PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 17 de Octubre de 2024

Señor
Diego Albeiro Garay Forero
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5856384
Coordinador Académico
Coordinación Académica de Asistencia y Gestión Administrativa
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes octubre del año 2024

Referencia: No CO1.PCCNTR.5856384 del año 2024

María Mercedes Conde Yate, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.502.518 de Bogotá D.C., en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación Académica de Asistencia y Gestión Administrativa, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y Forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL PESOS M/CTE ($47.185.926) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) DIEZ (10) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO a NOVIEMBRE de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($4.465.545,00) M/cte., cada uno b) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($2.530.476) M/cte

Plazo: Hasta el 17 de diciembre de 2024.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal, para apoyar en la orientación de la formación profesional integral presencial y/o virtual, para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, así como otras acciones que se deriven de los procesos formativos, para atender la formación Tecnológica, Laboral y Complementaria, de las especialidades impartidas por el Centro de Gestión Administrativa

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	El CONTRATISTA apoyará el desarrollo de la formación profesional integral con calidad, oportunidad y eficiencia en los programas de nivel tecnológico, laboral y complementario según su modalidad, de acuerdo con la programación de las fichas de caracterización determinadas por las Coordinaciones académicas en el marco del Calendario académico y el desarrollo curricular.	Publicación de evidencias y anuncios sobre el material de apoyo a la formación	-Portafolio - Anuncios - Actividades -Evaluaciones Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual -Guía de Aprendizaje
2	Apoyar la preparación, desarrollo y evaluación de los procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral y presentar los reportes de notas de los aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto, siendo proactivo y recursivo frente a las diferentes experiencias y situaciones que se presenten en el proceso de formación	Aplicación de los lineamientos de los proyectos formativos, correspondientes. Impartir las acciones de Formación Profesional Integral, a los aprendices asignados, en la Modalidad presencial, en la respectiva jornada. Programar Actividades en la Plataforma Territorium, realizar la revisión, seguimiento, emitir las observaciones y notas correspondientes, a las diferentes evidencias de producto, entregadas por los Aprendices.	Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual -Guía de Aprendizaje -Estrategias Pedagógicas -Actas de Seguimiento a la Formación
3	Gestionar oportunamente en el sistema Sofía Plus, todas las actividades relacionadas con el proceso de Formación Profesional Integral, garantizando la calidad de la formación y su coherencia en el proceso formativo, tales como: - Registro de los juicios evaluativos – Creación de las rutas de aprendizaje – Registro de los juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, inasistencias, entre otros	No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro.	No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro.
4	Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por	Verificar lista de asistencia de aprendices en formación de acuerdo con la	Reporte de aprendices Sofía Plus

	escrito a la Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para iniciar el proceso de certificación	programación establecida para el trimestre.	
5	Informar a la coordinación de Administración Educativa mediante correo electrónico las novedades que se generen de la verificación de registro de datos en el aplicativo SOFIAPLUS para cada ficha asignada previo a la inscripción de aprendices en los diferentes cursos de formación complementaria.	No aplica para el mes objeto de cobro	No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro.
6	Gestionar registro fotográfico e información básica de todos los aprendices de las fichas asignadas a la Coordinación de Administración Educativa para la respectiva carnetización.	No aplica para el mes objeto de cobro	No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro.
7	Dar cumplimiento al instructivo de política de protección de datos personales según Acuerdo 009 de 2016 del SENA, con base en la Ley 1581 de 2012.	Dar cumplimiento al manejo de datos personales de los aprendices programados en el trimestre en curso	Reporte de aprendices Sofía Plus
8	Asistir y participar en las reuniones programadas por las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento de los aprendices cuando se requieran.	Asistir oportunamente a las reuniones determinadas por la Coordinación Académica	Citación a reuniones programadas por la Coordinación Académica
9	Apoyar la participación en la programación y ejecución del proceso de inducción de los aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos relacionados con el área de formación	No aplica para el mes objeto de cobro	Acta inducción Registro juicios en sena sofia
10	Apoyar los procesos de promoción y publicidad de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, proyectos de cooperación Nacional e internacional, programados por el Centro de Formación dentro y fuera de las instalaciones del Centro de Formación.	No aplica para el mes objeto de cobro	No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro.
11	Apoyar la elaboración de las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de	No aplica para el mes objeto de cobro	No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro.

	la Formación Profesional del Centro de Formación, haciendo parte activa del comité evaluador cuando se requiera.		
12	Gestionar oportunamente los informes mensuales (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte Formación Profesional	Elaboración de los documentos académicos requeridos por la Coordinación.	- Anuncios - Actividades Portafolio del instructor: -Guía de Aprendizaje -Lista de asistencias
13	Apoyar las actividades relacionadas con el área de investigación cuando se hayan aprobado proyectos al Centro de Formación, registrando productos concretos según líneas programáticas SENNOVA y que correspondan con las exigencias de las condiciones de calidad para los registros calificados de los programas de formación que estén en ejecución. Los productos o proyectos realizados en el área de investigación durante la vigencia son propiedad intelectual de la entidad	No aplica para el mes objeto de cobro	No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro.
14	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionado con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada	Elaboración de documentos establecidos por el SIGA para el desarrollo de la FPI	Guía de aprendizaje
15	Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Formación	Elaboración de documentos establecidos por el SIGA para el desarrollo de la FPI	Guía de aprendizaje
16	Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación	Aplicación de los lineamientos de los proyectos formativos, correspondientes. Impartir las acciones de Formación Profesional Integral, a los aprendices asignados, en la Modalidad presencial, en la respectiva jornada. Programar Actividades en la Plataforma Territorium, realizar la	Desarrollo de actividades de apoyo a la formación Guía de aprendizaje

		revisión, seguimiento, emitir las observaciones y notas correspondientes, a las diferentes evidencias de producto, entregadas por los Aprendices.	
17	Garantizar el uso adecuado de los ambientes de formación, así como el aseo y cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de los mismos.	Dar cumplimiento a los ambientes de formación asignados de acuerdo a la programación establecida para el trimestre	Programación para el trimestre
18	Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos.	No aplica para el mes objeto de cobro	No aplica para el mes objeto de cobro
19	Participar en procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales del sector educativo NSCL 240201056 - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	Certificación vigente de la norma de competencia laboral Orientar formación presencial de acuerdo con los procedimientos	Norma vigente
20	Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad	Elaboración y retroalimentación de material de apoyo para el proceso de formación asignado de acuerdo a la programación establecida para el trimestre	Guías Talleres Actividades
21	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada.	Elaboración de documentos establecidos por el SIGA para el desarrollo de la FPI	Guía de aprendizaje
22	Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1- 02689 del 26 de diciembre de 2023, correspondientes a la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la conformación del Archivo Electrónico SENA – AES y demás normas concordantes o complementarias.	No aplica para el mes objeto de cobro	No aplica para el mes objeto de cobro
23	Las demás actividades que de mutuo acuerdo con el Supervisor, sean asignadas al contratista con ocasión de la ejecución del objeto contractual o las demás que por ley le correspondan.	Dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Coordinación Académica en pro de apoyar los procesos formativos correspondientes	Orientaciones emitidas por la Coordinación Académica

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

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

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

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.
Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 7940943153 de la planilla, operador soi y periodo septiembre 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (9) folios

Cordialmente,

MARIA MERCEDES CONDE YATE
Contratista
C.C. No. 52502518

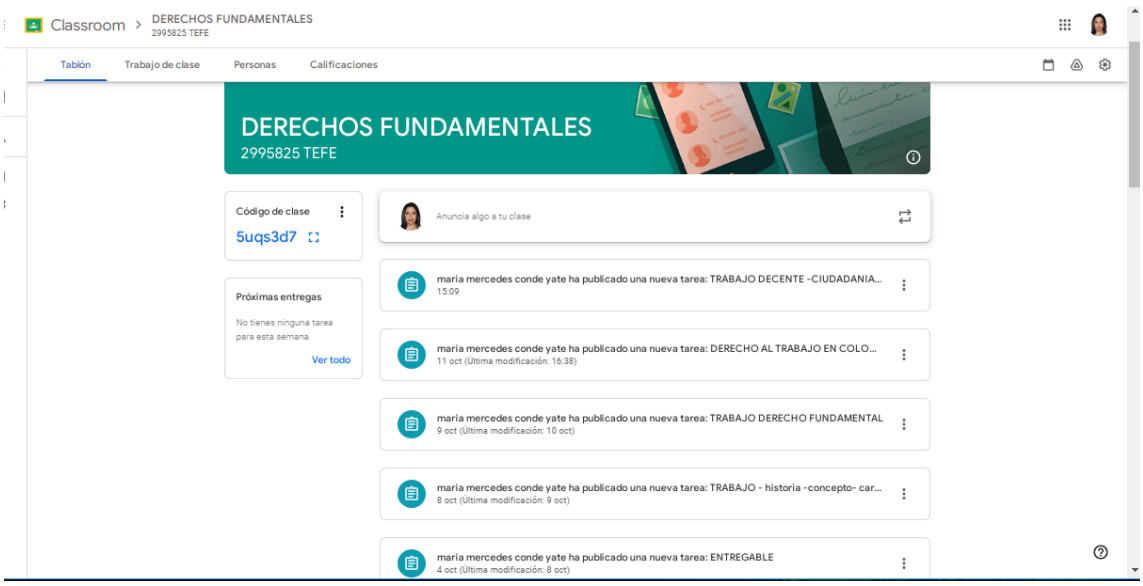
Recibí a satisfacción:

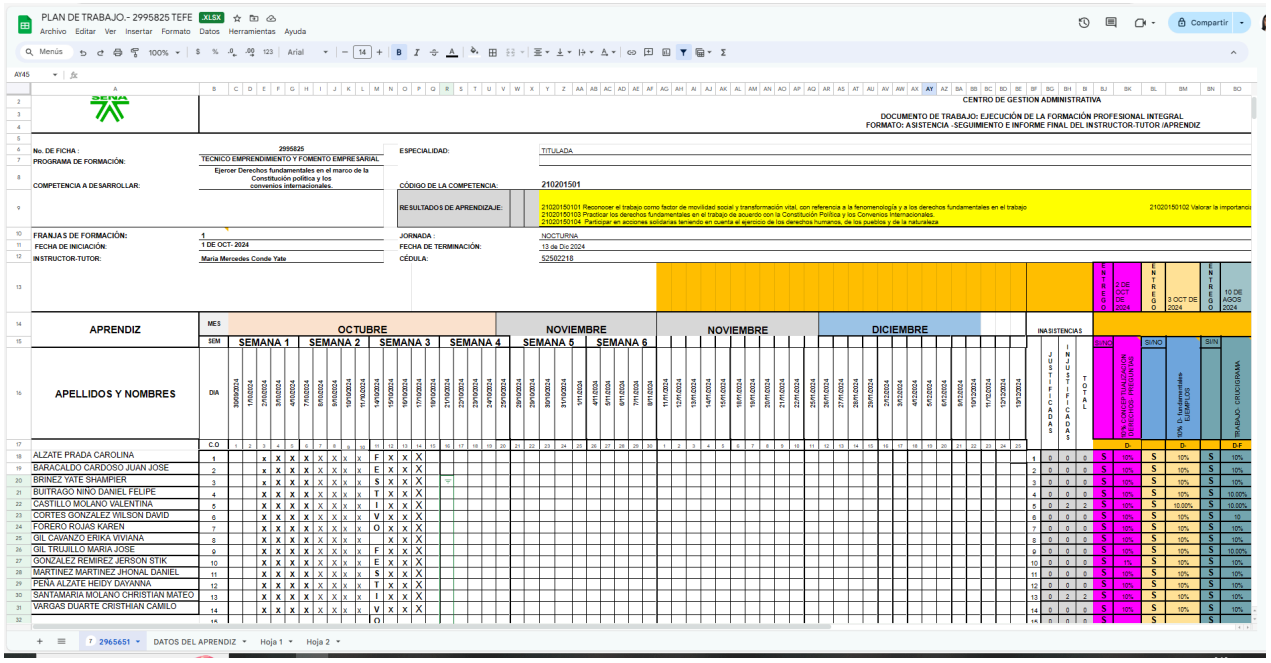
DIEGO ALBEIRO GARAY FORERO
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.5856384

Coordinador Académico

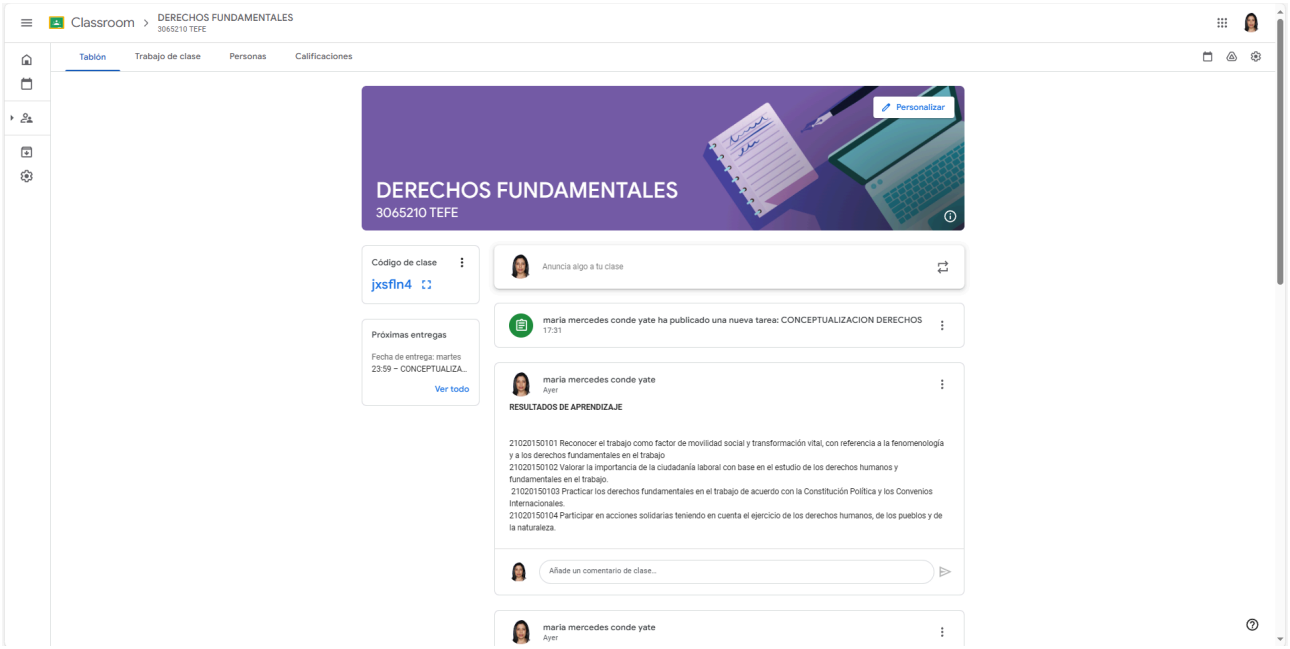
EVIDENCIAS

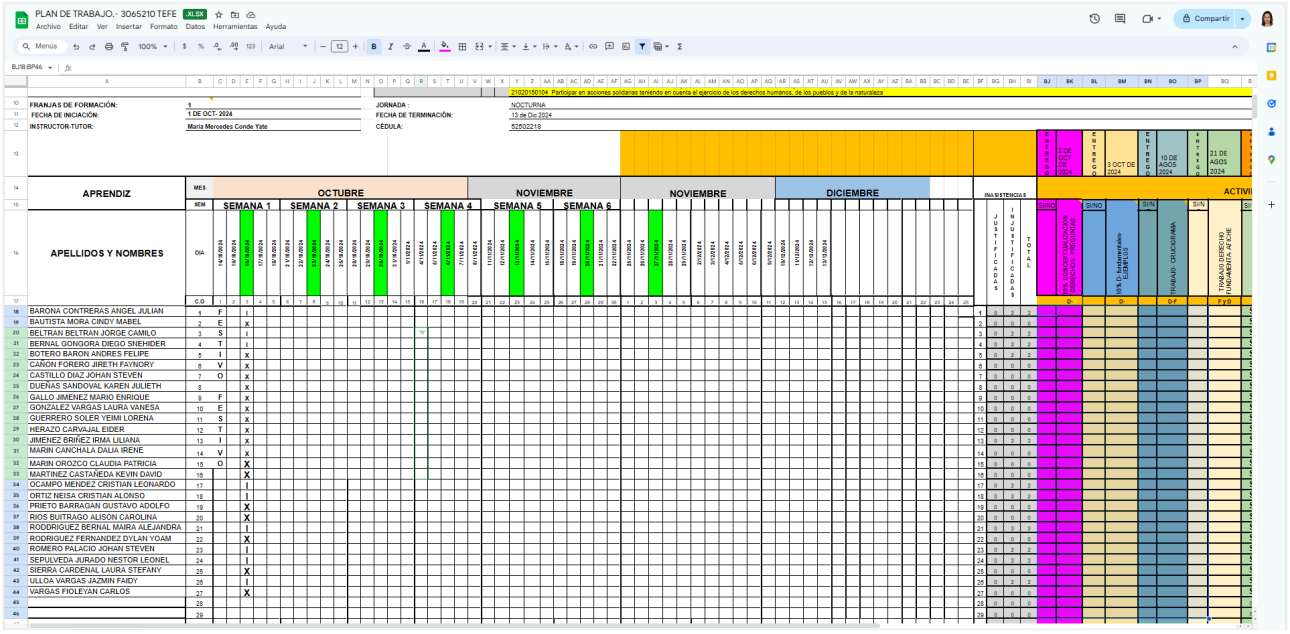
ACTIVIDADES FICHA 2995825 TEFE



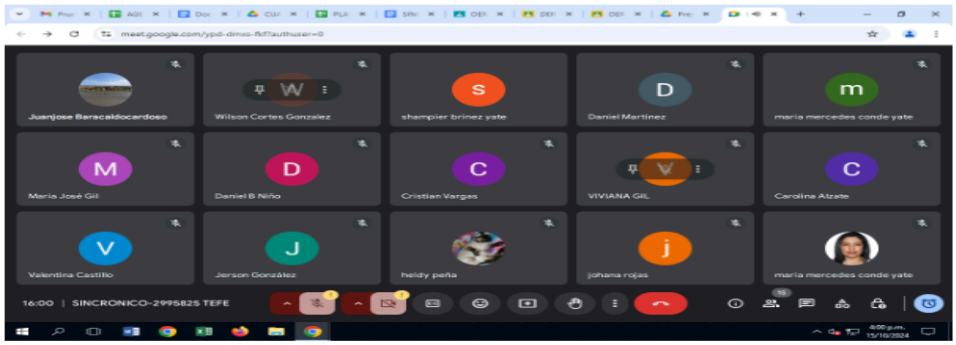


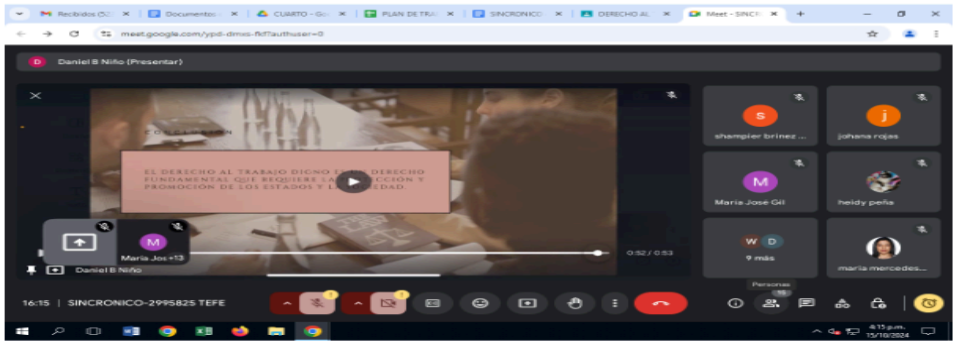
ACTIVIDADES FICHA 3065210 TEFE


Classroom
DERECHOS FUNDAMENTALES
3065210 TEFE
Tablón
Trabajo de clase
Personas
Calificaciones
Personalizar
DERECHOS FUNDAMENTALES
3065210 TEFE
Código de clase
jxsfln4
Próximas entregas
Fecha de entrega: martes
23:59 – CONCEPTUALIZA...
Ver todo
Anuncia algo a tu clase
maría mercedes conde yate ha publicado una nueva tarea: CONCEPTUALIZACION DERECHOS
17:31
maría mercedes conde yate
Ayer
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
21020150101 Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital, con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo
21020150102 Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
21020150103 Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
21020150104 Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
Añade un comentario de clase...
maría mercedes conde yate
Ayer


PLAN DE TRABAJO.- 3065210 TEFE
FRANJAS DE FORMACIÓN: 1
FECHA DE INICIACIÓN: 1 DE OCT- 2024
INSTRUCTOR-TUTOR: María Mercedes Conde Yate
JORNADA : NOCTURNA
FECHA DE TERMINACIÓN: 13 de Dic 2024
CÉDULA: 52502218
APRENDIZ
APELLIDOS Y NOMBRES
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE
SEMANA 1
SEMANA 2
SEMANA 3
SEMANA 4
SEMANA 5
SEMANA 6
BARONA CONTRERAS ANGEL JULIAN
BAUTISTA MORA CINDY MABEL
BELTRAN BELTRAN JORGE CAMILO
BERNAL GONGORA DIEGO SNEHIDER
BOTERO BARON ANDRES FELIPE
CANON FORERO JIRETH FAYNORY
CASTILLO DIAZ JOHAN STEVEN
DUEÑAS SANDOVAL KAREN JULIETH
GALLO JIMENEZ MARIO ENRIQUE
GONZALEZ VARGAS LAURA VANESA
GUERRERO SOLER YEIMI LORENA
HERAZO CARVAJAL EIDER
JIMENEZ BRIÑEZ IRMA LILIANA
MARIN CANCHALA DALIA IRENE
MARIN OROZCO CLAUDIA PATRICIA
MARTINEZ CASTAÑEDA KEVIN DAVID
OCAMPO MENDEZ CRISTIAN LEONARDO
ORTIZ NEISA CRISTIAN ALONSO
PRIETO BARRAGAN GUSTAVO ADOLFO
RIOS BUITRAGO ALISON CAROLINA
RODRIGUEZ BERNAL MAIRA ALEJANDRA
RODRIGUEZ FERNANDEZ DYLAN YOAM
ROMERO PALACIO JOHAN STEVEN
SEPULVEDA JURADO NESTOR LEONEL
SIERRA CARDENAL LAURA STEFANY
ULLOA VARGAS JAZMIN FAIDY
VARGAS FIOLEYAN CARLOS

SINCRÓNICO





Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

MARIA MERCEDES CONDE YATE

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 52502518
Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL AVANZADO

Código: 240201056 - Versión: 2

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en BOGOTÁ D.C.. A los veintiocho (28) días del mes de Abril de dos mil veintitres (2023)

Firmado Digitalmente por

1550603 - 28/04/2023
No Y FECHA REGISTRO

WAINE ANTONY TRIANA ALBIS
SUBDIRECTOR CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL

Vigencia:
hasta el 28 de Abril de 2026

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 940400240201056232CC52502518C.



REPORTE DE FALLAS EN SENA SOFIA

Hasta el momento no se han presentado fallas a la formación por parte de los aprendices

REPORTE HORAS EN SENASOFIA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA MERCEDES CONDE YATE

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA INICIAL: 01/09/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2995651 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 41,60

FICHA DE APRENDIZAJE: 2925242 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 73,30

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
01/09/2024	30/09/2024	OTROS	87,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 87,00

INSTRUCTOR: MARIA MERCEDES CONDE YATE

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA