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

ABRIL de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C. mayo 2026

Señor (a)
DIEGO ALEJANDRO MARTINEZ ROJAS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9132171
Coordinador académico
Coordinador de Formación Complementaria y Bilingüismo
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mayo 2026

Referencia: No. CO1.PCCNTR.9132171 de 2026

JANETH RIVERA MARTINEZ, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 52079548, 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 estima como valor total para cada contrato la suma de: CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($49.585.802). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Un (01) primer pago de hasta CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($ 4.579.580) correspondiente a los días ejecutados en el mes de febrero de 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, b) Nueve (09) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 4.737.497) cada uno y c) un (01) pago final correspondiente al mes de diciembre de 2026 por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($ 2.368.749) cada uno incluido IVA, demás impuestos y/o tasas.

Plazo: Hasta el 15 de diciembre de 2026

Objeto: Prestar servicios personales temporales con autonomía técnica, administrativa, financiera y tecnológica, para apoyar los procesos de Formación Profesional Integral en las competencias de los programas Complementarios -población desplazada de modalidad presencial, según las necesidades de la oferta educativa del Centro de Servicios Financieros.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de aprendizaje propias de las competencias del programa de formación complementaria asignado, según la programación que establezca la coordinación académica y/o demanda de las necesidades del servicio formativo.	Desarrolle las actividades de aprendizaje derivadas de la competencia del programa asignado de las fichas No 3491016 26 Ap 20 hrs, 3502653 30 Ap 48 hrs ,3502740 30 Ap 48 hrs del curso de servicio al cliente y 3516580 36 ap 50 hrs Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Evidencia (guías y talleres) cargada en la carpeta que lleva mi nombre del SharePoint de la coordinación.
2	Documentar y entregar evidencias de las actividades de formación desarrolladas (listas de asistencia, productos de aprendizaje, actas, entre otros)	Realice la entrega de evidencias y actividades de las fichas desarrolladas fichas, No 3491016 26 Ap 20 hrs, 3502653 30 Ap 48 hrs ,3502740 30 Ap 48 hrs del curso de servicio al cliente y 3516580 36 ap 50 hrs Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Listas de asistencias y calificaciones y actas cargada en la carpeta que lleva mi nombre del sharepoint de la coordinación
3	Apoyar promoción, ingreso, inscripción y matrícula de aprendices que se vinculen a la formación complementaria, conforme a la normatividad vigente de la entidad.	Realice el proceso de inscripción y matricula de las fichas asignadas de acuerdo a los tiempos establecidos por la Coordinación correspondientes a las fichas No 3491016 26 Ap 20 hrs, 3502653 30 Ap 48 hrs ,3502740 30 Ap 48 hrs del curso de servicio al cliente y 3516580 36 ap 50 hrs	Formatos de solicitud de ficha, inscripción, matriculas y documentos enviados al correo de la coordinación con el Excel adjunto.

		Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo	
4	Registrar de manera oportuna los juicios de evaluación de los aprendices asignados máximo dentro de los ocho (8) siguientes a la culminación de la competencia y/o RAP de aprendizaje en el aplicativo institucional, esto de acuerdo con lineamientos y normatividad vigente	Registre oportunamente los juicios evaluativos de las fichas No 3491016 26 Ap 20 hrs, 3502653 30 Ap 48 hrs ,3502740 30 Ap 48 hrs del curso de servicio al cliente y 3516580 36 ap 50 hrs Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Reportes juicios de evaluación emitidos por la plataforma Sena Sofia Plus subidos a la carpeta de share point que lleva mi nombre.
5	Desarrollar acciones para favorecer la permanencia de los aprendices asignados, aplicando la ruta de atención para prevención de deserción y diligenciando los formatos correspondientes.	Desarrolle acciones para favorecer la permanencia, como el seguimiento de asistencia, contacto preventivo y el diligenciamiento de los formatos correspondientes.	Formato de asistencia y acta subida a la carpeta del share point que lleva mi nombre, contacto telefónico y vía correo electrónico con los aprendices que no asisten.
6	Tramitar de manera oportuna las novedades académicas de los aprendices asignados, conforme al reglamento del aprendiz.	Gestione las novedades académicas que se presentaron de las fichas No 3491016 26 Ap 20 hrs, 3502653 30 Ap 48 hrs ,3502740 30 Ap 48 hrs del curso de servicio al cliente y 3516580 36 ap 50 hrs Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Reporte de novedades en la plataforma Sofia Plus. Evidencia cargada en la carpeta del SharePoint de la coordinación.
7	Apoyar actividades transversales asociadas al programa de formación (autoevaluación, registro calificado, SENNOVA, bienestar al aprendiz, entre otras), según requerimientos del centro de formación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
8	Desarrollar actividades relacionadas con el diseño y/o desarrollo curricular de los programas vinculados con la línea medular del centro de formación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
9	Entregar los informes y soportes que solicite el supervisor del contrato, de acuerdo con las necesidades del servicio	Presente los informes y soportes requeridos por el supervisor del contrato.	Informe de gestión contractual con sus respectivas evidencias

10	Participar en los cursos de formación complementaria de la ruta pedagógica definidas por el supervisor del contrato	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
11	Asistir a las reuniones convocadas por la coordinación académica y/o la subdirección de centro	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación

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				
2				

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**. 82484871** de mi planilla referente al mes de abril.

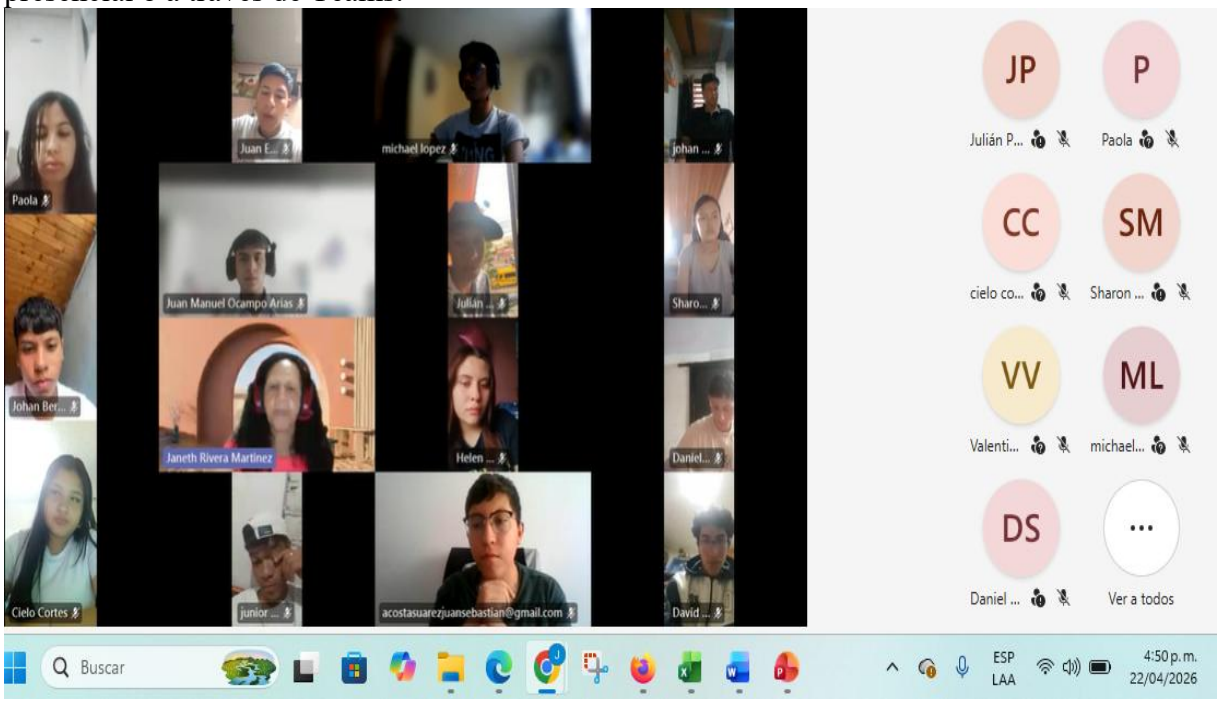
Cordialmente,

Firma
Janeth Rivera Martínez
Contratista
C.C. No. 52079548

Firma
DIEGO ALEJANDRO MARTINEZ ROJAS
Supervisor(a) Contrato Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.9132171 del año 2026

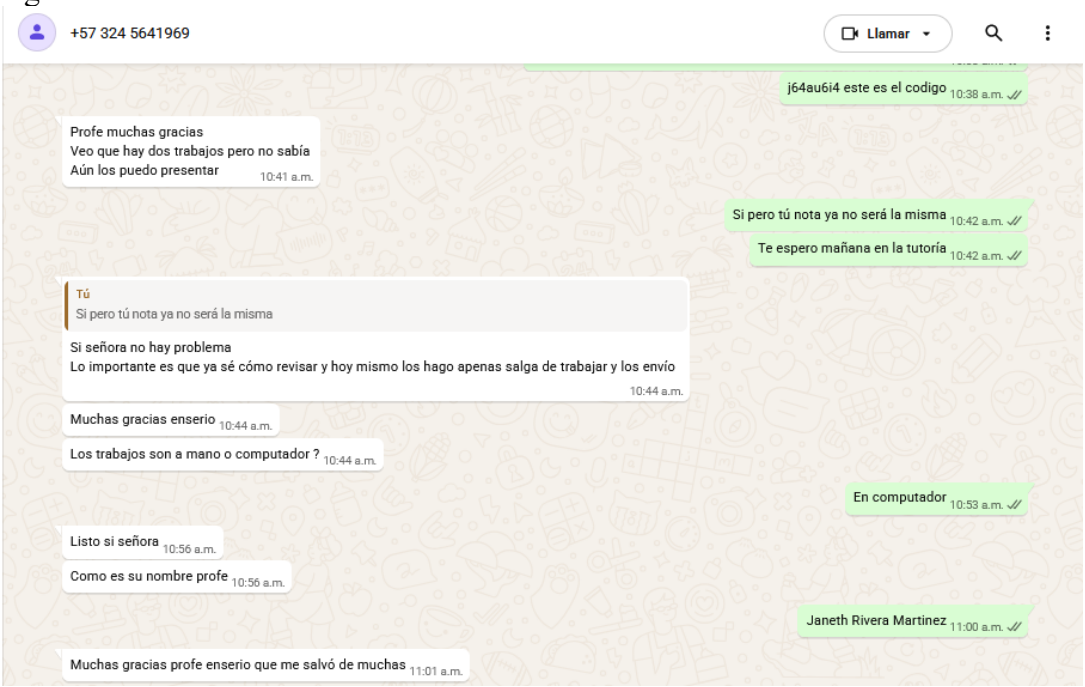
ACTA No. 3		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Informe de gestión realizada del 1/04/2026 al 30/04/2026 correspondiente al proceso de formación de la coordinación de poblaciones vulnerables.		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. 30/04/2026	**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 5:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: Coordinación de poblaciones Vulnerables.	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Servicios Financieros Regional Distrito Capital	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. **Informe de Gestión de cursos de Formación Complementaria de la coordinación de poblaciones vulnerables.**		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar informe detallado de la gestión de cursos de formación complementaria realizada del 1 al 30/04/2026 de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No 9132171 del 02 de febrero del 2026		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Se han realizado las siguientes actividades correspondientes a la gestión de cursos de formación complementaria de las fichas que relaciono a continuación: **1.** No ficha: 3486698 **2.** Empresa Solicitante: COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA **3.** Nombre del Curso: SERVICIO AL CLIENTE **4.** Número de Aprendices: 26 aprendices **5.** Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables Desplazados por la violencia Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. **6.** Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas **7.** Estado de los Aprendices: Matriculados **8.** Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología **9.** Evidencia:		

Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



a.

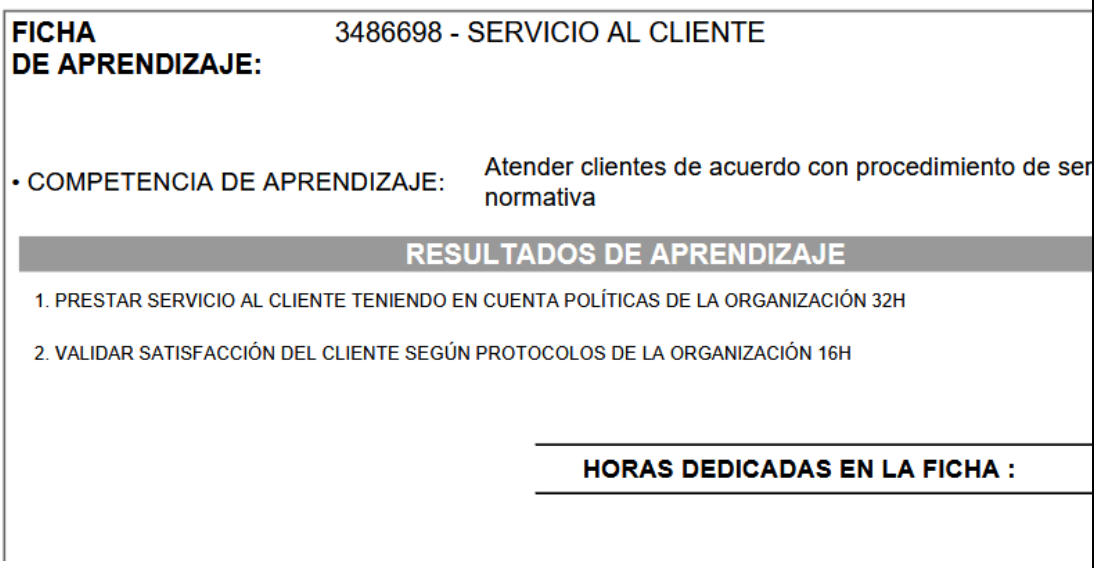
b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se

identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte subido al share point

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte subido al share point
e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



FICHA DE APRENDIZAJE:	3486698 - SERVICIO AL CLIENTE
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de ser normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :

1. No ficha: 3475305
2. Empresa Solicitante: COLEGIO RODRIGO ARENAS BETANCOURT
3. Nombre del Curso: SERVICIO AL CLIENTE
4. Número de Aprendices: 30 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables Desplazados por la violencia Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte subido al share point

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte subido al share point

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

FICHA DE APRENDIZAJE: 3475305 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

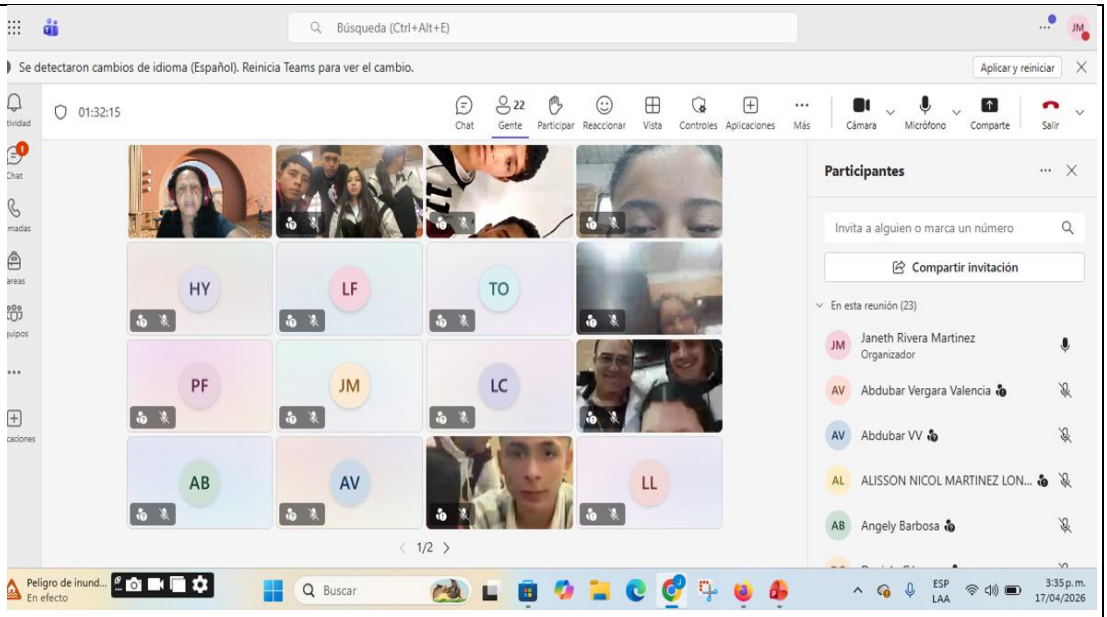
RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

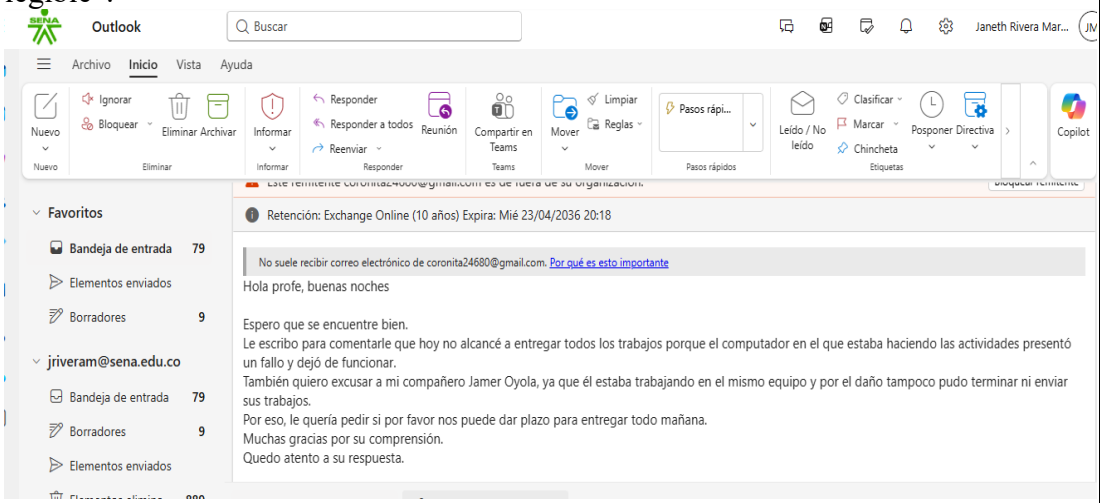
05/26 20:14 Page 1 of 3

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

1. No ficha: 3476612
2. Empresa Solicitante: COLEGIO JUAN DEL CORRAL
3. Nombre del Curso: SERVICIO AL CLIENTE
4. Número de Aprendices: 29 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Emprendedores Desplazados por la violencia Mujer Cabeza de Hogar Indígenas Afrocolombianos
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte subido al share point

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte subido al share point

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

FICHA DE APRENDIZAJE:	3476612 - SERVICIO AL CLIENTE
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

1. No ficha: 3491016
2. Empresa Solicitante: COLEGIO INTEGRADO FONTIBON
3. Nombre del Curso: SERVICIO AL CLIENTE
4. Número de Aprendices: 26 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables Desplazados por la violencia Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 28 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, "Imagen legible con fecha". Sea formación presencial o a través de Teams.



b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte subido al share point

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
N/A porque la ficha termina el 08-05-2026

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia

plus.

FICHA DE APRENDIZAJE:	3491016 - SERVICIO AL CLIENTE
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	28,00

1. No ficha:
2. Empresa Solicitante:
3. Nombre del Curso:
4. Número de Aprendices: xx aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: xx horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Elija un elemento.
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.

   b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.

   c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.

   d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.

   e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

EDT

a. Anexar captura o fotografía del EDT orientado presencial o a través de Teams.

b. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus .

Otras autorizadas por el coordinador (reuniones, desarrollo curricular, ferias empresariales)

a. Anexar fotografías o evidencias.

b. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

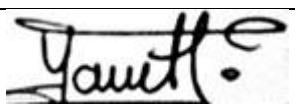
Nota: Se debe hacer cada uno de los puntos por ficha.

Nota aclaratoria: - Como se evidencia en el presente informe-acta, a fecha de hoy 30/04/2026 se ejecutaron 172 horas; notifico que las 3 horas restantes para cumplir las 160 horas del mes se ejecutarán antes del 31 de mayo del 2026

CONCLUSIONES

Se evidencia la gestión realizada durante el mes de abril del 2026.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Me comprometo a ejecutar las 3 horas pendientes antes del 31 de mayo del 2026	30/04/2026	Janeth Rivera Martinez	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES			
NOMBRE	**DEPENDENCIA**	**FIRMA**	
Janeth Rivera Martinez	**Contratista de poblaciones vulnerables**		

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3486698 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3475305 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3476612 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3491016 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 172,00

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: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/05/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3502740 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3502653 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3491016 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20.00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 116.00

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: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS