PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica septiembre de 2023

Señor (a)
ROBINSON LOBO HERNANDEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 4479642 de 2023
Coordinación académica
Centro Agroempresarial Regional Cesar
Aguachica

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

Referencia: No. CO1.PCCNTR. 4479642 de 2023

NEIRA YANETH DITTA VARGAS, identificada con la cédula de ciudadanía No.37.510.490 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa de 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.	No aplica para este periodo ya que se realizó autodiagnóstico de las instituciones educativas Nuestra Señora del Carmen, Campo Serrano e Integrado de la Gloria en el mes de febrero,	Ver formatos en archivo físico dispuesto en el expediente de cada institución en la oficina del líder del programa de articulación con la media.
2	Acompañar la institución educativa para que los estudiantes de grado 9 realicen el registro en SofíaPlus como aspirantes al programa de articulación.	Por requerimiento de las IE este proceso se realizará durante el mes de octubre en la institución educativa San Martín de Tours	N/A para este periodo
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 periodo ya que en el mes de febrero se diligenció formato articulación Currículos con la I.E Nuestra Señora del Carmen, Integrado de la Gloria y Campo Serrano, teniendo en cuenta los contenidos de la malla de las IE y los conocimientos de proceso y de saber de los programas de formación articulados.	Ver formatos en archivo físico dispuesto en el expediente de cada institución en la oficina del líder del programa de articulación con la media.
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 periodo ya que en el mes de febrero se realizó verificación de Ambientes en la IE Nuestra Señora del Carmen, Campo Serrano en Aguachica e Integrado de la Gloria teniendo en cuenta los estándares dispuestos para cada uno de los programas de formación	Ver actas en archivo físico dispuesto en el expediente de cada institución en la oficina del líder del programa de articulación con la media.
5	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada	Impartí formación de manera presencial en los programas **Programa Asistencia Administrativa**	Ver registro fotográfico en la sección de evidencias anexas

	acción, se determine por parte del centro de formación.	Ficha **2494439** (Integrado de Pelaya) **2486660** (Tours) Actividad del proyecto: Implementar estándares de calidad en la atención y servicio al cliente con base en políticas institucionales. Competencia: atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Resultados: RA3. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. RA4. Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles. **Programa Operaciones Comerciales en Reatil** Ficha **2492135 - 2492146** (Colcarmen): Actividad del proyecto: Implementar estándares de calidad en la atención y servicio al cliente con base en políticas institucionales. Competencia: Surtido de productos Resultados: RA 4. Impulsar productos en el punto de venta a partir del plan promocional (96 Hr. segundo semestre). Ficha **2494414** (Integrado de Pelaya). Competencia: Procesar Recaudo de Caja. Resultados: RA2 Cerrar caja según el	

		protocolo del puesto de pago (hasta noviembre) **<u>Programa Operaciones y Servicios en Contac Center y BPO</u>** Ficha **2711326** Actividad del proyecto: desarrollar propuesta de servicio para el canal contact center y bpo según requerimientos de la organización. Competencia: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales Resultados: RA2 aplicar técnicas de ventas para el producto o servicio, de acuerdo con perfil del cliente (144 hr. de mayo hasta noviembre)	
6	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante a 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).	Durante el mes de septiembre se ejecutó la formación con base en la línea de tiempo y planeación proyectada para cada programa.	Las evidencias fotográficas son las mismas de la obligación No. 5 con respecto a la ejecución de la formación.
7	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	No aplica para este periodo ya que esta actividad se realizó en el mes de marzo.	N/A la evidencia fue soportada en el informe de marzo
8	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No aplica para este periodo ya que esta actividad se realizó en el mes de marzo.	N/A la evidencia fue soportada en el informe de marzo
9	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Se realizó seguimiento a los aprendices de grado 11, de las fichas 2492135, 2492146, 2494414(Retail) 2494439, 2486660 (Asistencia adtiva)	Ver registro fotográfico en la sección de evidencias anexas - Bitácoras
10	Llevar control de las inasistencias de los de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo	Se registraron inasistencias en el aplicativo SofiaPlus.	Ver reporte en SofiaPlus y registro

	institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.		fotográfico en la sección “evidencias”
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 aplica para este periodo ya que esta actividad se realizó en el mes de marzo.	N/A la evidencia fue soportada en el informe de marzo
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 evaluaron resultados de aprendizaje de acuerdo con la línea de tiempo.	Ver registro fotográfico
13	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo 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 usaron las plataformas de Territorium para el cargue de evidencias de aprendizaje. En SofiaPlus se emitieron juicios de evaluación y se registraron inasistencias	Ver evidencia en Territorium y SofiaPlus. Ver registro fotográfico
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.	Asistí a reuniones y programadas por el líder del programa.	Ver registro fotográfico en la sección de evidencias anexas
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, San Martín y Pelaya para orientar formación	Ver registro fotográfico en la sección de evidencias anexas. Las evidencias son las mismas de la obligación 5.
17	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del 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 actualizó el reporte de eventos en el Drive compartido por el líder en el mes de julio, por lo tanto, para este mes y los siguientes no se realizarán actualizaciones ya que aplica el mismo reporte.	Ver evidencia en el aplicativo SofiaPlus y en drive compartido por el líder y adjunto en la sección de evidencias

18	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Se ha actualizado según la necesidad el portafolio de evidencias del instructor en Territorium con base en la guía para desarrollar procesos formativos	Ver registro fotográfico
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	Ver registro fotográfico en la sección de evidencias anexas
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	N/A para este periodo 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.	Se aplicaron diferentes estrategias pedagógicas con la finalidad de facilitar la formación y el aprendizaje de los aprendices, mediante la implementación de métodos o técnicas didácticas activas	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 actividades ejecutadas en el periodo con sus respectivos soportes	Ver GC en secop II
25	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente la labor técnico-pedagógica.	N/A para este periodo porque no se han solicitado elementos	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.	Ver evidencia fotográfica
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 Ver registro fotográfico
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	Ver evidencia fotográfica

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. **7892295931** de la planilla expedida por SOI correspondiente al mes de agosto de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – Decreto Ley Anti trámites)

Evidencias en (10) folios

Cordialmente,

NEIRA YANETH DITTA VARGAS
Contratista
C.C. No. 37.510.490 de Bucaramanga, Sder.

Recibí a satisfacción:

ROBINSON LOBO HERNÁNDEZ
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR. 4479642 de 2023

EVIDENCIAS

Obligación contractual No. 5 – Evidencias de formación

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>







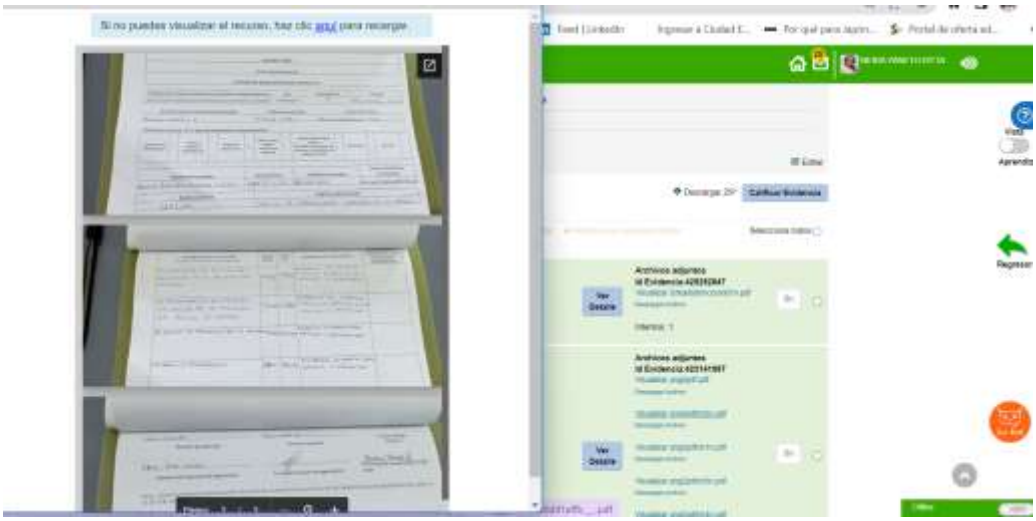


Obligación contractual No. 6 – Planeación de la formación con el equipo ejecutor de los programas técnicos

ç 



Obligación contractual No. 9 – Seguimiento a etapa productiva



Obligación contractual No. 10. - Registro de inasistencias





Obligación contractual No. 11 – Emitir juicios de evaluación

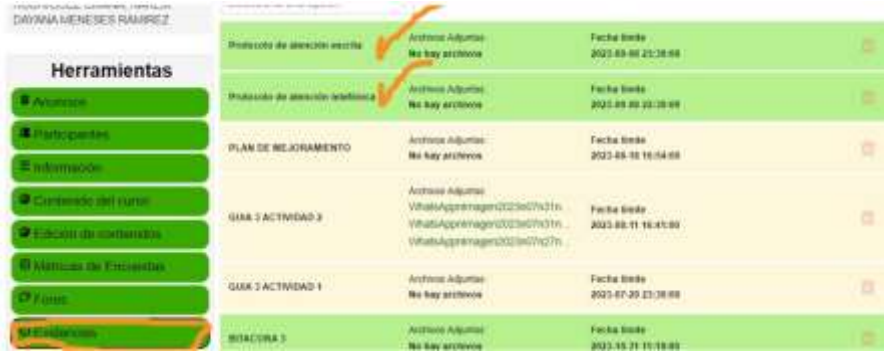



TI 1062906961 YULIETH CASTILLA BARRERA Formacion
TI 1062906346 ANA LAURA CANTILLO BARBOSA Formacion
TI 1062906226 MARIA YULIHZA CHOGO OVIEDO Formacion
TI 1062906473 DUVAN ALBEIRO CARVAJAL GUTIERREZ Formacion
CC 1115722345 KAREN BIBIANA EREGUA VEGA Formacion
TI 1065876378 ANDRY PAOLA ARCINIEGAS QUINTERO Formacion
TI 1062905958 JULIANA BECERRA ZUMALABE Formacion
Página 1 de 1
Resultado de aprendizaje*
03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A
Juicio Evaluativo*
Aprobada
Guardar
Cancelar
Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente


TI 1065880239 MARIANA CONTRERAS PONTON Formacion
TI 1066084704 YEIDER CHINCHILLA QUINTERO Formacion
TI 1062906666 EILEEN TATIANA FERNANDEZ DURAN Formacion
TI 1062906388 CAMILA ANDREA GUTIERREZ VALLE Formacion
TI 1062906845 JUAN ESTEBAN MORENO SANDOVAL Formacion
TI 1031811390 WENDY VANESSA CHONA PEDROZO Formacion
TI 1062906876 LAURA BRIYITH IBAÑEZ SERRANO Formacion
CC 1097992019 LIYISVETH GOMEZ FLOREZ Formacion
TI 1062906114 JIREH PAOLA CORDOBA VALLE Formacion
Página 1 de 1
Resultado de aprendizaje*
RA2. EJECUTAR PROCESO DE RECAUDO A PARTIR DE LOS LINEAMIENTOS
Juicio Evaluativo*
Aprobada
Guardar
Cancelar
Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente

Obligación contractual No. 13 – Uso de plataformas





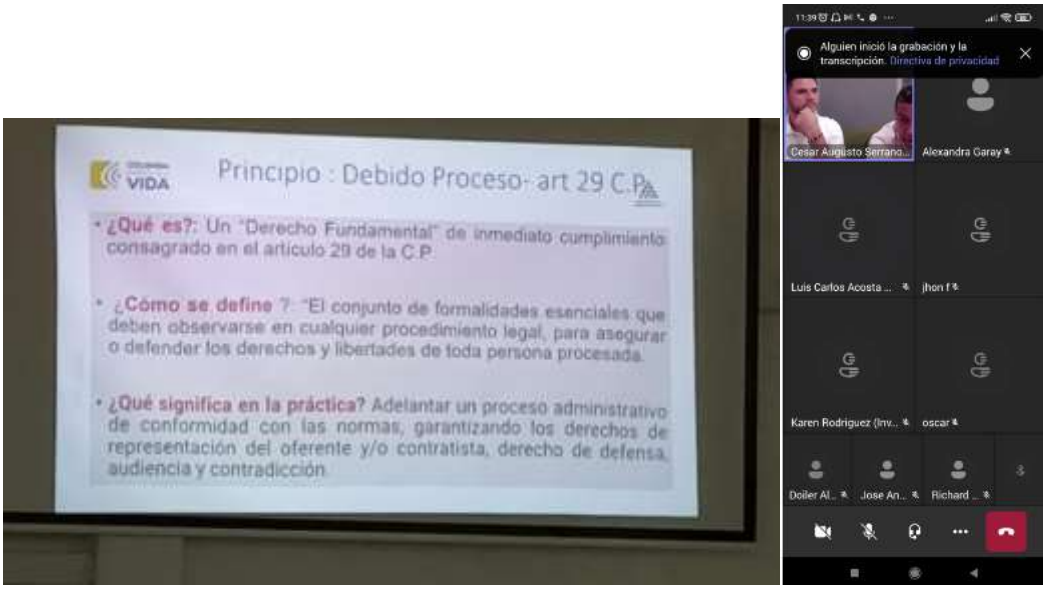






Obligación contractual No. 15 – Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.





Obligación contractual No. 17 – Reporte de eventos – Ver drive

Primer semestre 2023

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kPMnaxECx7CEVqibNJ-4VpfLZId_Ai9k/edit?usp=share_link&ouid=115553079230546991203&rtpof=true&sd=true

Segundo semestre 2023

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MSUKcGE2hbmo6uuxQQ-ODCjzEbLb5cin/edit?usp=sharing&ouid=103044221259803367784&rtpof=true&sd=true

Obligación contractual No. 18 – Portafolio en Territorium



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







Obligación contractual No. 30 - Certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor.



REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

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

NEIRA YANETH DITTA VARGAS

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 37316900

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

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

Código: 240501008 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en MEDELLÍN. A los ocho (8) días del mes de Octubre de dos mil veintiuno (2021)

Firmado Digitalmente por

NORA LUZ SALAZAR MARULANDA
Subdirectora CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD
REGIONAL ANTIOQUIA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NEIRA YANETH DITTA VARGAS

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: 2494439 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2494414 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• 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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: 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: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2. EJECUTAR PROCESO DE RECAUDO A PARTIR DE LOS LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES 1C/48H

RA3. CERRAR CAJA SEGÚN EL PROTOCOLO DEL PUESTO DE PAGO 1C/48H

- 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: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA 1C/48H

RA2. PREPARAR MERCANCÍA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DEL PUNTO DE VENTA 2C/96H

RA3. EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES 2C/96H

RA4. IMPULSAR PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA A PARTIR DEL PLAN PROMOCIONAL 3C/144H

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2485313 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 1,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2492135 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• 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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	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: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2. EJECUTAR PROCESO DE RECAUDO A PARTIR DE LOS LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES 1C/48H

RA3. CERRAR CAJA SEGÚN EL PROTOCOLO DEL PUESTO DE PAGO 1C/48H

• 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: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA 1C/48H

RA2. PREPARAR MERCANCÍA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DEL PUNTO DE VENTA 2C/96H

RA3. EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES 2C/96H

RA4. IMPULSAR PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA A PARTIR DEL PLAN PROMOCIONAL 3C/144H

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

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
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2492146 - OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

• 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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	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:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2. EJECUTAR PROCESO DE RECAUDO A PARTIR DE LOS LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES 1C/48H

RA3. CERRAR CAJA SEGÚN EL PROTOCOLO DEL PUESTO DE PAGO 1C/48H

• 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:	Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ORGANIZAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL PUNTO DE VENTA 1C/48H

RA2. PREPARAR MERCANCÍA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DEL PUNTO DE VENTA 2C/96H

RA3. EXHIBIR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA FORMATOS COMERCIALES 2C/96H

RA4. IMPULSAR PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA A PARTIR DEL PLAN PROMOCIONAL 3C/144H

• 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: 2486660 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,00

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: NEIRA YANETH DITTA VARGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL