PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Fonseca, Julio de 2023

Señor:
HEINER BRITO GAMEZ
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 4839012
COORDINADOR ACADÉMICO
Centro Agroempresarial y Acuícola
Fonseca

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Julio de 2023

Referencia: No. CO1.PCCNTR. 4839012 de 2023

YAMIL RAFAEL CABANA BOLIVAR, identificado con la cédula de ciudadanía No. 84.009.208 de Barrancas, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Agroempresarial y Acuícola, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de trece millones mil pesos cuatrocientos cuarenta y un mil pesos. ($ 13.441.500) Mct/ Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: (4) Cuatro pagos iguales correspondiente a los meses de junio a septiembre por la suma de dos millones novecientos ochenta y siete mil pesos ($2.987.000). y un pago correspondiente a 15 (Quince) días del mes de octubre de 2023, por el valor de Un millón Cuatrocientos noventa y tres mil quinientos pesos ml ($1.493.500) M/Cte.
. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General en la cuenta de ahorros No. 036-7380474 del BBVA de cuyo titular es el contratista.

Plazo: Será hasta el 31 de Octubre de 2023

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

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro de la oferta regular del Centro Agroempresarial y Acuícola en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 o normatividad vigente.	ejecución de proceso formativo. **7575273** cocina. competencia: gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. resultado de aprendizaje 1. integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social 2.caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social 3. estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado 4. valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social . Ficha : **2803122** básico mercadeo y servicio al cliente. competencia: facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la	Correo electrónico enviado al coordinador académico

		organización. resultado de aprendizaje : aplicar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización, para asi generar la colocación de productos y servicios enfocados en los conocimientos de producto, precio, promoción y publicidad. Ficha: 2803121 básico mercadeo y servicio al cliente Ficha: 2799505 básico mercadeo y servicio al cliente Ficha: 2797599 Servicio y atención al cliente Ficha 2809037 atención al cliente por medios tecnológicos. Ficha 2799506 básico mercadeo y servicio al cliente.	
2	Desarrollar los Proyectos de formación programados por el Centro Agroempresarial y Acuícola en el Plan Operativo 2023.	Verificar que los proyectos formativos se encuentren asociados a la ficha de caracterización.	Plataforma Sofiaplus, en el rol de instructor, descargue el proyecto formativo asociado a la ficha.
3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato.	Verificar que las rutas de aprendizaje de las fichas de caracterización estén creadas.	Plataforma Sofia Plus en el rol instructor, revisar la ruta creada de la ficha monitoreada
4	Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado.	Verificar la asociación de los aprendices a la ficha de caracterización	Plataforma Sofia Plus en el rol instructor, revisar la los aprendices

			asociados de la ficha monitoreada
5	Planear y ejecutar actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación.
6	Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria.	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación.
7	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades del programa de formación.	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación	Para este mes no realizaron actividades relacionadas con esta obligación
8	Construir y mantener en tiempo real el portafolio de evidencia de instructor y de los aprendices.	Ejecución del proceso formativo de acuerdo al programa de formación	Portafolio de evidencias
9	Participar en las actividades indicadas por el Centro Agroempresarial y Acuícola para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Apoyar actividades del Sistema Integrado de gestión y autocontrol	Certificado inducción SST Certificado Módulo 1 SST
10	Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico.	Verificar y cumplir lo establecido en la gestión de tiempo del aplicativo Sofia Plus	Gestión de tiempo del mes objeto de cobro.
11	Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Agroempresarial y Acuícola y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.	Elaborar el informe mensual de ejecución contractual .	Informe de ejecución contractual del mes objeto de cobro

12	Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas definidas por la entidad.	Evaluar permanentemente los juicios evaluativos en el aplicativo SofiaPlus	Juicios evaluativos de la ficha de caracterización
13	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato.	Elaborar el informe mensual de ejecución contractual	Informe de ejecución contractual del mes objeto de cobro.
14	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación	No se han solicitado cómite de evaluación y seguimiento	No aplica para el mes en curso
15	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada.	Reportar las inasistencias al proceso formativo	Reporte de inasistencia del aprendiz en el aplicativo Sofiaplus
16	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	Diseñar estrategias de aprendizaje investigativo	Guia de aprendizaje con metodología de marco lógico.
17	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.	Desarrollar el proceso formativo de acuerdo a la normatividad institucional	Portafolio de evidencias
18	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente.	Registrar la información académica solo en el aplicativo destinado por la entidad	Consultar novedades en Sofia plus y en el drive institucional
19	Entregar oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato	Elaborar la gestión financiera y contractual.	Gestión financiera y contractual del mes objeto de cobro.

	concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato y demás documentos soporte establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.		
20	Aplicar al proceso de certificación por competencias, según normas de competencias que aplican a la función del instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores.	Certificación en la norma de competencia laboral orientar procesos formativos con base en los planes de formación concertados, o la actualización. “orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo	Por certificar
21	Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.	Se desarrollan actividades para la ejecución de la formación	Portafolio de evidencias
22	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.	El contratista no tiene a bienes a su cargo	Pantallazo bienes y inventarios
23	El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para	Desarrollar capacitación de protocolos de bioseguridad disponible en la plataforma SI Contratista	Certificado inducción SST

	la ejecución de las actividades del contrato.		Certificado Módulo 1 SST
24	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato.	No se han desarrollados otras actividades solicitadas por el supervisor del contrato	No aplica para el mes en curso

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

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

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

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, la planilla No. **4504769406-4531384869** de SOI del mes de Junio de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (0) folios

Cordialmente,

YAMIL RAFAEL CABANA BOLIVAR
Contratista
C.C. 84.009.208

Recibí a satisfacción:

HEINER BRITO GAMEZ

SUPERVISOR CONTRATO No. CO1. PCCNTR. 4839012
Coordinadora Académica

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YAMIL RAFAEL CABANA BOLIVAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

FECHA INICIAL: 01/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2775273 - COCINA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR EL MANEJO DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• 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:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

2.CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

3.ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO

4.VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

• 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:	MANIPULAR ALIMENTOS DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Preparar alimentos de acuerdo con la orden de producción y procedimiento técnico
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2803122 - BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOD DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2803121 - BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOD DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2799505 - BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOD DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2797599 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

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

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

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

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2809037 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

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

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

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

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2799506 - BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOD DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 164,00

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: YAMIL RAFAEL CABANA BOLIVAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA