PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, 16 diciembre 2023

Señor (a)
GABIS DE JESÚS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No**. 5135152/2023**
Cargo del supervisor **INSTRUCTOR**
Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - ATLÁNTICO
Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de diciembre del año 2023

Referencia: No 5135152 del año 2023

Octavio Manuel Pava Niebles, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1140860726 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación de Programas Especiales del Centro de Comercio y Servicios de la Regional Atlántico, 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: Dos millones ochocientos cincuenta mil pesos ($ 2.850.000), abono en cuenta de ahorros 24100622490 del Banco Caja Social.

Plazo: Será hasta el 16 de diciembre de 2023.

OBJETO: INSTRUCTOR: Prestar Servicios Personales de Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA Para el Programa Formación MERCADEO Y VENTAS.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	A través de clases magistrales, mediante el uso de materiales de apoyo como libros, videos, diapositivas, video beam, gamificación y materiales de apoyo, impartí 1 curso de formación asignado para el presente período.	✓ RMD, donde constan lashoras de formación, e informe de horas de otras actividades. ✓ Aplicativo Sofia Plus. ✓ Aplicativo SiContratista.
2	Entregar al equipo de Sofia plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad enel aplicativo.	Diligencié una encuesta a través del aplicativo Google forms donde entregué al equipo de la coordinación la información pertinente para la asignación del rol instructor y de equipo de desarrollo curricular para realizar las labores del presente mes.	✓ Aplicativo Sofia Plus. ✓ Rol Instructor habilitado. ✓ Formato Inscripción aspirantes de formación. ✓ Pdf unificado dedocumentos de identidad (masivo).
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Apliqué talleres individuales y grupales, herramientas digitales como Surveymonkey, KPI's, creación de productos digitales y tecnología QR, tendientes a cualificar a los aprendices.	✓ Fotografías y escáner de talleres y evaluaciones. ✓ Productos digitales. ✓ Aplicativo Sofia Plus. ✓ Rol instructor habilitado. ✓ Rol diseño curricular habilitado.
4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de lascompetencias y fichas asignadas.	Creé la ruta de aprendizaje de los cursos de formaciónasignados, asocié a los aprendices a tales rutas y los evalué.	✓ Listas de aprendices asociados y evaluados. ✓ Aplicativo Sofia Plus. ✓ Informe de aprendices evaluados.
5	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad.	Archivé en las carpetas institucionales que gestiona la dependencia a la cual está adscrito el programa de población vulnerable al que pertenezco, las evidencias de aprendizaje y los distintos materiales de apoyo usados en el mes, para plasmar el trabajo realizado por el logro de las metas fijadas para la dependencia.	✓ Aplicativo Si Contratista. ✓ Aplicativo Sofia Plus. ✓ Carpetas identificadas con los criterios de gestión documental de la entidad en Drive.
6	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.	Participé en representación del SENA en el evento de entrega de estímulos a recicladores, en unión con la secretaria de servicios públicos de Barranquilla y la Casa del Carnaval.	✓ Fotografías. ✓ Actas de asistencias

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. **7903756378** de la planilla, operador **SOI** y periodo del mes de **noviembre.** (Decreto Ley 2106 de 2019 –"Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en 1 folio

Cordialmente,



OCTAVIO MANUEL PAVA NIEBLES
CONTRATISTA
C.C. NO. 1140860726 DE BARRANQUILLA

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESÚS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5135152/2023**
Cargo del supervisor **INSTRUCTOR**
Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: OCTAVIO MANUEL PAVA NIEBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/12/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 16/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2889070 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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: 2889063 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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 :	8,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	56,00

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
01/12/2023	11/12/2023	OTROS	3,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	3,00

INSTRUCTOR: OCTAVIO MANUEL PAVA NIEBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Generalidades:

1. El objetivo del formato es para que el supervisor de acuerdo con el manual de supervisión de la Entidad emita un informe de ejecución y evaluación del contrato de prestación de servicios.
2. El formato se encuentra relacionado con el GTH-P-013 Procedimiento Contratación de servicios personales diferentes a instructor.
3. Este formato lo debe diligenciar el supervisor que sea designado por el ordenador del gasto durante la ejecución de los contratos de prestación de servicios.
4. Este formato debe ser diligenciado cada vez que finalice un contrato de prestación de servicios.
5. El trámite que surte el formato una vez diligenciado deberá ser firmado por el supervisor con el fin de ser publicado en la plataforma SECOP II
6. Este formato no requiere impresión debe ser firmado digitalmente
7. El formato debe ser cargado en la Plataforma SECOP II.

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5135152

NOMBRE DEL CONTRATISTA: OCTAVIO MANUEL PAVA NIEBLES

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: C.C. 1140860726 de Barranquilla

OBJETO DEL CONTRATO Instructor: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En FORMACION REGULAR TITULADA Y COMPLEMENTARIA Para el Programa Formación MERCADEO Y VENTAS.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro. 2. entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo 3. hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados. 4. Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas. 5. Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad. 6. Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Barranquilla, Atlántico, Colombia

PLAZO DE EJECUCIÓN: 05 Meses.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 17 DE JULIO DE 2023

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 16 DE DICIEMBRE DE 2023

VIGENCIA DEL CONTRATO: 2023, 17 JULIO A 16 DICIEMBRE

VALOR DEL CONTRATO: $ 14.250.000

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C 6763555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO X

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

BALANCE FINANCIERO:

Valor Total del Contrato	$ 14.250.000
Valor Ejecutado	$ 14.250.000
Saldo Pendiente Para Cancelar al Contratista	$ 0
Saldo Para Liberar	$ 0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS:

Todos los productos y actividades ejecutadas están evidenciados en los informes descargados de la plataforma Sofia Plus, en los informes mensuales de ejecución publicados en el archivo de GC en la plataforma Secop II desde el 17 de julio hasta el 16 de diciembre de la presente vigencia:

MES DE JULIO Fichas:

1. **2810638 – MERCADEO Y VENTAS *(SENA Nodo Las Cayenas).***
2. **2810639 – MARKETING DIGITAL *(Acopi)***

MES DE AGOSTO Fichas:

3. **2817060 – MARKETING DIGITAL (*Centro de Oportunidades San José*)**
4. **2817062 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE *(SENA Nodo Las Cayenas).***

MES DE SEPTIEMBRE Fichas:

5. **2848427 – MERCADEO Y VENTAS *(Centro Comercial Carnaval)***
6. **2848434 – MÁRKETING DIGITAL *(SENA Nodo Baranoa)***
7. **2848481 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE *(Alcaldía Local Metropolitana de Barranquilla)***

MES DE OCTUBRE Fichas:

8. **2863854 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE *(Colegio Brisas del Rio)***
9. **2863857 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE *(SENA Nodo Las Cayenas)***
10. **2863867 – MARKETING DIGITAL *(SENA Nodo Las Cayenas)***

MES DE NOVIEMBRE Fichas:

11. **2889039 – MERCADEO Y VENTAS *(Colegio Mundo de los niños)***
12. **2889063 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE *(Centro Comercial Carnaval)***

MES DE DICIEMBRE Ficha:

13. **2889070 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE (*Tubará*)**

DURANTE EL PERIODO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, SE REALIZARON LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES: Prestar Servicios Personales carácter temporal para la Formación Profesional Integral, en formación regular titulada y complementaria para el programa MERCADEO Y VENTAS, que maneja el centro de comercio y servicios del Sena Regional Atlántico de las siguientes:

1. **2810638 – MERCADEO Y VENTAS *(SENA Nodo Las Cayenas)*.**

   Competencia: Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.

   Resultados de aprendizaje:

   - ✓ Identifica el mercado objetivo y lo segmenta de acuerdo a sus necesidades de comercialización y a las características de sus productos.
   - ✓ 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.

2. **2810639 – MARKETING DIGITAL *(Acopi)***

   Competencia: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal.

   Resultados de aprendizaje:

   - ✓ Formular plan de marketing digital teniendo en cuenta segmento de mercado.
   - ✓ Establecer métricas teniendo en cuenta plan de marketing digital.

3. **2817060 – MARKETING DIGITAL (*Centro de Oportunidades San José*)**

   Competencia: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal.

   Resultados de aprendizaje:

   - ✓ Formular plan de marketing digital teniendo en cuenta segmento de mercado.
   - ✓ Establecer métricas teniendo en cuenta plan de marketing digital.

4. **2817062 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE *(SENA Nodo Las Cayenas)*.**

   Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

   Resultados de aprendizaje:

   - ✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
   - ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

5. **2848427 – MERCADEO Y VENTAS** ***(Centro Comercial Carnaval)***

Competencia: Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Identifica el mercado objetivo y lo segmenta de acuerdo a sus necesidades de comercialización y a las características de sus productos.
- ✓ 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.

6. **2848434 – MÁRKETING DIGITAL** ***(SENA Nodo Baranoa)***

Competencia: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Formular plan de marketing digital teniendo en cuenta segmento de mercado.
- ✓ Establecer métricas teniendo en cuenta plan de marketing digital.

7. **2848481 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE** ***(Alcaldía Local Metropolitana de Barranquilla)***

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
- ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

8. **2863854 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE** ***(Colegio Brisas del Rio)***

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
- ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

9. **2863857 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE** ***(SENA Nodo Las Cayenas)***

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
- ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

10. 2863867 – MARKETING DIGITAL ***(SENA Nodo Las Cayenas)***

Competencia: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Formular plan de marketing digital teniendo en cuenta segmento de mercado.
- ✓ Establecer métricas teniendo en cuenta plan de marketing digital.

11. 2889039 – MERCADEO Y VENTAS ***(Colegio Mundo de los niños)***

Competencia: Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Identifica el mercado objetivo y lo segmenta de acuerdo a sus necesidades de comercialización y a las características de sus productos.
- ✓ 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.

12. 2889063 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE ***(Centro Comercial Carnaval)***

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
- ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

13. 2889070 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE (*Tubará*)

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
- ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Frente a las obligaciones contractuales del contratista, el supervisor mediante el presente informe, declara su cabal cumplimiento.

SANCIONES: SI___ No: X

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_x_ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: Excelente: _____ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,



_____

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C 6763555

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: OCTAVIO MANUEL PAVA NIEBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 17/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 16/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2810638 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2817060 - MARKETING DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2889070 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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: 2848481 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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: 2863867 - MARKETING DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2863854 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2848427 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2863857 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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: 2889063 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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: 2817062 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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 : 45,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2810639 - MARKETING DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2889039 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2848434 - MARKETING DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 596,60

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
01/12/2023	11/12/2023	OTROS	3,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 3,00

INSTRUCTOR: OCTAVIO MANUEL PAVA NIEBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS