



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Formato para Desarrollo de Evidencia

Programa de formación titulada	Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información.					
Nombre de proyecto formativo	Diseño y construcción de software a la medida para el sector empresarial.					
Actividad de proyecto	AP5. Diseñar la estructura tecnológica del sistema de información.			Fase del proyecto formativo	DISEÑO	
Actividad de aprendizaje	AA6. Establecer la arquitectura tecnológica del sistema de información teniendo las buenas prácticas de calidad para el desarrollo de software, los procesos de negociación de tecnología, la normatividad y los requerimientos del cliente.					
Resultado(s) de aprendizaje	22050100901. Participar en los perfeccionamientos de contratos informáticos, estableciendo cláusulas técnicas, que respondan a las necesidades de los actores de la negociación, de acuerdo con la ley de contratación.					
Nombre de la evidencia	Elaboración de cláusulas técnicas para contratación del hardware, software y servicios requeridos para el sistema de información en desarrollo.					
Tipo de evidencia (marcar con X)	Conocimiento		Producto	X	Desempeño	
Descripción de la evidencia	Ejecución del proceso de licitación, que comprende las especificaciones del sistema de información incluido en los términos de referencia, el detalle técnico del hardware, software y servicios especificados en las fichas técnicas, la carta de invitación a cotizar a proveedores potenciales, la evaluación de las propuestas para obtener el proveedor y por último participar en la elaboración del contrato informático.					
Producto entregable	<ul style="list-style-type: none"> • Documento con el presupuesto del sistema de información a desarrollar. • Documento con las fichas técnicas para la contratación del hardware, software y servicios requeridos para el proyecto en curso. • Documento de invitación a cotizar. • Documento evaluación de proveedores. • Documento de contrato informático. 					
Criterios de evaluación	<p>- Diseña, elabora y diligencia formatos para evaluar y calificar ofertas y proveedores, de acuerdo a las necesidades informáticas de la organización, siguiendo las políticas de la empresa en los procesos de negociación en tecnología.</p> <p>- Diseña y elabora fichas técnicas de las necesidades informáticas de la organización, determinando las adquisiciones que se deben contratar, siguiendo los protocolos y normas establecidos.</p>					



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Formato para Desarrollo de Evidencia

	<ul style="list-style-type: none">- Identifica los pasos para la elaboración de licitaciones y contratos informáticos, detallando las cláusulas fundamentales, calidad, entrega, garantías, licencias y planes de capacitación, de acuerdo con las políticas de la empresa y con la ley de contratación.- Determina los deberes y derechos en una negociación de bienes informáticos, derechos de autor y licencias, que permitan realizar la negociación en tecnología, siguiendo los parámetros jurídicos y políticas de la organización.					
Instrumento de evaluación (marcar con X)	Lista de chequeo	X	Rúbrica		Otro (cuál)	

Evidencia

Elaboración de cláusulas técnicas para contratación del hardware, software y servicios requeridos para el sistema de información en desarrollo.

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA

Ejecución del proceso de licitación, que comprende las especificaciones del sistema de información incluido en los términos de referencia, el detalle técnico del hardware, software y servicios especificados en las fichas técnicas, la carta de invitación a cotizar a proveedores potenciales, la evaluación de las propuestas para obtener el proveedor y por último participar en la elaboración del contrato informático.

Con base en la evidencia donde se determinaron las tecnologías de hardware, software y servicios para el proyecto en desarrollo realizada en la actividad de proyecto 2, el material de estudio "Términos de referencia" para contratos de desarrollo de software revisado en la actividad de proyecto 4 y el objeto de aprendizaje "Introducción a los contratos informáticos" de esta actividad de proyecto; se deben de elaborar los documentos que hacen parte del proceso de licitación, según las necesidades del sistema de información en desarrollo.

LO QUE DEBE CONTENER LA EVIDENCIA

1. **Elaborar un presupuesto para el proyecto:** en este paso el aprendiz deberá calcular cuánto puede costar el desarrollo del sistema de información a desarrollar aplicando en formato de cálculo de presupuestos indicado en el material de estudio "Introducción a los contratos informáticos". Una vez realizado este presupuesto servirá como un indicador de medición económica cuando se evalúen las propuestas.
2. **Elaborar las fichas o cláusulas técnicas:** con base en las necesidades tecnológicas del



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Formato para Desarrollo de Evidencia

sistema de información y plasmadas en el material de estudio “Términos de referencia”, se deben de diseñar y elaborar las fichas técnicas de los ítems que se van a contratar.

3. Elaborar la invitación a cotizar para ofertar el desarrollo a un ente externo: en este paso el aprendiz construirá el documento de la invitación a cotizar donde se haga relación a los términos de referencia, junto con las fichas técnicas (del ítem anterior) y en dónde se tenga en cuenta cláusulas de calidad, entrega, garantías, licenciamiento y derechos de autor, así como el plan de capacitación de los bienes o servicios a contratar. Este documento junto con sus anexos son la base para la solicitud de propuestas de los proveedores potenciales.

4. Diligenciar la plantilla de evaluación de proveedor: con base en la plantilla suministrada de “evaluación de propuestas”, el aprendiz diligencia esta plantilla para la evaluación de proveedores teniendo en cuenta los elementos de la licitación planteados anteriormente, de esta manera proveerá un instrumento para la identificación, clasificación, evaluación y selección de un proveedor para la licitación planteada del sistema de información a desarrollar.

5. Participar en la elaboración del contrato informático: con base en la plantilla suministrada de “contratos informáticos”, el aprendiz diligencia esta plantilla teniendo en cuenta cláusulas de objeto del contrato, entrega, instalación, calidad, garantías, licenciamiento y derechos de autor, así como el plan de capacitación de los bienes o servicios a contratar.

Tener en cuenta que el contrato final deberá ser revisado y aprobado por el área legal o jurídica de la empresa antes de ser firmado por las partes involucradas.

PRODUCTO(S) ENTREGABLE(S)

Dentro de los productos entregables se solicitan:

- Presupuesto.
- Fichas técnicas.
- Invitación a cotizar.
- Evaluación de proveedores.
- Plantilla de contrato.

Los nombres de los archivos deberán contener el nombre del entregable y el nombre del aprendiz. Ejemplo: “Fichas_Tecnicas_Pedro_Perez.docx”

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

La evaluación de la presente evidencia se hará teniendo en cuenta las variables y criterios de evaluación establecidos en el instrumento de evaluación específico para esta evidencia, es



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Formato para Desarrollo de Evidencia

importante su lectura para mayor comprensión de lo requerido.

Instrumento de evaluación: IE-AP05-AA6-EV04-Elaboración-clausulas-técnicas-contratación

FORMA DE ENTREGA

Debe enviar el archivo a través de la plataforma virtual en el área correspondiente indicada por el instructor encargado. Al momento de realizar la entrega tenga en cuenta los siguientes pasos:

Ingresa al menú principal de la plataforma y ubique el área de “*Actividades*” e ingrese al enlace “*Fase Diseño*”, posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, y haga entrega de la evidencia. En caso de dificultades comuníquese oportunamente con el instructor a cargo.

Pasos para enviar evidencia:

- Clic en el título de la evidencia.
- Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
- Dejar un comentario al instructor (opcional).
- Clic en Enviar.



CASOS PRÁCTICO SERVICIO AL CLIENTE

FABIAN ALBERTO MENESES HERNANDEZ
Instructor

INSTRUCCIONES

1. Lee y visualiza detenidamente el caso práctico desarrollados y analice.
2. Repetir y poner en práctica para mayor comprensión del tema.
3. Envía tus dudas en el chat correspondiente.
4. Enviar las respuestas al correo fameneses@sena.edu.co

Marcelo García

Un joven de 20 años, estudiante de sexto semestre de Hotelería y turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Le sucede un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender, casi que, al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que “las políticas de la empresa” le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que, en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

PREGUNTAS PROPUESTAS:

Pregunta 1. ¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Pregunta 2. ¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

Pregunta 3. ¿Cuáles son sus habilidades y actitudes que debe hacer al momento de atender a un cliente?

Pregunta 4. ¿Cuál es la forma correcta de Atender al cliente?, ¿existe más de una forma?, ¿cuáles?

Pregunta 5. ¿Cuáles son las consecuencias de no hacer un adecuado uso de las actitudes y habilidades y el protocolo al momento de atender al cliente?

Pregunta 6. ¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención de ventas?, ¿Qué beneficio trae para una empresa un buen servicio al Cliente?



TRABAJO ATENCION TELEFONICA AL CLIENTE

Fabian Meneses Instructor

INSTRUCCIONES:

1. Observar el siguiente video:
<https://www.youtube.com/watch?v=3Y4vZxVwjn8>
2. Con base en el video anterior y lo visto en clase, elaborar un script(guion) de atención telefónica al cliente.
3. Enviar el documento en formato PDF al correo:
fameneses@sena.edu.co.
4. Cualquier inquietud con gusto será atendida vía What's app.