PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha Barranquilla, Noviembre 29 del 2020

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **1330791** de **2020**
Cargo del supervisor
Coordinador Programas Especiales
COORDINACION DE PROGRAMAS ESPECIALES
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes **Noviembre** del año **2020**

Referencia: No **1330791** del año 2020

BETTY RUTH MORENO ACOSTA, identificado con la cédula de ciudadanía No. **32.753.249** de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Programa de atención a poblaciones Desplazadas, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: **: El valor y forma de pago del contrato será el establecido** dentro del proceso

a) Un pago correspondiente a días de febrero por valor de dos millones tres cientos cuarenta y cuatro mil quinientos ochenta y nueve pesos m/cte. ($ 2.344.589)
b) 8 pagos iguales correspondientes a marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre por valor de dos millones setecientos cinco mil dos cientos noventa y cinco pesos m/cte. ($2.705.295).
c) Un último pago correspondiente a días de noviembre por valor de dos millones seis cientos quince mil ciento diez y nueve pesos pesos m/cte. ($2.615.119).

Plazo: Será hasta el **29** de **noviembre** de 2020

Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de AHORROS No. 771-622753-83 de BANCOLOMBIA, cuyo titular es el contratista

OBJETO:
IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL EN LAS FICHAS 2229780 EN ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO Y VENTAS CON FICHA 2213653 EN EL AREA DE VENTAS EN LOS DIVERSOS PROGRAMAS DE FORMACION TITULADA PRESENCIAL, VIRTUAL Y/O COMPLEMENTARIA QUE MANEJA CCYS EN EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE ATENCION A LA POBLACION DESPLAZADOS Y OTROS PROGRAMAS...PZO 29

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	Orienté procesos de formación complementaria en la modalidad (presencial o virtual) a los siguientes grupos: **ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO Y VENTAS** , Fichas. No: **2229780 - 2213653**	Reporte de Horas Sofia. RMD. Drive: (morenobetty92@gmail.com). (TODAS LAS EVIDENCIAS DE LA FORMACIÓN)
2	Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato		
3	De acuerdo con el principio de coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato	Participé en las reuniones convocadas.	(Aquí van los datos de reuniones convocadas)
4	Entregar al SENA periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato	Solo aplica al finalizar contrato.	Solo aplica al finalizar contrato

	único de Inventario Documental		
5	Entregar al SENA a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato	Solo aplica al finalizar contrato.	Solo aplica al finalizar contrato
6	Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato	Orienté procesos de formación complementaria en la modalidad (presencial o virtual) a los siguientes grupos: **ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO Y VENTAS** , Fichas. No: **2229780 - 2213653**	(Aquí van las herramientas utilizadas como apoyo de la formación (reportes)
7	Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo		(Aquí van los nombres de los informes y reportes solicitados por la coordinación y el medio por el cual fue enviado)
8	Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad	Solicité Autorización para el uso de : XXXX, para : XXXXX (En los casos que aplique)	(Aquí se cita los eventos, donde fue usado el nombre del SENA)
9	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SENA, según la normatividad vigente	Revisé de afiliaciones al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Certificados de Afiliacion al Sistema de Seguridad Social (Nombre EPS, AFP,ARL)
10	El contratista deberá hacer entrega del examen médico	Aporte exámenes preocupacionales dentro	

	pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente, el contratista estará obligado a informar al SENA al momento de la suscripción del contrato y cuando quiera que se produzca alguna modificación que afecte el monto y el giro de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, conforme con las variables allí establecidas	de los requisitos para contratación	Repositorio Digital: SECOP: Examenes Preocupacionales. Planillas de Aportes de Seguridad Social.
11	El contratista estará obligado a informar al SENA al momento de la suscripción del contrato y cuando quiera que se produzca alguna modificación que afecte el monto y el giro de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, conforme con las variables allí establecidas		
12	El certificado de aprobación de la inducción al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá adjuntarse a los documentos requeridos para el primer pago de honorarios	Realicé curso de inducción del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.	Nombre de las capacitaciones certificadas en el tema.
13	Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final	Elaboré Informes mensual de ejecución.contractual.	Informe Mensual de Ejecución Contractual.

14	EL CONTRATISTA asume, con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley	Liquidé y Pagué aportes al Sistema de Seguridad Social	Planiilla No **9412088605** de Fecha **2020/11/17**, Operador de Pago: **Bancolombia**
15	EL CONTRATISTA se obliga a no subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños	No Aplica	La verificación y Seguimiento al Contrato será responsabilidad del Supervisor del Contrato
16	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda	No Aplica	No Aplica

17	Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional en caso de que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA, una vez culminado el desplazamiento	Presenté la legalización de las ordenes de viaje (En los casos que apliqué)	Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087
18	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual	(Aquí van las acciones que no se hayan descrito aquí, dentro de su objeto contractual	
19	Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos físicos o magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y un (1) año más	Manejo con Responsabilidad las información de la que dispongo. Recolecto solo información imprescendible para el desarrollo de mi objeto contractual. Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales	
20	En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018 el (la) contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral y para la realización de cada pago derivado del mismo, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando	Realicé los pagos correspondientes a salud, pensión y ARL	Planiilla Pagada No **9412088605** de Fecha **2020/11/17**, Operador de Pago: **Bancolombia**

	corresponda, el (la) contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y cajas de Compensación Familiar (cuando corresponda).		

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. **9412088605** de la planilla, **APORTES EN LINEA – Bancolombia** y periodo **OCTUBRE del año 2020** (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

BETTY RUTH MORENO ACOSTA
Nombres y apellidos
Contratista
C.C. No. 32.753.249 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
Nombres y Apellidos
Supervisor(a) Contrato 1330791de 2020
Cargo

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1330791

NOMBRE DEL CONTRATISTA: BETTY RUTH MORENO ACOSTA

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: 32.753.249

OBJETO DEL CONTRATO

Impartir formación profesional en el área de ventas en los diversos programas de formación titulada presencial, virtual y/o complementaria que maneja el centro de comercio y servicios del Sena Regional Atlántico en el marco del programa de Atención a la población desplazados y otros programas.

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: OBLIGACIONES ESPECÍFICAS: Serán las relacionadas en el numeral segundo (2) del estudio previo publicado dentro del proceso. CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES GENERALES: 1) Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias, 2) Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato, 3) De acuerdo con el principio de coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato. 4) Entregar al SENA periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato único de Inventario Documental, 5) Entregar al SENA a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato, 6) Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato, 7) Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo, 8) Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad, 9) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SENA, según

la normatividad vigente, 10) El contratista deberá hacer entrega del examen médico pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18). 11) Para los efectos de retención prevista en el artículo 3.2.7.5 del Decreto 1273 de 2018, el contratista estará obligado a informar al SENA al momento de la suscripción del contrato y cuando quiera que se produzca alguna modificación que afecte el monto y el giro de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, conforme con las variables allí establecidas. 12) El certificado de aprobación de la inducción al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá adjuntarse a los documentos requeridos para el primer pago de honorarios. 13) Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final, 14) EL CONTRATISTA asume, con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y Página 2 de 5 GTH-F-077 V.07 CLÁUSULADO CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley, 15) EL CONTRATISTA se obliga a no subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños, 16) En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda, 17) Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional en caso de que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legalizarlas ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA, una vez culminado el desplazamiento, 18) Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual, 20) Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos físicos o magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen. 21) En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018

el (la) contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral y para la realización de cada pago derivado del mismo, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda, el (la) contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y cajas de Compensación Familiar (cuando corresponda). PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades directamente relacionadas con objeto del contrato, este será informado por parte del supervisor a fin que se adelanten las gestiones necesarias para facilitar su desplazamiento, bien sea dentro del territorio nacional o fuera de este, de conformidad con lo establecido en la resolución que para el efecto se encuentre vigente. PÁRAGRAFO SEGUNDO: El contratista se obliga a legalizar los gastos de desplazamiento generados en las órdenes de viaje debidamente celebradas dentro de los 5 días siguientes a la finalización de la misma. (Las obligaciones tomadas del clausulado, seguir normas de redacción para que sea estético y fácil de leer)

LUGAR DE EJECUCIÓN: Ciudad de Barranquilla, Atlántico.

PLAZO DE EJECUCIÓN: El Plazo de Ejecución es de 10 meses, sin exceder el (29 de noviembre de 2020) de la presente vigencia presupuestal. y empezará a contar a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución indicados en el contrato.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 05 DE FEBRERO DE 2020

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 29 DE NOVIEMBRE DE 2020

VIGENCIA DEL CONTRATO: (10 Meses).

VALOR DEL CONTRATO: $ 26.602.067.oo

SUPERVISOR: Gabis De Jesús Amaya Torres

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: C.C. 6.763.555

)

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_x__

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$26.602.067
Valor Ejecutado	$26.602.067
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$0
Saldo a liberar	$0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Ficha	**2078531 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Resultados de Aprendizaje	ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.
Ficha	**2154248 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**

	VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Jóvenes Vulnerables
Convenio	COLEGIO METROPOLITANO DEL SUR
No de Aprendices Matriculados	21
No de Aprendices Certificados	21
Ficha	**2080365 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Resultados de Aprendizaje	ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES. VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar
Convenio	FUNDACION SENDERO DE BENDICIONES
No de Aprendices Matriculados	17
No de Aprendices Certificados	17
Ficha	**2080372 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Resultados de Aprendizaje	ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO

	CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES. VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar y Jóvenes Vulnerables
Convenio	CUL
No de Aprendices Matriculados	34
No de Aprendices Certificados	34
Ficha	**2080362 ATENCION Y SERVIO AL CLIENTE**
Compentencia	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Resultados de Aprendizaje	ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES. VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia…etc.
Convenio	CENTRO DE OPORTUNIDADES SAN JOSE – ALCALDIA BQUILLA
No de Aprendices Matriculados	22
No de Aprendices Certificados	22
Ficha	**2108568 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Resultados de Aprendizaje	ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES. VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	25
No de Aprendices Certificados	18
Ficha	**2104051 MERCADEO Y VENTAS**
Compentencia	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
Resultados de Aprendizaje	ESTABLECER PLAN DE MERCADEO ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO REALIZAR PROYECCION DE VENTAS
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	24
No de Aprendices Certificados	11
Ficha	**2123038 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	38426 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
Compentencia	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE

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 a la Ficha	**50**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	26
No de Aprendices Certificados	25
Ficha	**2123039 MERCADEO Y VENTAS**
Compentencia	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
Resultados de Aprendizaje	ESTABLECER PLAN DE MERCADEO ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO REALIZAR PROYECCION DE VENTAS
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
	28
No de Aprendices Certificados	24
Ficha	**2136172 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	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 a la Ficha	**60**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	28
No de Aprendices Certificados	20
Ficha	**2136181 MERCADEO Y VENTAS**
Compentencia	3043 - NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
Resultados de Aprendizaje	DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS. ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO. FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA. PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.
Horas dedicadas a la Ficha	**80**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	27
No de Aprendices Certificados	21
	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 a la Ficha	**60**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	17
No de Aprendices Certificados	10
Ficha	**2154255 MERCADEO Y VENTAS**
Compentencia	3365 - PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
Resultados de Aprendizaje	APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA. APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES. DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL. DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS. IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS. IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE

	ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.
Horas dedicadas a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	18
No de Aprendices Certificados	15
Ficha	**2176291 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	38426 - 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 a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	21
No de Aprendices Certificados	15
Ficha	**2176292 MERCADEO Y VENTAS**
Compentencia	NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA
Resultados de Aprendizaje	DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS. ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO. FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA. PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.
Horas dedicadas a la Ficha	**80**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.

Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	24
No de Aprendices Certificados	14
Ficha	**2195416 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	38426 - 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 a la Ficha	**40**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	17
No de Aprendices Certificados	10
Ficha	**2195418 MERCADEO Y VENTAS**
Compentencia	NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
Resultados de Aprendizaje	UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OSERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS YUSOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDOPOR LA EMPRESA.
Horas dedicadas a la Ficha	**80**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	24
No de Aprendices Certificados	14
Ficha	**2213652 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	2909 - 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 a la Ficha	**60**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia.
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	16
No de Aprendices Certificados	16
Ficha	**2213653 MERCADEO Y VENTAS**
Compentencia	IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO
Resultados de Aprendizaje	ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE CLIENTES Y CONSUMIDORES SEGÚNTIPO Y COBERTURA DEL MERCADO PARA LA TOMA DE DECISIONES, APLICANDOTÉCNICAS DE ESTUDIOS DE COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE ACUERDO CONLAS VARIABLES DE INFLUENCIA EN EL MOMENTO DE LA COMPRA
Horas dedicadas a la Ficha	**160**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia
Convenio	Alcaldía de Barranquilla - Centro de Oportunidades de San José
No de Aprendices Matriculados	49

No de Aprendices Certificados	49
Ficha	**2229780 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**
Compentencia	38426 - 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 a la Ficha	**60**
Población Atendida	Madres cabeza de hogar, Jóvenes Vulnerables, Desplazados por la violencia
Convenio	Alcaldía de Barranquilla
No de Aprendices Matriculados	38
No de Aprendices Certificados	38

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Previa revisión de las obligaciones que constituyen el objeto del contrato se determina que: el contratista cumplió con llevar los documentos y evidencias de acuerdo con los parámetros establecidos y Registrar en los aplicativos del SENA lo relacionado con el proceso formativo durante el proceso de ejecución del contrato. Frente a la presentación de informes mensuales, cuenta de cobro y pago de la Seguridad Social, todo fue recibido dentro de los tiempos establecidos y conforme a la normatividad aplicable al tema.

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,



FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: BETTY RUTH MORENO ACOSTA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 05/02/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 29/11/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2136181 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OSERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS YUSOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDOPOR LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PREPARAR LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS Y EL ESTILO DE EXHIBICIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS.

ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO.

FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA.

PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2154255 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2154248 - 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 : 53,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2123039 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN PARA DIFERENTES TIPOS DE MERCADOS DE ACUERDOCON LA COBERTURA DE MERCADO, LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DE LASDIFERENTES ÁREAS, TIPOS DE FORMATOS O UNIDADES DE NEGOCIO APLICANDO LASMETODOLOGÍAS PARA SU ELABORACIÓN CON EL APOYO DE SOFTWARE A PARTIR DELOS OBJETIVOS Y RECURSOS DE LA

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2213652 - 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 : 59,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2195418 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OSERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS YUSOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDOPOR LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PREPARAR LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS Y EL ESTILO DE EXHIBICIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS.

ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO.

FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA.

PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2136172 - 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

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 59,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2176291 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2104051 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN PARA DIFERENTES TIPOS DE MERCADOS DE ACUERDOCON LA COBERTURA DE MERCADO, LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DE LASDIFERENTES ÁREAS, TIPOS DE FORMATOS O UNIDADES DE NEGOCIO APLICANDO LASMETODOLOGÍAS PARA SU ELABORACIÓN CON EL APOYO DE SOFTWARE A PARTIR DELOS OBJETIVOS Y RECURSOS DE LA

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2080362 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2078531 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2080372 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2080365 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2195416 - 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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2176292 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OSERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS YUSOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDOPOR LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PREPARAR LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS Y EL ESTILO DE EXHIBICIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS.

ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO.

FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA.

PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2108568 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2213653 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE CLIENTES Y CONSUMIDORES SEGÚNTIPO Y COBERTURA DEL MERCADO PARA LA TOMA DE DECISIONES, APLICANDOTÉCNICAS DE ESTUDIOS DE COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE ACUERDO CONLAS VARIABLES DE INFLUENCIA EN EL MOMENTO DE LA COMPRA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN PARA DIFERENTES TIPOS DE MERCADOS DE ACUERDOCON LA COBERTURA DE MERCADO, LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DE LASDIFERENTES ÁREAS, TIPOS DE FORMATOS O UNIDADES DE NEGOCIO APLICANDO LASMETODOLOGÍAS PARA SU ELABORACIÓN CON EL APOYO DE SOFTWARE A PARTIR DELOS OBJETIVOS Y RECURSOS DE LA

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 114,60

FICHA DE APRENDIZAJE: 2229780 - 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 : 59,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2123038 - 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 : 50,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	1044,40

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
05/02/2020	29/02/2020	OTROS	68,00
01/04/2020	17/04/2020	OTROS	70,00
01/07/2020	31/07/2020	OTROS	6,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	144,00

INSTRUCTOR: BETTY RUTH MORENO ACOSTA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS