



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Aguachica, Cesar, noviembre de 2022

Señor (a)
ESTHER AGUILAR CARRILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.3360753
Coordinador académico (E)
Articulación con la media
Aguachica Cesar

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

Referencia: No. CO1.PCCNTR. 3360753 del año 2022

NEIRA YANETH DITTA VARGAS, identificada con la cédula de ciudadanía No.37.510.490 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa de Articulación con la Media, 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: Se fija como valor total para el contrato la suma DE TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/CTE (\$39.210.000). 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 de TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTI UN MIL PESOS M/CTE (\$3.921.000) cada uno. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de ahorros N° 29723344806 de Bancolombia, cuyo titular es la Contratista

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2022.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de ADMINISTRACION Y COMERCIO para impartir formación profesional integral presencial en el marco del programa de articulación con la educación media del centro agroempresarial en el departamento del Cesar

Obligaciones Específicas: *(Transcriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*



No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar el Auto-diagnóstico de la institución educativa a articular y sistematizar la información.	Se realizó autodiagnóstico de las instituciones educativas Nuestra Señora del Carmen y Teresiano en el mes de febrero y octubre	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta "Documentos de administrativos". El formato en físico reposa en la oficina de articulación con la media
2	Acompañar la institución educativa para que los estudiantes de grado 9 realicen el registro en Sofia Plus como aspirantes al programa de articulación.	Se realizó acompañamiento a los jóvenes de grado 9 de la institución educativa Teresiano y Colcarmen	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta "Documentos de administrativos". El formato en físico reposa en la oficina de articulación con la media
3	Elaborar el estudio comparativo del programa de formación del SENA del nivel técnico a articular con el currículo de la educación media de la institución educativa de acuerdo con lo establecido en la guía para articular currículo del programa articulado SENA con currículo de la educación media.	Se diligenció formato articulación Currículos con la I.E Nuestra Señora del Carmen teniendo en cuenta los contenidos de la malla de la IE y los conocimientos de proceso y de saber de los programas de formación articulados con dicha institución en el mes de febrero y octubre dando así cumplimiento al cronograma de actividades de la articulación	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta "Documentos de administrativos" El formato en físico reposa en la oficina de articulación con la media.
4	Elaborar diagnóstico específico de ambientes de aprendizaje para ejecutar el programa articulado, de acuerdo con los estándares elaborados por las redes de conocimiento del SENA.	Se realizó verificación de Ambientes en la IE Nuestra Señora del Carmen de Aguachica para los programas Información y Servicio al Cliente y Asistencia en organización de archivos en el mes de febrero y octubre	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta "Documentos de administrativos" El formato en físico reposa en la oficina de articulación con la media.
5	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartí formación de manera presencial en los programas <u>Programa</u> <u>Asistencia</u> <u>Administrativa</u> <u>Ficha 2255572 (Tamalameque):</u> Actividad del proyecto: Implementar estándares de calidad en la atención y servicio al cliente con base en políticas	Ver registro fotográfico



		<p>institucionales. Competencia: registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. Resultado:</p> <p>03 Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas</p> <p><u>Ficha 2486658 (San Martín):</u></p> <p>Actividad del proyecto: Implementar estándares de calidad en la atención y servicio al cliente con base en políticas institucionales. Competencia: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa</p> <p>Resultado: Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.</p> <p><u>Programa Animación Turística</u></p> <p><u>Ficha 2255234</u> Actividad del proyecto: identificación y diagnóstico del patrimonio natural y cultural dentro del entorno local. Competencia: Ejecutar procesos básicos para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización. Resultado:</p> <p>01. Seleccionar equipos y elementos requeridos para el programa de animación turística de acuerdo con las actividades a desarrollar y la normatividad vigente.</p> <p>02. Revisar el estado de los equipos antes y después del</p>	
--	--	---	--



		<p>desarrollo de las actividades, según manuales y políticas de la organización.</p> <p><u>Programa Información y servicio al cliente</u></p> <p><u>Fichas 2255581 – 2260194 – 2255586</u> Actividad de proyecto: Recolectar y consolidar la información de servicio al cliente de acuerdo a las estrategias y políticas de la institución educativa.</p> <p>Competencia: Realizar evaluaciones de los niveles de satisfacción de clientes y usuarios en el contact center, según estándares establecidos</p> <p>Resultado: Proponer acciones de mejora a la evaluación de niveles de satisfacción de clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación</p>	
6	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Se ejecutó formación en las fichas relacionadas en el numeral anterior teniendo en cuenta la planeación pedagógica de cada uno de los programas de formación: Asistencia administrativa, Animación turística e Información y servicio al cliente.	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta “Banco de formación”
7	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Se aplicó test de aprendizajes previos en el mes de febrero a aprendices de la ficha 2486658 del programa de Asistencia Administrativa de la IE San Martín de Tour .	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta “Inducción”
8	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Actividad realizada a aprendices de las fichas 2486658 del programa de Asistencia Administrativa de la IE San Martín de Tour y Ficha 2485313 del Colegio Teresiano	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta “Inducción”



9	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Se realizó seguimiento a los aprendices de grado 11 de las fichas 2255581 – 2260194 – 2255586,(Colcarmen) 2255572 (Tamalameque), 2255090 (Teresiano) y Animación Turística 2255234 según actividades concertadas y registradas en la bitácora respectiva	Ver evidencia en Territorium y Actas del primer y segundo trimestre en Drive Articulación 2022 en carpeta “Documentos Administrativos” (Actas de reuniones)
10	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Se registraron inasistencias en la plataforma sofiaplus	Ver evidencia en Drive Articulación 2022 en carpeta “Registro de asistencia” (planilla en Excel). Ver inasistencias en sofiaplus
11	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en pón.	Se asociaron los aprendices de grado 10 de la IE San Martín de Tour ficha 2486658 y 2485313 Teresiano en el mes de febrero	Ver evidencia en sofiaplus
12	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Se evaluaron juicios de cada una de las fichas relacionadas en la obligación contractual No. 5 de acuerdo a la línea de tiempo	Ver evidencia en sofiaplus.
13	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Se utilizaron las diferentes plataformas tecnológicas Sofiaplus (gestión administrativa: control de asistencia y evaluación de juicios) Territorium (gestión académica: bitácoras etapa productiva, actividades de aprendizaje y evaluaciones).	Ver evidencia en sofiaplus y Territorium
14	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	N/A para este periodo	N/A para este periodo
15	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Asistí a reuniones y capacitaciones programadas por el líder del programa.	Ver registro fotográfico
16	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Me desplazé a los municipio Tamalameque y San Martin para orientar formación en las fichas 2486658 y 2255572	Ver evidencia en Drive Articulación 2022
17	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor	Se registraron las horas de formación en el aplicativo sofiaplus	Ver reporte de horas



	correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.		
18	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	se actualizó el portafolio del instructor en Planeación, guías, instrumentos, línea de tiempo, evidencias.	Ver evidencia en Drive Portafolio del instructor 2022
19	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o la institución articulada le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Se veló por el cuidado de los mobiliarios y equipos asignados en las I.E y el Sena para orientar formación.	Ver evidencia fotográfica
20	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	N/A para este periodo	N/A
21	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución	N/A para este periodo	N/A
22	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras	N/A para este periodo	N/A
23	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	N/A para este periodo	N/A
24	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Se entregó informe mensual de actividades	GC en secop II
25	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	N/A para este periodo	N/A
26	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional	N/A para este periodo	N/A



27	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Se cuidó de los mobiliarios y equipos asignados en las I.E. para orientar formación.	Ver evidencia fotográfica en
28	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	N/A para este periodo	N/A
29	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Se entregó informe mensual de actividades, informe GF y GC, pago de seguridad social de mes.	Ver evidencia en secop II
30	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2022, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Certificado aportado	Ver evidencia fotográfica

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. **7856608559** expedida por el SOI correspondiente al mes de octubre de 2022 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Declaración bajo la gravedad de juramento.



Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI ☐ NO ☒ he suscrito otro u otros contratos con entidad(es) 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 (24) folios

Link: Articulación 2022

<https://drive.google.com/drive/folders/1bnnqZ24xizvXiM6Oc3UI03a3ysBGnSqs?usp=sharing>

Link: Portafolio del instructor

https://drive.google.com/drive/folders/1CrVuHQr_ropwxt1mZ7c7SOGjhYyk9Nah?usp=sharing

NEIRA YANETH DITTA VARGAS

Contratista

C.C. No. 37.510.490 de Bucaramanga, Sder.

Recibí a satisfacción:

JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.3360753 de 2022



EVIDENCIAS

Obligación contractual No. 5 – Evidencias de formación











Obligación contractual No. 10 – Control y registro de inasistencias y novedades

SENA Sofia Plus web application interface. The form is titled 'Registrar Novedad'. It includes the following fields and values:

- Instructor: [Dropdown menu]
- Consultar Fichas de Caracterización: 2486658 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- Consultar Aprendiz: TI 1063617760 DENNIS ROPERO NAVARRO
- Cantidad de Horas: 5
- Justificación: Sin justificación
- Fecha Inicio: 08/11/2022
- Fecha Fin: 08/11/2022

Buttons: Registrar Novedad, Mostrar todo

Message: La inasistencia ha sido Registrada Correctamente

Footer: SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a123

Obligación contractual No. 12 – Emitir juicios de evaluación

SENA Sofia Plus web application interface. The form is titled 'Emitir juicios de evaluación'. It displays a table of students and their evaluation results.

TI	Nombre	Apellido	Formación
TI 1065869449	MICHELL	NATHALIA	Formación
TI 1065871839	MARIA	JOSE	Formación
CC 1065864417	KAROL	CRISTINA	Formación
CC 1065866540	SHARIT	DAYANA	Formación
CC 1065865355	JUAN	SEBASTIAN	Formación
TI 1065868833	YANDRITH	LICETH	Formación
TI 1065866969	JHOINER	ALONSO	Formación

Buttons: Guardar, Cancelar

Message: Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

Footer: senasofiaplus.edu.co/sofia/ejecucionformacion/perfilcoordinadorinstructor/gestionruta/evaluarRutaAprendizajeMasivo.faces?conversationContext=tje Colombia - a150



senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

WhatsApp Correo: Neira Yanet... Feed | LinkedIn Ingresar a Ciudad E...

Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

☒	TI 1065872419	YESICA MILENA	MORENO ARDILA	Formación
☒	TI 1065869799	SAMUEL JOSE	MIRANDA MORENO	Formación
☒	TI 1065870127	JOSE ALEJANDRO	GOMEZ O'VALLE	Formación
☒	TI 1065873362	ANDRES FELIPE	QUINONES BAYONA	Formación
☒	TI 1097489844	SANTIAGO	ALVAREZ HERNANDEZ	Formación

Anterior 1 2 Siguiente

Página 1 de 2

Resultado de aprendizaje* PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y METODOLOGIAS DE AUTOGESTION

Julio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

senasofiaplus.edu.co/sofia/evaluacionformacion/perfilcoordinadorinstructor/gestionruta/evaluarRutaAprendizajeMasivo.faces?conversationContext=98 Colombia - +a125

Comprobante de...pdf CamScanner 11-16...pdf bitácora_Heidy Viv...pdf bitácoras Dayana...pdf

Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

18:46 16/11/2022

senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

WhatsApp Correo: Neira Yanet... Feed | LinkedIn Ingresar a Ciudad E...

Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizajes Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

☒	TI 1067031503	KATY JULIETH	QUIRONES OLIVEROS	Formación
☒	CC 1067030651	CHAYRA	OVEDO SEGOVIA	Formación
☒	TI 1097782498	SILVIA JIMENA	VIDES PEDROZO	Formación
☒	TI 1067031829	CAMILA ANDREA	TORRECILLA PERALES	Formación
☒	TI 1067031836	MARIA CECILIA	GUINTERO BELEÑO	Formación
☒	TI 1064576251	LUIS ALFONSO	VALLE VELASQUEZ	Formación

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje* 02 UTILIZAR RECURSOS TECNOLOGICOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO A LAS TECNOLOGIAS DISPONIBLES

Julio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

senasofiaplus.edu.co/sofia/evaluacionformacion/perfilcoordinadorinstructor/gestionruta/evaluarRutaAprendizajeMasivo.faces?conversationContext=78 Colombia - +a125

Comprobante de...pdf CamScanner 11-16...pdf bitácora_Heidy Viv...pdf bitácoras Dayana...pdf

Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

19:28 16/11/2022

senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

WhatsApp Correo: Neira Yanet... Feed | LinkedIn Ingresar a Ciudad E...

Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendizaje a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

☒	TI 1097782498	SILVIA JIMENA	VIDES PEDROZO	Formación
☒	CC 1016943212	ALBA VANESA	PENA QUINTERO	Formación
☒	CC 1085036200	JANERSON	PEDROZO GUTIERREZ	Formación
☒	TI 1067031829	CAMILA ANDREA	TORRECILLA PERALES	Formación
☒	TI 1085041054	JESUS DANIEL	AYOLA ZABALETA	Formación

Página 1 de 1

Resultado de aprendizaje* APLICAR EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

Julio Evaluativo* Aprobada

Guardar Cancelar

Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

senasofiaplus.edu.co/sofia/evaluacionformacion/perfilcoordinadorinstructor/gestionruta/evaluarRutaAprendizajeMasivo.faces?conversationContext=58 Colombia - +a125

Comprobante de...pdf CamScanner 11-16...pdf bitácora_Heidy Viv...pdf bitácoras Dayana...pdf

Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

19:29 16/11/2022



Obligación contractual No. 15. – Participación en reuniones



Obligación contractual No. 13 – Uso de plataformas tecnológicas

WhatsApp x Sofia plus x Territorium || ASISTENCIA ADMIN x

sena.territorio.la/perfil.php?id=20100027

Gmail YouTube Maps Panel de control ciu... (2) WhatsApp Correo: Neira Yaneth... Feed | LinkedIn Ingresar a Ciudad E...

SENA 24 NEIRA YANETH OTTA

Métricas de Encuestas Foros Evidencias Métricas SCORM Sesión en línea Evaluaciones Sondeos Wikis Asistencia Galería Chat Competencias Acceso a portafolio de evidencias aprendices Gamificación Centro de Calificaciones Administrar Grupos Grupo

Calificaciones Descargar ZIP Calificar Evidencia

- Evidencia aún en tiempo
- Evidencia sin respuesta
- Evidencia con respuesta tardía
- Evidencia con respuesta pendiente por revisar

Selección todos

JUAN DAVID PEREZ FERNANDEZ	Archivos adjuntos Id Evidencia: 368285204 Visualizar GFPlnFn165nmSELECCInnNmMODIFI CACInnNlALTERNATIVaETAPaPR ODUCTIVA.xlsx Descargar Archivo	Sn	Intentos: 1
WILFRED SMITH TORRES PLATA	Archivos adjuntos Id Evidencia: 368993094 Visualizar GFPlnFn165nmSELECCInnNmMODIFI CACInnNlALTERNATIVaETAPaPR ODUCTIVA.xlsx Descargar Archivo	Sn	Intentos: 1
MARIA CRISTINA BARBOSA PACHECO	Archivos adjuntos Id Evidencia: No entregada Esta evidencia no contiene archivos	Sn	Intentos: 0
VÍCTOR MANUEL BAUTISTA GUARDIOLA	Archivos adjuntos Id Evidencia: No entregada Esta evidencia no contiene archivos	Sn	Intentos: 0

https://sena.territorio.la/zip/upload/archivoCop.php?idTarea=368596744

Escribe aquí para buscar

18:17 02/11/2022



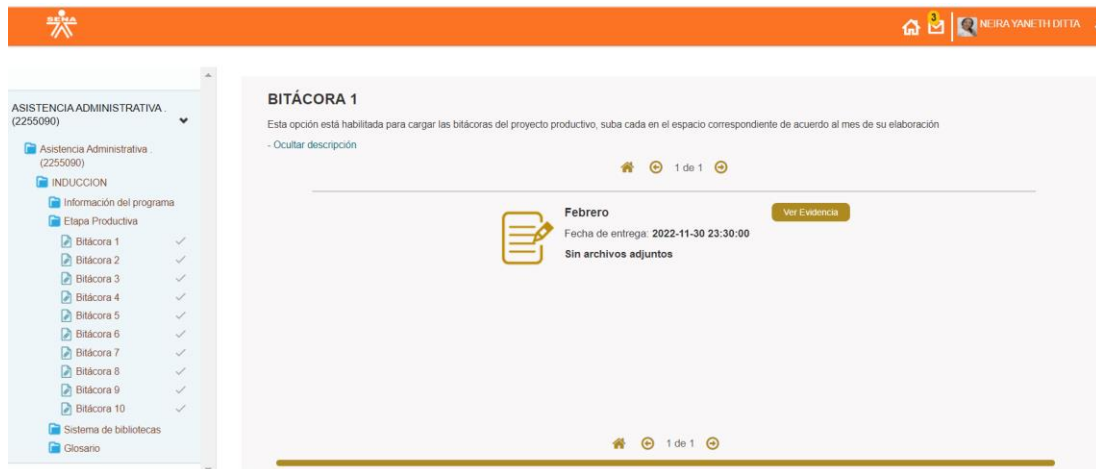
The screenshot shows a web browser window with the URL sena.territorio.la/archivos.php?file=https://sena.territorio.la/content_archivos/archivos/clases/.... The page displays a form titled 'FORMATO DE SELECCIÓN Y MODIFICACIÓN' for 'Wilfred Smith Torres Plata'. The form includes fields for 'NUIP', 'T.I.', 'X', 'C.C.', 'PEP', and 'Extranjería'. Below these fields, it lists 'Técnico en Asistencia Administrativa' and 'Aguachica, Cesar'. A link to wilfred.torres@teresianoaguachica.edu.co and the number '3136827185' are also present. The form is divided into sections: 'ITEMS A TENER EN CUENTA:' and a list of items: 1. CONTRATO DE APRENDIZAJE, 2. VINCULO LABORAL O CONTRACTUAL, 3. PASANTÍA, 4. PASANTÍA. Institución estatal nacional, territorial, o a una ONG, o a un ánimo de lucro, 5. PROYECTO PRODUCTIVO. To the right of the form, there is a sidebar with a search bar and a list of evidence items. The list includes 'Archivos adjuntos' with 'Id Evidencia: 369285204', 'Visualizar', 'GFPmFr165mSELECCmNmMODIFI', 'CACmNmALTERNATIVaETAPaPR', 'ODUCTIVA.xlsx', 'Descargar Archivo', and 'Intentos: 1'. Other items in the list include 'Id Evidencia: 368993094', 'Id Evidencia: No entregada', and 'Id Evidencia: No entregada'.

Obligación contractual No. 9 - Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva

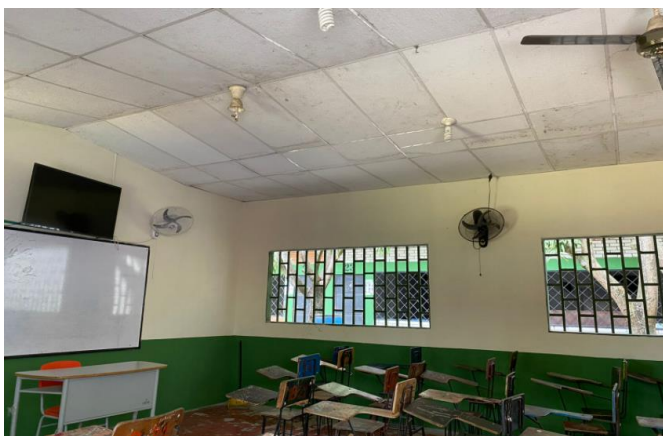
The screenshot shows a WhatsApp chat interface with a contact named 'Lina Lozano Leon' and a phone number '+57 310 6856838'. The chat is labeled 'Reenviado'. It displays a message from Lina Lozano Leon dated '2022-11-21 14:56' with the text: 'Buenos días, Juan. Soy Lina Lozano Leon, la encargada de la etapa productiva. Me gustaría que me envíes el contrato de aprendizaje que te envié por correo electrónico. Si necesitas más información, puedes escribirme al correo electrónico: lina.lozano@teresianos.edu.co o al teléfono: 310 685 6838. Saludos.' Below the message, there is a 'Responde' button and a 'Sube tu respuesta' section with a text input field and a 'Enviar' button. The chat also shows a 'Responde' button and a 'Sube tu respuesta' section with a text input field and a 'Enviar' button.

The screenshot shows a WhatsApp chat interface with a contact named 'Juan Esteban' and a phone number '+57 315 6227391'. The chat displays a message from Juan Esteban dated '2022-11-21 14:56' with the text: 'Buenos días, Juan. Soy Juan Esteban, la encargada de la etapa productiva. Me gustaría que me envíes el contrato de aprendizaje que te envié por correo electrónico. Si necesitas más información, puedes escribirme al correo electrónico: juan.esteban@teresianos.edu.co o al teléfono: 315 622 7391. Saludos.' Below the message, there is a 'Responde' button and a 'Sube tu respuesta' section with a text input field and a 'Enviar' button. The chat also shows a 'Responde' button and a 'Sube tu respuesta' section with a text input field and a 'Enviar' button.

The screenshot shows a WhatsApp chat interface with a contact named 'Juan Esteban' and a phone number '+57 315 6227391'. The chat displays a message from Juan Esteban dated '2022-11-21 14:56' with the text: 'Buenos días, Juan. Soy Juan Esteban, la encargada de la etapa productiva. Me gustaría que me envíes el contrato de aprendizaje que te envié por correo electrónico. Si necesitas más información, puedes escribirme al correo electrónico: juan.esteban@teresianos.edu.co o al teléfono: 315 622 7391. Saludos.' Below the message, there is a 'Responde' button and a 'Sube tu respuesta' section with a text input field and a 'Enviar' button. The chat also shows a 'Responde' button and a 'Sube tu respuesta' section with a text input field and a 'Enviar' button.



Obligación contractual No. 27. organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral





Obligación contractual No. 30 – Norma de competencia laboral



Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga

Certificado de Competencia Laboral a

NEIRA YANETH DITTA VARGAS

C.C. CEDULA DE CIUDADANIA No. 37510490

Quien demostró su Competencia Laboral en la

Norma

Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL

AVANZADO

Código: 240201058 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en MEDELLÍN, A los ocho (8) días del mes de Octubre de dos mil veintiuno (2021)

Firmado Digitalmente por

1144301 - 08/10/2021
No Y FECHA REGISTRO

NORA LUZ SALAZAR MARULANDA
Subdirectora CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD
REGIONAL ANTIOQUIA

Vigencia:
hasta el 28 de Septiembre de 2024

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://certificados.sena.edu.co>, bajo el número 940100240201058CC37510490C.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NEIRA YANETH DITTA VARGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2255090 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
DE APRENDIZAJE:

- **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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA 2486658 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
DE APRENDIZAJE:

- **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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2255586 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.

- **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:** PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2485313 - 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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2260194 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.

- 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: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.

- 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: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	28,00
--------------------------------------	--------------

- **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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA 2255234 - ANIMACION TURISTICA
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 3. ATENDER USUARIOS APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
- 4. DOCUMENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE ACUERDO UTILIZANDO LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- 5. PROPONER ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EJECUTAR ACTIVIDADES RECREATIVAS DE ACUERDO AL EVENTO PROGRAMADO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EJECUTAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• 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: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 171,00

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: NEIRA YANETH DITTA VARGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL