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

CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 3368435 del año 2022

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Diana Lorena González Valencia

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cedula de Ciudadanía N° 31793858

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios Profesionales de carácter temporal como Instructor, para el desarrollo de acciones de formación profesional integral, titulada y/o complementaria, modalidad presencial, virtual y/o a distancia de acuerdo con la red de conocimiento y área temática definida para el programa de formación Regular, desarrollando las competencias y resultados de aprendizaje, según la programación establecida por el Centro Latinoamericano de Especies Menores-Regional Valle en la Vigencia 2022

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

A. Planear y ejecutar actividades de Formación Profesional Integral presencial, virtual y/o a distancia con el apoyo de las plataformas dispuestas por la entidad según el procedimiento de ejecución de la formación.

B. Realizar el seguimiento a cada aprendiz, mediante la orientación y la comunicación asertiva, brindando acompañamiento a las actividades de aprendizaje, reportando avances o dificultades de manera oportuna a la coordinación académica en los formatos y tiempos que se dispongan para ellos, involucrando como mínimo los siguientes aspectos: Metodología del trabajo en equipo, planeación, ejecución, control, evaluación y ajustes de las fases, logro de los resultados de aprendizaje y principales productos.

C. Participar en los programas y procesos de cualificación y mejoramiento permanente que el Centro programe dentro de sus procesos de Mejora Continua.

D. Realizar y/o actualizar certificación de normas de competencia, sugeridas por el centro de formación y/o relacionadas con el proceso de formación profesional integral.

E. Cumplir con los procedimientos adoptados por el Centro en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, participando activamente en las transferencias de conocimiento impartidas por el SIGA del Centro, al igual que las actividades encaminadas a la mejora del desempeño ambiental y de eficiencia energética y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

F. Presentar reportes estadísticos generados del aplicativo SOFIA Plus y los registros inherentes al proceso de formación definidos por el SENA en las fechas estipuladas por la entidad con

oportunidad y adjuntando los respectivos soportes para cada caso, (juicios evaluativos, inasistencias, reporte de aprendices, diagramador de programación, reporte de horas programadas.

G. Evaluar a los aprendices durante el proceso de formación y participar en los comités de seguimiento a los que sean convocados, de conformidad con los horarios de formación del Centro Latinoamericano de Especies Menores

H. Participar en equipos de desarrollo curricular para el seguimiento, actualización y gestión de los proyectos formativos, planeación pedagógica, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación, de acuerdo con los propósitos del programa de formación y lineamientos establecidos, garantizando su documentación, teniendo en cuenta; metodología del trabajo en equipo, planeación, ejecución, control y ajuste de las fases, logro de resultados de aprendizaje.

I. Participar en el alistamiento, ejecución y evaluación del proceso de inducción a la Formación Profesional Integral.

J. El Coordinador Académico podrá designarlo líder o gestor de programas de formación como apoyo a la ejecución de la formación profesional integral, garantizando calidad e integralidad en la ejecución del proceso de aprendizaje; de acuerdo con las Normas, Procesos y Metodologías Pedagógicas, Estrategias de Didácticas Activas formación por proyectos y los protocolos institucionales.

K. Realizar seguimiento a los aprendices en la etapa productiva según asignación y programación establecida por el centro, presentando actas de comités, bitácoras de seguimiento, formato de planeación, seguimiento y evaluación etapa productiva y demás evidencias necesarias y que soporten el proceso de seguimiento.

L. Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.

M. Realizar entrega de los informes en las fechas requeridas durante la ejecución del objeto contractual, así como del informe final de gestión, informe de las actividades y procesos asignados y de los archivos y elementos a su cargo, antes de finalizar el Contrato.

N. Utilizar las Bases de Datos del Sistema Nacional de Bibliotecas Sena, como apoyo a la formación profesional integral, referenciándolas en el desarrollo curricular y participando en las capacitaciones dispuestas para el aprovechamiento de estos recursos y fortalecimiento de nuestro que hacer como instructor.

O. El instructor se compromete a participar en los Comités de Evaluación de procesos de contratación y compras cuando por sus conocimientos técnicos se requiera.

P. El instructor se compromete a participar en procesos de investigación aplicada, conformación grupos de investigación, diseño curricular cuando por sus conocimientos profesionales y experticia técnica se requiera.

Q. Presentar informe mensual sobre las actuaciones realizadas en cumplimiento de la ejecución del contrato en las fechas programadas por la Coordinación Académica.

R. Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Tuluá (V) y el área de cobertura del Centro y sus sedes.

PLAZO DE EJECUCIÓN: Diez (10) meses

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 01 DE febrero DE 2022
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 16 DE diciembre DE 2022

VIGENCIA DEL CONTRATO: Diez (10) y meses, hasta el 16 de diciembre de 2022.

VALOR DEL CONTRATO: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO SIETE MIL PESOS MCTE. ($42.107.000.). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez (10) pagos iguales por los meses febrero a noviembre de 2022, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS MCTE. ($3.997.500) cada uno. b) Un pago correspondiente al mes de diciembre por valor de DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL PESOS MCTE. ($2.132.000).

SUPERVISOR: Caroline Perea Cabal:
IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cedula de Ciudadanía N° 66726036

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO__x_

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$42.107.000
Valor Ejecutado	$42.107.000
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$ 0 0
Saldo a liberar	$ 0 0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS:

(Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)

FICHA DE APRENDIZAJE: 2484144 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1 interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.

01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

02 atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.

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 presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.

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.

1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h
2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h

FICHA DE APRENDIZAJE: 2544153 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1 interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.

01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
02 atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.
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 presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.
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.
1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h
2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h

Ficha de aprendizaje: 2625726 – Técnicas de Ventas
Competencia de aprendizaje:
Realizar negociación con los proveedores y clientes, según los objetivos y estrategias establecidas por la organización
Resultados de aprendizaje;
Realizar el proceso de la venta de productos y servicios aplicando técnicas de argumentación y cierre de ventas siguiendo procedimientos para negociar un producto o servicio en un mercado específico, conforme a las políticas de venta y los términos de negociación.

Ficha de aprendizaje: 2479664 - atención 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.

FICHA DE APRENDIZAJE:
2615243 - gestión bancaria y de entidades financieras

COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:
Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.

Resultados de aprendizaje:
Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional.
Interpretar el funcionamiento del sistema financiero colombiano de acuerdo con la normatividad vigente
Realizar segmentación de mercado del sector financiero según política institucional y características del entorno.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2558381 - GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** administrar el riesgo de la unidad de negocio de acuerdo con las políticas institucionales.

Resultados de aprendizaje:
Interpretar la normatividad legal e institucional vigente según las políticas de la institución.

***COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.

Resultados de aprendizaje:

- Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional
- Interpretar el funcionamiento del sistema financiero colombiano de acuerdo con la normatividad vigente
- realizar segmentación de mercado del sector financiero según política institucional y características del entorno.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2570847-CURSO INTRODUCTORIO A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.
COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:
Resultados de aprendizaje de inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
Identificar el aporte desde el plan de acción con el proyecto de vida y el desarrollo profesional del aprendiz de acuerdo con el plan nacional de bienestar al aprendiz
Identificar la características, metodologías y medios para la formación integral en el sena de acuerdo con la dotación de ambientes de los centros de formación
Identificar la dinámica organizacional del sena, su estructura corporativa, políticas y normatividad esencial de acuerdo con los parámetros establecidos por la entidad.
Identificar la propuesta de la formación profesional integral con su tipología, niveles y resultados esperados de acuerdo con el diseño curricular de los programas propuestos.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2558666 – GESTION DOCUMENTAL
COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:
Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
01 reconocer el protocolo para la prestación del servicio de consulta e información archivística, de acuerdo con normativa y política organizacional.
02 prestar el servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta protocolo, normativa y política organizacional.
03 verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta el protocolo, normativa y política organizacional.
04 presentar propuestas de mejora en la prestación del servicio de consulta y de información archivística, de acuerdo con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2644037-CURSO INTRODUCTORIO A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.
COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:
Resultados de aprendizaje de inducción.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
Identificar el aporte desde el plan de acción con el proyecto de vida y el desarrollo profesional del aprendiz de acuerdo con el plan nacional de bienestar al aprendiz
Identificar la características, metodologías y medios para la formación integral en el sena de acuerdo con la dotación de ambientes de los centros de formación
Identificar la dinámica organizacional del sena, su estructura corporativa, políticas y normatividad esencial de acuerdo con los parámetros establecidos por la entidad.
Identificar la propuesta de la formación profesional integral con su tipología, niveles y resultados esperados de acuerdo con el diseño curricular de los programas propuestos.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2395076 - GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** administrar el riesgo de la unidad de negocio de acuerdo con las políticas institucionales.

Resultados de aprendizaje:
Interpretar la normatividad legal e institucional vigente según las políticas de la institución.

***COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.

Resultados de aprendizaje:

- Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional
- Interpretar el funcionamiento del sistema financiero colombiano de acuerdo con la normatividad vigente

realizar segmentación de mercado del sector financiero según política institucional y características del entorno.

Competencia de aprendizaje: administrar la cartera de crédito de acuerdo con normas legales, institucionales.

Resultados de aprendizaje:

Aplicar la política institucional en los procesos de administración de cartera según los lineamientos registrados en la normatividad vigente.
Desarrollar programa y estrategias de seguimiento de la cartera, cobranza, recuperación de cartera y aplicación de pagos de acuerdo con las condiciones pactadas en los contratos sujetas a la política institucional y a la normatividad vigente
estructurar la clasificación y evaluación de la cartera y presentar los informes de acuerdo con normatividad vigente y política institucional.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2527861 – MERCADEO Y VENTAS.
COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERISTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
Aplica precios a los productos y servicios según costos, variables internas y variables de la mezcla de mercadeo, teniendo en cuenta el mercado objetivo y a la competencia.
Aplica técnicas de venta de acuerdo al formato comercial, generando cierres de venta posterior al manejo de objeciones
Identifica el mercado objetivo y lo segmenta de acuerdo a sus necesidades de comercialización y a las características de sus productos.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2684407 – HABILIDADES PARA ENFRENTAR RETOS EN EL NUEVO ENTORNO DE VALOR.
COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: autogestión y desarrollo continuo: demuestra atributos personales que mejoran la actuación y mantienen una participación activa en el.

Resultados de aprendizaje:

01-crear hábitos que contribuyan a la apertura al cambio y al aprendizaje en el entorno laboral a partir de métodos y entrenamientos cognitivo.

02- generar la creación y la co-creación de nuevas ideas a partir de métodos de innovación
03- apropiar nuevas formas de trabajo de acuerdo con los principios de una mentalidad ágil
04- aplicar técnicas para manejar la incertidumbre a partir del uso de estrategias de gestión emocional

FICHA DE APRENDIZAJE: 2538492 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
01 interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
02 atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.
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 presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.
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.
1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h
2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h

FICHA DE APRENDIZAJE: 2599272 - AUTOGESTION DEL SER HUMANO HACIA LA PRODUCTIVIDAD Y LA TRANSFORMACION SOCIAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
01 promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
02 establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
03 promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente
04 contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos

FICHA DE APRENDIZAJE:
2515757 - SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ELABORAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN CON BASE EN METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
Ajustar la propuesta de solución de conflictos interpersonales según la validación realizada.
Diseñar propuesta de solución de conflictos interpersonales según necesidades del equipo de trabajo.
Establecer soluciones a conflictos interpersonales en el equipo de trabajo de acuerdo con metodologías creativas.
Validar propuesta de solución de conflictos interpersonales según requerimientos técnicos.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2544147 - HABILIDADES PARA ENFRENTAR RETOS EN EL NUEVO ENTORNO LABORAL.
COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:
Autogestión y desarrollo continuo: demuestra atributos personales que mejoran la actuación y mantienen una participación activa en el

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
Crear hábitos que contribuyan a la apertura al cambio y al aprendizaje en el entorno laboral a partir de métodos y entrenamientos cognitivos
02- generar la creación y la co-creación de nuevas ideas a partir de métodos de innovación
03- apropiar nuevas formas de trabajo de acuerdo con los principios de una mentalidad ágil
04- aplicar técnicas para manejar la incertidumbre a partir del uso de estrategias de gestión emocional

FICHA DE APRENDIZAJE:
2484206 - SERVICIO AL CLIENTE

COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
01 interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en

cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
02 atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.
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 presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.
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.
1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h
2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h

FICHA DE APRENDIZAJE: 2575696 - HABILIDADES PARA CREAR REDES Y ALIANZAS DE VALOR EN EL ENTORNO LABORAL
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
01- reconocer los procesos comunicativos para la construcción de relaciones acorde con técnicas de persuasión
02- establecer rutinas para el mejoramiento del desempeño laboral a partir de elementos de orientación a resultados
03- generar acciones para la creación de equipos de alto desempeño de acuerdo con principios y metodologías de trabajo colaborativo en entornos laborales
04- determinar acciones para crear relaciones interpersonales a partir de la vivencia de valores

FICHA DE APRENDIZAJE:
2625727 - 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

Ficha de aprendizaje: 2185909 - gestión contable y financiera.

• competencia de aprendizaje: atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultado de aprendizaje:

1 interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.

01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

02 atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.

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 presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.

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.

1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h

2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h

FICHA 2500692 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA
DE APRENDIZAJE:
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Resultado de Aprendizaje:
1 interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
02 atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.
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 presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.
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.
1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h
2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h

Ficha 2540057 - 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.

FICHA DE APRENDIZAJE: 2500749 - GESTIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS

Competencia de Aprendizaje: Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.

Resultados de Aprendizaje:
Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional.
Interpretar el funcionamiento del sistema financiero colombiano de acuerdo con la normatividad vigente.
Realizar segmentación de mercado del sector financiero según política institucional y características del entorno.

Ficha 2501144 - asistencia administrativa.

Competencia de aprendizaje:
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Resultados de aprendizaje:
01 interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
02 atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.
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 presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.
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.
1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h
2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h

Ficha de aprendizaje: 2548474 - Gestión documental.

• **competencia de aprendizaje:** Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa

Resultados de aprendizaje:

01 reconocer el protocolo para la prestación del servicio de consulta e información archivística, de acuerdo con normativa y política organizacional.

02 prestar el servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta protocolo, normativa y política organizacional.

03 verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta el protocolo, normativa y política organizacional.

04 presentar propuestas de mejora en la prestación del servicio de consulta y de información archivística, de acuerdo con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Ficha de aprendizaje: 2641472 - atención 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.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

La Instructora cumple a cabalidad las actividades asignadas para el desarrollo de la formación profesional integral. Los aprendices perciben buena comunicación, buen trato y cumplimiento en los horarios y en la ruta de formación con las fichas programadas.

- EN SU TOTALIDAD LAS FICHAS EN LAS CUALES PARTICIPO EL INSTRUCTOR FUERON EVALUADAS EN SOFIA PLUS Y SE REGISTRARON MES A MES EN EL INFORME CONTRACTUAL.
- SE REGISTRO LOS REPORTES DE JUICIOS EVALUATIVOS.

SANCIONES: SI___ NO__x_

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

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE_x_ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,



FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO