PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Noviembre de 2023

Señor(a)
MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5218111**
Coordinador Académico Gestión
Gestión
Barranquilla

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

Referencia: No 5218111 del año 2023

SANDRA MILENA CORTES LINARES, identificado con la cédula de ciudadanía No. 37.724.023 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en Gestión, 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: e). un pago correspondiente al mes de Noviembre de 2023 por valor de (3.768.280). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros No. 083-722977-36 Bancolombia, cuyo titular es el Contratista.

Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2023.

OBJETO: Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de FORMACION PRESENCIAL Y VIRTUAL: GESTIÓN, participando en los equipos de diseño y desarrollo

curricular y gestionando las actividades y proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planificar el desarrollo curricular del programa de formación a impartir de acuerdo a los procedimientos de formación profesional de la entidad.	Revisión y trabajo de un proyecto formativo, teniendo en cuenta el componente de investigación, y adaptación de las antiguas guías a las nuevas que son integrales.	TITULADA: 1. Ficha: 2827177_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 2. Ficha: 2826913_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 3. Capacitación de Servicio al Cliente_Empresa Brasilia. 4. Alistamiento de carpeta del instructor para la formación del técnico. 5. Ficha: 2855352_TÉCNICO Atención Integral al Cliente.
2	Participar en la elaboración del proyecto formativo de cada programa de formación a impartir de acuerdo a los procedimientos de formación profesional de la entidad	Revisión y actualización de guías de aprendizaje	TITULADA: 1. Ficha: 2827177_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 2. Ficha: 2826913_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 3. Capacitación de

			Servicio al Cliente_Empresa Brasilia. 4. Alistamiento de carpeta del instructor para la formación del técnico. 5. Ficha: 2855352_TÉCNICO Atención Integral al Cliente.
3	Gestionar la información de planificación curricular, gestión de proyectos formativos, juicios evaluativos, novedades e inasistencias en el aplicativo institucional SOFIA Plus.	Impartir formación presencial. Realicé preparación de clases con base en las guías previamente preparadas, realizar alistamiento de los cursos.	TITULADA: 1. Ficha: 2827177_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 2. Ficha: 2826913_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 3. Capacitación de Servicio al Cliente_Empresa Brasilia. 4. Alistamiento de carpeta del instructor para la formación del técnico. 5. Ficha: 2855352_TÉCNICO Atención Integral al Cliente.
4	Gestionar actividades de formación con apoyo en la plataforma virtual dispuesta por la entidad y garantizar el uso de la misma por parte de los aprendices.	Impartir formación presencial. Realicé preparación de clases con base en las guías previamente preparadas, realizar alistamiento de los cursos.	TITULADA: 1. Ficha: 2827177_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 2. Ficha: 2826913_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 3. Capacitación de Servicio al

			Cliente_Empresa Brasilia. 4. Alistamiento de carpeta del instructor para la formación del técnico. 5. Ficha: 2855352_TÉCNICO Atención Integral al Cliente.
5	Ejecutar acciones de formación profesional según el área de conocimiento asignada en el objeto contractual y acorde al nivel de formación, jornada y modalidad establecida en la programación específica de acciones de formación.	Impartir formación con la ficha: 2667209, 2667486 y 2667515 y curso con Brasilia.	TITULADA: 1. Ficha: 2827177_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 2. Ficha: 2826913_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 3. Capacitación de Servicio al Cliente_Empresa Brasilia. 4. Alistamiento de carpeta del instructor para la formación del técnico. 5. Ficha: 2855352_TÉCNICO Atención Integral al Cliente.
6	Proveerse de los elementos de protección personal que requieran para el desarrollo de las actividades según las directrices del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Utilizo los elementos de protección cuando imparto formación y se ejecuta trabajo de campo.	TITULADA: 1. Ficha: 2827177_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 2. Ficha: 2826913_TÉCNICO Atención Integral al Cliente. 3. Capacitación de Servicio al

			Cliente_Empresa Brasilia. 4. Alistamiento de carpeta del instructor para la formación del técnico. 5. Ficha: 2855352_TÉCNICO Atención Integral al Cliente.

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

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. 4526695333 de la planilla, expedido por Bancoomeva correspondiente al mes de OCTUBRE/23. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en () folios

Cordialmente,

SANDRA MILENA CORTES LINARES

Contratista

C.C. No. 37.724.023

Recibí a satisfacción:

MILDRED MERCEDES BELTRÁN MEDINA

Supervisor(a) Contrato 5218111 de 2023

Coordinador Académico Gestión

EVIDENCIA DE EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN MEDIADA POR TIC

NOMBRES Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR: SANDRA MILENA CORTÉS LINARES

- **Denominación del Programa de Formación:** TÉCNICO EM INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE
- **Denominación del Programa de Formación:** AUXILIAR DE SERVICIO DE APOYO AL CLIENTE

Actividades a desarrollar y medio a utilizar:

- ✓ Participación e información constante con los aprendices por el grupo de Whatsapp (de acuerdo a cada ficha).
- ✓ Anuncios a los aprendices por medio de la plataforma Territorium.
- ✓ Alistamiento de la semana competencias “Atencion al cliente” y “Mercadeo y ventas para la presentación de un producto”, se comparte con cada aprendiz la carpeta del material de apoyo.
- ✓ Formación presencial
- ✓ Los aprendices tienen total autonomía para acceder a la herramienta de Google Drive, en la cual se comparte toda la información de la fomacion, como son las carpetas de material de apoyo de cada semana, su propia carpeta para subir evidencias(Carpeta del Aprendiz) y la grabaciones de las sesiones de la semana.
- ✓ El aprendiz después de ser compartida su carpeta también podrá visualizar el contenido de cada competencia orientada por la instructora Sandra Cortés, donde encontraran el material de apoyo, guía de aprendizaje, diapositivas de orientación, videos, talleres, lecturas, etc).
- ✓ Se realizara seguimiento a los aprendices que a la fecha no han entregado sus evidencias y se realizo comité y cada un de los aprendices firmaron un compromiso.
- ✓ Las listas de asistencia se trabaja mediante la plataforma Google Form, donde se comparte el link al aprendiz para que se registre y asi obtener un listado de los participantes Aprendices.
- ✓ También se les envia información por medio de mi correo electrónico smilenacortes@misena.edu.co.

SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

- ✓ Se realiza una planilla en Excel de evidencias para cada aprendices y llevar las actividades de cada semana y asi se realiza una retroalimentación con los aprendices.
- ✓ Se le informa el avance de calificaciones a los aprendices

✓ FICHAS No: 2827177 TN ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE -GALAPA



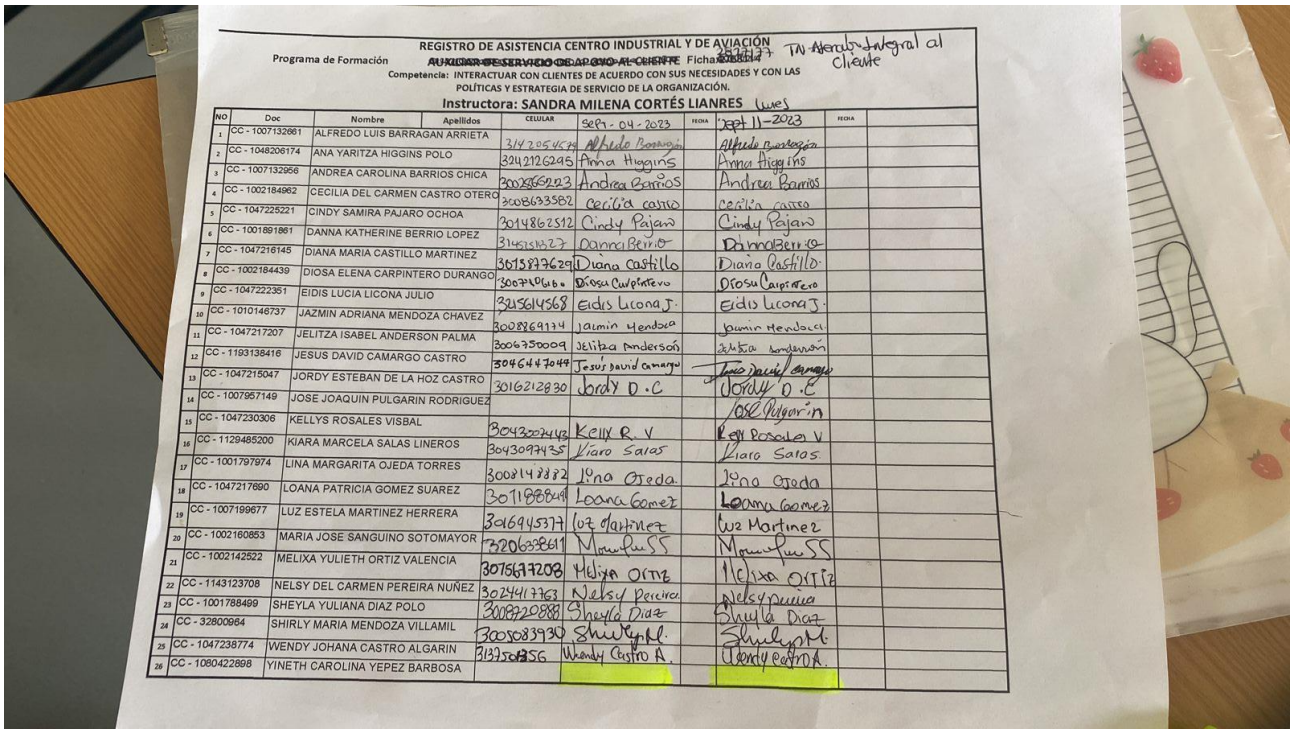


SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA



REGISTRO DE ASISTENCIA CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACIÓN

Programa de Formación: ~~AUXILIAR DE SERVICIO DE APOYO AL CLIENTE~~ Ficha 2554127 TN Atención Integral al Cliente

Competencia: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

Instructora: SANDRA MILENA CORTÉS LIANRES

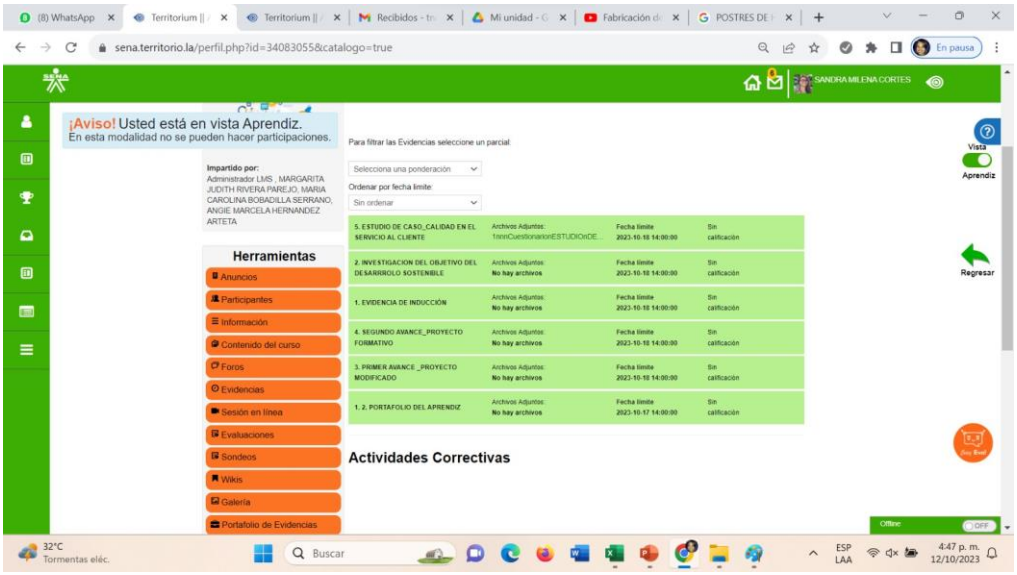
NO	Doc	Nombre	Apellidos	CELULAR	sep - 04 - 2023	FECHA	Sept 11-2023	FECHA
1	CC - 1007132661	ALFREDO LUIS BARRAGAN ARRIETA		3142054574	Alfredo Barragán		Alfredo Barragán	
2	CC - 1048206174	ANA YARITZA HIGGINS POLO		3242126295	Anna Higgins		Anna Higgins	
3	CC - 1007132956	ANDREA CAROLINA BARRIOS CHICA		3005655223	Andrea Barrios		Andrea Barrios	
4	CC - 1002184962	CECILIA DEL CARMEN CASTRO OTERO		3008633582	cecilia castro		cecilia castro	
5	CC - 1047225221	CINDY SAMIRA PAJARO OCHOA		3014862512	Cindy Pajaro		Cindy Pajaro	
6	CC - 1001891861	DANNA KATHERINE BERRIO LOPEZ		3145134327	Danna Berrio		Danna Berrio	
7	CC - 1047216145	DIANA MARIA CASTILLO MARTINEZ		3015887629	Diana Castillo		Diana Castillo	
8	CC - 1002184439	DIOSA ELENA CARPINTERO DURANGO		3007406864	Diosa Carpintero		Diosa Carpintero	
9	CC - 1047222351	EIDIS LUCIA LICONA JULIO		3145614568	Eidis Licona J.		Eidis Licona J.	
10	CC - 1010146737	JAZMIN ADRIANA MENDOZA CHAVEZ		3008869134	jazmin Mendoza		Jazmin Mendoza	
11	CC - 1047217207	JELITZA ISABEL ANDERSON PALMA		3006350009	Jelitza anderson		Jelitza anderson	
12	CC - 1193138416	JESUS DAVID CAMARGO CASTRO		3046447049	Jesus david camargo		Jesus david camargo	
13	CC - 1047215047	JORDY ESTEBAN DE LA HOZ CASTRO		3016212830	Jordy D.C		Jordy D.C	
14	CC - 1007967149	JOSE JOAQUIN PULGARIN RODRIGUEZ					José Pulgarin	
15	CC - 1047230306	KELLYS ROSALES VISBAL		3043024148	Kelly R. V		Kelly Rosales V	
16	CC - 1129485200	KIARA MARCELA SALAS LINEROS		3043097435	Kiara Salas		Kiara Salas	
17	CC - 1001797974	LINA MARGARITA OJEDA TORRES		3008148882	Lina Ojeda		Lina Ojeda	
18	CC - 1047217690	LOANA PATRICIA GOMEZ SUAREZ		3071888849	Loana Gomez		Loana Gomez	
19	CC - 1007199677	LUZ ESTELA MARTINEZ HERRERA		3016945374	Luz Martinez		Luz Martinez	
20	CC - 1002160853	MARIA JOSE SANGUINO SOTOMAYOR		3206338611	Maria Jose SS		Maria Jose SS	
21	CC - 1002142522	MELIXA YULIETH ORTIZ VALENCIA		3076617208	Melixa Ortiz		Melixa Ortiz	
22	CC - 1143123708	NELSY DEL CARMEN PEREIRA NUÑEZ		3024417763	Nelsy Pereira		Nelsy Pereira	
23	CC - 1001788499	SHEYLA YULIANA DIAZ POLO		3008220888	Sheyla Diaz		Sheyla Diaz	
24	CC - 32800964	SHIRLY MARIA MENDOZA VILLAMIL		3005083930	Shirly M.		Shirly M.	
25	CC - 1047238774	WENDY JOHANA CASTRO ALGARIN		3135018256	Wendy Castro A.		Wendy Castro A.	
26	CC - 1080422898	YINETH CAROLINA YEPEZ BARBOSA						



SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

✓ FICHAS No: 2826913- TN ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE - PALMAR

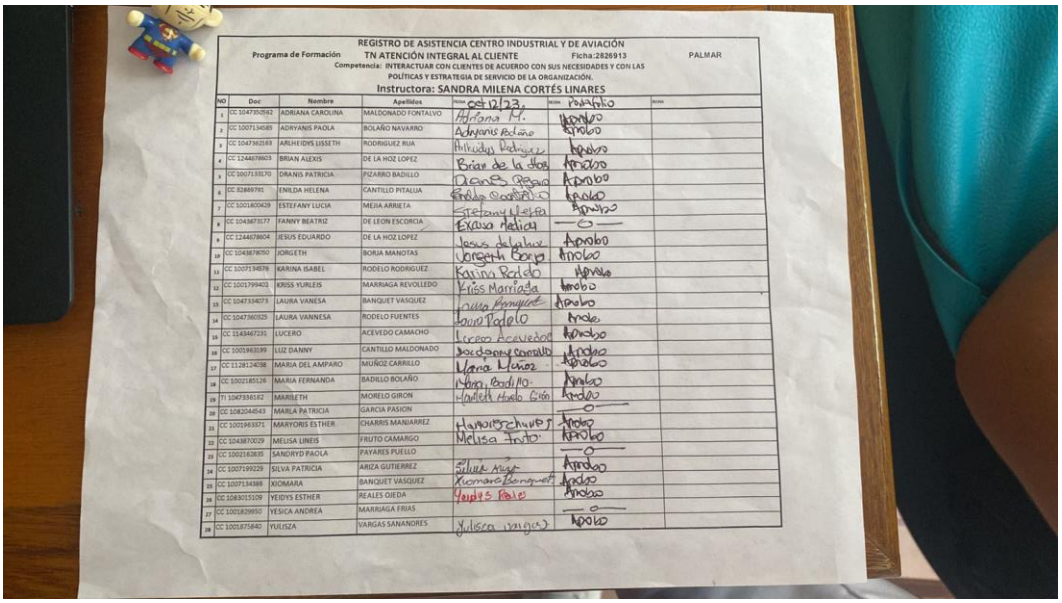
✓





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





REGISTRO DE ASISTENCIA CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACIÓN

Programa de Formación: TN ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE — Ficha:2826913 — PALMAR

Competencia: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

Instructora: SANDRA MILENA CORTÉS LINARES

NO	Doc	Nombre	Apellidos	Fecha 05/12/23	Fecha 12/12/23	Fecha
1	CC 1047352542	ADRIANA CAROLINA	MALDONADO FONTALVO	Adriana M.	Aprobo	
2	CC 1007134585	ADRYANIS PAOLA	BOLAÑO NAVARRO	Adryanis Bolaño	Aprobo	
3	CC 1047362583	ARLHEIDYS LISSETH	RODRIGUEZ RUA	Arlheidys Rodriguez	Aprobo	
4	CC 1244678603	BRIAN ALEXIS	DE LA HOZ LOPEZ	Brian de la Hoz	Aprobo	
5	CC 1007118170	DIANIS PATRICIA	PIZARRO BADILLO	Dianis Pizarro	Aprobo	
6	CC 82869791	ENILDA HELENA	CANTILLO PITALUA	Enilda Cantillo	Aprobo	
7	CC 1001400429	ESTEFANY LUCIA	MEJIA ARRIETA	Estefany Mejia	Aprobo	
8	CC 1043871177	FANNY BEATRIZ	DE LEON ESCORCIA	Fanny Beatriz	—	
9	CC 1244678604	JESUS EDUARDO	DE LA HOZ LOPEZ	Jesus de la Hoz	Aprobo	
10	CC 1043878050	JORGETH	BORJA MANOTAS	Jorgeth Borja	Aprobo	
11	CC 1007134576	KARINA ISABEL	RODELO RODRIGUEZ	Karina Rodelo	Aprobo	
12	CC 1001799401	KRISS YURLEIS	MARRIAGA REVOLLEDO	Kriss Marriaga	Aprobo	
13	CC 1047334073	LAURA VANESA	BANQUET VASQUEZ	Laura Banquet	Aprobo	
14	CC 1047360325	LAURA VANNESA	RODELO FUENTES	Laura Rodelo	Aprobo	
15	CC 1143467231	LUCERO	ACEVEDO CAMACHO	Lucero Acevedo	Aprobo	
16	CC 1001963199	LUZ DANNY	CANTILLO MALDONADO	Luz Danny Cantillo	Aprobo	
17	CC 1128124598	MARIA DEL AMPARO	MUÑOZ CARRILLO	Maria Muñoz	Aprobo	
18	CC 1002185126	MARIA FERNANDA	BADILLO BOLAÑO	Maria Badillo	Aprobo	
19	TI 1047336562	MARILETH	MORELO GIRON	Marileth Morelo Girón	Aprobo	
20	CC 1082044543	MARLA PATRICIA	GARCIA PASION		—	
21	CC 1001963371	MARYORIS ESTHER	CHARRIS MANJARREZ	Maryoris Charris	Aprobo	
22	CC 1043870029	MELISA LINEIS	FRUTO CAMARGO	Melisa Fruto	Aprobo	
23	CC 1002163835	SANDRYD PAOLA	PAYARES PUELLO		—	
24	CC 1007199229	SILVA PATRICIA	ARIZA GUTIERREZ	Silvia Ariza	Aprobo	
25	CC 1007134386	XIOMARA	BANQUET VASQUEZ	Xiomara Banquet	Aprobo	
26	CC 1083015109	YEIDYS ESTHER	REALES OJEDA	Yeidys Reales	Aprobo	
27	CC 1001829950	YESICA ANDREA	MARRIAGA FRIAS		—	
28	CC 1001875840	YULISZA	VARGAS SANANDRES	Yulisza Vargas	Aprobo	

SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

✓ FICHAS No: 2855352 TN ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE - CARIBE VERDE



SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA





SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

SANDRA CORTÉS

Sandra Milena Córtes Linares
Centro Industrial y de Aviación - Instructora
smilenacortes@misena.edu.co
Celular:3182820045
Calle 30 No. 3E-164, Barranquilla

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

SANDRA MILENA CORTÉS LINARES
INSTRUCTORA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA MILENA CORTES LINARES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2855352 - 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.

• 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 :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2827177 - 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.

• 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 :	39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2826913 - 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.

• 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 : 64,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2837886 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	3,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	131,60

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: SANDRA MILENA CORTES LINARES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION