**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Barranquilla, noviembre 2024

Señor (a)
**ELKIN DAVID PERTUZ RADA**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5769401**
Coordinador Titulada Virtual
Titulada Virtual
Barranquilla

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes noviembre del año 2024

**Referencia:** No 5769401 del año 2024

JESUS DAVID PORTO ARGUELLO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1140840982 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Nacional Colombo Alemán, 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:** Un pago correspondiente al mes de noviembre de 2024 por valor de (4.465.545). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de ahorros No. 488400303043 Davivienda, cuyo titular es el contratista.

**Plazo:** Será hasta el 14 de diciembre de 2024.

| |
|---|
| **OBJETO:** Prestar servicios profesionales como instructor para orientar formación profesional titulada y complementaria en el área de Operaciones Comerciales en Retail de acuerdo con la programación establecida por la coordinación académica de |

| |
|---|
| Automatización del Centro Nacional Colombo Alemán, cumpliendo con lo establecido en la Guía de Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje AVA. |
| |

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

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Realizar el alistamiento de las actividades de aprendizaje a orientar teniendo en cuenta: ambientes, número de aprendices, disponibilidad de equipos, modalidad de formación, y duraciones establecidas en las guías de aprendizaje para el logro de los resultados de aprendizaje del programa. | Se hace el alistamiento de las fichas 730, 731 y 915 para dar inicio a la fase 2, revisando que los enlaces de los materiales, actividades y la información general del programa funcionen correctamente. | Anexo 1<br><br>Captura de pantalla de materiales, actividades e información general y cronogramas para el aprendiz. |
| 2 | Realizar las actividades de la fase 1 a los aprendices utilizando el ambiente | Se da apertura a los foros de inducción y dudas e inquietudes, así como al foro temático de la | Anexo 2<br><br>Captura de pantalla apertura foro inducción y foro de dudas e inquietudes. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | virtual dispuesto (LMS) acorde a lo establecido en la circular de inducción vigente y guía desarrollo del proceso formativo | inducción de las fichas 730 y 731 | |
| 3 | Realizar calificación de RAPS a los aprendices que aprobaron la fase 1. | Cerrada la fase 1, y luego que se cierra el último plazo, se califican los aprendices que lograron aprobar en las fichas 730 y 731 | Anexo 3<br><br>Captura de pantalla de calificación de RAPS. |

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. | XX | XX | XX | XX |
| 2. | XX | XX | XX | XX |

**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. 9476987046 de la planilla, aportes en línea mes octubre 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (16) folios

Cordialmente,

Jesus D. Porto A

**JESUS DAVID PORTO ARGUELLO**

**Contratista**

**C.C. No. 1140840982**

Recibí a satisfacción:

Firma

ELKIN DAVID PERTUZ RADA

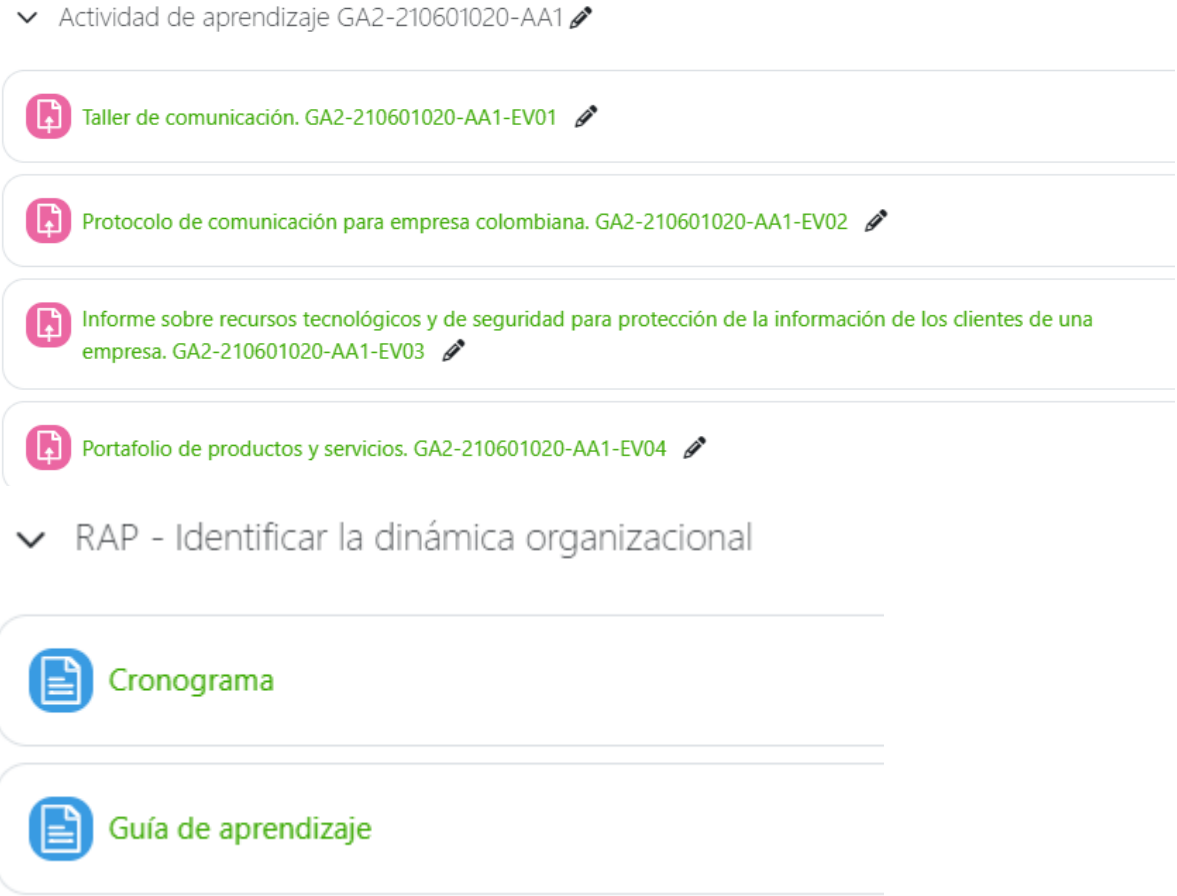
Supervisor(a) Contrato 5769401 de 2024

Coordinador Titulada Virtual

**EVIDENCIA ANEXO 1**

Captura de pantalla de materiales, actividades e información general para el aprendiz

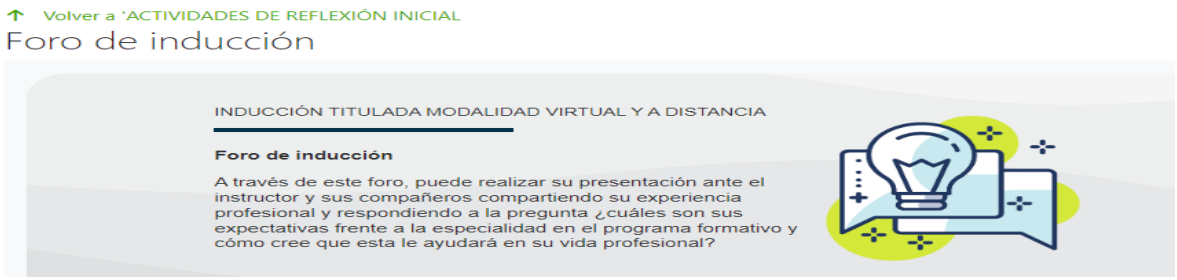





**EVIDENCIA ANEXO 2**

Se da apertura a los foros dudas e inquietudes de las fichas 730 y 731.

Captura de pantalla apertura foro y chat de la plataforma con los aprendices.



**Presentación**
de MAIBELL KARINA MENGUAL BAEZ - jueves, 16 de mayo de 2024, 14:54

Hola muy tardes mi Nombre es Maibell Karina Mengual Baez resido en el municipio de Maicao

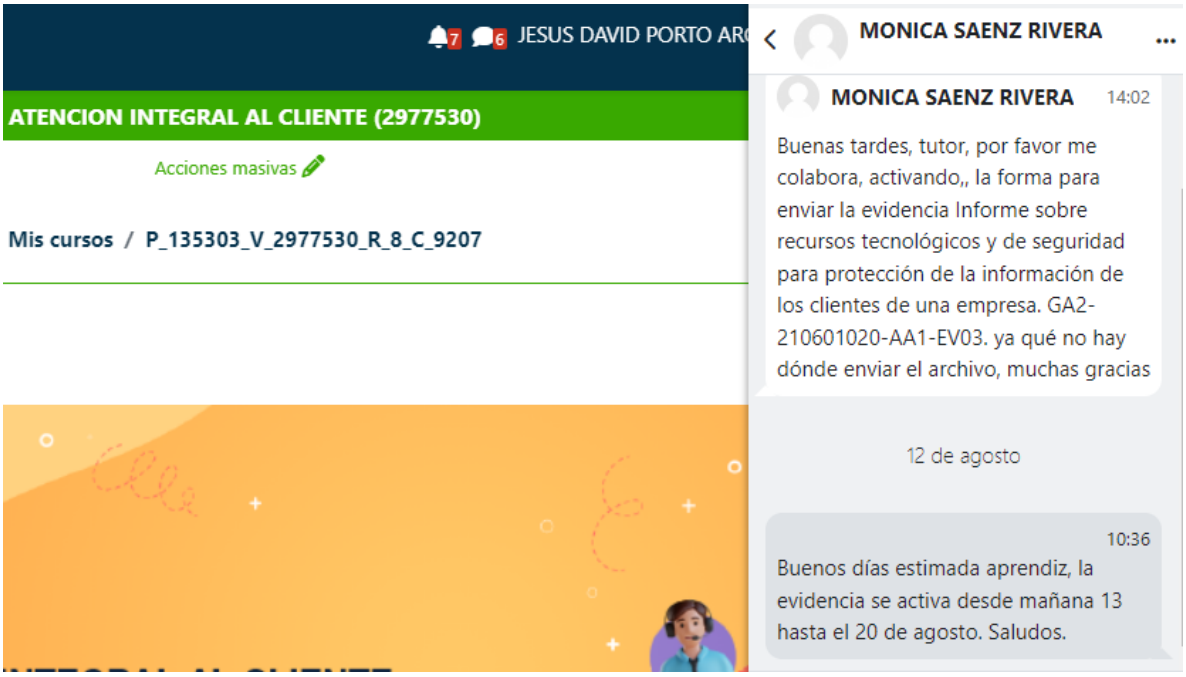
soy técnica en logística empresarial

creo que mejoraría mi capacidad de interactuar con usuarios y clientes, me serviría porque podría comunicarme de manera efectiva , ademas sabría como brindar un buen servicio y buscar estrategias ya aprendidas para el cliente se sienta satisfecho

Enlace permanente Editar Borrar Responder

**Re: Presentación**
de JESUS DAVID PORTO ARGUELLO - jueves, 16 de mayo de 2024, 15:32

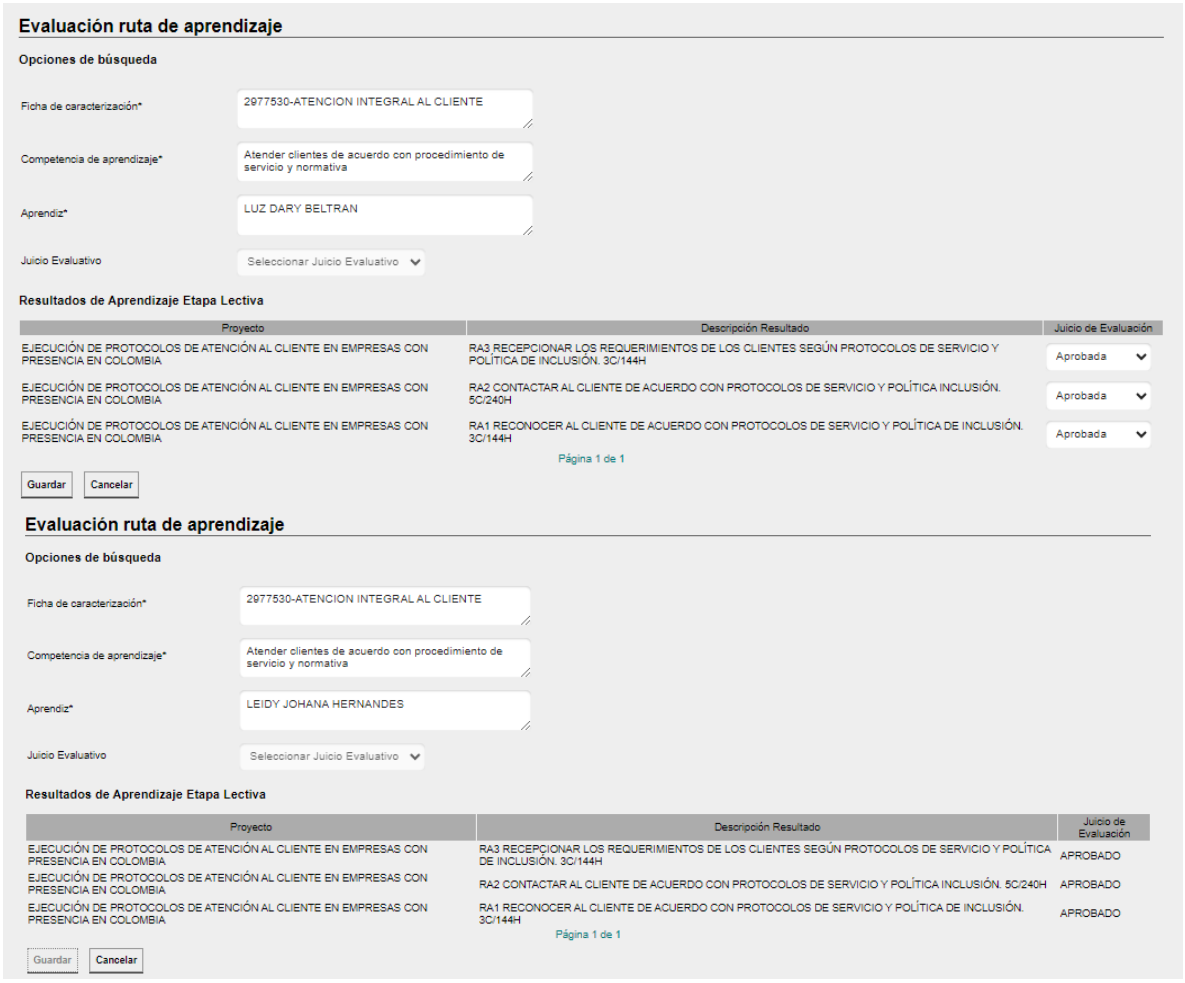
Estimada aprendiz Maibell,
Bienvenida a este gran programa de formación, espero que puedas cumplir todas sus metas y que profesionalmente alcances los objetivos propuestos. Saludos.



## EVIDENCIA ANEXO 3

Cerrada la fase 1, y luego que se cierra el último plazo, se calificaron los aprendices que lograron aprobar en las fichas 730 y 731

Captura de pantalla de las calificaciones.



**Evaluación ruta de aprendizaje**

**Opciones de búsqueda**

Ficha de caracterización* 2977530-ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

Competencia de aprendizaje* Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Aprendiz* LUZ DARY BELTRAN

Juicio Evaluativo Seleccionar Juicio Evaluativo

**Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva**

| Proyecto | Descripción Resultado | Juicio de Evaluación |
|---|---|---|
| EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS CON PRESENCIA EN COLOMBIA | RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H | Aprobada |
| EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS CON PRESENCIA EN COLOMBIA | RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H | Aprobada |
| EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS CON PRESENCIA EN COLOMBIA | RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H | Aprobada |

Página 1 de 1

Guardar Cancelar

**Evaluación ruta de aprendizaje**

**Opciones de búsqueda**

Ficha de caracterización* 2977530-ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

Competencia de aprendizaje* Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Aprendiz* LEIDY JOHANA HERNANDES

Juicio Evaluativo Seleccionar Juicio Evaluativo

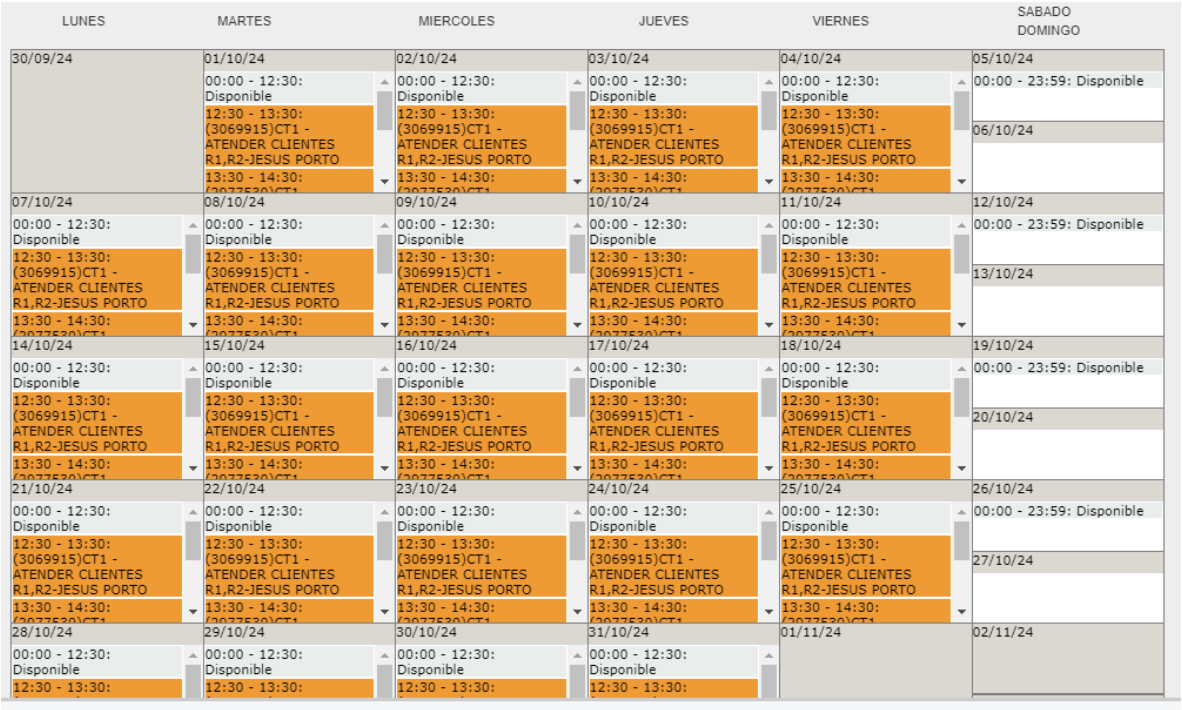
**Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva**

| Proyecto | Descripción Resultado | Juicio de Evaluación |
|---|---|---|
| EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS CON PRESENCIA EN COLOMBIA | RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H | APROBADO |
| EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS CON PRESENCIA EN COLOMBIA | RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H | APROBADO |
| EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS CON PRESENCIA EN COLOMBIA | RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H | APROBADO |

Página 1 de 1

Guardar Cancelar

## Horario



| LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO DOMINGO |
|---|---|---|---|---|---|
| 30/09/24 | 01/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 02/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 03/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 04/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 05/10/24<br>00:00 - 23:59: Disponible<br>06/10/24 |
| 07/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 08/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 09/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 10/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 11/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 12/10/24<br>00:00 - 23:59: Disponible<br>13/10/24 |
| 14/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 15/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 16/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 17/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 18/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 19/10/24<br>00:00 - 23:59: Disponible<br>20/10/24 |
| 21/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 22/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 23/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 24/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 25/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: (3069915)CT1 - ATENDER CLIENTES R1,R2-JESUS PORTO<br>13:30 - 14:30: | 26/10/24<br>00:00 - 23:59: Disponible<br>27/10/24 |
| 28/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: | 29/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: | 30/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: | 31/10/24<br>00:00 - 12:30: Disponible<br>12:30 - 13:30: | 01/11/24 | 02/11/24 |

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** JESUS DAVID PORTO ARGUELLO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO NACIONAL COLOMBO ALEMAN

**FECHA INICIAL:** 01/11/2024 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/11/2024 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3069915 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H

RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información |

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 23,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2977531 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H

RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 46,00 |

| | |
|---|---|
| **FICHA DE APRENDIZAJE:** | 2977530 - ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 RECONOCER AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN. 3C/144H

RA2 CONTACTAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA INCLUSIÓN. 5C/240H

RA3 RECEPCIONAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO Y POLÍTICA DE INCLUSIÓN.

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información |

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 23,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 92,00

## 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:** JESUS DAVID PORTO ARGUELLO

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO NACIONAL COLOMBO ALEMAN