PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUALEJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla- 20 de diciembre 2024.

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 5817101
Coordinador de Programas Especiales
Centro de Comercio y Servicios Atlántico
Barranquilla.

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

Referencia: CO1.PCCNTR.5817101 del año 2024.

CARLOS ANRES SOLANO BARROS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.238.605 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en PROGRAMAS ESPECIALES, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes de diciembre, desde el 01 al 20 del mismo mes.

Valor y forma de Pago: El valor del presente contrato es de TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS VEINTI CUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS (35.724.363) Incluido IVA de conformidad, con el régimen tributario a que pertenezca el futuro contratista. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Once (11) pagos por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($3.349.159) y ultimo pago por valor DOS MILLONES DOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS ($ 2.232.773), que se cancelará de FEBRERO a DIECIEMBRE. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorro No. 08095470271 de BANCOLOMBIA SA, cuyo titular es el contratista.

Plazo: El plazo de ejecución del presente contratoserá desde el día 01 de febrero de 2024 hasta el 20 de diciembre de 2024

OBJETO:
Prestarservicios personales carácter temporal para la Formación profesional integral, en Población desplazada por la violencia para el programa formación Integración de operaciones logísticas

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro	1. Orientar formación almacenamiento, Valoración de Inventarios Código 3139141 Convenio CUL 2. Orientar formación titulada en Ficha. 3141116 Servicio al Cliente Integrante Alcaldía de Barranquilla	Plataforma Sena Sofía plus. Reporte de horas Report e de horas Sofia plus.
2	Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo	Se realizó la entrega oportuna del contrato y sus soportes para la asignación del rol y disponibilidad horaria.	Enviado a Coordinación, equipo Sofía plus para asignación de roll
3	Hacer la evaluación correspondientelos cursos asignados.	Evaluaciónde los cursosde formación 1. Almacenamiento, movilización y alistamiento de mercancías Código. 13710127. Convenio CUL 2. Establecer estrategias logísticas Código 12150014. Convenio CUL	Aplicativo Sofía plus
4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas	Descargarlos juicios evaluativos al evaluar las fichas asignadas	Aplicativo Sofíaplus https https://drive.google.com/d riv e/folders/1QrWVMEjxivH45 oB eSKeKxFEKcZKt6QHN?usp=s haring
5	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad	Registrar la información correspondiente a la asociación, matrícula y evaluación de los cursos asignados	Aplicativo Sofía plus
6	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado	Se revisan las actividades de formación a las fichas asignadas y se retroalimentan mejoras, informe de juicios Evaluativos.	Aplicativo Sofía plus y Drive

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	NoDELAORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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 los números de la planilla: 9478054475 y 9478802344, Aportes en línea mes Noviembre 2024. (Decreto Ley2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)
Evidenciasen (04) folios

Cordialmente,

Firma

CARLOSANDRÉS SOLANO BARROS
Contratista- C.C. No. 72.238.605 Barranquilla

Recibí a satisfacción:

Firma

GABIS DE JESÚS AMAYA TORRES
Supervisor de Contrato No. 5817101

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CARLOS ANDRES SOLANO BARROS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/12/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 20/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3141116 - 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 : 36,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3139141 - VALORACION DE INVENTARIOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Controlar los inventarios según indicadores y métodos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA VALORACIÓN ECONÓMICA DE LAS EXISTENCIAS DE ACUERDO CON MÉTODOS Y POLÍTICAS DE INVENTARIOS

02 DETERMINAR METODOLOGÍA PARA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3136051 - 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 :	12,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	95,90

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: CARLOS ANDRES SOLANO BARROS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5817101

NOMBRE DEL CONTRATISTA: CARLOS ANDRES SOLANO BARROS

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: 72238605

OBJETO DEL CONTRATO: 8-9302-772 Instructor: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En POBLACIÓN DESPLAZADA POR LA VIOLENCIA Para el Programa Formación INTEGRACION DE OPERACIONES LOGISTICAS

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro. 2. Entregar al equipo de Sofía Plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo. 3. Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados. 4. Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas 5. Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad. 6. Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Barranquilla

PLAZO DE EJECUCIÓN: Diez meses (10) y diecinueve (19) días.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **01 DE FEBRERO DE 2024**

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: **20 DE DICIEMBRE DE 2024**

VIGENCIA DEL CONTRATO: A partir del 01 de febrero 2024 hasta el 20 de diciembre de 2024, sin exceder la presente vigencia presupuestal.

VALOR DEL CONTRATO: $ 35.724.363

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cédula de Ciudadanía 6.763.555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____NO__X_

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

BALANCE FINANCIERO:

Valor Total del Contrato	$ 35.724.363
Valor Ejecutado	$ 35.724.363
Saldo Pendiente Para Cancelar al Contratista	$0.
Saldo Para Liberar	$ 0.

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS:

Se impartió formación complementaria a través de 29 cursos, diseñados específicamente para atender a población víctima y vulnerable, distribuidos mes a mes. Como resultado, 742 aprendices fueron aprobados y certificados exitosamente.
Febrero *Ficha: 2918861 Servicio al cliente*. Desplazados por la Violencia 2, Discapacidad psicosocial 2 Discapacidad visual: 3, Jóvenes vulnerables: 8, Mujer cabeza de familia 8. Total, evaluados y certificados:24. CATIN PESTALOZZI Alcaldía de Barranquilla *Ficha: 2918872 Servicio al cliente* Desplazados por la violencia 1, Discapacidad física 1 Jóvenes Vulnerables 13, Mujer Cabeza De Familia 7, Ninguna (Migrante) 2, Total evaluados y certificados: 21 CATIN Simón Bolívar Alcaldía de Barranquilla
Marzo *Ficha: 2948269 Servicio Al Cliente,* 33 Jóvenes Vulnerables, Total evaluados y certificados 33, Convenio Cul. *Ficha: 2948267 Establecer estrategias logísticas*: Desplazados por la violencia: 5, Desplazados por fenómenos naturales cabeza de familia:1, Desplazados por la violencia cabeza

de familia: 1, Discapacidad auditiva: 2, Discapacidad física 2, Discapacidad psicosocial 1 Jóvenes vulnerables: 4, Mujer cabeza de familia: 6, Soldados campesinos: 1, Tercera edad: 2 Total, evaluados y certificados 25 Fundación Sueños de Amor Barrio Galán- Alcaldía de Barranquilla. *Ficha 294241 Establecer estrategias logísticas*: Mujer cabeza de familia: 8 Jóvenes vulnerables: 17, Discapacidad física: 2, Total evaluados y certificados: 25. JAL Barrio San Nicolas Alcaldía de Barranquilla. Fundación Sueños de Amor Barrio Galán- Alcaldía de Barranquilla.
Abril *Ficha 2968903 Servicio al cliente*, Desaparición forzada: 1, Desplazados por la violencia: 6, Discapacidad psicosocial: 1, Discapacidad visual: 1, Jóvenes vulnerables: 12, Mujer cabeza de familia: 1, Tercera edad: 1, Total evaluados y certificados: 23. *Ficha: 2968901 Valoración de inventarios. Jóvenes vulnerables:* 6, Desplazados por la violencia: 1, Discapacidad psicosocial: 1, Discapacidad visual: 2, Mujer cabeza de familia: 22, Tercera edad: 1, Total evaluados y certificados: 33, JAC del barrio Oasis Alcaldía de Soledad. *Ficha: 2948241, Curso de Servicio al Cliente, Mujer cabeza de familia: 17, Jóvenes vulnerables: 3, Desplazados por la violencia: 2, Discapacidad visual: 2, Ninguna: 1, Total evaluados y certificados: 25, JAC Barrio Las Nubes Alcaldía de Soledad.*
Mayo *Ficha: 2997370, Curso de Establecer Estrategias Logísticas*, Indígena: 18, Desplazados por la violencia: 3, Jóvenes vulnerables: 1, Mujer cabeza de familia: 1, Ninguna (extranjeros): 1, Total evaluados y certificados: 24, Municipio de Galapa, población Indígena Mokana Alcaldía de Galapa. Ficha: 2997371, Curso de Servicio al Cliente, Mujer cabeza de familia: 17, Discapacidad auditiva: 3, Desplazados por la violencia: 5, Ninguna (extranjero): 1, Total evaluados y certificados: 26, Municipio de Soledad - Atlántico, JAC Barrio Las Nubes, Alcaldía de Galapa. *Ficha: 2667225, Curso de Técnico en Integración de Operaciones Logísticas Preparar la carga Campesena* Alcaldía de Galapa Total aprendices Evaluados y certificados 9
Junio *Ficha: 2667225, Curso de Técnico en Integración de Operaciones Logísticas Almacenamiento Total aprendices Evaluados y certificados 9* *Ficha: 3021484, Curso de Estrategias Logísticas*, Adolescente trabajador: 6, Desplazados por la violencia: 2, Jóvenes vulnerables: 8, Mujer cabeza de familia: 11, Negro: 2, Tercera edad: 1, Extranjeros: 2, Total evaluados y certificados: 32, JAC Barrio Nueva Colombia, Alcaldía de

Barranquilla. Ficha: 3021485, Curso de Servicio al Cliente, Adolescente trabajador: 6, Desplazados por la violencia: 2, Jóvenes vulnerables: 8, Mujer cabeza de familia: 9, Negro: 2, Tercera edad: 1, Extranjeros: 2, Total evaluados y certificados: 32, JAC Barrio Nueva Colombia, Alcaldía de Barranquilla.
JULIO Ficha: 2667225, Curso de Técnico en Integración de Operaciones Logísticas Preparar la carga Total aprendices Evaluados y certificados 9 Ficha: 3021484, Curso de Estrategias Logísticas, Adolescente trabajador: 6, Desplazados por la violencia: 2, Jóvenes vulnerables: 8, Mujer cabeza de familia: 11, Negro: 2, Tercera edad: 1, Extranjeros: 2, Total evaluados y certificados: 32, JAC Barrio Nueva Colombia, Alcaldía de Barranquilla. Ficha: 2997372, Establecer estrategias logísticas, Mujer cabeza de familia: 8, Jóvenes vulnerables: 5, Desplazados por la violencia: 4, Discapacidad visual: 2, Discapacidad psicosocial: 2, Ninguna (otros): 1, Total evaluados y certificados: 22, Fundación APRAT, Barranquilla, Atlántico.
AGOSTO Ficha: 3054579, Curso de Servicio al Cliente, Indígena: 22, Desplazado por la violencia: 1, Total evaluados y certificados: 23, Población Mokana, Alcaldía de Galapa. Ficha: 3054606, Curso de Servicio al Cliente, Desplazados por la violencia: 3, Jóvenes vulnerables: 7, Mujer cabeza de familia: 11, Soldados campesinos: 1, Tercera edad: 1, Total evaluados y certificados: 23, Alcaldía de Soledad, Secretaría de Salud y comunidad. *Ficha: 3058569, Curso de Servicio al Cliente*, Jóvenes vulnerables: 22, Total evaluados y certificados: 25, Convenio con la Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL
SEPTIEMBRE *Ficha: 3093554, Curso de Establecer Estrategias Logísticas*, Mujeres cabeza de familia: 31 aprendices, Total evaluados y certificados: 31. PROGRAMA DE ECONOMÍA POPULAR Cámara de Comercio de Barranquilla. *Ficha: 3088680, Curso de Logística de Despachos*, Mujer cabeza de familia: 10, Jóvenes vulnerables: 1, Desplazados por la violencia: 5, Tercera edad: 2, Migrantes: 5, Total evaluados y certificados: 23, INTEGRATE - Alcaldía de Barranquilla.

OCTUBRE: Ficha: 3113595, Curso de Almacenamiento, Jóvenes vulnerables: 48, Desplazado por la violencia: 1, Total evaluados y certificados: 49, Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL). Ficha: 3113597, Curso de Establecer Estrategias Logísticas, Mujer cabeza de familia: 6, Jóvenes vulnerables: 16, Discapacidad visual: 1, Tercera edad: 2, Total evaluados y certificados: 26, Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL) *Ficha: 3113589, Curso de Servicio al Cliente*, Mujer cabeza de familia: 25, Jóvenes vulnerables: 2, Migrante: 6, Discapacidad visual: 2, Total evaluados y certificados: 35 Alcaldía de Soledad.
NOVIEMBRE *Ficha: 3136055, Curso de Almacenamiento*, Movilización y Alistamiento de Mercancías, Mujer cabeza de familia: 21, Discapacidad física: 1, Tercera edad: 1, Migrantes: 6, Total evaluados y certificados: 29, Intégrate - Alcaldía de Barranquilla *Ficha: 3136051, Curso de Servicio al Cliente*, Jóvenes vulnerables: 27, Total evaluados y certificados: 27, Convenio con la Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL)
DICEMBRE *Ficha: 3139141, Curso de Valoración de Inventarios*, Jóvenes vulnerables: 15, Mujer cabeza de familia: 8, Migrante: 1, Total evaluados y certificados: 24, Convenio con la Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL), *Ficha: 3141116, Curso de Servicio al Cliente*, Mujer cabeza de familia: 13, Jóvenes vulnerables: 6, Discapacidad física: 3, Migrante: 1, Total evaluados y certificados: 23, Intégrate - Alcaldía de Barranquilla

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Cumplió a cabalidad con todos los términos del contrato, entregando los resultados esperados dentro de los plazos y con la calidad requerida

SANCIONES: SI___ NO__X_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X_ NO_

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X__REGULAR__ INSUFICIENTE_

Atentamente,



SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: 6.763.555

8. Control de cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V03	Octubre	Cambio imagen institucional y generalidades

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CARLOS ANDRES SOLANO BARROS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

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

FECHA FINAL: 20/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3016182 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DELA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2968901 - VALORACION DE INVENTARIOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Controlar los inventarios según indicadores y métodos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA VALORACIÓN ECONÓMICA DE LAS EXISTENCIAS DE ACUERDO CON MÉTODOS Y POLÍTICAS DE INVENTARIOS

02 DETERMINAR METODOLOGÍA PARA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3021485 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3088680 - LOGISTICA DE DESPACHO DE MERCANCIAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP1
IDENTIFICAR CARGAS SEGÚN PLAN DE RUTAS Y NORMATIVA DE TRANSPORTE.

RAP1
IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO GUÍA TÉCNICA Y NORMATIVA.

RAP2
PREPARAR MERCANCÍAS CON BASE A VARIABLES DE ENTREGA.

RAP2
REALIZAR REGISTROS DE LAS NOVEDADES AJUSTADO AL ESTADO DE LAS MERCANCÍAS.

RAP3
VERIFICAR EL ESTADO DE LAS MERCANCÍAS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL MANEJO DE

RAP3
VERIFICAR REGISTROS SEGÚN PARÁMETROS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE DILIGENCIAMIENTO Y GUÍA DE RUTA.

RAP4
CONTROLAR CARGUE Y DESPACHO DE MERCANCÍAS CON BASE A LAS VARIABLES DE ENTREGA.

RAP4
REPORTAR FALTANTES Y SOBRANTES DE LOS INVENTARIOS DE MERCANCÍAS SEGÚN STOCKS DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3141116 - 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2918861 - 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2918872 - 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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2968902 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DELA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2996288 - MANEJO DE MONTACARGAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ALMACENAR LOS OBJETOS APLICANDO LAS TÉCNICAS Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE ESTABLECIDAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IMPARTIR INSTRUCCIONES Y SUPERVISAR LA MANIPULACIÓN, MOVILIZACIÓN, SISTEMA DE EMBALAJE Y ASEGURAMIENTO DE LA CARGA, CON BASE EN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, NORMAS TÉCNICAS Y DE SEGURIDAD.

PREVER LOS REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO DE LA CARGA, SEGÚN SU TIPO, MARCO LEGAL, PLANO DE ALMACENAMIENTO, CONDICIONES AMBIENTALES, RECURSOS Y NORMAS TÉCNICAS.

RECIBIR Y ALMACENAR LA CARGA, ATENDIENDO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA, REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL.

UBICAR, INSPECCIONAR Y HACER INVENTARIO DE LA CARGA ALMACENADA Y REPORTAR NOVEDADES, DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN, NORMAS TÉCNICAS Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE, NORMAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO, AMBIENTALES Y DE SALUD OCUPACIONAL, CONFORME A LAS NECESIDADES DEL PROCESO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Operar montacargas de acuerdo con el manual del equipo y normas de seguridad establecidas

• 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: REALIZAR EL CARGUE Y DESCARGUE DE LOS OBJETOS SEGÚN LAS NORMAS SEGURIDAD E HIGIENE Y TÉCNICAS ESTABLECIDAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 119,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 3054606 - 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 : 47,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3139141 - VALORACION DE INVENTARIOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Controlar los inventarios según indicadores y métodos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA VALORACIÓN ECONÓMICA DE LAS EXISTENCIAS DE ACUERDO CON MÉTODOS Y POLÍTICAS DE INVENTARIOS

02 DETERMINAR METODOLOGÍA PARA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3113595 - ALMACENAMIENTO, MOVILIZACION Y ALISTAMIENTO DE MERCANCIAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP1
IDENTIFICAR CARGAS SEGÚN PLAN DE RUTAS Y NORMATIVA DE TRANSPORTE.

RAP1
IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO GUÍA TÉCNICA Y NORMATIVA.

RAP2
PREPARAR MERCANCÍAS CON BASE A VARIABLES DE ENTREGA.

RAP2
REALIZAR REGISTROS DE LAS NOVEDADES AJUSTADO AL ESTADO DE LAS MERCANCÍAS.

RAP3
VERIFICAR EL ESTADO DE LAS MERCANCÍAS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL MANEJO DE

RAP3
VERIFICAR REGISTROS SEGÚN PARÁMETROS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE DILIGENCIAMIENTO Y GUÍA DE RUTA.

RAP4
CONTROLAR CARGUE Y DESPACHO DE MERCANCÍAS CON BASE A LAS VARIABLES DE ENTREGA.

RAP4
REPORTAR FALTANTES Y SOBRANTES DE LOS INVENTARIOS DE MERCANCÍAS SEGÚN STOCKS DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3054579 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3058569 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2948269 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2968903 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2948241 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DELA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3021484 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DELA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2997371 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2948267 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DELA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3093554 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DE LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3113589 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3136055 - ALMACENAMIENTO, MOVILIZACION Y ALISTAMIENTO DE MERCANCIAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP1
IDENTIFICAR CARGAS SEGÚN PLAN DE RUTAS Y NORMATIVA DE TRANSPORTE.

RAP1
IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO GUÍA TÉCNICA Y NORMATIVA.

RAP2
PREPARAR MERCANCÍAS CON BASE A VARIABLES DE ENTREGA.

RAP2
REALIZAR REGISTROS DE LAS NOVEDADES AJUSTADO AL ESTADO DE LAS MERCANCÍAS.

RAP3
VERIFICAR EL ESTADO DE LAS MERCANCÍAS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL MANEJO DE

RAP3
VERIFICAR REGISTROS SEGÚN PARÁMETROS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE DILIGENCIAMIENTO Y GUÍA DE RUTA.

RAP4
CONTROLAR CARGUE Y DESPACHO DE MERCANCÍAS CON BASE A LAS VARIABLES DE ENTREGA.

RAP4
REPORTAR FALTANTES Y SOBRANTES DE LOS INVENTARIOS DE MERCANCÍAS SEGÚN STOCKS DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2997372 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2997370 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DELA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3113597 - ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA Y REQUERIMIENTOS DEL MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE SEGÚN OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACORDES AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO FILOSÓFICO DELA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3136051 - 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 :	47,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	1301,30

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

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: CARLOS ANDRES SOLANO BARROS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS