PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá 16 de noviembre de 2022

Señor (a)
ALBA LUCIA OLMOS TRUJILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.3407177
Coordinadora académica de emprendimiento y virtuales
Centro de Tecnologías para la Construcción y la Madera
Ciudad

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

Referencia: No. CO1.PCCNTR.3407177 del año 2022

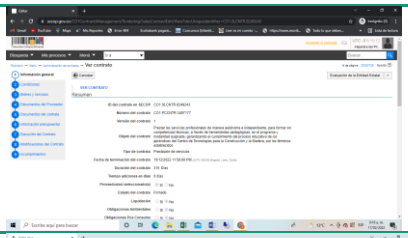
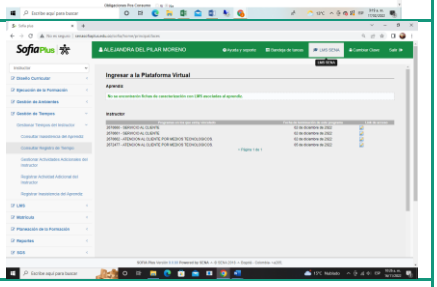
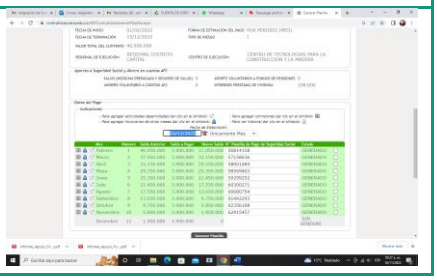
Alejandra del Pilar Moreno Bermúdez, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.030.545.991 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Tecnologias para la Construccion y la Madera, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

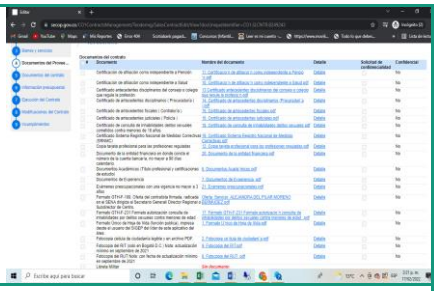
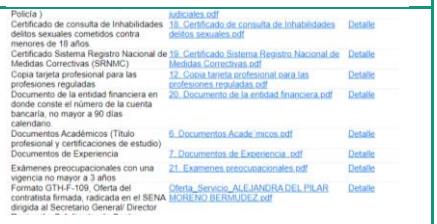
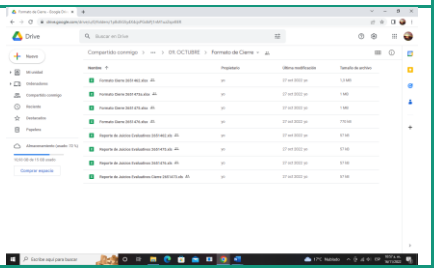
Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE. ($40.950.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2022, por valor TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($3.900.000) cada uno b) Un (1) pago en el mes de diciembre de 2022, por valor de UN MILLÓN NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE. ($1.950.000).

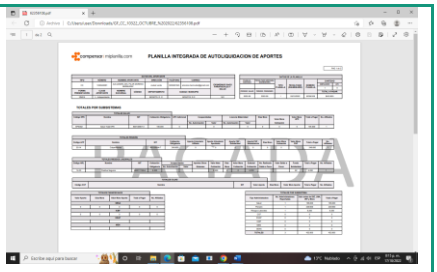
Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2022.

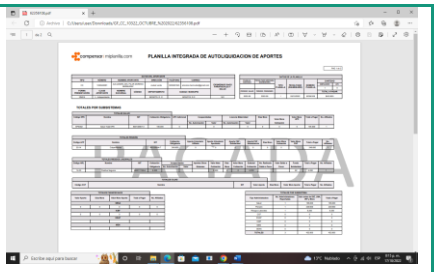
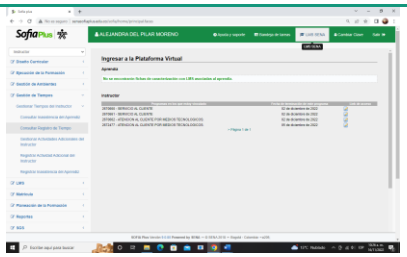
OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de manera autónoma e independiente, para formar en competencias técnicas, a través de herramientas pedagógicas, en el programa y modalidad asignada, garantizando el cumplimiento del proceso educativo de los aprendices del Centro de Tecnologías para la Construcción y la Madera, por los términos establecidos

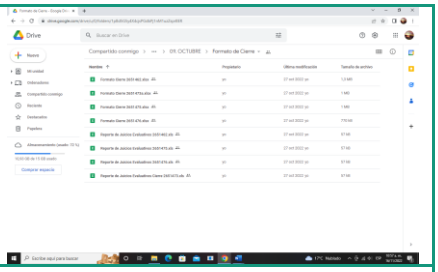
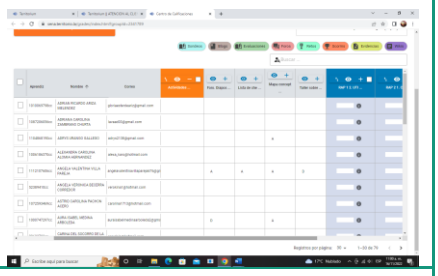
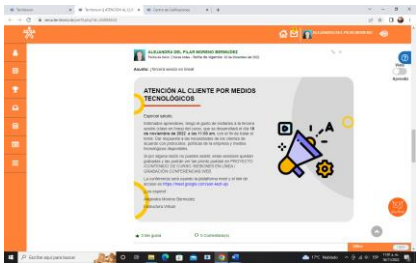
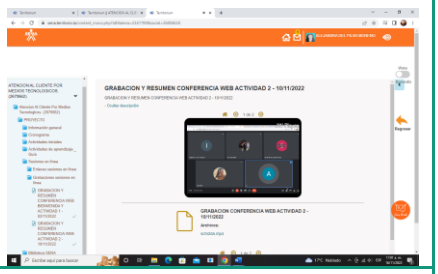
Obligaciones Específicas:

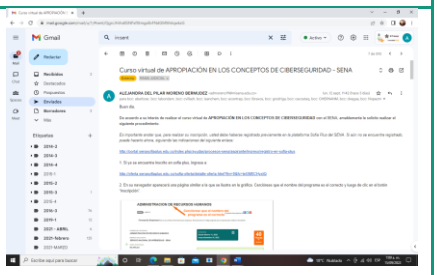
No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	Presentar la documentación y la oferta de servicio a través de la plataforma SECOP II	
2	Responder por el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas del contrato (Electrónico o físico)	Programación de acuerdo al contrato	
3	Participar en las reuniones que para la ejecución del contrato sean convocadas	No aplica	
4	Entregar periódicamente y al finalizar el contrato o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato Único de Inventario Documental	Informe mensual	Presente informe
5	Entregar a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato	No aplica	
6	Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA requeridos para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación, garantizando la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución	Ingreso a sofia, territorio, sicontratista	

7	Colaborar en la elaboración de respuestas y suministro de información requerida por las autoridades y organismos de control del Estado Colombiano, en relación con la ejecución del contrato y de los asuntos relacionados con el mismo	A través de SECOP 2	
8	Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad	No aplica	
9	Cumplir con las normas de bioseguridad y reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SENA, según la normatividad vigente	Curso sst 2022	
10	Entregar el examen médico pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma, el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18	Se subio al drive y por SECOP II	
11	Adjuntar el certificado de aprobación de los conocimientos básicos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el primer pago de los honorarios		
12	Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final	Formatos de cierre fichas mayo	

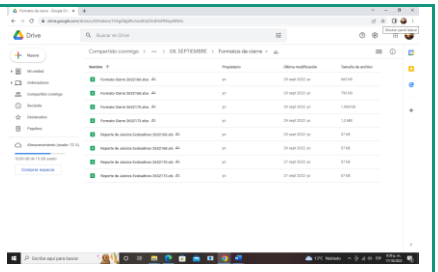
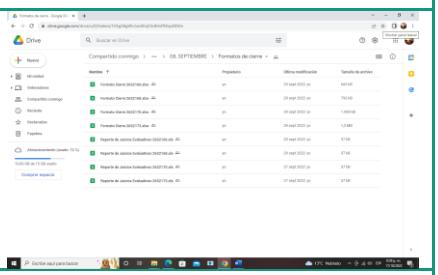
13	Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) de acuerdo con la normatividad vigente, aportando los soportes de pago los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley	Pago de planilla a través de mi planilla	
14	No subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños	No aplica	
15	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del contrato (Electrónico o físico) y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda	No aplica	
16	Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional cuando sea requerido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA una vez culminado el desplazamiento	No aplica	
17	Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y dos (2) años más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen		

18	En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018 el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda el contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar	Pago seguridad social mes de mayo.	
19	El contratista deberá cumplir con los protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia generada por el nuevo Coronavirus COVID 19 (SARS-CoV-2), de acuerdo con los lineamientos y medidas tomadas por el Gobierno Nacional, por las autoridades departamentales, municipales, distritales e institucionales.	Clases virtuales, participación protocolo de bioseguridad	
20	Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual	No aplica	
21	**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades relacionadas con objeto del contrato, será informado por parte del supervisor para que adelante las gestiones necesarias, bien sea dentro del territorio nacional o fuera de este, de conformidad con lo establecido en la Resolución 092 de 2015 o la que la modifique y se encuentre vigente	No aplica	
22	**PÁRAGRAFO SEGUNDO**: El contratista se obliga a legalizar los gastos de desplazamiento causados en las órdenes de viaje, dentro de los 5 días siguientes a su finalización.	No aplica	
23	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica correspondiente, de acuerdo con las normas, procesos y metodologías pedagógicas, estrategias de didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Impartir formación a 4 fichas de complementaria virtual	

24	Presentar los reportes de juicios de los aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Reporte juicios de evaluación fichas mayo	
25	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes	Se ha evaluado el proceso a través de territorio	
26	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral	Sesiones en línea y chat	
27	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los alumnos para su mejoramiento continuo. (Aquí evidenciar el material de apoyo y las estrategias que se utilizan para el desarrollo de la formación)	Diapositivas, video conferencia, correos.	
28	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible	No se ha asignado	
29	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación Profesional	No se ha asignado	

30	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de los instructores.	Participar en capacitaciones	
31	Capacitar y asistir técnica, empresarial y organizativamente a las comunidades, formas asociativas y empresas en sus proyectos de desarrollo socio empresarial de acuerdo con la especialidad en que imparte Formación Profesional.	No se ha asignado	
32	Emitir concepto cuando le sea solicitado, acerca de los planes y programas o sobre especificaciones técnicas de maquinaria y equipo, materiales e insumos para la formación profesional integral. Presentar su concepto y recomendaciones	No se ha asignado	
33	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.	No se ha asignado	
34	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación. (En este punto es importante que se realices acciones de Divulgación en las redes sociales y empresariales de programas de formación)	Divulgación de la oferta académica de la coordinación a través de correo y divulgación curso de inglés con la universidad CUN	
35	Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de la ejecución de su contrato.	No se ha asignado equipos o herramientas	

36	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad. (Impartir formación en programas solicitados cumpliendo con las tendencias laborales)	Formación virtual	
37	Participar en los comités de evaluación, asistir puntualmente y a la totalidad de la acciones de formación programadas, colaborar activamente con las disposiciones sobre aseo y orden de los ambientes de formación y tener sentido de pertenencia con la Institución. (Acciones realizadas Asistencia a comités y a las clases programadas).	No se ha realizado comités	
38	Participar activamente en las actividades de formación programadas por el centro en el área cultural, deportiva, recreativa, dirigidas a los aprendices y en los programas de carácter preventivo que ameriten de su apoyo y asesoría, adicionalmente en actividades de bienestar dirigidas a los aprendices y funcionarios.		
39	Conformar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integridad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas, para la selección de aprendices entre otras.	No se ha asignado	
40	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de Formación Titulada y el reconocimiento de aprendizajes previos siempre y cuando cumpla con el objetivo contractual de ejecutar acciones de formación diferentes a la inducción.	No aplica	

41	Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días de iniciado el trimestre y/ o antes de la terminación del mismo según corresponda, todas las actividades de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia en el proceso formativo, tales como: Registro de los juicios evaluativos, Creación de rutas y asociación de aprendices, Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. (Evidenciar el Registro en la plataforma Sena Sofía Plus la información pertinente para el desarrollo del proceso formativo como Plan de evaluación, Guías de aprendizaje, material de apoyo, foros entre otros.)	Reporte juicios de evaluación fichas mayo	
42	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato (Diligenciamiento del Informe Mensual de Ejecución Contractual)	No se ha asignado	
43	Para los instructores de formación virtual y a distancia, deberán cumplir con el manual de desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje.	Lista de chequeo de acuerdo con la guía de formación virtual	
44	A los instructores de formación virtual y a distancia de tiempo completo, les serán asignados hasta 320 aprendices en el mes, siendo inicialmente asignados 80 aprendices por ficha. En caso de ser distribuidos de manera diferente, el instructor deberá garantizar la dedicación de 8 horas diarias para sus respectivas	Asignación de 4 fichas con 80 aprendices	

	fichas las cuales no podrán superar el número de 8		
45	Brindar el apoyo técnico, propio de su profesión, a los diferentes programas en los que pueda ser requerido.	No se ha asignado	
46	Presentar en debida forma, y en los plazos requeridos por la coordinación académica, cuenta de cobro e informe de ejecución mensual.	Presentación de la presente cuenta de cobro	

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. **62415457** de la planilla, mi planilla aportes en línea de octubre 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 (xx) folios

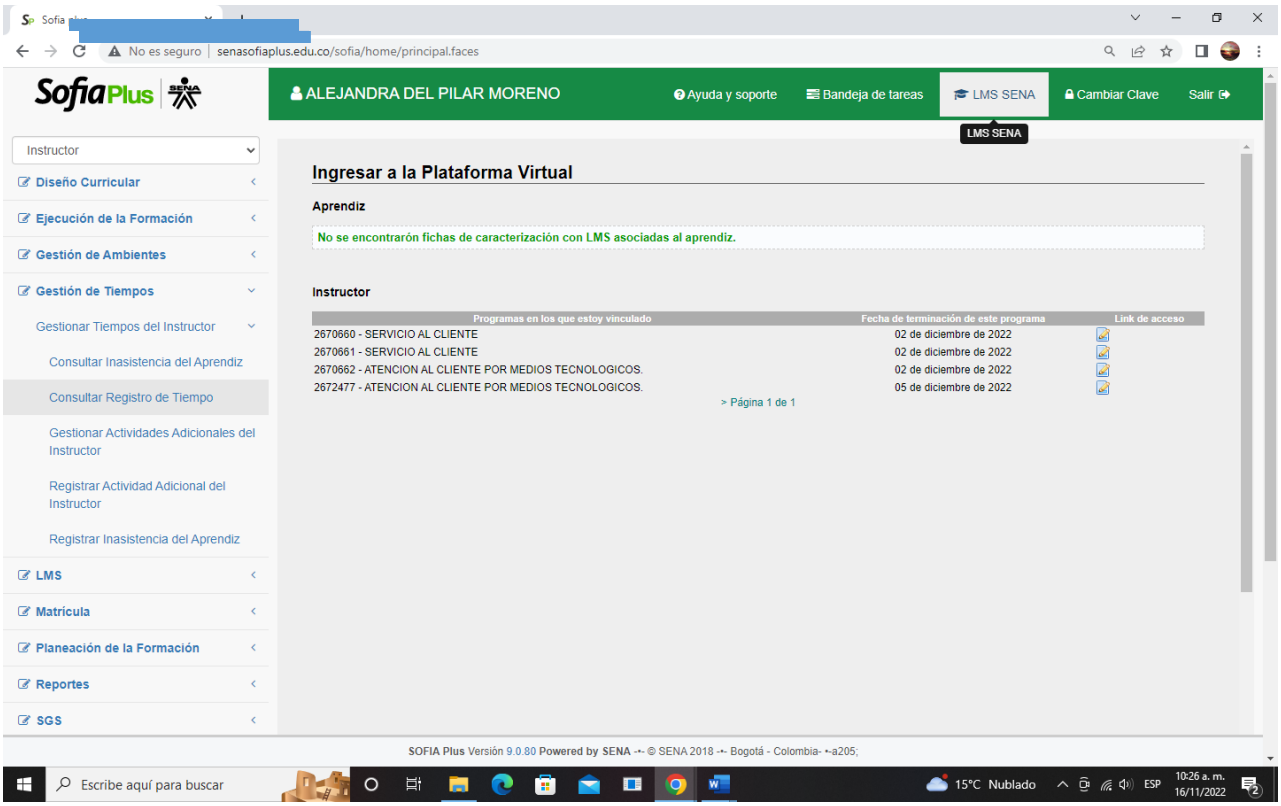
Cordialmente,

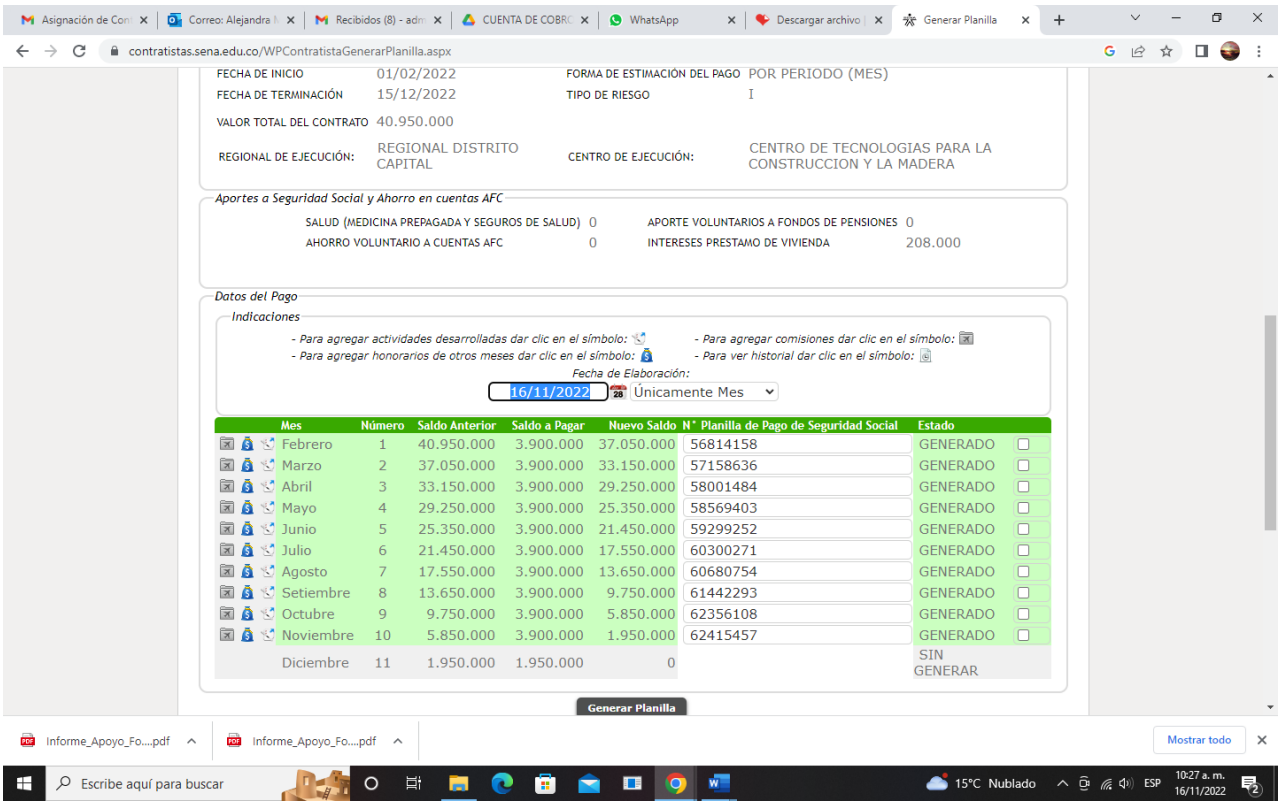


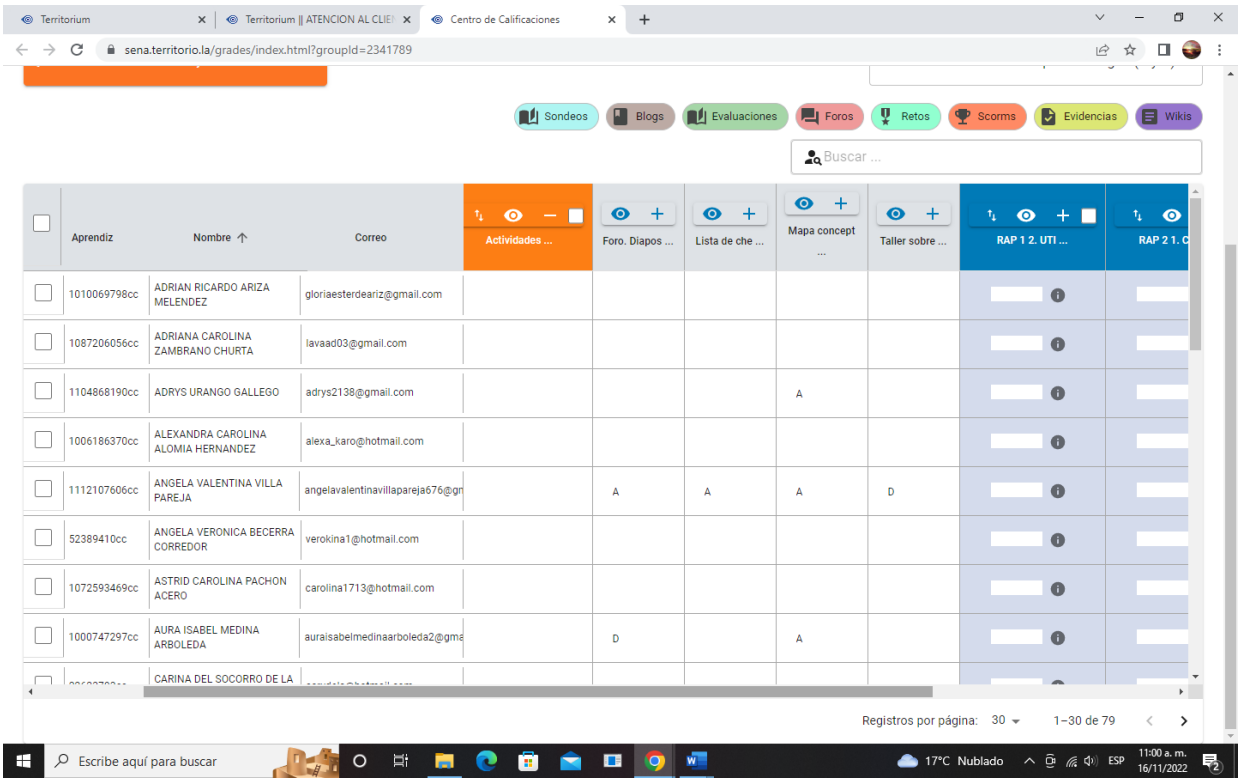
Firma
Alejandra del Pilar Moreno Bermudez
Contratista
C.C. No. 1030545991

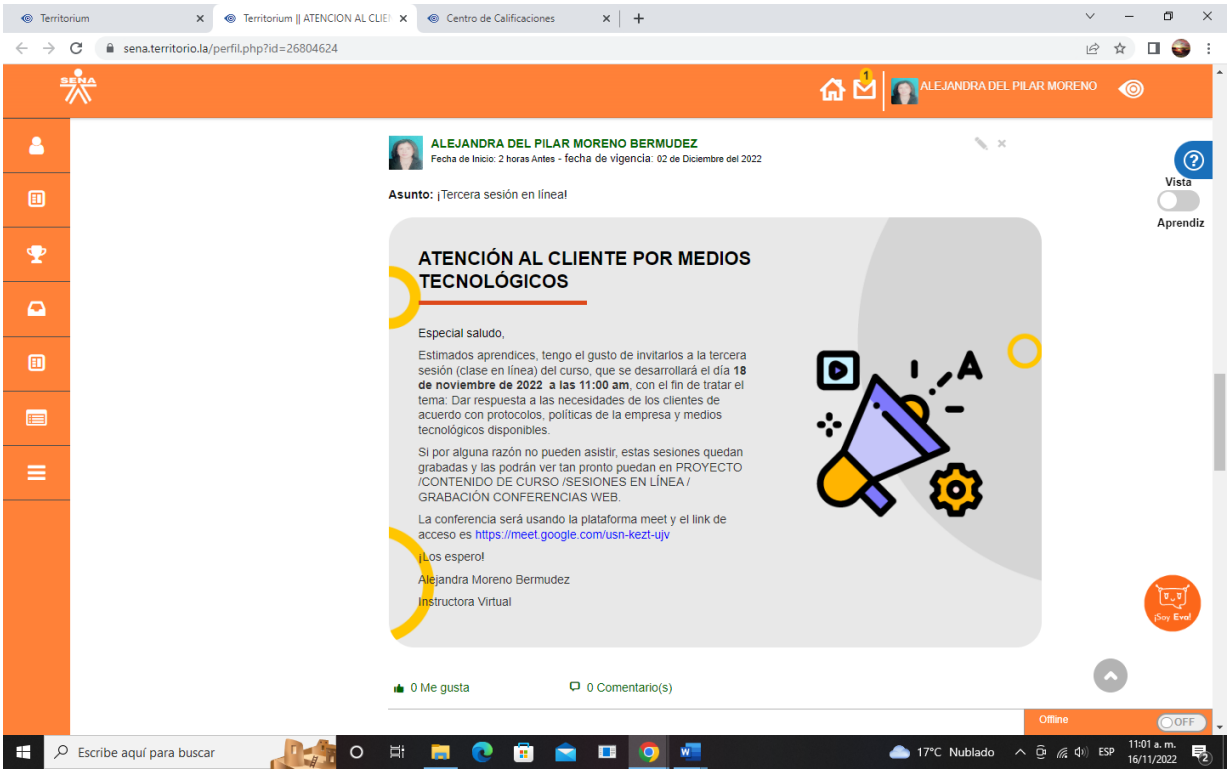
Recibí a satisfacción:

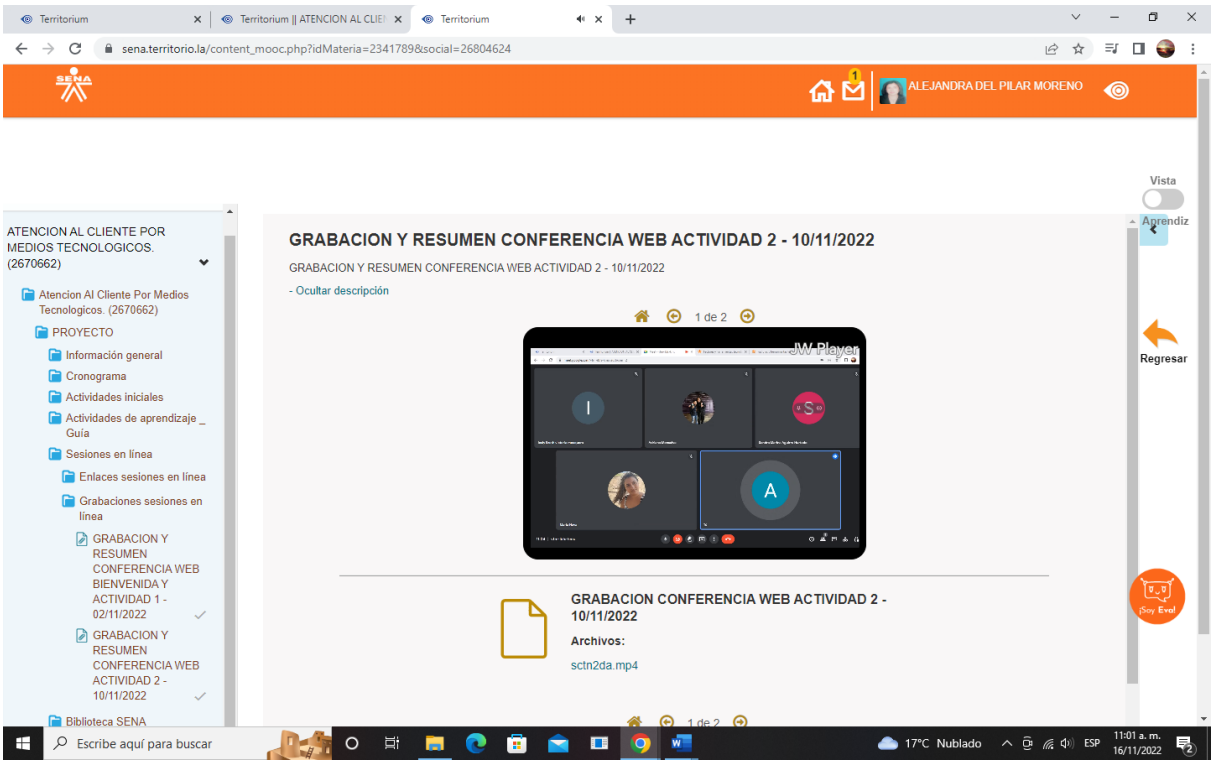
Firma
ALBA LUCIA OLMOS TRUJILLO
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.3407177 de 2022
Coordinadora academica de emprendimiento y virtuales

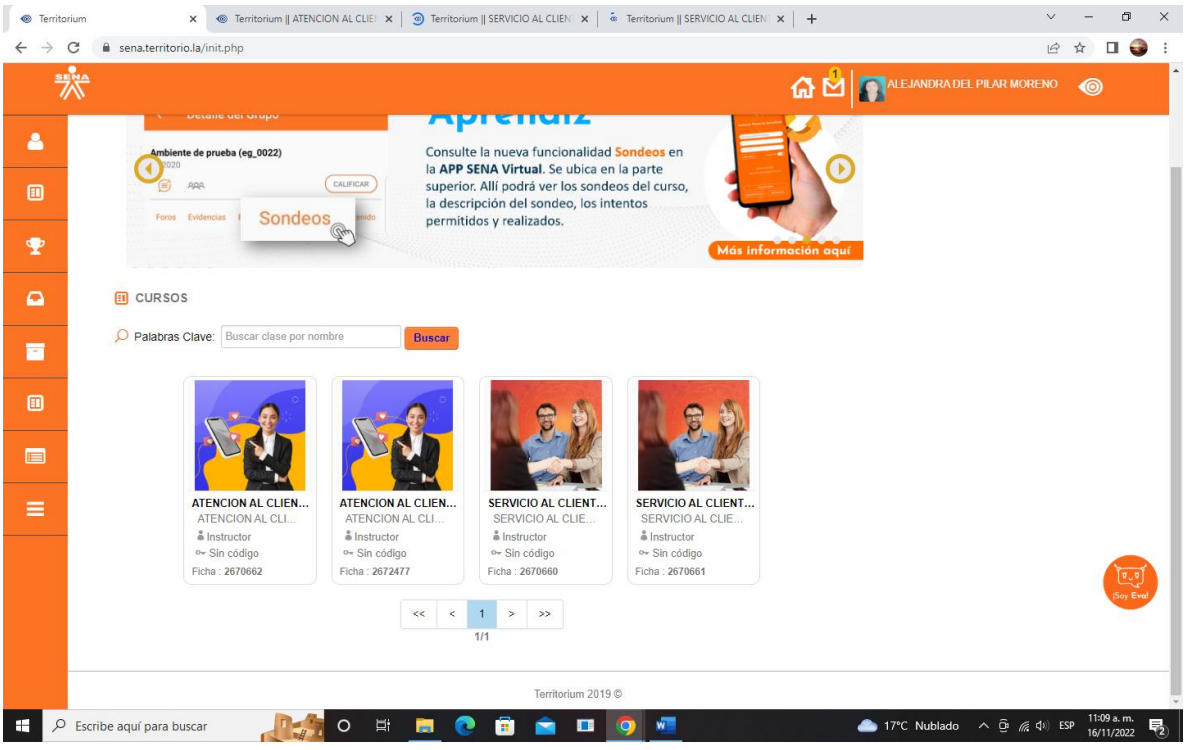

No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
SofiaPlus
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
LMS SENA
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Ingresar a la Plataforma Virtual
Aprendiz
No se encontrarón fichas de caracterización con LMS asociadas al aprendiz.
Instructor
Programas en los que estoy vinculado
Fecha de terminación de este programa
Link de acceso
2670660 - SERVICIO AL CLIENTE
02 de diciembre de 2022
2670661 - SERVICIO AL CLIENTE
02 de diciembre de 2022
2670662 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
02 de diciembre de 2022
2672477 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
05 de diciembre de 2022
> Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a205;
Escribe aquí para buscar
15°C Nublado
ESP
10:26 a. m.
16/11/2022

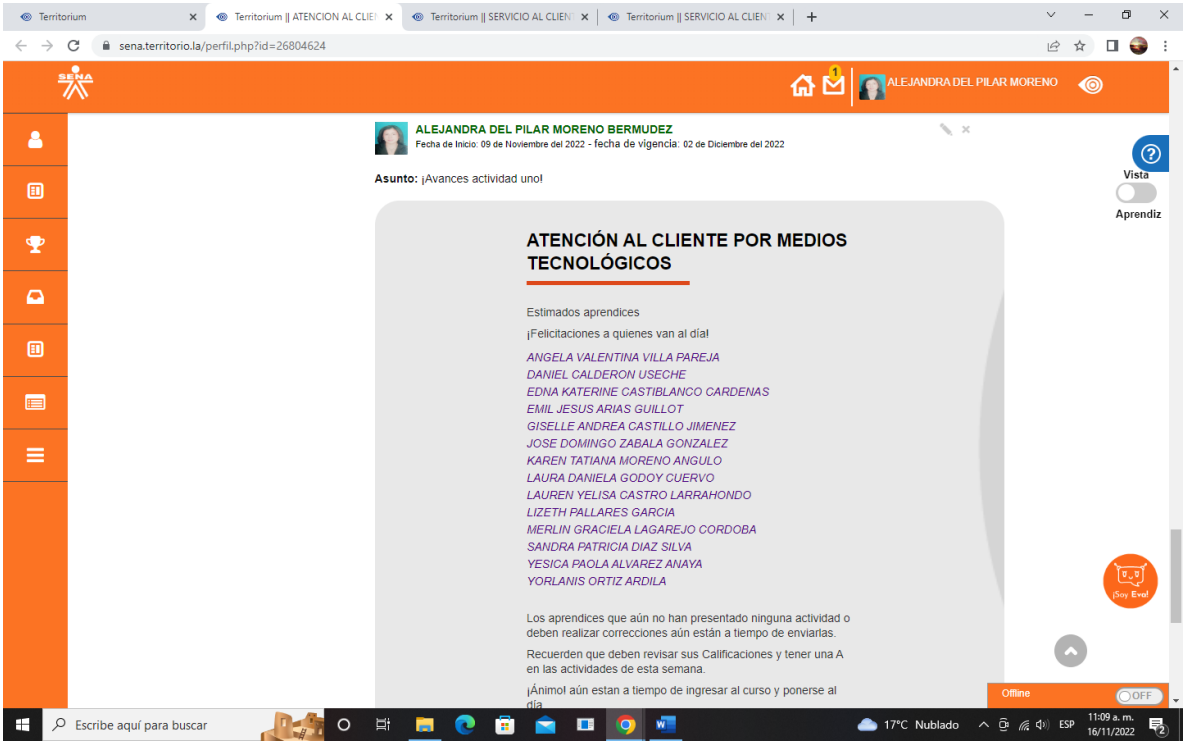

Asignación de Con
Correo: Alejandra
Recibidos (8) - adm
CUENTA DE COBR
WhatsApp
Descargar archivo
Generar Planilla
contratistas.sena.edu.co/WPContratistaGenerarPlanilla.aspx
FECHA DE INICIO 01/02/2022
FORMA DE ESTIMACIÓN DEL PAGO POR PERIODO (MES)
FECHA DE TERMINACIÓN 15/12/2022
TIPO DE RIESGO I
VALOR TOTAL DEL CONTRATO 40.950.000
REGIONAL DE EJECUCIÓN: REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE EJECUCIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA
Aportes a Seguridad Social y Ahorro en cuentas AFC
SALUD (MEDICINA PREPAGADA Y SEGUROS DE SALUD) 0
APORTE VOLUNTARIOS A FONDOS DE PENSIONES 0
AHORRO VOLUNTARIO A CUENTAS AFC 0
INTERESES PRESTAMO DE VIVIENDA 208.000
Datos del Pago
Indicaciones
- Para agregar actividades desarrolladas dar clic en el símbolo:
- Para agregar comisiones dar clic en el símbolo:
- Para agregar honorarios de otros meses dar clic en el símbolo:
- Para ver historial dar clic en el símbolo:
Fecha de Elaboración:
16/11/2022
Únicamente Mes
Mes | Número | Saldo Anterior | Saldo a Pagar | Nuevo Saldo | N° Planilla de Pago de Seguridad Social | Estado
Febrero 1 40.950.000 3.900.000 37.050.000 56814158 GENERADO
Marzo 2 37.050.000 3.900.000 33.150.000 57158636 GENERADO
Abril 3 33.150.000 3.900.000 29.250.000 58001484 GENERADO
Mayo 4 29.250.000 3.900.000 25.350.000 58569403 GENERADO
Junio 5 25.350.000 3.900.000 21.450.000 59299252 GENERADO
Julio 6 21.450.000 3.900.000 17.550.000 60300271 GENERADO
Agosto 7 17.550.000 3.900.000 13.650.000 60680754 GENERADO
Setiembre 8 13.650.000 3.900.000 9.750.000 61442293 GENERADO
Octubre 9 9.750.000 3.900.000 5.850.000 62356108 GENERADO
Noviembre 10 5.850.000 3.900.000 1.950.000 62415457 GENERADO
Diciembre 11 1.950.000 1.950.000 0 SIN GENERAR
Generar Planilla
Informe_Apoyo_Fo....pdf
Informe_Apoyo_Fo....pdf
Mostrar todo
Escribe aquí para buscar
15°C Nublado
ESP
10:27 a. m.
16/11/2022

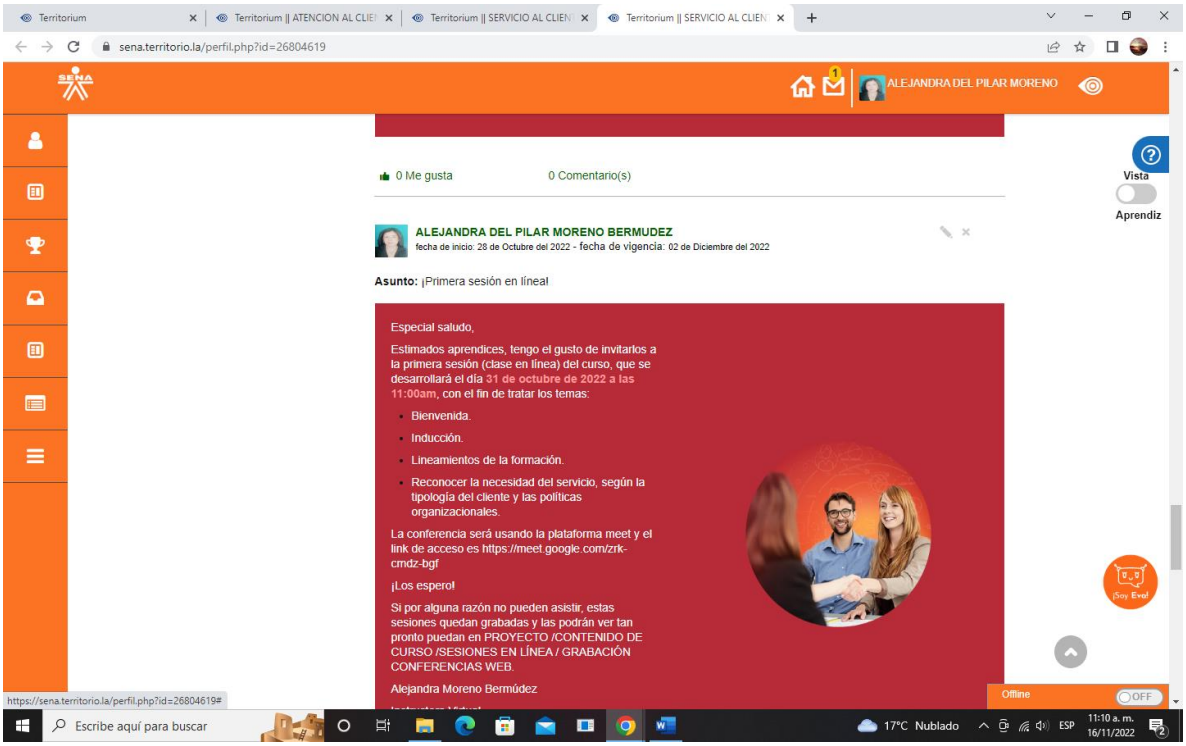

Territorium
Territorium || ATENCION AL CLIE
Centro de Calificaciones
sena.territorio.la/grades/index.html?groupId=2341789
Sondeos
Blogs
Evaluaciones
Foros
Retos
Scorms
Evidencias
Wikis
Buscar ...
Aprendiz
Nombre
Correo
Actividades ...
Foro. Diapos ...
Lista de che ...
Mapa concept ...
Taller sobre ...
RAP 1 2. UTI ...
RAP 2 1. C
1010069798cc ADRIAN RICARDO ARIZA MELENDEZ gloriaesterdeariz@gmail.com
1087206056cc ADRIANA CAROLINA ZAMBRANO CHURTA lavaad03@gmail.com
1104868190cc ADRYS URANGO GALLEGO adrys2138@gmail.com A
1006186370cc ALEXANDRA CAROLINA ALOMIA HERNANDEZ alexa_karo@hotmail.com
1112107606cc ANGELA VALENTINA VILLA PAREJA angelavalentinavillapareja676@gr A A A D
52389410cc ANGELA VERONICA BECERRA CORREDOR verokina1@hotmail.com
1072593469cc ASTRID CAROLINA PACHON ACERO carolina1713@hotmail.com
1000747297cc AURA ISABEL MEDINA ARBOLEDA auraisabelmedinaarboleda2@gma D A
CARINA DEL SOCORRO DE LA
Registros por página: 30
1–30 de 79
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:00 a. m.
16/11/2022

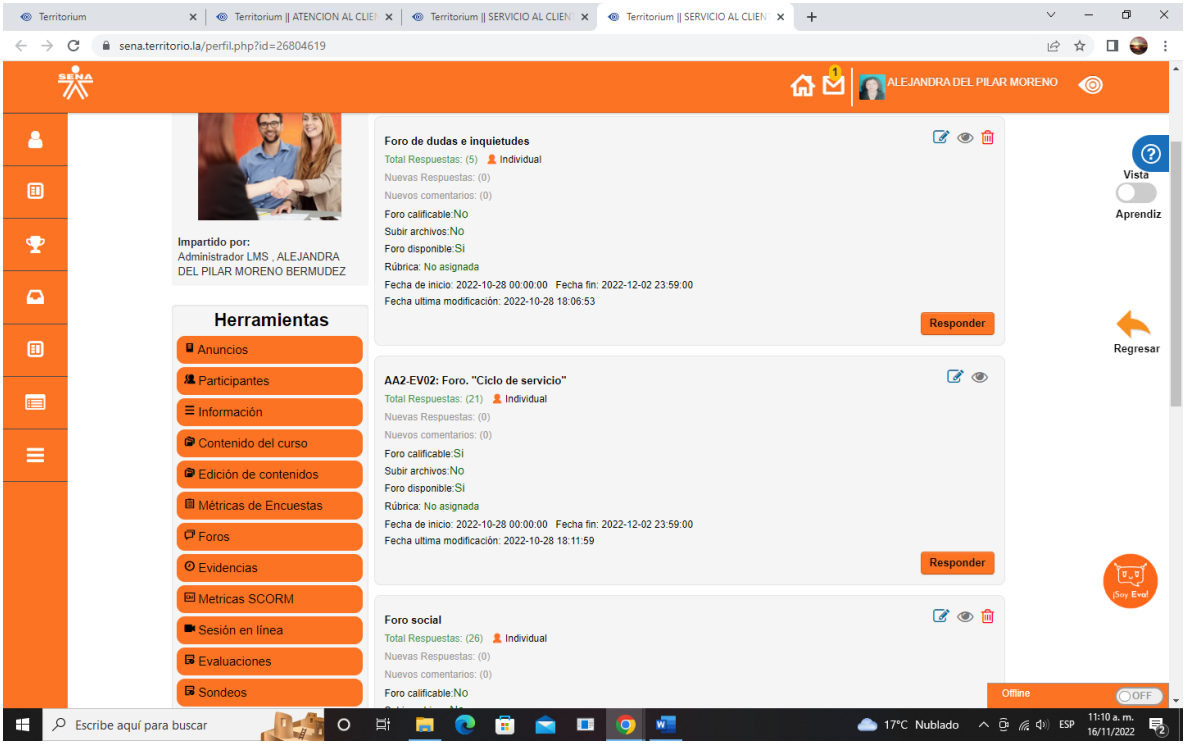

Territorium
Territorium || ATENCION AL CLIE
Centro de Calificaciones
sena.territorio.la/perfil.php?id=26804624
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ
Fecha de Inicio: 2 horas Antes - fecha de vigencia: 02 de Diciembre del 2022
Asunto: ¡Tercera sesión en línea!
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS
Especial saludo,
Estimados aprendices, tengo el gusto de invitarlos a la tercera sesión (clase en línea) del curso, que se desarrollará el día 18 de noviembre de 2022 a las 11:00 am, con el fin de tratar el tema: Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.
Si por alguna razón no pueden asistir, estas sesiones quedan grabadas y las podrán ver tan pronto puedan en PROYECTO /CONTENIDO DE CURSO /SESIONES EN LÍNEA / GRABACIÓN CONFERENCIAS WEB.
La conferencia será usando la plataforma meet y el link de acceso es https://meet.google.com/usn-kezt-ujv
¡Los espero!
Alejandra Moreno Bermudez
Instructora Virtual
Vista
Aprendiz
0 Me gusta
0 Comentario(s)
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:01 a. m.
16/11/2022

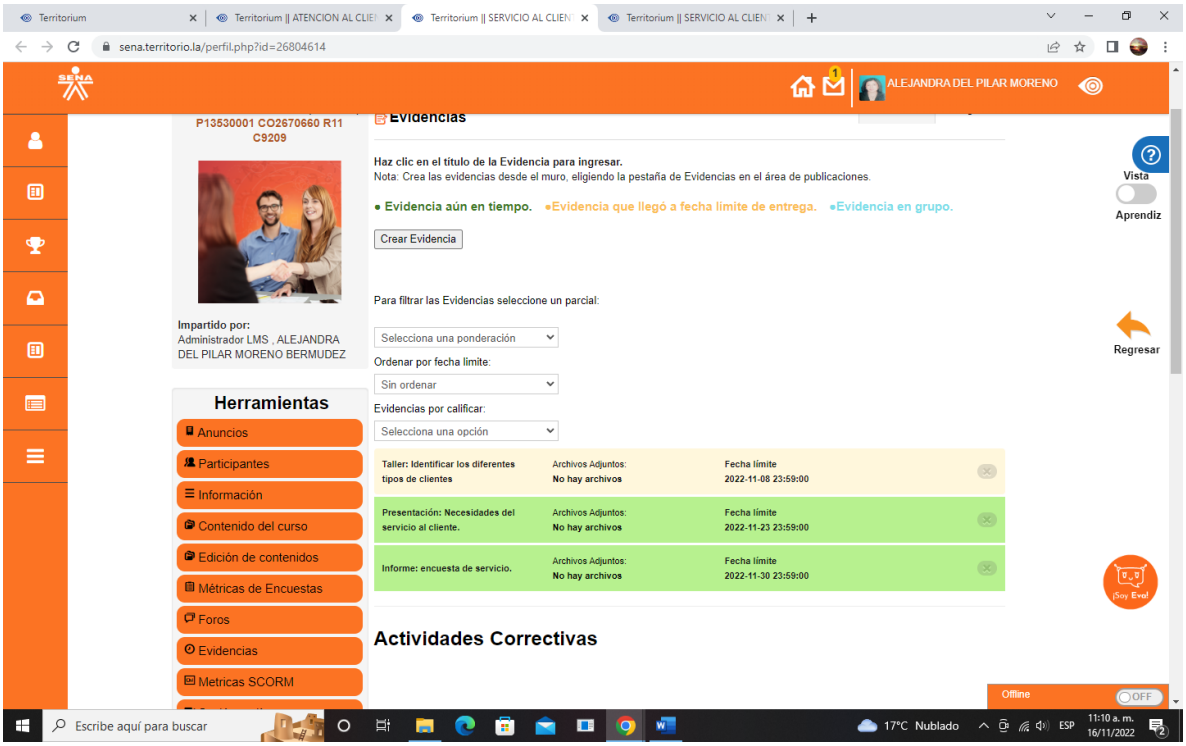

Territorium
sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=2341789&social=26804624
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (2670662)
Atencion Al Cliente Por Medios Tecnologicos. (2670662)
PROYECTO
Información general
Cronograma
Actividades iniciales
Actividades de aprendizaje _ Guia
Sesiones en línea
Enlaces sesiones en línea
Grabaciones sesiones en línea
GRABACION Y RESUMEN CONFERENCIA WEB BIENVENIDA Y ACTIVIDAD 1 - 02/11/2022
GRABACION Y RESUMEN CONFERENCIA WEB ACTIVIDAD 2 - 10/11/2022
Biblioteca SENA
GRABACION Y RESUMEN CONFERENCIA WEB ACTIVIDAD 2 - 10/11/2022
GRABACION Y RESUMEN CONFERENCIA WEB ACTIVIDAD 2 - 10/11/2022
- Ocultar descripción
1 de 2
JW Player
GRABACION CONFERENCIA WEB ACTIVIDAD 2 - 10/11/2022
Archivos:
sctn2da.mp4
Vista Aprendiz
Regresar
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:01 a. m.
16/11/2022

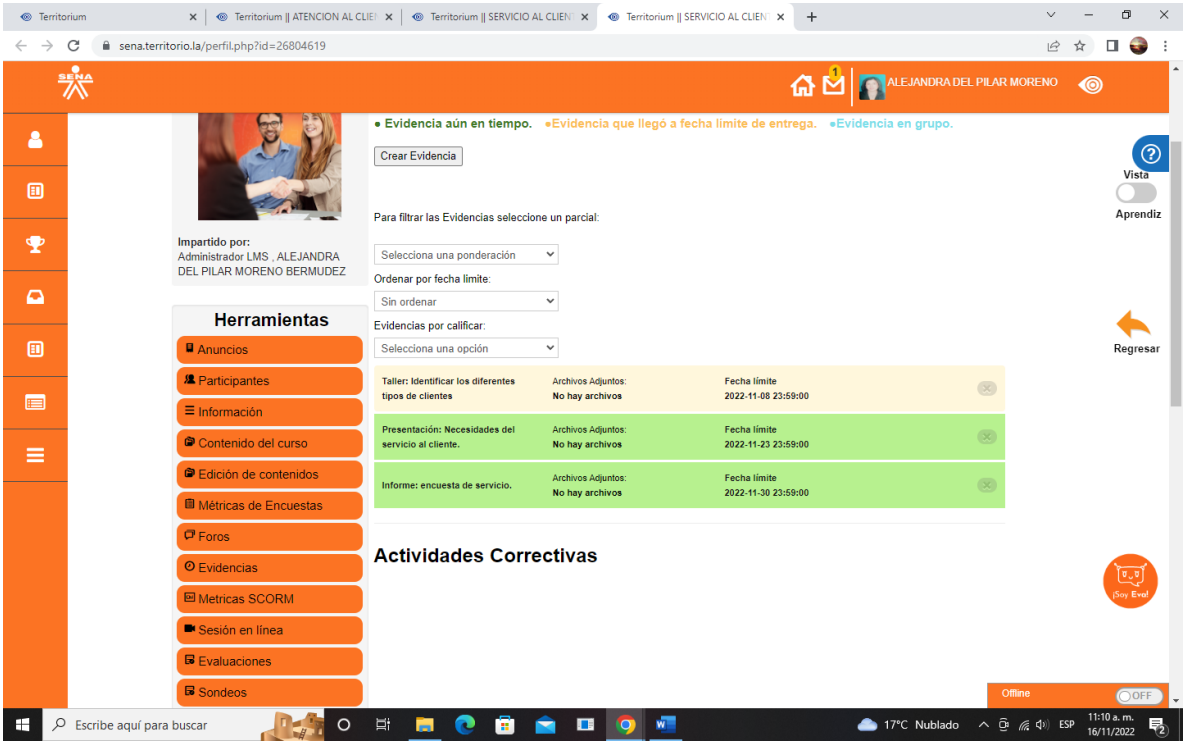

Territorium
sena.territorio.la/init.php
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
Ambiente de prueba (eg_0022)
Sondeos
Consulte la nueva funcionalidad Sondeos en la APP SENA Virtual. Se ubica en la parte superior. Allí podrá ver los sondeos del curso, la descripción del sondeo, los intentos permitidos y realizados.
Más información aquí
CURSOS
Palabras Clave:
Buscar clase por nombre
Buscar
ATENCION AL CLIEN...
ATENCION AL CLI...
Instructor
Sin código
Ficha : 2670662
ATENCION AL CLIEN...
ATENCION AL CLI...
Instructor
Sin código
Ficha : 2672477
SERVICIO AL CLIENT...
SERVICIO AL CLIE...
Instructor
Sin código
Ficha : 2670660
SERVICIO AL CLIENT...
SERVICIO AL CLIE...
Instructor
Sin código
Ficha : 2670661
1/1
Territorium 2019 ©
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:09 a. m.
16/11/2022


Territorium
Territorium || ATENCION AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
sena.territorio.la/perfil.php?id=26804624
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ
Fecha de Inicio: 09 de Noviembre del 2022 - fecha de vigencia: 02 de Diciembre del 2022
Asunto: ¡Avances actividad uno!
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS
Estimados aprendices
¡Felicitaciones a quienes van al día!
ANGELA VALENTINA VILLA PAREJA
DANIEL CALDERON USECHE
EDNA KATERINE CASTIBLANCO CARDENAS
EMIL JESUS ARIAS GUILLOT
GISELLE ANDREA CASTILLO JIMENEZ
JOSE DOMINGO ZABALA GONZALEZ
KAREN TATIANA MORENO ANGULO
LAURA DANIELA GODOY CUERVO
LAUREN YELISA CASTRO LARRAHONDO
LIZETH PALLARES GARCIA
MERLIN GRACIELA LAGAREJO CORDOBA
SANDRA PATRICIA DIAZ SILVA
YESICA PAOLA ALVAREZ ANAYA
YORLANIS ORTIZ ARDILA
Los aprendices que aún no han presentado ninguna actividad o deben realizar correcciones aún están a tiempo de enviarlas.
Recuerden que deben revisar sus Calificaciones y tener una A en las actividades de esta semana.
¡Ánimo! aún estan a tiempo de ingresar al curso y ponerse al día
Vista
Aprendiz
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:09 a. m.
16/11/2022


Territorium
Territorium || ATENCION AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
sena.territorio.la/perfil.php?id=26804619
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
0 Me gusta
0 Comentario(s)
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ
fecha de inicio: 28 de Octubre del 2022 - fecha de vigencia: 02 de Diciembre del 2022
Asunto: ¡Primera sesión en línea!
Especial saludo,
Estimados aprendices, tengo el gusto de invitarlos a la primera sesión (clase en línea) del curso, que se desarrollará el día 31 de octubre de 2022 a las 11:00am, con el fin de tratar los temas:
Bienvenida.
Inducción.
Lineamientos de la formación.
Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.
La conferencia será usando la plataforma meet y el link de acceso es https://meet.google.com/zrk-cmdz-bgf
¡Los espero!
Si por alguna razón no pueden asistir, estas sesiones quedan grabadas y las podrán ver tan pronto puedan en PROYECTO /CONTENIDO DE CURSO /SESIONES EN LÍNEA / GRABACIÓN CONFERENCIAS WEB.
Alejandra Moreno Bermúdez
Vista
Aprendiz
Offline
OFF
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=26804619#
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:10 a. m.
16/11/2022


Territorium
Territorium || ATENCION AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
sena.territorio.la/perfil.php?id=26804619
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
Impartido por:
Administrador LMS , ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Foro de dudas e inquietudes
Total Respuestas: (5) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Foro calificable:No
Subir archivos:No
Foro disponible:Si
Rúbrica: No asignada
Fecha de inicio: 2022-10-28 00:00:00 Fecha fin: 2022-12-02 23:59:00
Fecha ultima modificación: 2022-10-28 18:06:53
Responder
AA2-EV02: Foro. "Ciclo de servicio"
Total Respuestas: (21) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Foro calificable:Si
Subir archivos:No
Foro disponible:Si
Rúbrica: No asignada
Fecha de inicio: 2022-10-28 00:00:00 Fecha fin: 2022-12-02 23:59:00
Fecha ultima modificación: 2022-10-28 18:11:59
Responder
Foro social
Total Respuestas: (26) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Foro calificable:No
Vista
Aprendiz
Regresar
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:10 a. m.
16/11/2022


Territorium
Territorium || ATENCION AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
sena.territorio.la/perfil.php?id=26804614
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
P13530001 CO2670660 R11 C9209
Impartido por:
Administrador LMS , ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Evidencias
Haz clic en el titulo de la Evidencia para ingresar.
Nota: Crea las evidencias desde el muro, eligiendo la pestaña de Evidencias en el área de publicaciones.
Evidencia aún en tiempo.
Evidencia que llegó a fecha limite de entrega.
Evidencia en grupo.
Crear Evidencia
Para filtrar las Evidencias seleccione un parcial:
Selecciona una ponderación
Ordenar por fecha limite:
Sin ordenar
Evidencias por calificar:
Selecciona una opción
Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes
Archivos Adjuntos: No hay archivos
Fecha límite 2022-11-08 23:59:00
Presentación: Necesidades del servicio al cliente.
Archivos Adjuntos: No hay archivos
Fecha límite 2022-11-23 23:59:00
Informe: encuesta de servicio.
Archivos Adjuntos: No hay archivos
Fecha límite 2022-11-30 23:59:00
Actividades Correctivas
Vista
Aprendiz
Regresar
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:10 a. m.
16/11/2022


Territorium
Territorium || ATENCION AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
Territorium || SERVICIO AL CLIEN
sena.territorio.la/perfil.php?id=26804619
ALEJANDRA DEL PILAR MORENO
Impartido por:
Administrador LMS , ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
• Evidencia aún en tiempo. •Evidencia que llegó a fecha límite de entrega. •Evidencia en grupo.
Crear Evidencia
Vista
Aprendiz
Para filtrar las Evidencias seleccione un parcial:
Selecciona una ponderación
Ordenar por fecha límite:
Sin ordenar
Evidencias por calificar:
Selecciona una opción
Regresar
Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes
Archivos Adjuntos: No hay archivos
Fecha límite 2022-11-08 23:59:00
Presentación: Necesidades del servicio al cliente.
Archivos Adjuntos: No hay archivos
Fecha límite 2022-11-23 23:59:00
Informe: encuesta de servicio.
Archivos Adjuntos: No hay archivos
Fecha límite 2022-11-30 23:59:00
Actividades Correctivas
¡Soy Eva!
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
17°C Nublado
ESP
11:10 a. m.
16/11/2022

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

FECHA INICIAL: 01/10/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2651475 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2651462 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2651473 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670661 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2672477 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 2,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670660 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2651476 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670662 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 166,00

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: ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

FECHA INICIAL: 01/11/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2672477 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670661 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670660 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670662 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 176,00

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: ALEJANDRA DEL PILAR MORENO BERMUDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA