	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLÓGICO Y AGROINDUSTRIAL** **INFORME FINAL DEL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

NOMBRE DEL CONTRATISTA: MARIA JESUS BUSTO PINEDA
INICIO DEL INFORME: 06 DE DICIEMBRE DE 2021
FINAL DEL INFORME: 22 DE DICIEMBRE DE 2021
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: 22 DE DICIEMBRE DE 2021
SUPERVISOR DEL CONTRATO: HILDA ESTHER ORTIZ SALAZAR

OBJETO CONTRACTUAL:	Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la formación profesional integral, en el área de gestión administrativa que programe el centro para el desarrollo agroecológico y agroindustrial del Sena regional atlántico en sus diferentes niveles y modalidades, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente

Describir de manera general las actividades más relevantes desarrolladas durante la ejecución de su contrato.

No.	Actividades (Cód. nombre de la ficha y/o competencia	Descripción (estado)
	Programa: RECURSOS HUMANOS **Código de Fichas: 2142194:** Aprobados 25 aprendices No aprobados 10 aprendices **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa **Código de Ficha: 2233491:** Aprobados 26 No aprobados 6 aprendices Novedades **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa **Código de Ficha: 2340809:** Aprobados 24 aprendices No aprobados 10 aprendices	✓ Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización. (EVALUADO) ✓ Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política y los estándares de calidad establecidos. (EVALUADO) ✓ Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización. (EVALUADO) ✓ Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional. (EVALUADO) ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social (EVALUADO)

	Novedades **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa **Código de Ficha: 2279777** Aprobados 31 aprendices No aprobados 4 aprendices Novedades **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Competencia:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social	✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado (EVALUADO) ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del Sector productivo y social. (EVALUADO) ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. (EVALUADO)
	Programa: ASESORIA COMERCIAL **Código de Ficha: 2233469** Aprobados 30 aprendices No aprobados 3 aprendices **Competencia:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. **Código de Ficha: 2233469** Aprobados 25 aprendices No aprobados 8 aprendices Novedades **Competencia:** Prospectar clientes de	✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el Contexto de desarrollo social (EVALUADO) ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del Sector productivo y social (EVALUADO) ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y Tendencias de mercado (EVALUADO) ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector Productivo y social. (EVALUADO) ✓ Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización. (EVALUADO) ✓ Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con Segmento de mercado (EVALUADO) ✓ Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización. (EVALUADO). ✓ Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de

	acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas. **Código de Ficha: 2233480** Aprobados 16 aprendices No aprobados 11 aprendices **Competencia:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas. **Código de Ficha: 2323706** Aprobados 27 aprendices No aprobados 8 aprendices Novedad **Competencia:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas.	acuerdo con Segmento de mercado (EVALUADO) ✓ Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización. (EVALUADO). ✓ Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con Segmento de mercado (EVALUADO)
	Programa: CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS **Código de Ficha: 2233471** Aprobados 32 aprendices No aprobados 3 aprendices Novedad **Competencia:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado (EVALUADO) ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del Sector productivo y social (EVALUADO) ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y El contexto de desarrollo social (EVALUADO) ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del Sector productivo y social (EVALUADO)
	Programa: INTEGRACION DE OPERACIONES LOGISTICAS **Código de Ficha: 2165468** Aprobados 17 aprendices No aprobados 6 aprendices	✓ Caracterizar la formalidad de servicio al cliente según políticas de la organización (EVALUADO) ✓ Atender los requerimientos del cliente de acuerdo a las políticas de la empresa (EVALUADO) ✓ Valorar el nivel del servicio proporcionado al cliente de acuerdo con política de la

	Novedad **Competencia:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios **Código de Ficha: 2165469** Aprobados 17 aprendices No aprobados 1 aprendices Novedad **Competencia:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios **Código de Ficha: 2340780** Aprobados 28 aprendices No aprobados 3 aprendices Novedad **Competencia:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios **Código de Ficha: 2233493** Aprobados 17 aprendices No aprobados 13 aprendices Novedad **Competencia:** Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo	Organización. (EVALUADO) ✓ Proyectar mejoras del proceso de acuerdo con las políticas de calidad (EVALUADO). ✓ Caracterizar la formalidad de servicio al cliente según políticas de la organización (EVALUADO) ✓ Atender los requerimientos del cliente de acuerdo a las políticas de la empresa (EVALUADO) ✓ Valorar el nivel del servicio proporcionado al cliente de acuerdo con política de la Organización. (EVALUADO) ✓ Proyectar mejoras del proceso de acuerdo con las políticas de calidad (EVALUADO). ✓ Caracterizar la formalidad de servicio al cliente según políticas de la organización (EVALUADO) ✓ Atender los requerimientos del cliente de acuerdo a las políticas de la empresa (EVALUADO) ✓ Valorar el nivel del servicio proporcionado al cliente de acuerdo con política de la Organización. (EVALUADO) ✓ Proyectar mejoras del proceso de acuerdo con las políticas de calidad (EVALUADO). ✓ Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. (EVALUADO). ✓ Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación. (EVALUADO). ✓ Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad. (EVALUADO). ✓ Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto. (EVALUADO).
	Programa: COMERCIALIZACION DE ALIMENTOS	✓ Presentar a los clientes las características, ventajas y usos de los productos o

	Código de Ficha: 2233441 Aprobados 20 aprendices No aprobados 12 aprendices Novedad **Competencia:** Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.	servicios Según protocolos de la empresa. (EVALUADO). ✓ Acordar términos de negociación y condiciones comerciales, según estrategias de la Empresa, normatividad y legislación comercial vigente. (EVALUADO). ✓ Cerrar la venta de productos y servicios conforme a las políticas de ventas y los términos de negociación establecidos por la empresa. (EVALUADO).
	Programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA **Código de Ficha: 2340785** Aprobados 25 aprendices No aprobados 10 aprendices Novedad **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	✓ Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando Actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. (EVALUADO). ✓ Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el Objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales (EVALUADO). ✓ Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el Propósito, objetivo y plan. (EVALUADO). ✓ Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente. (EVALUADO). ✓ Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y Usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles (EVALUADO). ✓ Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios Tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad Establecidos. (EVALUADO). ✓ Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas (EVALUADO). ✓ Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. (EVALUADO).
	Programa: CURSO COMPLEMENTARIO DE ATENCION AL CLIENTE **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización (EVALUADO). ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

	Código de Ficha: 2314249 Aprobados 29 aprendices No aprobados 6 aprendices **Código de Ficha: 2347329** Aprobados 16 aprendices No aprobados 14 aprendices	(EVALUADO).
	Programa: CURSO COMPLEMENTARIO DE COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR **Competencia:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales **Código de Ficha: 2451717** Aprobados 23 aprendices No aprobados 8 aprendices **Código de Ficha: 2451718** Aprobados 21 aprendices No aprobados 8 aprendices **Código de Ficha: 2466183** Aprobados 29 aprendices **Código de Ficha: 2466184** Aprobados 24 aprendices	✓ Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las Necesidades y elementos de la negociación. (EVALUADO). ✓ Establecer características y competencias emprendedoras personales de Acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. (EVALUADO). ✓ Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor. (EVALUADO). ✓ Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora. (EVALUADO).

FIRMA DEL CONTRATISTA

FIRMA DEL SUPERVISOR