PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, junio 2023

Señor (a)
JACKSON ARIEL URRUTIA CHALA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **4772838**
Coordinador académico
Dependencia formación complementaria-Población Desplazada
En el programa de Emprendimiento
Quibdó-Chocó

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

Referencia: No (**4772838**) del año (2023)

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

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para cada uno de los contratos la suma de VEINTIUN MILLON CINCO MIL 0CHOCIENTOS VEINTE PESOS (21.005.820) M/CTE esta suma será pagada por el Sena al contratista de la siguiente manera a) un primer pago correspondiente al mes de marzo por valor de CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS ($466.796) b) nueve (5) pagos iguales correspondiente a los meses de abril a agosto por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS ($3.500.970) MCTE cte) (1) un último pago correspondiente a 15 días del mes de septiembre por un valor de UN MILLON SETECIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCENTA Y CINCO PESOS ($1.750.485) MTE.

Plazo: Sera hasta el 15 de septiembre de 2023.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL DE 22 INSTRUCTORES, PARA ORIENTAR LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL NIVEL COMPLEMENTARIA VICTIMA, EN EL CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD DE LA REGIONAL CHOCÓ DURANTE LA VIGENCIA 2023.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1			
1	Establecer estrategias deenseñanza-aprendizaje- evaluacion según el programa deformación profesional y el enfoque metodológico adoptado.	Las estrategias de enseñanzaaprendizaje utilizada en el presente periodo, están, formación presencial, Realizar Talleres Teórico – Prácticos" relacionados con la temática a tratar de los cursos MERCADEO Y VENTA: contenido temático –etapas del mercadeo, ciclo del producto, canales de distribución, análisis dofa, oferta y demanda -segmentación del mercado etc. Servicio y Atención al Cliente en procesos administrativos contenido temático: clasificación, triángulo de servicio. -Elementos de la Comunicación -¡En que consiste la comunicación acertiva ? -Comunicación Verbal, -Comunicación no Verbal - Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Estructura orgánico-funcional -Manual de funciones y procedimientos. Con la temática desarrollada en los cursos poder evaluar a los aprendices sobre los Conocimientos adquiridos.	Actividad: Conversatorio sobre temas del curso a trabajar de manera grupal e individual. -Temas de consulta relacionados con los cursos atención al cliente en procesos Administrativos y mercadeo y ventas Desarrollo de talleres de mercadeo y ventas. Desarrollo de actividades de atención al cliente en procesos Administrativos.
2	Orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes	En reunión de concertación con los aspirantes de los cursos Servicio y atención al cliente en procesos Administrativos en Quibdó y mercadeo y ventas en el barrio invasión de Quibdó -, La formación y la metodología están diseñadas de acuerdo a necesidades de los participantes y el proceso de formación..	Formato de concertación y lista de asistencia y evidencia fotográfica
3	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje – evaluacion de conformidad con losmódulos de formación y el calendario institucional y el manualde procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Las actividades realizadas durante el periodo objeto de pagofueron: - Desplazamiento al barrio invasión , para concertar e iniciar el desarrollo de la formación del curso mercadeo y venta y el curso servicio y Atención al cliente en procesos Administrativos	Formato de caracterización

		-Desarrollo de la formación Verificación y Registro Sofía Plus. -Elaboración de las fichas de caracterización. -Verificación de personal en la plataforma vivanto para determinar las victimas que participaran en el proceso de formación -Orientación a los aprendices sobre la importancia de los cursosa dictar. -Se asociaron las fichas en la Plataforma Sofía plus. -Evaluacion de fichas finalizadas en el mes de junio.	Fichas asociadas y calificadas en Sofia plus. Evidencias fotográficas Todo soportado enel drive. Evidencias de formación mes de junio.
4	Llevar el registro de evidencias dela actividad de enseñanza- aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Se está llevando el Reporte de las actividades de formación en la plataforma DRIVE	formato de Caracterización, registro fotográfico. Guía de aprendizaje. Reporte de fichas en Sofía plus. Acta de concertación todo del mes de junio.
5	Reportar información académica yadministrativa según las responsabilidades institucionalesasignadas.	Envío y Reporte de documentación de aprendices que participaran en el proceso de formación para inscripción y matricula al programa de formación.	Formato de Excel y documentos de cedula para programación y matricula de los cursos Servicio y atención al cliente en procesos Administrativos y mercadeo y venta.
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, asi como el proceso de inducción aprendices.	No aplica para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento
7	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Se asociaron las fichas 2789968 y 2789970, se calificaran las competencias y los resultados de aprendizajes de las ficha terminada 2777898 en Sofía plus.	Fichas asociadas y calificadas y en formación, en Sofía plus
8	Atender oportunamente los		

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

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de planilla 4498790217, expedida por SOI correspondiente al mes de mayo de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – según "Decreto *Ley Anti trámites"*)

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 entidades(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

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

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

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

Recibí a satisfacción:

Firma

JACKSON ARIEL URRUTIA CHALA
Supervisor(a) Contrato 4772838 de 2023

ACTA No. 002		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: REUNION DEL CURSO SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó, 16 de Junio de 2023	**HORA INICIO:** 3:OOpm pm	**HORA FIN:** 5:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: INVASION - QUIBDÓ	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Recursos Naturales Industria Y biodiversidad	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: .

1. Saludo –bienvenida y presentación de todos los participantes en la reunión.
2. explicación de la visión y misión del SENA y los diferentes cursos de formación que ofrece en cada uno de sus programas.
3. Intervención de algunos aprendices y concertar horarios de clase y lugar para dictar la formación del curso **SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO**
4. Socialización de la temática y metodologia a desarrollar en el **SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO**

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Determinar con los aprendices el horario y los días para dictar la formación del curso SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO . .en el municipio de Quibdó – invasion

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el Municipio de Quibdó – barrio invasion , a las 3:00 pm, se inició la reunión con algunos aprendices al curso **SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO** y ROSA MARIA PALACIOS RDRIGUEZ instructora del sena, tomando la palabra la instructora, se da la biembenida a los participantes a la reunion, se les habla sobre el sena, sus programas de fomacion y los cursos que ofrece en cada uno de ellos.

Se socializa la tematica del curso **SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO** , y se explica la metodologia a desarrollar la formacion.

Intervienen algunos aprendices donde manifiestan el interes por el curso y sus expectativas laboraes con este, ademas les permitira fortalecer sus emprendimientos.

Se establece como horario para dictar las clases del curso **SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO** los dias lunes, jueves de 3:00pm a 6:00pm,el ambiente de formacion sera en la escuela de la comunidad.

Se repasan las conclusiones de la reunion y se concluye dando gracias a los participantes a las 5:00pm

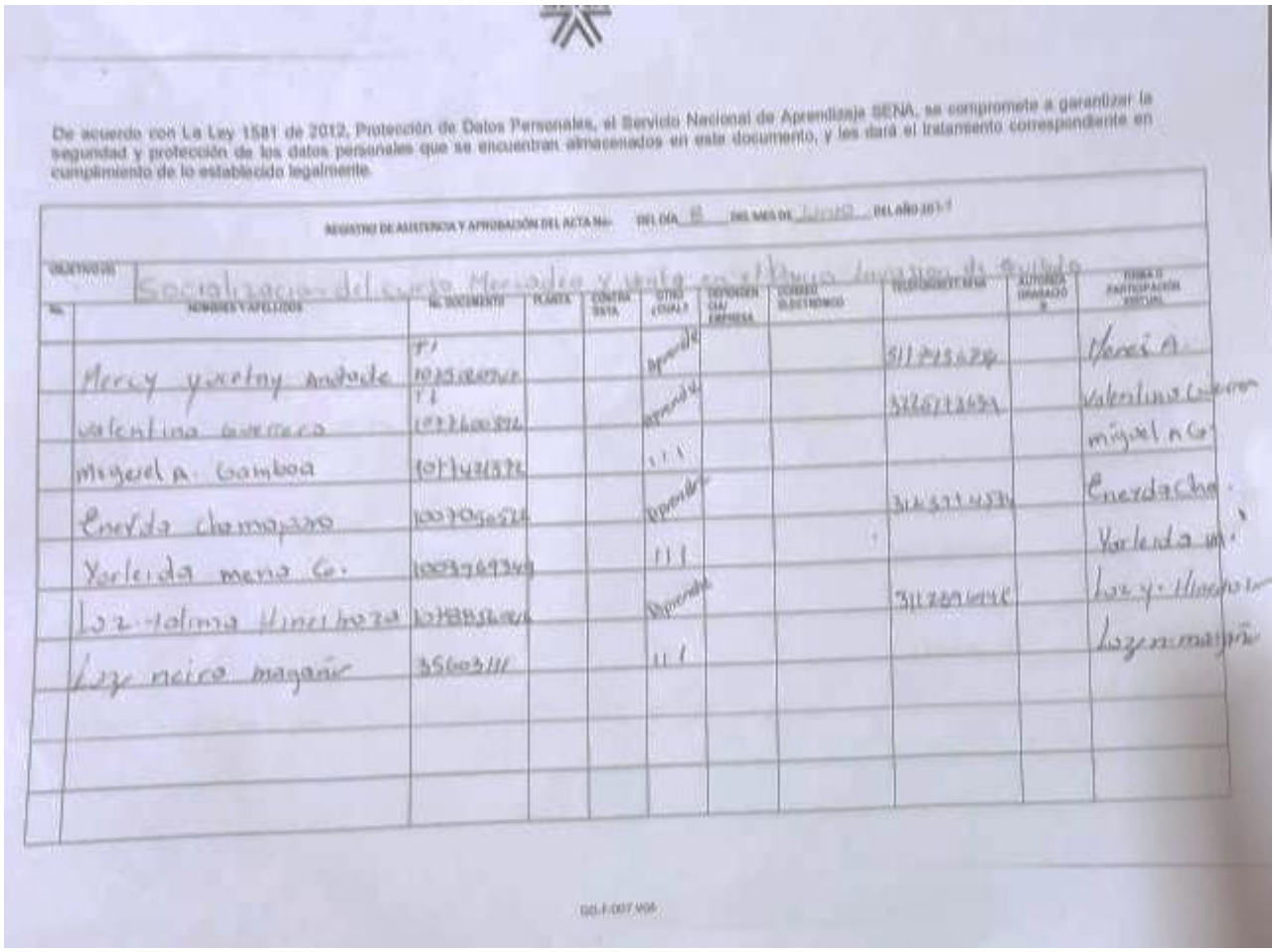
CONCLUSIONES

- La Formación se desarrollará de marte y jueves
- El horario es de 3:00pm a 6:00:pm
- Ambiente de formación salón comunitario

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
-Desarrollar las actividades propias del curso (talleres, consultas, trabajos). -cumplir con todo lo acordado en la reunión. -Explicación de la temática del curso **SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVO** y entrega de certificados finalizado e curso.	Aprendices del curso Aprendices del curso e Instructora SENA Instructora SENA	16 / 06/2023 16 / 06/2023 16 / 06/2023
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia) **Nota:** Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.		







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 encuentren almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DEL DÍA 15 DEL MES DE Junio DEL AÑO 2017

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Socialización del curso Mercadeo y venta en ruta para tenderos de ayuda

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUÁL?	DEPENDENCIA O EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO O CELULAR	AUTORIZA GRABACIÓN SI	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Mercy yoreny andrade	TI 1035868956			aprendiz			3112435236		Mercy A.
	valentina barrera	TI 1032600824			aprendiz			3226732639		valentina barrera
	Miguel A. Gamboa	1071427871			"					miguel A Ga
	Enelda chamorro	1007056524			aprendiz			312 327 4534		Enelda ch.
	Yorleida mena Ge.	1003769349			"					Yorleida M.
	Luz-Yolima Hinestroza	1078856644			aprendiz			3112897442		Luz y. Hinestroza
	Luz neira magaña	35603111			"					Luz n. magaña

GD-F-007 V04

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **MERCADEO Y VENTAS**
- Código del Programa de Formación: 63210007
- COMPETENCIA**:**
  1**: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.**
- RESULTADO DE APRENDIZAJE ALCANZAR:
  1: Utilizar estrategia para apoyar la presentación de los productos oservicios a los clientes teniendo en cuenta características, beneficios yusos de un producto o servicio específico, según protocolo

- **COMPETEMCIA:**
  1: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.
- **RESULTADO DE APRENDIZAJE ALCANZAR**
  1: Identificar segmentos de mercado teniendo en cuenta su dimensión ycobertura, en el desarrollo de estrategias de segmentación con el apoyode software especializado de acuerdo con tipos de producto y poblaciónestablecidos en el plan de segmentación.
  2: Determinar los precios de los productos y servicios a partir del análisisde los reportes de precios, en la definición de estrategias de mercadeo,según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación demétodos de fijación precios.
  3: Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio con el apoyode software especializado y la aplicación de técnicas de pronóstico, paraidentificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresasegún política empresarial.
- **COMPETENCIA:**
  1: PREPARAR LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS Y EL ESTILO DE EXHIBICIÓN.
- RESULTADO DE APRENDIZAJE ALCANZAR:
  1: Definir y aplicar técnicas y procedimientos para la organización del surtido de acuerdo con los productos.
  2: Formular política de surtido con base a criterios de la empresa.
  3: Preparar la estrategia de exhibición de acuerdo con las tendencias del mercado.
  4: Elaborar programas de exhibición según políticas de mercadeo.

4: Duración de la Guía 80 horas.

Actividad Nro 1 Presentacion del curso Duracion: 4 hora	Plataforma virtual - Aula
Esta actividad tiene como finalidad darle la bienvenida a los aprendices, socializar y conocer que es el sena y el curso que vamos a desarrollar, a demás se hara la presentación pormedio de una dinámica de cada uno de los miembros del urso con el fin de romper el hielo.	

Actividad Nro 2 de reflexión inicial Duración de 8 hora	Aula
Esta actividad de autodiagnostico los aprendices en participación dinámica en la plataforma y/o en mesa redonda en salón, darán conceptos respecto a interrogantes relacionadas con la temática del curso, el propósito de esta actividad es identificar los conocimientos previos que tienen los aprendices con respecto a la temática del curso de mercadeo y ventas.	

Actividad 3: contextualización de los conocimientos Duración de 30 hora Ambiente: Aula y visita a negocio.
En esta etapa se desarrollara la temática del curso a través de esxplicacion por parte del intructor tutor a través de la plataforma Google meet, y/o en el aula, se proyectara un video con el fin de facilitar mas la apropiación del conocimiento por parte de los aprendices. Por gurpo se harán observación al comercio con el fin de identificar el proceso del mercadeo en el entorno. Socializacion de la actividad de campo.

Actividad 4: Apropiacion de los conocimientos Duración de 30 hora Ambiente: Aula y/o plataforma virtual
En esta actividad se conformaran equipos de trabajo para que los alumnos consulten a través de fuentes escritas o internet temática del curso y en mesa redonda se hara un conversatorio donde cada grupo explicara sobre su tema de consulta dándole participación a los demás miembros del curso argumentar sobre dicho tema. Esta actividad tiene calificación.

Actividad 5: Taller sobre canales de distribusion Duración de 4 hora Ambiente: Aula.
En esta actividad se le entregara a cada aprendiz un hoja de papel con imágenes de diferentes productos y servicios en el mercado, el objetivo de esta actividad es que los aprendices identifiquen cual es el canal de distribusion mas adecuado para comercializar dichos productos. Socializacion de la actividad y se aclararan dudas presentadas.

Actividad 6: de evaluacion Duración de 2 hora Ambiente: Aula.
En esta etapa se evaluaran a los aprendices con el objetivo evidenciar los conocimientos adquiridos durante el curso. - Evaluar de forma escrita a través de un cuestionario conceptos sobre el mercadeo. - A través de la lista de chequeo evidenciar si los alumnos aplican correctamente los canales de distribusion - En una hoja de papel en pareja los aprendices le aplicaran el análisis DOFA a una empresa x - Entrega de cada actividad planteada en físico las cuales tendrán su respectiva calificación. Socializacion de la actividad de compo.

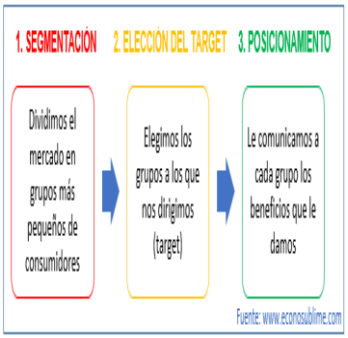
2. PRESENTACION : Actividad 1

Estimados aprendices *SENA*, reciban un cordial saludo de *bienvenida*, estamos iniciamos un ciclo formativo donde obtendrán capacitación en **MERCADEO Y VENTAS**. Nos espera un cuantioso trabajo en la cual, el aprendizaje colaborativo, el crecimiento del grupo mediante la educación y con el acompañamiento brindado por la instructora, se podrán lograr el objetivo principal que es esencialmente formar personas integrales con valores y capacitadas para desempeñarse exitosamente en la vida laboral y el sociedad en su conjunto.

- Esta guía de aprendizaje le dará las herramientas y elementos necesarios para que tú como aprendiz del curso de MERCADEO Y VENTAS adquieran las competencias suficientes para conocer el mercado sus componentes realizar una venta exitosa, exibir de manera adecuada los productos según lineamientes de la empresa, para con ello poder estructurar de forma mas clara tu idea de negocio o mejorar tus ventas si ya estas en la actividad comercial.







3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial: 2

En la Fase de la Planeación, se determinan todas las pruebas necesarias a desarrollar con el objetivo de evidenciar el logro de los resultados esperados.

Se desarrollaran actividades de autodiagnostico por parte de los aprendices, con el fin de identificar conocimientos previos con relación a la temática del curso.

- Reflexione sobre las siguientes preguntas

1 ¿ mercadeo?
2 ¿ Mercado? ¿caracteristicas del mercado?
3 ¿competencia?
4 ¿segmento del mercado de empresas y de la poblacion?
5 ¿oferta? ¿Demanda?
6 ¿Definicion de producto o servico? (clasificación (según durabilidad y tangibilidad).

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: actividad 3

se requiere la disposición y honestidad de de los aprendices con el fin de identificar sus conocimientos

MERCADEO:

Es el conjunto de actividades destinadas a acercar los clientes al producto, permitiéndoles satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas como consumidores.

Hoy en día ante una diversidad de productos y servicios, la competencia y los medios de comunicación, los consumidores perciben de una manera más práctica y sencilla las características que poseen los productos o servicios que necesitan o desean adquirir.

Actualmente la investigación de mercados ha cobrado fuerza debido a los avances tecnológicos y la importancia que tiene la opinión del cliente para las empresas, ya que de acuerdo a esta investigación pueden tomar las mejores decisiones.

Con la investigación de mercados podemos determinar el tipo de estrategias que vamos a utilizar y así tomar decisiones más acertadas sobre como posicionarnos en un mercado, la sensibilidad de los precios acorde con el tipo de mercado que prefiere nuestro producto, su lugar predilecto para comprar y estar al tanto de los precios y beneficios que tienen las marcas de la competencia en comparación con la nuestra.

VENTAS

son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra. El concepto de **ventas** es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el **cual** una parte es el vendedor y la otra el comprador.

Hacer una venta es hacer un negocio. Las ventas ocurren tanto en empresas, que deben vender sus productos o servicios, como entre personas, cuando por ejemplo venden un artículo usado en los clasificados.

Llevando el concepto al ámbito profesional, el área de ventas (también conocida como área comercial) es fundamental para el crecimiento de una empresa. Sin la venta, no hay facturación y, consecuentemente, no hay crecimiento.

ESTRATEGIA DE MERCADEO

Recopilar y analizar información respecto al mercado y su composición:

Estrategias de Mercado: Conceptos y aplicación producto, precio, promoción, publicidad, Distribución, mercado análisis DOFA, competencia.

- Actividad grupal 4:

Conformar grupos de 4 personas, darle un nombre al equipo.

• Conversatorio acerca de los temas de investigación por parte de cada equipo segunsu tema de consulta.

• Estructurar un glosario sobre: Conceptos y aplicación producto, precio, promoción, publicidad, Distribución, mercado análisis DOFA, competencia.

• Socialización de las actividades anteriores.

- Reflexión y conclusión de la actividades.

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

• Los aprendices recolectaran la información más relevante que se generan sobre los conceptos básicos de mercadeo

• Los aprendices plicaran las estrategias de mercadeo de acuerdo al entorno y el producto a comercializar.

- Información sobre la segmentación del mercado de empresa y de personas.

• Investigar el mercado objetivo para el bien o servicio del proyecto.

- Aplicar la matriz DOFA (análisis interno y externo del mercado).

Actividad de Aprendizaje 5: taller sobre canales de distribución. Proyectando imágenes de diferentes negocios a través del videoving 1.Teniendo en cuenta el numero de detallistas a través de los cuales se llega a el consumidor final, que estrategia de distribución sugeriría para los siguientes productos .

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN: 6

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuestas a preguntas acerca de Mercadeo, mercado, tipos de mercado, componentes del mercado, precio, publicidad, segemtacion del mercado de empresas y de personas, componentes de la venta, etc. **Evidencias de Desempeño:** Resultado de la observación de juego de roles aplicado a un caso a un producto identificar los canales de distribusion mas adecuado para llevar el producto al mercado, identificar los tipos de segmentación, determinar una venta exitosa, aplicar la correcta exibicion de procusctos. **Evidencias de Producto:** Resultado de la observación de procesos comercialización conformación de equipos de trabajo con distintas intencionalidadeS	Maneja adecuadamente los conceptos de mercadeo -Reconoce su entorno comercial. -Aplica las estrategias de mercadeo (producto, precio, promoción, publicidad y distribución) de acuerdo al diagnostico realizado y su producto a comercializar a través del proceso de mercadeo y venta. -Ana liza las variables cualitativas y cuantitativas del mercado relacionadas con el desarrollo de los programas de exhibición y surtido en las diferentes formatos comerciales considerando los productos, la programación, el presupuesto asignado y la política de la organización. ♣ Identifica las zonas de exhibición, su ubicación y rentabilidad de acuerdo con la programación establecida y la política de la organización.	**Preguntas a través de cuestionarios** **Observación, Actividad grupal** **Preguntas y lista de chequeo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Misión –Visión – Sena –- Mercadeo – Mercado- Distribusion – Bien – Servicio - Aprendiz – Perfil – Formación –Programa – Estructura - Correo – Sofiaplus – Aprendizaje – Instructor – Costo – Publicidad – Promocion, segmentación, DOFA, oferta, demanda, venta, producto, población, cliente.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Los documentos de los temas específicos a tratar en los ambientes de aprendizaje los podemos encontrar en los siguientes links.

https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/feem/libros/principiosdemercadeo.pdf

http://infopvirtual.com/cursos/investigacion_de_mercados/Unidad%20I.pdf

https://portafolioemprendimientocies.files.wordpress.com/2011/03/cartilla-no-3-el-mercadeo.pdf

www.sena.edu.co

Capítulo 1 Tema: "Sociedades Comerciales". Editorial McGraw Hill. Última edición.

Formulación y Evaluación de Proyectos: Tercera edición. Córdoba, Padilla Marcial; Bogotá Ecoe Ediciones

Página Web www.dian.gov.co

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ	INSTRUCTORA	COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA PROGRAMA DESPLAZADOS	15-/06/2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

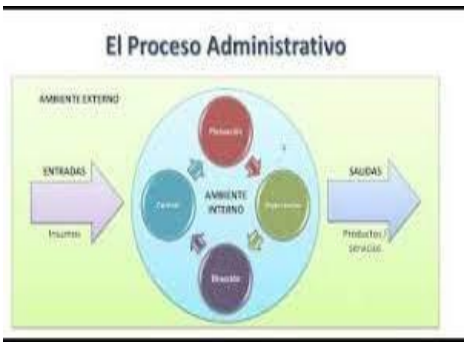
- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS
- Código del Programa de Formación: 12210010
- Competencia : ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR
- 1. Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.
- 2. Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos
- 3. Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio
- 4. pPropiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.
- 5. Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.

- Duración de la Guía: 48 HORAS

2. PRESENTACIÓN

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

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







3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **1.** Actividades de presentación.
  Esta actividad tiene como finalidad dar le la bienvenida a los aprendices, socializar y explicarles que es el sena y el curso que vamos a desarrollar, a demás se hara la presentación pormedio de una dinámica de cada uno de los miembros del urso con el fin de romper el hielo en el grupo.
  DINAMICA: El rey de los elementos: Se forma un circulo con todos los participantes, el animador tendrá la pelota y se la pasara a cualquiera, cuando la tire debe mencionar un elemento (Aire, Agua o Tierra) el que atrape la pelota debe mencionar un animal que pertenezca al elemento que mencionaron ejemplo. (Agua: tiburón) y pasársela a otro diciendo un elemento antes que la atrape el otro participante, no se vale repetir animales y debe responderse rápido, los que pierden van saliendo hasta elegir al ganador.
- Ambiente Requerido: Aula
- Materiales : cuaderno, agenda, lapicero, lápiz, pelota
- Tiempo: 3 hora

2. Actividades de reflexion:

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

- Evidencia: Reflexione sobre los siguientes preguntes.

Reflexione sobre los siguienes interrogantes.

-Estructura de la organización.

- Lineamientos estratégicos de la organización.

- Manual de funciones y procedimientos.

- Portafolio de servicios.

- Normas aplicables al servicio al cliente: legales, de calidad, de etiqueta y protocolo - cliente: tipos, clasificación y condición (física, humana, social).

- Atención al cliente: tipos, clasificación, condición, estrategias, canales y protocolos. - servicio: definición, clasificación, triángulo de servicio.

-¿ Elementos de la Comunicación?
-¡En que consiste la comunicación acertiva ?
-¿Comunicación Verbal ¿Comunicación no Verbal
-Concepto
-Funciones de la comunicación empresarial
-¿Estructura orgánico-funcional
-¿ Manual de funciones y procedimientos

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

Actividad de aprendizaje: video sobre comunicación asertiva en la organización

El objetivo de esta actividad es mirar a través de un videoving un video sobre la comunicación en la organización y la importancia de una buena comunicación acertiva para el logro de los objetivos de la organización.

- Ambiente Requerido: Aula, plataformas digitales

Materiales: (marcadores, papel videiving, Borrador) Plataforma virtual, diapositivas

- Tiempo:4 hora

  Actividad.

-Taller sobre la comunicación : PASIVO- AGRESIVO –ASERTIVO
El objetivo de esta actividad es distinguir los diferentes tipos de comunicación

Anexo taller.

La comunicación es esencial para la vida, y ya sea en el trabajo o en lo personal, todo será más fácil si te comunicas bien.

- Ambiente Requerido: Aula, unidad productiva y campos abiertos

Materiales: (marcadores, papel periódicos, cartulinas, lápices, lapiceros, videiving, Borrador, fotocopias, block.) Plataforma virtual, diapositivas

- Tiempo: 3 hora

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

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

LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

Comunicar es vender, dar a conocer nuestros productos, nuestros servicios, pero es complicado, en

ocasiones, que el consumidor compre debido a la gran competencia en los mercado.

Para que exista comunicación la información debe ser traducida a un código simbolico comun para las partes comprometidas asi como las asociaciones entre los símbolos y sus referentes deben ser compartidos

Las organizaciones intercambian información de manera constante con su entorno exterior. Ese entorno, dependiendo del sector y la actividad a la que se dedique la empresa, está formado por clientes, proveedores, competencia, intermediarios, medios de comunicación y público en general.

Para transmitir la información sobre la empresa al exterior, las organizaciones suelen emplear una serie de canales de comunicación formales, entre los que se encuentran las áreas de publicidad y relaciones pú blicas, las de marketing, prensa... Además, utilizan otros canales de comunicación informal, que van surgiendo conforme van cambiando las necesidades de comunicación. Dentro de los canales de comunicación mencionados, los departamentos de publicidad y relaciones públicas son los encargados de informar al público sobre las actividades, los productos y los servicios que ofrece la empresa. Tanto la publicidad como las relaciones públicas permiten dar a co nocer la imagen de la empresa.

- Recopilar y analizar información respecto temas de la comunicación en la organización: Comunicación.-Elementos de la Comunicación -Comunicación Verbal -Comunicación no Verbal Comunicación Empresarial –Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas.

- Conformar equipo de trabajo de 5 personas, darle un nombre al equipo.

- realizar talleres que permitan evidenciar los conocimientos adquiridos.
- Actividad lúdica en la atención práctica a un cliente , como se ha sentido en el papel de clientes y las conclusiones que llegan al finalizar la actividad.
- Conversatorio acerca de la forma adecuada en la que se debe ser la comunicación asertiva dentro de la organización.
- Se evaluara, Apariencia y actitud personal,comunicacion oral y escrita, estado de animo y prudencia.
- Socialización de las actividades anteriores.

Video: a través del videoving proyectar el video Como cambiar el mundo con pequeñas cosas.

Comentarios y reflexión del mismo.

Actividad 3: contextualización de los conocimientos

Tiempo: 13 horas

Ambiente: Aula y salida al comercio para observar la atención al cliente en algunos negocios.

Socializacion de la actividad de campo.

Materiales: tablero, marcador, videoving, cartelera, Plataforma virtual, diapositivas

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

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

Los aprendices aprenderán sobre los siguientes conceptos

- Brindar atención y servicio que favorezca las relaciones empresariales con el cliente:
- Que es Trabajo en Equipo.
- Identificar el tipo de información que maneja la Organización.
- Identificar los diferentes tipos de comunicación dentro de la organización.
- Aplicar las normas, procesos y procedimientos y políticas de la Organización
- Identificar los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
- Ejecutar momentos de verdad estelares en la atención y el servicio al cliente.
- Documentar la atención y el servicio al cliente de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad, las políticas de la Organización y la trazabilidad.

Actividad grupal

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

Actividad 4: Apropiacion de los conocimientos atraves de exposición
Duración de 5 hora
Ambiente: Aula
Materia: tablero, marcador, catelera. Plataforma virtual, diapositivas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Conocimiento :** **Respuestas a preguntas acerca de que** es la Comunicación Empresarial Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Desempeño:** Resultado del conversatorio y socialización de los temas desarrollados durante el curso.	Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios. Aplica las cualidades que debe poseer el funcionario que atiende público y facilita el servicio. Proyecta estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo. Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos,	Preguntas Observación talleres Observación Preguntas, lista de chequeo, talleres.

Evidencias de Producto: Resultados de las actividades desarrollas en cuanto al servicio y atención al cliente, teniendo como referente la ejecución de actividades lúdicas	aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. Criterios de evaluacion Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización, teniendo en cuenta el perfil del cliente. Describe los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios. Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y Externo. Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. Aplica 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	Preguntas, talleres. Exposicion, Trabajo en grupo y socialización del mismo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación.-Elementos de la Comunicación -Comunicación Verbal -Comunicación no Verbal Comunicación Empresarial –Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas – visión – misión - objetivos- Correo – sofiaplus – aprendizaje – instructor – tics- costo- precio- gasto- beneficio- punto de equilibrio – empresa- empresario- vida útil-, equipos de trabajos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

www.sena.edu.co

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

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ	INSTRUCTORA	COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA PROGRAMA DESPLAZADOS	**15/06/2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

FICHAS DE CARACTERIZACION

SENA REGIONAL CHOCÓ

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

Nombre Instructor: _ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ_____ Área___EMPRENDIMIENTO_____ MES:__JUNIO_____

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO?	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES				
							AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2777898	MERCADEO Y VENTA	DESPLAZADOS	20	QUIBDÓ	BARRIO INVASION - QUIBDÓ	ALTO BAUDO-MEDIO BAUDO-RIO QUITO-ATRATO-QUIBDO	X		X		JUNTA ACCION COMUNAL BARRIO LA INVSION-ASOCIACION INDIGENA OREWA

NOTA: Por favor marque con una (X).

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

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuant	17
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?_____	14
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?_____	6
4. Tercera edad ( ) Cuantos?___2_____	
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____	
6. Otros, Cuales___ hombres	2

OBSERVACIONES: De los 20 aprendices que hacen parte de la formacion 17 son victimas

SENA REGIONAL CHOCÓ

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

Nombre Instructor: _ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ_____ Área___EMPRENDIMIENTO_____ MES:__JUNIO_____

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO?	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES				
							AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2789968	ATENCION AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS	DESPLAZADOS	25	QUIBDÓ	BARRIO INVASION - QUIBDÓ	ALTO BAUDO-MEDIO BAUDO-RIO QUITO-ATRATO-QUIBDO	X				JUNTA ACCION COMUNAL BARRIO LA INVSION

NOTA: Por favor marque con una (X).

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

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuant	20	**OBSERVACIONES:** De los 25 aprendices que hacen parte de la formacion 20 son victimas
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?_____	15	
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?_____	10	
4. Tercera edad ( ) Cuantos?___2_____		
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____		
6. Otros, Cuales___ hombres	5	

SENA SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION:___2777898 No. SOLICITUD_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN**:** MERCADEO Y VENTA__COMPLEMENTARIA__X__TITULADA:_____

CODIGO PROGRAMA:___CODIGO: 63210007 _ VERSION:_____SECTOR:_____

CONVENIO_____

PROGRAMA ESPECIAL:_____

FECHA: INICIO:____25 mayo_____TERMINACIÓN: _____15 junio_____TOTAL HORAS:_____80___

Nº APRENDICES:_**24**____MUNICIPIO:__QUIBDÓ

VEREDA: _BAHIA_____DIRECCIÓN:_barrio invasion de Quibdó_____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Ambiente de formación Casa comunitaria barrio invasión	**3:00PM**	**6:00PM**
MARTES	Ambiente de formación Casa comunitaria barrio invasión	**3:00PM**	**6:00PM**
MIERCOLES	Ambiente de formación Casa comunitaria barrio invasión	**3:00PM**	**6:00PM**
JUEVES	Ambiente de formación Casa comunitaria barrio invasión	**3:00PM**	**6:00PM**
VIERNES	Ambiente de formación Casa comunitaria barrio invasión	**3:00PM**	**6:00PM**
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

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

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ _____TELEFONO: _____3123923970_____

EMAIL: _ rpalaciosrodriguez@yahoo.es _____

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO:_____FAX: _____

DIRECCION:_____APARTADO:_____

E-MAIL:_____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS:_____ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO:_____MUNICIPIO:_____GREMIO:_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro			Solidaria				
	Limitada			Precooperativas		**Instituciones Educativas**	
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		**Otros**	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		ONGS	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

Rosa Mª Palacios R.

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

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

N° FICHA DE CARACTERIZACION: 2789968 No. SOLICITUD

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: ATENCIÓN Al CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS

VERSION:1 SECTOR:SERVICIO

TITULADA: COMPLEMENTARIA

CODIGO PROGRAMA: 12210010

CONVENIO

PROGRAMA ESPECIAL:DESPLAZADO

FECHA INICIO: 14 DE JUNIO TERMINACIÓN: 25 JUNIO TOTAL HORAS: 48

N° APRENDICES 24 MUNICIPIO: QUIBDO

VEREDA B/INVASION QUIBDÓDIRECCIÓN: B/INVASION

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Caseta de la comunidad	10:00:am	12:00am
MARTES	Caseta de la comunidad	10:00:am	12:00am
MIERCOLES	Caseta de la comunidad	10:00:am	12:00am
JUEVES	Caseta de la comunidad	10:00:am	12:00am
VIERNES	Caseta de la comunidad	10:00:am	12:00am
SABADO			
DOMINGO			
FESTNO ”	Fecha:		

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

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ TELEFONO: 3123923970

EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA:

NIT N° TELEFONO: FAX:

DIRECCION: APARTADO:

E-MAIL:

NOMBRE DEL **GERENTE:**

No DE EMPLEADOS: ACTIVIDAD ECONOMICA:

DPTO: MUNICIPIO: GREMIO:

TIPO DE EMPRESA

Ánimo Lucro			Solidaria				
	Limitadaía			Precooperativas		Inat Educativas	
				CoqeratHae		Instituciones Publica	Privada
4	En Comaridlta			Cooperativas Públicas			
	Ecoriomla Idxta					Entes Territoriales	
						ONGS	
				FondodeEmpWedom		Gnipm	
				Empresas Comunales Mutuales			

Colectiva
Unipersonal

Rosa Mª Palacios R.

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS














INSTRUCTORES
SENA





