



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

Cartagena Julio 23 de 2026

Señor

David Leonardo Lozano Cortés

Supervisor contrato nro. **9030730/2026**

Profesional G08

Bilingüismo

Cartagena

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Julio 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9030730 de 2026

LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS], identificado con la cédula de ciudadanía nro. 73.576.893, 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 ocho millones seiscientos treinta y ocho mil trescientos tres pesos M/cte (\$48.638.303). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago inicial en el mes de Febrero de cuatro millones docientos sesenta y tres mil setecientos cuarenta y siete pesos M/cte (\$ 4.263.747). b) Nueve pagos mensuales iguales por 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). b) y un último pago por valor de un millon setecientos treinta y siete mil ochenta y tres pesos M/cte (\$ 1.737.083)

Plazo:11 de diciembre de 2026



Objeto: Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la Formación Profesional Integral, que programe el centro de formación en sus diferentes niveles en modalidad virtual y a distancia atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente en el programa Gestion agroempresarial

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos institucionales de acuerdo con los lineamientos institucionales	Reunión de los instructores técnicos y transversales y acta de formalización de equipo ejecutor	Reunión de los instructores técnicos y transversales y acta de formalización de equipo ejecutor
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el PROGRAMA objeto 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
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazo herramientas tecnológicas que la entidad defina	Evaluación resultados de aprendizaje correspondientes a resultados de aprendizaje etapa productiva en la LMS	Evaluación resultados de aprendizaje correspondientes a resultados de aprendizaje etapa productiva en la LMS
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del PROGRAMA objeto del contrato	Impartir formación Profesional Integral en los distintos programas asignados por el Coordinador, orientando La competencia de COMPORTAMIENTO EMPRENDER EN LAS FICHAS SERVICIO AL CLIENTE (3554938) SERVICIO AL CLIENTE (3554939) APROPIACION DE REQUERIMIENTOS LOGISTICOS EN EL E-COMMERCE. (3554960) APROPIACION DE REQUERIMIENTOS LOGISTICOS EN EL E-COMMERCE. (3554961)	Aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los Aplicativos de Compromiso, Sofía Plus, así como las evidencias de las actividades de aprendizaje y demás formatos FPI.
5	Participar cuando centro de formación lo	Para el periodo del informe	Para el periodo del informe



	requiera, en proyecto de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del PROGRAMA objeto del contrato.	no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación
6	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados aprendizajes de las competencias de programa, adquiridos por los aprendices el desarrollo de s formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina	Registro de juicios de evaluación en la plataforma Sofía Plus.	Registro de juicios de evaluación en la plataforma Sofía Plus.
7	Entregar los soportes del procedimiento-de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular	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	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	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	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área No se actividad requirió la No se requirió la actividad temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	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
10	Acatar los lineamientos Sistema Integrado de Gestión y del el Utilización de formatos que requiere	Se realizaron Exámenes médicos ocupacionales	Se realizaron Exámenes médicos ocupacionales
11	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	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
12	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de



	formación lo requiera	esta obligación	esta obligación
13	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el Cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedara paz y salvo con el Almacén.	Correcta utilización de los elementos de los ambientes de formación y del centro de formación en general, verificando periódicamente con la instancia	Verificación de l buen estado de los bienes utilizados para la formación
14	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización. " ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de	El proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO actualizado	El proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO actualizado
15	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo 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

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. **6024597997 por operador SOI** referente al mes de JUNIO d 2026.

Cordialmente,

Luis G. Maestre Barrios

LUIS GABRIEL MAETSRE BARRIOS

Contratista

C.C 73576893

David Leonardo Lozano Cortés

Supervisor del contrato **9030730/2026**



Foro de dudas e inquietudes

Grabación - Primera Sesión

FORO

Mostrar respuestas anidadas

Mover este debate a...

Mover

Configuraciones

La fecha límite para publicar en este foro es miércoles, 5 de agosto de 2026, 23:59.



Grabación - Primera Sesión

de SEBASTIAN ALEJANDRO BARRERA LESMES - viernes, 10 de julio de 2026, 07:10

Estimado instructor, buenos días.

Le escribo para solicitar amablemente su colaboración, ya que actualmente la grabación de la primera sesión no se encuentra disponible en la plataforma y quisiera revisarla para guiarme con la explicación de las actividades. De igual manera, quisiera consultar si la fecha límite de cierre para todas las actividades es el próximo 3 de agosto. ¿Me podría confirmar este dato, por favor?

Agradezco de antemano su tiempo y quedo atento a su amable respuesta.

Enlace permanente Editar Borrar Responder



Re: Grabación - Primera Sesión

de LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS - viernes, 10 de julio de 2026, 22:52

Hola buenas noches sebastian

la grabacion ya esta lista, lo que sucede es que en el sena hay un problema a nivel nacional con los correos electronicos que se encuentran bloqueados y las sesiones se programan y se graban con correo sena, ya hice la solicitud para que nos desbloqueen, en cuanto lo tenga se los envío

Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

FORO

Documentos de interés para el aprendiz

Ir a...

Material de apoyo al instructor (oculto)

Foro Social

Saludos.

GRABACION DE LA SESION 1

Mostrar respuestas anidadas

Mover este debate a...

Mover

Configuraciones

La fecha límite para publicar en este foro es lunes, 3 de agosto de 2026, 23:59.



Saludos.

de LAURA AYARID PILCO SAEZ - miércoles, 8 de julio de 2026, 21:49

Buenas Noches...

Mi nombre es Laura Pilco y es un gusto formar parte de este programa de formación espero aprender nuevos conocimientos, fortalecer mis habilidades y compartir experiencias con mis compañeros e instructor.

Me considero una persona responsable, respetuosa y con muchas ganas de aprender confío en que este curso me ayudará a crecer tanto en lo personal como en lo profesional.

Les deseo muchos éxitos a todos y espero que podamos apoyarnos mutuamente durante este proceso de aprendizaje. ¡Un cordial saludo!

Enlace permanente Editar Borrar Responder



Re: Saludos.

de LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS - viernes, 10 de julio de 2026, 10:15

Reciba un cordial saludo de mi parte, deseando que podamos trabajar en conjunto para potenciar nuestros conocimientos y competencias en el campo de la logística, siendo este un pilar en el éxito de las organizaciones y vida personal

Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

GRABACION DE LA SESION 1

SALUDOS

Actualización datos personales

Ir a...

Guía de Aprendizaje



Para mí es un gusto apoyarles y juntos enriqueceremos este proceso de formación complementaria
Saludos cordiales

[Enlace permanente](#) [Editar](#) [Borrar](#) [Responder](#)

Re: SALUDOS
de **ANDRÉS ENRIQUE GONZALEZ GONZALEZ** - viernes, 3 de julio de 2026, 11:58

Un cordial saludo, soy Andrés González, al momento me encuentro en etapa productiva del programa coordinación de procesos logísticos. Vivo en Medellín y estoy aquí para servirles. Para todas y todos muchos éxitos!

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Editar](#) [Dividir](#) [Borrar](#) [Responder](#)

Re: SALUDOS
de **LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS** - sábado, 4 de julio de 2026, 17:30

Buen día, recibe cordial saludo y bienvenida al curso, que sea de gran provecho y enriquecimiento y puedas aplicarlo en tu campo laboral, puedes ir descargando el material e ir actualizando tus evidencias

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Editar](#) [Dividir](#) [Borrar](#) [Responder](#)

Re: SALUDOS
de **CAMILO ALEJANDRO RAMIREZ REY** - viernes, 3 de julio de 2026, 12:00

Buen día. Apreciado Saludo.

Mi nombre es Camilo Ramirez, mis intereses son comercio electrónico, específicamente B2C. Espero que este curso me sirva para profundizar mis conocimientos.

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Editar](#) [Dividir](#) [Borrar](#) [Responder](#)

Re: SALUDOS
de **LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS** - sábado, 4 de julio de 2026, 17:30

Bienvenido a este curso complementario, este será un espacio de aprendizaje y de compartir las experiencias de cada uno y que sean de beneficio para todos, para mí es un gusto apoyarles y que la información que se imparta sea de mucho provecho para todos

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Editar](#) [Dividir](#) [Borrar](#) [Responder](#)

Re: SALUDOS
de **MARIA AZUCENA ZARATE MAYORGA** - jueves, 9 de julio de 2026, 17:20

[Mis cursos](#) / [P_06130001_V_3334980_R_13_4_9210](#) / [Actividades Iniciales](#) / [Foro Social](#) / [Presentación](#)

Foro Social

Presentación

→ SALUDOS

PRESENTACION →

[Mostrar respuestas anidadas](#) [Mover este debate a...](#) [Mover](#)

[Configuraciones](#)

La fecha límite para publicar en este foro es lunes, 3 de agosto de 2026, 23:59.

Presentación
de **SEBASTIAN ALEJANDRO BARRERA LESMES** - viernes, 10 de julio de 2026, 07:42

¡Buenos días a todos!

Mi nombre es Alejandro Barrera, soy profesional en Negocios Internacionales y cuento con muchas ganas de iniciar este curso. Mis expectativas son bastante grandes; sé que este aprendizaje será un complemento perfecto para mis estudios y una herramienta clave para seguir fortaleciéndome a nivel personal y profesional.

¡Éxitos en el desarrollo de las actividades!

[Enlace permanente](#) [Editar](#) [Borrar](#) [Responder](#)

Re: Presentación
de **LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS** - viernes, 10 de julio de 2026, 10:20

Cordial bienvenida al curso de atención al cliente, es un gusto poder atenderles y apoyarles en este proceso formativo que resulta ser de mucho aprendizaje laboral y personal

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Editar](#) [Dividir](#) [Borrar](#) [Responder](#)

→ SALUDOS

PRESENTACION →

→ Actualización datos personales

[Ir a...](#)

[Guía de Aprendizaje](#)



Foro Social

PRESENTACION

[← Presentación](#)

Mostrar respuestas anidadas

Mover este debate a...

Mover

Configuraciones

La fecha límite para publicar en este foro es lunes, 3 de agosto de 2026, 23:59.

**PRESENTACION**de **NAVIRA VANESSA GONZALEZ SANCHEZ** - sábado, 18 de julio de 2026, 18:42

Buen día mi nombre es Vanessa Gonzalez actualmente trabajo en operaciones logísticas en una empresa de carga pesada, he tenido experiencia en la parte de comercio electrónico en una compañía donde trabajamos con plataformas como mercado libre, linio, falabella, hc y varias empresas dedicadas al e-commerce, actualmente también me encuentro en 10 semestre de ingeniería. Vivo en la ciudad de Bogotá. Mi expectativa para este curso es poder adquirir mejores conocimientos y herramientas que me ayuden para implementarlo en mi vida personal y profesional.

[Enlace permanente](#) [Editar](#) [Borrar](#) [Responder](#)**Re: PRESENTACION**de **LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS** - martes, 21 de julio de 2026, 08:16

Bienvenida a este curso complementario, este será un espacio de aprendizaje y de compartir las experiencias de cada uno y que sean de beneficio para todos, para mí es un gusto apoyarlos y que la información que se imparta sea de mucho provecho para todos

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Editar](#) [Dividir](#) [Borrar](#) [Responder](#)[← Presentación](#)[→ Actualización datos personales](#)

Ir a...

[Guía de Aprendizaje →](#)

APROPRIACIÓN DE REQUERIMIENTOS LOGÍSTICOS EN EL E-COMMERCE (3354960)

as: Actividad de aprendizaje 1: Línea de tiempo de sistema de distribución logística. AA1-EV01

los envíos

**ANDRES ENRIQUE GONZALEZ GONZALEZ**

71222136cc, gonzalez250180@hotmail.com

Fecha de vencimiento: 3 de agosto de 2026, 23:59

[Cambiar usuario](#)8 de 80 [Restablecer preferencias de tabla](#)

Gráfico de Línea de Tiempo E-Commerce.pdf10 de julio de 2026, 19:31

[► Comentarios \(0\)](#)**Calificación**

Calificación sobre 100

100

Calificación actual en el libro de calificaciones

A

Comentarios de retroalimentación



Saludos

La logística de distribución se refiere a un conjunto de procesos y actividades diseñados para gestionar eficientemente el flujo de productos desde su lugar de origen hasta su destino final.

Es una disciplina fundamental en el ámbito empresarial, ya que abarca todas las operaciones relacionadas con el transporte, almacenamiento y entrega de mercancías.

Notificar a los aprendices

Guardar cambios

Guardar y mostrar siguiente

Reiniciar



Curso: APROPIACION DE REQUERIMIENTOS LOGISTICOS EN EL E-COMMERCE. (3554960)
Evidencia: Actividad de aprendizaje 1: Línea de tiempo de sistema de distribución logística. AA1-EV01
Ver todos los envíos

LAURA AYARID PILCO SAEZ
1124074331cc. ayapilco@gmail.com
Fecha de vencimiento: 3 de agosto de 2026, 23:59
El aprendiz puede editar esta entrega

Cambiar usuario
13 de 60 Restablecer preferencias de tabla

+ (189 palabras)

Línea de tiempo del sistema de distribución logística.

1950

Nace la logística moderna se mejora el transporte y el almacenamiento ...

Comentarios (0)

Calificación

Calificación sobre 100

100

Calificación actual en el libro de calificaciones

A

Comentarios de retroalimentación

La logística es vital porque garantiza que los productos lleguen desde el origen hasta el consumidor final de manera eficiente. Optimiza los tiempos de entrega, reduce costos operativos y de almacenamiento, y maximiza la rentabilidad y competitividad de las empresas en el mercado

Notificar a los aprendices Guardar cambios Guardar y mostrar siguiente Reiniciar

30: APROPIACION DE REQUERIMIENTOS LOGISTICOS EN EL E-COMMERCE. (3554960)
Evidencia: Actividad de aprendizaje 1: Línea de tiempo de sistema de distribución logística. AA1-EV01
Ver todos los envíos

DIANA MARIA PALENCIA MONSALVE
1163213033ti. palenciadiana321@gmail.com
Fecha de vencimiento: 3 de agosto de 2026, 23:59

Cambiar usuario
23 de 60 Restablecer preferencias de tabla

Entrega

Enviado para calificar

Calificado

La Evidencia fue enviada 24 días 14 horas antes

El aprendiz puede editar esta entrega

Línea de tiempo.docx 10 de julio de 2026, 09:53

Comentarios (0)

Calificación

Calificación sobre 100

100

Calificación actual en el libro de calificaciones

A

Comentarios de retroalimentación

Con la ayuda de la logística, una empresa puede gestionar su inventario de manera eficiente, reduciendo el riesgo de agotamiento de stock y exceso de inventario. Esto, a su vez, ayuda a reducir el costo de mantener inventario y el riesgo de obsolescencia.

Notificar a los aprendices Guardar cambios Guardar y mostrar siguiente Reiniciar



Entrega

Enviado para calificar

Calificado

La Evidencia fue enviada 27 días 7 horas antes

El aprendiz puede editar esta entrega

+ (35 palabras)

Hola profe, reciba un cordial saludo.

adjunto encontrará la línea de tiempo de la primera actividad, conforme a los componentes formativos...

📎 LÍNEA DE TIEMPO EVOLUCIÓN DEL E-COMMERCE Y LA LOGÍSTICA 2026.pdf 7 de julio de 2026, 16:12

Comentarios (0)

Calificación

Calificación sobre 100

100

Calificación actual en el libro de calificaciones

A

Comentarios de retroalimentación

Saludos, el término **eCommerce** puede aplicarse también a transacciones que combinan una parte física y otra digital, lo que se conoce comúnmente como **comercio híbrido** o **omnicanal**. Este tipo de transacciones involucran una interacción tanto en el entorno digital como en el físico

Notificar a los aprendices

Guardar cambios

Guardar y mostrar siguiente

Reiniciar

https://www.gustavos.com/.../...

□

AG

ANGIE
LORENA
GALINDO
DIAZ II

1124831706cc

lorenagalindo743@gmail.com

Enviado
para
calificar
2 días
después

Calificar

Editar

jueves, 2 de
julio de 2026,
00:28

🔍

📎 planificación de flujo de bins de
almacén .mp4

2 de julio de 2026











TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

FECHA INICIAL: 01/07/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3554960 - APROPIACION DE REQUERIMIENTOS LOGISTICOS EN EL E-COMMERCE.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Diseñar plan de distribución según canal y normativa de transporte

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. INTERPRETAR REQUERIMIENTOS EN LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN PARA EL E-COMMERCE, DE ACUERDO AL MODELO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVA.

RA2. DETERMINAR ELEMENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PLANEACIÓN LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE, SEGÚN NORMATIVA Y CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN.

RA3. SELECCIONAR COMPONENTES DE SOPORTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO LOGÍSTICO, SEGÚN TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVA.

RA4. ANALIZAR PASARELAS DE PAGO PARA LAS TRANSACCIONES EN EL E-COMMERCE, DE ACUERDO A OFERTA DE SERVICIOS, MODELO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3554939 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,00
--------------------------------------	--------------

FICHA DE APRENDIZAJE: 3519813 - INDICADORES CRITICOS EN CONTACT CENTER PARA CAMPAÑAS INBOUND

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** MONITOREAR EL SERVICIO SEGÚN PROTOCOLOS Y ESPECIFICACIONES DE PROCESO DE NEGOCIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. DETERMINAR INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD EN CAMPAÑAS INBOUD DE CONTACT CENTER A PARTIR DE INSUMOS ENTREGADOS.

RA2. APLICAR MEDIDAS DE CONTROL DE LA OPERACIÓN DE CONTACT CENTER SEGÚN INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD EN CAMPAÑAS INBOUND.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	2,00
--------------------------------------	-------------

FICHA DE APRENDIZAJE: 3519802 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	2,00
--------------------------------------	-------------

FICHA 3519804 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	2,00
--------------------------------------	-------------

FICHA 3554938 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,00
--------------------------------------	-------

FICHA DE APRENDIZAJE: 3554961 - APROPIACION DE REQUERIMIENTOS LOGISTICOS EN EL E-COMMERCE.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Diseñar plan de distribución según canal y normativa de transporte

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. INTERPRETAR REQUERIMIENTOS EN LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN PARA EL E-COMMERCE, DE ACUERDO AL MODELO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVA.

RA2. DETERMINAR ELEMENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PLANEACIÓN LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE, SEGÚN NORMATIVA Y CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN.

RA3. SELECCIONAR COMPONENTES DE SOPORTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO LOGÍSTICO, SEGÚN TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVA.

RA4. ANALIZAR PASARELAS DE PAGO PARA LAS TRANSACCIONES EN EL E-COMMERCE, DE ACUERDO A OFERTA DE SERVICIOS, MODELO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,00
--------------------------------------	-------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3519805 - PLANIFICACION DEL FLUJO DE BIENES EN ALMACEN

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Coordinar el flujo de bienes según plan maestro y sistema de gestión de almacenamiento

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR MOVIMIENTOS DE ALMACÉN DE ACUERDO CON TIPO DE BIEN, ASPECTOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL FLUJO DE BIENES.
2. PROGRAMAR RECURSOS DEL FLUJO DE BIENES EN ALMACÉN CON BASE EN LAS OPERACIONES LOGÍSTICAS Y NORMATIVA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 2,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 184,00

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: LUIS GABRIEL MAESTRE BARRIOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA