PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Fonseca, septiembre de 2023

Señor (a)
HEINER BRITO GAMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4629217**
Coordinador Académico
Centro Agroempresarial y Acuícola
Fonseca

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

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

Margoth Monsalvo Hidalgo, identificado con la cédula de ciudadanía No. 40.799.171 de Villanueva, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agroempresarial y acuícola, 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: El valor del contrato asciende a la suma de VEINTI DOS MILLONES CUATROCIENTOS DOS MIL QUINIENTOS PESOS ($22.402.500) MCTE. Esta suma será pagada al contratista de la siguiente manera: a) un pago correspondiente al mes de febrero por la suma de ochocientos noventa y seis mil cien pesos (896.100) b) siete pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a septiembre de 2023, por la suma de dos millones novecientos ochenta y siete mil pesos (2.987.000) y un último pago correspondiente al mes de octubre por un valor de quinientos noventa y siete mil cuatrocientos pesos (597.400). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma

definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros No. 256800047696 de Davivienda cuyo titular es el contratista.

Plazo: Será hasta el 06 de octubre de 2023.

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

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro de la oferta regular del Centro Agroempresarial y Acuícola en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 o normatividad vigente.	Ejecución del proceso formación con la competencia: ELABORAR DOCUMENTOS siguiente programa: **2671686 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA** **Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa** **Resultaos de Aprendizaje.** - identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las	a. Planeación pedagógica b. Guías de aprendizajes subida al portafolio. c. evidencias subidas al Portafolio de evidencia

		políticas y estándares de calidad organizacional. -atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos organizacionales - direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio organizacionales. 4. propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales. - valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente. Cantidad de horas dedicadas a la ficha: 46 Número de aprendices: 23 **2775267 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE** COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa RESULTADOS DE APRENDIZAJE: -identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al	https://acortar.link/71HJQg

		cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional. -atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos organizacionales. – direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio organizacionales. - propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales. - valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente. Cantidad de horas dedicadas a la ficha: 42 Número de aprendices: 24 **2838022 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS** RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H RA3	

		RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN Cantidad de horas dedicadas a la ficha: 48 Número de aprendices: 26	
2	Desarrollar los Proyectos de formación programados por el Centro Agroempresarial y Acuícola en el Plan Operativo 2023.	Verificar que los proyectos formativos se encuentren asociados a la ficha de caracterización	Plataforma Sofía Plus, en el rol de instructor, descargue el proyecto formativo asociado a la ficha
3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato.	Verificar que las rutas de aprendizaje de las fichas de caracterización	Plataforma Sofía Plus en el rol de Instructor, revisar la ruta creada de la ficha monitoreada
4	Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado.	Verificar la asociación de los aprendices a la ficha de caracterización	Plataforma Sofía Plus en el rol instructor, revisar los aprendices asociados de la ficha monitoreada
5	Planear y ejecutar actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Se desarrollaron actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Ver instrumentos de evaluación en el portafolio de evidencias. https://acortar.link/71HJQg
6	Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.

7	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades del programa de formación.	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación
8	Construir y mantener en tiempo real el portafolio de evidencia de instructor y de los aprendices.	Ejecución del proceso formativo de acuerdo con los programas de formación: -Asistencia Administrativa -Atención Integral a Clientes	Soporte en el link de seguimiento del supervisor del contrato https://acortar.link/71HJQg
9	Participar en las actividades indicadas por el Centro Agroempresarial y Acuícola para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Apoyar actividades del sistema de gestión y autocontrol	Certificado inducción SST Certificado módulo 1 SST .
10	Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico	Verificar y cumplir lo establecido en la gestión de tiempo del aplicativo Sofia Plus	Gestión de tiempo del mes objeto de cobro.
11	Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Agroempresarial y Acuícola y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.	Elaborar el informe mensual de ejecución contractual.	Informe de ejecución contractual del mes objeto de cobro.
12	Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices	Evaluar permanentemente los juicios evaluativos en el aplicativo Sofia plus	Juicios evaluativos de la ficha de caracterización

	en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas definidas por la entidad.		
13	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato.	Elaborar el informe mensual de ejecución contractual	Informe de ejecución contractual del mes objeto de cobro. **https://acortar.link/71HJQg**
14	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación	No se han solicitado Comité de evaluación y seguimiento	No aplica para el mes en curso
15	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada.	Reportar las inasistencias al proceso formativo	Reporte de inasistencia del aprendiz en el aplicativo Sofia plus
16	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	Actividades de aprendizaje empleando estrategias didácticas e interactivas planteadas en las guías de aprendizaje	Guías de aprendizaje y material de apoyo anexos al portafolio de evidencias **https://acortar.link/71HJQg**
17	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente	Desarrollar el proceso formativo de acuerdo con la normatividad institucional	Ver enlace de acceso al portafolio de evidencias

			https://acortar.link/71HJQg
18	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente	Registrar la información académica solo en el aplicativo destinado por la entidad	Consultar novedades en Sofia plus y en el drive institucional
19	Entregar oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato y demás documentos soporte establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.	Diligenciamiento oportuno de los formatos de gestión financiera y contractual del mes de agosto	Gestión financiera y contractual del mes objeto de cobro.
20	Aplicar al proceso de certificación por competencias, según normas de competencias que aplican a la función del instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación
21	Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.

	de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.		
22	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado	El contratista no tiene a bienes a su cargo	Enlace de acceso del documento descargado del aplicativo miinventario.sena.edu.co
23	El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación
24	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato.	No se han desarrollados otras actividades solicitadas por el supervisor del contrato	No aplica para el mes en curso

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	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. 9455649494 de la planilla, Aportes en Línea del mes de agosto del año 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

MARGOTH MONSALVO HIDALGO
Contratista
C.C. No. 40799171

Recibí a satisfacción:

Firma

HEINER BRITO GAMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4629217**
Coordinador Académico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARGOTH MONSALVO HIDALGO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2671686 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H

RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN.

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2775267 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

• 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

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H

RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN.

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

• 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:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	46,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2838022 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H

RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN.

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 136,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: MARGOTH MONSALVO HIDALGO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA