**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Fonseca, Marzo de 2023

Señor:
**HEINER BRITO GAMEZ**
SUPERVISOR CONTRATO No**. CO1.PCCNTR.4629217**
Coordinador Académico
Centro Agroempresarial y Acuícola
Fonseca (La, Guajira)

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual
Mes Marzo del año 2023

**Referencia: No CO1.PCCNTR.4629217 del año 2023**

Margoth Monsalvo Hidalgo, identificado con la cédula de ciudadanía No. 40.799.171 de Villanueva, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agroempresarial y acuícula, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia **CO1.PCCNTR.4629217**, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

**Valor y forma de Pago**: El valor del contrato asciende a la suma de CATORCE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS ($14.935.000) MCTE. Esta suma será pagada al contratista de la siguiente manera: a) un pago correspondiente al mes de febrero por la suma de ochocientos noventa y seis mil cien pesos (896.100) b) cuatro pagos iguales correspondientes a los meses de Marzo a Junio de 2023, por la suma de dos millones novecientos ochenta y siete mil pesos (2.987.000) y un último pago correspondiente al mes de julio por un valor de Dos millones noventa mil novecientos pesos (2.090.900). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros No. . 256800047696 de Davivienda cuyo titular es el contratista.

**Plazo:** Será hasta el 21 de Julio de 2023.

| **OBJETO:** |
| --- |
| Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos Técnicos Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación Titulada y/o Complementaria en las diferentes modalidades de formación de la Programación Regular ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la Ejecuciòn de la Formación Profesional Integral del Centro Agroempresarial y Acuicola de la Regional Guajira. |

**Obligaciones Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro de la oferta regular del Centro Agroempresarial y Acuícola en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 o normatividad vigente. | Ejecución del proceso formación con la competencia: ATENCIÓN A CLIENTES siguiente programa:<br><br>**2671686 Tec en Asistencia Administrativa**<br><br>**Resultados de Aprendizaje:**<br><br>- 01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.<br>-02 preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales<br>-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 | a. Planeación pedagógica<br><br>b. Guías de aprendizajes subida al portafolio.<br><br>c. evidencias subidas al Portafolio de evidencia<br><br>https://acortar.link/71HJQg |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | -04 utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles<br>-05 participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas<br>-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<br>-07 reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.<br>-08 aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.<br>Cantidad de horas:96<br>Nro. De aprendices: 24 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Municipio: Villanueva<br><br>**2613119 Tco en Asistncia Administrativa.**<br><br>**Competencia:**<br>TRAMITE DE DOCUMENTOS<br><br>**Resultados de Aprendizaje:**<br><br>-01 reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política.<br><br>-recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.<br><br>- 03 despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.<br><br>-04 conservar y preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionalescomo<br><br>05 comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales<br><br>-06 presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos<br><br>Cantidad de Horas: 96<br><br>Nro. De Aprendices:36<br><br>moda y estructura corporal para toma de medida | |
| 2 | Desarrollar los Proyectos de formación programados por el Centro Agroempresarial y Acuícola en el Plan Operativo 2023. | Verificar que los proyectos formativos se encuentren asociados a la ficha de caracterización | Plataforma Sofía Plus, en el rol de instructor, descargue el proyecto formativo asociado a la ficha |
| 3 | Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato. | Verificar que las rutas de aprendizaje de las fichas de caracterización | Plataforma Sofía Plus en el rol de Instructor, revisar la ruta creada de la ficha monitoreada |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado. | Verificar la asociación de los aprendices a la ficha de caracterización | Plataforma Sofía Plus en el rol instructor, revisar los aprendices asociados de la ficha monitoreada |
| 5 | Planear y ejecutar actividades relacionadas en la guía de aprendizaje. | Se desarrollaron actividades relacionadas en la guía de aprendizaje. | Ver instrumentos de evaluación en el portafolio de evidencias. https://acortar.link/71HJQg |
| 6 | Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria. | En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligacion | En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación. |
| 7 | Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades del programa de formación. | Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación | Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación |
| 8 | Construir y mantener en tiempo real el portafolio de evidencia de instructor y de los aprendices. | Ejecución del proceso formativo de acuerdo a los programas de formación:<br>-Asistencia Administrativa | Soporte en el link de seguimiento del supervisor del contrato https://acortar.link/71HJQg |
| 9 | Participar en las actividades indicadas por el Centro Agroempresarial y Acuícola para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. | Apoyar actividades del sistema de gestión y autocontrol | Certificado inducción SST<br><br>Certificado módulo 1 SST<br><br>. |
| 10 | Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico | Verificar y cumplir lo establecido en la gestión de tiempo del aplicativo Sofia Plus | Gestión de tiempo del mes objeto de cobro. |
| 11 | Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la | Elaborar el informe mensual de ejecución contractual. | Informe de ejecución contractual del mes objeto de cobro. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Agroempresarail y Acuícola y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación. | | |
| 12 | Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información - Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas definidas por la entidad. | Evaluar permanentemente los juicios evaluativos en el aplicativo SofiaPlus | Juicios evaluativos de la ficha de caracterización |
| 13 | Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato. | Elaborar el informe mensual de ejecución contractual | Informe de ejecución contractual del mes objeto de cobro. **https://acortar.link/71HJQg** |
| 14 | Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación | No se han solicitado cómite de evaluación y seguimiento | No aplica para el mes en curso |
| 15 | Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada. | Reportar las inasistencias al proceso formativo | Reporte de inasistencia del aprendiz en el aplicativo Sofiaplus |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 16 | Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo. | Actividades de aprendizaje empleando estrategías didácticas e interactivas planteadas en las guías de aprendizaje | Guías de aprendizaje y material de apoyo anexos al portafolio de evidencias<br><br>**https://acortar.link/71HJQg** |
| 17 | Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente | Desarrollar el proceso formativo de acuerdo a la normatividad institucional | Ver link de acceso al portafolio de evidencias **https://acortar.link/71HJQg** |
| 18 | Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente | Registrar la información académica solo en el aplicativo destinado por la entidad | Consultar novedades en sofiaplus y en el drive institucional |
| 19 | Entregar oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato y demás documentos soporte establecidos de acuerdo con la normatividad vigente. | Diligenciamiento oportuno de los formatos de gestión financiera y contractual del mes de Marzo, | Gestión financiera y contractual del mes objeto de cobro. |
| 20 | Aplicar al proceso de certificación por competencias, según normas de competencias que aplican a la función del instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores. | En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligacion | En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligacion |
| 21 | 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 | En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligacion | En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 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. | | |
| 22 | Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado | El contratista no tiene a bienes a su cargo | Link de acceso del documento descargado del aplicativo miinventario.sena.edu.co |
| 23 | El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato. | Desarrollar capacitación de protocolos de bioseguridad disponible en la plataforma SI Contratista | Link certificado de capacitación de protocolos de bioseguridad |
| 24 | Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato. | No se han desarrollados otras actividades solicitadas por el supervisor del contrato | No aplica para el mes en curso |

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

| ITEM | No DE LA ORDEN DE VIAJE | LUGAR DE DESPLAZAMIENTO | FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS | |
|---|---|---|---|---|
| | | | INICIO | FINALIZACIÓN |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |

***Nota 1:*** *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y referencias de pago de la planilla No. 9448785874 por valor de $350.400, realizado por aportes en línea, correspondiente al pago de salud, pensión, y ARL del mes de Febrero del año2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

**Declaración bajo la gravedad de juramento.**

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_X__ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

**Nota:** En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

**MARGOTH MONSALVO HIDALGO**
Contratista
C.C. No. 40799171

Recibí a satisfacción:

**HEINER BRITO GAMEZ**
SUPERVISOR CONTRATO **. CO1.PCCNTR.4629217**
Coordinador Académico

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** MARGOTH MONSALVO HIDALGO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

**FECHA INICIAL:** 01/03/2023 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/03/2023 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2671686 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

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

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

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

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

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 36,00 |

| | |
|---|---|
| **FICHA DE APRENDIZAJE:** | 2613119 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

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

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

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

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 52,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 88,00

## 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:** MARGOTH MONSALVO HIDALGO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA