PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

San Gil 30 de Junio de 2020

Señor (a)
Karen Andrea Garcia Carreño
Supervisor(a) contrato no. **1372952**
Instructor grado 11
Coordinadora Academica
San Gil

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Junio del año 2020

Referencia: No 1372952 del año 2020

Yo**, Mario Angel Angarita Diaz**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **11189168** de Bogota, en mi calidad de Contratista del SENA, Centro Agroturistico , en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes de **Junio** objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de veintiséis millones setenta y cinco mil doscientos pesos m/cte (26.075.200) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Las horas contratadas a un precio unitario de treinta y dos mil quinientos noventa y cuatro pesos m/cte (32.594), el SENA pagara al o (la) CONTRATISTA los honorarios de acuerdo al numero de horas de formación impartidas máximo de 120 horas por mes basado en el control del aplicativo SOFIA PLUS

Plazo: Será ochocientas (800) horas de 2020

OBJETO:
Prestar los servicios personales como instructor para impartir formación titulada y/o complementaria en el área de turismo de aventura, en los diferentes programas que atiende el centro agroturistico regional santander

CLÁUSULA:

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: El CONTRATISTA, además de las obligaciones que por su índole y la naturaleza del contrato de prestación de servicios le son propias, se obliga para con EL SENA:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar sus actividades contractuales de acuerdo con la	Imparti formación para la ficha: 2139898 Atencion y servicio al cliente en el mes de junio.	La evidencia reposa en el Drive portafolio del instructor Enlace:

	programación establecida en los procesos formativos del centro	Imparti formación para la ficha: 2139902 Atencion y servicio al cliente en el mes de junio	https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing
2	Preparar, orientar, desarrollar y apoyar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral	**FICHA**: 2109898 **PROGRAMA**: Atención y Servicio al Cliente. **COMPETENCIA**: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Actividad de aprendizaje**: Verificación la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. Fecha: del 23 al 30 junio de 2020 Total de horas: 32 horas **FICHA**: 2139902 **PROGRAMA**: Atención y Servicio al Cliente. **COMPETENCIA**: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Actividad de aprendizaje**: Verificación la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. Fecha: del 23 al 30 junio de 2020 Total de horas: 32 horas	La evidencia reposa en el Drive portafolio del instructor Enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing Programacion cargada en sofia plus

3	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo.	Esta obligación no se ejecuto en este mes	No aplica
4	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Esta obligación no se ejecuto en este mes	No Apllica.
5	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
6	Entregar al coordinador académico la información que le sea solicitada en relación al procedimiento de la gestión de la formación profesional integral.	Impartí formación para la ficha: 2139898 Atencion y servicio al cliente en el mes de junio. Imparti formación para la ficha: 2139902 Atencion y servicio al cliente en el mes de junio	Esta evidencia reposa en el Drive carpeta del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing
7	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
8	Dar cumplimiento a los lineamientos de orientación del desempeño del instructor en	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No Aplica

	ambientes virtuales de aprendizaje		
9	Participar en los grupos y semilleros de Investigación liderados por SENNOVA.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
10	Apropiar y fomentar en los aprendices la política SENNOVA, para la investigación aplicada de la cultura de la innovación y el desarrollo tecnológico.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
11	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la Formación profesional integral.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No Aplica.
12	Coadyuvar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
13	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje, realizados por aprendices a quienes imparte formación profesional.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No Aplica
14	Informar en un plazo máximo de 5 días a los aprendices el juicio de aprendizaje obtenido en cada fase y/o competencia del proceso de formación.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
15	Presentar el reporte de eventos de SOFIA PLUS en los diez primeros días calendario de cada mes, al supervisor correspondiente y demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Se envio el reporte informe apoyo a la formacion a la supervisora de contrato correspondiente a las fichas 2139898 y 2139902 que se ejecutoaron en el mes de junio	La evidencia reposa en el Drive portafolio del instructor carpeta evidencias de obligaciones Enlace: Programacion cargada en sofia plus https://drive.google.com/drive/folders/1iBD2p121w9klgxRCVbgwgFqi0_sCvsNf?usp=sharing

16	Realizar la evaluación y el seguimiento a aprendices en etapa productiva y el acompañamiento a los mismos en cualquiera de las demás alternativas estipuladas para la etapa productiva, en caso de que el Centro de Formación lo requiera	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
17	Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su cargo	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
18	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
19	Conformar los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integridad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
20	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de formación titulada y el reconocimiento de aprendizajes previos siempre y cuando cumpla con el objeto contractual de ejecutar acciones de formación diferentes a la inducción.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica

21	Reportar en el Sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días todas las actividades que de acuerdo con los procesos son de su responsabilidad garantizando la calidad de información y su coherencia en procesos formativos tales como: a. Registro de los juicios evaluativos b. Creación de ruta y asociación de aprendices c. Registro de Juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos d. Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información	Reporte en forma oportuna la creacion de eventos, se asociaron aprendices	Esta evidencia reposa en el drive carpeta del instructor Enlace: Evidencias en Sena sofia plus https://drive.google.com/drive/folders/1iBD2p121w9klgxRCVbgwgFqi0_sCvsNf?usp=sharing
22	El Coordinador Académico podrá designarlo como gestor de proyectos para apoyar la programación y seguimiento de la formación por proyectos o conjunto de proyectos por redes tecnológicas que garanticen la integridad en la ejecución del proceso de aprendizaje	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
23	Participar en las actividades de los equipos Técnicos Pedagógicos en la planeación, diseño y ejecución de los proyectos.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
24	Asistir a las reuniones programadas por el SENA.	Asisti a las videos conferencias programadas por Coordinacion academica y dirección de centro	Esta evidencia reposa en el drive del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1iBD2p121w9klgxRCVbgwgFqi0_sCvsNf?usp=sharing

25	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Se entrego informe de ejecución mensual del contrato del mes de junio	Esta evidencia reposa en el drive carpeta del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1-EQDmg0YmDVD16OtETj23_YBr9dxViD5?usp=sharing
26	Con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual y sus obligaciones el supervisor podrá requerir al instructor la consecución y/o gestión de formación complementaria en aras de cumplir las metas para el Centro.	Desarrolle procesos de inscripción de aprendices para la formación complementaria del programa Atencion y servicio al cliente. Fichas 2139898 y 2139902	Esta información reposa en la carpeta del drive https://drive.google.com/drive/folders/1-EQDmg0YmDVD16OtETj23_YBr9dxViD5?usp=sharing
27	Portar el carné Institucional cuando se encuentre desarrollando el objeto del contrato, en las Instalaciones del Centro y en los eventos programados por la Entidad.	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio. Contingencia covid 19	No aplica
28	Hacer entrega del portafolio del instructor cuando sea requerido por parte del supervisor y/o coordinador académico.	El coordinador tiene acceso al portafolio del instructor que se encuentra en el drive	Esta evidencia reposa en el drive carpeta del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1-EQDmg0YmDVD16OtETj23_YBr9dxViD5?usp=sharing
29	Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en ambientes de aprendizaje virtuales en formación titulada y complementaria según los estándares para el seguimiento al instructor, entregados por la Dirección de Formación Profesional cuando se requiera.	Ejecute programas de formación complementaria Atencion y servicio al cliente. Fichas 2139898 y 2139902 haciendo uso de las TIC por contingencia de la pandemia covid 19	Esta evidencia reposa en el drive carpeta del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

30	Apoyar la supervisión siguiendo lineamientos establecidos en el Manual de Supervisión e Interventoría del Servicio Nacional de Aprendizaje Sena vigente	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
31	Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en ambientes de aprendizaje virtuales en formación titulada y complementaria según los estándares para el seguimiento al instructor, entregados por la Dirección de Formación Profesional.	Ejecute programas de formación complementaria Atención y servicio al cliente. Fichas 2139898 y 2139902 haciendo uso de las TIC por contingencia de la pandemia covid 19	Esta evidencia reposa en el drive carpeta del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing
32	Coayuvar en las actividades de implementación, mantenimiento, y evaluación del sistema PREVIOS a realizar por el Centro de Formación	Esta obligación no se ejecuto en el mes de junio	No aplica
33	El supervisor del contrato podrá designarlo para impartir formación en titulada, complementaria, virtualización y/o articulación de acuerdo a la necesidad del Centro de formación.	Imparti formación para la ficha: 2139898 Atencion y servicio al cliente en el mes de junio. Imparti formación para la ficha: 2139902 Atencion y servicio al cliente en el mes de junio	Esta evidencia reposa en el drive la carpeta del instructor https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **18160234**, recibo de pago aportes a salud, pensiones y ARL, Expedido por Asopagos correspondiente al mes de **Mayo** del año 2020

Evidencias en (4) folios

Cordialmente,

Mario Angel Angarita Diaz
Contratista
C.C. No. 11189168 de Bogota.

Recibí a satisfacción:

Karen Andrea Garcia Carreño
Supervisor(a) Contrato No 1372952 de 2020
Instructor grado 11

EVIDENCIAS EJECUCIÓN CONTRACTUAL
MARIO ANGEL ANGARITA DIAZ
CONTRATO No 1372952
MES DE JUNIO DE 2020

EVIDENCIAS

Programa: Atención y Servicio al Cliente **Cód.** 63210003 **Ficha 2139898**

Programa: Atención y Servicio al Cliente **Cód.** 63210003 **Ficha 2139902**

Evidencia 1: Desarrollar sus actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro.

Impartí formación para la ficha: 2139898 Atención y servicio al cliente en el mes de junio.

Enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing

Impartí formación para la ficha: 2139902 Atención y servicio al cliente en el mes de junio

Enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

Evidencia 2: Preparar, orientar, desarrollar y apoyar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de formación Profesional Integral

Impartí formación para la ficha: 2139898 Atención y servicio al cliente en el mes de junio.

Enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing

Impartí formación para la ficha: 2139902 Atención y servicio al cliente en el mes de junio

Enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

Evidencia 3: Entregar al coordinador académico la información que le sea solicitada en relación al procedimiento de la gestión de la formación profesional integral.

Impartí formación para la ficha: 2139898 Atención y servicio al cliente en el mes de junio.

Impartí formación para la ficha: 2139902 Atención y servicio al cliente en el mes de junio.

Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing

Evidencia 4: Presentar el reporte de eventos de SOFIA PLUS en los diez primeros días calendario de cada mes, al supervisor correspondiente y demás soportes requeridos para la legalización del pago.

Se envió el reporte informe apoyo a la formación a la supervisora de contrato correspondiente a la fichas 2139898 y 2139902 que se ejecutó en el mes de Junio

Enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1iBD2p121w9klgxRCVbgwgFqi0_sCvsNf?usp=sharing

Evidencia 5: Reportar en el Sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días todas las actividades que de acuerdo con los procesos son de su responsabilidad garantizando la calidad de información y su coherencia en procesos formativos tales como: a. Registro de los juicios evaluativos b. Creación de ruta y asociación de aprendices c. Registro de Juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos d. Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información

Reporte en forma oportuna de la creación de eventos y se asociaron aprendices.

Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1iBD2p121w9klgxRCVbgwgFqi0_sCvsNf?usp=sharing

Evidencia 6: Asistir a las reuniones programadas por el SENA.

Asistí a las videoconferencias programadas por Coordinación académica y dirección de centro
Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1iBD2p121w9klgxRCVbgwgFqi0_sCvsNf?usp=sharing

La evidencia reposa en el drive la carpeta de Evidencias contractuales

Evidencia 7: Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.

Se entregó informe de ejecución mensual del contrato del mes de junio.

Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1-EQDmg0YmDVD16OtETj23_YBr9dxViD5?usp=sharing

Evidencia 8: Con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual y sus obligaciones el supervisor podrá requerir al instructor la consecución y/o gestión de formación complementaria en aras de cumplir las metas para el Centro.

Desarrolle procesos de inscripción de aprendices para la formación complementaria del programa Atención y servicio al cliente. Fichas 2139898 y 2139902

Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1iBD2p121w9klgxRCVbgwgFqi0_sCvsNf?usp=sharing

Evidencia 9: Hacer entrega del portafolio del instructor cuando sea requerido por parte del supervisor y/o coordinador académico.

El coordinador tiene acceso al portafolio del instructor que se encuentra en el drive.

Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1-EQDmg0YmDVD16OtETj23_YBr9dxViD5?usp=sharing

Evidencia 10: Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en ambientes de aprendizaje virtuales en formación titulada y complementaria según los estándares para el seguimiento al instructor, entregados por la Dirección de Formación Profesional cuando se requiera.

Ejecute programas de formación complementaria Atención y servicio al cliente. Fichas 2139898 y 2139902 haciendo uso de las TIC por contingencia de la pandemia Covid 19

Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing

https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

Evidencia 11: Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en ambientes de aprendizaje virtuales en formación titulada y complementaria según los estándares para el seguimiento al instructor, entregados por la Dirección de Formación Profesional.

Ejecute programas de formación complementaria Atención y servicio al cliente. Fichas 2139898 y 2139902 haciendo uso de las TIC por contingencia de la pandemia Covid 19

Enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing
https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

Evidencia 12: El supervisor del contrato podrá designarlo para impartir formación en titulada, complementaria, virtualización y/o articulación de acuerdo a la necesidad del Centro de formación.

Imparto formación complementaria en 2109811 Información en rutas Turísticas de Espeleísmo en el mes de abril. Enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1jySwhEuoifhrgugb9-l8PXD5EB-TUJoS?usp=sharing

https://drive.google.com/drive/folders/1meEyLSyqQ9Epko1YMBhlbF8ZtbRHLF5g?usp=sharing

CONTRATISTA: Mario Ángel Angarita Díaz

CONTRATO: 1372952

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIO ANGEL ANGARITA DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

FECHA INICIAL: 01/06/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2139898 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2139902 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE

ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 64,00

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: MARIO ANGEL ANGARITA DIAZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO