



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha, Velez, 31 Mayo 2023

Señor (a)
Vilma Vila Herreno Pardo
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR.4557424
Cargo del supervisor Coordinador Académico
Dependencia Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente
Velez

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes 05 del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR.4557424 del veinte veintitrés (2023)

DORA BERMUDEZ ZAFRA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 63.433.601 de Velez, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Dependencia del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente velez , 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 TREINTA MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE.(\$30.400.000,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2023 por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$2.913.333,00), b) Siete (7) pagos iguales por los meses de marzo a Septiembre de 2023, por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE. (\$3.800.000,00) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de Octubre de 2023, por valor de OCHOCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$886.667,00)

Plazo: Será hasta el 07 de Octubre de 2023.

OBJETO

Prestación de servicios personales de carácter temporal para planear, ejecutar y orientar la formación profesional integral, que programe el centro de formación en programas de formación titulada en el área de gestión empresarial, de acuerdo con lineamientos institucionales y normatividad vigente.
--

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Preparar, orientar, desarrollar y apoyar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral	se ejecutó la actividad: impartir formación en los siguientes programas: ficha 2557643, programa gestión administrativa, competencia proponer programas de capacitacion	Guía de de aprendizaje, e instrumentos de evaluación. Evidencias en el drive carpeta obligaciones



		<p>Ficha 2711984, programa Asistencia Administrativa, competencia Atender clientes.</p> <p>Ficha 2711926, programa - Gestion contable y de informacion financiera, Transv. Emprendimiento</p> <p>Ficha 272138, programa Asistencia Administrativa, competencia Atender clientes</p>	contractuales del mes de Mayo 2023
2	<p>Dar cumplimiento estricto a los Manuales del Sistema Integrado de Gestión y demás normas que regulan la Formación Profesional Integral en el SENA y además a entregar oportunamente las listas de aprendices inscritos, seleccionados, las planillas debidamente diligenciadas y demás documentos requeridos por la Gestión de Centros y Registro y Certificación.</p>	<p>se ejecutó la actividad: impartir formación en los siguientes programas:</p> <p>ficha 2557643, programa gestión administrativa, competencia proponer programas de capacitacion</p> <p>Ficha 2711984, programa Asistencia Administrativa, competencias Atender clientes.</p> <p>Ficha 2711926, programa - Gestion contable y de informacion financiera, Transv. Emprendimiento</p> <p>Ficha 2712138, programa Asistencia Administrativa, competencia Atender clientes</p>	<p>Portafolio de las fichas :</p> <p>ficha 2557643, programa gestión administrativa, competencia proponer programas de capacitacion</p> <p>Ficha 2711984, programa Asistencia Administrativa, competencias Atender clientes.</p> <p>Ficha 2711926, programa - Gestion contable y de informacion financiera, Transv. Emprendimiento</p> <p>Ficha 2712138, programa Asistencia Administrativa, competencia Atender clientes</p> <p>Drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo 2023</p>



3	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias, el medio ambiente, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.	Reporte de juicios Valorativos, ficha 2711984, competencia atender clientes. Juicios valorativos ficha 2711926, programa gestión contable de la información financiera, trans emprendimiento	Archivo Juicios valorativos relacionados. Drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo 2023
5	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de Formación Profesional	Se diligenció el informe contractual de las actividades realizadas por el Instructor durante el mes de Mayo	Informe mensual de ejecución contractual Drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo 2023
6	Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su cargo.	Velar por el inventario y el ambiente donde se imparte formación. Prestamo de un video ben	Registro fotográfico de los control de aula del ambiente ambientes 202 , ficha 2557643. Evidencias en el drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo de 2023
7	Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de 5 días hábiles, todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo, tales como: Registro de los juicios evaluativos; Creación de rutas y asociación de aprendices; Registro	Se realiza y envía al líder la respectiva programación del mes de Mayo 2023	Archivo reporte de programación Evidencias en el drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo de 2023



	de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos; Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.		
8	Hacer cumplir con el reglamento del aprendiz.	Velar por el cumplimiento del uniforme y carnet de los aprendices	Registro fotográfico Evidencias en el drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo 2023
10	Custodiar, organizar y archivar los documentos producidos por la dependencia.	Portafolio de las competencias que se impartió formación de los programas Gestion Administrativa ficha 2557643, 2711984,2711926 Tecnico en Asistencia Administrativa	Portafolio (guías e instrumentos de evaluación) Evidencias en el drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo 2023
12	Las demás que se requieran para el cumplimiento del contrato y que sean concertadas con el supervisor del contrato.	Realizar los cursos : "Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, certificado de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión <u>2</u>	Pantallazo de los certiicados, Evidencias en el drive carpeta obligaciones contractuales del mes de Mayo de 2023

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 8624919479 de la planilla , operador Asopagos y periodo del mes de Abril . (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 ☒ he suscrito otro u otros contratos con entidad(es) 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 (23) folios

Cordialmente,

Firma

DORA BERMUDEZ ZAFRA

Contratista

C.C. No. 63433601

Recibí a satisfacción:

Firma

Vilma Vila Herreno Pardo

Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.4557424 **de 2023**

Coordinador Academico

EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO DEL 1 AL 31 de mayo del 2023

INSTRUCTOR:

DORA BERMUDEZ ZAFRA

Evidencias 1, 2, 10

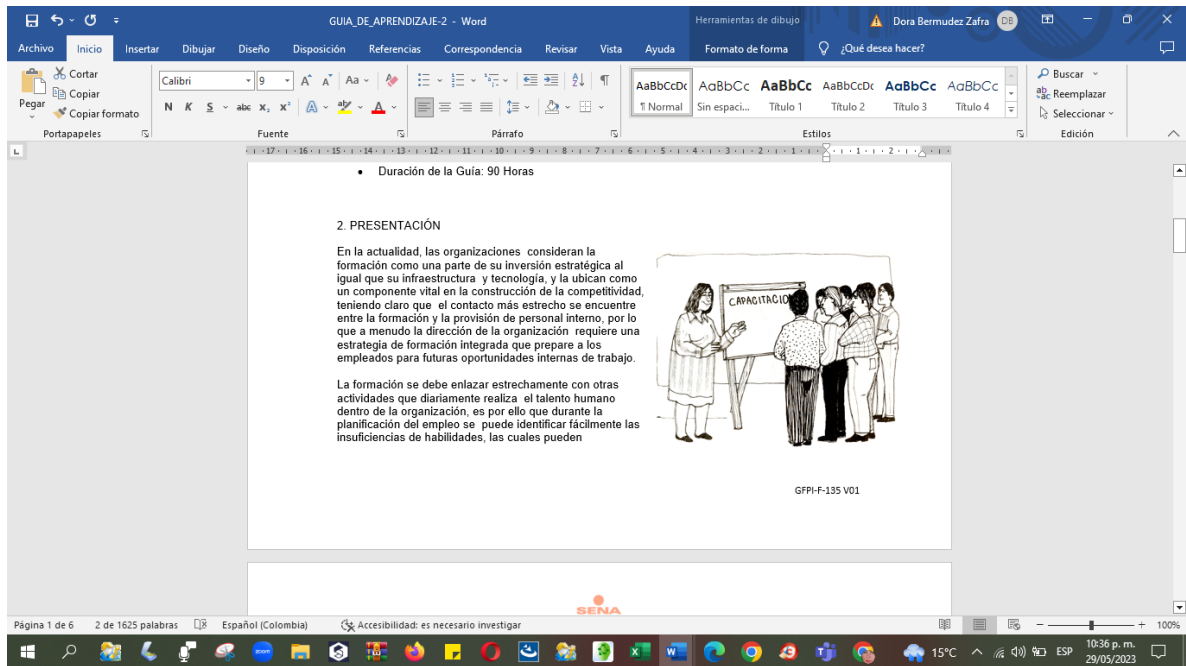
Ficha 2557643 Programa Tg en Gestión Administrativa, competencia proponer programas de capacitación.



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa
 - Código del Programa de Formación: 122115 VERSION 100
 - Nombre del Proyecto: Fortalecimiento de los Procesos Administrativos de las Mipymes en el Área de Influencia del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.
 - Fase del Proyecto: PLANEACION
 - Actividad de Proyecto: Realizar diagnóstico y planes de mejoramiento y programa de capacitación de acuerdo con las necesidades y políticas de la organización.
 - Competencia: PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
 - Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - ✓ Identificar necesidades de capacitación para el personal de la unidad administrativa de acuerdo con los propósitos, las políticas de la organización y la normatividad vigente.
 - ✓ Proponer y promover programas de capacitación de acuerdo con las necesidades de entrenamiento del personal de la unidad administrativa, y las políticas institucionales.
 - ✓ Presentar propuestas de mejoramiento sobre el desarrollo de los programas de capacitación de acuerdo con los requerimientos de la organización.
-



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es): 8. Identifica necesidades de formación y formula planes de capacitación conservando y organizando los registros del proceso de acuerdo con los procedimientos de la organización y las normas vigentes.

a. Momento 1: Antes de Aprender

El siguiente ejercicio tiene como finalidad introducirle, sensibilizarle y motivarle en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje.

Observe los siguientes videos y socialice los resultados en relación al comportamiento de los funcionarios en la organización.

https://www.youtube.com/watch?v=VprDzoTr_5A
<https://www.youtube.com/watch?v=4aDmM9wVc84>

Ahora bien, para adentrarnos en el tema descargue el artículo Colombia lleva 10 años sin avances en talento humano, para ser analizado en sesión en línea.

Momento 2: Ubicación Antes de aprender

Se realizará una evaluación diagnóstica sobre la temática a desarrollar en esta guía de aprendizaje para determinar el estado de conocimientos previos que tienen sobre la misma.

Estas preguntas pretenden motivarle para que realice una reflexión crítica sobre la importancia de los planes de capacitación en una organización.

Momento 2: Ubicación Antes de aprender

Se realizará una evaluación diagnóstica sobre la temática a desarrollar en esta guía de aprendizaje para determinar el estado de conocimientos previos que tienen sobre la misma.

Estas preguntas pretenden motivarle para que realice una reflexión crítica sobre la importancia de los planes de capacitación en una organización.

1. ¿Qué es comunicación asertiva?
2. ¿Cuál es la importancia de la comunicación asertiva en la organización?
3. ¿Qué es Clima organizacional?
4. ¿Qué significa mejora continua?
5. ¿Qué es DOFA?
6. ¿Qué entiende por proceso de inducción?
7. ¿Qué entiende por proceso de capacitación?
8. ¿Qué entiende por diagnóstico de necesidades de formación?
9. ¿Qué entiende por plan de capacitación?
10. ¿Cuál es el procedimiento para identificación de necesidades de capacitación?
11. ¿ Métodos para recolección de información?

c. Momento 4: Durante el Aprendizaje son las estrategias de aprendizaje que activen la Transferencia o aplicación del conocimiento

Estimado Aprendiz teniendo en cuenta el método ADDIE, realice el diagnóstico de capacitación y plan de capacitación de una empresa o grupo, para ello tenga en cuenta:

- Diagnóstico de necesidades de capacitación de una empresa o grupo
 - Diseñar cuestionario, formato de identificación de necesidades de formación
 - Aplicar y diligenciar el formato anterior
 - Realizar tabulación e informe de necesidades de formación

- 1. Introducción
 2. Objetivos
 3. Objetivos específicos
 4. Diagnostico (diseñar encuesta)
 5. Análisis y aplicación (tabulación)
 6. Estrategias y como se realizará, según el análisis.
 7. Planear la ejecución (Cronograma de la capacitación)
 8. Evaluacion y seguimiento.
 9. Conclusiones

- Diseñar plan de capacitación
 - Teniendo en cuenta los resultados presentar cronograma de plan de capacitación
 - Realizar la citación al plan de capacitación
 - Planear la ejecución de la ejecución del plan de capacitación

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de producto:</p> <p>Portafolio de procedimiento de capacitaciones con formatos y documentos utilizados en la identificación y planeación y ejecución y evaluación de necesidades de capacitación en una organización.</p>	<p>Aplica de manera rigurosa los manuales de procesos y procedimientos y el de funciones, de acuerdo con las políticas de la organización. Aplica responsablemente la normatividad legal e institucional relacionada con la capacitación, teniendo en cuenta las políticas de capacitación en la misión y visión</p> <p>Define con objetividad las necesidades de capacitación establecidas por la organización.</p> <p>Define objetivamente las variables y la estructura del instrumento según técnicas establecidas.</p> <p>Elabora con responsabilidad el instrumento para recolectar la</p>	<p>Técnica de Evaluación:</p> <p>Valoración del producto</p> <p>Instrumento de Evaluación:</p> <p>Lista de verificación</p>

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Capacitación: Dar a los empleados nuevos o antiguos los conocimientos, habilidades que requieran para desempeñar su trabajo

Inducción: procedimiento mediante el cual a los nuevos trabajadores se les ofrece información básica sobre los antecedentes de la empresa y los detalles mínimos requeridos para iniciar su labor.

Método ADDIE: Análisis de las necesidades de capacitación, Diseño del plan de capacitación, Desarrollo de las capacitaciones, Implementación de lo aprendido en las capacitaciones y Evaluación del impacto de la capacitación.

Recurso humano: Es el al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

Retención de personal: Es el proceso que implica mantener las competencias laborales de los empleados manteniéndolos motivados, emocionalmente activos e incentivados.

Talento humano: consiste en la planeación, desarrollo y organización como también el control eficaz y efectivo de las técnicas que permitan promover e incentivar el buen desempeño del capital humano y a la vez que les permita alcanzar sus objetivos.

Trabajo: Es el esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yenny Patricia Ariza Hernández	Instructor	Coordinación académica	01 de marzo de 2019

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Franklin Figueredo Hernández	Instructor	Coordinación académica	01-06-2020	Actualización formato de Guía de Aprendizaje.



LISTA DE CHEQUEO Y/O DE VERIFICACIÓN

Documento de Apoyo CGAQ N°21

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	Tecnólogo en Gestión Administrativa
Competencia:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Proyecto de formación profesional:	Fortalecimiento de los Procesos Administrativos de las Mipymes en el Área de Influencia del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.
Actividad de Aprendizaje:	Realizar diagnóstico y proponer actividades de capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas en las unidades Administrativas.
Evidencia de Producto:	Entrega del informe que debe contener: Diagnóstico de las necesidades de capacitación, propuesta de capacitación, evaluación del programa de capacitación plan de mejora.
Criterios de Evaluación:	Define con objetividad las necesidades de capacitación establecidas por la organización. Elabora con responsabilidad el instrumento para recolectar la información aplicando metodologías establecidas. Aplica metódicamente al procedimiento para identificar necesidades de capacitación.
Duración de la evaluación:	8 horas

Orden	VARIABLES / INDICADORES DE LOGRO	SI	NO	Observaciones
1.	El <u>trabajo es</u> entregado en la fecha acordada			



LISTA DE CHEQUEO Y/O DE VERIFICACIÓN

Documento de Apoyo CGAQ N°21

2.	El trabajo es realizado cumpliendo normas apa			
3.	El desarrollo del trabajo contiene:			
4.	Diagnóstico de capacitación.			
	Elabora instrumento para realizar el diagnóstico de capacitación			
	Aplica el instrumento a un grupo objetivo,			
	Tabula la información recolectada			
	Realiza análisis de la capacitación.			
	Define el tema a capacitar.			
5	Propone programa de Capacitación que contiene:			

	Presupuesto			
	Define el cronograma del plan de capacitación.			
6	Ejecuta el programa de capacitación			
	Define la fecha de realización de la capacitación			
	Elabora materia didáctica para la capacitación			
	Elabora instrumento de evaluación y evalúa capacitación.			
	Realiza análisis de la evaluación de la capacitación			
7	Realiza plan de mejoramiento de los hallazgos encontrados en la evaluación de la capacitación			
8	Contiene conclusión			
9	Contiene bibliografía			

4. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

Juicio de Valor: _____

Observaciones del evaluado: _____

Ciudad y Fecha:	Firmas:
	Evaluador@s: _____
	Alumn@: _____

Ficha 2711984 Técnico en Asistencia Administrativa

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.

Código del Programa de Formación: 134101

Competencia: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

Nombre y Código del Proyecto: APOYO A PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MIPYMES DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.

Código proyecto: 2636951

Fase del Proyecto: Análisis

Actividad de Proyecto: DIAGNOSTICAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL MANEJO DOCUMENTAL EN LAS MIPYMES DEL CGAO

Resultados de Aprendizaje:  (Ctrl)  anzar:

Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

02 preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales

- Duración de la Guía en horas (40 horas):

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz, en diversas oportunidades de nuestra vida hemos escuchado hablar de lo importante que es dar una buena atención al cliente, pero probablemente si le preguntáramos a distintas personas al azar ¿cuáles son los principios básicos del servicio al cliente?, muchos empresarios no sabrían qué responder y la realidad es que quien no sepa cuáles son estos principios básicos, ¿cómo puede ofrecer una buena atención al cliente?

Si miramos el contexto no hay una simple filosofía del servicio de atención al cliente que se adopte por todos los negocios de todas las industrias y servicios. Pero existen varias prácticas unificadas por una creencia de que la satisfacción del cliente mejora las posibilidades de los negocios de lograr sus metas.

El propósito de esta guía es orientar sobre los conceptos básicos, identificar los tipos de clientes, elementos claves del servicio



3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE: A-A-2 Protocolo de deservicio al cliente y creación de CRM en excel o acces para el mejoramiento continuo del servicio al cliente

Momento 1: Reflexión Inicial

Apreciado aprendiz; en esta etapa de desarrollo de la guía, lo invito a ver los siguientes videos relacionados con la temática como ofrecer un buen servicio al cliente, encontrados en los siguientes links

http://www.youtube.com/watch?v=SjE2RQZE_pk
<https://www.youtube.com/watch?v=l8eCbu0Vxpo>

- Realice una reflexión de cada uno de los dos videos Identificado aspectos positivos y negativo.
- Si usted fuera dueño de estas empresas en las cuales se está prestando el servicio que aspectos propondría para ofrecer un buen servicio al cliente.

a. Momento 2: Contextualización

Organice un equipo de trabajo colaborativo con un máximo 4 integrantes, desarrolle el siguiente trabajo, el cual debe ser presentado en el formato dado por su instructor.

1. Que tipos de clientes identifica en cada video y por qué lo caracteriza de esa manera?
2. Cuál es la diferencia entre un cliente interno y un cliente externo?
3. Utilice un ejemplo de una empresa y realice una lista con los clientes externos e internos que pueda imaginar.
4. Investigue sobre la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Momento 3: Apropiación del conocimiento:

Actividad No 1

Estimado Aprendiz en esta etapa y después de haber analizado el contenido de la guía, lo invito a que con su equipo de trabajo con un máximo de 3 personas realicen un proceso investigativo que le permita descubrir conceptos y teorías para afianzar sus conocimientos sobre el servicio al cliente. Los temas serán asignados por la instructora la cual será socializado en sesión y cada grupo realizará una actividad didáctica sobre el tema desarrollado.

La actividad debe cumplir con los siguientes requisitos.

- 1- Presentación Powers point, plantilla Sena
- 2- La exposición debe ser clara y contundente
- 3- Se debe realizar una actividad didáctica aplicando el tema

En el desarrollo de la actividad, la instructora solucionara las dudas e inquietudes que se presente en cada tema.

Momento 4: Transferencia o aplicación del conocimiento

Actividad No 1

Participe en un juego de roles, donde tendrá la oportunidad de poner en práctica los conceptos de atención que ha desarrollado durante este proceso de formación.

En grupos de trabajo seleccione una empresa o negocio de la región y realice una visita de cliente incognito y consulte:

Misión, Visión, Valores, identifique que tipos de clientes maneja, revise si aplica el protocolo en atención y el servicio de acuerdo al lugar, identifique si utiliza un portafolio en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo a la con las políticas de la organización, si no tiene uno elabore un miniportafolio utilizando algunos productos

En plenaria seleccionen el tipo de evento que va a desarrollar y de acuerdo a este realice lo siguiente:

1. Participe en la planeación y organización de evento con el organigrama respectivo.
 2. Determine las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda del evento.
 3. Elabore la agenda para el evento.
 4. Determine la etiquetas y protocolo para el evento
-

Servicio: es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de la gente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados)

Cliente: Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Actitud: Predisposición aprendida para responder consistentemente de modo favorable o desfavorable a un objeto o clases de objeto

Comunicación. Transmisión de un mensaje de un emisor a un receptor.

Cultura Organizacional: Costumbres, tradiciones, procedimientos y sistemas con los cuales opera, funciona una organización.

Servicio al cliente: una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de los nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores

Cliente interno: es quien recibe un producto o servicio dentro de una organización suministrados por la misma organización. Puede ser una persona o una organización

Cliente Externo o cliente final: es una persona u organización, con necesidades capacidad de pago y voluntad de gasto y al que se busca satisfacer con una propuesta de valor ofrecida

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	YENNY PARICIA ARIZA	INSTRUCTOR	G.G.A.Q	Abril/20129	Ajustar actividades-Evidencias-

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Dora Bermudez Zafra	Instructor	CGAO	Febrero 2021	Mejora continua, Ajuste de Evidencias.
Autor (es)	HECTOR MAURICIO PARADA	Instructor	CGAO	Febrero 2021	corrección de actividades a desarrollar según resultados de aprendizaje.
Autores	Dora Bermudez Zafra	Instructora	CGAO	Mayo 2023	Actualización según resultados de aprendizaje



REGIONAL SANTANDER
CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

LISTA DE CHEQUEO Y/O DE VERIFICACIÓN

Documento de Apoyo CGAQ N°21

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Competencia:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Proyecto de Formación Profesional:	APOYO A PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MIPYMES DEL DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE
Actividad de Aprendizaje:	A-2 Protocolo de servicio al cliente, y creación de CRM en excel o acces para el mejoramiento continuo del servicio al cliente
Evidencia de Producto y/o Desempeño:	
Desempeño: Exposición de los temas asignado	
Producto:	
- Presentación Powers point del trabajo de investigación.	
- Planificación del evento a realizar	

Criterios de Evaluación:

- Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional.
- Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado de acuerdo al protocolo y políticas de la organización.
- Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.
- brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes.
- Aplica hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido.
- utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.
- 21060102002: - participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales.
- Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento de acuerdo con los requerimientos de la organización.
- Ejecuta las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda de un evento, de acuerdo con la importancia y magnitud.
- Recibe y registra mensajes orales y escritos, relacionados con la organización de eventos teniendo en cuenta el protocolo establecido. - elabora la agenda para el evento de acuerdo a los requerimientos del mismo. - elabora tarjetas y cartas de invitación y agradecimiento, relacionadas con el evento de acuerdo al protocolo organizacional.
- Aplica estrictamente las normas de etiqueta y protocolo nacionales e internacionales durante el montaje del sitio donde se realizará el evento.

Duración de la evaluación: 4

Nombre del Aprendiz(a) en formación: _____

Número de orden: _____

Centro de formación: _____

Regional: _____

Nombre del Instructor(a): Dora Bermudez Zafra

Evidencia de desempeño: Exposición de los temas asignados

No. de Orden	VARIABLES / INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SI	NO	
1.	Utiliza los medios didácticos o elementos adecuados para la exposición			
2.	Presenta el tema de una manera clara y coherente			
3.	Aplica las técnicas orales y escritas para la exposición:			
	• Expresión Corporal			
	• Vocalización			
	• Postura adecuada			
4.	• Manejo de grupo			
	Desarrolla los contenidos de acuerdo al tema propuesto:			
	• Introducción			
	• Desenlace			
	• Conclusiones			

1.	Utiliza los medios didácticos o elementos adecuados para la exposición			
2.	Presenta el tema de una manera clara y coherente			
3.	Aplica las técnicas orales y escritas para la exposición: <ul style="list-style-type: none"> • Expresión Corporal • Vocalización • Postura adecuada • Manejo de grupo 			
4.	Desarrolla los contenidos de acuerdo al tema propuesto: <ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Desenlace • Conclusiones 			
5.	Selecciona los elementos adecuados para el desarrollo de la exposición			
6.	Lleva el hilo conductos durante la exposición			
7.	Responde las preguntas e inquietudes que se le formulan			
8.	Demuestra dominio del tema			
9.	Adopta métodos para planear sus acciones			
10.	Realiza dinámica sobre tema expuesto			

Presentación Powers point trabajo de investigación.

Planificación del evento a realizar.

No. de Orden	VARIABLES / INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SI	NO	
1	Trabajo de investigación			
	Esta presentado según lo solicitado			
	Identifica la misión			
	Identifica la visión			
	Identifica Valores			
	Identifica tipos de clientes			
	Consulta portafolio de servicio			
	Labora un mini portafolio de servicio si no tiene la empresa investigada.			
	El trabajo esta presentado de acuerdo a las normas APA			
	El trabajo es presentado en el tiempo acordado			
	Sustenta claramente la información recolectada.			
2	Planificación del evento a realizar.			
	Define el evento a realizar			
	Formula el objetivo del evento			
	Define los invitados al evento			
	Determina los comités del evento			
	Determina las actividades a realizar			
	Elabora la agenda para el evento			

4. EVALUACIÓN:

Observaciones:

Recomendaciones:

Juicio de Valor:

Observaciones del evaluado:



REGIONAL SANTANDER
CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

LISTA DE CHEQUEO Y/O DE VERIFICACIÓN

Documento de Apoyo CGAQ N°21

Ficha 2711926 Gestión contable y de información financiera



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Gestión Contable y de información financiera

Código del Programa de Formación: 123101 Versión 1

Nombre y Código del Proyecto: Aplicación de Técnicas para el Desarrollo y Documentación del Procedimiento de Selección y Vinculación de Trabajadores en Las Mipymes de la Provincia de Vélez. No. 1955837

Fase del Proyecto Planeación

Actividad de Proyecto: Generar Informe de Seguimiento a la Propuesta del Procedimiento de selección de Candidatos y Vinculación de Trabajadores, de Acuerdo con Información Suministrada por la Pyme.

Competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

01 integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social

02 caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo

2. PRESENTACION

Ser Emprendedor implica tomar todas nuestras capacidades, recursos, aptitudes y habilidades y encausarlas para la realización de una idea productiva. No es emprendedor solo aquel que tiene éxito en su empresa sino aquel que, a pesar de haber fracasado antes, nunca deja de intentarlo. El "Perfil Emprendedor" comprende una serie de características o competencias que conjugan la visión que la persona tiene de sí misma, la forma en que se relaciona con los demás y con su entorno; y sus habilidades gerenciales o específicas para sacar adelante una idea de negocio.

Pero estas aptitudes no bastan para identificar al emprendedor, hay otro aspecto fundamental que tiene que ver con la voluntad, disposición y aspiración del aprendiz de consolidar su idea emprendedora, elemento que se hace visible en la construcción de un proyecto de vida. En otras palabras, no basta con tener el potencial, se debe contar con la intención inequívoca de materializarlo sin importar los obstáculos o el tiempo que ello requiera.

La presente guía nos permitirá reconocer las características y aptitudes del "perfil emprendedor" e identificarlas en nosotros mismos, así como también generar estrategias para potencializarlas conforme a nuestros objetivos personales mediante la elaboración de un proyecto de vida.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es). "Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social"



a. **Momento 1: Reflexión Inicial**

1. Analizando mi entorno:

El siguiente ejercicio tiene como finalidad introducirle, sensibilizarle y motivarle en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje.

Actividad 1: Observe el siguiente video

<https://www.youtube.com/watch?v=q6enBPTt0Y>

Actividad 2: Realice una reflexión de acuerdo al video anterior

Actividad 3: Desarrolle el taller 1

Actividad 4: Analice de forma personal y conteste las siguientes preguntas:

¿Qué es un proyecto de vida?

¿Para qué sirve un proyecto de vida?

¿Qué información debería contener un proyecto de vida?

¿Cómo puedo utilizar el proyecto de vida para facilitar la realización de mis objetivos?

Actividad 10: Una vez recolectada toda la información, debe realizar una presentación en Power Point ppt o mediante imágenes con el propósito de socializar a sus compañeros los resultados obtenidos en dicha investigación, con el propósito de unificar criterios y evaluar la actividad, resaltando aspectos positivos y negativos y afianzando conocimiento.

La presentación debe contener:

- ✓ Nombre del proyecto productivo
- ✓ Segmentos de clientes
- ✓ Propuesta de valor
- ✓ Canales de comercialización
- ✓ Relación con los clientes
- ✓ Fuentes de ingreso
- ✓ Recursos necesarios
- ✓ Actividades claves
- ✓ Socios y asociados claves
- ✓ Estructura de costos.
- ✓ Costos sociales y medio ambientales
- ✓ Beneficios sociales y medio ambientales

Recuerde que la sustentación de su proyecto productivo se trata de vender su idea de negocios.

Una vez el instructor realice una retroalimentación, las evidencias deben ser presentarlas de manera personal y en las fechas estipuladas, con los instrumentos debidamente organizados en su Bitácora de trabajo.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado. Es lo que hace que una persona esté insatisfecha con lo que es y lo que ha logrado, y como consecuencia de ello, quiera alcanzar mayores logros

Innovación: Aptitud para introducir cambios en un producto o proceso que aumentan su diferenciación en el mercado y se traduce en una ventaja competitiva. Es el proceso mediante el cual dicha invención llega al mercado y es adquirida por los clientes

Inventoría: Es la capacidad de hacer una realidad física una idea

Creatividad: Es parte de un eslabón que permite a los miembros de una comunidad encontrar soluciones inteligentes a los problemas o desarrollos socioeconómicos con viabilidades técnicas, comerciales, económicas, humanas, sociales, etc. Esta cadena es creatividad – imaginación – intuición – invención – innovación.

Oportunidad de negocio: Se da cuando está basada en la observación de las necesidades de los potenciales clientes, en ventajas competitivas, en identificación de nichos de mercados especiales, el reconocimiento de un momento oportuno y de la forma apropiada, cuando se visualizan los recursos físicos y materiales necesarios y cuando se tiene con un impulso de emprendedor, que hagan realidad esa oportunidad que se presenta

Idea de negocio: Se da cuando una persona relaciona su capacidad imaginativa y creativa a una perspectiva de negocio. De esta manera empieza a asociar su idea a recursos, mercados, contactos, tecnologías, etc. Todo lo anterior, con la firme intencionalidad de volverlo un negocio productivo

Visión Empresarial: Aptitud para visualizar una idea como una opción de negocio sostenible y trazar un plan para su implementación

Perfil Emprendedor: Es el conjunto de actitudes, competencias y habilidades que caracterizan emprendedores exitosos

Proyecto de Vida: Plan personal de desarrollo en todas las dimensiones del hombre que sirve para identificar objetivos y diseñar estrategias para lograrlos

Iniciativa: Aptitud para actuar de forma autónoma e independiente para la realización de objetivos dando impulso a los proyectos productivos

Competencia: Es la habilidad para desarrollar una tarea específica en un contexto dado de forma eficiente

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Presentación ideas de negocio y la matriz CANVAS	Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta	Técnica de Evaluación: Valoración de Producto Instrumento de Evaluación: Lista de Verificación de Verificación

	<p style="text-align: center;">REGIONAL SANTANDER CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE</p> <p style="text-align: center;">LISTA DE CHEQUEO Y/O DE VERIFICACIÓN</p> <p style="text-align: right;"><i>Documento de Apoyo CGAQ N°</i></p>
---	--

1. DATOS GENERALES

	Programa de Formación:	GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA
	Competencia:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
	Proyecto de la Formación Profesional:	Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial, financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo del área de influencia del cgao .
	Actividad de Aprendizaje: AA_3: Identificar cultura emprendedora de acuerdo con necesidades del sector.	
	Evidencia de Producto: Presentación ideas de negocio, la matriz CANVAS y Presentación del proyecto productivo estructurado de acuerdo con lineamientos establecidos.	
	Criterios de Evaluación:	

[illegible]

Reporte de Juicios de Evaluación

[illegible]



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha, Velez, 31 Mayo 2023

Señor (a)
Vilma Vila Herreno Pardo
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR.4557424
Cargo del supervisor Coordinador Académico
Dependencia Centro de Gestión Agremiariar del Oriente
Velez

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes 05 del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR.4557424 del veinte veintitrés (2023)

DORA BERMUDEZ ZAFRA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 63.433.601 de Velez, en mi calidad de Contratista del SENA, en titulada , 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 TREINTA MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE.(\$30.400.000,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2023

 Accesibilidad: es necesario investigar

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Preparar, orientar, desarrollar y apoyar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral	se ejecutó la actividad: impartir formación en los siguientes programas: ficha 2557643, programa gestión administrativa, competencia proponer programas de capacitación	Guía de de aprendizaje, e instrumentos de evaluación. Evidencias en el drive carpeta obligaciones

GTH-F-062 V09



	Ficha 2711984, programa Asistencia Administrativa,	contractuales del mes de Mayo
--	--	-------------------------------

Evidencia 6

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
BOGOTÁ

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LA FARMACIA PROFESIONAL

INSCRIPCIÓN

Nombre: [Nombre completo]
Código: [Código de inscripción]
Fecha: [Fecha de inscripción]

Datos Personales:
Nombre: [Nombre completo]
Apellido: [Apellido completo]
Código: [Código de inscripción]
Fecha: [Fecha de inscripción]

Datos Académicos:
Nombre: [Nombre completo]
Apellido: [Apellido completo]
Código: [Código de inscripción]
Fecha: [Fecha de inscripción]

Datos de Contacto:
Teléfono: [Número de teléfono]
Correo electrónico: [Correo electrónico]

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
BOGOTÁ

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LA FARMACIA PROFESIONAL

INSCRIPCIÓN

Nombre: [Nombre completo]
Código: [Código de inscripción]
Fecha: [Fecha de inscripción]

Datos Personales:
Nombre: [Nombre completo]
Apellido: [Apellido completo]
Código: [Código de inscripción]
Fecha: [Fecha de inscripción]

Datos Académicos:
Nombre: [Nombre completo]
Apellido: [Apellido completo]
Código: [Código de inscripción]
Fecha: [Fecha de inscripción]

Datos de Contacto:
Teléfono: [Número de teléfono]
Correo electrónico: [Correo electrónico]

Evidencia 7

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PARA GESTIONAR EL PROYECTO FORMATIVO										
F00-9209-019/06-10 Versión:2										
Proceso: Ejecución de la Formación Profesional										
Procedimiento: Desarrollo Curricular										
INFORMACIÓN GENERAL										
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA										
FASES DEL PROYECTO: ANALISIS										
Número de la que didáctica	Actividad de Aprendizaje	Horas de actividad de aprendizaje	Días de la semana para la ejecución de la actividad de aprendizaje	Horario	Fecha de la ejecución de la actividad inicio - fin	Ambiente de aprendizaje	Instructor responsable de la actividad	Ficha	Competencia	Resultados de aprendizaje
	"ACTIVIDAD 2 y 3 Protocolo de servicio al cliente, y creación de CRM en excel o access para el mejoramiento continuo del servicio al cliente"	20	lun, mar, mié, jue, vie, sáb	7:00 A 11:00	2,3,4,5,6	laboratorio	Dora Bermudez Zafra	2712138	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.	01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE. 02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES. 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROCEDIMIENTO DE ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA

Accesibilidad: es necesario investigar

Evidencia 8



Evidencia No 12



FUNCIÓN PÚBLICA

Verificado el aplicativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Hace constar que:

DORA BERMUDEZ ZAFRA

C.C 63.433.601

Participó y completó con éxito el Módulo de Fundamentos Generales del curso virtual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

MIPG VERSIÓN II (2021)

Bogotá D.C., 27 de mayo 2023



FUNCIÓN PÚBLICA

Verificados los resultados del participante en el curso virtual
Función Pública certifica que:

DORA BERMUDEZ ZAFRA

C.C 63.433.601

Participó y completó el curso virtual:

Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

Con una duración de 20 horas.

Bogotá D.C., 27 de mayo 2023

INTEGRIDAD
TRANSPARENCIA
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

DORA BERMUDEZ ZAFRA

C.C.63.433.601

CONTRATO No. No CO1.PCCNTR.4557424 de 2023