

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 16 de marzo de 2020

Señor (a)

MAGALY LEÓN LLANOS

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1363643

Coordinadora Académica

Programas Integración con la Media,

Desplazados, Normalización y Certificación de

Competencias Laborales

Centro de Gestión Administrativa

SENA, Regional Distrito Capital

Ciudad

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

Referencia: Contrato No. CO1.PCCNTR.1363643 del año 2020

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 41.759.848 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica de los Programas Integración con la Media, Desplazados, Normalización y Certificación de Competencias Laborales, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA MILLONES TRESCIENTOS VEINTIUN MIL DOSCIENTOS PESOS (\$30.321.200) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2020, por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO CINCO PESOS (\$2.653.105) COP., b.) CUATRO (4) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a JUNIO de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS (\$3.790.150) COP., cada uno, c.) UN (1) pago correspondiente al mes de JULIO de 2020, por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$2.905.782) COP., d.) DOS (2) pagos iguales correspondientes a los meses de AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS (\$3.790.150) COP., cada uno, e.) UN (1) pago final correspondiente al mes de OCTUBRE de 2020, por valor de DOS MILLONES VEINTIUN MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS (\$2.021.413) COP.

Plazo: Será hasta el 9 de octubre de 2020.

OBJETO:

Prestar los servicios personales de carácter temporal, para impartir Formación Profesional Integral, mediante la modalidad de periodos fijos de instructores, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria, presencial y virtual, en las Áreas de Gestión del Talento Humano, Asistencia y Gestión Administrativa y Gestión Documental y de la Información, del Centro de Gestión Administrativa, Subsede y Organizaciones, así como las actividades de capacitación o de auditoria en el sistema integrado de gestión de calidad, para Orientar, Participar, Formular, Ejecutar, Seguir, Controlar, Planes, Programas y Proyectos desarrollando Competencias de la Formación Profesional Integral para dar respuesta a la política Institucional entre otros el Proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo y demanda de la población; en las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana

CLÁUSULA CUARTA – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas.	Durante este mes, no fui programada para desarrollar esta actividad.	No aplica.
2	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos.	Apoyo en seguimiento a aprendices etapa productiva, de manera virtual a través de llamadas, correos y envío de formatos a las empresas para la correspondiente evaluación y registro en Plataforma DRIVE.	Pantallazo Archivos DRIVE. Tazabilidad Proceso Formato Excel.
3	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación.	Apoyo en la revisión del diseño curricular del Programa de Formación Complementaria Servicio al Cliente.	Programa Curricular Formación Complementaria Servicio al Cliente.
4	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo.	Durante este mes, no fui programada para desarrollar esta actividad.	No aplica.

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 la planilla 41194785 de febrero de 2020, operador Miplanilla. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Cordialmente,

MARTHA EMMA OSPINA OROZCO

Contratista

C.C. No. 41.759.848

Recibí a satisfacción:

Firma

MAGALY LEÓN LLANOS

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1363643

Coordinadora Académica

Programas Integración con la Media,

Desplazados, Normalización y Certificación de

Competencias Laborales

TRAZABILIDAD SEGUIMIENTO APRENDICES - MARZO DE 2020									
RESPONSABLE: MARTHA EMMA OSPINA OROZCO									
No.	NOMBRE APRENDIZ	ALTERNATIVA	ESPEC.	FICHA	EMPRESA	GESTIÓN	TELÉFONOS	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
1	ANDRES FELIPE RIAÑO SOLANO	VINCULO LABORAL	G.E.	1439409	La empresa en la cual estoy realizando la etapa productiva es Eficacia en misión para Philips morris internacional Mi jefe inmediato es Edwin guerra celular 3102019285 supervisor de campo Correo electrónico Edwin.g_1981@hotmail.com	ENVIAR CORREO. SE ENVÍO CORREO EL 24.03.2020.	3012385865	afriano99@misena.edu.co	13.04.20 A.M. Hablé telefónicamente con el aprendiz, y estará pendiente que su jefe envíe la información durante el transcurso de esta semana. Se recibió evaluación el 16.04.2020, pero fue devuelta el 17 por cuanto faltaban datos y no estaba legible y ordenada.
2	ANGELLY ALEJANDRA VARELA TORRES	VINCULO LABORAL	T.H.	1817932	VISITADA EL 18.03.20 A.M.		3223638306	maleja.95123@hotmail.com	24.03.2020 Registro Evaluación DRIVE.
3	CINDY YINETH CORDERO COCUY	VINCULO LABORAL	G.A.	1692859	Nombre de la Empresa: Prosalon S.A.S. Nombre del jefe inmediato: Paula Andrea Mejía Grisales. Cargo del jefe: Gerente de Operaciones. Teléfono: 3115668129. Correo electrónico jefe: paula.mejia@prosalon.com.co	Sistema correo de vos. 24.03.20. Nuevamente se llamó el 25 de marzo. No tiene Impresora. Sin embargo se enviará correo el 26.Se envío correo el 26.03.2020.	3214023283	cindyginethcordero@gmail.com	13.04.20 a.M. Hablé telefónicamente con el aprendiz, ella va a llamar a su Jefe para recordar el compromiso de enviar la información. 16.042020, se recibió evaluación aprendiz y se registro en el DRIVE.
4	CONSUELO ESTHER RIVAS BAQUERO	VINCULO LABORAL	P.H.	1537287	Conjunto Residencial Los Pinos P.H. Carrera 16A 163A-41 - Teléfonos: 3003383274. Correo: edificiolospinos39@gmail.com. Presidente del consejo: Gabriel Quintero. Edificio Premier II, Administradora: Katty López Martínez. Teléfono: 3102278838. Calle 47 7-35. Correo Electrónico: edificiopremier@gmail.com La Aprendiz informará toda su situación a través de correo.	24.03.2020, se ha llamado en varias ocasiones al 3208701527 y no contestan. Se llamó el 26.03.2020 al Celular 3208701587, se logró contactar a la Aprendiz, quien responderá solicitud. 13.04.2020, a través de WathsApp se recibió confirmación de los Jefes Inmediatos, se procedió al envío de correos con formatos para evaluación.	3208701587	consuelorivasb@gmail.com	El 26 de marzo se recibió correo de parte de la Aprendiz, el 27 de marzo hablé con la Dra. Ana Thyme, al respecto a esta situación y le reenvió toda la información, para su seguimiento.
5	DEVID ANDREY MAHECHA MORENO	PASANTIAS	T.H.	1846793	Nombre de la empresa en la cual están realizando las prácticas: FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ 2. Nombre y cargo del jefe inmediato: ANDREA BERMUDEZ, JEFE DE TALENTO HUMANO 3. Número celular y/o fijo del jefe inmediato: 3185865656 Y/O 7470828 ext 3100 ó 5110 4. Correo electrónico jefe inmediato gestionhumana@bancodealimentos.org.co	Correo de vos 26.03.20. Se envío correo el 13 de abril de 2020. El aprendiz estará pendiente de su evaluación.	3208432837	mahechamoreno@gmail.com	13.04.2020 Hablé con el Aprendiz. Se envía correo con la información. 14.03.2020 Se recibe correo con la evaluación respectiva. 14.04.2020 Registro evaluación DRIVE.
6	DEYANIRA NEUSA RIVERA	VINCULO LABORAL	G.D.	1614204	1. Subred Integrada de Salud Sur E.S.E. - Hospital Tunal 2. Edna Rossio Blanco Garcia - Profesional Administrativo - Sistemas de Información TIC - Gestión Documental. 3. Celular: 316 379 72 42 4. Correo electrónico: lidergestiondocumental@subredsur.gov.co	ENVIAR CORREO. SE ENVÍO CORREO EL 24.03.2020.	3203574226	devaneusa@gmail.com	Documentación recibida el 30.03.2020 a las 16:10 horas. 07.04.2020 Registro evaluación DRIVE.
7	DIANA BELEN CHITIVA GUZMAN	VINCULO LABORAL	T.H.	1817934	VISITADA EL 17.03.2020 A.M.		3507437768/3045798839	dianachitivaone@hotmail.com	24.03.2020. Registro evaluación DRIVE.
8	DIANA PATRICIA CARVAJAL AVENDAÑO	VINCULO LABORAL	G.D.	1750384	1. Nombre de la empresa en la cual estoy laborando actualmente: Iron Mountain Colombia. 2. Nombre y cargo del jefe inmediato: MONICA SUAREZ PEREZ, cargo: COORDINADOR OPERATIVO 3. Número celular y/o fijo del jefe inmediato 3124558251 - 3115104818 4. Correo electrónico jefe inmediato monica.suarez@ironmountain.com.co	ENVIAR CORREO. SE ENVÍO CORREO EL 24.03.2020..	3166983847/3174334339901	cadipa26@hotmail.com	Documentación recibida el 08.04.2020 a las 11:01 horas y se registro en el DRIVE, el mismo día.

9	JEIMMY YAMILE CAMPO SARMIENTO	PASANTIAS	T.G.A.	1693611	COLEGIO FERNANDO MAZUERA VILLEGAS I.E.D. Nombre y cargo del jefe inmediato: FÉLIX ÉDINSON ÁNGEL ÁCUÑA, Rector del colegio, pero yo estoy a cargo de una de las secretarías de la rectoría, quien es la señora JENY LILIANA LACHE URIBE . Número celular y/o fijo del jefe inmediato: 043993432 3168257993/78022229/7802529/7753196. Correo electrónico jefe inmediato: coldifernandomazue7@educacionbogota.edu.co	ENVIAR CORREO., 26.03.2020. Se envió correo el 26.03.2020. Se recibió correo de parte de la Aprendiz, el 03.04.2020 y se respondieron las dudas de forma telefónica y por correo el 06.04.2020. Se espera el envío de la documentación firmada.	3132577619	jeimmywsc04@gmail.com	Se recibió evaluación, pero 2 de los tres formatos no corresponden a los envíos para ser diligenciados, solamente aplicó la Lista de Chequeo. Nuevamente se envían formatos pendientes. 14.04.2020.
10	JESSICA NATALIA FIGUEROA ROSAS	VINCULO LABORAL	T.H.	1260388	Nombre de la empresa en la cual están realizando las prácticas: LONGPORT COLOMBIA. Nombre y cargo del jefe inmediato: JUAN DE DIOS RAMIREZ / COORDINADOR DE SEGURIDAD. Número celular y/o fijo del jefe inmediato: 310 8623354. Correo electrónico jefe inmediato: juan.ramirez@longportaviation.com	NO TIENE CÓMO ESCANEARLOS. LOS ENVIARÁ CON UNA NOTA. SE ENVIÓ CORREO EL 24.03.2020.	3124927085	jevdar031091@hotmail.com	13.04.20 Hablé con la Aprendiz, para recomendarle que esté pendiente que su Jefe la evalué, ella se pondrá en contacto con él.
11	MANUEL ANTONIO BUITRAGO MELO	VINCULO LABORAL	P.H.	1708473	SOLUCIONES DAMA S.A.S. Jefe Inmediato: Sandra Milena Bravo Becerra. Dirección: Carera 79 40C-81. celular: 3209026517. Correo Electrónico: directoradministrativo@solucionesdama.com	26.03.2020, hablé con él, es una persona de 75 años, me confirmará información solicitada en correo del 20 de marzo de 2020. El 01 de abril, llamé el señor Buitrago y me expuso otra situación, le recordé el envío de la información anterior y otro correo con sus inquietudes actuales. Manuel no confirmó los datos solicitados, sin embargo con la información inicial se envió correo el 13.04.20, a la empresa Soluciones Dama SAS.	3202353677	mabuitrago2@hotmail.com	El 02. de abril se reenvió información del señor Manuel Buitrago, sobre nota pendiente de Inglés a la Doctora Ana Thyme.
12	MICHAEL VALENCIA TRUJILLO	VINCULO LABORAL	G.D.	1614202	VISITA NO EVALUADA/TELETRABAJAO TODO EL TIEMPO. 17.03.2020. NOMBRE DE LA EMPRESA: Fundación Caminos de Identidad (FUCAI).NOMBRE Y CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Ruth Consuelo Chaparro Gómez, Subdirectora de la Fundación. NÚMERO DE CELULAR JEFE INMEDIATO: 3202308456. CORREO ELECTRONICO JEFE INMEDIATO: ruth.chaparro@fucaicolombia.org	Hablé telefónicamente con la señora Ruth, me informo que con gusto me colaboraría, pero que en este momento tienen otras prioridades generadas por la situación epidemiológica que esta atravesando el país, que tan pronto pueda evaluará al aprendiz. Se envió correo 26.03.2020.	3134786867	mv660579@gmail.com	13.04.20. Hablé con el aprendiz, para que estuviera pendiente del envío de su evaluación por parte del Jefe Inmediato, para ello le reenvió correo del 26.03.20.
13	PAOLA ANDREA FIQUITIVA PERDOMO	VINCULO LABORAL	G.E.	1578776	VISITADA EL 18.03.20 P.M..		3208849893	p.fiquitiva@misena.edu.co	24.03.2020. Registro evaluación DRIVE.
14	YURI MAGNOLIA PUERTO RONCANCIO	VINCULO LABORAL	G.D.	1614204	Pendiente de la información por parte de la Aprendiz, por cambio de empresa.	El 24 de marzo se contactó a la empresa Aurea y manifestaron que el contrato de la aprendiz era por obra labor del 26.11.19 al 30.01.20. Entre el 24 y 26 de marzo, se contactó telefónicamente a la aprendiz, quien manifestó estar pendiente de la firma de otro contrato con empresa diferente, que cuando tuviera la información la suministraba.	3204600953	magis180@hotmail.com	13.04.2020. Se envió correo a la Aprendiz, recordando el suministro de información sobre empresa.
15	OSCAR EDUARDO CUERVO CAICEDO	VINCULO LABORAL	T.H.	1692498	El 27 de marzo, se recibió correo con información acerca de la situación del aprendiz, esta misma fue reenviada a la Oficina de Seguimiento Evaluación Etapa Productiva.	24 y 25 de marzo llamadas a los dos números celulares registrados. El 26.03.2020, me contestó Leydi Davila, el número telefónico actualizado de él es: 3215469468. Enviaré la información.	3212864099/3007885035	hokar111@hotmail.com	27 de marzo, se reenvió información a la doctora anathyme de Oro.
16	JUAN CAMILO DIAZ MARIN	PASANTIAS	T.G.D	1834464	cargo. sargento segundo nombre del Jefe: jesnna andres carvajal gracia numero celular: 3128664009 homologaciones.esici@cedoc.edu.co	Correo de vos 26.03.20 y el 13.04.2020, se logró contacto con el Sargento Segundo Andrés Carvajal. Se remite correo con formatos evaluación.	3212854915	juandiaz210000@gmail.com	

17	JORGE ANDRES MARTINEZ DIAZ	VINCULO LABORAL	G.E.	1814183	1. Nombre de la empresa en la cual están realizando las prácticas. Ecolab Colombia SA. 2. Nombre y cargo del jefe inmediato. Juan Sebastian Ramirez. Número celular y/o fijo del jefe inmediato: +57 313 2814734. Correo electrónico jefe inmediato: juan.ramirez@ecolab.com.	ENVIAR CORREO. SE ENVÍO CORREO EL 24.03.2020. EL 13.04.2020. Hablé con el Aprendiz y está pendiente de enviar los documentos esta semana, falta la firma del Jefe Inmediato.	3175336128	jamd96@gmail.com	
18	EMILSEN HERNANDEZ CERON	VINCULO LABORAL	G.D.	1614204	Nombre de la Empresa: Club Abogados Carrera 8-91-54 Barrio el chico Nombre y Cargo del jefe inmediato: Lucero Frade Rojas- Directora Administrativa Numero de celular y/o fijo Jefe inmediato: 3102175658-3108071400-6109088 correo Electrónico Jefe inmediato: talentohumano@clubabogados.com	ENVIAR CORREO 26.03.2020. Se envío correo el 26.03.2020.	3106179821	florma555@hotmail.com	07.04.2020. Registro evaluación DRIVE.
19	JULY STEFANY CAICEDO PAEZ	PASANTIAS	T.H.	1692549	VISITADA EL 13.03.2020 POR LA INSTRUCTORA GINETH VALDERRAMA.		3203541687	jcaicedo85@misena.edu.co	
20	SANDRA MILENA RODRIGUEZ GUERRERO	VINCULO LABORAL	G.D.	1693620	Nombre de la empresa donde realizo las practicas: 4-72 Servicios postales Nacionales Cargo: Supernumeraria Nivel 1 - Auxiliar de Archivo y correspondencia Nombre Jefe Inmediato: Marlon Harick Fortich Duarte Cargo: Profesional Nivel 2 Rol Novedades Vicepresidencia de Soporte Corporativo - Gestión Humana correo: reportenovidadesce@4-72.com.co Teléfono: 4722005 Ext 1801 Celular: 3002204121 FABIAN LOMBANA	24.03.2020 El número de teléfono suministrado por la aprendiz, corresponde al señor Fabián Lombana. Se llamó a Sandra Milena y su teléfono se encuentra apagado. Nuevamente se llamó el 26.03.2020 y no hubo respuesta. Se recibe correo de parte de Sandra el 03.04.2020, se aclara situación y se envía correo a 4-72 para evaluación seguimiento aprendiz.	3208102953	sandymile1960@gmail.com	13.04.2020, se llama a la aprendiz - teléfono apagado. Pendiente enviar correo con documentos editables.

	Línea tecnológica: Red tecnológica: Red de conocimiento:
---	--

Información básica del programa formación complementaria		
Tipo de programa:	Formación complementaria	
Denominación del programa:	Atención al Cliente	
Código del programa:	13410561	
Versión del programa:	1	
Tipo	Presencial	
Vigencia del programa:	Fecha de inicio del programa:	2/4/20
	Fecha de finalización del programa:	
Duración del programa:	Etapa lectiva (horas-créditos):	48/1
	Etapa Productiva (horas-créditos):	N.A.
	Total (horas-créditos):	48/1
Justificación		
<p>En la actualidad el foco de todas las organizaciones a nivel mundial, es la satisfacción de las necesidades o demandas de sus clientes, por tanto, todos sus esfuerzos están dirigidos a ello, con la finalidad de anticiparse a la satisfacción de las mismas o como mínimo cubrirlas, generando así, fidelización y relacionamiento a largo plazo.</p> <p>Sin embargo, el talento humano de la mayoría de organizaciones no está preparado para desempeñar esta importante labor. Es así como las estadísticas han mostrado que tanto en empresas del sector público como privado, no existe un protocolo apropiado que facilite las buenas relaciones con el público, usuario o cliente; por ende, la atención y servicio es deficiente.</p> <p>Por esta razón, es preciso desarrollar en el talento humano las competencias requeridas para este fin, de tal forma que todas las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente sean escuchadas y comprendidas al interior de la organización y se transformen en acciones tangibles que permitan garantizar la satisfacción plena del cliente, sobre un producto y/o servicio. También es fundamental el desarrollo de estas competencias en la Industria de Call Center, como componente significativo del sector de Externalización y/o Tercerización de Procesos de Negocios.</p> <p>Por lo anterior, cada vez se enfatiza más en la importancia que tiene la formación y actualización permanente en atención y servicio al cliente, tan necesaria para las organizaciones de todo tipo y nivel, y aunque en el mercado existen cursos de formación al respecto que oscilan entre las 20 y 120 horas de duración; el curso de “Atención al Cliente” impartido por el SENA como Formación Complementaria, se orienta a la identificación y clasificación de las diferentes técnicas que existen para mejorar la experiencia del cliente, enmarcado en una cultura del servicio y mejoramiento continuo. Igualmente aporta una visión global desde la función administrativa y de carácter práctico para quienes participen en este, ayudando a desarrollar las competencias requeridas en la atención al cliente.</p>		
Requisitos de ingreso		
Cumplir con el procedimiento definido por el Centro de Formación.		

	Línea tecnológica: Red tecnológica: Red de conocimiento:
---	--

Estrategia metodológica		
<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad y pertinencia en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos o el uso de diversas técnicas didácticas orientadas a estimular el pensamiento crítico, para la resolución de problemas simulados y reales. Se soporta en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para buscar recrear el contexto productivo real, de tal forma que el aprendiz desarrolle en alto grado sus competencias, al aplicar un pensamiento autocrítico y reflexivo articulado, para la construcción del conocimiento apoyado en las fuentes de información:</p> <p>El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo</p>		
Sectores a los que se asocia el programa:	Sector económico:	Servicios todos
	Sector de clase mundial:	
	Sector locomotora:	
Contenido curricular de la competencia		
Nombre NCL/NSCI	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	
Código NCL / NSCL	210601020	
Duración estimada para lograr el aprendizaje (horas/ créditos)	48/1	
Elementos de la competencia		
Suministrar servicios de acuerdo con normativa y manuales técnicos		
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa		
Resultados de aprendizaje		
1. Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos organizacionales.		
2. Direccional el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.		
3. Propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.		
4. Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.		
5. Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.		
Conocimientos asociados		
Conocimientos de proceso		Resultado de aprendizaje asociado
- Prestar atención al cliente a través de los canales disponibles cumpliendo con los protocolos organizacionales.		1
- Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con sus características y condición (física, humana y social).		1

	Línea tecnológica: Red tecnológica: Red de conocimiento:
---	--

- Reconocer los factores que intervienen en la atención al cliente.	1
- Identificar y evaluar el ciclo del servicio y los momentos de verdad.	1
- Proponer acciones de mejora, de acuerdo con los resultados de valoración del ciclo del servicio y momentos de verdad.	1
- Aplicar los protocolos del servicio e identidad corporativa en la presentación personal.	1
- Suministrar atención personalizada de acuerdo con los estándares de servicio de calidad de la organización.	2
- Cumplir con el tiempo de atención establecido, de acuerdo con los estándares organizacionales.	2
- Aplicar la etiqueta y el protocolo organizacional.	3
- Desarrollar actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales.	3
- Brindar servicios que cumplan con los requisitos y necesidades de los clientes.	3
- Gestionar las necesidades del cliente generando alternativas de solución.	3
- Interpretar los estándares de calidad en la atención al cliente.	4
- Reconocer la importancia de la aplicación de los principios éticos en la atención y servicio al cliente.	4
- Evaluar la calidad del servicio ofrecido al cliente.	5
- Realizar seguimiento a los requerimientos de los clientes.	5
Conocimientos del saber	Resultado de aprendizaje asociado
- Cliente: tipos, clasificación y condición (física, humana, social).	1
- Atención al cliente: tipos, clasificación, condición, estrategias, canales y protocolos.	1
- Servicio: definición, clasificación, triángulo de servicio.	2
- Ciclo del servicio - Momentos de verdad: definición, identificación, estrategias de acción.	2
- Factores claves para el éxito del servicio al cliente.	3
- Comunicación: verbal y no verbal.	1
- Comunicación escrita	1
- Normativa	3
- Estructura de la organización.	4
- Lineamientos estratégicos de la organización.	4
- Manual de funciones y procedimientos.	4
- Portafolio de servicios.	4
- Normas aplicables al servicio al cliente: legales, de calidad, de etiqueta y protocolo	4
- PQRSF	5
- Evaluación del servicio: Valor agregado, encuestas, comprador espía, buzón de sugerencias	5
- Trazabilidad de servicio al cliente y mejora continua en los procesos de servicio al cliente.	5
- Globalización, internet y nuevas economías - retos del Siglo XXI en atención al cliente.	5
Criterios de evaluación	Resultado de aprendizaje asociado
- Identifica los tipos de clientes, según sus características, condición (física, humana y social), tipo de contacto y servicio prestado.	1

	<p>Línea tecnológica:</p> <p>Red tecnológica:</p> <p>Red de conocimiento:</p>
---	---

- Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio personalizado al cliente, de acuerdo con su condición y tipo de servicio.	1
Suministra información empresarial con calidad, claridad y fluidez.	2
- Aplica el protocolo empresarial, teniendo en cuenta los diferentes contextos.	2
- Emplea estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos y aplicativos disponibles, de acuerdo con las políticas de la organización.	3
- Gestiona los requerimientos y necesidades del cliente, según protocolos organizacionales y principios éticos.	3
- Aplica las normas de cortesía, etiqueta y protocolo en todos los eventos relacionados con la atención y servicio al cliente, según políticas de la organización.	4
- Asume una actitud proactiva frente a los retos de servicio al cliente Siglo XXI.	5
- Evalúa la atención y el servicio al cliente prestado por la organización.	5

Perfil del instructor

Requisitos académicos

Profesional del área de administración de empresas, mercadeo, economía, psicología.

Experiencia laboral

Seis (6) meses en procesos relacionados con marketing, servicio al cliente y gestión de personal.

Seis (6) meses en labores de docencia presencial, a distancia y virtual.

Competencias

Conocimientos y desempeño en temas referentes a atención y servicio al cliente y/o usuario; tecnologías de la información y la comunicación TIC.

Pedagógicas:

Evaluar el proceso de formación de aprendices.

Planear y orientar procesos de formación.

Participar en los procesos de administración de la formación.

Actitudinales:

Demostrar responsabilidad en el desempeño de sus funciones

Mantener buenas relaciones interpersonales, basado en el respeto mutuo y la tolerancia.

Trabajar en equipo

Demostrar comportamiento ético en la realización del control de calidad

Poseer sentido de pertenencia por la institución.

Ser responsable y puntual

Control de cambios

Externo	Documento	Nombre	Labor	Regional	Centro	Fecha
No	79714467	Luis Ariel Martínez Bernal	Profesional de diseño y gestión curricular	Distrito Capital	Centro de Gestión Administrativa	02/03/20



Línea tecnológica:

Red tecnológica:

Red de conocimiento:

No	41759848	Martha Emma Ospina Orozco	Instructora Formación Complementaria	Distrito Capital	Gestión Administrativa	03/04/20

BORRADOR