PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá DC., 31 de Julio de 2020

Señor
RAUL VEGA URRIAGO
SUPERVISOR CONTRATO No. **1350907**
Instructor
Centro de Servicios Financieros
Ciudad

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

Referencia: No. 1350907 del año 2020

Yo **ANDRÉS JIRALDO CABRERA GÓMEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.014.232.590 de Bogotá DC., en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación de Unidad de Tecnologías de la Información - UTI, 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: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS COP. ($39.543.898) M/CTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de Julio de 2020 por valor de TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($3.158.458), b) Nueve (09) pagos iguales por los meses de (Julio) a (noviembre) de 2020 por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS COP ($3.790.150) cada uno y c) Un pago final por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVENTA PESOS COP ($2.274.090), incluido IVA.

Plazo: El plazo de ejecución del presente contrato **Diez (10) meses** y **Trece (13) días**, sin exceder el calendario académico y la presente vigencia presupuestal.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la formación profesional integral, que programe el centro de formación en sus diferentes niveles y modalidades, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente en FORMACIÓN COMPLEMENTARIA POBLACIÓN DESPLAZADA.

CLÁUSULA:

El CONTRATISTA además de las obligaciones que por su índole y naturaleza del contrato le son propias, contrae con EL SENA las siguientes:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos Institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Se acompaño, asesoro, diseño, organizo procesos y horarios. Procesos formativos del curso de formación complementaria: Matriculadas: Ficha 2138334 Atención y Servicio al Cliente (24horas - 30 aprendices), Ficha 2138411 Atención y Servicio al Cliente (24 horas - 30 aprendices), Ficha 2145953 de Atención y Servicio al Cliente (40 horas - 30 aprendices), Ficha en inscripción de Atención y Servicio al Cliente (40 horas - 30 aprendices), Ficha en inscripción de Atención y Servicio al Cliente (40 horas - 30 aprendices). Ficha 2145820 Desarrollo de habilidades, principios y valores para la vida y el trabajo (40 horas – 30 aprendices).	Reporte de horas, Guías de aprendizaje y material de apoyo e informes semanales presentados.
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	Se ejecutó, acompañó y asesoró a los aprendices en formación relacionados en la obligación 1.	
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Participar en la programación y ejecución de los cursos mencionados en la obligación 1	Informes semanales presentados

6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Se emitió los juicios valorativos de las fichas relacionadas en la obligación 1.	Juicios de evaluación emitidos.
8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	Se entregaron las fotocopias de los documentos de identidad y los formatos de solicitud de ficha, inscripción y matricula de las fichas relacionadas en la obligación 1.	Formatos de Solicitud de ficha, inscripción y matricula, fotocopias documentos de identidad.
9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Registrar, verificar y hacer seguimiento en el Aplicativo a todas las actividades incluidas en los cursos mencionados en la obligación	Informes semanales presentados
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
11	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	En este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación.	No Aplica
12	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
13	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y	Se realizó la inducción al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el	Constancia de aprobación de evaluación de la inducción.

	asistir a las convocatorias que el centro programa.	trabajo y su respectiva evaluación.	
14	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	En este periodo no se realizaron actividades correspondientes a esta obligación.	No Aplica
15	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	No tengo Bienes e inventario a mi cargo.	No Aplica
17	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización. “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2020.	Certificación Número: 238879 - 05/02/2018 Vigencia 5 de Julio de 2021	La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 940500240201056CC1014232590C.
18	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
19	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	Para este periodo no se realizó esta actividad.	No Aplica
20	Cumplir con la programación asignada de 160 horas de formación mensuales reportadas en el aplicativo.	Se evidencia el cumplimiento con las fichas: Ficha 2138334 Atención y Servicio al Cliente (24 horas - 30 aprendices), Ficha 2138411 Atención y Servicio al Cliente (24 horas - 30 aprendices), Ficha 2145953 Atención y Servicio al Cliente (40 horas - 30 aprendices), Ficha en inscripción de Atención y Servicio al Cliente (40 horas - 30 aprendices), Ficha en inscripción de Atención y Servicio al Cliente (40 horas - 30 aprendices). Ficha 2145820 Desarrollo de habilidades, principios y	Informes semanales presentados

		valores para la vida y el trabajo (40 horas – 30 aprendices). Total: 160 horas	
21	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se presenta informe de ejecución contractual mes de Julio 2020 Pago de seguridad social mes de Junio 2020.	Informe de ejecución mensual planilla de pago del mes de Junio 2020. Con planilla No. 43762889.

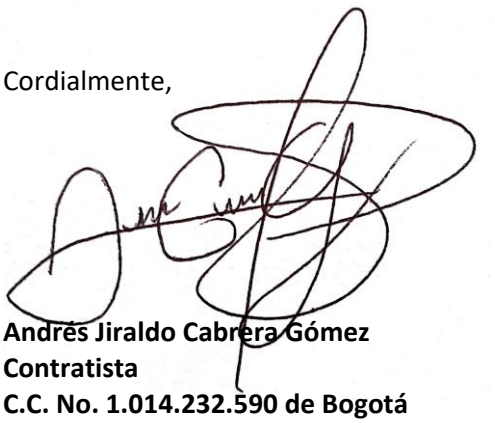
A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas 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 43762889, Mi Planilla del Mes de Junio. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,



Andrés Jiraldo Cabrera Gómez
Contratista
C.C. No. 1.014.232.590 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

Raúl Vega Urriago
Supervisor Contrato 1350907 de 2020
Instructor

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANDRES JIRALDO CABRERA GOMEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2136048 - 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 : 60,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2138334 - 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 : 36,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2130373 - 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: 2138411 - 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 :	36,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	172,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: ANDRES JIRALDO CABRERA GOMEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANDRES JIRALDO CABRERA GOMEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/07/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2138334 - 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.

IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2138411 - 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.

IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2145953 - 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.

IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2145820 - DESARROLLO DE HABILIDADES, PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 128,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ANDRES JIRALDO CABRERA GOMEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS