PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Aguachica, Cesar, Diciembre de 2024

Señor (a)
JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1. .PCCNTR.6001690 de 2024**
Instructor Profesional grado G08
Coordinador académico
Centro Agroempresarial
La Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de diciembre del año 2024.

Referencia: No. CO1. .PCCNTR.5791578 del año 2024.

MARLY YULIETH QUINTERO BOTELLO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1065.873.244 de Aguachica - cesar, en mi calidad de Contratista del SENA, en regular titulada y/o complementaria, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas durante el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y CINCO MILLONES QUINENTOS CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVA PESOS M/CTE ($45.548.559). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a veinticinco (23) días del mes de febrero de 2024 por valor de TRES MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($3.423.585); b) Nueve pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545) cada uno; y c) Un pago final correspondiente a trece (13) días del mes de diciembre de 2024 por valor de UN MILLÓN NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETENTA PESOS M/CTE ($1.935.070).

Plazo: Será hasta el 13 de diciembre de 2024.

OBJETO: *Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de CONTABILIDAD Y FINANZAS para impartir formación profesional integral presencial y/o virtual en los programas de Formación Regular titulada y/o complementaria del Centro Agroempresarial del SENA en el Departamento del Cesar.*

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Se ha impartido y orientado la formación de aprendices de forma presencial en Aguachica-Cesar, en el programa de Complementaria, de acuerdo a los horarios establecidos, las competencias, los resultados de aprendizaje, y las actividades de formación programados en: SERVICIO AL CLIENTE. Noviembre LA GLORIA. Código del Programa de Formación: 13530025 Versión: 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización Competencia:	Registro fotográfico. (Ver anexo 1).

		SERVICIO AL CLIENTE. 22 noviembre- 05 diciembre. de 2024 PELAYA Y GAMARRA (ECONOMIA POPULAR). Código del Programa de Formación: 13530025 Versión: 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización Competencia:	

		MERCADEO Y VENTAS Codigo del programa: 63220082 Versión :1 COMPETENCIA: Realizar negociación con los proveedores y clientes, según los Objetivos y estrategias establecidas por la organización. • Fijar los parámetros y condiciones de negociación según estrategias de la empresa, normatividad y legislación comercial vigente. • Realizar el proceso de la venta de productos y servicios aplicando técnicas de argumentación y cierre de ventas siguiendo procedimientos para negociar un producto o servicio en un mercado específico, conforme a las políticas de venta y los términos de. • Utilizar estrategia para apoyar la presentación de los productos o servicios a los clientes teniendo en cuenta características, beneficios y usos de un producto o servicio específico, según protocolo establecido por la empresa.	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía	Se ha realizado el ajuste y actualización de las guías de aprendizaje (formato GFPI-F-135 V2), planes de trabajo, y material de apoyo a la formación, vigencia 2024”	Información adjunta en el portafolio del instructor. 2. EJECUCION DE LA FORMACION

	de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).		
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Usar los instrumentos reconociendo de saberes previos a los aprendices de las fichas asignada, teniendo en cuenta la competencia y resultado de aprendizaje a alcanzar; los que nos permitió conocer los pre saberes de los aprendices y sus estilos y ritmos de aprendizajes de acuerdo a los lineamientos institucionales.	Información adjunta en el portafolio del instructor. SERVICIO AL CLIENTE COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	. No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo..
6	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Se ha realizado el control de las inasistencias de los aprendices a la formación, en la fichas asignadas, , a través de listas de asistencias físicas.	registro fotográfico. Anexo 2
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	No se ha podido asociar los aprendices del curso Complementario por inconvenites de la plataforma sofia plus .	No aplica por el momento.
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	No se ha llevado a cabo los juicios evaluativos, de los cursos complementario porque aun la plataforma no ha permitido asociar	No aplica

9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Se desplazó al municipio de gamarra para brindar formación en los cursos de SERVICIO AL CLIENTE Y COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.	Registro fotográfico. Anexo 4
13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Se ha presentado el reporte de eventos de formación de los aprendices de la ficha del programa complementaria a través de la plataforma Sofía plus.	Informe de Apoyo de la formación ubicado en el Secop II. .
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Se ha actualizado el portafolio con en el formato de Planeación pedagógica y guías de aprendizaje, planes de trabajo, material de apoyo, de la(s) ficha(s) impartida(s), del programa(s) asignados.	Aplicativo y correo institucional Sena. 2. EJECUCION DE LA FORMACION
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar	Se ha hecho buen uso de los equipos de proyección, aula de formación, y bienes muebles, suministrados por las Instituciones publicas y privadas en Aguachica,	Registro fotográfico. (Ver anexo 5)

	donde se desarrolle la formación le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	para la realización de la formación de aprendices.	
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	No se ha requerido apoyo.	No aplica para este periodo.
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	No se ha requerido apoyo.	No aplica para este periodo.
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	No aplica para este periodo.	No aplica para este periodo.
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	No se ha requerido mi participación.	No aplica para este periodo.
21	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Se ha rendido oportunamente el informe mensual de ejecución contractual del mes de Octubre, de la vigencia 2024, a través de la plataforma Secop II.	El informe mensual en la plataforma Secop II.
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para	Se ha solicitado de forma oportuna a los funcionarios encargados de la	Registro fotográfico Anexo 6

	desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	custodia de estos elementos, de las diferentes instituciones, los bienes muebles e inmuebles, como también, los equipos electrónicos, necesarios para el desarrollo de la labor técnico-pedagogica.	
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	No aplica para este periodo	No aplica.
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Se ha hecho buen uso, adecuación y organización de los recursos físicos y tecnológicos suministrados por las Instituciones publicas y privadas, de Aguachica para la buena realización de la formación de aprendizaje.	Registro fotográfico. (Ver anexo 7).
25	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	Se presentó agenda de legalización correspondiente al mes de septiembre	Información adjunta al correo institucional.
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Informe del periodo presentado en el tiempo solicitado, con sus respectivos soportes y cargado, a través del Secop II, los archivos: GF_1065873244_5624_DIC_2024 (Planilla Si contratista, seguridad social en estado pagada del mes agosto de 2024) GC_1065873244_5624___ DIC_2024, (informe mensual de ejecución contractual con sus respectivas evidencias en formato de pdf, y reporte de Horas). Solicitados y revisados por el supervisor del programa de Titulada y/o complemetaria, correspondiente al mes de septiembre de 2024.	Archivos GF y GC cargados en el Secop II.

27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2024, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Proceso realizado en el año 2023, y certificado de la Norma de competencia laboral para la función de instructor aportado en la hoja de vida en el momento que se entregó la documentación para formalizar el presente contrato.	Oficina de contratación y Secop II. Registro fotográfico. (Ver anexo 8).

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

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 número 7949234503 de la planilla SOI, correspondiente al periodo de Noviembre de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*).

Evidencias en (8) folios

Cordialmente,

MARLY YULIETH QUINTERO BOTELLO
Contratista
C.C. No. 1065873244 de Aguachica - Cesar

Recibí a satisfacción:

JOSE ALEJANDRO OROZCO OCHOA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1. .PCCNTR.6001690 de 2024**
Instructor Profesional grado G08
Coordinador académico

MERCADEO Y VENTAS

















SERVICIO AL CLIENTE













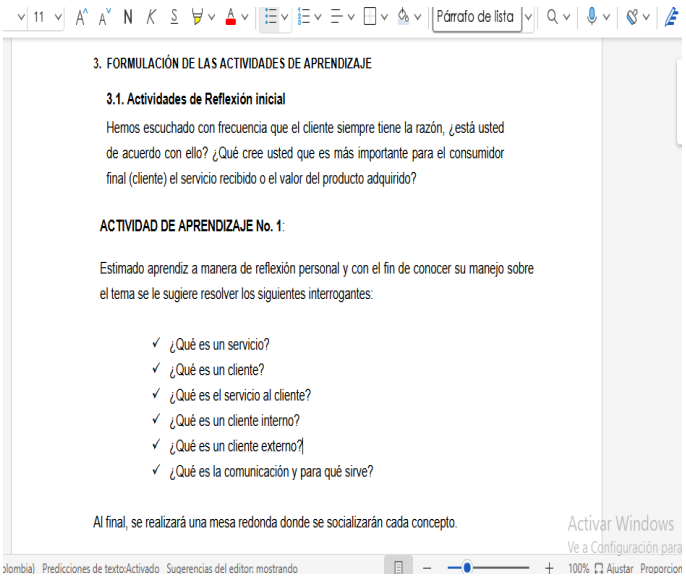






ANEXO 2. OBLIGACION 3

SERVICIO AL CLIENTE



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial

Hemos escuchado con frecuencia que el cliente siempre tiene la razón, ¿está usted de acuerdo con ello? ¿Qué cree usted que es más importante para el consumidor final (cliente) el servicio recibido o el valor del producto adquirido?

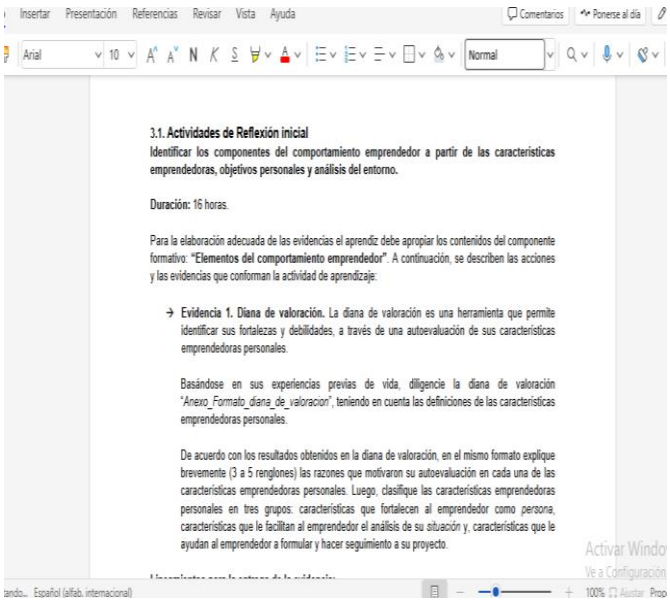
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 1:

Estimado aprendiz a manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Qué es un servicio?
- ✓ ¿Qué es un cliente?
- ✓ ¿Qué es el servicio al cliente?
- ✓ ¿Qué es un cliente interno?
- ✓ ¿Qué es un cliente externo?
- ✓ ¿Qué es la comunicación y para qué sirve?

Al final, se realizará una mesa redonda donde se socializarán cada concepto.

COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR



3.1. Actividades de Reflexión inicial

Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.

Duración: 16 horas.

Para la elaboración adecuada de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **"Elementos del comportamiento emprendedor"**. A continuación, se describen las acciones y las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

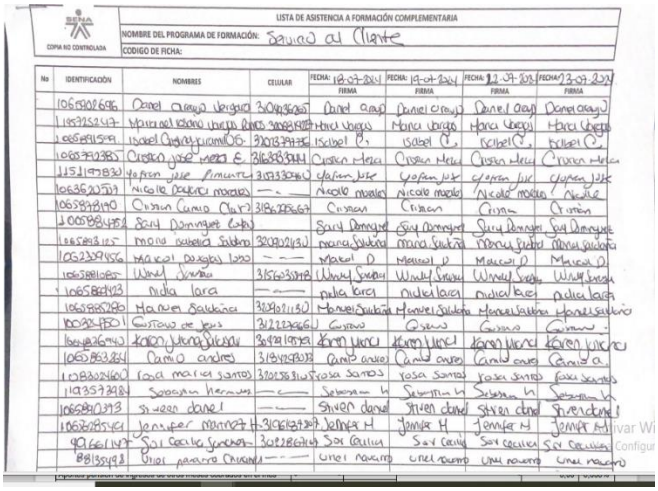
→ **Evidencia 1. Diana de valoración.** La diana de valoración es una herramienta que permite identificar sus fortalezas y debilidades, a través de una autoevaluación de sus características emprendedoras personales.

Basándose en sus experiencias previas de vida, diligencie la diana de valoración "*Anexo_Formato_diana_de_valoracion*", teniendo en cuenta las definiciones de las características emprendedoras personales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la diana de valoración, en el mismo formato explique brevemente (3 a 5 renglones) las razones que motivaron su autoevaluación en cada una de las características emprendedoras personales. Luego, clasifique las características emprendedoras personales en tres grupos: características que fortalecen al emprendedor como *persona*, características que le facilitan al emprendedor el análisis de su *situación* y, características que le ayudan al emprendedor a formular y hacer seguimiento a su proyecto.

ANEXO 3. OBLIGACION 6

SERVICIO AL CLIENTE



LISTA DE ASISTENCIA A FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

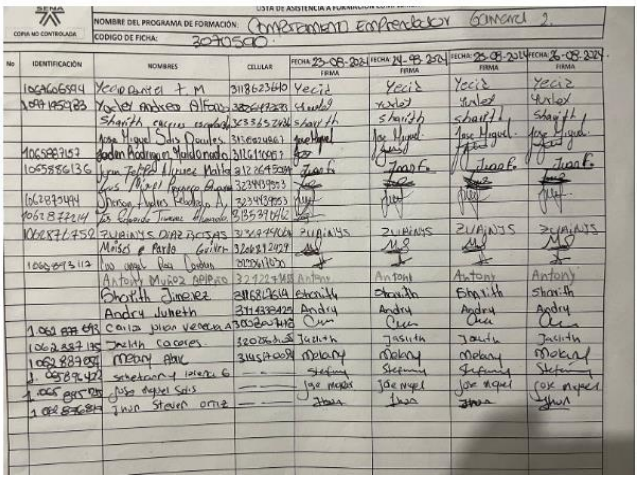
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: Servicio al Cliente

CODIGO DE FICHA:

COPIA NO CONTROLADA

No	IDENTIFICACIÓN	NOMBRES	CELULAR	FECHA: 18-07-2024 FIRMA	FECHA: 19-07-2024 FIRMA	FECHA: 22-07-2024 FIRMA	FECHA: 23-07-2024 FIRMA
	1064902696	Daniel Arango Vergara	3046362657	Daniel Arango	Daniel Arango	Daniel Arango	Daniel Arango
	1053752447	Marinel Vergara Lopez	3008349778	Marinel Vergara	Marinel Vergara	Marinel Vergara	Marinel Vergara
	1065891599	Isabel Quiroz Quintero	3208379775	Isabel Q.	Isabel Q.	Isabel Q.	Isabel Q.
	1065879380	Cristian José Mesa E.	3163883944	Cristian Mesa	Cristian Mesa	Cristian Mesa	Cristian Mesa
	1152197830	Yoferson Jose Pimentel	3133330860	yoferson jose	yoferson jose	yoferson jose	yoferson jose
	1063620759	Nicole Rodriguez Morales	— —	Nicole morales	Nicole morales	Nicole morales	Nicole
	1065898190	Cristian Camilo Clavijo	3186228667	Cristian	Cristian	Cristian	Cristian
	1005884984	Sara Dominguez Cano		Sara Dominguez	Sara Dominguez	Sara Dominguez	Sara Dominguez
	1065883125	maria isabel Saldarriaga	3209329430	maria Saldarriaga	maria Saldarriaga	Maria Saldarriaga	Maria Saldarriaga
	1062389456	Marcel Vergara Lopez	— —	Marcel D	Marcel D	Marcel D	Marcel D
	1065881687	Wendy Jiménez	3157633078	Wendy Jiménez	Wendy Jiménez	Wendy Jiménez	Wendy Jiménez
	1065882923	Andrea lara	— —	andrea lara	andrea lara	andrea lara	andrea lara
	1065885280	Manuel Saldarriaga	3209211430	Manuel Saldarriaga	Manuel Saldarriaga	Manuel Saldarriaga	Manuel Saldarriaga
	1002847801	Gustavo de Jesus	3127276661	Gustavo	Gustavo	Gustavo	Gustavo
	1064836743	Karen Yurley Salazar	3147810793	Karen Yurley	Karen Yurley	Karen Yurley	Karen Yurley
	1065863284	Camilo andres	3134958033	Camilo andres	Camilo andres	Camilo andres	Camilo a.
	1078802460	rosa maria santos	3202583140	rosa santos	rosa santos	rosa santos	rosa santos
	1193573281	Sebastian Hernandez	— —	Sebastian H	Sebastian H	Sebastian H	Sebastian H
	1065891393	Steven daniel	— —	Steven daniel	Steven daniel	Steven daniel	Steven daniel
	1065885461	Jennifer Marroquin H	3106182389	Jennifer H	Jennifer H	Jennifer H	Jennifer H
	91661147	Sor Cecilia Sanchez	3012866149	Sor Cecilia	Sor Cecilia	Sor Cecilia	Sor Cecilia
	88135493	Uriel navarro Caicedo	— —	Uriel navarro	Uriel navarro	Uriel navarro	Uriel navarro

MERCADEO Y VENTAS



COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR GENERAL 2.

CODIGO DE FICHA: 3070580

No	IDENTIFICACIÓN	NOMBRES	CELULAR	FECHA: 23-08-2024 FIRMA	FECHA: 24-08-2024 FIRMA	FECHA: 25-08-2024 FIRMA	FECHA: 26-08-2024 FIRMA
	1064665594	Yecid Daniel T M	3118623640	Yecid	Yecid	Yecid	Yecid
	1094959283	Yorley Andres Alfaro	3206472378	Yorley	Yorley	Yorley	Yorley
		Shairth [illegible]	3233652426	Shairth	Shairth	Shairth	Shairth
		Jose Miguel Silva Davila	3136024861	Jose Miguel	Jose Miguel	Jose Miguel	Jose Miguel
	1065883157	Jaiden Mariano Maldonado	3116195867	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	1065886136	Juan Rafael Alvarez Mattos	3127645004	Juan Fe	[illegible]	Juan Fe	Juan Fe
		Luis Miguel Aparicio Alvarez	3234497855	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	1062873484	Sharon Yohana Villalba A.	3234497855	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	1062877214	Luis Eduardo Jimenez Alvarado	3135376116	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	1068871752	ZULEIMYS DIAZ ESCOBAR	3136745024	ZULEIMYS	ZULEIMYS	ZULEIMYS	ZULEIMYS
		Maicol Pardo Castro	3206812029	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	1066893117	Juan angel Paz Lozada	3209611870	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
		Antony Mujica Aparicio	3212274488	Antony	Antony	Antony	Antony
		Shairth Jimenez	3116812614	Shairth	Shairth	Shairth	Shairth
		Andry Julieth	3144334920	Andry	Andry	Andry	Andry
1	062 887 693	Carla Julieth Vergara A.	3206472378	Carla	Carla	Carla	Carla
1	062 887 193	Jaelth Caceres	3206472378	Jaelth	Jaelth	Jaelth	Jaelth
1	062 887 693	Mabry Abril	3145720094	Mabry	Mabry	Mabry	Mabry
1	098 896 427	Sebastian Y Jhon S	— —	Sebastian	Sebastian	Sebastian	Sebastian
1	065 885 [illegible]	Jose Angel Soto	— —	Jose Angel	Jose Angel	Jose Angel	Jose Angel
1	065 885 884	Jhon Steven Ortiz	— —	Jhon	Jhon	Jhon	Jhon

ANEXO 4. OBLIGACION 12

SERVICIO AL CLIENTE

















SERVICIO AL CLIENTE









SERVICIO AL CLIENTE





ANEXO 5. OBLIGACION 15











ANEXO 6. OBLIGACION 22











ANEXO 7. OBLIGACION 24













ANEXO 8. OBLIGACIO



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

MARLY YULIETH QUINTERO BOTELLO

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 1065873244

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

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

Código: 240201056 - Versión: 2

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en AGUACHICA. A los veinte (20) días del mes de Noviembre de dos mil veintitres (2023)

Firmado Digitalmente por

1743792 - 20/11/2023
No Y FECHA REGISTRO

YALEINIS MONTERO TRIANA
Subdirectora (E) CENTRO AGROEMPRESARIAL
REGIONAL CESAR

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 952000240201056232CC1065873244C.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLY YULIETH QUINTERO BOTELLO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 15/11/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 13/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3129761 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 24,00

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: MARLY YULIETH QUINTERO BOTELLO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL