PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica Cesar, septiembre de 2023

Señor (a)
ROBINSON LOBO HERNANDEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4480457 de 2023
Coordinación académica
Centro Agroempresarial
Aguachica Cesar

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual septiembre del año 2023

Referencia: No. CO1.PCCNTR. 4480457 de 2023

KAREN JOHANNA RODRIGUEZ LOZANO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 49.669.677 de Aguachica, en mi calidad de Contratista del SENA, en Articulación con la Media, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($39.443.660). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a veintitrés (23) días del mes de Febrero por valor de TRES MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($3.096.260). b) Nueve pagos iguales por los meses de Marzo a Noviembre de 2023, por valor de CUATRO MILLONES TREINTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS PESOS M/CTE ($4.038.600) cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2023.

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

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar el auto-diagnóstico de la institución educativa a articular y sistematizar la información.	Se realizó autodiagnóstico de las instituciones educativas I.E Técnico Industrial Laureano Gómez en el mes de febrero	Formato diligenciado que reposa en la oficina de articulación y en drive compartido
2	Acompañar la institución educativa para que los estudiantes de grado 9 realicen el registro en Sofía Plus como aspirantes al programa de articulación.	Se concertó para el día 06 de octubre con la I.E colcarmen Pailitas, donde se hará el registro en Sofia plus de los jóvenes de grado noveno.	Registro fotográfico
3	Elaborar el estudio comparativo del programa de formación del SENA del nivel técnico articular con el currículo de la educación media de la institución educativa de acuerdo con lo establecido, en la guía para articular currículo del programa articulado SENA con currículo de la educación media.	No aplica para este mes	
4	Elaborar diagnostico especifico de ambientes de aprendizaje para ejecutar el programa articulado, de acuerdo con los estándares elaborados por las redes de conocimiento del SENA.	No aplica para este mes	
5	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación	Se oriento formación presencial a los aprendices de los programas de formación asignada.	

	programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Programa técnico en Asistencia administrativa Ficha: 2726496 Actividad del proyecto: Elaborar la planificación y organización del evento. Fase del Proyecto: Hacer Competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas Resultado: Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización. Programa técnico en Animación turística Ficha: 2493038 y 2493166 Actividad del proyecto: Identificación y diagnóstico del patrimonio natural y cultural dentro del entorno local. Competencia: Atención a usuarios. Resultado de aprendizaje: *Proponer acciones de mejoramiento continuo para la prestación del servicio teniendo en cuenta las políticas de calidad de la organización Programa técnico en Operación de Servicios en Contact Center	

		Ficha: 2711326 Actividad del proyecto: Consolidar la información a partir de las necesidades del cliente de acuerdo con su prospección. Competencia: Atención de requerimientos de clientes. Resultado: Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente Ficha: 2711324 Actividad del proyecto: Desarrollar propuesta de servicio para el canal contact center y bpo según requerimientos de la organización. Competencia: Venta de productos y servicios en canales de contact center y BPO. Resultado: Aplicar técnicas de ventas para el producto o servicio, de acuerdo con perfil del cliente. Programa Asesoría Comercial Ficha: 2727032 Actividad del proyecto: Determinar las clases de necesidades existentes de venta de productos y servicios en la población y	

		las expectativas por parte de los clientes. Competencia: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales. Resultado: Estructurar propuesta comercial del producto y servicio de acuerdo con el mercado objetivo	
6	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Se participo con el equipo ejecutor de los programas para revisión y actualización de la planeación pedagógica, línea de tiempo, guías de aprendizaje, material de apoyo e instrumentos de evaluación. De igual forma se desarrolló la ejecución de la formación según línea de tiempo y planeación proyectada	Ver registro fotográfico.
7	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Actividad realizada en el mes de marzo.	Evidencias en informe de marzo.
8	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Proceso de inducción realizado en el mes de febrero y marzo con las fichas correspondientes a grado 10 (2711324, 2711326, 2727032, 2726496)	
9	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva	Se realizo seguimiento a los aprendices de las fichas	Registro Fotográfico

	en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	2493038 y 2493166 del programa Animación turística.	
10	Llevar control de las inasistencias de los de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Se llevó el registro de las inasistencias de los aprendices en formación en las diferentes plataformas tecnológicas institucionales	Sofia Plus
11	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	No se asociaron aprendices este mes.	Sofia plus
12	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje	Se emitió juicio de evaluación de la ficha 2493038, 2493166 y 2727032	Sofia plus
13	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo a académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Se utilizaron las diferentes plataformas tecnológicas para el desarrollo de procesos como el control de asistencia, actividades en Territorium, asociar aprendices a la ruta de aprendizaje, entre otros.	Ver evidencia en Sofia Plus y Territorium
14	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	N/A para este periodo	N/A para este periodo

15	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Participé en reunión para tratar temas relacionados con seguimiento a la ejecución de la formación (Seguimiento aprendices, proceso de alistamiento para certificación). Participé en seminario de contratación estatal. Participé en socialización de programas con vigencia 2024 en la I.E Colcarmen de Pailitas.	Registro fotográfico
16	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Me desplacé a los municipios de la Gloria, Pelaya y Pailitas para orientar formación.	Registro fotográfico
17	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno de coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Se registró las horas de formación en el aplicativo Sofia plus	Sofia Plus
18	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Se actualiza portafolio en Territorium	Territorium
19	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o la institución articulada le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales	Se veló por el uso apropiado de mobiliarios y equipos asignados en las diferentes instituciones educativas en cada uno de los ambientes de aprendizaje	Registro fotográfico

20	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera	N/A para este periodo	N/A para este periodo
21	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución	No he sido requerida para apoyar el proceso de evaluación	N/A para este periodo
22	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad disponga como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	N/A para este periodo	N/A para este periodo
23	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	N/A para este periodo	N/A para este periodo
24	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Se entregó informe mensual de ejecución contractual.	Informe mensual GC en secop II.
25	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente la labor técnico pedagógica.	N/A para este periodo	N/A para este periodo
26	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional	N/A para este periodo	N/A para este periodo

27	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Se cuidó de los mobiliarios y equipos asignados en las I.E. para orientar formación.	Registro fotográfico
28	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	N/A para este periodo	N/A para este periodo
29	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Se entregó informe mensual de actividades, informe GF, pago de seguridad social de mes.	Ver evidencia en secop II
30	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2023, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Certificado aportado en febrero, con vigencia 2022 a 2025.	Registro fotográfico

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				

2.				

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No.4513907463, operador Nuevo SOI correspondiente al mes de agosto de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (32) folios

Cordialmente,

KAREN JOHANNA RODRIGUEZ LOZANO
Contratista
C.C. No. 49.669.677 de Aguachica Cesar

Recibí a satisfacción:

ROBINSON LOBO HERNANDEZ
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.4480457 de 2023.

EVIDENCIAS

Obligación contractual No. 2 – Se concerta con I.E el registro de los jóvenes en Sofia plus



Obligación contractual No. 5 – Evidencias de orientar formación










Endúlzate







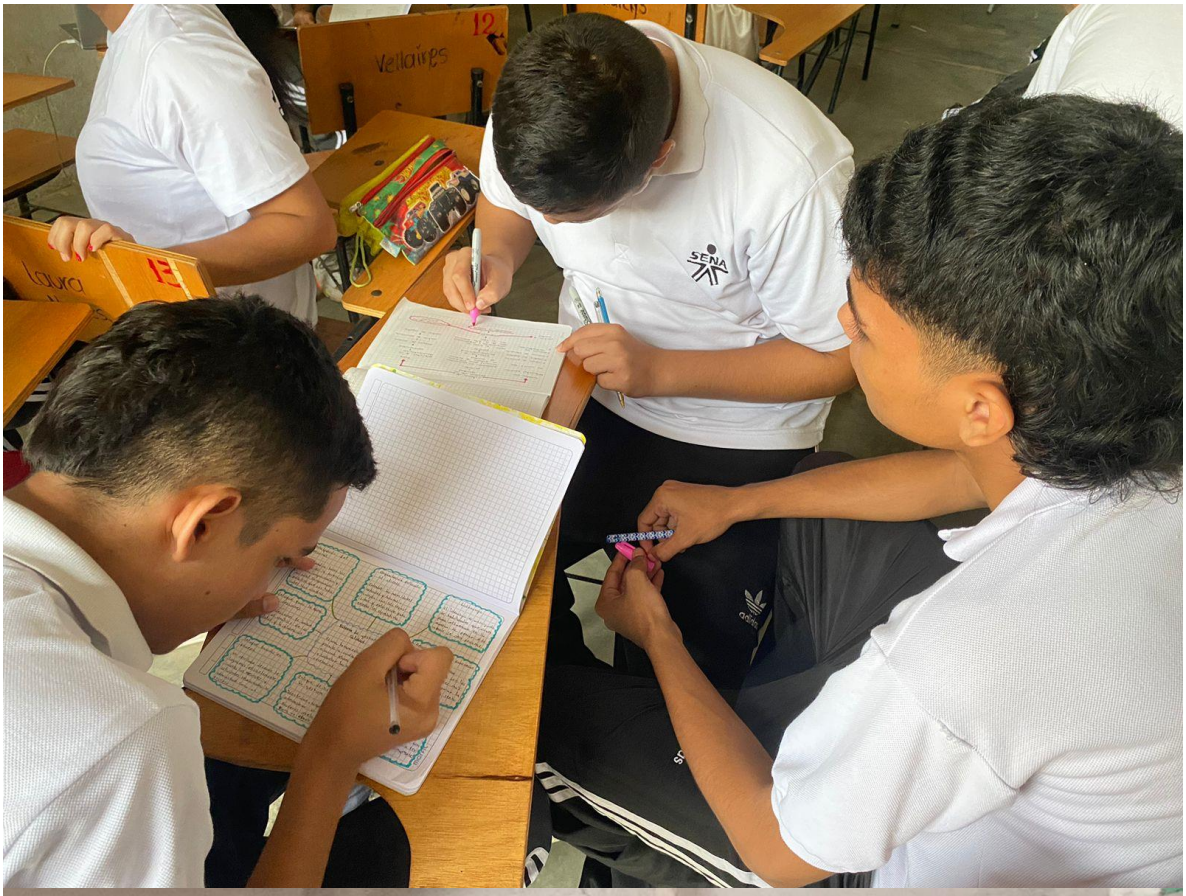


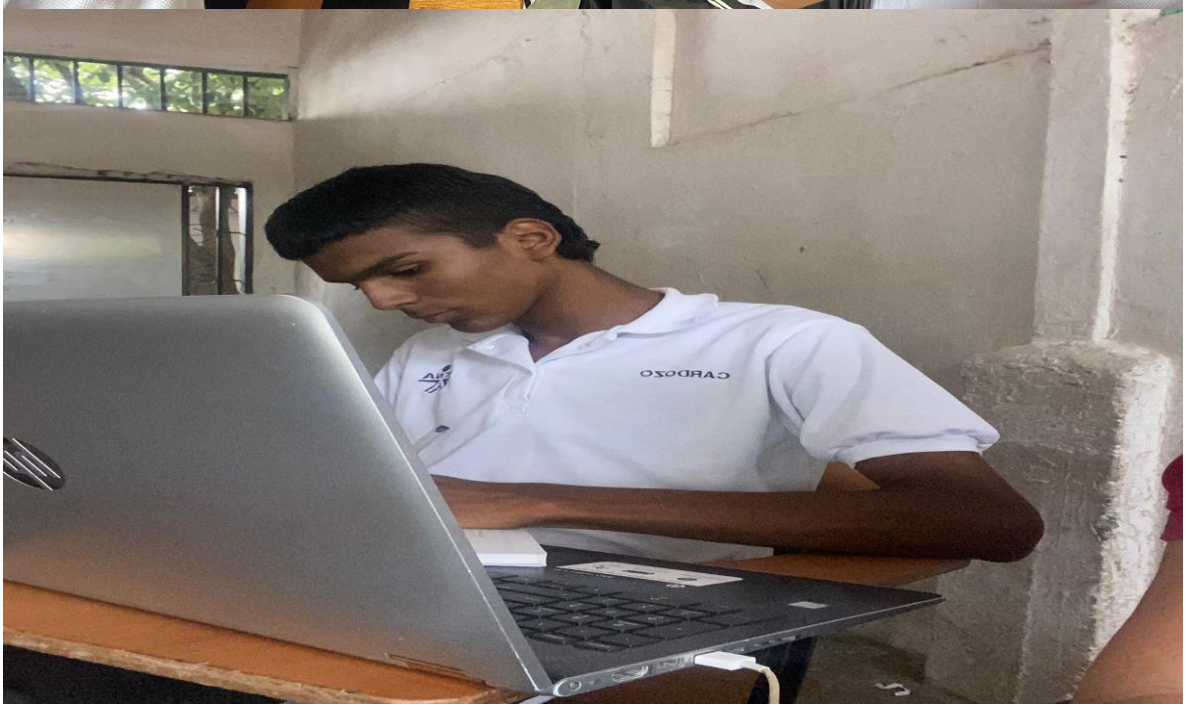






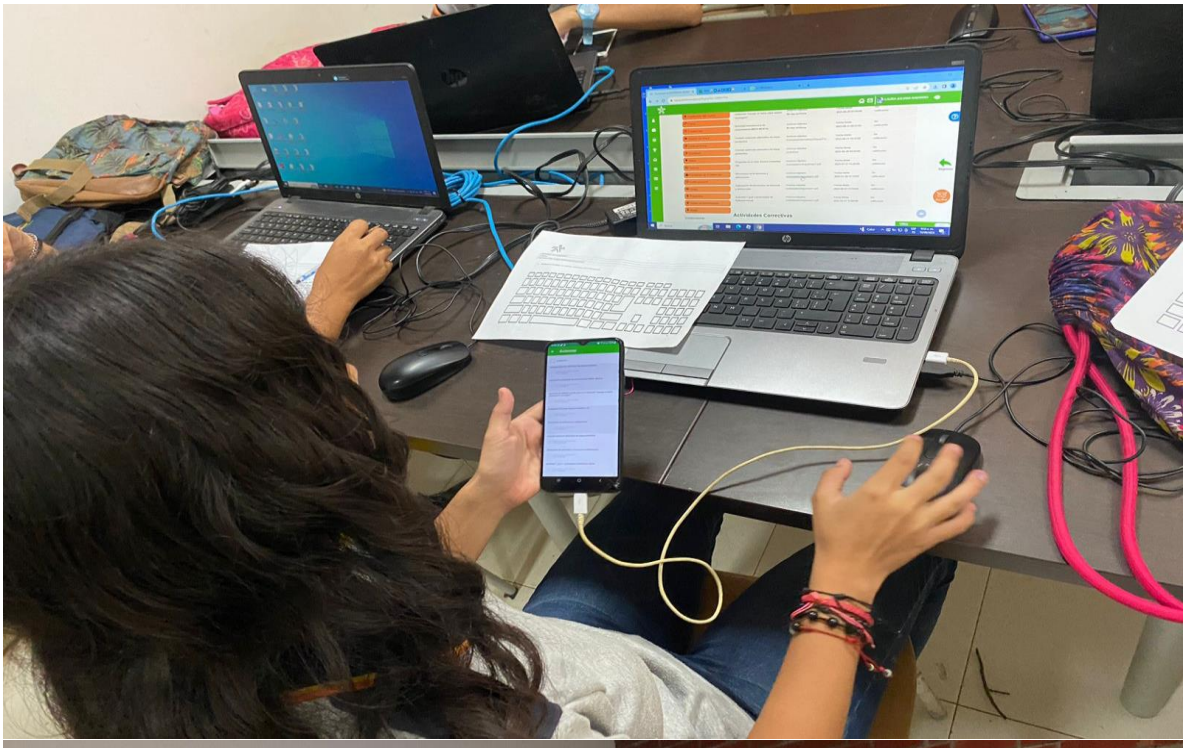









vive digital
Punto plus
menos pobreza
más trabajo
más oportunidades




MINTIC





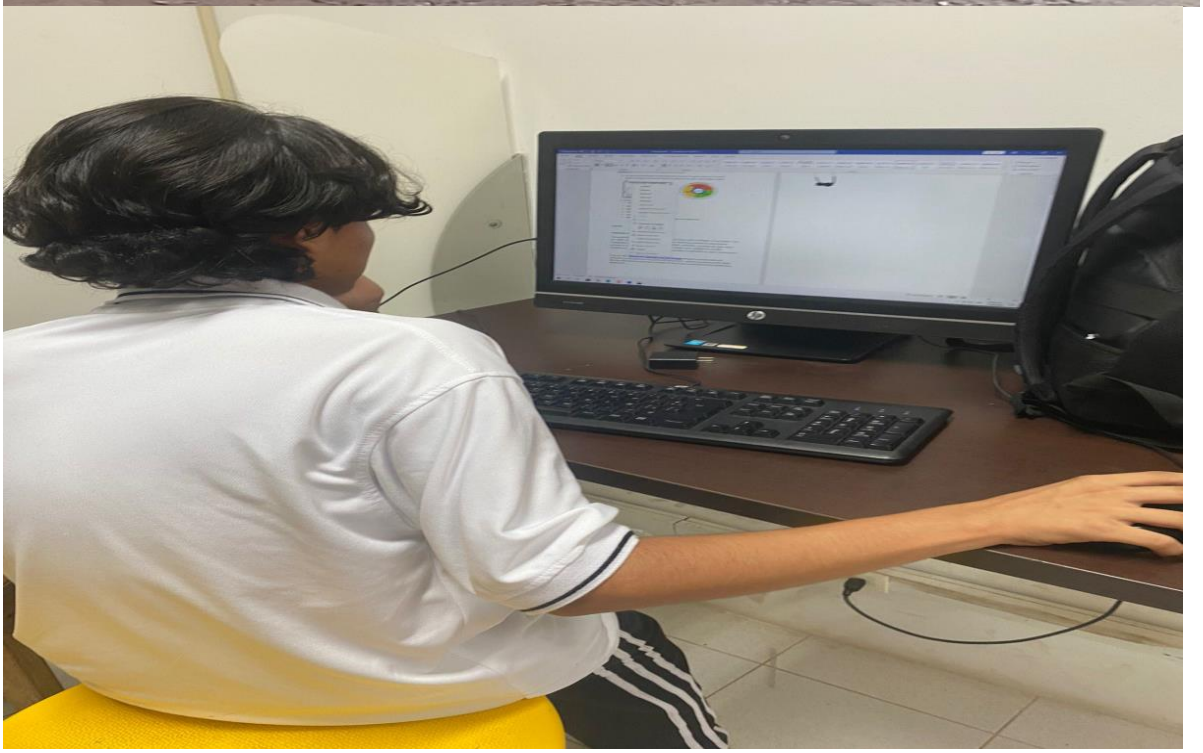

























Punto Plus
vive digital
Aguachica
MINTIC
menos pobreza
más trabajo
más oportunidades


MINTIC

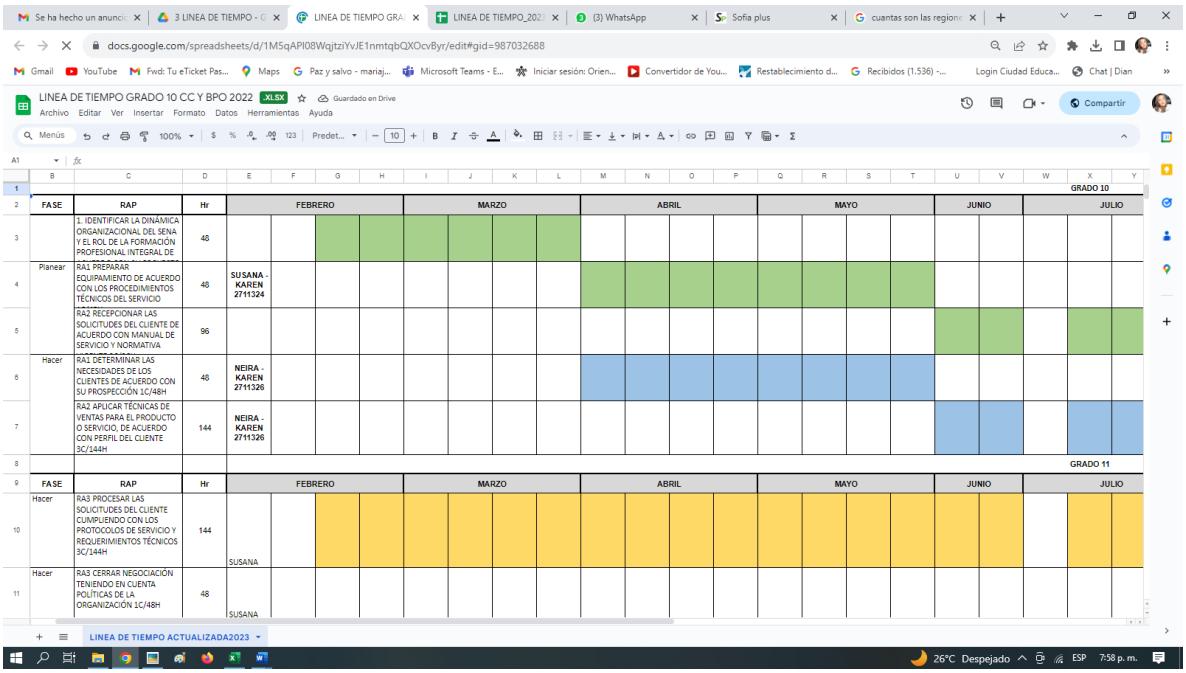

TIKI-TOKI







Obligación contractual No. 6 – Ejecución de la formación según línea de tiempo.



docs.google.com/spreadsheets/d/1M5qAPI08WqjtziYvJE1nmtqbQXOcvByr/edit#gid=987032688

LINEA DE TIEMPO GRADO 10 CC Y BPO 2022 .XLSX

	FASE	RAP	Hr	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
									GRADO 10
3		1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE	48						
4	Planear	RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO	48	SUSANA - KAREN 2711324					
5		RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA	96						
6	Hacer	RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H	48	NEIRA - KAREN 2711326					
7		RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H	144	NEIRA - KAREN 2711326					
8									GRADO 11
9	FASE	RAP	Hr	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
10	Hacer	RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H	144	SUSANA					
11	Hacer	RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H	48	SUSANA					

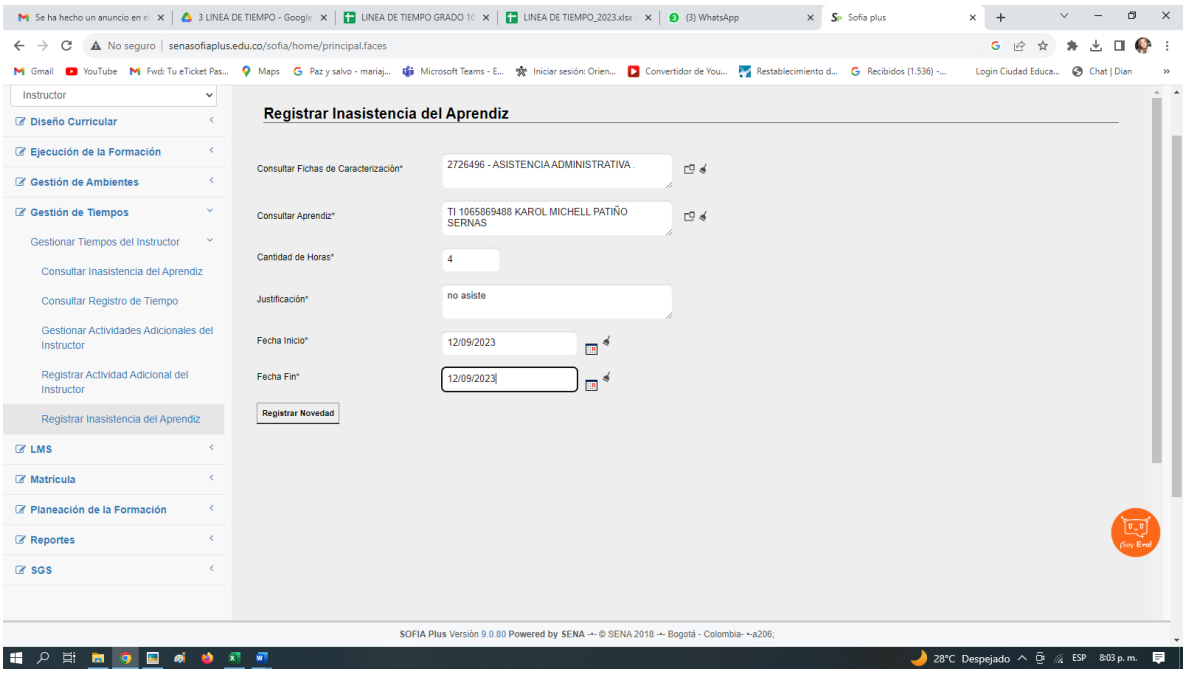
LINEA DE TIEMPO ACTUALIZADA2023

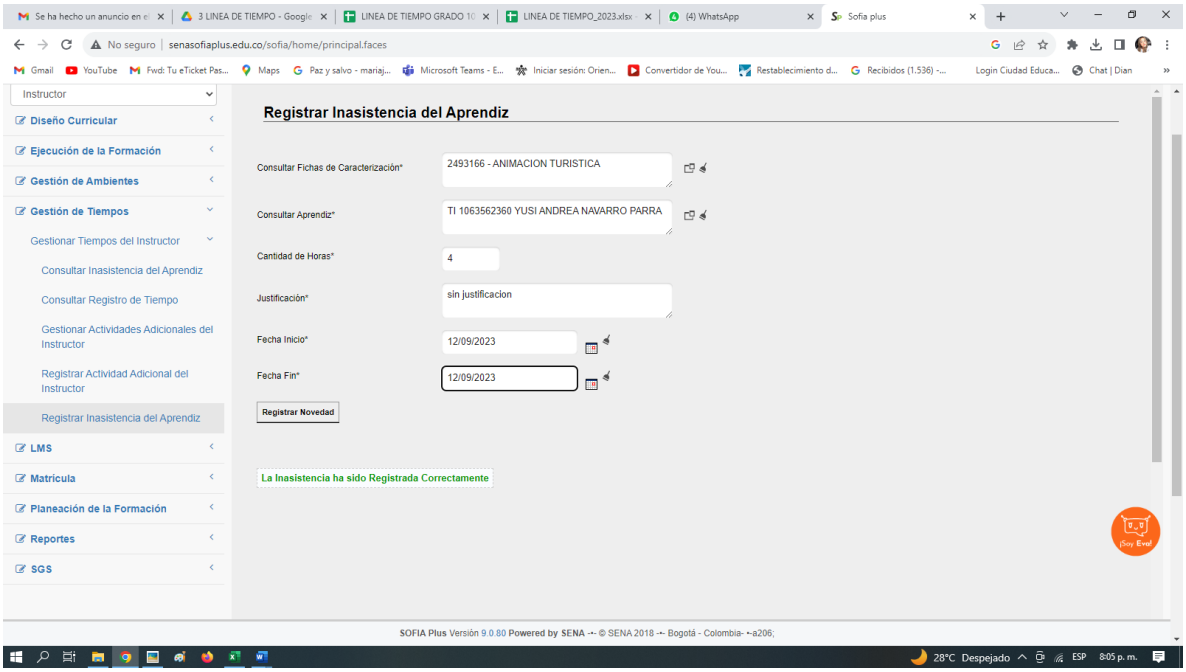
Obligación contractual No. 9 – Seguimiento a etapa productiva y socialización a etapa productiva fichas 2711324 y 2711326.



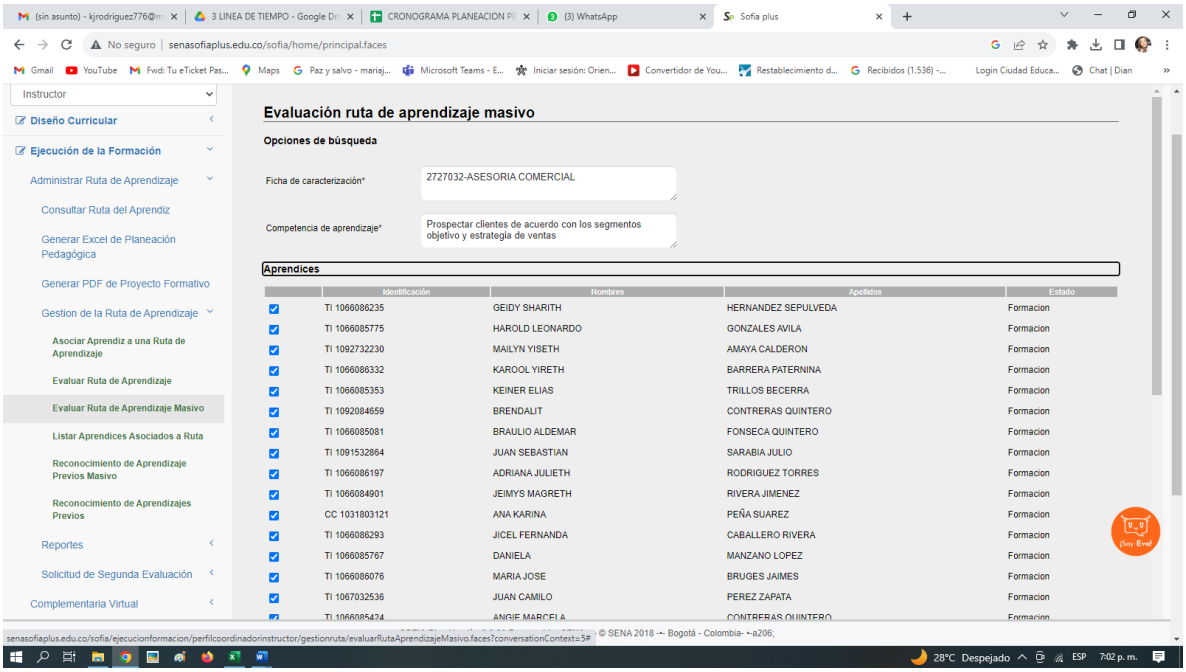


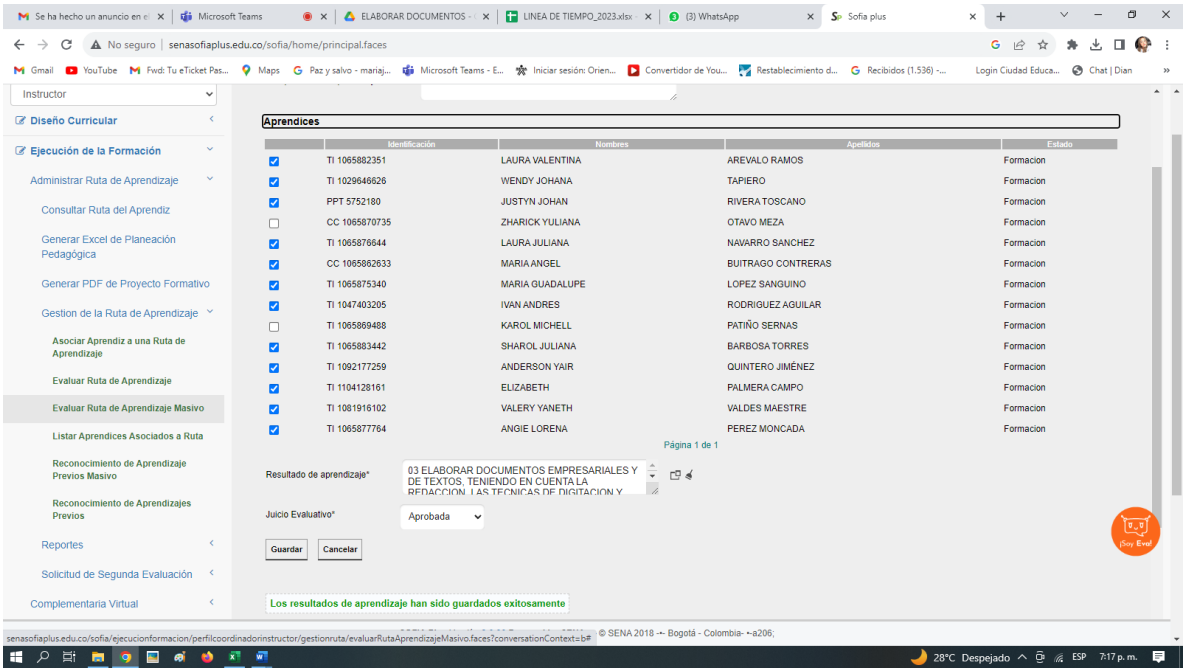
Obligación contractual No. 10 Inasistencia en Sofia plus



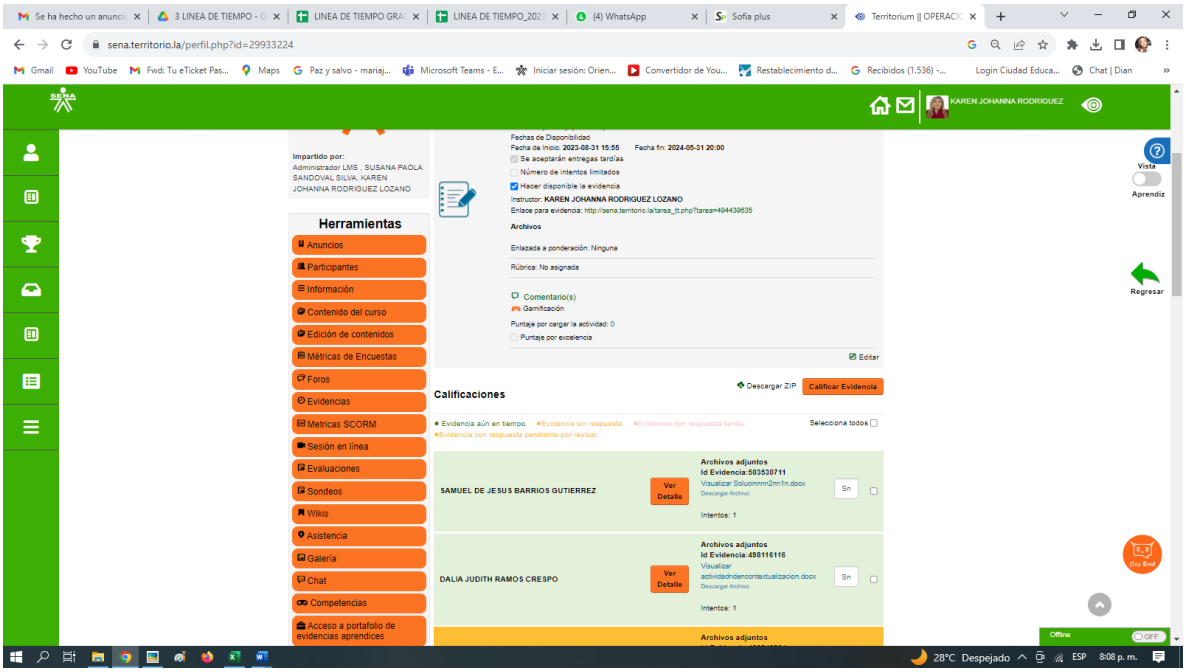


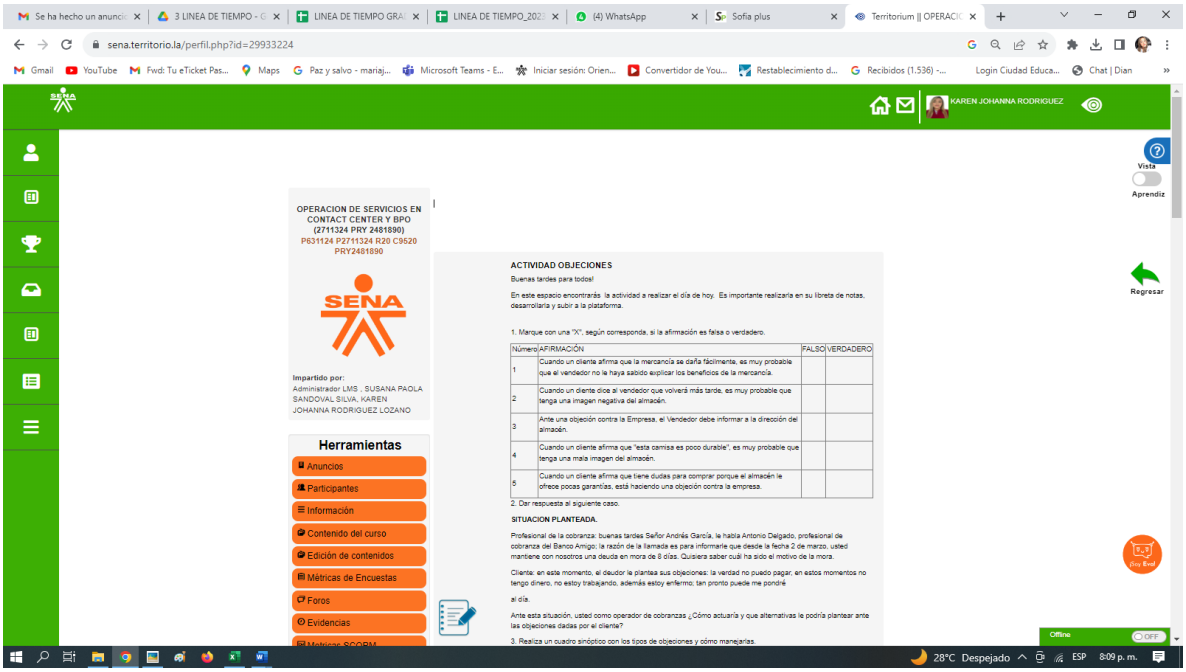
Obligación contractual No. 12 juicios de evaluación

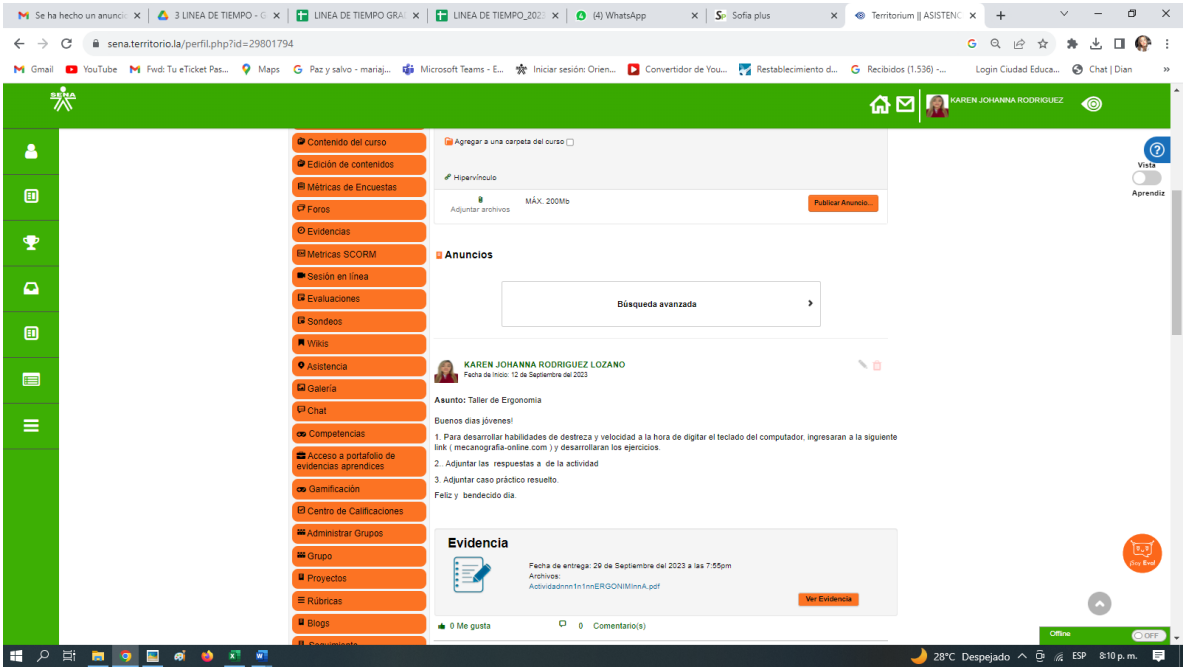


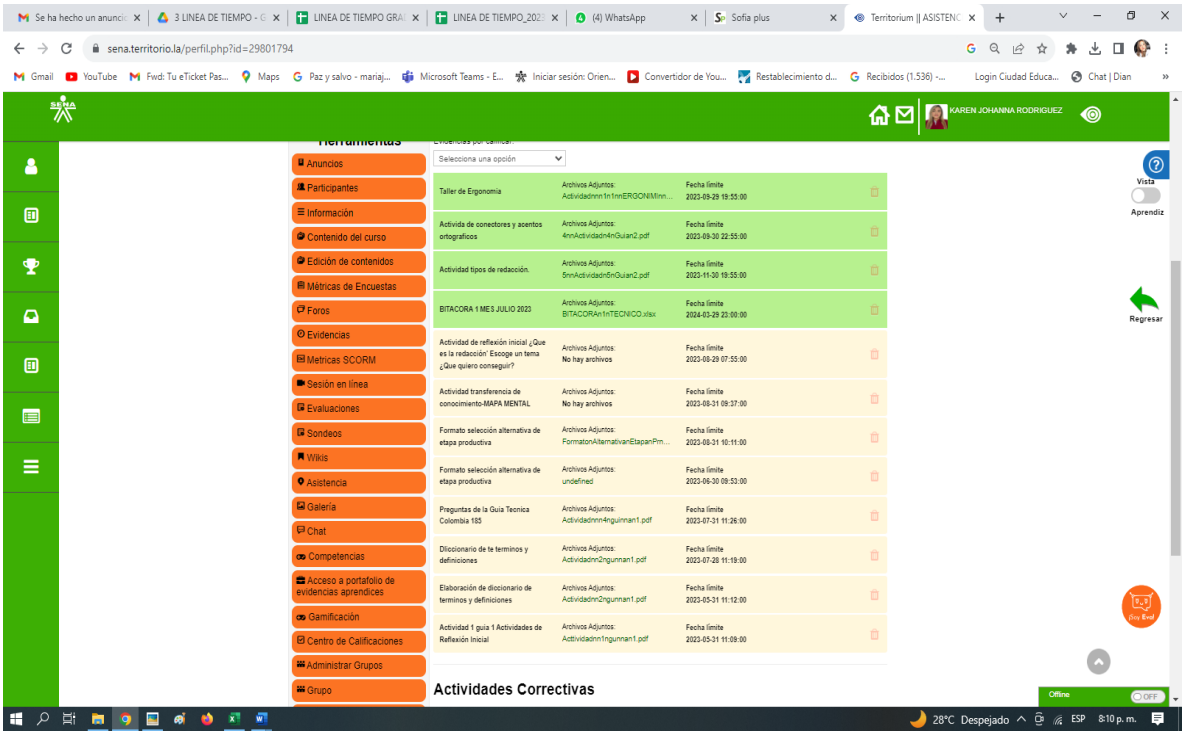


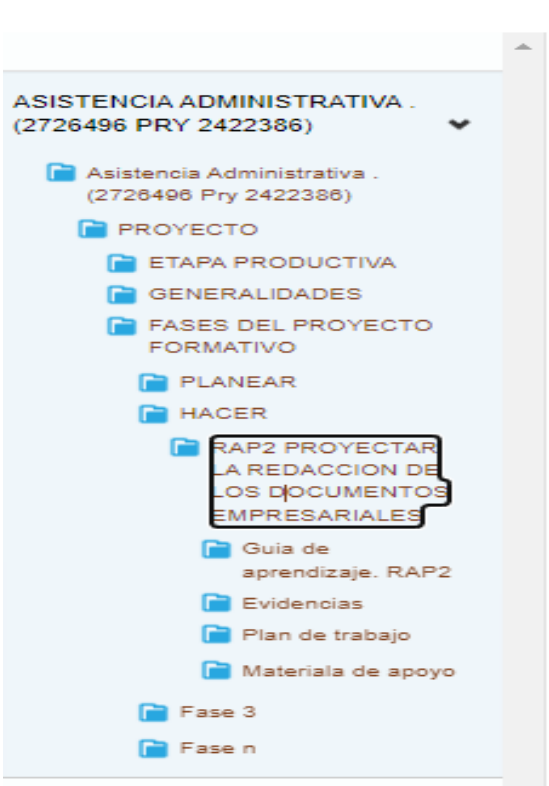
Obligación contractual No. 13 Plataformas institucionales

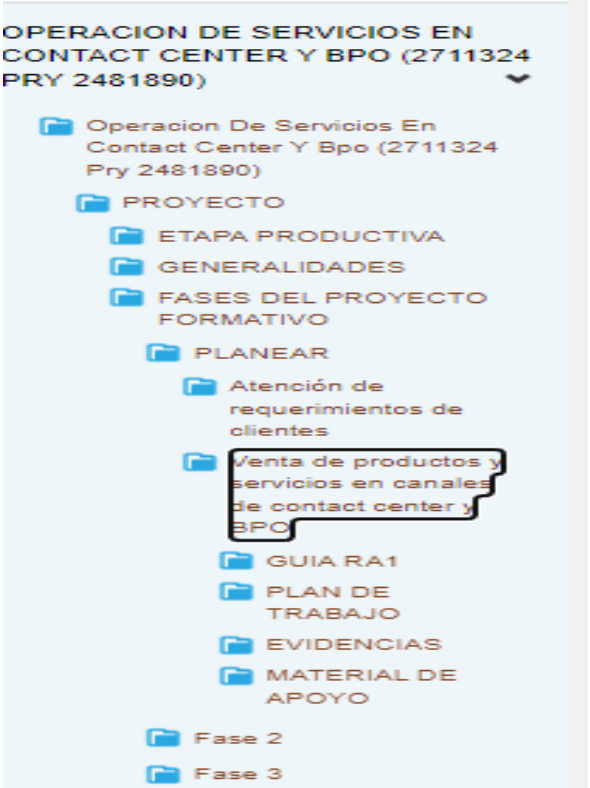



sena.territorio.la/perfil.php?id=29933224
KAREN JOHANNA RODRIGUEZ
OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO (2711324 PRY 2481890)
P631124 P2711324 R20 C9520 PRY2481890
Impartido por:
Administrador LMS , SUSANA PAOLA SANDOVAL SILVA, KAREN JOHANNA RODRIGUEZ LOZANO
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
ACTIVIDAD OBJECIONES
Buenas tardes para todos!
En este espacio encontrarás la actividad a realizar el día de hoy. Es importante realizarla en su libreta de notas, desarrollarla y subir a la plataforma.
1. Marque con una "X", según corresponda, si la afirmación es falsa o verdadero.
Número
AFIRMACIÓN
FALSO
VERDADERO
1 Cuando un cliente afirma que la mercancía se daña fácilmente, es muy probable que el vendedor no le haya sabido explicar los beneficios de la mercancía.
2 Cuando un cliente dice al vendedor que volverá más tarde, es muy probable que tenga una imagen negativa del almacén.
3 Ante una objeción contra la Empresa, el Vendedor debe informar a la dirección del almacén.
4 Cuando un cliente afirma que "esta camisa es poco durable", es muy probable que tenga una mala imagen del almacén.
5 Cuando un cliente afirma que tiene dudas para comprar porque el almacén le ofrece pocas garantías, está haciendo una objeción contra la empresa.
2. Dar respuesta al siguiente caso.
SITUACION PLANTEADA.
Profesional de la cobranza: buenas tardes Señor Andrés García, le habla Antonio Delgado, profesional de cobranza del Banco Amigo; la razón de la llamada es para informarle que desde la fecha 2 de marzo, usted mantiene con nosotros una deuda en mora de 8 días. Quisiera saber cuál ha sido el motivo de la mora.
Cliente: en este momento, el deudor le plantea sus objeciones: la verdad no puedo pagar, en estos momentos no tengo dinero, no estoy trabajando, además estoy enfermo; tan pronto puede me pondré
al día.
Ante esta situación, usted como operador de cobranzas ¿Cómo actuaría y que alternativas le podría plantear ante las objeciones dadas por el cliente?
3. Realiza un cuadro sinóptico con los tipos de objeciones y cómo manejarlas.
Vista Aprendiz
Regresar
Offline
28°C Despejado
ESP
8:09 p. m.

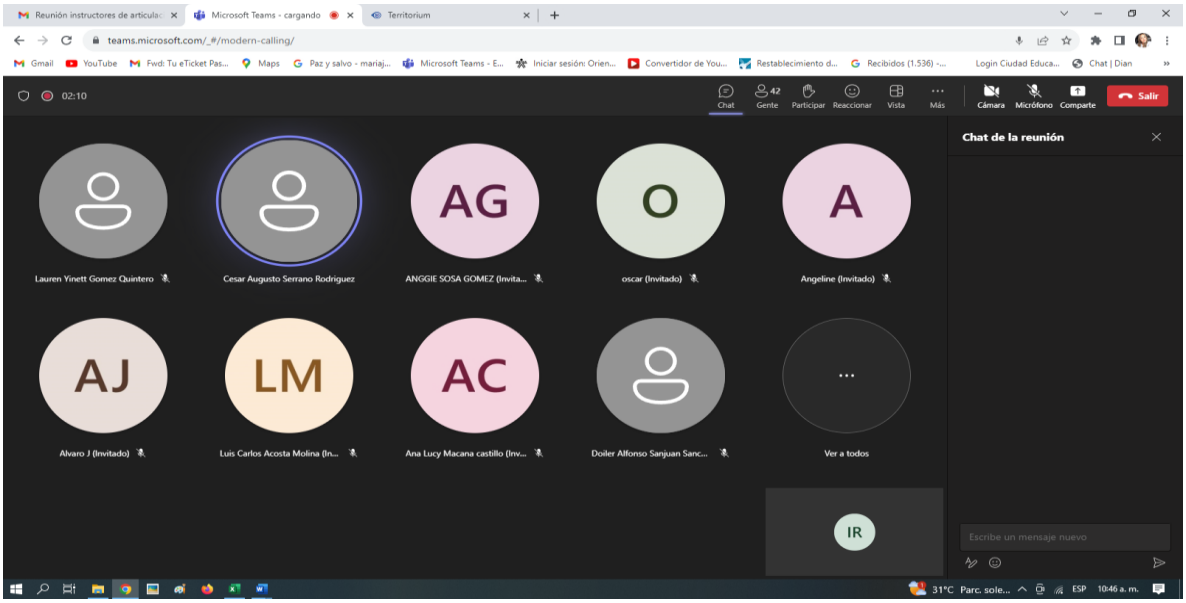

sena.territorio.la/perfil.php?id=29801794
KAREN JOHANNA RODRIGUEZ
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Agregar a una carpeta del curso
Hipervínculo
Adjuntar archivos
MÁX. 200Mb
Publicar Anuncio...
Anuncios
Búsqueda avanzada
KAREN JOHANNA RODRIGUEZ LOZANO
Fecha de Inicio: 12 de Septiembre del 2023
Asunto: Taller de Ergonomia
Buenos dias jóvenes!
1. Para desarrollar habilidades de destreza y velocidad a la hora de digitar el teclado del computador, ingresaran a la siguiente link (mecanografia-online.com) y desarrollaran los ejercicios.
2.. Adjuntar las respuestas a de la actividad
3. Adjuntar caso práctico resuelto.
Feliz y bendecido dia.
Evidencia
Fecha de entrega: 29 de Septiembre del 2023 a las 7:55pm
Archivos:
ActividadnnnA1nnERGONIMInnA.pdf
Ver Evidencia
0 Me gusta
0 Comentario(s)
Vista Aprendiz
Offline
28°C Despejado
ESP
8:10 p. m.


Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Grupo
Actividades Correctivas


ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2726496 PRY 2422386)
Asistencia Administrativa . (2726496 Pry 2422386)
PROYECTO
ETAPA PRODUCTIVA
GENERALIDADES
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO
PLANEAR
HACER
RAP2 PROYECTAR LA REDACCION DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES
Guia de aprendizaje. RAP2
Evidencias
Plan de trabajo
Materiala de apoyo
Fase 3
Fase n


OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO (2711324 PRY 2481890)
Operacion De Servicios En Contact Center Y Bpo (2711324 Pry 2481890)
PROYECTO
ETAPA PRODUCTIVA
GENERALIDADES
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO
PLANEAR
Atención de requerimientos de clientes
Venta de productos y servicios en canales de contact center y BPO
GUIA RA1
PLAN DE TRABAJO
EVIDENCIAS
MATERIAL DE APOYO
Fase 2
Fase 3

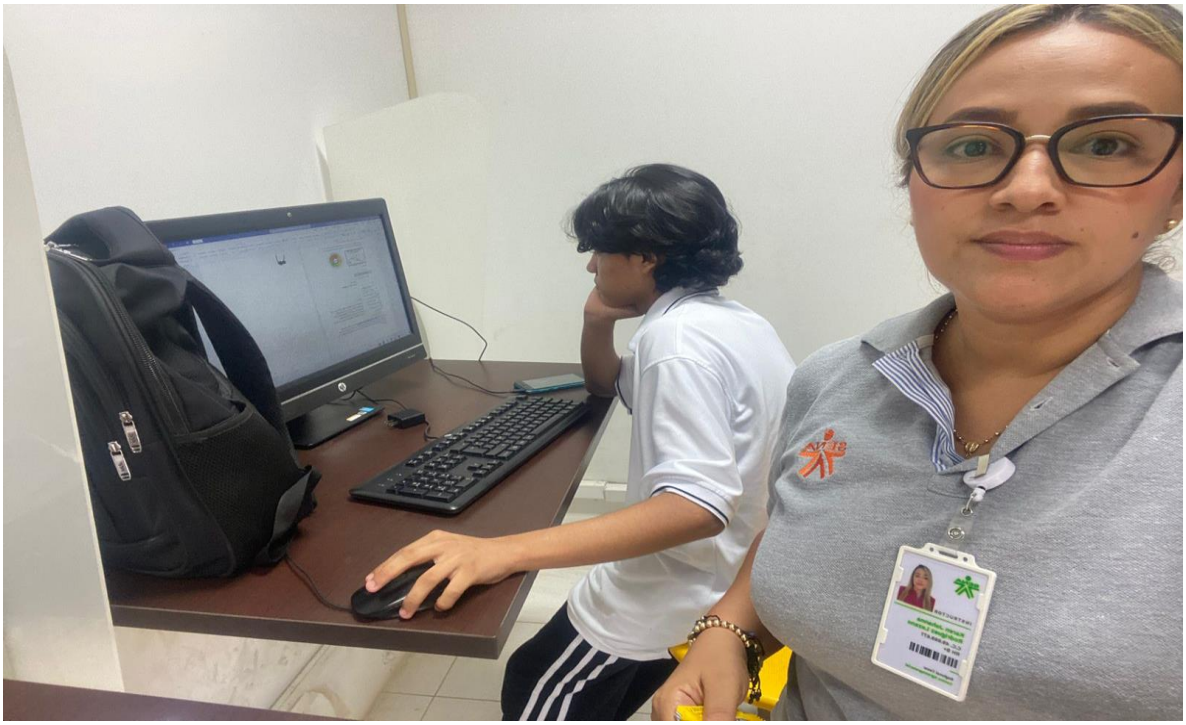
Obligación contractual No. 15 Participar en los equipos, grupos, comités







Obligación contractual No. 16. Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual







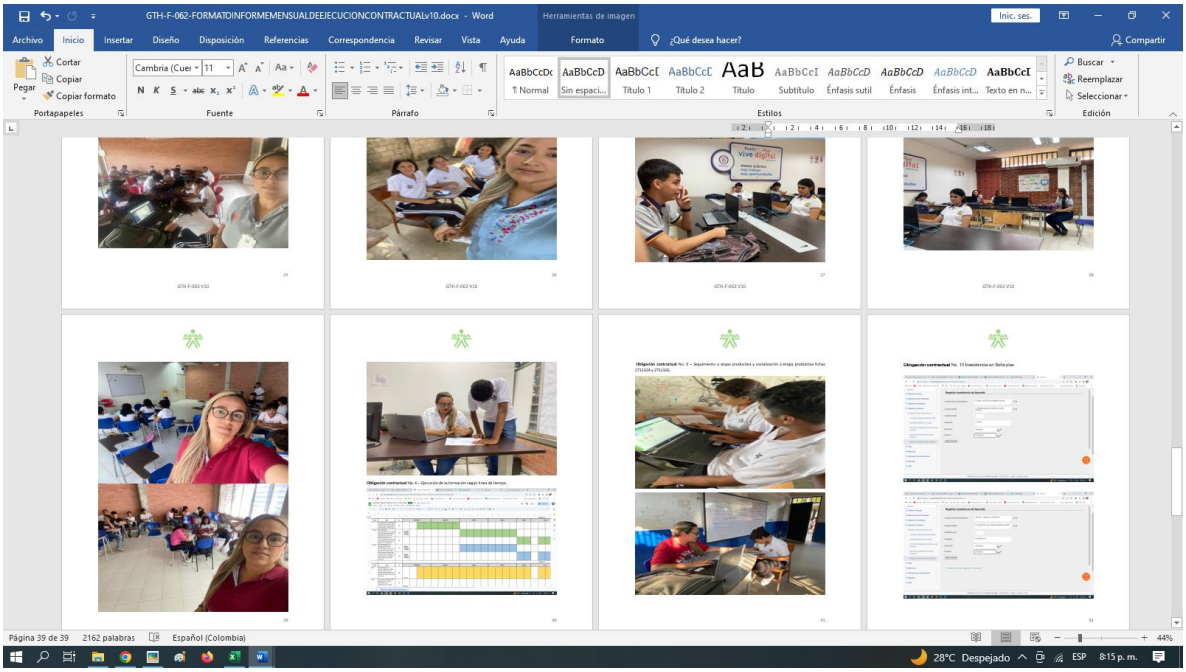
Obligación contractual No. 19 y 27 – Cuidado de infraestructura, materiales y equipos para la formación







Obligación contractual No. 29 – Entrega de informe mensual



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: KAREN JOHANNA RODRIGUEZ LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/09/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2493038 - ANIMACION TURISTICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

2. ORGANIZAR INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. ATENDER USUARIOS APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.

4. DOCUMENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE ACUERDO UTILIZANDO LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

5.PROPONER ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EJECUTAR ACTIVIDADES RECREATIVAS DE ACUERDO AL EVENTO PROGRAMADO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2727032 - ASESORIA COMERCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• 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:	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:	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:	Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA1 ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO 3C/144H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	38,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2711326 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• 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 requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• 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:	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:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA1 ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO 3C/144H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2726496 - 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

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2493166 - ANIMACION TURISTICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

2. ORGANIZAR INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. ATENDER USUARIOS APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.

4. DOCUMENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE ACUERDO UTILIZANDO LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

5.PROPONER ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR ACTIVIDADES RECREATIVAS DE ACUERDO AL EVENTO PROGRAMADO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2711324 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• 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 requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• 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:	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:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA1 ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO 3C/144H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	30,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	160,00

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: KAREN JOHANNA RODRIGUEZ LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL