PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla 30 de Noviembre de 2021

Señor
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2207407
Coordinador académico Programas Especiales
Dependencia Centro de Comercio y Servicios.
Barranquilla

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

Referencia: No 2207407 del año 2021

ADDA OSIRIS HOYOS LEON, identificada con la cédula de ciudadanía No. 22443747 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de 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 del **01 al 30 de Noviembre 2021**.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de Veintisiete mil ochocientos sesenta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos M/CTE ($27.864.454) COL incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a). Diez (10) pagos iguales correspondiente a los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre por valor de Dos millones setecientos ochenta y seis mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos ($2.786.454).
Los honorarios serán pagados por el Sena al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2021.

OBJETO:
IIMPARTIR FORMACION PROFESIONAL EN EL AREA DE VENTAS EN LOS DIVERSOS PROGRAMAS DE FORMACION TITULADA PRESENCIAL, VIRTUAL Y/O COMPLEMENTARIA QUE MANEJA EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE ATENCION A DESPLAZADOS.

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual.	Oriente proceso de formación titulada en la modalidad virtual al **Fichas: 2453080- 2453081- 2293844**	Reporte Horas Sofia Plus, Evidencias Poblaciones Vulnerables. (Anexo Drive) https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1CZFq0taS_yywJrnqapPAQ5WvmOpLhRE
2	Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.	Envío de documentos a Coordinación para activación tales como: Contrato,Póliza y Siif	Correo enviado
3	Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Evaluación de grupos al finalizar los cursos complementarios **Fichas: 2431819 - 2431818- 2431817.**	Reporte de Juicios evaluativos
4	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.	Formalidad en los procesos, evitando todo tipo de acto obsceno que atente con la Entidad	Grupos de WhatsApp y demás soportes
5	Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las de las demás que se requieran para la ejecución del contrato.	Realización del presente informe mensual con las acciones realizadas	Informe mensual suscrito
6	Atender los requerimientos del supervisor.	Asistir de forma puntual a la solicitud del Coordinador de Programas especiales o sus instrucciones en el acto	Se entregara lo solicitado por el supervisor del contrato

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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **9426227143 ,** expedido por **Aportes en linea** correspondiente al mes de **Octubre del año 2021**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)
,

Evidencias en (5) folios

Cordialmente,

ADDA OSIRIS HOYOS LEON
Contratista
C.C. No. 22443747

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. No 2207407 del año 2021
Coordinador académico Programas Especiales

.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ADDA OSIRIS HOYOS LEON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/11/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293844 - PELUQUERIA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Aplicar tratamiento capilar según técnicas de higiene y cosmética.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Cortar cabello según líneas de diseño y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar peinados según protocolos de estética capilar

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR MEDIDAS DE ASEPSIA SEGÚN MANUAL DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVA DE SALUD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar color del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar textura del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS

2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y POLÍTICAS COMERCIALES

3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS DE ACUERDO CON LA VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS EQUIPOS Y SERVICIOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORIENTAR A UN USUARIO EN EL CAMBIO DE IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE ESTILISMO CAPILAR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2453081 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2453080 - 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 : 39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 119,70

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: ADDA OSIRIS HOYOS LEON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO : No. CO1.PCCNTR. No 2207407 del año 2021

NOMBRE DEL CONTRATISTA: ADDA OSIRIS HOYOS LEON

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: C.C 22443747 de Barranquilla

OBJETO DEL CONTRATO: IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL EN EL AREA DE VENTAS EN LOS DIVERSOS PROGRAMAS DE FORMACION TITULADA PRESENCIAL, VIRTUAL Y/O COMPLEMENTARIA QUE MANEJA EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE ATENCION A DESPLAZADOS

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro mediante su plataforma virtual.
2. Entregar al equipo de Sofia Plus la programación requerida para la asignación del rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.
3. Realizar la evaluación correspondiente a los cursos asignados.
4. El contratista debe abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.
5. Presentar informes mensuales de la ejecución del contrato, las demás que se requieran para la ejecución del contrato.
6. Atender los requerimientos del supervisor.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Centro de comercio y servicios regional atlántico.

PLAZO DE EJECUCIÓN: del *01 / 02 /2021* al *30/ 11/ 2021 para* un total de 10 meses o *300* días a partir de la fecha de inicio del contrato.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 01 /02 /2021

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 30 /11/2021

VIGENCIA DEL CONTRATO: A partir del 01 de febrero hasta el 30 de noviembre de 2021, sin exceder la presente.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

VALOR DEL CONTRATO: EL valor total del presente contrato es de veintisiete millones ochocientos sesenta y cuatro mil quinientos cuarenta pesos M/CTE (27.864.540) Esta suma será pagada por el Sena de la siguiente manera. A 10 Pago iguales por los meses correspondiente febrero a noviembre por valor de dos millones setecientos ochenta y seis mil cuatro ciento cincuenta y cuatro pesos (2.786.454)M/CTE .

BALANCE FINANCIERO:	
Valor total del contrato	$ 27.864.540
Valor Ejecutado	$27.864.540
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$2.786.454
Saldo a liberar	$ 0

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: CC 6763555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_x__

ACTAS No.	**TIEMPO**	**CAUSALES**

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS:

No de Ficha	Periodo	Programa	Entidad asociada a la formación	Población Impactada
2257819	**Febrero 08 al 5 de marzo**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE BARANOA**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**

2257820	**Febrero 09 al 4 de marzo**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE BARANOA**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2257821	**Febrero 17 al 13 de marzo**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA (CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2273934	**Marzo 15 al 15 de Abril**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**INPEC**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2273946	**Marzo 12 al 30 del mismo**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA (CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2273935	**Marzo 16 al 31 de Marzo**	**TECNICAS DE VENTAS**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA (CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2304541	**Abril 3 al 29 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**CENTRO COGNITIVO CONDUCTAL**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2304542	**Abril 06 al 28 del mismo**	**MERCADEO**	**CENTRO COGNITIVO CONDUCTAL**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2320847	**Mayo 3 al 27 del mismo mes**	**TECNICAS DE VENTAS**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA (CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**

2320849	**Mayo 4 al 28 del mismo mes**	**MERCADEO**	**INTERASEO**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2320850	**Mayo 5 al 28 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE SOLEDAD (OFICINA DE COMPETITIVIDAD)**	**madre cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, desplazados**
2344307	**JUNIO AL 30 DEL MISMO MES**	**MERCADEO**	**ALCALDIA DE SOLEDAD (OFICINA DE COMPETITIVIDAD)**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2344283	**JUNIO 1 AL 29 DE JUNIO**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE SOLEDAD (OFICINA DE COMPETITIVIDAD)**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2344316	**JUNIO 3 AL 25 DE JUNIO**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**GOBERNACION DEL ATLANTICO**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2365762	**Julio 1 mal 29 del mismo mes**	**TECNICAS DE VENTAS**	**ALCALDIA DE GALAPA**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2365763	**Julio 02 al 30 del mismo**	**TECNICAS DE VENTAS**	**ALCALDIA DE GALAPA**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2365749	**Julio 7 mal 31 del mismo mes**	**COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA((CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2391914	**Agosto 2 al 30 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**OFICINA DE LA COMPETITIVIDAD DE SOLEDAD**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**

2391925	**Agosto 8 al 31 de agosto**	**COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**	**PROCAB**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2391907	**Agosto 5 al 27 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**OFICINA DE LA COMPETITIVIDAD DE SOLEDAD**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2413814	**Septiembre 6 al 29 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2413815	**Septiembre 7 al 30 del mismo mes**	**MERCADEO**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2413826	**Septiembre 9 al 25 de octubre**	**COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA((CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2431817	**Octubre 5 al 28 del mismo mes**	**COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA((CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2431818	**Octubre 5 al 28 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE SOLEDAD**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2431819	**Octubre 1 al 29 del mismo mes**	**MERCADEO**	**ALCALDIA DE BARRANQUILLA**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2453080	**Noviembre 2 al 30 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA((CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

2453081	**Noviembre 3 al 25 del mismo mes**	**SERVICIO AL CLIENTE**	**ALCALDIA DE BARRANQUILA((CENTRO DE OPORTUNIDADES)**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables**
2293844	**Noviembre 5 al 27 del mismo mes**	**NEGOCIAR PRODUCTOS O SERVICIOS**	**COMPETENCIA 260101021 Técnicos en peluquería**	**Mujer cabeza de hogar, jóvenes vulnerables, ESTUDIANTES DE TECNICO EN PELUQUERIA**

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Previa revisión de las obligaciones que constituyen el objeto del contrato se determina que: el proveedor cumplió con llevar los documentos y evidencias de acuerdo con los parámetros establecidos y Registrar en los aplicativos del SENA lo relacionado con el proceso formativo durante el proceso de ejecución del contrato. Frente a la presentación de informes mensuales, cuenta de cobro y pago de la Seguridad Social, todo fue recibido dentro de los tiempos establecidos y conforme a la normatividad aplicable al tema.

SANCIONES: SI___ NO__X_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X_ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,



FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ADDA OSIRIS HOYOS LEON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2304541 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2431818 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2320849 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2344283 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2365763 - TÉCNICAS DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2344307 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2257820 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2413815 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2365762 - TÉCNICAS DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2273946 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2365749 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2273935 - TÉCNICAS DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2431817 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2413826 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2257819 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2344316 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2304542 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293844 - PELUQUERIA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Aplicar tratamiento capilar según técnicas de higiene y cosmética.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Cortar cabello según líneas de diseño y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar peinados según protocolos de estética capilar
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR MEDIDAS DE ASEPSIA SEGÚN MANUAL DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVA DE SALUD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar color del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar textura del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS

2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y POLÍTICAS COMERCIALES

3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS DE ACUERDO CON LA VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS EQUIPOS Y SERVICIOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORIENTAR A UN USUARIO EN EL CAMBIO DE IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE ESTILISMO CAPILAR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2453081 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2391925 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2273934 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2453080 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2391914 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2320847 - TÉCNICAS DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2431819 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2413814 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2320850 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2391907 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2257821 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1173,10

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
01/02/2021	10/11/2021	OTROS	27,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 27,00

INSTRUCTOR: ADDA OSIRIS HOYOS LEON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS