PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2020

Señor (a)
LUIS ALBERTO CAMACHO BOLAÑOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.1332772**
Coordinador Académico
Mercadeo fontibón
Ciudad

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

Referencia: No. CO1.PCCNTR.1332772 del año 2020

JAVIER ORLANDO DE LA PEÑA AVILA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79689743 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en dependencia MERCADEO FONTIBON, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE. ($32.906.440) incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a). Un primer pago por valor de TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS COP ($3.133.947) incluido IVA, que se pagará en el mes de febrero del 2020. b) ocho (8) pagos iguales por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS PESOS ($3.357.800) incluido IVA, que se pagará en los meses de marzo a octubre del 2020. c) Un último pago por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS DIEZ MIL NOVENTA Y TRES PESOS COP ($2.910.093) incluido IVA, que se pagará en el mes de noviembre del 2020. CLÁUSULA SEXTA: El valor de los honorarios de la presente Adición y Prórroga del Contrato se hará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 3220 del 2020, expedido por el Grupo de Apoyo Administrativo Intercentros del centro de Gestión de Mercados Logística y Tecnologías de la Información. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta Ahorros No 24503703020 del Banco Caja Social , cuyo titular es el contratista.

Plazo: Sera de nueve (9) meses y veinticuatro (24) días, hasta el día 26/11/2020, sin que exceda la presente vigencia presupuestal y empezará a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el contrato.

OBJETO:
Contratar la prestación de servicios personales de carácter temporal para impartir formación en el área de Mercadeo Fontibon.

CLÁUSULA CUARTA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
a).	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica en los programas (Técnico en Gestión Comercial y Telemercadeo en Contact Center) y competencias (Prestar servicios básicos en un Contact Center BPO o Inhouse, según solicitudes del cliente y procedimientos. Comercializar productos y servicios por medios electrónicos. Cobrar productos y servicios por medios electrónicos cumpliendo normas legales y procedimientos de la empresa.) de acuerdo con las normas, la red de conocimiento (ventas y comercalización) y el área temática (bpo (business procesing outsourcing)), procesos y metodologías pedagógicas, estrategias didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Se ejecutó la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
b).	Acompañar y Asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Se ejecutaron los planes de sesión de la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Formato GFPI-F-018 Planeación Pedagogica Programa Técnico en Operaciones de Contact Center y BPO Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
c)	Presentar los reportes de Juicios de evaluación de Aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Tramitar y gestionar los juicios evaluativos en el aplicativo SOFIAPLUS y plataforma TERRITORIUM finalizado la fase de formación. Ficha: 2098440 –	Reporte del aplicativo SOFIAPLUS y plataforma TERRITORIUM de registros de juicios evaluativos Ficha: 2098440 –

		2098451 Fase Planeación – Ejecución	2098451 Fase Planeación – Ejecución
d)	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral.	Ejecución de planes de sesión para la formación concertados a través del seguimiento a etapa lectiva. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Formato GFPI-F-019 Guia de aprendizaje Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
e)	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo.	Realización y aplicación de guías de aprendizaje Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Formato Código: GFPI-F-019 guía de aprendizaje. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
f)	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Registrar juicios evaluativos en el aplicativo SOFIAPLUS y plataforma TERRITORIUM y Territorium, aplicación lista de verificación de ambientes para la formación, realización y aplicación de instrumentos de las Fases del programa. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Reporte juicios evaluativos en el aplicativo SOFIAPLUS y plataforma TERRITORIUM formatos evidencias de aprendizaje (evaluaciones, trabajos, talleres), Reportes de inasistencia Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
g)	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.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
h)	Formular, ejecutar y evaluar diagnósticos que conlleven a la actualización y creación de diseños, planes, programas, procesos y productos propios de las actividades del centro de formación, acordes con su especialidad y área de desempeño, y	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.

	según las necesidades del entorno.		
i)	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación Profesional Integral.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
j)	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de Instructores.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
k)	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
l)	Coadyuvar en el proceso de ingreso e inducción a aprendices.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
m)	Rendir oportunamente los informes (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte formación Profesional.	Registro de novedades y juicios de evaluación en el aplicativo SOFIAPLUS y plataforma TERRITORIUM, informe a Coordinación Académica del seguimiento a los aprendices Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Reporte de juicios evaluativos, Registro de inasistencia en el aplicativo SOFIAPLUS y plataforma TERRITORIUM. Elaboración de Actas y formatos de seguimiento Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
n)	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad.	Creación y aplicación de guías de aprendizaje.	Creación y aplicación de guías de aprendizaje formato GFPI-F-019
o)	Participar en los comités de evaluación, asistir puntualmente a las clases programadas, colaborar activamente con la disposiciones sobre aseo y orden de los salones de clases y tener sentido de pertenencia con la Institución	Se ejecuto diariamente el programa de formación de acuerdo a la plaenación pedagógica del programa de formación. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Formato GFPI-F-019 Guia de aprendizaje Formato horario instructor Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
p)	Presentar en forma mensual al Coordinador Académico el reporte de ejecución de actividades, registrando las novedades sucedidas en el periodo	Registro de novedades y juicios de evaluación en el aplicativo SOFIAPLUS y plataforma	Registro de inasistencia en el aplicativo SOFIAPLUS y plataforma

	académico que afectaron la ejecución de la programación académica mínima establecida, el cual entregará al respectivo Coordinador Académico o Líder de Unidad.	TERRITORIUM. Reporte de deserciones, solicitud de llamados de atención de la coordinación. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	TERRITORIUM. Elaboración de Actas y formatos de seguimiento Formato reporte de deserciones de aprendices, formato de llamados de atención por coordinación académica y formato de GFPI-F-024 Plan de mejoramiento Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución
q)	El contratista debe aplicar antes de la finalización del contrato al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la obligación de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores.	Inicio y Finalización de los procesos de Certificación de las NCL 240201056 – Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa. NCL 240201057 Orientar formación virtual de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.	Certificado de la NCL 240201056 – Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa. NCL 240201057 Orientar formación virtual de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
r)	El contratista al finalizar el contrato, se compromete hacer entrega de todos los elementos facilitados por el centro de formación tales como: Loker, carné, materiales de formación devolutivos, inventarios entre otros.		
s)	El contratista se compromete a hacer uso de la bata blanca larga, con el logo del SENA en color verde en el bolsillo de la parte superior, en el desarrollo de todas las actividades de formación y las que deriven del presente contrato, dentro y fuera de las instalaciones del SENA.	Utilización de la bata blanca larga, con el logo del SENA en color verde en el bolsillo de la parte superior, en el desarrollo de todas las actividades de formación, dentro y fuera de las instalaciones del SENA Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución	Uso de la bata en formación. Ficha: 2098440 – 2098451 Fase Planeación – Ejecución

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 como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, planilla número 9409879761, operador APORTES EN LINEA, periodo AGOSTO/2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites*")

Evidencias en (17) folios

Cordialmente,

JAVIER ORLANDO DE LA PEÑA AVILA
Instructor Contratista
C.C. No. 79.689.743

Recibí a satisfacción:

LUIS ALBERTO CAMACHO BOLAÑOS
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.1332772 de 2020
Coordinador Académico
Sede Fontibón

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 79689743		DELAPEÑA AVILA JAVIER ORLANDO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	KRA 78 # 0 - 60 INT 13 APT 501 BRR TECHO	BOGOTA-BOGOTA D.E.	8042160	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2020-08	2020-08	9409879761	9409879761	I	2020/09/10	2020/09/10	BANCO BOGOTA	0	$390,000

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,343,200	$215,000			$1,343,200	$167,900			$0	$0			$1,343,200	$7,100		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,343,200	$215,000			$1,343,200	$167,900			$0	$0			$1,343,200	$7,100		$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (1 Afiliados)					$1,343,200	$215,000			$1,343,200	$167,900			$0	$0			$1,343,200	$7,100		$0	$0
1	CC	79689743 DE LA PEÑA JAVIER	230301	30	$1,343,200	$215,000	EPS017	30	$1,343,200	$167,900		0	$0	$0	14-23	30	$1,343,200	$7,100	0	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**			$1,343,200	$215,000			$1,343,200	$167,900			$0	$0			$1,343,200	$7,100		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 79689743		DELAPEÑA AVILA JAVIER ORLANDO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	KRA 78 # 0 - 60 INT 13 APT 501 BRR TECHO	BOGOTA-BOGOTA D.E.	8042160	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2020-08	2020-08	9409879761	9409879761	I	2020/09/10	2020/09/10	BANCO BOGOTA	0	$390,000

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$215,000	$0	$0	$215,000
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$215,000	$0	$0	$215,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$7,100	$0	$0	$7,100
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$7,100	$0	$0	$7,100
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$167,900	$0	$0	$167,900
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	1	$167,900	$0	$0	$167,900
TOTAL				**1**	**$390,000**	**$0**	**$0**	**$390,000**

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JAVIER ORLANDO DE LA PEÑA AVILA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/08/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/08/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2098440 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE

4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

2. APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 144H

3. CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 83,60

FICHA DE APRENDIZAJE: 2098451 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H

2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE

4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA

2. REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H
2. APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 144H
3. CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 83,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 167,20

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: JAVIER ORLANDO DE LA PEÑA AVILA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION