PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Málaga, 27 Octubre de 2023

Señora
CAROLINA MESA BARRERA
PROFESIONAL GRADO 04
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4605514
Dependencia: Centro AgroEmpresarial y Turistico de los Andes
Málaga

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

Referencia: No (CO1.PCCNTR.4605514) del año (2023)

(ANA LIDA BURGOS CORREA), identificado con la cédula de ciudadanía No. 63392793, en mi calidad de Contratista del SENA, en la (RED ASISTENCIA ADMINISTRATIVA), 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 ***CUARENTA MILLONES DOCIENTOS DIECI OCHOMIL SEISCIENTOS DIECISIETE PESOS M/CTE. (40.218.617)***. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: *a) Pagos mensuales por valor de ($ 4.008.500, Incluido IVA) y proporcionales, esto para el primer y/o último pago, atendiendo al plazo de ejecución establecido.*
Plazo: Será hasta el (15) de Diciembre (12) de 2023

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como instructor, para la gestión del desarrollo curricular y la ejecución de acciones de formación titulada, complementaria y virtual en el área temática de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA y demás de su competencia, Programa Regular, en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, Vigencia 2023.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	1. Realizar la planeación y alistamiento oportuno de todos los documentos de desarrollo curricular según el programa de	**Competencia:** Elaborar documentos empresariales de acuerdo a las normas establecidas por la organización.	Guias instrumentos de evaluación, material de apoyo y material didactico

	formación asignado para orientar en las fichas que se le asignen en la vigencia, y presentar los documentos antes de la ejecución de las fichas de manera trimestral.	Elaboracion de guias e instrumentos de evaluación y proyecto para las ficha: **Ficha: 2774177** **Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa** **Ficha: 2774177** **Competencia:** Servicio al cliente **Ficha: 2851 339** **Competencia:** Servicio al cliente **Ficha: 2859424** Competencia:Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa **Ficha: 2774177**	**ONE DRIVE** Guias instrumentos de evaluación, material de apoyo y material didáctico.

2	Reportar y registrar en el aplicativo Sofía Plus todas las actividades que de acuerdo con el proceso de GFPI son de su responsabilidad (Registro de Proyecto Formativo, Creación de ruta de Aprendizaje, Asocio de Aprendices, verificación de registro de actividades en Sofia plus durante los de 5 primeros días hábiles de cada mes y reportar novedades, reporte de Inasistencias, Reporte de Juicios Evaluativos) garantizando la oportunidad, calidad de la información y la coherencia con el proceso formativo.	Se realiza planeación,guias e instrmentos de evaluación para la ficha: **2774177** municipio de màlaga Se registran inasistencias por medio de firma física. Se evaluan los resutados de aprendizaje: **Competecia:** **Elaborar documentos.** **Resultados Aprendizaje** 05.Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización. .**Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa**. **Resultados Aprendizajes** **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. **Competencia: Servicio al Cliente.** **Resultados de aprendizaje**	Pantallazo correo enviado evidencia en la bitácora. Listas de asitencia firmadas Pantallazo bitacota Reporte de Juicios Evaluativos Pantallazo bitacota Reporte de Juicios Evaluativos

		Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. **Competencia:** servicio al cliente **Resulatdo Aprendizaje:** Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. **Competencia: Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa.** **Resultado Aprendizaje:** **Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.** **Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.** **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** **Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa,**	

		y políticas organizacionales. **Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos.**	
3	Realizar la inducción y reinducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Para este mes no realizo esta actividad de inducción.	Para este mes no realizo esta actividad de inducción.
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el programa de formación del área temática objeto del contrato según los lineamientos Institucionales.	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas. **Horas: 18 horas** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa: **Horas: 22** Servicio al cliente Ficha: 2851339	Registros fotográficos,en la bitácoras.

		Horas: 24 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa. **Horas: 48** Servicio al cliente **Horas: 48** Total reporte mes octubre de **160 horas**	Reporte de horas a formación
5	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad.	Se les hace las observaciones a los aprendices de acuerdo al reglamento cuando sea el caso.	Registro de asistencias e inasistencias.
6	Solicitar y gestionar oportunamente el uso de los elementos necesarios y materiales de formación para desarrollar eficazmente la acción de formación y responder por ellos ante el centro presentando los respectivos documentos soporte, como también responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su rol.	Para este mes no se realiza esta actividad.	Para este mes no se realiza esta actividad.
7	Realizar seguimiento y/o asesoría en la etapa productiva de las y los aprendices que le sean asignados y documentar esta actividad según el	Se realizara acompañamiento a las actividades de etapa productiva,dando	Se realizara acompañamiento a las actividades de etapa productiva,dando

	procedimiento de ejecución de la FPI.	información pertinente a sus inquietudes.	información pertinente a sus inquietudes
8	Realizar la Evaluación de la apropiación de las competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previa verificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada la evaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica	**Se registran los juicios evaluativos. Alas siguientes.** **Competencia:**Elaborar documentos **Resultados:**. RA5: corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización. **Ficha: 2774177** **Resultados:**. **1.ti**pos 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. **Ficha: 2774177** **Resultados:** 1.Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 2.Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización **Ficha: 2851339** **Resultados:** Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.	Juicios evaluativos calificados en senasofia plus. Juicios evaluativos calificados en senasofia plus.

		Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales. 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 Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales. Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos. **Ficha: 2774177** **Resultados:** 1.Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 2.Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización **Ficha: 2859424**	Juicios evaluativos calificados en senasofia plus.
9	Apoyar la ejecución de acciones para el aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del Servicio.	Se participa en la capacitación:Evaluacion del aprendizaje en la Formación Profesional Integral.	EvidenciaFotografías Listas de asistencias.
10	Realizar seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada,		

	participar en comités de evaluación y seguimiento, documentar en actas y registros la ejecución de los seguimientos, como las novedades que se presenten en la acción de formación.	Se realizaron las actas de las formaciones asignadas junto a competencias desarrolladas	Actas de cada formación asignada y aprendices con observaciones por falta a la formacion.
11	Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias y en documentos (Actas de evaluación de programas, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos, sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) que demuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro.	Se hacen las actas de la ficha 2774225 del técnico en asistencia administrativa Municipio de guaca.	Actas
12	Realizar la presentación de resultados de ejecución del programa de formación mediante acta, revisión del diseño curricular y documentos de desarrollo curricular, sobre la pertinencia y validez de estos, también índices de deserción y/o oportunidades de mejora al finalizar la ejecución de un programa de formación en sus dos etapas.	. Se hacen las actas de la ficha 2774225 del técnico en asistencia administrativa Municipio de guaca.	Actas

13	Participar proactivamente en las actividades del equipo de instructores de la red de conocimiento y equipos ejecutores, para la construcción junto con el equipo de Instructores de la red de conocimiento, el banco de material didáctico para cada programa de formación con base en lineamientos institucionales, entregar una copia digital de este material a la coordinación académica.	. Se esta participando en la capacitación: Evaluacion del aprendizaje en la Formación Profesional Integral. Cada 15 dias con la instructora DEXY SALINAS.	Evidencias fotográficas y listas de asistencia.
14	Apoyar la gestión para el alistamiento y ejecución de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/o virtual según necesidad del centro de formación.	Se participa en la oferta de titulada y complementarios	Listas de asistencia y fotos de las sesiones realizadas
15	Apoyar la gestión para seguimiento y verificación del cierre de fichas de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/o virtual (apoyo entrega de documentos solicitud de título).	Para este mes no se realizo cierre de fichas para ningún programa de las fichas que tengo asignada.	Para este mes no se realizo cierre de fichas para ningún programa de las fichas que tengo asignada.
16	Programar y reportar al supervisor de contrato, en los 5 últimos días hábiles de cada mes las actividades a ejecutar en el siguiente mes según la programación de las fichas, los ambientes de aprendizaje, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida y se	Se realizo el reporte de programación del instructor para este mes de Octubre para cargue de eventos a senasofiaplus.	Correo enviado al coordinadora académico y Yeison apoyo a sofiaplus.

	gestione el cargue de los eventos en Sofia plus, en el marco de su objeto contractual y lineamientos Institucionales y legales.		
17	Articular las acciones de formación con las estrategias institucionales Sennova, Agrosena, los procesos misionales de Emprendimiento y ECCL y demás procesos institucionales en el marco del mapa de procesos SIGA, según alcance de la FPI.	Se tienen encuenta algunos Siga TIPS para compartir con los aprendices.	Siga tips enviados por NATHALIE JAVELA.
18	Apoyar las actividades de promoción de la oferta académica y portafolio de servicios, así mismo, gestionar la conformación de grupos de aprendices para la creación de las fichas de formación, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema integrado de gestión y autocontrol-SIGA.	Se apoya la quinta oferta en el municipio de malaga en especial la tecnología en gestión empresarial.	Información enviada por whatsapp a personas interesadas en el proceso.
19	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación de acuerdo con los requisitos definidos en el diseño curricular y lineamientos de Administración educativa.	Se recepcionan los documentos de aspirantes a la la tecnología en gestión empresarial.	Documentos recepcionados para proceso de matricula.Y matriculas en sena sofia plus. .
20	Participar cuando el centro lo requiera en proyectos de investigación Técnica aplicada y/o pedagógica y actividades del plan	Se realizaron ajustes al proyecto formativo, planeación`,pedagógica, para la fichas 2774225 2774177 del municipio de	Lista de asistencia

	tecnológico para fortalecer el proceso de formación en el área temática objeto del contrato.	guaca y el municipio de màlaga.	
21	Participar cuando el centro de formación lo requiera en jornadas de Diseño y desarrollo curricular de programas de FPI conforme a las necesidades nacionales y lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Se realizaron ajustes al proyecto formativo, planeación`,pedagógica, para la fichas 2774225, 2774177 del municipio de guaca y el municipio de màlaga.	Lista de asistencia
22	Acompañar a los aprendices en las actividades planteadas por el equipo de bienestar al aprendiz según la programación del instructor.	Se comparte con los aprendices la información compartida desde bienestar (charlas,convocatorias y demás actividades), se les invita cada mes a participar de la reunión de voceros y acompañamiento a las actividades de bienestar.	Pantallazos de información compartida
23	Apoyar la inscripción en el sistema de información de la Agencia Pública de Empleo del SENA de los aprendices, de manera informada y consentida por los mismos, garantizando la consignación de información veraz y actualizada, así como informar los mecanismos de consulta a los aprendices.	Para este periodo de cobro no se realizo esta actividad.	Para este periodo de cobro no se realizo esta actividad.
24	Participar en las jornadas de seguimiento, acompañamiento, actualización, capacitación y trasferencia tecnológica	Para este mes no se realizo esta actividad	Para este mes no se realizo esta actividad

	convocadas por el centro de Formación.		
25	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, Seguridad y Salud en el trabajo, gestión ambiental, gestión de la información y Gestión de la Calidad.	Se siguen los lienamientos propuestos por la persona encargada de este proceso	Pantallazo correo electrónico.
26	Reportar de manera oportuna como usuario proveedor, en la etapa de ejecución contractual dentro de la plataforma SECOP II, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito.	Se subio a la plataforma secopll de manera oportuna los informes y soportes solicitados para el cobro del mes de Octubre.	Documentos cargados a la plataforma SECOPLL
27	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar Formación Presencial De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Se participo en la norma Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.El dia 22 de junio de la vigencia 2022	Certificado de norma Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
	El contratista que realice comisiones de servicios o		

28	desplazamientos autorizados por el supervisor deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de finalización de la comisión, la respectiva legalización al área de Contable o quien haga sus veces.	No se tienen asignadas comisiones de desplazamiento ni por ningún concepto.	No se tienen asignadas comisiones de desplazamiento ni por ningún concepto.
29	El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).	Se pago salud , pension y Arl, del mes de Septiembre . Mes vencido	Planilla de salud y pension en el secopll
30	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se tiene la disposición y el compromiso para acatar nuevas directrices.	.compromiso para el total cumplimiento de contrato.

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

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

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

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a*

la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9457215488 de la planilla, operador (**aportes en línea**,) y periodo(mes de Septiembre). (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (23) folios

Cordialmente,



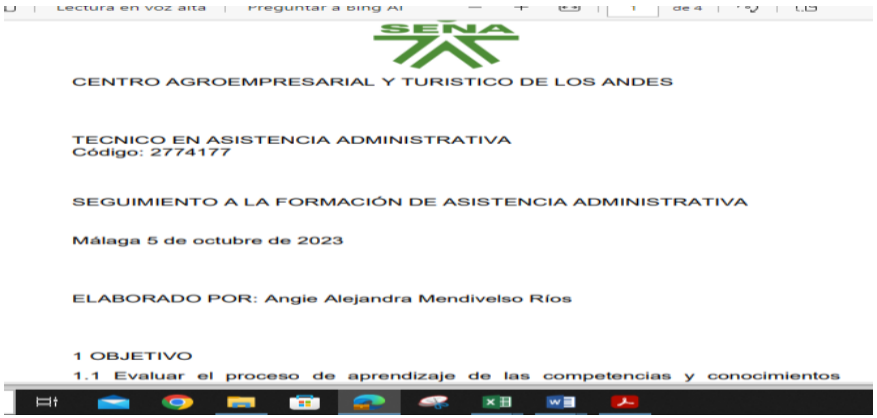
ANA LIDA BURGOS CORREA
Contratista
C.C. No. 63.392.793

Recibí a satisfacción:

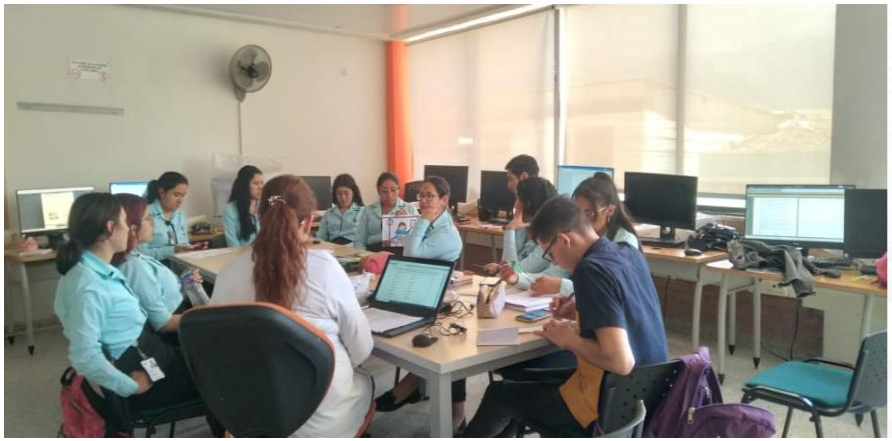
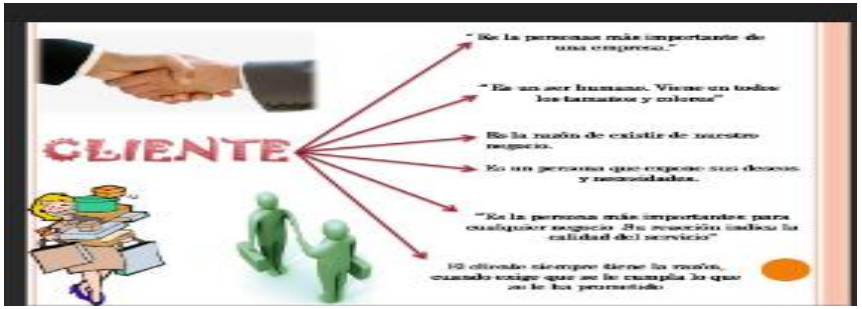
CAROLINA MESA BARRERA
PROFESIONAL GRADO 04
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4605514
Dependencia: Centro AgroEmpresarial y Turistico de los Andes Málaga.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

NOMBRE INSTRUCTOR: ANA LIDA BURGOS CORREA	**Red**	**ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

FECHA	**ACTIVIDAD REALIZADA**	**ASISTENCIA APRENDICES FICHAS -PROGRAMA**	**SOPORTE EVIDENCIAS**
Fecha inicio 02 de Octubre 2023 Fecha final 04 de octubre de 2023	TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA FICHA:2774177 COMPETENCIA: Elaborar documentos empresariales de acuerdo a las normas establecidas por la organización. / Elaboración de documentos AP5. Producir documentos para las unidades administrativas de acuerdo a los criterios de registro de información, procedimientos técnicos y tecnológicos. AA2_Elaborar documentos empresariales y textos haciendo uso de la normativa vigente y criterios establecidos por la unidad productiva	15	 

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

Fecha final 04 de octubre de 2023 Fecha inicio 06 de octubre 2023	TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA FICHA:2774177 COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa AA1: AA2.Atender clientes de acuerdo con normativa y protocolo organizacional.	15 aprendices	  

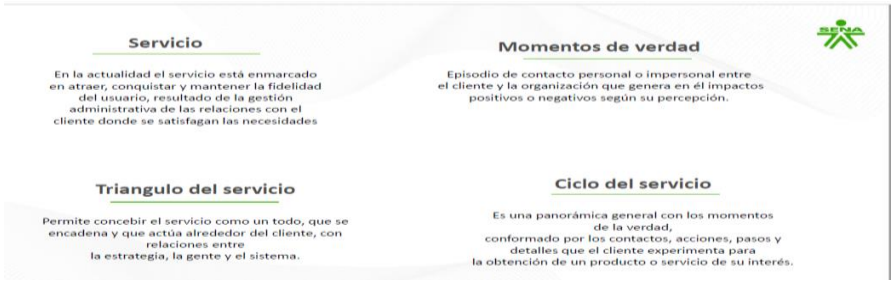
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

<table>
<tr>
<td>Fecha inicio 7 de octubre de 2023

Fecha final 10 de octubre de 2023</td>
<td>Complementario

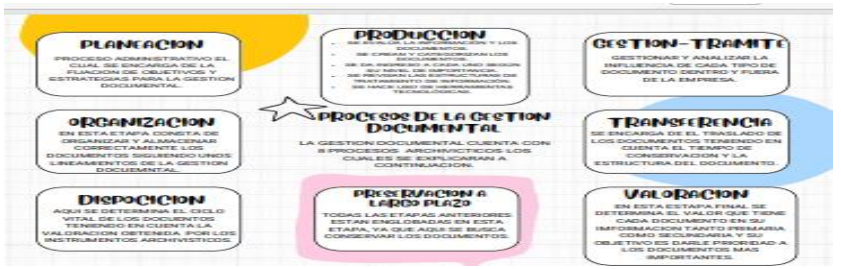
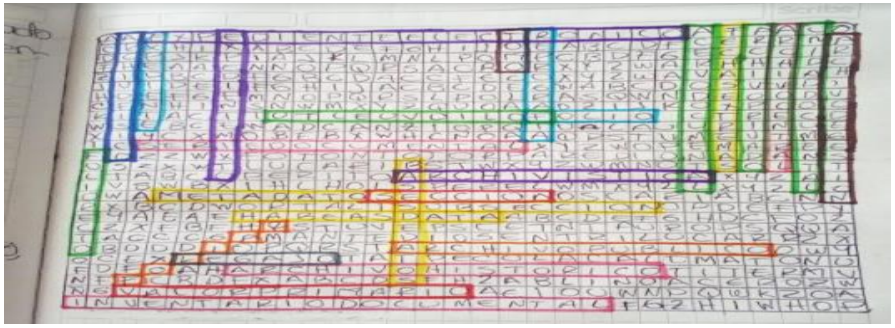
FICHA: 2851339
COMPETENCIA:
SERVICIO AL CLIENTE

RESULTADOS.
1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
2.Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

AA1 Realiza seguimiento a los clientes para conocer la satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.</td>
<td>30 aprendices</td>
<td>



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

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

Fecha Inicial 09 de octubre de 2023 Fecha final 14 de octubre de 2023	TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA FICHA:2774177 Competencia: Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa. AP5 Manejar documentación de la unidad productiva de acuerdo a los procedimientos técnicos, tecnológicos y normatividad vigente. AA1. Aplicar procedimientos en el trámite de documentos teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución	15 aprendices	  

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

<table>
<tr>
<td>Fecha Inicial 16 de octubre 2023

Fecha final 21 de octubre de 2023</td>
<td>Complementario

FICHA: 2859424
COMPETENCIA:
SERVICIO AL CLIENTE

RESULTADOS.
1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
2.Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

AA1 Realiza seguimiento a los clientes para conocer la satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.

Adjunto listas de asistencia</td>
<td>30 aprendices</td>
<td>



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

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO EVIDENCIAS EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Málaga, 27 de Octubre de 2023

Señora
CAROLINA MESA BARRERA
PROFESIONAL GRADO 04
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4605514
Dependencia: Centro AgroEmpresarial y Turistico de los Andes
Málaga

Asunto: Informe evidencias de ejecución contractual Mes Octubre del año 2023

Referencia: No **CO1.PCCNTR.** 4605514 del año 2023

ANA LIDA BURGOS CORREA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 63392793 de Malaga, en mi calidad de Contratista del SENA, en la (RED ASISTENCIA ADMINISTRATIVA), 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 ***CUARENTA MILLONES DOCIENTOS DIECI OCHOMIL SEISCIENTOS DIECISIETE PESOS M/CTE****. (****40.218.617****).* Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: *a) Pagos mensuales por valor de ($ 4.008.500, Incluido IVA) y proporcionales, esto para el primer y/o último pago, atendiendo al plazo de ejecución establecido.*

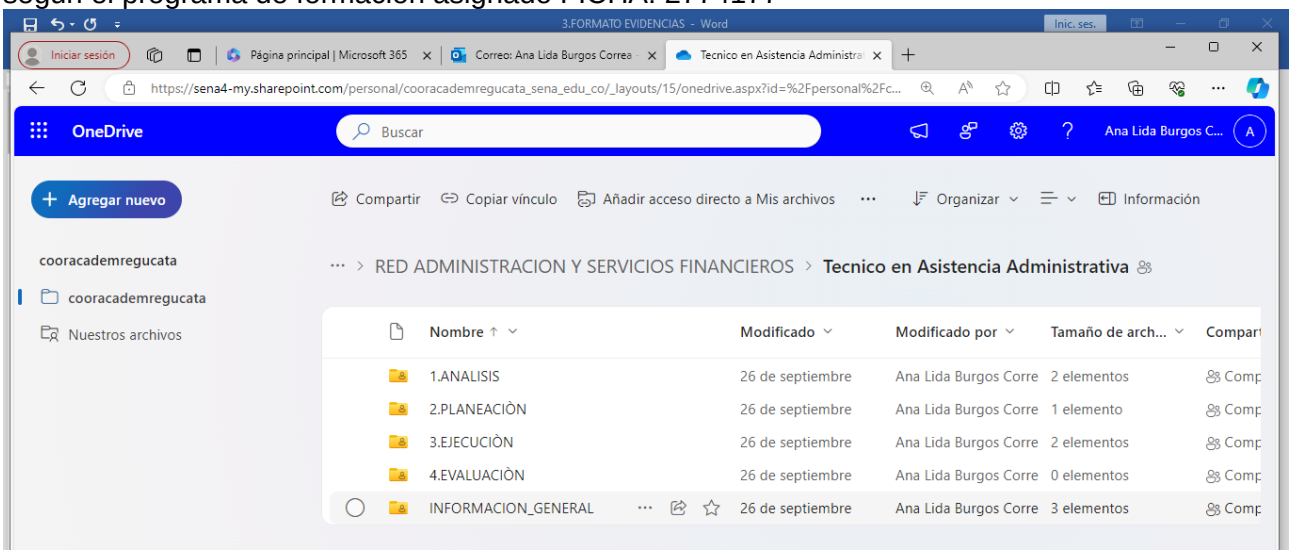
Plazo: Será hasta el (15) de Diciembre (12) de 2023

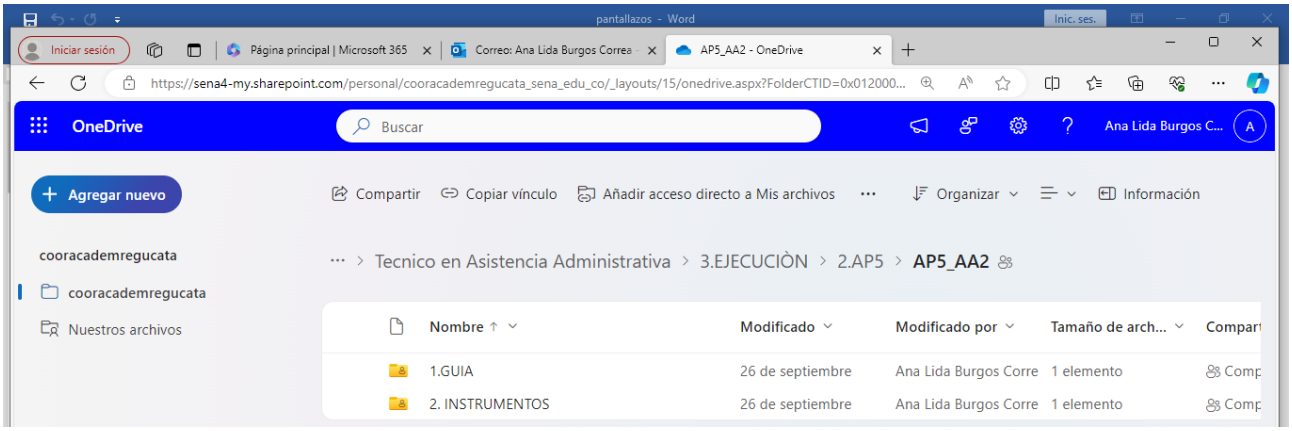
OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como instructor, para la gestión del desarrollo curricular y la ejecución de acciones de formación titulada, complementaria y virtual en el área temática de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA y demás de su competencia, Programa Regular, en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, Vigencia 2023.

Evidencias en (7) folios

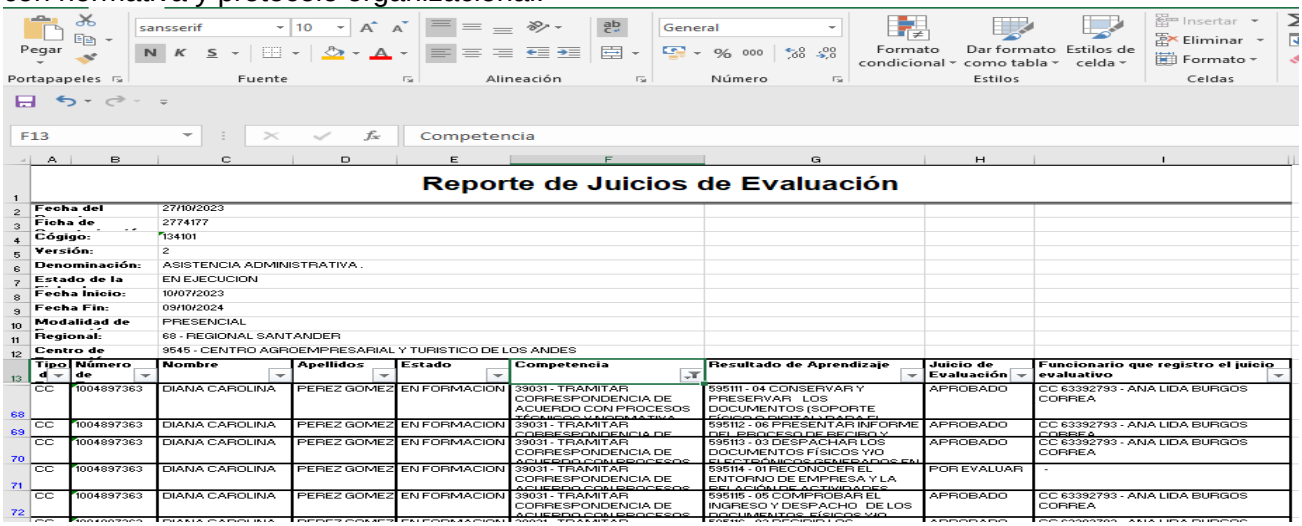
EVIDENCIAS MES DE OCTUBRE

Realizar la planeación y alistamiento oportuno de todos los documentos de desarrollo curricular según el programa de formación asignado FICHA: 2774177

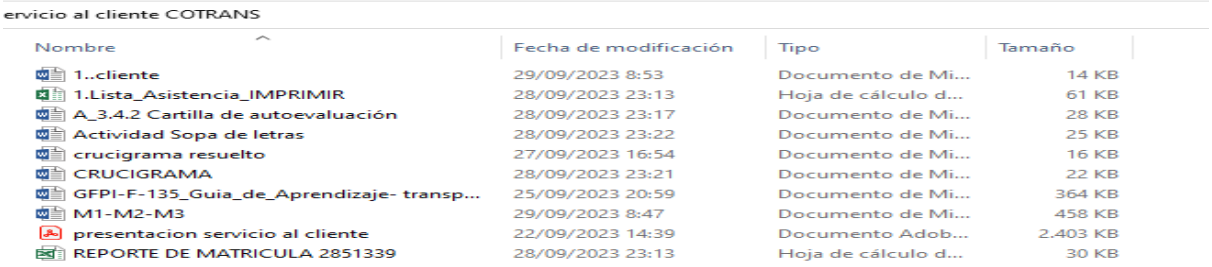




Realizar alistamiento para los complementarios Ficha: 2774177 AA2.Atender clientes de acuerdo con normativa y protocolo organizacional.



Realizar alistamiento para los complementarios Ficha: 2851339 SERVICIO AL CLIENTE.

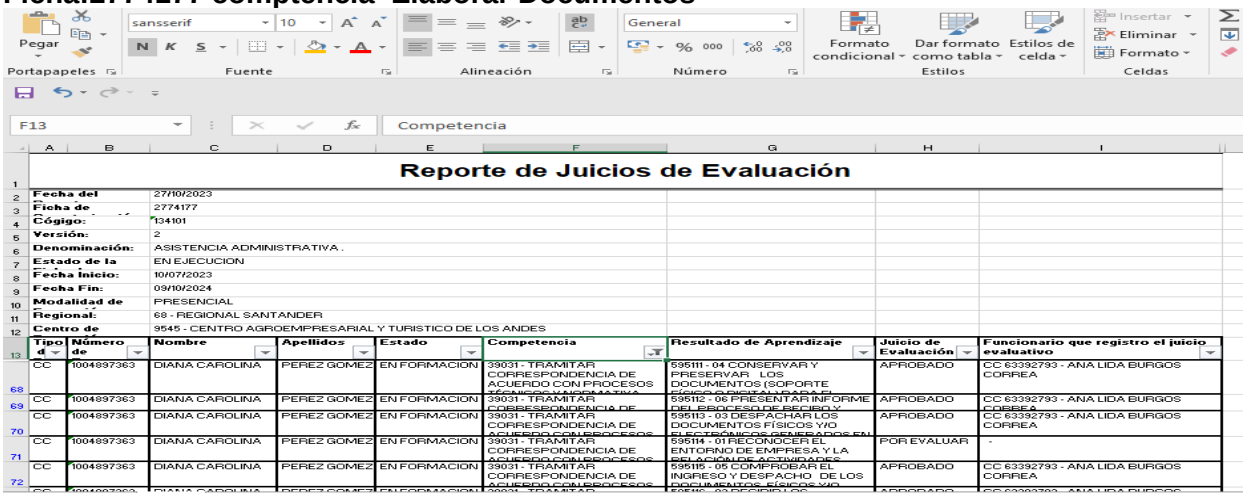


Realizar alistamiento para los complementarios Ficha: 2859424 SERVICIO AL CLIENTE.

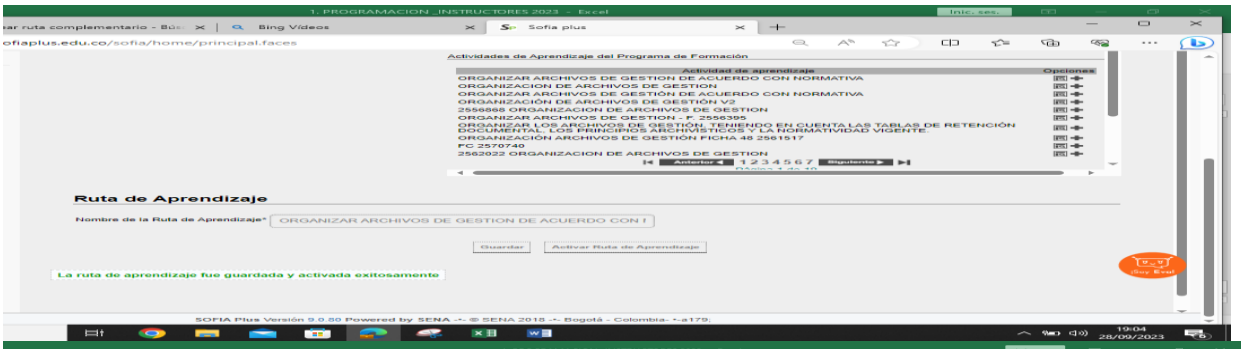


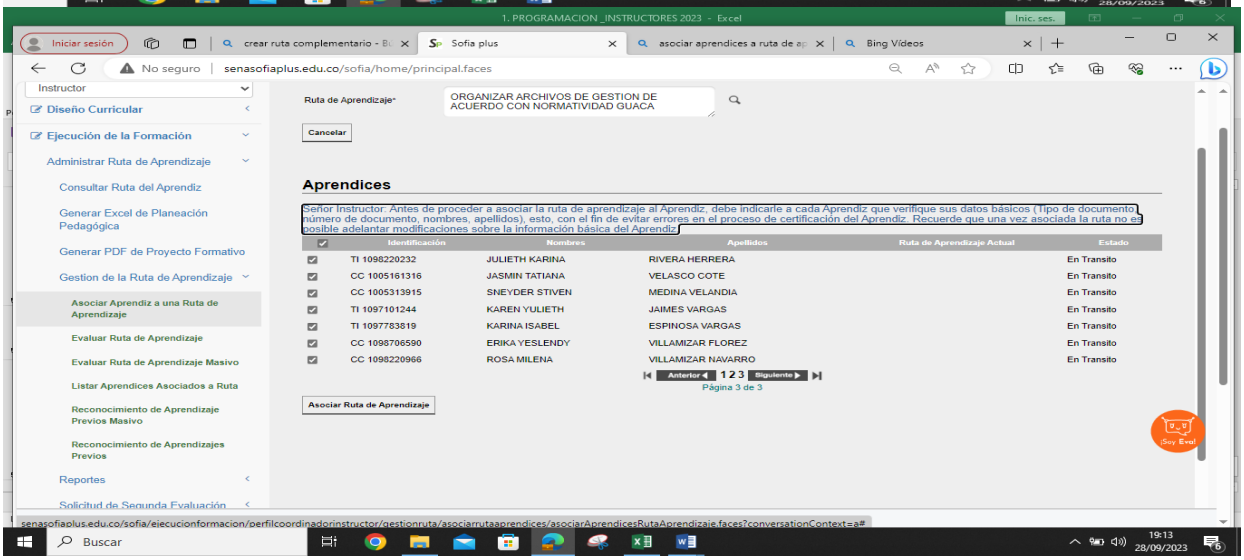
Reportar y registrar en el aplicativo Sofía Plus todas las actividades que de acuerdo con el proceso de GFPI son de su responsabilidad (Registro de Proyecto Formativo, Creación de ruta de Aprendizaje, Asocio de Aprendices, verificación de registro de actividades en Sofia plus durante los de 5 primeros días hábiles de cada mes y reportar novedades, reporte de Inasistencias, Reporte de Juicios Evaluativos) garantizando la oportunidad, calidad de la información y la coherencia con el proceso formativo.

Reporte juicios evaluativos
Ficha:2774177 comptencia Elaborar Documentos

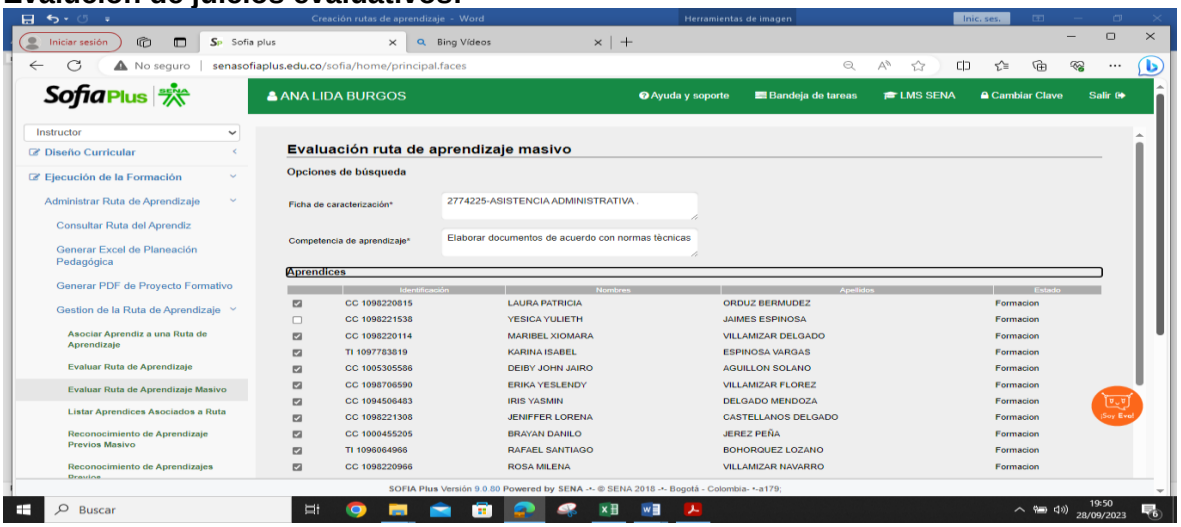


Creación de rutas de formación complementaria





Evalucion de juicios evaluativos:



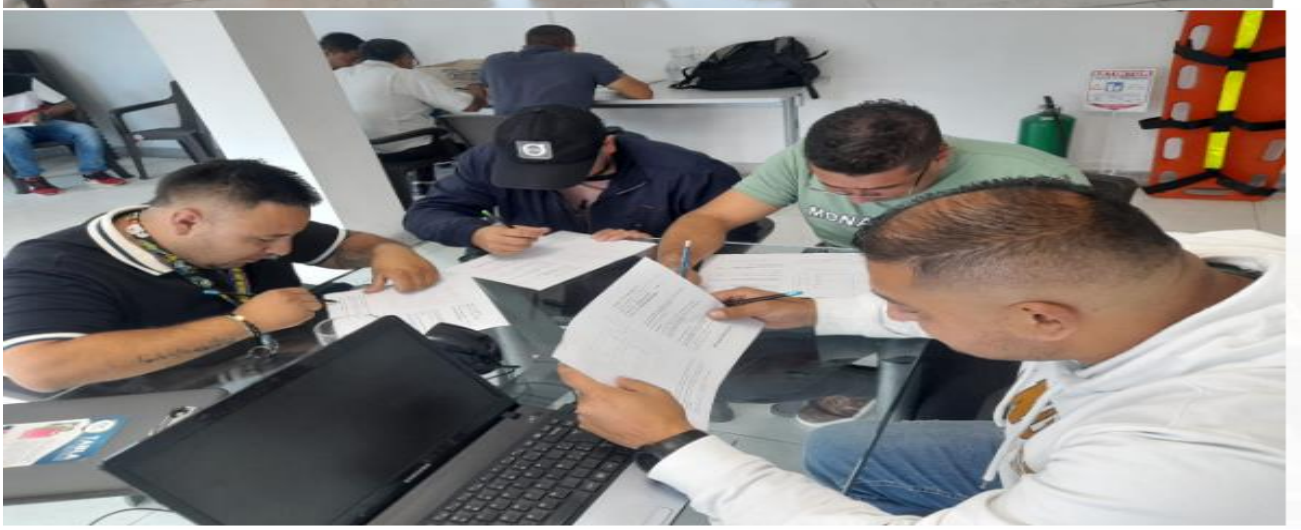
Registros de inasitencias:



Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el programa de formación del área temática objeto del contrato según los lineamientos Institucionales.

APRENCIDES COMPLEMENTARIO SERVICO AL CLIENTE

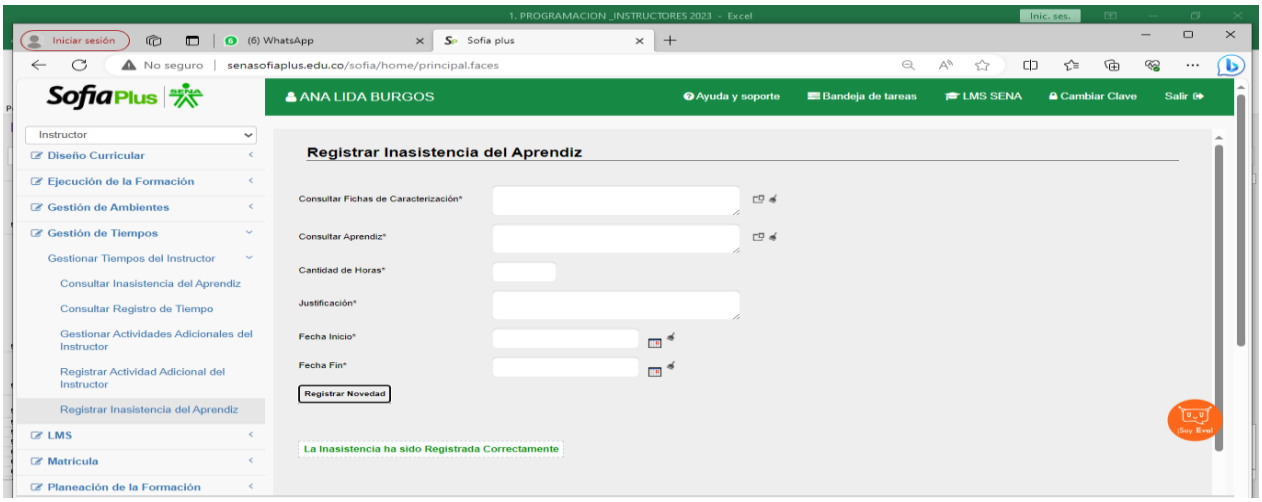




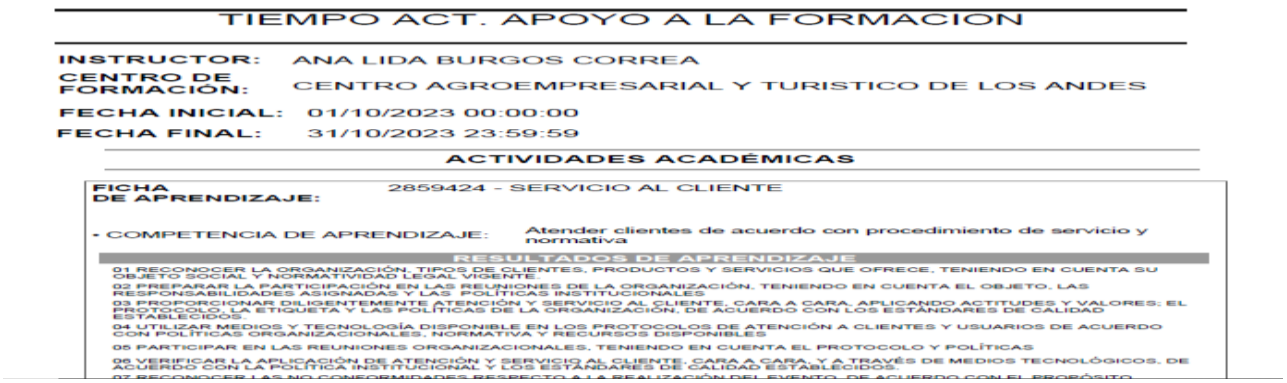
APRENDICES TECNICO EN ASITENCIA ADMINISTRATIVA



Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad.



Se realizo el reporte de programación del instructor para este mes de Otubre para cargue de eventos a senasofiaplus.



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANA LIDA BURGOS CORREA
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
FECHA INICIAL: 01/10/2023 00:00:00
FECHA FINAL: 31/10/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

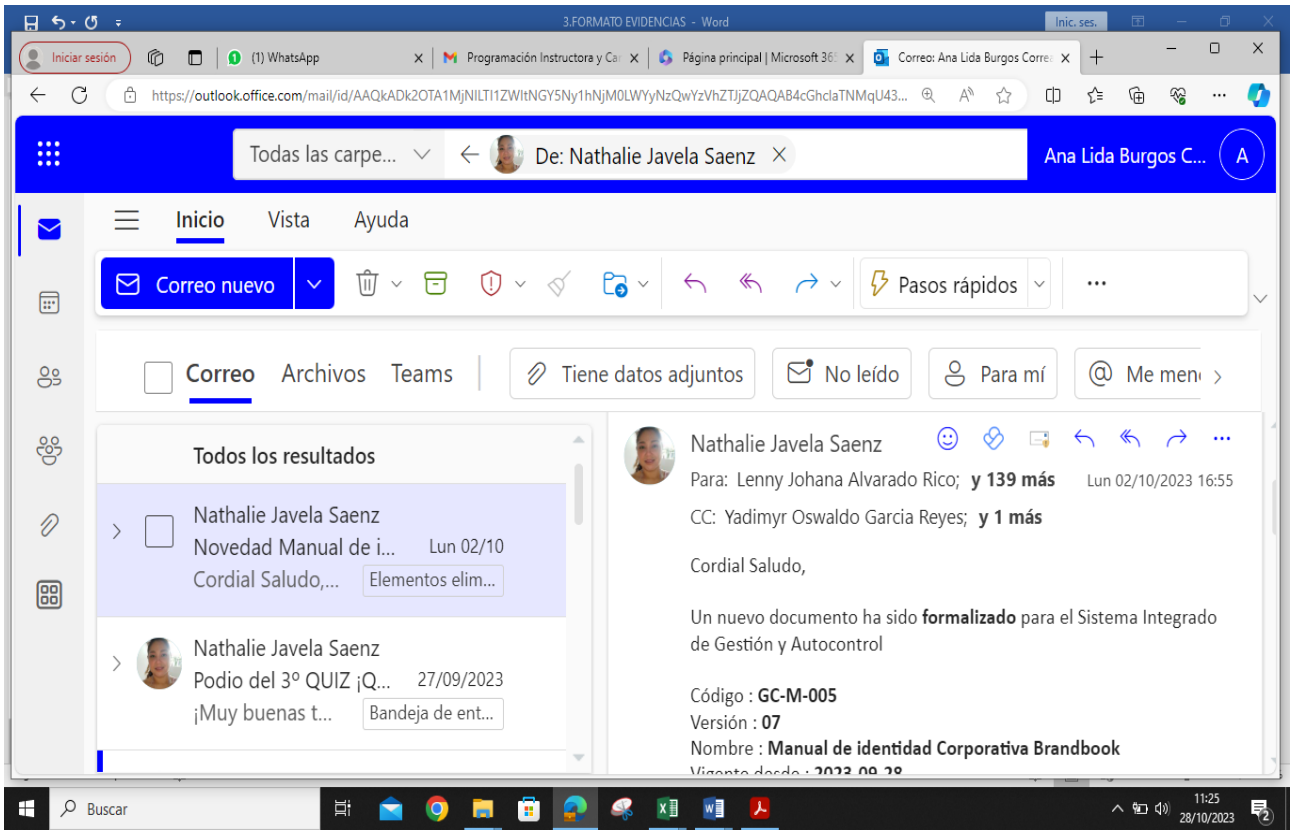
FICHA DE APRENDIZAJE: 2859424 - SERVICIO AL CLIENTE

- 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

Se tienen encuenta los Siga TIPS compartirdos por la compañera Nathalie Javela Saenz.



Promoción de la quinta oferta Tecnologo en gestión empresarial para el municipio de malaga



Se comparte con los aprendices la información compartida desde bienestar (charlas,convocatorias y demás actividades), se les invita cada mes a participar de la reunión de



Se participo en la norma:Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.El dia 22 de junio de la vigencia 2022.

ANA LIDA BURGOS CORREA
Contratista
C.C. No. 63392793
Recibí a satisfacción:

CAROLINA MESA BARRERA
PROFESIONAL GRADO 04
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4605514
Dependencia: Centro AgroEmpresarial y Turistico de los Andes Málaga

SENA siga

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: Malaga, 02_de 10 de 2023 | CENTRO: CATA | AMBIENTE/INST.EDUCT: Ambiente 204, Centro, sede principal. | FICHA: 2774277

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnico en Asistencia Administrativa

COMPETENCIA: ELABORAR DOCUMENTOS

INSTRUCTOR: ANA LIDA BURGOS CORREA

VOCERO FORMACION: LUISA FERNANDA MARTINEZ (principal) y YENIFER DANIELA JAIMES MENDEZ (suplente)

N°	NOMBRE	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA 2/10/2023 LUNES	3/10/2023 MARTES	4/10/2023 MIÉRCOLES	5/10/2023 JUEVES	6/10/2023 VIERNES	OBSERVACIONES
1	DIANA CAROLINA PEREZ GOMEZ	CC 1004897363	dianaperez4121@gmail.com	3158984121						
2	ANGIE ALEJANDRA MENDIVELSO RIOS	CC 1051266849	angulerios849@gmail.com	3114384426						
3	SANDRA YOANA SANDOVAL PINZON	CC 1095821976	sandrasandoval0594@gmail.com	3105868479						
4	YURI MARCELA ORTIZ ESTEBAN	CC 1096947419	yurmaort0408@gmail.com	3209389563						
5	YENIFER DANIELA JAIMES MENDEZ	CC 1096947442	danielajaimesmendez@gmail.com	3183537847						
6	ANDERSON FABIAN MORENO S.	CC 1096959069	fanianseplveda98@gmail.com	3134401002						
7	LUISA FERNANDA MARTINEZ	CC 1097694050	luisafm1097@gmail.com	3124879871						
8	BRIGIE ALEJANDRA OLEJUA CACERES	CC 1099302121	baolejua1@soy.sena.edu.co	3144114169						
9	ANGYE DANIELA CASTELLANOS SUAREZ	CC1100502002	angyedanielac15@gmail.com	3202458166						
10	MARLY ALEJANDRA BLANCO B.	CC 1193510737	paulavalentina1505@gmail.com	3158954822						
11	BLANCA AZUCENA HERNANDEZ H.	CC 63397095	blancaazucenahernandezhernande@gmail.com	3112538665						
12	HERLLY TATIANA AMADOR C.	TI 1096948400	erllyamador07@gmail.com	3023573293						
13	ANGELA YULIETH CORREA C.	TI 1096948726	angelajullethcorrea@gmail.com	3219369096						
14	TATIANA VALENTINA MEDINA C.	TI 1096948914	valentinamedinacaceres15@gmail.com	3112649726						
15	DAVID RICARDO URIBE CORREA	CC1005422814	Davidricardouribwcorrea@gmail.com	3232481519						

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: ANA LIDS BURGOS ORREA

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION: Luisa Fernanda.

Powered by CamScanner

SENA siga

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

LISTA DE ASISTENCIA FORMACION

FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: Malaga, 09 /10 de 2023 | CENTRO: CATA | AMBIENTE/INST.REDUCT: Ambiente 204, Centro, sede principal | FICHA: 2744577

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnico en Asistencia Administrativa

COMPETENCIA: TRAMITAR DOCUMENTOS

INSTRUCTOR: ANA LIDA BURGOS CORREA

VOCERO FORMACION: LUISA FERNANDA MARTINEZ (principal) y YENIFER DANIELA JAIMES MENDEZ (suplente)

N°	NOMBRE	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA 9/10/2023 LUNES	10/10/2023 MARTES	11/10/2023 MIÉRCOLES	12/10/2023 JUEVES	13/10/2023 VIERNES	OBSERVACIONES
1	DIANA CAROLINA PEREZ GOMEZ	CC 1004897363	dianaperez4121@gmail.com	3158984121						
2	ANGIE ALEJANDRA MENDIVELSO RIOS	CC 1051266849	anguierios849@gmail.com	3114384426						
3	SANDRA YOANA SANDOVAL PINZON	CC 1095821976	sandrasandoval0594@gmail.com	3105868479						
4	YURI MARCELA ORTIZ ESTEBAN	CC 1096947419	yurmaort0408@gmail.com	3209389563						
5	YENIFER DANIELA JAIMES MENDEZ	CC 1096947442	danielajaimesmendez@gmail.com	3183537847						
6	ANDERSON FABIAN MORENO S.	CC 1096959069	fanianspulveda98@gmail.com	3134401002						
7	LUISA FERNANDA MARTINEZ	CC 1097694050	luisafm1097@gmail.com	3124879871						
8	BRIGIE ALEJANDRA OLEJUA CACERES	CC 1099302121	baolejua1@soy.sena.edu.co	3144114169						
9	ANGYE DANIELA CASTELLANOS SUAREZ	CC1100502002	angyedanielac15@gmail.com	3202458166						
10	MARLY ALEJANDRA BLANCO B.	CC 1193510737	paulavalentina1505@gmail.com	3158954822						
11	BLANCA AZUCENA HERNANDEZ H.	CC 63397095	blancaazucenahernandezhernande@gmail.com	3112538665						
12	HERLLY TATIANA AMADOR C.	TI 1096948400	herllyamador07@gmail.com	3023573293						
13	ANGELA YULIETH CORREA C.	TI 1096948726	angelajuliethcorrea@gmail.com	3219369096						
14	TATIANA VALENTINA MEDINA C.	TI 1096948914	valentinamedinacaceres15@gmail.com	3112649726						
15	DAVID RICARDO URIBE CORREA	CC1005422814	Davidricardouribwcorrea@gmail.com	3232481519						

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: ANA LIDS BURGOS ORREA

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION: Luisa Fernanda.

Powered by CamScanner

SENA siga

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA Y FORMACION
FORMATO DE ANEXO

CIUDAD, FECHA: SEPTIEMBRE — CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES — AMBIENTE INTERNET Y OTROS

PROGRAMA DE FORMACION: COMPLEMENTARIO

COMPETENCIA: SERVICIO AL CLIENTE

INSTRUCTOR: ANA LIDA BURGOS CORREA

VOCERO FORMACION:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA: LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
1	ALEXANDER BARAJAS LOPEZ	CC - 1098	Alexander Barajas Lopez	3 39E 9	Alexander B.	Alexander B.	Alexander B.	Alexander B.	Alexander B.	Alexander B.
2	CAMILO CRISTANCHO BARCO	CC - 1098949757	camilo.cristancho@hotmail.com	3213446	Camilo C.	Camilo C.	Camilo C.	Camilo C.	Camilo C.	Camilo C.
3	CARLOS JULIO CASTAÑEDA PARRA	CC - 1100503788	7615@gmail.com	31						
4	DARIO CORZO JAIMES	CC - 13927670	darocor2055@hotmail.com	320417 5524						
5	EDUAR YESID CARDENAS SALAZAR	CC - 1098130875	Eduar.yesid.cardenas@hotmail.com	320396 3851						
6	EDUARDO CARRILLO RODRIGUEZ	CC - 2173540	EDUARDOCARRILLOR@gmail.com	316342 E46	EDUARDO CARRILLOR	EDUARDO CARRILLOR	EDUARDO CARRILLOR	EDUARDO CARRILLOR	EDUARDO CARRILLOR	EDUARDO CARRILLOR
7	EDWIN FABIAN BOHORQUEZ HERNANDEZ	CC - 80807659								
8	FABIO ANTONIO CARRILLO RIVERA	CC - 13921681								
9	FREDY JAVIER CASTELLANOS VARGAS	CC - 1096946184	castellanosfredy283@gmail.com	3224771322						
10	GELVER ALBARRACIN JAIMES	CC - 91292305	gelveralbarracin@gmail.com	312449 2621						
11	GUSTAVO BOLIVAR PARRA	CC - 3137786	gustavobolivar@gmail.com		GBP.	GBP.	GBP.	GBP.	GBP.	GBP.
12	HENRY CASTELLANOS CASTEL	CC - 13488776	Henryecastellanos	1348874	Henry Castellanos				Castellanos	
13	HORACIO CORZO GOMEZ	CC - 5747977	Horacio corzo	322 3281 UCC	Horacio	Horacio	Horacio	Horacio	Horacio	Horacio
14	JAIME ALBERTO ACEVEDO CA	CC - 1090953568	Jaimealbertoacevedo_elolivo@hotmail.com	3136962344						
15	JAIME LEONARDO CASTELLAN	CC - 13529001	—	3112390						
16	JESUS DARIO ANTOLINEZ ROJA	CC - 1098151163		3219634896	Jesus	Dario	Antolinez	Rojas	Rojas	
17	JOSE MIGUEL ALMEIDA PARRA	CC - 1096955290	Jose.miguelalmeida@hotmail.com	3144190770	Jose M. Almeida	martes.	Jose M. Almeida	Jose M. Almeida	Jose M. Almeida	
18	LUIS ENRIQUE CUADROS VARGAS	CC - 80266638	luis enrique cuadros 80266638	80266638	Luis E Cuadros	Luis E Cuadros	Luis E Cuadros	Luis E Cuadros	Luis E Cuadros	
19	LUIS ERNESTO CARDENAS CASTAÑEDA	CC - 13924494	nayamile_01@hotmail.com	311215 8322	Luis E Cardenas	Luis E Cardenas	Luis E Cardenas	Luis E Cardenas	Luis E Cardenas	
20	LUIS FRANCISCO CARDENAS ORTIZ	CC - 13926901	luisfranciscoos@gmail.com		Luis Francisco	Luis Francisco	Luis Francisco	Luis Francisco	Luis Francisco	
21	NEIDER JOSE CORDON RUBIANO	CC - 1098132021	Elickcordon76@g.	320872 9250	Neider	Neider	Neider	Neider	Neider	Neider
22	NEIDER LEANDRO ACUÑA BECERRA	CC - 1096957243	Neiderleandro96@	320894 corr 91	Neider	Neider	Neider	Neider	Neider	Neider
23	OMAR YESID ALBARRACIN ESTUPIÑAN	CC - 1096947991	-	3103029						
24	OSCAR JAVIER BAUTISTA QUINTERO	CC - 96191694								
25	PABLO JOSE CARVAJAL GROSS	CC - 1098635532	gross93@hotmail.com	3102409 13	Pablo Carvajal	Pablo Carvajal	Pablo Carvajal	Pablo Carvajal	Pablo Carvajal	Pablo Carvajal
26	PEDRO JESUS DAVILA CORDON	CC - 13924568	pejedaco@gmail.com	3107801561	Pedro	pedro	Pedro	Pedro	pedro	Pedro
27	RICARDO ANDRES CARVAJAL CUADROS	CC - 1096949002		322 222 9579	Ricardo A C.	Ricardo AC.	Ricardo AC.	Ricardo AC.	Ricardo AC.	Ricardo AC.
28	VLADIMIR ANTONIO ALBARRACIN TORRES	CC - 80795004	Vlado.553ua@gmail.com	312318 1073						
29	WILLIAM ALBARRACIN JAIMES	CC - 13925392	William Albarracin	3134562779						
30	WILLIAM ANDRES CARVAJAL GROSS	CC - 91509477	williamcarvajal2@hotmail.com	3103296788	WILLIAM CARVAJAL	WILLIAM CARVAJAL	WILLIAM CARVAJAL	WILLIAM CARVAJAL	WILLIAM CARVAJAL	WILLIAM CARVAJAL

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: Ana Lida Burgos Correa

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION:

Powered by CamScanner

SENA siga

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES — AMBIENTE/INST.COTRANS — FICHA: 2359424

PROGRAMA DE FORMACION: COMPLEMENTARIO

COMPETENCIA: SERVICIO AL CLIENTE

INSTRUCTOR: ANA LIDA BURGOS CORREA

VOCERO FORMACION:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	OBSERVACIONES
1	CARLOS ARTURO HERRERA HERNANDEZ	CC - 5747801		311210 7379							27/10/23
2	DIEGO ENRIQUE HERNANDEZ OVIEDO	CC - 91535974		3026448[illegible]							
3	EDDIE FRANK MENDEZ PATIÑO	CC - 13927877		322 945 1740							
4	EDGAR JULIAN GARCIA CHIA	CC - 1100503902	JJ9536214[illegible]@gmail.com	314484 5738							
5	EDWIN DAVID HORMIGA DUARTE	CC - 80188420	davidormiga2017@gmail.com	317322 3254							
6	EDWIN LOZANO ROSALES	CC - 1099302172		313397 9272							
7	EDWIN YESID IBAÑEZ PARRA	CC - 1096957509		311531[illegible] 776	EDWIN IBAÑEZ	EDWIN IBAÑEZ	EDWIN IBAÑEZ	EDWIN IBAÑEZ	EDWIN IBAÑEZ		
8	FREDY ALEXANDER GOMEZ SOTO	CC - 1057594205	Fredygomez.ovol Soto@gmail.com	314378 1209	FREDY GOMEZ	FREDY GOMEZ	FREDY GOMEZ	FREDY GOMEZ	FREDY GOMEZ		
9	GERSON EDUARDO FERNANDEZ SALINAS	CC - 1096955517	gefs_94@hotmail.com.	320914 86879							
10	HELIBERTO JOYA RODRIGUEZ	CC - 13928966	joyaarquitecheliberto@gmail.com.	3114944 646.							
11	HERMES FLOREZ CAICEDO	CC - 13924170	hermesflorez123@gmail.com	318695 7697							
12	JEISSON FABIAN ESTUPIÑAN ROJAS	CC - 1096958703	jeisonfabianestupinan@gmail.com	322784 5598.							
13	JESUS DANIEL MARTINEZ SOTO	CC - 1096958351	martinezsotodaniel@gmail.com	318661 4914							
14	JHON ALEXANDER GOMEZ LOPEZ	CC - 1100502237	alexgomoga@gmail.com	314455 3431	Jhon Gómez	Jhon Gómez	Jhon Gómez	Jhon Gómez	Jhon Gómez		
15	JOHN EDISSON LEON CAMACHO	CC - 1072744554	Jhoneedisson[illegible].com	321497345[illegible]	Jhon León	Jhon León	Jhon León	Jhon León	Jhon León		
16	JORGE ANDRES FLOREZ ACUÑA	CC - 1096946742									
17	JORGE LUIS ESTUPIÑAN HERNANDEZ	CC - 1096948030	Jorgesyupi308000@gmail.com.	313202 1528.							
18	JOSE BELISARIO MANRIQUE ANAYA	CC - 13925229	Jose B Manrique 1026@.com	310223. 2839.							
19	JOSE JOAQUIN GOMEZ JAIMES	CC - 5751095									
20	JUAN SEBASTIAN GALLO DURAN	CC - 1092353531	Juansc.gallo93pg mail.com	321971 8266	Sebastian gallo	Sebastian gallo	Sebastian gallo	Sebastian Gallo	Sebastian Gallo.		
21	LIBARDO JIMENEZ RUIZ	CC - 5748333	libardojimenez784@gmail.com	321355 0186							
22	LUCAS JAVIER MARTINEZ GARCIA	CC - 1096956133	[illegible]@gmail.com	321235 8742	Javier Martinez	Javier Martinez	Javier Martinez	Javier Martinez	Javier Martinez		

Powered by CamScanner

23	LUCAS MARIN MORENO	CC - 91296252	lucasmarin7411@gmail.com	3178679[illegible]	Lucas Marin	Lucas Marin	Lucas Marin Moreno	Lucas Marin Moreno	x			
24	LUIS ENRIQUE HERNANDEZ CORREA	CC - 13922791	hernandezcorrealuis@gmail.com	321232 5676.	Luis Hernandez	Luis Hernandez	Luis Hernandez	Luis Hernandez	x			
25	NELSON ENRIQUE MELENDEZ CASTAÑEDA	CC - 5748111	Melcas@gmi..	3241156[illegible]	Nelson Melendez	Nelson Melendez	Nelson Melendez	Nelson Melendez Castañeda				esta repetido lista 3
26	NELSON JHOAN LOPEZ BAEZ	CC - 1096960699	Juancestebanbaez10@gmail.com	321353 8418								
27	NESTOR RICARDO LOZANO ROJAS	CC - 13930232	Nestor Lozano	3174773018	Nestor	Nestor	Nestor	Nestor		Nestor		
28	NUNCIO ESTUPIÑAN GALINDO	CC - 13926634	"	3114977 131								
29	PEDRO ANTONIO FLOREZ FLOREZ	CC - 13921118	pedroaflorezf@gmail.com	32220 30319	Pedro	Antonio	Florez	Pedro		Antonio		
30	WILLIAM ISIDORO MARTINEZ SIERRA	CC - 13929475		3214655[illegible]	William							

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: Ana Lida Burgos Correa

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION:

Powered by CamScanner

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANA LIDA BURGOS CORREA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

FECHA INICIAL: 01/10/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2859424 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2851339 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2774177 - 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.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

- 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

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

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

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 : 88,00

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: ANA LIDA BURGOS CORREA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES