GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

San Gil, Diciembre 12 de 2020

Señor (a)
JOHON FREDDY SANABRIA MUÑOZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1880260
Coordinación académica
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes diciembre año 2020

Referencia: No 1880260 **del 2020**

FLOR DE MARIA DIZOT ROJAS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 63.369.667 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Agroturistico San Gil, como instructor del área de Contabilidad y Finanzas en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de Ocho millones novecientos setenta mil veintidós pesos . ($8.970.022). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) El primer y último pago correspondientes a los meses de inicio y terminación, será proporcional a los días ejecutados, basado en el valor mensual b) un (01) pagos por el mes de noviembre 2020 ,por valor de tres millones setecientos noventa mil ciento cincuenta pesos m/cte ($3.790.150) cada uno.

Plazo: Dos (02) meses, (11) días y será hasta el 12 de diciembre del 2020

OBJETO:
Prestar los servicios personales como instructor para impartir formación titulada y/o complementaria en el área de Contabilidad y finanzas, en los diferentes programas que atiende el Centro Agroturistico Regional Santander

CLÁUSULA PRIMERA.- **Obligaciones de las partes: A) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 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:1. ollar sus actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro. 2. Preparar, orientar, desarrollar y apoyar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral. 3. Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo. 4. Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes. 5. Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las

exigencias del desarrollo sostenible. 6. Entregar al coordinador académico la información que le sea solicitada en relación al procedimiento de la gestión de la formación profesional integral. 7. Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación. 8. Dar cumplimiento a los lineamientos de orientación del desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje. 9. Participar en los grupos y semilleros de Investigación liderados por SENNOVA. 10. Apropiar y fomentar en los aprendices la política SENNOVA, para la investigación aplicada de la cultura de la innovación y el desarrollo tecnológico. 11. Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la Formación profesional integral. 12. Coadyuvar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices. 13. Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje, realizados por aprendices a quienes imparte formación profesional. 14. Informar en un plazo máximo de 5 días a los aprendices el juicio de aprendizaje obtenido en cada fase y/o competencia del proceso de formación. 15. Presentar el reporte de eventos de SOFIA PLUS en los diez primeros días calendario de cada mes, al supervisor correspondiente y demás soportes requeridos para la legalización del pago. 16. Realizar la evaluación y el seguimiento a aprendices en etapa productiva y el acompañamiento a los mismos en cualquiera de las demás alternativas estipuladas para la etapa productiva, en caso de que el Centro de Formación lo requiera. 17. Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su cargo. 18. Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad. 19. Conformar los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integridad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras. 20. Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de formación titulada y el reconocimiento de aprendizajes previos siempre y cuando cumpla con el objeto contractual de ejecutar acciones de formación diferentes a la inducción. 21. Reportar en el Sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días todas las actividades que de acuerdo con los procesos son de su responsabilidad garantizando la calidad de información y su coherencia en procesos formativos tales como: a. Registro de los juicios evaluativos b. Creación de ruta y asociación de aprendices c. Registro de Juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos d. Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. 22. El Coordinador Académico podrá designarlo como gestor de proyectos para apoyar la programación y seguimiento de la formación por proyectos o conjunto de proyectos por redes tecnológicas que garanticen la integridad en la ejecución del proceso de aprendizaje. 23. Participar en las actividades de los equipos Técnicos Pedagógicos en la planeación, diseño y ejecución de los proyectos. 24. Asistir a las reuniones programadas por el SENA. 25. Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato. 26. Con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual y sus obligaciones el supervisor podrá requerir al instructor la consecución y/o gestión de formación complementaria en aras de cumplir las metas para el Centro. 27. Portar el carné Institucional cuando se encuentre desarrollando el objeto del contrato, en las Instalaciones del Centro y en los eventos programados por la Entidad. 28. Hacer entrega del portafolio del instructor cuando sea requerido por parte del supervisor y/o coordinador académico. 29. Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en ambientes de aprendizaje virtuales en formación titulada y complementaria según los estándares para el seguimiento al instructor, entregados por la Dirección de Formación Profesional cuando se requiera. 30. Apoyar la supervisión siguiendo lineamientos establecidos en el Manual de Supervisión e Interventoría del Servicio Nacional de Aprendizaje

Sena vigente. 31. Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en ambientes de aprendizaje virtuales en formación titulada y complementaria según los estándares para el seguimiento al instructor, entregados por la Dirección de Formación Profesional. 32. Coayuvar en las actividades de implementación, mantenimiento, y evaluación del sistema PREVIOS a realizar por el Centro de Formación. 33. El supervisor del contrato podrá designarlo para impartir formación en titulada, complementaria, virtualización y/o articulación de acuerdo a la necesidad del Centro de formación.

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar sus actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro	**FICHA: 2142337-1 NOMBRE DEL PROGRAMA:** To GESTION EMPRESARIAL **COMPETENCIA**: Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE**: Codificar y realizar el inventario deuna entidad o unidad productiva y elaborar y presentar un informe de gestión de inventarios . Fechas Inicio y Fin de Ejecución Mensual: 2 y 11 de Diciembre. Duración horas: 42 horas	Aplicativo Sofia Plus
2	Desarrollar sus actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro	**FICHA: 2241841 NOMBRE DEL PROGRAMA:** Atención y Servicio al Cliente **COMPETENCIA:** Facilitar a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE:** Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo conlos estándares de calidad establecidos. Fecha de inicio y fin de ejecución mensual: del 1 al 7 de Diciembre 20 horas	Aplicativo Sofia Plus
3	Desarrollar sus actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro	**HORAS ACADEMICAS ADICIONALES** **TIPO DE ACTIVIDAD:** Seguimiento Etapa productiva **FECHA INICIO:** 10 diciembre de 2020 **FECHA FIN:** 11 diciembre de 2020 **JUSTIFICACIÓN:** Seguiiento Etapa Productiva de los aprendices • Daniela Barrera Bayona Ficha: 1566364 • Eliana Patricia Barranco Vasquez Ficha: 1133342 • Deisy Johana Ardila Villarreal Ficha: 1966693 • Brahiam Mateo Afanador Espinosa Ficha: 1580939 • Karen Julieht Estupiñan Sierra Ficha: 1504411-2 **CANTIDAD DE HORAS:** 30 horas	

4	Desarrollar sus actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro.	**HORAS ACADEMICAS ADICIONALES TIPO DE ACTIVIDAD: Desarrollo Curricular** **FECHA INICIO:** 1 diciembre de 2020 **FECHA FIN:** 11 diciembre de 2020 **JUSTIFICACIÓN:** Alistamiento pedagógico, elaboración de guias de aprendizaje, e instrumentos de evaluación **CANTIDAD DE HORAS:** 11 horas	SOFIA PLUS
5	Desarrollar sus actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro.	**TOTAL HORAS 103**	

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

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, fotocopia de la planilla-recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (19220632) expedido por ASOPAGOS correspondiente al mes de noviembre del año 2020,(Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (14) folios

Cordialmente,

FLOR DE MARIA DIZOT ROJAS
Contratista
C.C. No. 63.369.667 de Bucaramanga

Recibí a satisfacción:

Firma
JOHON FREDDY SANABRIA MUÑOZ
Supervisor(a) Contrato 1880260 **de 2020**
Instructor Grado 13

EVIDENCIAS DE EJECUCION CONTRACTUAL
FLOR DE MARIA DIZOT ROJAS
CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1880260 de 2020
MES DE DICIEMBRE

FICHA: 2142337-1 NOMBRE **DEL PROGRAMA:** To GESTION EMPRESARIAL **COMPETENCIA**: contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y políticas organizacionales **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE**: Contabilizar las operaciones de una empresa aplicando los diferentes sistemas de costeo de acuerdo con su actividad **ACTIVIDAD DE PROYECTO**: implementa procesos contables para las operaciones comerciales y financieras de la empresa utilizando protocolos, normas y herramientas de manera correcta **RESULTADO DE APRENDIZAJE:** Codificar y realizar el inventario de una entidad o unidad productiva y elaborar y presentar un informe de gestión de los inventarios Fecha de inicio 2 diciembre y fin de ejecución 11 de diciembre 42 horas

FICHA: 2241841 NOMBRE DEL PROGRAMA: Atención y Servicio al Cliente **COMPETENCIA:** Facilitar a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE:** Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. **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. Fecha de inicio y fin de ejecución mensual: del 1 al 7 de diciembre 20 horas

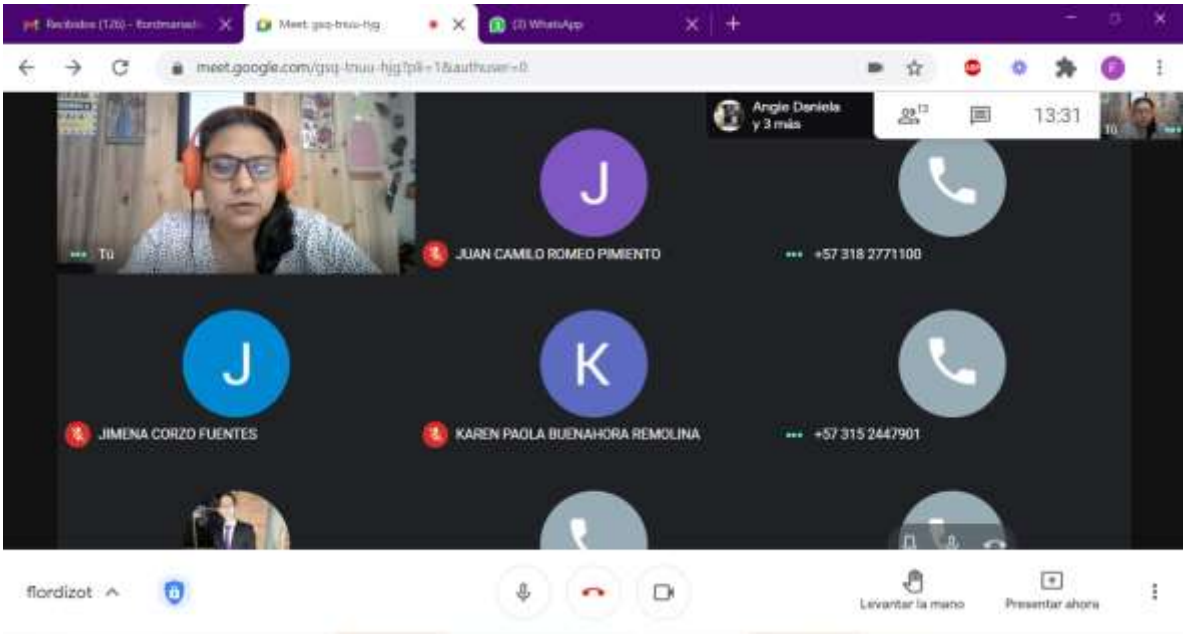
HORAS ACADEMICAS ADICIONALES
TIPO DE ACTIVIDAD: Seguimiento Etapa productiva
FECHA INICIO: 10 diciembre de 2020
FECHA FIN: 11 diciembre de 2020 **JUSTIFICACIÓN:** Seguimiento Etapa Productiva de los aprendices

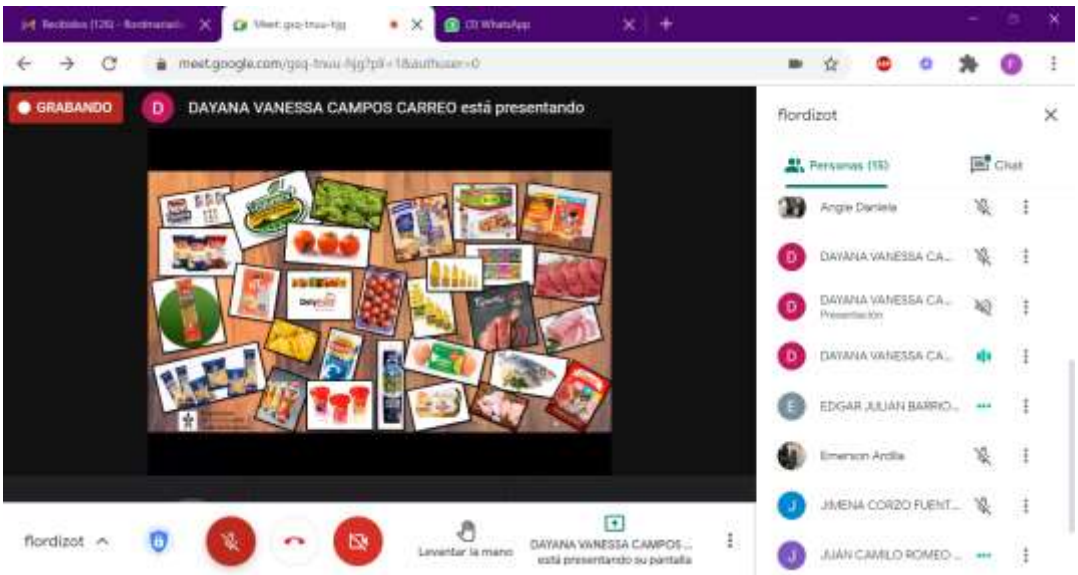
- Daniela Barrera Bayona Ficha: 1566364
- Eliana Patricia Barranco Vásquez Ficha: 1133342
- Deisy Johana Ardila Villarreal Ficha: 1966693
- Brahiam Mateo Afanador Espinosa Ficha: 1580939
- Karen Julieth Estupiñan Sierra Ficha: 1504411-2

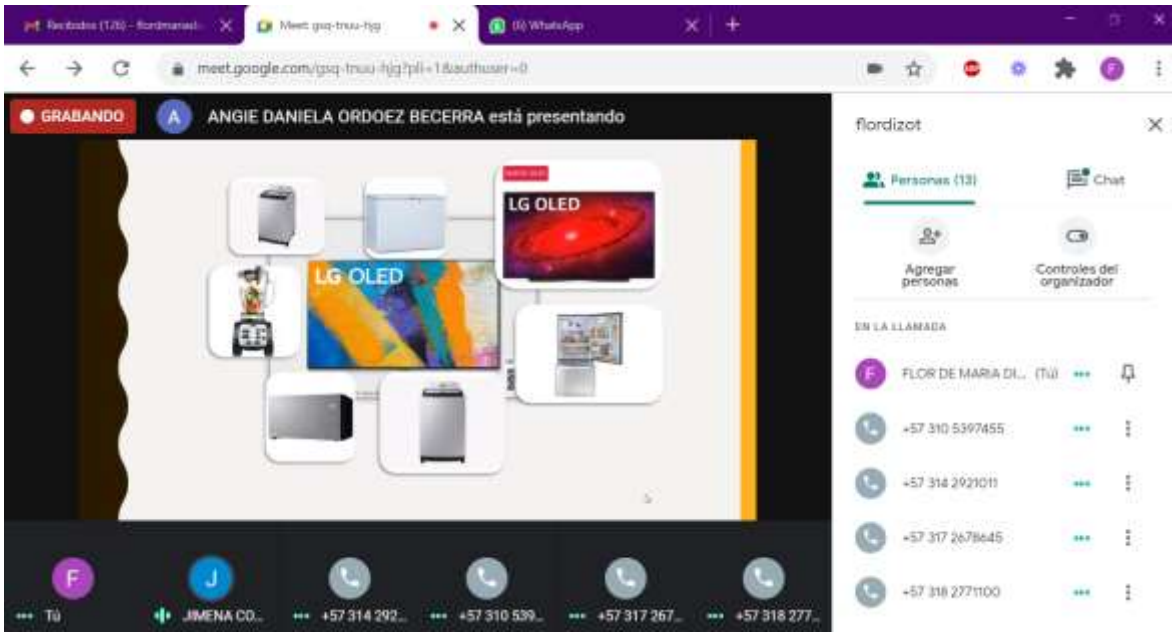
CANTIDAD DE HORAS: 30 horas

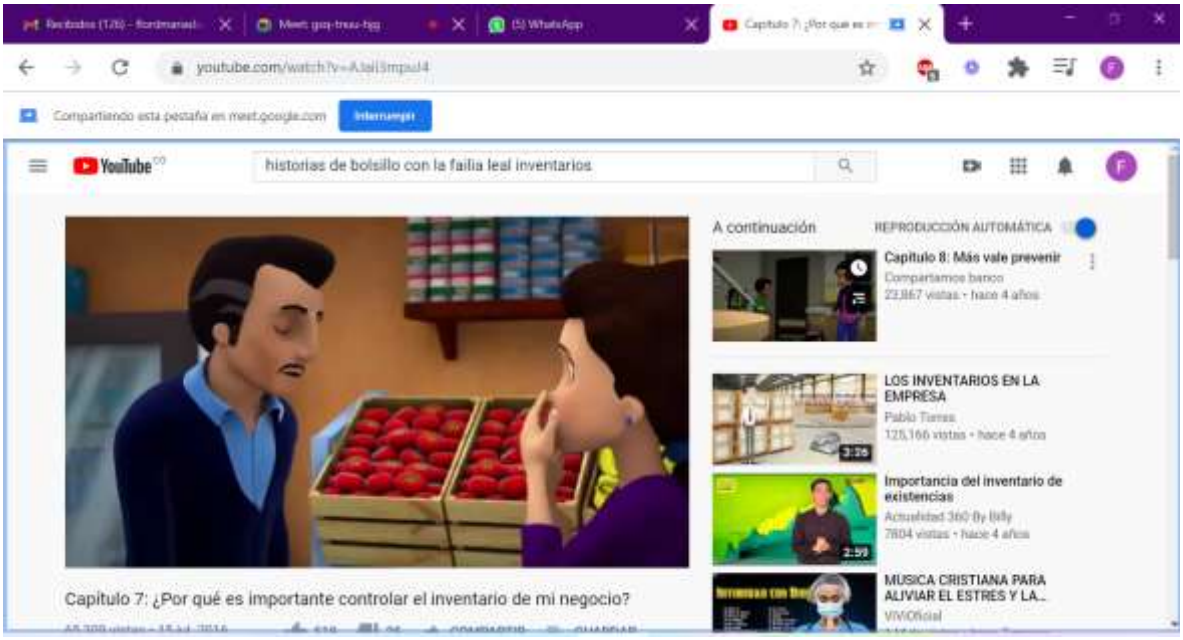
HORAS ACADEMICAS ADICIONALES
TIPO DE ACTIVIDAD: Desarrollo Curricular
FECHA INICIO: 1 diciembre de 2020
FECHA FIN: 11 diciembre de 2020 **JUSTIFICACIÓN:** Alistamiento pedagógico, elaboración de guías de aprendizaje, e instrumentos de evaluación
CANTIDAD DE HORAS: 11 horas

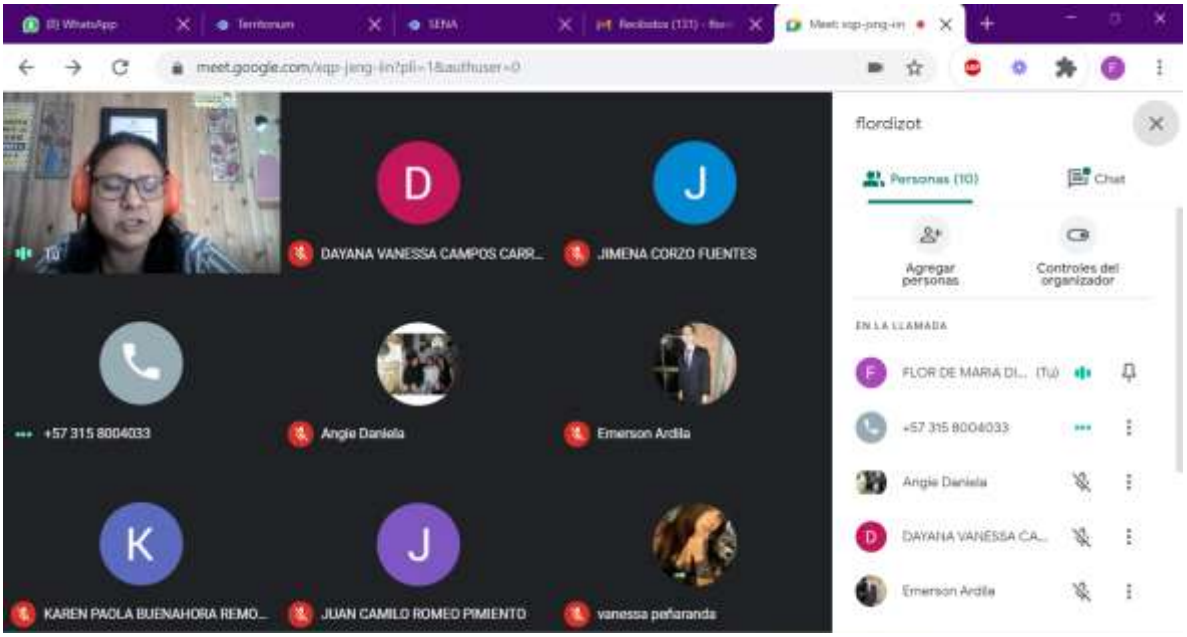
FICHA: 2142337-1



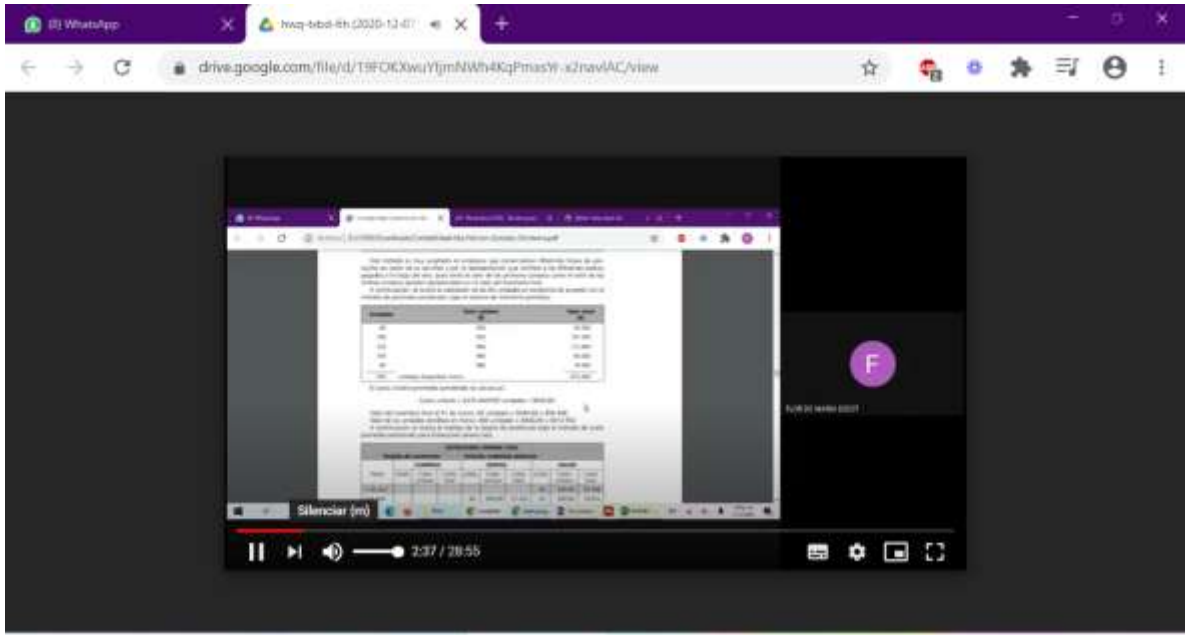


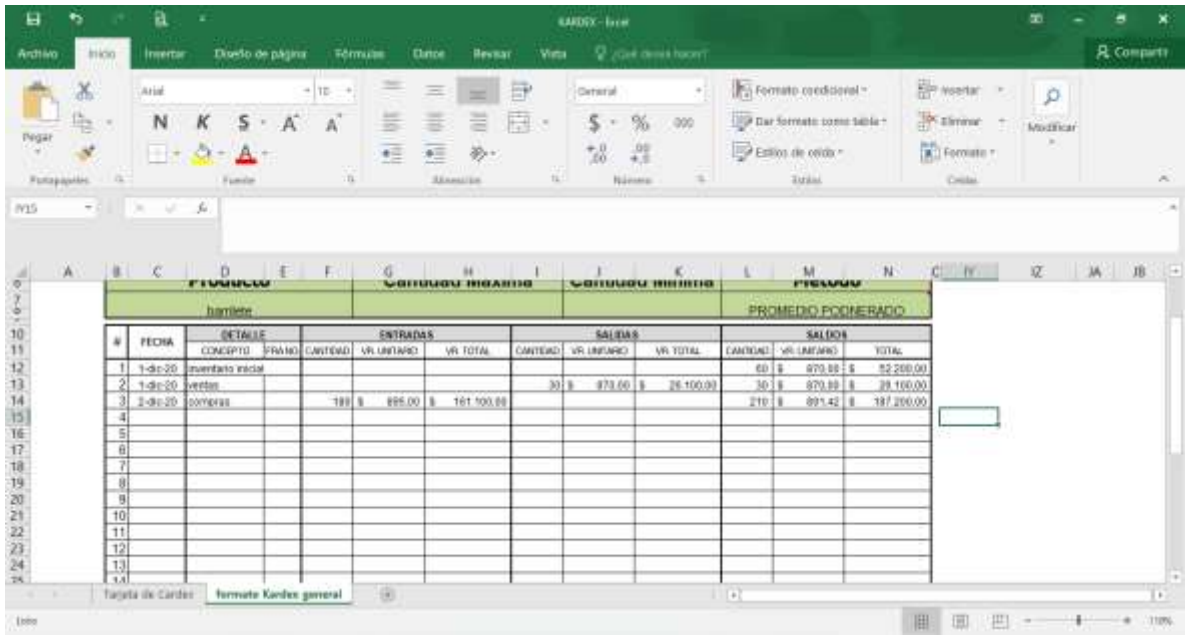

GRABANDO
ANGIE DANIELA ORDOEZ BECERRA está presentando
LG OLED
LG OLED
flordizot
Personas (13)
Chat
Agregar personas
Controles del organizador
EN LA LLAMADA
FLOR DE MARIA DI... (Tú)
+57 310 5397455
+57 314 2921011
+57 317 2678645
+57 318 2771100
Tú
JIMENA CO...
+57 314 292...
+57 310 539...
+57 317 267...
+57 318 277...

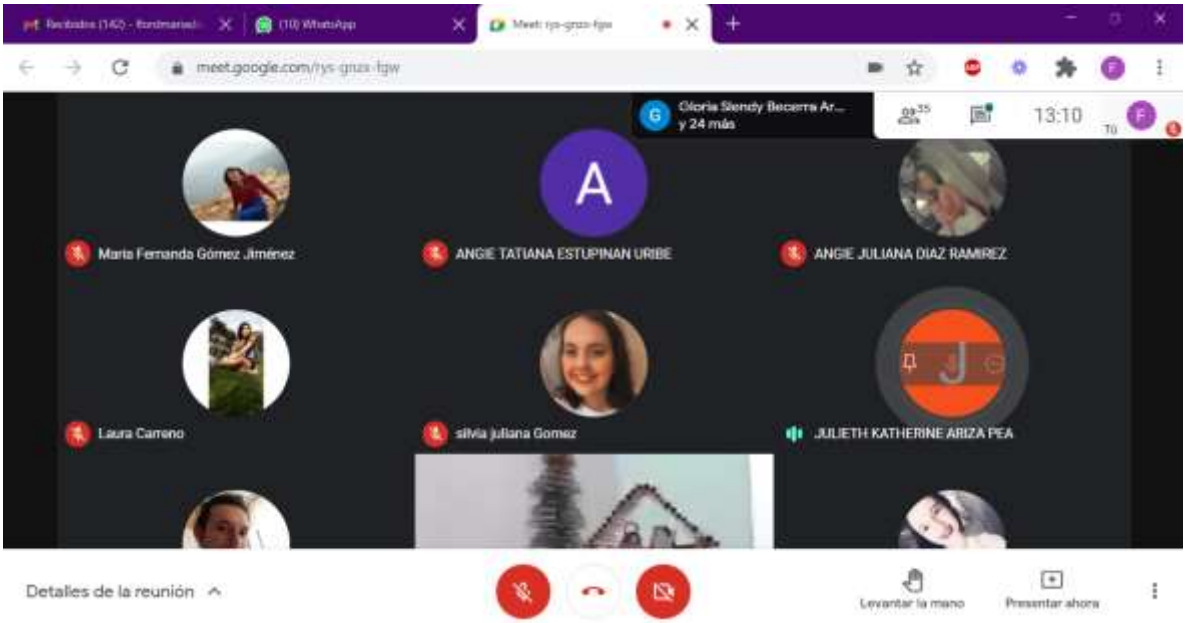

youtube.com/watch?v=AJaI3mpuI4
Compartiendo esta pestaña en meet.google.com
Interrumpir
YouTube
historias de bolsillo con la falla leal inventarios
A continuación
REPRODUCCIÓN AUTOMÁTICA
Capítulo 8: Más vale prevenir
LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA
Importancia del inventario de existencias
MUSICA CRISTIANA PARA ALIVIAR EL ESTRES Y LA...
Capítulo 7: ¿Por qué es importante controlar el inventario de mi negocio?


meet.google.com/xqp-jeng-iin?pli=1&authuser=0
DAYANA VANESSA CAMPOS CARR...
JIMENA CORZO FUENTES
+57 315 8004033
Angie Daniela
Emerson Ardila
KAREN PAOLA BUENAHORA REMO...
JUAN CAMILO ROMEO PIMIENTO
vanessa peñaranda
flordizot
Personas (10)
Chat
Agregar personas
Controles del organizador
EN LA LLAMADA
FLOR DE MARIA DI... (Tú)
+57 315 8004033
Angie Daniela
DAYANA VANESSA CA...
Emerson Ardila

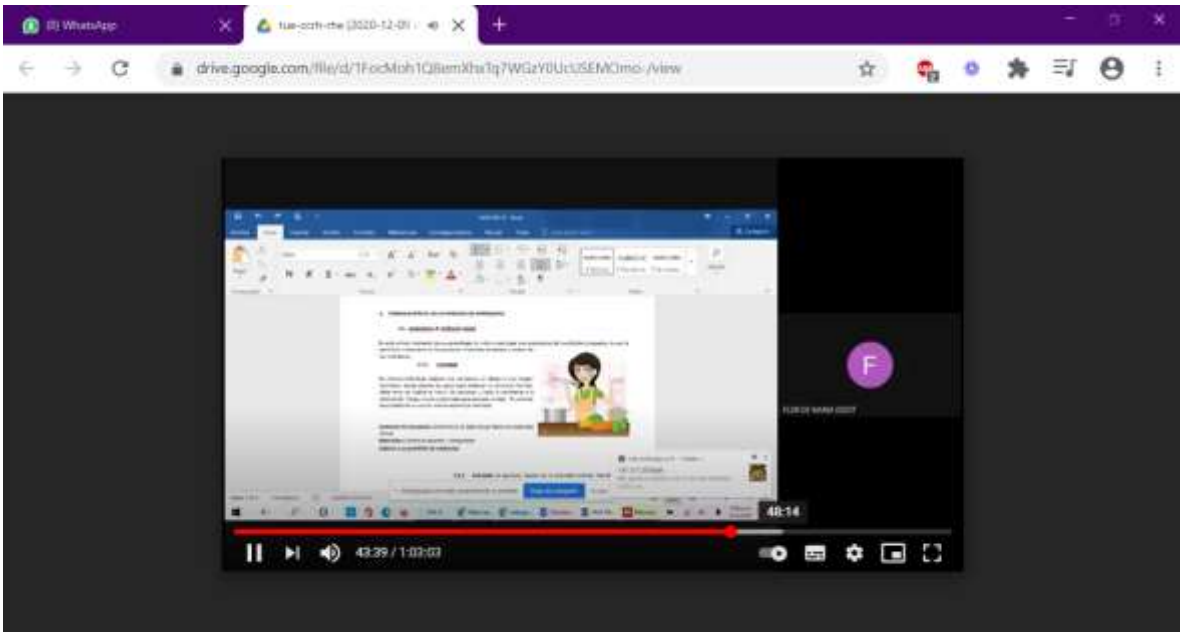

RELACIONAR (2).pdf
1 / 1
Relacione cada término de la izquierda con los conceptos de la columna derecha, según corresponda:
Inventarios
Sistema de inventario periódico o analítico
Sistemas de inventarios existentes
UEPS
Sistema de inventario permanente o perpetuo
PEPS
Primeras en Entrar Primeras en Salir


drive.google.com/file/d/19FOKXwuYljmNWh4KqPmasW-x2navIAC/view
Silenciar (m)
2:37 / 28:55

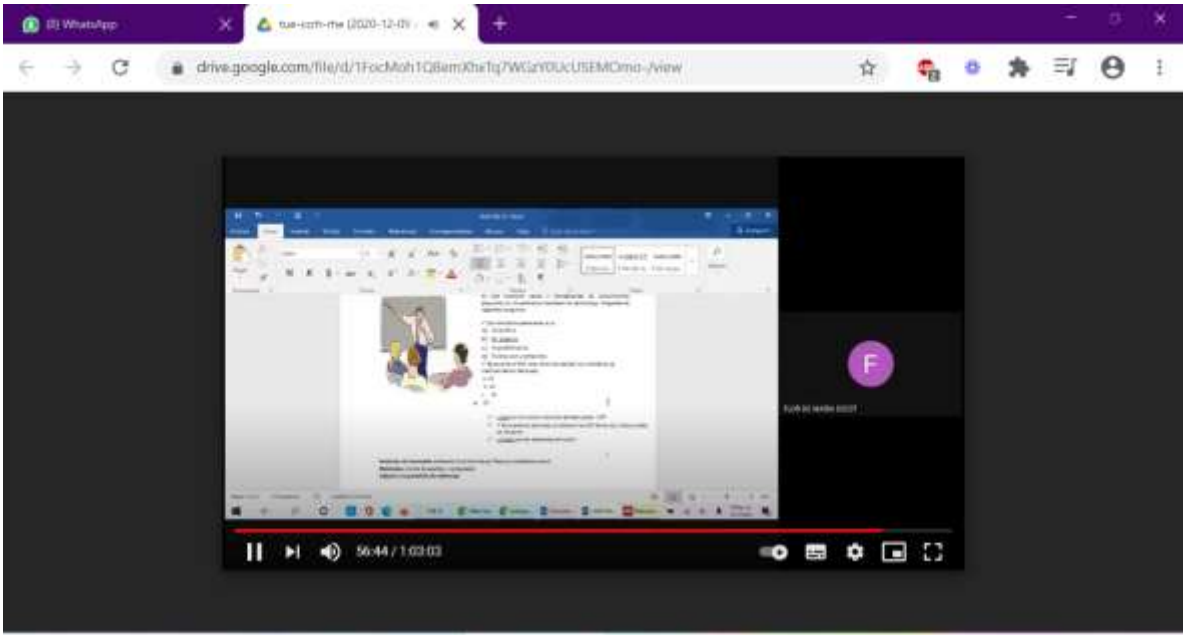

KARDEX - Excel
Archivo
Inicio
Insertar
Diseño de página
Fórmulas
Datos
Revisar
Vista
Compartir
Pegar
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Modificar
hamilete
PROMEDIO PONDERADO
DETALLE
ENTRADAS
SALIDAS
SALDOS
FECHA
CONCEPTO
CANTIDAD
VR UNITARIO
VR TOTAL
1-dic-20 inventario inicial
2-dic-20 ventas
3-dic-20 compras
Tarjeta de Cardex
formato Kardex general

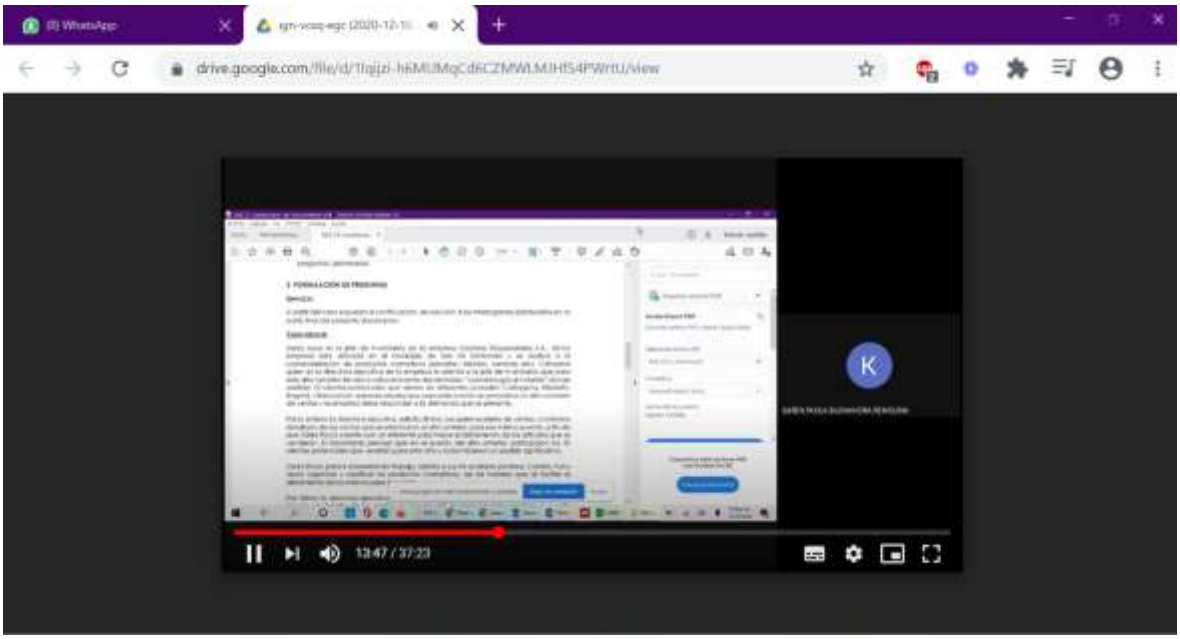

meet.google.com/rys-gnzs-fgw
Gloria Slendy Becerra Ar...
y 24 más
13:10
María Fernanda Gómez Jiménez
ANGIE TATIANA ESTUPINAN URIBE
ANGIE JULIANA DIAZ RAMIREZ
Laura Carreno
silvia juliana Gomez
JULIETH KATHERINE ARIZA PEA
Detalles de la reunión
Levantar la mano
Presentar ahora


meet.google.com/rys-gnzs-fgw
Leonardo Camacho Murillo está presentando
KAREN PAOLA BUENAHORA REMO...
y 28 más
13:37
ORACIÓN AL NIÑO DIOS
Dulcísimo Niño Jesús: Navidad es la celebración de tu nacimiento en medio de nosotros, es la presencia gozosa de tu amor en nuestra familia y en nuestra comunidad. Navidad es la certeza de que el Dios del cielo y de la tierra es nuestro Padre, porque Tu, Divino Niño, eres nuestro hermano.
Ayúdanos a comprender que, a través tuyo, Dios nos envía a vivir el servicio y la fraternidad. Haz que podamos vencer todo aquello que nos impide ser todos hermanos.
Danos la sencillez de los niños para asumir nuestro compromiso en la construcción de un mundo mejor, para que, con esperanza como familia cristiana, celebremos con alegría la Navidad. Amén.
- Lectotor: Divino Niño Jesus
Todos responden: Bendícenos con amor
(Se reza un Padre Nuestro, Ave María y un Gloria)
silvia juliana Go...
Leonardo Carna...
Nancy Marlene ...
Laura Carreno
vanessa peñara...
katalina ortiz
María Paula Wa...
Camilo Silva

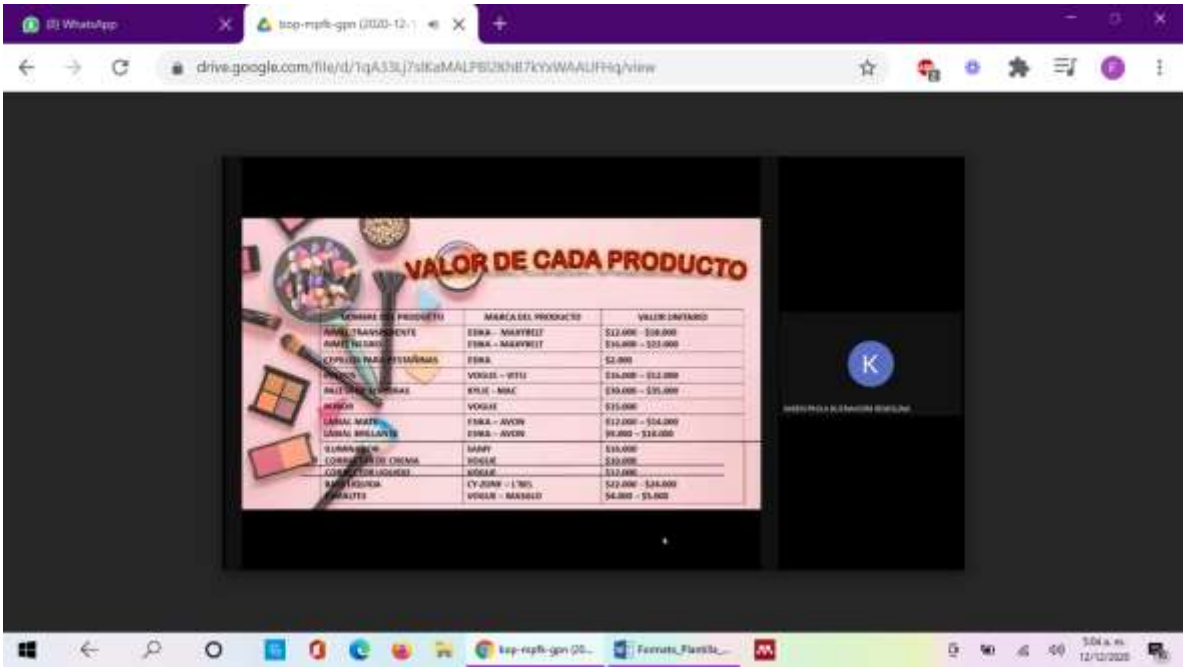


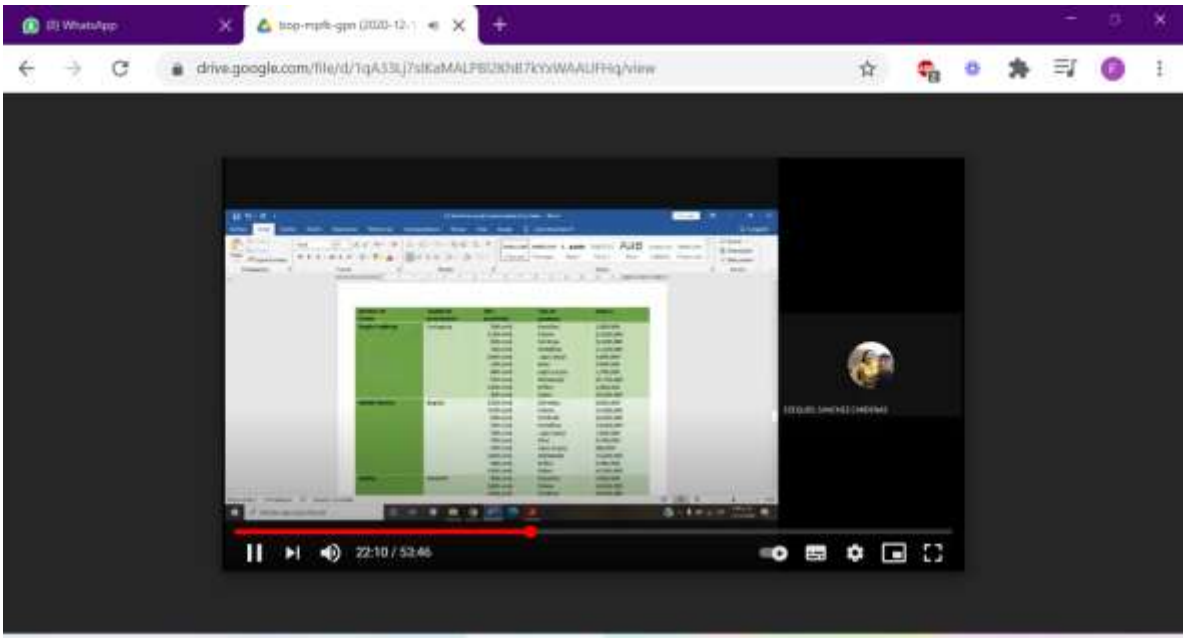
https://drive.google.com/file/d/1FocMoh1Q8emXhxTq7WGzY0UcUSEMOmo-/view?usp=sharing

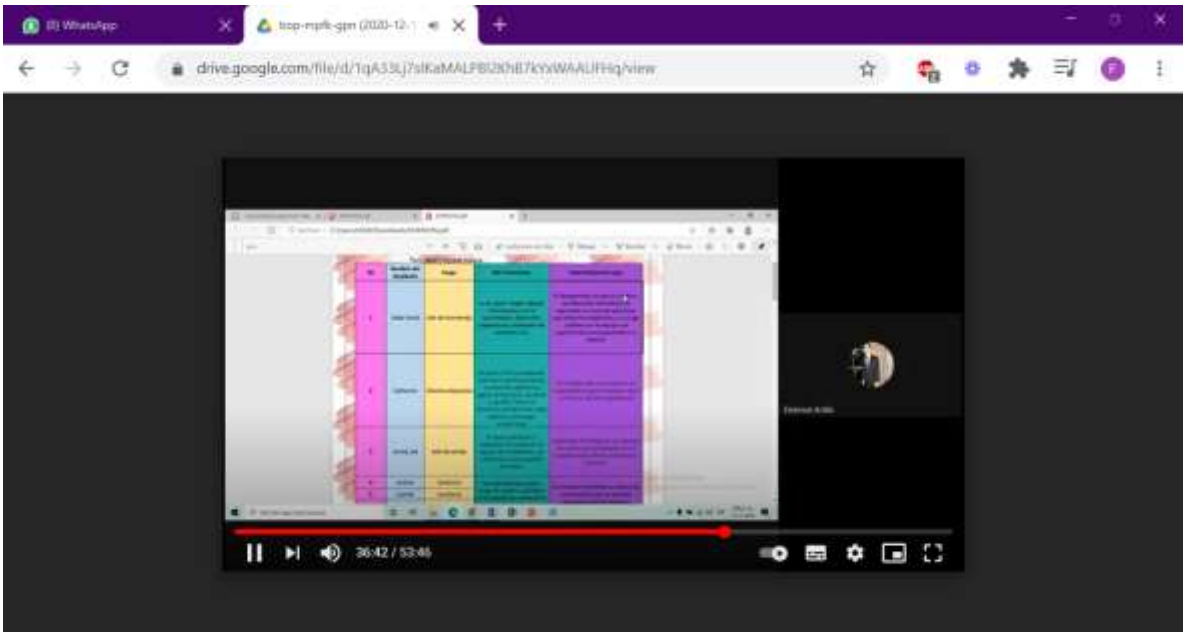




https://drive.google.com/file/d/1lqijzi-h6MUMqCd6CZMWLMJHf54PWrtU/view?usp=sharing

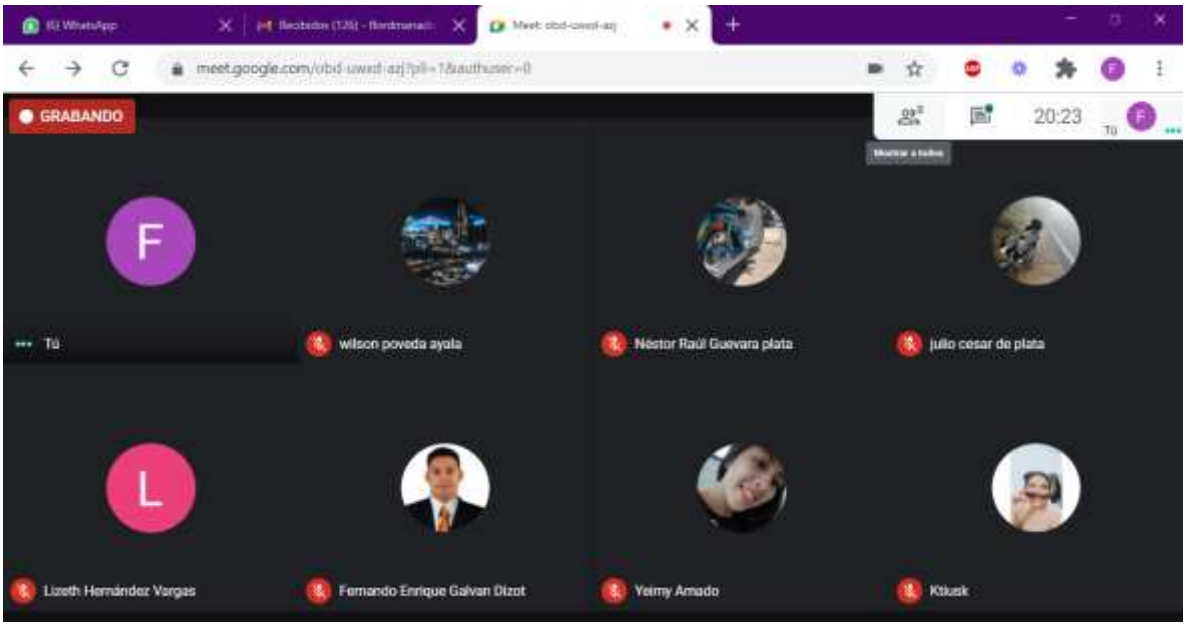




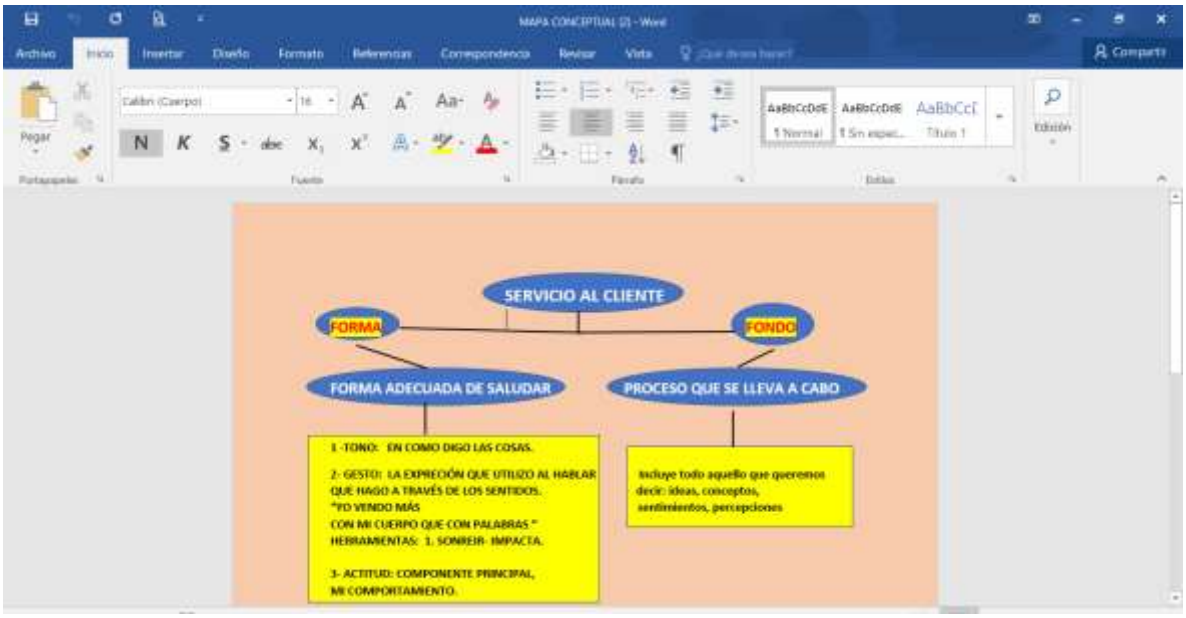


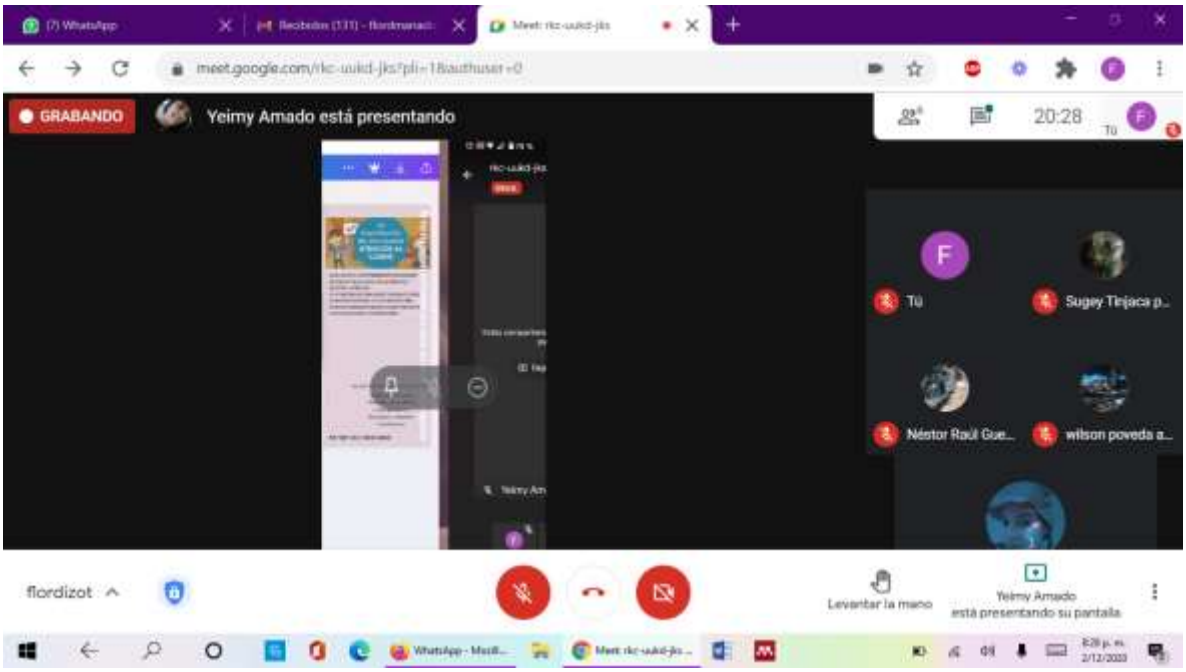
https://drive.google.com/file/d/1qA33Lj7sIKaMALPBl2KhB7kYxWAAUFHq/view?usp=sharing

FICHA: 2241841





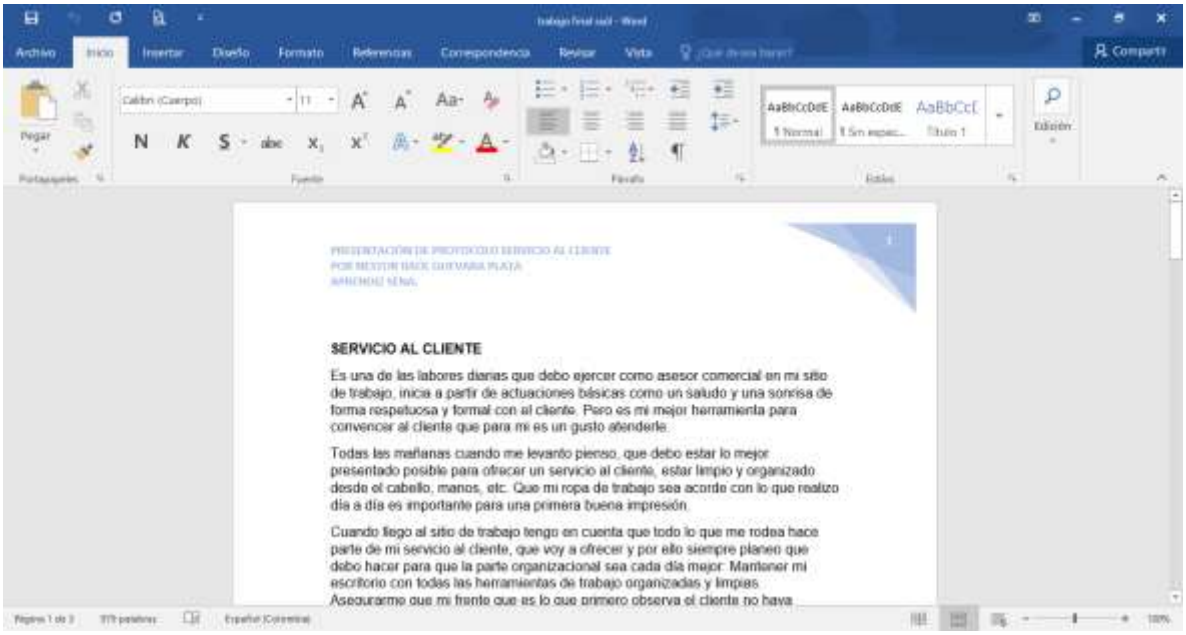

SERVICIO AL CLIENTE
FORMA
FONDO
FORMA ADECUADA DE SALUDAR
PROCESO QUE SE LLEVA A CABO
1 -TONO: EN COMO DIGO LAS COSAS.
2- GESTO: LA EXPRECIÓN QUE UTILIZO AL HABLAR QUE HAGO A TRAVÉS DE LOS SENTIDOS.
"YO VENDO MÁS
CON MI CUERPO QUE CON PALABRAS "
HERRAMIENTAS: 1. SONREIR- IMPACTA.
3- ACTITUD: COMPONENTE PRINCIPAL, MI COMPORTAMIENTO.
Incluye todo aquello que queremos decir: ideas, conceptos, sentimientos, percepciones

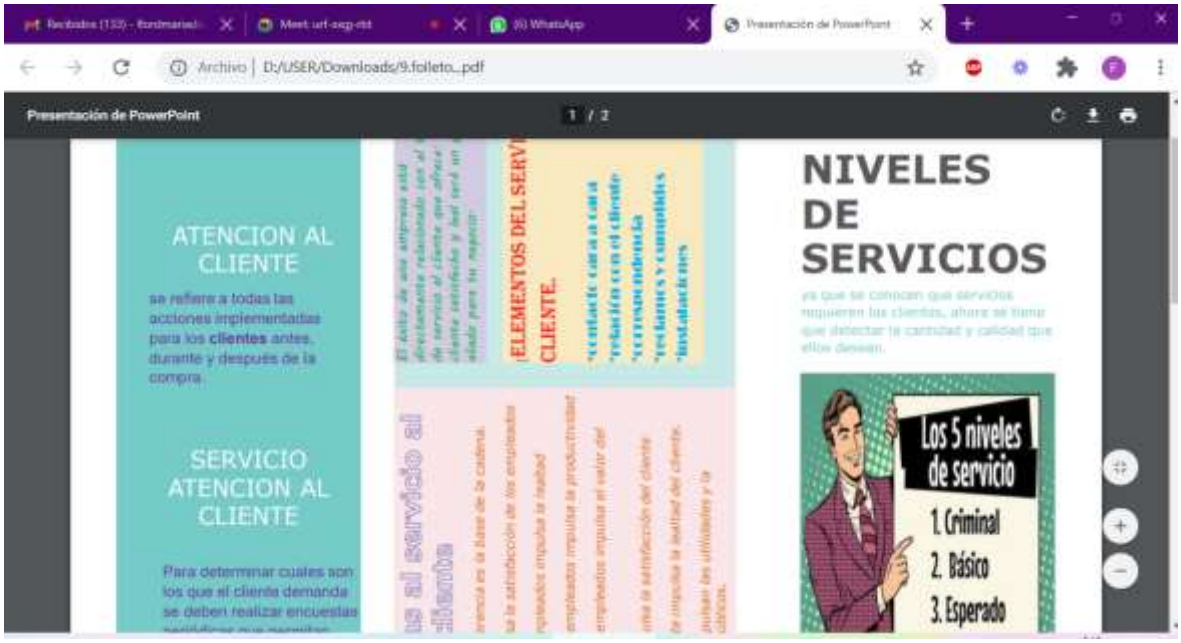

GRABANDO
Yeimy Amado está presentando
20:28
Tú
Sugey Tinjaca p...
Néstor Raúl Gue...
wilson poveda a...
flordizot
Levantar la mano
Yeimy Amado está presentando su pantalla


SERVICIO AL CLIENTE
Es el conjunto de
CLIENTE
Que significa cliente para una empresa?
El cliente es la persona mas importante de la empresa porque la empresa depende del cliente ya que hace parte de ella .
Hay dos tipos de clientes :
Interno y externo
SERVICIO
Es el que busca


DIFERENCIA.
HAZ A LOS DEMAS LO QUE QUIEERAS QUE TE HICIERAN
SIN CLIENTES NINGUNA EMPRESA EXISTE,ENTONCES PORQUE BRINDAR UN MAL SERVICIO
IMPORTACIA DE LA ATENCION AL CLIENTE
La atencion al cliente es una herramienta potenta de marketin.
caracteristicas de atención al cliente
SEGURURIDAD:
CREDEBILIDAD
COMUNICACIÓN
COMPRENSIÓN DEL CLIENTE
EN GRANDE


DIFERENCIA.
HAZ A LOS DEMAS LO QUE QUIEERAS QUE TE HICIERAN
SIN CLIENTES NINGUNA EMPRESA EXISTE,ENTONCES PORQUE BRINDAR UN MAL SERVICIO
IMPORTACIA DE LA ATENCION AL CLIENTE
La atencion al cliente es una herramienta potenta de marketin.
caracteristicas de atención al cliente
SEGURURIDAD:
CREDEBILIDAD
COMUNICACIÖN
COMPRENSIÓN DEL CLIENTE
EN GRANDE


SERVICIO AL CLIENTE
Es una de las labores diarias que debo ejercer como asesor comercial en mi sitio de trabajo, inicia a partir de actuaciones básicas como un saludo y una sonrisa de forma respetuosa y formal con al cliente. Pero es mi mejor herramienta para convencer al cliente que para mi es un gusto atenderle.
Todas las mañanas cuando me levanto pienso, que debo estar lo mejor presentado posible para ofrecer un servicio al cliente, estar limpio y organizado desde el cabello, manos, etc. Que mi ropa de trabajo sea acorde con lo que realizo día a día es importante para una primera buena impresión.
Cuando llego al sitio de trabajo tengo en cuenta que todo lo que me rodea hace parte de mi servicio al cliente, que voy a ofrecer y por ello siempre planeo que debo hacer para que la parte organizacional sea cada día mejor. Mantener mi escritorio con todas las herramientas de trabajo organizadas y limpias.
Asegurarme que mi frente que es lo que primero observa el cliente no haya





CONTRATISTA- FLOR DE MARIA DIZOT ROJAS

CONTRATO. CO1.PCCNTR.1880260 de 2020

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: FLOR DE MARIA DIZOT ROJAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

FECHA INICIAL: 01/12/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 12/12/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2142337 - GESTIÓN EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ACTUALIZAR LA CODIFICACIÓN DE LOS OBJETOS EN EL SISTEMA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LAS PRÁCTICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

APLICAR PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DEL INVENTARIO FÍSICO, Y CALCULAR SU VALOR TENIENDO EN CUENTA LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DISPONIBLE, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• 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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• 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:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
• 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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 41,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2241841 - 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 : 20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	61,90

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
01/12/2020	11/12/2020	DESARROLLO CURRICULAR	11,00
10/12/2020	11/12/2020	OTROS	6,00
10/12/2020	11/12/2020	OTROS	6,00
10/12/2020	11/12/2020	OTROS	6,00
10/12/2020	11/12/2020	OTROS	6,00
10/12/2020	11/12/2020	OTROS	6,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	41,00

INSTRUCTOR: FLOR DE MARIA DIZOT ROJAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO