

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, Noviembre de 2020

Señor (a)
MARIA ISABEL PALOMEQUE PALACIOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1392954
Cordinadora Academica
Dependencia Complementaria
Ciudad: Quibdó

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

Referencia: No 1392954 del 25/02/2020.

KELLY JOHANA CHALA CORDOBA, identificado con la cédula de ciudadanía No.1077446304, de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, dependencia en programa de Complementaria, 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 \$28.575.633COP incluido IVA. (De conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el futuro contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:

- a) Un primer pago correspondiente a los días del mes de febrero de 2020, por valor de \$497.833
- b) Un segundo pago correspondiente a los meses de marzo a septiembre de 2020, por valor de \$2.987.000
- c) Un último pago correspondiente a doce (12) días de diciembre de 2020, por valor de \$1.194.800

Plazo: Será hasta el (12) de (Diciembre) de 2020.

OBJETO:
CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER TEMPORAL DE UN (1) INSTRUCTOR PARA ATENDER PROCESOS DE FORMACIÓN EN LA MODALIDAD COMPLEMENTARIA EN EL AREA TURISMO EN EL CENTRO DE RECURSOS NATURALES DE INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Seleccionar estrategias de enseñanza – aprendizaje – evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adaptado.	Continuidad y ejecución del compromiso con la ASOCIACIÓN AGRO IMPULSO DEL CHOCÓ , impartiendo formación, a usuarios adcriptos a la modalidad familiar de ellos,	Realización de actividades del curso y trabajos de consulta referente a temas vistos en la programación y diseño curricular

		en el curso basico: Servicio y Atención al Cliente.	
2	Orientar los procesos de enseñanza – aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizaje y programas curriculares vigentes	<p>Realializar un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.</p> <p>Realizar un ensayo minimo 2 hojas máximo 3 donde expliques, todo lo relacionado y visto durante el curso.</p>	Realización de Guías de aprendizaje de acuerdo con los resultados de aprendizaje que se quieren lograr, sujetas al diseño curricular.
3	Programar las actividades de enseñanza – aprendizaje - evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	<p>Realizar la siguiente sopa de letras y enviar al correo de la instructora.</p> <p>Planificación de las actividades como: videos, (realizados por eprendices, cada uno desde la comodida de su casa), talleres, mostrando el conocimiento de prestación de un servicio, y relaciones interpersonales, consulta del tema en casa, sopas de letras con palabras técnicas de la prestación del servicio y atención.</p>	Consultas , talleres, foros, relacionados con lo visto en clase, para el desarrollo del objeto de la competencia.
4	Llevar el registro de evidencia de las actividades enseñanza – aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Estructuras curriculares, guías de aprendizajes y evidencias de talleres y exámenes, exposiciones, quices de todo lo realizado y visto en clases, para verificar su comprensión y compromiso con la formación, pantallazos de las conversaciones en grupo de whatsapp, envio de talleres por la plataforma Outlook.	Formulación de exámenes, dramatizados,Preguntas, y talleres.

5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Revisión de talleres y exposiciones, echas a los grupos de acuerdo a los criterios de evaluación relacionadas con los resultado de aprendizajes y las actividades realizadas por los aprendices presentada como evidencias de conocimiento, desempeño y producto.	Elaboración de informes mensuales de acuerdo con las actividades desarrollada por cada competencia en la formación.
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.	Apoyar todas las actividades académicas y lúdicas que enmarquen la institución.	Apoyo y asistencia de reuniones en la plataforma Microsoft Teams informativas referentes la cual cita la institución. Asistí al congreso turismo, gastronomía, cultura y tradición
7	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Evaluar semanalmente los resultados de aprendizaje desarrollados de cada ficha, para la aprobación de las competencias, en la plataforma de Sofía Plus. Dando manejo correcto ala formación.	Evaluación de los aprendices de acuerdo con el manual de evaluación vigente en la formación de servicio al cliente.
8	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Presentar oportunamente los informes relacionados con el cumplimiento de las responsabilidades institucionales asignadas, evicenciando cada mes el avance de los cursos complementarios.	Presentación de informes mensuales de acuerdo con las actividades desarrolladas, de la formación. Y todos los requerimientos de la Institución.
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del Director Regional.	Disponibilidad para realizarlos. Y dar lo mejor sí mismo. He impartir formación a nuestros aprendices con eficiencia y eficacia.	Apoyo y fortalecimiento en cuanto a conocimientos técnicos del área de turismo.

10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria	Reportar mensualmente 160 horas dedicadas a la realización de actividades laborales en el área de turismo en formación complementaria.	Reporte de horas dedicadas a la formación en Sofía plus.
11	Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia "Orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo" según las normas que aplican a la función instructor.	Renovar, y estar a la vanguardia, con los nuevos conocimientos y demostrar idoneidad relacionada con la ejecución profesional de la formación profesional integral complementaria.	En proceso de Certificación en la norma de Competencia laboral. #2692201070 , como: Asesorar Viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa.
12	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Cumplimiento con responsabilidad, eficacia, eficiencia y calidad. Certificación. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (2108804)	Cumplimiento de obligaciones contractuales.
13	Reportar oportunamente las horas de gestor monitor de aquellos aprendices que cumplan la labor en los ambientes de formación.	Realizo mi reporte mediante las evidencias en, correo y whatsapp, donde se evidencie el cumplimiento de los aprendices, Y todo lo requerido para dar constancia de lo realizado.	Reportar a tiempo las competencias para cumplir con el objeto contractual.

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. Planilla **4359136062**



expedida por aportes en línea, salud, pensiones, ARL, correspondiente al mes de Octubre del año 2020.
(Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (6) folios

Cordialmente,

Firma

KELLY JOHANA CHALA CORDOBA

Contratista

C.C. No. 1077446304

Recibí a satisfacción:

Firma

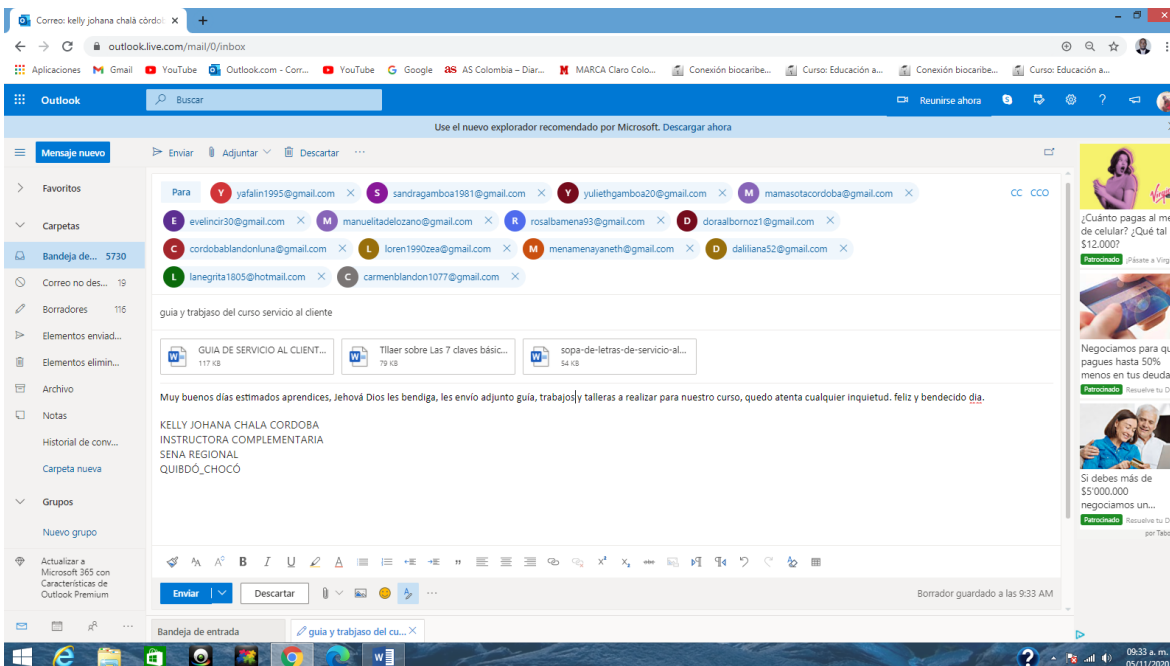
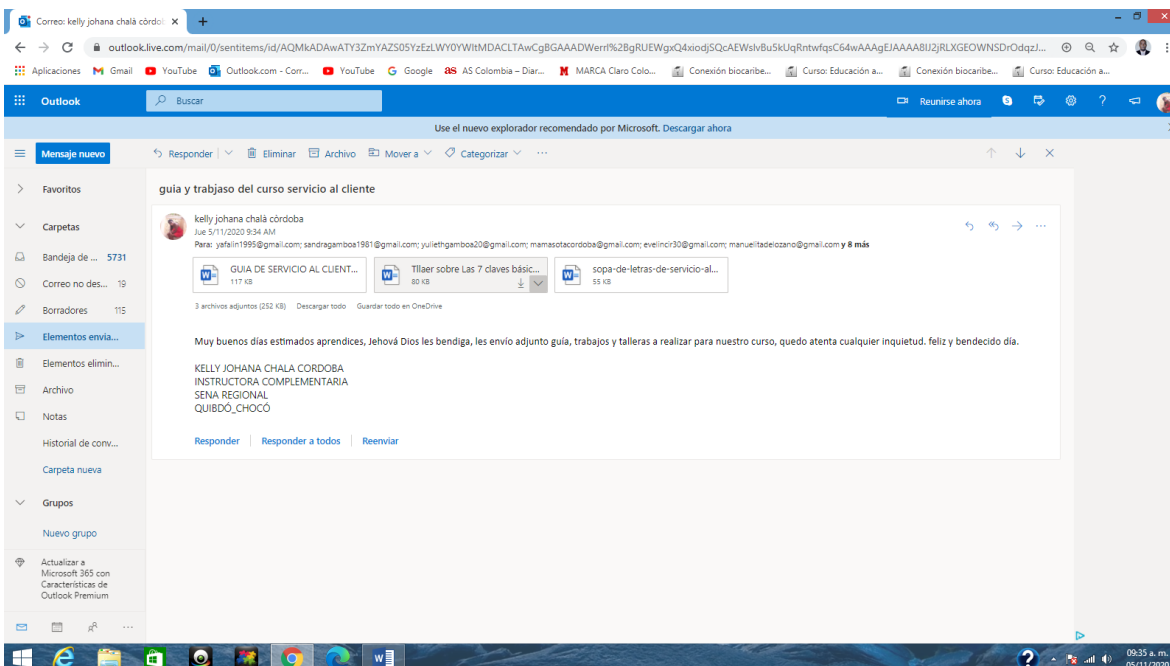
MARIA ISABEL PALOMEQUE

Supervisor(a) Contrato 1392954 de 2020

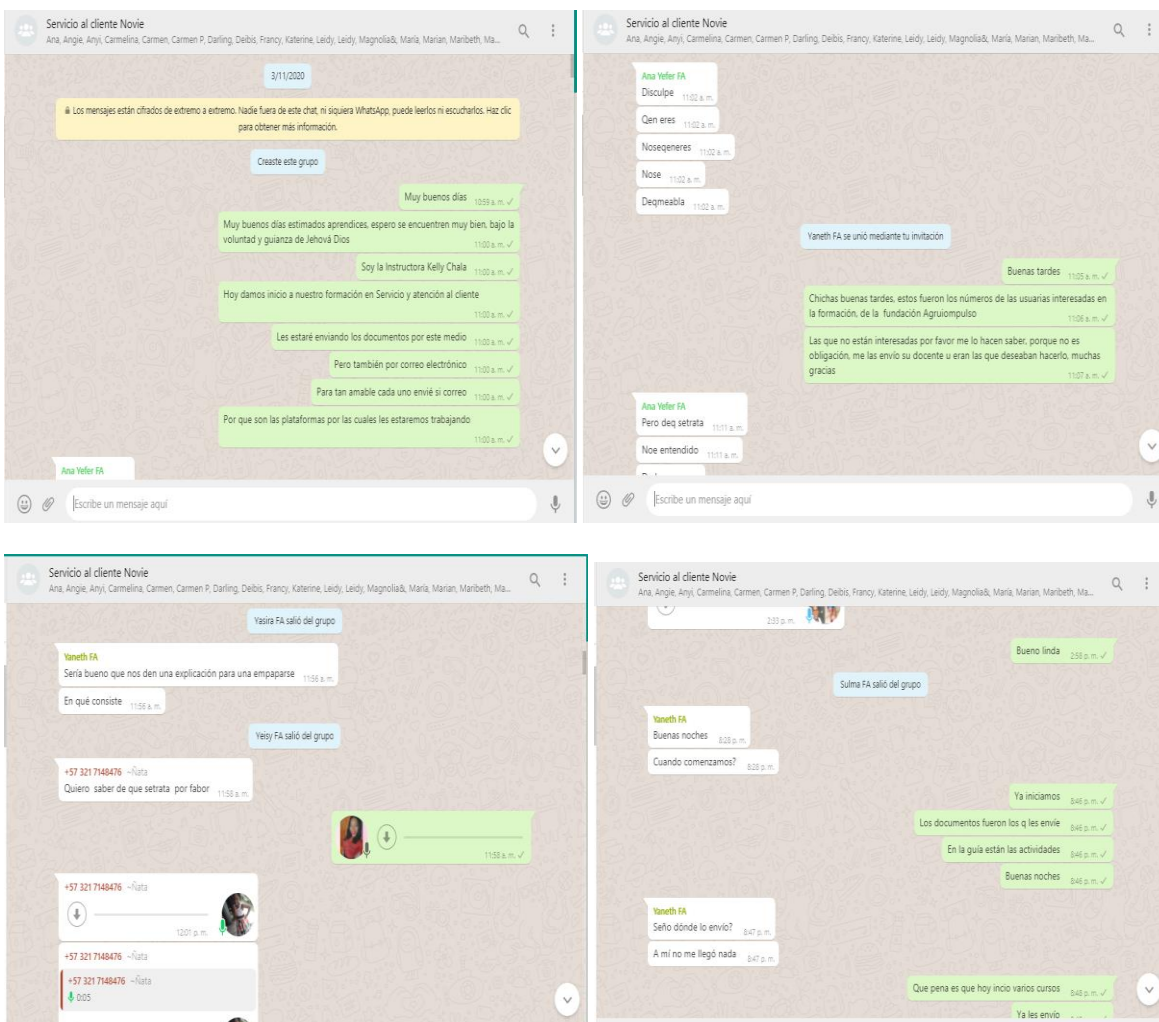
Cordinadora Academica

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Evidencias de la formación en: Curso básico en Servicio al Cliente; talleres, consultas, sopas de letras, videoconferencias. Entre otras actividades.



PANTALLAZOS DE CORREOS ENVIADOS HA APRENDICES.



PATALLAZOS DE INTERACCIÓN CON LOS APRENDICES.



NOMBRE DEL PROGRAMA						CODIGO DEL PROGRAMA						
NOMBRE DEL PROYECTO						CODIGO DEL PROYECTO						
FASE DE PROYECTO						EQUIPO EJECUTOR						
N° ID FICHA						FECHA DE INICIO						
						FECHA DE TERMINACION						
ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACION DE LA ACTIVIDAD DEL PROYECTO (HORAS)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	DURACION DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORA)	ESTRATEGIAS DIDACTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACION	DESCRIPCION DE CRITERIOS DE EVALUACION	OBSERVACIONES
							ESCENARIOS	RECURSOS DIDACTICOS	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
			Identificar los factores positivos y negativos de inciden en los ejemplos del material de apoyo. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.	De forma individual de respuesta a los siguientes interrogantes / acciones en su agenda de apuntes: (ver guía de aprendizaje actividad reflexiva inicial)	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas por:Whatsapp, Zoom, Correos electronicos.etc	TIC	Consultas, envíos de talleres, sopas de letras, documentación (Material de apoyo) por correo electronico docente fundación :A.E.V	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	Identificar las características de una buena atención y adecuada prestación de un servicio.	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto: Presentacion de trabajos	
		FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS	Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.	Para la apropiación del conocimiento, le invito para que explore y desarrolle el dominio conceptual que se requiere para comprender esta actividad de aprendizaje (ver guía de aprendizaje actividad n°2)	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas por:Whatsapp, Zoom, Correos electronicos.etc	TIC	Consultas, envíos de talleres, sopas de letras y documentación(Material de apoyo) por correo electronico docente fundación :A.E.V	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	Reconoce los componentes fundamentales de una correcta atención	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto: Presentacion de trabajos	
		DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN	proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	Realice el siguiente taller deducido del material de apoyo (ver guía de aprendizaje actividad n°3)	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas por:Whatsapp, Zoom, Correos electronicos.etc	TIC	Consultas, envíos de talleres, sopas de letras y documentación del tema (Material de apoyo) por correo electronico docente fundación :A.E.V	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	Establece la diferencia entre una correcta y mala atención y tipos de cliente.	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto: Presentacion de trabajos	
			Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.	Actividades de transferencia del conocimiento (ver guía de aprendizaje actividad n°3)	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas por:Whatsapp, Zoom, Correos electronicos.etc	TIC	Consultas, envíos de talleres, sopas de letras y documentación del tema (material de apoyo)	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	realiza la diferencia entre: cliente satisfecho he insatisfecho	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto: Presentacion de trabajos	

PLANEACIÓN PEDAGÓGICA

PLAN DE TRABAJO

Actividad #1: Realizar un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.

Actividad #2: Realizar un ensayo mínimo 2 hojas máximo 3 donde explique, todo lo relacionado y visto durante el curso.

FICHA:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE		FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL APRENDIZ	ENTREGO
			FISICO	DIGITAL			
CC	1077441749	Desarrollar y contestar las siguientes preguntas en la guía y material suministrado (Actividad #1)		x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1038796279			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077438386			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077422939			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1010089664			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1193210133			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1003779746			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077423552			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077457477			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077437595			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077440279			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1075022899			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077441189			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077426438			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	35785493			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	12021605			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077430066			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1193240294			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1077441749			x	01/11/2020	10/11/2020	X
CC	1038796279			x	01/11/2020	10/11/2020	X

PLAN DE TRABAJO

Actividad #3 resolver el siguiente caso y conforma un organigrama. Después de leer el documento de concepto de empresa y organigrama.

Actividad #4: Realizar la siguiente sopa de letras y enviar al correo de la instructora.

FICHA:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE		FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL APRENDIZ	ENTREGO
			FISICO	DIGITAL			
CC	1193074843	Resolver el caso de la guía de aprendizaje (Actividad #2)		x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1077481298			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	35545172			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1193235772			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1012318301			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1148193482			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1010074504			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1077470023			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1020421522			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1077427818			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	35890321			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1015066451			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	35899965			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1077427638			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1077428096			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1077441556			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1193074843			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC	1077481298			x	10/11/2020	20/11/2020	
CC				x	10/11/2020	20/11/2020	
CC				x	10/11/2020	20/11/2020	
CC				x	10/11/2020	20/11/2020	

PLAN DE TRABAJO

Actividad #5 Grabar un video Cada aprendiz, donde represente algunos tipos de clientes, este no debe durar más de dos minutos ni menos de uno.

Actividad #6: Realizar la clasificación de las empresas después de leer el documento, tipos de empresas

FICHA:							
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE		FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL APRENDIZ	ENTREGO
			FISICO	DIGITAL			
CC	1077431693	Realizar la clasificación tipos de empresas Ver guías de aprendizajes (Actividad #3)		x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077441550			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1010082802			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1038815767			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1000874445			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077438136			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077462257			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077427446			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1003932693			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1193517809			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1004010060			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1003927854			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1003929434			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077464939			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077434808			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077437709			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077431693			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077441550			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1010082802			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1038815767			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1000874445			x	20/11/2020	30/11/2020	
CC	1077438136			x	20/11/2020	30/11/2020	

PLAN DE TRABAJO.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** complementario Atención y servicio al cliente en la organización.
- **Código del Programa de Formación:** 63210003
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
 - Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 60Horas X cada ficha

2. PRESENTACIÓN

Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a **los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela**, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. Es también una eficiente herramienta de marketing.

La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

Fuente: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQclQNq>

Fuente: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQHMH00>

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD N° 1

Realice un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.

Actividad N° 2

Contesta las siguientes preguntas con el material de apoyo suministrado

N O	PREGUNTA	NO	PREGUNTA
1	¿Qué es una Empresa? 2 Ej.	12	¿Qué es una empresa privada? 2 Ej
2	¿Qué es la misión de una empresa? 1 Ej.	13	¿Qué es un cliente? 2 Ej.
3	¿Qué es la visión de una empresa? 1 Ej.	14	¿Qué es un cliente interno? 2 Ej.
4	¿Que son los valores de una empresa? 1 Ej.	15	¿Qué es servicio al cliente?
5	¿Qué es una empresa de servicios? 2 Ej. –	16	¿Qué es atención al cliente?
6	¿Qué es una empresa de bienes? 2 Ej.	17	¿Defina el ciclo del servicio?
7	¿Qué es una empresa del sector primario? 2 Ej.	18	¿Defina que es el momento de verdad?
8	¿Qué es una empresa del sector secundario? 2 Ej	19	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?
9	¿Qué es una empresa del sector terciario? 2 Ej	20	¿Cuál es diferencia entre la misión y visión de una empresa?
10	¿Cuáles son los tipos de Clientes?		



ACTIVIDAD N° 3

Después de leer el documento de concepto de empresa y organigrama, resuelve el siguiente caso y conforma un organigrama.

CASO PRACTICO

2. Resuelve lo siguiente:

Luis Cantero ha sido contratado como técnico en actividades comerciales para el departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria hidráulica. En su primer día conoce al que será su compañero, Fernando.

Fernando lleva en este puesto dos años y conoce bastante bien la estructura organizativa de la empresa. Le explica a Luis que:

- La empresa está dirigida por Juan Salvatierra, que es el director general, y se ayuda de un staff jurídico que le asesora en todos los temas legales que tienen que ver con la empresa.
- Existen tres departamentos (comercialización, compras y administración).
- El jefe del departamento de comercialización se llama Francisco Quiroga y dispone de dos secciones: ventas, con Javier Sánchez como jefe de sección, y atención al cliente, con Juan Benavente.
- El departamento de compras tiene de jefa a Olga Serna y se divide en dos secciones: costes, cuyo jefe es Sebastián Huertas, y almacén, cuyo jefe es Servando Ruiz.
- La jefa del departamento de administración se llama Isabel Cuenca y dispone de tres secciones: contabilidad, con José Mercado como jefe de sección; retribuciones, con Luisa Fernández; y tesorería, con Juana Nieva.

ACTIVIDAD N° 4

Realiza la clasificación de las empresas después de leer el documento, tipos de empresas.

ACTIVIDAD N° 5

- Cada aprendiz, deberá grabar un video donde represente algunos tipos de clientes , este no debe durar mas de dos minutos ni menos de uno.

ACTIVIDAD N° 6

- Realizar un ensayo minimo 2 hojas máximo 3 donde expliques, todo lo relacionado y visto durante el curso.

ACTIVIDAD N° 7

- Realizar la siguiente sopa de letras y enviar al correo de la instructora

NOTA: los trabajos deberán ser enviados vía correo: hake05@hotmail.com o WhatsApp

Fecha de inicio:01/11/2020

Fecha final:30/11/2020

SISTEMA: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

<https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>

<https://www.lcinternet.es/crm-objetivos-y-beneficios/>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO



	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	Instructor	complementaria	1-30/11/2020

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: KELLY JOHANA CHALA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234266 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 59.70

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 59,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234286 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE

24/11/20 02:12 PM

Page 1 of 3

ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>
		<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>	<div> <div></div> <div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 202,90

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: KELLY JOHANA CHALA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD