PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 10 de abril 2026

Señor
Rafael Alberto Naranjo Nossa
Supervisor contrato nro. **CO1.PCCNTR.9020527**
Coordinador Académico
Coordinación Académica de Asistencia y Gestión Administrativa
Bogotá D.C

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual: Abril del año 2026.

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.9020527** del año 2026.

Reiny Ninco Gutiérrez, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 36.087.691, en mi calidad de contratista del SENA, 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 Veinticuatro Millones Seiscientos Treinta Y Cuatro Mil Novecientos Ochenta Y Cuatro Pesos M/Cte. ($24.634.984). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Cinco (5) pagos iguales,

correspondientes a los meses de Febrero a Junio de 2026, cada uno por valor de Cuatro Millones Setecientos Treinta Y Siete Mil Cuatrocientos Noventa Y Siete Pesos M/Cte. ($4.737.497) b) Un (1) pago final, proporcional al mes de Julio de 2026, por valor de Novecientos cuarenta y siete mil cuatrocientos noventa y nueve pesos moneda corriente ($947.499).

Plazo: Será hasta el 06 de julio de 2026.

Objeto: Prestar los servicios personales, de carácter temporal, de manera autónoma e independiente, para desarrollar actividades orientadas a la planeación ejecución y evaluación de la Formación Profesional Integral, conforme a la planificación definida por el Centro de Gestión Administrativa para las jornadas diurna, nocturna, de madrugada y fines de semana, en modalidades presencial, virtual o a distancia, en programas de Formación Titulada y/o Complementaria, así como el acompañamiento durante la Etapa Productiva de los programas ofertados.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Contribuir a la aplicación de los principios del Proyecto Educativo/Institucional en los productos y recursos entregables, armonizando las estrategias pedagógicas con la misión y visión institucional.	Cumplo con la aplicación de los principios del proyecto productivo/instituciona en os productos y recursos.	Elaboración de actas y documentos soporte en la selección de la idea de negocio; fortaleciendo la formación.
2	Aplicar los lineamientos vigentes del Reglamento del Aprendiz y demás directrices institucionales aplicables al objeto contractual, en lo concerniente a procesos formativos y a la gestión académica asociada.	Se cumple con los lineamientos establecidos en el reglamento del aprendiz SENA; relacionado con los procesos formativos y administrativos	Cumplimiento del reglamento del aprendiz.
3	Presentar y entregar los productos pactados en el contrato y/o en el plan de trabajo, incluyendo soportes de aprendizaje derivados de las	Cumplo con la entrega de todos y cada uno de los productos estipulados en el contrato.	Listas de asistencia. Guías curriculares. Material de ayuda en formación. Talleres,

	actividades formativas ejecutadas.		videos, juego de roles, evaluaciones.
4	Desarrollar acciones de apoyo a la formación profesional conforme al plan de trabajo y la programación previamente concertada para la entrega de productos, articulándose con la coordinación académica cuando se requiera.	Se apoya a cada uno de los aprendices en los procesos de enseñanza aprendizaje, con calidad oportunidad y eficiencia en el programa tecnólogo en gestión administrativa. De acuerdo con el horario asignado y en los ambientes indicados.	Listas de asistencia. Guías curriculares. Material de ayuda en formación. Talleres, videos, juego de roles, evaluaciones.
5	Aportar en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades y procesos vinculados al contrato, y remitir los informes y soportes dentro de los plazos acordados para su verificación.	Me apoyo de los formatos actualizados para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos que rigen la Formación Profesional.	Guías PPPF Plan de trabajo.
6	Registrar en Sofía Plus las novedades definidas para el proceso, garantizando oportunidad y consistencia en los datos de matrícula, retiros, novedades y eventos asociados a la formación.	Se gestiona oportunamente el sistema de Sofia Plus, las actividades necesarias para desarrollar el proceso de la formación integral de los aprendices asignados.	Listas de asistencia. Guías curriculares. Material de ayuda en formación. Talleres, videos, juego de roles, evaluaciones.
7	Gestionar el registro de inasistencias y reportar los casos que correspondan (deserción, riesgo, situaciones de convivencia y otras tipificadas), siguiendo el procedimiento institucional aplicable.	Comunicar a la Coordinación el respectivo registro de inasistencias y así reportar casos para la activación de ruta de deserción o rutas preventivas. sobre la carnetización de los aprendices en las fichas asignadas.	Listas de asistencia.
8	Verificar la coherencia de la información de aprendices y sus contactos, incluidos datos de acudientes y emergencia, e informar al Supervisor o canal definido cualquier inconsistencia identificada.	Verifico la información de los aprendices y sus respetivos contactos	Se ajusta en la lista de asistencia y se crea una base de datos.
9	Elaborar, actualizar y entregar los ajustes razonables que correspondan, documentando	Se cumple con la entrega oportuna de la planeación de la formación dirigido a	Planillas. Listas de asistencia. Guías curriculares.

	su aplicación y evidencias, para asegurar inclusión y equidad en el proceso formativo.	aprendices con habilidades diversas.	Material de ayuda en formación, evaluaciones, videos, juego de roles, talleres.
10	Apoyar procesos de inducción y validación de aprendizajes conforme a los requerimientos del área y lineamientos institucionales, dejando evidencia de las actividades y resultados obtenidos.	Apoyo los procesos de inducción y validación de los aprendices conforme a los requerimientos del área.	Elaboración de actas, lista de asistencia de los aprendices.
11	Registrar y documentar la información relevante de aprendices requerida para la trazabilidad del proceso, garantizando reserva y el cumplimiento de la política de tratamiento de datos.	Se documenta información de los aprendices por medio de registros fotográficos necesarios, para procesos administrativos.	No se ejecutaron actividades en el periodo de cobro.
12	Cumplir las disposiciones de protección de datos personales aplicables, de conformidad con el Acuerdo 009 de 2016 del SENA y la Ley 1581 de 2012, y sus normas concordantes.	Guardar absoluta reserva sobre los datos personales de cada uno de mis aprendices.	Salvaguardar la información para que no sea manipulada por personas no pertinentes.
13	Asistir a las reuniones técnicas y comités que sean convocados para verificación de productos y seguimiento contractual, dejando constancia o acta cuando se solicite, dentro del alcance del contrato.	Asisto y participo de las reuniones programadas, por los coordinadores.	Participo y asisto a las reuniones programadas por el coordinador académico.
14	Apoyar actividades de divulgación y promoción de programas y servicios definidos en el contrato, aportando piezas, insumos o soportes verificables conforme al plan de trabajo.	Divulgo y participo activamente, dentro y fuera del centro de formación los Programas de formación profesional integral.	Comparto correos y a los aprendices sobre la publicidad de los programas de formación.
15	Elaborar y remitir informes periódicos sobre el avance y resultados de las actividades contratadas, con evidencias, alertas y acciones de mejora,	Genero informes periódicos sobre el avance de las actividades programadas en el plan de trabajo.	Informes. Actas.

	para efectos de seguimiento y recibo a satisfacción.		
16	Participar en proyectos de investigación previamente autorizados, cumpliendo las condiciones definidas y las políticas de propiedad intelectual aplicables.	Apoyar el proceso de registro calificado de los programas de formación que estén en ejecución.	No se ejecutaron actividades en el periodo de cobro.
17	Aplicar las disposiciones vigentes en gestión documental relacionadas con el objeto, utilizando los instrumentos institucionales (procesos, procedimientos, formatos, plantillas y formularios) definidos para tal fin.	Tener presente las tablas de retención documental vigentes de la dependencia asignada.	No se ejecutaron actividades en el periodo de cobro.
18	Garantizar el uso adecuado de los ambientes de formación y los recursos asignados para la ejecución del contrato, dejando los espacios en condiciones de orden y disponibilidad al cierre de cada actividad.	Garantizo el adecuado uso de los ambientes de formación y recursos asignados.	Reviso y hago entrega del ambiente de formación y los respetivos materiales utilizados en perfecto estado.
19	Realizar el reintegro de materiales, equipos y elementos de inventario a cargo, en condiciones equivalentes a las recibidas, reportando novedades y asegurando su preservación.	Devuelvo en buen estado los materiales y equipos utilizados en el proceso de formación.	Reviso que los materiales y equipos utilizados en el proceso se entreguen oportunamente y en buen estado.
20	Aportar los medios y herramientas propias requeridas para cumplir las actividades contratadas, manteniendo autonomía técnica y operativa, salvo accesos institucionales indispensables.	Implemento estrategias de formación inclusiva; y de esta manera garantizar la equidad y la personalización de los procesos de enseñanza.	Listas de asistencia. Guías curriculares. Material de ayuda en formación. Talleres, videos, juego de roles, evaluaciones.
21	Atender las circulares y resoluciones aplicables al objeto contractual y mantener actualizado el Formato Único de Inventario Documental (FUID) de los archivos a su cargo, cuando aplique.	No se ejecutaron actividades en el periodo de cobro.	No se ejecutaron actividades en el periodo de cobro.

22	Ejecutar actividades adicionales que se acuerden formalmente con el Supervisor mediante ajuste al plan de trabajo o acta, siempre dentro del marco del objeto contractual y sin desbordar el alcance contratado.	Cumplo con las demás actividades asignas por mi supervisor y las que por ley me correspondan.	Cumplo con las demás actividades asignas por mi supervisor y las que por ley me correspondan.
23	Implementar estrategias de formación inclusiva, con enfoque diferencial, garantizando equidad y personalización en los procesos de enseñanza y aprendizaje, dejando evidencia de su aplicación.	Implemento estrategias de formación inclusiva; y de esta manera garantizar la equidad y la personalización de los procesos de enseñanza.	Listas de asistencia. Guías curriculares. Material de ayuda en formación. Talleres, videos, juego de roles, evaluaciones.
24	Participar en actividades de monitoreo y evaluación definidas para el contrato, aportando insumos y análisis que permitan identificar avances, oportunidades de mejora y retroalimentación.	Participo de actividades de monitoreo y evaluación de los aprendizajes, que me permitan retroalimentar y mejorar.	Listas de asistencia. Guías curriculares. Material de ayuda en formación. Talleres, videos, juego de roles, evaluaciones
25	Elaborar, actualizar, hacer seguimiento y entregar los planes asociados al proceso (mejoramiento, acompañamiento, permanencia u otros definidos), asegurando su ejecución conforme a lo pactado.	Realizo la entrega oportuna y actualizada de los planes de mejoramiento, con su debida asesoría y retroalimentación.	Guías. Talleres. Planes de mejoramiento.

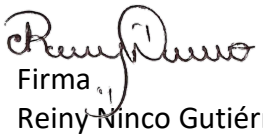
A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

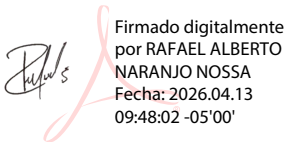
ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1	XX	XX	XX	XX
2	XX	XX	XX	XX

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. **36684634** de la planilla, ASOPAGOS S.A referente al mes de marzo 2026.

Cordialmente,

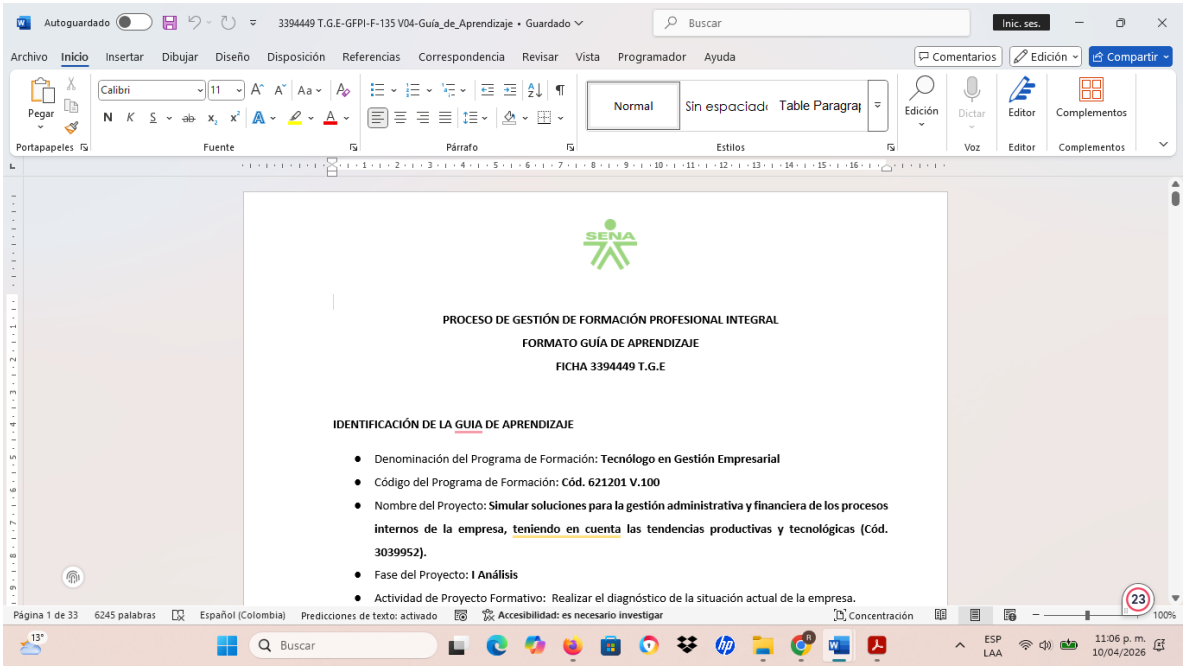


Firma
Reiny Ninco Gutiérrez
Contratista
C.C. No. 36.087.691



Firma
Rafael Alberto Naranjo Nossa
Supervisor Contrato
No **CO1.PCCNTR.9020527** de 2026
Coordinador Académico

ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES AL MES DE ABRIL 2026



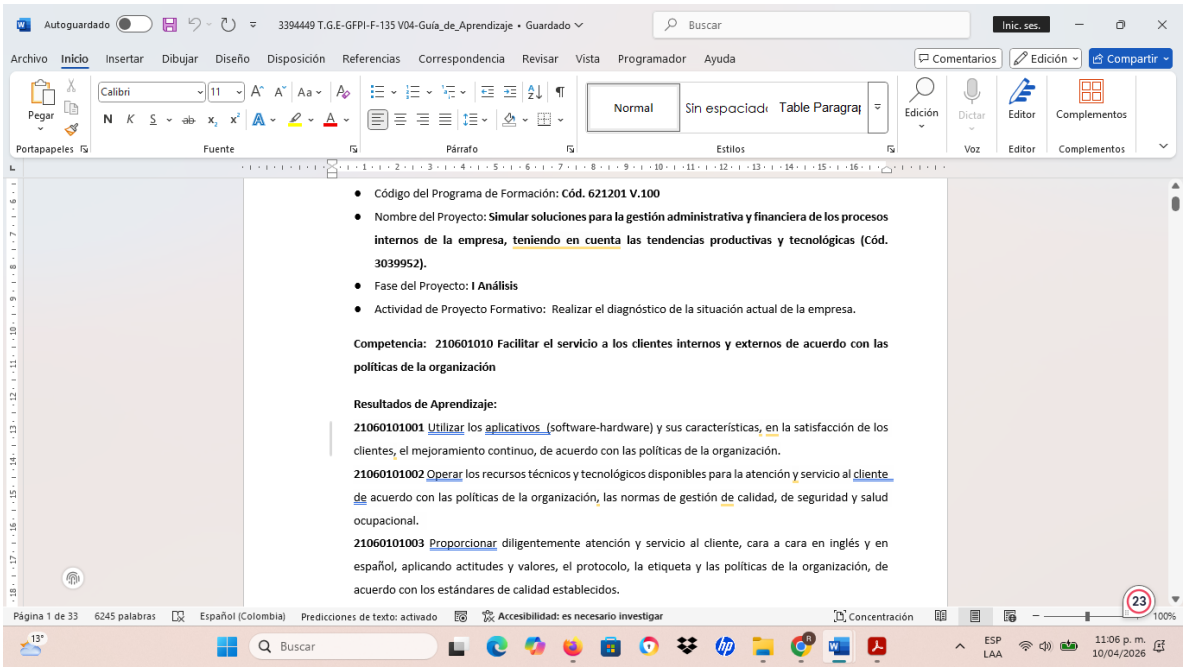
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

FICHA 3394449 T.G.E

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Tecnólogo en Gestión Empresarial**
- Código del Programa de Formación: **Cód. 621201 V.100**
- Nombre del Proyecto: **Simular soluciones para la gestión administrativa y financiera de los procesos internos de la empresa, teniendo en cuenta las tendencias productivas y tecnológicas (Cód. 3039952).**
- Fase del Proyecto: **I Análisis**
- Actividad de Proyecto Formativo: Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa.



- Código del Programa de Formación: **Cód. 621201 V.100**
- Nombre del Proyecto: **Simular soluciones para la gestión administrativa y financiera de los procesos internos de la empresa, teniendo en cuenta las tendencias productivas y tecnológicas (Cód. 3039952).**
- Fase del Proyecto: **I Análisis**
- Actividad de Proyecto Formativo: Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa.

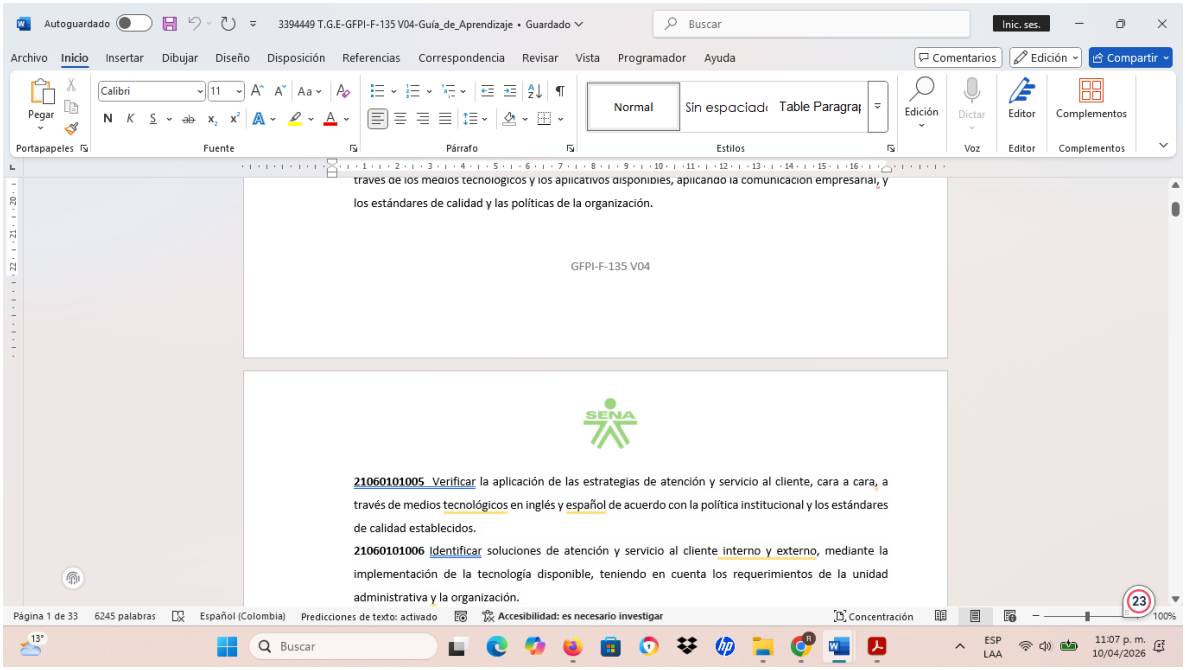
Competencia: 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

Resultados de Aprendizaje:

21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

21060101003 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.

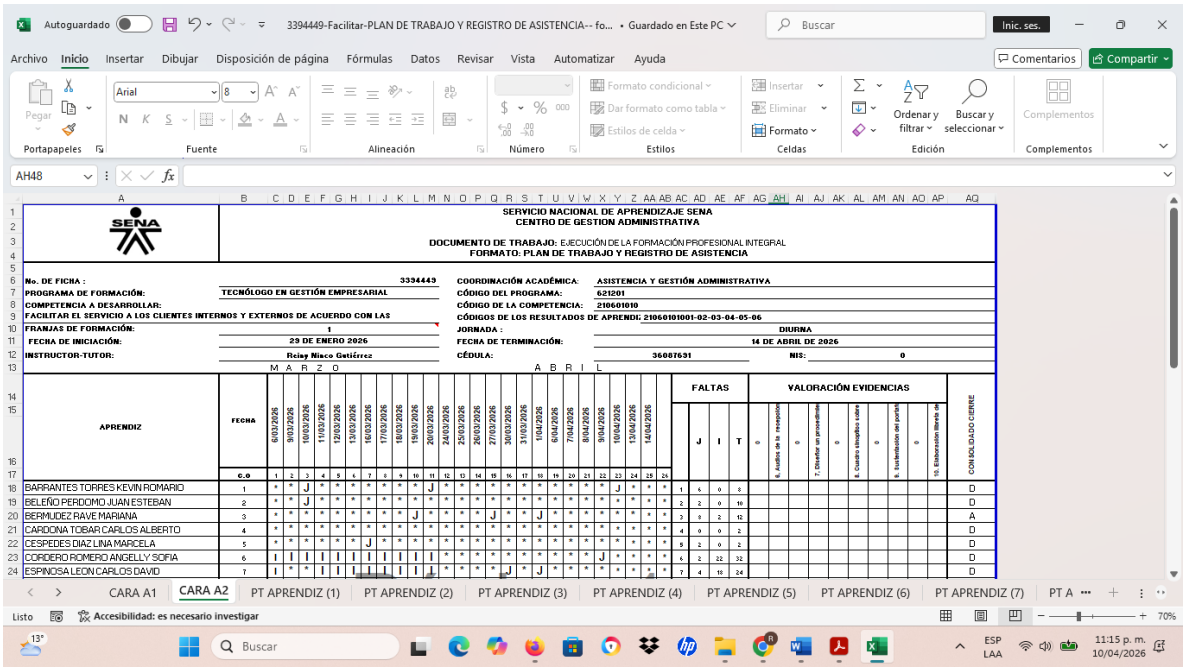


través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, y los estándares de calidad y las políticas de la organización.

GFPI-F-135 V04

21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.



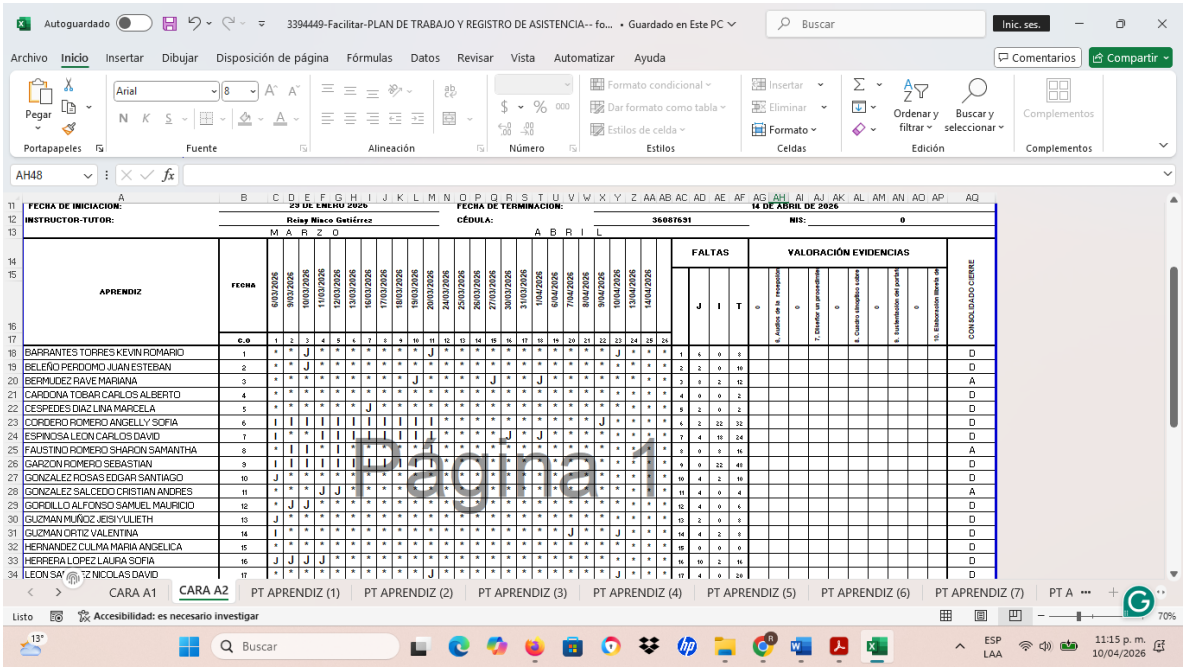
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

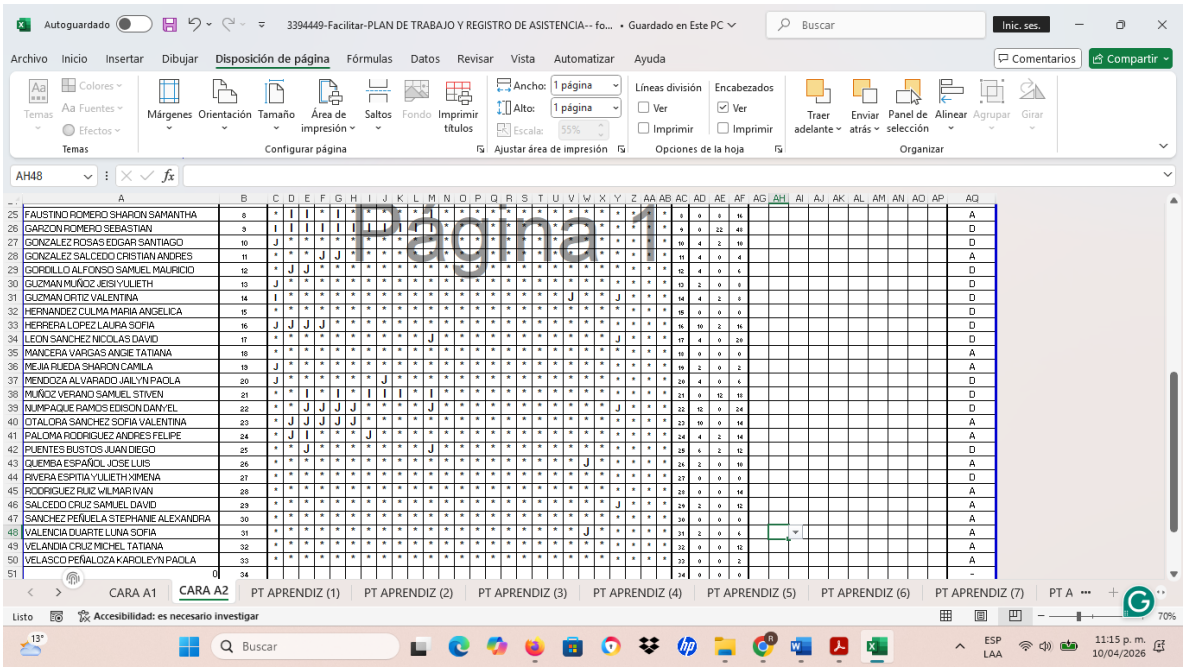
DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO Y REGISTRO DE ASISTENCIA

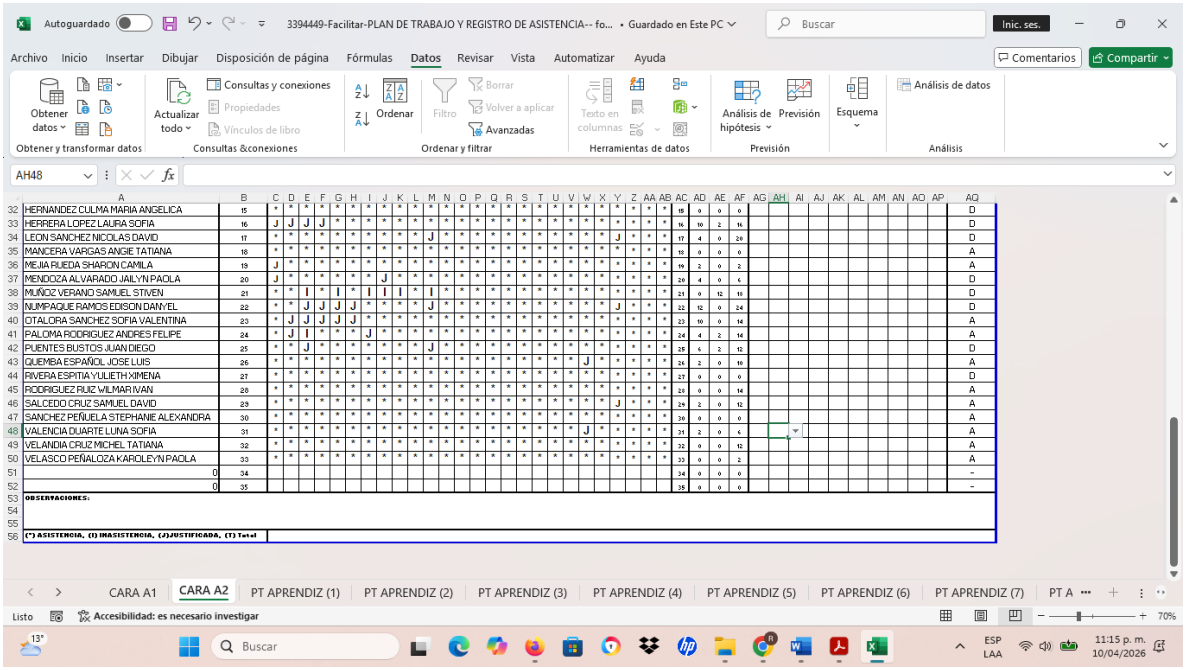
No. DE FICHA :	3334449	**COORDINACIÓN ACADÉMICA:**	ASISTENCIA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL	**CÓDIGO DEL PROGRAMA:**	621201
COMPETENCIA A DESARROLLAR:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS	**CÓDIGO DE LA COMPETENCIA:**	210601010
		CÓDIGOS DE LOS RESULTADOS DE APRENDI:	21060101001-02-03-04-05-06
FRANJAS DE FORMACIÓN:	1	**JORNADA :**	DIURNA
FECHA DE INICIACIÓN:	29 DE ENERO 2026	**FECHA DE TERMINACIÓN:**	14 DE ABRIL DE 2026
INSTRUCTOR-TUTOR:	Reiny Nieto Gutiérrez	**CÉDULA:**	36087631 **NIS:** 0

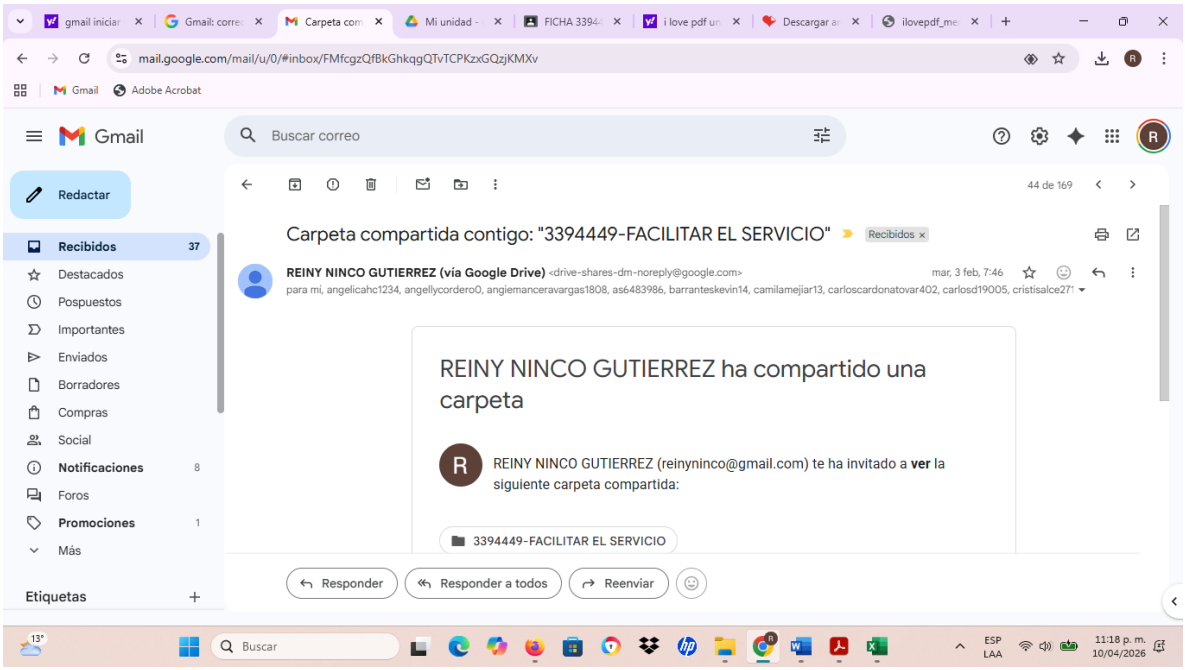
MARZO / ABRIL

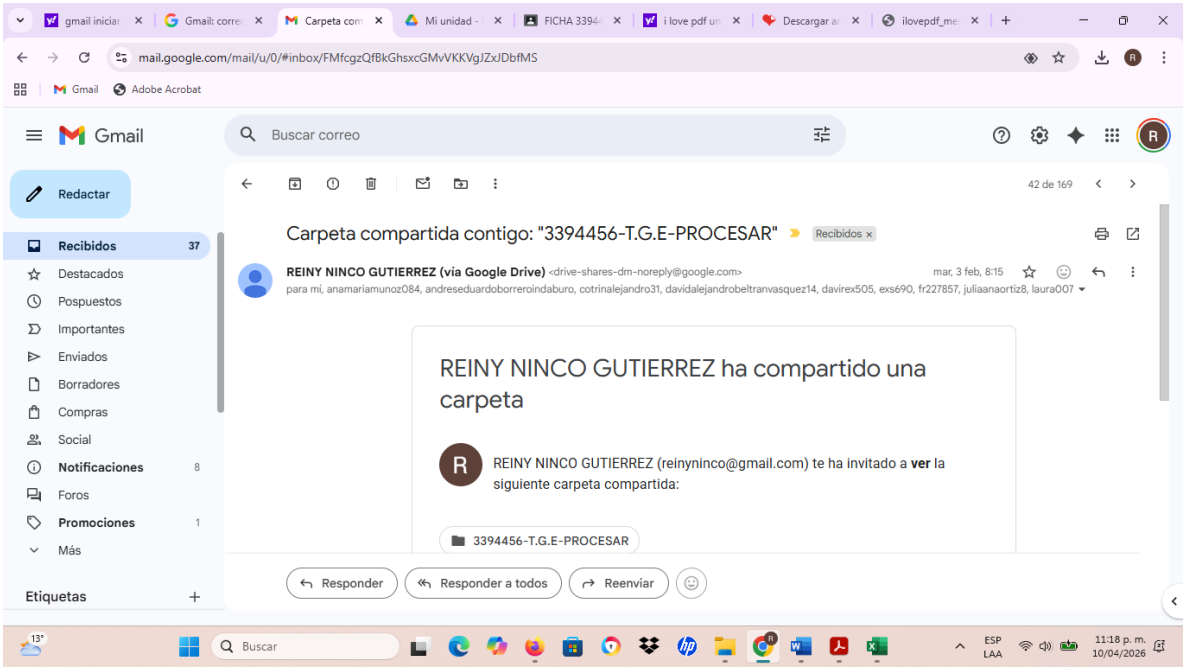
APRENDIZ	FECHA	6/03/2026	9/03/2026	10/03/2026	11/03/2026	12/03/2026	13/03/2026	16/03/2026	17/03/2026	18/03/2026	19/03/2026	20/03/2026	24/03/2026	25/03/2026	26/03/2026	27/03/2026	30/03/2026	31/03/2026	1/04/2026	6/04/2026	7/04/2026	8/04/2026	9/04/2026	10/04/2026	13/04/2026	14/04/2026	FALTAS J	FALTAS I	FALTAS T	VALORACIÓN EVIDENCIAS 6. Análisis de la información	7. Diseñar un procedimiento	8. Cuadro sinóptico sobre	9. Sustentación del portafolio	10. Elaboración libreta de	CONSOLIDADO CIERRE
	C.O	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25									
BARRANTES TORRES KEVIN ROMARIO	1	*	*	J	*	*	*	*	*	*	*	J	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	J	*	*	*	1	6	0	8						D
BELEÑO PERDOMO JUAN ESTEBAN	2	*	*	J	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	0	16						D
BERMUDEZ RAVE MARIANA	3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	J	*	*	*	*	J	*	*	J	*	*	*	*	*	*	*	3	3	2	12						A
CARDONA TOBAR CARLOS ALBERTO	4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4	0	0	2						D
CESPEDES DIAZ LINA MARCELA	5	*	*	*	*	*	*	*	J	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	5	2	0	2						D
CORDERO ROMERO ANGELLY SOFIA	6	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	J	*	*	*	*	6	2	22	32						D
ESPINOSA LEON CARLOS DAVID	7	I	*	*	I	I	I	I	I	I	I	I	*	*	*	*	*	J	*	*	J	*	*	*	*	*	7	4	18	24						D

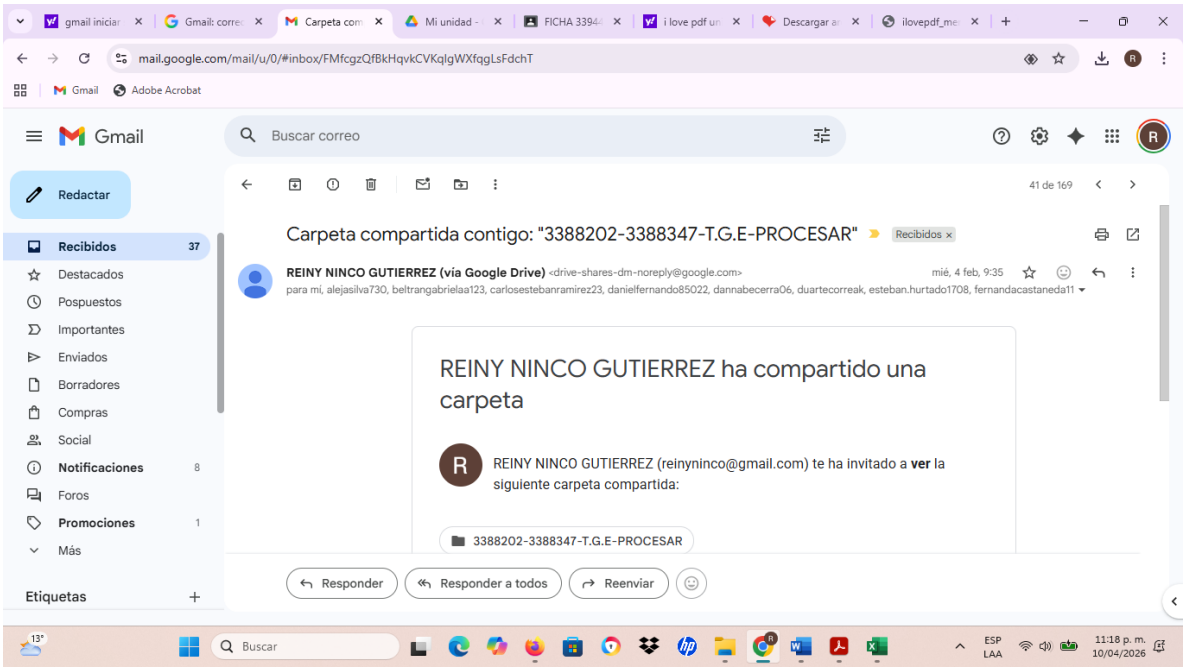

Autoguardado
3394449-Facilitar-PLAN DE TRABAJO Y REGISTRO DE ASISTENCIA-- fo... • Guardado en Este PC
Buscar
Inic. ses.
Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda
Comentarios
Compartir
Pegar
Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Edición
Complementos
AH48
FECHA DE INICIACION: 29 DE ENERO 2026
FECHA DE TERMINACION: 14 DE ABRIL DE 2026
INSTRUCTOR-TUTOR: Reinaj Nieco Gutiérrez
CÉDULA: 36087631
NIS: 0
MARZO
ABRIL
APRENDIZ
FECHA
FALTAS
VALORACIÓN EVIDENCIAS
CON SOLDADO CIERRE
6/03/2026
9/03/2026
10/03/2026
11/03/2026
12/03/2026
13/03/2026
16/03/2026
17/03/2026
18/03/2026
19/03/2026
20/03/2026
24/03/2026
25/03/2026
26/03/2026
27/03/2026
30/03/2026
31/03/2026
1/04/2026
6/04/2026
7/04/2026
8/04/2026
9/04/2026
10/04/2026
13/04/2026
14/04/2026
BARRANTES TORRES KEVIN ROMARIO
BELEÑO PERDOMO JUAN ESTEBAN
BERMUDEZ RAVE MARIANA
CARDONA TOBAR CARLOS ALBERTO
CESPEDES DIAZ LINA MARCELA
CORDERO ROMERO ANGELLY SOFIA
ESPINOSA LEON CARLOS DAVID
FAUSTINO ROMERO SHARON SAMANTHA
GARZON ROMERO SEBASTIAN
GONZALEZ ROSAS EDGAR SANTIAGO
GONZALEZ SALCEDO CRISTIAN ANDRES
GORDILLO ALFONSO SAMUEL MAURICIO
GUZMAN MUÑOZ JEISI YULIETH
GUZMAN ORTIZ VALENTINA
HERNANDEZ CULMA MARIA ANGELICA
HERRERA LOPEZ LAURA SOFIA
LEON SA' Z NICOLAS DAVID
CARA A1
CARA A2
PT APRENDIZ (1)
PT APRENDIZ (2)
PT APRENDIZ (3)
PT APRENDIZ (4)
PT APRENDIZ (5)
PT APRENDIZ (6)
PT APRENDIZ (7)
PT A
Listo
Accesibilidad: es necesario investigar
70%
Página 1
Buscar
ESP LAA
11:15 p. m. 10/04/2026

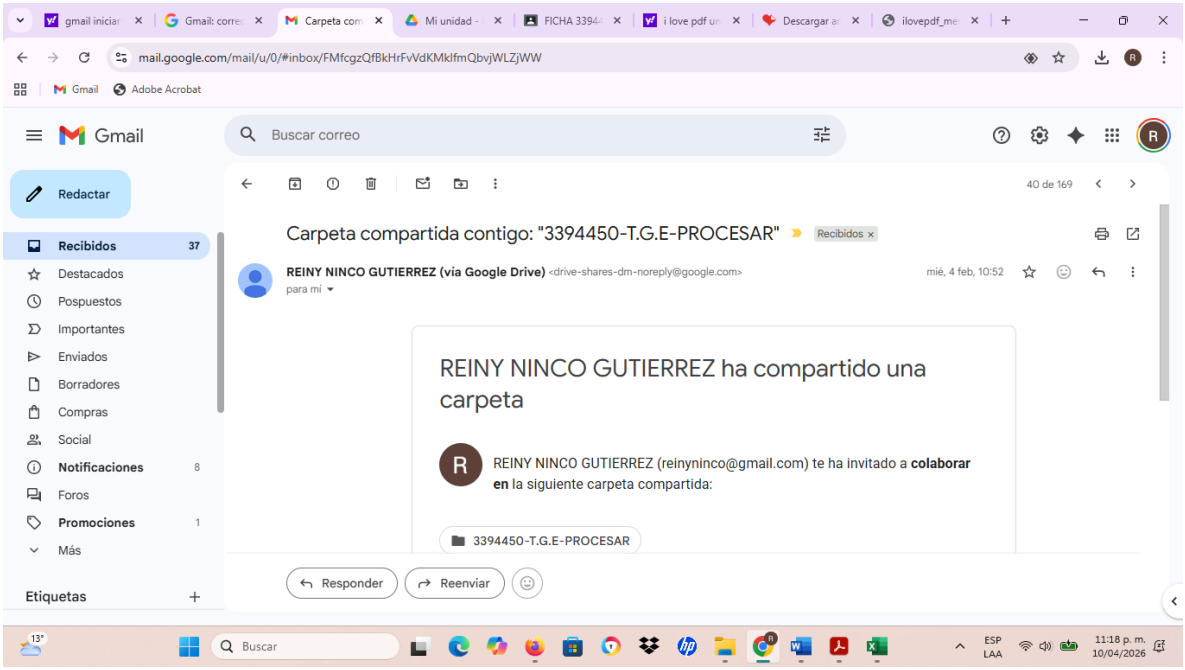

Autoguardado
3394449-Facilitar-PLAN DE TRABAJO Y REGISTRO DE ASISTENCIA-- fo... • Guardado en Este PC
Buscar
Inic. ses.
Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda
Comentarios
Compartir
Temas
Configurar página
Ajustar área de impresión
Opciones de la hoja
Organizar
AH48
FAUSTINO ROMERO SHARON SAMANTHA
GARZON ROMERO SEBASTIAN
GONZALEZ ROSAS EDGAR SANTIAGO
GONZALEZ SALCEDO CRISTIAN ANDRES
GORDILLO ALFONSO SAMUEL MAURICIO
GUZMAN MUÑOZ JEISI YULIETH
GUZMAN ORTIZ VALENTINA
HERNANDEZ CULMA MARIA ANGELICA
HERRERA LOPEZ LAURA SOFIA
LEON SANCHEZ NICOLAS DAVID
MANCERA VARGAS ANGIE TATIANA
MEJIA RUEDA SHARON CAMILA
MENDOZA ALVARADO JAILYN PAOLA
MUÑOZ VERANO SAMUEL STIVEN
NUMPAQUE RAMOS EDISON DANY'EL
OTALORA SANCHEZ SOFIA VALENTINA
PALOMA RODRIGUEZ ANDRES FELIPE
PUENTES BUSTOS JUAN DIEGO
QUEMBA ESPAÑOL JOSE LUIS
RIVERA ESPITIA YULIETH XIMENA
RODRIGUEZ RUIZ WILMAR IVAN
SALCEDO CRUZ SAMUEL DAVID
SANCHEZ PEÑUELA STEPHANIE ALEXANDRA
VALENCIA DUARTE LUNA SOFIA
VELANDIA CRUZ MICHEL TATIANA
VELASCO PEÑALOZA KAROLEYN PAOLA
CARA A1
CARA A2
PT APRENDIZ (1)
PT APRENDIZ (2)
PT APRENDIZ (3)
PT APRENDIZ (4)
PT APRENDIZ (5)
PT APRENDIZ (6)
PT APRENDIZ (7)
PT A
Listo
Accesibilidad: es necesario investigar
70%
Página 1
Buscar
ESP LAA
11:15 p. m. 10/04/2026

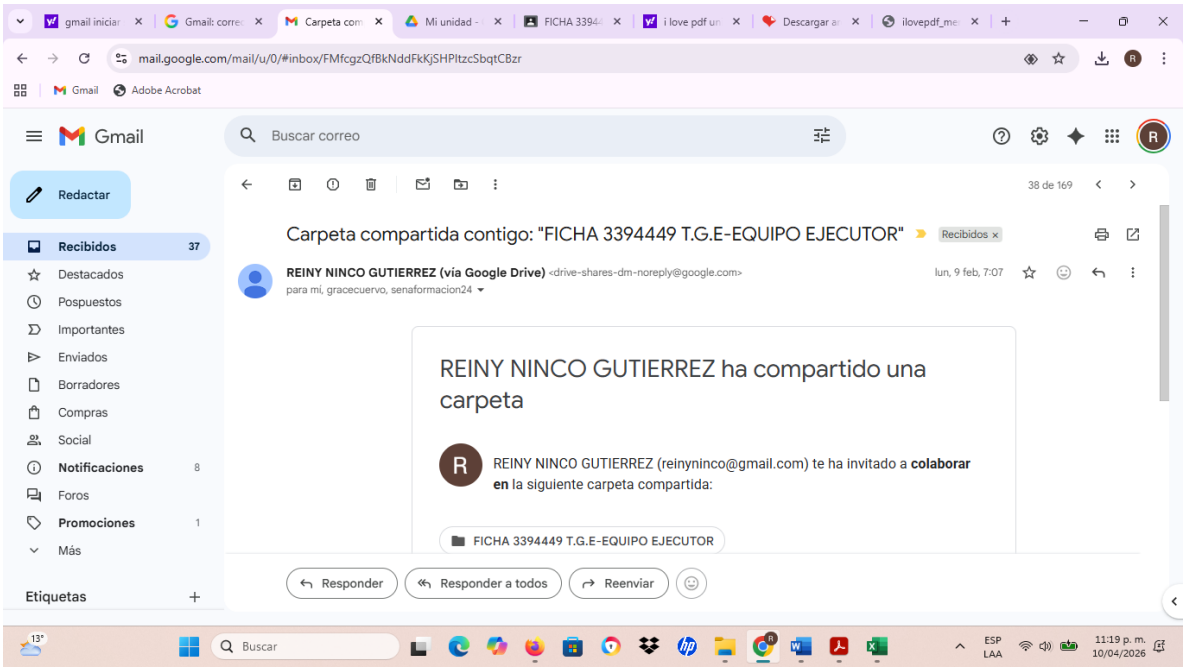

3394449-Facilitar-PLAN DE TRABAJO Y REGISTRO DE ASISTENCIA-- fo... • Guardado en Este PC
Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda
AH48
HERNANDEZ CULMA MARIA ANGELICA
HERRERA LOPEZ LAURA SOFIA
LEON SANCHEZ NICOLAS DAVID
MANCERA VARGAS ANGIE TATIANA
MEJIA RUEDA SHARON CAMILA
MENDOZA ALVARADO JAILYN PAOLA
MUÑOZ VERANO SAMUEL STIVEN
NUMPAQUE RAMOS EDISON DANYEL
OTALORA SANCHEZ SOFIA VALENTINA
PALOMA RODRIGUEZ ANDRES FELIPE
PUENTES BUSTOS JUAN DIEGO
QUEMBA ESPAÑOL JOSE LUIS
RIVERA ESPITIA YULIETH XIMENA
RODRIGUEZ RUIZ WILMAR IVAN
SALCEDO CRUZ SAMUEL DAVID
SANCHEZ PEÑUELA STEPHANIE ALEXANDRA
VALENCIA DUARTE LUNA SOFIA
VELANDIA CRUZ MICHEL TATIANA
VELASCO PEÑALOZA KAROLEYN PAOLA
OBSERVACIONES:
CARA A1 CARA A2 PT APRENDIZ (1) PT APRENDIZ (2) PT APRENDIZ (3) PT APRENDIZ (4) PT APRENDIZ (5) PT APRENDIZ (6) PT APRENDIZ (7) PT A
Listo Accesibilidad: es necesario investigar
70%
Buscar
ESP LAA
11:15 p. m. 10/04/2026

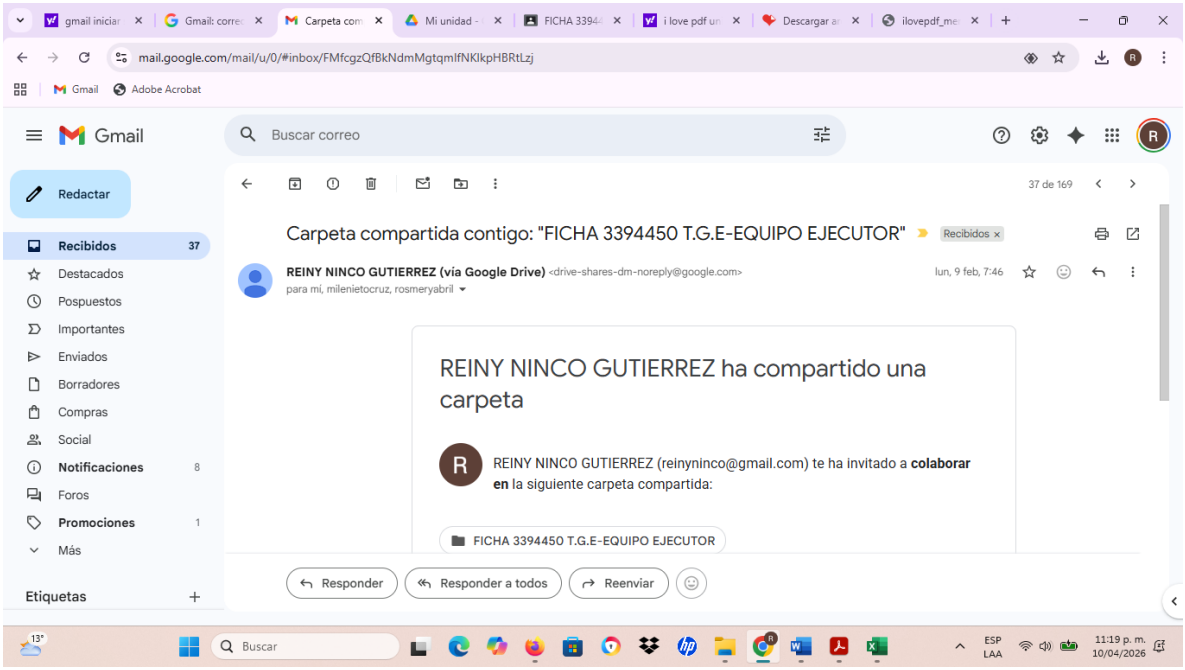

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQfBkGhkqgQTvTCPKzxGQzjKMXv
Gmail
Buscar correo
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
44 de 169
Carpeta compartida contigo: "3394449-FACILITAR EL SERVICIO"
Recibidos ×
REINY NINCO GUTIERREZ (vía Google Drive) <drive-shares-dm-noreply@google.com>
mar, 3 feb, 7:46
REINY NINCO GUTIERREZ ha compartido una carpeta
REINY NINCO GUTIERREZ (reinyninco@gmail.com) te ha invitado a ver la siguiente carpeta compartida:
3394449-FACILITAR EL SERVICIO
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP LAA
11:18 p. m. 10/04/2026

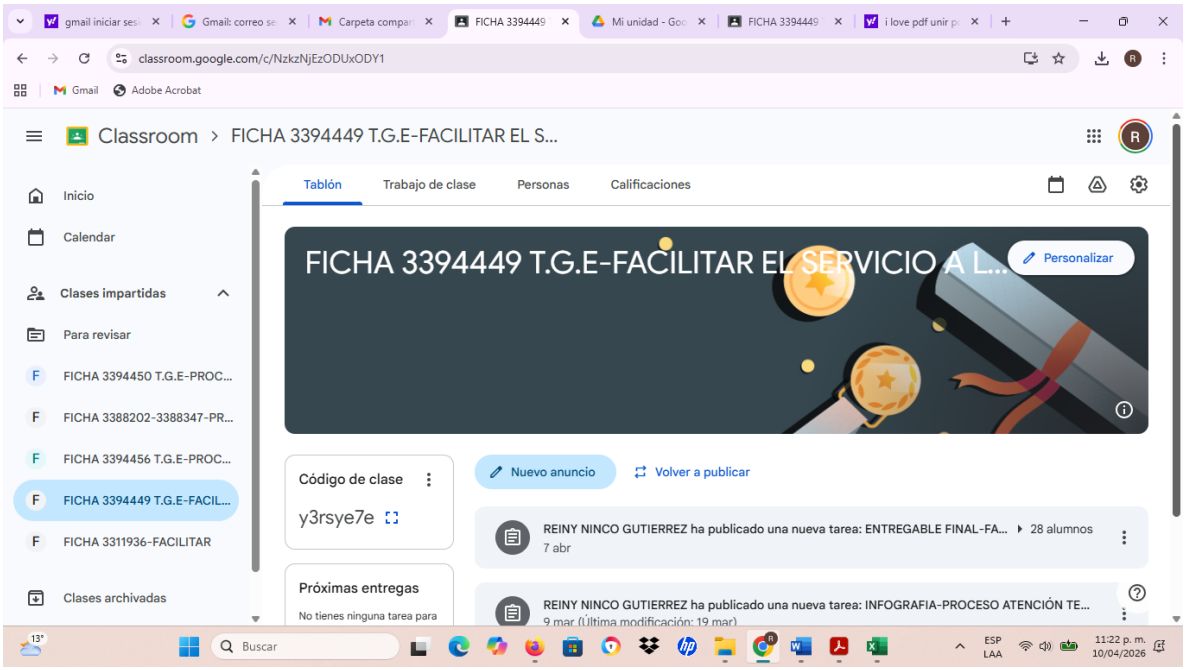

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQfBkGhsxcGMvVKKVgJZxJDbfMS
Gmail
Buscar correo
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
42 de 169
Carpeta compartida contigo: "3394456-T.G.E-PROCESAR"
Recibidos ×
REINY NINCO GUTIERREZ (vía Google Drive) <drive-shares-dm-noreply@google.com>
mar, 3 feb, 8:15
para mí, anamariamunoz084, andreseduardoborreroindaburo, cotrinalejandro31, davidalejandrobeltranvasquez14, davirex505, exs690, fr227857, juliaanaortiz8, laura007
REINY NINCO GUTIERREZ ha compartido una carpeta
REINY NINCO GUTIERREZ (reinyninco@gmail.com) te ha invitado a ver la siguiente carpeta compartida:
3394456-T.G.E-PROCESAR
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP LAA
11:18 p. m. 10/04/2026

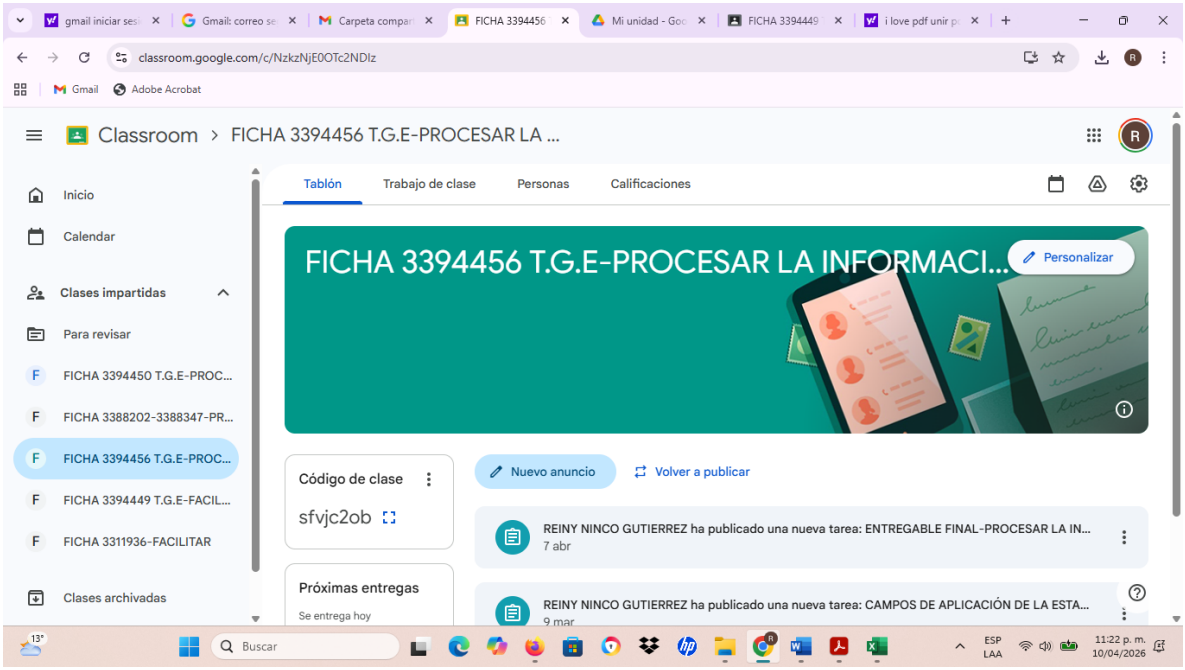

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQfBkHqvkCVKqlgWXfqgLsFdchT
Gmail
Buscar correo
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
41 de 169
Carpeta compartida contigo: "3388202-3388347-T.G.E-PROCESAR"
Recibidos ×
REINY NINCO GUTIERREZ (vía Google Drive) <drive-shares-dm-noreply@google.com>
mié, 4 feb, 9:35
para mí, alejasilva730, beltrangabrielaa123, carlosestebanramirez23, danielfernando85022, dannabecerra06, duartecorreak, esteban.hurtado1708, fernandacastaneda11
REINY NINCO GUTIERREZ ha compartido una carpeta
REINY NINCO GUTIERREZ (reinyninco@gmail.com) te ha invitado a ver la siguiente carpeta compartida:
3388202-3388347-T.G.E-PROCESAR
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP LAA
11:18 p. m. 10/04/2026

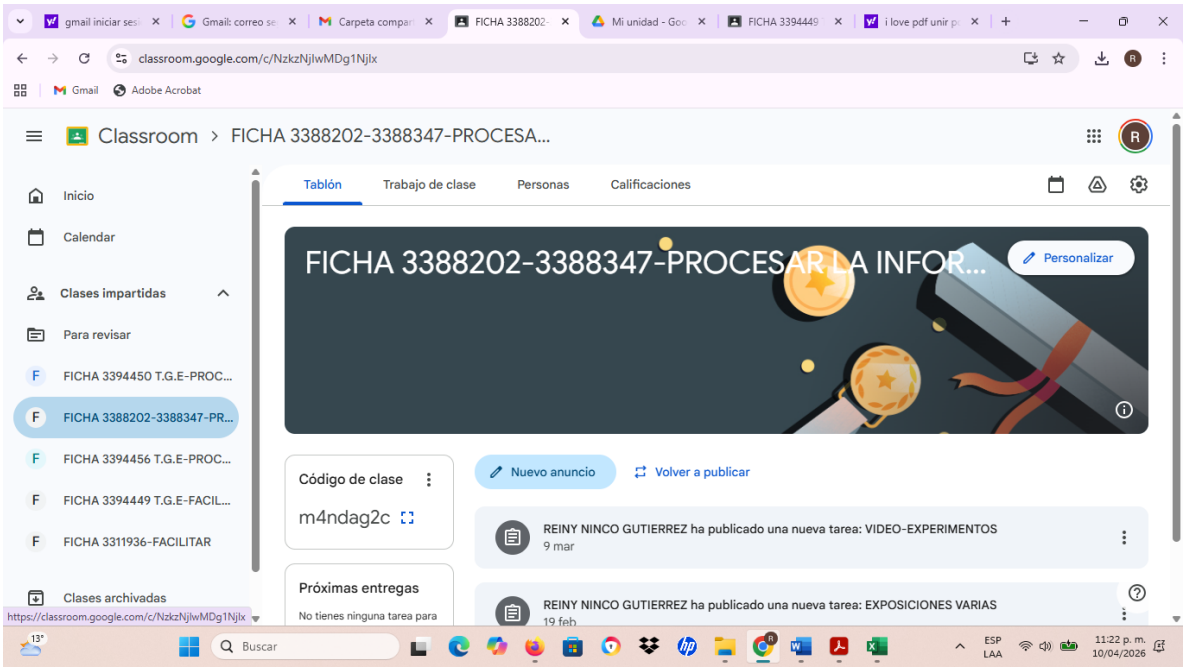

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQfBkHrFvVdKMklfmQbvjWLZjWW
Gmail
Buscar correo
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
40 de 169
Carpeta compartida contigo: "3394450-T.G.E-PROCESAR"
Recibidos
REINY NINCO GUTIERREZ (vía Google Drive) <drive-shares-dm-noreply@google.com>
para mí
mié, 4 feb, 10:52
REINY NINCO GUTIERREZ ha compartido una carpeta
REINY NINCO GUTIERREZ (reinyninco@gmail.com) te ha invitado a colaborar en la siguiente carpeta compartida:
3394450-T.G.E-PROCESAR
Responder
Reenviar
Buscar
ESP LAA
11:18 p. m. 10/04/2026

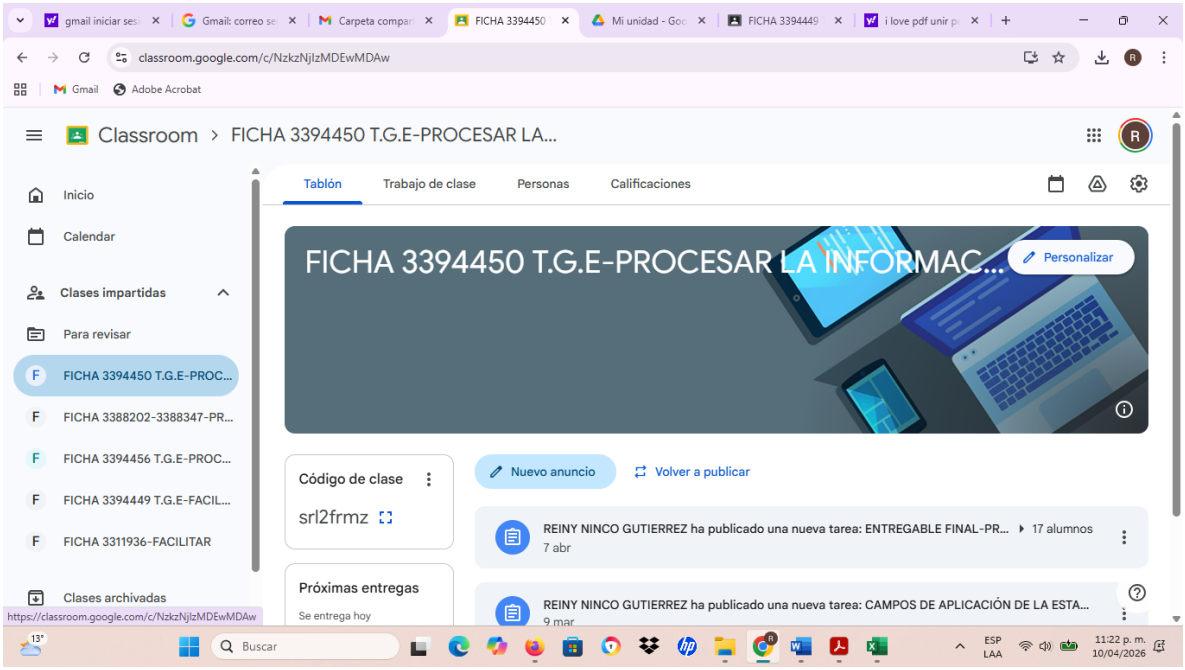

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQfBkNddFkKjSHPltzcSbqtCBzr
Gmail
Buscar correo
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
38 de 169
Carpeta compartida contigo: "FICHA 3394449 T.G.E-EQUIPO EJECUTOR"
Recibidos
REINY NINCO GUTIERREZ (vía Google Drive) <drive-shares-dm-noreply@google.com>
para mí, gracecuervo, senaformacion24
lun, 9 feb, 7:07
REINY NINCO GUTIERREZ ha compartido una carpeta
REINY NINCO GUTIERREZ (reinyninco@gmail.com) te ha invitado a colaborar en la siguiente carpeta compartida:
FICHA 3394449 T.G.E-EQUIPO EJECUTOR
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP LAA
11:19 p. m. 10/04/2026

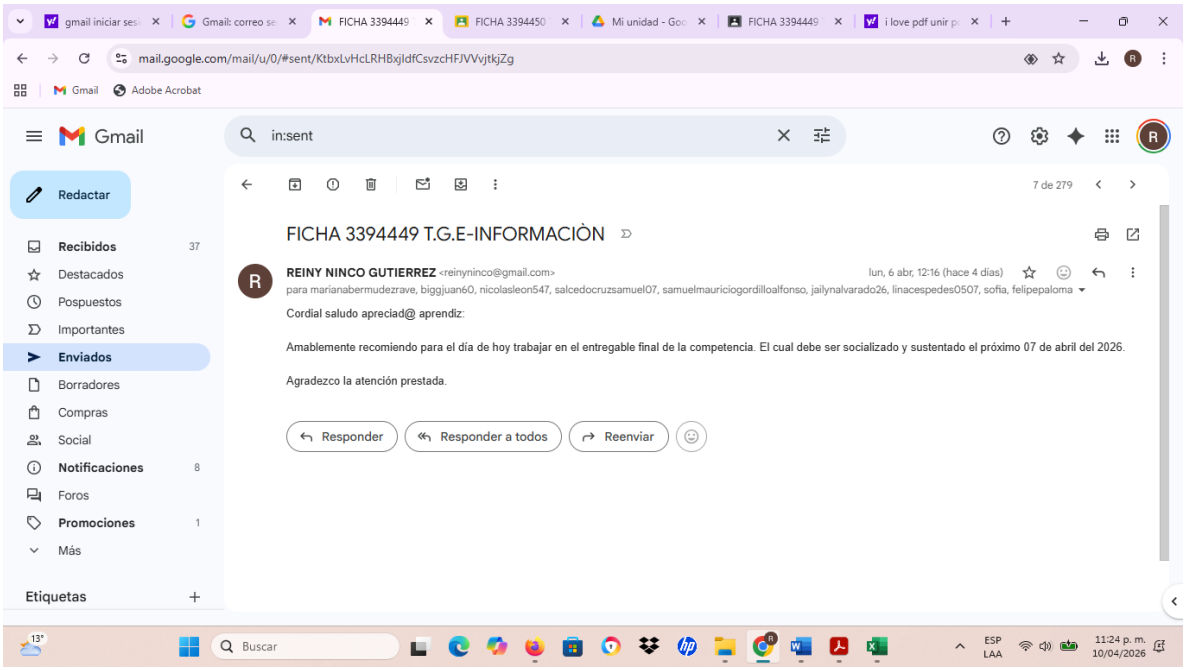

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQfBkNdmMgtqmlfNKlkpHBRtLzj
Gmail
Buscar correo
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
37 de 169
Carpeta compartida contigo: "FICHA 3394450 T.G.E-EQUIPO EJECUTOR"
Recibidos
REINY NINCO GUTIERREZ (vía Google Drive) <drive-shares-dm-noreply@google.com>
para mí, milenietocruz, rosmeryabril
lun, 9 feb, 7:46
REINY NINCO GUTIERREZ ha compartido una carpeta
REINY NINCO GUTIERREZ (reinyninco@gmail.com) te ha invitado a colaborar en la siguiente carpeta compartida:
FICHA 3394450 T.G.E-EQUIPO EJECUTOR
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP LAA
11:19 p. m. 10/04/2026

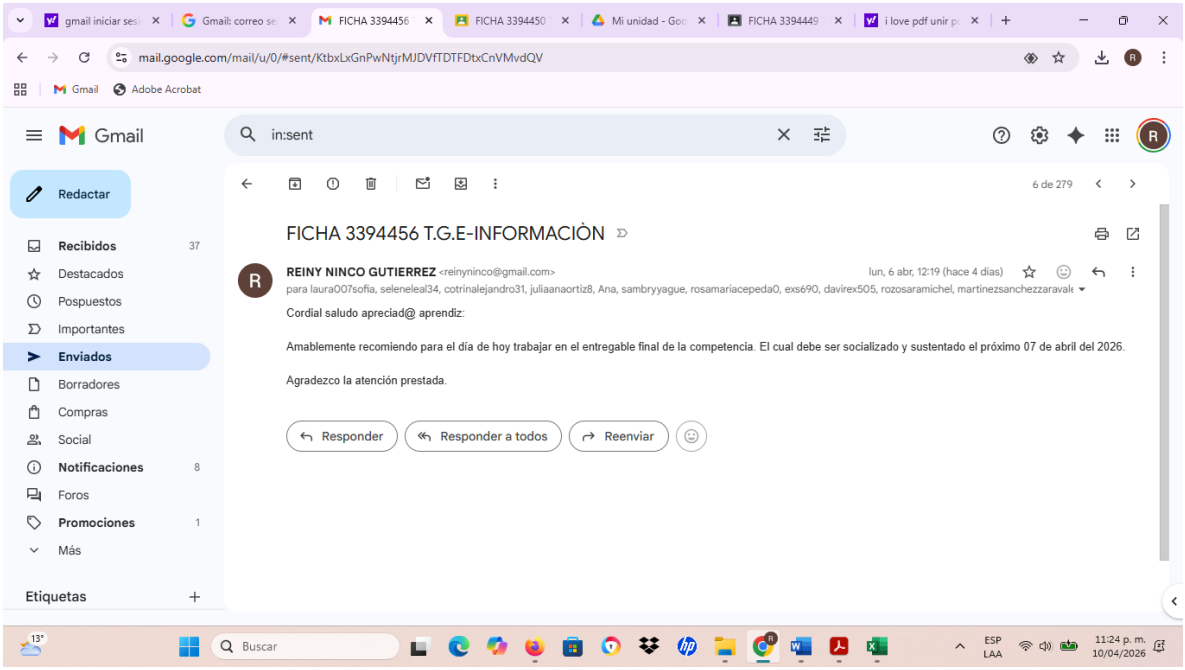

classroom.google.com/c/NzkzNjEzODUxODY1
Classroom > FICHA 3394449 T.G.E-FACILITAR EL S...
Inicio
Calendar
Clases impartidas
Para revisar
FICHA 3394450 T.G.E-PROC...
FICHA 3388202-3388347-PR...
FICHA 3394456 T.G.E-PROC...
FICHA 3394449 T.G.E-FACIL...
FICHA 3311936-FACILITAR
Clases archivadas
Tablón
Trabajo de clase
Personas
Calificaciones
FICHA 3394449 T.G.E-FACILITAR EL SERVICIO A L...
Personalizar
Código de clase
y3rsye7e
Próximas entregas
No tienes ninguna tarea para
Nuevo anuncio
Volver a publicar
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: ENTREGABLE FINAL-FA...
28 alumnos
7 abr
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: INFOGRAFIA-PROCESO ATENCIÓN TE...
9 mar (Última modificación: 19 mar)
Buscar
ESP LAA
11:22 p. m. 10/04/2026

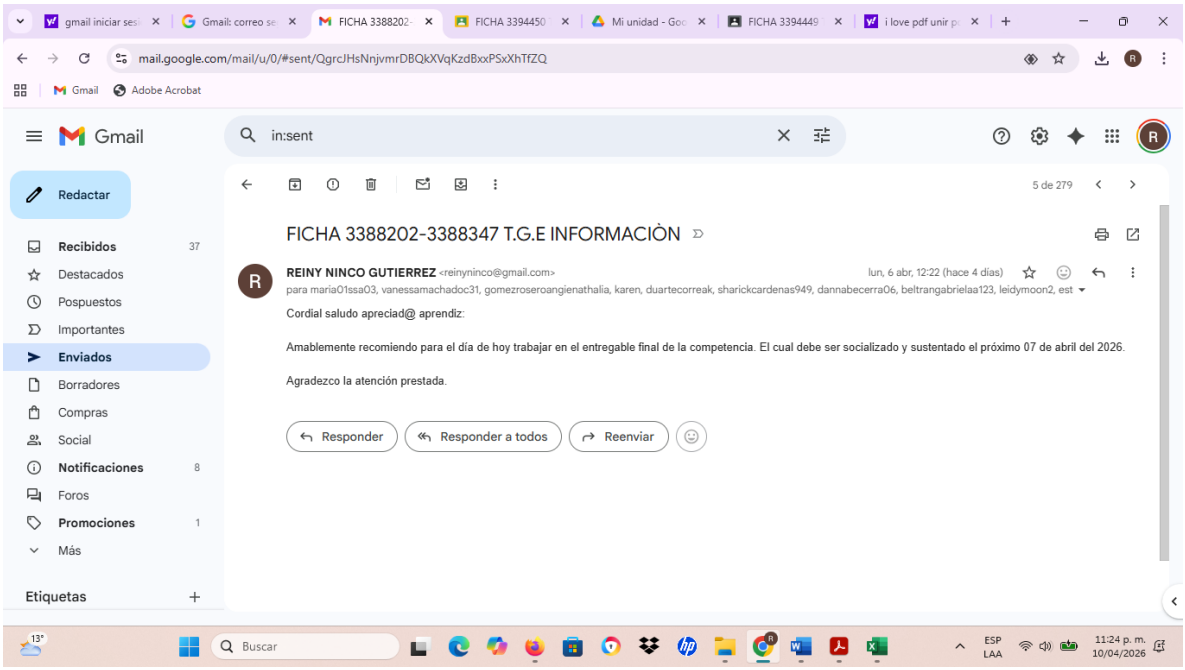

classroom.google.com/c/NzkzNjE0OTc2NDIz
Classroom › FICHA 3394456 T.G.E-PROCESAR LA ...
Inicio
Calendar
Clases impartidas
Para revisar
FICHA 3394450 T.G.E-PROC...
FICHA 3388202-3388347-PR...
FICHA 3394456 T.G.E-PROC...
FICHA 3394449 T.G.E-FACIL...
FICHA 3311936-FACILITAR
Clases archivadas
Tablón
Trabajo de clase
Personas
Calificaciones
FICHA 3394456 T.G.E-PROCESAR LA INFORMACI...
Personalizar
Código de clase
sfvjc2ob
Próximas entregas
Se entrega hoy
Nuevo anuncio
Volver a publicar
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: ENTREGABLE FINAL-PROCESAR LA IN...
7 abr
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: CAMPOS DE APLICACIÓN DE LA ESTA...
9 mar
Buscar
ESP
LAA
11:22 p. m.
10/04/2026

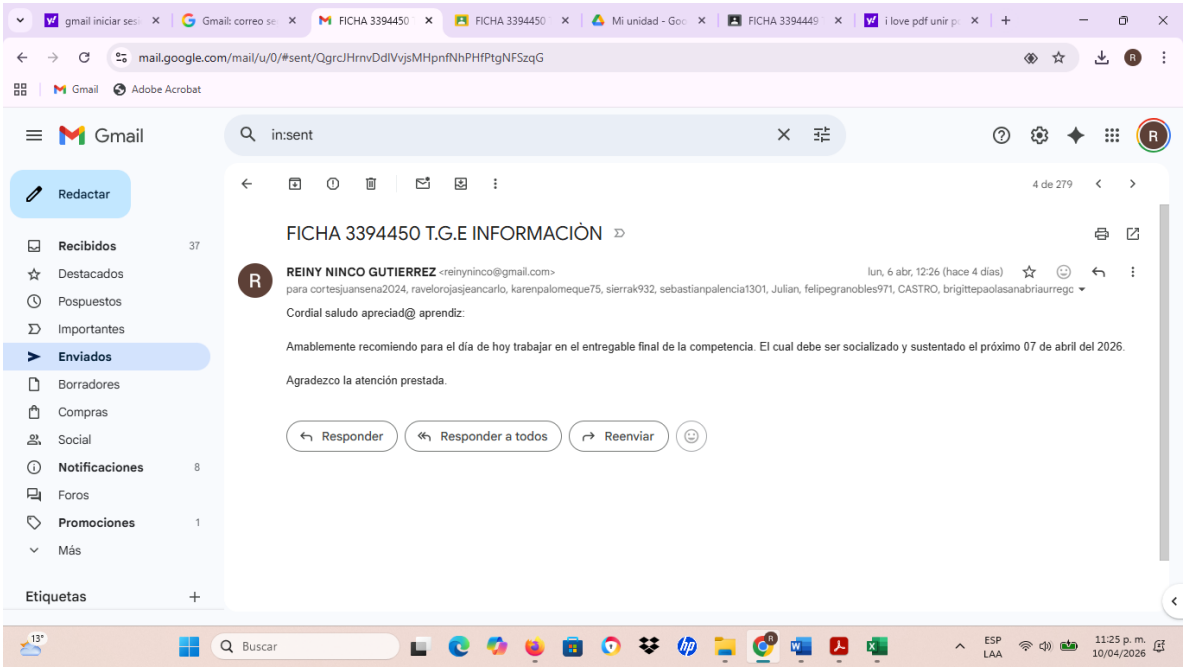

classroom.google.com/c/NzkzNjIwMDg1Njlx
Classroom › FICHA 3388202-3388347-PROCESA...
Inicio
Calendar
Clases impartidas
Para revisar
FICHA 3394450 T.G.E-PROC...
FICHA 3388202-3388347-PR...
FICHA 3394456 T.G.E-PROC...
FICHA 3394449 T.G.E-FACIL...
FICHA 3311936-FACILITAR
Clases archivadas
Tablón
Trabajo de clase
Personas
Calificaciones
FICHA 3388202-3388347-PROCESAR LA INFOR...
Personalizar
Código de clase
m4ndag2c
Próximas entregas
No tienes ninguna tarea para
Nuevo anuncio
Volver a publicar
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: VIDEO-EXPERIMENTOS
9 mar
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: EXPOSICIONES VARIAS
19 feb
https://classroom.google.com/c/NzkzNjIwMDg1Njlx
Buscar
ESP
LAA
11:22 p. m.
10/04/2026


classroom.google.com/c/NzkzNjIzMDEwMDAw
Classroom › FICHA 3394450 T.G.E-PROCESAR LA...
Inicio
Calendar
Clases impartidas
Para revisar
FICHA 3394450 T.G.E-PROC...
FICHA 3388202-3388347-PR...
FICHA 3394456 T.G.E-PROC...
FICHA 3394449 T.G.E-FACIL...
FICHA 3311936-FACILITAR
Clases archivadas
Tablón
Trabajo de clase
Personas
Calificaciones
FICHA 3394450 T.G.E-PROCESAR LA INFORMAC...
Personalizar
Código de clase
srl2frmz
Próximas entregas
Se entrega hoy
Nuevo anuncio
Volver a publicar
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: ENTREGABLE FINAL-PR...
17 alumnos
7 abr
REINY NINCO GUTIERREZ ha publicado una nueva tarea: CAMPOS DE APLICACIÓN DE LA ESTA...
9 mar
https://classroom.google.com/c/NzkzNjIzMDEwMDAw
Buscar
ESP
LAA
11:22 p. m.
10/04/2026


mail.google.com/mail/u/0/#sent/KtbxLvHcLRHBxjldfCsvzcHFJVVvjtkjZg
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
7 de 279
FICHA 3394449 T.G.E-INFORMACIÒN
REINY NINCO GUTIERREZ <reinyninco@gmail.com>
lun, 6 abr, 12:16 (hace 4 días)
para marianabermudezrave, bigjuan60, nicolasleon547, salcedocruzsamuel07, samuelmauriciogordilloalfonso, jailynalvarado26, linacespedes0507, sofia, felipepaloma
Cordial saludo apreciad@ aprendiz:
Amablemente recomiendo para el día de hoy trabajar en el entregable final de la competencia. El cual debe ser socializado y sustentado el próximo 07 de abril del 2026.
Agradezco la atención prestada.
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP
LAA
11:24 p. m.
10/04/2026


mail.google.com/mail/u/0/#sent/KtbxLxGnPwNtjrMJDVfTDTFDtxCnVMvdQV
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
6 de 279
FICHA 3394456 T.G.E-INFORMACIÒN
REINY NINCO GUTIERREZ <reinyninco@gmail.com>
lun, 6 abr, 12:19 (hace 4 días)
Cordial saludo apreciad@ aprendiz:
Amablemente recomiendo para el día de hoy trabajar en el entregable final de la competencia. El cual debe ser socializado y sustentado el próximo 07 de abril del 2026.
Agradezco la atención prestada.
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP
LAA
11:24 p. m.
10/04/2026


mail.google.com/mail/u/0/#sent/QgrcJHsNnjvmrDBQkXVqKzdBxxPSxXhTfZQ
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
5 de 279
FICHA 3388202-3388347 T.G.E INFORMACIÒN
REINY NINCO GUTIERREZ <reinyninco@gmail.com>
lun, 6 abr, 12:22 (hace 4 días)
Cordial saludo apreciad@ aprendiz:
Amablemente recomiendo para el día de hoy trabajar en el entregable final de la competencia. El cual debe ser socializado y sustentado el próximo 07 de abril del 2026.
Agradezco la atención prestada.
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP
LAA
11:24 p. m.
10/04/2026


mail.google.com/mail/u/0/#sent/QgrcJHrnvDdlVvjsMHpnfNhPHfPtgNFSzqG
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 37
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Compras
Social
Notificaciones 8
Foros
Promociones 1
Más
Etiquetas
4 de 279
FICHA 3394450 T.G.E INFORMACIÒN
REINY NINCO GUTIERREZ <reinyninco@gmail.com>
lun, 6 abr, 12:26 (hace 4 días)
para cortesjuansena2024, ravelorojasjeancarlo, karenpalomeque75, sierrak932, sebastianpalencia1301, Julian, felipegranobles971, CASTRO, brigittepaolasanabriaurregc
Cordial saludo apreciad@ aprendiz:
Amablemente recomiendo para el día de hoy trabajar en el entregable final de la competencia. El cual debe ser socializado y sustentado el próximo 07 de abril del 2026.
Agradezco la atención prestada.
Responder
Responder a todos
Reenviar
Buscar
ESP
LAA
11:25 p. m.
10/04/2026


REINY
NINCO GUTIERREZ
C.C. 36.087.691
Instructora
O+
SENA
Regional Distrito Capital
Centro de Gestión Administrativa
Contratista

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: REINY NINCO GUTIERREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA INICIAL: 01/04/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3388347 - 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS 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 :	9,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3394456 - 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS 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 : 22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3394450 - 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS 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 :	22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3388202 - 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS 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 : 9,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3394449 - 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.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS 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 :	22,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	84,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: REINY NINCO GUTIERREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA