PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica-Diciembre 2021

Señor (a)
Jose Alejandro Orozco Ochoa
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **2193532**
Coordinacion Acadaemica
Aguachica Cesar.

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

Referencia: No 2193532 del 202.

Susana Paola Sandoval Silva, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1065867142, en mi calidad de Contratista del SENA, en Formacion Regular Titulada y /o complementaria, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA MILLONES CIENTO SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($40.168.485). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a Noviembre de 2021, por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS VEINTICINCO MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($3.825.570) cada uno y b) un ultimo pago correspondiente a 15 días del mes de diciembre por valor de UN MILLON NOVECIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($1.912.785)

Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2021.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de GESTION DE MERCADOS para impartir formación profesional integral presencial y/o virtual en los programas de Formación Regular titulada y/o complementaria del centro Agroempresarial en el departamento del Cesar.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la Formación de aprendices en la aérea, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados dentro de los	Impartir formación en el aérea de de Gestión Mercados, Fichas 2207181 y en el área de Gestión Administrativa en la ficha 2166457.	Evidencias Fotográficas Enlaces secciones programadas por meet, evidencias en plataforma territorium (PORTAFOLIO INSTRUCTOR DRIVE)

	tiempos que cada acción se determine por el centro de formación.	**FICHA**: 2207181 **FASE**: Planear **PROYECTO:** Creacion de la identidad comercial de unidades productivas en el sur del Cesar **ACTIVIDAD DEL PROYECTO**: Caracterizar los sectores productivos frente al entorno del mercado. **COMPETENCIA**: DESARROLLAR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN A PARTIR DEL MERCADO, IDIOSINCRASIA, CULTURA Y NECESIDAD DE LOS CLIENTES.260101004 - **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**: 311 - OPTIMIZAR LA RED GEOGRÁFICA Y TECNOLÓGICA DE DISTRIBUIDORES, SEGÚN EL TAMAÑO DEL MERCADO Y LAS NECESIDADES DEL CLIENTE. 317 - APLICAR POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURACIÓN DEL MERCADO. **FICHA**: 2166457 **FASE**: Ejecución **PROYECTO:** Simulaciòn de empresa, como recurso didactico para la buena practica de los procesos **ACTIVIDAD DEL PROYECTO**: ATENDER AL USUARIO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DEL SERVICIO. **COMPETENCIA**: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN **RESULTADOS DE**	

		APRENDIZAJE: 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. 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. 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. 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.	

2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica ylos recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	N/A	N/A
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo de acuerdo con lineamientos institucionales	N.A.	N.A.
4	Participar en el proceso de Induccion de Aprendices.	N.A.	N.A.
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	N.A.	N.A.
6	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	Se realiza el registro de las asistencias en base a la presencialidad, asi como el reporte a comité de Evalucacion y Seguimiento de aprendices que tengan algún novedad en el proceso formativo.	Recopilación de información en Tabla de Excel para reporte realizado a través de plataformas tecnológicas los cuales se pueden evidenciar en los formatos utilizados por Coordinación.
7	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.	N.A	N.A.
8	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	N.A	N.A.

	después de alcanzado el resultado de aprendizaje.		
9	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.	Utilización de la Plataforma Sofía Plus para gestionar la revisión de los aprendices asociados a ficha y el reporte de inasistencias, como la plataforma territorium para establecer foros y actividades.	Evidencias fotográficas y enlaces de la plataforma
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SEN NOVA.	N.A.	N.A.
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	N.A.	N.A.
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	N.A.	N.A.
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.	Registrar las inasistencias de Aprendices a formación.	Registro en SOFIAplus
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos	Registrar Guias y Planes de trabajo de las fichas asignadas Gestion Administrativa 2166457 y Gestión de Mercados 2207181-	Carpetas compartidas en el Drive autorizado por coordinación academica ttps://drive.google.com/drive/u/0/folders/1eIakV5Yn_McJ_ioxopssztyZDmQ7UT2SjhO
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o	N.A.	N.A.

	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.		
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	Cumplir con lo establecido en las Cláusulas contractuales con la participación de la Formación profesional Integral como: Puntualidad, Presentación y Utilización de métodos didácticos donde los aprendices exploren e investiguen para cumplir con sus deberes académicos.	Listado de Asistencia Evidencias Fotográficas
17	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.	N.A.	N.A.
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras	N.A.	N.A.
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro	N/A	N/A
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida	Se realiza el montaje y utlizacion de equipos especificos para ejercer la formación	Evidencia Fotografica del trabajo presencial

21	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Presentar el Respectivo informe Mensual en la Plataforma SECOP II con los soportes solicitados por supervisión el día 10-12-2021.	Informe Mensual de Actividades
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico pedagógica	N/A	N/A
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional	Utilización de Didácticas pedagógicas a través de los medios tecnológicos habilitados en los ambientes para la formación	Evidencias fotograficas de las formaciones programadas
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral	Verificar de manera oportuna los espacios organizados para realizar la formación presencial	Evidencias Fotograficas del Trabajo en Centro en el sitio adecuado para realizar la formación a través de medios tecnológicos de comunicación masiva y las plataformas Sena.
25	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.	N.A.	N.A.
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato	Presentar el Respectivo informe Mensual en la Plataforma SECOP II con los soportes solicitados por supervisión el día 10-12-2021 Participar en las reuniones convocadas para el desarrollo de la formación.	Informe Mensual de Actividades y participación en comité seguimiento evaluación
27	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 2020, o durante la ejecución del contrato si el inicio	N.A.	N.A.

	de ejecución se da posterior a esta fecha.		

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. 7817909010 de la planilla, SOI del mes de Noviembre (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (xx) folios

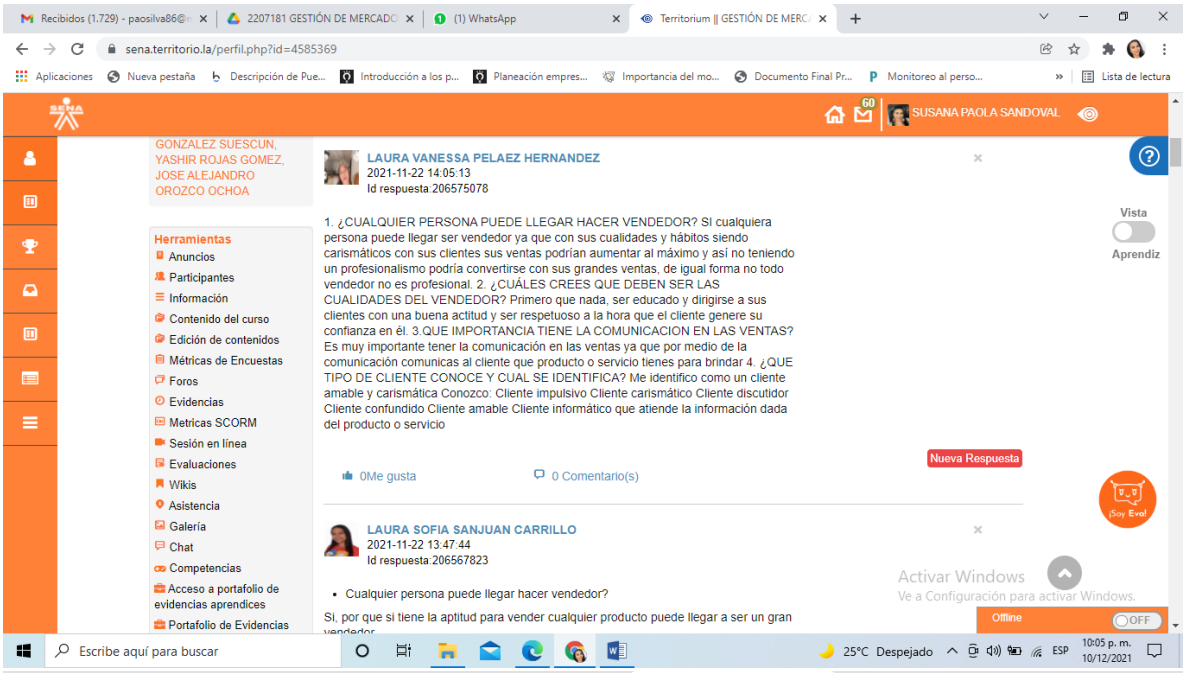
Cordialmente,

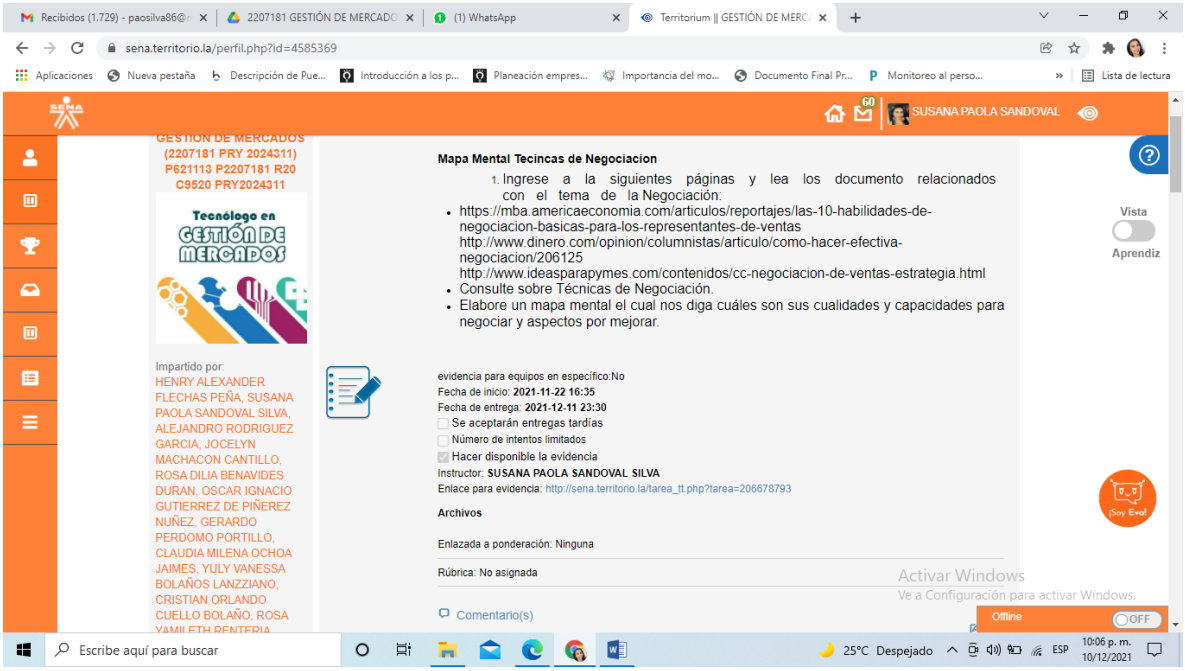
Firma
SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA
Contratista
C.C. No. 1065867142 Aguachica

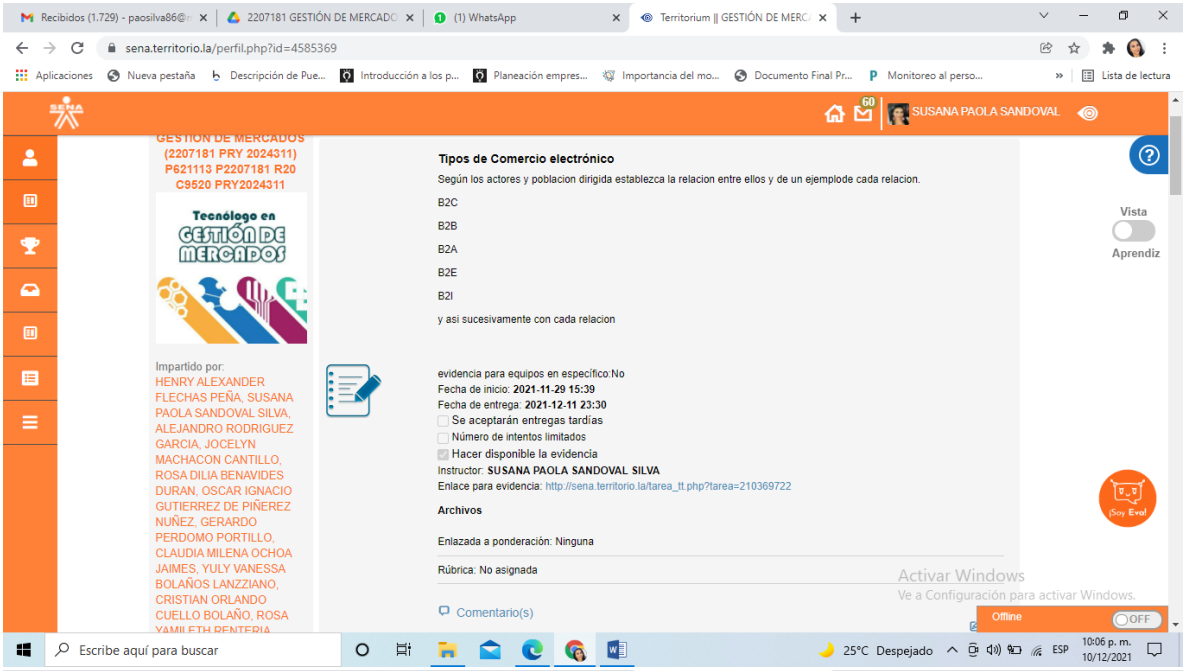
Recibí a satisfacción:

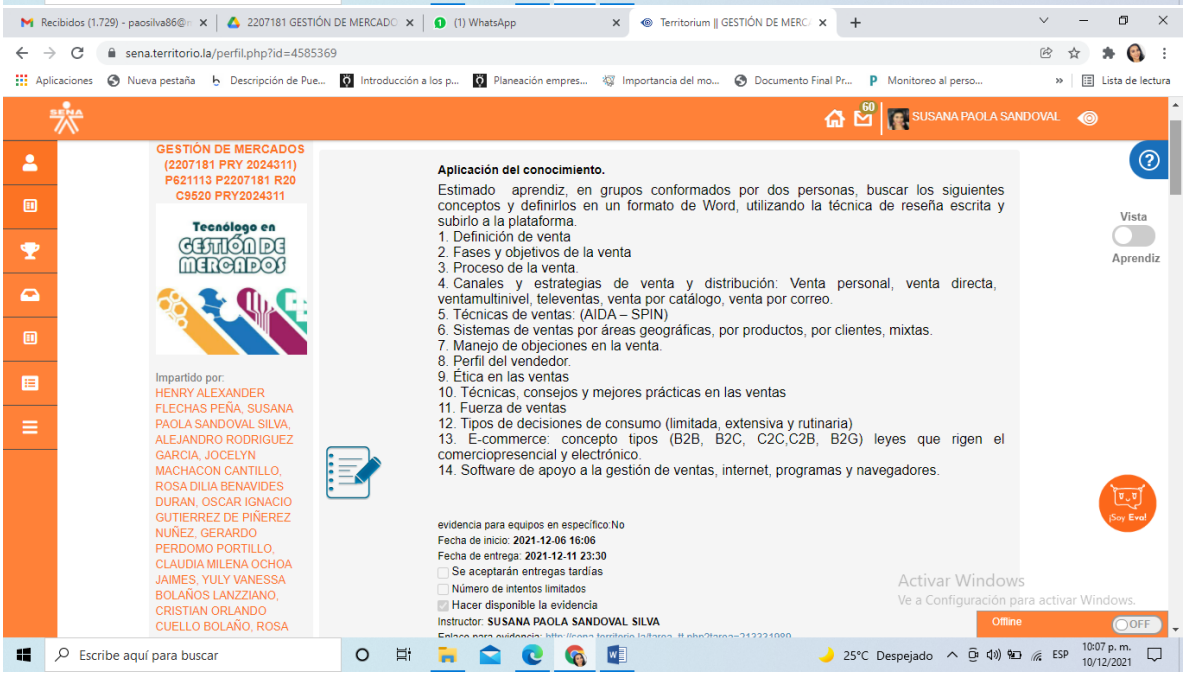
Firma
Jose Alejandro Orozco Ochoa
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 2193532
Coordinacion Acadaemica

EVIDENCIAS FORMACION DICIEMBRE 2021 GESTION MERCADOS 2207181






Recibidos (1.729) - paosilva86@
2207181 GESTIÓN DE MERCADO
(1) WhatsApp
Territorium || GESTIÓN DE MERC
sena.territorio.la/perfil.php?id=4585369
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
SUSANA PAOLA SANDOVAL
GESTIÓN DE MERCADOS (2207181 PRY 2024311) P621113 P2207181 R20 C9520 PRY2024311
Tecnólogo en GESTIÓN DE MERCADOS
Impartido por:
HENRY ALEXANDER FLECHAS PEÑA, SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA, ALEJANDRO RODRIGUEZ GARCIA, JOCELYN MACHACON CANTILLO, ROSA DILIA BENAVIDES DURAN, OSCAR IGNACIO GUTIERREZ DE PIÑEREZ NUÑEZ, GERARDO PERDOMO PORTILLO, CLAUDIA MILENA OCHOA JAIMES, YULY VANESSA BOLAÑOS LANZZIANO, CRISTIAN ORLANDO CUELLO BOLAÑO, ROSA
Tipos de Comercio electrónico
Según los actores y poblacion dirigida establezca la relacion entre ellos y de un ejemplode cada relacion.
B2C
B2B
B2A
B2E
B2I
y asi sucesivamente con cada relacion
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-11-29 15:39
Fecha de entrega: 2021-12-11 23:30
Se aceptarán entregas tardías
Número de intentos limitados
Hacer disponible la evidencia
Instructor: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=210369722
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Vista
Aprendiz
¡Soy Eva!
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
25°C Despejado
ESP
10:06 p. m.
10/12/2021


Recibidos (1.729) - paosilva86@
2207181 GESTIÓN DE MERCADO
(1) WhatsApp
Territorium || GESTIÓN DE MERC
sena.territorio.la/perfil.php?id=4585369
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
SUSANA PAOLA SANDOVAL
GESTIÓN DE MERCADOS (2207181 PRY 2024311) P621113 P2207181 R20 C9520 PRY2024311
Tecnólogo en GESTIÓN DE MERCADOS
Impartido por:
HENRY ALEXANDER FLECHAS PEÑA, SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA, ALEJANDRO RODRIGUEZ GARCIA, JOCELYN MACHACON CANTILLO, ROSA DILIA BENAVIDES DURAN, OSCAR IGNACIO GUTIERREZ DE PIÑEREZ NUÑEZ, GERARDO PERDOMO PORTILLO, CLAUDIA MILENA OCHOA JAIMES, YULY VANESSA BOLAÑOS LANZZIANO, CRISTIAN ORLANDO CUELLO BOLAÑO, ROSA
Aplicación del conocimiento.
Estimado aprendiz, en grupos conformados por dos personas, buscar los siguientes conceptos y definirlos en un formato de Word, utilizando la técnica de reseña escrita y subirlo a la plataforma.
1. Definición de venta
2. Fases y objetivos de la venta
3. Proceso de la venta.
4. Canales y estrategias de venta y distribución: Venta personal, venta directa, ventamultinivel, televentas, venta por catálogo, venta por correo.
5. Técnicas de ventas: (AIDA – SPIN)
6. Sistemas de ventas por áreas geográficas, por productos, por clientes, mixtas.
7. Manejo de objeciones en la venta.
8. Perfil del vendedor.
9. Ética en las ventas
10. Técnicas, consejos y mejores prácticas en las ventas
11. Fuerza de ventas
12. Tipos de decisiones de consumo (limitada, extensiva y rutinaria)
13. E-commerce: concepto tipos (B2B, B2C, C2C,C2B, B2G) leyes que rigen el comerciopresencial y electrónico.
14. Software de apoyo a la gestión de ventas, internet, programas y navegadores.
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-12-06 16:06
Fecha de entrega: 2021-12-11 23:30
Se aceptarán entregas tardías
Número de intentos limitados
Hacer disponible la evidencia
Instructor: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA
Vista
Aprendiz
¡Soy Eva!
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
25°C Despejado
ESP
10:07 p. m.
10/12/2021

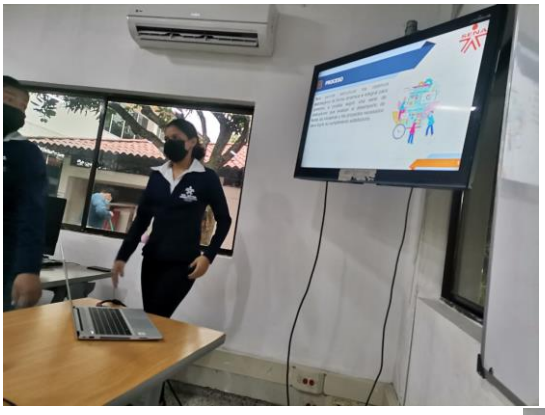




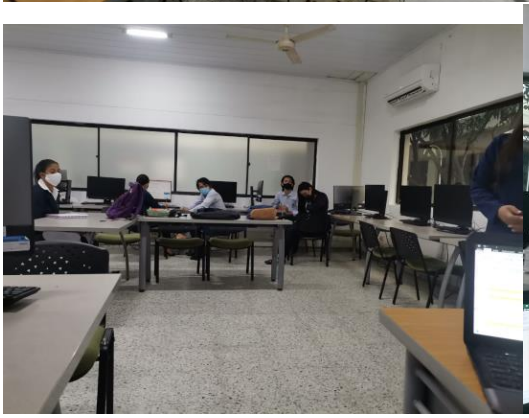
EVIDENCIAS FORMACION MES DICIEMBRE 2021 GESTION ADMINISTRATIVA FICHA 2166457



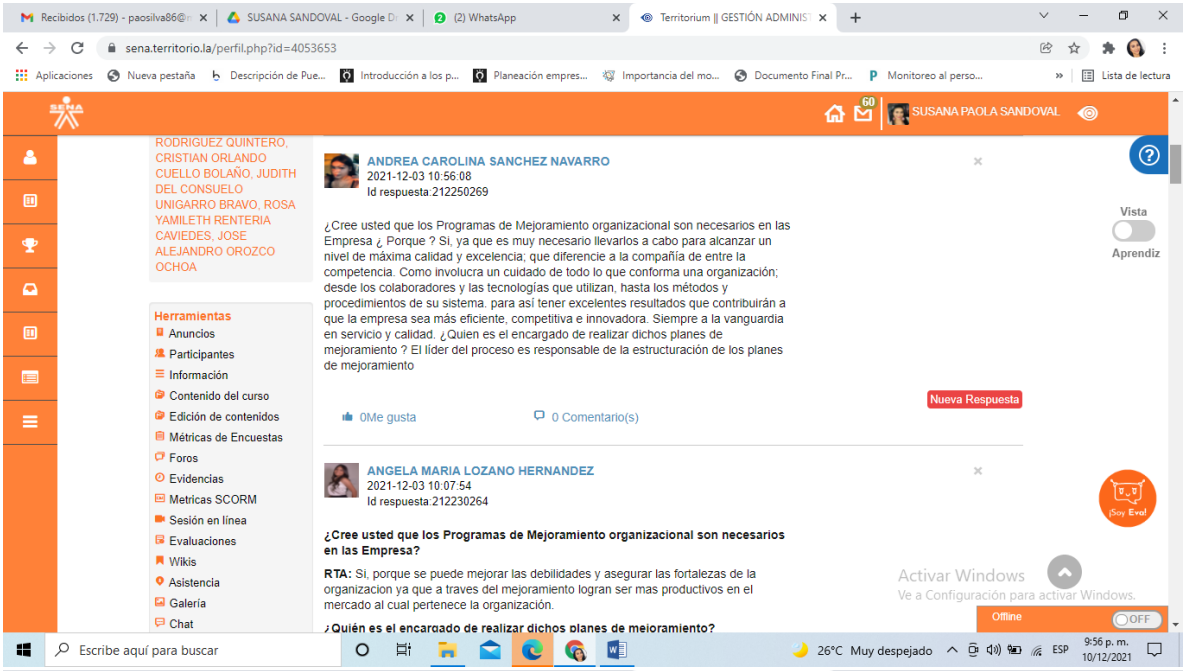


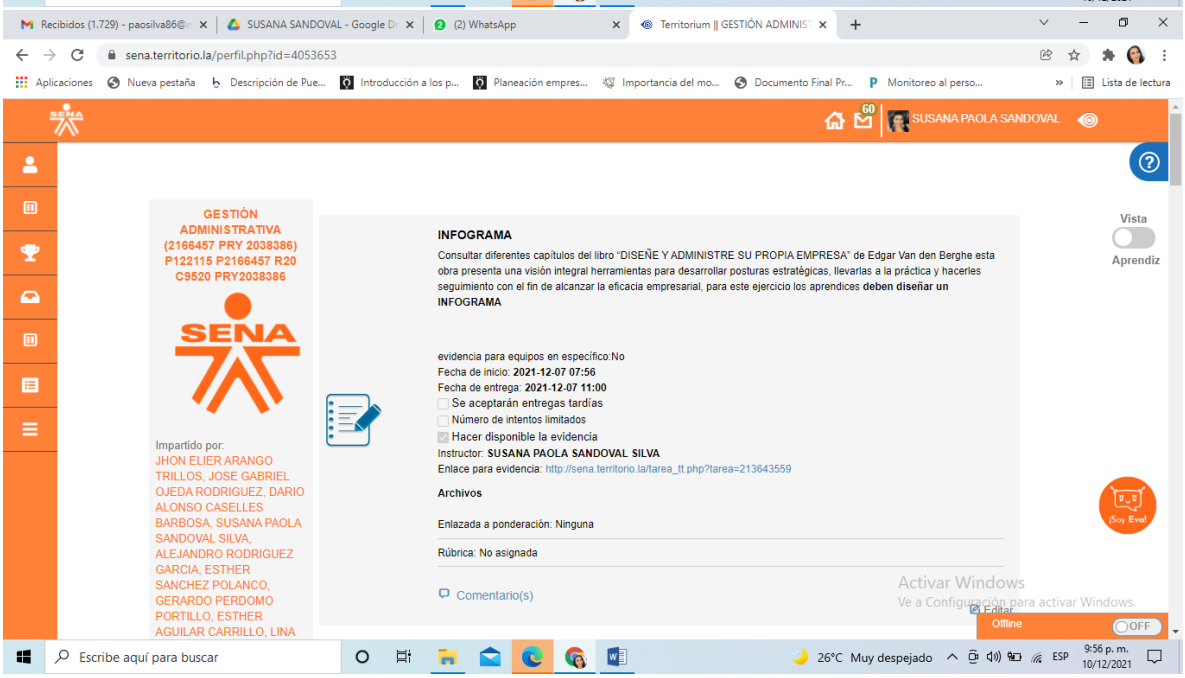


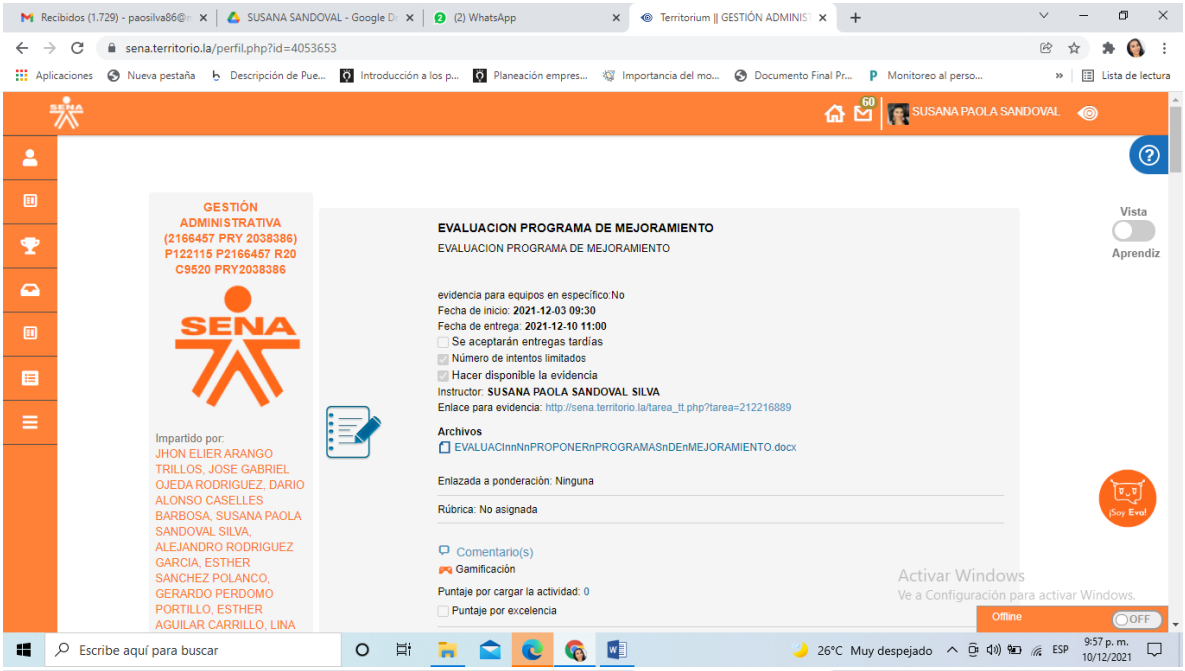


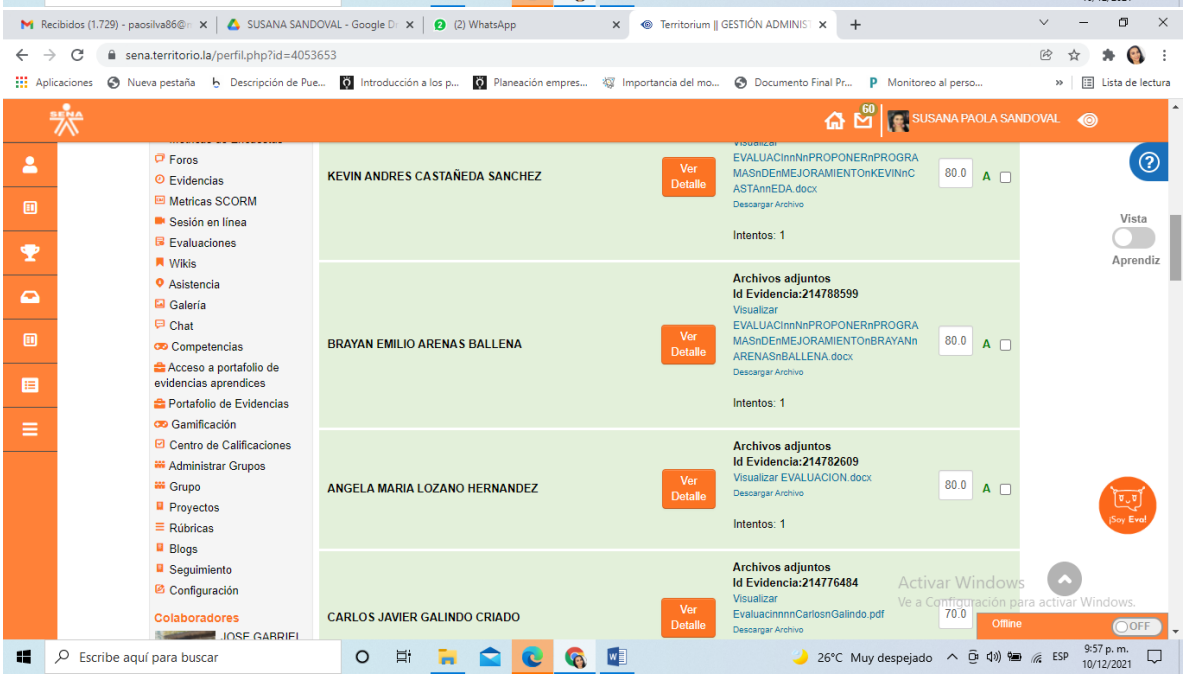




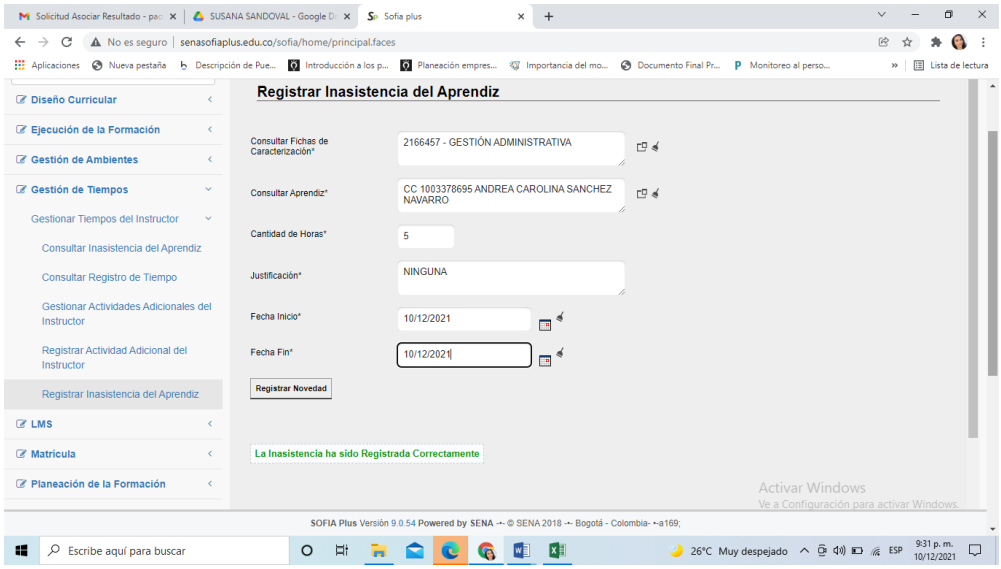

Recibidos (1.729) - paosilva86@
SUSANA SANDOVAL - Google D
(2) WhatsApp
Territorium || GESTIÓN ADMINIS
sena.territorio.la/perfil.php?id=4053653
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
SUSANA PAOLA SANDOVAL
RODRIGUEZ QUINTERO, CRISTIAN ORLANDO CUELLO BOLAÑO, JUDITH DEL CONSUELO UNIGARRO BRAVO, ROSA YAMILETH RENTERIA CAVIEDES, JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
ANDREA CAROLINA SANCHEZ NAVARRO
2021-12-03 10:56:08
Id respuesta:212250269
¿Cree usted que los Programas de Mejoramiento organizacional son necesarios en las Empresa ¿ Porque ? Si, ya que es muy necesario llevarlos a cabo para alcanzar un nivel de máxima calidad y excelencia; que diferencie a la compañía de entre la competencia. Como involucra un cuidado de todo lo que conforma una organización; desde los colaboradores y las tecnologías que utilizan, hasta los métodos y procedimientos de su sistema. para así tener excelentes resultados que contribuirán a que la empresa sea más eficiente, competitiva e innovadora. Siempre a la vanguardia en servicio y calidad. ¿Quien es el encargado de realizar dichos planes de mejoramiento ? El líder del proceso es responsable de la estructuración de los planes de mejoramiento
Nueva Respuesta
0Me gusta
0 Comentario(s)
ANGELA MARIA LOZANO HERNANDEZ
2021-12-03 10:07:54
Id respuesta:212230264
¿Cree usted que los Programas de Mejoramiento organizacional son necesarios en las Empresa?
RTA: Si, porque se puede mejorar las debilidades y asegurar las fortalezas de la organizacion ya que a traves del mejoramiento logran ser mas productivos en el mercado al cual pertenece la organización.
¿Quién es el encargado de realizar dichos planes de mejoramiento?
Vista
Aprendiz
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:56 p. m.
10/12/2021

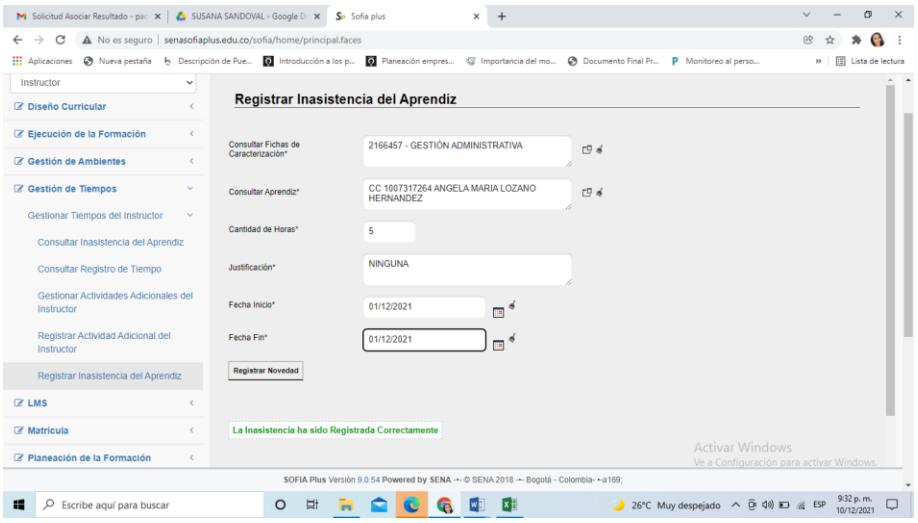

Recibidos (1.729) - paosilva86@
SUSANA SANDOVAL - Google D
(2) WhatsApp
Territorium || GESTIÓN ADMINIS
sena.territorio.la/perfil.php?id=4053653
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
SUSANA PAOLA SANDOVAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (2166457 PRY 2038386) P122115 P2166457 R20 C9520 PRY2038386
Impartido por:
JHON ELIER ARANGO TRILLOS, JOSE GABRIEL OJEDA RODRIGUEZ, DARIO ALONSO CASELLES BARBOSA, SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA, ALEJANDRO RODRIGUEZ GARCIA, ESTHER SANCHEZ POLANCO, GERARDO PERDOMO PORTILLO, ESTHER AGUILAR CARRILLO, LINA
INFOGRAMA
Consultar diferentes capítulos del libro "DISEÑE Y ADMINISTRE SU PROPIA EMPRESA" de Edgar Van den Berghe esta obra presenta una visión integral herramientas para desarrollar posturas estratégicas, llevarlas a la práctica y hacerles seguimiento con el fin de alcanzar la eficacia empresarial, para este ejercicio los aprendices deben diseñar un INFOGRAMA
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-12-07 07:56
Fecha de entrega: 2021-12-07 11:00
Se aceptarán entregas tardías
Número de intentos limitados
Hacer disponible la evidencia
Instructor: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=213643559
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Editar
Vista
Aprendiz
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:56 p. m.
10/12/2021

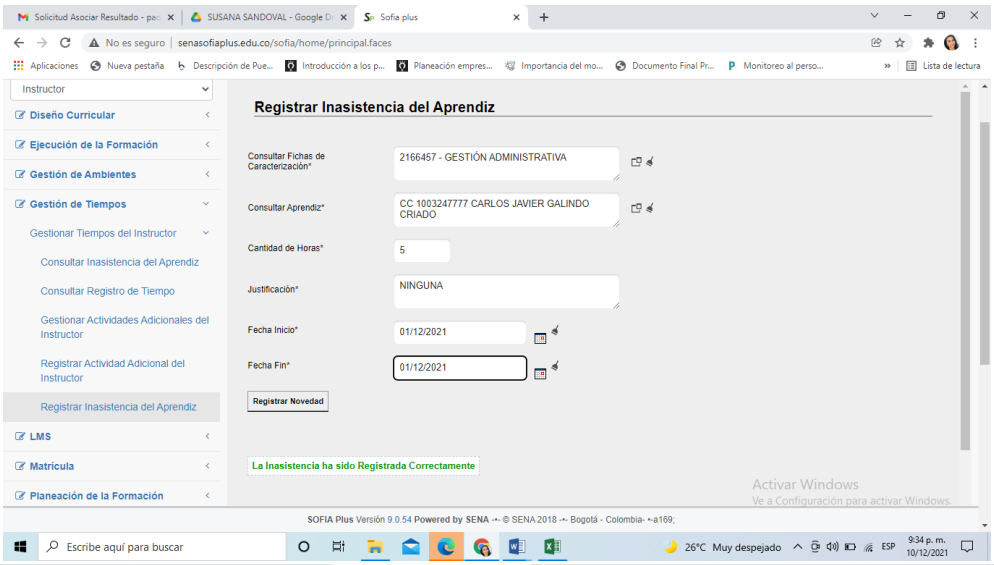

Recibidos (1.729) - paosilva86@
SUSANA SANDOVAL - Google D
(2) WhatsApp
Territorium || GESTIÓN ADMINIS
sena.territorio.la/perfil.php?id=4053653
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
SUSANA PAOLA SANDOVAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (2166457 PRY 2038386) P122115 P2166457 R20 C9520 PRY2038386
Impartido por:
JHON ELIER ARANGO TRILLOS, JOSE GABRIEL OJEDA RODRIGUEZ, DARIO ALONSO CASELLES BARBOSA, SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA, ALEJANDRO RODRIGUEZ GARCIA, ESTHER SANCHEZ POLANCO, GERARDO PERDOMO PORTILLO, ESTHER AGUILAR CARRILLO, LINA
EVALUACION PROGRAMA DE MEJORAMIENTO
EVALUACION PROGRAMA DE MEJORAMIENTO
evidencia para equipos en específico:No
Fecha de inicio: 2021-12-03 09:30
Fecha de entrega: 2021-12-10 11:00
Se aceptarán entregas tardías
Número de intentos limitados
Hacer disponible la evidencia
Instructor: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=212216889
Archivos
EVALUACInnNnPROPONERnPROGRAMASnDEnMEJORAMIENTO.docx
Enlazada a ponderación: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Comentario(s)
Gamificación
Puntaje por cargar la actividad: 0
Puntaje por excelencia
Vista
Aprendiz
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:57 p. m.
10/12/2021

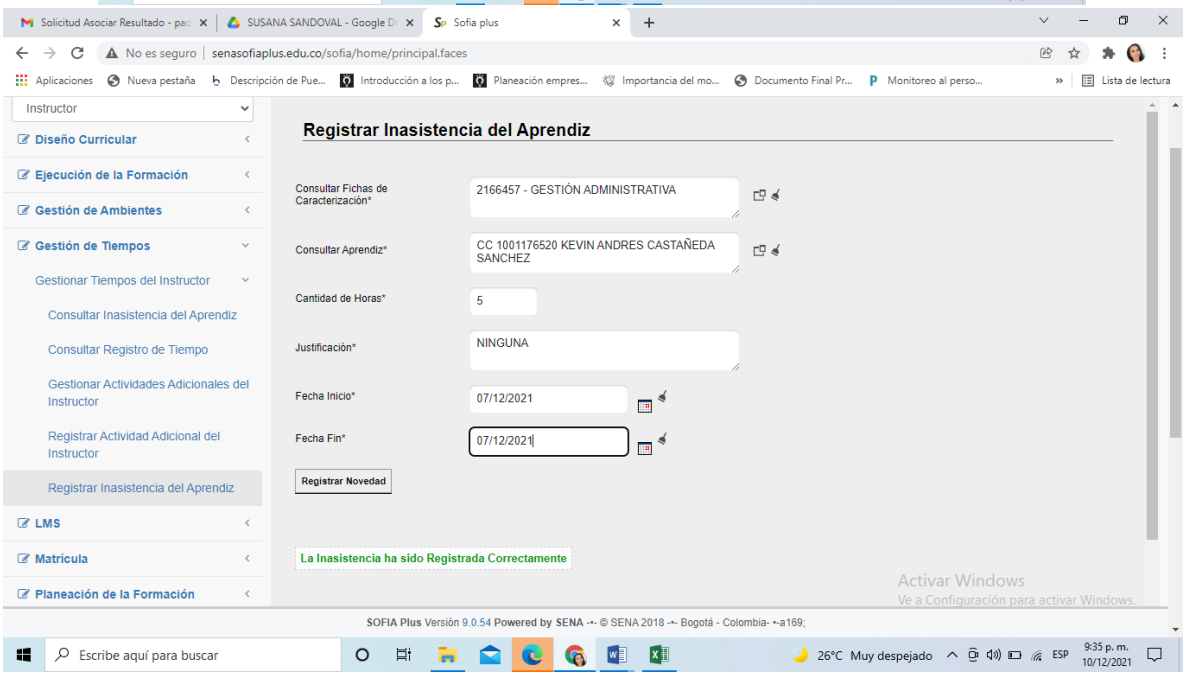

Recibidos (1.729) - paosilva86@
SUSANA SANDOVAL - Google D
(2) WhatsApp
Territorium || GESTIÓN ADMINIS
sena.territorio.la/perfil.php?id=4053653
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
SUSANA PAOLA SANDOVAL
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Portafolio de Evidencias
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
Configuración
Colaboradores
KEVIN ANDRES CASTAÑEDA SANCHEZ
Ver Detalle
EVALUACInnNnPROPONERnPROGRAMASnDEnMEJORAMIENTOnKEVINnCASTAnnEDA.docx
Descargar Archivo
Intentos: 1
80.0
A
BRAYAN EMILIO ARENAS BALLENA
Ver Detalle
Archivos adjuntos
Id Evidencia:214788599
Visualizar EVALUACInnNnPROPONERnPROGRAMASnDEnMEJORAMIENTOnBRAYANnARENASnBALLENA.docx
Descargar Archivo
Intentos: 1
80.0
A
ANGELA MARIA LOZANO HERNANDEZ
Ver Detalle
Archivos adjuntos
Id Evidencia:214782609
Visualizar EVALUACION.docx
Descargar Archivo
Intentos: 1
80.0
A
CARLOS JAVIER GALINDO CRIADO
Ver Detalle
Archivos adjuntos
Id Evidencia:214776484
Visualizar
EvaluacinnnnCarlosnGalindo.pdf
Descargar Archivo
70.0
Vista
Aprendiz
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:57 p. m.
10/12/2021

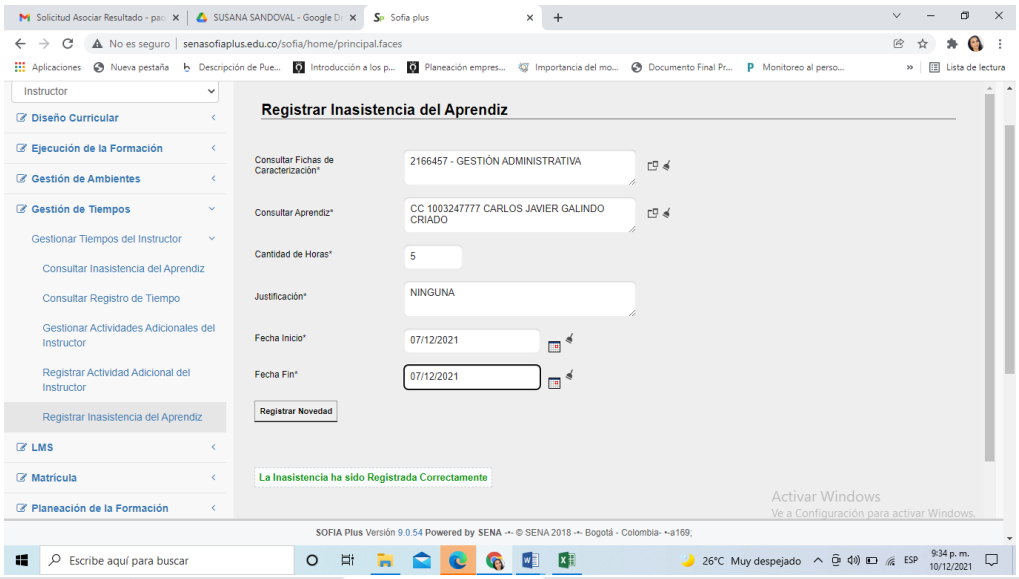
INASISTENCIAS EN SOFIA GESTION ADMINISTRATIVA 2166457

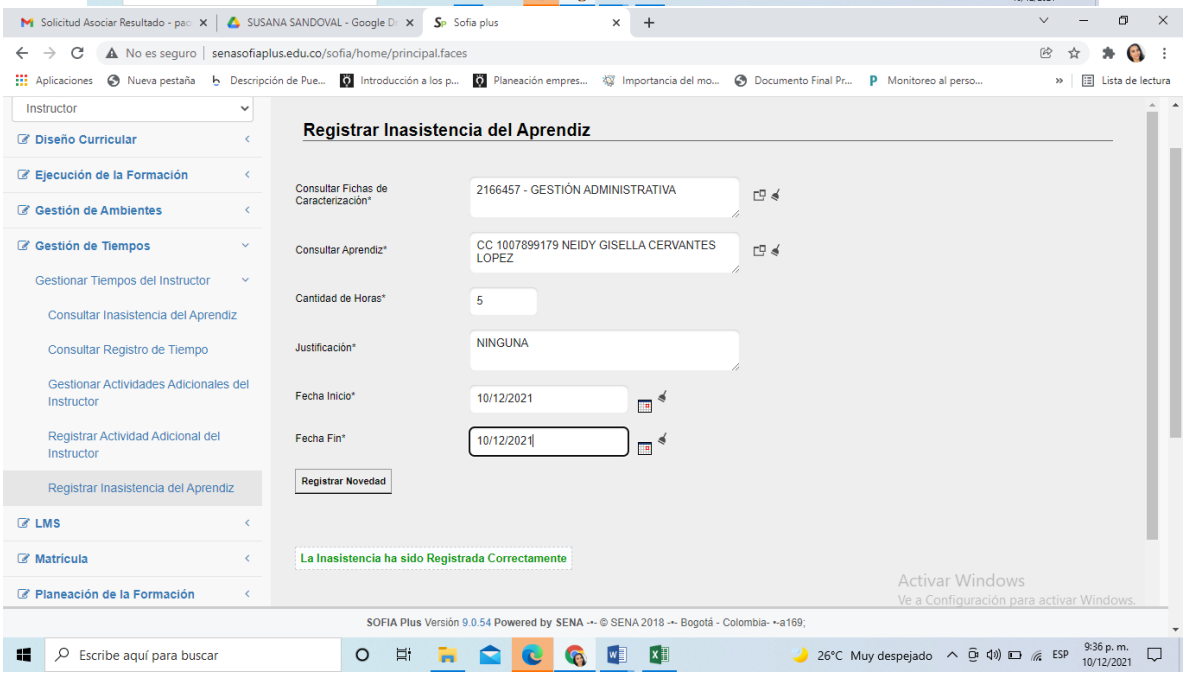


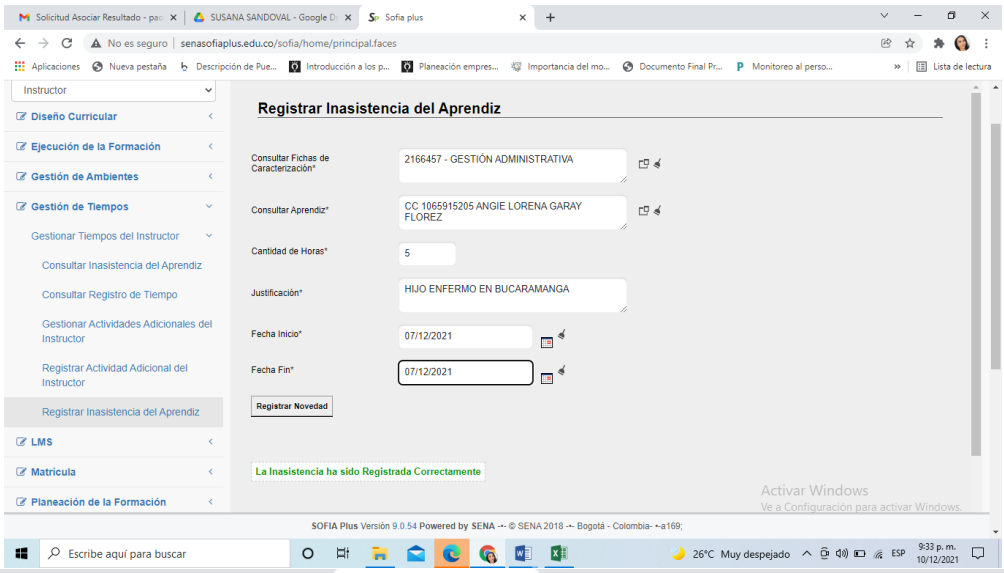


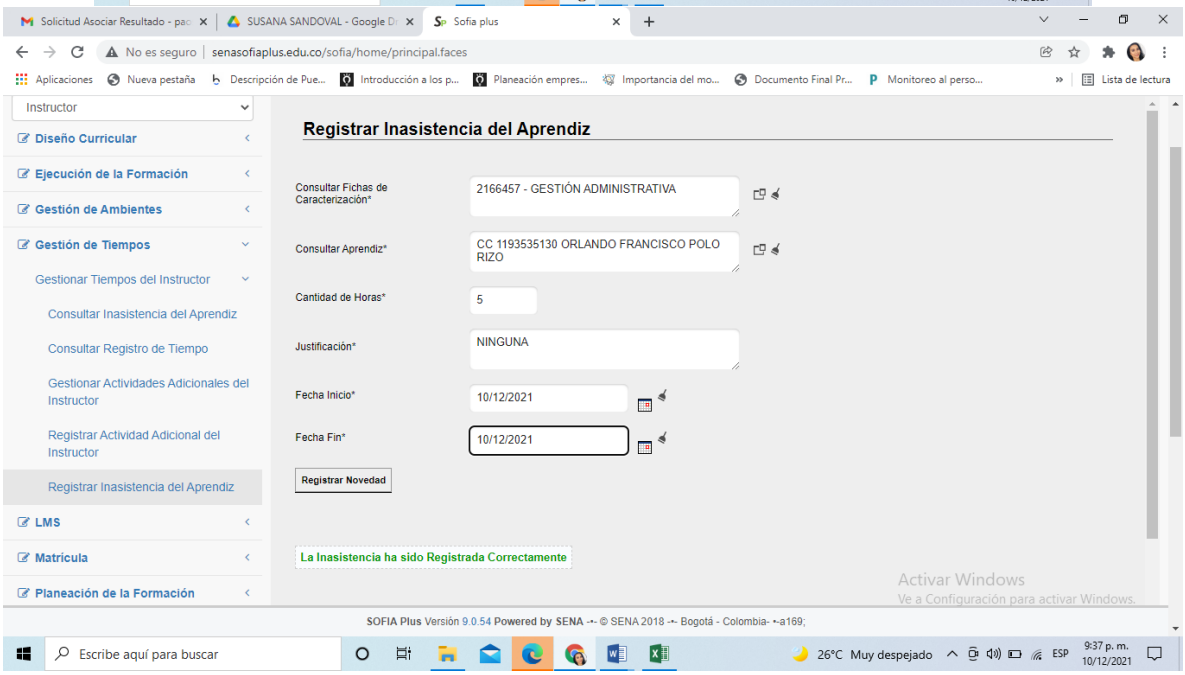

Solicitud Asociar Resultado - pac
SUSANA SANDOVAL - Google Dr
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2166457 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1003247777 CARLOS JAVIER GALINDO CRIADO
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
NINGUNA
Fecha Inicio*
01/12/2021
Fecha Fin*
01/12/2021
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a169;
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:34 p. m.
10/12/2021


Solicitud Asociar Resultado - pac
SUSANA SANDOVAL - Google Dr
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2166457 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1001176520 KEVIN ANDRES CASTAÑEDA SANCHEZ
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
NINGUNA
Fecha Inicio*
07/12/2021
Fecha Fin*
07/12/2021
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a169;
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:35 p. m.
10/12/2021

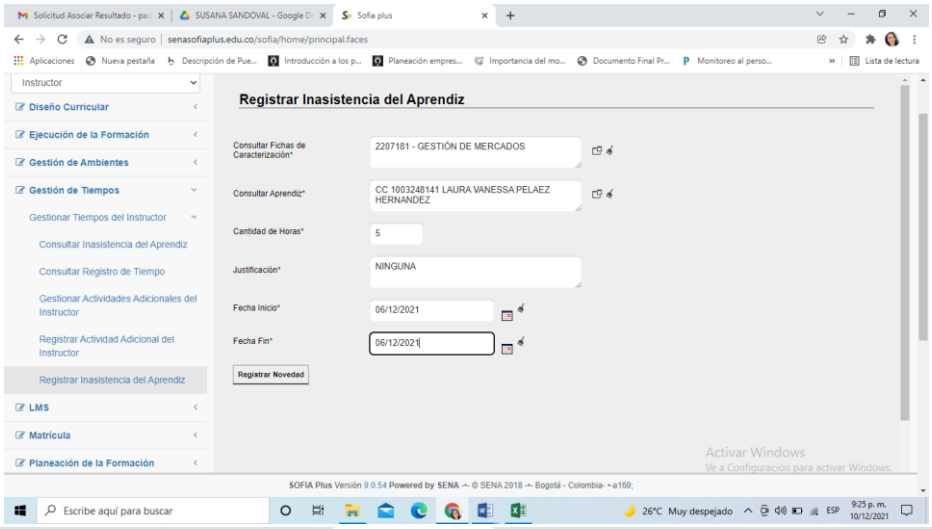

Solicitud Asociar Resultado - pac
SUSANA SANDOVAL - Google D
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2166457 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1003247777 CARLOS JAVIER GALINDO CRIADO
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
NINGUNA
Fecha Inicio*
07/12/2021
Fecha Fin*
07/12/2021
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a169;
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:34 p. m.
10/12/2021

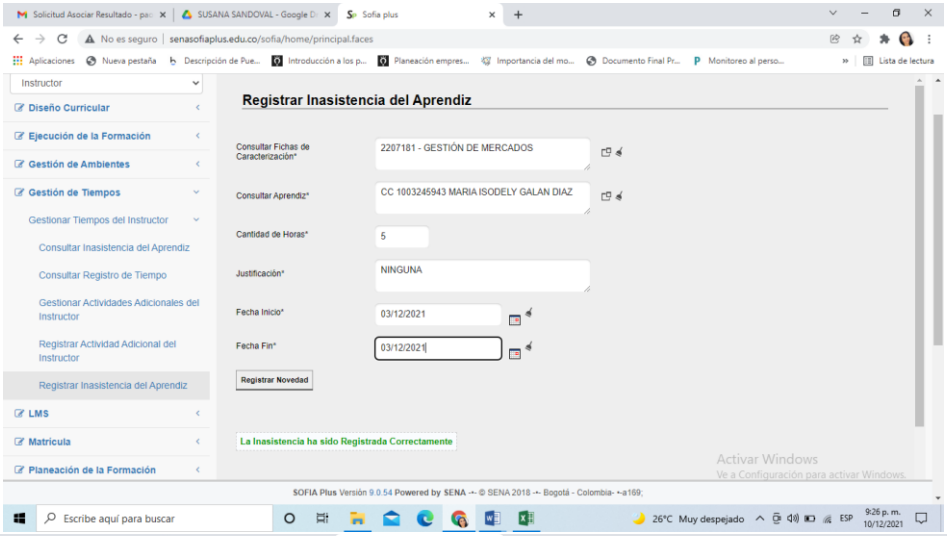

Solicitud Asociar Resultado - pac
SUSANA SANDOVAL - Google D
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2166457 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1007899179 NEIDY GISELLA CERVANTES LOPEZ
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
NINGUNA
Fecha Inicio*
10/12/2021
Fecha Fin*
10/12/2021
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a169;
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:36 p. m.
10/12/2021

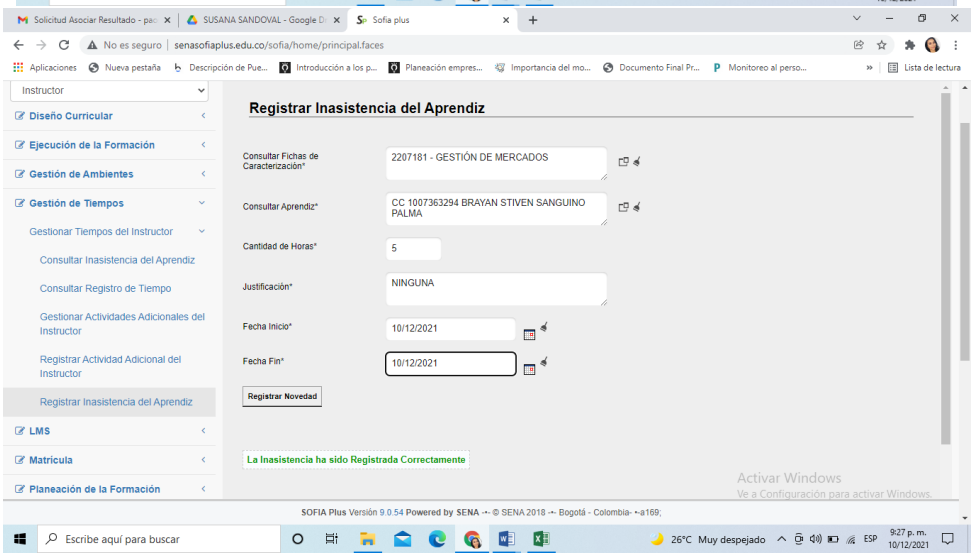

Solicitud Asociar Resultado - pac
SUSANA SANDOVAL - Google Dr
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2166457 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1065915205 ANGIE LORENA GARAY FLOREZ
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
HIJO ENFERMO EN BUCARAMANGA
Fecha Inicio*
07/12/2021
Fecha Fin*
07/12/2021
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a169;
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:33 p. m.
10/12/2021


Solicitud Asociar Resultado - pac
SUSANA SANDOVAL - Google Dr
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Aplicaciones
Nueva pestaña
Descripción de Pue...
Introducción a los p...
Planeación empres...
Importancia del mo...
Documento Final Pr...
Monitoreo al perso...
Lista de lectura
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2166457 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1193535130 ORLANDO FRANCISCO POLO RIZO
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
NINGUNA
Fecha Inicio*
10/12/2021
Fecha Fin*
10/12/2021
Registrar Novedad
La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a169;
Escribe aquí para buscar
26°C Muy despejado
ESP
9:37 p. m.
10/12/2021

INASISTENCIAS EN SOFIA GESTION DE MERCADOS FICHA 2207181







TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

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

FECHA FINAL: 31/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2166457 - 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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

EVALUAR Y AJUSTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• 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 : 62,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2207181 - GESTIÓN DE MERCADOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ANALIZAR LOS RESULTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS SEGÚN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN A PARTIR DEL MERCADO, IDIOSINCRASIA, CULTURA Y NECESIDAD DE LOS CLIENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR EL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS Y METAS DE LA INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DEL EMPAQUE Y ENVASES DEL PRODUCTO O SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL MISMO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GESTIONAR LAS SUPERFICIES EN LOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS SUBÁREAS Y LOS OBJETIVOS DE
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE PENETRACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO EN EL MERCADO DE ACUERDO CON LA RENTABILIDAD Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DISEÑAR INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE MERCADEO CONSIDERANDO LA RELACIÓN COSTO BENEFICIO INTEGRADO, DE ACUERDO CON OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 82,00

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: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

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

FECHA FINAL: 15/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2406894 - 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: 2274016 - 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

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

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.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2409941 - 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: 2025510 - 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 LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE 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

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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

EVALUAR Y AJUSTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN, PARA PROPONER SOLUCIONES.

ORGANIZAR EVENTOS DE MANERA RESPONSABLE, TENIENDO EN CUENTA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES COMITÉS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO Y LAS POLÍTICAS

- 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LOS PROPÓSITOS, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO SOBRE EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER Y PROMOVER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

VERIFICAR QUE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, CUMPLAN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 140,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2067040 - GESTIÓN DE MERCADOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ANALIZAR LOS RESULTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS SEGÚN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN A PARTIR DEL MERCADO, IDIOSINCRASIA, CULTURA Y NECESIDAD DE LOS CLIENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELEGIR EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA APLICANDO TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE ACUERDO CON EL MERCADO META.

ELEGIR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DEL PRODUCTO Y EL SEGMENTO DE MERCADO.

IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE LOS CANALES TENIENDO EN CUENTA LAS METAS DE VENTAS DE LA EMPRESA.

OPTIMIZAR LA RED GEOGRÁFICA Y TECNOLÓGICA DE DISTRIBUIDORES, SEGÚN EL TAMAÑO DEL MERCADO Y LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE MANERA ECUÁNIME, SEGÚN POLÍTICAS DE GESTIÓN Y NECESIDADES DE LAS ÁREAS Y PROCESOS

EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN NIVELES DE RENDIMIENTO A PARTIR DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS A NIVEL INTERNO Y EXTERNO SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR EL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS Y METAS DE LA INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DEL EMPAQUE Y ENVASES DEL PRODUCTO O SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL MISMO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS SUPERFICIES EN LOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS SUBÁREAS Y LOS OBJETIVOS DE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE PENETRACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO EN EL MERCADO DE ACUERDO CON LA RENTABILIDAD Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PRUEBAS DE MERCADO A PRODUCTOS O SERVICIOS CON CALIDAD DE SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA

VALORAR EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO O SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONSUMIDOR Y LAS VARIABLES DEL MERCADO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ACORDAR TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS LEGALES DE NEGOCIACIÓN Y POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIAGNOSTICAR EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO, GARANTIZANDO LA UTILIZACIÓN DE FUENTES CONFIABLES Y FIDEDIGNAS DE LA INVESTIGACIÓN, SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

DISEÑAR INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE MERCADEO CONSIDERANDO LA RELACIÓN COSTO BENEFICIO INTEGRADO, DE ACUERDO CON OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

• 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

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 45,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2166457 - 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 LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE 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

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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

EVALUAR Y AJUSTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN, PARA PROPONER SOLUCIONES.

ORGANIZAR EVENTOS DE MANERA RESPONSABLE, TENIENDO EN CUENTA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES COMITÉS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO Y LAS POLÍTICAS

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LOS PROPÓSITOS, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO SOBRE EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER Y PROMOVER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

VERIFICAR QUE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, CUMPLAN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 363,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2386919 - 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: 2434522 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DE LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2448620 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2302464 - 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

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

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.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	40,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2055139 - 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 LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE 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

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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

EVALUAR Y AJUSTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN, PARA PROPONER SOLUCIONES.

ORGANIZAR EVENTOS DE MANERA RESPONSABLE, TENIENDO EN CUENTA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES COMITÉS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO Y LAS POLÍTICAS

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LOS PROPÓSITOS, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO SOBRE EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER Y PROMOVER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

VERIFICAR QUE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, CUMPLAN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 154,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2207181 - GESTIÓN DE MERCADOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ANALIZAR LOS RESULTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS SEGÚN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN A PARTIR DEL MERCADO, IDIOSINCRASIA, CULTURA Y NECESIDAD DE LOS CLIENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELEGIR EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA APLICANDO TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE ACUERDO CON EL MERCADO META.

ELEGIR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DEL PRODUCTO Y EL SEGMENTO DE MERCADO.

IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE LOS CANALES TENIENDO EN CUENTA LAS METAS DE VENTAS DE LA EMPRESA.

OPTIMIZAR LA RED GEOGRÁFICA Y TECNOLÓGICA DE DISTRIBUIDORES, SEGÚN EL TAMAÑO DEL MERCADO Y LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE MANERA ECUÁNIME, SEGÚN POLÍTICAS DE GESTIÓN Y NECESIDADES DE LAS ÁREAS Y PROCESOS

EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN NIVELES DE RENDIMIENTO A PARTIR DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS A NIVEL INTERNO Y EXTERNO SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR EL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS Y METAS DE LA INVESTIGACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DEL EMPAQUE Y ENVASES DEL PRODUCTO O SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL MISMO.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS SUPERFICIES EN LOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS SUBÁREAS Y LOS OBJETIVOS DE

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE PENETRACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO EN EL MERCADO DE ACUERDO CON LA RENTABILIDAD Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PRUEBAS DE MERCADO A PRODUCTOS O SERVICIOS CON CALIDAD DE SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA

VALORAR EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO O SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONSUMIDOR Y LAS VARIABLES DEL MERCADO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ACORDAR TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS LEGALES DE NEGOCIACIÓN Y POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIAGNOSTICAR EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO, GARANTIZANDO LA UTILIZACIÓN DE FUENTES CONFIABLES Y FIDEDIGNAS DE LA INVESTIGACIÓN, SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

DISEÑAR INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE MERCADEO CONSIDERANDO LA RELACIÓN COSTO BENEFICIO INTEGRADO, DE ACUERDO CON OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

• 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

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 570,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2367449 - EMPRENDIMIENTO INNOVADOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

FORMULAR PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON LAS OBSERVACIONES Y PROBLEMAS TECNOLÓGICOS SURGIDOS EN LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS AGROPECUARIOS, PRESENTADAS EN INFORMES PERIÓDICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA EMPRESARIAL.PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS Y OPERATIVAS EN LA EMPRESA AGROPECUARIA DE ACUERDO CON LAS LÍNEAS PRODUCTIVAS PROPIAS DE SU PERFIL, UTILIZANDO TÉCNICAS Y TECNOLOGÍAS VIGENTES, AUTOMATIZADAS Y SISTEMATIZADAS SEGÚN LA POLÍTICA EMPRESARIAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2386918 - 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: 2448605 - GESTION DE MERCADO, COMERCIALIZACION Y VENTAS - BASADO EN EL MODELO CANVAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ESTRUCTURAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN, TÁCTICO Y ESTRATÉGICO COMERCIAL Y DE MERCADEO, UTIIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS

DETERMINAR LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO DE ACUERDO A LA PROSPECTIVA EL MERCADO Y AL ANAÌLISIS DE LA EMPRESA, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS.

ESTABLECER LOS INDICADORES Y SISTEMA DE CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1680,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
190106	08/04/2021	08/04/2021	PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y ENESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES	8,00

TOTAL TIEMPO EDT´s: 8,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL