SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

DOCUMENTO SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO OBLIGADOS A FACTURAR (POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES)
REGIONAL GUAJIRA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA-EMPRENDE RURAL
Adquiriente: SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Nit adquiriente: 899.999.034-1
Resoluciòn DIAN Nº 13028034004117 autoriza desde 1 hasta 360,000 (Dic. 07 de 2020)

Código Regional	**44**
Código Centro	**952410**
Fecha Elaboración	**Octubre de 2021**
Versión	**JUNIO 2021 - 3,21**
ID de Proceso	**77040-617877**
No. de documento	**261295**

DATOS DEL CONTRATISTA

Nombres y apellidos contratista:	DIANA ESTHER CARRILLO PEREZ	**C.C.**	26.995.336	**IP/Nº de contacto**	5248
Correo electrónico contratista:	dcarrillo@sena.edu.co				

Régimen del IVA:	NO RESPONSABLE	**Pertenece al régimen simple de tributación?**	NO	**Es declarante de renta?**	NO	**Es Pensionado?**	NO
Sus ingresos en el 2020 Superaron $49'849.000	NO	**Inducción SST**	SI	**Presta Servicios Excluidos de IVA ?**		NO	
Banco al cual consignar:	BANCO POPULAR	**Tipo de cta**	AHORROS	**Nº Cuenta**		230405767062	
Ha contratado o vinculado dos o más trabajadores asociados a su actividad para cumplir con el objeto de su contrato?	NO	**Sus ingresos del contrato suscrito con la Entidad en el 2021 supera los $ 119´806.000**				NO	

DATOS DEL CONTRATO Y PERIODO OBJETO DE PAGO

Nº del contrato:	2322748/2021			**Nº Compromiso SIIF**		**19721**	
Valor Total del Contrato	$ 35.134.686	**N ° Pago**	**Periodo objeto de pago**				**Valor Bruto Pago**
Saldo Anterior del Contrato	$ 8.328.222	**8**	**Del**	**01/10/2021**	**Al**	**31/10/2021**	**$ 3.903.854,00**
Nuevo Saldo del Contrato	$ 4.424.368		Legalización comisiones del periodo			$ 510.296,00	

OBJETO CONTRACTUAL:
(Descripciòn del servicio prestado)

PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR TÉCNICO Y/O DE EMPRENDIMIENTO Y APOYO A LA GESTIÓN DEL EMPRENDIMIENTO Y/O LA EMPLEABILIDAD RURAL, EN LA MODALIDAD PRESENCIAL Y/O A DISTANCIA; ENMARCADA EN LOS LINEAMIENTOS DEL P

RESUMEN PAGOS GENERADOS EN EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Ingresos por honorarios	$ 3.903.854	Tarifa de Retencion en la Fuente ART 383°		0,00%
		Retencion en la Fuente del Periodo		$ 0
Ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ 0			
TOTAL INGRESOS DEL PERIODO	**$ 3.903.854**	Menos, Retefuente Otros Ingresos		$ 0
BASE PARA RETENCION EN LA FUENTE	**$ 2.594.066**	**TOTAL RETEFUENTE PRESENTE PAGO**		**$ 0**

LIQUIDACIÓN DE PAGO A SEGURIDAD SOCIAL Y LIQUIDACIÓN DEL NETO A PAGAR

	Octubre	Setiembre
Nº Planilla PILA, o , Nº Radicación pago SS	----------	**4410048508**
Ingreso Base de Cotización - IBC	$ 1.561.542	$ 1.561.542
Aporte obligatorio a seguridad social salud	$ 195.200	$ 195.200
Aporte obligatorio a seguridad social Pensión	$ 249.900	$ 249.900
Aporte obligatorio a Fondo de solidaridad Pensional	$ -	$ 0
ARL I	$ 8.200	$ 8.200
Aportes voluntarios a Fondo de pensiones Obligatorias	$ -	
Aportes voluntarios a cuentas AFC	$ -	
Aporte voluntario a Fondos de pensiones voluntarias $7.522.064	$ -	
Intereses Prestamo de Vivienda $ 3.630.800	$ -	
Aportes pensión de ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ -	
Aportes salud de ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ -	
Aportes A.R.L de ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ -	
Dependientes hasta $ 1.161.856	$ -	
Salud hasta $ 580.928	$ -	
Renta Exenta 25% $ 8.713.920	$ 864.689	
Retención en la Fuente Contingente	$ -	

		TARIFA
Valor Base retención en la fuente	2.594.066,00	
Valor Base retención en la fuente ICA	3.458.754,00	
Valor base IVA	0,00	
IVA (Si es RESPONSABLE)	0,00	19%
Menos Retención en la Fuente	0,00	0,00%
Menos Retencion IVA	0,00	15%
Reteica - 8299	10.376,00	0,300%
-	0,00	
-	0,00	
-	0,00	
Estampilla Prouniversidad de la Guajir	78.077,00	2,000%
Estampilla Prodesarrollo Fronterizo	19.519,00	0,500%
Estampilla Prodesarrollo Dptal	78.077,00	2,000%
Estampilla Pro-Cultura	58.558,00	1,500%
Descuentos de Libranza	0,00	
Descuentos de embargo (Si tiene)	0,00	
VALOR A PAGAR	**$ 3.659.247,00**	

SON: TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DE PAGO

FICHA	PROGRAMA	MUNICIPIO	NO. APRENDICES	HORAS EJECUTADAS
2395938	Emp. en el procesamiento en producción de derivados cárnico	Riohacha (Correg. Las Palmas)	22	72
2395959	Emp. en desarrollo de proyectos culturales	Barrancas (comunidad Iparú)	26	64
2409453	Emp. en elaboración de artesanías con tejidos étnicos	Maicao (comunidad Santa Rosa)	32	64
2395964	Emp. en producción de pollo en pie	Riohacha (vereda Perico)	41	24
2406594	Emp. en desarrollo de proyectos culturales	Riohacha (Comunidad puerto Chentico)	29	16

HORAS ACADEMICAS EN OCTUBRE 2021: 240
TOTAL HORAS ACADEMICAS DE MARZO A OCTUBRE 2021: 1.328
TOTAL HORAS ADICIONALES: 136

PARA LOS EFECTOS LEGALES CERTIFICO, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, QUE:
1. Cumplí a cabalidad las actividades del objeto contractual arriba descritas; 2. Los documentos soporte suministrados contienen el pago de Seguridad Social en Salud y Pensión, los aportes voluntarios a cuentas AFC y FVP, por los ingresos recibidos en el mes anterior del contrato objeto de cobro en esta planilla y certifico que no han sido utilizados en la disminución de la Base de Retención en la Fuente en ningún otro contrato; 3. El número de trabajadores contratados para cumplir con el desarrollo del objeto contractual corresponden a lo indicado en esta planilla; 4. Toda la información aquí suministra es verídica; 5. He leído y entendido la descripción de cada uno de los campos aquí diligenciados.

DIANA ESTHER CARRILLO PEREZ
EL CONTRATISTA

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de Supervisor del contrato de prestación de servicios personales aqui relacionado, CERTIFICO:

1.- Que El Contratista cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas;

2.- Que El Contratista desarrolló las actividades descritas en el presente informe, dentro del período de cobro;

3.- Que he verificado el pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados por el contratista por los ingresos recibidos en el mes anterior por medio de la planilla PILA relacionada en el presente informe y que los mismos han sido liquidados de conformidad con las normas vigentes.

Autorizo el presente pago.
El Supervisor,

AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ
PROFESIONAL G02

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el contratista y por el supervisor del contrato arriba relacionado, autorizo el presente pago:
EL ORDENADOR DEL PAGO

CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
SUBDIRECTOR DE CENTRO G02(E)

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
SOPORTE DE PAGO GENERAL

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

TIPO IDENTIFICACIÓN:	CEDULA DE CIUDADANIA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	26995336
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:			DIANA ESTHER CARRILLO PEREZ CARRILLO PEREZ
CIUDAD/MUNICIPIO:	RIOHACHA	DEPARTAMENTO:	GUAJIRA
DIRECCIÓN:	CRA 23 # 14C -14	TELÉFONO:	1111111
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA:	Actividades reguladoras y facilitadoras de la act
FORMA DE PRESENTACIÓN:	SUCURSAL	SUCURSAL / DEPENDENCIA:	01 - NUEVO CONTRATO
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):			NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:		**4410048508**		TIPO DE PLANILLA:	I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN OTROS	MES septiembre	AÑO 2021		PERIODO COTIZACIÓN SALUD:	MES septiembre AÑO 2021
DÍAS DE MORA:	0				
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2021/09/07			NÚMERO AUTORIZACIÓN:	9996622632

TOTAL APORTES A PENSIÓN

ADMINISTRADORA		No. COTIZANTES	COTIZACIÓN	APORTES VOLUNTARIOS		FSP		MORA		TOTALES		
CÓDIGO	NOMBRE			EMPLEADOR	COTIZANTE	SOLIDARIDAD	SUBSISTENCIA	COTIZACIÓN	FSP	APORTES	MORA	VALOR PAGADO
25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 249.900	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 249.900	$ 0	$ 249.900
SUBTOTALES:										**$ 249.900**	**$ 0**	**$ 249.900**

TOTAL APORTES A SALUD

ADMINISTRADORA		No. COTIZANTES	INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD		LICENCIA MATERNIDAD		SALDO A FAVOR		LIQUIDACIÓN		MORA		TOTALES			
CÓDIGO	NOMBRE		NÚMERO AUTORIZACIÓN	VALOR	NÚMERO AUTORIZACIÓN	VALOR	PLANILLA	VALOR	COTIZACIÓN	UPC	COTIZACIÓN	UPC	APORTES	MORA	DESCUENTO	VALOR PAGADO
EPS005	EPS005-SANITAS S.A.	1		$ 0		$ 0		$ 0	$ 195.200	$ 0	$ 0	$ 0	$ 195.200	$ 0	$ 0	$ 195.200
SUBTOTALES:													**$ 195.200**	**$ 0**	**$ 0**	**$ 195.200**

TOTAL APORTES A RIESGOS PROFESIONALES

ADMINISTRADORA		No. COTIZANTES	INCAPACIDAD IRP			SALDO A FAVOR		LIQUIDACIÓN	TOTALES			
CÓDIGO	NOMBRE		NÚMERO AUTORIZACIÓN	VALOR	PAGO A OTROS RIESGOS	PLANILLA	VALOR	COTIZACIÓN	APORTES	MORA	DESCUENTO	VALOR PAGADO
14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1		$ 0	$ 0		$ 0	$ 8.200	$ 8.200	$ 0	$ 0	$ 8.200
SUBTOTALES:									**$ 8.200**	**$ 0**	**$ 0**	**$ 8.200**

LIQUIDACIÓN DETALLADA APORTES

| DATOS DEL COTIZANTE | | | | | | | | | NOVEDADES | | | | | | | | | | | | |

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: octubre 13 de 2021

PRESENTADO A CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE

Solicitud d comisión No: 18221	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	11/09/2021	**11/09/2021**
	12/09/2021	**12/09/2021**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA (Ciudad)**
	Centro Agroempresarial y Acuícola	Riohacha – Camarones (vereda Perico) - Camarones – Riohacha. Riohacha – Camarones (vereda Perico) - Camarones – Riohacha

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: Desarrollar actividades de Formación del programa: Emprendedor en producción de pollo en pie - Ficha de caracterización: 2395964. Desarrollar actividades de Formación del programa: Emprendimiento en el procesamiento de productos de panificación – Ficha**:** 2363278.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

11/09/2021

1. En articulación con el instructor técnico y los aprendices, crear unidad productiva (diligenciar los formatos de creación y acta de creación de unidad productiva).

12/09/2021

2. Realizar clínica de ventas para impulsar la comercialización de la unidad productiva

RESULTADOS:

11/09/2021

Actividad del Taller de conceptualización de unidad productiva se realizó de manera grupal donde los aprendices participaron de forma colaborativa en la lectura del documento de

apoyo para diligenciar el formato para la creación de la unidad productiva, donde queda como resultado el borrador de dicho documento.

Para la escogencia del nombre de la unidad productiva, los aprendices propusieron varias alternativas y luego entre todos seleccionaron el nombre de CARNICOS DE LA GUAJIRA; en cuanto al logotipo y eslogan los aprendices presentaron varias propuestas y entre todos seleccionaron la imagen que se presenta en la evidencia.

12/09/2021

La actividad se realiza de forma presencial, se entrega material de apoyo luego la instructora procede a explicar a los aprendices los aspectos que hay que tener en cuenta para exhibir los productos cuando se participa en ferias y toda clase de eventos culturales, como se manejan los inventarios y bodegajes en estos eventos y se realizan algunos ejercicios prácticos.

EVIDENCIAS O SOPORTES:

1. Evidencia fotográfica durante la realización de la actividad
2. Lista de asistencia

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1.		

CONCLUSIÓNES:

Los aprendices del programa Emprendimiento de producción de pollo en pie, escogieron el nombre y junta directiva de la unidad productiva, la cual lleva por nombre Cárnicos de la Guajira.

Los aprendices del programa Emprendimiento en el procesamiento de productos de panificación, aprendieron como se exhiben, almacenan y manejo de inventario los productos para participar en ferias y toda clase de eventos.

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Diana Esther Carrillo Pérez	

VISTO BUENO SUPERVISOR

CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
Profesional Grado 02	AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ	

Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte:	MHcepardo	CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
Unidad ó Subunidad que Genera Reporte:	36-02-00-044-952410	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA
Fecha y Hora Generación Reporte:	miércoles, 01 de septiembre de 2021	

Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

Solicitud de Comisión No.	18221	**Fecha Solicitud**	2021-08-31	**Estado de la Comisión**	Autorizada	**Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-044-952410 CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA**		
Tipo de Comisión	Servicio	**Fecha Aut./ Rech.**	2021-09-01	**Genera Viáticos**	SI	**Genera gastos de viaje**	Si	**Requiere Pasajes Aéreos** NO
Transporte por Vía	Terrestre	**Área u Oficina**	INSTRUCTORA			**Tipo de trámite**	Inicial	**Comisión Inicial**

CDP de viáticos

Consecutivo CDP	1921	**Dependencia Solicitante**	952438 CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA-EMPRENDE RURAL
Rubro Presupuestal de Viaticos	C-3602-1300-8-0-3602035-02 - ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN EMPRENDIMIENTO - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO, FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL A NIVEL NACIONAL	**Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje**	C-3602-1300-8-0-3602035-02 - ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN EMPRENDIMIENTO - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO, FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL A NIVEL NACIONAL

Nombre	Tipo y Número de Documento	Cargo	Estado	Fecha Inicial Comisión	Fecha final Comisión	Dpto. / Municipio Origen	Dpto. / Municipio Destino	N°. Días	Pernocta Último día Comisión	Porcentaje Pernocta	Total dias	Base de Liquidación	Valor Viático Diario	Valor Total Viáticos	Valor Gastos de Viaje	Valor total a pagar	Objeto de la Comisión por Tercero
DIANA ESTHER CARRILLO PEREZ	CC: 26995336	instructora	Autorizada	2021-09-11	2021-09-11	GUAJIRA / RIOHACHA	GUAJIRA / RIOHACHA	0,5	No	50	1	3.903.854,00	185.148,00	185.148,00	40.000,00	225.148,00	Desarrollar actividades de formacion del programa Emprendedores produccion de pollo en las fichas 2395964 y 2363278
				2021-09-12	2021-09-12	GUAJIRA / RIOHACHA	GUAJIRA / RIOHACHA	0,5	No	50							
											Totales Solicitud de Comisión			**185.148,00**	**40.000,00**	**225.148,00**	

OBJETO DE LA COMISIÓN

Desarrollar actividades de formacion del programa Emprendedores produccion de pollo en las fichas 2395964 y 2363278

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
Serial del certificado: 557823320259392281425869
Localizacion: BOGOTA D.C.
Fecha y hora: 2021-09-01T07:56:49.287-05:00

VISTO BUENO JEFE INMEDIATO

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte:	MHcepardo	CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
Unidad ó Subunidad que Genera Reporte:	36-02-00-044-952410	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA
Fecha y Hora Generación Reporte:	miércoles, 01 de septiembre de 2021	

Nombre:	""	Cargo:	""

Firma Responsable

Verificado Por:	DIANA CAROLINA DE LA HOZ ORTEGA	Fecha Verificación:	31/08/2021 18:41:25

Firmado digitalmente por:
Nombre: CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
Cédula de ciudadanía: 17957542
Usuario SIIF: MHcepardo
01/09/2021 7:56:59 a. m.

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

COOMULTRANMAT

Cooperativa Multiactiva de Choferes de Matitas

Nit. 825003557-7 * Regimen Simplificado

Calle 14 Cra. 7-8 Mercado Viejo - Riohacha - La Guajira

Cel. 3167429955

TIQUETE DE DESPACHO

NOMBRE: Diana Esther Carrillo Perez

ORIGEN: Riohacha

DESTINO: Vereda Perico

VALOR: $10.000=

FECHA: DIA 11 | MES 09 | AÑO 2021

DESPACHADOR: Miguel Rivadeneira

FIRMA: Miguel Rivadeneira

COOMULTRANMAT

Cooperativa Multiactiva de Choferes de Matitas

Nit. 825003557-7 * Regimen Simplificado

Calle 14 Cra. 7-8 Mercado Viejo - Riohacha - La Guajira

Cel. 3167429955

TIQUETE DE DESPACHO

NOMBRE: Diana Esther Carrillo Perez

ORIGEN: Vereda Perico

DESTINO: Riohacha

VALOR: $10.000

FECHA: DIA 11 | MES 09 | AÑO 2021

DESPACHADOR: Miguel Rivadeneira

FIRMA: Miguel Rivadeneira

COOMULTRANMAT
Cooperativa Multiactiva de Choferes de Maitas
Nit. 825003557-7 * Regimen Simplificado
Calle 14 Cra. 7-8 Mercado Viejo - Riohacha - La Guajira
Cel. 3167629955

TIQUETE DE DESPACHO

NOMBRE: Diana Esther Carrillo Peña

ORIGEN: Riohacha

DESTINO: Vereda Perico

VALOR: $10.000=

FECHA: DIA 12 MES 09 AÑO 2021

DESPACHADOR: Miguel Rivadeneira

FIRMA: Miguel Rivadeneira.

COOMULTRANMAT
Cooperativa Multiactiva de Choferes de Maitas
Nit. 825003557-7 * Regimen Simplificado
Calle 14 Cra. 7-8 Mercado Viejo - Riohacha - La Guajira
Cel. 3167629955

TIQUETE DE DESPACHO

NOMBRE: Diana Esther Carrillo Peña

ORIGEN: Vereda Perico

DESTINO: Riohacha

VALOR: $10.000=

FECHA: DIA 12 MES 09 AÑO 2021

DESPACHADOR: Miguel Rivadeneira

FIRMA: Miguel Rivadeneira

NOMBRE DEL PROGRAMA: Emprendedor en producción de pollo en pie

Ficha de caracterización: 2395964

Municipio: Riohacha – Vereda Perico

Instructora: Diana Esther Carrillo Pérez

ACTIVIDAD A DESARROLLAR

Taller para el diligenciamiento de los formatos para el registro de la unidad productiva (Escogencia del nombre y diseño del logotipo de la unidad productiva.

Material de apoyo

Concepto de unidad productiva

Unidad productiva son iniciativas de creación de productos o promoción de servicios, haciendo una mínima inversión inicial y con un bajo costo operativo. Las unidades productivas son una oportunidad para generar espíritu emprendedor y empresarial a nivel de la población rural. Su perfeccionamiento apunta a desarrollar la cultura empresarial en comunidades ubicadas en el campo.

La política del programa SENA EMPRENDE RURAL – SER, es que cada grupo de formación, conforme como mínimo una (1) unidad productiva.

ACTIVIDAD 1

Escoger el nombre y la junta directiva de la unidad productiva donde los aprendices realizaran mediante decisión unánime o por votación. La junta directiva debe quedar integrada por diez (10) aprendices, eso no indica que los demás quedan por fuera, sino que los elegidos los representan.

El propósito de la creación de la unidad productiva en que quede registrada en el SENA y comiencen a hacer historia para continuar siendo asesorados en vigencias futuras.

Actividad 2.

Diligenciar el formato para el registro de la unidad productiva

¿QUE ES UN LOGOTIPO EMPRESARIAL?

Logotipos son Símbolos formado por imágenes o letras que sirve para identificar una empresa, marca, institución o sociedad y unidades productivas y las cosas que tienen relación con ellas.

Actividad 3.

Diseñar el logotipo de la unidad productiva

Ejemplos de logotipos









DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DEL TALLER DE UNIDAD PRODUCTIVA

Instructora: Diana Esther Carrillo Pérez

1. Actividad del Taller de conceptualización de unidad productiva se realizó de manera grupal donde los aprendices participaron de forma colaborativa en la lectura del documento de apoyo para diligenciar el formato para la creación de la unidad productiva, donde queda como resultado el borrador de dicho documento.
2. Para la escogencia del nombre de la unidad productiva, los aprendices propusieron varias alternativas y luego entre todos seleccionaron el nombre de CARNICOS DE LA GUAJIRA; en cuanto al logotipo y eslogan los aprendices presentaron varias propuestas y entre todos seleccionaron la imagen que se presenta en la evidencia.

Nombre de la unidad productiva: CARNICOS DE LA GUAJIRA

Eslogan: Nutrición y calidad

ALGUNAS EVIDENCIAS

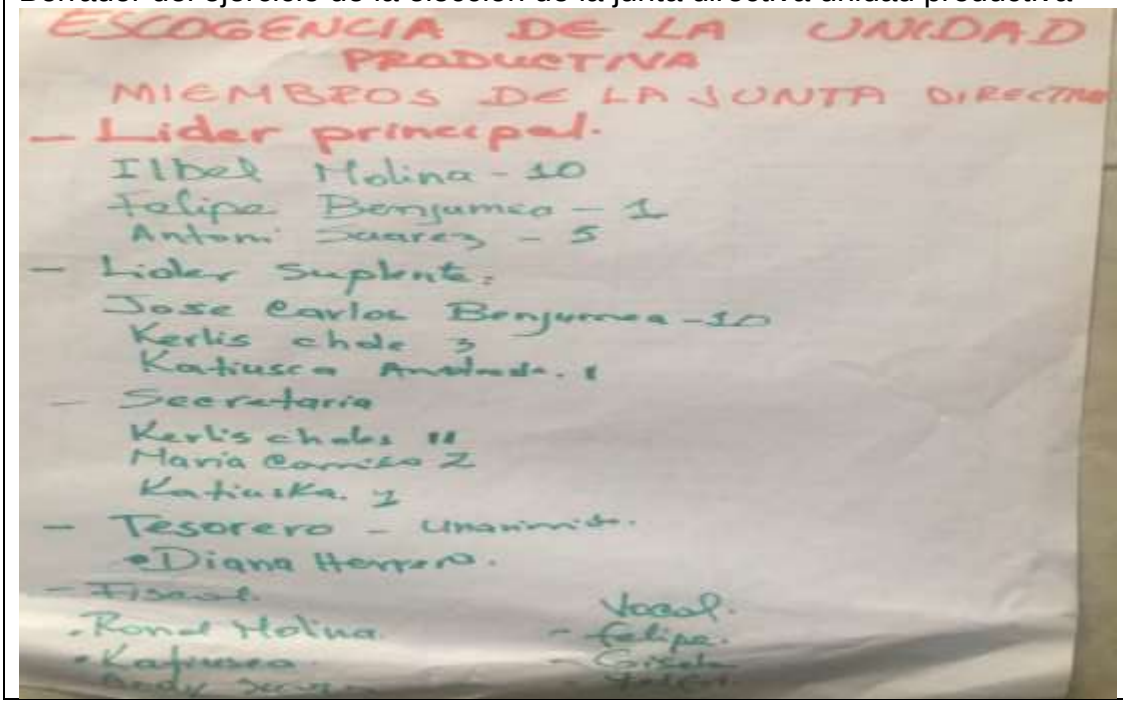
En la imagen se muestran los integrantes de la Junta directiva de la unidad productiva CARNICOS DE LA GUAJIRA.



Las aprendices Katiuska Andrade y Diana Herrera, socializando sus propuesta de la oferta de valor, logo y el eslogan de la unidad productiva



Borrador del ejercicio de la elección de la junta directiva unidad productiva



DESARROLLO DEL TALLER REALIZACION DE CLINICA DE VENTAS

La actividad se realiza de forma presencial, se entrega material de apoyo luego la instructora procede a explicar a los aprendices los aspectos que hay que tener en cuenta para exhibir los productos cuando se participa en ferias y toda clase de eventos culturales, como se manejan los inventarios y bodegajes en estos eventos y se realizan algunos ejercicios prácticos.

ALGUNAS EVIDENIAS

Las aprendices realizan ejercicio práctico sobre exhibir los productos


Proceso Gestión de Emprendimiento Empresarismo	Versión: 2
Formato Lista de Asistencia para Programas de Formación Sena Emprende Rural	Código: GEE-F-009

CIUDAD Y LUGAR EXACTO DE FORMACIÓN: Riohacha, Vereda Perico, Septiembre 11 y 18 de 2021

CENTRO DE FORMACIÓN: Agroempresarial y Acuícola

COMPETENCIA: Proteger el mercado según segmento y metodo de acercamiento

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Aplicar el comportamiento emprendedor de acuerdo con referentes. FICHA: 2395964

AMBIENTE: Esc. El Carmen

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Emprendedor en Producción de Pollo en Pie

HORARIO: 8:00-16:00

	NOMBRE	APELLIDOS	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	FECHA DE ATENCION Y MEDIO UTILIZADO									
						FECHA Sept. 11 2021	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL	FECHA Sept. 18 2021	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL
1	Maria camila	Garcia Brito	1118865737	[illegible]	3217410454					Maria G.					[illegible]
2	Yisela molina	Gomez			3015346681					Yisela					Yisela
3	Kenia Choles	Gomez	1118807736	[illegible]	3012693322					Kenia					Kenia
4	Kerlin Johana	Choles G	1134179757	[illegible]	3015562382					[illegible]					[illegible]
5	Kerlin Johana	Choles G	1134181218	[illegible]	3015562382					Kerlin					Kerlin
6	Angie Karolina	Suarez B	1118867961	[illegible]	3156781531					Angies					Angies
7	Yuleinis Gomez	Atencio	1118851868	[illegible]	3226755238					Yuleinis					[illegible]
8	Felipe Benjumea	Gomez	1118824134	Felipe	3012257115					Felipe					Felipe
9	Jose Benjume	Gomez	84085638		3126647392					Jose					Jose
10	Yenferi Rivadeneira	Gomez	1118816124		3215129923					Yenferi					Yenferi
11	Romulo	Molina Gomez	1118850465	[illegible]	3157701367					Romulo M					Romulo M
12	Antonio	Suarez	1006616742	[illegible]	3106587506					Antonio					Antonio
13	Escarlet Daniela	Suarez	1006616751		3205994763					Escarlet					Escarlet
14	Andi Suarez	Uriana	1119696548		3214612614					Andi					Andi
15	Alan Bolivar	Mejia	1006622321		3216842009					Alan					Alan

Diana Esther Carrillo Pérez

Nombre el instructor

** Ley 1581 de 2012"La presente información es confidencial, y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al receptor, permanecerán como propiedad del Divulgador. El Receptor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente acuerdo. La divulgación de la información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte del Divulgador, que no estén establecidos previamente en un acuerdo contractual"

Proceso Gestión de Emprendimiento Empresarismo | Versión: 2

Formato Lista de Asistencia para Programas de Formación Sena Emprende Rural | Código: GEE-F-009

CIUDAD Y LUGAR EXACTO DE FORMACIÓN: Riohacha - Corregimiento de Carrizalcito - Vereda Perico, Sept. 7 y 12 - 2021

CENTRO DE FORMACIÓN:

COMPETENCIA: Fomentar Cultura Emprendedora Según Habilidades y Competencias Personales.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Emplear Capacidad Creativa empresarial según estrategias empresa

FICHA: 2363278

AMBIENTE: Ganadería Perico

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Emprendimiento en el procesamiento de productos pancoger

HORARIO: 8:00 – 16:00

						FECHA DE ATENCION Y MEDIO UTILIZADO									
N°	NOMBRE	APELLIDOS	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	FECHA Sept 7 2021	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL	FECHA Sep 12 2021	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL
1	Luis Mario	Suarez	1134.181228		3128526366					Luis					Luis
2	Yulorlis	Gomez	1119465873		3008170426					Yulorlis					Yulorlis
3	Daisy	Salgado	1081819167		3006941353					Daisy					Daisy
4	Yolaidis	Salgado	1004275908		3127929038					Yolaidis					Yolaidis
5	Yofren	Vasquez	1118842144		3216353058					Yofren					Yofren
6	Josseth	Suarez	1118866833		3143926710					Josseth					Josseth
7	Arcenis	Rivadeneira	1118766360		3002660380					Arcenis					Arcenis
8	Faiyad	Rivadeneira	1118806389		3136089981					Faiyad					Faiyad
9	Carlos	Benjumea	1118839285		3015824485					Carlos					Carlos
10	Liliana	Suarez	1118843666		3158949401					Liliana					Liliana
11	Newdis	Lopez	1118820362	lopezneydis39@gmail.com	3127839028					Newdis					Newdis
12	Emily	Suarez	1134181011		3127760885					Emily					Emily
13	Danobis	Benjumea	1118847920		3152715317					Danobis					Danobis
14	Keiner	Benjumea	1006174275		3016413841					Keiner					Keiner
15															

Diana Esther Carrillo Pérez

Nombre el instructor

** Ley 1581 de 2012"La presente información es confidencial, y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al receptor, permanecerán como propiedad del Divulgador. El Receptor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente acuerdo. La divulgación de la información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte del Divulgador, que no estén establecidos previamente en un acuerdo contractual"

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: octubre 19 de 2021

PRESENTADO A CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE

Solicitud d comisión No: 28021	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	25/09/2021	25/09/2021
	26/09/2021	26/09/2021
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA (Ciudad)**
	Centro Agroempresarial y Acuícola	Riohacha – corregimiento de Camarones (vereda Perico) – Riohacha. Riohacha Maicao – corregimiento La Majayura (comunidad Santa Rosa) –– Riohacha

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: Desarrollar actividades de Formación del programa: Emprendimiento en producción de pollo en pie – Ficha**:** 2395964. Desarrollar actividades de Formación del programa: Emprendedor en elaboración de artesanías con tejidos étnico - Ficha de caracterización: 2409453

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

25/09/2021

1. Realizar Taller teórico practico de servicio al cliente

26/09/2021

2. Desarrollo de taller sobre cómo Identificar motivaciones y competencias emprendedoras a partir de objetivos, por medio de la realización del Propósito de vida y Mapa de sueño

RESULTADOS:

25/09/2021

Para el desarrollo de la actividad, la instructora entrega material de apoyo, el cual es leído y analizados por los aprendices, se escogen dos grupos: uno para realizar un dramatizado, simulando un excelente servicio al cliente y el otro grupo, simulando un pésimo servicio al cliente e implementando estrategias para recuperar al cliente. Al final la instructora realiza la retroalimentación sobre el tema y los dramatizados.

.

26/09/2021

La actividad se realiza de manera presencial, la instructora entrega la guía de aprendizaje, material de apoyo, luego de leído y analizado por los aprendices se disponen a realizar la actividad en la construcción de su propósito de vida y mapa de sueños de forma individual, el cual es socializado por cada uno de los aprendices.

.

EVIDENCIAS O SOPORTES: Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe

1. Evidencia fotográfica durante la realización de la actividad
2. Lista de asistencia

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1.		

CONCLUSIÓNES:

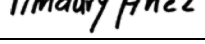
Los aprendices del programa Emprendimiento en producción de pollo en pie, desarrollaron competencia en atención al cliente, tales como: ¿concepto de quien es un cliente?, clases de cliente, momento de verdad y algunas acciones de un momento de verdad, factores claves de los servicios, claves que ayudan a recuperar un cliente, características de un excelente servicio al cliente, y además se realizó practica mediante dramatizado.

Los aprendices del programa de Emprendedor en elaboración de artesanías con tejidos étnicos, a través de la utilización de la herramienta implementada en la realización del ejercicio R*ueda de propósito de vida* y Mapa de sueños le permite a los aprendices a Identificar motivaciones y competencias emprendedoras a partir de objetivos y la construcción de una visión emprendedora que le ayuda a identificar y tener presente todos los objetivos que se desean alcanzar, en las diferentes áreas de su vida.

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Diana Esther Carrillo Pérez	

VISTO BUENO SUPERVISOR

CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
Profesional Grado 02	AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ	

Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte:	MHcepardo	CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
Unidad ó Subunidad que Genera Reporte:	36-02-00-044-952410	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA
Fecha y Hora Generación Reporte:	miércoles, 22 de septiembre de 2021	

Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

Solicitud de Comisión No.	28021	**Fecha Solicitud**	2021-09-20	**Estado de la Comisión**	Autorizada	**Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-044-952410 CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA**		
Tipo de Comisión	Servicio	**Fecha Aut./ Rech.**	2021-09-22	**Genera Viáticos**	SI	**Genera gastos de viaje**	Si	**Requiere Pasajes Aéreos** NO
Transporte por Vía	Terrestre	**Área u Oficina**	INSTRUCTORA			**Tipo de trámite**	Inicial	**Comisión Inicial**

CDP de viáticos

Consecutivo CDP	1921	**Dependencia Solicitante**	952438 CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA-EMPRENDE RURAL
Rubro Presupuestal de Viaticos	C-3602-1300-8-0-3602035-02 - ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN EMPRENDIMIENTO - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO, FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL A NIVEL NACIONAL	**Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje**	C-3602-1300-8-0-3602035-02 - ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN EMPRENDIMIENTO - SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO, FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL A NIVEL NACIONAL

Nombre	Tipo y Número de Documento	Cargo	Estado	Fecha Inicial Comisión	Fecha final Comisión	Dpto. / Municipio Origen	Dpto. / Municipio Destino	N°. Días	Pernocta Último día Comisión	Porcentaje Pernocta	Total dias	Base de Liquidación	Valor Viático Diario	Valor Total Viáticos	Valor Gastos de Viaje	Valor total a pagar	Objeto de la Comisión por Tercero
DIANA ESTHER CARRILLO PEREZ	CC: 26995336	instructora	Autorizada	2021-09-25	2021-09-25	GUAJIRA / RIOHACHA	GUAJIRA / RIOHACHA	0,5	No	50	1	3.903.854,00	185.148,00	185.148,00	100.000,00	285.148,00	Desarrollar actividades de formación en las fichas 2395964 y la ficha 2409453
				2021-09-26	2021-09-26	GUAJIRA / RIOHACHA	GUAJIRA / MAICAO	0,5	No	50							
											Totales Solicitud de Comisión			**185.148,00**	**100.000,00**	**285.148,00**	

OBJETO DE LA COMISIÓN

Desarrollar actividades de formación en las fichas 2395964 y la ficha 2409453

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
Serial del certificado: 557823320259392281425869
Localizacion: BOGOTA D.C.
Fecha y hora: 2021-09-22T17:33:48.649-05:00

VISTO BUENO JEFE INMEDIATO

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte:	MHcepardo	CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
Unidad ó Subunidad que Genera Reporte:	36-02-00-044-952410	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA-GUAJIRA
Fecha y Hora Generación Reporte:	miércoles, 22 de septiembre de 2021	

Nombre:	""	Cargo:	""

Firma Responsable

Verificado Por:	DIANA CAROLINA DE LA HOZ ORTEGA	Fecha Verificación:	21/09/2021 19:06:09

Firmado digitalmente por:
Nombre: CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
Cédula de ciudadanía: 17957542
Usuario SIIF: MHcepardo
22/09/2021 5:34:05 p. m.

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

COOMULTRANMAT

Cooperativa Multiactiva de Choferes de Matitas

Nit. 825003557-7 * Regimen Simplificado

Calle 14 Cra. 7-8 Mercado Viejo - Riohacha - La Guajira

Cel. 3167629955

TIQUETE DE DESPACHO

NOMBRE: Diana Esther Carrillo Peña

ORIGEN: Riohacha

DESTINO Vereda Perico

VALOR: $10.000=

FECHA	DIA	MES	AÑO
	25	09	2021

DESPACHADOR: Miguel Angel Rivadeneira

FIRMA Miguel Rivadeneira

COOMULTRANMAT

Cooperativa Multiactiva de Choferes de Matitas

Nit. 825003557-7 * Regimen Simplificado

Calle 14 Cra. 7-8 Mercado Viejo - Riohacha - La Guajira

Cel. 3167629955

TIQUETE DE DESPACHO

NOMBRE: Diana Esther Carrillo Peña

ORIGEN: Vereda Perico

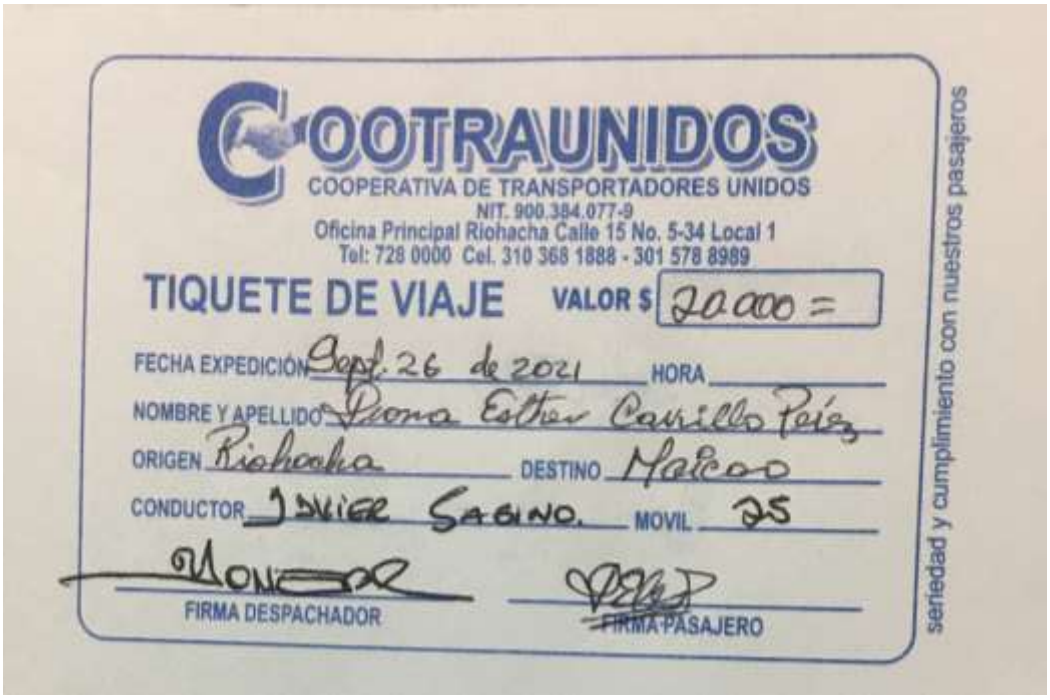
DESTINO Riohacha

VALOR: $10.000

FECHA	DIA	MES	AÑO
	25	09	2021

DESPACHADOR: Miguel Angel Rivadeneira

FIRMA Miguel Rivadeneira



COOTRAUNIDOS
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS
NIT. 900.384.077-9
Oficina Principal Riohacha Calle 15 No. 5-34 Local 1
Tel: 728 0000 Cel. 310 368 1888 - 301 578 8989

TIQUETE DE VIAJE VALOR $ 20.000 =

FECHA EXPEDICIÓN Sept. 26 de 2021 HORA

NOMBRE Y APELLIDO Diana Esther Carrillo Pérez

ORIGEN Riohacha DESTINO Maicao

CONDUCTOR JAVIER SABINO. MOVIL 25

FIRMA DESPACHADOR

FIRMA PASAJERO

seriedad y cumplimiento con nuestros pasajeros



COOTRAUNIDOS
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS
NIT. 900.384.077-9
Oficina Principal Riohacha Calle 15 No. 5-34 Local 1
Tel: 728 0000 Cel. 310 368 1888 - 301 578 8989

TIQUETE DE VIAJE VALOR $ 20.000 =

FECHA EXPEDICIÓN Sept. 26 de 2021 HORA

NOMBRE Y APELLIDO Diana Esther Carrillo Perez

ORIGEN Maicao DESTINO Riohacha

CONDUCTOR YILEIMER DAZA. MOVIL 28

FIRMA DESPACHADOR

FIRMA PASAJERO

seriedad y cumplimiento con nuestros pasajeros

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
COMPROBANTE LEGALIZACION GASTOS TRANSPORTE INFORMAL EN COMISIONES DE SERVICIOS

CIUDAD / MUNICIPIO - FECHA:	Riohacha, octubre 19 de 2021	**Codigo Regional :**	**44**
NOMBRE DEL FUNCIONARIO:	Diana Esther Carrillo Pérez	**Codigo Centro:**	**952410**
No. DOCUMENTO IDENTIDAD:	26.995.336	**Fecha de elaboración:**	**19/10/2021**

En desarrollo de la comisión No. **28021** durante los dias **26** del mes de septiembre de **2021** se informa que en los tramos detallados a continuación, fue necesario utilizar transporte informal sin generación de documento soporte de pago por parte del prestador del servicio:

FECHA	TRAYECTO GENERADOR DEL PAGO	MEDIO DE TRANSPORTE EMPLEADO	VALOR PAGADO
26/09/2021	**Maicao - corregimiento La Majayura (comunidad Santa Rosa)- Maicao**	**Moto**	**40.000**
RAZON POR LA CUAL, SE AUTORIZA EL GASTO INCURRIDO CUYO VALOR PAGADO EQUIVALE A:			**40.000**

Para efectos legales el funcionario certifica bajo la gravedad del juramento, que las actividades objeto del desplazamiento se cumplieron a cabalidad y el valor cobrado corresponde al valor efectivamente pagado al prestador del servicio de transporte informal.

Este formato aplica unicamente para justificar gastos de transporte en aquellos sitios donde no se cuenta con transporte formal.

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el comisionado y su jefe inmediato, se autoriza el presente gasto

COMISIONADO	JEFE INMEDIATO	ORDENADOR DEL GASTO
Nombre completo: Diana Esther Carrillo Pérez	**Nombre completo** AMAURY SEGUNDO AÑEZ GAMEZ	CARLOS ENRIQUE PARDO ANDRADE
Cargo: Instructor	**Cargo:** Profesional Grado 02	**Cargo:** Subdirector (E) CAEA
Firma:	**Firma:**	**Firma:**

GRF-F-057 V.01

NOMBRE DEL PROGRAMAS DE FORMACION: Emprendedor en producción de pollos en pie

FICHA: 2395964

FECHA: septiembre 25 de 2021

MUNICIPIO: Riohacha – vereda Perico

INSTRUCTORA DE COMERCIALIZACIÓN: Diana Esther Carrillo Pérez

TALLER DE SERVICIO AL CLIENTE

Luego de leído el material de apoyo, de manera grupal realizar dos dramatizados: uno una excelente atención al cliente y el con falencias en la atención y pongan en práctica estrategias de recuperación de un cliente.

Entregables:

1. Exponer el contenido del material
2. Realizar dos dramatizados: uno con excelente atención al cliente, y otro con mala atención al cliente e implementando estrategias de recuperación de cliente.

CONCEPTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

¿QUIÉN ES UN CLIENTE?

- Son el alma de todo negocio.
- No dependen de nosotros, nosotros dependemos de ellos, él paga nuestro salario, Sin El tendríamos que haber cerrado las puertas.
- Son el fundamento de nuestro trabajo, no son una interrupción.
- Nos hacen un favor al visitarnos, no les hacemos ningún favor al servirles.
- Forman parte de la organización, no son de "afuera".

- Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Nuestra labor es satisfacerlos.
- No sólo es dinero en una registradora. Es un ser humano con sentimientos que merece un tratamiento respetuoso, trato amable y cortés
- Es el alma de este y de todo negocio. Él paga nuestro salario. Sin él, tendríamos que haber cerrado las puertas

CLASE DE CLIENTES

Cliente externo: Es quien paga los servicios, así que exige a cambio una contraprestación acorde con sus expectativas, y lo que pago por el producto o servicio. Debido a que existen muchos proveedores de un mismo producto o servicio y cada vez que es mayor competencia entre ellos, se trata de exaltar la importancia del cliente externo a través de la personalización del producto o servicio, ya que se sabe que si el cliente externo no está satisfecho nos abandonará y buscará otro proveedor que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Cliente interno: En una empresa de servicio hay que considerar el cliente interno el más importante de todos porque de él dependen, en buena medida, los otros clientes. Los expertos coinciden en mantener motivada la planta de personal de una empresa de servicios para que, a su vez, pueda conseguir la fidelización de los clientes externos.

El trato a los clientes internos empieza por el lugar de trabajo, si el entorno de trabajo es más profesional, más eficiente, seguro, bien alumbrado y está provisto de los mejores trabajadores. Tratar a los clientes internos con respeto no debe de considerarse como una señal de debilidad. Para tener éxito es necesario tratar a los demás como quieras que te traten, si se les facilita la vida a los clientes internos, estos lo retribuirán en los clientes externos.

¿QUE ES UN MOMENTO DE VERDAD?

El momento de la verdad* es: El preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

Un momento de la verdad, no necesariamente lo determina el contacto humano. Cuando el cliente llega al lugar del servicio y entra en contacto con cualquier elemento de la empresa (infraestructura, señalamientos, oficinas, etc.), es también un momento de la verdad. Para poder ofrecer un mejor servicio al cliente, se requiere controlar cada momento de la verdad.

El cliente desconoce las estrategias, procesos, sistemas, áreas, departamentos, problemas y éxitos de la empresa, sólo conoce lo que la empresa hace por él en ese momento y a partir de ello califica la calidad del servicio. El servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades prácticas y personales del cliente.

Cuando las necesidades del cliente no son satisfechas en un momento de la verdad, se le conoce como momento crítico de la verdad. Los momentos de la verdad no se presentar al azar, generalmente ocurren en una secuencia lógica y medible, lo que permite identificar con precisión las mejoras requeridas para proporcionar los servicios. La forma más sencilla de representarlos es a través del ciclo del servicio.

El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de la verdad que se construye con base a la experiencia del cliente en el servicio. El ciclo de servicio es la secuencia completa de los momentos de la verdad que el cliente experimenta al solicitar un servicio.

ALGUNAS ACCIONES DE UN MOMENTO DE LA VERDAD

- Atienda al cliente de inmediato
- Dé al cliente su total atención
- Haga que los primeros 30 segundos, cuenten
- Sea natural, no falso ni mecánico
- Demuestre energía y cordialidad

- Sea el agente de su cliente (trabaje para él)
- Piense: use su sentido común
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten
- Manténgase en forma

10. FACTORES CLAVES DE LOS SERVICIOS

- El servicio se produce en el momento que se ofrece: es instantáneo
- El servicio no se inspecciona, ni se guarda en el almacén, Se entrega donde este el cliente, por personas que están muy cerca del cliente
- El servicio no puede demostrarse, ni darse a probar al cliente
- El servicio es intangible, de tal manera que su valor, depende de la experiencia propia de cada cliente
- La experiencia del cliente cuando recibe un servicio, es de su exclusiva propiedad; por lo tanto, no es posible venderla o pasarla a otra persona
- En el servicio, el cliente además de ser juez de calidad, es el más importante multiplicador (positivo o negativo)
- Si no se ofrece con calidad, contrario al de los productos, se mide después de haberlo ofrecido (POST)
- Sucede entre personal, por eso entre más personas intervengan es más difícil que resulte bien
- Tiene un ciclo de desarrollo formado por los diferentes “actos” de quienes participen en la prestación del servicio (inicia en el primer contacto y termina cuando el cliente regresa)

CLAVES QUE AYUDAN A RECUPERAR UN CLIENTE

La recuperación del servicio se refiere a las acciones que deben emprender una organización en respuesta a una falla del servicio.

- **Identifica al cliente:** investiga que tipo de cliente se retiró de tu empresa, así podrás saber que producto utilizaba, y la forma en que lo estabas entregando. Luego, indaga cómo y que ofrecen en la competencia. Así podrás compararlo con lo que tu ofreces. De este modo podrás mejorar tu producto o servicio y volver a ofrecerlo con mayor calidad y eficiencia.

- **Analiza los errores:** una vez que sepas la razón que llevo a tu cliente a partir, realiza un análisis sobre cuán atractivo era tu cliente para tu empresa, cuanto beneficiaba tu economía, y la probabilidad de que retorne. Luego de haber mejorado el error que llevó a migración, invita al cliente y muéstrale que el error fue reparado

- **Descubre el problema:** muchas veces el conflicto no es con el producto, sino por la falta de comunicación con tu cliente y una deficiente a sus necesidades y dudas

- **Ofrécele mejores beneficios:** es necesario que estimules a tus clientes a regresar ofreciéndoles mejores beneficios ya sean financieros, materiales o inmateriales. De esta forma él sabrá lo importante que es para ti, y tú te beneficiaras al mejorar tu sistema de mantención de clientes.

CARACTERISTICAS DE UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE

- Evitar el trato informal con los clientes
- Escuchar al cliente con atención y responde en forma oportuna
- Mantener permanentemente una actitud amable y cordial
- Tratar a los demás como un quiere ser tratado
- Hacer un esfuerzo extra en todo momento (eso crea satisfacción)
- Ser positivo, Cortés y respetuoso
- Mantengo una adecuada modulación del tono de la voz
- Sonrío con naturalidad
- Presento una adecuada postura
- Miro a los ojos

¿COMO SON LOS CLIENTES HOY?

- Más exigentes
- Oportunidad y agilidad en el servicio
- Les encanta comparar
- Calidad en el servicio/producto
- Atención personalizada
- Alternativas
- Mas quejosos

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la actividad, la instructora entrega material de apoyo, el cual es leído y analizados por los aprendices, se escogen dos grupos: uno para realizar un dramatizado, simulando un excelente servicio al cliente y el otro grupo, simulando un pésimo servicio al cliente e implementando estrategias para recuperar al cliente. Al final la instructora realiza la retroalimentación sobre el tema y los dramatizados.

ALGUNAS EVIDENCIAS

La instructora Diana Carrillo, realizando la inducción sobre la actividad.


Los aprendices en grupo preparando los dramatizados



En esta imagen los aprendices realizan dramatizado donde muestran una excelente atención al cliente, teniendo en cuenta el material de estudio



La imagen muestra donde los aprendices realizan dramatizado donde muestran una pésima atención al cliente poniendo en práctica estrategias de recuperación de clientes



PROGRAMA: Emprendedor en elaboración de artesanías con tejidos étnicos

FICHA: 2409453

FECHA: septiembre 26 de 2021

MUNICIPIO: Maicao – corregimiento La Majayura (comunidad Santa Rosa)

ACTIVIDAD A REALIZAR: *Rueda de propósito de vida y mapa de sueños de forma individual.*

***INSTRUCTORA**: Diana Esther Carrillo Pérez*

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje, la cual es enviada medio wasap grupal, creado para el proceso formativo.

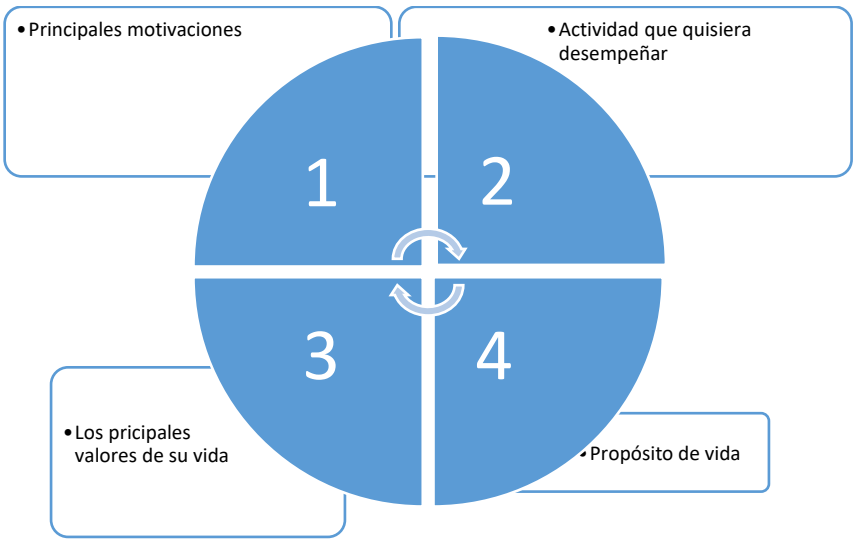
Tema Rueda de propósito de vida y Mapa de sueños

INSTRUCCIONES RUEDA DE PROPÓSITO DE VIDA

La *rueda de propósito de vida* es una herramienta que le ayudará a tener presentes algunos de los elementos que formarán parte de su visión emprendedora y guían el logro de la misma. Para realizarlo, use las siguientes preguntas guiadoras:

- **Principales motivaciones:** *¿Cuál es su principal motivación para cumplir sus sueños? ¿Qué es aquello que le impulsa a trabajar por sus sueños?*
- **Actividad que quisiera desempeñar:** *¿A qué le gustaría dedicarse en la vida? ¿Qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad?*
- **Los principales valores de su vida:** *¿Cuáles son los valores más importantes que rigen su vida? ¿Cuáles son esos principios sobre los cuales usted basa su diario vivir?*
- **Propósito de vida:** *¿Cuál considera que es su propósito de vida? ¿Cuál es esa declaración hacia la cual usted guía todas las decisiones y acciones de su vida?*

Ubique las respuestas en el gráfico que se muestra a continuación:



Puede utilizar el gráfico que aquí se proporciona para hacer el ejercicio. Copie y pegue en otro documento Word el gráfico y registre allí sus respuestas.

Entregable: *Documento Rueda propósito de vida,*

INSTRUCCIONES MAPA DE SUEÑOS

Los sueños son un elemento esencial en la construcción de una visión emprendedora y el *Mapa de sueños* es una herramienta que le ayudará a identificar y tener presentes todos los objetivos que usted desea alcanzar, en las diferentes áreas de su vida.

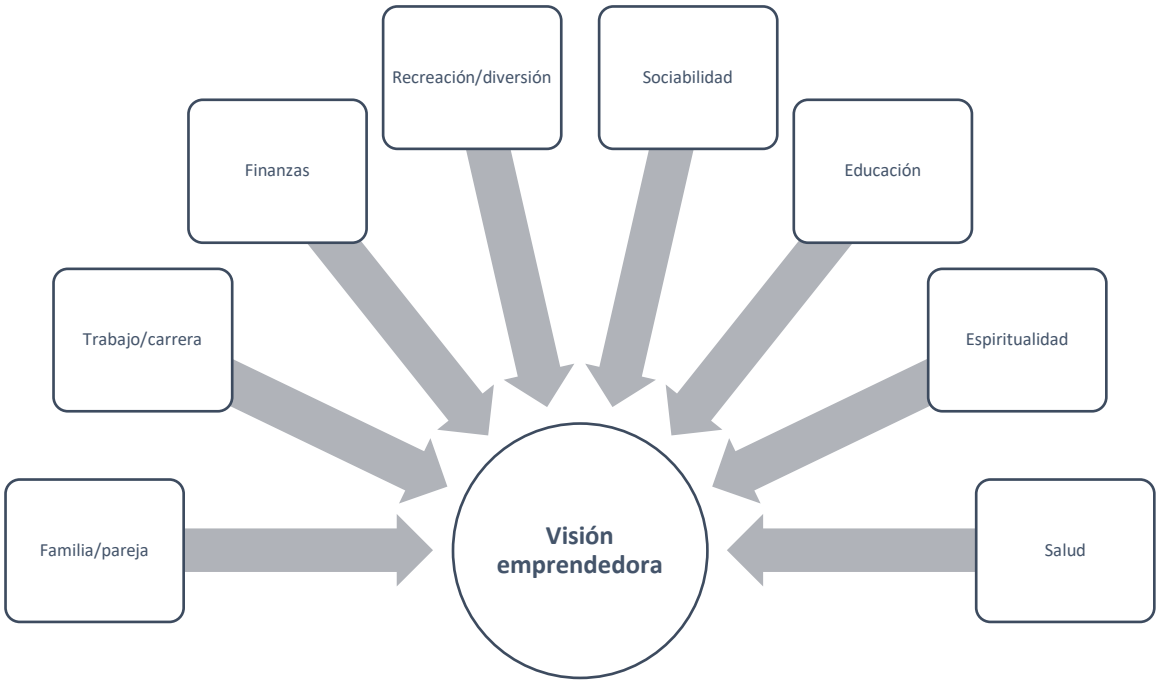
Para empezar, realice un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida que se presentan a continuación, en una libreta de apuntes o en un archivo digital. Defina si son sueños a corto (6 meses), mediano (1 año) o largo plazo (5 años). Use como base para este ejercicio el propósito de vida encontrado en la *Rueda de propósito de vida.*

Áreas de vida:

- Familia/pareja
- Trabajo/carrera
- Finanzas
- Recreación/Diversión

- Sociabilidad
- Educación
- Espiritualidad
- Salud

Luego, **represente los sueños de la lista anterior a través de imágenes.** Ubique las imágenes en las diferentes áreas del siguiente gráfico, según corresponda:



Entregable; Puede *utilizar el gráfico que aquí se proporciona para hacer el ejercicio. Puede copiarlo y pegarlo para trabajarlo en la aplicación de su preferencia (Word, PowerPoint).*

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La actividad se realiza de manera presencial, la instructora entrega la guía de aprendizaje, material de apoyo, luego de leído y analizado por los aprendices se disponen a realizar la actividad en la construcción de su
Rueda de propósito de vida y mapa de sueños de forma individual.

ALGUNAS EVIDENCIAS

La instructora Diana Carrillo, realizando la inducción de la actividad



Aprendices realizando la actividad



Aprendiz Valeria Pushaina socializando su Propósito de vida y mapa de sueños



Proceso Gestión de Emprendimiento Empresarismo	Versión: 2
Formato Lista de Asistencia para Programas de Formación Sena Emprende Rural	Código: GEE-F-009

CIUDAD Y LUGAR EXACTO DE FORMACIÓN: Riohacha, Vereda Perico, septiembre 25 de 2021

CENTRO DE FORMACIÓN: Agroempresarial y Acuícola

COMPETENCIA: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Emplear oportunidades creativas e innovadoras según estrategia.

FICHA: 2395964

AMBIENTE: Ese. El Carmen

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Emprendedor en producción de pedoen pie.

HORARIO: 8:00 : 16:00

						FECHA DE ATENCION Y MEDIO UTILIZADO									
						FECHA	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL	FECHA Sept. 25/2021	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL
No.	NOMBRE	APELLIDOS	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR										
1	Kerlis	Cholet	1134117975?	Gomez.cholet@gm	3015567[illegible]					KC					KC
2	Kaliuska	Andrade	1124005545		3147314061					✓					✓
3	DIANA	Hernandez	1002320461		3233520860					✓					DIANA
4	Andi	Suarez	1119696517							✓					Andi
5	Felipe	Epieyu Pa	1118.*22.73*		3012252715					✓					
6	yenfri	Riuadeneira	1118.181624		3215129923					—					yenfri
7	Anfoni dejesus	Suarez.	1006661142		3143721735.					Anfoni					Anfoni
8	Luis carlos	Gonzalez	1118.814.42.							:					Luis
9	Danielaliseth	Gomez	1000661466							✓					Daniela
10	Dailis Yuleth	Barros	1.118.829.786							—					Dailis
11	Jose	Benjumea	84085638		3126647[illegible]7					—					Jose
12	Yosela	molina	1134179759		3015346[illegible]					✓					Yosela
13	Yolanda	Pushaina	26962483												Yolanda
14	Ubel	Molina	1118803800		3137132017					—					Ubel
15	Cecilia	Rosado	26966531							✓					Cecilia

Diana Carrillo Perez

Nombre el instructor

** Ley 1581 de 2012"La presente información es confidencial, y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al receptor, permanecerán como propiedad del Divulgador. El Receptor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente acuerdo. La divulgación de la información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte del Divulgador, que no estén establecidos previamente en un acuerdo contractual"

Proceso Gestión de Emprendimiento Empresarismo	Versión: 2
Formato Lista de Asistencia para Programas de Formación Sena Emprende Rural	Código: GEE-F-009

CIUDAD Y LUGAR EXACTO DE FORMACIÓN: Tibacuy, Vereda Peña, Septiembre 25/2021

CENTRO DE FORMACIÓN: Agroempresarial y Pecuario

COMPETENCIA: Fomentar Cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Emplear Capacidad Creativa o Innovadora según estrategias...

FICHA: 2395964

AMBIENTE: Escuela El Corozo

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Emprendedor en producción de Pasto en pie

HORARIO: 8:00 - 16:00

	NOMBRE	APELLIDOS	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	FECHA DE ATENCION Y MEDIO UTILIZADO									
						FECHA	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL	FECHA Sept 25/2021.	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL
1	maria	garcia	1118806577	gaicia bello@	3217410434					✓					maria
2	Raquel	Molina Gomez	1118855465		3137703671					Presencial					Raquel
3	Kena	choles	1118807733		3012698320					Kena					Kena
4	Esneider	Rivadeneira	1006.676.157		3205954263					Esneider					Esneider
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															

Nombre el instructor

** Ley 1581 de 2012"La presente información es confidencial, y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al receptor, permanecerán como propiedad del Divulgador. El Receptor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente acuerdo. La divulgación de la información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte del Divulgador, que no estén establecidos previamente en un acuerdo contractual"

Proceso Gestión de Emprendimiento Empresarismo	Versión: 2
Formato Lista de Asistencia para Programas de Formación Sena Emprende Rural	Código: GEE-F-009

CIUDAD Y LUGAR EXACTO DE FORMACIÓN: Maicao, Corregimiento La Hojarasca (Comunidad Santa Rosa), Sep. 26/2021

CENTRO DE FORMACIÓN: Agroempresarial y Acuícola

COMPETENCIA: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Establecer características y competencias emprendedoras personales...

FICHA: 2409453

AMBIENTE: Enramada Comunitaria

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Emprededor en elaboración de artesanías con tejidos étnicos

HORARIO: 8:00 – 16:00.

	NOMBRES	APELLIDOS	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	FICHA DE ATENCION Y MEDIO UTILIZADO									
						FECHA	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL	FECHA	VIRTUAL Y/O DIGITAL	A TRAVES DE EMISORA	CONFERENCIA TELEFÓNICA	PRESENCIAL
						Sept. 26/2021									
1	Leida	Epiayu P.	1751466731		3112044535					Leida					Leida
2	Rosa	Manota	1724005789		3213197754.					Rosa					Rosa
3	Nearlis del Carmen	Revevolu	1.124012038							Nearlis					Nearlis
4	Julieth del Valle	Quintero	1.749448581		312-791 9884					Julieth					Julieth
5	Maria del Carmen	Pushaina	1.22819748		3205731729					M					
6	Eloisa	Epiayu	40.787939.												
7	Nayluz C.	Ortiz A.	1002129444		3136685679										
8	Rosimar	Correa	1121536789		3216874477					Rosimar					Rosimar
9	Rocelia	Correa	1121536789		3216874477					Rocelia					Rocelia
10	Berta	Luenmaya	39490314		3213518429					Berta					Berta
11	Valeria	pushaina	1006889518		3207321433					Valeria					Valeria
12	Nelly Josefina	Gonzalez	56092413		3108395122					Nelly					Nelly
13	Estela R.	Marin	56090318		3702077892					Estela					Estela
14	Greylis	Revolvol.	1124012036		3182472046					Greylis					Greylis
15	Brandy	Uriana	27047948		3117283047					Brandy					Brandy

Diana Esther Carrillo Pérez

Nombre el instructor

** Ley 1581 de 2012"La presente información es confidencial, y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al receptor, permanecerán como propiedad del Divulgador. El Receptor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilización, excepto para el objeto del presente acuerdo. La divulgación de la información confidencial no implica el licenciamiento de derechos de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte del Divulgador, que no estén establecidos previamente en un acuerdo contractual"