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., 11 de mayo de 2026

Señor
Rafael Alberto Naranjo Nossa
Supervisor contrato. No. **CO1.PCCNTR.9034861** del año 2026
Coordinador Académico
Coordinación Académica de Asistencia Y Gestión Administrativa
Bogotá D.C.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual de **Mayo** 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR.9034861 del año 2026

Camilo Garcia Cañon, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 1014270915, 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 Cuarenta Y Nueve Millones Setecientos Cuarenta Y Tres Mil Setecientos Dieciocho Pesos M/Cte. ($49.743.718,) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez (10) pagos iguales, correspondientes a los meses de Febrero a Noviembre 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 mes de Diciembre de 2026, por valor de Dos Millones Trescientos Sesenta Y Ocho Mil Setecientos Cuarenta Y Ocho Pesos M/Cte. ($2.368.748).

Plazo: 15 de diciembre 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.	Se incorporaron los componentes del PEI en la estructuración de Guías de Aprendizaje y el diseño de instrumentos de evaluación técnica.	Guías de aprendizaje publicadas y Planeación Pedagógica del mes.
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 socializó el Reglamento del Aprendiz y se garantizó la aplicación de la norma institucional en el desarrollo de las sesiones formativas.	Acta de socialización firmada y listados de asistencia
3	Presentar y entregar los productos pactados en el contrato y/o en el plan de trabajo, incluyendo soportes de aprendizaje derivados de las	Se cumplió con la entrega oportuna de los productos pedagógicos y soportes de formación pactados en el plan de trabajo mensual.	Enlace a Drive y reporte de ejecución.

	actividades formativas ejecutadas.	Enlace a Drive y reporte de ejecución.	
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 ejecutó el cronograma de formación de acuerdo con la programación concertada y las directrices de la coordinación académica.	Agenda de formación actualizada y registros de asistencia diarios
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.	Se participó en la elaboración de la planeación académica mensual y se remitieron los informes de seguimiento dentro de los plazos establecidos.	Plan de trabajo firmado y reportes de progreso de las fichas.
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 realizó el registro sistemático de juicios evaluativos y el reporte de novedades académicas en la plataforma SOFIA Plus.	Reporte de juicios de evaluación descargado de SOFIA Plus.
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.	Se monitoreó la asistencia diaria, efectuando el reporte de alertas tempranas ante casos de riesgo de deserción o inasistencias.	Correos de notificación de alertas y reportes de inasistencia.
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.	Se verificó y depuró la información de contacto de los aprendices, actualizando la base de datos para asegurar una comunicación efectiva.	Matriz de caracterización de aprendices actualizada.

9	Elaborar, actualizar y entregar los ajustes razonables que correspondan, documentando su aplicación y evidencias, para asegurar inclusión y equidad en el proceso formativo.	Se elaboró material pedagógico inclusivo aplicando ajustes razonables bajo el lineamiento	Formatos diligenciados y guías con actividades adaptadas
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.	Se lideró el proceso de inducción y se aplicaron instrumentos para la valoración de saberes previos y diagnósticos iniciales.	Actas de inducción y resultados de pruebas diagnósticas aplicadas
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 organizó y custodió el portafolio de evidencias digital, asegurando la trazabilidad de los procesos de aprendizaje de cada aprendiz.	Portafolio de evidencias organizado en la nube (Drive/SharePoint).
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.	Se dio cumplimiento a la política de tratamiento de datos personales (Habeas Data) en el manejo de registros académicos de los grupos.	Declaración de confidencialidad y actas de manejo de información.
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.	Se asistió y participó activamente en las mesas de trabajo técnico y comités de evaluación convocados durante el mes.	Actas de comité de evaluación o registros de participación en reuniones.
14	Apoyar actividades de divulgación y promoción de programas y servicios definidos en el contrato, aportando piezas, insumos o soportes	Se apoyó la difusión de las convocatorias y servicios institucionales del SENA mediante el uso de canales digitales autorizados.	Capturas de pantalla de la difusión en grupos de WhatsApp o correos.

	verificables conforme al plan de trabajo.		
15	Elaborar y remitir informes periódicos sobre el avance y resultados de las actividades contratadas, con evidencias, alertas y acciones de mejora, para efectos de seguimiento y recibo a satisfacción.	Se consolidó el informe de gestión del periodo, integrando indicadores de avance, alertas identificadas y propuestas de mejora.	Informe de actividades con anexos de verificación.
16	Participar en proyectos de investigación previamente autorizados, cumpliendo las condiciones definidas y las políticas de propiedad intelectual aplicables.	Se colaboró en la dinamización de actividades de investigación aplicada y fomento a la innovación a través de SENNOVA	Reportes de avance de investigación y actas de semillero.
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.	Se gestionó el archivo documental administrativo y académico siguiendo las Tablas de Retención Documental (TRD) y el sistema SIGA.	Archivo documental según normatividad y formatos oficiales.
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.	Se aseguró el orden, aseo y mantenimiento preventivo de los ambientes de formación y los recursos tecnológicos asignados	Formatos de control de ambiente y bitácoras de recursos.
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.	Se realizó el trámite administrativo para la gestión de bienes y materiales ante el almacén del centro, siguiendo el conducto regular.	Formatos de devoluciones y paz y salvo de almacén.
20	Aportar los medios y herramientas propias	Se dispuso de equipos y herramientas tecnológicas propias para garantizar la	Certificación de soporte técnico/digital realizado con recursos propios.

	requeridas para cumplir las actividades contratadas, manteniendo autonomía técnica y operativa, salvo accesos institucionales indispensables.	autonomía operativa y el cumplimiento de la formación.	
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.	Se verificó el cumplimiento de las circulares institucionales y se mantuvo actualizado el Formato Único de Inventario Documenta	Formato FUID debidamente diligenciado y actualizado.
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.	Se ejecutaron los ajustes y requerimientos adicionales concertados con la supervisión para optimizar el plan de trabajo.	Plan de trabajo ajustado o actas de concertación de actividades.
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.	Se implementaron estrategias didácticas con enfoque diferencial, promoviendo la equidad y la participación activa en el aula.	Talleres adaptados y evidencias de actividades transversales.
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.	Se atendieron los procesos de monitoreo y auditoría, suministrando la información necesaria para la verificación del proceso formativo.	Lista de chequeo de supervisión y registros verificables.
25	Elaborar, actualizar, hacer seguimiento y entregar los planes asociados al proceso (mejoramiento,	Se desarrollaron planes de mejoramiento pedagógico y talleres de refuerzo para nivelar las competencias de	Talleres de diagnóstico, ejercicios estadísticos y productos finales.

	acompañamiento, permanencia u otros definidos), asegurando su ejecución conforme a lo pactado.	los aprendices con dificultades.	

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. **1081125082** del operador **Simple** referente al mes de **Abril 2026**.

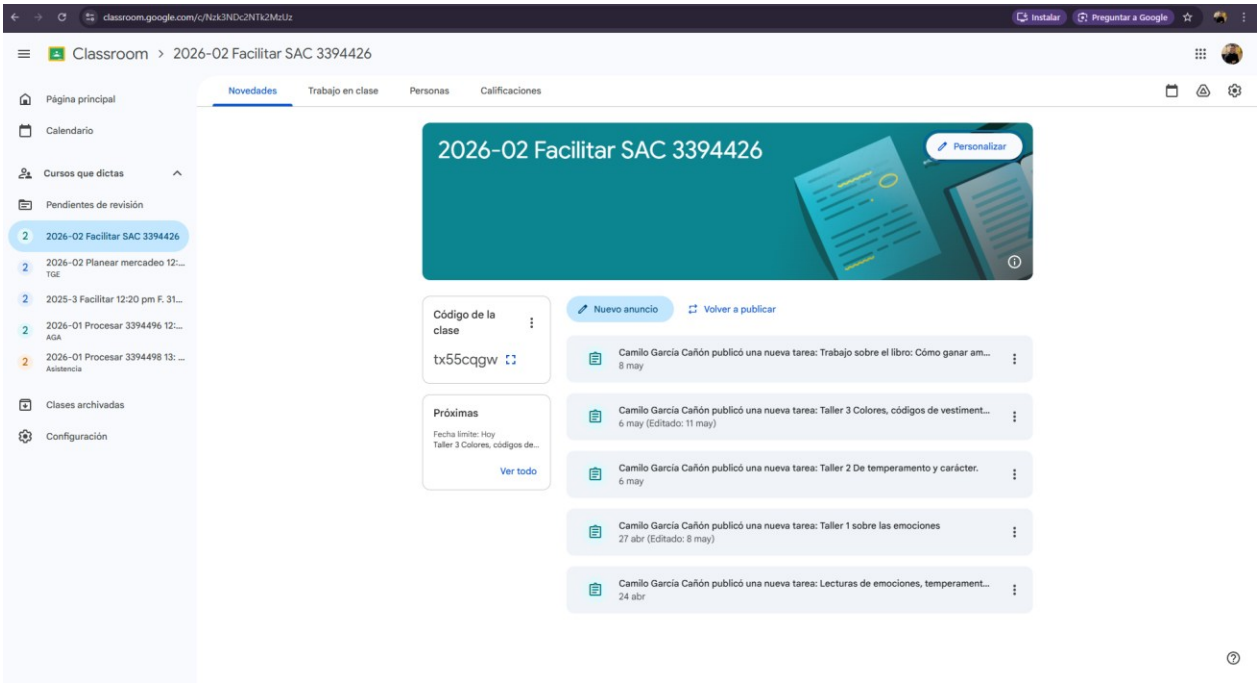
Cordialmente,

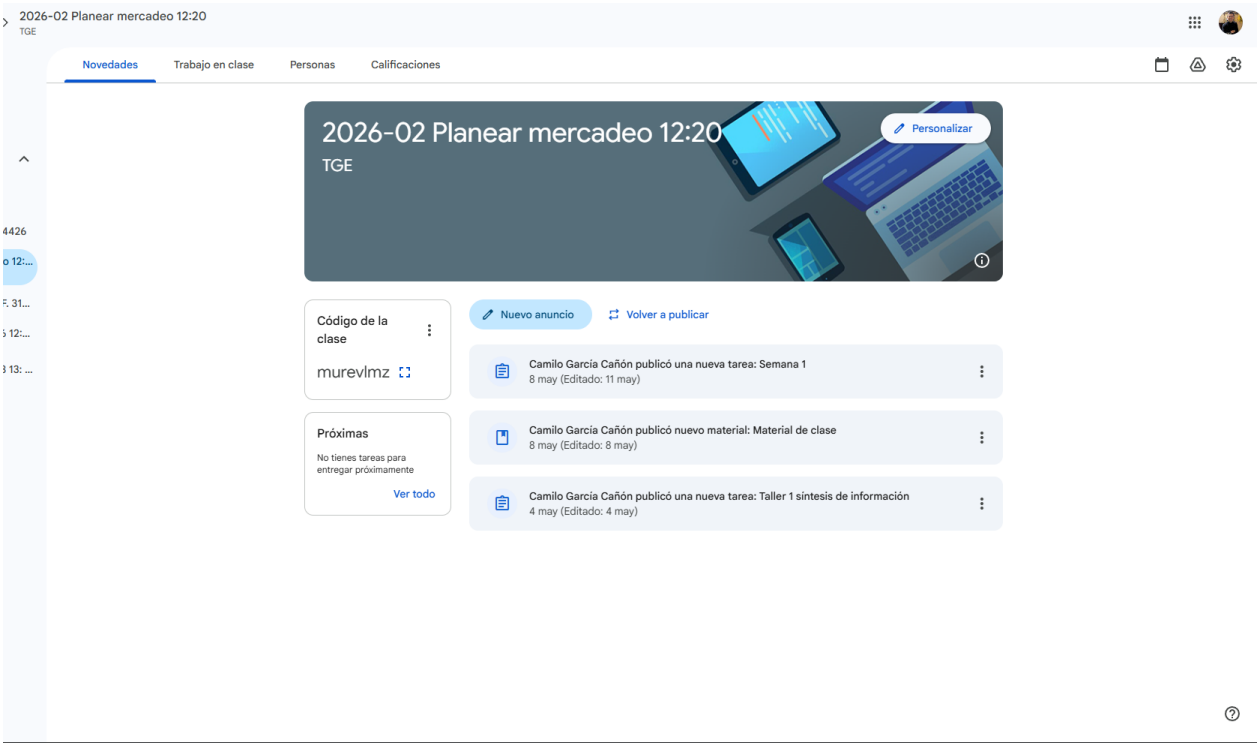
Camilo Garcia Cañon.

Camilo Garcia Cañon
Contratista
C.C 1014270915

Firmado digitalmente por RAFAEL ALBERTO NARANJO NOSSA
Fecha: 2026.05.14 12:10:15 -05'00'

Rafael Alberto Naranjo Nossa
Supervisor contrato No. **CO1.PCCNTR.9034861**
Coordinador académico


Classroom > 2026-02 Facilitar SAC 3394426
Novedades
Trabajo en clase
Personas
Calificaciones
Página principal
Calendario
Cursos que dictas
Pendientes de revisión
2026-02 Facilitar SAC 3394426
2026-02 Planear mercadeo 12:...
2025-3 Facilitar 12:20 pm F. 31...
2026-01 Procesar 3394496 12:...
2026-01 Procesar 3394498 13: ...
Clases archivadas
Configuración
2026-02 Facilitar SAC 3394426
Personalizar
Código de la clase
tx55cqgw
Próximas
Ver todo
Nuevo anuncio
Volver a publicar
Camilo García Cañón publicó una nueva tarea: Trabajo sobre el libro: Cómo ganar am...
8 may
Camilo García Cañón publicó una nueva tarea: Taller 3 Colores, códigos de vestiment...
6 may (Editado: 11 may)
Camilo García Cañón publicó una nueva tarea: Taller 2 De temperamento y carácter.
6 may
Camilo García Cañón publicó una nueva tarea: Taller 1 sobre las emociones
27 abr (Editado: 8 may)
Camilo García Cañón publicó una nueva tarea: Lecturas de emociones, temperament...
24 abr


2026-02 Planear mercadeo 12:20
TGE
Novedades
Trabajo en clase
Personas
Calificaciones
2026-02 Planear mercadeo 12:20
TGE
Personalizar
Código de la clase
murevlmz
Próximas
No tienes tareas para entregar próximamente
Ver todo
Nuevo anuncio
Volver a publicar
Camilo García Cañón publicó una nueva tarea: Semana 1
8 may (Editado: 11 may)
Camilo García Cañón publicó nuevo material: Material de clase
8 may (Editado: 8 may)
Camilo García Cañón publicó una nueva tarea: Taller 1 síntesis de información
4 may (Editado: 4 may)





TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CAMILO GARCIA CAÑON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3313486 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA DATOS Y ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, REALIZANDO UN DIAGNÓSTICO DE MERCADOS QUE INDIQUEN OPORTUNIDADES DE

SOFTWARE ESPECIALIZADO EN PROYECCIONES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

DETERMINAR LOS INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE ACUERDO CON LOS PLANES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA EL CUMPLIMIENTO DE METAS LOGRADAS EN UN PERIODO DE TIEMPO CON BASE EN LOS OBJETIVOS FIJADOS POR LA

DISEÑAR LAS ESTRATEGIAS DE ACUERDO CON EL PLAN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, LA GESTIÓN DE VENTAS Y LAS METAS FIJADAS POR LA ORGANIZACIÓN.

PREPARAR LOS INFORMES RELACIONADOS CON EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO MERCADOLÓGICO, ELABORANDO EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS MERCADOLÓGICOS Y DE PLANEACIÓN DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS FIJADOS POR LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA 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 :	28,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	3394426 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA DATOS Y ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, REALIZANDO UN DIAGNÓSTICO DE MERCADOS QUE INDIQUEN OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS UTILIZANDO SOFTWARE ESPECIALIZADO EN PROYECCIONES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS

DETERMINAR LOS INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE ACUERDO CON LOS PLANES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA EL CUMPLIMIENTO DE METAS LOGRADAS EN UN PERIODO DE TIEMPO CON BASE EN LOS OBJETIVOS FIJADOS POR LA

DISEÑAR LAS ESTRATEGIAS DE ACUERDO CON EL PLAN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, LA GESTIÓN DE VENTAS Y LAS METAS FIJADAS POR LA ORGANIZACIÓN.

PREPARAR LOS INFORMES RELACIONADOS CON EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO MERCADOLÓGICO, ELABORANDO EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS MERCADOLÓGICOS Y DE PLANEACIÓN DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS FIJADOS POR LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA 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 : 28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 56,00

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: CAMILO GARCIA CAÑON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA