PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Rionegro, 31 de octubre de 2022

Señor
ELKIN MAURICIO PELAÉZ BLANDÓN
SUPERVISOR CONTRATO No. . 3340018
Coordinador de Administración Educativa
Administración Educativa
Rionegro

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

Referencia: No. 3340018 del año (2022)

(JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA), identificado con la cédula de ciudadanía No. 71644688 de Medellín, en mi calidad de Contratista del SENA, en (nombre de la dependencia), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de Cuarenta y Un Millones Novecientos Setenta y Tres Mil Setecientos Cincuenta pesos ($ 41.973.750) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez (10) pagos iguales por los meses de (febrero) a (Noviembre) de 2022, por valor de Tres Millones Novecientos Noventa y Siete Mil Quinientos pesos ($3.997.500) cada uno. b) último pago correspondiente al mes de diciembre por valor de Un Millón Novecientos Noventa y Ocho Mil Setecientos Cincuenta pesos ($ 1.998.750)

Plazo: Será hasta el (15) de (Diciembre) de 2022.

OBJETO: 5_9503_263 Prestar servicios personales de carácter personal, para impartir formación profesional integral titulada presencial y/o no presencial, por competencias laborales a través de la metodología por proyectos, en el programa articulación con la educación media, en el centro de la innovación la agroindustria y la aviación.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias

1	Planear las actividades de aprendizaje a orientar tomando como referencia lo establecido en el procedimiento de Desarrollo Curricular GFPI-G-012	Realizar el alistamiento para orientar formación profesional integral	Pantallazo Proyecto formativo Pantallazo GFPI-F-019 Formato Guía de Aprendizaje Lista de aprendices matriculados (3 fichas)
2	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de formación titulada, en el reconocimiento de aprendizajes previos y el reporte de deserción de los aprendices que no se presentan en la fase de Inducción y que hayan manifestado su deseo de no continuar en el proceso de formación	Implementación de la Guía de Inducción	No Aplica
3	Ejecutar el desarrollo de las actividades de aprendizaje de acuerdo con lo establecido en la Guía de aprendizaje, y en la Guía para desarrollar los procesos formativos GFPI-G-013 y emitir los juicios evaluativos respectivos al proceso de formación.	Orientar, asesorar, acompañar y evaluar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje (presenciales, virtuales y a distancia)	Agenda del Instructor
4	Realizar Seguimiento a etapa productiva de acuerdo con cada una de las alternativas establecidas en el reglamento del aprendiz SENA	No se ejecutan actividades debido a que el proceso de formación no lo requirió en este mes.	No Aplica
5	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionadas con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	No se ejecutan actividades debido a que el proceso de formación no lo requirió en este mes.	Pantallazo de Evidencias (3 fichas) Reporte de Juicios (3 fichas)
7	Brindar apoyo técnico a los procesos de compras de bienes y servicios, acorde a su especialidad técnica, según la necesidad del Centro de Formación, elaborar solicitudes de materiales de formación necesarias para la ejecución de la formación	No se ejecutan actividades debido a que el proceso de formación no lo requirió en este mes.	No Aplica

8	Ser partícipe activo de los grupos y/o semilleros de investigación y de las actividades orientadas al emprendimiento en el Centro de formación.	No se ejecutan actividades debido a que el proceso de formación no lo requirió en este mes.	No Aplica
9	Participar en la certificación de la Norma de Competencia Laboral “Orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo” en coordinación con el Sistema Nacional de Formación para el trabajo, con el objeto de garantizar la idoneidad del instructor, de acuerdo con lineamientos de la Dirección General.	No se ejecutan actividades debido a que el proceso de formación no lo requirió en este mes.	No Aplica
10	Usar los elementos de protección personal cuando ello fuere necesario según la actividad desarrollada por el contratista y prendas de vestir adecuadas acorde a la formación objeto del contrato de acuerdo con los lineamientos institucionales	Utilizar elementos de protección personal y/o prendas de vestir acordes a la actividad a realizar	Registro fotográfico utilizando elementos de protección
11	Incorporar buenas prácticas del Sistema de Gestión Ambiental y de Energía, promoviendo la sostenibilidad, la eficiencia en el uso de los recursos energéticos y de los servicios público	Incorporar en los procesos formativos buenas prácticas del Sistema de Gestión Ambiental y de Energía	Lista de Chequeo

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.	389422	El Peñol	13 de septiembre	13 de septiembre
2.	398622	El Peñol	20 de septiembre	20 de septiembre
3	416822	El Peñol	27 de septiembre	27 de septiembre

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. 58394942 de la planilla, operador ARUS y periodo. septiembre. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *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 (40) folios

Cordialmente,



JUAN FERNANDO MUÑOZ VALENCIA
Contratista
C.C. No. 71644688

Recibí a satisfacción:

Firma
ELKIN MAURICIO PELAÉZ BLANDÓN
Supervisor Contrato 3340018 de 2022
Coordinador de Administración Educativa

SENA	LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE RED TECNOLÓGICA: TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Y FINANCIERA

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .	
1.2. Código Programa:	134101	
1.3. Versión Programa:	2	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 01/09/2021 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Titulo o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El egresado del programa Técnico Asistencia Administrativa tendrá la capacidad de Transcribir, digitar y elaborar documentos empresariales, aplicando la normativa, conformar expedientes de oficina, archivar los documentos producidos de acuerdo con las indicaciones del área, orientar al usuario dándole información pertinente a sus necesidades, con responsabilidad, asertividad y concordancia con los valores y principios de la organización, registrar y verificar los inventarios a su cargo, Registrar y controlar préstamo de documentos, elaborar soportes contables. Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo para la gestión administrativa. Podrá desempeñarse en empresas del sector comercial ,industrial y de servicios en empresas públicas y privadas en cargos como: auxiliar administrativo, auxiliar de oficina, Auxiliar de almacén. El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA a través del desarrollo de competencias laborales y la Estrategia de Formación por Proyectos, garantiza la integralidad de nuestros egresados, debido a que el programa presenta un alto componente técnico y humano acorde con los requerimientos del sector, cumpliendo de esta forma los objetivos de la formación profesional integral, saber-saber, saber-hacer y saber-ser, que desarrollan en el talento humano, conocimientos, habilidades técnicas y apropiación de valores, libre pensamiento y actitud crítica, liderazgo, creatividad, innovación, solidaridad y emprendimiento, comprometidos consigo mismo, con su entorno laboral y social. De igual manera, prestar de forma eficiente, eficaz y oportuna, el servicio de información y consulta con la aplicación de procesos y procedimientos técnicos propios de la función archivística, que permitan dinamizar la gestión administrativa organizacional a nivel local y nacional.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulen el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el	

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

• Denominación del Programa de Formación: TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

- Código del Programa de Formación: 134101 V1
- Nombre del Proyecto. MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MIPYMES DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO.

•Fase del Proyecto: análisis, ejecución, evaluación.

•**Actividad de Proyecto**: Indagar el estado actual de las áreas funcionales de la empresa

Identificar las herramientas y estrategias mas utilizadas para el proceso administrativo en la organización

Seleccionar las herramientas y estrategias a aplicar en las diferentes unidades estrategicas de las mipymes Caracterizar las herramientas que se utilizaran en los diferentes procesos organizacionales

Identificar y aplicar el instrumento de evaluación seleccionado para medir los resultados de la estrategia organizacional planteada

Tabular la información recolectada y generar un informe estadístico para apoyar la toma de decisiones

Crear una matriz de indicadores de gestión que permita evaluar los resultados de la gestión y apoye la toma de decisiones

Generar planes de mejoramiento basados en la información generada para la toma de decisiones.

Competencia: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

Resultados de aprendizaje: rap 01. Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política.

Rap 02 recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales

Rap 03 despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.

Reporte de Aprendices

Ficha de Caracterización: 2272348 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . A A GUARNE

Estado: EN EJECUCION

Fecha del Reporte: 25/03/2022

Tipo de	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Estado
CC	1000306727	JUAN DIEGO	RESTREPO LLANO	3002953052	juandiegorestr@gmail.com	EN FORMACION
CC	1001724562	ANA MARIA	FRANCO GALEANO	3007379484	anamariafranco1310@gmail.com	EN FORMACION
TI	1001416487	GABRIEL JAIME	OCHOA ZAPATA	3146459385	gaby8a2015@gmail.com	EN FORMACION
TI	1006293426	MARIA CAMILA	UPEGUI OSPINA	3012525683	Camiupegui0511@gmail.com	EN FORMACION
TI	1017935248	SARA	LOPEZ CARMONA	3192780545	saralopezcarmona3246@gmail.com	EN FORMACION
TI	1017936962	JUAN PABLO	VALENCIA ZABALA	3215610444	juanpablovalencia037@gmail.com	EN FORMACION
TI	1018226486	JOSE DAVID	CUADROS MARIN	3022045152	josedavidcuadrosmarin8@gmail.com	EN FORMACION
TI	1018228788	MARIANA	RIOS RIOS	3194910040	marianarios2604@gmail.com	EN FORMACION
TI	1022002461	ANA MARIA	VELASQUEZ ROJAS	3015700390	anittavr02@gmail.com	EN FORMACION
TI	1022002500	DANIELA	BERRIO CANO	3013468023	danibecan04@gmail.com	EN FORMACION
TI	1022002815	MATEO	RAMIREZ RODRIGUEZ	3145947828	ramirezrodrim@gmail.com	EN FORMACION
TI	1027800304	TOMAS	PEMBERTY ALVAREZ	3012564389	tomaspemberty31@gmail.com	EN FORMACION
TI	1027802818	MICHELE JULIANA	ZAPATA OSORIO	3104291105	osoriojuliana57@gmail.com	EN FORMACION
TI	1027951688	YESENIA ANDREA	PALACIOS OSORNO	3015095249	palaciosy983@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035910243	MANUELA	LOPEZ RUIZ	3105260575	manuela.lopez0613@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035910737	XIMENA	ZAPATA LONDOÑO	3103654657	ximenalondono2127@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035910763	LUISA FERNANDA	CARMONA PULGARIN	3192227492	carmonapulluisa@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035910768	DANIELA	CASTRO RAVE	3215523949	danielacastro02401@gmail.com	EN FORMACION

TI	1035911243	MARIA MANUELA	MONTOYA ROJAS	3015847391	manuelitamontoyarojas@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035911293	VALENTINA	RINCON YEPES	3204675649	valenrincon550@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035911355	JHONATAN	SANCHEZ OCHOA	3143074774	jhonatansanchez8a@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035911360	YAMILE	CEBALLOS DUQUE	3132044952	yamiduque24@gmail.com	EN FORMACION
TI	1035916067	VALERIA	VANEGAS BEDOYA	3126946966	vanegasbedoyavaleria@gmail.com	EN FORMACION
TI	1036250846	SIMON	CASTRO SANCHEZ	3017129079	simoncastro121@gmail.com	EN FORMACION
TI	1036251334	ANDRES FELIPE	BOLIVAR IDARRAGA	3206463943	andresfelipebolivar0@gmail.com	EN FORMACION
TI	1036927906	SANTIAGO	GARCIA VANEGAS	3215576801	santiagogarciav57@gmail.com	EN FORMACION
TI	1036928866	GABRIELA	MARIN GUERRERO	3053234399	gabrielamaringuerrero@gmail.com	EN FORMACION
TI	1036929768	FRANK JULIAN	OCHOA ARISTIZABAL	3008908951	frankjulianochoa123@gmail.com	EN FORMACION
TI	1039447277	JUAN DIEGO	GALEANO SOTO	3002943711	juandiegogaleano159@gmail.com	EN FORMACION
TI	1040870290	MANUELA	RESTREPO GALLEGO	3215984005	edegallego@gmail.com	EN FORMACION
TI	1040870641	XIMENA	RINCON GARCIA	3106745655	rinconx7@gmail.com	EN FORMACION
TI	1040871386	JOSE ALEJANDRO	DIAZ ZAPATA	3012112040	diazzapatajosealejandro@gmail.com	EN FORMACION
TI	1040872432	ANDREA	ARANGO RIVERA	3135719605	720andreaarangorivera@gmail.com	EN FORMACION
TI	1040872780	MARIA CLARA	JIMENEZ MUÑOZ	3023012775	jmariaclara124@gmail.com	EN FORMACION
TI	1040873188	SANTIAGO	VASQUEZ VERGARA	3106945434	santiagovasquezvergara2006@gmail.	EN FORMACION
TI	1040873243	ESTEFANIA	LOPEZ SANCHEZ	3108399849	21lopezsanchez26@gmail.com	EN FORMACION
TI	1040873591	VALENTINA	MARTINEZ POSADA	3146610610	valenmarpo14@gmail.com	EN FORMACION
TI	1041440374	LUISA FERNANDA	MONTOYA GALLEGO	3137997774	luisafernandamontoyagallego@gmail.	EN FORMACION
TI	1045076633	ANUAR ANDREY	VALDERRAMA SEPULVEDA	3146336478	anuarandreyvalderramasepulveda@g	EN FORMACION

Reporte de Aprendices

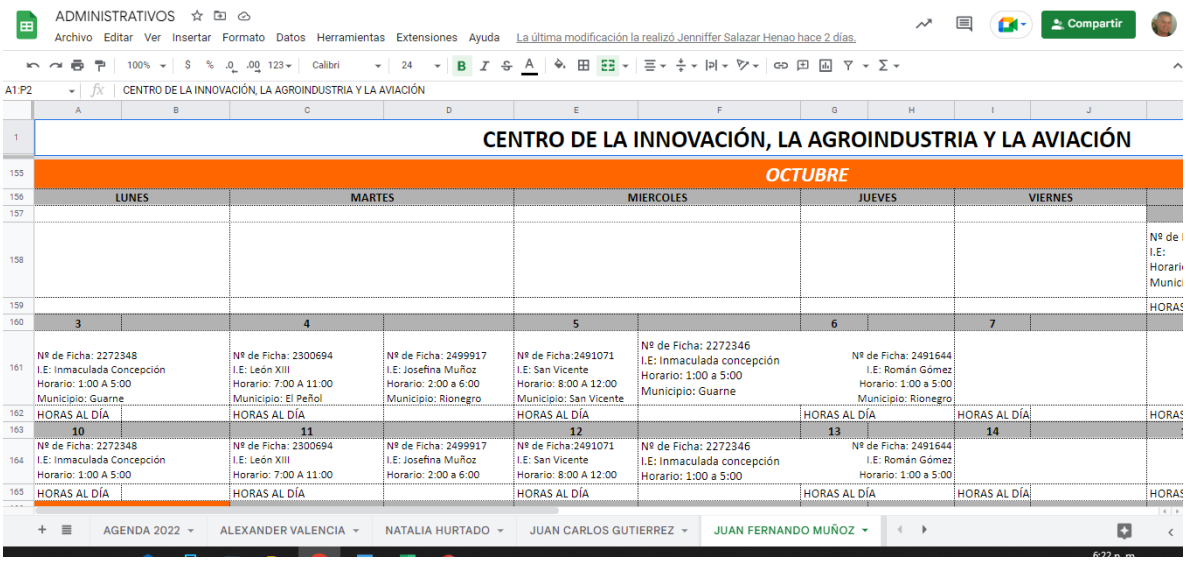
Ficha de Caracterización: 2300694 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

Estado: EN EJECUCION

Fecha del Reporte: 25/03/2022

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Estado
TI	1015068660	SEBASTIAN	MONTOYA LOAIZA	3022163961	SebasMontoyaLoaiza29@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1018229099	DANIELA	MORALES GARCIA	3117033887	dannimoga.20@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1023523019	SANTIAGO	MONTOYA MARIN	3116816910	santiaguitomontoya0311@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1023523020	CATERIN	MONTOYA MARIN	3041428642	caticamontoya1301@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1025641253	YULIANA	MARIN GUARIN	3147447613	yulianamarin871@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1027944496	GALIA ANDREA	LUNA DIAZ	3147370875	galialuna19@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1032011844	BRAHIAN STIVEN	PULGARIN QUINTANA	3148671608	brahian0318@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1036251762	DANIEL	VERGARA USME	3123110349	danielvergarau12@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1036252721	MARIA CAROLINA	DUQUE CIRO	3226687887	caroduque322@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1036252803	MARIA ALEXANDRA	CASTRO HINCAPIE	3125128938	mariahincapie0612@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1036928654	LEIDY KARINA	HENAO HENAO	3137770787	leidykarinahenaohenao@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1040872733	MARIA CAMILA	GARCIA CIRO	3217626126	cirocamila0707@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1041228724	ESTEFANY	GIRALDO SUAREZ	3116772765	estefanygiraldo2017@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1041228914	YENSY MANUELA	USME OCAMPO	3113986782	yensyusme90@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1041229007	NIKOLL SOFIA	CASTAÑO DUQUE	3136167164	sofiacasduq1505@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1041229029	BRENDA	SANCHEZ SALAZAR	3136526561	brendasanchezsalazar01@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1045136254	MICHEL DAYANA	IZQUIERDO AGUDELO		michelizquierdo1402@gmail.com	TRASLADADO
TI	1051815883	ANDREA CAROLINA	ANDRADE CARO	3216035981	andreacarolinaandradecaro@gmail.co	EN FORMACIO

TI	1066598270	JOSE IGNACIO	PEREIRA PASTRANA		joseignacioraepastrana@gmail.com	TRASLADADO
TI	1092851639	KEINNER STIVEN	OSORIO GONZALEZ	3156998984	keinner0914@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1102815501	HELEN ELIETH	VILLALBA MARTINEZ	5731488733	helenvillalbamartinez@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1115449129	ANYI VALENTINA	QUINTERO MOSQUERA	3136153991	matildemosquera52@gmail.com	EN FORMACIO
TI	1117809728	JHON QUEINER	CUELLAR CAMPOS	3213331476	jhonqueinercuellarcampoz@gmail.co	EN FORMACIO
TI	1129805246	SHERLYS ANDREA	CORCHO TORRES	3114375991	sherlyandreacorchos@gmail.com	EN FORMACIO



ADMINISTRATIVOS

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda La última modificación la realizó Jenniffer Salazar Henao hace 2 días.

Compartir

A1:P2 | CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN

CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN

OCTUBRE

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	
					Nº de I.E: Horari Munici
3	4	5	6	7	
Nº de Ficha: 2272348 I.E: Inmaculada Concepción Horario: 1:00 A 5:00 Municipio: Guarne	Nº de Ficha: 2300694 I.E: León XIII Horario: 7:00 A 11:00 Municipio: El Peñol Nº de Ficha: 2499917 I.E: Josefina Muñoz Horario: 2:00 a 6:00 Municipio: Rionegro	Nº de Ficha:2491071 I.E: San Vicente Horario: 8:00 A 12:00 Municipio: San Vicente Nº de Ficha: 2272346 I.E: Inmaculada concepción Horario: 1:00 a 5:00 Municipio: Guarne	Nº de Ficha: 2491644 I.E: Román Gómez Horario: 1:00 a 5:00 Municipio: Rionegro		
HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS
10	11	12	13	14	
Nº de Ficha: 2272348 I.E: Inmaculada Concepción Horario: 1:00 A 5:00	Nº de Ficha: 2300694 I.E: León XIII Horario: 7:00 A 11:00 Nº de Ficha: 2499917 I.E: Josefina Muñoz Horario: 2:00 a 6:00	Nº de Ficha:2491071 I.E: San Vicente Horario: 8:00 A 12:00 Nº de Ficha: 2272346 I.E: Inmaculada concepción Horario: 1:00 a 5:00	Nº de Ficha: 2491644 I.E: Román Gómez Horario: 1:00 a 5:00		
HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS AL DÍA	HORAS

AGENDA 2022 | ALEXANDER VALENCIA | NATALIA HURTADO | JUAN CARLOS GUTIERREZ | JUAN FERNANDO MUÑOZ

TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO SERVICIO AL CLIENTE

1. DEFINA QUE ES SERVICIO

_____

2. DEFINA QUIEN ES SU CLIENTE.

_____

3. EXPLIQUE CON SUS PROPIAS PALABRAS LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS DEL SERVICIO:

a. El cliente es el único juez de la calidad del servicio. _____
b. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más. _____
c. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores. _____
e. La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. _____
g. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad. _____
h. Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo. _____

4. PARA LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ESCRIBA (V) SI ES VERDADERO Y (F) SI ES FALSA Y DIGA EL POR QUÈ DE SU RESPUESTA

( ) Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles. Por què?
_____
( ) Los servicios son personalizados. Por què?
_____
( ) Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige. Por què?
_____
( ) Los servicios se producen conforme a la demanda. Por què?
_____
( ) Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse. Por què?
_____
( ) Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo. Por què?
_____
( ) Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega. Por què?
_____
( ) Los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados. Por què?
_____
( ) Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan). Por què? _____
( ) Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados. Por què?
_____
( ) Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega. Por què?_____
( ) Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción. Por què?
_____
( ) Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo. Por què?
_____

5. CUALES SON LOS ASPECTOS EN LOS QUE SE BASA EL CLIENTE PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO. DIGA COMO MINIMO 4

-
-
-
-

6. EXPLIQUE LOS SIGUIENTES FACTORES CLAVES DE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN CUANTO A UN TRATO DE CALIDAD.

Atención inmediata _____
Comprensión de lo que el cliente quiere _____
Atención completa y exclusiva _____
Trato cortés _____
Expresión de interés por el cliente _____
Receptividad a preguntas _____
Prontitud en la respuesta _____
Eficiencia al prestar un servicio _____
Explicación de procedimientos _____
Expresión de placer al servir al cliente _____
Expresión de agradecimiento _____
Atención a los reclamos _____
Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente _____
Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa. _____

7. EXPLIQUE LAS SIGUIENTES RAZONES POR LAS CUALES SE DA UN MAL SERVICIO AL CLIENTE.

Empleados negligentes _____
Entrenamiento deficiente _____
Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes _____
Diferencias de percepción entre lo que una empresa cree que los clientes desean y lo que estos en realidad quieren _____
Diferencias de percepción entre el producto o servicio que cree dar, y lo que creen recibir los clientes _____
Diferencias de opinión entre lo que la empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes, y como los clientes desean que los traten _____
Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía _____
Deficiente manejo y resolución de las quejas _____
Los empleados no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio, asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfagan a la clientela (empowerment)_____
Mal trato frecuente a los empleados y a los clientes. _____

8. cuales son los elementos de la comunicación y dibuje el proceso de la comunicación

9. enumere 5 aspectos del aseo personal que se debe cuidar a la hora de tener contacto con el cliente

-
-
-
-
-

10 explique la cadena del servicio y su importancia

-
-
-
-

-



ACTA No. 001		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunión Sensibilización del programa de articulación SENA con la Educación Media ante la comunidad educativa, padres de familia y estudiantes de grado noveno de la Institución Educativa INMACULADA CONCEPCIÓN		
CIUDAD Y FECHA: Guarne 20 de septiembre de 2022	**HORA INICIO: 11:00 am**	**HORA FIN: 13:00 pm**
LUGAR Y/O ENLACE I.E INMACULADA CONCEPCIÓN	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** Antioquia/ Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Presentación de los asistentes. 2. Socialización de las generalidades del SENA y el programa Articulación 3. Presentación de los programas de Formación 4. Requerimiento para matricula		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar sensibilización del programa de articulación SENA con la Educación Media ante la comunidad educativa, padres de familia y estudiantes de grado noveno de la Institución Educativa INMACULADA CONCEPCIÓN		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Se inicia la reunión con la presentación por parte de Directivos y Coordinadores de la institución educativa y los Instructores del Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación del SENA, dan la bienvenida a Padres de familia y estudiantes de grado noveno.		



LISTA DE CHEQUEO DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA INSTRUCTORES SENA - CIAA				
#	**ACCIÓN**	**DEFINICIÓN**	**FICHAS**	**DESCRIPCIÓN**
1	Optimiza el consumo de agua	Cerrar los grifos cuando no necesitemos agua, informar sobre las fugas.	2272348 2300694 2499917	Reportar cuando estén en mal funcionamiento
2	Enciende la luz solo cuando sea necesario	Apagar las luces cuando salimos de los ambientes o tenemos más intensidad de luz de la que realmente necesitamos. Además, es preferible aprovechar la luz natural que entra por las ventanas.	2272348 2300694 2499917	Al ingresar a la formación y al salir realizar el debido proceso.
3	Mantén los niveles de climatización adecuados	No hace falta que el aire acondicionado o ventilador estén fuertes. También es más sano y barato aprovechar la regulación natural de la temperatura con ventanas abiertas para que entre el aire o persianas para reducir el calor.	2272348 2300694 2499917	Abrir ventanas de acuerdo con la condición climática.
	Apaga los aparatos eléctricos	Al acabar la jornada, no dejes el computador en reposo, apágalo y desenchufa los enchufes de corriente.	2272348 2300694 2499917	Utilizar implementos como el pc cuando sea necesario.
	Reduce las necesidades de material	Antes de imprimir algo, piensa si es necesario gastar papel y si lo necesitas imprime en doble cara, reutiliza el papel impreso para escribir, usa papel reciclado.	2272348 2300694 2499917	Utilizar materiales como impresión si es necesario.
	Deposita los residuos en el lugar adecuado	Así contribuyes a una buena gestión de residuos y facilitas el reciclaje. Hay que prestar especial atención a los residuos peligrosos.	2272348 2300694 2499917	Colocar los residuos de reciclaje en su lugar.
	Atención a la limpieza	Sustituir los productos con sustancias tóxicas por métodos más inocuos o ecológicos, utiliza sistemas que reduzcan el consumo de agua y evita vertidos.	2272348 2300694 2499917	No contaminar, caso de el alcohol, e implementos como cloro.

	Transporte y movilidad sostenible	Para desplazarte al trabajo apuesta por compartir el transporte con compañeros o, si se puede, utiliza el transporte público, la bicicleta o ve caminando.	2272348 2300694 2499917	Sé más saludable.
	Otras			