
19	Hacer entrega al supervisor una vez inicie la formación y en todo caso antes del primer pago el proyecto formativo, la planeación pedagógica, las guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación del programa y/o competencia a impartir; así como efectuar la creación y actualización en el respectivo	Se comparte al Coordinador académico el portafolio del instructor con fichas 2351075 2351089,2351107 Drive.	Correo electrónico. https://drive.google.com/drive/folders/1BWg8inkYsYZuUfsgiUUKD5hMFItYl7tg?usp=sharing

	portafolio según las actualizaciones de siga		
20	Efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al respecto en el Plan de Acción de la vigencia	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.
21	Apoyar el desarrollo de las diferentes etapas de las ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación, inscripción, registro y matrícula	Se realiza apoyo a la oferta educativa con la divulgación de la información en diferentes aplicaciones de comunicación.	No se realizaron actividades para este período.
22	Programar y proponer giras técnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Así como brindar el acompañamiento durante el desarrollo de las mismas	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.
23	Estar en continua revisión de los sistemas de gestión de calidad SIGA, para la actualización de procesos y formatos aplicarlo en el proceso de formación correspondiente. Conformara un Archivo Digital y manual con los soportes de la Ejecución de la Formación (Proyecto de Formación, planeación pedagógica, plan de trabajo guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación.	Se siguen los parámetros establecidos en SIGA para cumplir con la ejecución del contrato sin ningún contratiempo. Se verifica documentos en el aplicativo para utilizar los actualizados.	Portafolio de instructor.
24	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas que el Centro establezca, así como la formación de TIC´S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.
25	Apoyar en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y renovación de los mismos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo a lo establecido en la guía	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.

	de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente		
26	Participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices	No se realizaron actividades para este período.	No se realizaron actividades para este período.
27	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual	Se ejecutan las actividades establecidas en el contrato.	Informe de actividades.

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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

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. 51524404 de la planilla, operador MI PLANILLA y periodo JUNIO. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Anti trámites"*)

Evidencias en (5) folios

Cordialmente,

_____

Angélica María Fuentes
Contratista
C.C. No. 52663277 de Funza.

Recibí a satisfacción:

_____

OSCAR ALEJANDRO SIERRA RINCON
CC 80.217.706.
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR. 2436135 DE 2021
Coordinador académico.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGELICA MARIA FUENTES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

FECHA INICIAL: 01/06/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2351089 - CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR EL SISTEMA QUE CUMPLA CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA SOLUCIÓN INFORMÁTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2205010070101 CONSTRUIR LA BASE DE DATOS, A PARTIR DEL MODELO DE DATOS DETERMINADO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA, UTILIZANDO SISTEMAS DE GESTIÓN DE BASE DE DATOS, SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

2205010070102 ELABORAR CONSULTAS SOBRE LAS BASES DE DATOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2332898 - MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CALCULO EXCEL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DEFINIR LAS ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN A REALIZAR EN LA HOJA DE CÁLCULO DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS PLANTEADO Y RESULTADOS ESPERADOS.

2. APLICAR LAS FUNCIONES DE UNA HOJA DE CÁLCULO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES A DESARROLLAR.

3. EVALUAR LAS OPERACIONES REALIZADAS EN LAS HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

4. REALIZAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2351107 - CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR EL SISTEMA QUE CUMPLA CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA SOLUCIÓN INFORMÁTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2205010070101 CONSTRUIR LA BASE DE DATOS, A PARTIR DEL MODELO DE DATOS DETERMINADO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA, UTILIZANDO SISTEMAS DE GESTIÓN DE BASE DE DATOS, SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

2205010070102 ELABORAR CONSULTAS SOBRE LAS BASES DE DATOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2351075 - MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CALCULO EXCEL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DEFINIR LAS ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN A REALIZAR EN LA HOJA DE CÁLCULO DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS PLANTEADO Y RESULTADOS ESPERADOS.

2. APLICAR LAS FUNCIONES DE UNA HOJA DE CÁLCULO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES A DESARROLLAR.

3. EVALUAR LAS OPERACIONES REALIZADAS EN LAS HOJAS DE CÁLCULO DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

4. REALIZAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	60,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	160,00

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: ANGELICA MARIA FUENTES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

EVIDENCIAS DE TRABAJO MENSUAL – JUNIO DE 2021.

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2436135 DE 2021- ANGELICA MARIA FUENTES

1. Gestión para solicitud de cursos complementarios

FECHA DE CAMBIO: 6/8/2021

FICHA	DISEÑO CURRICULAR					INSTRUCTOR				DIA/MES	DIA/MES/AÑO		AMBIENTE/ DIRECCION	No. APRENDICES
	CODIGO PROGRAMA DE FORMACION	VERSION	NOMBRE DEL CURSO COMPLEMENTARIO POR ABRIR	HORAS DEL CURSO	A LA MEDIDA	No. DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FECHAS INSCRIPCION	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACION		
	13410564	1	MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CALCULO EXCEL	60	NO	52663277	Angelica Maria Fuentes	amfuentes77@misena.edu.co	3204549438	6/11/2021	6/14/2021	6/25/2021	SESIONES VIRTUALES MEET.	45
	22810240	1	CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS	40	NO	52663277	Angelica Maria Fuentes	amfuentes77@misena.edu.co	3204549438	6/11/2021	6/14/2021	6/19/2021	SESIONES VIRTUALES MEET.	30
	22810240	1	CREACIÓN DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS	40	NO	52663277	Angelica Maria Fuentes	amfuentes77@misena.edu.co	3204549438	4/27/2021	5/30/2021	SESIONES VIRTUALES MEET.	SESIONES VIRTUALES MEET.	30

SOLICITUD DE CURSOS Externo Recibidos ×

ANGELICA MARIA FUENTES <amfuentes77@misena.edu.co> mar, 8 jun 9:28
para osierra

Muy buenos días Jefe Alejandro:

Saludo cordial

Adjunto el documento de cursos diligenciado para realizar la solicitud de cursos complementarios.

Quedo al pendiente de sus comentarios

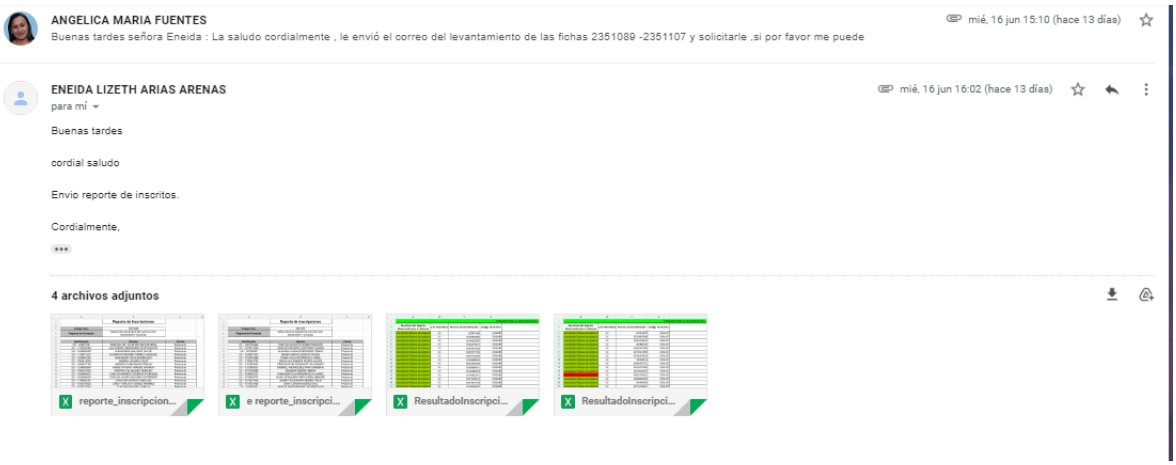
ANGÉLICA MARÍA FUENTES
Instructora SENA
Amfuentes77@misena.edu.co
Celular 3204549438
Calle 2 No. 13 - 03, Villeta Cundinamarca, Colombia
Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial
Regional Cundinamarca
www.sena.edu.co
@SENAcomunica

2 archivos adjuntos


SOLICITUD COMPL...

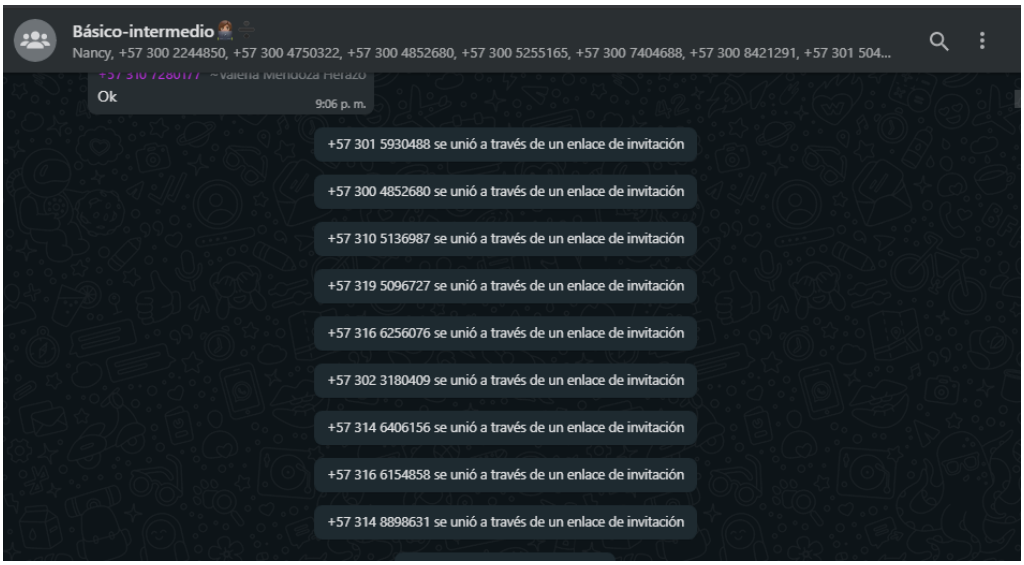

SOLICITUD COMPL...

2. Recepción y gestión de archivo plano de inscripción de los aprendices en las fichas

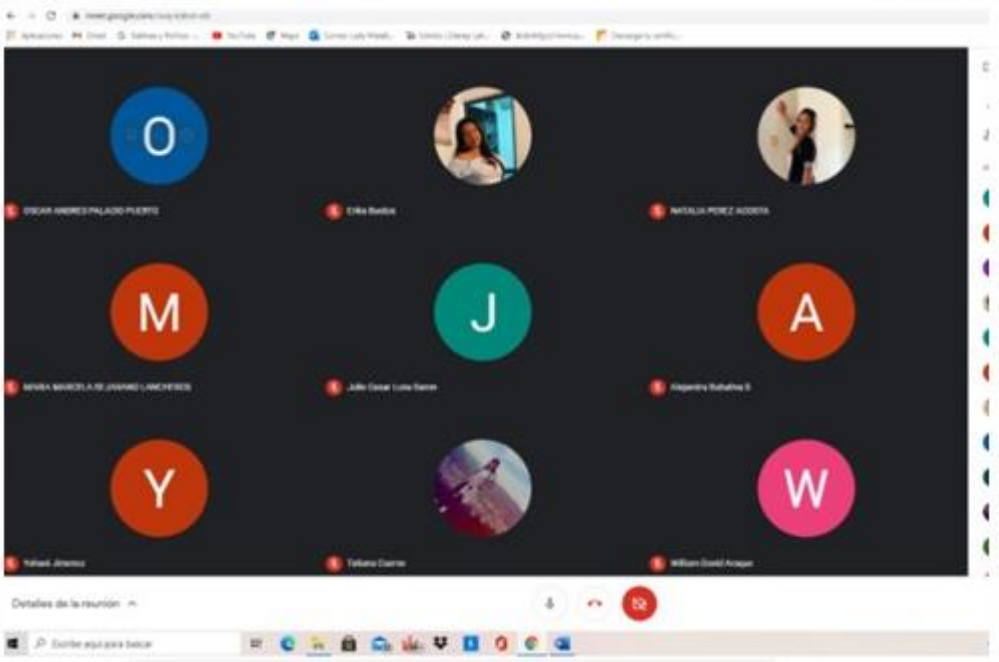


3.Creacion de grupos de whatsapp





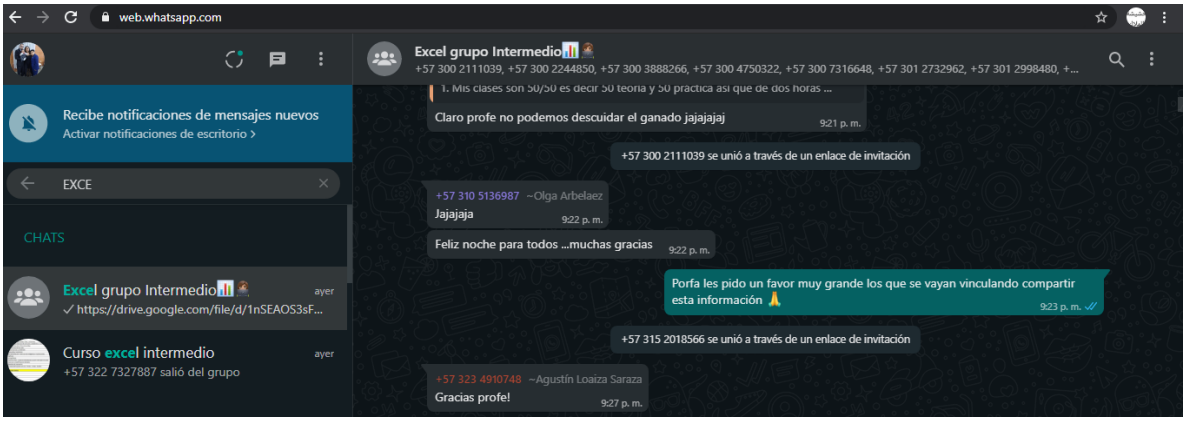
4 sesion en linea



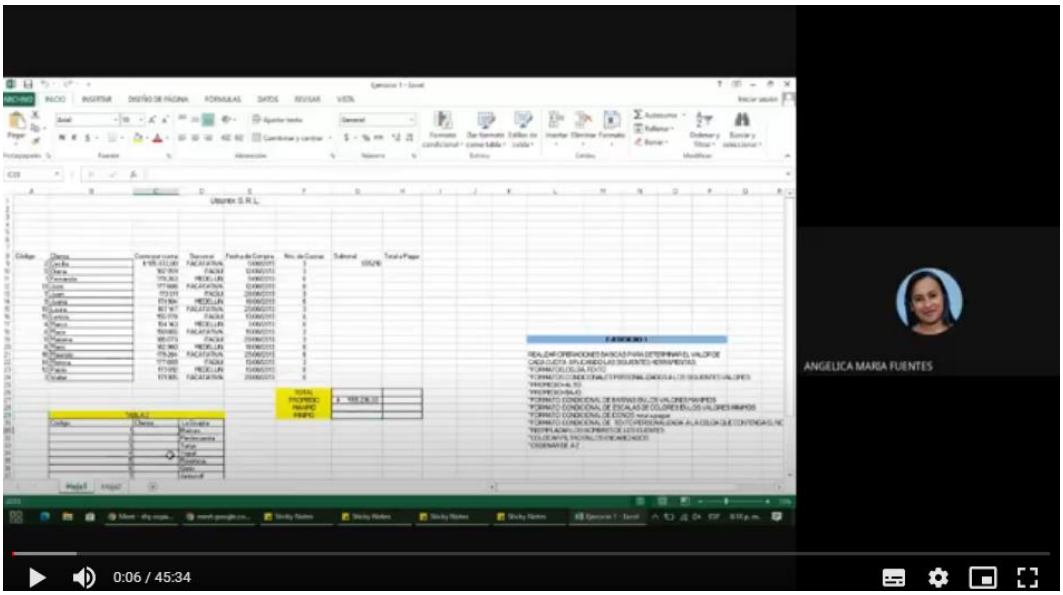
EVIDENCIAS DOCUMENTAL – JUNIO DE 2021.

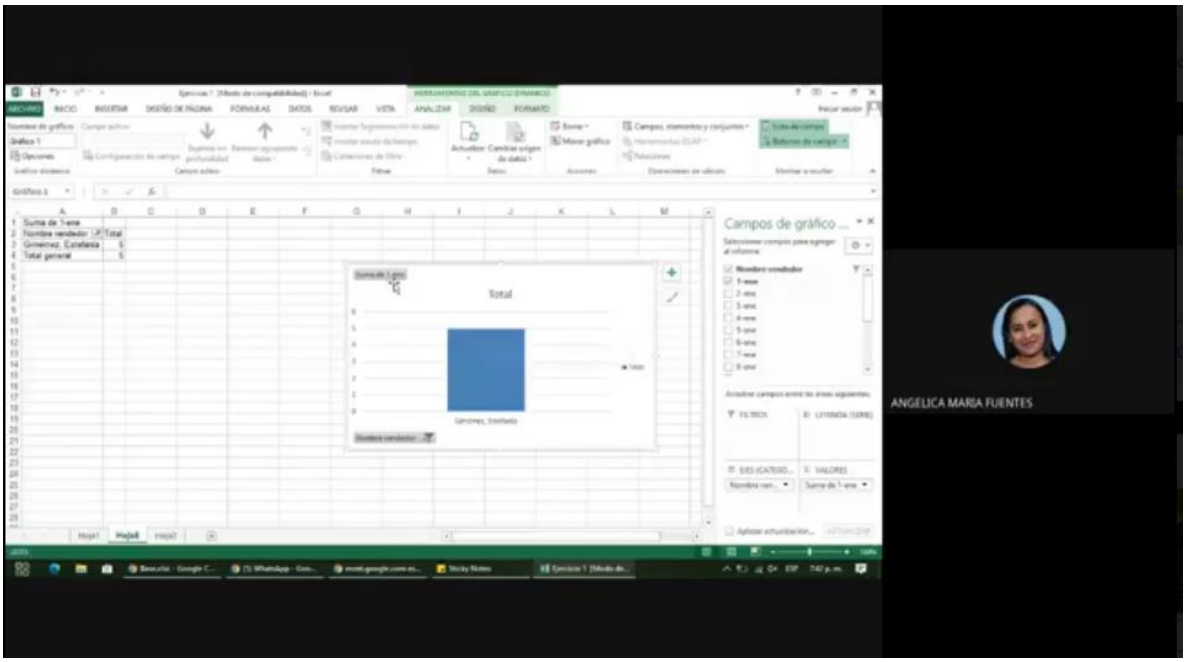
CONTRATO CO1.PCCNTR.2436135 DE 2021- ANGELICA MARIA FUENTES

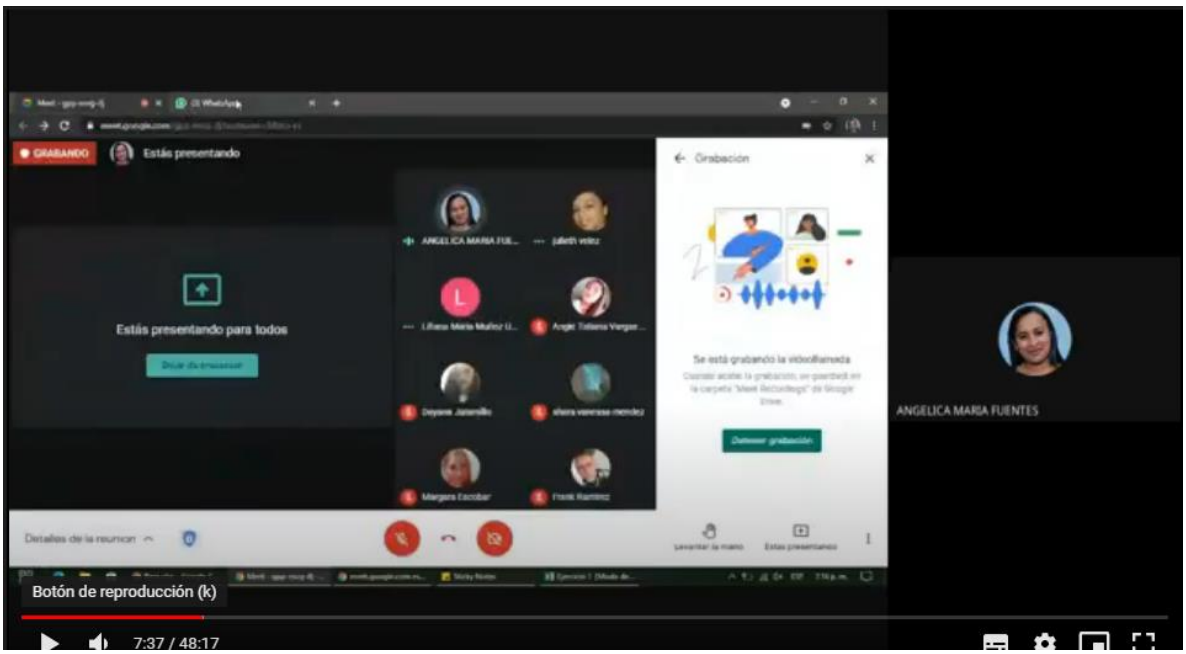
1. Desarrollo de Cursos complementarios, 2351075 EXCEL INTERMEDIO, 2351089,2351107, ACCCES envío de guías de aprendizaje, audios y video explicativo.



2. Sesiones en línea.

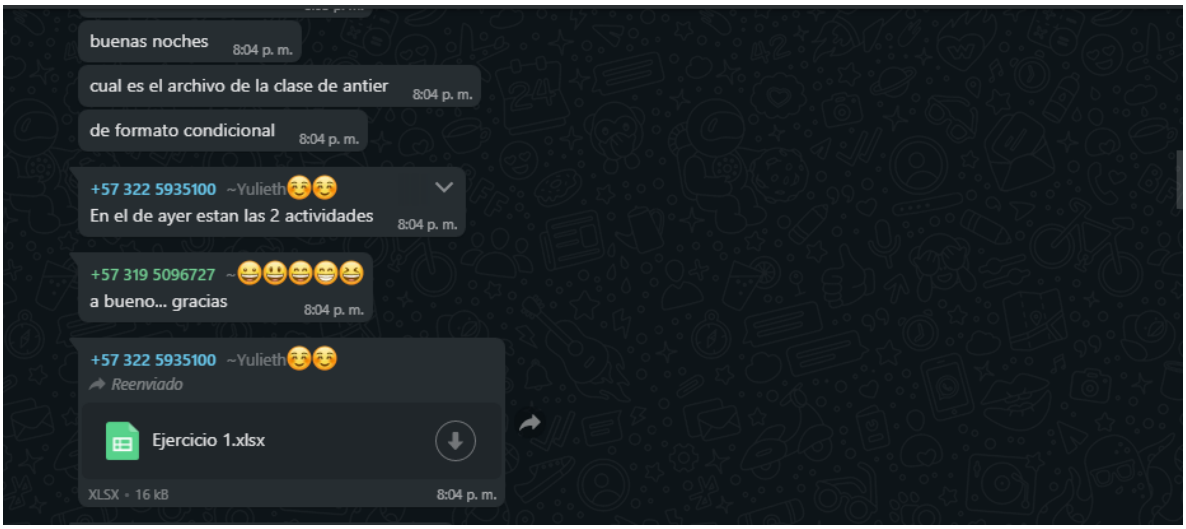



Campos de gráfico ...
ANGELICA MARIA FUENTES

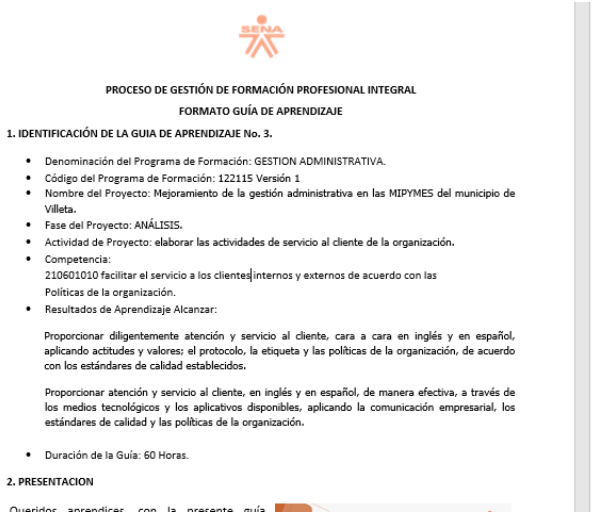

GRABANDO
Estás presentando
Estás presentando para todos
Grabación
Se está grabando la videollamada
ANGELICA MARIA FUENTES
Botón de reproducción (k)
7:37 / 48:17

3. Retroalimentación aprendices.





4. Guías de aprendizaje.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE No. 3.

- Denominación del Programa de Formación: GESTION ADMINISTRATIVA.
- Código del Programa de Formación: 122115 Versión 1
- Nombre del Proyecto: Mejoramiento de la gestión administrativa en las MIPYMES del municipio de Villeta.
- Fase del Proyecto: ANÁLISIS.
- Actividad de Proyecto: elaborar las actividades de servicio al cliente de la organización.
- Competencia:
  210601010 facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las Políticas de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

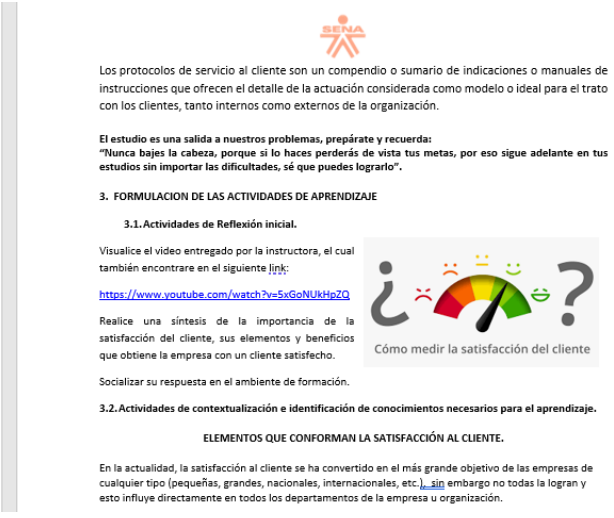
  Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

  Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, 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.

- Duración de la Guía: 60 Horas.

2. PRESENTACION

Queridos aprendices con la presente guía



Los protocolos de servicio al cliente son un compendio o sumario de indicaciones o manuales de instrucciones que ofrecen el detalle de la actuación considerada como modelo o ideal para el trato con los clientes, tanto internos como externos de la organización.

El estudio es una salida a nuestros problemas, prepárate y recuerda:
"Nunca bajes la cabeza, porque si lo haces perderás de vista tus metas, por eso sigue adelante en tus estudios sin importar las dificultades, sé que puedes lograrlo".

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Visualice el video entregado por la instructora, el cual también encontrare en el siguiente link:

https://www.youtube.com/watch?v=5xGoNUkHpZQ

Realice una síntesis de la importancia de la satisfacción del cliente, sus elementos y beneficios que obtiene la empresa con un cliente satisfecho.

Socializar su respuesta en el ambiente de formación.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

En la actualidad, la satisfacción al cliente se ha convertido en el más grande objetivo de las empresas de cualquier tipo (pequeñas, grandes, nacionales, internacionales, etc.), sin embargo no todas la logran y esto influye directamente en todos los departamentos de la empresa u organización.

5. Divulgación y asistencia a los aspirantes a aprendices del programa de formación TITULADA

ADSI CONVOCATORIA JUNIO



ASISTENCIA ALAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS POR EL CENTRO

