PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica julio de 2021

JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No 2310108
INSTRUCTOR GRADO 8
CONTROL DE CALIDAD E INOCUIDAD
Regional Cesar,Centro Agroempresarial
Aguachica Cesar

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual **Julio** del año **2021**

Referencia: CO1.PCCNTR. 2310048 del año 2021

HENRY QUINTERO CASTRO, identificado con la cédula de ciudadanía No. **18922536** de Aguachica (Cesar) en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Agroempresarial Regional Cesar, 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: El valor total del presente contrato asciende a la suma de **TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL CIENTO TREINTA DE PESOS** ($ 34.430.130). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: A) 9 pagos iguales por los meses de marzo a noviembre del 2021 por un valor de **TRES MILLONES OCHOCIENTOS VEINTICINCO MIL QUINIENTOS SETENTA pesos** , ($3.825.570.) COP incluido IVA, cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 DE NOVIEMBRE de de 2021.

OBJETO
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de administrativa y financiera para impartir formación profesional integral presencial en el programa de desplazados del centro agroempresarial en el departamento del Cesar

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de aprendizaje, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación	Impartir formación profesional descolarisada en el área de administrativas y financiera en los cursos de: **CURSO: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE** **FICHA : (2364738) 40 horas** **Municipio de PAILITAS .** **COMPETENCIA :** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE	Registro fotográfico del Grupo de whatsapp,correo electronico,plan de trabajo de las fichas compartido en el drive, carpeta de evidencia desescolarizadas,carpeta del instructor

		ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. **RESULTADOS** • 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. **CURSO: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE** **FICHA : (2369798 40 horas Municipio de Aguachica.** **COMPETENCIA :** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. **RESULTADOS** • 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. • Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización **CURSO: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE** **FICHA : (2377363) 40 horas Municipio de Aguachica.** **COMPETENCIA :** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	

		RESULTADOS • 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. • Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización **CURSO: Curso De EMPRENDIMIENTO INNOVADOR FICHA : (EN PROCESO) 40 horas Municipio de Aguachical.** **COMPETENCIA :** COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA **RESULTADOS** • Formular proyectos de acuerdo con los requerimientos de la empresa. • Evaluar proyectos según parámetros establecidos por la empresa. • Asignar los recursos según requerimientos del proyecto	
2	pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Realizar y desarrollar las guias de aprendizaje, actividades de aprendizaje, recursos	Guias de aprendizaje compratido en el drive, carpeta del instructor
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al	Socialización de conocimientos previos enlasacompetencias adesarrollar duarnte el proceso formativo	Guía de aprendizaje, instrumentos de evaluación compartida en el drive

	proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.		
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Serealizo este proceso por medio de grupos de wsadpp dándoles aconocer la oerta Educativa a personal Desplazado y Vulnerable correspondiente al año 2021	Acta de inicio de la formacion
5	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz	Registro de inasistencia en el aplicativo SENA SOFIA PLUS	Documento en Excel de Actas y seguimiento alas actividades
6	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación	Asociar a los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo Sena Sofia Plus y verificar el reporte de aspirantes inscritos	Registro en sena sofia plus de aprendices asociados, reporte de aspirantes, compartido en el drive, carpeta del instructor.
7	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje	Evaluar y registrar juicios evaluativos según programación, creación de rutas, asociación de aprendices e inasistencia de aprendices	Reporte de Juicios de evaluación en sena sofia plus, compartido en el drive, carpeta de jucicios de evaluaciòn
8	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Manejo de las diferentes plata forma las cuales sedeben utilizar , para impartir formacion . y de la plataforma Sofía para el registró de aprendices, para luego asociar las fichas **2364738 – 2369798 – 2377363 -** a la ruta de aprendizaje con la finalidad de tener un juicio evaluativo.	Registro en en la plataforma Sena sofia Plus
9	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA	No aplica, por que no se a presentado una propuesta por parte de los aprendices e instructor	No aplica, por que no se a presentado una propuesta por parte de los aprendices e instructor.
10	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran	Invitacion del coordinador académico jose Orozco y sady caselles del grupo de apoyo en la orientación para socializar las metas del programa de desplazados entre otras. Julio 13 de 2021 Hora 10:30 a.m.	Link compartido para la reunión https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/ap/t-59584e83/?url=https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Fl%2Fmeetup-join%2F19%253ameeting_NGM0MTU5YzktZGQwNS00ODQxLTlkZGQtZmI2MmZmY2NhNGY5%2540thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c

			%2522Oid%2522%253a%225221e51c436-3d97-4f1a-882d-d322f8e3427e%2522%257d&data=04%7C01%7Cvsuareze%40sena.edu.co%7C99bee204cfa24f0a49bb08d945ad3859%7Ccbc2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637617432569464773%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&sdata=LQiPEYrihwo1BdS33dW2YTxDHJkOmu0M07RiLKBPCI4%3D&reserved=0
11	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera	En estemes no aplica el traslado alos municipios , se esta menejando Formacion desecolariza en los diferentes lideres de los municipio con trabajo en casa estrategia tomada por la pandemia mundial. Utilizando los medios virtuales	Acta, y evidencias fotograficas
12	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Reportar a la líder y el supervisor de contrátalos los documentos solicitados: Planilla de pago, planilla de seguridad social, y demás documentos requeridos para la primera cuenta de cobro, registro de tiempo del instructor Informe mensual de ejecución contractual	Informe mensual de ejecución contractual, soporte de pago seguridad social, Planilla para pago de contratos por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales, Certificación de clasificación contratista, Certificación de dependientes con los respectivos soportes, Constancia de la inducción en Seguridad y Salud en el trabajo.
13	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Actualizar el Portafolio de evidenciadel instructor de las siguientes fichas als cuales están en ejecucion **2364738 – 2369798 – 2377363**	Portafolio de evidencia compartido en el drive, carpeta del instructor
14	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	No tengo bienes e inventario asignados a mi cargo	No Aplica no los tengo a mi cargo

15	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera	No fue requerido el apoyo a los procesos de aseguramiento de la calidad por parte de la entidad	No A.plica para este mes
16	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	Hasta la fecha no se ha realizado Consolidado y requerimiento de de materiales formacion	No Aplica para este mes
17	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	No aplica para esta periodo	No Aplica para este mes
18	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	Socializacion de oferta educativa en los diferentes municipios del sur del cesar por dispoitivos móviles y redes sociales como Facebook	link inscripción compartido en whatsapp, Facebook https://docs.google.com/forms/d/1oL0ZEYhg1tdQFhPJCAtZFU2rZ5pFuffCSHZLJcrIltM/edit https://www.facebook.com/496623884204100/posts/986353548564462/
19	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	La entidad no a requerido participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional	No Aplica para este mes
20	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional	Realizar las actividades encargadas por el líder del programa Desplazados y complementaria, como es la búsqueda de la población y organización de cursos	Registro fotográfico compartido en el drive, carpeta del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1Me8lo1XFOZ3OUO9zjvXkbjvkl5QPUkGY
21	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnicopedagógica	Solicitar a los aprendices tener acceso a un celular con datos e internet para desarrollar la formación del curso complementario y mi labor tecnicopedagogica	Registro fotográfico compartido en el drive, carpeta del instructor
22	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Se esta ejecutando bajo la modalidad virtual, la formación se replanteo empleando grupos de whasapp donde se les brinda las clases desescolarisadas	Registro fotográfico de las plataformas, guía de aprendizaje compartido en el drive, carpeta del instructor

23	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
24	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	La entidad no a requerido la presentación de informes de legalización de ordenes de desplazamiento	La entidad no a requerido la presentación de informes de legalización de ordenes de desplazamiento
25	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato	Presentar informe mensual de ejecución contractual y demás soportes al supervisor de contrato en las fechas estipuladas	Informe mensual de ejecución contractual compartido en el drive asignado
26	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2021, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	No Aplica para este mes

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. de Planillla **2328304382** expedido por **SOI** correspondiente al mes de **JUNIO** del año 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (7) folios

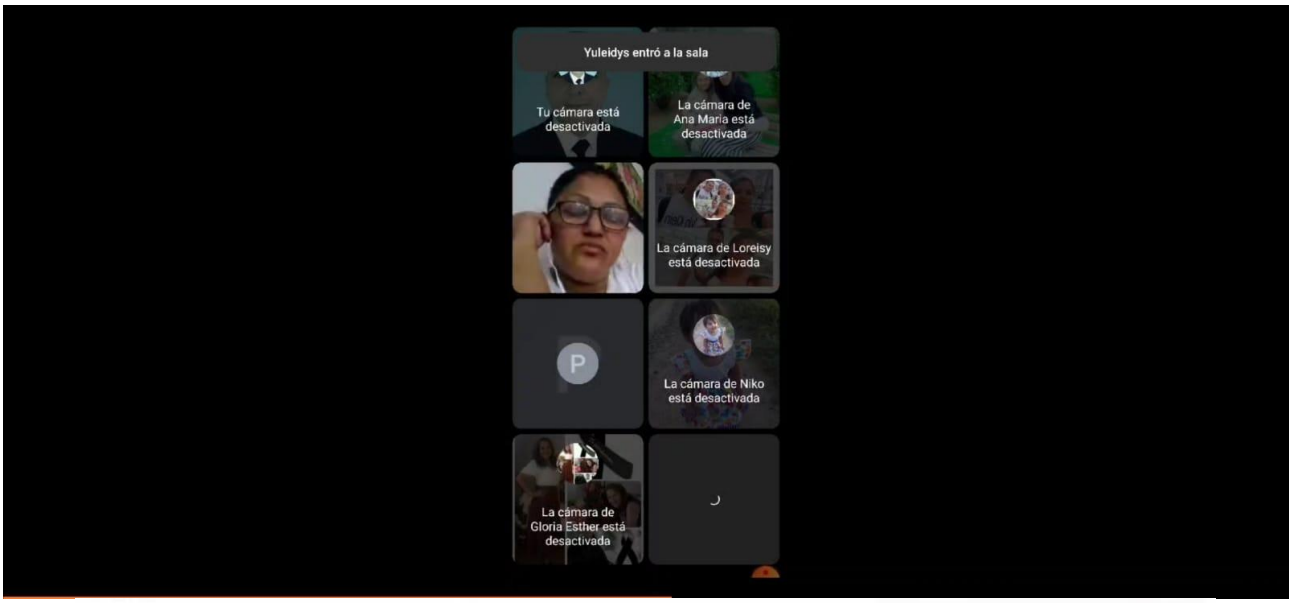
Cordialmente,

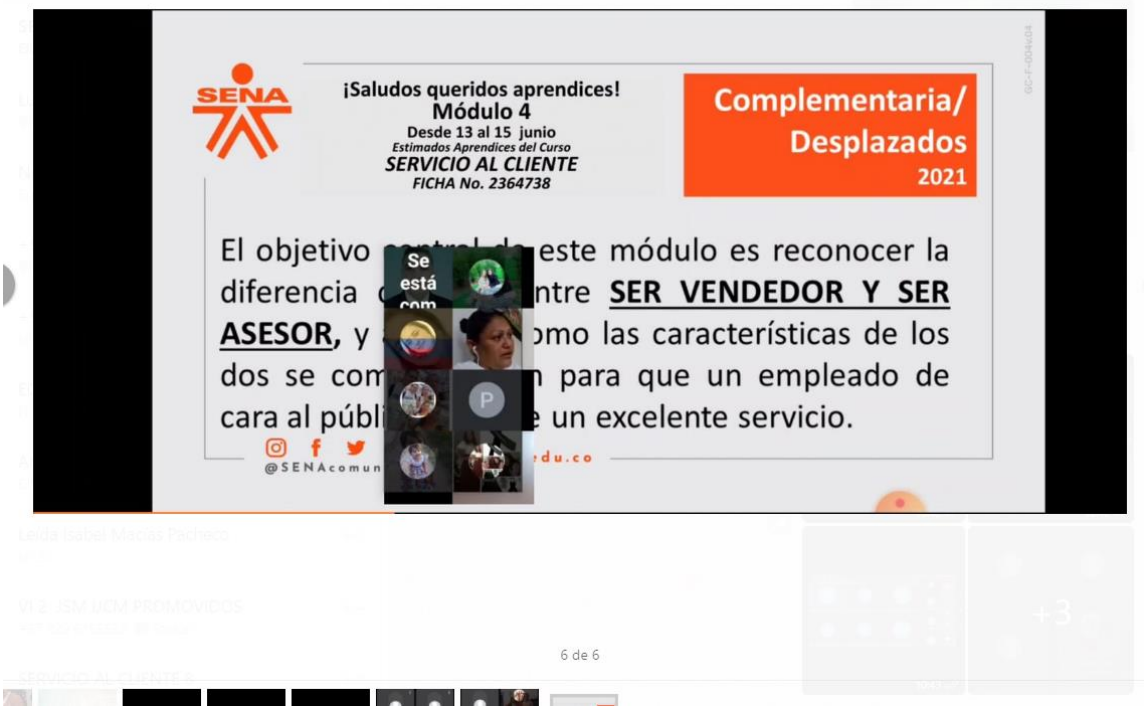
HENRY QUINTERO CASTRO
Contratista
C.C. No. 18.922.536 de Aguachica

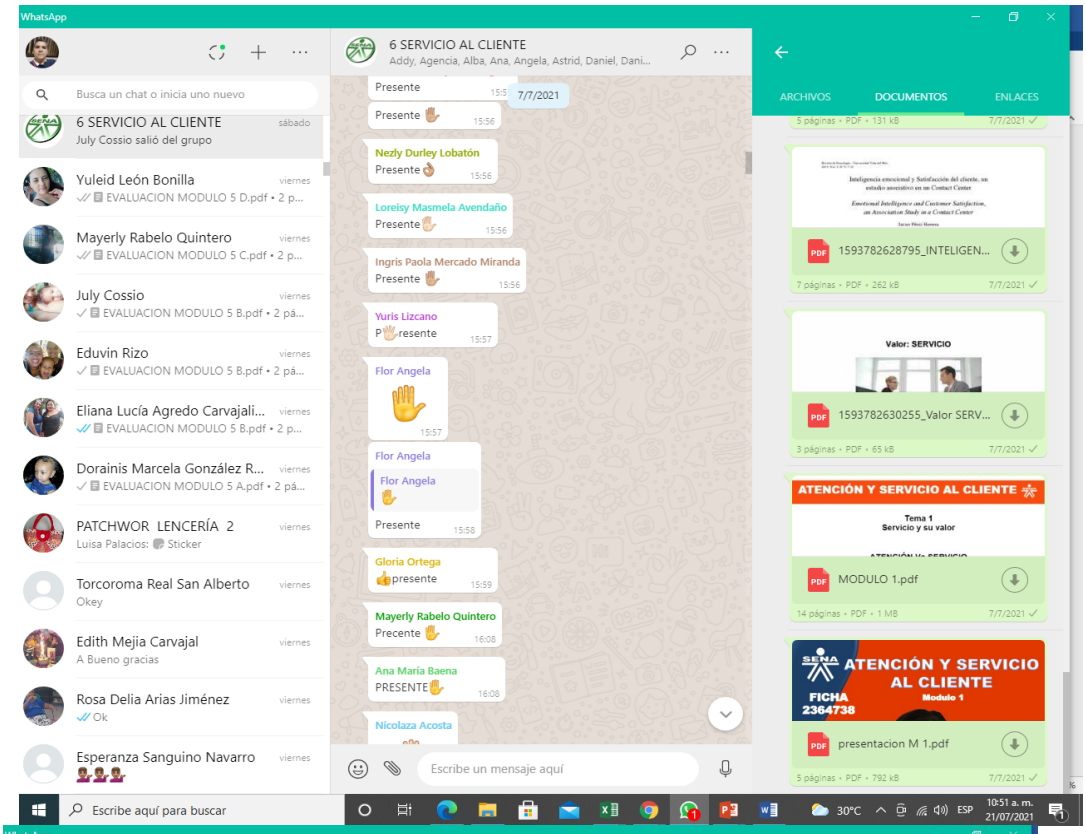
Recibí a satisfacción:

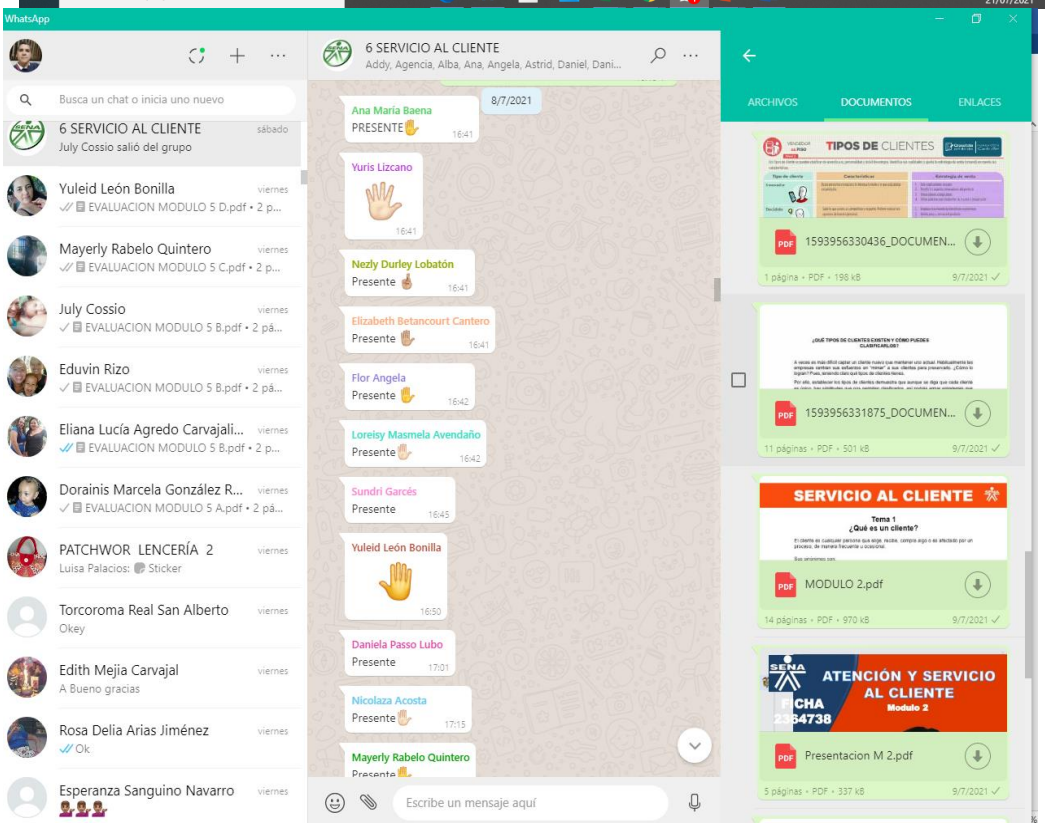
JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No 2310048
INSTRUCTOR GRADO 8
CONTROL DE CALIDAD E INOCUIDAD

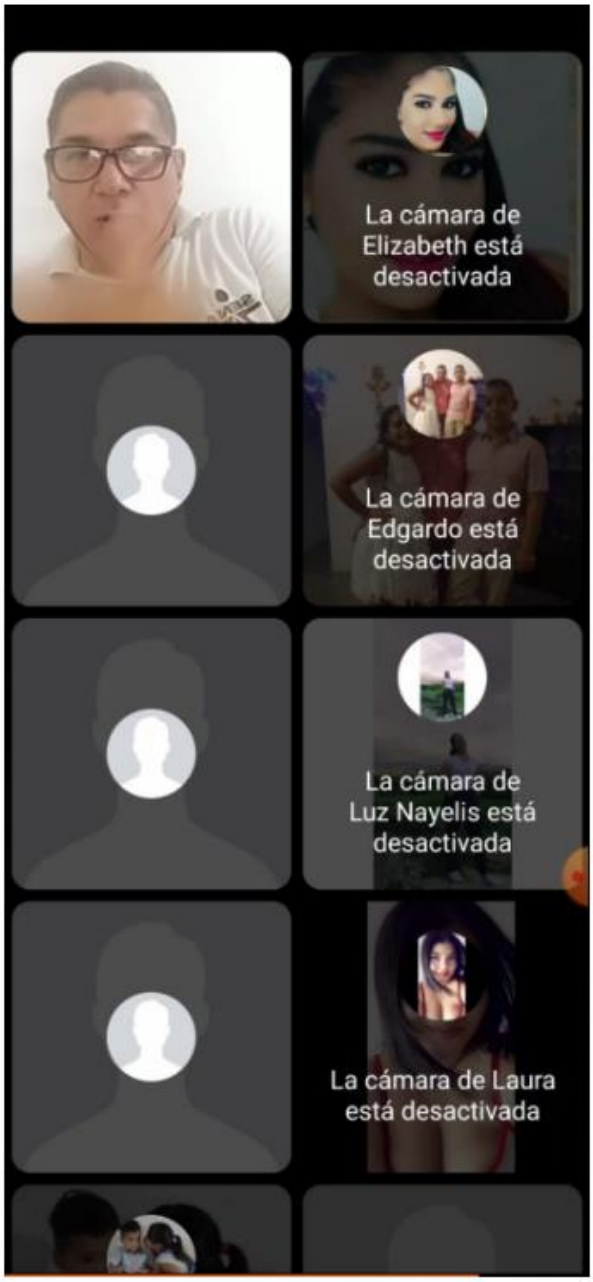
FOLIOS

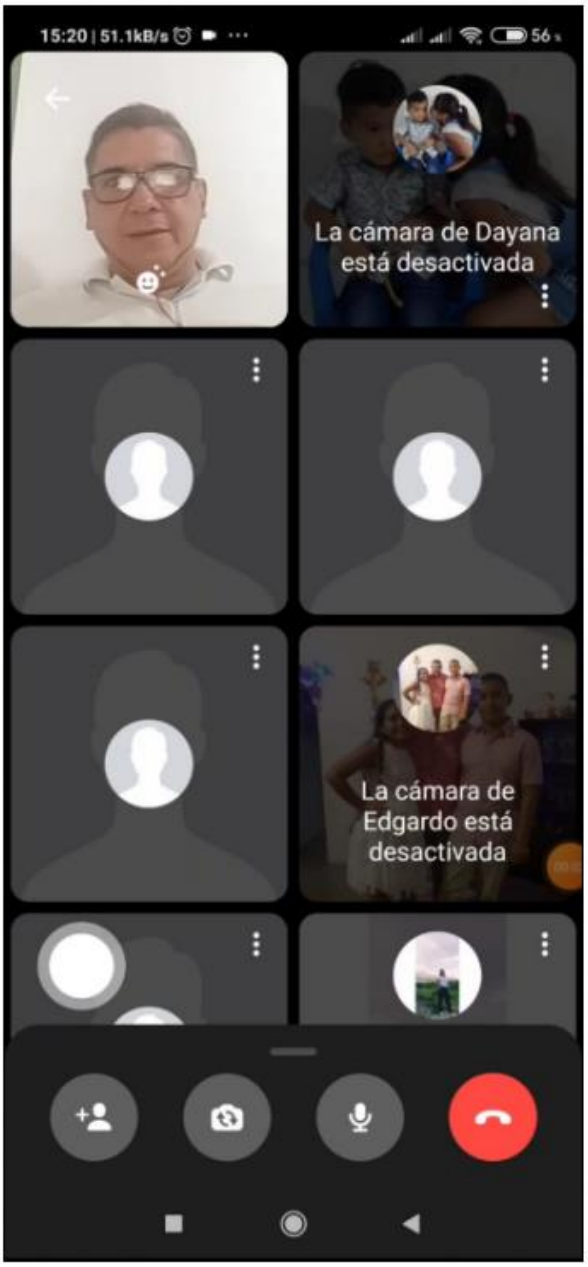

Yuleidys entró a la sala
Tu cámara está desactivada
La cámara de Ana María está desactivada
La cámara de Loreisy está desactivada
La cámara de Niko está desactivada
La cámara de Gloria Esther está desactivada

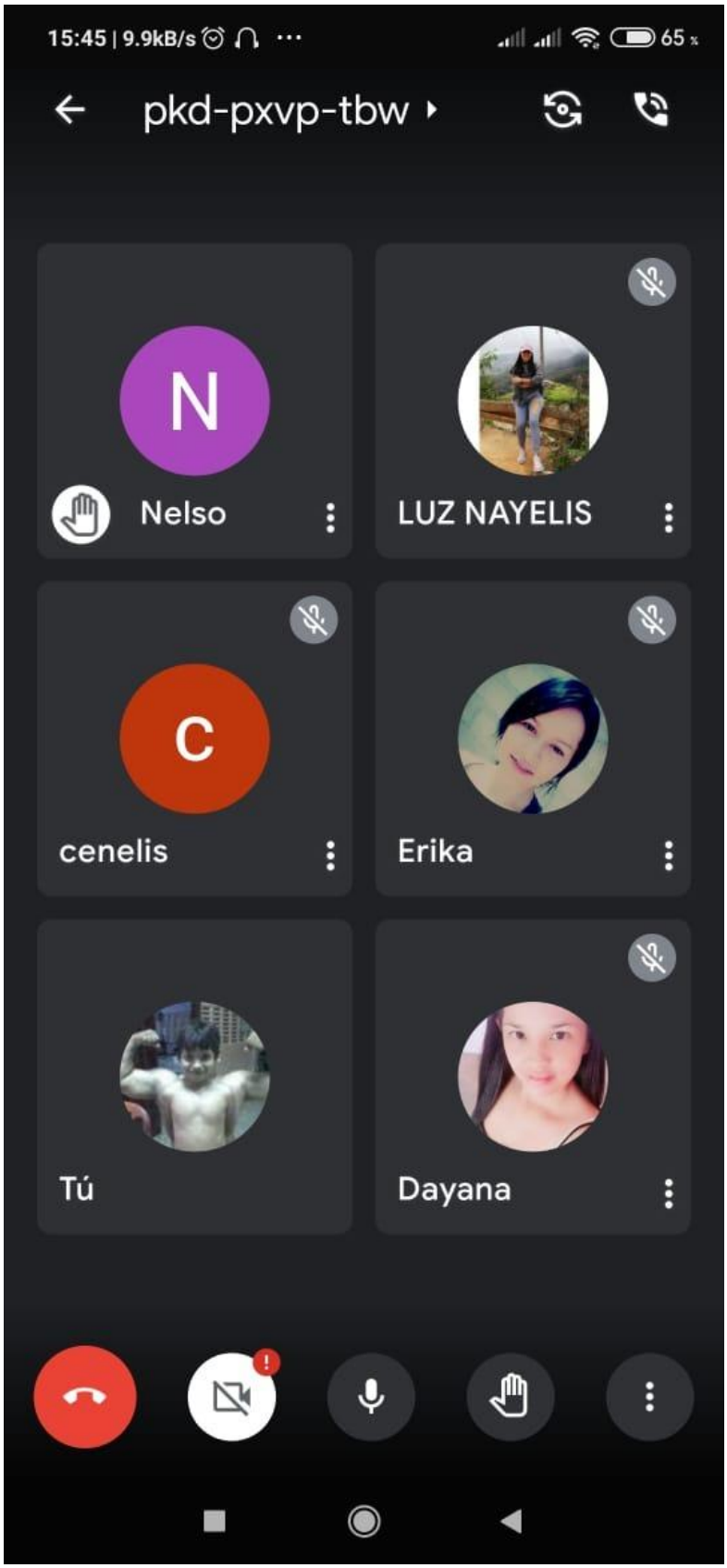

¡Saludos queridos aprendices!
Módulo 4
Desde 13 al 15 junio
Estimados Aprendices del Curso
SERVICIO AL CLIENTE
FICHA No. 2364738
Complementaria/ Desplazados
2021
El objetivo central de este módulo es reconocer la diferencia entre SER VENDEDOR Y SER ASESOR, y como las características de los dos se com para que un empleado de cara al públi un excelente servicio.
@SENAcomun
6 de 6

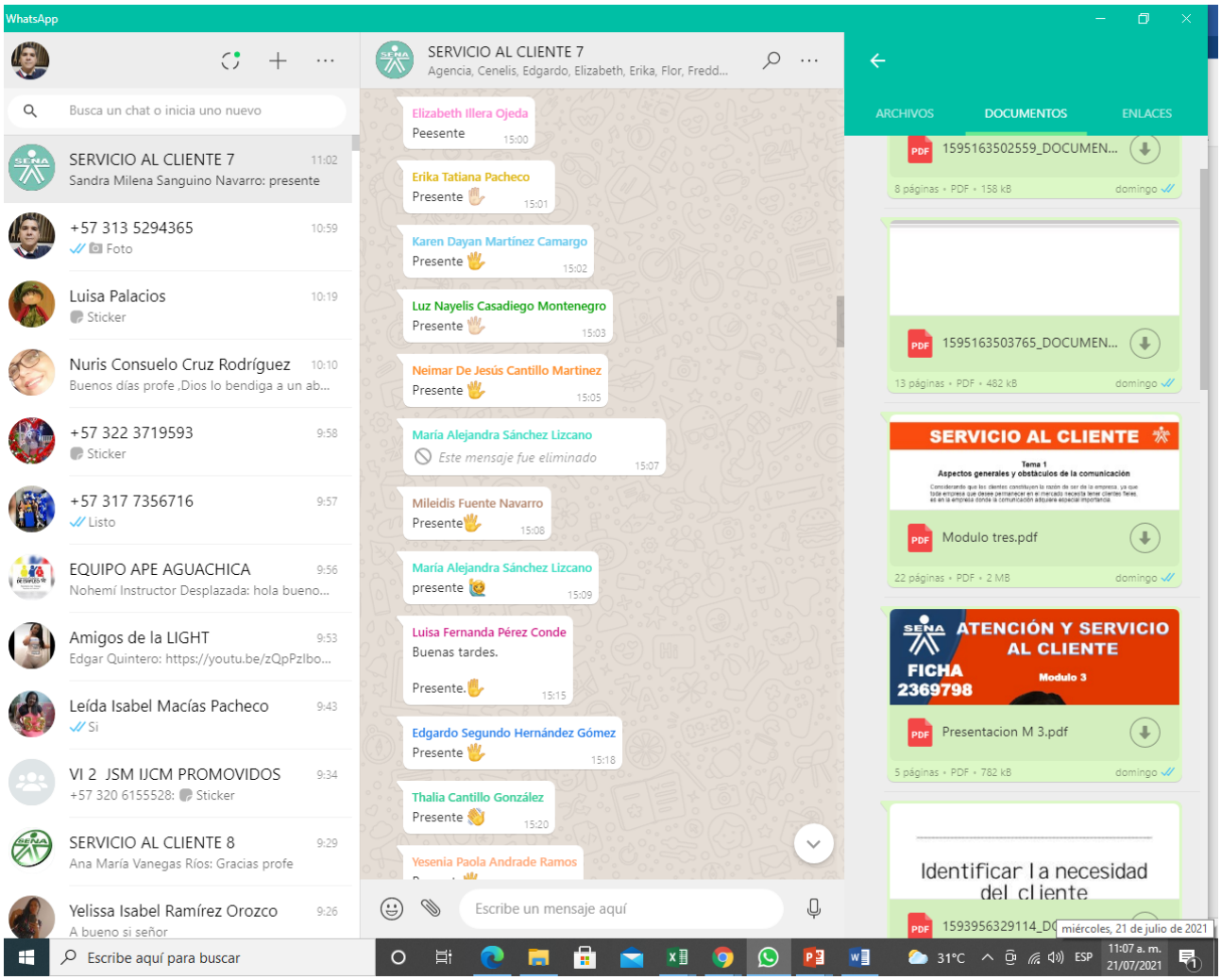

WhatsApp
6 SERVICIO AL CLIENTE
Addy, Agencia, Alba, Ana, Angela, Astrid, Daniel, Dani...
Busca un chat o inicia uno nuevo
6 SERVICIO AL CLIENTE
July Cossio salió del grupo
Yuleid León Bonilla
Mayerly Rabelo Quintero
July Cossio
Eduvin Rizo
Eliana Lucía Agredo Carvajali...
Dorainis Marcela González R...
PATCHWOR LENCERÍA 2
Torcoroma Real San Alberto
Edith Mejia Carvajal
Rosa Delia Arias Jiménez
Esperanza Sanguino Navarro
7/7/2021
Presente
Nezly Durley Lobatón
Loreisy Masmela Avendaño
Ingris Paola Mercado Miranda
Yuris Lizcano
Flor Angela
Gloria Ortega
Mayerly Rabelo Quintero
Ana María Baena
Nicolaza Acosta
Escribe un mensaje aquí
ARCHIVOS
DOCUMENTOS
ENLACES
1593782628795_INTELIGEN...
Valor: SERVICIO
1593782630255_Valor SERV...
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
Tema 1
Servicio y su valor
MODULO 1.pdf
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2364738
Modulo 1
presentacion M 1.pdf
Escribe aquí para buscar
30°C
ESP
10:51 a. m.
21/07/2021

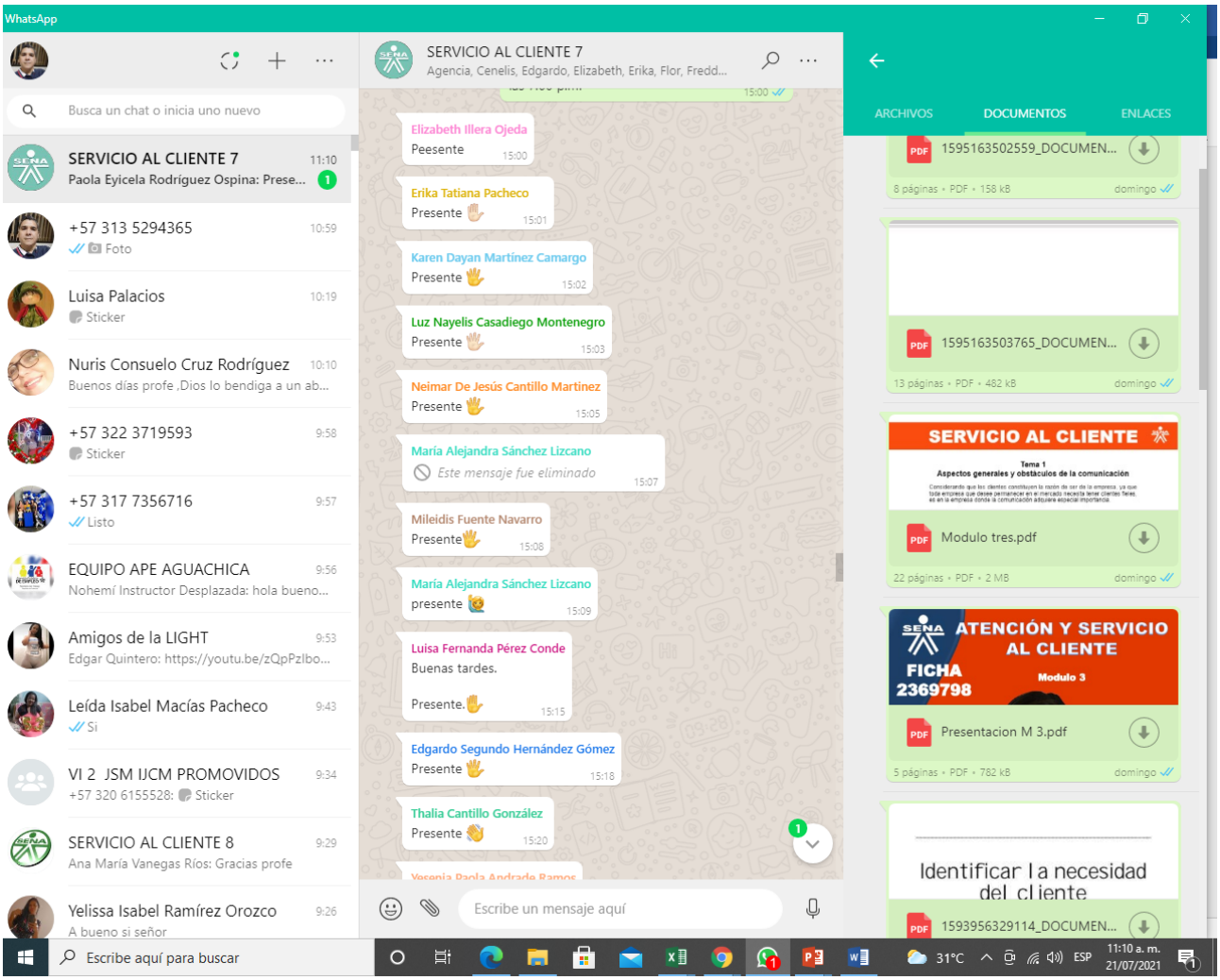

WhatsApp
6 SERVICIO AL CLIENTE
Addy, Agencia, Alba, Ana, Angela, Astrid, Daniel, Dani...
Busca un chat o inicia uno nuevo
6 SERVICIO AL CLIENTE
July Cossio salió del grupo
Yuleid León Bonilla
Mayerly Rabelo Quintero
July Cossio
Eduvin Rizo
Eliana Lucía Agredo Carvajali...
Dorainis Marcela González R...
PATCHWOR LENCERÍA 2
Torcoroma Real San Alberto
Edith Mejia Carvajal
Rosa Delia Arias Jiménez
Esperanza Sanguino Navarro
8/7/2021
Ana María Baena
Yuris Lizcano
Nezly Durley Lobatón
Elizabeth Betancourt Cantero
Flor Angela
Loreisy Masmela Avendaño
Sundri Garcés
Yuleid León Bonilla
Daniela Passo Lubo
Nicolaza Acosta
Mayerly Rabelo Quintero
Escribe un mensaje aquí
ARCHIVOS
DOCUMENTOS
ENLACES
TIPOS DE CLIENTES
1593956330436_DOCUMEN...
1593956331875_DOCUMEN...
SERVICIO AL CLIENTE
Tema 1
¿Qué es un cliente?
MODULO 2.pdf
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2364738
Modulo 2
Presentacion M 2.pdf


La cámara de Elizabeth está desactivada
La cámara de Edgardo está desactivada
La cámara de Luz Nayelis está desactivada
La cámara de Laura está desactivada


15:20 | 51.1kB/s
La cámara de Dayana está desactivada
La cámara de Edgardo está desactivada


15:45 | 9.9kB/s
65
pkd-pxvp-tbw
N
Nelso
LUZ NAYELIS
C
cenelis
Erika
Tú
Dayana

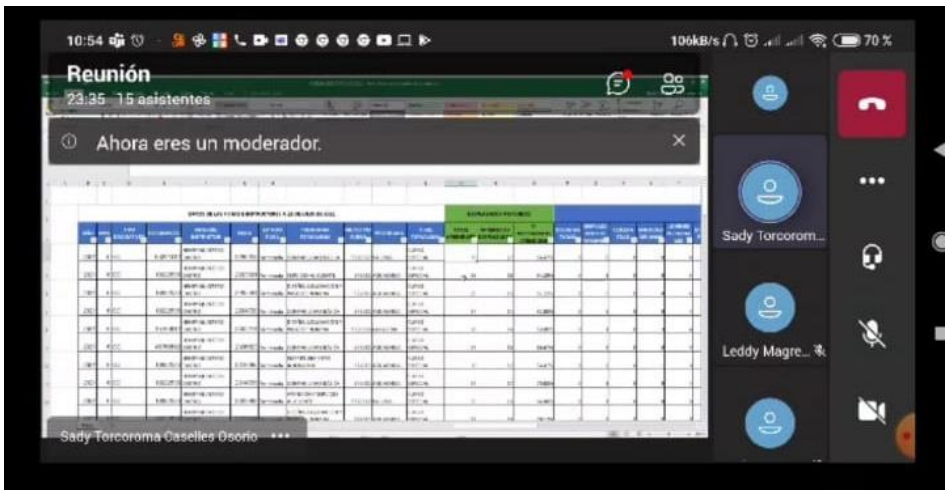

WhatsApp
Busca un chat o inicia uno nuevo
SERVICIO AL CLIENTE 7
Sandra Milena Sanguino Navarro: presente
+57 313 5294365
Foto
Luisa Palacios
Sticker
Nuris Consuelo Cruz Rodríguez
Buenos días profe ,Dios lo bendiga a un ab...
+57 322 3719593
Sticker
+57 317 7356716
Listo
EQUIPO APE AGUACHICA
Nohemí Instructor Desplazada: hola bueno...
Amigos de la LIGHT
Edgar Quintero: https://youtu.be/zQpPzIbo...
Leída Isabel Macías Pacheco
Si
VI 2 JSM IJCM PROMOVIDOS
+57 320 6155528: Sticker
SERVICIO AL CLIENTE 8
Ana María Vanegas Ríos: Gracias profe
Yelissa Isabel Ramírez Orozco
A bueno si señor
SERVICIO AL CLIENTE 7
Agencia, Cenelis, Edgardo, Elizabeth, Erika, Flor, Fredd...
Elizabeth Illera Ojeda
Peesente
Erika Tatiana Pacheco
Presente
Karen Dayan Martínez Camargo
Presente
Luz Nayelis Casadiego Montenegro
Presente
Neimar De Jesús Cantillo Martinez
Presente
María Alejandra Sánchez Lizcano
Este mensaje fue eliminado
Mileidis Fuente Navarro
Presente
María Alejandra Sánchez Lizcano
presente
Luisa Fernanda Pérez Conde
Buenas tardes.
Presente.
Edgardo Segundo Hernández Gómez
Presente
Thalia Cantillo González
Presente
Yesenia Paola Andrade Ramos
Escribe un mensaje aquí
ARCHIVOS
DOCUMENTOS
ENLACES
1595163502559_DOCUMEN...
1595163503765_DOCUMEN...
SERVICIO AL CLIENTE
Modulo tres.pdf
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2369798
Modulo 3
Presentacion M 3.pdf
Identificar la necesidad del cliente
Escribe aquí para buscar
31°C
ESP
11:07 a. m.
21/07/2021
miércoles, 21 de julio de 2021


WhatsApp
Busca un chat o inicia uno nuevo
SERVICIO AL CLIENTE 7
Paola Eyicela Rodríguez Ospina: Prese...
+57 313 5294365
Foto
Luisa Palacios
Sticker
Nuris Consuelo Cruz Rodríguez
Buenos días profe ,Dios lo bendiga a un ab...
+57 322 3719593
Sticker
+57 317 7356716
Listo
EQUIPO APE AGUACHICA
Nohemí Instructor Desplazada: hola bueno...
Amigos de la LIGHT
Edgar Quintero: https://youtu.be/zQpPzIbo...
Leída Isabel Macías Pacheco
Si
VI 2 JSM IJCM PROMOVIDOS
+57 320 6155528: Sticker
SERVICIO AL CLIENTE 8
Ana María Vanegas Ríos: Gracias profe
Yelissa Isabel Ramírez Orozco
A bueno si señor
SERVICIO AL CLIENTE 7
Agencia, Cenelis, Edgardo, Elizabeth, Erika, Flor, Fredd...
Elizabeth Illera Ojeda
Peesente
Erika Tatiana Pacheco
Presente
Karen Dayan Martínez Camargo
Presente
Luz Nayelis Casadiego Montenegro
Presente
Neimar De Jesús Cantillo Martinez
Presente
María Alejandra Sánchez Lizcano
Este mensaje fue eliminado
Mileidis Fuente Navarro
Presente
María Alejandra Sánchez Lizcano
presente
Luisa Fernanda Pérez Conde
Buenas tardes.
Presente.
Edgardo Segundo Hernández Gómez
Presente
Thalia Cantillo González
Presente
Escribe un mensaje aquí
ARCHIVOS
DOCUMENTOS
ENLACES
1595163502559_DOCUMEN...
8 páginas • PDF • 158 kB
domingo
1595163503765_DOCUMEN...
13 páginas • PDF • 482 kB
domingo
SERVICIO AL CLIENTE
Tema 1
Aspectos generales y obstáculos de la comunicación
Modulo tres.pdf
22 páginas • PDF • 2 MB
domingo
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2369798
Modulo 3
Presentacion M 3.pdf
5 páginas • PDF • 782 kB
domingo
Identificar la necesidad del cliente
1593956329114_DOCUMEN...
Escribe aquí para buscar
31°C
ESP
11:10 a. m.
21/07/2021

Link compartido para la reunión

https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/ap/t-59584e83/?url=https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Fl%2Fmeetup-join%2F19%253ameeting_NGM0MTU5YzktZGQwNS00ODQxLTlkZGQtZmI2MmZmY2NhNGY5%2540thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c





TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: HENRY QUINTERO CASTRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/07/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2369798 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2364738 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2377363 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 120,00

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: HENRY QUINTERO CASTRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL