PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Medellín, 17 de diciembre de 2021

Señor (a)
NORELA MARIA ARANGO RESTREPO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.2259909 DE 2021**
Cargo del supervisor COORDINADORA ACADEMICA
Dependencia SENA CENTRO DE COMERCIO Medellín

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes diciembre **del año 2021**

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.2259909** del año 2021

CRISTIAN STEEV MARTINEZ CASTILLA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1094.926.070 de Armenia Quindío, en mi calidad de Contratista del SENA, en CENTRO DE COMERCIO, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia a continuación, presento el Informede actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: **TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS ($3.900.000) y proporciona a la fracción del mes.**

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2021

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES COMO INSTRUCTOR EN EL ÁREA GESTIÓN ADMNISTRATIVA Y FINANCIERA - GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA FORMACIÓN TITULADA DEL CENTRO

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Planee los procesos formativos, realizando todo el material necesario para orientar la formación, de acuerdo con la programación asignada.	Plataforma territorium carpeta Material de apoyo y evidencias de aprendizaje.
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Durante este mes no fui requerido para participar en jornadas de diseño curricular de Programas de Formación Integral	A la fecha no aplica evidencia.
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Elabore evaluación de aprendizajes previos, para cada una de las fichas que tiene programadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución	A la fecha no aplica evidencia.
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	Oriente los procesos de formación titulada de acuerdo con el currículo del programa, el desarrollo curricular y las fases del proyecto formativo, del área temática del objeto del contrato (Tecnología en Gestión Administrativa)	Plataforma territorium carpeta Material de apoyo, evidencias de aprendizaje yreporte estadístico que reposa en el archivo central.
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Aplique estrategias de enseñanza aprendizaje, seguimiento y evaluación; acordes a las necesidades de los gruposajustado a la Formación Profesional	Plataforma territorium carpeta Guía de aprendizaje, Rúbricas, Material de apoyo y evidencias de aprendizaje.

		Integral y el modelo de formación por Proyectos	
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	En el presente mes no fui requerido para desarrollar actividades de investigación por SENNOVA.	A la fecha no aplica evidencia
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Durante este mes fui requerido para evaluar los resultados correspondientes a las competencias de las fichas (2384546-2291256- 2205191- 2279603B) programadas, de acuerdo a los procedimientos establecidos, con las herramientas definidas por la entidad y en los tiempos acordes.	Plataforma Territorium Centro de calificaciones, Sofía Plus reporte de juicios evaluativos y formato en Excel entregado en el drive respectivo asignado por coordinación académica.
8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y /o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	Durante este mes no fui requerido para entregar soportes de ingreso a la formación complementaria.	A la fecha no aplica evidencia
9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados ymatriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos,reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Registre, verifique y realice seguimiento oportuno en el sistema de información definido.	Registro de novedades de ejecución de la formación en Sofía Plus. Listados de asistencia que reposan en mi archivo personal, plataforma territorium carpeta de inducción, actividades realizadas.
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	Durante este mes no fui requerido para diseñar ni participe en procesos de selección de aprendices	A la fecha no aplica evidencia.
11	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	Promuevo de manera permanente en los aprendices la importancia de la adopción de los lineamientos del Manual de Convivencia y en los casos requeridos aplica los lineamientos establecidos en dicho documento	Registro de inasistencias en miarchivo.
12	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en niv el tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	Durante este mes no fui requerido paraapoyar procesos de registro calificado para el programa de Gestión Administrativa	A la fecha no aplica evidencia.
13	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	En el presente mes Imparto formación Virtua en alternancia atendiendo a la recomendaciones de Seguridad y Salud en trabajo haciendo uso de elementos de P como tapabocas, alcohol considerando la crisis d salud que se vive en la actualidad.	Las evidencias en la plataforma territorium
14	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Durante este mes no fui requerido para realizar promoción del portafolio de servicios del Centro de formación	A la fecha no aplica evidencia
15	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Durante este mes no fui requerido para seguimiento en etapa productiva a losaprendices asignados	A la fecha no aplica evidencia
16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	Velo por el cuidado de los bienes y elementos asignados para el cumplimiento del objeto del contrato (Portátil)	Formato de salida de almacén y lista de chequeo de bienes asignados (portátil)
17	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMA CIÓ N CON CERTA DOS, o la actualización. "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON	He aportado certificado de aprobación Nivel intermedio de la norma Orientar formación presencial, de acuerdo con el procedimiento técnico y normativo	Certificado que reposa en el archivo contractual

	PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar elrespectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo, al informe de ejecución contractual,con plazo máximo a julio 31 de 2021.	240201056 vigente hasta el 2 1 de noviembre de 2022.	
18	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	Durante este mes no fui requerido para acompañar a los aprendices en las diferentes actividades programadas desde Bienestar al Aprendiz de forma virtual.	A la fecha no aplica evidencia
19	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro deFormación.	Durante este mes no fui requerido para apoyar procesos de autoevaluación para el programa de Gestión Administrativa	A la fecha no aplica evidencia
20	Participar, cuando el centro de formación lo requiera, en las actividades de Diseño Curricular según programación de la Dirección de Formación Profesional.	Durante este mes no fui requerido para participar en jornadas de diseño curricular de Programas de Formación Integral	A la fecha no aplica evidencia
21	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Cumplí con los requerimientos que me fueron solicitados durante la ejecución de mi objeto contractual. Asistí a las reuniones programadas este mes por el equipo ejecutor del programa Gestión Administrativa y Financiera para el desarrollo curricular.	Correos electrónicos por coordinación académica, actas y planillas deasistencia.

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: *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 e l siguiente informe de ej ecución 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 N. **8616234248** de la planilla del **mes de noviembre** (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto *Le y Antitrámites"*)
Evidencias en (0) folios Cordialmente,

CRISTIAN STEEV MARTINEZ CASTILLA
Contratista
C.C. No. 1.094.926.070

Recibí a satisfacción:

Norela María Arango Restrepo
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.2259909 DE 2021

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CRISTIAN STEEV MARTINEZ CASTILLA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO

FECHA INICIAL: 01/12/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 17/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2384546 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• 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:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

02 CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

03 ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE

04 VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

• 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:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2291256 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

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.

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.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2205191 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

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.

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.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2279603 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

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.

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.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	95,80

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: CRISTIAN STEEV MARTINEZ CASTILLA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO

CENTRO DE COMERCIO
REPORTE MENSUAL DEL DOCENTE

1. INFORMACIÓN DE CURSOS		NOMBRES Y APELLIDOS:	CRISTIAN STEEV MARTINEZ CASTILLA	CÉDULA No.	1.094.926.070	PERIODO DE PAGO	DICIEMBRE	2021

No. DE FICHA	TIPO DE FORMACIÓN	NOMBRE DEL CURSO O ESPECIALIDAD	COMPETENCIA DESARROLLADA	DIAS DEDICADOS A FORMACIÓN (ingrese diariamente el número de horas dedicadas a formación) MES DICIEMBRE																											PROGRAMACIÓN		NO. HORAS
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	INICIO	FIN	
2384546	TITULADA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	2,0	2,0	2,0			2,0	2,0		2,0	2,0			2,0	2,0	2,0	2,0	2,0													01/12/2021	17/12/2021	24,0
2291256	TITULADA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	2,0	2,0	2,0			2,0	2,0		2,0	2,0			2,0	2,0	2,0	2,0	2,0													01/12/2021	17/12/2021	24,0
2205191	TITULADA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	2,0	2,0	2,0			2,0	2,0		2,0	2,0			2,0	2,0	2,0	2,0	2,0													01/12/2021	17/12/2021	24,0
2279603-B	TITULADA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	2,0	2,0	2,0			2,0	2,0		2,0	2,0			2,0	2,0	2,0	2,0	2,0													01/12/2021	17/12/2021	24,0
																																			96,0

TIPO DE FORMACIÓN: TI: titulada - CO: Complementaria (no incluye virtualidad) VI: Virtual

2. OTROS: CAPACITACIONES - EVENTOS- SEMINARIOS - DISEÑOS

NOMBRE DE LA ACCIÓN DESARROLLADA	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE FORMACIÓN	DÍAS DEDICADOS A CAPACITACIONES - EVENTOS - SEMINARIOS - DISEÑOS																													PROGRAMACIÓN		NO. HORAS
			15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	INICIO	FIN	
																																			0,0
																																			0,0
																																			TOTAL HORAS DEDICADAS A CAPACITACIONES - EVENTOS - SEMINARIOS - DISEÑOS		0,0

3. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

NIT O CÉDULA	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	NOMBRE DEL GERENTE	DÍAS DEDICADOS A SERVICIOS TECNOLÓGICOS																													PROGRAMACIÓN		NO. HORAS
			15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	INICIO	FIN	
																																			0,0
																																			0,0
																																			TOTAL HORAS DEDICADAS A SERVICIOS TECNOLÓGICOS		0,0

4. PLANES O INICIATIVAS DE NEGOCIO

NOMBRE DEL PLAN O INICIATIVA	NOMBRE DEL EMPLEADOR	DÍAS DEDICADOS A PLANES O INICIATIVAS DE NEGOCIO																														PROGRAMACIÓN		NO. HORAS
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	INICIO	FIN	
																																			0,0
																																			0,0
																																			TOTAL HORAS DEDICADOS A SERVICIOS TECNOLÓGICOS		0,0

5. OTRAS ACTIVIDADES

NO. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DÍAS DEDICADOS A OTRAS ACTIVIDADES																														PROGRAMACIÓN		NO. HORAS
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	INICIO	FIN	
21	DESARROLLO CURRICULAR																																		
																																			TOTAL HORAS DEDICADOS A OTRAS ACTIVIDADES		

1. Seguimiento a alumnos 2. Preparación de sesiones. 3. Inducción Gerneral. 4. Participación en comités de evaluación de alumnos. 5. Atención de alumnos fuera de sesiones presenciales para brindarles orientación. 6. Reconocimiento y/o autorización de programas. 7. Puntos de atención empresariales. 8. Acciones de Ley 344. 9. Participación del equipo pedagógico. 10.Eventualidades. 11. Capacitación de equipos técnicos. 12.Caracterización Ocupacional. 13. Mapa funcional. 14.Elaboración de normas de competencia laboral. 15.Verificación de normas de competencia laboral. 16. Orientación de actividades culturales. 17. Actividades Administrativas. 18. Giras educativas. 19. Evaluación de competencias. 21. Otro-cual.

TOTAL HORAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y OTRAS	
1. INFORMACIÓN DE CURSOS	96,0
2. OTROS: CAPACITACIONES - EVENTOS -SEMINARIOS - DISEÑOS	0,0
3. SERVICIOS TECNOLÓGICOS	0,0
4. PLANES O INICIATIVAS DE NEGOCIOS	0,0
5. OTRAS ACTIVIDADES	0,0
TOTA HORAS MES	**96,0**

Firma Instructor

Aval del Coordinador

Firma del Coordinador