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

CONTRATO No. CO1.PCCNTR. .2152609 del año 2021

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Juan Pablo Valencia

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: CC: 1061717419

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios personales de carácter temporal, para orientar formación profesional integral de manera presencial o virtual, en el programa de titulada presencial, conforme a las necesidades del centro de comercio y servicios - SENA Regional Cauca. Para el área de: Gestión administrativa, talento humano y Gestión empresarial.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1.- Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad de acuerdo a las especificaciones exigidas por el SENA y desglosadas en la minuta del contrato.

2.- Cumplir el objeto y el alcance del contrato de acuerdo con la programación asignada por coordinación Académica en el marco de las políticas de Calidad, Pertinencia y Eficacia.

3.- Entregar informes académicos que contenga: juicios evaluativos, novedades de los aprendices (llamados de atención, inasistencia reiterada, resultado del plan de mejoramiento, actividades complementarias bien sean académicas y/o actitudinales); casos específicos para el acompañamiento de aprendices por bienestar o por coordinación académica y reporte de buenas prácticas o casos éxitos por los aprendices.

4.- Registrar los resultados de la emisión de juicios de evaluación relacionados con los logros de los resultados de aprendizaje en los tiempos establecidos por el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional, en el aplicativo dispuesto por la Entidad.

5.- Garantizar el autocontrol de la ejecución de horas de formación en el rango establecido por la entidad. En caso de no cumplir con el rango de ejecución mensual establecido por la entidad, el pago se hará proporcional y por el valor acorde al informe generado por la supervisión del contrato en el mes correspondiente.

6.- Participar de conformidad con las normas institucionales en los comités de seguimiento y evaluación de aprendices donde se requiera.

7.- Garantizar dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, el pago de la seguridad en salud, pensión y riesgos a que haya lugar.

8.- Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, Así mismo realizar todas las legalizaciones originadas en la obligación contractual.

9.- Brindar el apoyo técnico de su especialidad a la Subdirección o al Supervisor de los contratos cuando así sea requerido.

10.- Brindar el apoyo técnico en el área de su especialidad para la elaboración de los estudios del sector mercado y fichas técnicas requeridas.

11.- Realizar acompañamiento técnico en el área de su especialidad para la emisión de avales requeridos por la unidad de emprendimiento.

12.- Conformar los comités de evaluación o verificación de requisitos en los procesos contractuales relacionados con el área de su especialidad.

13.- Participar de las reuniones convocadas por la subdirección y/o coordinaciones que se relacionen con el objeto contractual.

14.- No podrá autocertificarse en cualquier competencia de su propia instrucción a cargo.

15.- Participar activamente en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requerido según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida

16.- Demostrar con participación coherente el conocimiento de las normas institucionales en los comités de evaluación y seguimiento a la formación.

17.- Promover en los aprendices la autoformación con actividades académicas desescolarizadas y garantizar el acompañamiento de los aprendices en las actividades desescolarizadas haciendo presencia en la sala de instructores del centro de comercio.

18.- Informar a la subdirección del centro, las oportunidades de relacionamiento con el sector productivo o social que en el cumplimiento de su objeto contractual pudieran ser identificadas.

19.- Participar en las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del SIGA, en calidad de responsable de actividades enmarcadas en los procesos ejecutados por el centro de formación o en los centros en los que este interactúe.

20.- Durante el periodo de ejecución del contrato, dará aplicación al proceso de certificación por competencias según normas de competencias que aplican a la prestación del servicio del instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores.

21.- El instructor contratista de formación virtual y a distancia deberá cumplir con lo establecido en el manual que orienta el desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje.

22.- El contratista se obliga a no suscribir en la presente vigencia anual contrato de prestación de servicio alguno con otro centro de formación o dependencia del SENA en cualquier parte del país.

23.- Respecto a la planilla para pago de honorarios se deberá tener en cuenta la circular vigente o aplicable.

24.- Apoyar en el fomento de los servicios educativos de la entidad.

25.- El instructor que no cuente con la certificación vigente de la norma de competencia "orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación concertados 240201044" o la actualización o "orientar formación presencial de acuerdo con el procedimiento técnico y normativo 240201056" deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo, al informe de ejecución contra actual con plazo máximo a julio 31 de 2018.

26.- Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contra actual especifico y que el centro de formación demande.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Departamento del Cauca

PLAZO DE EJECUCIÓN: (hasta el 17 de Diciembre de 2021

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **25** de Febrero de 2021

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 17 de Diciembre de 2021

VIGENCIA DEL CONTRATO: 17 de Diciembre de 2021

VALOR DEL CONTRATO: El valor total del presente contrato asciende a la suma de Cuarenta millones ochocientos noventa y cuatro mil pesos ($40894000) COP incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: A) Un primer pago, por valor de seiscientos treinta y cinco mil pesos ($635.000) COP incluido IVA, por el mes de enero de 2021. B) Diez pagos iguales, por valor de tres millones ochocientos diez mil pesos ($3.810.000) COP incluido IVA, por los meses de febrero a noviembre de 2021. C) Un último pago, por valor de dos millones ciento cincuenta y nueve mil pesos ($2.159.000) COP incluido IVA, por el mes de diciembre de 2021.

SUPERVISOR: ADA LORENA CERON ROSERO

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cedula de ciudadanía 27.276.847

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_x__

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$40.894.000
Valor Ejecutado	$40.894.000
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$ 0
Saldo a liberar	$ 0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Resumen de las fichas

Ficha No 1: 2211039 Tecnologia gestión empresarial
Aprendices matriculados 24
Aprendices retirados: 6
Aprendices aprobados 18
Competencias y resultados aprobados

1. **Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.**

Resultado de aprendizaje:

1.1 Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados.
1.2 Definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
1.3 Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.
1.4 Determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.

2. **Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios**

Resultado de aprendizaje:

2.1 Identificar segmentos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.
2.2 Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial

2.3 Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación precios.

3. **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.**

Resultado de aprendizaje:

3.1 Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
3.2 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
3.3 identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
3.4 Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
3.5 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
3.6 Presentar informes de los resultados de la información procesada.
3.7 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
3.8 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

4. **Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.**

Resultado de aprendizaje:

4.1 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 institucionales.
4.2 Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la
4.3 Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, Objetivo y plan, para proponer soluciones
4.4 Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización

Ficha No2. 2064967 Tecnología gestión empresarial
Aprendices matriculados 25
Aprendices retirados: 7
Aprendices aprobados 18
Competencias aprobadas

1. **Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.**

Resultado de aprendizaje:

1.1 Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicos y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados
1.2 definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
1.3 Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.

1.4 determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.

2. **Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios**

Resultado de aprendizaje:

2.1 identificar segmentos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población Establecidos en el plan de segmentación.
2.2 Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de Mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial
2.3 Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de Productos, mediante la aplicación de métodos de fijación precios.

3. **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.**

Resultado de aprendizaje:

3.1 Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
3.2 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
3.3 identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
3.4 Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
3.5 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
3.6 Presentar informes de los resultados de la información procesada.
3.7 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
3.8 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

4. **Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.**

Resultado de aprendizaje:

4.5 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 institucionales.
4.6 Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la
4.7 Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, Objetivo y plan, para proponer soluciones
4.8 Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización

5. **Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.**

Resultado de aprendizaje:

5.1 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.

5.2 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.
5.3 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
5.4 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.
5.5 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
5.6 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

Ficha No3 2064986 Tecnología gestión empresarial
Aprendices matriculados 24
Aprendices retirados: 9
Aprendices aprobados 15
Competencias aprobadas

1. **Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades**

Y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.

Resultado de aprendizaje:

1.1 Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicos y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados
1.2 definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
1.3 Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.
1.4 determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.

2. **Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios**

Resultado de aprendizaje:

2.1 Identificar segmentos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.
2.2 Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial
2.3 Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación precios.

Ficha No 4: 2187274 Tecnología en Talento Humano

Aprendices matriculados 31
Aprendices retirados 13
Aprendices aprobados 18
Competencias aprobadas

1. **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización**

Resultado de aprendizaje:

1.1 Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
1.2 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
1.3 identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
1.4 Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
1.5 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
1.6 Presentar informes de los resultados de la información procesada.
1.7 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
1.8 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

Ficha No 5. 2187290 Técnico en asistencia Administrativa
Aprendices matriculados 26
Aprendices retirados 7
Aprendices aprobados 19
Competencia aprobada

1. **Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa**

Resultado de aprendizaje:

1.1 Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicos y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados
1.2 definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
1.3 Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.
1.4 determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.

Ficha No 6. 2266991 Tecnología gestión empresarial
Aprendices matriculados 21
Aprendices retirados: 3
Aprendices aprobados 18
Competencia aprobada

1. **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.**

Resultado de aprendizaje:

1.1 Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
1.2 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.

1.3 identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
1.4 Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
1.5 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
1.6 Presentar informes de los resultados de la información procesada.
1.7 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
1.8 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

2. **Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa**

Resultado de aprendizaje:

2.1. 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 institucionales.
2.2. Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la
2.3. Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, Objetivo y plan, para proponer soluciones
2.4. Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización

Ficha No7. 2210716 Tecnología gestión empresarial
Aprendices matriculados 26
Aprendices retirados: 4
Aprendices aprobados 22
Competencia aprobada

1. **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.**
2. **Resultado de aprendizaje:**

2.1. Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
2.2. Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
2.3. identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
2.4. Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
2.5. Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
2.6. Presentar informes de los resultados de la información procesada.
2.7. Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
2.8. Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

Ficha No8. 2211039 Tecnología gestión empresarial
Aprendices matriculados 24
Aprendices retirados 6
Aprendices aprobados 18

1. **Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.**

:sultado de aprendizaje:

1.1 Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicos y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados
1.2 definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
1.3 Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.
1.4 Determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización

2. **Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios**
Resultado de aprendizaje:

2.1 Identificar segmentos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.
2.2 Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial
2.3 Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación precios.

3 Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
Resultado de aprendizaje:

3.1 Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
3.2 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
3.3 identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
3.4 Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
3.5 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
3.6 Presentar informes de los resultados de la información procesada.
3.7 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
3.8 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

4 Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa
Resultado de aprendizaje:

4.1 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 institucionales.

4.2 Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la
4.3 Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, Objetivo y plan, para proponer soluciones
4.4 Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización

Ficha No 9. 2294032 Tecnología gestión empresarial
Aprendices matriculados 31
Aprendices retirados: 2
Aprendices aprobados 29
Competencia aprobada

1. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
2. **Resultado de aprendizaje:**

2.1 Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
2.2 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
2.3 Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
2.4 Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
2.5 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
2.6 Presentar informes de los resultados de la información procesada.
2.7 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
2.8 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

Competencia y Resultados pendientes por abordar ya que las fichas continúan en formación.

Ficha No 6. 2266991

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

- 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.
- 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.
- Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

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

SANCIONES: SI___ NO_✓_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_✓_ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_✓_ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO
Ada Lorena Cerón Rosero