PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica-Cesar, Marzo de 2022

Señor (a)
JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1_PCCNTR_3391976
Coordinador academico
Centro Agroempresarial
Aguachica

Asunto**:** Informe mensual de ejecución contractual
Mes Marzo del año 2022

Referencia: No CO1_PCCNTR_3391976 del año 2022

JEOVANY CHIQUILLO PATERNINA identificado con la cédula de ciudadanía No. 18926205 de Aguachica - Cesar, en mi calidad de Contratista del SENA, en Programa de formación Regular titulada y/o complementaria del centro Agroempresarial, 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 QUINCE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($15.684.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera. a) un pago correspondiente al mes de febrero por UN MILLÓN NOVECIENTOS SESENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($1.960.500). b) tres (3) pagos iguales por los meses de marzo a mayo del 2022, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTIÚN MIL PESOS M/CTE ($3.921.000) cada uno. c) un último pago correspondiente a 15 días del mes junio por valor de UN MILLÓN NOVECIENTOS SESENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($1.960.500). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros No 116528985 de BANCO DE BOGOTA, cuyo titular es el (la) Contratista.

Plazo: Será hasta el 15 de junio del 2022

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de GESTIÓN ADMINISTRATIVA-SERVICIO AL CLIENTE 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 el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Orientar formación profesional presencial en los programas de formacion complementaria **PROGRAMA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE** **Ficha: 2510478** Fecha Inicio: 03/03/2022 Fecha final: 21/03/2022 **Ficha: 2522825** Fecha Inicio: 22/03/2022 Fecha final: 29/03/2022 **COMPETENCIA**: Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR**: Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales 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	Evidencias soportadas https://drive.google.com/drive/folders/1884wns_7GNYf3im3OML0FCH95vum0paA?usp=sharing

		Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente **PROGRAMA MERCADEO Y VENTAS** **Ficha: 2510479** Fecha Inicio: 04/03/2022 Fecha final: 19/03/2022 **Ficha: 2519029** Fecha Inicio: 19/03/2022 Fecha final: 28/03/2022 **Competencia**: Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Aplica técnicas de venta de acuerdo al formato comercial, generando cierres de venta posterior al manejo de objeciones. Aplica precios a los productos y servicios según costos, variables internas y variables de la mezcla de mercadeo, teniendo en cuenta el mercado objetivo y a la competencia. Identifica el mercado objetivo y lo segmenta de acuerdo a sus necesidades de comercialización y a las características de sus productos.	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le	Planear y ejecutar el proceso de planeación pedagógica, proyección de guías, y planes de	Evidencias soportadas https://drive.google.com/drive/folders/1884wns_7GN

	asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	trabajo, como así mismo, desarrollar medios didácticos para el desarrollo de la formacion	Yf3im3OML0FCH95vum0paA?usp=sharing
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
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.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
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.	Registrar las inasistencias de los aprendices a formación en las diferentes plataformas tecnológicas institucionales	Lista de asistencias soportadas en el drive https://drive.google.com/drive/folders/1884wns_7GNYf3im3OML0FCH95vum0paA?usp=sharing
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el	Asociar a los aprendices en el aplicativo sofia plus de formacion complementaria	Plataforma Sofia Plus

	aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	**PROGRAMA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE** **PROGRAMA MERCADEO Y VENTAS**	
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 después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Emitir y registrar juicios evaluativos en la plataforma sofia plus de formacion complementaria **PROGRAMA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE** **PROGRAMA MERCADEO Y VENTAS**	Plataforma Sofia Plus
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.	Usar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales para el eficaz desarrollo del proceso de formación y el registro de las acciones, como resgistro de aprendices, asociar ruta de aprendizaje reporte de juicios evaluativos, y evidencias soportadas en el drive	Aplicativo sofia plus Evidencias de formacion soportadas en el drive
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios	Me desplace al municipio de La Gloria con el fin de impartir	Evidencias fotográficas

	diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	formacion complementaria en los programas asignados	
13	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.	Reporta al líder y supervisor del contrato los documentos solicitados: Informe mensual de ejecución contractual, soporte de pago seguridad social, Planilla para pago de contratos por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales, firmada por el contratista, adjuntar el reporte de horas Sofía plus.	Presentar documentos requeridos
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Llevar actualizado el portafolio del instructor con las guias de aprendizaje, planeación pedagógica, planes de trabajos y actividades a desarrollar para los programas de formacion complementaria de acuerdo a las solicitudes del líder o supervisor de contrato	Evidencias soportadas https://drive.google.com/drive/folders/1884wns_7GNYf3im3OML0FCH95vum0paA?usp=sharing
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o 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.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo

	su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes 4 GTH-F-075 V.05 y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.		
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
19	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
20	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Presentar informe del mes de marzo con todos los documentos solicitados	Documentos Soportados en el Secop II
21	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
22	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo

	laborales de las diferentes acciones de formación profesional.		
23	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Mantener en completo orden con ayuda de los aprendices el ambiente de trabajo en buen estado, ordenado y limpio para el desarrollo de la formación complementaria	Evidencias fotográficas
24	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.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
25	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentar informe mensual de ejecución contractual y demás soportes al supervisor de contrato en las fechas estipuladas.	Documentos Soportados en secop II
26	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 2022, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo

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 pago de seguridad social planilla numero 8618536232 expedido por ASOPAGOS del mes de Febrero de 2022 . (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO__X_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (7) folios

Cordialmente,

JEOVANY CHIQUILLO PATERNINA
Contratista
C.C. No. 18.926.205

Recibí a satisfacción:

JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1_PCCNTR_3391976
Coordinador Académico

EVIDENCIAS MARZO
FICHA: 2510478-10 DE MARZO





FICHA: 2510478-16 DE MARZO



FICHA: 2510478-14 DE MARZO



FICHA: 2510479-08 DE MARZO





FICHA: 2510479-15 DE MARZO





FICHA: 2510479-18 DE MARZO





FICHA: 2519029-19 DE MARZO





FICHA: 2522825-19 DE MARZO





ACTA No.5		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LA FORMACION INTEGRAL PARA INSTRUCTORES DE COMPLEMENTARIA REGULAR 2022		
CIUDAD Y FECHA: AGUACHICA 29 DE MARZO DEL 2022	**HORA INICIO:** 9:30 am	**HORA FIN:** 10:30 pm
LUGAR Y/O ENLACE: Coordinación Académica	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** Centro Agroempresarial	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: Seguimiento y Compromiso Instructores complementaria regular para la ejecución de la formación integral y profesional.		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar seguimiento y compromiso a los Instructores del Centro Agroempresarial 2022 de complementaria regular para cumplimiento a la formación integral y profesional para el primer trimestre		

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El Coordinador Académico-Centro Agroempresarial Ing. José Alejandro Orozco presenta saludo y da a conocer el objetivo de la reunión. Seguidamente recuerda a los instructores el compromiso que adquirieron mediante las obligaciones contractuales, para el caso de los instructores que ejecutan formación complementaria se debe cumplir con la primera obligación "Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación" ejecutando como mínimo cuatro fichas/mes de promedio 40 horas, para una ejecución promedio de 160 horas mensuales, y estableciendo como límite máximo 180 y mínimo 140 horas/mes.

Así mismo les recuerda que se debe ejecutar por cada ficha la totalidad de la hora establecida para la formación en una relación de 70% de tiempo de trabajo directo y 30% de trabajo independiente, según planeación pedagógica del programa/ficha impartida, que permita cumplir con la responsabilidad social y el cumplimiento de la misión institucional con el grupo de valor aprendices.

Los instructores que no estén cumpliendo se les aplicara un acta plan de mejoramiento y compromisos, el cual se debe cumplir Sopena de declaratoria de incumplimiento de contrato.

seguidamente notifica presenta a cada instructor las horas que están pendiente por ejecutar

CC	APELLIDO	PROGRAMA	inicio programacion	TIEMPO	fin programacion	total horas formacion 2020	PROGRAMADO 2022	faltantes 2022	FEBRERO	COMPLEMENTARIA	diferencia	MARZO	COMPLEMENTARIA	diferencia	HORAS PENDIENTES POR EJECUTAR
49660816	EDITH BAYONA VARGAS	COMPLEMENTARIA REGULAR	15/02/2022	4,06	14/06/2022	649	120	529	80	0	80	160	96	64	144
46375810	HEIDI MARYORI LOPEZ MACHUCA	COMPLEMENTARIA REGULAR	14/02/2022	7,12	15/09/2022	1140	120	1020	80	0	80	160	112	48	128
18926205	JEOVANY CHIQUILLO PATERNINA	COMPLEMENTARIA REGULAR	15/02/2022	4,09	15/06/2022	654	80	574	80	0	80	160	160	0	80
49665123	VELQUIS ALVARADO CASTRO	COMPLEMENTARIA REGULAR	14/02/2022	4,12	15/06/2022	660	120	540	80	8	72	160	138	22	94
18922718	WILTON ALBEIRO QUIÑONES BERMUDEZ	COMPLEMENTARIA REGULAR	14/02/2022	4,12	15/06/2022	660	128	532	80	13	67	160	72	88	155

los instructores se comprometen que para la vigencia de los meses de febrero y marzo se comprometen con el centro a el cumplimiento de la ejecución de la formación integral profesional durante los meses siguientes al desarrollo de su contrato, con realizar un curso complementario adicional al mes con el fin de nivelar las horas que están pendientes por ejecutar, por lo tanto, al mes el instructor debe tener una totalidad de 200 horas (por ejemplo: 5 fichas de promedio 40 horas) como mínimo para así dar cumplimiento al compromiso establecido por la Coordinación académica y supervisor del contrato.

Finalmente, el Coordinador académico invitó los instructores al cumplimiento generoso de todas sus obligaciones dado que es compromiso para la ejecución de la formación integral y profesional.

CONCLUSIONES

Se realizó la reunión dejando estipulado y concertado como van a nivelar las horas pendientes de los meses de febrero y marzo, por lo tanto, los instructores de complementaria regular es comprometen al cumplimiento de lo direccionado por el Coordinador académico.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Seguimiento y compromiso para la nivelación de horas de los meses de febrero y marzo de los instructores de complementaria regular. Ejecutar las formaciones del mes y adicióneles para nivelación de las horas dejadas de ejecutar	**Coordinador académico e Instructores.** **Instructores citados**	**20 de abril del 2022** **Abril, mayo y junio**

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

Listados de asistencia

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 05 DEL DIA 29 DEL MES MARZO DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S) SEGUIMIENTO A LA FORMACIÓN INTEGRAL Y REGULAR A INSTRUCTORES DE COMPLEMENTARIA REGULAR

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Jeovany Chiquillo P	18926205		X		CAE	Jeochipe@hotmail.com	3005163453	N/A.	
2	Yolanda Alvarado Q	49665123		X		CAE	Yalvarado426@g	3164110454	N/A	
3	Wilton Quiñones	1892278		X		CAE	Waquinones3 a Sena.edu.co	3165161647	N/A	
4	Heidi Mayori Lopez Machuca	46375810		✓		CAE	heidymayo@yahoo.com	3193263739	N/A	
5	Edith Bayona	49669016		X		CAE	edithbayona2@gmail.com	3188761369	N/A	
6	Jose Acosta O	77190279	X			Coor. Academico Supervisor contrato	Jacosta20@sena.edu.co	3116745881	N/A	
7										
8										
9										
10										
11										
12										

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JEOVANY CHIQUILLO PATERNINA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/03/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2510479 - MERCADEO Y VENTAS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2510478 - 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: 2519029 - MERCADEO Y VENTAS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2522825 - 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

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 160,00

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: JEOVANY CHIQUILLO PATERNINA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL