PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, Marzo del 2025

Señor

FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6360121

Cargo del supervisor COORDINADOR ACADEMICO

Dependencia Virtualización

Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Marzo del año 2025.

Referencia: No CO1.PCCNTR.7448825 del año 2025

PAOLA ALEXANDRA ALBARRACIN VANOY, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.485.749 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Manufactura en Textil y Cuero en Área de Virtualización, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes de Marzo objeto de cobro.

Valor y forma de pago: Se fija como valor total para cada contrato la suma de TREINTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS NUEVE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($37.409.357). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2025, por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL VEINTICUATRO PESOS M/CTE ($2.913.024). b) Siete (07) pagos iguales por los meses de marzo a septiembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. ($4.599.511) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de octubre de 2025, por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($2.299.756).
Plazo: Será hasta el 15 de Octubre del 2025.

OBJETO:
Objeto: Prestar los servicios personales de manera autónoma, independiente y temporal, para formar en las competencias de los programas de titulada y/o complementaria en los diferentes niveles y especialidades ofertadas por el Centro de Manufactura en Textil y Cuero, de forma presencial y/o virtual y en el desarrollo de otras actividades que se deriven de la formación, garantizando el cumplimiento del proceso formativo de los aprendices. - Titulación: COMPLEMENTARIA VIRTUAL - GESTIÓN ORGANIZACIONAL - (48H).

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la formación de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o módulos establecidos y programados.	Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por el área de Virtualización de las semillas impartidas en ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. Alistamiento, Cierre planeación, ejecución y emisión de juicios en Sofía plus de las siguientes fichas: Cotizante Comprobante de afiliación a pago de seguridad social. Actividades como alistamiento, planeación, ejecución y emisión de juicios en las fichas de programas de formación complementaria	Alistamiento, Cierre planeación, ejecución y emisión de juicios en Sofía plus de las siguientes fichas: GRUPOS: 3155907 3155909 3155910 3155911 Entrega de Carnet, paz y salvo debidamente firmado por el área correspondiente

2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por el área de Virtualización de las semillas impartidas en ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	Alistamiento, planeación, ejecución de las siguientes fichas: GRUPOS: 3155907 3155909 3155910 3155911
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o módulos en los cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Retroalimentación en plataforma. Diseño de guías de aprendizaje.	Realizar la planeación y ejecución de las siguientes fichas: GRUPOS: 3155907 3155909 3155910 3155911
4	Así mismo, de acuerdo con el área de desempeño para la cual fue seleccionado deberá orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las	Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por el área de Virtualización de las semillas impartidas en ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	Calificación de juicios en plataforma Sofía plus, Retroalimentación en el centro de calificaciones y foros.

	competencias específicas establecidas en cada programa de formación.		
5	Desarrollar el programa de formación en el cual he sido designado (Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar los procesos de aprendizaje), a través de la formación por competencias laborales, como estrategia metodológica institucional, asumiendo el rol como instructor del proceso de aprendizaje, en el marco del aprendizaje autónomo, haciendo uso de la infraestructura disponible en la entidad y las condiciones tecnológicas del SENA, en particular para el programa de formación.	Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por el área de Virtualización de las semillas impartidas en ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907 3155909 3155910 3155911	Calificación de juicios en plataforma Sofía plus, Retroalimentación en el centro de calificaciones y foros. ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907 3155909 3155910 3155911
6	Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de dos (2) días, todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la formación y su coherencia en el proceso	Se realiza el cumplimiento de la Programación Asignada por el área de Virtualización de las semillas impartidas en ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS:	Retroalimentación en la plataforma LMS, Calificación de juicios en plataforma Sofía plus, Retroalimentación en el centro de calificaciones y foros. ATENCION AL CLIENTE POR

	formativo, tales como: - Registro de los juicios evaluativos – Creación de las rutas de aprendizaje – Registro de los juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, entre otros.	3155907 3155909 3155910 3155911	MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907 3155909 3155910 3155911
7	Rendir los informes (planillas, reportes y demás formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte Formación Profesional, dentro de los plazos estipulados por la Coordinación Académica del Centro para tal efecto.	Calificación de juicios en plataforma Sofía plus, Retroalimentación en el centro de calificaciones y foros, realizar y entregar los informes correspondientes a los grupos: 3155907 3155909 3155910 3155911	Se realiza los informes, reportes y cierres correspondientes a la programación virtual ; ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907 3155909 3155910 3155911
8	Cumplir y hacer cumplir los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones de uso de los ambientes de formación y reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST. Así	Reflexión inicial en las guías de aprendizaje, los protocolos, normas, reglamentos e instrucciones de uso de los ambientes de formación y reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Sesiones en línea y publicación de anuncios en la plataforma territorium LMS.

	como el aseo y el cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de los mismos.	SGSST en las sesiones en línea.	
9	Participar activamente en el logro de los indicadores de Alta Calidad establecidos para el Centro de Formación.	Sesiones en línea y publicación de anuncios en la plataforma territorium LMS	Asistir a cada una de las reuniones programas por el centro y participar activamente.
10	Asistir a todas las reuniones convocadas por el Centro, la Dirección Regional y/o la Dirección General del SENA.	Participar activamente en el logro de los indicadores de Alta Calidad establecidos para el Centro de Formación.	Participar activamente en el logro de los indicadores de Alta Calidad establecidos para el Centro de Formación.
11	Presentar y entregar a la Supervisión de contratos los informes mensuales de ejecución sobre las actividades realizadas, novedades o inconvenientes que se presenten durante la ejecución del contrato; con los soportes correspondientes.	Entregar a la Supervisión de contratos los informes mensuales de ejecución sobre las actividades realizadas, con los soportes correspondientes.	Entregar a la Supervisión de contratos los informes mensuales de ejecución sobre las actividades realizadas, con los soportes correspondientes.
12	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán sujetarse a las guías y/o procedimientos aplicables a los bienes	Desarrollar las guías y/o procedimientos aplicables a los bienes fijados en la plataforma Compromiso.	Salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio y dar respuesta al supervisor y/o interventor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.

	fijados en la plataforma Compromiso; adicionalmente deberá estar atento a los mantenimientos preventivos y correctivos de los elementos, así como la hoja de vida de los bienes en la cual se date la información actualizada de los mismos, dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor y/o interventor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.		
13	Atender oportunamente todos los demás requerimientos solicitados, de acuerdo con la naturaleza del contrato.	Realizar todas las actividades de alistamiento, planeación, ejecución y emisión de juicios en las fichas de programas de formación complementaria.	Alistamiento, Cierre planeación, ejecución y emisión de juicios en Sofía plus y entrega a los supervisores.

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.	N/A	N/A	N/A	N/A
2.	N/A	N/A	N/A	N/A

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. 84797275, operador mi planilla del mes Marzo (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti-trámites”)

Evidencias en (8) folios

Cordialmente,

Firma



PAOLA ALEXANDRA ALBARRACIN VANOY

Contratista

C.C. No. 52.485.749

Recibí a satisfacción:

Firma

FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY

Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.6360121 de 2024

Cargo: COORDINADOR ACADEMICO

REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA INSTRUCTORES
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 3

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
		PAOLA ALEXANDRA ALBARRACIN VANOY	52.485.749	2025	MARZO

DÍA	No DE FICHA	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	O
3-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
4-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155912	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911 Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 3, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices.			
5-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155913	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
6-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155914	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911 Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.Se elabora anuncio de motivación impulsando a los parendices a continuar con el proceso formativo y llegar a feliz termino			
7-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155915	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911 Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. verificación del material de formación y apoyo, elaboración de cronograma, ponderaciones de las actividades del curso, actualizar perfil con las nuevas fichas asignadas, colocar rúbrica a foros temñaticos, verificación de actividades de todas las unidades del proceso formativo, enrutar aprendices.			
10-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155916	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Se realiza el anuncio de terminación de la unidad 3, invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			

Este documento impreso se considera copia no controlada

REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA INSTRUCTORES
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 3

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
		PAOLA ALEXANDRA ALBARRACIN VANOY	52.485.749	2025	MARZO

DÍA	No DE FICHA	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	No. DE HORAS	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA	O
11-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155917	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Se realiza el anuncio de inicio de unidad, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en linea correspondiente a la unidad 4.			
12-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155918	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
13-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155919	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Se retroalimentan los foros de dudas e inquietudes, foro social y foro temático, se califica las actividades. Se atiende la sesión en línea de la unidad 4, en la cual se detalla las actividades a realizar y se responde preguntas de los aprendices.			
14-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155920	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Elaboración del resumen sesión en línea unidad 4, subir a la plataforma reesuemen, TCU sesión en linea y Diseño de anuncio grabación de la sesión en línea unidad 4.			
17-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155921	8:00	04:00pm	8	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. FICHAS: 3133930/3133931. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
18-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155922	8:00	04:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Se promueve a la realización del cierre definitivo de la ficha en la cual se publica anuncio final de aprendices que aprueban el proceso formativo, se emiten RAP , se descarga el centro de calificaciones, se sincronizan los RAP, Se procede a administrar la ruta de aprendizaje condicionando a los aprendices que nunca ingresaron al curso, se procede a subir el centro de calificaciones y el formato de cierre de la ficha en la plataforma en la carpeta reporte del curso, se sube en el drive la información correspondiente al cierre.			

REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA INSTRUCTORES
Código: F08-6060-088 / 02-11, Versión: 3

Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Sistema Integrado de Mejora Continua

NOMBRE DE LA EMPRESA			NIT	NOMBRE DEL INSTRUCTOR		C.C. INSTRUCTOR	AÑO	MES
				PAOLA ALEXANDRA ALBARRACIN VANOY		52.485.749	2025	MARZO
DÍA	**No DE FICHA**	**HORA ENTRADA**	**HORA DE SALIDA**	**No. DE HORAS**	**ACTIVIDAD**	**OBSERVACIONES**	**FIRMA DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA**	**O**
19-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155923	6:00	12:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
20-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155924	7:00	12:00pm	8	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. FICHAS: 3133930/3133931. Se realiza el anuncio de terminación de la unidad 3 invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
21-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155925	8:00	12:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Se realiza el anuncio de terminación de la unidad 3 invitando a los aprendices a estar al día en sus actividades , aclarando las actividades a realizar, Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo.			
25-mar-25	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155926	9:00	12:00pm	8	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. GRUPOS: 3155907/3155909/3155910/3155911. Se realiza el anuncio de inicio de unidad 3, aclarando las actividades a realizar y las fechas de la unidad. Retroalimentación de foros temáticos, foro de dudas e inquietudes, foro social, Calificar evidencia correspondientes al proceso formativo. Se elabora el anuncio dela sesión en linea correspondiente a la unidad 4.			
				136				

NOMBRE DEL COORDINADOR ACADÉMICO	FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY	**NOMBRE DEL COORDINADOR EN LA EMPRESA**	
FIRMA DEL COORDINADOR ACADÉMICO	FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY	**NOMBRE DEL SUPERVISOR DE CONTRATO**	FABIO ALONSO CAMACHO SAPUY

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: PAOLA ALEXANDRA ALBARRACIN VANOY

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO

FECHA INICIAL: 01/03/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3155910 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3155907 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3155909 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3155911 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 136,00

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: PAOLA ALEXANDRA ALBARRACIN VANOY

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO