

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., noviembre 2020

Señor
José Alejandro Orozco Ochoa
SUPERVISOR CONTRATO No.1889031
Coordinador Académico
Centro Agroempresarial
Aguachica - Cesar

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
noviembre del año 2020

Referencia: No. 1889031 del año 2020

Nelly Astrid González Suescún, identificada con la cédula de ciudadanía No. 40.382.346 de Villavicencio, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agroempresarial Aguachica, 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: valor total para el contrato la suma de OCHO MILLONES CUATROCIENTOS DIECIOCHO MIL SETECIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$8.418.740)»" Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a 27 días del mes de octubre por valor \$3.342.735 b) Un segundo pago correspondiente al mes de noviembre por valor \$3.714.150 c) un último pago correspondiente a 11 días del mes de noviembre por valor de \$1.361.855.

Plazo: Será hasta el 11 de diciembre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor en el área de MERCADOS para impartir formación profesional integral Presencial en los Programas de Formación Regular Titulada y/o Complementaria del Centro Agroempresarial en el Departamento del Cesar.

CLÁUSULA SEGUNDA

EL CONTRATISTA, además de las obligaciones que por su índole y la naturaleza del contrato de prestación de servicios le son propias, se obliga para con EL SENA: **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	<p>Formación Complementaria Virtual Ficha 2213796 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL – código 13530492 Fase: CULMINADA Duración 42 horas virtuales a través de Plataforma Territorium. Vigencia 13 oct – 10 nov/020</p> <p>Resultado Aprendizaje: “Facilitar el servicio a los Clientes de acuerdo con las políticas de la Organización”.</p> <p>Formación Complementaria Virtual Ficha 2213797 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL – código 13530492 Fase: CULMINADA Duración 42 horas virtuales a través de Plataforma Territorium. Vigencia 13 oct – 10 nov/020</p> <p>Resultado Aprendizaje: “Facilitar el servicio a los Clientes de acuerdo con las políticas de la Organización”.</p> <p>Formación Complementaria Virtual Ficha 2213808 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL – código 13530492 Fase: CULMINADA Duración 42 horas virtuales a través de Plataforma Territorium. Vigencia 13 oct – 10 nov/020</p> <p>Resultado Aprendizaje: “Facilitar el servicio a los Clientes de acuerdo con las políticas de la Organización”.</p>	<p>Pantallazo de Listas de Aprendices capturado de Sofia Plus y de Página de Inicio en el LMS Territorium. URL del Plataforma Territorium que enlaza al desarrollo de la formación. https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348726 https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348727 https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348728 https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348729 https://sena.territorio.la/perfil.php?id=1770748 https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4585369</p> <p>URL Sofia Plus Listado Aprendices http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces</p> <p>Ver archivo anexo EVIDENCIAS EJECCION CONTRATO (pdf)</p>

		<p>Formación Complementaria Virtual Ficha 2213809 SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL – código 13530492 Fase: CULMINADA Duración 42 horas virtuales a través de Plataforma Territorium. Vigencia 13 oct – 10 nov/020</p> <p>Resultado Aprendizaje: “Facilitar el servicio a los Clientes de acuerdo con las políticas de la Organización”.</p> <p>Formación Profesional Integral Titulada Programa Tecnólogo Gestión de Mercados Ficha 1908193 Código 621113 Fase: EN EJECUCIÓN a Distancia desde 27 oct – 11 dic/020</p> <p>Proyecto: “Desarrollo de un Plan de Marketing para el Posicionamiento de un bien y/o Servicio en un mercado meta”.</p> <p>Resultado de Aprendizaje: “Realizar el Proceso de la Venta de un Bien y/o Servicio siguiendo procedimientos para negociar en un Mercado específico”.</p> <p>Formación Profesional Integral Titulada Programa Tecnólogo Gestión de Mercados Ficha 2207181 Código 621113 Fase: EN EJECUCIÓN a Distancia desde 3 nov – 11 dic/020</p> <p>Proyecto: “Creación de la Identidad Comercial de Unidades Productivas en el sur del Cesar”.</p>	
--	--	--	--

		Resultado de Aprendizaje: “Determinar nichos de Mercado de acuerdo con el tipo de producto y población establecidos en el Plan de Segmentación”.	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	<p> Alistamiento y puesta en marcha LMS Territorium Fichas 2213796 – 2213797 – 2213808 -2213809 Programa Complementario Virtual “Servicio al cliente: un Reto Personal” Código 13530492 Planeación y ejecución de recursos y ayudas didácticas: Sesiones en Línea, Presentación Power Point por cada Sesión, Revisión y calificación de Evidencias, Comunicación sincrónica (chat) y asincrónica (mensajería interna, notificaciones plataforma, Foros dudas e inquietudes y Foro Social) con la base de Aprendices (80 participantes por cada ficha). </p> <p> Alistamiento y puesta en marcha en LMS Territorium Fichas 1908193 y 2207181 Programa Titulado Tecnólogo Gestión de Mercados a Distancia Código 621113 </p>	<p> Ver archivo anexo EVIDENCIAS EJECUCION CONTRATO (pdf) Anuncios publicados y enviados por correo electrónico a los Aprendices (Muro Plataforma) https://sena.territorio.la/init.php?muro=1 URL Buzón entrada Mensajería interna https://sena.territorio.la/notificaciones.php Centro de Calificaciones https://sena.territorio.la/calificaciones_v2.php?idGrupo=414732 https://sena.territorio.la/calificaciones_v2.php?idGrupo=414733 https://sena.territorio.la/calificaciones_v2.php?idGrupo=414734 https://sena.territorio.la/calificaciones_v2.php?idGrupo=414735 Reporte Sesión en Línea 2 – Miércoles 21 oct/020 Join Microsoft Teams Meeting Learn more about Teams Join with a video conferencing device 455304799@videocomunicaciones.sena.edu.co VTC Conference ID: 1165015338 Alternate VTC dialing instructions https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4585369 https://sena.territorio.la/perfil.php?id=1770748 </p>

		Planeación y ejecución de recursos y ayudas didácticas: Sesiones en Línea, Presentación Power Point por cada Sesión, Revisión y calificación de Evidencias, Comunicación sincrónica (chat) y asincrónica (mensajería interna, notificaciones plataforma y refuerzos didácticos por WhatsApp a la base de 25 Aprendices para Ficha 1908193 y 35 Aprendices Ficha 2207181	
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales	Motivar y recordar a los Aprendices a realizar la evaluación de conocimientos previos implementada en LMS Territorium como parte de las actividades iniciales ejecutadas por el Aprendiz al iniciar el Proceso formativo a través de la Sesión en Línea 1 y rutas de Aprendizaje asegurar en los Anuncios publicados a los Aprendices al inicio de la formación.	Ver archivo anexo EVIDENCIAS EJECUCION CONTRATO (pdf) Anuncios de Apertura de Curso
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	No Aplica para este periodo	No Aplica para este periodo
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	No Aplica para este periodo	No Aplica para este periodo
6	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la	No Aplica para este periodo	No Aplica para este periodo

	coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.		
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Realizar proceso en Sofia Plus a través de Ruta: Rol Instructor/ Ejecución de la Formación/ Gestión de la Ruta de Aprendizaje/ Asociar aprendices a Ruta de Aprendizaje. Fichas 2213796 – 2213797 – 2213808 -2213809 Programa Complementario Virtual “Servicio al cliente: un Reto Personal”. Y Programa Titulado Código 621113Tecnólogo Gestión de Mercados Ficha 1908193 y Ficha 2207181.	Ver archivo anexo EVIDENCIAS EJECUCION CONTRATO (pdf) Pantallazos SofiaPlus con Lista de Aprendices por cada Ficha de caracterización.
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Evaluar y emitir juicios (comentarios) a través de los espacios de seguimientos para evidencias, foros y blogs para cada ficha virtual de caracterización (213796 – 2213797 – 2213808 - 2213809 – 1908193 - 2207181)	Ver archivo anexo EVIDENCIAS EJECUCION CONTRATO (pdf) Pantallazos de comentarios sobre evaluaciones de las evidencias enviadas por los Aprendices.
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de	Uso de LMS Territorium, SAVA, Sofia Plus y CompromISO.	Ver archivo anexo EVIDENCIAS EJECUCION CONTRATO (pdf) Pantallazos de uso de plataformas relacionadas.

	manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.		
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Todo los documentos requeridos desde la Gestión financiera y Gestión contractual	Informe contractual, documentación para procesos de radicación cuenta de cobro, planilla de pagos en SI CONTRATISTAS SENA como complemento a la documentación a radicarse en Secop II.
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del	Mantener PORTAFOLIO INSTRUCTOR (Evidencias FPI – Guías de Aprendizaje – Plan de trabajo de cada Ficha	Google Drive PORTAFOLIO

	instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos	asignada y ejecutada) en Google Drive para compartir con Supervisor de Contrato y Coordinador Académico	
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo

	entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.		
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
21	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Reporte de horas de formación arrojadas por la plataforma Sofia Plus	Anexo Reporte de horas de Formaciónn de Sofia Plus como complemento a los documentos solicitados como soporte de ejecución del Contrato.
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las	Utilización de plataformas externas para la realización de sesiones en línea como Microsoft Team, Webinar y Google Meet.	Ver archivo anexo EVIDENCIAS EJECUCION CONTRATO (pdf) Pantallazos de uso de las plataformas mencionadas en las actividades realizadas. Links realcionados en Google.meet de sesiones realizadas: https://drive.google.com/file/d/119wr1ctZXGvJfwfM57OiHmShhd2Rdj2-/view?usp=sharing

	diferentes acciones de formación profesional.		https://drive.google.com/file/d/1US_ZzW2Xma_4Rl9QmwTffOc2aOMoWL0U/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/17QgKt9PthqwlPsg7J5qJYr461gRdXvzT/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1EggRnDWEc6RqPet1XMitDuUr9LPr6owD/view?usp=sharing Parte 1 https://drive.google.com/file/d/18ezM0mvS9Utmvcr8MHHS-E-cffHTd-s6G/view?usp=sharing Parte 2 https://drive.google.com/file/d/1TJiVe-7rHaCXf1Edb9loVOGtcCmhN8FG/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/18VsT-bjXk7s9-OZ_M7ZleBt_8-HHtHwk/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1YPOqnuBr6GRIBGHdOTzQCt70o11jCqi/view?usp=sharing
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
25	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de días, posteriores a la finalización de la comisión.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Este es el primer informe contractual presentado	El presente informe es la respectiva Evidencia.

27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2020, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	No aplica para este periodo	No aplica para este periodo
----	---	-----------------------------	-----------------------------

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.	NO APLICA PARA ESTE PERIODO	-	-	-

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 1033790808, expedido por PAGOSIMPLE correspondiente al mes de octubre del año 2020 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (26) folios

Cordialmente,



Nelly Astrid González Suescún
Contratista
C.C. No. 40.382.346 de V/cio



Recibí a satisfacción:

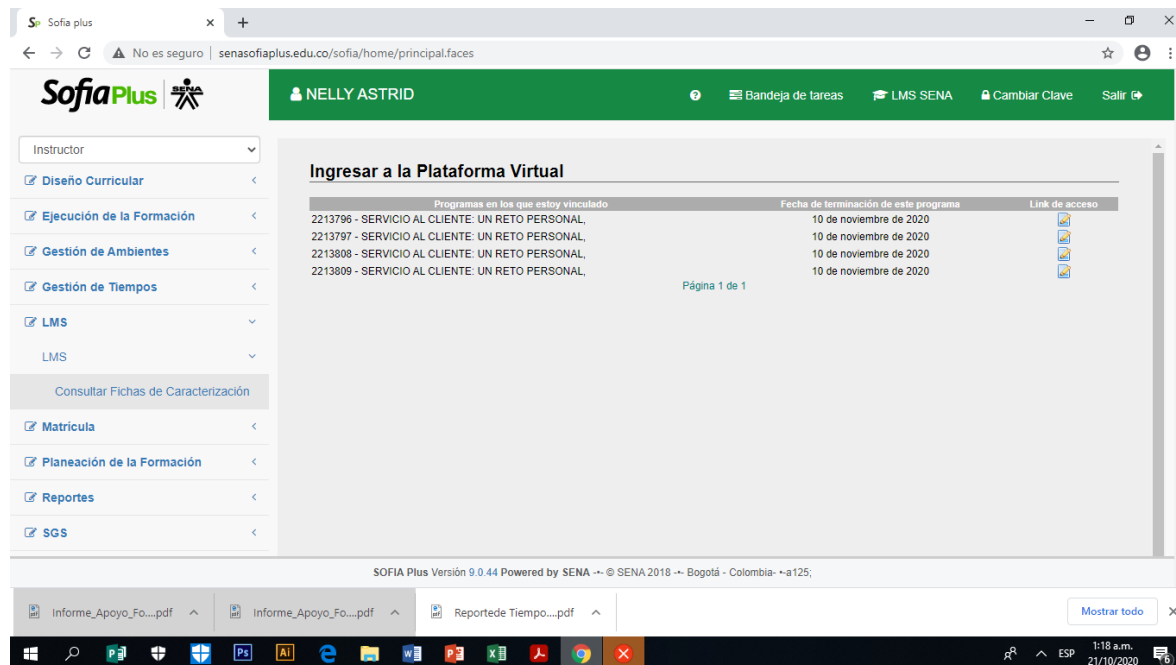
José Alejandro Orozco Ochoa
Supervisor Contrato No.1889031 de 2020
Coordinador Académico

ANEXO DE EVIDENCIAS

Programa SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL Código 13530492

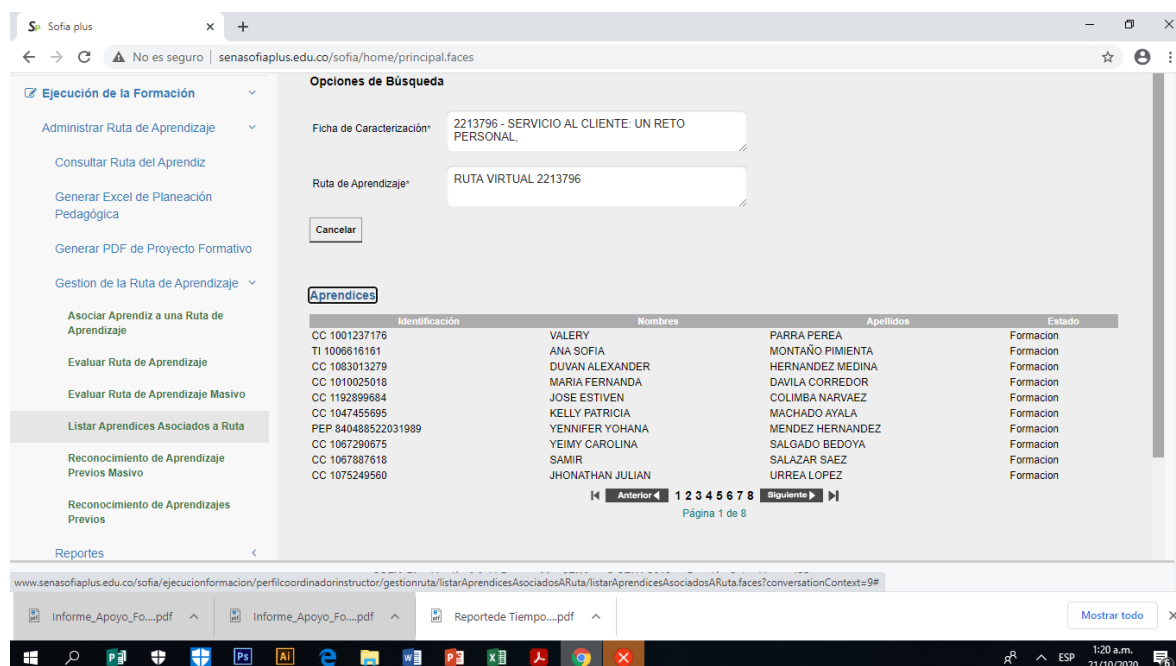
Ficha Caracterización 2213796

<https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348726>



Programas en los que estoy vinculado	Fecha de terminación de este programa	Link de acceso
2213796 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,	10 de noviembre de 2020	[Link]
2213797 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,	10 de noviembre de 2020	[Link]
2213808 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,	10 de noviembre de 2020	[Link]
2213809 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,	10 de noviembre de 2020	[Link]

Página 1 de 1



Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización*: 2213796 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

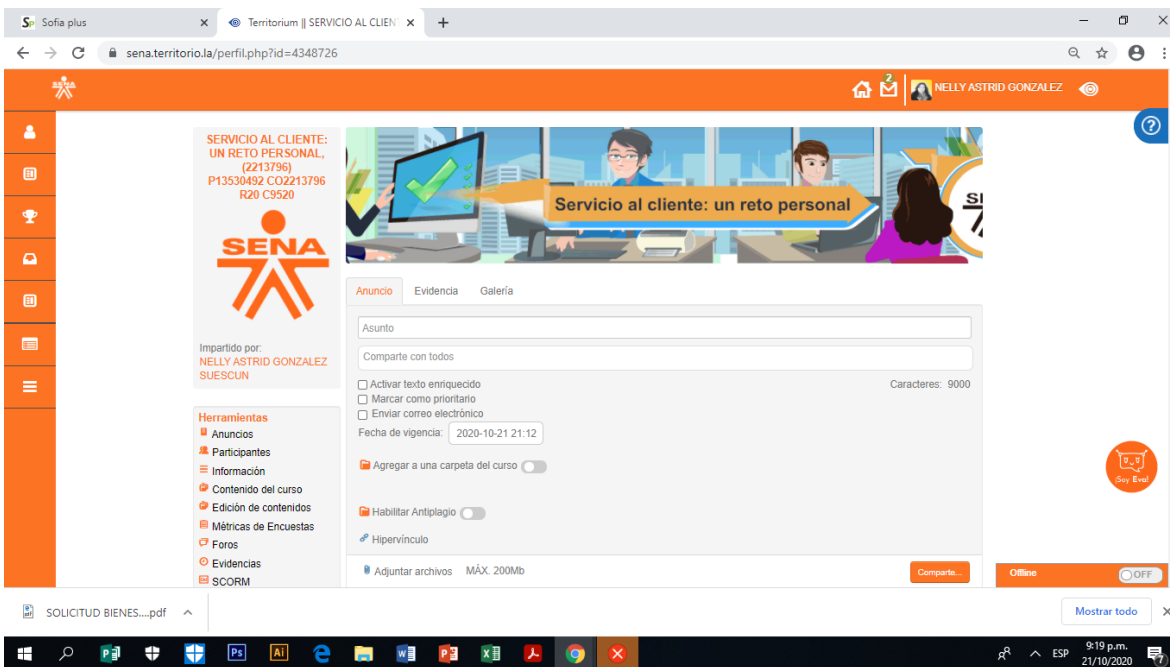
Ruta de Aprendizaje*: RUTA VIRTUAL 2213796

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1001237176	VALERY	PARRA PEREA	Formacion
TI 1006618161	ANA SOFIA	MONTAÑO PIMENTA	Formacion
CC 1083013279	DUVAN ALEXANDER	HERNANDEZ MEDINA	Formacion
CC 1010025018	MARIA FERNANDA	DAVILA CORREDOR	Formacion
CC 1192899684	JOSE ESTIVEN	COLIMBA NARVAEZ	Formacion
CC 1047455695	KELLY PATRICIA	MACHADO AYALA	Formacion
PEP 840488522031989	YENNIFER YOHANA	MENDEZ HERNANDEZ	Formacion
CC 1067290675	YEIMY CAROLINA	SALGADO BEDOYA	Formacion
CC 1067887618	SAMIR	SALAZAR SAEZ	Formacion
CC 1075249560	JHONATHAN JULIAN	URREA LOPEZ	Formacion

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiendo

Página 1 de 8



SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
(2213796)
P13530492 CO2213796
R20 C9520

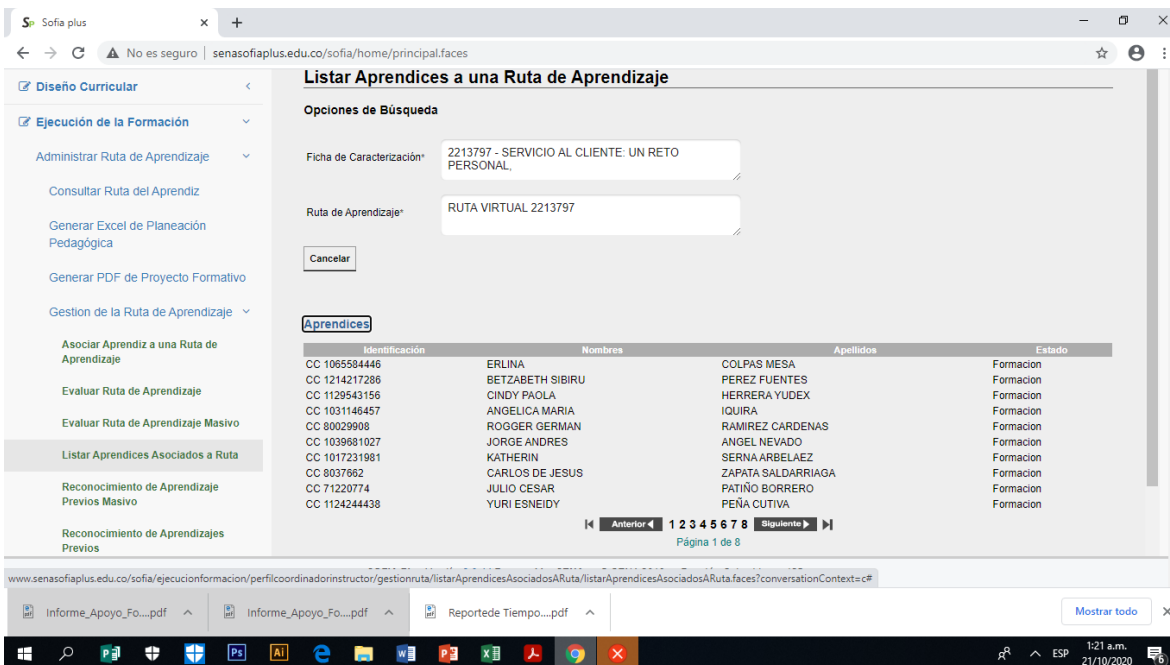
Impartido por: NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN

Herramientas
 Anuncios
 Participantes
 Información
 Contenido del curso
 Edición de contenidos
 Métricas de Encuestas
 Foros
 Evidencias
 SCORM

Formulario de Anuncio:
 Asunto:
 Comparte con todos:
☐ Activar texto enriquecido
☐ Marcar como prioritario
☐ Enviar correo electrónico
 Fecha de vigencia: 2020-10-21 21:12
☐ Agregar a una carpeta del curso
☐ Habilitar Antiplagio
 Hipervínculo:
 Adjuntar archivos: MÁX. 200Mb
 Compartir: Offline:

Programa SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL Código 13530492

Ficha Caracterización 2213797 <https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348727>



Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda
 Ficha de Caracterización*: 2213797 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
 Ruta de Aprendizaje*: RUTA VIRTUAL 2213797

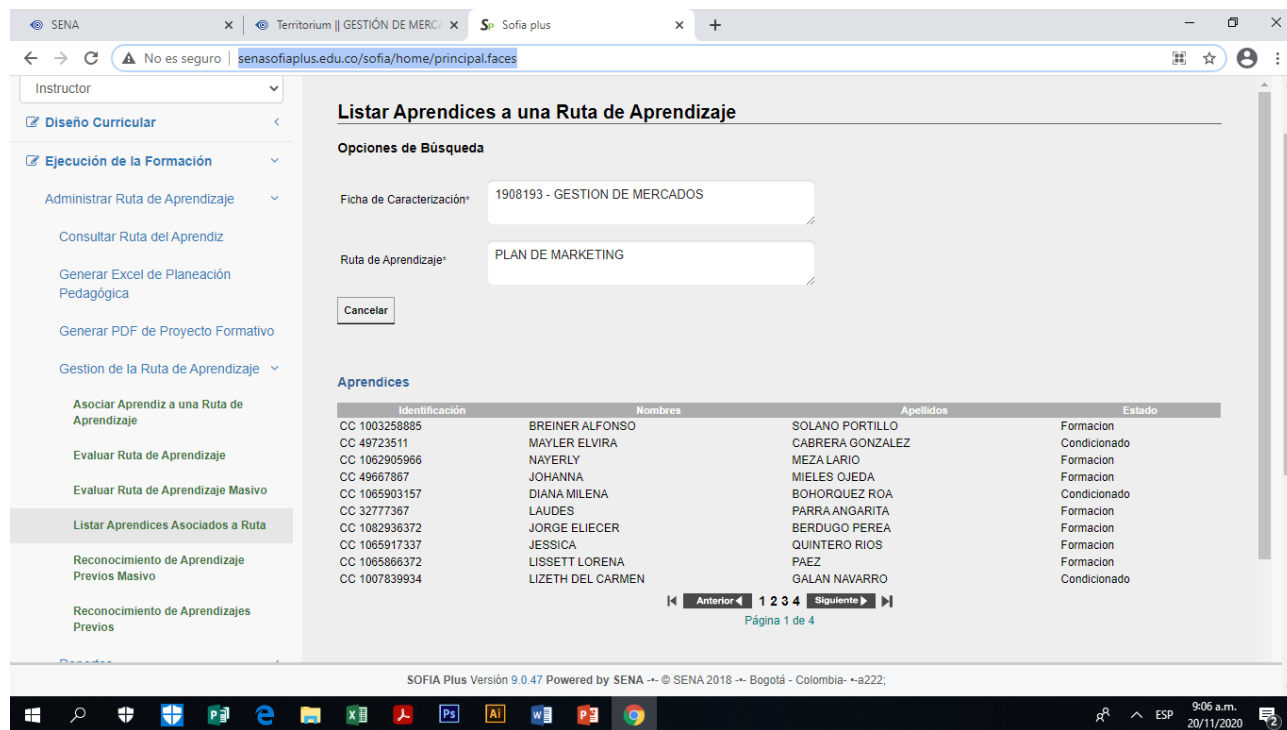
Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1065504446	ERLINA	COLPAS MESA	Formacion
CC 1214217286	BETZABETH SIBIRU	PEREZ FUENTES	Formacion
CC 1129543156	CINDY PAOLA	HERRERA YUDEX	Formacion
CC 1031146457	ANGELICA MARIA	IKUIRA	Formacion
CC 80029908	ROGGER GERMAN	RAMIREZ CARDENAS	Formacion
CC 1039681027	JORGE ANDRES	ANGEL NEVADO	Formacion
CC 1017231981	KATHERIN	SERNA ARBELAEZ	Formacion
CC 8037662	CARLOS DE JESUS	ZAPATA SALLARRIAGA	Formacion
CC 71220774	JULIO CESAR	PATINO BORRERO	Formacion
CC 1124244438	YURI ESNEIDY	PEÑA CUTIVA	Formacion

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiendo
Página 1 de 8

Programa Titulado Gestión de Mercados Código 621113

Ficha Caracterización 1908193 <http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces>



Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización*: 1908193 - GESTION DE MERCADOS

Ruta de Aprendizaje*: PLAN DE MARKETING

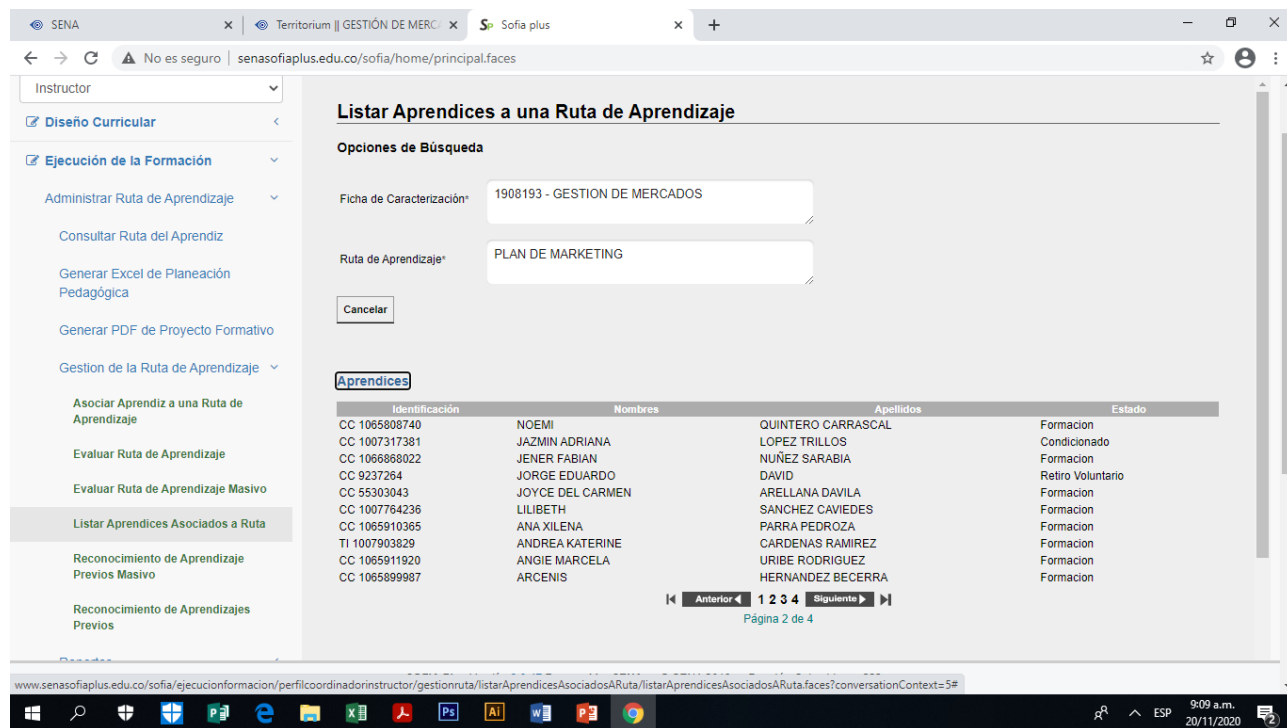
Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1003258885	BREINER ALFONSO	SOLANO PORTILLO	Formacion
CC 49723511	MAYLER ELVIRA	CABRERA GONZALEZ	Condicionado
CC 1062905966	NAYERLY	MEZA LARIO	Formacion
CC 49667867	JOHANNA	MIELES OJEDA	Formacion
CC 1065903157	DIANA MILENA	BOHORQUEZ ROA	Condicionado
CC 32777367	LAUDES	PARRA ANGARITA	Formacion
CC 1082936372	JORGE ELIECER	BERDUGO PEREA	Formacion
CC 1065917337	JESSICA	QUINTERO RIOS	Formacion
CC 1065866372	LISSETT LORENA	PAEZ	Formacion
CC 1007839934	LIZETH DEL CARMEN	GALAN NAVARRO	Condicionado

Anterior 1 2 3 4 Siguiendo

Página 1 de 4

SOFIA Plus Versión 9.0.47 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a222;



Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización*: 1908193 - GESTION DE MERCADOS

Ruta de Aprendizaje*: PLAN DE MARKETING

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1065808740	NOEMI	QUINTERO CARRASCAL	Formacion
CC 1007317381	JAZMIN ADRIANA	LOPEZ TRILLOS	Condicionado
CC 1066868022	JENER FABIAN	NUÑEZ SARABIA	Formacion
CC 9237264	JORGE EDUARDO	DAVID	Retiro Voluntario
CC 55303043	JOYCE DEL CARMEN	ARELLANA DAVILA	Formacion
CC 1007764236	LILIBETH	SANCHEZ CAVIEDES	Formacion
CC 1065910365	ANA XILENA	PARRA PEDROZA	Formacion
TI 1007903829	ANDREA KATERINE	CARDENAS RAMIREZ	Formacion
CC 1065911920	ANGIE MARCELA	URIBE RODRIGUEZ	Formacion
CC 1065899987	ARCENIS	HERNANDEZ BECERRA	Formacion

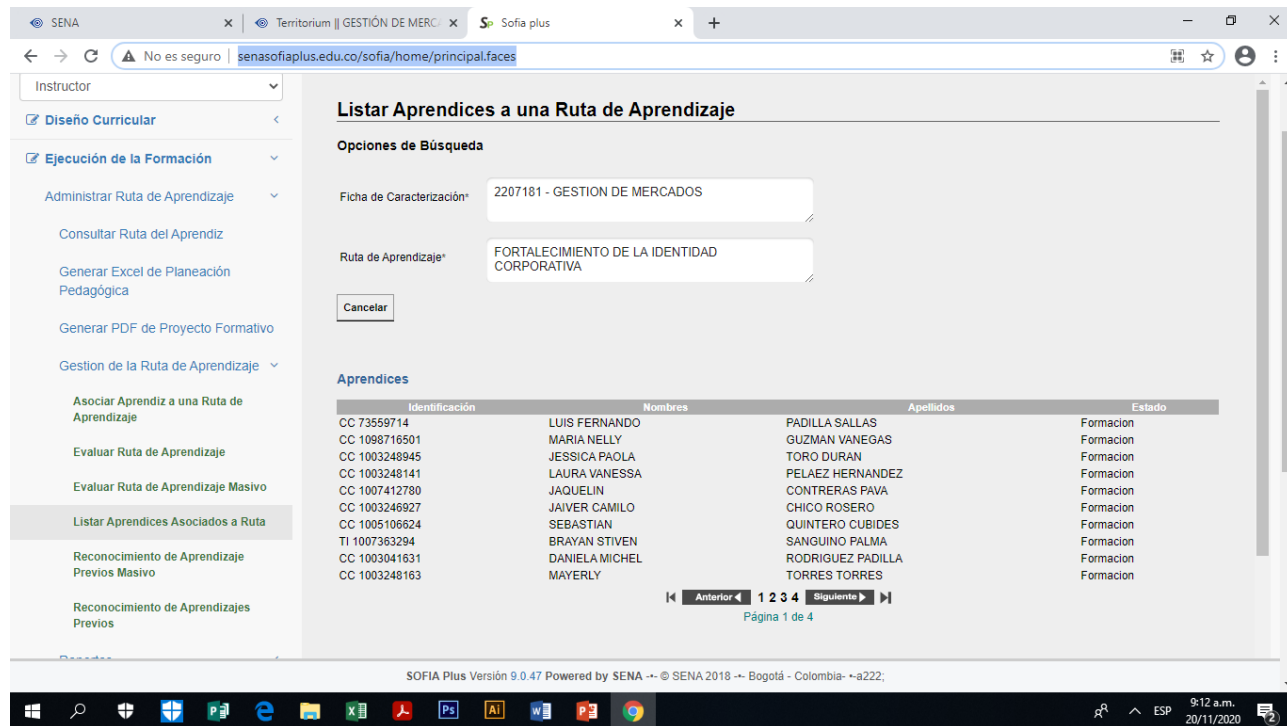
Anterior 1 2 3 4 Siguiendo

Página 2 de 4

www.senasofiaplus.edu.co/sofia/ejecucion/informacion/perfil/coordinador/instructor/gestionruta/listarAprendicesAsociadosARuta/listarAprendicesAsociadosARuta.faces?conversationContext=5*

Programa Titulado Gestión de Mercados Código 621113

Ficha Caracterización 2207181 <http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces>



Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

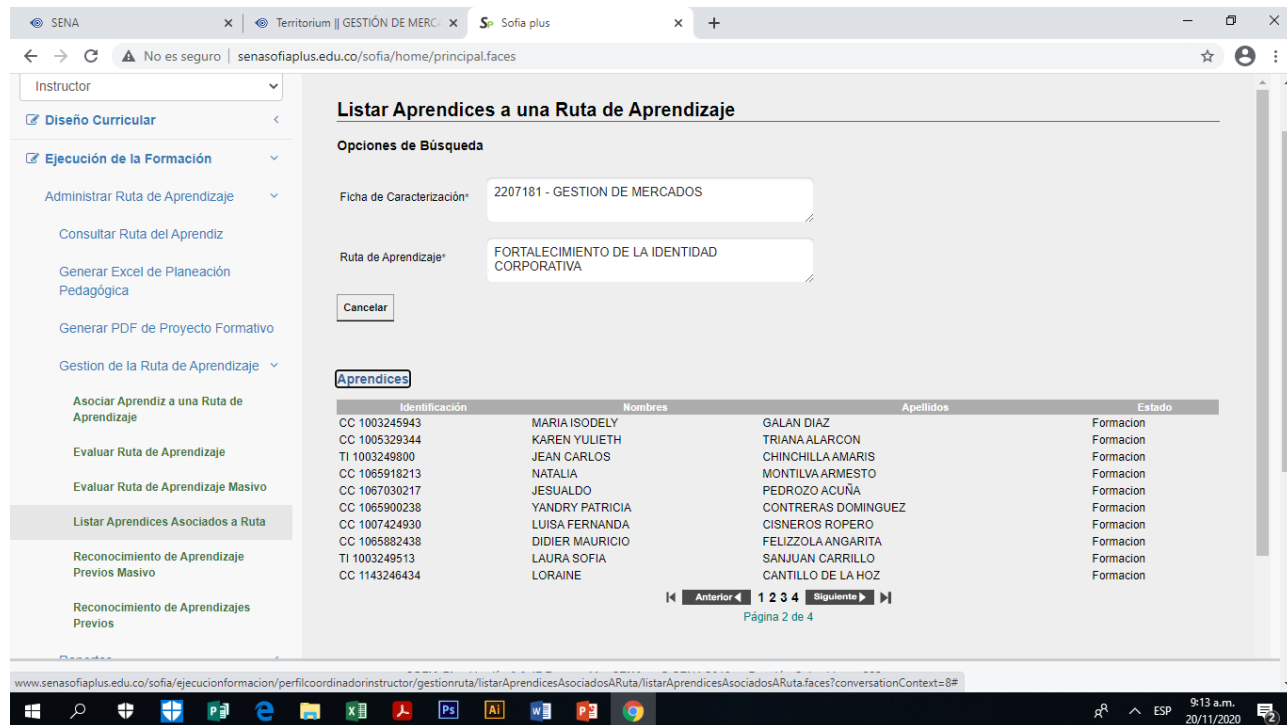
Ficha de Caracterización* 2207181 - GESTION DE MERCADOS

Ruta de Aprendizaje* FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 73559714	LUIS FERNANDO	PADILLA SALLAS	Formacion
CC 1098716501	MARIA NELLY	GUZMAN VANEGAS	Formacion
CC 1003248945	JESSICA PAOLA	TORO DURAN	Formacion
CC 1003248141	LAURA VANESSA	PELAEZ HERNANDEZ	Formacion
CC 1007412780	JAQUELIN	CONTRERAS PAVA	Formacion
CC 1003246927	JAIVER CAMILO	CHICO ROSERO	Formacion
CC 1005106624	SEBASTIAN	QUINTERO CUBIDES	Formacion
TI 1007363294	BRAYAN STIVEN	SANGUINO PALMA	Formacion
CC 1003041631	DANIELA MICHEL	RODRIGUEZ PADILLA	Formacion
CC 1003248163	MAYERLY	TORRES TORRES	Formacion

Página 1 de 4



Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

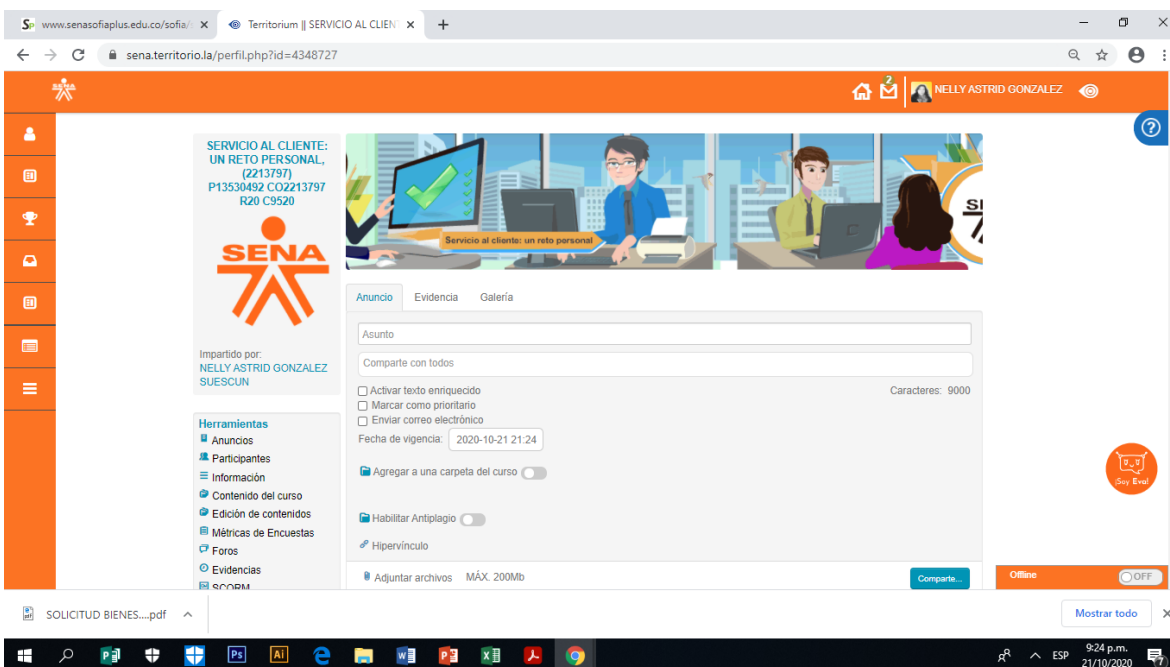
Ficha de Caracterización* 2207181 - GESTION DE MERCADOS

Ruta de Aprendizaje* FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1003245943	MARIA ISODELY	GALAN DIAZ	Formacion
CC 1005329344	KAREN YULIETH	TRIANA ALARCON	Formacion
TI 1003249800	JEAN CARLOS	CHINCHILLA AMARIS	Formacion
CC 1065918213	NATALIA	MONTILVA ARMESTO	Formacion
CC 1067030217	JESUALDO	PEDROZO ACUÑA	Formacion
CC 1065900238	YANDRY PATRICIA	CONTRERAS DOMINGUEZ	Formacion
CC 1007424930	LUISA FERNANDA	CISNEROS ROPERO	Formacion
CC 1065882438	DIDIER MAURICIO	FELIZZOLA ANGARITA	Formacion
TI 1003249513	LAURA SOFIA	SANJUAN CARRILLO	Formacion
CC 1143246434	LORAINÉ	CANTILLO DE LA HOZ	Formacion

Página 2 de 4



www.senasofiaplus.edu.co/sofia/ x Territorium | SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

sena.territorio.la/perfil.php?id=4348727

NELLY ASTRID GONZALEZ

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL (2213797) P13530492 CO2213797 R20 C9520

Impartido por: NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN

Herramientas: Anuncios, Participantes, Información, Contenido del curso, Edición de contenidos, Métricas de Encuestas, Foros, Evidencias

Asunto: Comparte con todos

Caracteres: 9000

Activar texto enriquecido, Marcar como prioritario, Enviar correo electrónico

Fecha de vigencia: 2020-10-21 21:24

Agregar a una carpeta del curso

Habilitar Antiplagio

Hipervínculo

Adjuntar archivos MÁX. 200Mb

Comparte...

Offline

Mostrar todo

Programa SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL Código 13530492

Ficha Caracterización 2213808

<https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348728>



Sofia plus x

No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

Diseño Curricular

Ejecución de la Formación

Administrar Ruta de Aprendizaje

Consultar Ruta del Aprendizaje

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestion de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizices Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Listar Aprendizices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización*: 2213808 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

Ruta de Aprendizaje*: RUTA VIRTUAL 2213808

Cancelar

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1052944069	YARLIS	ARRIETAARRIETA	Formacion
CC 1143483879	KELLY JOHANNA	SAUMETH VENEGAS	Formacion
CC 1044422876	GLENYS MARIA	BUTRON PADILLA	Formacion
CC 1110583845	MARCELA	ALVAREZ NUÑEZ	Formacion
TI 1042577503	MOISES ELIAS	AMIN CASTRO	Formacion
CC 1002013038	JOSE LUIS	GALINDO CARDENAS	Formacion
CC 1098604407	JULIAN ANDRES	RESTREPO NIÑO	Formacion
CC 52873182	MIREYA	RUBIO TORO	Formacion
CC 1152708323	YULIANA ANDREA	ROJAS GOMEZ	Formacion
CC 1006826996	DIEGO LEANDRO	LEAL GONZALEZ	Formacion

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiente

Página 1 de 8

Informe_Apoyo_Fo...pdf

Informe_Apoyo_Fo...pdf

Reporte de Tiempo...pdf

Mostrar todo

Programa SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL Código 13530492

Ficha Caracterización 2213809

<https://sena.territorio.la/perfil.php?id=4348729>



Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización*: 2213809 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL.

Ruta de Aprendizaje*: RUTA VIRTUAL 2213809

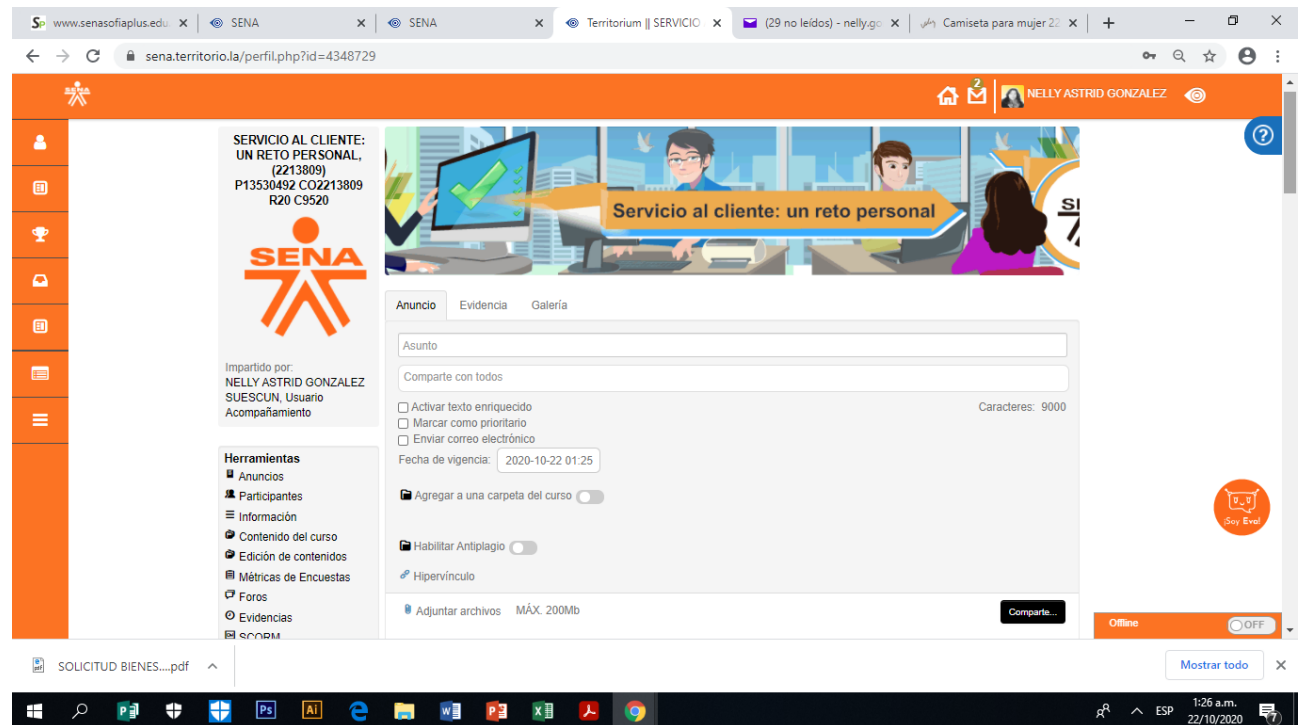
Cancelar

Aprendices

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
TI 1001995492	GINA PAOLA	ACOSTA MERCADO	Formacion
CC 1024594747	KAREN VANESSA	ARANGO NIETO	Formacion
TI 1123991936	VALERIA ANDREA	JULIO CUESTA	Formacion
CC 1099213681	ANDRES FELIPE	GONZALEZ CAMACHO	Formacion
CC 1073235960	JULIETH ELIANA	MORA LARA	Formacion
CC 1033787154	LUIS EDUARDO	CEBALLOS QUEVEDO	Formacion
CC 1235041323	STEPHANY MILETH	GOMEZ PALACIO	Formacion
CC 1193144816	ERIKI NAYDUD	ORDÓÑEZ GAVIRIA	Formacion
TI 1000787729	CRISTIAN STEVEN	PINZON CADENA	Formacion
TI 1000320730	LAURA ESTEFANIA	HERREÑO CIFUENTES	Formacion

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiente

Página 1 de 8



SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (2213809)
P13530492 CO2213809 R20 C9520

Impartido por: NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN, Usuario Acompañamiento

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- Información
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- SCORM

Anuncio Evidencia Galería

Asunto

Compartir con todos

☐ Activar texto enriquecido

☐ Marcar como prioritario

☐ Enviar correo electrónico

Fecha de vigencia: 2020-10-22 01:25

☐ Agregar a una carpeta del curso

☐ Habilitar Antiplagio

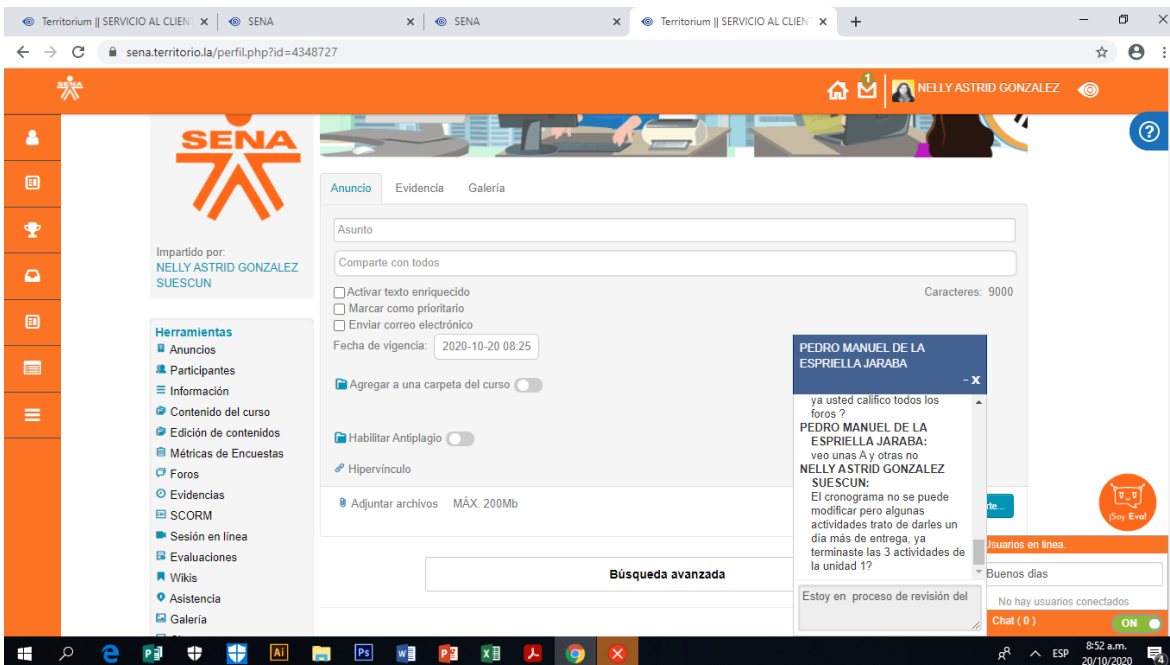
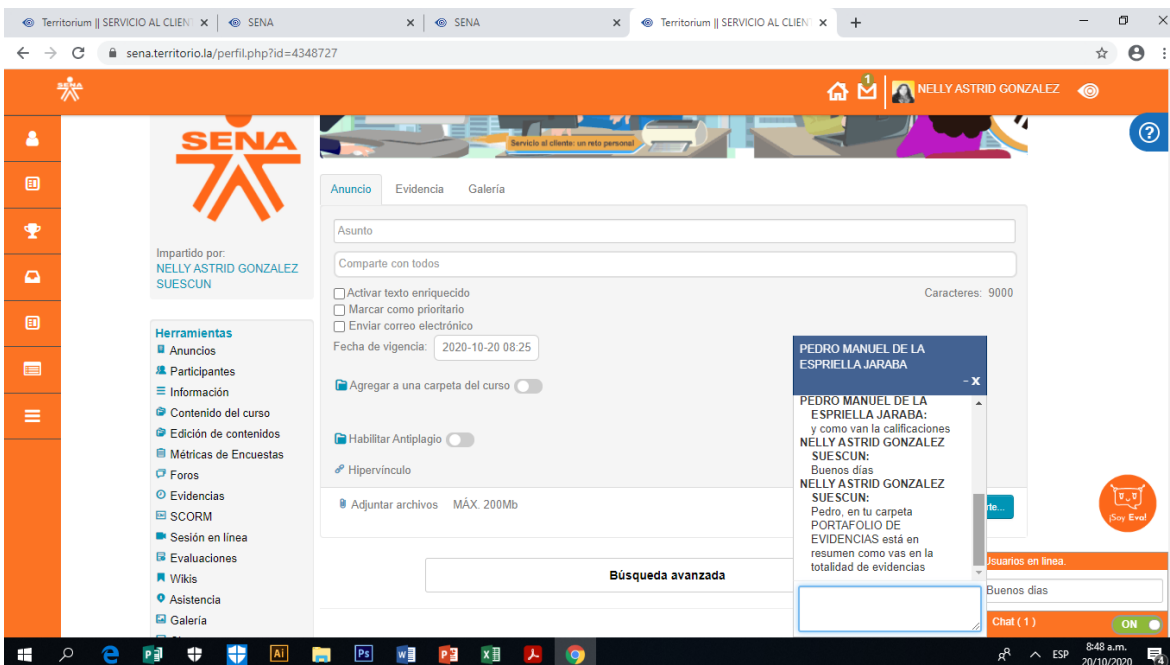
[Hipervínculo](#)

☐ Adjuntar archivos MÁX. 200Mb

Compartir...

Offline ☐ OFF

EVIDENCIA CHAT HABILITADO: 8:00 – 9:00 am martes (Ficha 2213796), miércoles 2213797, jueves 2213808 y viernes 2213809.

EVIDENCIA SEGUIMIENTO APRENDICES Un día después de culminación UNIDAD 1 para todos aquellos que enviaron su Evidencia “Tipo de Clientes” y no adjuntaron archivo correctamente y por ende darles la oportunidad de volverlo a enviar.



NOTIFICACIONES ENVIADAS DE FORMA MASIVA

<https://sena.territorio.la/notificaciones.php>

MENSAJES RECIBIDOS (Mensajería Interna) Y SU RESPECTIVA RETROALIMENTACION <https://sena.territorio.la/notificaciones.php>



Terriorium || SERVICIO AL CLIENTE || x | Terriorium || SERVICIO AL CLIENTE || x | www.senasofiaplus.edu.co/sofi | x | Terriorium || Notificaciones | x | Terriorium || Notificaciones | x | +

sena.territorio.la/notificaciones.php

Home 1 Nelly Astrid González

Buenas tardes profesora mi nombre es Pedro de la ESPRIELLA, los horarios de actividades de video conferencia es posible que sean en horarios no laborales? Pueden ser en las noches? NELLY ASTRID GONZALEZ 2020-10-14 17:04:31 Pedro, buenas tardes. Pueden ser en las noches, no tengo problema, sé que muchos están laborando. Lo único es que todos deberíamos estar de acuerdo y tengo 80 Aprendices. Por ahora voy a hacer la 1a. sesión en la hora comunicada y allí lo comentaré a quienes asistan, si luego a cambiar las horas igual lo comunico a todo el Grupo. LAS SESIONES QUEDAN GRABADAS POR SI MAÑANA VO PUEDES ASISTIR (Carpetas Grabaciones sesiones en línea). Al Nelly González PEDRO MANUEL DE LA ESPRIELLA 2020-10-20 08:27:42: Buenos días profesora. La presente es para solicitarle una prórroga a la última tarea de la actividad ya que por cuestión de tiempo el día de ayer no pude hacerla, apenas el día de ayer 19 de octubre me coloqué el día con las actividades y foros, le agradezco de antemano su tiempo PEDRO MANUEL DE LA ESPRIELLA 2020-10-20 08:28:53: Por otro lado, no me ha sido posible en las clases grabadas, cuando entro al link dice que no se ha comenzado la sesión o no se ha guardado, no sé si el problema es mío o de la plataforma NELLY ASTRID GONZALEZ 2020-10-20 10:20:18: Hola Pedro, todavía puedes enviar las evidencias que tengas pendientes, espero sean realizadas hoy para que no te afrescas. La 1a. sesión la realice a través de Webinar, pero ha presentado muchos problemas técnicos por ello aún no puedes visualizar la Sesión 1, la próxima sesión de mañana la haré a través de Microsoft Team, espero nos dé mejor resultado. 2020-10-20 10:20:18

JHONATHAN JULIAN -- consulta

Buenas tardes, profesora, por que en el puntaje medallero me aparece mi resultado -8, si he desarrollado las respectivas actividades y o evidencias NELLY ASTRID GONZALEZ 2020-10-19 16:55:04: Julian, buenas tardes; a medida que cada Aprendiz envíe sus Evidencias se van revisando y calificando, este Grupo es de 80 participantes. Al final del Curso notarás que el acumulado de puntos es mayor. Hoy apenas finaliza la primera Unidad y estoy en proceso de revisión de 4 Grupos de Formación. LO IMPORTANTE es que cada Evidencia desarrollada le genere una "A" (Aprobado). 2020-10-19 16:55:04

EDWIN -- Pruebas de envío de evidencias

EDWIN MARTINEZ 2020-10-18 18:55:01: Instructora le escribo porque le había dejado un msg diciéndole que la VÍDEO no funciona y me equivoco, es el BLOG. Hice un video de 1:42 segundos para que se dé cuenta que hay problemas en la plataforma y de paso adjunto pantallazos de las actividades semana 1 y 2 que subí en tiempo y forma NELLY ASTRID GONZALEZ 2020-10-19 10:22:42: Hola Edwin, me alegra que estés dedicado y comprometido a sacar esta Formación adelante. No te preocupes si visualizas un cero (0) al lado de las Evidencias (eso no significa una calificación, nuestras calificaciones son A = Aceptable o D = deficiente). Cuando ves un "0" quiere decir que como "Instructora" no he realizado el comentario relacionado. Si cuando envías o subes tus Evidencias, la plataforma te arroja una ventana donde te confirma el envío, un número (#) de identificación de aceptación o visualizas en tu PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS que ya lo hiciste, es porque efectivamente todo quedó OK. No he terminado de revisar la totalidad de todos mis 4 Grupos de Formación, pero ya pronto reviso lo que me envíaste. Si la plataforma ha presentado algunos inconvenientes pero igual existe un "Help Desk" muy eficiente que trabaja en esto todo el tiempo para darnos soluciones a todos. Feliz día. 2020-10-19 10:22:42

SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA (2204548)
ESTRATEGIAS Y MEDIOS PARA EL APRENDIZAJE DE LA TECNOLOGIA (2208434)
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS (2203915)
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL (2213796)

Ver más

©2019 Terriorium Todos los derechos reservados.

MURO Con Historial Anuncios publicados

<https://sena.territorio.la/init.php?muro=1>

www.senasofiaplus.edu.co | x | SENA | x | SENA | x | Terriorium | x | (29 no leídos) - nelly.g... | x | Camiseta para mujer 22 | x | +

sena.territorio.la/init.php?muro=1

Adjuntar archivos. MÁX. 100Mb Publicar

Todos Grupos Compañeros #hashtags

Nelly Astrid González SUESCUN > SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (2213809)

20 de octubre de 2020 a las 10:49 horas

Cordial saludo:

Mañana miércoles 21 octubre/20 de 5:00 p.m. - 7:00 p.m. realizaremos la SESION EN LINEA 2 - Unidad Temática 2

Por favor copiar y pegar este enlace en el explorador o dispositivo de comunicación de su preferencia. Si lo requiere, puede encontrarlo en la siguiente Ruta: Contenido del Curso / Proyecto/ Sesiones en línea / Ingreso Conferencias Web.

https://teams.microsoft.com/join/19:meeting_OGNhMQ2HVMNDE3Mv00MzNmLVVwOTMhNmVvYjYhMmNlMTIj@thread.v20?context=1167c4c2c301-72e-4d93-91f1-506c9316ace7&cid=63c49668-cc0e-4175-896c-9ac33065d071

Agradezco su participación.

Nelly González - Instructora Virtual SENA

0 Me gusta 0 Comentario(s)

Nelly Astrid González SUESCUN > SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (2213809)

20 de octubre de 2020 a las 10:49 horas

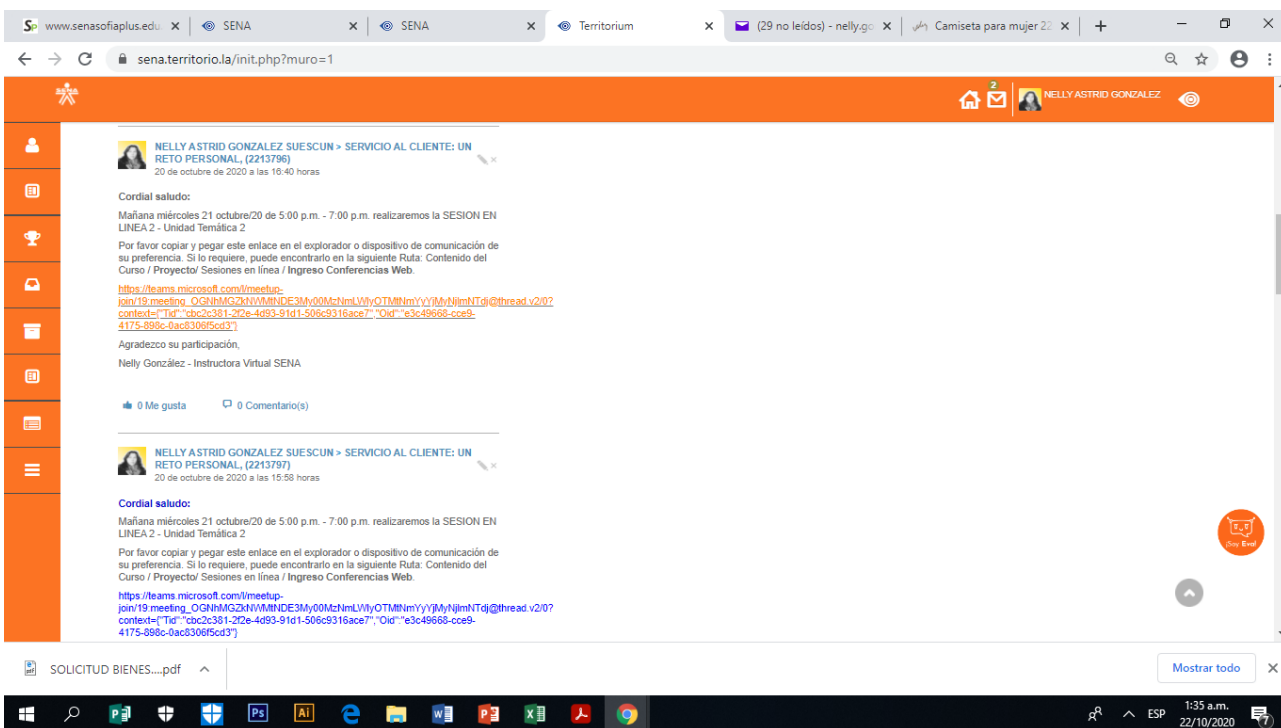
Cordial saludo:

Mañana miércoles 21 octubre/20 de 5:00 p.m. - 7:00 p.m. realizaremos la SESION EN LINEA 2 - Unidad Temática 2

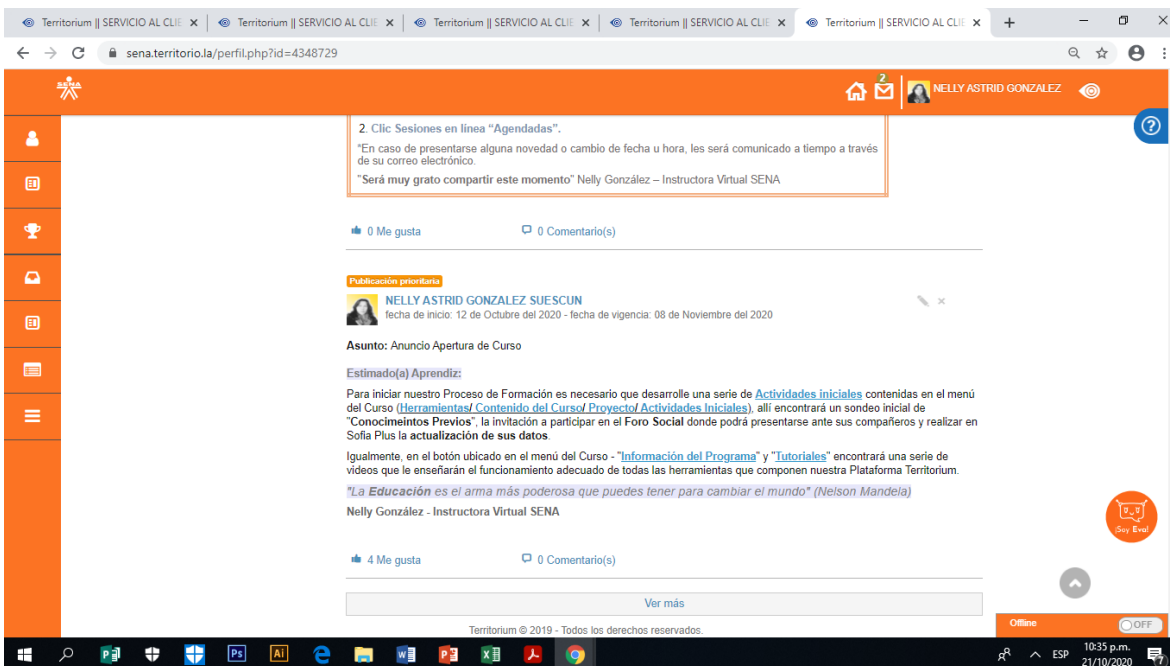
Por favor copiar y pegar este enlace en el explorador o dispositivo de comunicación de su preferencia. Si lo requiere, puede encontrarlo en la siguiente Ruta: Contenido del Curso / Proyecto/ Sesiones en línea / Ingreso Conferencias Web.

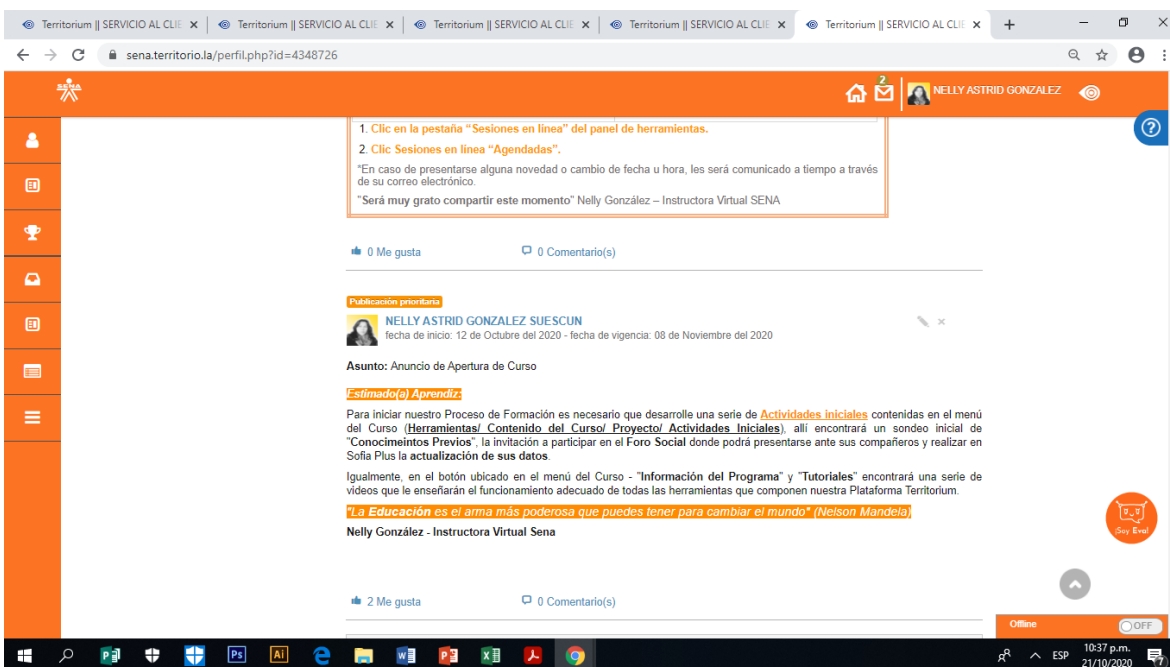
SOLICITUD BIENES....pdf

Mostrar todo



ANUNCIO APERTURA DE CURSO – Comunicando Actividades Iniciales y realización Sondeo Previo de Conocimientos





1. Clic en la pestaña "Sesiones en línea" del panel de herramientas.
2. Clic Sesiones en línea "Agendadas".

"En caso de presentarse alguna novedad o cambio de fecha u hora, les será comunicado a tiempo a través de su correo electrónico."
"Será muy grato compartir este momento" Nelly González – Instructora Virtual SENA

0 Me gusta 0 Comentario(s)

Publicación prioritaria

NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
fecha de inicio: 12 de Octubre del 2020 - fecha de vigencia: 08 de Noviembre del 2020

Asunto: Anuncio de Apertura de Curso

Estimado(a) Aprendiz:

Para iniciar nuestro Proceso de Formación es necesario que desarrolle una serie de **Actividades Iniciales** contenidas en el menú del Curso (**Herramientas/ Contenido del Curso/ Proyecto/ Actividades Iniciales**), allí encontrará un sondeo inicial de "Conocimientos Previos", la invitación a participar en el Foro Social donde podrá presentarse ante sus compañeros y realizar en Sofia Plus la actualización de sus datos.

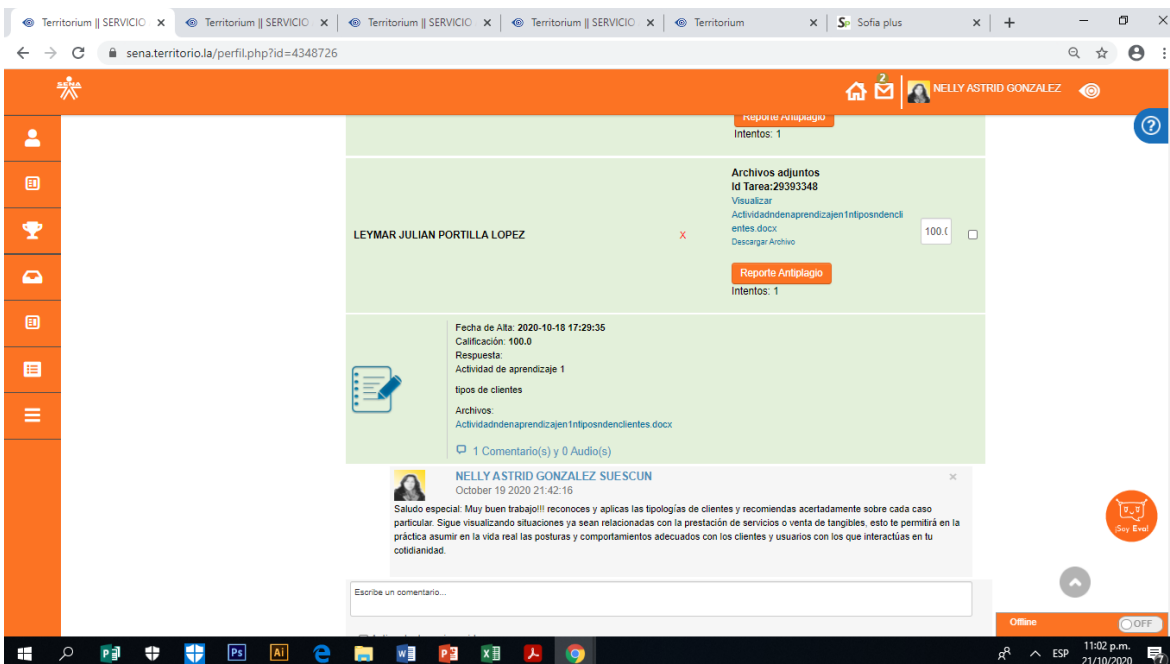
Igualmente, en el botón ubicado en el menú del Curso - "Información del Programa" y "Tutoriales" encontrará una serie de videos que le enseñarán el funcionamiento adecuado de todas las herramientas que componen nuestra Plataforma Territorium.

"La Educación es el arma más poderosa que puedes tener para cambiar el mundo" (Nelson Mandela)

Nelly González - Instructora Virtual SENA

2 Me gusta 0 Comentario(s)

JUICIOS; COMENTARIOS Y CALIFICACIONES



Reporte Antiplagio
Intentos: 1

Archivos adjuntos
Id Tarea: 29393348
Visualizar
Actividad de aprendizaje en Intipos de clientes.docx
100.0

LEYMAR JULIAN PORTILLA LOPEZ

Reporte Antiplagio
Intentos: 1

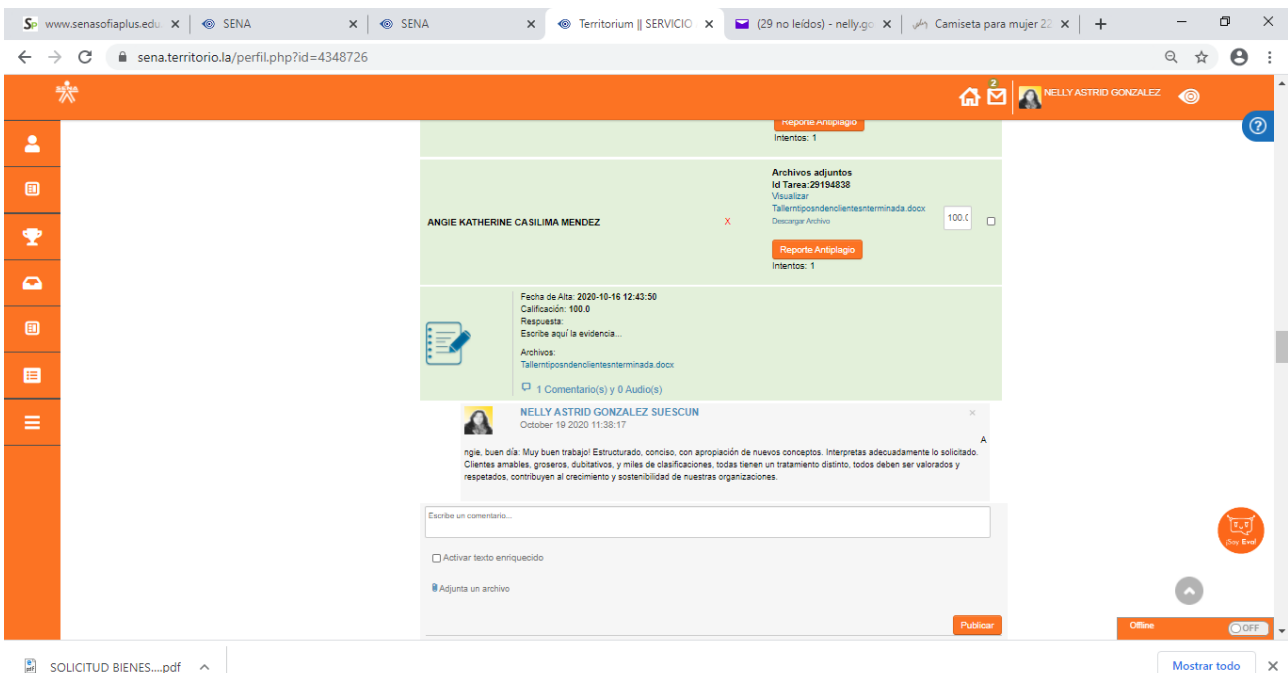
Fecha de Alta: 2020-10-19 17:29:35
Calificación: 100.0
Respuesta:
Actividad de aprendizaje 1
tipos de clientes
Archivos:
Actividad de aprendizaje en Intipos de clientes.docx

1 Comentario(s) y 0 Audio(s)

NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
October 19 2020 21:42:16

Saludo especial: Muy buen trabajo!! reconoces y aplicas las tipologías de clientes y recomiendas acertadamente sobre cada caso particular. Sigue visualizando situaciones ya sean relacionadas con la prestación de servicios o venta de tangibles, esto te permitirá en la práctica asumir en la vida real las posturas y comportamientos adecuados con los clientes y usuarios con los que interactúas en tu cotidianidad.

Escribe un comentario...



SENA Territorium || SERVICIO

senaterritorio.la/perfil.php?id=4348726

Reporte Antiplagio
Intentos: 1

Archivos adjuntos
Id Tarea: 29194838
Visualizar
Tallermposdencientesnterminada.docx
Descargar Archivo

ANGIE KATHERINE CASILIMA MENDEZ

Reporte Antiplagio
Intentos: 1

Fecha de Alta: 2020-10-16 12:43:50
Calificación: 100.0
Respuesta:
Escribe aquí la evidencia...
Archivos:
Tallermposdencientesnterminada.docx
1 Comentario(s) y 0 Audio(s)

NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
October 19 2020 11:38:17

ngie, buen día. Muy buen trabajo! Estructurado, conciso, con apropiación de nuevos conceptos. Interpreta adecuadamente lo solicitado. Clientes amables, groseros, dubitativos, y miles de clasificaciones, todas tienen un tratamiento distinto, todos deben ser valorados y respetados, contribuyen al crecimiento y sostenibilidad de nuestras organizaciones.

Escribe un comentario...

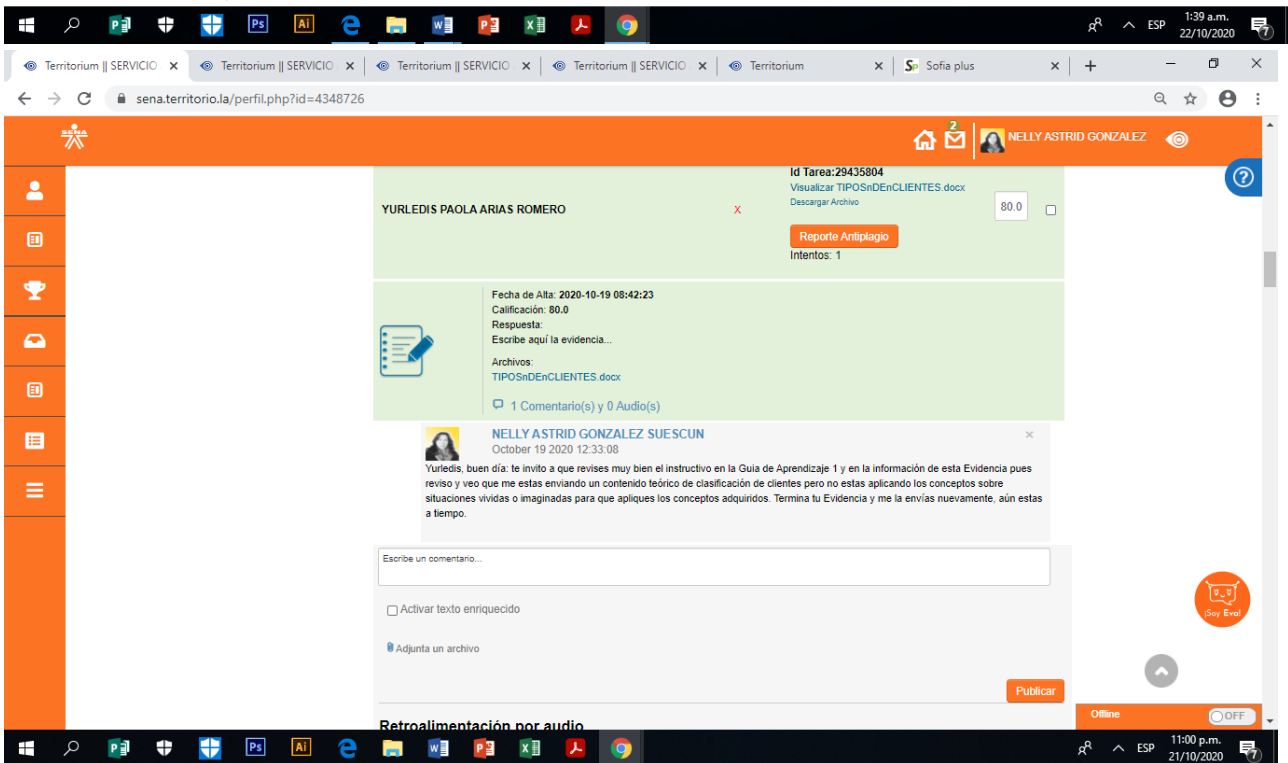
☐ Activar texto enriquecido

☐ Adjunta un archivo

Publicar

Online OFF

Mostrar todo



SENA Territorium || SERVICIO

senaterritorio.la/perfil.php?id=4348726

Id Tarea: 29435804
Visualizar
TIPOSnDnCLIENTES.docx
Descargar Archivo

YURLEDIS PAOLA ARIAS ROMERO

Reporte Antiplagio
Intentos: 1

Fecha de Alta: 2020-10-19 08:42:23
Calificación: 80.0
Respuesta:
Escribe aquí la evidencia...
Archivos:
TIPOSnDnCLIENTES.docx
1 Comentario(s) y 0 Audio(s)

NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
October 19 2020 12:33:08

Yurledis, buen día: te invito a que revises muy bien el instructivo en la Guía de Aprendizaje 1 y en la información de esta Evidencia pues reviso y veo que me estas enviando un contenido teórico de clasificación de clientes pero no estas aplicando los conceptos sobre situaciones vividas o imaginadas para que apliques los conceptos adquiridos. Termina tu Evidencia y me la envías nuevamente, aún estas a tiempo.

Escribe un comentario...

☐ Activar texto enriquecido

☐ Adjunta un archivo

Publicar

Online OFF

Retroalimentación por audio

FORMATO DE CIERRE DE FICHAS 2213796 – 2213797 – 2213808 - 2213809

Formato de Cierre ID 2213796 [Modo de compatibilidad] - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas

F16

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1		Resumen General del curso de formación complementaria virtual									
2		Nombre instructor	NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN								
3		Cédula	40382346								
4		Correo electrónico	nagonzalez643@misena.edu.co								
5		Nombre del curso	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL								
6		Nro. De ficha	2213796								
7		Regional	CESAR								
8		Centro de formación	CENTRO AGROEMPRESARIAL								
9		Fecha de Inicio del Curso	13/10/2020								
10		Fecha de Cierre del Curso	10/11/2020								
11		Estadísticas									
12		Aprendices Matriculados:	80								
13		Aprendices Por Certificar:	29								
14		Aprendices No Aprobados:	29								
15		Aprendices Cancelados:	16								
16		Aprendices Retirados:	6								
17		Observaciones									
18											
19		Listado de Aprendices por Certificar									
20	No	Documento de identidad	Nombres y Apellidos								
21	1	1000274567	MARIA FERNANDA TELLEZ MOJICA								
22	2	1000903557	NASHLY DAYANA PELAEZ GOMEZ								
23	3	1002819746	JAIME JESID ACHINTE TULANDE								
24	4	1004236337	JEYMAR II II IAN PORTILLA LOPEZ								

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen General

Formato de Cierre ID 2213797 [Vista protegida] - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

VISTA... Office detectó un problema con este archivo. Si lo edita, puede dañar el equipo. Haga clic para obtener más detalles.

G19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1		Resumen General del curso de formación complementaria virtual									
2		Nombre instructor	NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN								
3		Cédula	40382346								
4		Correo electrónico	nagonzalez643@misena.edu.co								
5		Nombre del curso	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL								
6		Nro. De ficha	2213797								
7		Regional	CESAR								
8		Centro de formación	CENTRO AGROEMPRESARIAL								
9		Fecha de Inicio del Curso	13/10/2020								
10		Fecha de Cierre del Curso	10/11/2020								
11		Estadísticas									
12		Aprendices Matriculados:	80								
13		Aprendices Por Certificar:	10								
14		Aprendices No Aprobados:	47								
15		Aprendices Cancelados:	16								
16		Aprendices Retirados:	7								
17		Observaciones									
18											
19		Listado de Aprendices por Certificar									
20	No	Documento de identidad	Nombres y Apellidos								
21	1	1007746567	LEYDI YANETH PAYARES ARBOLEDA								
22	2	1013688547	TANIA GERALDINEE CABEZAS CHACON								
23	3	1082919366	MADELINE PAOLA MUNOZ MOVILLA								
24	4	1096195378	ANGEL ENRIQUE ORTEGA PENARANDA								
25	5	1100895551	YANIS LENDY CAMACHO MEJIA								
26	6	1124191793	ANGIE TATIANA BUITRAGO MENDEZ								
27	7	1143171478	LEONARDO FABIO TOLEDO CORTES								

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen General



Formato de Cierre ID 2213808 [Vista protegida] - Excel

Office detectó un problema con este archivo. Si lo edita, puede dañar el equipo. Haga clic para obtener más detalles.

VISTA...

Resumen General del curso de formación complementaria virtual

Nombre instructor	NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
Cédula	40382346
Correo electrónico	na Gonzalez2643@misena.edu.co
Nombre del curso	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
Nro. De ficha	2213808
Regional	CESAR
Centro de formación	CENTRO AGROEMPRESARIAL
Fecha de Inicio del Curso	13/10/2020
Fecha de Cierre del Curso	10/11/2020

Estadísticas

Aprendices Matriculados:	80
Aprendices Por Certificar:	28
Aprendices No Aprobados:	34
Aprendices Cancelados:	15
Aprendices Retirados:	3

Observaciones

Listado de Aprendices por Certificar

No	Documento de identidad	Nombres y Apellidos
1	1001272461	YULY TATIANA PINTO DIAZ
2	1001898411	ANDREINA MARIA BELLO BLANQUICETT
23	1003314152	ANGELICA JULIETH SAENZ PEREZ
4	1005234014	ANGIE YULIETH CRUZ JAIMES

Reporte J. Evaluativos SOFIA

Resumen General

109%

Formato de Cierre ID 2213809 [Modo de compatibilidad] - Excel

Resumen General del curso de formación complementaria virtual

Nombre instructor	NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
Cédula	40382346
Correo electrónico	na Gonzalez2643@misena.edu.co
Nombre del curso	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
Nro. De ficha	2213809
Regional	CESAR
Centro de formación	CENTRO AGROEMPRESARIAL
Fecha de Inicio del Curso	13/10/2020
Fecha de Cierre del Curso	10/11/2020

Estadísticas

Aprendices Matriculados:	80
Aprendices Por Certificar:	18
Aprendices No Aprobados:	43
Aprendices Cancelados:	16
Aprendices Retirados:	3

Observaciones

Listado de Aprendices por Certificar

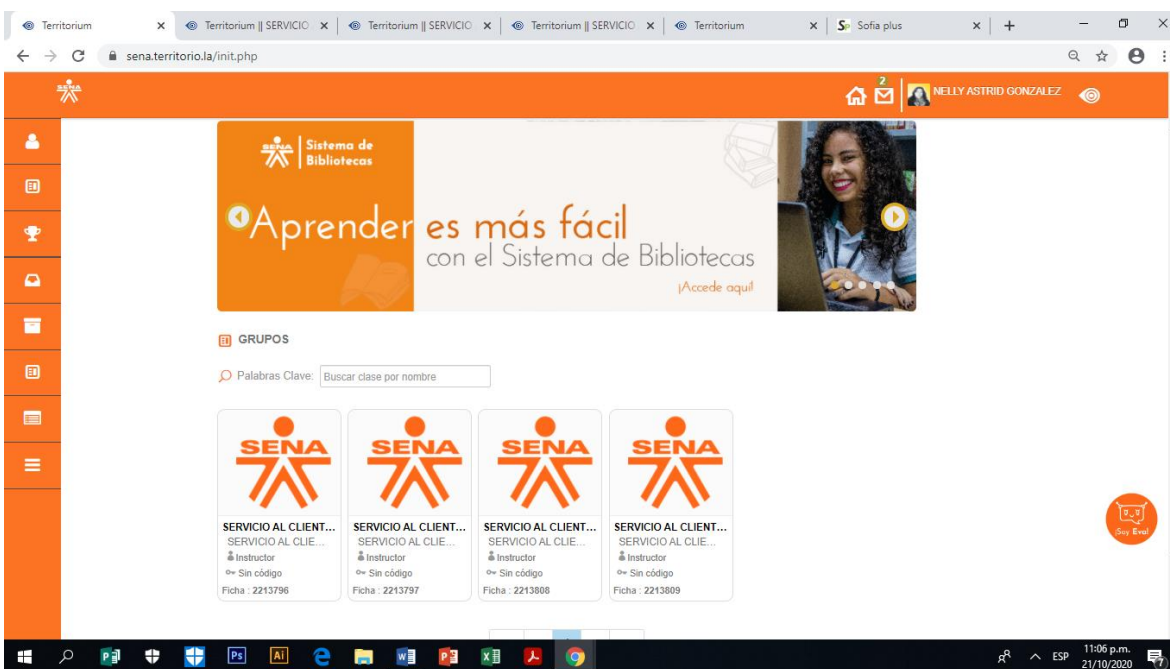
No	Documento de identidad	Nombres y Apellidos
1	1001112796	MARIA PAULA SARMENTO SIERRA
2	1007309271	BERONICA GARCIA GARCIA
3	1012453438	LAURA NATALY MELLIZO SALAMANCA
4	1033787154	LUIS EDUARDO CEBALLOS QUEVEDO
5	1083641789	ALEXEY ANDRES CUCUNUBA CORONADO
6	1094924887	GLIANA MARCELA CORREA DUQUE
7	1096210052	DONIS DARIO LEGUIA ARRIETA
8	1097227459	DIANA CAROLINA LADINO LOPEZ
9	1110461863	JULIETH ANDREA CAGUA MORALES

Reporte J. Evaluativos SOFIA

Resumen General

84%

USO DE PLATAFORMAS INSTITUCIONALES Sofia plus, SAVA y Territorium



SENA Sistema de Bibliotecas

Aprender es más fácil con el Sistema de Bibliotecas ¡Accede aquí!

GRUPOS

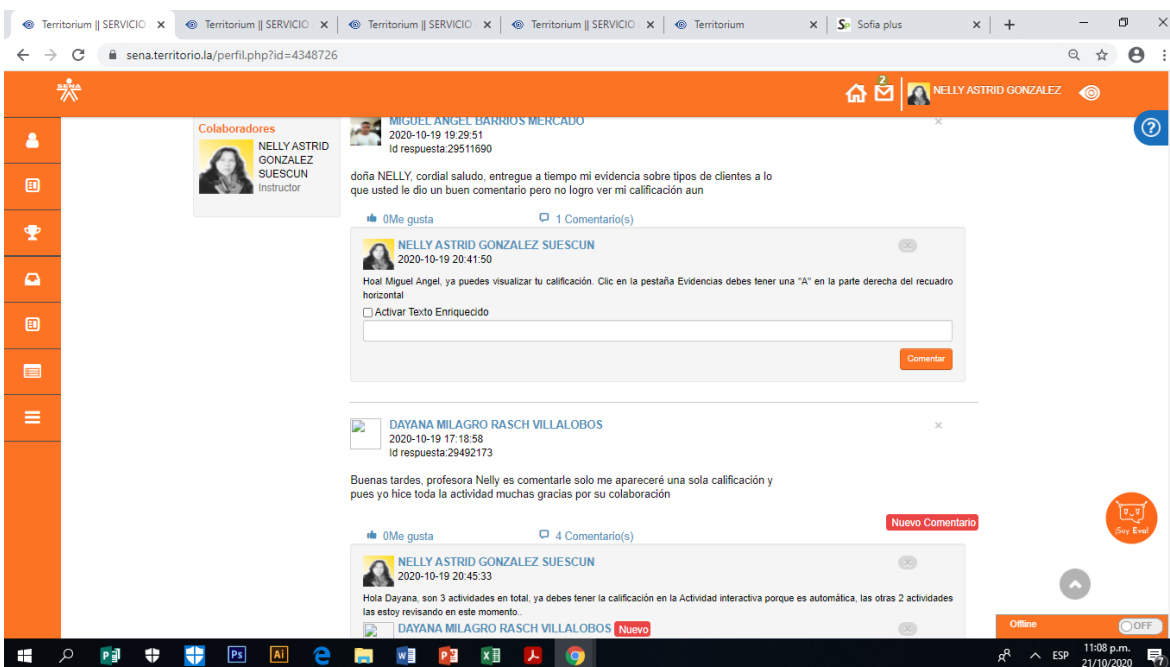
Palabras Clave:

SENA SERVICIO AL CLIENTE...
Instructor
Sin código
Ficha: 2213796

SENA SERVICIO AL CLIENTE...
Instructor
Sin código
Ficha: 2213797

SENA SERVICIO AL CLIENTE...
Instructor
Sin código
Ficha: 2213808

SENA SERVICIO AL CLIENTE...
Instructor
Sin código
Ficha: 2213809



SENA Sistema de Bibliotecas

NELLY ASTRID GONZALEZ

Colaboradores

NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
Instructor

MIGUEL ANGEL BARRIOS MERCADO
2020-10-19 19:28:51
Id respuesta: 29511690

doña NELLY, cordial saludo, entregue a tiempo mi evidencia sobre tipos de clientes a lo que usted le dio un buen comentario pero no logro ver mi calificación aun

0 Me gusta 1 Comentario(s)

NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
2020-10-19 20:41:50

Hola Miguel Angel, ya puedes visualizar tu calificación. Clic en la pestaña Evidencias debes tener una "A" en la parte derecha del recuadro horizontal

☐ Activar Texto Enriquecido

Comentar

DAYANA MILAGRO RASCH VILLALOBOS
2020-10-19 17:18:58
Id respuesta: 29492173

Buenas tardes, profesora Nelly es comentarle solo me aparecerá una sola calificación y pues yo hice toda la actividad muchas gracias por su colaboración

0 Me gusta 4 Comentario(s)

NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN
2020-10-19 20:45:33

Hola Dayana, son 3 actividades en total, ya debes tener la calificación en la Actividad interactiva porque es automática, las otras 2 actividades las estoy revisando en este momento.

DAYANA MILAGRO RASCH VILLALOBOS

Nuevo Comentario

Offline

Terriorium || SERV x Terriorium || SERV x Terriorium || SERV x Terriorium || SERV x Terriorium || SERV x www.senasofiapl... SAVA Grupo Ejec...

sava.sena.edu.co/gfvd/index.php/gestion_incidentes/mis_casos_usuario

SAVA 9520 NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN Salir

REPORTAR INCIDENCIAS LMS

Mis Casos Reportados

Reportar Caso

Preguntas Frecuentes

Manual de usuario

Salir

Listado de Incidencias Registradas

Fecha Inicial: 01/01/2020 Fecha Final: 21/10/2020 Filtrar Imprimir Descargar a Excel

Listado de Incidencias Sin Diligenciar Encuesta

No.	Fecha	Tipo	Incidencia	Soporte asignado	Estado	Encuesta
10638	2020-10-14 08:22:27	LMS presenta Caída/No disponible	<p>Crdial saludo, desde anoche me percaté 9:00 pm que LMS presentaba error de ingreso, insistí hasta las 10:30 p.m. y no se resolvió el problema. Asumí que posiblemente era ejecución de mantenimiento.</p> <p>Desde las 7:30 am de hoy he estado ingresando por Google Chrome y Mozilla y persisten los problemas. Mis compañeros de Grupo están en la misma situación.</p> <p>Anexo Pantallazos.</p> <p>Mensaje que arroja la plataforma: "El servicio de Gateway de Josso no está disponible en este momento, por favor intente más tarde"</p> <p>Gracias por su atención.</p> <p>Cordialmente, Nelly González</p> <p>CAE Sena Aguachica - Cesar</p>	AURA MARIA GOMEZ RINCÓN	CERRADO	Diligenciar Encuesta...

Windows Taskbar: 11:09 p.m. 21/10/2020

Terriorium || SERV x Terriorium || SERV x Terriorium || SERV x Terriorium || SERV x www.senasofiapl... SAVA Grupo Ejec...

sava.sena.edu.co/gfvd/index.php/reportador_incidentes/ver_caso/10638

SAVA 9520 NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN Salir

REPORTAR INCIDENCIAS LMS

Mis Casos Reportados

Reportar Caso

Preguntas Frecuentes

Manual de usuario

Salir

Detalle de Caso 10638

ID: 10638 **Fecha:** 2020-10-14 08:22:27 **Estado:** CERRADO **Usuario:** NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN Últimos Casos

Centro: 20-9520 CENTRO AGROEMPRESARIAL **Ambiente:** FORMACIÓN TITULADA VIRTUAL **Tipo Caso:** LMS presenta Caída/No disponible

Desde Cuando: 2020-10-13 **Fichas:** 2213796-2213797-2213808-2213809 **Usuario con problema:** INSTRUCTOR CC 40382346

Descripción del inconveniente:

Crdial saludo, desde anoche me percaté 9:00 pm que LMS presentaba error de ingreso, insistí hasta las 10:30 p.m. y no se resolvió el problema. Asumí que posiblemente era ejecución de mantenimiento.

Desde las 7:30 am de hoy he estado ingresando por Google Chrome y Mozilla y persisten los problemas. Mis compañeros de Grupo están en la misma situación.

Anexo Pantallazos.

Mensaje que arroja la plataforma: "El servicio de Gateway de Josso no está disponible en este momento, por favor intente más tarde"

Gracias por su atención.

Cordialmente, Nelly González

CAE Sena Aguachica - Cesar

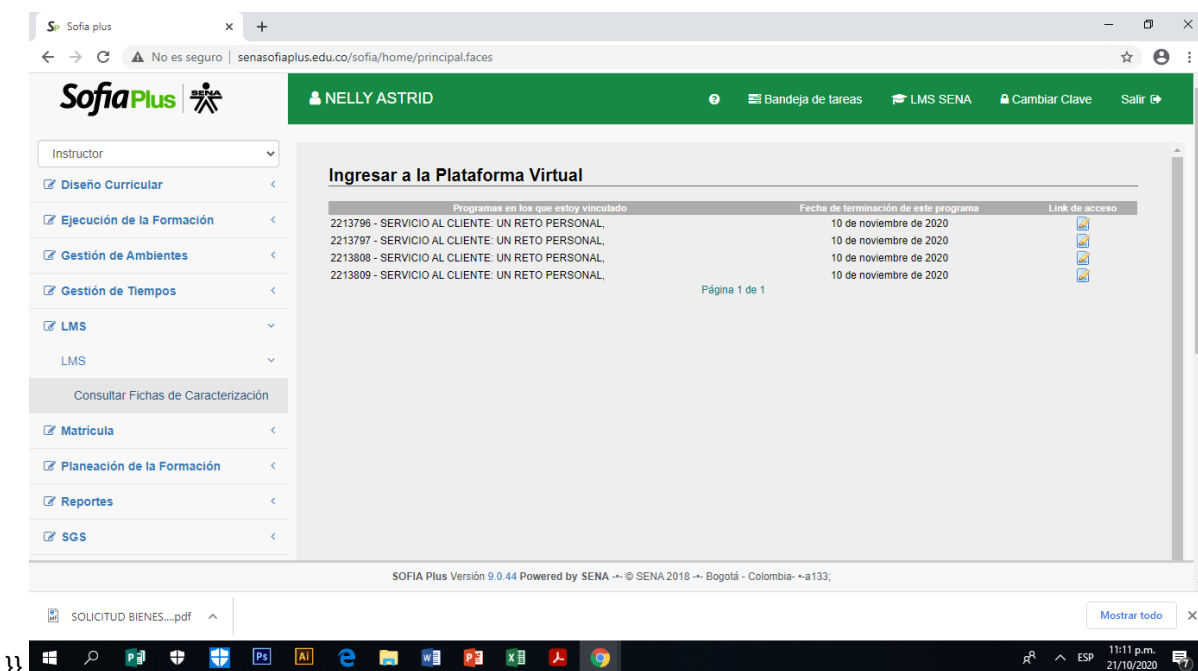
[Link evidencia del Caso](#)

[Archivos evidencias del Caso](#)

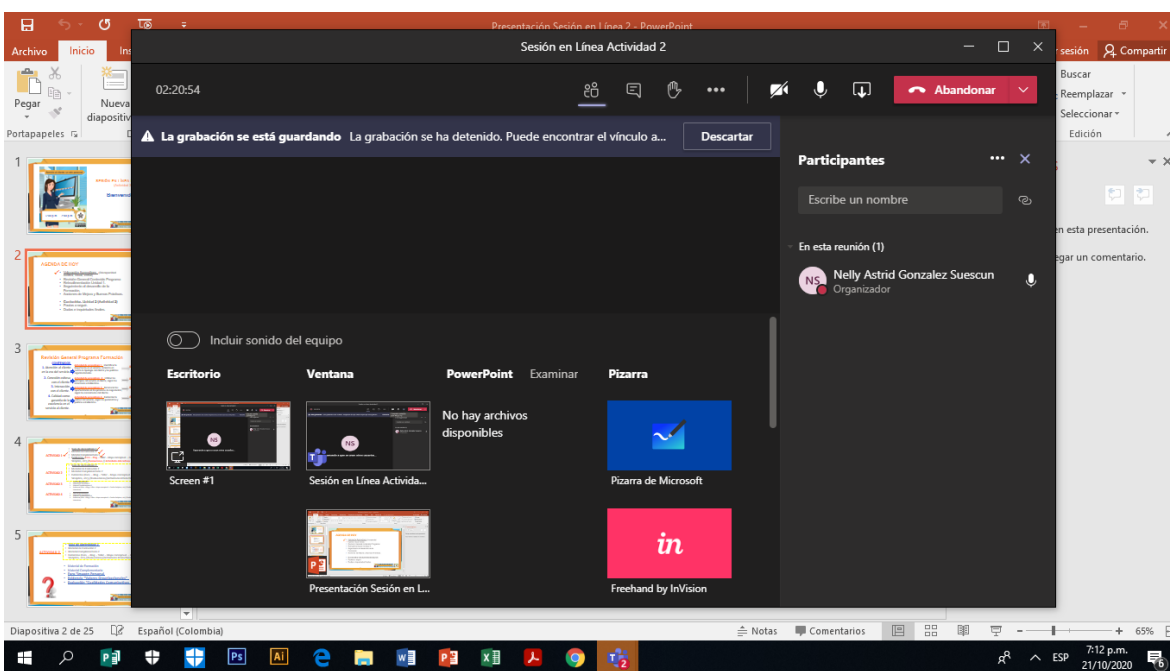
[Pantallazos-Error-LMSpdf.pdf](#)

Agente técnico LMS Asignado: AURA MARIA GOMEZ RINCÓN

Windows Taskbar: 11:10 p.m. 21/10/2020



SESIONES EN LINEA AGENDADAS Y REALIZADAS



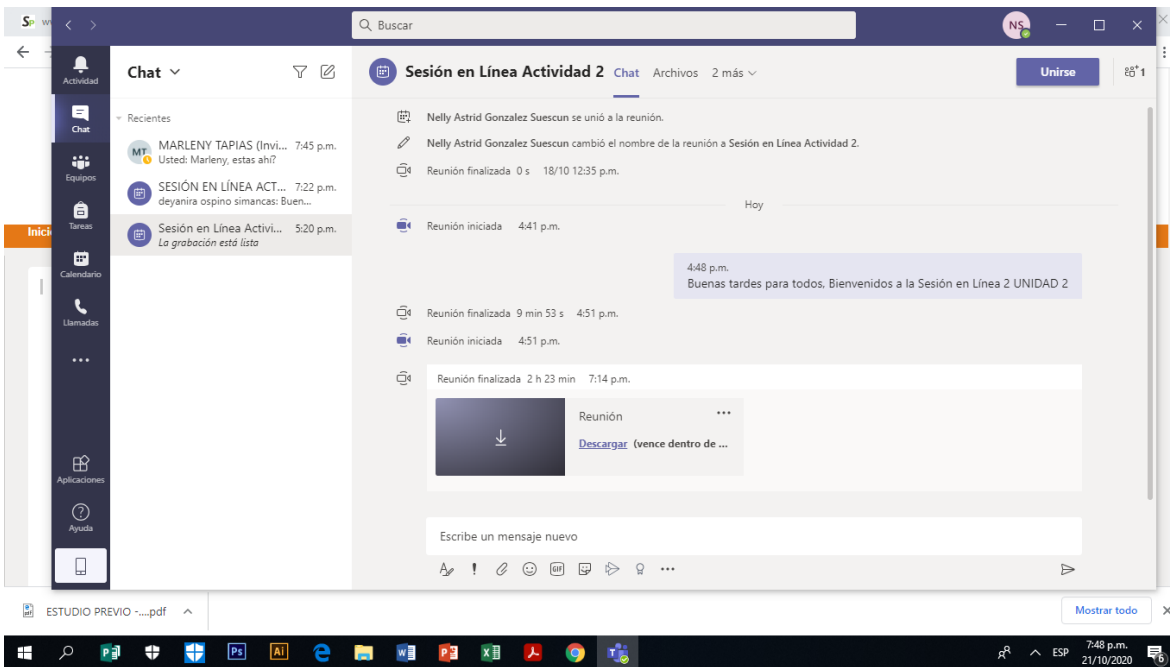
Join Microsoft Teams Meeting

[Learn more about Teams](#)

Join with a video conferencing device

455304799@videocomunicaciones.sena.edu.co VTC Conference ID: 1165015338

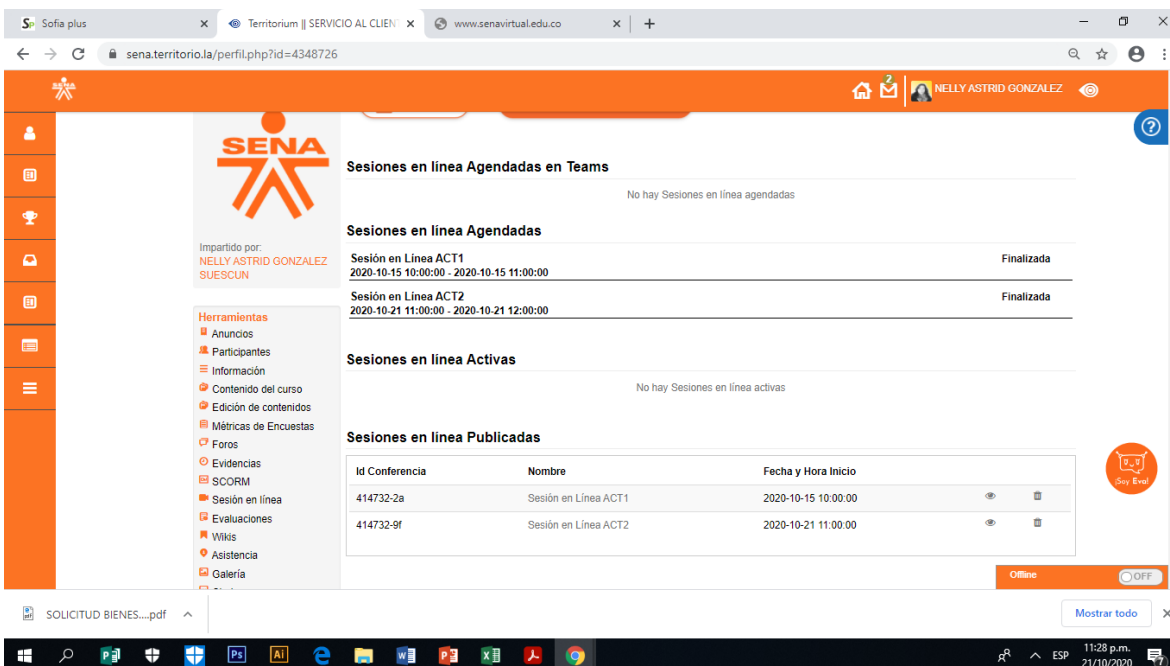
[Alternate VTC dialing instructions](#)



Chat window titled "Sesión en Línea Actividad 2". The chat history shows:

- Nelly Astrid Gonzalez Suescun se unió a la reunión.
- Nelly Astrid Gonzalez Suescun cambió el nombre de la reunión a Sesión en Línea Actividad 2.
- Reunión finalizada 0 s 18/10 12:35 p.m.
- Reunión iniciada 4:41 p.m.
- 4:48 p.m. Buenas tardes para todos, Bienvenidos a la Sesión en Línea 2 UNIDAD 2
- Reunión finalizada 9 min 53 s 4:51 p.m.
- Reunión iniciada 4:51 p.m.
- Reunión finalizada 2 h 23 min 7:14 p.m.

At the bottom, there is a download button for the meeting recording: "Reunión Descargar (vence dentro de ...)".



Web application interface for SENA Territorio. The page shows a sidebar with navigation options and a main content area with session schedules.

Sesiones en línea Agendadas en Teams

No hay Sesiones en línea agendadas

Sesiones en línea Agendadas

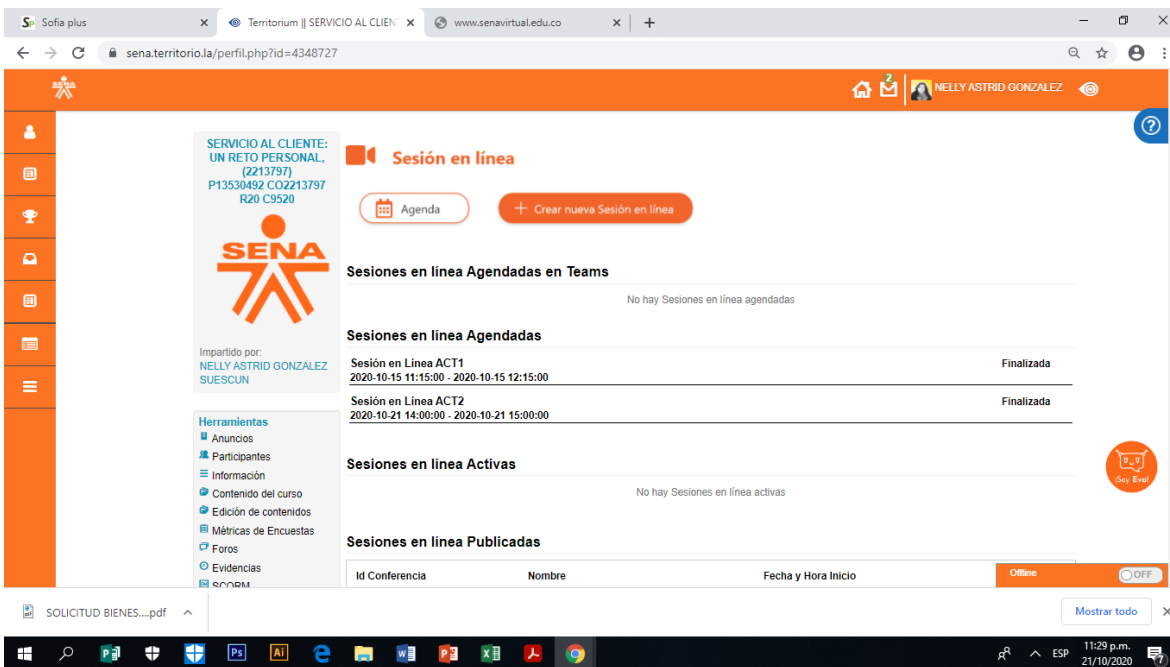
Sesión en Línea ACT1	Finalizada
2020-10-15 10:00:00 - 2020-10-15 11:00:00	
Sesión en Línea ACT2	Finalizada
2020-10-21 11:00:00 - 2020-10-21 12:00:00	

Sesiones en línea Activas

No hay Sesiones en línea activas

Sesiones en línea Publicadas

Id Conferencia	Nombre	Fecha y Hora Inicio
414732-2a	Sesión en Línea ACT1	2020-10-15 10:00:00
414732-9f	Sesión en Línea ACT2	2020-10-21 11:00:00



Sofia plus x Territorium || SERVICIO AL CLIENTE x www.senavirtual.edu.co

sena.territorio.la/perfil.php?id=4348727

NELLY ASTRID GONZALEZ

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (2213797) P13530492 CO2213797 R20 C9520

Sesión en línea

Agenda + Crear nueva Sesión en línea

Sesiones en línea Agendadas en Teams

No hay Sesiones en línea agendadas

Sesiones en línea Agendadas

Sesión en Línea	Finalizada
Sesión en Línea ACT1 2020-10-15 11:15:00 - 2020-10-15 12:15:00	Finalizada
Sesión en Línea ACT2 2020-10-21 14:00:00 - 2020-10-21 15:00:00	Finalizada

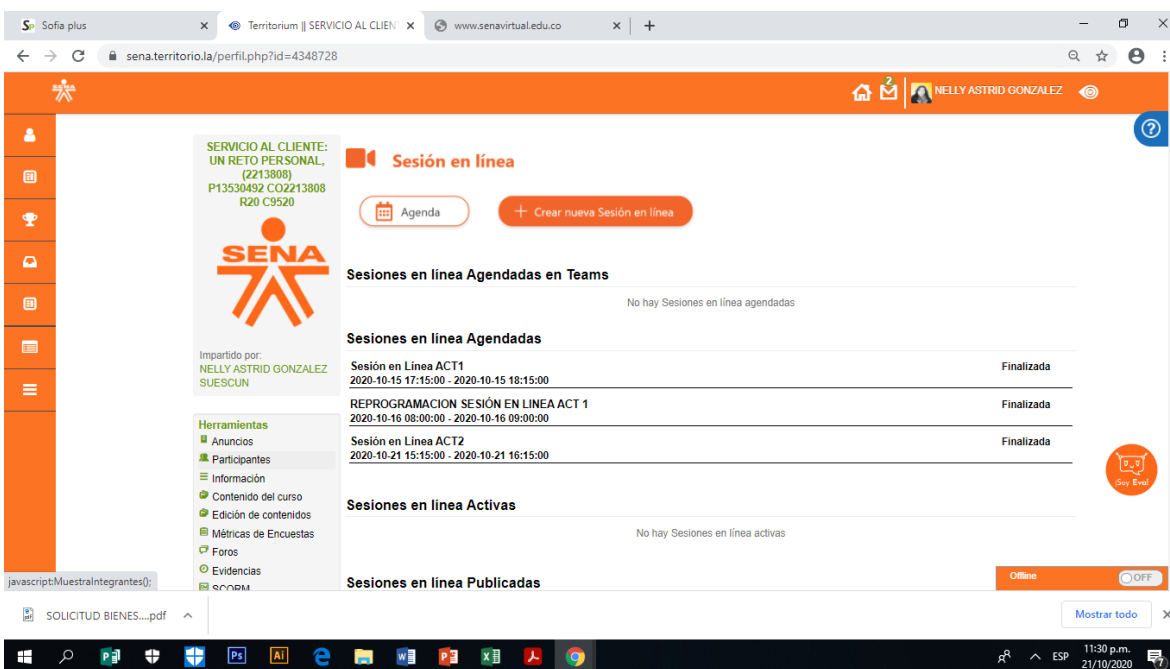
Sesiones en línea Activas

No hay Sesiones en línea activas

Sesiones en línea Publicadas

Id Conferencia	Nombre	Fecha y Hora Inicio	Offline
			OFF

Mostrar todo



Sofia plus x Territorium || SERVICIO AL CLIENTE x www.senavirtual.edu.co

sena.territorio.la/perfil.php?id=4348728

NELLY ASTRID GONZALEZ

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (2213808) P13530492 CO2213808 R20 C9520

Sesión en línea

Agenda + Crear nueva Sesión en línea

Sesiones en línea Agendadas en Teams

No hay Sesiones en línea agendadas

Sesiones en línea Agendadas

Sesión en Línea	Finalizada
Sesión en Línea ACT1 2020-10-15 17:15:00 - 2020-10-15 18:15:00	Finalizada
REPROGRAMACION SESIÓN EN LÍNEA ACT 1 2020-10-16 08:00:00 - 2020-10-16 09:00:00	Finalizada
Sesión en Línea ACT2 2020-10-21 15:15:00 - 2020-10-21 16:15:00	Finalizada

Sesiones en línea Activas

No hay Sesiones en línea activas

Sesiones en línea Publicadas

Id Conferencia	Nombre	Fecha y Hora Inicio	Offline
			OFF

Mostrar todo



www.senasofiaplus.edu... SENA SENA Territorium || SERVICIO (29 no leídos) - nelly.g... Camiseta para mujer 22

sena.territorio.la/perfil.php?id=4348729

SENA

SERVICIO AL CLIENTE:
UN RETO PERSONAL,
(2213809)
P13530492 CO2213809
R20 C9520

Impartido por:
NELLY ASTRID GONZALEZ
SUESCUN, Usuario
Acompañamiento

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- Información
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- SCORM
- Sesión en línea
- Evaluaciones
- Wikis
- Asistencia
- Galería

Sesión en línea

Agenda + Crear nueva Sesión en línea

Sesiones en línea Agendadas en Teams

No hay Sesiones en línea agendadas

Sesiones en línea Agendadas

Sesión en Línea ACT1	Finalizada
2020-10-15 18:30:00 - 2020-10-15 19:30:00	
Sesión en Línea ACT2	Finalizada
2020-10-21 16:30:00 - 2020-10-21 17:30:00	

Sesiones en línea Activas

No hay Sesiones en línea activas

Sesiones en línea Publicadas

Id Conferencia	Nombre	Fecha y Hora Inicio		
414735-bc	Sesión en Línea ACT1	2020-10-15 18:30:00		
414735-ca	Sesión en Línea ACT2	2020-10-21 16:30:00		

Online OFF

SOLICITUD BIENES....pdf

Mostrar todo

1:46 a.m. 22/10/2020

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 05/10/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 20/11/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2213797 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2213809 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2213796 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2213808 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVIDO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVIDO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORA S DEDICADA S EN LA FICHA : 42,00

FICHA 1908193 - GESTIÓN DE MERCADOS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ANALIZAR LOS RESULTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS SEGÚN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN A PARTIR DEL MERCADO, IDIOSINCRASIA, CULTURA Y NECESIDAD DE LOS CLIENTES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DISEÑAR EL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS Y METAS DE LA INVESTIGACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

SELECCIONAR EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN QUE GENE REULTADOS ESPERADOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL CONTEXTO SOCIAL, SEGÚN EL TIPO DE INVESTIGACIÓN Y LOS OBJETIVOS FORMULADOS EN EL PROYECTO

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS SUPERFICIES EN LOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS SUBÁREAS Y LOS OBJETIVOS DE
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE PENETRACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO EN EL MERCADO DE ACUERDO CON LA RENTABILIDAD Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ORGANIZAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESARROLLO DE LOS EVENTOS FRENTE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS VS. LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO SEGÚN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE

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

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE PENETRACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO EN EL MERCADO DE ACUERDO CON LA RENTABILIDAD Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ORGANIZAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESARROLLO DE LOS EVENTOS FRENTE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS VS. LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO SEGUN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGUENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE

• **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

DIAGNOSTICAR EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO, GARANTIZANDO LA UTILIZACIÓN DE FUENTES CONFIABLES Y FIDELIAS DE LA INVESTIGACIÓN, SEGUN POLITICAS DE LA EMPRESA.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.

• **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

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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
<hr/> <p style="text-align: right;">HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00</p> <hr/>	

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 258,00

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: NELLY ASTRID GONZALEZ SUESCUN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL