PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Soacha Cundinamarca, febrero del 2023

Señor (a)
WILSON CESAR CANTOR CUERVO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR.4610525 del año 2023
Coordinador Académico de Formación Titulada CIDE
Dependencia Coordinación Académica de Formación Titulada
Soacha - Cundinamarca

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes febrero del 2023

Referencia: No. CO1.PCCNTR.4610525 del año 2023

Yury Carolina Noy Bosiga, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1012333352 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial - Soacha Coordinación Académica formación titulada, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes febrero.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para cinco contratos la suma de CUARENTA Y UN MILLONES CIENTO CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($ $41.104.861). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago, correspondiente al valor de los días ejecutados de manera proporcional al valor mensual de los honorarios de acuerdo a la fecha de perfeccionamiento del contrato por valor de DOS MILLONES CIENTO OCHENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($2.184.976) b) NUEVE (9) pagos iguales por los meses de Marzo a Noviembre de 2023, por valor de CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE ($4.096.830) cada uno c) Un último pago mensual y sucesivo proporcional a los días ejecutados y verificados por el supervisor del contrato por valor de DOS MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS QUINCE PESO M/CTE ($2.048.415).

Plazo: Será hasta el 16 de diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestación de servicios profesionales con plena autonomía como instructor para atender las necesidades del programa titulada en las áreas asociadas a la red de conocimiento GESTIÓN ADMINISTRATIVA del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial de Soacha

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias

1	Cumplir con el objeto del contrato en su totalidad	Se realizaron las actividades contempladas en el objeto del contrato.	Todas las relacionadas en la cuenta de cobro y se adjunta:
2	Colaborar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con el Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral y los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa.	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa
3	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa 2616992 Tecnico asistencia administrativa
4	Evaluar los estilos, ritmos y aprendizajes previos de los aprendices correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa	Estoy desarrollando proceso formativo con las fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa
5	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo	Se está desarrollando las guías de las competencias: Guía fase analisis – competencia -	Se está desarrollando las guías de las competencias: Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE

	de los programas del área temática objeto del contrato y la programación establecida por las coordinaciones.	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa	ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa
6	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Se está desarrollando las guías de las competencias: Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa	Se está desarrollando las guías de las competencias: Guía fase analisis – competencia - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN fichas: 2693611- Tecnólogo en gestión administrativa. 2693612– Tecnólogo en gestión administrativa
7	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes
8	Emitir juicio valorativo según la normatividad de la entidad sobre el nivel de	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes

	cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.		
9	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación cerrada empresarial y/o complementaria.	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes
10	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, deserciones, retiros voluntarios, reintegrados o trasladados. c). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías,	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes

	inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, según cronograma establecido con las coordinaciones académicas.		
11	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices. (Participar activamente en los equipos de diseño curricular interdisciplinarios por programa o redes tecnológicas, para garantizar la integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de las actividades de aprendizaje, el desarrollo de talleres e ítems para alimentar el banco de pruebas para la selección de aprendices).	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.
12	Verificar en el sistema SOFIA PLUS, la caracterización poblacional de cada curso o programa al inicio del este.	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.	Para el presente mes no se realiza dicho proceso.
13	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes
14	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área	No he sido convocada a participar en esta actividad por el	No he sido convocada a participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.

	temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	centro de formación para este mes.	
15	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	En el mes de febrero se realizo curso de seguridad y salud en el trabajo.	En el mes de febrero se adjunto el certificado del curso de seguridad y salud en el trabajo.
16	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	No he sido convocada para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.	No he sido convocada para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.
17	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.
18	Emitir conceptos técnicos tendientes a la adquisición de materiales de formación profesional y velar por su asignación de manera oportuna y pertinente.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.	Para el presente mes no he sido convocada para participar en dicha actividad.
19	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	No hay bienes a cargo	No hay bienes a cargo
20	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOSFORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes

	Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2022.		
21	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
22	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de los programas de formación en nivel tecnólogo (de todos los niveles) del Centro de Formación.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
23	Apoyar el proceso de certificación de aprendices, cuando el centro de formación lo requiera.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
24	Reportar en el sistema SOFIA PLUS, en plazo máximo de (3) días, todas las actividades concertadas, garantizando la calidad de la información y coherencia con el proceso formativo tales como: a). registro de los juicios evaluativos. B). creación de rutas y asociación de aprendices. C).Registros de juicios evaluativos de reconocimiento de aprendizajes previos, d). Comunicar y tramitar a la coordinación	La actividad no se desarrollo para este mes	La actividad no se desarrollo para este mes

	académica, oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices (deserciones y hallazgos en el registro de la información), como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente		
25	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas y del equipo pedagógico del centro de Formación, así como la formación de TIC´S, en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
26	En el evento que el contratista sea programado en su totalidad o parcialmente para impartir formación complementaria deberá reportar mensualmente como mínimo (3) tres cursos, con un promedio de 30 aprendices y una duración de 40 horas por curso.	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención	En este mes no fui convocada para acompañar las actividades en mención
27	Presentar cuenta de cobro de manera mensual según el cronograma establecido por el centro de formación con los correspondientes soportes (pago de aportes a seguridad social, informes de las actividades y planilla de pago, reporte de informes en secop II), en forma y condiciones establecida en la forma de pago del contrato.	Se presenta cuenta de cobro del presente mes de acuerdo a los lineamientos contractuales.	Se presenta cuenta de cobro del presente mes de acuerdo a los lineamientos contractuales.
28	Apoyar en la supervisión de contratos de compras en el centro de formación cuando sea requerido.	Este mes no he sido convocada para participar en el proceso en mención.	Este mes no he sido convocada para participar en el proceso en mención.

29	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se realiza el pago del sistema integrado de seguridad social.	Se realiza el pago del sistema integrado de seguridad social.

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 65124452 expedido por Mi Planilla, correspondiente al mes de enero del año 2023. (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 (xx) folios

Cordialmente,

Yury Carolina Noy Bosiga

Contratista
C.C. No. 1.012.333.352

Recibí a satisfacción:

Wilson Cesar Cantor Cuervo
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4610525
Coordinador Académico de Formación Titulada

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YURY CAROLINA NOY BOSIGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

FECHA INICIAL: 01/02/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2693612 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2693611 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 79,80

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: YURY CAROLINA NOY BOSIGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo CDF Gestión Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 122115
- **Nombre del Proyecto:** Kit de herramientas administrativas para MiPymes ubicadas en Soacha y los municipios de cobertura del CIDE.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Conocer el estado actual de la MiPymes seleccionada.
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

Duración Total de la guía: 110 Horas

2. PRESENTACIÓN

Con el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía se pretende identificar las capacidades de cada uno de los integrantes de los equipos de trabajo, fortaleciendo de esta manera los conocimientos adquiridos durante el proceso de Formación Profesional Integral, haciéndonos partícipes y motivando a nuestros aprendices a iniciar su vida de emprendimiento y empleabilidad permitiendo mejorar su calidad de vida, brindando a nuestro país seres humanos integrales que se preocupen por avanzar en su crecimiento personal y académico desde una visión emprendedora.

Es bien sabido que la formación por proyectos del SENA presenta una base firme de formación académica y fortalece el conocimiento atento a situaciones reales que acontecen en el diario vivir en las MIPYMES, de manera que sean aprovechadas de forma didáctica, pero en contexto real y adecuado a la hora de llegar a los momentos de verdad. En esta etapa de la Formación por Proyectos, y teniendo como base la presente Guía de Trabajo Interdisciplinario, vamos a realizar lo correspondiente al cumplimiento de propósitos propios a la fase 1 del Proyecto **Kit de herramientas administrativas para MiPymes ubicadas en Soacha y los municipios de cobertura del CIDE**.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial:

Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo y el papel que juega las PYMES es cada vez más notorio en el engranaje económico de Colombia, identificado una correlación importante entre la creación de este tipo de empresas y el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

Descripción de la Actividad:
La actividad se realiza de forma Individual.

- Teniendo como referencia el proyecto formativo es necesario que cada aprendiz responda los siguientes cuestionamientos: ¿Cómo se ve en el ámbito laboral? ¿Qué espera encontrar en el ámbito laboral? ¿Cuántas funciones cree poder tener a su cargo?
- ¿Qué se considera una MiPymes en Colombia? ¿Ventajas y Desventajas de las MiPymes en nuestra economía? Cuántas MiPymes existen en el país Colombiano?
- Socialice sus cuestionamientos con los compañeros de formación orientados por el instructor.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

1) Con base en una organización investiga el manejo de la información de los funcionarios, los proveedores, los clientes externos y responda:
   a) *¿Cómo la Organización maneja la información personal de los funcionarios administrativos y proveedores?*
   b) *¿Cuáles son los canales internos que maneja la Organización?*
   c) *¿Qué recursos tecnológicos utilizan las empresas hoy día, para manejar y brindar mejor información a sus clientes, tanto internos como externos?*

2) Los funcionarios de las empresas (ejecutivos o personal de soporte) tienen la convicción de que el software del centro de ayuda dará una imagen coherente del cliente y presentará esta

información en cualquier plataforma o dispositivo. A pesar de estas altas expectativas, la dirección a menudo no es capaz de invertir los recursos, el tiempo, y la formación que se suelen requerir para ampliar o mejorar el servicio al cliente. Las empresas medianas y grandes son especialmente propensas a sufrir estas nuevas presiones, dada la cantidad entre miles de clientes con los que interactúan, el número de transacciones que procesan, su fuerza de trabajo y unas restricciones presupuestarias que impiden añadir personal al mismo ritmo en el cual se suman los clientes.

Los clientes esperan poder comunicarse con los funcionarios de la empresa a cualquier hora del día, personalmente o utilizando las tecnologías de la comunicación y la información (TIC). Los clientes desean que estos aplicativos tuviesen características tecnológicas e innovadoras, que le ofrezcan mayor seguridad y fidelidad al momento de adquirir un bien o servicio.

De acuerdo al escrito anterior participe en el foro dispuesto por el instructor resolviendo los siguientes interrogantes y dando retroalimentación a la participación de por lo menos dos aprendices.

a) *¿Considera usted que todas las empresas que actualmente conoce cumplen con todas las herramientas tecnológicas necesarias para atraer y satisfacer al cliente?*

b) *¿Si una organización Empresarial tuviese un servicio virtual, qué inconvenientes considera usted que él cliente puede encontrar a la hora de utilizarlo?*

3.1 ACTIVIDAD. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.1.1. Desarrolle las actividades propuestas por el instructor sobre las siguientes temáticas:

- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Normas de convivencia.
- Principios corporativos
- Cultura organizacional
- Clientes y Tipos de clientes
- Servicio y Estándares del servicio
- Triángulos del servicio: interno y externo
- Momentos de verdad
- Ciclo del servicio
- Estrategias de atención personalizada.
- CRM

3.1.2. De acuerdo a los documentos: ESTRATEGIA DE ATENCION A TRAVES DE DIFERENTES MEDIOS TECNOLOGICOS https://johanithaporras.wordpress.com/estrategias-de-atencion-a-traves-de-medios-tecnologicos/ y NORMAS TECNICAS DE GESTION DE LA CALIDAD VIGENTE PARA EL SERVICIO AL CLIENTE https://prezi.com/8va_es4xpi5q/normas-tecnicas-de-la-gestion-de-calidad-vigentes-para-el-se/ y consultando páginas en internet desarrollar los siguientes puntos:

a) ¿Cuáles medios de atención al cliente podemos utilizar?
b) Elaborar un cuadro comparativo de los diferentes medios tecnológicos para prestar un excelente servicio al cliente.
c) Con sus palabras explique el concepto de CRM y sus beneficios.
d) Comente brevemente sobre las normas de calidad de servicio al cliente
e) Con sus palabras que se entiende por **TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**
f) Enuncie características de ISO 9000
g) Investigar el concepto de PORTAFOLIO DE SERVICIOS y los beneficios que brinda esta herramienta.

3.1.3. Consultar el tema “BUYER PERSONA”, crear un “buyer persona” por GAES.

3.1.4. Individualmente, hacer lectura detenidamente del protocolo de atención telefónica de cualquier organización, plasmar la estructura a través de un diagrama. Posteriormente socializarla con sus compañeros y presentar por equipos la estructura que se considera ideal de acuerdo con la idea de negocios seleccionada.

Realizar la presentación en power point,o en el medio audiovisual de su preferencia y socializar a sus compañeros

3.4 **ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA**

3.4.1. Utilizando la herramienta de BUYER PERSONA realice la recopilación de la información a través de formulario de Google de una muestra de personas, realice el respectivo análisis de los resultados en hoja de cálculo, presentar una propuesta para satisfacer las necesidades detectadas en ese grupo de personas que podrían validar una idea de negocios y la proyección del portafolio de Servicios.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto:	Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos. Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la organización. Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo. Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo. Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso y responsabilidad Implementa un CRM en la organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio	**TECNICA:** Simulación **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Lista de chequeo

	Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Call center: Un **centro de llamadas** (en inglés, *call center*) es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, *outbound*) y/o reciben llamadas (llamadas entrantes o *inbound*) desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros.

Citófono: Es un conjunto de elementos eléctricos y electrónicos destinados a gestionar las llamadas a la puerta de entrada de la casa, apartamento o chalet.

Contac Center: Un **centro de contacto** (en inglés, *contact center*) es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), entre otros.

Correo electrónico: es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados *mensajes electrónicos* o *cartas digitales*) mediante redes de comunicación electrónica.

Digiturno: Sistema para el manejo de filas y administración de turnos, el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital llamado desde la comunidad de una sala de espera.

Fax: Sistema de comunicación que permite mandar y recibir información gráfica a través de la línea telefónica.

Internet: Internet es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, por lo que se podría definir como una **red global en la que se conjuntan todas las redes que utilizan protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí**.

Intranet: es una red informática que utiliza la tecnología del Protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización. Suele ser interna, en vez de pública como internet, por lo que solo los miembros de esa organización tienen acceso a ella.

PBX: Un **PBX** o **PABX** (siglas en inglés de ***P**rivate **B**ranch **Ex**change* y ***P**rivate **A**utomatic **B**ranch **Ex**change* para PABX) cuya traducción al español sería *Ramal privado de conmutación automática* , o más bien **Central Secundaria Privada Automática**; es en realidad cualquier central telefónica conectada directamente a la red pública de telefonía por medio de líneas troncales para gestionar además de las llamadas internas, las entrantes y salientes con autonomía sobre cualquier otra central telefónica. Este dispositivo generalmente pertenece a la empresa que lo tiene instalado y no a la compañía telefónica, de aquí el adjetivo *Privado* a su denominación.

Telefonía Celular: un dispositivo electrónico para telecomunicaciones personales con red inalámbrica.

Telefonía IP: La **telefonía IP** está basada en la tecnología VoIP (Voice over Internet Protocol), también llamada voz sobre **IP** que es la encargada de transformar la voz en paquetes de datos para que se puedan enviar a través de Internet

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS.

www.google.com - www.slideshare.net/rojs/**servicio-al-cliente**-y-tipos-de-**clientes**.

Leppard, Jhon. COMO MEJORAR SU SERVICIO AL CLIENTE. Barcelona, Gestión 2000, 1998.2da Edición.

Albrecht, Karl. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. 3C Editores.2008

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Sandra Milena Omaña**	**Instructor**	CIES, Comercio Regional Norte de Santander	julio 15 de 2018

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Esper Pérez Rivera**	**Instructor**	CIES, Comercio Regional Norte de Santander	Mayo 08 2019	Ajustes a los resultados de aprendizaje y actividades.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Alba Consuelo Casas**	**Instructor**	CIDE **Regional Cundinamarca**	9 Febrero 2023	Ajustes a los resultados de aprendizaje y actividades.

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE febrero DEL AÑO 20

OBJETIVO (S): Concertación - Guia de Aprendizaje : Competencia - facilitar el servicio a los Clientes Internos y externos Ficha: 2693611

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Dafne Sofia Espinosa Ayo	1014662284			Aprendiz	2693644	Sofiaespinosa0020@gmail.com	3148652927		Dafne Sofia E.
	Libsy Dayan Castillo Escobar	1028860037			Aprendiz	2693644	libsyacolegio cosmos.org	3204139402		Libsy C.
	Valeri Fernanda Gonzalez Ariza	1109491293			Aprendiz	2693644	valeriFernandagonzalez@gmail.com	3106884438		Valeri Gonzalez
	Paula Valentina Paramo Rincon	1014477141			Aprendiz	2693644	paulaparamo08@gmail.com	3123415os		Paula Paramo
	Yesid Alejandro Rubio García	1052358150			Aprendiz	2693644	alejittorg@Gmail.com	3115308575		Yesid Rubio
	Angie Viviana Cipuentes Suárez	1073669466			Aprendiz	2693644	angie.ci2000@gmail.com	3226160732		Ang.
	Yeibi Juliana Becerra Ladino	1093984314			Aprendiz	2693644	Yeibyjulianaloco@gmail.com	3114699802		Becerra
	Daniel Stevens Martínez Castro	1099857108			Aprendiz	2693644	danierrinchis19@gmail.com	3227277899		Daniel Martinez
	Paula Valentina Castelblanco Tapiero	1034377674			Aprendiz	2693644	Paulavalentinatapiero@gmail.com	3442722730		Paula T.
	Santiago Correa Rolido	1048108682			Aprendiz	2693644	Sntymifa@gmail.com	3002582933		Santiago

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned by TapScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE febrero DEL AÑO 20

OBJETIVO (S): Concertación - Guia de Aprendizaje; Competencia - Facilitar el servicio a los Clientes internos y externos. Ficha: 2693611

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	John Alejandro Ramos Guitan	1013106823			No	No 2693611	alejo1ramos455@gmail.com	3505935499	SI	
	Stefania Lisset Torres Marin	1031641211				2693611	stefanymarin202@gmail.com	3134304430	Si	
	Karen Mariano Hoyos Rodriguez	1031648605				2693611	marianohoyos28@hotmail.com	3229420987	Si	
	Angie Estefania Fonseca Madroñero	1012328297				2693611	fonse3200@gmail.com	3053613170	Si	
	Martin Forero	1022323801					Lmartinf2012@gmail.com	3103278363	Si	
	Camila Escobar	1028882116			No	2693611	Camilitaq0609.e	3008369455	Si	Camila E.
	Luisa Fernanda Gomez Mondragon	1023163312			No	2693611	Gomezluisa0910@gm	3227361638	Si	Luisa Gomez
	Gina Maritca Cortes Mesa	1024477142			No	2693611	Ginacortes0420@gm	3209392398	Si	Gina Cortes
	Johan Sebastian Quintana Polido	1074820544			No	2693611	Jsquintana94@misena.edu.co	3042054748	Si	Johan Quintana
	Mayed Tatiana Penagos Heredia	1079526505			No	2693611	penagosmayed88@gmail.com	3212006739	Si	Mayed Penagos

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned by TapScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE febrero DEL AÑO 20

OBJETIVO (S): Concertación Guia de Aprendizaje : Competencia - Facilitar el servicio a los Clientes internos y externos. Ficha: 2693611.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Isaac David Gomez Tabio	1013111925			NO	2693611	isagomezser@gmail.com	3227514708	SI	I.Gomez G.T
	Laura Natalia Cuestas Romero	1014659999			NO	2693611	natacuestas2005@gmail.com	3168274514	SI	LauraCuestas
	Angie Sofia MUÑOZ Garcia	1028180674			NO	2693611	asmg192071@gmail.com	3232388780	SI	ANGIE.M

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned by TapScanner

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo CDF Gestión Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 122115
- **Nombre del Proyecto:** Kit de herramientas administrativas para MiPymes ubicadas en Soacha y los municipios de cobertura del CIDE.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Conocer el estado actual de la MiPymes seleccionada.
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

Duración Total de la guía: 110 Horas

2. PRESENTACIÓN

Con el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía se pretende identificar las capacidades de cada uno de los integrantes de los equipos de trabajo, fortaleciendo de esta manera los conocimientos adquiridos durante el proceso de Formación Profesional Integral, haciéndonos partícipes y motivando a nuestros aprendices a iniciar su vida de emprendimiento y empleabilidad permitiendo mejorar su calidad de vida, brindando a nuestro país seres humanos integrales que se preocupen por avanzar en su crecimiento personal y académico desde una visión emprendedora.

Es bien sabido que la formación por proyectos del SENA presenta una base firme de formación académica y fortalece el conocimiento atento a situaciones reales que acontecen en el diario vivir en las MIPYMES, de manera que sean aprovechadas de forma didáctica, pero en contexto real y adecuado a la hora de llegar a los momentos de verdad. En esta etapa de la Formación por Proyectos, y teniendo como base la presente Guía de Trabajo Interdisciplinario, vamos a realizar lo correspondiente al cumplimiento de propósitos propios a la fase 1 del Proyecto **Kit de herramientas administrativas para MiPymes ubicadas en Soacha y los municipios de cobertura del CIDE**.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial:

Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo y el papel que juega las PYMES es cada vez más notorio en el engranaje económico de Colombia, identificado una correlación importante entre la creación de este tipo de empresas y el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

Descripción de la Actividad:
La actividad se realiza de forma Individual.

- Teniendo como referencia el proyecto formativo es necesario que cada aprendiz responda los siguientes cuestionamientos: ¿Cómo se ve en el ámbito laboral? ¿Qué espera encontrar en el ámbito laboral? ¿Cuántas funciones cree poder tener a su cargo?
- ¿Qué se considera una MiPymes en Colombia? ¿Ventajas y Desventajas de las MiPymes en nuestra economía? Cuántas MiPymes existen en el país Colombiano?
- Socialice sus cuestionamientos con los compañeros de formación orientados por el instructor.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

1) Con base en una organización investiga el manejo de la información de los funcionarios, los proveedores, los clientes externos y responda:
   a) *¿Cómo la Organización maneja la información personal de los funcionarios administrativos y proveedores?*
   b) *¿Cuáles son los canales internos que maneja la Organización?*
   c) *¿Qué recursos tecnológicos utilizan las empresas hoy día, para manejar y brindar mejor información a sus clientes, tanto internos como externos?*

2) Los funcionarios de las empresas (ejecutivos o personal de soporte) tienen la convicción de que el software del centro de ayuda dará una imagen coherente del cliente y presentará esta

información en cualquier plataforma o dispositivo. A pesar de estas altas expectativas, la dirección a menudo no es capaz de invertir los recursos, el tiempo, y la formación que se suelen requerir para ampliar o mejorar el servicio al cliente. Las empresas medianas y grandes son especialmente propensas a sufrir estas nuevas presiones, dada la cantidad entre miles de clientes con los que interactúan, el número de transacciones que procesan, su fuerza de trabajo y unas restricciones presupuestarias que impiden añadir personal al mismo ritmo en el cual se suman los clientes.

Los clientes esperan poder comunicarse con los funcionarios de la empresa a cualquier hora del día, personalmente o utilizando las tecnologías de la comunicación y la información (TIC). Los clientes desean que estos aplicativos tuviesen características tecnológicas e innovadoras, que le ofrezcan mayor seguridad y fidelidad al momento de adquirir un bien o servicio.

De acuerdo al escrito anterior participe en el foro dispuesto por el instructor resolviendo los siguientes interrogantes y dando retroalimentación a la participación de por lo menos dos aprendices.

a) *¿Considera usted que todas las empresas que actualmente conoce cumplen con todas las herramientas tecnológicas necesarias para atraer y satisfacer al cliente?*

b) *¿Si una organización Empresarial tuviese un servicio virtual, qué inconvenientes considera usted que él cliente puede encontrar a la hora de utilizarlo?*

3.1 ACTIVIDAD. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.1.1. Desarrolle las actividades propuestas por el instructor sobre las siguientes temáticas:

- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Normas de convivencia.
- Principios corporativos
- Cultura organizacional
- Clientes y Tipos de clientes
- Servicio y Estándares del servicio
- Triángulos del servicio: interno y externo
- Momentos de verdad
- Ciclo del servicio
- Estrategias de atención personalizada.
- CRM

3.1.2. De acuerdo a los documentos: ESTRATEGIA DE ATENCION A TRAVES DE DIFERENTES MEDIOS TECNOLOGICOS https://johanithaporras.wordpress.com/estrategias-de-atencion-a-traves-de-medios-tecnologicos/ y NORMAS TECNICAS DE GESTION DE LA CALIDAD VIGENTE PARA EL SERVICIO AL CLIENTE https://prezi.com/8va_es4xpi5q/normas-tecnicas-de-la-gestion-de-calidad-vigentes-para-el-se/ y consultando páginas en internet desarrollar los siguientes puntos:

a) ¿Cuáles medios de atención al cliente podemos utilizar?
b) Elaborar un cuadro comparativo de los diferentes medios tecnológicos para prestar un excelente servicio al cliente.
c) Con sus palabras explique el concepto de CRM y sus beneficios.
d) Comente brevemente sobre las normas de calidad de servicio al cliente
e) Con sus palabras que se entiende por **TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**
f) Enuncie características de ISO 9000
g) Investigar el concepto de PORTAFOLIO DE SERVICIOS y los beneficios que brinda esta herramienta.

3.1.3. Consultar el tema “BUYER PERSONA”, crear un “buyer persona” por GAES.

3.1.4. Individualmente, hacer lectura detenidamente del protocolo de atención telefónica de cualquier organización, plasmar la estructura a través de un diagrama. Posteriormente socializarla con sus compañeros y presentar por equipos la estructura que se considera ideal de acuerdo con la idea de negocios seleccionada.

Realizar la presentación en power point,o en el medio audiovisual de su preferencia y socializar a sus compañeros

3.4 **ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA**

3.4.1. Utilizando la herramienta de BUYER PERSONA realice la recopilación de la información a través de formulario de Google de una muestra de personas, realice el respectivo análisis de los resultados en hoja de cálculo, presentar una propuesta para satisfacer las necesidades detectadas en ese grupo de personas que podrían validar una idea de negocios y la proyección del portafolio de Servicios.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto:	Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos. Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la organización. Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo. Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo. Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso y responsabilidad Implementa un CRM en la organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio	**TECNICA:** Simulación **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Lista de chequeo

	Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Call center: Un **centro de llamadas** (en inglés, *call center*) es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, *outbound*) y/o reciben llamadas (llamadas entrantes o *inbound*) desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros.

Citófono: Es un conjunto de elementos eléctricos y electrónicos destinados a gestionar las llamadas a la puerta de entrada de la casa, apartamento o chalet.

Contac Center: Un **centro de contacto** (en inglés, *contact center*) es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), entre otros.

Correo electrónico: es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados *mensajes electrónicos* o *cartas digitales*) mediante redes de comunicación electrónica.

Digiturno: Sistema para el manejo de filas y administración de turnos, el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital llamado desde la comunidad de una sala de espera.

Fax: Sistema de comunicación que permite mandar y recibir información gráfica a través de la línea telefónica.

Internet: Internet es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, por lo que se podría definir como una **red global en la que se conjuntan todas las redes que utilizan protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí**.

Intranet: es una red informática que utiliza la tecnología del Protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización. Suele ser interna, en vez de pública como internet, por lo que solo los miembros de esa organización tienen acceso a ella.

PBX: Un **PBX** o **PABX** (siglas en inglés de ***P**rivate **B**ranch **Ex**change* y ***P**rivate **A**utomatic **B**ranch **Ex**change* para PABX) cuya traducción al español sería *Ramal privado de conmutación automática* , o más bien **Central Secundaria Privada Automática**; es en realidad cualquier central telefónica conectada directamente a la red pública de telefonía por medio de líneas troncales para gestionar además de las llamadas internas, las entrantes y salientes con autonomía sobre cualquier otra central telefónica. Este dispositivo generalmente pertenece a la empresa que lo tiene instalado y no a la compañía telefónica, de aquí el adjetivo *Privado* a su denominación.

Telefonía Celular: un dispositivo electrónico para telecomunicaciones personales con red inalámbrica.

Telefonía IP: La **telefonía IP** está basada en la tecnología VoIP (Voice over Internet Protocol), también llamada voz sobre **IP** que es la encargada de transformar la voz en paquetes de datos para que se puedan enviar a través de Internet

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS.

www.google.com - www.slideshare.net/rojs/**servicio-al-cliente**-y-tipos-de-**clientes**.

Leppard, Jhon. COMO MEJORAR SU SERVICIO AL CLIENTE. Barcelona, Gestión 2000, 1998.2da Edición.

Albrecht, Karl. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. 3C Editores.2008

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Sandra Milena Omaña**	**Instructor**	CIES, Comercio Regional Norte de Santander	julio 15 de 2018

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Esper Pérez Rivera**	**Instructor**	CIES, Comercio Regional Norte de Santander	Mayo 08 2019	Ajustes a los resultados de aprendizaje y actividades.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Alba Consuelo Casas**	**Instructor**	CIDE **Regional Cundinamarca**	9 Febrero 2023	Ajustes a los resultados de aprendizaje y actividades.

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE febrero DEL AÑO 20

OBJETIVO (S): concertación Guía de Aprendizaje: competencia - Facilitar el Servicio a los Clientes internos y externos. Ficha: 2693612

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Karen Sophia Chivatá Rodriguez	1028481380				2693612	karenmirza22@gmail.com	3026468365		
	Karen Nicol Cardenas Ochoa	1023368236				2693612	cardenasnico028@Gmail.com	3184502098		
	Maria Camila Ospina Pachon	1123370693				2693612	camilaospina488@gmail.com	3022622326		Camila Ospina
	Laura Michelle Moreno Gonzalez	1074809204				2693612	mishelkmoreno01@gmail.com	3105566146		Laura Moreno
	Sara Valentina Chacon Laverde	1033098113				2693612	chaverssarozoro@gmail.com	3212769877		
	Jose Santiago Diaz Garcia	1073675828				2693612	santidiazgarcia2006@gmail.com	3223335914		Santiago Diaz
	Luis David Sevilla Rodriguez	1011090397				2693612	Luis2012sevilla@gmail.com	3012021389		Luis Sevilla

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned by TapScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE febrero DEL AÑO 20

OBJETIVO (S): concertación Guía de Aprendizaje: competencia - Facilitar el servicio a los Clientes internos y externos. Ficha: 2693612

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Alisson Valoria Contreras Neita	1073673383				2693612	alissoncontreras905@gmail.com	3228328081.		Alisson Contreras
	Angel Santiago Velasquez Baldion	1052382007				2693612	angelsantiagoV4@gmail.com	3123360521		Santiago V.
	Jordan Stiven Serrano Ariza	1097999700				2693612	Serranoariza jordanstiven.1@gmail.com	3108178845		
	Yesson Andrey Contreras Rodriguez	1003648383				2693612	ajnedirs@gmail.com	3007540908		
	Alex mauricio murillo contreras	1028483323				2693622	murillaalex2007@gmail.com	3015360389		Alex Murillo
	Duvan Santiago Patiño Oviedo	1039594589				2693612	Patinoovieduvan@gmail.com	3219580591		
	Juan David Moreno Mayo	1023365605				2693612	juanmoreno;sjd@gmail.com	3202878434		
	Malory Yesenia Baquero Contreras	1023371166				2693612	malorybaquero12@gmail.com	3209625259		Malory Baquero
	Yeren Tatiana de los rios martinez	1074814265				2693612	delosriosmartinez2k@gmail.com	3212078350		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned by TapScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE febrero DEL AÑO 20

OBJETIVO (S): Concertación - Guía de Aprendizaje : Competencia - Facilitar el servicio a los Clientes internos ↔ externos. Ficha 2693612

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Cedrel Reales Linda Katherine.	TI 1070380269				2693612	lindalscedrel@gmail.com			Linda Cedrel.
	JENNIFER LOHAN HOLLANDER TRIGO	T.I 1074809753				2693612	brainhtos@Gmail.com			JENNIFER HOLLANDER.
	Jeimmy Lorena Sosa Bonilla	T.I 1042336639				2693612	jeimmysosa1000.cbxui@gmail.com			Jeimmy Sosa
	Ximena Alexandra Trujillo cubillos	CC 1026251163				26936-12	xtsz0294@gmail.com			Ximena Trujillo
	Laura Bravo Campos.	TI 1073686977				2693612	laurakamu@gmail.com			Laura Bravo.
	Zharik Veronica Becerra Pulido	TI 1034398521				2693612	zharikveronica@hotmail.com			
	BRAYAN ARMED VARGAS BERN.	C.C 1104774234				2693612	BRAYANVARGAS20V@GMAIL.COM			BRAYAN VARGAS
	Jenny Carolina Contreras Ruda	C.C. 1001298.101				2693612	jenny2081contreras@gmail.com			
	Shirly Katerine Leon Enciso	CC. 1012.316.047				2693612	shirly4leon@101@gmail.com			

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned by TapScanner