PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, agosto de 2024

Señor (a)
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
Supervisor (a) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 5967327 de 2024
Coordinador Académico Sedes comercial
Centro Industrial y de Energías Alternativas
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes agosto de 2024

Referencia: No. CO1.PCCNTR. 5967327 de 2024

ERIK DIAZ ANAYA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1098669513 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Industrial y de Energías Alternativas, 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: VEINTISEIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($26.793.270,00) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a quince (8) días del mes de febrero por valor de UN MILLON CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS QUINCE PESOS M/CTE ($1.488.515,00) b) Cinco (5) pagos mensuales iguales correspondiente a los meses de marzo a agosto por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESO S M/CTE ($4.465.545,00). y b) un último pago correspondiente quince (20) días del mes de agosto por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOSSETENTA Y SIETE MIL TREINTA PESOS M/CTE ($2 2.977.030,00)
Plazo: Será hasta el (20) de (agosto) de 2024

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
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 Industrial y de EnergíasAlternativas.

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro de la oferta regular del Centro Industrial y de Energías Alternativas en las competencias, resultados de	Se realizo el proceso de alistamiento para la ejecución de la formación profesional integral en el programa de complementaria comportamiento emprendedor..	Fotos, capturas de pantalla y correos electrónicos, del proceso de alistamiento de la

	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.		formación, Informe de evidencia.
2	Desarrollar los Proyectos de formación programados por el Centro Industrial y de Energías Alternativas en el Plan Operativo 2023	Para el periodo objeto de cobro no se realizaron actividades relacionadas con esta Obligación.	N/A
3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato	Se realiza la actividad de acuerdo a los lineamientos de cada programa de formación complementaria en el aplicativo Sofía Plus.	La verificación de esta actividad se refleja en aplicativo Sofia plus
4	Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado.	Se desarrolla esta actividad una vez este crea la ruta en los tiempos establecidos de acuerdo a los lineamientos.	La verificación de esta actividad se refleja en el aplicativo Sofís Plus
5	Planear y ejecutar actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Invitación a participar en reunión del equipo de planeación pedagógica	Invitación por Correo electrónico
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.	Se recepción as fotocopias de los documentos de identidad para el proceso de matrícula, se diligencio la Ficha de matrícula de los aprendices al programa Comportamiento emprendedor, se verifico que los aprendices estuvieran registrados en Sofía plus y que hayan cursado esta formación.	Los documentos se entregaron a coordinación académica para su aprobación de las fichas de formación. Aplicativo Sofía Plus
7	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades del programa de formación.	Esta actividad nos e ejecuto en el periodo objeto de cobro	N/A
8	Construir y mantener en tiempo real el portafolio de evidencia de instructor y de los aprendices.	Actividades formativas correspondientes con la guías de aprendizaje.	Registro fotográfico del procesoformativo
9	Participar en las actividades indicadas por el Centro Industrial y de Energías Alternativas para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Charla con la médica SST, para la valoración de los exámenes preocupaciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos.	Soporte del concepto ocupacional Adjunto en Seccop II
10	Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico.	Esta actividad no se desarrolló en el periodo objeto de cobro	N/A
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 Industrial y de Energías Alternativas y evaluarlos en	Se entrega formatos diligenciados y firmados por los aprendices para la revisión y aval del coordinador académico. Formato GFPI-PL-001_Registro_de_Asistencias, a laque se anexa las copias de los documentos d identidad par adar inicio al proceso de formación.	Registro en sofia plus y soporte de la ficha de matricula por parte de Administración Educativa.

	oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.		
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 laformación profesional en el aplicativo degestión 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.	Esta actividad no se desarrolló en el periodo objeto de cobro	N/A
13	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato.	Esta actividad no se desarrolló en el periodo objeto de cobro	N/A
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.	Para el periodo objeto de cobro esta actividad no se desarrollo	N/A
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.	Esta actividad no se desarrolló en periodo objeto de cobro	N/A
16	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	Para el periodo objeto de cobro esta actividad no se desarrolló.	N/A
17	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.	Actividad que se realizará de acuerdo con el cronograma programado.	N/A
18	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente.	De ser necesario se firmará documento de reserva de la información de acuerdo a la normatividad vigente.	N/A
19	Entregar oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato y demás documentos soporte establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.	Entrega de Informes de ejecución financiera y de gestión contractual para el mes de agosto 2023.	Estas evidenciasse cargan al aplicativo SECOOP II
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	Actividad que será realizada de acuerdo con el cronograma programado.	N/A

	habilidades pedagógicas de los instructores.		
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.	Para el periodo objeto ce cobro esta actividad o se desarrolló, a la espera de cualquier asignación establecida por parte de la Coordinadora Academia del Centro de Formación.	N/A
22	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.	Para el periodo objeto de cobro, no se ha recibido notificación de bienes o elementos asignados.	N/A
23	El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato.	Cumplimiento de la norma de bioseguridad establecida por el SENA.	N/A
24	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato.	Esta actividad no se desarrolló para el periodo objeto de cobro	N/A

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 ORDENDEVIAJE	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 la planilla de seguridad social del mes de julio número 9470138007. (Decreto Ley 2106 de 2019– "Decreto *Ley Anti trámites*
Evidenciasen (11) folios Cordialmente,

Firma
ERIKDIAZ ANAYA
Contratista
C.C. No. 1098669513

Recibí a satisfacción:

Firma
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR. 5967327 de 2024
Coordinadora Académico

PROCESO

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INFORME MENSUAL DE EJECUCION CONTRACTUAL

FORMACION TITULADA PRESENCIAL Y COMPLEMENTARIA

PRESENTADO POR: ERIK DIAZ ANAYA

Contrato No. CO1.PCCNTR. 5967327

Del año 2024

PRESENTADO A:

EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA

COORDINADORA ACADEMICO

SERVICIOS NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS

REGIONAL GUAJIRA

AGOSTO/ 2024

INTRODUCCION

El siguiente informe tiene el propósito de evidenciar las obligaciones, las estrategias ejecutadas y las proyectadas en el mes **agosto de 2024**, dando a conocer los aspectos positivos y negativos que se presentaron dentro del proceso Enseñanza-Aprendizaje del programa de formación Complementaria de la Programación Regular, para garantizar la formación profesional integral.

Los programas atendidos durante el mes de **agosto de 2024** son las siguientes fichas:

FORMACION COMPLEMENTARIA:

- En el mes de agosto se realizaron estas actividades (divulgación, recolección y matricula de los siguientes grupos de formación complementaria para las siguientes fichas servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización *(3024019).*

Semana 1: Introducción al Servicio al Cliente

Introducción:
En la primera semana, se abordó el tema de Introducción al Servicio al Cliente, donde los aprendices exploraron la definición del servicio al cliente, su importancia dentro de una organización y su impacto en la satisfacción y fidelización de los clientes.

Objetivos:

1. Comprender la definición y el rol del servicio al cliente en una organización.
2. Identificar las características clave de un buen servicio al cliente.
3. Reconocer la importancia de la comunicación efectiva en el servicio al cliente.

Desarrollo:
Durante la clase, se discutieron las expectativas de los clientes y cómo las empresas pueden superarlas. Se presentaron ejemplos de buen y mal servicio al cliente, destacando sus diferencias y el impacto que tienen en la percepción del cliente. Los aprendices participaron en actividades prácticas donde simularon escenarios de atención al cliente para practicar la escucha activa y la comunicación efectiva.

Conclusión:
Al finalizar la clase, los aprendices adquirieron una comprensión clara de que el servicio al cliente es una actitud que debe ser adoptada por todos en la organización. Se sintieron capacitados para ofrecer un servicio al cliente básico de alta calidad.









semana 2: El Triángulo del Servicio

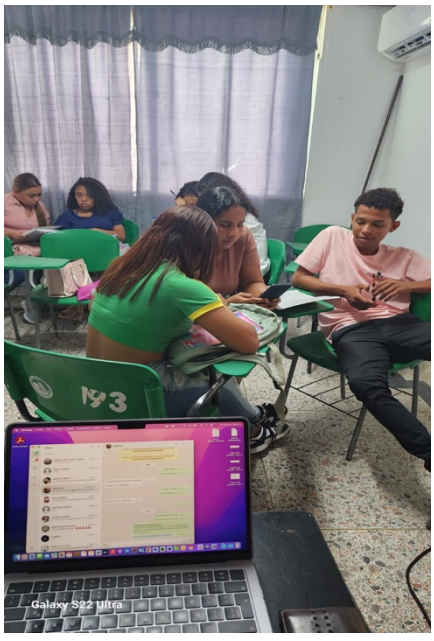
Introducción:
En la segunda semana, se trabajó el Triángulo del Servicio, un modelo que ilustra la relación crucial entre la empresa, los empleados y los clientes en la prestación de un servicio.

Objetivos:

1. Comprender los componentes del Triángulo del Servicio: estrategia del servicio, sistemas y personal.
2. Analizar la importancia de la coherencia entre estos componentes para ofrecer un servicio de calidad.
3. Identificar áreas de mejora en la interacción entre empresa, empleados y clientes.

Desarrollo:
La clase comenzó con una explicación detallada del Triángulo del Servicio y sus componentes. Los aprendices realizaron un análisis de casos en los que evaluaron cómo la alineación o desalineación entre la estrategia, los sistemas y el personal puede afectar la calidad del servicio. Además, en una actividad grupal, diseñaron un Triángulo del Servicio para un negocio ficticio, identificando posibles desafíos y proponiendo soluciones.

Conclusión:
Al final de la clase, los aprendices comprendieron que el éxito en la atención al cliente depende de la coherencia entre la estrategia, los sistemas y el personal. Esta alineación es esencial para garantizar una experiencia positiva para el cliente.







Semana 3: Momentos de Verdad en el Servicio al Cliente

Introducción:
En la tercera semana, se impartió la clase sobre Momentos de Verdad en el Servicio al Cliente, donde se explicó cómo estos momentos críticos de interacción pueden definir la percepción del cliente sobre el servicio recibido.

Objetivos:

1. Definir y entender el concepto de “Momentos de Verdad” en el servicio al cliente.
2. Identificar los principales Momentos de Verdad en la interacción con los clientes.
3. Desarrollar estrategias para manejar estos momentos de manera efectiva.

Desarrollo:
Durante la clase, se explicó el concepto de Momentos de Verdad y su importancia en la experiencia del cliente. Los aprendices analizaron ejemplos reales de empresas que han gestionado exitosamente o no estos momentos críticos. Asimismo, participaron en ejercicios donde identificaron posibles Momentos de Verdad en un negocio ficticio y desarrollaron estrategias para manejarlos de manera efectiva.

Conclusión:
Al concluir la clase, los aprendices quedaron capacitados para identificar los Momentos de Verdad y actuar proactivamente para asegurar que cada interacción con el cliente contribuya positivamente a su experiencia general.

Estas clases ya impartidas han proporcionado a los aprendices una sólida comprensión de aspectos clave del servicio al cliente, preparando a los aprendices para manejar diversas situaciones de manera efectiva y profesión






conclusión

En este mes se trabajó solo un grupo de aprendices, los cuales quedaron emocionados y a la expectativa para futuras convocatorias de enseñanza por parte del sena, se mostraron muy atentos y participativos, personalmente agradezco al sena por permitirme compartir mis conocimientos y experiencia con este municipio que tanto lo necesita y que se muestra siempre muy agradecido

Erik Diaz Anaya CC. 1.098.669.513 Instructor



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ERIK DIAZ ANAYA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS

FECHA INICIAL: 01/02/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 13/08/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2933412 - CONTABILIDAD: RECONOCIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR LOS HECHOS ECONOMICOS SEGÚN NORMATIVA

02 CONTABILIZAR LOS DIFERENTES TIPOS DE OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE RECONOCIMIENTO

03 VERIFICAR QUE LOS REGISTROS CONTABLES CUMPLAN CON NORMAS DE RECONOCIMIENTO

04 GENERAR REPORTES CONTABLES DE LOS HECHOS ECONOMICOS SEGÚN NORMATIVA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2971011 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2970586 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3023661 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2929847 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3023610 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3023652 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3024019 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2993434 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2982899 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2982901 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3013397 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2993496 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2959062 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2943814 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3023644 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3023658 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2949521 - CONTABILIDAD: RECONOCIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR LOS HECHOS ECONOMICOS SEGÚN NORMATIVA

02 CONTABILIZAR LOS DIFERENTES TIPOS DE OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE RECONOCIMIENTO

03 VERIFICAR QUE LOS REGISTROS CONTABLES CUMPLAN CON NORMAS DE RECONOCIMIENTO

04 GENERAR REPORTES CONTABLES DE LOS HECHOS ECONOMICOS SEGÚN NORMATIVA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2949511 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2959065 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 960,00

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: ERIK DIAZ ANAYA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS