PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C, 10 de Julio de 2023

Señor (a)
ALBA LUCIA OLMOS TRUJILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4562322**
COORDINADOR ACADEMICO
DEPENDENCIA DE PROPIEDAD HORIZONTAL Y FORMULACION DE PROYECTOS
Bogota D.C

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Julio del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR.4562322 del año 2023

CIRO ANTONIO CALDERON RAMIREZ identificado con la cédula de ciudadanía No.79275666 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en dependencia CTCM en la Coordinación de Emprendimiento, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios No CO1.PCCNTR.4562322 del año 2023, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas durante el período comprendido entre el 1 al 31 del mes de Julio del año 2023.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de: Cuarenta y un millones novecientos diez mil setecientos pesos m/cte., ($41.241.200). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a). Un (01) primer pago correspondiente al mes de febrero de 2023 por valor de: Dos millones novecientos cuarenta y cinco mil ochocientos pesos m/cte., ($2.945.800); b). Nueve (09) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2023 por valor de: Cuatro millones diecisiete mil pesos m/cte., ($4.017.000) cada uno; c). Un (01) pago en el mes de diciembre de 2023 por valor de: Dos millones ciento cuarenta y dos mil cuatrocientos pesos m/cte., ($2.142.400).

Plazo: Será hasta el 16 de Diciembre de 2023.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar los servicios profesionales de manera autónoma e independiente para formar en competencias técnicas a través de herramientas pedagógicas en el programa y modalidad asignada garantizando el cumplimiento del proceso educativo de los aprendices del Centro de Tecnologías para la Construcción y la Madera por los términos establecidos en la formación regular.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	Cumplir con los parámetros de ley según sea requerido	Entregar la información necesaria en los momentos solicitados
2	Responder por el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas del contrato (Electrónico o físico)	Cumplir con lo solicitado por la administracion	Realizar informes solicitados
3	Participar en las reuniones que para la ejecución del contrato sean convocadas	Atender a los llamados que se hagan por la parte operativa	Asistir en forma puntual con las reuniones citadas
4	Entregar periódicamente y al finalizar el contrato o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato Único de Inventario Documental	Subir de manera oportuna a la plataforma los archivos y documentos que se soliciten	Dejar constancia del cumplimiento de lo solicitado
5	Entregar a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato	Hacer entrega de los bienes suministradospara el desarrollo de las sesiones de clase	Adquirir el paz y salvo una ves legalizado los inventarios
6	Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA requeridos para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación, garantizando la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución	Hacer uso de las herramientas y plataformas de manera adecuada para la buena formación de los aprendices	Entregar los informes y evaluaciones de los aprendices atraves de las diferentes plataformas
7	Colaborar en la elaboración de respuestas y suministro de información requerida por las autoridades y organismos de control del Estado Colombiano, en relación con la ejecución del contrato y de los asuntos relacionados con el mismo	Dar respuesta cuando sea solicitado a información que nos competen según sea el caso	Siuministrar informe de lo que se solicite
8	Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre,	Seguir los linamientos de la entidad cuando se	Dejar constancia de lo ejecutado que

	emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad	requiera de algún mensaje publicitario o apoyo institucional	indique que cumple con los parámetros requeridos
9	Cumplir con las normas de bioseguridad y reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SENA, según la normatividad vigente	En caso de ser requerido de manera presencial seguir los lineamientos impartidos por la institución	Utilizar los elementos requeridos que cumplan con las medidas de bioseguridad
10	Entregar el examen médico pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma, el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18	Tomar los examenens solicitados por la institución de acuerdos a los parámetros que ellos indiquen	Hacer entrega por el medio que sea solicitado de los exámenes requeridos
11	Adjuntar el certificado de aprobación de los conocimientos básicos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el primer pago de los honorarios	Presentar la prueba solicitada por la institución	Entregar la certificación de aprobación de dicha capacitación
12	Presentar ante el supervisor del contrato anexo a la segunda cuenta de cobro en el archivo de gestión contractual - GC, el certificado de aprobación de los conocimientos básicos del curso “Integridad, trasparencia y lucha contra la corrupción” de conformidad con lo establecido en la Ley 2016 de 2020 Art 1° parágrafo 1°, bajo los lineamientos, herramientas tecnológicas y protocolos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Presentar la prueba solicitada por la institución	Entregar la certificación de aprobación de dicha capacitación
13	Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final	Tener conocimiento del proceso a desarrollar durante los peridodos asignados por la coordinación	Brindar informes una ves finalizado cada periodo
14	Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) de	Hacer los pagos a seguridad social en forma	Entregar soportes e pagos

	acuerdo con la normatividad vigente, aportando los soportes de pago los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley	oportuna dentro de los periodos que correswpondan	
15	No subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños	Prestar el servicio como instructor de manera personal	Cumplir con las actividades asignadas
16	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del contrato (Electrónico o físico) y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda	Cumplir con la solicitud requerida por los diferentes órganos de la administración	Suministrar los documentos solicitados con la firma digital cuando sea necesario
17	Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional cuando sea requerido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA una vez culminado el desplazamiento	Cumplir con la solicitud requerida por la administración de acuerdo con las necesidades	Informar de la gestión realizada en los diferentes desplazamientos
18	Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento,	No suministrar infromacion que sea de cararacter privada para la institución	Hacer buen uso de la información

	durante el plazo de ejecución del contrato y dos (2) años más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen		
19	En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018 el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda el contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar	Realizar pagos mensuales de la seguridad scial dentro de los plazos legales	Suministrar plailla de pago de la seguridad social de cada periodo
20	El contratista deberá cumplir con los protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia generada por el nuevo Coronavirus COVID 19 (SARS-CoV-2), de acuerdo con los lineamientos y medidas tomadas por el Gobierno Nacional, por las autoridades departamentales, municipales, distritales e institucionales.	Seguir los pasos indicados para cumplir con la bioseguridad	Hacer buen uso de los elementos que cumplan con la bioseguridad
21	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.	Seguir lineamientos de acuerdo lo exigido por la entidad	Ejecutar el contrato de acuerdo a los parámetros exigidos por el SIGA del SENA
22	En cumplimiento con lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, el contratista debe contribuir a la eficacia del SIGA, el cumplimiento de las políticas, los objetivos y requisitos de este y los aspectos e impactos ambientales	Cumplir los lineamientos que exige la entidad, de acuerdo a los propósitos designados	Mostrar los resultados de acuerdo a las solicitudes de calidad

	que generan sus actividades contractuales; así mismo debe participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales y de eficiencia energética.		
23	Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractua	Cumplir con lo requerido para dar cumplimiento al proceso	Hacer caso a los equerimientos que permitan cumplir el proceso
	PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades relacionadas con objeto del contrato, será informado por parte del supervisor para que adelante las gestiones necesarias, bien sea dentro del territorio nacional o fuera de este, de conformidad con lo establecido en la Resolución 092 de 2015 o la que la modifique y se encuentre vigente		
	PÁRAGRAFO SEGUNDO: Forma de pago. La Entidad presupuestará la orden de viaje y en caso de requerirlos otorgará los tiquetes aéreos antes de realizar el desplazamiento, una vez cumplida y legalizada la orden de viaje se continuará con el trámite de pago		
	PÁRAGRAFO TERCERO: El contratista se obliga a legalizar los gastos de desplazamiento causados en las órdenes de viaje, dentro de los 5 días siguientes a su finalización.		
No	**Obligaciones**	**Acciones realizadas**	**Evidencias**
I	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica correspondiente, de acuerdo con las normas, procesos y metodologías pedagógicas, estrategias de	Impartir formación titulada y/ o complementaria en gestión de la propiedad horizontal en las sedes asignadas por la Coordinación académica	Mediante exposición de conceptos y casos en grupos de trabajo, se desarrollaron en

	didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales. **Ficha 2643328**	en el área de Servicio al cliente. Se continua formación analizando los conceptos de brindar 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	cada una de las sesiones foros, talleres y ejercicios aplicados a los temas dejando el conocimiento en los aprendices quienes aplican conceptos teóricos y prácticos.
	Presentar los reportes de notas de los alumnos y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Exposiciones, talleres, investigaciones, ejemplos prácticos.	Evidencia virtual de talleres y exposiciones, Control diario de cumplimiento académico, inasistencia e informe final instructor.
	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Catedra virtual. Talleres en clase, lecturas, ejemplos prácticos, exposiciones e investigaciones de casos por parte de los aprendices, uso de material audio-visual, videos y evaluaciones.	Actividades de los apuntes por parte de los aprendices, notas, material de soporte y en plataforma.
	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica correspondiente, de acuerdo con las normas, procesos y metodologías pedagógicas, estrategias de didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales. **Ficha 2654122**	Impartir formación titulada y/ o complementaria en gestión de la propiedad horizontal en las sedes asignadas por la Coordinación académica en el área de Servicio al cliente. Se continua formación analizando los conceptos de brindar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a	Mediante exposición de conceptos y casos en grupos de trabajo, se desarrollaron en cada una de las sesiones foros, talleres y ejercicios aplicados a los temas dejando el conocimiento en los

		cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	aprendices quienes aplican conceptos teóricos y prácticos.
	Presentar los reportes de notas de los alumnos y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Exposiciones, talleres, investigaciones, ejemplos prácticos.	Evidencia virtual de talleres y exposiciones, Control diario de cumplimiento académico, inasistencia e informe final instructor.
	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Catedra virtual. Talleres en clase, lecturas, ejemplos prácticos, exposiciones e investigaciones de casos por parte de los aprendices, uso de material audio-visual, videos y evaluaciones.	Actividades de los apuntes por parte de los aprendices, notas, material de soporte y en plataforma.
	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica correspondiente, de acuerdo con las normas, procesos y metodologías pedagógicas, estrategias de didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales. **Ficha 2423366**	Impartir formación titulada y/ o complementaria en gestión de la propiedad horizontal en las sedes asignadas por la Coordinación académica en el área de Seguimiento Etapa Productiva. Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades practicas que ejecuta el aprendiz en la empresa o en su proyecto productivo	Se verifica los documentos que evidencian el desempeño del aprendiz en su etapa practica .
	Presentar los reportes de notas de los alumnos y demás informes dentro	Formatos de bitácoras y F23	Se Verifican mediante los formatos y

	de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.		testimonios de los empresarios el desempeño del aprendiz.
	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Formatos de bitácoras y F23	Se Verifican mediante los formatos y testimonios de los empresarios el desempeño del aprendiz.
	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica correspondiente, de acuerdo con las normas, procesos y metodologías pedagógicas, estrategias de didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales. **Ficha 2397650**	Impartir formación titulada y/ o complementaria en gestión de la propiedad horizontal en las sedes asignadas por la Coordinación académica en el área de Seguimiento Etapa Productiva. Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades practicas que ejecuta el aprendiz en la empresa o en su proyecto productivo	Se verifica los documentos que evidencian el desempeño del aprendiz en su etapa practica .
	Presentar los reportes de notas de los alumnos y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Formatos de bitácoras y F23	Se Verifican mediante los formatos y testimonios de los empresarios el desempeño del aprendiz.
	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Formatos de bitácoras y F23	Se Verifican mediante los formatos y testimonios de los empresarios el desempeño del aprendiz.

X	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica correspondiente, de acuerdo con las normas, procesos y metodologías pedagógicas, estrategias de didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales. **Ficha 2428009**	Impartir formación titulada y/ o complementaria en gestión de la propiedad horizontal en las sedes asignadas por la Coordinación académica en el área de Seguimiento Etapa Productiva. Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades practicas que ejecuta el aprendiz en la empresa o en su proyecto productivo	Se verifica los documentos que evidencian el desempeño del aprendiz en su etapa practica .
X	Presentar los reportes de notas de los alumnos y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Formatos de bitácoras y F23	Se Verifican mediante los formatos y testimonios de los empresarios el desempeño del aprendiz.
X	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Formatos de bitácoras y F23	Se Verifican mediante los formatos y testimonios de los empresarios el desempeño del aprendiz.
X	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral	A través de las diferentes herramientas lograr que los aprendices adquieran el conocimiento de los diferentes temas planteados	Mediante talleres y evaluaciones constatar que se logró el objetivo de aprendizaje
X	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los alumnos para su mejoramiento continuo. (Aquí	Involucrar a los aprendices en procesos de análisis y exposición de su pensamiento crítico en cada uno de los temas que	Recibir informes donde el aprendiz evidencie el conocimiento de

	evidenciar el material de apoyo y las estrategias que se utilizan para el desarrollo de la formación)	se planteen dentro de las diferentes sesiones	cada uno de los temas planteados
	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible	Hacer aportes dentro de las diferentes áreas del conocimiento que sean de competencia del instructor	Entregar informe que evidencie el conocimiento de los temas de discusión
7	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación Profesional	Hacer aportes dentro de la competencia que se desarrolle con el fin de mejorar los programas de formación	Presentar informe de los aportes realizados
8	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de los instructores.	Manifestar lo que se considere como un aporte positivo que sirva a los demás compañeros	Documentar las propuestas echas
9	Capacitar y asistir técnica, empresarial y organizativamente a las comunidades, formas asociativas y empresas en sus proyectos de desarrollo socio empresarial de acuerdo con la especialidad en que imparte Formación Profesional.	Impartir formación a las comunidades donde sean requeridos nuestros servicios y no sean autorizadas por la institución	Rendir informe de la actividad realizada con los grupos fuera de centro
10	Emitir concepto cuando le sea solicitado, acerca de los planes y programas o sobre especificaciones técnicas de maquinaria y equipo, materiales e insumos para la formación profesional integral. Presentar su concepto y recomendaciones	Cuando sea competencia del instructor, suministrar un concepto técnico solicitado	Rendir informe de lo solicitado
11	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional	Dar puntos de vista que contribuyan con proyectos de formación de acuerdo	Presentar informes que evidencien los puntos tratados

	Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.	con la competencia que corresponda	
12	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación. (En este punto es importante que se realices acciones de Divulgación en las redes sociales y empresariales de programas de formación)	Colaborar haciendo una buena divulgación de los procesos educativos a ejecutar en los periodos futuros	Enviar información a monitores y comunidades interesadas en vincular a familiares o amigos en las diferentes especialidades
13	Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de la ejecución de su contrato.	Utilizar de manera adecuada los equipos y materiales suministrados para la formación	Hacer entrega de los equipos a cargo y dejar a paz y salvo toda responsabilidad
14	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad. (Impartir formación en programas solicitados cumpliendo con las tendencias laborales)	Dominio de conocimientos, habilidades y destrezas, en el área técnica objeto de formación.Capacidad reflexiva y crítica. Capacidad para entender y aplicar nuevos conocimientos ecnológicos. Iniciativa, dinamismo y creatividad. Autenticidad y autodeterminación.	Talleres de investigación, manejo de la plataforma, ordenamiento didáctico de tareas.
15	Participar en los comités de evaluación, asistir puntualmente y a la totalidad de las acciones de formación programadas, colaborar activamente con las disposiciones sobre aseo y orden de los ambientes de formación y tener sentido de pertenencia con la Institución.	Asistir a los comités, revisar y asistir a los horarios de clases programados, verificar y colaborar con el orden y aseos de los ambientes de formación Junto con los aprendices.	Horarios de comités y horarios de clases, limpieza de ambientes de aprendizaje.

	(Acciones realizadas Asistencia a comités y a las clases programadas).		
16	Participar activamente en las actividades de formación programadas por el centro en el área cultural, deportiva, recreativa, dirigidas a los aprendices y en los programas de carácter preventivo que ameriten de su apoyo y asesoría, adicionalmente en actividades de bienestar dirigidas a los aprendices y funcionarios.	Atreves de actividades lúdicas y deportivas, realizar pautas activas que rompan con la monotonía y permitan hacer más atractivos los diferentes temas	Evaluar el proceso por parte de los aprendices manifestando su punto de vista sobre dichas actividades
17	Conformar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integridad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas, para la selección de aprendices entre otras.	Colaborar con los conceptos y aportes que sean de su competencia para un mejoramiento en planes y programas	Generar informe de las propuestas echas
18	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de Formación Titulada y el reconocimiento de aprendizajes previos siempre y cuando cumpla con el objetivo contractual de ejecutar acciones de formación diferentes a la inducción.	Cuando sea necesario colaborar en el proceso de inducción motivando a los aprendices de tal forma que se sientan identificados con los programas a los cuales accedieron	Entregar informe de la actividad realizada
19	Reportar el en sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días de iniciado el trimestre y/ o antes de la terminación del mismo según corresponda, todas las actividades de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia en el proceso formativo, tales como: Registro de los juicios evaluativos, Creación de rutas y asociación de aprendices, Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, Comunicar al Coordinador	Ingresar a la plataforma Sofía plus y Registrar los juicios evaluativos, Crear rutas y asociación de aprendices, Registrar juicios evaluativos hacer reconocimiento de aprendizajes previos.	Evidencia en plataforma de material utilizado para la ejecución del programa, formato reporte de novedades aprendices, formato reporte individual de

	Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información		deserción, formato llamado de atención verbal o escrito.
20	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato (Diligenciamiento del Informe Mensual de Ejecución Contractual)	Cumplir con los requerimientos solicitados por la administración	Entregar los requisitos requeridos
21	Para los instructores de formación virtual y a distancia, deberán cumplir con el manual de desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje.	No aplica	No aplica
22	A los instructores de formación virtual y a distancia de tiempo completo, les serán asignados hasta 320 aprendices en el mes, siendo inicialmente asignados 80 aprendices por ficha. En caso de ser distribuidos de manera diferente, el instructor deberá garantizar la dedicación de 8 horas diarias para sus respectivas fichas las cuales no podrán superar el número de 8.	No aplica	No aplica
23	Brindar el apoyo técnico, propio de su profesión, a los diferentes programas en los que pueda ser requerido.	Estar dispuesto a contribuir con el mejoramiento de los programas	Rendir informe de las propuestas echas
24	Presentar en debida forma, y en los plazos requeridos por la coordinación académica, cuenta de cobro e informe de ejecución mensual.	Cumplir con los plazos pactados en la ejecución de los diferentes periodos	Entregar cuenta de cobro debidamente diligenciadas con sus debidos soportes
25	Las demás que se hagan necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Estar atento los requerimientos	Verificar la información suministrada

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y . Planilla No. 1055719136 expedido por SIMPLE S.A., correspondiente al mes de Junio del año 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

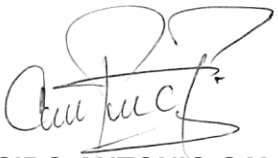
Declaración bajo la gravedad de juramento.

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,

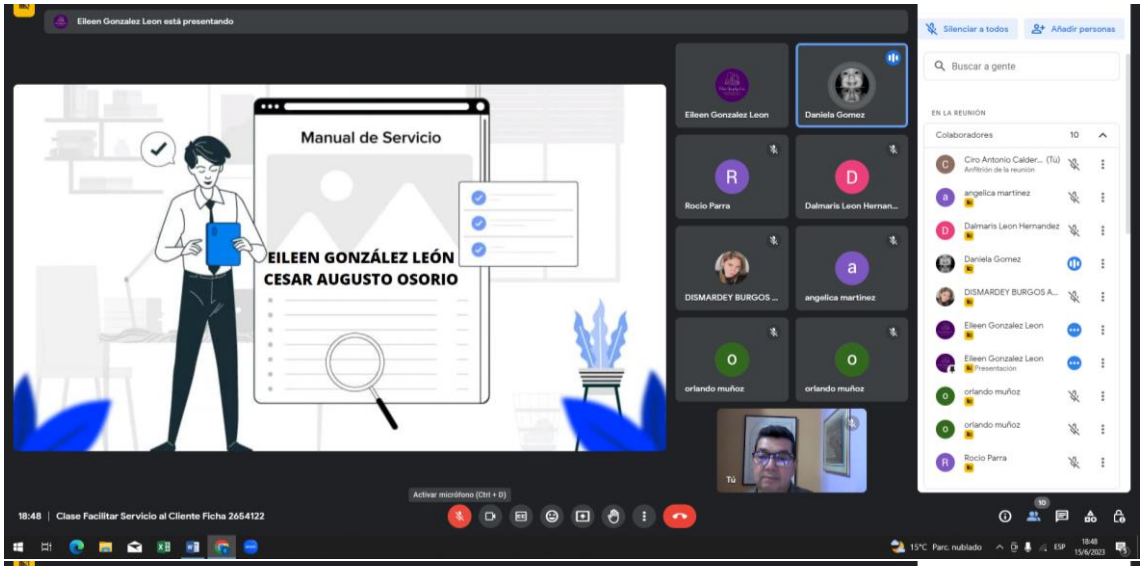


CIRO ANTONIO CALDERON RAMIREZ
CONTRATISTA
C.C. NO. 79275666

Recibí a satisfacción:

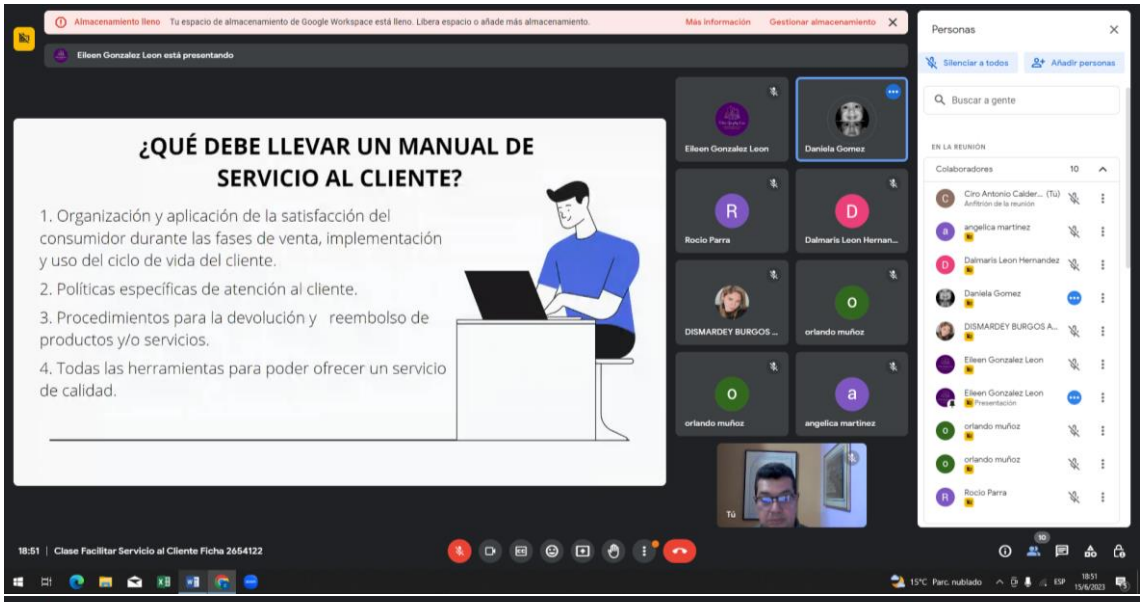
ALBA LUCIA OLMOS TRUJILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3410231**
COORDINADOR ACADEMICO

Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122 15/06/2023

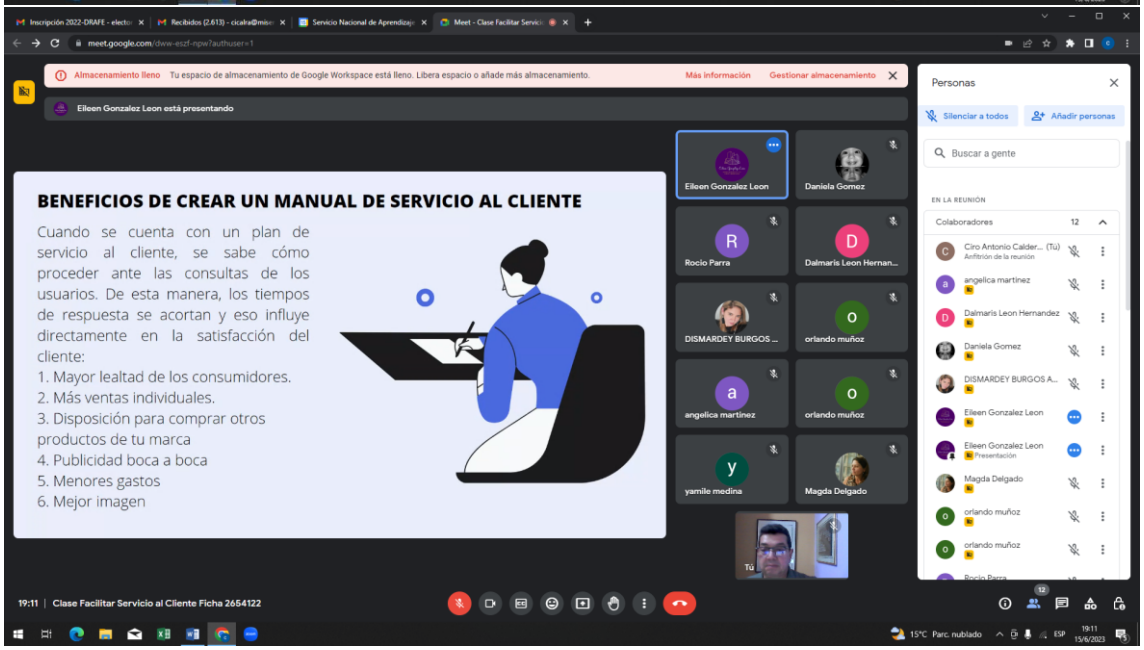


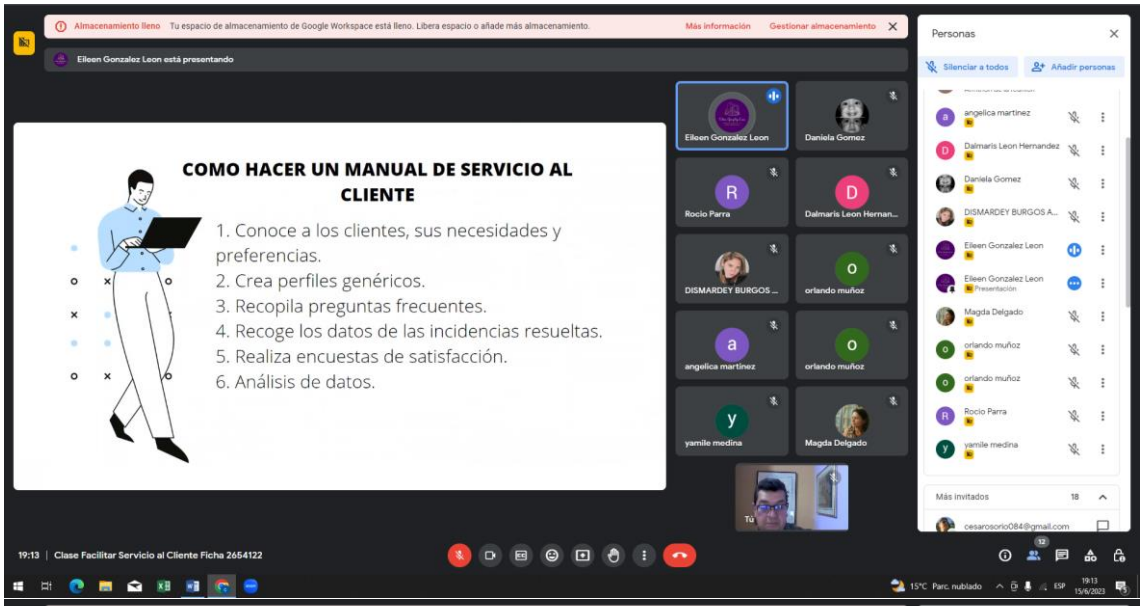


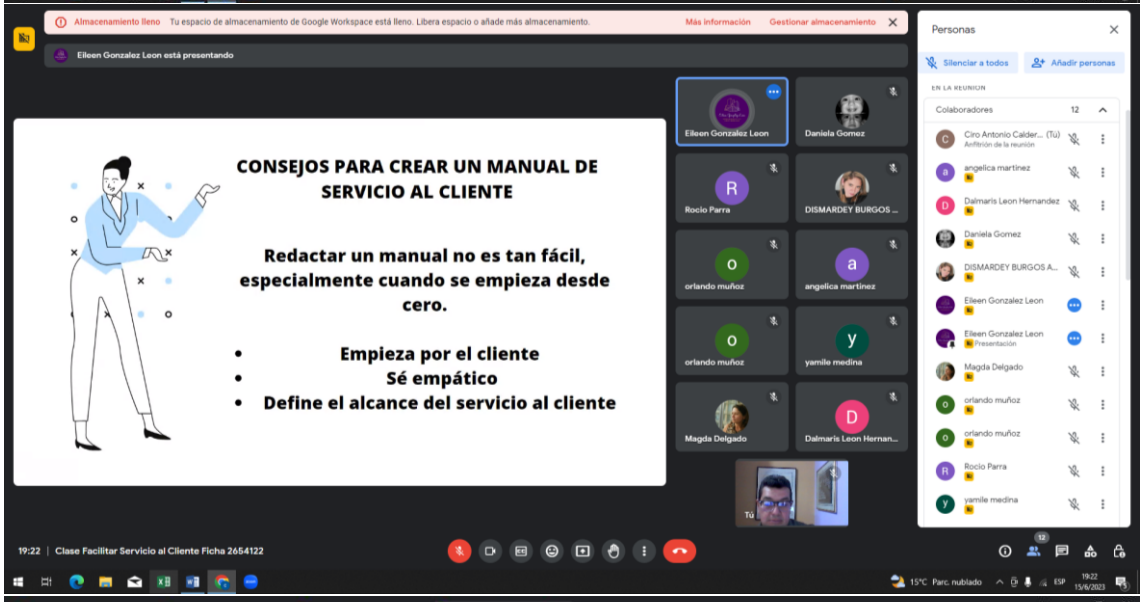


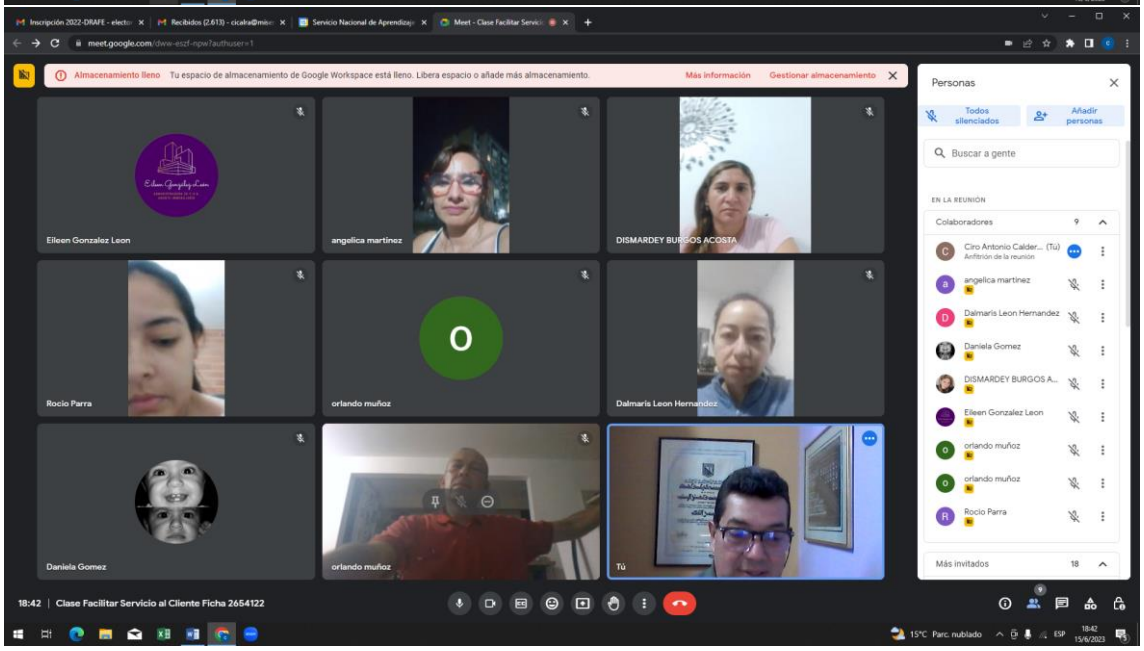

Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. Libera espacio o añade más almacenamiento. Más información Gestionar almacenamiento
Eileen Gonzalez Leon está presentando
¿QUÉ DEBE LLEVAR UN MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE?
1. Organización y aplicación de la satisfacción del consumidor durante las fases de venta, implementación y uso del ciclo de vida del cliente.
2. Políticas específicas de atención al cliente.
3. Procedimientos para la devolución y reembolso de productos y/o servicios.
4. Todas las herramientas para poder ofrecer un servicio de calidad.
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 10
Eileen Gonzalez Leon
Daniela Gomez
Rocio Parra
Dalmaris Leon Hernan...
DISMARDEY BURGOS ...
orlando muñoz
angelica martinez
Tú
18:51 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122


Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. Libera espacio o añade más almacenamiento. Más información Gestionar almacenamiento
Eileen Gonzalez Leon está presentando
POR QUE HACER UN MANUAL DE SERVICIO A CLIENTE
El objetivo principal de un manual de servicio al cliente es posibilitar una buena experiencia a los usuarios. Cuando se trata de decidir dónde comprar, para la mayoría de las personas es más importante la calidad de la experiencia del cliente que el precio.
Por otro lado, referente a las consecuencias de un mal servicio, aproximadamente la mitad de los clientes afirma que se iría con un competidor después de tener una sola mala experiencia.
Si antes las empresas dictaban las reglas en la relación de consumo, en este nuevo escenario son los clientes quienes determinan el éxito de un negocio. Y todo esto gira en torno a estar muy bien atendidos y tener una experiencia de consumo positiva.
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 10
Eileen Gonzalez Leon
Daniela Gomez
Rocio Parra
Dalmaris Leon Hernan...
DISMARDEY BURGOS ...
orlando muñoz
angelica martinez
Tú
18:52 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122


Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. Libera espacio o añade más almacenamiento. Más información Gestionar almacenamiento
Eileen Gonzalez Leon está presentando
BENEFICIOS DE CREAR UN MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE
Cuando se cuenta con un plan de servicio al cliente, se sabe cómo proceder ante las consultas de los usuarios. De esta manera, los tiempos de respuesta se acortan y eso influye directamente en la satisfacción del cliente:
1. Mayor lealtad de los consumidores.
2. Más ventas individuales.
3. Disposición para comprar otros productos de tu marca
4. Publicidad boca a boca
5. Menores gastos
6. Mejor imagen
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 12
Eileen Gonzalez Leon
Daniela Gomez
Rocio Parra
Dalmaris Leon Hernan...
DISMARDEY BURGOS ...
orlando muñoz
angelica martinez
yamile medina
Magda Delgado
Tú
19:11 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122


Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. Libera espacio o añade más almacenamiento. Más información Gestionar almacenamiento
Eileen Gonzalez Leon está presentando
COMO HACER UN MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE
1. Conoce a los clientes, sus necesidades y preferencias.
2. Crea perfiles genéricos.
3. Recopila preguntas frecuentes.
4. Recoge los datos de las incidencias resueltas.
5. Realiza encuestas de satisfacción.
6. Análisis de datos.
Eileen Gonzalez Leon
Daniela Gomez
Rocio Parra
Dalmaris Leon Hernan...
DISMARDEY BURGOS ...
orlando muñoz
angelica martinez
orlando muñoz
yamile medina
Magda Delgado
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Más invitados 18
19:13 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122


Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. Libera espacio o añade más almacenamiento. Más información Gestionar almacenamiento
Eileen Gonzalez Leon está presentando
CONSEJOS PARA CREAR UN MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE
Redactar un manual no es tan fácil, especialmente cuando se empieza desde cero.
Empieza por el cliente
Sé empático
Define el alcance del servicio al cliente
Eileen Gonzalez Leon
Daniela Gomez
Rocio Parra
DISMARDEY BURGOS ...
orlando muñoz
angelica martinez
orlando muñoz
yamile medina
Magda Delgado
Dalmaris Leon Hernan...
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
19:22 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122


Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. Libera espacio o añade más almacenamiento. Más información Gestionar almacenamiento
Eileen Gonzalez Leon
angelica martinez
DISMARDEY BURGOS ACOSTA
Rocio Parra
orlando muñoz
Dalmaris Leon Hernandez
Daniela Gomez
orlando muñoz
Tú
Personas
Todos silenciados
Añadir personas
Buscar a gente
Más invitados 18
18:42 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122

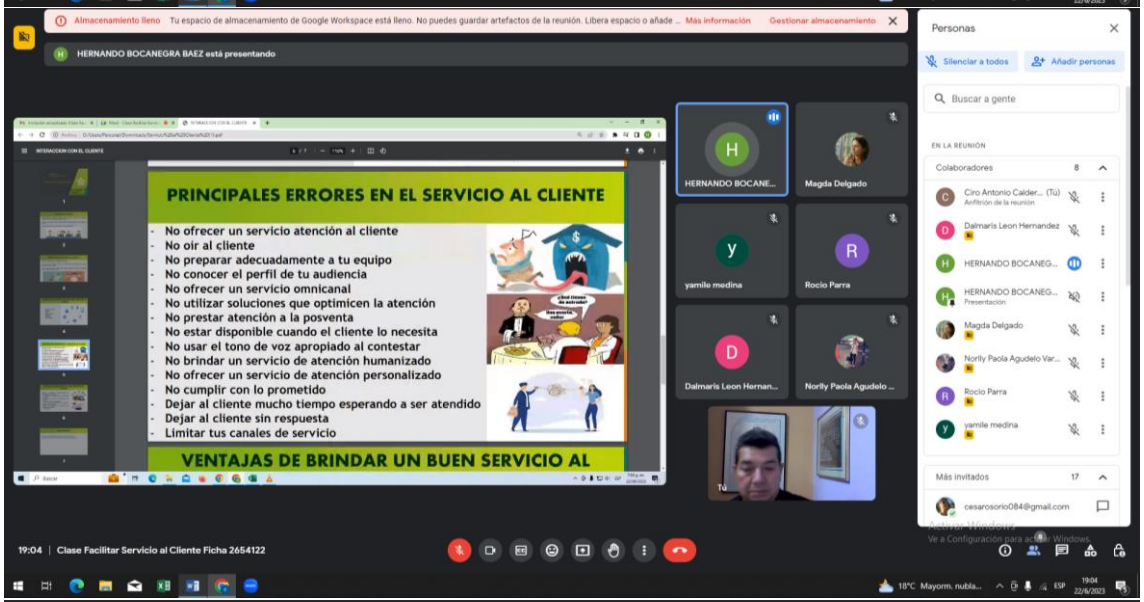
Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122 22/06/2023

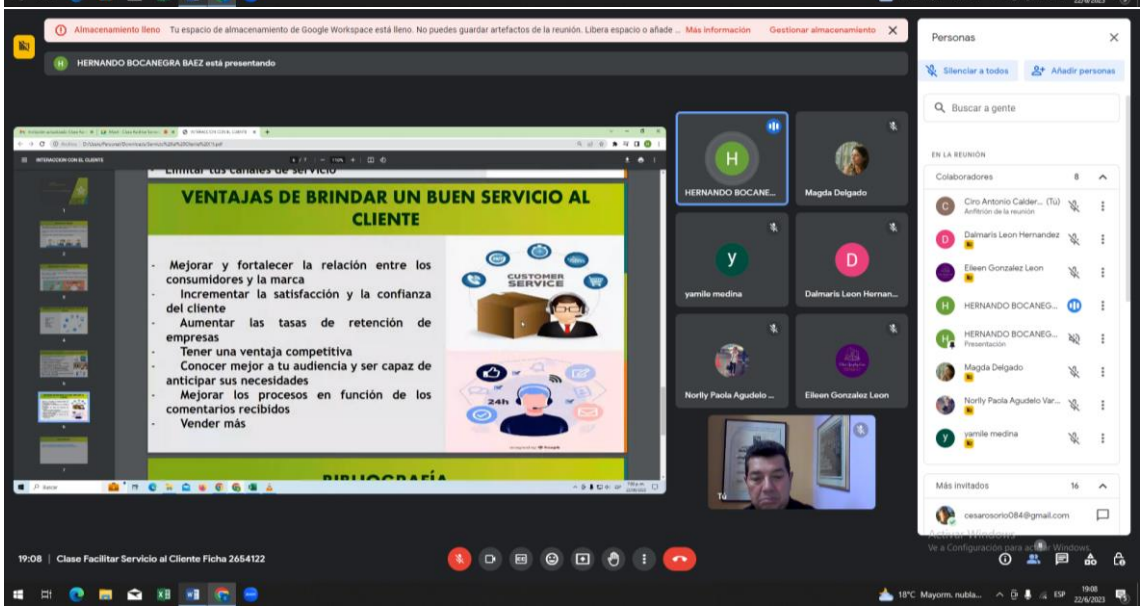


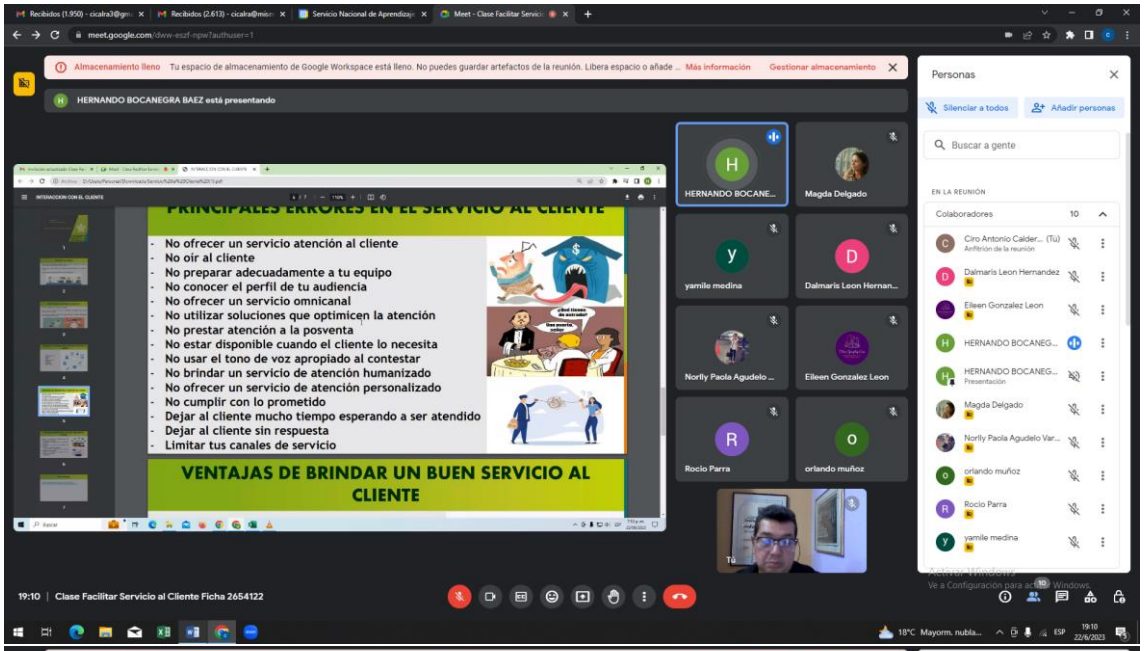


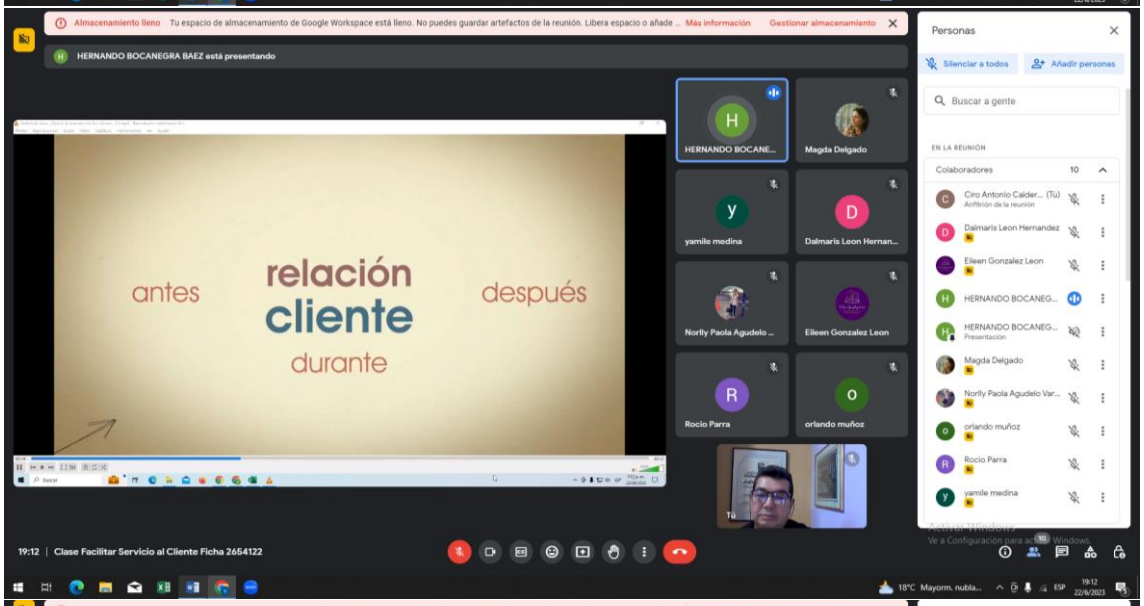


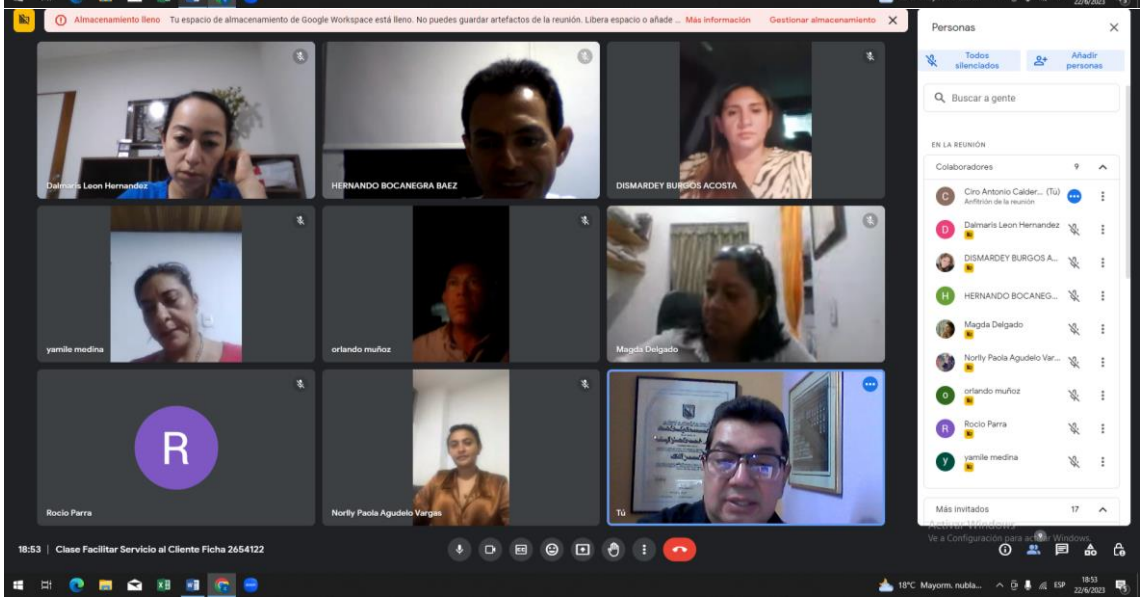

HERNANDO BOCANEGRA BAEZ está presentando
CANALES A UTILIZAR PARA BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE
- Puntos de venta
- Teléfono
- Email
- Redes sociales
- Chatbots
- WhatsApp
- Autoservicio
SMS
PRINCIPALES ERRORES EN EL SERVICIO AL CLIENTE
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 9
Más invitados 17
19:01 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122


Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. No puedes guardar artefactos de la reunión. Libera espacio o añade ... Más información Gestionar almacenamiento
HERNANDO BOCANEGRA BAEZ está presentando
PRINCIPALES ERRORES EN EL SERVICIO AL CLIENTE
- No ofrecer un servicio atención al cliente
- No oír al cliente
- No preparar adecuadamente a tu equipo
- No conocer el perfil de tu audiencia
- No ofrecer un servicio omnicanal
- No utilizar soluciones que optimicen la atención
- No prestar atención a la posventa
- No estar disponible cuando el cliente lo necesita
- No usar el tono de voz apropiado al contestar
- No brindar un servicio de atención humanizado
- No ofrecer un servicio de atención personalizado
- No cumplir con lo prometido
- Dejar al cliente mucho tiempo esperando a ser atendido
- Dejar al cliente sin respuesta
- Limitar tus canales de servicio
VENTAJAS DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 8
Más invitados 17
19:04 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122

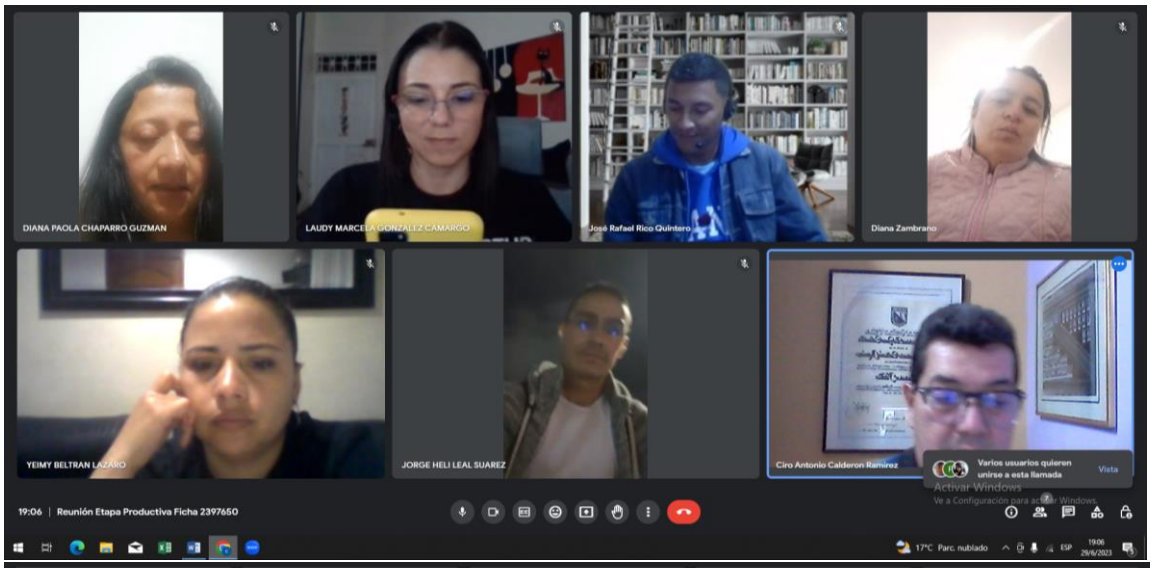

Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google Workspace está lleno. No puedes guardar artefactos de la reunión. Libera espacio o añade ... Más información Gestionar almacenamiento
HERNANDO BOCANEGRA BAEZ está presentando
VENTAJAS DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE
- Mejorar y fortalecer la relación entre los consumidores y la marca
- Incrementar la satisfacción y la confianza del cliente
- Aumentar las tasas de retención de empresas
- Tener una ventaja competitiva
- Conocer mejor a tu audiencia y ser capaz de anticipar sus necesidades
- Mejorar los procesos en función de los comentarios recibidos
- Vender más
CUSTOMER SERVICE
24h
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 8
Más invitados 16
19:08 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122

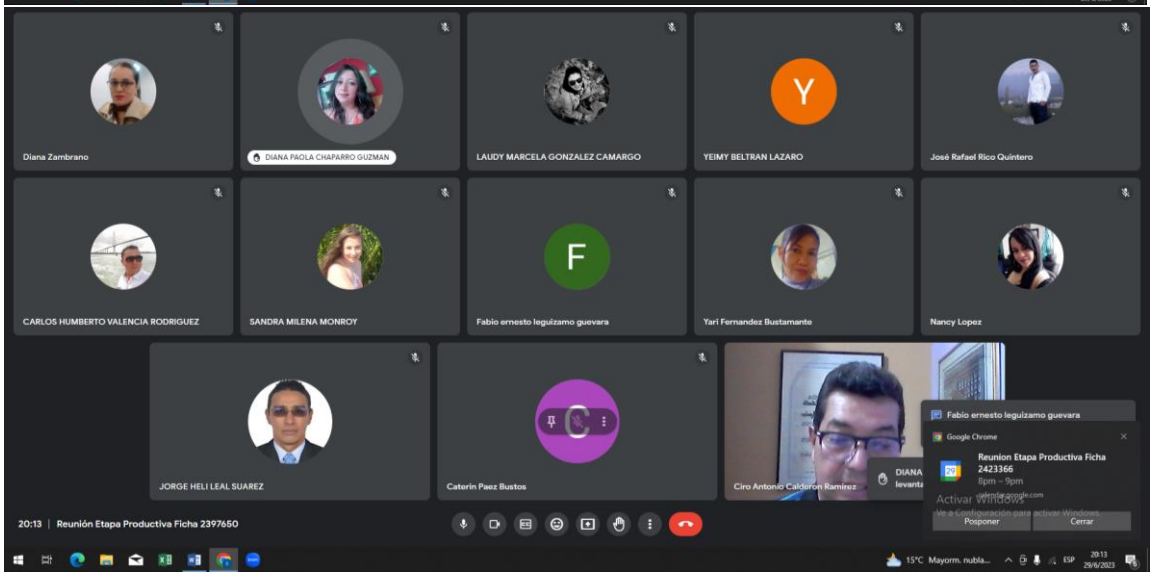

HERNANDO BOCANEGRA BAEZ está presentando
PRINCIPALES ERRORES EN EL SERVICIO AL CLIENTE
- No ofrecer un servicio atención al cliente
- No oir al cliente
- No preparar adecuadamente a tu equipo
- No conocer el perfil de tu audiencia
- No ofrecer un servicio omnicanal
- No utilizar soluciones que optimicen la atención
- No prestar atención a la posventa
- No estar disponible cuando el cliente lo necesita
- No usar el tono de voz apropiado al contestar
- No brindar un servicio de atención humanizado
- No ofrecer un servicio de atención personalizado
- No cumplir con lo prometido
- Dejar al cliente mucho tiempo esperando a ser atendido
- Dejar al cliente sin respuesta
- Limitar tus canales de servicio
VENTAJAS DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE
Personas
19:10 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122


HERNANDO BOCANEGRA BAEZ está presentando
antes
relación
cliente
durante
después
Personas
19:12 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122

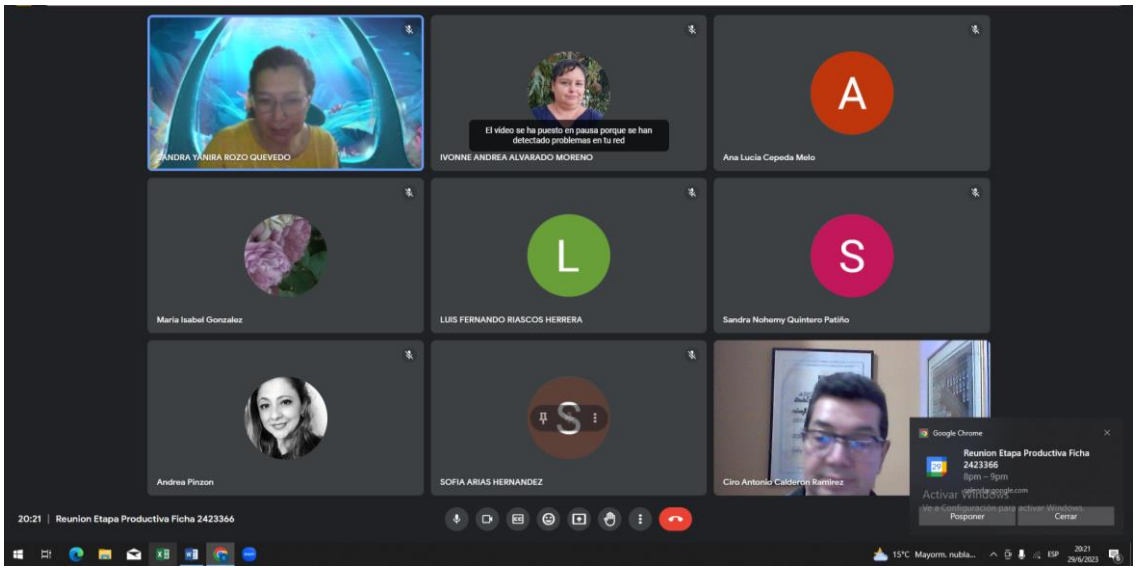

Dalmaris Leon Hernandez
HERNANDO BOCANEGRA BAEZ
DISMARDEY BURGOS ACOSTA
yamile medina
orlando muñoz
Magda Delgado
Rocio Parra
Norlly Paola Agudelo Vargas
Tú
Personas
18:53 | Clase Facilitar Servicio al Cliente Ficha 2654122

Reunión Etapa Productiva Ficha 2397650 29/06/2023





Reunión Etapa Productiva Ficha 2423366 29/06/2023





REUNION ETAPA PRODUCTIVA FICHA 2428009 06/07/2023



CAPACITACION ALISTAMIENTO 7/07/2023





LISTA DE ASISTENCIA

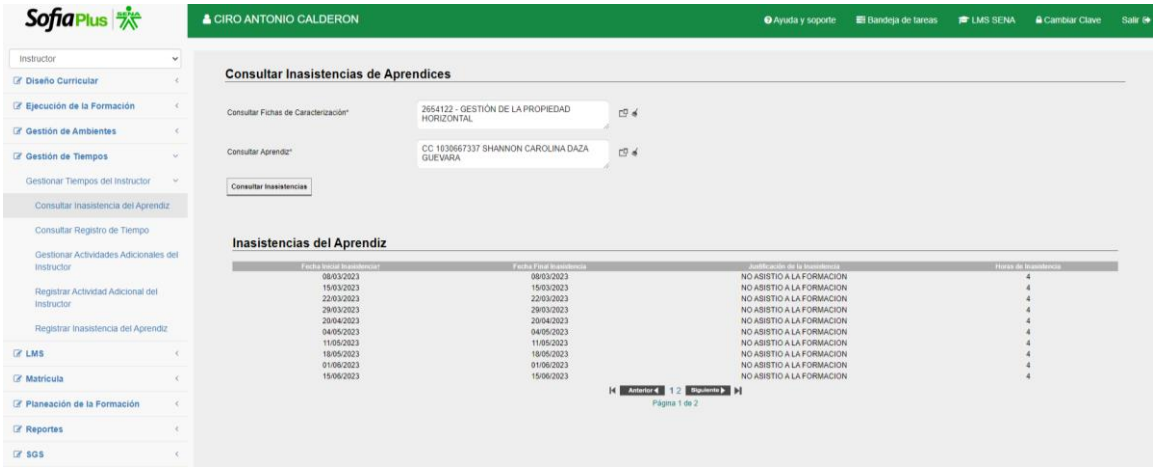
CIUDAD Y FECHA: Bogota Junio 26/23 Ficha: 2643328

OBJETIVO/TEMA: Clase Servicio al Cliente Bosa Porvenir.

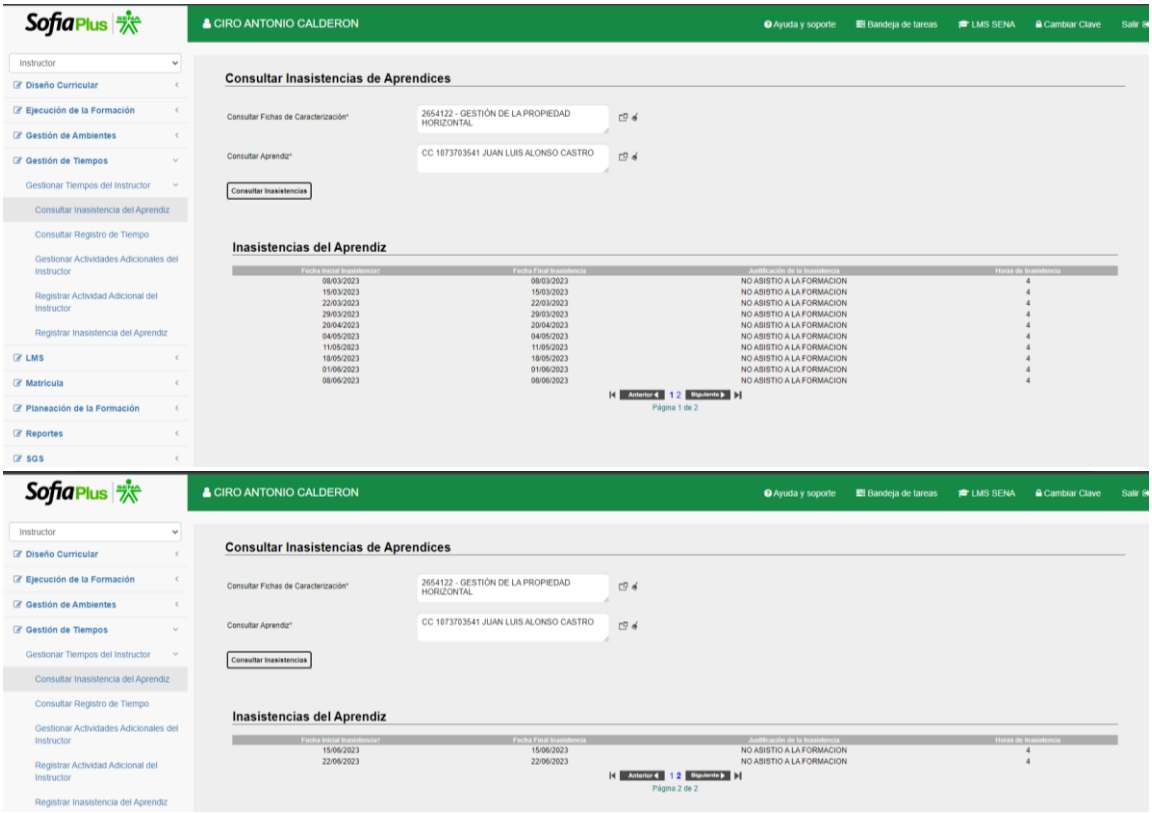
No	APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Yaibel Juliana Valdy meza	1004352822	Aprendiz	SENA CTCM	Yaibeljuli3015@gmail.com	3104511334	Yaibel
2	Fredy Enrique Lopez Pabon	79909188	Aprendiz	SENA CTCM	Fennlopez@smail.com	3228466	Fredy Lopez
3	Yeimy angele Quintero Re	52'491.086	Aprendiz	SENA CTCM	angelita1227@gmail.com	3057824	
4	Jenifer paola Vargu	1023895868	Aprendiz	Sena CTCM	juarpogare@unimundo	765 8411	
5	Gloria Reyes	52527416	Aprendiz	Sena CTCM	[illegible]@yahoo.es	3115676916	
6	Sara Angelica Suarez	52085177	Aprendiz	SENA CTCM	Sarangelis@hotmail.com	3219158423	Sara Suarez
7	[illegible]	56'00418	Aprendiz	—— ——	dalli.kitty@hotmail.com	[illegible]	[illegible]
8	Lud Yiveth Rodriguez	52384466	Aprendiz	SENA SCTCM	luyirp729@gmail.com	3165741564	
9	Diana Marcela Roldan	1014[illegible]	Aprendiz	Sena	roldandiana1996@gmail.com	320[illegible]	Diana Roldán
10	Edelmira de Jesus O	1088[illegible]	Aprendiz	Sena	wiga0812@hotmail.com	321[illegible]	Edelmira
11	Diana Marcela Torres	53099692	Aprendiz	SENA	dianymtr2001@gmail.com	3107913034	Diana Torres
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

INASISTENCIA FICHA 2654122

SHANNON CAROLINA DAZA GUEVARA

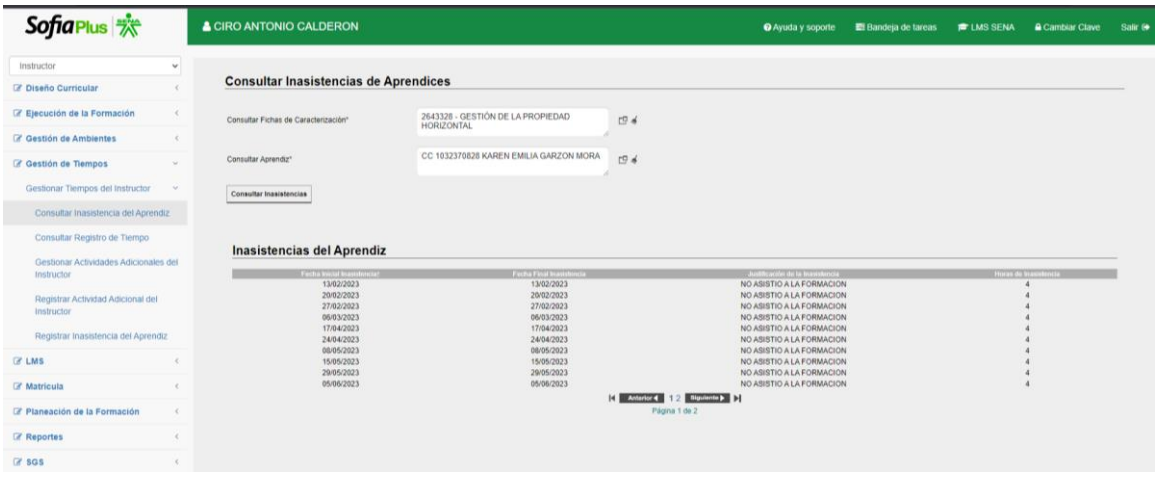


JUAN LUIS ALONSO CASTRO

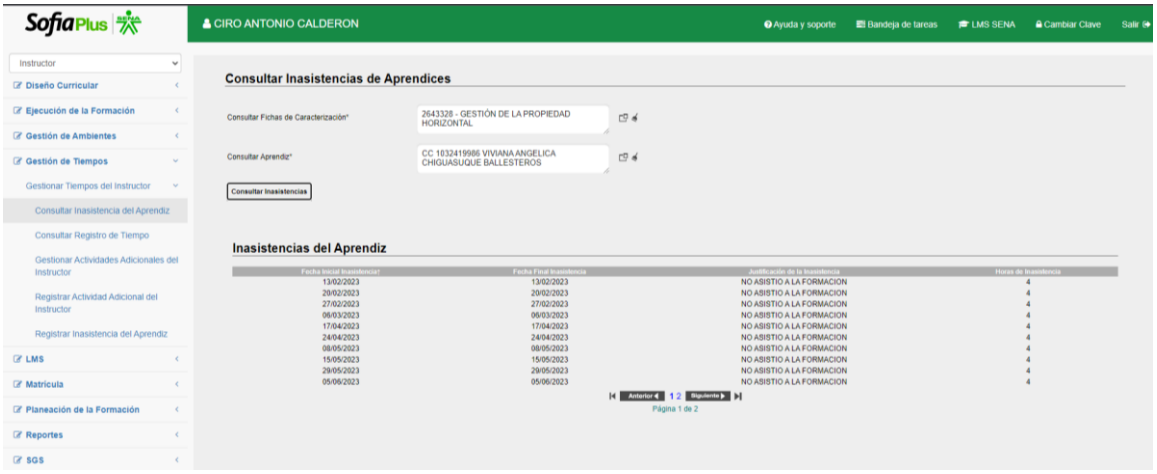


INASISTENCIA FICHA 2643328

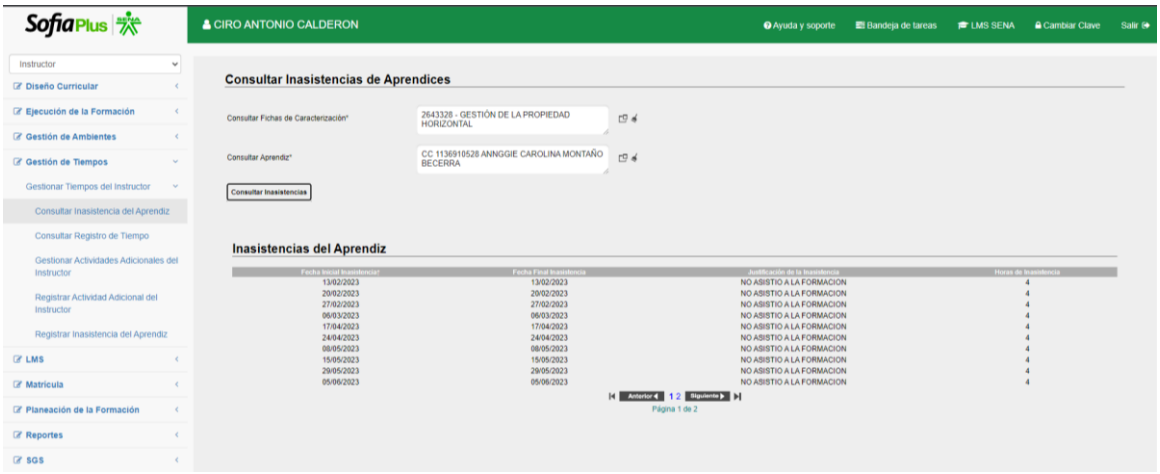
KAREN EMILIA GARZON MORA



VIVIANA ANGELICA CHIGUASUQUE BALLESTEROS



ANNGGIE CAROLINA MONTAÑO BECERRA



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CIRO ANTONIO CALDERON RAMIREZ

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

FECHA INICIAL: 01/06/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2397650 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	43,80

FICHA DE APRENDIZAJE:	2498320 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	14,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2423366 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	35,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2643328 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2654122 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2428009 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	155,30

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: CIRO ANTONIO CALDERON RAMIREZ

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

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CIRO ANTONIO CALDERON RAMIREZ

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

FECHA INICIAL: 01/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2397650 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	25,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	2423366 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	22,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	2643328 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	8,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2654122 - GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISTRIBUIR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR 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

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	8,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	64,80

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: CIRO ANTONIO CALDERON RAMIREZ

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