PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Apartado, 26 de Septiembre del 2022

Señora
LUZ ELENA PATIÑO OROZCO
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.3388972 DE 2022
Coordinadora Academica
Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario y Turístico
Apartadó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes septiembre del año 2022

Referencia: No CO1.PCCNTR.3388972 del año 2022

Angela Cristina Bernal Pineda, identificado con la cédula de ciudadanía No. 46358985 de Sogamoso, en mi calidad de Contratista del SENA, en en Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario y Turístico, 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: Valor y forma de pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de cuarenta y dos millones cientosiete mil cop ($42.107.000). esta suma será pagada por el Sena al contratista de la siguiente manera: a). diez (10) pagos iguales por valor de tres millones novecientos noventa y cinco mil pesos con treinta cop ($3.995.954.30) cada uno, correspondientes a los meses de febrero a noviembre de 2022. c) un último pago por valor de dos millones cientocuarenta y siete mil cuatrocientos cincuenta y siete cop ($2.147.457), correspondiente al mes de diciembre de 2022.

Plazo: Será hasta el 16 de diciembre de 2022.

OBJETO:
IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL TITULADA O COMPLEMENTARIA EN LA RED DE CONOCIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PRESENCIAL O VIRTUAL) EN EL COMPLEJO TECNOLÓGICO AGROINDUSTRIAL, PECUARIO Y TURÍSTICO

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar las actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro de formación	Impartir formación profesional en los programas tecnológicos GESTION CONTABLE Y FINANCIERA: GESTIÓN DE PROYECTOS DE	Evidencias Plataforma Territorium, atención a dudas, programas tecnológicos

		DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL ID 2251971, GESTION ADMINISTRATIVA ID 2325058, 2429478, 2470416 y 2066711 Y TECNICO EN ASISTENTE ADMINISTRATIVO ID 2495877 Y 2271794	Gestión de proyectos de desarrollo económico y social ID 2251971, Gestión administrativa ID 2325058, 2429478, 2470416 y 2066711 y Técnico en asistente administrativo ID 2495877 Y 2271794
2	Participar activamente en los equipos ejecutores, con el fin de garantizar la unidad técnica en la ejecución de la formación de acuerdo con los lineamientos y políticas establecidas desde la Dirección de Formación Profesional: formulación de proyectos formativos, diseño de actividades de aprendizaje, elaboración de talleres, estrategias pedagógicas a implementar en la formación, elaboración de pruebas, ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices si a ello da lugar, entre otras.	Impartir formación profesional en los programas tecnológicos Gestión contable y financiera: Gestión de proyectos de desarrollo económico y social id 2251971, Gestión administrativa id 2325058, 2429478, 2470416 y 2066711 y técnico en asistente administrativo id 2495877 Y 2271794	Plan de Formación
3	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de formación titulada, en el reconocimiento de aprendizajes previos y gestionar la anulación de la matrícula de los aprendices que no se presentan en la fase de Inducción y manifiesten su deseo de no continuar, una vez de contactado el aprendiz, antes de asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje.	Realizar Informe de ejecución, elaborar guías de aprendizaje y planeación académica	Informes Sofía plus
4	Entregar al Supervisor del Contrato la información que le sea solicitada en relación con el proceso de ejecución de la formación: proyecto formativo, guías de aprendizaje, planeación pedagógica del proyecto formativo, Portafolio de evidencias,	Realizar Informe de ejecución, elaborar guías de aprendizaje y planeación académica	Informes Sofía plus

	verificación de condiciones del ambiente de aprendizaje, planeación, seguimiento y evaluación de la etapa productiva y en general los informes que la formación por competencias exija.		
5	Informar en un plazo máximo de 8 días hábiles a los aprendices el juicio de aprendizaje obtenido en cada fase y/o competencia del proceso de formación.	Ejecución de la F.P.I/Ruta de aprendizaje	Informes Sofía
6	Seleccionar y programar actividades de enseñanza – aprendizaje – evaluación según el programa de Formación profesional, calendario de formación y el enfoque metodológico adoptado.	Elaborar Guía de aprendizaje	Guía de aprendizaje.
7	Seleccionar ambientes de aprendizaje con base en los resultados propuestos y en las características y requerimientos de los aprendices	Según la necesidad de la formación	Diagramación horaria en sofiaplus
8	Orientar la Formación Profesional Integral como un proceso educativo teórico-práctico, de carácter integral orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos, de actitudes y valores para el desarrollo humano y la convivencia social, que le permitan a la persona actuar crítica y creativamente en los contextos productivos y sociales, la interiorización de valores éticos, la utilización de las cuatro fuentes del conocimiento.	GESTIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL ID 2251971, GESTION ADMINISTRATIVA ID 2325058, 2429478, 2470416 y 2066711 Y TECNICO EN ASISTENTE ADMINISTRATIVO ID 2495877 Y 2271794	Informes Sofía plus
9	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del supervisor del contrato) en los primeros días hábiles de cada mes y demás soportes requeridos para la legalización del pago de los honorarios	Planeación académica	Informe Sofía plus
10	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinarios, que se programen para los aprendices, garantizando en todo momento el debido proceso	Según citación	Acta del comité

	definido en el Reglamento de Aprendices.		
11	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento de aprendices del SENA	Ejecución de la F.P.I	Informe Sofía plus
12	Desarrollar las actividades de formación, aplicando las normas técnicas y legales que garanticen el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales, con el fin de garantizar la protección de los recursos agua, aire y suelo, lo anterior, en cumplimiento del Art.79 C. Nal., Decretos 2981 de 2013, Resolución 1471 de 2013 del SENA y demás normas concordantes.	Diligenciar bitácoras del ambiente	Bitácoras
13	Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garanticen la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: inasistencias de aprendices a la formación, creación de rutas de aprendizaje y asociación de aprendices a la ruta, registro de juicios evaluativos, reconocimiento de aprendizajes previos y comunicar al supervisor del contrato oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Impartir formación profesional en los programas tecnológicos GESTION CONTABLE Y FINANCIERA: GESTIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL ID 2251971, GESTION ADMINISTRATIVA ID 2325058, 2429478, 2470416 y 2066711 Y TECNICO EN ASISTENTE ADMINISTRATIVO ID 2495877 Y 2271794	Informe Sofía plus
14	Desarrollar acciones de formación Titulada y Complementaria (presencial y/o virtual), de acuerdo con la demanda de la oferta educativa y la programación establecida por el supervisor de contrato.	Impartir formación profesional en los programas tecnológicos Gestión contable y financiera: gestión de proyectos de desarrollo económico y social id 2251971, Gestión administrativa id 2325058, 2429478, 2470416 y 2066711 y técnico en asistente administrativo id 2495877 Y 2271794	Informe Sofia Plus
15	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas	Ejecución de la F.P.I	Informe Sofía plus

	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.		
16	Brindar apoyo en el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL), según la necesidad del Centro de Formación	Según la necesidad del Centro	Informe
17	Participar en la generación y desarrollo de diseño curricular, proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional.	Ejecución de la F:P:I:	Infome en sofia
18	Brindar apoyo técnico a los procesos de compras de bienes y servicios, acorde a su especialidad técnica, según la necesidad del Centro de Formación.	Según requerimiento	Informe
19	Elaborar solicitudes de materiales de formación necesarias para la ejecución de la formación, así como codificación y apoyo técnico en la recepción de los mismos y evaluación de proveedores.	Según requerimiento	Informe
20	Participar en las actividades indicadas por el Centro para el mejoramiento de los procesos establecidos en la Red de Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Ejecución de la F.P.I.	Informe en sofia
21	Realizar el apoyo técnico en la divulgación de la oferta educativa del Centro de Formación Minero Ambiental, acorde a la especialidad técnica.	Según requerimiento	Informa en sofia
22	Apoyar el proceso de investigación según las necesidades del Centro y la normatividad institucional.	Ejecución de la F.P.I.	Informe en sofia
23	Implementar estrategias para la retención de los aprendices y justificar plenamente de acuerdo con el reglamento del aprendiz cuando se presente la deserción.	Elaborar planes formativos según la necesidad del aprendiz	Informes Sofía plus
24	Apoyar otras actividades de acuerdo con la especialidad del programa de formación y el objeto contractual.	Ejecución de la F.P.I.	Informe en sofia

25	Apoyar los procesos de autoevaluación del centro de formación, de acuerdo con lo establecido con el Consejo Nacional de Acreditación – CNA, así como la consolidación de la Documentación para radicar en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – SACES, de los programas que se presenten para registro calificado, previa Instrucción de la Coordinación Académica.	Ejecición de la F.P.I.	Informe en sofia
26	Estar certificado o actualizarse en la Norma de Competencia "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO"..	CERTIFICADO	Informes
27	Efectuar todas las actividades concernientes de apoyo a la supervisión, en los contratos designados expresamente por el ordenador del gasto del CTAPT del SENA.	Ejecución de la F..P.I	Informes Sofía

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. 61708333 de la planilla, MIPLANILLA, agosto. (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.

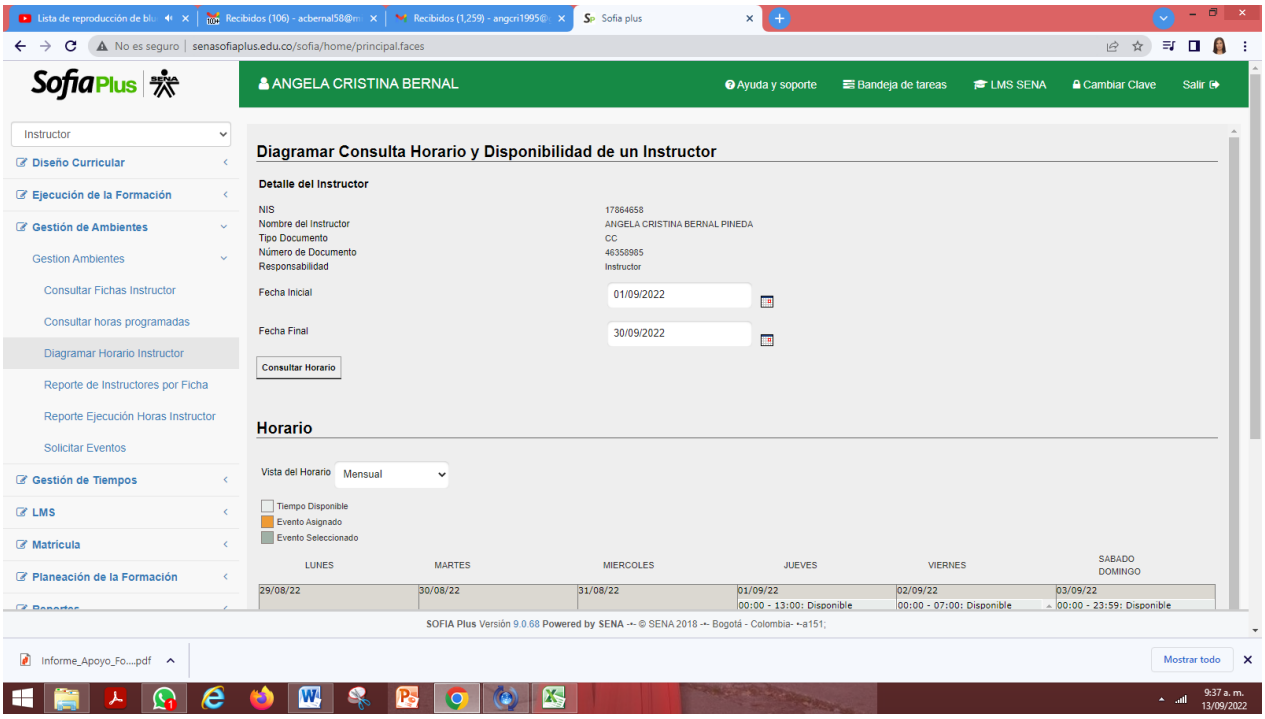
Evidencias en (xx) folios

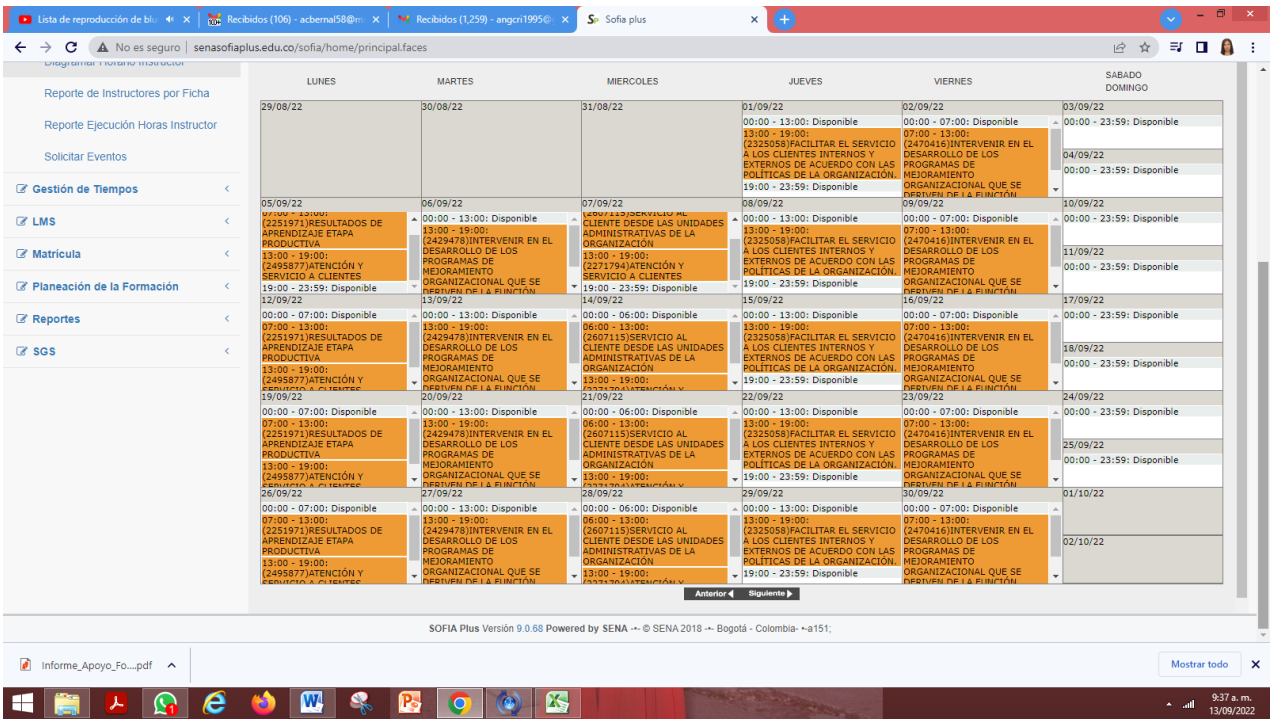
Cordialmente,

ANGELA CRISTINA BERNAL PINEDA
Contratista
C.C. No. 46358985

Recibí a satisfacción:

LUZ ELENA PATIÑO OROZCO
Supervisora Contrato . CO1.PCCNTR.3388972 DE 2022
Coordinadora Academica


Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
SofiaPlus
ANGELA CRISTINA BERNAL
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestion Ambientes
Consultar Fichas Instructor
Consultar horas programadas
Diagramar Horario Instructor
Reporte de Instructores por Ficha
Reporte Ejecución Horas Instructor
Solicitar Eventos
Gestión de Tiempos
LMS
Matricula
Planeación de la Formación
Diagramar Consulta Horario y Disponibilidad de un Instructor
Detalle del Instructor
NIS 17864658
Nombre del Instructor ANGELA CRISTINA BERNAL PINEDA
Tipo Documento CC
Número de Documento 46358985
Responsabilidad Instructor
Fecha Inicial 01/09/2022
Fecha Final 30/09/2022
Consultar Horario
Horario
Vista del Horario Mensual
Tiempo Disponible
Evento Asignado
Evento Seleccionado
LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES SABADO DOMINGO
29/08/22 30/08/22 31/08/22 01/09/22 02/09/22 03/09/22
00:00 - 13:00: Disponible
00:00 - 07:00: Disponible
00:00 - 23:59: Disponible
SOFIA Plus Versión 9.0.68 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a151;
Informe_Apoyo_Fo....pdf
Mostrar todo
9:37 a. m.
13/09/2022


Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Reporte de Instructores por Ficha
Reporte Ejecución Horas Instructor
Solicitar Eventos
Gestión de Tiempos
LMS
Matricula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES SABADO DOMINGO
29/08/22 30/08/22 31/08/22 01/09/22 02/09/22 03/09/22
00:00 - 13:00: Disponible
13:00 - 19:00: (2325058)FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
19:00 - 23:59: Disponible
07:00 - 13:00: (2470416)INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE
00:00 - 23:59: Disponible
04/09/22
05/09/22 06/09/22 07/09/22 08/09/22 09/09/22 10/09/22
07:00 - 13:00: (2251971)RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRODUCTIVA
13:00 - 19:00: (2495877)ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES
00:00 - 13:00: Disponible
13:00 - 19:00: (2429478)INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN
CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
13:00 - 19:00: (2271794)ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES
11/09/22
12/09/22 13/09/22 14/09/22 15/09/22 16/09/22 17/09/22
00:00 - 06:00: Disponible
06:00 - 13:00: (2607115)SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
18/09/22
19/09/22 20/09/22 21/09/22 22/09/22 23/09/22 24/09/22
25/09/22
26/09/22 27/09/22 28/09/22 29/09/22 30/09/22 01/10/22
02/10/22
Anterior
Siguiente
SOFIA Plus Versión 9.0.68 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a151;
Informe_Apoyo_Fo....pdf
Mostrar todo
9:37 a. m.
13/09/2022

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGELA CRISTINA BERNAL PINEDA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLOGICO AGROINDUSTRIAL, PECUARIO Y TURISTICO

FECHA INICIAL: 01/09/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2325058 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

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

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	30,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2251971 - GESTION DE PROYECTOS DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN VIGENTE RELACIONADA CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, SEGÚN LA NATURALEZA DE LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PLANIFICAR PRODUCCIÓN DE ACUERDO CON PRONÓSTICOS Y COSTOS
• 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:	PROYECTAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS SEGÚN EL PROCESO O UNIDADES DE NEGOCIO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2429478 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

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

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2271794 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

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

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.

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

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

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2607115 - 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.

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

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

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2495877 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

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

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.

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

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

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2470416 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

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

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 184,00

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: ANGELA CRISTINA BERNAL PINEDA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLOGICO AGROINDUSTRIAL, PECUARIO Y TURISTICO

PROCESO DIRECCION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instructor	ANGELA CRISTINA BERNAL PINEDA	6/9/2022	13/9/2022	20/9/2022	27/09/2022
Ficha	**2429478**		**ENCUENTROS PRESENCIALES Y ENTREGA DE EVIDENCIAS**		
	COMPETENCIA	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE ACTIVIDAD 1	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE ACTIVIDAD 2	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE ACTIVIDAD 3	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE ACTIVIDAD 4
Competenc	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	Evidenciar cuáles son los factores claves de servicio al cliente que llevó a cabo el hotel Ritz-Carlton, identificando los beneficios que este trae para su crecimiento y proyección dentro del mercado hotelero. Descripción de la actividad: ● En equipos de 3 aprendices ● Elaboré un listado que identifique los factores de éxito de servicio al cliente ● Analice que beneficios trajo	Discutir los principales aspectos de cortesía y servicio al cliente. Descripción de la actividad: ● Conforme equipos de trabajo de 3 personas. ● Concerté de forma dinámica una simulación de una situación cotidiana en las empresas, teniendo en cuenta las palabras	Consulte en el material de apoyo el documento "Política de atención al Cliente" Elabore un informe que contenga la siguiente información: • Para qué sirve la política de atención al cliente • Cuáles son las características de una política de atención al cliente • Como se estructura una política de atención al cliente • Elabore normativa de	De manera individual y desescolarizada, seleccione una empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:
Resultados de Aprendizaje	210601020 01 Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.	Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.	Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.	Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.	Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
No de Identificac	***Nombre del aprendiz***	***Entregó Si/No***	***Entregó Si/No***	***Entregó Si/No***	***Entregó Si/No***
6114362	KELY PAOLA ALEGRIA ASPRILLA	Si	Si		
15410254	YULIANA MARCELA ALMARIO GARZON	Si	Si		
936897	JEINER SANTIAGO ALVAREZ OSORIO	Si	Si		
2186778	SARA CRISTINA ARIAS BABILONIA	Si	Si		
15569501	MICHAEL STIVEN BLANCO MADRID	Si	Si		
15417494	SERGIO ANDRES CUADRADO MERCADO	Si	Si		
15795892	LAURA SARICK GARCIA HENAO	Si	Si		
4336339	ERIKA PATRICIA GRANDETH REGINO	Si	Si		
14338900	JEAN CARLOS HERNANDEZ	Si	Si		
6467747	ELIZABETH HERNANDEZ BOTERO	Si	Si		
15413144	ROSA VALENTINA HERNANDEZ MORELO	Si	Si		
15420379	JULIAN ANDRES HERRERA SAJONA	Si	Si		
15417829	PABLO ANDRES HOYOS LAGAREJO	Si	Si		
15614218	YENIS AURORA JAIMES GELVES	Si	Si		
3143810	MAIRA ALEJANDRA JARAMILLO BENITEZ	Si	Si		
15415824	ELIANA RUBID MARTINEZ CASTANO	Si	Si		
15415864	LUIS ANGEL MARTINEZ MEZA	Si	Si		
15401289	SINDY PAOLA MORENO MORALES	Si	Si		
15414809	MILEIDY CAMILA PEREZ PADILLA	Si	Si		
15568001	SCHECID SILVANA PEREZ URREGO	Si	Si		
15402904	ANGELO GONZALO PIEDRAHITA LEON	Si	Si		
15411984	LITZY ALEJANDRA RENTERIA MOSQUERA	Si	Si		
623580	CARLOS DANIEL TRUJILLO ESTRADA	Si	Si		