PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, Abril 2021

Señora
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
SUPERVISOR CONTRATO No CO1 PCCNTR2271113
Coordinadora Académica
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes abril del año 2021

Referencia: No CO1 PCCNTR2271113

KELLY JOHANA CHALA CORDOBA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.077.446.304 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, como instructor area turismo para el programa vicimas, 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.

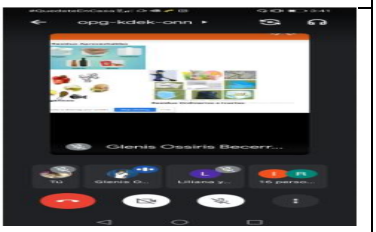
Valor y forma de Pago: Se fija coma valor total para cada uno de los contratos la suma de VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVETA Y TRES MIL TRECIENTOS TREINTA Y TRES PESOS. ($23.893.333) MCTE. Esta suma sera pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero por valor de UN MILLON CIENTO SETENTA Y TRES MIL TRECIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($1.173.333) MCTE; b) Siete (7) pagos iguales correspondientes a los meses de (marzo) a (septiembre) del 2021, por valor de TRES MILLONES DOCIENTOS MIL PESOS (3.200.000) MCTE; c) Un Ultimo pago correspondiente al mes de octubre por valor deDIECISEIS (16) dias del mes de diciembre por valor de TRECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE. ($320.000). hasta el 4 de octubre de 2021

Plazo: Hasta el 4 de octubre de 2021

OBJETO:
Contratar la prestación de servicios personales para atender los procesos de formación en la modalidad complementaria para la población Victima en los programas de TURISMO en el centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad de la Regional Choco durante la vigencia 2021

Obligaciones Especificas

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Establecer estrategias de enserianza-aprendizaje-evaluacion según el programa de formacion profesional y el enfoque metodologico adoptado	Se realiza actividades de planeación pedagógica, para el desarrollo de las estrategia de enseñanza-aprendizaje –evaluación de manera presenial para la comunidad de pizarro	N/A
2	Orientar los procesos de enseñanza –aprendizaje según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes.	Se planificó las actividades de acuerdo la guía de aprendizaje, deducida de la estructura curricular para impartir la formación en el municipio de bajo baudo.	N/A
3	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluacion de conformidad con los modulos de formacion y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecucian de acciones de formacion profesional.	Se realizaron las siguientes actividades: dramas mostrando el conocimiento de una excelente y adecuada prestación de servicio y atencional al cliente.	N/A
4	Llevar el registro de evidencias de la actividad enselianza aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Se trabajó en la programación de actividades enseñanza-aprendizaje de la estructura curricular: guías de aprendizajes con la temática de la clase y evidencias como: fotografías en todo lo referente a la formación y listados de asistencia.	
5	Reportar informacion acadernica y administrativa segian las responsabilidades institucionales asignadas.	Revisión de talleres y evaluaciones, ensayos, observaciones escritas echas a los grupos de acuerdo a los criterios de evaluación relacionadas con los resultado de aprendizajes y las actividades realizadas	N/A

		por los aprendices presentada como evidencias de conocimiento, desempeño y producto.	
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, asi como el proceso de induccion de aprendices	Apoyar todas las actividades académicas que enmarquen la institución como: bioconferencias, reuniones, capacitaciónes entre otros.	N/A
7	Evaluar la formacion de los aprendices durante el proceso educative de acuerdo con el manual de evaluacion vigente	Evaluar los resultados de aprendizaje desarrollados semanalmente en clase, para la aprobación de las competencias, en la plataforma de Sofía Plus.	N/A
8	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecucion del contrato.	Presentar oportunamente los informes y requerimientos relacionados con el cumplimiento de las responsabilidades contractuales.	N/A
9	Apoyar tecnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designacion del Director Regional	Asistí a la capacitación de clasificación de reciduos solidos,con Glenis Becerra, y presente el examen luego de trminar la proyección.	
10	Reportar 160 horas mes de labores en la formacion titulada y/o complementaria.	Reportar mensualmente 160 horas dedicadas a la realización de actividades laborales en el área de turismo en formación complementaria.	N/A
11	Aplicar al proceso de certificacion de norma de competencia "Orientar formacion Presencial de Acuerdo con Procedimiento Tecnico y Normativo" según las	Se realiza planeación para llevar a cabo esta actividad, Actualizando conocimientos, mostrando idoneidad relacionada con la	Me certifiqué en la norma de Competencia laboral. #2692201070

	normas que aplican a la funcion instructor.	ejecución, de la formación profesional integral complementaria en turismo.	
12	Las demos para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Efectuar las funciones asignadas en el cumplimiento del contrato 2021 del Centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad, SENA Regional Chocó.	Actas, registro de asistencia, registro fotográfico

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 electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 4383464844 de la planilla, operador SOI PLANILLA y periodo mes de marzo del año 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (17) folios

Cordialmente,
Firma
KELLY JOHANA CHALA CORDOBA
Contratista
C.C. No. 1.077.446.304 de Quibdó

Firma
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO.35603325
SUPERVISOR CONTRATO No CO1 PCCNTR2271113
Coordinadora Académica




Reunión de concertación alcalde bajo baudo “pizarro” y enlace de victimas

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS








Toma de temperatura aprendices y desinfección.







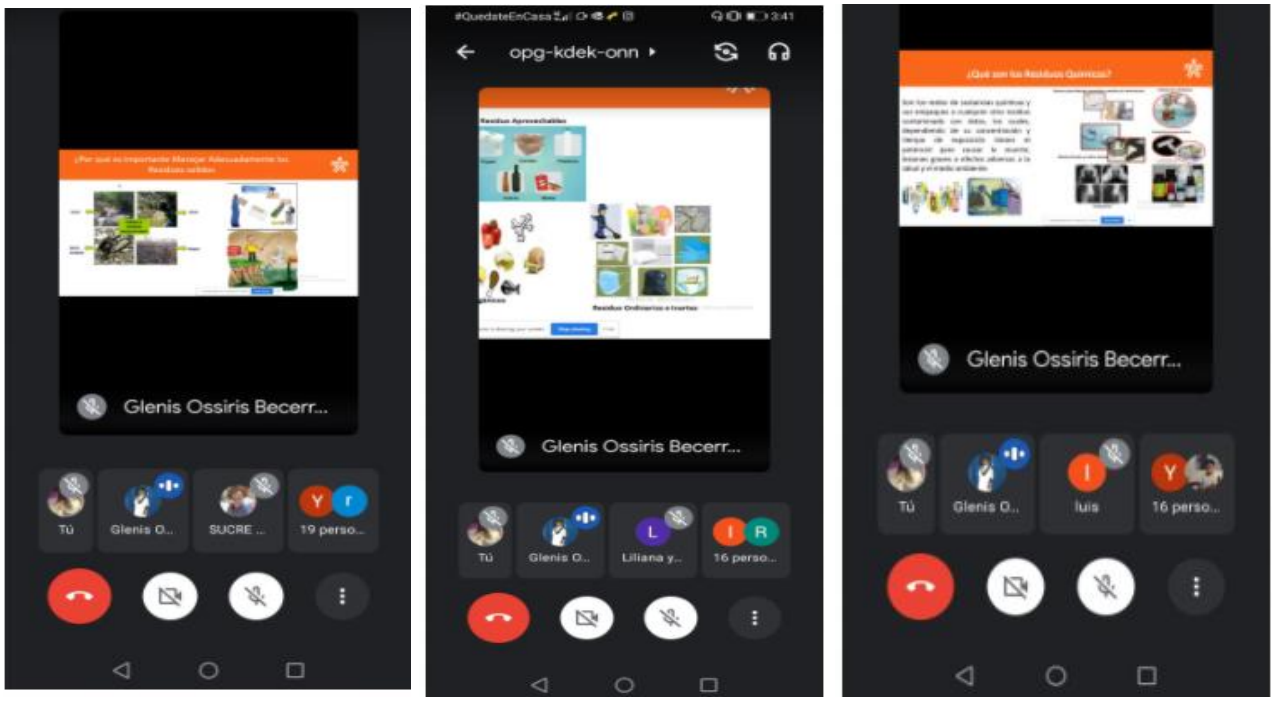






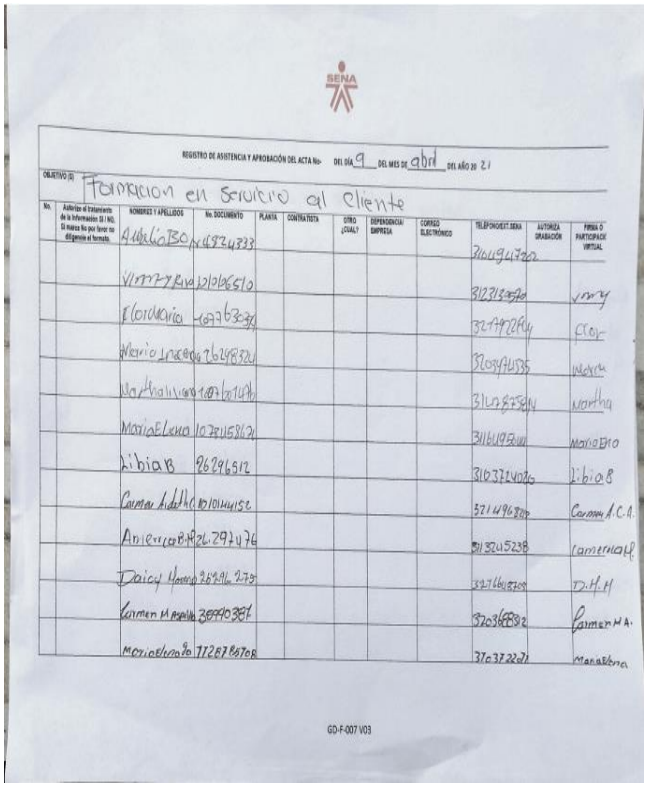

Realiazación taller sobre la importancia que tiene la comunicación eficiente y eficaz en las personas y las empresas, cada aprendiz dará su punto de vista en las organizaciónes, puntdo de desinfección, taller resolviendo el concepto de empresa y organigrama, sobre el caso expuesto en la guía de aprendizaje, Evidencias realizando las diferentes actividades presenciales, como sopas de letras, talleres sobre

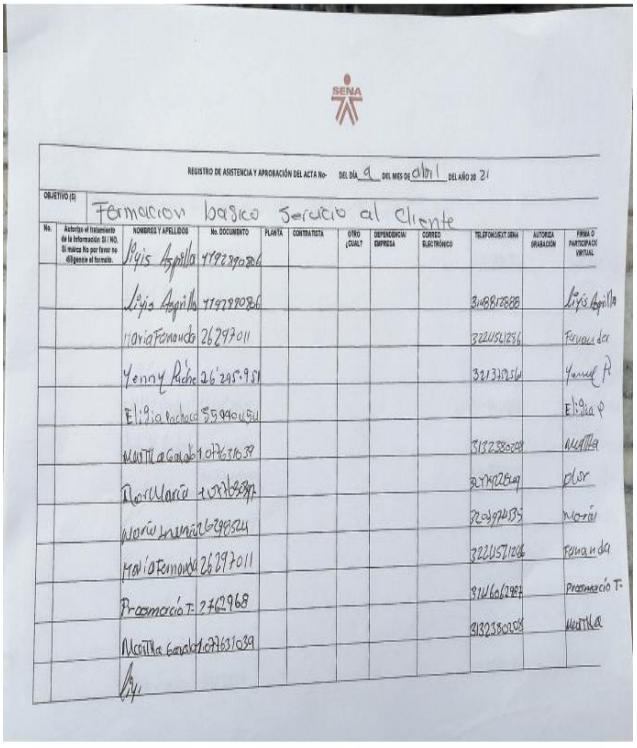
documentos clasificación de las empresas, desarrollo de consulta para la clase siguiente y ensayo sobre todo lo vistoen la formación.



Capacitación clasificación de recisuos solidos por Glenis Becerra

LISTADOS DE ASISTENCIA





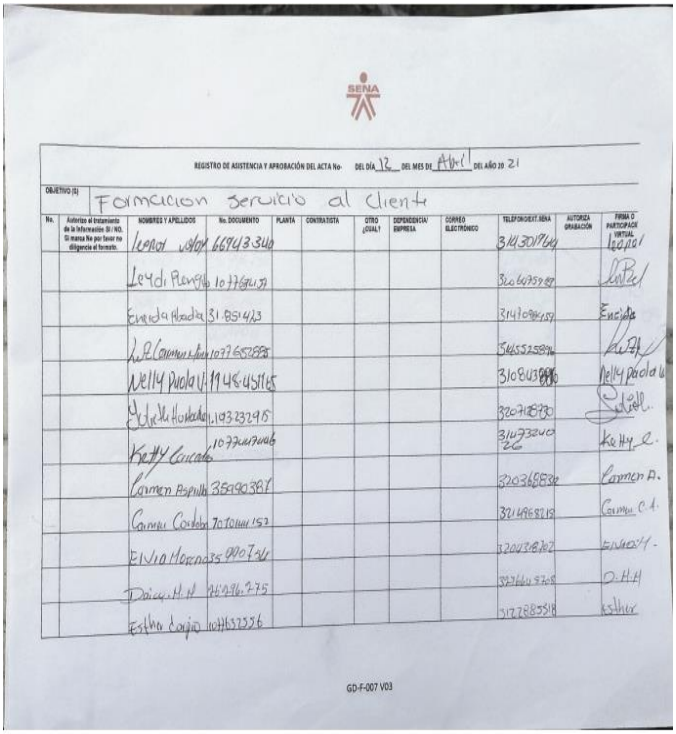


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 23 DEL MES DE abril DEL AÑO 20 21

OBJETIVO (S): Formación Servicio al Cliente

No.	Autorizo el tratamiento de la Información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT. SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
		Esther Conjio	1077632556						3122885318		Esther
		Martha Cuadr	1.077631029						3132380208		Martha
		Carmen M A.	35990387						3003688512		Carmen
		Mariaelena Jara	1128188708						3103722071		mariaelena
		Aurelio Bonilla	826333						3104914207		aurelio B.
		Prasmacio T.	2762968						3214662982		Prasmacio T.
		Elvia Moreno	35990754						3204318702		Elvia
		Gloria Cuervo	1077621584						3204318702		Gloria
		MARTHA	1007-604446						3147873844		
		Maria Inesia	26298324								
		Fabio Mario	1077683871						3273928049		Fabio

GD-F-007 V03

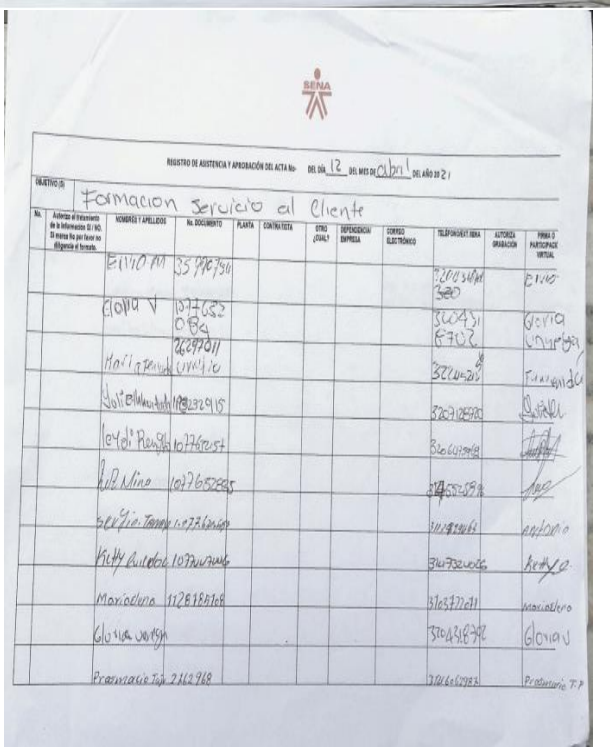


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 12 DEL MES DE Abril DEL AÑO 20 21

OBJETIVO (S): Formacion Servicio al Cliente

No.	Autorizo el tratamiento de la Información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT. SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
		Leonor Vargas	66843348						3143019644		Leonor
		Leydi Pareja	1077631731						3206435987		Leydi
		Eneida Acosta	31.854143						3146098157		Eneida
		Luz Carmen Mina	1077655885						3165532589		Luz
		Nelly Parola U.	1148451165						3108433886		Nelly Parola U.
		Yolanda Hurtado	1193329415						3207187830		Yolanda
		Kelly Cuervo	1077677046						3147320026		Kelly C.
		Carmen Arpilla	35990381						3203658836		Carmen A.
		Carmen Cordoba	1077631153						3214968818		Carmen C.
		Elvia Moreno	35990754						3204318702		Elvia M.
		Doiny M. M	1128196275						3176637268		D. M. M
		Esther Conjio	1077632556						3122885318		Esther

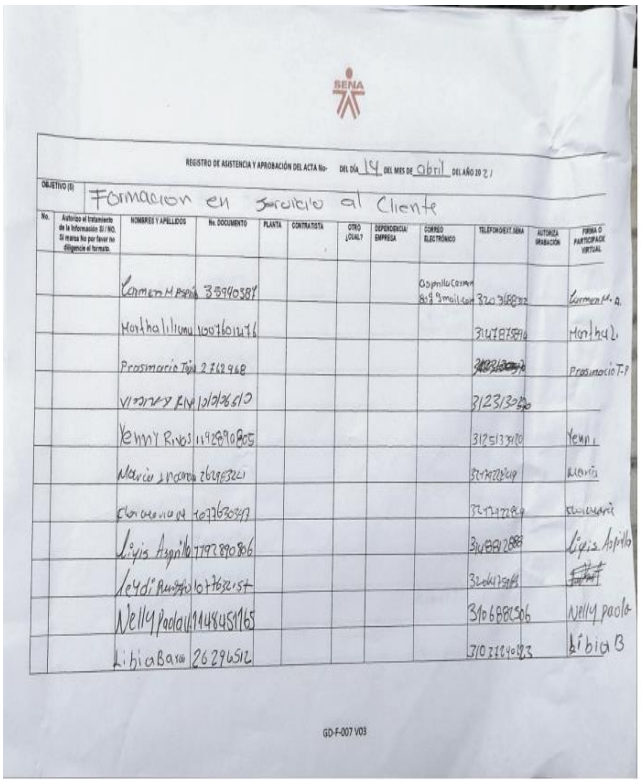
GD-F-007 V03



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 12 DEL MES DE Abril DEL AÑO 20 21

OBJETIVO (S): Formacion Servicio al Cliente

No.	Autorizo el tratamiento de la Información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT. SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
		Elvia M	35990754						3204318702		Elvia
		Gloria V	1077683084						3204318702		Gloria
		Maria Fernanda	26297011						3214628		Fernanda
		Yolanda Hurtado	1193329415						3207187830		Yolanda
		Leydi Pareja	1077676157						3206435987		Leydi
		Luz Mina	1077655885						3165532589		Luz
		Cecilia Tamayo	1077684169						3117894641		Cecilia
		Kelly Cuervo	1077677046						3147320026		Kelly C.
		Mariaelena	1128188708						3166372071		mariaelena
		Gloria Varga							3204318702		Gloria
		Prasmacio Tafur	2762968						3214662982		Prasmacio T.

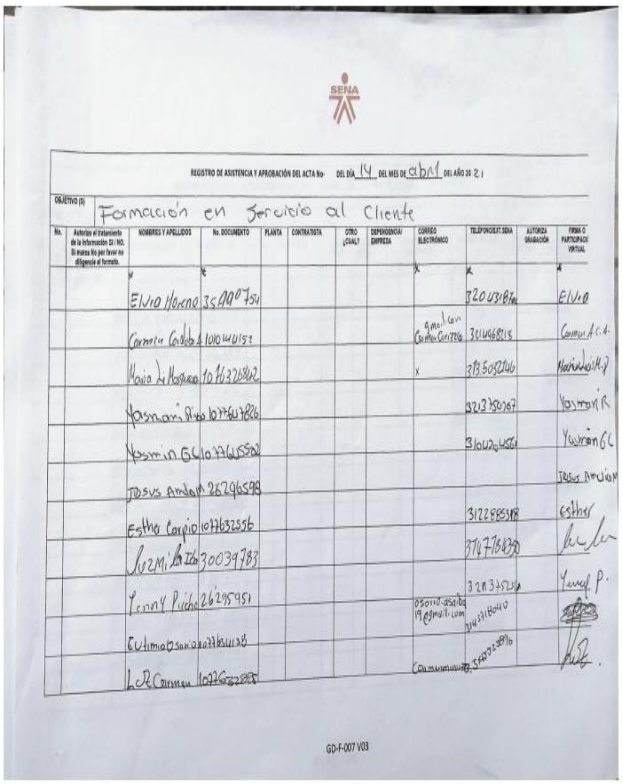


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 14 DEL MES DE Abril DEL AÑO 20 21

OBJETIVO (S): Formacion en Servicio al Cliente

No.	Autorizo el tratamiento de la información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
		Carmen M Rios	38940587					Ospinllacarmen 8@gmail.com	3203188832		Carmen M. R.
		Marthalilliana	1007801147						3147878916		Martha L.
		Prosmaricela	2382948						[illegible]		Prosmaricela T. P
		Virginia Elena	1012726610						3123132586		
		Yenny Rivas	1142890805						3175133870		Yenny.
		Mario Lizcano	2629321						3147878949		Mario
		Carmen Ma	1077630347						3147878949		Carmen M
		Ligia Aspilla	1077890806						3145812888		Ligia Aspilla
		Leydi Rengifo	1077632154						3206417969		
		Nelly Paola	1148451165						3106881586		Nelly paola
		Libia Baron	26296512						3103310983		Libia B

GD-F-007 V03

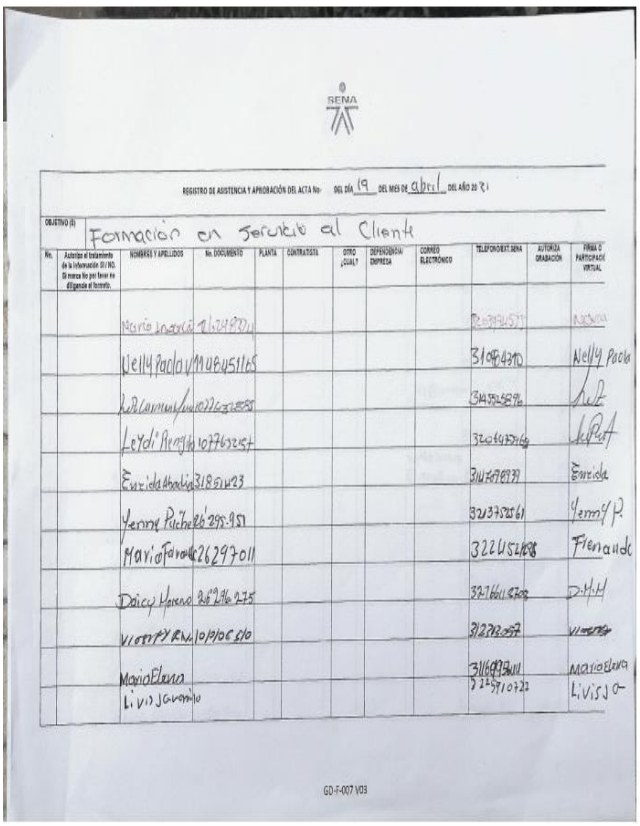


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 14 DEL MES DE Abril DEL AÑO 20 21

OBJETIVO (S): Formación en Servicio al Cliente

No.	Autorizo el tratamiento de la información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
		Elvia Moreno	35490754						3204318		Elvia
		Carmen Cecilia	1010441157					gmail.com	3144689115		Carmen C. C.
		Maria L Vasquez	1014320802					x	3135052146		Maria L V.
		Yasmin Rios	1076437826						3203150267		Yasmin R
		Yasmin G	1077655502						3104262551		Yasmin G
		Jesus Arcila	26296598								Jesus Arcila
		Esther Cargio	1077632556						3122885198		esther
		Liz M. Ba	1003039783						3147878949		
		Yenny Pacheco	26295951					85ospinllacarmen 19@gmail.com	3206417969		Yenny P.
		Estimado Señor	1077632154						3145812888		
		Liz Carmen	1077655502					Carmen	3103310983		

GD-F-007 V03

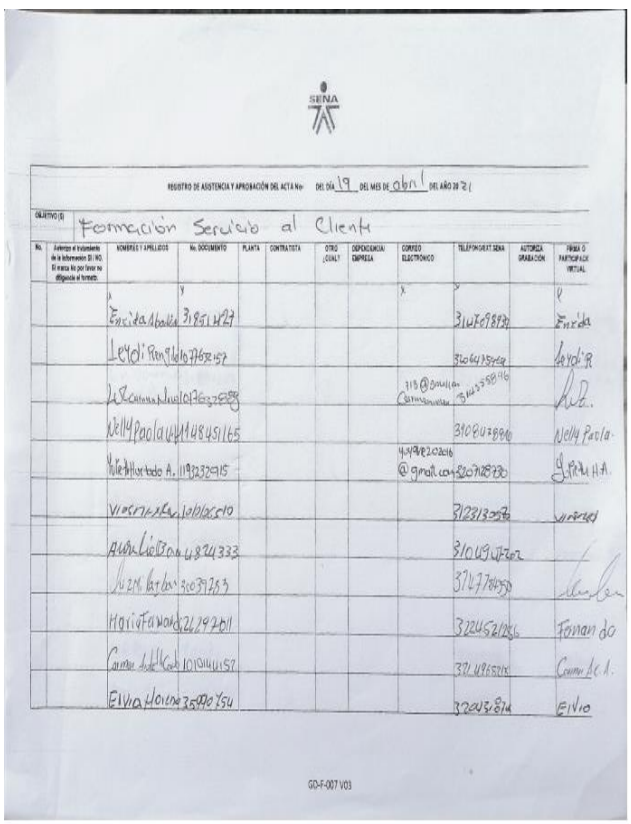


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 19 DEL MES DE abril DEL AÑO 20 21

OBJETIVO (S): Formación en Servicio al Cliente

No.	Autorizo el tratamiento de la información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
		Mario Lizcano	26297011						[illegible]		
		Nelly Paola	1148451165						3106881586		Nelly Paola
		Liz Carmen	1077655502						3103310983		
		Leydi Rengifo	1077632154						3206417969		Leydi R
		Enrique Abadia	3185 1427						3147878939		Enrique
		Yenny Pacheco	26295951						3203150261		Yenny P.
		Mario Farfan	26297011						3224521488		Fernando
		Deicy Moreno	1077661275						3217661275		D.M.M
		Virginia Elena	1010106510						3123132586		
		Mario Elena							3116893411		Mario Elena
		Livis Guzman							3225910722		Livis G.

GD-F-007 V03



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 19 DEL MES DE abril DEL AÑO 20 21

OBJETIVO (S): Formación Servicio al Cliente

No.	Autorizo el tratamiento de la información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
		Enrique Abadia	3185 1427						3147878939		Enrique
		Leydi Rengifo	1077632154						3206417969		Leydi R
		Liz Carmen Ba	1077655502					318@gmail.com	3103310983		
		Nelly Paola	1148451165						3106881586		Nelly Paola
		Yuleth Cortes	1193232915					4494820216 @gmail.com	3203148730		
		Virginia Elena	1010106510						3123132586		
		Angie Lizcano	1082 4333						3104941202		
		Liz M. Bar	1003039783						3147878939		
		Mario Farfan	26297011						3224521486		Fernando
		Carmen Lizcano	1010441157						3144689115		Carmen L. C.
		Elvia Moreno	35490754						3204318		Elvia

GD-F-007 V03

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** complemetario Atencion y servicio al cliente en la organización.
- **Código del Programa de Formación:** 13530025
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
  - Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 60Horas X cada ficha

2. PRESENTACIÓN

Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a **los métodos que emplea una** empresa **para ponerse en contacto con su clientela**, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. Es también una eficiente herramienta de marketing.

La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQclQNq
Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQHMH00

"Nosotros vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día". Jeff Bezos, CEO de Amazon.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD N° 1

Realiace un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.

Actividad N° 2

Contesta las siguientes preguntas con el material de apoyo suministrado

NO	PREGUNTA	NO	PREGUNTA
1	¿Qué es una Empresa? 2 Ej.	12	¿Qué es una empresa privada? 2 Ej
2	¿Qué es la misión de una empresa? 1 Ej.	13	¿Qué es un cliente? 2 Ej.
3	¿Qué es la visión de una empresa? 1 Ej.	14	¿Qué es un cliente interno? 2 Ej.
4	¿Que son los valores de una empresa? 1 Ej.	15	¿Qué es servicio al cliente?
5	¿Qué es una empresa de servicios? 2 Ej. –	16	¿Qué es atención al cliente?
6	¿Qué es una empresa de bienes? 2 Ej.	17	¿Defina el ciclo del servicio?
7	¿Qué es una empresa del sector primario? 2 Ej.	18	¿Defina que es el momento de verdad?
8	¿Qué es una empresa del sector secundario? 2 Ej	19	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?
9	¿Qué es una empresa del sector terciario? 2 Ej	20	¿Cuál es diferencia entre la misión y visión de una empresa?
10	¿Cuáles son los tipos de Clientes?		
11	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?		
21	¿Para qué sirve el protocolo y etiqueta en la organización?		

ACTIVIDAD N ° 3

Despues de leer el documento de concepto de empresa y organigrama, resulve el siguiente caso y conforma un organigrama.

CASO PRACTICO

2. Resuelve lo siguiente:

Luis Cantero ha sido contratado como técnico en actividades comerciales para el departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria hidráulica. En su primer día conoce al que será su compañero, Fernando.
Fernando lleva en este puesto dos años y conoce bastante bien la estructura organizativa de la empresa. Le explica a Luis que:

- La empresa está dirigida por Juan Salvatierra, que es el director general, y se ayuda de un staff jurídico que le asesora en todos los temas legales que tienen que ver con la empresa.
- Existen tres departamentos (comercialización, compras y administración).
- El jefe del departamento de comercialización se llama Francisco Quiroga y dispone de dos secciones: ventas, con Javier Sánchez como jefe de sección, y atención al cliente, con Juan Benavente.
- El departamento de compras tiene de jefa a Olga Serna y se divide en dos secciones: costes, cuyo jefe es Sebastián Huertas, y almacén, cuyo jefe es Servando Ruiz.
- La jefa del departamento de administración se llama Isa- bel Cuenca y dispone de tres secciones: contabilidad, con José Mercado como jefe de sección; retribuciones, con LUisa Fernández; y tesorería, con Juana Nieva.
- El departamento de administración cuenta además con la asistencia y asesoramiento de un gabinete médico.

Con la información proporcionada por Fernando, Luis decide hacer un organigrama que le ayude a representar gráficamente la estructura organizativa de la empresa.

Si tú fueras Luis, como harías la representación gráfica del organigrama?

www.sena.edu.co
SENAComunica
GFPI-F-019 V03

ACTIVIDAD N° 4

Realiza la clasificación de las empresas después de leer el documento, tipos de empresas.

ACTIVIDAD N° 5

- Cada aprendiz, deberá grabar un video donde donde represente algunos tipos de clientes , este no debe durar mas de dos minutos ni menos de uno.

ACTIVIDAD N° 6

- Realizar un ensayo minimo 2 hojas máximo 3 donde expliques, todo lo relacionado y visto durante el curso.

ACTIVIDAD N° 7

- Realizar la siguiente sopa de letras y enviar al correo de la instructora

NOTA: los trabajos deberán ser enviados al correo: **hake05@hotmail.com o WhatsApp**

Fecha de inicio:01/03/2021

Fecha final:31/03/2021

CRITERIOS DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Identifica y comprende conceptos de Servicio al Cliente.	Lista de Chequeo Trabajo Escrito
Evidencias de Desempeño	Desarrollo de casos practicos área administrativa de la empresa, y Servicio al Cliente	Lista de Chequeo: Video
Evidencias de Producto:	Montan y ejecutan un video de la importancia del servicio y la atención a los clientes	Lista de Verificación del producto: Video Servicio importancia de los clientes

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

www.sena.edu.co
SENAComunica

GFPI-F-019 V03

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando por que en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que esta acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCION: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html

https://www.lcinternet.es/crm-objetivos-y-beneficios/

http://buscapalabras.com.ar/sopa-de-letras-de-servicio-al-cliente.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Autor (es)	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	Instructor	complementaria	1-30/ABRIL/2021

PLANEACIÓN PEDAGOGICA

SISTEMA NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
PLANEACION PEDAGOGICA DEL PROYECTO FORMATIVO
Proceso Gestion de la Informacion de la Formacion Profesional Integral
Procedimiento Ejecucion de Formacion Profesional Integral

Version: 1
Fecha: 31/03/2021
Codigo: F003-P006-GFPI

CENTRO DE FORMACION	CENTRO DE RECURSOS NATURALES Y BIODIVERSIDAD	**CIUDAD Y FECHA**	ICHÓ 01-31 DE MARZO DE 2021
NOMBRE DEL PROGRAMA	TURISMO - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	**CODIGO DEL PROGRAMA**	
NOMBRE DEL PROYECTO		**CODIGO DEL PROYECTO**	
FASE DE PROYECTO		**EQUIPO EJECUTOR**	KELLY JOHANA CHALA CORODBA
Nº ID FICHA	2284881-2284878-2284892-2286690	**FECHA DE INICIO**	01/03/2021
		FECHA DE TERMINACION	31/03/2021

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACION DE LA ACTIVIDAD DEL PROYECTO (HORAS)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	DURACION DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORA)	ESTRATEGIAS DIDACTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACION	DESCRIPCION DE CRITERIOS DE EVALUACION	OBSERVACIONES
							ESCENARIOS	RECURSOS DIDACTICOS	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
			Identificar los factores positivos y negativos de inciden en los ejemplos del material de apoyo, Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.	De forma individual de respuesta a los siguientes interrogantes / acciones en su agenda de apuntes: **(ver guia de aprendizaje actividad reflexiva inicial)**	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas, formación: presencial	CASA COMUNAL ICHÍO (PRESENCIAL)	Consultas, envios de tallares, sopas de letras y documentación del tema (Material de apoyo) por whatsapp y presencial	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	Identificar las caracteristicas de una buena atención y adecuada prestación de un servicio.	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto: Presentacion de trabajos	
			Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial los	Para la apropiación del conocimiento, le invito para que explore y desarrolle el dominio conceptual que se requiere para comprender esta actividad de aprendizaje **(ver**	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas, formación: presencial	CASA COMUNAL ICHÍO (PRESENCIAL)	Consultas, envios de tallares, sopas de letras y documentación del tema (Material de apoyo) por whatsapp y	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	Reconoce los componentes fundamantales de una correcta atención	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto:	
		EXTERNOS DE ACUERDO CON 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	Realice el siguiente taller deducido del material de apoyo sr **(ver guia de aprendizaje actividad n°3)**	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas, formación: presencial	CASA COMUNAL ICHÍO (PRESENCIAL)	Consultas, envios de tallares, sopas de letras y documentación del tema (Material de apoyo) por whatsapp y presencial	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	Establece la diferencia entre una correcta y mala atención y tipos de cliente.	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto: Presentacion de trabajos	
			Utilizar y aplicar conocimientos de una correcta atención y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización u empresa	Actividades de transferencia del conocimiento.**(ver guia de aprendizaje actividad n°3)**	15	Talleres/exposiciones, consultas con lluvia de ideas, formación: presencial	CASA COMUNAL ICHÓ (PRESENCIAL)	Consultas, envios de tallares, sopas de letras y documentación del tema (Material de apoyo) por whatsapp y presencial	KELLY JOHANA CHALA CORODBA	realiza la diferencia entre: cliente satisfecho he insatisfecho	De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre distintos aspectos relacionados con el tema. Producto: Presentacion de trabajos	

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: KELLY JOHANA CHALA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 01/04/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2310678 - 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 : 35,70

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2284892 - 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

FICHA DE APRENDIZAJE: 2284881 - 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 : 7,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2310664 - 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 :	35,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2310681 - 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 :	35,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2286690 - 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

FICHA DE APRENDIZAJE: 2284878 - 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 :	7,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	174,40

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s