PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bucaramanga, Noviembre 18 de 2020

Señor (a)
JOSE MANUEL ARIZA ARIZA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1319840
COORDINADOR ACADÉMICO
Coordinación Acdémica
Ciudad

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

Referencia: No 1319840 del año 2020

ALIX ANDREA GARCIA MANTILLA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 63.494.013 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación Académica, 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: TREINTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MCTE. (39.796.575.00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago proporcional por los días ejecutados a partir del acta de inicio, durante el mes de Enero de 2020. B) Diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS MCTE. ($3.790.150.00) cada uno y C) un pago final proporcional correspondiente a los días ejecutados en el mes de diciembre 2020. (SECOP II)

Plazo: Será hasta el 13 de Diciembre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal como instructor para impartir formación titulada, complementaria y/o virtual en la Red de Gestión Administrativa y Financiera, conforme a los modelos formativos establecidos del CSET en el periodo académico del 2020.

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la elaboración de proyectos de formación		

2	Impartir formación en los horarios y lugares que la institución indiquen	TITULADA COMPLEMENTARIA Ficha 2224052 INFORMATICA: MICROSOFT WORD, EXCEL E INTERNET Ficha 2211738 HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD. Ficha: 2217624 LIMPIEZA, DESINFECCION Y ESTERILIZACION DE ARTICULOS Y EQUIPOS HOSPITALARIOS Ficha: 2233466 APLICACION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Ficha: 2233464 - FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION Ficha: 2224622 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE	Listado asistencia, creación eventos blackboard,
3	Participar en las actividades que se programen		
4	Entregar reportes estadísticos y registro inherentes al proceso de formación		
5	Conformar los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos,		

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. 8346469596 de la planilla, compensar mi planilla y periodo noviembre (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

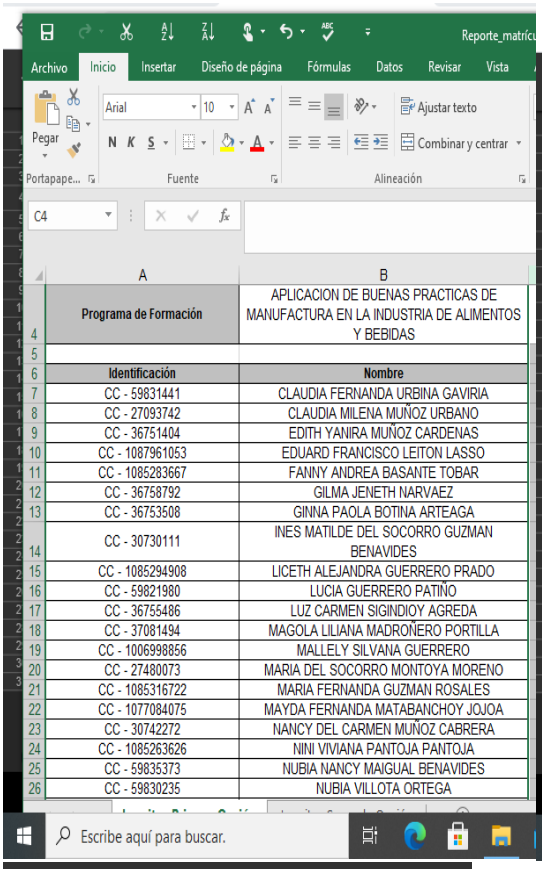
Evidencias en (10) folios

Cordialmente,

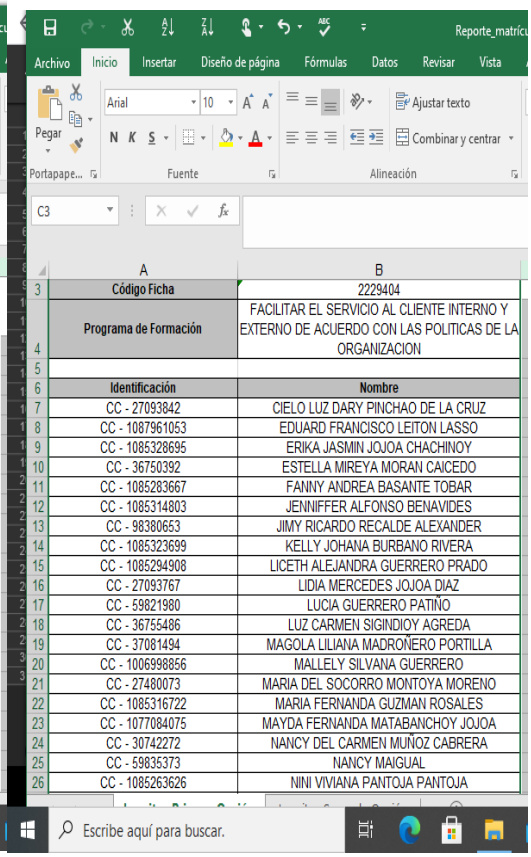
Firma
ALIX ANDREA GARCIA MANTILLA
Contratista
C.C. No. 63494013

Recibí a satisfacción:

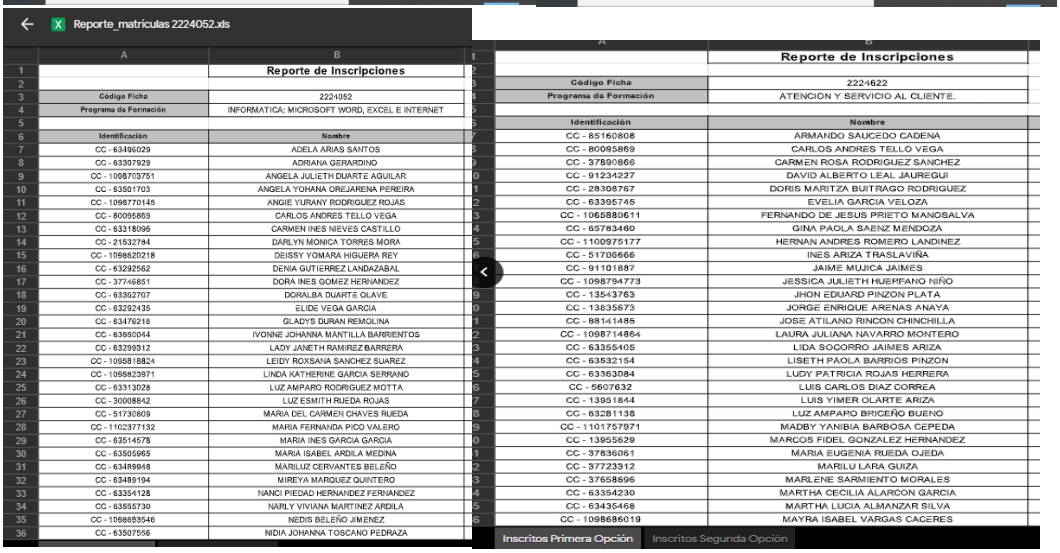
Firma
JOSE MANUEL ARIZA ARIZA
Supervisor(a) Contrato 1319840 **de 2020**
Coordinador Académico



Programa de Formación	APLICACION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
Identificación	**Nombre**
CC - 59831441	CLAUDIA FERNANDA URBINA GAVIRIA
CC - 27093742	CLAUDIA MILENA MUÑOZ URBANO
CC - 36751404	EDITH YANIRA MUÑOZ CARDENAS
CC - 1087961053	EDUARD FRANCISCO LEITON LASSO
CC - 1085283667	FANNY ANDREA BASANTE TOBAR
CC - 36758792	GILMA JENETH NARVAEZ
CC - 36753508	GINNA PAOLA BOTINA ARTEAGA
CC - 30730111	INES MATILDE DEL SOCORRO GUZMAN BENAVIDES
CC - 1085294908	LICETH ALEJANDRA GUERRERO PRADO
CC - 59821980	LUCIA GUERRERO PATIÑO
CC - 36755486	LUZ CARMEN SIGINDIOY AGREDA
CC - 37081494	MAGOLA LILIANA MADROÑERO PORTILLA
CC - 1006998856	MALLELY SILVANA GUERRERO
CC - 27480073	MARIA DEL SOCORRO MONTOYA MORENO
CC - 1085316722	MARIA FERNANDA GUZMAN ROSALES
CC - 1077084075	MAYDA FERNANDA MATABANCHOY JOJOA
CC - 30742272	NANCY DEL CARMEN MUÑOZ CABRERA
CC - 1085263626	NINI VIVIANA PANTOJA PANTOJA
CC - 59835373	NUBIA NANCY MAIGUAL BENAVIDES
CC - 59830235	NUBIA VILLOTA ORTEGA



Código Ficha	2229404
Programa de Formación	FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION
Identificación	**Nombre**
CC - 27093842	CIELO LUZ DARY PINCHAO DE LA CRUZ
CC - 1087961053	EDUARD FRANCISCO LEITON LASSO
CC - 1085328695	ERIKA JASMIN JOJOA CHACHINOY
CC - 36750392	ESTELLA MIREYA MORAN CAICEDO
CC - 1085283667	FANNY ANDREA BASANTE TOBAR
CC - 1085314803	JENNIFFER ALFONSO BENAVIDES
CC - 98380653	JIMY RICARDO RECALDE ALEXANDER
CC - 1085323699	KELLY JOHANA BURBANO RIVERA
CC - 1085294908	LICETH ALEJANDRA GUERRERO PRADO
CC - 27093767	LIDIA MERCEDES JOJOA DIAZ
CC - 59821980	LUCIA GUERRERO PATIÑO
CC - 36755486	LUZ CARMEN SIGINDIOY AGREDA
CC - 37081494	MAGOLA LILIANA MADROÑERO PORTILLA
CC - 1006998856	MALLELY SILVANA GUERRERO
CC - 27480073	MARIA DEL SOCORRO MONTOYA MORENO
CC - 1085316722	MARIA FERNANDA GUZMAN ROSALES
CC - 1077084075	MAYDA FERNANDA MATABANCHOY JOJOA
CC - 30742272	NANCY DEL CARMEN MUÑOZ CABRERA
CC - 59835373	NANCY MAIGUAL
CC - 1085263626	NINI VIVIANA PANTOJA PANTOJA



Reporte_matrículas 2224052.xls

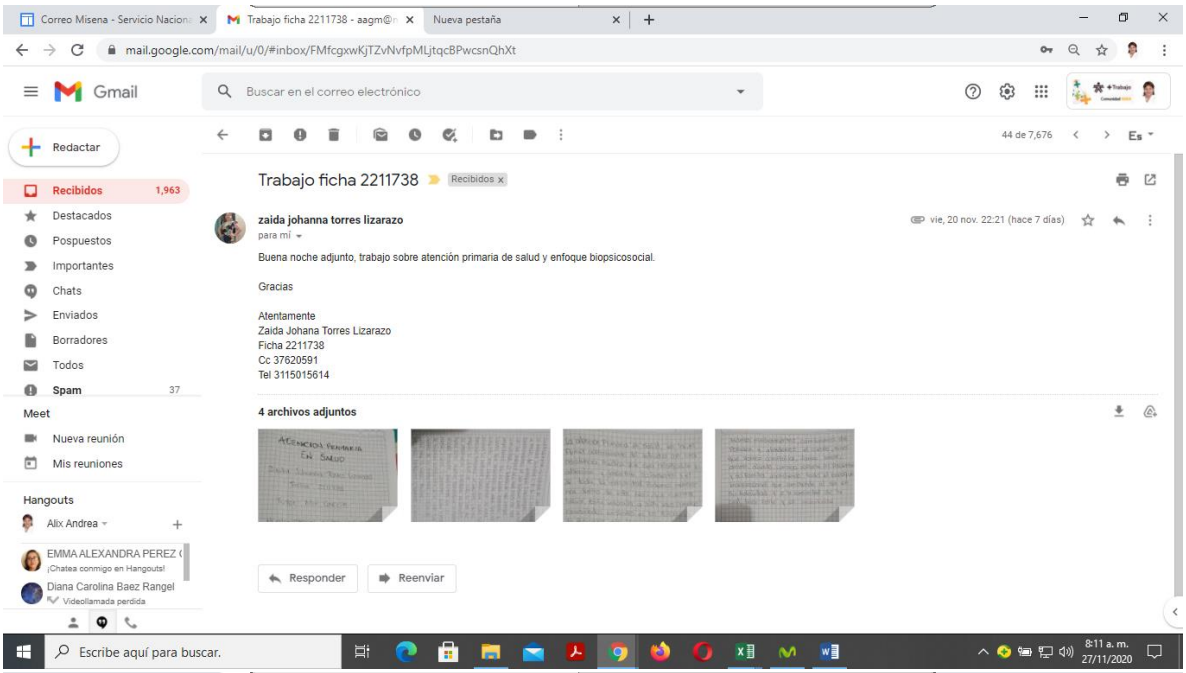
Reporte de Inscripciones

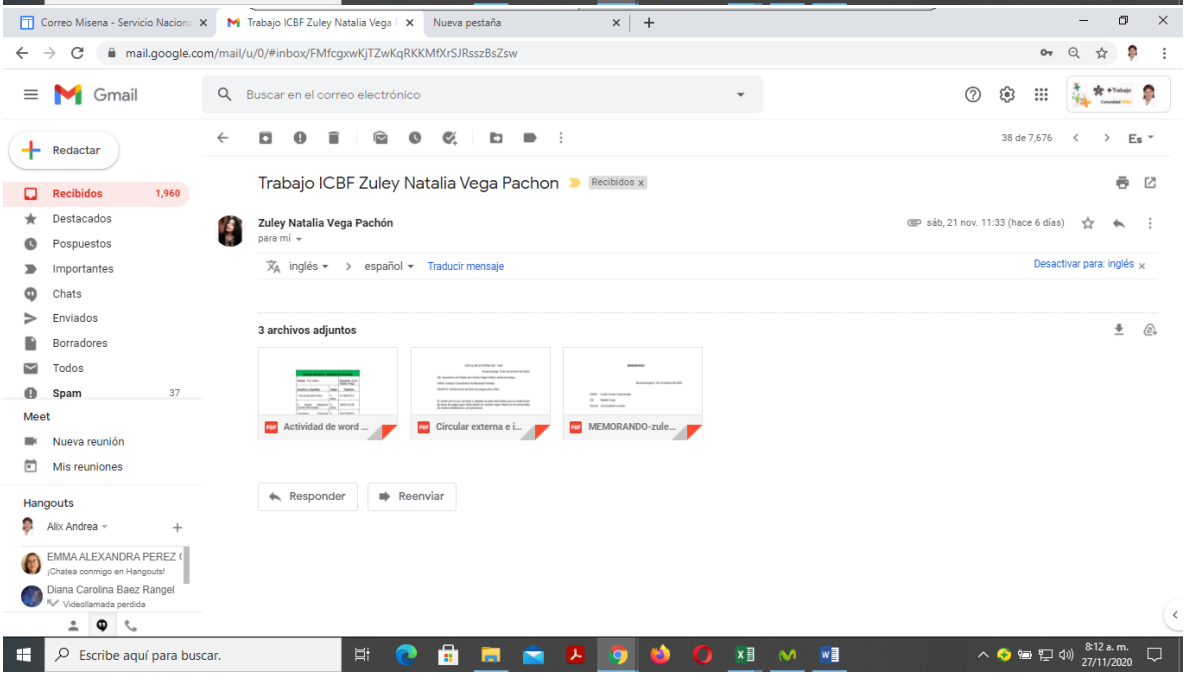
Código Ficha	2224052
Programa de Formación	INFORMATICA: MICROSOFT WORD, EXCEL E INTERNET
Identificación	**Nombre**
CC - 63496029	ADELA ARIAS SANTOS
CC - 63307929	ADRIANA GERARDINO
CC - 1098703751	ANGELA JULIETH DUARTE AGUILAR
CC - 63501703	ANGELA YOHANA OREJARENA PEREIRA
CC - 1098770145	ANGIE YURANY RODRIGUEZ ROJAS
CC - 80095869	CARLOS ANDRES TELLO VEGA
CC - 63318096	CARMEN INES NIEVES CASTILLO
CC - 21532784	DARLYN MONICA TORRES MORA
CC - 1098620218	DEISSY YOMARA HIGUERA REY
CC - 63292562	DENIA GUTIERREZ LANDAZABAL
CC - 37746851	DORA INES GOMEZ HERNANDEZ
CC - 63362707	DORALBA DUARTE OLAVE
CC - 63292435	ELIDE VEGA GARCIA
CC - 63476218	GLADYS DURAN REMOLINA
CC - 63550044	IVONNE JOHANNA MANTILLA BARRIENTOS
CC - 63299312	LADY JANETH RAMIREZ BARRERA
CC - 1098818824	LEIDY ROXSANA SANCHEZ SUAREZ
CC - 1098823971	LINDA KATHERINE GARCIA SERRANO
CC - 63313028	LUZ AMPARO RODRIGUEZ MOTTA
CC - 30008842	LUZ ESMITH RUEDA ROJAS
CC - 51730809	MARIA DEL CARMEN CHAVES RUEDA
CC - 1102377132	MARIA FERNANDA PICO VALERO
CC - 63514578	MARIA INES GARCIA GARCIA
CC - 63505965	MARIA ISABEL ARDILA MEDINA
CC - 63489948	MARILUZ CERVANTES BELEÑO
CC - 63489194	MIREYA MARQUEZ QUINTERO
CC - 63354128	NANCI PIEDAD HERNANDEZ FERNANDEZ
CC - 63555730	NARLY VIVIANA MARTINEZ ARDILA
CC - 1098653546	NEDIS BELEÑO JIMENEZ
CC - 63507556	NIDIA JOHANNA TOSCANO PEDRAZA

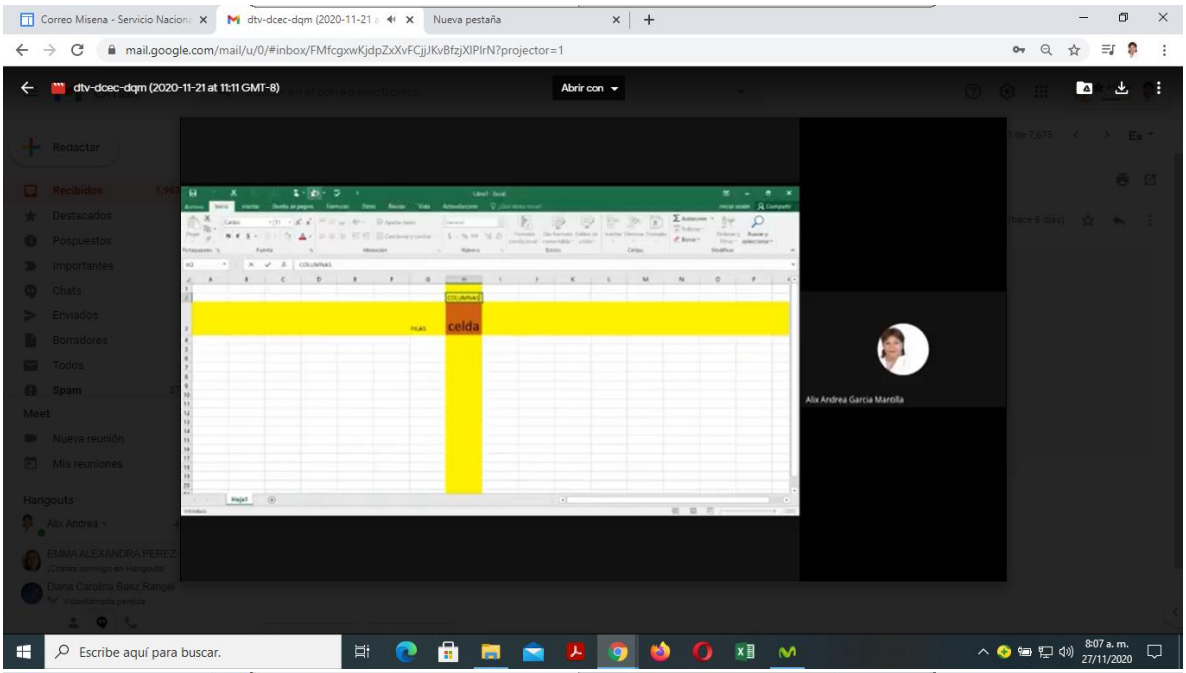
Reporte de Inscripciones

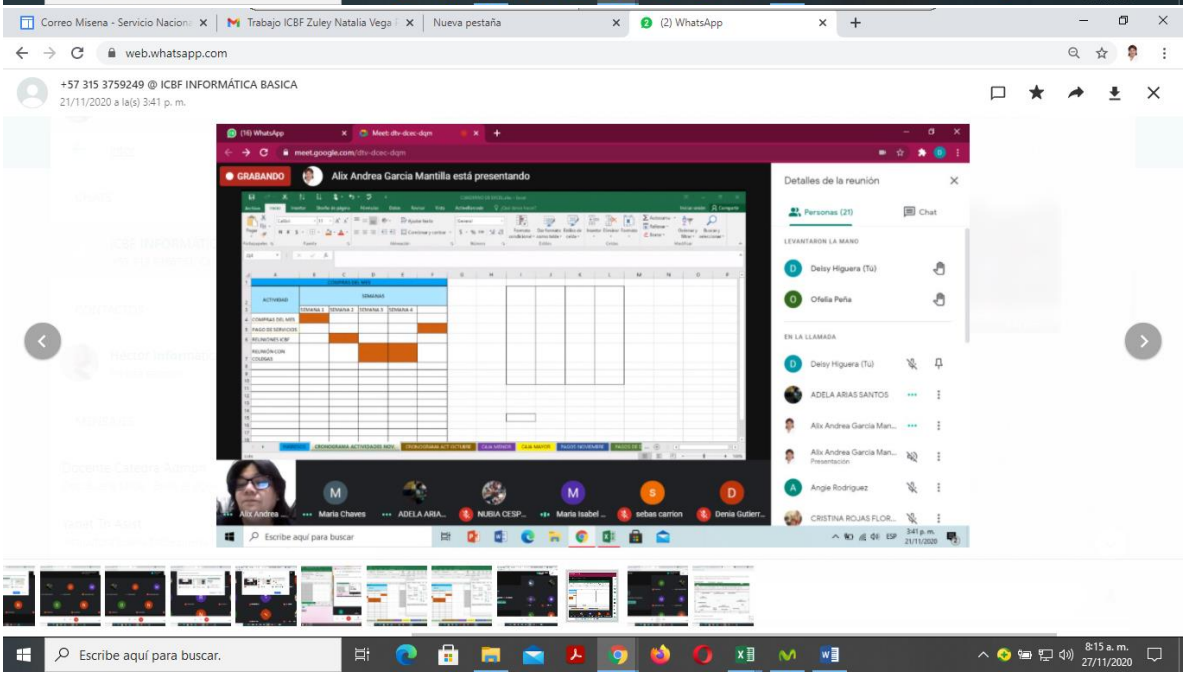
Código Ficha	2224622
Programa de Formación	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
Identificación	**Nombre**
CC - 85160808	ARMANDO SAUCEDO CADENA
CC - 80095869	CARLOS ANDRES TELLO VEGA
CC - 37890866	CARMEN ROSA RODRIGUEZ SANCHEZ
CC - 91234227	DAVID ALBERTO LEAL JAUREGUI
CC - 28308767	DORIS MARITZA BUITRAGO RODRIGUEZ
CC - 63395745	EVELIA GARCIA VELOZA
CC - 1065880611	FERNANDO DE JESUS PRIETO MANOSALVA
CC - 65783460	GINA PAOLA SAENZ MENDOZA
CC - 1100975177	HERNAN ANDRES ROMERO LANDINEZ
CC - 51706666	INES ARIZA TRASLAVIÑA
CC - 91101887	JAIME MUJICA JAIMES
CC - 1098794773	JESSICA JULIETH HUERFANO NIÑO
CC - 13543763	JHON EDUARD PINZON PLATA
CC - 13835673	JORGE ENRIQUE ARENAS ANAYA
CC - 88141485	JOSE ATILANO RINCON CHINCHILLA
CC - 1098714864	LAURA JULIANA NAVARRO MONTERO
CC - 63355405	LIDA SOCORRO JAIMES ARIZA
CC - 63532154	LISETH PAOLA BARRIOS PINZON
CC - 63362084	LUDY PATRICIA ROJAS HERRERA
CC - 5607632	LUIS CARLOS DIAZ CORREA
CC - 13951844	LUIS YIMER OLARTE ARIZA
CC - 63281138	LUZ AMPARO BRICEÑO BUENO
CC - 1101757971	MADBY YANIBIA BARBOSA CEPEDA
CC - 13955629	MARCOS FIDEL GONZALEZ HERNANDEZ
CC - 37836061	MARIA EUGENIA RUEDA OJEDA
CC - 37723312	MARILU LARA GUIZA
CC - 37658596	MARLENE SARMIENTO MORALES
CC - 63354230	MARTHA CECILIA ALARCON GARCIA
CC - 63435468	MARTHA LUCIA ALMANZAR SILVA
CC - 1098686019	MAYRA ISABEL VARGAS CACERES

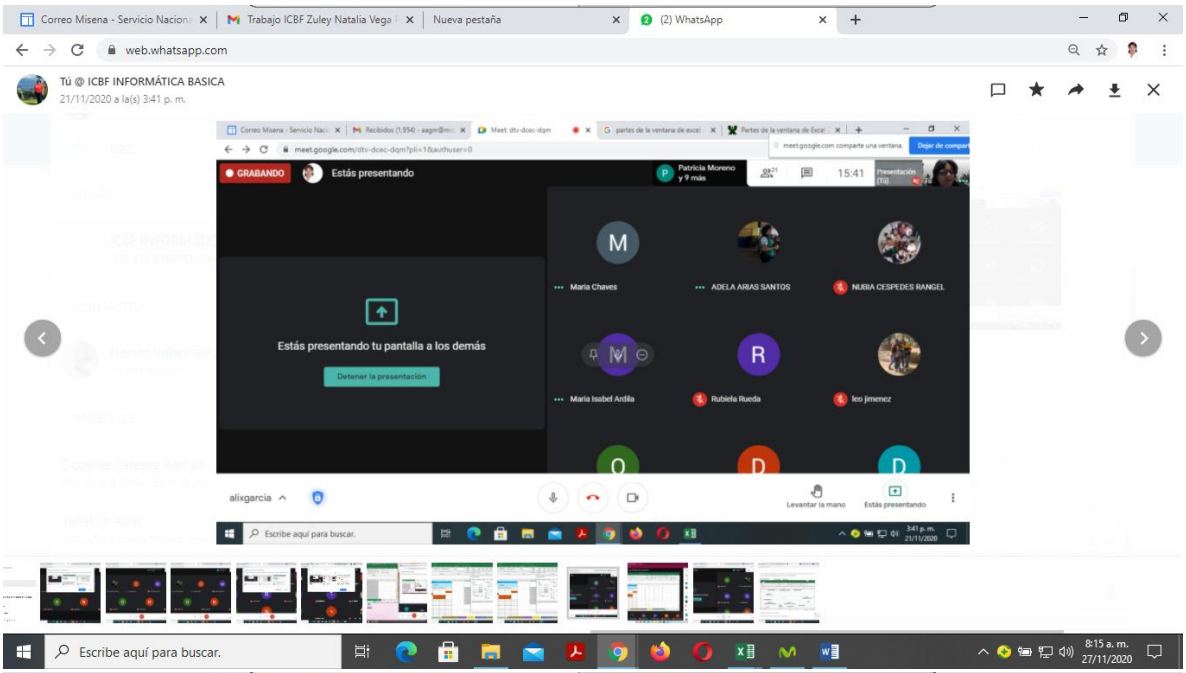
Inscritos Primera Opción | Inscritos Segunda Opción

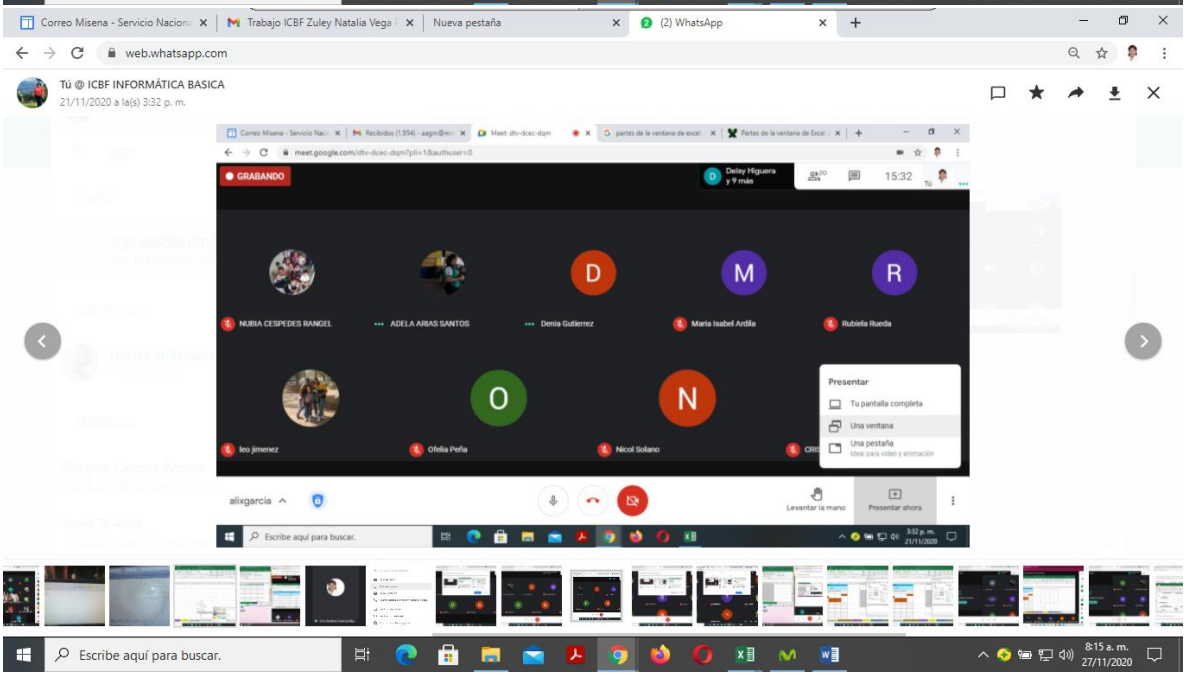

Correo Misena - Servicio Nacion
Trabajo ficha 2211738 - aagm@
Nueva pestaña
mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwKjTZvNvfpMLjtqcBPwcsnQhXt
Gmail
Buscar en el correo electrónico
Redactar
Recibidos 1,963
Destacados
Pospuestos
Importantes
Chats
Enviados
Borradores
Todos
Spam 37
Meet
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
Alix Andrea
EMMA ALEXANDRA PEREZ
¡Chatea conmigo en Hangouts!
Diana Carolina Baez Rangel
Videollamada perdida
44 de 7,676
Trabajo ficha 2211738
Recibidos x
zaida johanna torres lizarazo
para mí
vie, 20 nov. 22:21 (hace 7 días)
Buena noche adjunto, trabajo sobre atención primaria de salud y enfoque biopsicosocial.
Gracias
Atentamente
Zaida Johana Torres Lizarazo
Ficha 2211738
Cc 37620591
Tel 3115015614
4 archivos adjuntos
Responder
Reenviar
Escribe aquí para buscar.
8:11 a. m.
27/11/2020

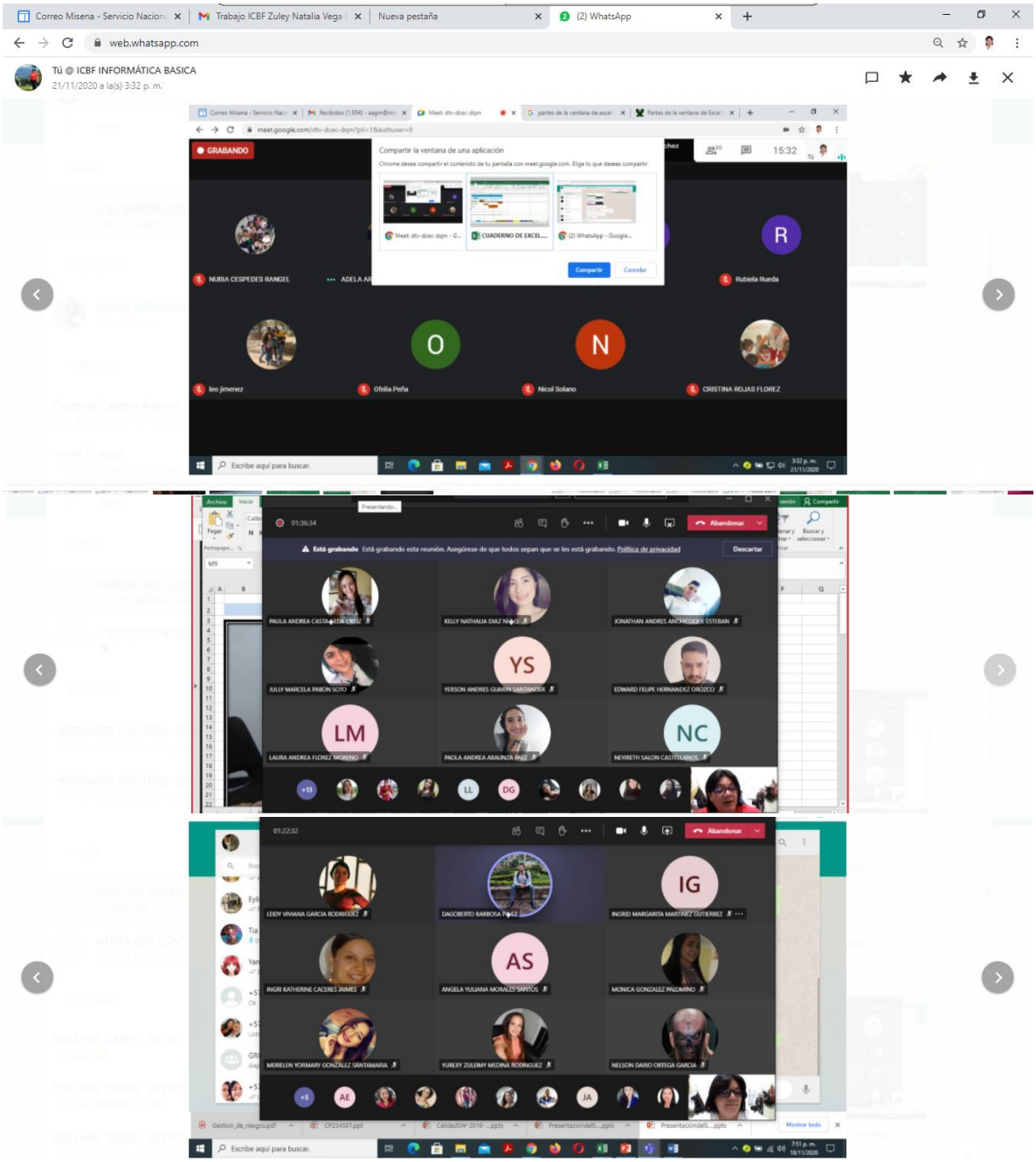

Correo Misena - Servicio Nacion
Trabajo ICBF Zuley Natalia Vega
Nueva pestaña
mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwKjTZwKqRKKMfXrSJRsszBsZsw
Gmail
Buscar en el correo electrónico
Redactar
Recibidos 1,960
Destacados
Pospuestos
Importantes
Chats
Enviados
Borradores
Todos
Spam 37
Meet
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
Alix Andrea
EMMA ALEXANDRA PEREZ
¡Chatea conmigo en Hangouts!
Diana Carolina Baez Rangel
Videollamada perdida
38 de 7,676
Trabajo ICBF Zuley Natalia Vega Pachon
Recibidos x
Zuley Natalia Vega Pachón
para mí
sáb, 21 nov. 11:33 (hace 6 días)
inglés
español
Traducir mensaje
Desactivar para: inglés
3 archivos adjuntos
Actividad de word ...
Circular externa e i...
MEMORANDO-zule...
Responder
Reenviar
Escribe aquí para buscar.
8:12 a. m.
27/11/2020


dtv-dcec-dqm (2020-11-21 at 11:11 GMT-8)
Abrir con
celda
Alix Andrea Garcia Mantilla
Escribe aquí para buscar.
8:07 a. m.
27/11/2020


web.whatsapp.com
+57 315 3759249 @ ICBF INFORMÁTICA BASICA
21/11/2020 a la(s) 3:41 p. m.
GRABANDO
Alix Andrea Garcia Mantilla está presentando
Detalles de la reunión
Escribe aquí para buscar.
8:15 a. m.
27/11/2020


Correo Misena - Servicio Nacion
Trabajo ICBF Zuley Natalia Vega
Nueva pestaña
(2) WhatsApp
web.whatsapp.com
Tú @ ICBF INFORMÁTICA BASICA
21/11/2020 a la(s) 3:41 p. m.
GRABANDO
Estás presentando
Patricia Moreno y 9 más
15:41
Estás presentando tu pantalla a los demás
Detener la presentación
Maria Chaves
ADELA ARIAS SANTOS
NUBIA CESPEDES RANGEL
Maria Isabel Ardila
Rubiela Rueda
leo jimenez
alixgarcia
Levantar la mano
Estás presentando
Escribe aquí para buscar.
8:15 a. m.
27/11/2020


Correo Misena - Servicio Nacion
Trabajo ICBF Zuley Natalia Vega
Nueva pestaña
(2) WhatsApp
web.whatsapp.com
Tú @ ICBF INFORMÁTICA BASICA
21/11/2020 a la(s) 3:32 p. m.
GRABANDO
Deisy Higuera y 9 más
15:32
NUBIA CESPEDES RANGEL
ADELA ARIAS SANTOS
Denia Gutierrez
Maria Isabel Ardila
Rubiela Rueda
leo jimenez
Ofelia Peña
Nicol Solano
Presentar
Tu pantalla completa
Una ventana
Una pestaña
alixgarcia
Levantar la mano
Presentar ahora
Escribe aquí para buscar.
8:15 a. m.
27/11/2020


Correo Misena - Servicio Nacion
Trabajo ICBF Zuley Natalia Vega
Nueva pestaña
(2) WhatsApp
web.whatsapp.com
Tú @ ICBF INFORMÁTICA BASICA
21/11/2020 a la(s) 3:32 p. m.
GRABANDO
Compartir la ventana de una aplicación
Chrome desea compartir el contenido de tu pantalla con meet.google.com. Elige lo que deseas compartir.
CUADERNO DE EXCEL...
(2) WhatsApp - Google...
Compartir
Cancelar
15:32
NURIA CESPEDES RANGEL
ADELA AR
Rubiela Rueda
leo jimenez
Ofelia Peña
Nicol Solano
CRISTINA ROJAS FLOREZ
Escribe aquí para buscar.
3:32 p. m.
21/11/2020
01:36:34
Abandonar
Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
PAULA ANDREA CASTAÑEDA CRUZ
KELLY NATHALIA DIAZ NIÑO
JONATHAN ANDRES ANCHICODIA ESTEBAN
JULLY MARCELA FABON SOTO
YERSON ANDRES GUAVIN SANTANDER
EDWARD FELIPE HERNANDEZ OROZCO
LAURA ANDREA FLOREZ MORENO
PAOLA ANDREA ABAUNZA IBAÑEZ
NEYRETH SALON CASTELLANOS
01:22:32
Abandonar
LEIDY VIVIANA GARCIA RODRIGUEZ
DAGOBERTO BARBOSA PAEZ
INGRID MARGARITA MARTINEZ GUTIERREZ
INGRI KATHERINE CACERES JAIMES
ANGELA YULIANA MORALES SANTOS
MONICA GONZALEZ PALOMINO
MERIELLEN YORMARY GONZALEZ SANTAMARIA
YURIXY ZULEIMY MEDINA RODRIGUEZ
NELSON DARIO ORTEGA GARCIA
Escribe aquí para buscar.
7:51 p. m.
18/11/2020

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALIX ANDREA GARCIA MANTILLA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2224052 - INFORMATICA: MICROSOFT WORD, EXCEL E INTERNET

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ANALIZAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE PARA CONSTRUIR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR UN LENGUAJE DE PROGRAMACION ORIENTACION A EVENTOS Y MANEJADOR DE BASE DE DATOS, COMBINADOS CON HERRAMIENTAS OFIMATICAS DE CUERDO CON LS NECESIDADES DEL CLIENTE

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2217624 - LIMPIEZA, DESINFECCION Y ESTERILIZACION DE ARTICULOS Y EQUIPOS HOSPITALARIOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR MEDIDAS DE ASEPSIA SEGÚN MANUAL DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVA DE SALUD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LOS MÉTODOS DE ESTERILIZACIÓN Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS Y ARTÍCULOS DE ACUERDO CON PROTOCOLOS ESTABLECIDOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.

2. REALIZAR PROCESOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS Y ARTÍCULOS TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

3. CUMPLIR CON PROCEDIMIENTO DE ESTERILIZACIÓN DE ÁREAS, EQUIPOS Y ARTÍCULOS DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y NORMAS EN SALUD.

4. VALIDAR LOS CONTROLES DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR, PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y GESTIÓN DOCUMENTAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2233466 - APLICACION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANIPULAR ALIMENTOS DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

29080102301 PLANEAR EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LOS PROGRAMAS QUE SOPORTAN LAS CONDICIONES DE SANEAMIENTO SEGÚN CRITERIOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVA ALIMENTARIA.

29080102302 EJECUTAR BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ACORDE CON NORMATIVA ALIMENTARIA.

29080102303 VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS QUE SOPORTAN LAS CONDICIONES DE SANEAMIENTO Y PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA ALIMENTARIA.

29080102304 IDENTIFICAR MEDIDAS PREVENTIVAS Y FACTORES DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS SEGÚN DIAGNÓSTICO SANITARIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2233464 - FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE CARA A CARA EN INGLES Y/O ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES O VALORES, EL PROTOCOLO LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 41,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2211738 - HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORIENTAR A LA PERSONA SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO DE SERVICIOS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA EN SALUD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS DENTRO DE LA ORIENTACIÓN A LA PERSONA EN LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NECESIDADES Y POLÍTICA INSTITUCIONAL

DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE GENEREN NIVELES ALTOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CONTEXTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS DEL SECTOR SALUD EN FUNCIÓN DE LOS VALORES HUMANOS Y PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.

REDIMENSIONAR SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN DE PERSONA Y SU ENTORNO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2224622 - 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 : 23,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 180,50

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: ALIX ANDREA GARCIA MANTILLA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS