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

CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3408468/2022**

NOMBRE DEL CONTRATISTA: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cedula de Ciudadanía No. **32.745.767**, de Barranquilla,

OBJETO DEL CONTRATO:

Contratar los servicios personales de carácter temporal de Técnicos, Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación Titulada y Complementaria de la Programación Personas en Situación de Desplazamiento, ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la Formación Profesional en el Centro Agroempresarial y Acuícola de la Regional Guajira.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Ejecutar la Formación Profesional Integral de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 o normatividad vigente.
2. Realizar y entregar informes de Ejecución de la Formación Profesional Integral cuando el Centro de Formación lo requiera, con las novedades académicas como parte de la evidencia de seguimiento y cumplimiento de las obligaciones contractuales.
3. Evaluar las evidencias de aprendizaje (Desempeño, Producto y Conocimiento) – consignadas dentro del Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas definidas por la entidad.
4. Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados en los programas de Formación Complementaria tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad.

5. Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información definido por la entidad para la Gestión Académica mediante las siguientes actividades: a) Verificar el estado de totalidad de los aprendices en el proceso de selección y matricula. b) Crear y asociar aprendices a la rutas de aprendizaje c) Comunicar al Coordinador Académico o supervisor de contrato sobre anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información
6. Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación
7. Tramitar las cuentas de cobro en las fechas definidas por el Centro de Formación y de acuerdo con el plan de pagos, así como la entrega de los informes y soportes requeridos según la normatividad vigente
8. Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.
9. Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización. “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma en el caso que se encuentre vencido y aportar el respectivo

certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, en el informe de ejecución contractual antes de la terminación del contrato.

10. Impartir Formación Profesional Integral en el area designada en sus diferentes modalidades y niveles con un alcance mínimo de 160 horas mensuales.
11. Desarrollar las actividades adicionales que se requieran para la ejecución del contrato, tales como ajustarse a las políticas de comunicación del SENA y aplicación de las TIC (Manejar los sitios Web oficiales, Manejo Secop II, utilizar correctamente los correos electrónicos, revisarlos periódicamente y contestar requerimientos); El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol “SIGA” del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma CompromISO, para lo cual deberá conocer apoyar y participar en las actividades propias del SIGA y del MIPG, velar por la correcta utilización de la imagen institucional, reportar al área de comunicaciones de la Regional los eventos o actividades a realizar que requieran divulgación.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Municipios del Departamento de la Guajira

Plazo: Será hasta el 13 de Diciembre de 2022

PLAZO DE EJECUCIÓN: Nueve (9) Meses y Veintiocho (28) días
Plazo inicial: Nueve (9) Meses
Prorroga: Veintiocho (28) días

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **15 de febrero de 2022**

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: **13 de diciembre de 2022**

VIGENCIA DEL CONTRATO: Será hasta el Trece (13) de abril de 2023.

Valor Total Contrato	$ 38.740.000,00
Valor inicial	$35.100.000,00
Valor Adición	$ 3.640.000,00

SUPERVISOR: AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: 17.956.690 de Fonseca

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_X__

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$ 38.740.000,00
Valor Ejecutado	$ 38.740.000,00
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Se realizaron actividades de formación y tutoría en el Programa de Formación: **MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL (7), ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE (19), CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO LOCAL (4), DESARROLLO DE LAS ACTVIDADES DE RECEPCION Y RESERVAS PARA EL SERVCIO DE ALOJAMIENTO (4)** Para un total de **34** grupos Capacitados, de los cuales resultaron varias **Unidades Productivas** en los municipios de Manaure y Riohacha.

PROCESO DE FORMACION

- *Paso: 1, Publicación en las Redes Sociales (wassapp, correo electrónico, Facebook, otros),*
- *Paso: 2 Recolección de documentos de Identificación y Datos del Aspirante*
- *Paso: 3 y 4 Inscripción y Matricula, en rutar y asociar aprendiz a la plataforma de Sofía plus*
- *Paso. 5 actividades de la formación*
- *Paso: 6. juicio de evaluación y certificados*

Estos programa de formación se desarrollaron inicialmente de una forma virtual siguiendo la situación por la que estaba pasando el mundo (pandemia COVIP19) y cuando se normalizo se hizo de forma sem - presencial y con las Herramientas tecnológicas, con los que contaban los aprendices (Correo electrónico, GoogleTeen, Class Room, wasapp, Video conferencia y video llamadas, otros, se apoyaran con las guías de aprendizaje y material de Estudio)}.

- **FEBRERO:**

1. ***Programa de Formación:*** *Contextualización del Turismo para el Desarrollo Local* ***– Código:*** *13530520* ***- Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente:*** *Barrio aeropuerto -* ***Líder:*** *Nohora Padilla -* ***Código de Ficha****: 2498594 -Horario: 14:00 am - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Calle 34ª No. 34ª - 18 -* ***Fecha de inicio****: 23/02/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *04/03/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****:*** *30 -* ***N0. de Aprendices****: 33*



2. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561* ***- Municipio****: Riohacha -* ***Ambiente:*** *Barrio Cooperativo-* ***Líder:*** *Nora Guarín -* ***Código de Ficha****: 2498606 –***Horario****; 07:00 a 12:00 pm Dirección****:*** *Calle 14B N0. 20-55 Casa 1 -* ***Fecha de inicio****: 23/02/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *02/03/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****:*** *30 -* ***N0. de Aprendices****: 29*



- **MARZO**:

1. *1. **Programa de Formación:** Contextualización del Turismo para el Desarrollo Local **– Código:** 13530520 **- Municipio**: Riohacha – **Ambiente:** Barrio aeropuerto - **Líder:** Nohora Padilla - **Código de Ficha**: 2498594 -Horario: 14:00 am - 19:00 pm- **Dirección:** Calle 34ª No. 34ª - 18 - **Fecha de inicio**: 23/02/2022 - **Fecha de Finalización:** 04/03/2022 - **Horas** Ejecutadas mes**:** 70 - **N0. de Aprendices**: 33.*



2. ***Programa de Formación:** Atención y Servicio el Cliente **– Código:** 13410561 **- Municipio**: Riohacha - **Ambiente:** Barrio Cooperativo- **Líder:** Nora Guarín - **Código de Ficha**: 2498606 –**Horario**; 07:00 a 12:00 pm Dirección**:** Calle 14B N0. 20-55 Casa 1 - **Fecha de inicio**: 23/02/2022 - **Fecha de Finalización:** 02/03/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 10 - **N0. de Aprendices**: 29*



3. ***Programa de Formación:** Atención y Servicio el Cliente **– Código:** 13410561- **Municipio**: Riohacha - **Ambiente:** Sede Sena Villa Campo Alegre- **Líder:** Demanda Social - **Código de Ficha**: 2524054 – **Horario**; 07:00 a 12:00 pm Dirección**:** Calle 14Hbis N0. 43-28 - **Fecha de inicio**: 23/03/2022 - **Fecha de Finalización:** 30/03/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 40 - **N0. de Aprendices**: 29*



4. ***Programa de Formación:*** *Contextualización del Turismo para el Desarrollo Local* ***– Código:*** *13530520* ***Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente: Barrio Villa campo alegre*** *-* ***Líder:*** *Demanda social -* ***Código de Ficha****: 2524086 -Horario: 14:00 am - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Calle 14H bis No. 43-28 -* ***Fecha de inicio****: 23/03/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *11/04/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****:*** *45 -* ***N0. de Aprendices****: 33*



- ***ABRIL***

5. ***Programa de Formación:*** *Contextualización del Turismo para el Desarrollo Local* ***– Código:*** *13530520* ***Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente: Barrio Villa campo alegre*** *-* ***Líder:*** *Demanda social -* ***Código de Ficha****: 2540457-Horario: 14:00 am - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Calle 14H bis No. 43-28 -* ***Fecha de inicio****: 20/04/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *12/05/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****:*** *50 -* ***N0. de Aprendices****: 31*



6. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561-* ***Municipio****: Riohacha -* ***Ambiente:*** *Sede Sena Villa Campo Alegre-* ***Líder:*** *Nora Padilla -* ***Código de Ficha****: 2540429 –* ***Horario****; 07:00 a 12:00 pm Dirección****:*** *Calle 14Hbis N0. 43-28 -* ***Fecha de inicio****: 20/04/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *28/04/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****:*** *40 -* ***N0. de Aprendices****: 35*



- ***MAYO:***

7. ***Programa de Formación:*** *Manejo de la Información Turística Regional* ***- Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente:*** *107. Sede SENA, Villa Campo Alegr****e- Líder:*** *Eduardo Torres-* ***Código de Ficha****: 2561000 -Horario: 14:00 - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Calle 14H bis No. 43-28 -* ***Fecha de inicio****: 13/05/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *28/05/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****:*** *40-* ***N0. de Aprendices****: 29*



8. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -* ***Municipio****: Riohacha -* ***Ambiente:*** *Kiosco, Barrio Aeropuerto-* ***Líder:*** *Eduardo Torres -* ***Código de Ficha****: 2561002 –* ***Horario****; 07:00 a 12:00 pm Dirección****:*** *Cra 18 N0. 34ª-15 -* ***Fecha de inicio****: 13/05/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *28/05/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****:*** *40 -* ***N0. de Aprendices****: 23*



- ***JUNIO***

9. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561****Municipio****: Riohacha - **Ambiente:** asentamiento indígena wayuu - **Líder: Dairo Pana** - **Código de Ficha**: 2569736 – **Horario**; 07:00 a 12:00 pm Dirección**:** Calle10 N0. 19-10 – Barrio José Antonio Galán **Fecha de inicio**: 31/05/2022 - **Fecha de Finalización:** 11/06/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 40 - **N0. De Aprendices**: 32*



10. ***Programa de Formación:*** *Manejo de la Información Turística Regional – **Código:** 13530482 - **Municipio**: Riohacha – **Ambiente:** 107. Sede SENA, Villa Campo Alegr**e- Líder:** Sara Aguilar- **Código de Ficha**: 2569737 -Horario: 14:00 - 19:00 pm- **Dirección:** Calle 14H bis No. 43-28 - **Fecha de inicio**: 31/05/2022 - **Fecha de Finalización:** 15/06/2022 - **Horas** Ejecutadas mes**:** 40- **N0. D Aprendices**: 29*



11. ***Programa de Formación:*** *Contextualización del Turismo para el Desarrollo Local – **Código**: 13530520 - **Municipio**: Riohacha – **Ambiente: Barrio Villa campo alegre** - **Líder:** Demanda social*

*- **Código de Ficha**: 2578844 -Horario: 14:00 am - 19:00 pm- **Dirección:** Calle 14H bis No. 43-28 - **Fecha de inicio**: 11/06/2022 - **Fecha de Finalización:** 28/07/2022 - **Horas** Ejecutadas mes**:** 40 - **N0. de Aprendices**: 30*



12. ***Programa de Formación:** Atención y Servicio el Cliente **– Código:** 13410561 **Municipio**: Riohacha - **Ambiente:** 107, Sede SENA, Villa Campo Alegre- **Líder: Lina Ariza** - **Código de Ficha**: 2578855 –**Horario**; 07:00 a 12:00 pm Dirección**:** Calle 14H bis N0. 43-18 - **Fecha de inicio**: 11/05/2022 - **Fecha de Finalización:** 30/06/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 40 - **N0. De Aprendices**: 29*



- ***JULIO:***

13. ***Programa de Formación:** Atención y Servicio el Cliente **– Código:** 13410561 - Municipio: Riohacha - **Ambiente:** 107, Sede SENA, Villa Campo Alegre- **Líder: Lorenzo Ochoa Gómez** - **Código de Ficha**: 2599557 –**Horario**; 07:00 a 12:00 pm Dirección**:** Calle 14H bis N0. 43-18 - **Fecha de inicio**: 19/07/2022 - **Fecha de Finalización:** 10/08/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 20 - **N0. De Aprendices**: 32*



14. **Programa de Formación:** Desarrollo de Actividades en Recepción Y Reservas para Establecimiento de Alojamiento – **Código: 63340063 - Municipio***: Riohacha* **– *Ambiente:*** *107. Sede SENA, Villa Campo Alegr***e- *Líder:*** *- **Código de Ficha**: 2599559 -Horario: 14:00 - 19:00 pm-* **Dirección:** *Calle 14H bis No. 43-28 -* **Fecha de inicio***: 19/07/2022 -* **Fecha de Finalización:** *03/08/2022 -* **Horas** *Ejecutadas mes**:** 25-* **N0. D Aprendices***: 27*



15. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -* ***Municipio****: Riohacha -* ***Ambiente:*** *107, Sede SENA, Villa Campo Alegre-* ***Líder: Rosiris Manjarrez*** *-* ***Código de Ficha****: 2592403 –***Horario***; 07:00 a 12:00 pm Dirección**: Calle 14H bis N0. 43-18 -* **Fecha de inicio***: 07/07/2022 -* **Fecha de Finalización:** *22/07/2022 -* **Horas** *Ejecutadas**:** 40 -* **N0. De Aprendices***: 28*



16. ***Programa de Formación:*** *Manejo de la Información Turística Regional –* ***Código:*** *13530482* ***Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente:*** *107. Sede SENA, Villa Campo Alegr***e- Líder: Wilson Argote***-Código de Ficha****: 601655 -Horario: 14:00 - 19:00 pm-* **Dirección:** *Calle 14H bis No. 43-28 -* **Fecha de inicio***: 23/07/2022 -* **Fecha de Finalización:** *07/08/2022 -* **Horas** *Ejecutadas mes**:** 40-* **N0. D Aprendices***: 30*



- ***AGOSTO:***

17. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561* ***Municipio****: Riohacha -* ***Ambiente:*** *107, Sede SENA, Villa Campo Alegre-* ***Líder: Jader Viloria*** *-* ***Código de Ficha****: 2623513 –***Horario***; 07:00 a 12:00 pm Dirección****:*** *Calle 14H bis N0. 43-18 -* ***Fecha de inicio****: 18/08/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *14/09/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****:*** *20 -* ***N0. De Aprendices****: 29*



18. ***Programa de Formación:*** *Manejo de la Información Turística Regional –* ***Código:*** *13530482* ***Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente:*** *107. Sede SENA, Villa Campo Alegr****e- Líder:*** *Yuri Llerena-* ***Código de Ficha****: 2623518 -Horario: 14:00 - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Calle 14H bis No. 43-28 -* ***Fecha de inicio****: 18/08/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *14/09/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****:*** *40-* ***N0. D Aprendices****: 32*



19. ***Programa de Formación****: Desarrollo de Actividades en Recepción Y Reservas para Establecimiento de Alojamiento –* ***Código****: 63340063* ***Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente:*** *107. Sede SENA, Villa Campo Alegr****e- Líder:*** *- Lorenzo Gómez -* ***Código de Ficha****: 2623575 -Horario: 14:00 - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Calle 14H bis No. 43-28 -* ***Fecha de inicio****: 19/08/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *10/09/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****:*** *40-* ***N0. Aprendices****: 38*



20. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 - Municipio: Dibulla -* ***Ambiente:*** *Casa Finca Deluque -* ***Líder****: Argemiro Caballero -* ***Código de Ficha****: 2625516 –****Horario****; 07:00 a 12:00 pm Dirección****:*** *Vereda el Mamey -* ***Fecha de inicio****: 23/08/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *16/09/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****:*** *15 -* ***N0. De Aprendices****: 31*



21. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -* ***Municipio:*** *Maicao -* ***Ambiente: Kiosco Comunidad Makumana*** *-* ***Líder: Glevisneidys Ortiz*** *-* ***Código de Ficha****: 2625520 –****Horario****; 07:00 a 15:00 pm Dirección****:*** *Barrio 1° de Diciembre, Asentamiento indígena -* ***Fecha de inicio****: 21/08/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *18/09/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****:*** *15 -* ***N0. De Aprendices****: 32*



22. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561* ***Municipio****: Manaure-* ***Ambiente:*** *Kiosco Comunidad el Molino-* ***Líder: Aracelis Mengual*** *-* ***Código de Ficha****: 2625518 –* ***Horario****; 14:00 a 19:00 pm Dirección****: Corregimiento de Mayapo*** *-* ***Fecha de inicio****: 22/08/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *13/09/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****: 20*** *-* ***N0. De Aprendices****: 38*



- ***SEPTIEMBRE:***

23. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -* ***Municipio****: Maicao -* ***Ambiente: Casa Líder*** *-* ***Líder: Edilsa Charris*** *-* ***Código de Ficha****: 2635190 –****Horario****; 07:00 a 12:00 pm Dirección****: Calle 13 No. 34ª – 37 Barrio 1° de Diciembre -*** ***Fecha de inicio****: 05/09/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *01/10/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****: 35*** *-* ***N0. De Aprendices****: 34*



- ***OCTUBRE:***

24. ***Programa de Formación:*** *Manejo de la Información Turística Regional –* ***Código:*** *13530482 -* ***Municipio****: Riohacha –* ***Ambiente:*** *107. Sede SENA, Villa Campo Alegr****e- Líder:*** *Jaider Viloria-* ***Código de Ficha****: 2658306 -Horario: 14:00 - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Calle 14H bis No. 43-28 -* ***Fecha de inicio****: 10/10/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *01/11/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****: 35-*** ***N0. D Aprendices****: 35*



25. Programa de Formación: *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561-* ***Municipio****: Riohacha -* ***Ambiente:*** *108, Sede SENA, Villa Campo Alegre-* ***Líder:*** *Hilder Pimienta -* ***Código de Ficha****: 2658313 –****Horario****; 07:00 a 12:00 pm Dirección****:*** *Calle 14H bis N0. 43-28 -* ***Fecha de inicio****:* ***10/10/2022 - Fecha de Finalización: 01/11/2022 - Horas Ejecutadas: 35 - N0. De Aprendices: 29***



26. Programa de Formación: *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -* ***Municipio****: Dibulla -* ***Ambiente:*** *salón Comunitario -* ***Líder:*** *Johana Polo -* ***Código de Ficha****: 2660744 –****Horario****; 14:00 a 19:00 pm Dirección****:*** *Troncal del Caribe,(Mingueo) -* ***Fecha de inicio****: 13/10/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *09/11/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****:*** *40 -* ***N0. De Aprendices****: 25*



27. Programa de Formación: *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -* ***Municipio*** *Dibulla -* ***Ambiente:*** *Casa de los abuelos -* ***Líder:*** *Johana Polo -* ***Código de Ficha****: 2660753 –****Horario****; 07:00*

*a 12:00 pm Dirección**:** Troncal del Caribe (Mingueo) - **Fecha de inicio**: 13/10/2022 - **Fecha de Finalización:** 09/11/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 25 - **N0. De Aprendices**: 35*



28. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -**Municipio** Maicao-**Ambiente:** Ranchería makumana - **Líder:** Glebisneydis Ortiz - **Código de Ficha**: 2666355 –**Horario**; 07:00 a 12:00 pm Dirección**:** Barrio 1 de diciembre - **Fecha de inicio**: 21/10/2022 - **Fecha de Finalización:** 05/11/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 30 - **N0. De Aprendices**: 45*



29. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -**Municipio**: Manaure-**Ambiente:** Kiosco Comunidad Buenavista- **Líder: Aracelis Mengual** - **Código de Ficha**: 2666356 – **Horario**; 14:00 a 19:00 pm Dirección**: Corregimiento de Mayapo** - **Fecha de inicio**: 21/10/2022 - **Fecha de Finalización:** 05/11/2022 - **Horas** Ejecutadas**:** 30 - **N0. De Aprendices**: 47*



- ***NOVIEMBRE:***

30. ***Programa de Formación:*** *Atención y Servicio el Cliente* ***– Código:*** *13410561 -****Municipio****: Riohacha-* ***Ambiente:*** *Colegio Sierra Nevada-* ***Líder****: Isolbi Peralta****- Código de Ficha****: 2680456 –****Horario****; 07:00 a 15:00 pm Dirección****: Corregimiento de Juan y medio*** *-* ***Fecha de inicio****: 14/11/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *22/11/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas****: 40 -*** ***N0. De Aprendices****: 44*





31. ***Programa de Formación:*** *Manejo de la Información Turística Regional –* ***Código:*** *13530482 -* ***Municipio****: Manaure –* ***Ambiente:*** **kiosco** ***comunidad- Líder:*** *Besilede Mengual -* ***Código de Ficha****: 2680459-Horario: 07:00 - 15:00 pm-* ***Dirección:*** *Comunidad Maleiwa -* ***Fecha de inicio****: 10/11/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *18/11/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****: 40-*** ***N0. D Aprendices****: 40*



32. ***Programa de Formación****: Desarrollo de Actividades en Recepción Y Reservas para Establecimiento de Alojamiento –* ***Código****: 63340063 -* ***Municipio****: Manaure –* ***Ambiente:*** *Colegio Buenavista****- Líder:*** *- Aracely Mengual* ***Código de Ficha****: 2688490 -Horario: 07:00 - 12:00 pm-* ***Dirección:*** *Corregimiento de Mayapo -* ***Fecha de inicio****: 28/11/2022 -* ***Fecha de Finalización:*** *07/12/2022 -* ***Horas*** *Ejecutadas mes****: 15-*** ***N0. Aprendices****: 38*



33. ***Programa de Formación****: Desarrollo de Actividades en Recepción Y Reservas para Establecimiento de Alojamiento –* ***Código****: 63340063 -* ***Municipio:*** *Manaure –* ***Ambiente:*** *Salón Comunitario-* ***Líder****: - alber Gonzalez -* ***Código de Ficha****: 2688492 -****Horario:*** *14:00 - 19:00 pm-* ***Dirección:*** *Corregimiento de Mayapo -* ***Fecha de inicio:*** *28/11/2022 -* ***Fecha de Finalización****: 07/12/2022 -* ***Horas Ejecutadas mes****: 15 -* ***N0. Aprendices****: 39*



- ***DICIEMBRE:***

34. ***Programa de Formación:*** *Manejo de la Información Turística Regional –* ***Código:*** *13530482 - Municipio: Manaure – Ambiente: Colegio Mayapo /salón comunitario - Líder: Alber González- Código de Ficha: 2690486 -Horario: 07:00 - 15:00 pm- Dirección: Corregimiento de Mayapo - Fecha de inicio: 03/12/2022 - Fecha de Finalización: 11/12/2022 - Horas Ejecutadas mes: 40- N0. Aprendices: 49*



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

TOTAL HORAS CONTRATADAS: 1600

TOTAL HORAS EJECUTADAS:1600

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Se observa que el instructor ejecutó oportunamente todas las acciones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales, de tal manera que desarrolló un total de 34 cursos complementarios, los cuales fueron dirigidos a personas víctimas que se encuentran ubicadas en los diferentes municipios y zonas rurales del departamento de la Guajira, ejecutando un total de 1600 horas directas de Formación Profesional Integral, además presentó puntualmente todos sus informes y evidencias de trabajo, y brindó apoyo en todos los procesos que se le solicitó.

SANCIONES: SI___ NO_X__

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X_ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

Amaury Añez

AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ
Supervisor Contrato No. **CO1.PCCNTR.3408468/2022**
Centro Agroempresarial y Acuícola

SENA	Versión: 04 Código: GTH- F- 074

Proceso Gestión del Talento Humano

Formato entrega de bienes e información de ejecución contractual por el contratista

NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONTRATISTA: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON						IDENTIFICACIÓN
CIUDAD	RIOHACHA	FECHA	13/12/2022	REGIONAL	GUAJIRA	32.745.767
DIRECCIÓN U OFICINA DONDE SE EJECUTÓ EL CONTRATO:	AVENIDA AEROPUERTO CALLE 21 ESQUINA - CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA					
NÚMERO Y FECHA DE CONTRATO:	CO1.PCCNTR.3408468 Del 2022					

CAUSAL DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO	X	CESIÓN		LIQUIDACIÓN ANTICIPADA POR MUTUO ACUERDO		TERMINACIÓN UNILATERAL	

DEPENDENCIA SENA	Marcar con x	RESPONSABLES	
		NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
GESTIÓN DE TIC	X	HEBERT SAUL PEÑARANDA FIGUEROA	
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS			
ENTREGA CARNÉ (A Supervisor del Contrato en las Regionales y Centros de Formación) SECRETARÍA GENERAL	X	AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ	
ALMACÉN E INVENTARIOS	X	Generar reporte de https://mlinventario.sena.edu.co/Inicio.aspx y anexar al formato, garantizando que no tiene elementos a su cargo.	
SERVICIOS GENERALES, ADQUISICIONES (Administración de edificio; Contratación)			
CONTABILIDAD	X	EDUARDO ENRIQUE ILLIDGE BONIVENTO	
TESORERIA	X	ENITH MENDOZA BALLESTEROS	
COORDINACIÓN DE: ÁREA/GRUPO/ ACADEMICA	X	ENKA MAILETH MORENO OLAYA	
BIBLIOTECA			
OTRO	X	AURYS YOJANYS PEREZ ORTIZ	
OTRO			
SUPERVISOR DE CONTRATO	X	AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ	

ELEMENTOS FALTANTES U OBLIGACIONES PENDIENTES (Relacionar con su respectivo valor)

OTROS : _____

Firma del Contratista

Powered by CamScanner

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA RELACION DE BIENES A CARGO DEL CUENTADANTE	Versión: 1.01 Fecha: 15.10.2020

De acuerdo con los registros del Sistema para la Administración y Control de Bienes SACB, el Sr(a) ESCOBAR GIRON LEDIS ELENA identificado(a) con CC. 32745767 NO registra bienes a cargo.

Fecha de emisión del reporte: 12 de Diciembre de 2022 a las 11:24:18

El cuentadante responde administrativa y fiscalmente por los bienes aquí relacionados y rendirá cuentas de su utilización. Todo ello según lo dispuesto sobre este particular en la Constitución Política Nacional Art. 124 y en especial lo establecido en los numerales 21 y 22 del Art. 34 de la Ley 734 de 2002; Resolución 1378 de 2018 y en las obligaciones generales de los Contratos de Prestación de Servicios.

Powered by CamScanner

SENA REGIONAL GUAJIRA
CENTRO: AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
PLAN DE EJECUCION DEL CONTRATO
VIGENCIA 2022
NOMBRE DEL CONTRATISTA: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON
No DEL CONTRATO: CO1.PCCNTR.3408468/2022
No DE CEDULA: 32745767
MODALIDAD: PRESENCIAL
SUPERVISOR DEL CONTRATO: AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos Técnicos Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación Complementaria de la Programación de atención a población víctima y vulnerable ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la Ejecución de la Formación Profesional Integral en el Centro Industrial y de Energías Alternativas de la Regional Guajira

TOTAL HORAS A EJECUTAR **1600**

TIEMPO DE EJECUCION										
No. Meses a contratar					10		**Fecha de Inicio:**		15/02/2022	
No. de Dias a contratar							**Fecha de Terminación:**		13/12/2022	
ITEM	**COD. PROGRAMA**	**NO. FICHA**	**PROGRAMA DE FORMACION**	**INICIO**	**FIN**	**HORARIO**	**DIAS**	**No. HORAS**	**No. Aprendices**	**MUNICIPIO**
1	13410561	2498606	A. y Servicio al Cliente	23/02/2022	2/03/2022	07:00-12:00	8	40	29	Riohacha
2	13530520	2498594	C.del Turismo Local	23/02/2022	14/032022	14:00-19:00	20	100	32	Riohacha
3	13410561	2524086	A. y Servicio al Cliente	23/03/2022	30/03/2022	07:00-12:00	8	40	29	Riohacha
4	13530520	2524086	C.del Turismo Local	23/03/2022	11/04/2022	14:00 - 19:00	20	100	33	Riohacha
5	13410561	2540429	A. y Servicio al Cliente	20/04/2022	28/04/2022	07:00-12:00	8	40	35	Riohacha
6	13530520	2540457	C.del Turismo Local	20/04/2022	12/05/2022	14-:00-19:00	20	100	31	Riohacha
7	13410561	2561002	A. y Servicio al Cliente	13/05/2022	28/05/2022	07;00-12:00	8	40	23	Riohacha
8	13530482	2561000	M.de la Infor.T Regional	13/05/2022	28/05/2022	14:00-19:00	8	40	29	Riohacha
9	13410561	2569736	A. y Servicio al Cliente	31/05/2022	11/06/2022	07:00-12:00	8	40	28	Riohacha
10	13530482	2569737	M.de la Infor.T Regional	31/05/2022	15/06/2022	14:00-19:00	8	40	32	Riohacha
11	13410561	2578855	A. y Servicio al Cliente	11/06/2022	30/06/2022	07:00-12:00	8	40	29	Riohacha
12	13530520	2578844	C.del Turismo Local	11/06/2022	28/07/2022	14:00-19:00	20	100	31	Riohacha
13	13410561	2592403	A. y Servicio al Cliente	7/07/2022	22/07/2022	07:00-12:00	8	40	28	Riohacha
14	63340063	2599559	D.de la Act.de Rec y Res. H	19/07/2022	3/08/2022	14:00-19:00	8	40	27	Riohacha
15	13410561	2599557	A. y Servicio al Cliente	19/07/2022	10/08/2022	07:00-12:00	8	40	37	Riohacha
16	13530482	2601655	M.de la Infor.T Regional	23/07/2022	7/08/2022	07:00-12:00	8	40	31	Riohacha
17	13410561	2623513	A. y Servicio al Cliente	18/08/2022	14/09/2022	07:00-12:00	8	40	29	Riohacha
18	13530482	2523518	M.de la Infor.T Regional	18/08/2022	14/09/2022	14.00-19:00	8	40	32	Riohacha
19	63340063	2623575	D.de la Act.de Rec y Res. H	19/08/2022	10/09/2022	14:00-19:00	8	40	38	Riohacha
20	13410561	2625520	A. y Servicio al Cliente	21/08/2022	18/09/2022	07:00-12:00	8	40	32	Maicao
21	13410561	2625518	A. y Servicio al Cliente	22/08/2022	13/09/2022	07:00-12:00	8	40	38	Manaure
22	13410561	2625516	A. y Servicio al Cliente	23/08/2022	16/09/2022	07:00-12.00	8	40	31	Dibulla
23	13410561	2635190	A. y Servicio al Cliente	5/09/2022	1/10/2022	07:00-12:00	8	40	34	Maicao
24	13530482	2658306	M.de la Infor.T Regional	10/10/2022	1/11/2022	14:00-19:00	8	40	35	Riohacha
25	13410561	2658313	A. y Servicio al Cliente	10/10/2022	1/11/2022	07:00-12:00	8	40	29	Riohacha
26	13410561	2660744	A. y Servicio al Cliente	13/10/2022	9/11/2022	14:00-19:00	8	40	25	Dibulla
27	13410561	2660753	A. y Servicio al Cliente	13/10/2022	9/11/2022	07:00-12.00	8	40	35	Dibulla
28	13410561	2666355	A. y Servicio al Cliente	21/10/2022	5/11/2022	07:00-12.01	8	40	45	Manaure
29	13410561	2666356	A. y Servicio al Cliente	21/10/2022	5/11/2022	14:00-19.00	8	40	47	Manaure
30	13530482	2680459	M.de la Infor.T Regional	10/11/2022	18/11/2022	07:00-15.00	5	40	40	Manaure
31	13410561	2680456	A. y Servicio al Cliente	14/11/2022	22/11/2022	07:00-15.00	5	40	44	Riohacha
32	63340063	2688490	D.de la Act.de Rec y Res. H	28/11/2022	07/12/202	07:00-12.01	8	40	38	Manaure
33	63340063	2688492	D.de la Act.de Rec y Res. H	28/11/2022	07/12/203	14:00-19:00	5	40	39	Manaure
34	13530482	2690486	M.de la Infor.T Regional	3/12/2022	11/12/2022	07:00-12.00	8	40	49	Manaure
TOTAL HORAS EJECUTADAS								**1600**		



FIRMA DEL INSTUCTOR

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

FECHA INICIAL: 15/02/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 13/12/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2592403 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2601655 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2569737 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2658306 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2660744 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2623518 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2578855 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2625518 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2688492 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2524086 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CORROBORAR LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, ARTICULANDO LOS DIFERENTES ACTORES DE LA CADENA DE VALOR DEL

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DE LA LOCALIDAD BASADO EN LAS TENDENCIAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

PROPONER LÍNEAS DE ACCIÓN ENFOCADAS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL DE ACUERDO CON LAS OPORTUNIDADES ANALIZADAS Y LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN LOCAL.

RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2540457 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CORROBORAR LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, ARTICULANDO LOS DIFERENTES ACTORES DE LA CADENA DE VALOR DEL

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DE LA LOCALIDAD BASADO EN LAS TENDENCIAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

PROPONER LÍNEAS DE ACCIÓN ENFOCADAS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL DE ACUERDO CON LAS OPORTUNIDADES ANALIZADAS Y LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN LOCAL.

RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2498606 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2599559 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2578844 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CORROBORAR LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, ARTICULANDO LOS DIFERENTES ACTORES DE LA CADENA DE VALOR DEL

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DE LA LOCALIDAD BASADO EN LAS TENDENCIAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

PROPONER LÍNEAS DE ACCIÓN ENFOCADAS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL DE ACUERDO CON LAS OPORTUNIDADES ANALIZADAS Y LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN LOCAL.

RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2498594 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CORROBORAR LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, ARTICULANDO LOS DIFERENTES ACTORES DE LA CADENA DE VALOR DEL

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DE LA LOCALIDAD BASADO EN LAS TENDENCIAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

PROPONER LÍNEAS DE ACCIÓN ENFOCADAS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL DE ACUERDO CON LAS OPORTUNIDADES ANALIZADAS Y LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN LOCAL.

RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2623575 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2690486 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2524054 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2688490 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2625520 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2635190 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2623513 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2561002 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2540429 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2680456 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2658313 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2666355 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2680459 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2561000 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2660753 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2599557 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2666356 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2569736 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2625516 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1600,00

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: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 32745767

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

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

Código: 240201056 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en SAN GIL. A los diez (10) días del mes de Diciembre de dos mil veintiuno (2021)

Firmado Digitalmente por

1205389 - 10/12/2021
No Y FECHA REGISTRO

OSCAR JULIAN GELVEZ LOZANO
Subdirector CENTRO AGROTURÍSTICO
REGIONAL SANTANDER

Vigencia:
hasta el 10 de Diciembre 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 954100240201056CC32745767C.