PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquila, Noviembre de 2020

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR 1732499
COORDINADOR DE PROGRAMAS ESPECIALES
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO
Barranquilla

Informe mensual de ejecución contractual Mes Noviembre Año 2020

Referencia: No. CO1.PCCNTR.1732499 del año 2020

JUAN CARLOS GAMARRA FLOREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No.17903663 de Maicao, en mi calidad de Contratista del SENA, en CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS, 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 total del presente contrato suma DIEZ MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA MIL OCHOSCIENTOS VENTISIETE PESOS M/CTE (10.640.827), esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un (1) primer pago correspondiente al mes de Agosto de 2020 por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS VENTICUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($2.524.942) b)Tres (3) pagos iguales por los meses de Agosto a noviembre de 2020 por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS SESENTA MIL DOSCIENTOS SEIS PESOS CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE ($2.660.206.75) cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de Noviembre de 2020

OBJETO:
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 vulnerable.

CLÁUSULA SEGUNDA

No	**Obligaciones**	**Acciones realizadas**	**Evidencias**

1.	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Impartir formcion en los cursosasignados de acuerdo con las temáticas cintenidas en el diseño curricular.	Listados de asistencia, actividades desarolladas por los aprendices de acuerdo con planes de trabajo concertado.
2.	Formular proyecto formativo, planeación pedagógica del proyecto y recursos didácticos (Guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación y material de apoyo) para el desarrollo de las competencias del programa de formación según lineamientos del procedimiento y guía de desarrollo curricular.	Realizar material de apoyo teniendo en cuenta la copetenica a trabajar, el diseño curricular ylas técnicas didacticas	Material de apoyo, guias y planeacion realizadas.
3	Realizar el alistamiento de las actividades de aprendizaje a orientar teniendo en cuenta: ambientes, número de aprendices, disponibilidad de equipos, modalidad de formación, y duraciones establecidas en las guías de aprendizaje para el logro de los resultados de aprendizaje del programa.	Diligenciar formatos y realizar material de aporyo y preparar elementos de trabajo en las fichas asignadas, realizar caracterización de las nuevas fichas asignadas	Fichas de caracterización diligenciadas, organización de cedulas y documentos de aspirantes
4	Utilizar herramientas tecnológicas que El SENA brinda para la gestión del aprendizaje y apoyo a los procesos formativos, para organizar y desarrollar actividades de aprendizaje y llevar el registro del portafolio de evidencias	Integrar plataformas de videoconferencias y redes sociales para el desarrollo de los cursos de formación.	Carpeta portafolio de evidencias de instructor cracion de grupos de whatsapp
5	Registrar oportunamente en aquellos casos de inasistencias, deserciones, condicionamientos de matrícula, cancelación de matrícula en el aplicativo SOFIA plus de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Aprendiz vigente.	Diligenciar los respectivos formatos, y hacer los registros en el aplicativo cuando se requiera.	Formatos diligenciados y registrs realizados en el aplicativo sofiaplus
6	Emitir juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de Aprendizaje, las características y las premisas de evaluación del aprendizaje descritas en la Guía para desarrollar el proceso formativo, el	Realizar evaluación de competencias a través del aplicativo sofiaplus y guardar información de los	Reporte de emisión de juicios evaluativos descargado del aplicativo.

	procedimiento de ejecución de la formación y el reglamento del Aprendiz SENA.	juicios emitidos en cada una de las fichas asignadas	
7.	Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo.	Enviar información al funcionario encargado de asignación de roles en el aplicativo	Formato diligenciado y correo enviando solicitud.
8.	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Hacer procedimiento de evaluación de las fichas asignadas teniendo en cuenta las avedicencias paortadas y la participación de los aprendices dentro del proceso.	Reporte de emisión de juicios
9	Certificarse en la competencia de orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación concertados u orientar formación presencial de acuerdo con los procedimientos técnico y normativo y aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual, así como a los procesos del Sena adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores de acuerdo con lo establecido por la entidad.	Realizar actividades para certificación en normas requridas pro el centro de formación	Emisión de certificado de normas en aplicativo sofia plus.
10	De acuerdo con el principio de coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato.	Asistencia a reuniones programadas por el centro de formación	Diligenciar listados de asistencia de las reuniones programadas por el centro.
11	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	Diligenciar y entregar información cuando el centro de formación lo solicite. Actualmente no tengo asignado ningunelemento del inventario.	Información inventariada y entregada de acuerdo con el formato requerido.

	formato GDF-004 Formato único de Inventario Documental.		
12	Utilizar y Cuidar los ambientes, maquinaria, materiales, vehículos, equipos y/o herramientas que disponga para realizar la formación. Y una vez finalizado el contrato reintegrar y/o devolver los elementos y bienes que, a manera de inventario, el Centro de Formación ponga a su disposición, uso y custodia para la cabal ejecución del contrato.	Velar por el buen uso de los materiales y herramientas entragads pro el centro de formacion	Formatos diligenciados
13	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.	Hacer devolcuciones en caso de que sea necesario	Formatos diligenciados
14	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.	Hacer uso de la información teniendo en cuenta las normas de seguridad y protocolo de la entidad	Reporte de solicitudes realizadas
15	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.	Entregar información cuando el centro de formación lo requiera.	Formatos dligenciados.
16	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.	Cuplir con solicitud en caso de que sea necesario	Soportes diligenciados

17	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. 1	Desarollar formaciones y actividades teniendo en cuenta las normas establecidas	Evideincas de cumplimiento de normas.
18	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.	informar a al entidad cuando existan modificacines	Formatos diligenciados
19	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.	Realizar los pagos acorde con los montos establecidos teniendo en cuenta la normatividad vigente	Soportes de pago emitido por aportes en linea
20	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. 2	Desarollar contrado de prestación de servicios de manera personal, respondiento completamente a las obligaciones de mi objeto contactual,	Asistencia y desarrollo deactividades de fromacion.
21	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los	Utilizar firmas digital de aceurdo con protocolo y	Frima digital de cuerdo con requerimientos.

	límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda.	normas establecidos por el centro de fromacion.	
22	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.	Cumplir y acatar la norma, mantener prudencia con respecto a la información manejada dentro de mi objeto cotractual	Diligenciar la información en los formatos stablecidos por la institución.
23	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)	Relizar en el pago de aportes dentro de las fechas establecidas confirmando que me emcnuentro al dia con los pagos.	Soprtes de pago emitido por aportes en linea
24	El contratista debe presentar un informe mensual de las actividades realizadas en el periodo, acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el	Redactar informes de ejecucion de actividades duante los meses de vigencia establecidos en el contrato.	Formato de informe diligenciado.

	supervisor del contrato en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo.		
25	El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad y con ocasión a actividades desarrolladas institucionales que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa.	Actuar y desempeñarse con decoro y recato en todas las atividades realizadas	
26	Atender con oportunidad y eficiencia las sugerencias indicadas por el Supervisor del Contrato para el cabal cumplimiento de sus obligaciones contractuales	Cumplir con los requerimientos a cabalidad y dentro de los tiempos estipulados	

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 **(9412578670)**, expedido por aportes en linea para el periodo de Noviembre de 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

_____

Juan Carlos Gamarra Florez
Contratista
C.C. No. 17903663

Recibí a satisfacción:

_____

Gabis de Jesus Amaya Torres
Supervisor(a) Contrato No.CO1.PCCNTR.1732499 de 2020

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

CONTRATO No CO1.PCCNTR.1732499 del 3 de Agosto de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: JUAN CARLOS GAMARRA FLOREZ

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: **CC No. 17.903.663**

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 vulnerable.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro. 2. Formular proyecto formativo, planeación pedagógica del proyecto y recursos didácticos (Guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación y material de apoyo) para el desarrollo de las competencias del programa de formación según lineamientos del procedimiento y guía de desarrollo curricular. 3. Realizar el alistamiento de las actividades de aprendizaje a orientar teniendo en cuenta: ambientes, número de aprendices, disponibilidad de equipos, modalidad de formación, y duraciones establecidas en las guías de aprendizaje para el logro de los resultados de aprendizaje del programa. 4. Utilizar herramientas tecnológicas que El SENA brinda para la gestión del aprendizaje y apoyo a los procesos formativos, para organizar y desarrollar actividades de aprendizaje y llevar el registro del portafolio de evidencias. 5. Registrar oportunamente en aquellos casos de inasistencias, deserciones, condicionamientos de matrícula, cancelación de matrícula en el aplicativo SOFIA plus de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Aprendiz vigente. 6. Emitir juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de Aprendizaje, las características y las premisas de evaluación del aprendizaje descritas en la Guía para desarrollar el proceso formativo, el procedimiento de ejecución de la formación y el reglamento del Aprendiz SENA. 7. Entregar al equipo de Sofía plus la información requerida para la asignación de rol de instructor Sena y disponibilidad en el aplicativo. 8. Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados. 9. Certificarse en la competencia de orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación concertados u orientar formación presencial de acuerdo con los procedimientos técnico y normativo y aportar el respectivo certificado de aprobado al informe de ejecución contractual, así como a los procesos del Sena adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores de acuerdo con lo establecido por la entidad. 10. De acuerdo con el

principio de coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas con la ejecución del contrato. 11. 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 GDF-004 Formato único de Inventario Documental. 12. Utilizar y Cuidar los ambientes, maquinaria, materiales, vehículos, equipos y/o herramientas que disponga para realizar la formación. Y una vez finalizado el contrato reintegrar y/o devolver los elementos y bienes que, a manera de inventario, el Centro de Formación ponga a su disposición, uso y custodia para la cabal ejecución del contrato. 13. 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. 14. 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. 15. Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los CLÁUSULADO CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA Página 2 de 5 GTH-F-077 V.07 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. 16. 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. 17. 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. 18. 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. 19. 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. 20. 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. 21. 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. 22. 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. 23. 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). 24. El contratista debe presentar un informe mensual de las actividades realizadas en el periodo, acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo. 25. El contratista deberá abstenerse de realizar actos obscenos al interior de la entidad y con ocasión a actividades desarrolladas institucionales que involucren la participación de miembros de la comunidad educativa. 26. Atender con oportunidad y eficiencia las sugerencias indicadas por el Supervisor del Contrato para el cabal cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Barranquilla, Centro de Comercio y Servicios Regional Atlántico

PLAZO DE EJECUCIÓN: Será hasta el 30 de Noviembre de 2020, sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezará a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en este.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: **3 DE AGOSTO DE 2020**

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 30 DE NOVIEMBRE DE 2020

VIGENCIA DEL CONTRATO: A partir del 03 de Agosto hasta el 30 de noviembre de 2020, sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezara a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el contrato.

VALOR DEL CONTRATO: El valor total del presente contrato asciende a la suma de Diez millones seiscientos cuarenta mil ochocientos veintisiete pesos M/CTE ($10.640.827) incluido IVA, de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cedula de ciudadanía 6.763.555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO_X_

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	*$10.640.827*
Valor Ejecutado	*$ 10.640.827*
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	$ 0.
Saldo a liberar	$ 0.

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS (*Indicar de forma concisa y clara que trabajos ejecuto, ej: realizo 200 liquidaciones con éxito, o realizo 50 contratos, editor la página web de la entidad, etc.)*

Impartir formación a 9 Cursos Básicos al programa de población vulnerable: 6 de Atención y Servicio al cliente, 3 de Mercadeo y Ventas. Y apoyar en 2 cursos técnicos: 1 Atención al cliente. 1 Exhibición de productos.		
1	**FICHA**	**2181393**
	PROGRAMA	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
	COMPETENCIAS	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
	RESULTADOS	Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
		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.
		Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	MUJER CABEZA DE FAMILIA: 14
		JOVENES VULNERABLES: 16
		EMPRENDEDORES: 3
	CONVENIO	ALCALDIA
	MATRICULADOS	33 Aprendices
	CERTIFICADOS	33 Aprendices
2	**FICHA**	**2194289**
	PROGRAMA	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
	COMPETENCIAS	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

	RESULTADOS	Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
		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.
		Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	JOVENES VULNERABLES 4
		MUJER CABEZA DE FAMILIA 9
		AFROCOLOMBIANOS 3
		NINGUNA 1
		EMPRENDEDORES 1
	CONVENIO	ALCALDIA
	MATRICULADOS	17 Aprendices
	CERTIFICADOS	17 Aprendices
3	**FICHA**	**2209673**
	PROGRAMA	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
	COMPETENCIAS	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
	RESULTADOS	Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
		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.
		Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.

	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	INDIGENAS:19
		JOVENES VULNERABLES 6
		MUJER CABEZA DE FAMILIA 8
		DISCAPACIDAD 1
		AFROCOLOMBIANO 2
		EMPRENDEDORES 1
	CONVENIO	MOKANA
	MATRICULADOS	37 Aprendices
	CERTIFICADOS	37 Aprendices
4	**FICHA**	**2209678**
	PROGRAMA	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
	COMPETENCIAS	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
	RESULTADOS	Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
		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.
		Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	NINGUNA 6
		MUJER CABEZA DE HOGAR 3
		JOVENES VULNERABLES 6
	CONVENIO	ALCALDIA
	MATRICULADOS	15 Aprendices
	CERTIFICADOS	15 Aprendices
5	**FICHA**	**2209679**
	PROGRAMA	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

	COMPETENCIAS	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
	RESULTADOS	Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
		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.
		Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	JOVENES VULNERABLES 8
		MUJER CABEZA DE FAMILIA 4
		DISCAPACIDAD 1
		AFROCOLOMBIANO 2
		EMPRENDEDORES 1
	CONVENIO	CENTRO DE OPORTUNIDADES
	MATRICULADOS	16 Aprendices
	CERTIFICADOS	16 Aprendices
6	**FICHA**	**2194315**
	PROGRAMA	TECNICAS DE VENTAS
	COMPETENCIA	REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
	RESULTADO	Realizar el proceso de la venta de productos y servicios aplicando técnicas de argumentación y cierre de ventas siguiendo procedimientos para negociar un producto o servicio en un mercado específico, conforme a las políticas de venta y los términos de negociación.
	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	MUJER CABEZA DE FAMLIA 7
		JOVENES VULERABLES 9

	CONVENIO	CENTRO DE OPORTUNIDADES
	MATRICULADOS	16 Aprendices
	CERTIFICADOS	16 Aprendices
7	**FICHA**	**2232194**
	PROGRAMA	MERCADEO Y VENTAS
	COMPETENCIA	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
	RESULTADOS	Establecer plan de mercadeo
		Realizar proyección de ventas
		Estructurar estrategias de mercado en las diferentes áreas y tipos de formato
		Identificar el segmento de mercado
	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	MUJER CABEZA DE FAMILIA 4
		NINGUNA 3
		JOVENES VULNERABLES 7
	CONVENIO	CENTRO DE OPORTUNIDADES
	MATRICULADOS	14Aprendices
	CERTIFICADOS	14 Aprendices
8	**FICHA**	**2234968**
	PROGRAMA	MERCADEO Y VENTAS
	COMPETENCIA	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
	RESULTADOS	Establecer plan de mercadeo
		Realizar proyección de ventas
		Estructurar estrategias de mercado en las diferentes áreas y tipos de formato
		Identificar el segmento de mercado
	HORAS	40
		MUJER CABEZA DE FAMILIA 5
	POBLACION ATENDIDA	NINGUNA 12
	CONVENIO	CENTRO DE OPORTUNIDADES
	MATRICULADOS	17 Aprendices
	CERTIFICADOS	17 Aprendices

9	**FICHA**	**2232215**
	PROGRAMA	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
	COMPETENCIAS	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
	RESULTADOS	Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
		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.
		Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
	HORAS	40
	POBLACION ATENDIDA	MUJER CABEZA DE FAMILIA 11
		JOVENES VULNERABLES 8
		NINGUNA 11
	CONVENIO	ALCALDIA
	MATRICULADOS	30 Aprendices
	CERTIFICADOS	30 Aprendices
10	**FICHA**	**1980561**
	PROGRAMA	**PELUQUERIA**
	COMPETENCIAS	MERCADEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.
	RESULTADOS	Presentar productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal según necesidades y requerimientos del cliente
		Preparar área con la exhibición de productos y servicios para la imagen personal disponibles para la venta según el inventario establecido por la empresa.

		Cerrar la venta de productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal según políticas comerciales y normativa legal vigente.
		Diagnosticar las necesidades del usuario aplicando las estrategias de mercadeo a través de la asesoría de imagen.
	HORAS	38
	POBLACION ATENDIDA	FORMACION TITULADA
	CONVENIO	FORMACION TITULADA
	MATRICULADOS	30 Aprendices
	CERTIFICADOS	30 Aprendices
11	**FICHA**	**1968951**
	PROGRAMA	**COSMETOLOGIA Y ESTETICA INTEGRAL**
	COMPETENCIAS	MERCADEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.
	RESULTADOS	Demostrar productos cosméticos y de aparatología de uso estético con base en técnicas de promoción de ventas, principios éticos y responsabilidad legal
		Realizar procedimientos de seguimiento a clientes y control de servicio postventa con base en el tipo de producto y servicio adquirido y las políticas establecidas por la organización.
		Acordar términos de negociación y condiciones comerciales teniendo en cuenta la legislación comercial y la normativa del sector de la belleza y estética.
	HORAS	38
	POBLACION ATENDIDA	FORMACION TITULADA
	CONVENIO	FORMACION TITULADA
	MATRICULADOS	30 Aprendices
	CERTIFICADOS	30 Aprendices

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: JUAN CARLOS GAMARRA FLOREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/11/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2232194 - 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

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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2232215 - 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: 2234968 - 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

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 : 39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 119,70

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: JUAN CARLOS GAMARRA FLOREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JUAN CARLOS GAMARRA FLOREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/08/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2194289 - 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: 2194315 - TÉCNICAS DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2209678 - 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: 2232194 - 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

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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2209679 - 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: 1980561 - PELUQUERIA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ASESORAR A UN USUARIO EN EL CAMBIO DE IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE ESTILISMO CAPILAR.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CAMBIAR EL COLOR Y LA FORMA ESTRUCTURAL DEL CABELLO CON BASE EN REACCIONES FÍSICO-QUÍMICAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CAMBIAR LA FORMA AL CABELLO O PELO FACIAL CON BASE EN LÍNEAS DE DISEÑOS Y TENDENCIAS DE CORTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANTENER LA ZONA DE TRABAJO Y EL EQUIPAMIENTO EN CONDICIONES BIOSEGURAS SEGÚN LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE EN CENTROS DE BELLEZA Y ESTÉTICA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MERCADEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ACORDAR TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES TENIENDO EN CUENTA LA LEGISLACIÓN COMERCIAL Y LA NORMATIVA DEL SECTOR DE LA BELLEZA Y ESTÉTICA.

CERRAR LA VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

DEMOSTRAR PRODUCTOS COSMÉTICOS Y DE APARATOLOGÍA DE USO ESTÉTICO CON BASE EN TÉCNICAS DE PROMOCIÓN DE VENTAS, PRINCIPIOS ÉTICOS Y RESPONSABILIDAD LEGAL

DIAGNOSTICAR LAS NECESIDADES DEL USUARIO APLICANDO LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO A TRAVÉS DE LA ASESORÍA DE IMAGEN.

PREPARAR ÁREA CON LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DISPONIBLES PARA LA VENTA SEGÚN EL INVENTARIO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.

PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO A CLIENTES Y CONTROL DE SERVICIO POSTVENTA CON BASE EN EL TIPO DE PRODUCTO Y SERVICIO ADQUIRIDO Y LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PEINAR CABELLERAS EN FUNCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL USUARIO Y TÉCNICAS VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRATAR EL CABELLO Y CUERO CABELLUDO SEGÚN TÉCNICAS DE HIGIENE Y COSMÉTICA CAPILAR.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 80,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2232215 - 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: 2209673 - 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: 1968951 - COSMETOLOGIA Y ESTETICA INTEGRAL.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DEPILAR EL VELLO CON BASE EN MÉTODOS NO INVASIVOS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANTENER LA ZONA DE TRABAJO Y EL EQUIPAMIENTO EN CONDICIONES BIOSEGURAS SEGÚN LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE EN CENTROS DE BELLEZA Y ESTÉTICA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MERCADEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ACORDAR TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES TENIENDO EN CUENTA LA LEGISLACIÓN COMERCIAL Y LA NORMATIVA DEL SECTOR DE LA BELLEZA Y ESTÉTICA.

CERRAR LA VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

DEMOSTRAR PRODUCTOS COSMÉTICOS Y DE APARATOLOGÍA DE USO ESTÉTICO CON BASE EN TÉCNICAS DE PROMOCIÓN DE VENTAS, PRINCIPIOS ÉTICOS Y RESPONSABILIDAD LEGAL

DIAGNOSTICAR LAS NECESIDADES DEL USUARIO APLICANDO LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO A TRAVÉS DE LA ASESORÍA DE IMAGEN.

PREPARAR ÁREA CON LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DISPONIBLES PARA LA VENTA SEGÚN EL INVENTARIO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.

PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO A CLIENTES Y CONTROL DE SERVICIO POSTVENTA CON BASE EN EL TIPO DE PRODUCTO Y SERVICIO ADQUIRIDO Y LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORIENTAR A LA PERSONA SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO DE SERVICIOS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA EN SALUD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PERSONALIZAR TRATAMIENTOS CORPORALES DE NATURALEZA NO CRUENTA, NO INVASIVA CON BASE EN UNA VALORACIÓN Y PROTOCOLO ESTÉTICO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PERSONALIZAR TRATAMIENTOS FACIALES DE NATURALEZA NO CRUENTA, NO INVASIVA CON BASE EN UNA VALORACIÓN Y PROTOCOLO ESTÉTICO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS SPA SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	REALIZAR TRATAMIENTOS COSMETOLÓGICOS Y ESTÉTICOS A USUARIOS CON PROCEDIMIENTOS DE CIRUGÍA Y/O MEDICINA ESTÉTICA SEGÚN PRESCRIPCIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resaltar la armonia del rostro con base en estilos de maquillaje social
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 36,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234968 - 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

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 : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2181393 - 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

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	475,10

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: JUAN CARLOS GAMARRA FLOREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS