PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, junio de 2022

Señor (a)
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **3354744**
Coordinador academico
Dependencia formacion complementaria-Poblacion Desplazada
En el programa de Emprendimiento
Quibdó-Chocó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de junio del año 2022

Referencia: No (**3354744**) del año (2022)

ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. **35601300** de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, en (Formacion complementaria-Población Desplazada en el Programa de EMPRENDIMIENTO), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para cada uno de los contratos la suma de VEINTISIETE MILLONES CIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS (27.192.000) M/CTE esta suma será pagada por el Sena al contratista de la siguiente manera a) un primer pago correspondiente al mes de febrero por valor de TRES MILLONES CINCUENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS ($3.059.100) b) SIETE (7) pagos iguales correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre del 2022 por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS ($3.399.000) MCTE c) un excedente por un valor de $RESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOSPESOS.(339.900) PESOS MCTE.

Plazo: Sera hasta el 30 de septiembre de 2022.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VEINTITRÉS (23) INSTRUCTORES PARA ATENDER LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN EL NIVEL COMPLEMENTARIA PARA LA POBLACIÓN VICTIMA EN EL CENTRO DE RECURSOS NATURALES INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD DE LA REGIONAL CHOCÓ DURANTE LA VIGENCIA 2022

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1			
1	Establecer estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluacion según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado.	Las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizada en el presente periodo, entre ellas estan, formacion presencial, Realizar Talleres Teórico – Prácticos" relacionados con la temática a tratar del curso ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE-¿ Servicio al Cliente:? -Cliente -Tipos de clientes ¿-Servicio ¿-Clasificación de los Clientes?. ¿Atencion al cliente? – momentos de la verdad – circula del servicio. -MERCADEO Y VENTA: ¿ mercadeo? mediante el desarrollo de estas temáticas y con las actividades desarrolladas podre evaluar a los aprendices sobre los conocimientos adquiridos en dichos cursos.	Actividad para trabajar de manera grupal e individual temas de consulta relacionados con el curso de formación Atencion y servicio al cliente.
2	Orientar los procesos de enseñanza- aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes	En reunión de concertación con los aspirantes del curso Atencion y servicio al cliente del Municipio de Rio Quito , La formacion se han orientado de acuerdo a necesidades de los participantes el proceso de formación..	Formato de concertación y lista de asistencia
3	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje – evaluacion de conformidad con los modulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para	Las actividades realizadas durante el periodo objeto de pago fueron: -Desplazamiento al Municipio de Rio Quito, para concertar e	Actas de concertación .

	la ejecución de acciones de formación profesional.	iniciar el desarrollo de la formacion de los cursos Atencion y servicio al cliente. -Verificación de aspirantes en el aplicativo vivanto para determinar la población victima. -Verificacion y Registro de los aprendices en Sofía Plus. -Elaboración de las fichas de caracterizacion. -Orientación a los aprendices sobre la importancia del curso a dictar. -Se asociaron las fichas en la Plataforma sofia plus. -Evaluacion de fichas finalizadas en el mes de junio.	Formato de caracterización Fichas asociadas y calificadas en Sofia plus. Evidencias fotograficas Todo soportado en el drive. Evidencias de formación mes de junio.
4	Llevar el registro de evidencias de la actividad de enseñaza-aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Se esta llevando el Reporte de las actividades de formacion en la plataforma DRIVE	Acta de concertación del mes de junio, formato de caracterización, , registro fotográfico. Guia de aprendizaje.
5	Reportar información academica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Envío y Reporte de documenntacion de aprendices que participaran en el proceso de formación para inscripción y matricula al programa de formación.	Envio de documentación de aprendices para programación y matricula de los cursos Atencion al cliente.
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, asi como el proceso de inducción aprendices.	No aplica para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento
7	Evaluar la formacin de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manualde evaluación vigente.	Se asociaron a los aprendices y se calificaran las competencias y los resultados de aprendizajes de las fichas **2568583-, la ficha 2580730 y 2580734, se encuentran asociadas y en formacion** en la plataforma sofia plus.	Fichas asociadas y calificadas en sofia plus
8	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor de contrato y presentar mensualmente los informes de	Presentación de informe de actividades desarrolladas en el mes de junio	Informe mensual mes de junio

	ejecuicion del contrato.		
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional.	No aplica para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento
10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria.	Reportar 8 horas diarias conforme a las obligaciones contractuales el cual se verán reflejadas una vez estén creadas las fichas en Sofia Plus	Reporte de tiempo en la plataforma sofia plus. Verificar fichas en la plataforma Sofía Plus
11	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia Orientarformación presencial de acuerdocon procedimiento técnico y normativo según las normas que aplican la función instructor.	Me encuentro certificado en la norma de competencia “Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo”	Ver en certficados.sena.edu.co
12	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	No aplico para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento

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.	13822	RIO SUCIO	25/05/2022	31/05/2022
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. de planilla 4446810074 , expedida por SOI correspondiente al mes de mayo de 2022. (Decreto Ley 2106 de 2019 – según " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_X__ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ
Contratista
C.C. No. 35.601.300 de Quibdo

Recibí a satisfacción:

Firma

YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
Supervisor(a) Contrato 3354744 de 2022

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN
- Código del Programa de Formación: 13410561
- Competencia : FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 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: 20 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Conociendo las funciones que desempeñaran los aprendices en los diferentes campos empresariales y de servicios administrativos donde ejercerán el servicio y atencion a los cliente es importante que conozcan y aprendan a ofrecer atención que favorezca las relaciones de la empresa con el cliente. Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. ofrecer atención personalizada que cumpla con los estándares de servicio de calidad de la organización y a realizar actividades relacionadas con los recursos de sus unidades preoductivas con el proposito en presentar alternativas de solución a posibles problemática que se lleguen a presentar a futuros con la atencion y servicio al cliente.

Lo que se pretende con este curso de Servicio al Cliente en la organización es transferirle a los aprendices conocimientos basicos para una buena atencion a los clientes desde el entorno que les toque interactuar con ellos





3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de presentación

Esta actividad tiene como finalidad dar le la bienvenida a los aprendices, socializar y explicarles que es el sena y el curso que vamos a desarrollar, a demás se hara la presentación pormedio de una dinámica de cada uno de los miembros del urso con el fin de romper el hielo en el grupo.

DINAMICA: El mesero: Se le pedirá a los participantes que formen un círculo, uno queda de pie y hace de mesero en el restaurante. Cada jugador debe pensar en una comida o bebida, té, tostadas, leche, helados, etc. El mesero recorre el círculo preguntando a cada participante que se quiere servir y luego se aleja. Los jugadores cambiaran rápidamente de sitio. Al volver el mesero debe dar a cada uno lo que pidió. Si se equivoca pierde y paga penitencia.

Ambiente Requerido: Aula
Materiales : cuaderno, agenda, lapicero, lápiz,
Tiempo: 2 hora

- Actividades de reflexión inicial:

Esta actividad de autodiagnostico los aprendices en mesa redonda darán conceptos respecto a interrogantes relacionadas con la temática del curso, el propósito de esta actividad es identificar los conocimientos previos que tienen los aprendices con respecto a la temática del curso de servicio al cliente en la organizacion.

- Evidencia: Reflexione sobre los siguientes preguntes.

Reflexione sobre los siguienes interrogantes.

-¿ Servicio al Cliente:?

-Cliente -Tipos de clientes

¿-Servicio ?

¿-Clasificación de los Clientes?.

¿Atencion al cliente?

Esta actividad tiene como finalidad encaminar y motivar a los aprendices en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje

Ambiente Requerido: Aula
Materiales del taller : lapicero o lapiz, cuaderno.
Duracion: 2 hora .

- Actividad de aprendizaje: VIDEIO SOBRE SERVICIO AL CLIENTE (servicio Excepcional 240p)

El objetivo de esta actividad es mirar a través de un videoving en clase un video sobre la mala prestación del servicio al cliente y como afecta esta en la imagen de la empresa o negocio ante el cliente.

- Ambiente Requerido: Aula
- Materiales: (marcadores, tablero, lápices, lapiceros, videiving, Borrador)
- Tiempo: 2 hora
-

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

En esta etapa se desarrollara gran parte de la temática del curso a través de esxplicacion por parte del intructor tutor en el aula, se proyectara un video a través de videoving con el fin de facilitar mas la apropiación del conocimiento por parte de los aprendices.

Socializar en mesas redondas y por medio de talleres, consultas trabajos en grupo y experiencias vividas sobre la importancia de la comunicación asertiva para lograr una buena atencion a los clientes edentro de la organización – unidad productiva.

ANALISIS DEL **SERVICIO AL CLIENTE:**

El cliente es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización. Surge entonces la pregunta ¿Quién es el cliente? Y la respuesta a esta pregunta parece como un destello deslumbrante de lo obvio; pero muchas empresas no se dan cuenta de lo que son realmente los clientes y de cómo se deben tratar

Una empresa se crea para generar rentabilidad a la vez que satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, por tanto, debe desempeñarse con equilibrio en tres variables: 1. Calidad del producto 2. Calidad del servicio al cliente 3. Costos.

No se debe polarizar en una de estas variables, se trata de encontrar el justo medio entre las tres, de manera que el producto cumpla con las especificaciones y necesidades del cliente siendo competitivo frente a otros productos en calidad y precio; y que a su vez vaya acompañado de un valor agregado representado en servicio integral y atención amable, respetuosa, y oportuna.

DIFERENCIA ENTRE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

Es común encontrar que las personas, y por tanto las empresas, confundan “atención al cliente” con “servicio al cliente”. Pecamos en creer que la responsabilidad del tema de servicio al cliente es exclusivo del personal que está en contacto directo con él, es decir, recepcionista, cajeros, vendedores o personal de “la mal llamada área de Servicio al Cliente”.

La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

- Recopilar y analizar información dobre la temática del servicio al cliente en la organizacion: Servicio al Cliente: -Cliente -Tipos de clientes -Servicio - Comunicaciones Telefónicas -Triángulo del Servicio -Momentos de Verdad -Ciclo del Servicio -Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara. - Software SAV (Sistema Automatizado de Ventas). Concepto -Clasificación de los Clientes. - Manejo de la agenda – importancia del servicio- trabajo en equipo.

- Según el numero de alumnos conformar equipos de trabajo de 3 o 4 personas, enumerar los equipos
- realizar talleres que permitan evidenciar los conocimientos adquiridos.
- Actividad lúdica Juego de roles en la que los aprendices harán las veces de vendedor y otras veces de cliente , como se ha sentido en el papel de clientes y las conclusiones que llegan al finalizar la actividad.

- Conversatorio acerca de las diferentes canales de atención al cliente.

- Actividad .

- Socialización de las actividades anteriores.

- Video: a través del videoving proyectar el video ejemplo de buena y mala atención al cliente en un restaurante (1080p_HD) y Como cambiar el mundo con pequeñas cosas.

- Comentarios y Reflexiones sobre los videos proyectados.

Actividad 3: contextualización de los conocimientos
Duración de 10 hora
Ambiente: Aula y salida al comercio para observar la atención al cliente en algunos negocios.
Socializacion de la actividad de campo.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

En este momento significativo del aprendizaje, los aprendices podrán asimilar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y se aplicaran vivencias a procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:

- Los aprendices Estableceran Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos.
- -Controlar el tiempo de atención y de servicio al cliente

- Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y las políticas de la Organización
- Determinar el tiempo de atención y de servicio al cliente
- Identificar los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
- Aplicar las estrategias de atención personalizada de acuerdo con los requerimientos del cliente.
- Aplicar las normas y los estándares de calidad.
- Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y las políticas de la Organización.
- Suministrar la información requerida por el cliente de acuerdo con los lineamientos y procesos de la Organización.

Actividad grupal

En esta actividad se conformaran equipos de trabajo para que los alumnos consulten a través de fuentes escritas o internet la temática asignada y en mesa redonda se hara un conversatorio donde cada grupo explicara sobre su tema de consulta dándole participación a los demás miembros del curso para argumentar sobre dicho tema. Esta actividad tiene calificación.

Actividad 4: Apropiacion de los conocimientos atraves de exposición
Duración de 4 hora
Ambiente: Aula
Materia: tablero, marcador, catelera.

4. Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Respuestas a preguntas acerca de que** servicio al Cliente -	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización.	**Preguntas a través de cuestionarios**
Evidencias de Desempeño: **Resultado del conversatorio y socialización de los temas desarrollados durante el curso.**	Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.	Video, observación y actividad grupal
Evidencias de Producto: **Trabajo escrito de lasactividades desarrolladas al servicio y atención al clienten teniendo en cuenta las actividades y los temas del curso a desarrollar .**	Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.	Observación Preguntas, lista de chequeo,
	Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización Criterios de evaluacion	Preguntas, lista de chequeo, Trabajo en grupo y socialización del mismo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Este se desarrollara en el trancurso del curso en clase y en culsulta para los aprendices.

Tipos de cliente - Serrvicio al cliente–cliente-servicio -atencion -Conducto regular - – visión – misión - objetivos- Correo – valor agregado – SOFTWARE - HARDWARE agenda- sofiaplus – aprendizaje – instructor – tics- costo- precio- gasto- beneficio- punto de equilibrio – empresa- empresario- vida útil-, equipos de trabajos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

www.sena.edu.co

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

Curso básico de economía solidaria con énfasis en cooperativas de trabajo, organizaciones solidarias, presidencia de la república, cafam

MODULO 2: Tipo de organizaciones de la economía solidaria.

Curso básico de economía solidaria con énfasis en cooperativas de trabajo, organizaciones solidarias, presidencia de la república, cafam

https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd5096.pdf

https://edebe.com/educacion/documentos/830030-0-529-830030_LA_CEAC_CAS.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ	INSTRUCTORA	COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA PROGRAMA DESPLAZADOS	**2/04/2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

ACTA No. 001		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: SOCIALIZACIÓN DEL CURSO ATENCION Y SERVVICIO AL CLIENTE.		
CIUDAD Y FECHA: 07/06/2022	**HORA INICIO: 2:0PM**	**HORA FIN: 4:0PM**
LUGAR Y/O ENLACE: ESCUELA RURAL MIXTA LA SOLEDAD.	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO: CRNIB**	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: **1.** Socializar y Concertar horario y lo días a dictar la formación en el curso Atencion y Servicio al Cliente **2.** Desarrollar la temática del curso y las actividades de consulta por parte de los aprendices en la Comunidad de la Soledad Municipio Rio Quito.		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: socializar y concertar el desarrollo de la formación del curso Atencion y Servicio al Cliente a los participantes víctima de la comunidad la Soledad.		

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 07 de Junio del presente año a las 2:pm en la comunidad de la Soledad, se dio inicio a la reunión de concertación en las instalaciones de la Escuela Rural Mixta de la Soledad, con la instructora del SENA ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ y aprendices del curso Atencion y Servicio al Cliente, se les dio a conocer a los participantes a la reunión la misión y la visión del SENA, se socializo la temática del curso y se determinó con los Aprendices en la reunión el horario, los días y el lugar donde se desarrollara la formación, estas actividades se determinaran teniendo en cuenta las actividades laborales que estas personas realizan y las necesidades del grupo a formar.

CONCLUSIONES

En la reunión se concluyó lo siguiente:

- Dictar la Formación de manera presencial en Escuela Rural Mixta de la Soledad.
- La Formación se desarrollará de lunes a viernes y se dictara la formación en el horario de 2:00pm a 5:00pm.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
-Desarrollar la temática del curso Atencion y Servicio al Cliente. (talleres). - Desarrollar las actividades que se planteen en la formación del curso Atencion y Servicio al Cliente. -Explicación de la temática del curso y retroalimentación.	Aprendices del curso Instructora SENA	07 / 06/2022 30/06/2022

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

EVIDENCIAS REUNIÓN CONCERTACIÓN CON APRENDICES DE LA COMUNIDAD LA SOLEDAD



SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 27 DEL MES DE 06 DEL AÑO 20 22

OBJETIVO (S) Reunion de Socializacion del curso Atencion y Servicio al Cliente

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Lucelly Mena Palacios	1077457023						3225794874		Lucelly
	Blanca Palacios C	1097444883						3147923088		Blanca
	Sandra Patricia	1077433...						3145717...		Sandra
	Mirna Moreno	96274928						3126708574		Mirna
	Yuly Andrea B.P	1003932469						3128223351		Yuly

FICHAS DE CARACTERIZACION JUNIO

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ | Área_EMPRENDIMIENTO | MES:__JUNIO

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)		GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES				
						¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO?	AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indígena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2580734	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE	DESPLAZADOS	20	RIO QUITO	RIO QUITO- LA SOLEDAD	RIO QUITO-QUIBDO	X	CONSEJO COMUNITARIO	X		

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___20____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?__10____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?__9_____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?_____
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales hombres__1____

OBSERVACIONES: _de los 20 aprendices que hacen parte de la formacion todos son victimas _

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ | Área_EMPRENDIMIENTO | MES:__JUNIO

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)		GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES				
						COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO?	AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indígena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2580730	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE	DESPLAZADOS	18	RIO QUITO	RIO QUITO- LA SOLEDAD	RIO QUITO-QUIBDO	X	CONSEJO COMUNITARIO MENOR LA SOLEDAD	X		

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___18____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?__8____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?__9_____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?_____
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales hombres 1

OBSERVACIONES: _de los 18 aprendices que hacen parte de la formacion todos son victimas _

@	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F£06-0L)7-25/ Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

N° FICHA DE CARACTERIZACION: 2580730 No. SOLICITUD 1

NOMBRE DE LA FORMACIÓN:

TITULADA: COMPLEMENTARIA---X--- SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

CODIGO PROGRAMA: 13410561 VERSION:1 SECTOR: SERVICIO

CONVENIO

PROGRAMA ESPECIAL: DESPLAZADO

FECHA INICIO: 22 DE abril TERMINACIÓN: 30 abril TOTAL HORAS: 40

N° APRENDICES: 21 MUNICIPIO: RIO QUITO – LA SOLEDAD

20VEREDA: SABALETA

DIRECCIÓN:RIO QUITO – LA SOLEDAD

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas) INICIO	FIN
LUNES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00:am
MARTES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am
MIERCOLES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am
JUEVES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am
VIERNES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am
SABADO			
DOMINGO			
FESTNO "	Fecha:		

"Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ TELEFONO: 3123923970

EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA:

NIT N° TELEFONO: FAX:

DIRECCION: APARTADO:

E-MAIL:

NOMBRE DEL **GERENTE:**

No DE EMPLEADOS: ACTIVIDAD ECONOMICA:

DPTO: MUNICIPIO: GREMIO:

TIPO DE EMPRESA

Ánimo Lucro			Solidaria				
	Anónima			Precooperativas		Inat ucativas Educativas	
				CoqeratHae		Instituciones Publica ☐ Privada ☐	
4	En Comaridlta			Cooperativas Públicas			
	Ecoriomla Idxta					Entes Territoriales	Colectiva Unipersonal
						ONGS	
				FondodeEmpWedom		Gnipm	

Rosa Mª Palacios R.

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

@	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F£06-0L)7-25/ Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

N° FICHA DE CARACTERIZACION: 2580734 No. SOLICITUD 1

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

TITULADA: COMPLEMENTARIA---X---

CODIGO PROGRAMA: 13410561 VERSION:1 SECTOR: SERVICIO

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: DESPLAZADO

FECHA INICIO: 22 DE abril TERMINACIÓN: 30 abril TOTAL HORAS: 40

N° APRENDICES: 21 MUNICIPIO: RIO QUITO – LA SOLEDAD

20VEREDA: SABALETA

DIRECCIÓN:RIO QUITO – LA SOLEDAD

HORARIO				
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)		
		INICIO	FIN	
LUNES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00:am	
MARTES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am	10:00:am
MIERCOLES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am	10:00:am
JUEVES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am	10:00:am
VIERNES	ESCUELA COMUNITARIA LASOLEDAD	8:00am	10:00am	10:00:am
SABADO				
DOMINGO				
FESTNO "	Fecha:			

"Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ TELEFONO: 3123923970

EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT N°_____ TELEFONO:_____ FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL **GERENTE:** _____

No DE EMPLEADOS:_____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: _____ MUNICIPIO:_____ GREMIO:

_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo Lucro			Solidaria				
	Anónima			Precooperativas		Inat. Educativas Privada	
4	En Comaridlta			Coq›eratHae		Instituciones Publica	
	Ecoriomla Idxta			Cooperativas Públicas			
						Entes Territoriales	Colectiva
						ONGS	Unipersonal
				FondodeEmpWedom		Gnipm	

Rosa Mª Palacios R.

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

EVIDENCIAS DE FORMACION CURSO ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE JUNIO











EVIDENCIAS DE FORMACION CURSO



SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 07 DEL MES DE 06 DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S) Reunion de Socializacion del curso Atencion y Servicio al Cliente

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Lucelly Mena Palacios	1077457023						3225794874		Lucelly
	Blanca Palacios C.	1077444883						3147923088		Blanca
	Sandra Patricia	1077433821						3145017332		Sandra
	Mirna Maria	26274998						3136708577		Mirna
	Yuly Andrea B.P	1003932469						3128223351		Yuly

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 13 DEL MES DE 06 DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S): Formacion en clase sobre atencion al cliente

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Blanca Palacios C.	1077444863		Aprendiz				3147923088		Blanca
	Rosa Iris Perea M.	1001847082		//				3116226906		Rosairis
	Yessica Rivas P.	1077463485		//				3216188211		Yessica R.
	Yorfari Palacios M.	1003931829		///				3163729426		Yorfari P M
	Sandramilenas. P.	1077423003		///				3225418498		Sandra mica.
	Lucelly Mena P.	1077457023		Aprendiz				3225794824		Lucelly
	Jhonatan Palomeque	1077479610		///				3108274477		Jhonatan
	Lucelly Mena palacios	1077457023		///						Wilberto P
	Wilberto Pateo	1193972344		//						Lucelly
	Manuel A Aspriilla	1003780045		//						Manuel A
	Isnel Isarama	1149441529								Isnel I.
	Martha L. Palacios	1077440710		Aprendiz						
				//						
				//						
				//						

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 15 DEL MES DE 06 DEL AÑO 20 22

OBJETIVO (S): Asistencia de clase tema tipos de cliente

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Sandra Patricia	1077483121		Aprendiz				3115072732		Sandra
	Victoria P. C.	1077432096		"				3105369620		V/C. //
	Rosa Iris Perea M	1001847082		"				3116226906		Rosa Iris
	Indira Palacios C.	1077996042		"				3178827031		Indira
	Blanca Palacios C.	1077444893		Aprendiz				3147923088		Blanca
	Yorfan Palacios	1003931809		"				3163729706		Yorfan
	Yessica Rivas	1077463485		"				3216188211		Yessica R.
	Lucelly Mena Pala	1077457023		"				3225794874		Lucelly
	Mirna Mario	26274928		"				3136708577		Mirna
	Yuli Andrea BP	1003932469		Aprendiz				3128223251		Yuly
	Yerson S. palac	1004041905		"				N N		yersonp.
	Manuel A Asprilla	1003780		"						manuel A
	Maximiliano LS.	1128727190		"				- -		Maximiliano L
	Hamilton Sanchez	1077481552		"						Hamilton S.
	Wilberto Potes R	1193072344		"						Wilberto P.

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 21 DEL MES DE 06 DEL AÑO 20 22

OBJETIVO (S) Desarrollo de clase Tema el Servicio

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Lucelly Yena Palacios	1077457023		Aprendiz				3225794874		Lucelly
	Blanca Palacios C	1077444883		"				3147923088		Blanca
	Sandra Patricia	1077433[illegible]		"				3145072[illegible]32		Sandra
	Mirna Nayiv	2697[illegible]98		"				3136708577		Mirna
	Yuly Andrea B.P	1003932469		"				3128223351		Yuly
	martha L. palac	1074442710		Aprendiz						martha L
	Yessica Rivas	1077463485		"				3216188211		Yessica R.
	Indira Palacios C.	1077444863		"				3178827081		Indira.
	Hamilton sanche	1077481552		"						Hamilton S.
	Victoria P. C.	1077432046		"				3105367320		Vic. "

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

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

FECHA INICIAL: 01/06/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2580730 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2568583 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OSERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS YUSOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDOPOR LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PREPARAR LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS Y EL ESTILO DE EXHIBICIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS.

ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO.

FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA.

PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARAIDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESASEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISISDE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO,SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DEMÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN YCOBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYODE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓNESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 71,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2580734 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2568582 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 163,30

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

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