PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó y JUNIO de 2023

Señor (a)
Petrona Renteria Luna
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4913943
Cargo del supervisor Coordinador
Dependencia Titulada
Ciudad Quibdó

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.4913943 ORESENTAdel año 2023

Yanira Buenaños Palacios, identificado con la cédula de ciudadanía No. 35602185 de Quibdó, 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 el valor total de este contrato la suma de VEINTISEIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHENTA PESOS ($26.881.080) MCTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Siete pagos iguales correspondiente a los meses de mayo a noviembre del 2023 por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO PESOS ($3.584.144) MCTE. cada uno, b) un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2023 por valor de UN MILLON SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETENTA Y DOS PESOS ($1.792.072)MCTE. . cada mes definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General en la cuenta de AHORRO No. 53691527065 de BANCOLOMBIA, cuyo titular es el (la) YANIRA BUENAÑOS PALACIOS .”

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2023.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal de trece (13) instructores para orientar formación profesional en el Nivel Titulada, programada por el Centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad del Chocó para la vigencia 2023 en las áreas temáticas definidas en el anexo 2

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Establecer estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado.	Planeación Pedagógica de la estructura curricular del programa de formación: Tecnico en asesoría comercial . jornada tarde ficha asociada: 2708243 (Quibdó).	Formato de Planeación pedagógica de la Formación y Estructura Curricular
2	Orientar los procesos de enseñanza -aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes.	. Ejecución de la formación de acuerdo a la planeación realizada al inicio del programa, con base en la estructura curricular, el proyecto de formación, la normatividad vigente y a las políticas de la organización	anexo (fotos de la ejecución de la formación), Aprendices desarrollando las actividades urricular
3	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Planeación de las actividades de la fase de Planeación con guía de aprendizaje, talleres basados en contextos laboral y social. En esta fase secomenso con la competencia. Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento.codigo. 260101034	Planeación pedagógica basados en la estructura curricular de la tecnica asesoría comercial
4	Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Registrar las evidencias tanto temáticas como fotográficas de la enseñanza aprendizaje en el portafolio personal	reportar los resultados evaluados en la Plataforma Sofiaplus; debido a
5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Elaborar los informes relacionados con el cumplimiento de las responsabilidades institucionales asignadas	Presentación del informes de acuerdo con las actividades desarrolladas
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.	Inducción a aprendices de diferentes programas en investigacion	induccion
7	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Realizar las evaluaciones, talleres y simulaciones pertinentes, para el logro de las competencias en los aprendices durante su proceso de formación.	Cuestionarios y/o listas de chequeo (Desempeño o producto). Ver la competencia en desarrollo en la planeación pedagógica y los resultados

			evaluados en el aplicativo sofiaplus.
8	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Presentación del Informe Mensual relacionando el d	Informe mensual
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del Director Regional.	No aplica	NO
10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación Titulada y/o complementaria.	Reportar mensualmente 160 horas dedicadas a la realización de actividades laborales en la formación técnica y complemetaria	Anexo registro de tiempo
11	Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia "Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo", según las normas que aplican a la función instructor.	Se cuenta con la competencia de orientar formación profesional de acuerdo a los procedimientos técnicos y normativos	Certificado de la norma de competencia
12	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se está cumpliendo con los lineamientos establecidos en el objeto contractual	Evidencia de la ejecución del contrato reportada en el informe
13	Reportar oportunamente las horas de gestor monitor de aquellos aprendices que cumplen la labor en los ambientes de formación.	No aplica	NO

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. 7886379791 de la planilla, operador SOI y periodo junio. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

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

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

Evidencias en (24) folios

Cordialmente,

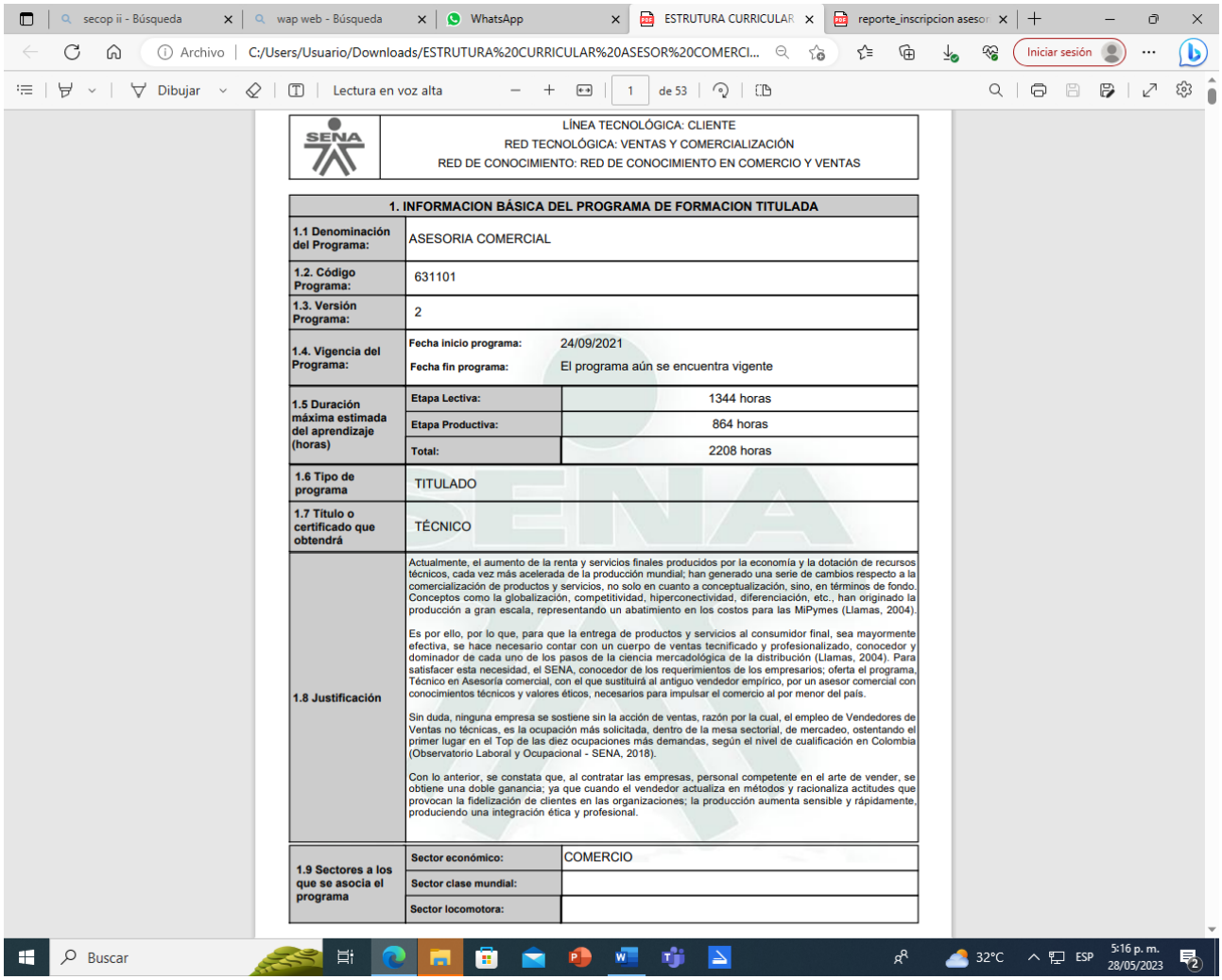
Firma
Yanira Buenaños palacios
Contratista
C.C. No.

Recibí a satisfacción:

Firma
Petrona renteria luna
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.4913943 **de 2023**
Cargo del supervisor Coordinadora

Evidencia

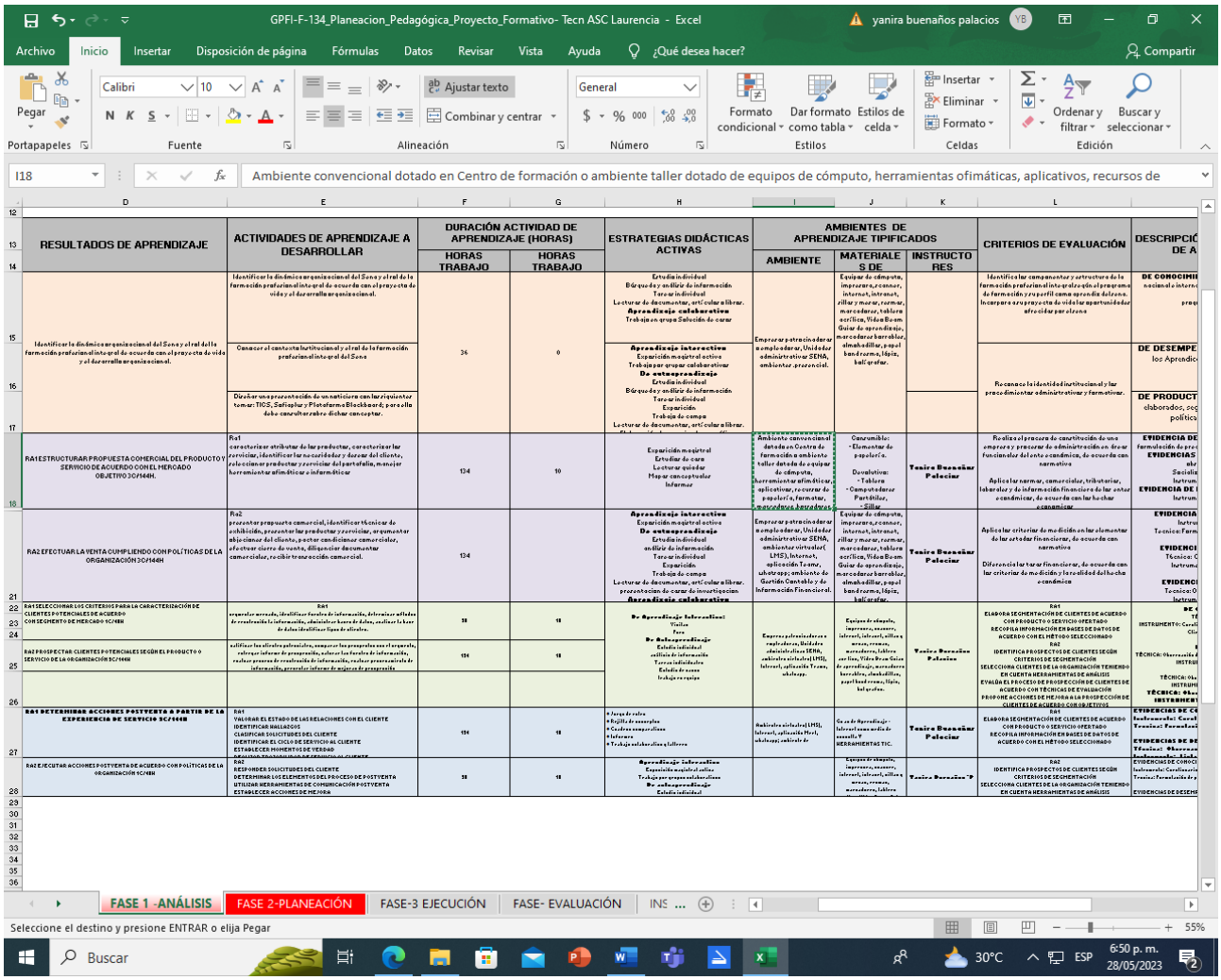
Anexo de la obligación Nro 1

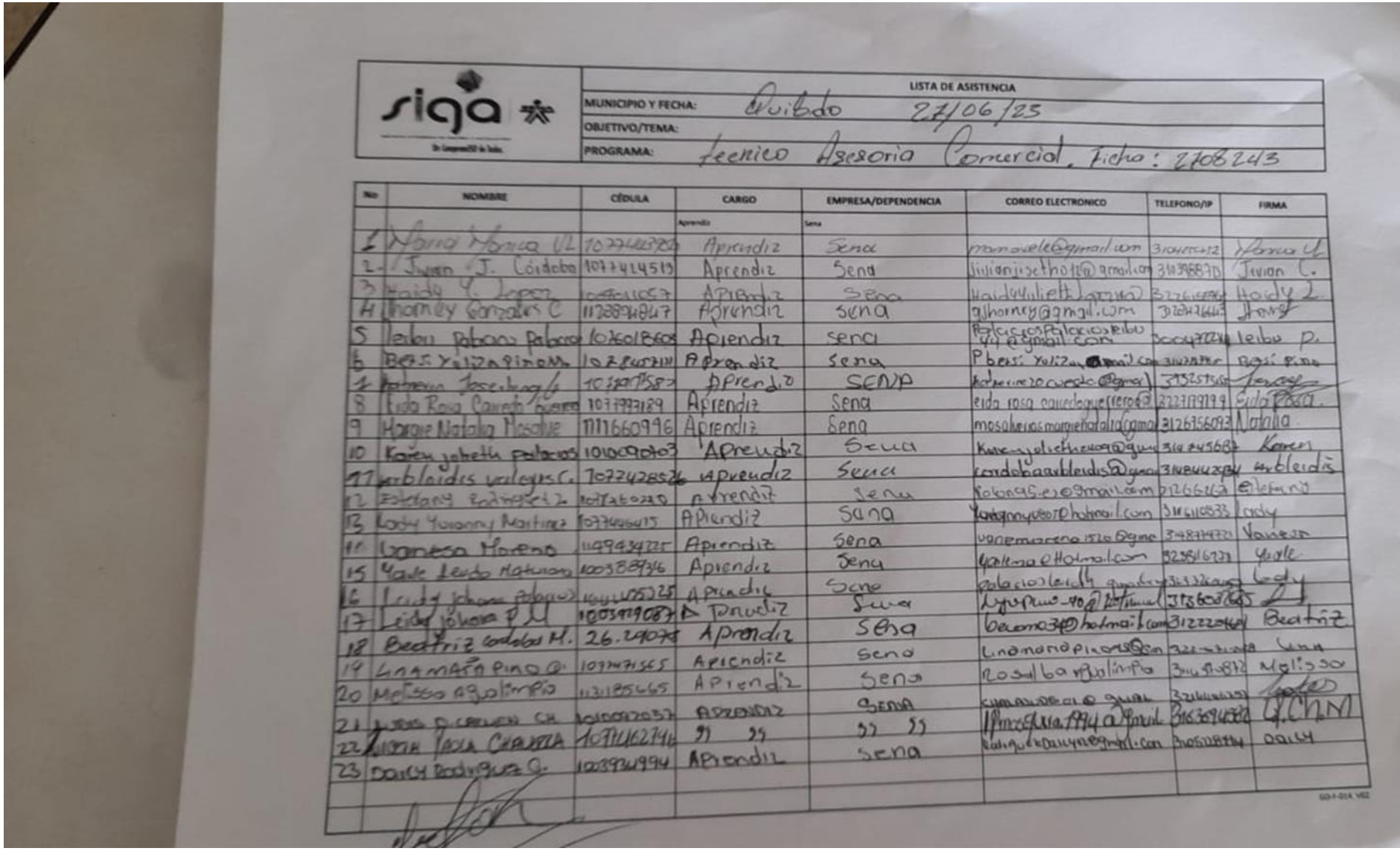


LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	ASESORIA COMERCIAL	
1.2. Código Programa:	631101	
1.3. Versión Programa:	2	
1.4. Vigencia del Programa:	Fecha inicio programa: 24/09/2021 Fecha fin programa: El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	Etapa Lectiva:	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	Actualmente, el aumento de la renta y servicios finales producidos por la economía y la dotación de recursos técnicos, cada vez más acelerada de la producción mundial; han generado una serie de cambios respecto a la comercialización de productos y servicios, no solo en cuanto a conceptualización, sino, en términos de fondo. Conceptos como la globalización, competitividad, hiperconectividad, diferenciación, etc., han originado la producción a gran escala, representando un abatimiento en los costos para las MiPymes (Llamas, 2004). Es por ello, por lo que, para que la entrega de productos y servicios al consumidor final, sea mayormente efectiva, se hace necesario contar con un cuerpo de ventas tecnificado y profesionalizado, conocedor y dominador de cada uno de los pasos de la ciencia mercadológica de la distribución (Llamas, 2004). Para satisfacer esta necesidad, el SENA, conocedor de los requerimientos de los empresarios; oferta el programa, Técnico en Asesoría comercial, con el que sustituirá al antiguo vendedor empírico, por un asesor comercial con conocimientos técnicos y valores éticos, necesarios para impulsar el comercio al por menor del país. Sin duda, ninguna empresa se sostiene sin la acción de ventas, razón por la cual, el empleo de Vendedores de Ventas no técnicas, es la ocupación más solicitada, dentro de la mesa sectorial, de mercadeo, ostentando el primer lugar en el Top de las diez ocupaciones más demandas, según el nivel de cualificación en Colombia (Observatorio Laboral y Ocupacional - SENA, 2018). Con lo anterior, se constata que, al contratar las empresas, personal competente en el arte de vender, se obtiene una doble ganancia; ya que cuando el vendedor actualiza en métodos y racionaliza actitudes que provocan la fidelización de clientes en las organizaciones; la producción aumenta sensible y rápidamente, produciendo una integración ética y profesional.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	Sector económico:	COMERCIO
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	

2


GPFI-F-134_Planeacion_Pedagógica_Proyecto_Formativo- Tecn ASC Laurencia - Excel
yanira buenaños palacios
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?
Compartir
Pegar
Calibri
10
Ajustar texto
Combinar y centrar
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Edición
I18
Ambiente convencional dotado en Centro de formación o ambiente taller dotado de equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, aplicativos, recursos de
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR
DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)
HORAS TRABAJO
HORAS TRABAJO
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS
AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
AMBIENTE
MATERIALES DE
INSTRUCTORES
CRITERIOS DE EVALUACIÓN
DESCRIPCIÓN DE A
Identificar la dinámica organizacional del Sena y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con el proyecto de vida y el desarrollo organizacional.
Identificar la dinámica organizacional del Sena y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con el proyecto de vida y el desarrollo organizacional.
Conocer el contexto institucional y el rol de la formación profesional integral del Sena
Diseñar una presentación de un noticiero con las siguientes temas: TICS, Safeopiar y Plataforma Blackboard; para ello debe consultar sobre dichos conceptos.
36
0
Estudio individual
Búsqueda y análisis de información
Trabajo individual
Lectura de documentos, artículos y libros.
Aprendizaje colaborativo
Trabajo en grupo Solución de casos
Aprendizaje interactivo
Exposición magistral activa
Trabajo para grupos colaborativos
De autoaprendizaje
Estudio individual
Búsqueda y análisis de información
Trabajo individual
Exposición
Trabajo de campo
Lectura de documentos, artículos y libros.
Empresas y proveedores o empleadores, Unidades administrativas SENA, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, ofimáticos; ambiente de Gestión Contable y de Información Financiera.
Equipos de cómputo, impresora, escaner, internet, intranet, sillas y mesas, cremas, marcadores, tableros corcho, Video Beam Guías de aprendizaje, marcadores borrables, diapositivas, papel bond resma, lápiz, bolígrafos.
Identificar los componentes y estructura de la formación profesional integral a través del programa de formación y su perfil como aprendiz del sena. Incorpora su proyecto de vida al oportunidades ofrecidas por el sena
Reconoce la identidad institucional y los procedimientos administrativos y formativos.
DE CONOCIMIE
DE DESEMPE
los Aprendic
DE PRODUCT
elaborados, seg
políticas
RA1 ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO 3CF144H.
Ra1
caracterizar atributos de los productos, caracterizar los servicios, identificar las necesidades y deseos del cliente, relacionar productos y servicios del portafolio, manejar herramientas ofimáticas o informáticas
134
10
Exposición magistral
Estudiar de caso
Lectura guiada
Mapas conceptuales
Informes
Ambiente convencional dotado en Centro de formación o ambiente taller dotado de equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, aplicativos, recursos de papelería, formatos, procedimientos laborales
Consumibles:
- Elementos de papelería.
Devolutivos:
- Tablero
- Computadores Portátiles,
- Sillas
Tesire Buenaño Palacios
Realiza el proceso de constitución de una empresa y procesar la administración en área funcionales de tanto económico, de acuerdo con normativa
Aplicar las normas, comerciales, tributarias, laborales y de información financiera de la entidad económicas, de acuerdo con las hechos económicos
EVIDENCIA DE
formulación de pro
EVIDENCIAS
ab
Sociali
Instrum
EVIDENCIA DE
Instrum
RA2 EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 3CF144H
Ra2
presentar propuesta comercial, identificar técnicas de exhibición, presentar los productos y servicios, argumentar objeciones del cliente, pactar condiciones comerciales, efectuar cierre de venta, diligenciar documentos comerciales, recibir transacción comercial.
134
Aprendizaje interactivo
Exposición magistral activa
De autoaprendizaje
Estudio individual
análisis de información
Trabajo individual
Exposición
Trabajo de campo
Lectura de documentos, artículos y libros.
presentación de casos de investigación
Aprendizaje colaborativo
Empresas y proveedores o empleadores, Unidades administrativas SENA, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, ofimáticos; ambiente de Gestión Contable y de Información Financiera.
Equipos de cómputo, impresora, escaner, internet, intranet, sillas y mesas, cremas, marcadores, tableros corcho, Video Beam Guías de aprendizaje, marcadores borrables, diapositivas, papel bond resma, lápiz, bolígrafos.
Tesire Buenaño Palacios
Aplicar los criterios de medición en los elementos de los estados financieros, de acuerdo con normativa
Diferencia los tipos financieros, de acuerdo con los criterios de medidas y los valores de los hechos económicos
EVIDENCIA
Instru
Técnicas: Form
EVIDENCI
Técnicas: O
Instrum
EVIDENCI
Técnicas: O
Instrum
RA3 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO 1CH8N
Ra3
organizar agenda, identificar fuentes de información, determinar criterios de caracterización de información, almacenar en bases de datos, realizar tabulación de datos identificar tipos de clientes.
18
18
De Aprendizaje Interactivo:
Visitas
Foro
De Autoaprendizaje
Estudio individual
análisis de información
Foro individuales
Estudio de casos
Trabajo en equipo
Empresas y proveedores o empleadores, Unidades administrativas SENA, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, ofimáticos.
Equipos de cómputo, impresora, escaner, internet, intranet, sillas y mesas, cremas, marcadores, tableros corcho, Video Beam Guías de aprendizaje, marcadores borrables, diapositivas, papel bond resma, lápiz, bolígrafos.
Tesire Buenaño Palacios
Ra1
ELABORA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES DE ACUERDO CON PRODUCTO O SERVICIO OFERTADO
RECOPILA INFORMACIÓN EN BASES DE DATOS DE ACUERDO CON EL MÉTODO SELECCIONADO
Ra2
IDENTIFICA PROSPECTOS DE CLIENTES SEGÚN CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN
SELECCIONA CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS
EVALÚA EL PROCESO DE PROSPECCIÓN DE CLIENTES DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE EVALUACIÓN
PROPONE ACCIONES DE MEJORA A LA PROSPECCIÓN DE CLIENTES DE ACUERDO CON OBJETIVOS
RA2 PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN 3CF144H
validar los diferentes prospectos, comparar las preguntas con el segmento, obtener informe de prospectos, cotejar las fuentes de información, realizar proceso de recolección de información, realizar preservación de información, generar informe de mejoras de prospectos
134
18
RA3 DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 3CF144H
Ra1
VALORAR EL ESTADO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE
IDENTIFICAR BALLAGOS
CLASIFICAR SOLICITUDES DEL CLIENTE
IDENTIFICAR EL CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE
ESTABLECER MOMENTOS DE VERDAD
Juegos de roles
Rejilla de conceptos
Cuadros comparativos
Informes
Trabajo colaborativo y talleres
Ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Meet, whatsapp; entornos de
Guías de Aprendizaje Internet como medio de consulta Y HERRAMIENTAS TIC.
Tesire Buenaño Palacios
Ra1
ELABORA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES DE ACUERDO CON PRODUCTO O SERVICIO OFERTADO
RECOPILA INFORMACIÓN EN BASES DE DATOS DE ACUERDO CON EL MÉTODO SELECCIONADO
EVIDENCIAS DE CO
Evidencias: Cuad
Técnica: Formulario
EVIDENCIAS DE DE
Técnica: Observa
Instrumento: Lis
EVIDENCIAS DE CONOCI
Instrumento: Cuestionario
Técnica: Formulario de p
EVIDENCIAS DE DESEM
RA2 EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1CH8N
Ra2
RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE
DETERMINAR LOS ELEMENTOS DEL PROCESO DE POSTVENTA
UTILIZAR HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN POSTVENTA
ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA
18
18
Aprendizaje Interactivo
Exposición magistral activa
Trabajo por grupos colaborativos
De autoaprendizaje
Estudio individual
Equipos de cómputo, impresora, escaner, internet, intranet, sillas y mesas, cremas, marcadores, tableros
Tesire Buenaño
Ra2
IDENTIFICA PROSPECTOS DE CLIENTES SEGÚN CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN
SELECCIONA CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS
EVIDENCIAS DE DESEM
FASE 1 -ANÁLISIS
FASE 2-PLANEACIÓN
FASE-3 EJECUCIÓN
FASE- EVALUACIÓN
INS ...
Seleccione el destino y presione ENTRAR o elija Pegar
55%
Buscar
30°C
ESP
6:50 p. m.
28/05/2023



LISTA DE ASISTENCIA

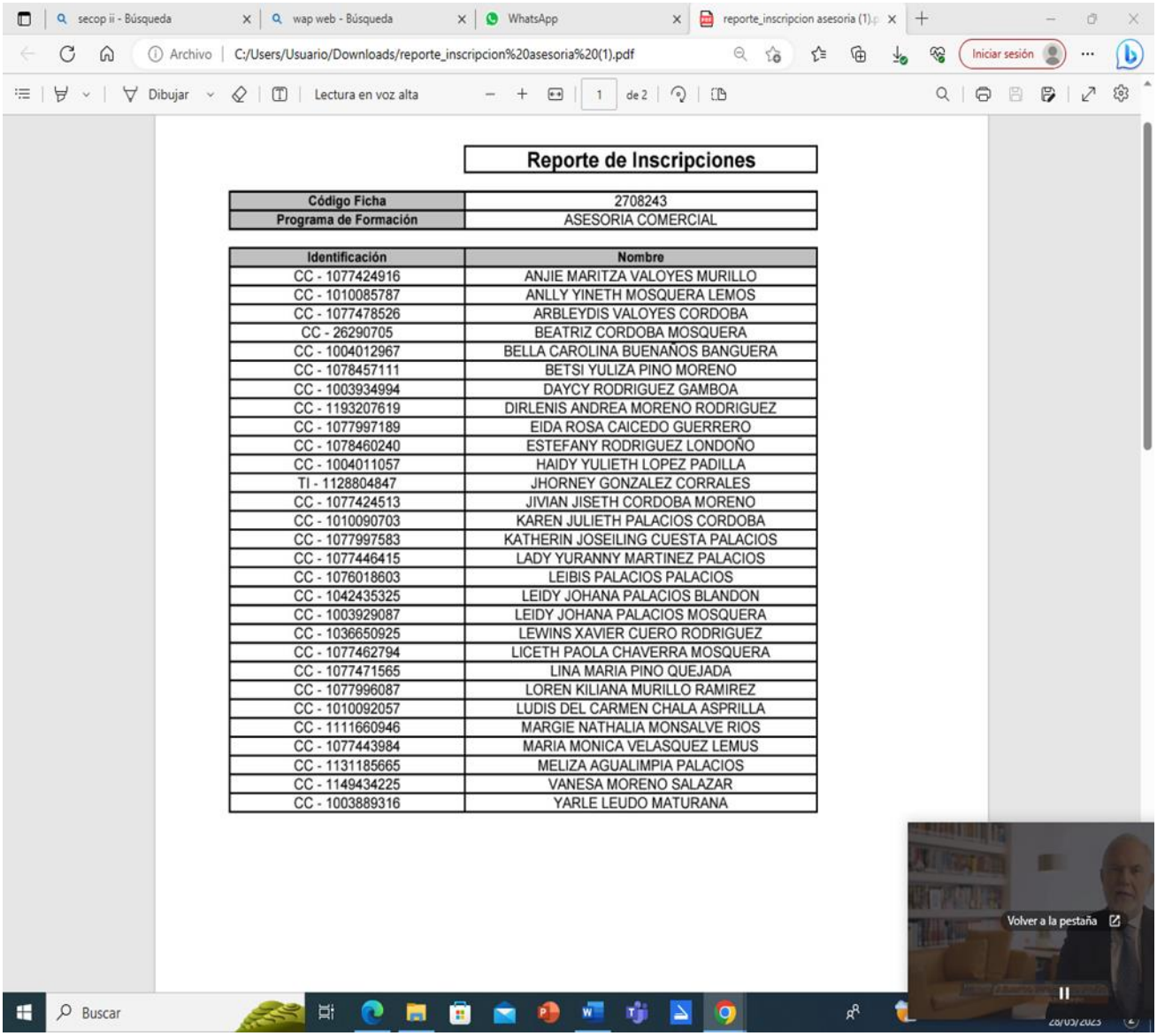
MUNICIPIO Y FECHA: Quibdo 27/06/25

OBJETIVO/TEMA:

PROGRAMA: Tecnico Asesoria Comercial. Ficha: 2708243

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
			Aprendiz	Sena			
1	Maria Monica U.	1077462705	Aprendiz	Sena	manuvele@gmail.com	3104	Monica U.
2	Juan J. Córdoba	1077424519	Aprendiz	Sena	jjulionjosethot@gmail.com	3183	Juan C.
3	Haidy [illegible]	[illegible]	Aprendiz	Sena	haidyjulieth[illegible]	3226	Haidy L.
4	Jhonney Gonzalez C	1128894847	Aprendiz	sena	gjhonney@gmail.com	3126	Jhony
5	Leibu Palacios Palacios	1076018605	Aprendiz	sena	Palaciospalaciosleibu44@gmail.com	3004	leibu P.
6	Brisi Yuliza Pino M.	1077	Aprendiz	Sena	Pbrisi Yuliza[illegible]@gmail.com	3102	Brisi Pino
7	[illegible]	1077	Aprendiz	SENA	[illegible]	3152	[illegible]
8	Leida Rosa Carabali Rivera	1077997189	Aprendiz	Sena	leida rosa carabaliriveras@gmail.com	3227	Leida Rosa.
9	Marye Natalia Mosquera	1117660996	Aprendiz	Sena	mosqueramarynatalia@gmail.com	3126	Natalia.
10	Karen yaneth palacios	1010090103	Aprendiz	Sena	Karenyaneth[illegible]@gmail.com	316	Karen
11	Yubleidis valoyes C.	1077428526	Aprendiz	Sena	[illegible]	3146	Yubleidis
12	Estefany [illegible]	1077	Aprendiz	Sena	[illegible]	3126	Estefany
13	Lady Yohanny Martinez	1077446415	Aprendiz	Sena	[illegible]	3116	Lady
14	Vanessa Moreno	1149934225	Aprendiz	Sena	vanemoreno1516@gmail.com	3148	Vanessa
15	Yarle Leudo Mosquera	1003889316	Aprendiz	Sena	yarlemo@hotmail.com	3235	Yarle
16	Lady Johana Palacios	1077	Aprendiz	Sena	palacioslady[illegible]@gmail.com	3183	Lady
17	Leidy Johana P. M.	1003719087	Aprendiz	Sena	[illegible]	3136	[illegible]
18	Beatriz Cordoba H.	26.249	Aprendiz	Sena	beacor3@hotmail.com	3122	Beatriz
19	Luz Maria Pino Q.	1077471565	Aprendiz	sena	Luzmariapinoq@[illegible]	3225	Luz
20	Melissa Agualimpia	1131855665	Aprendiz	Sena	Rosalba[illegible]agualimpia	3145	Melissa
21	[illegible]	1010092037	Aprendiz	SENA	[illegible]	3216	[illegible]
22	[illegible]	1077462746	" "	" "	[illegible]	3165	[illegible]
23	Dayly Rodriguez Q.	1039844994	Aprendiz	sena	Rodriguezdayly[illegible]@gmail.com	3165	Dayly

GDI-014 V02

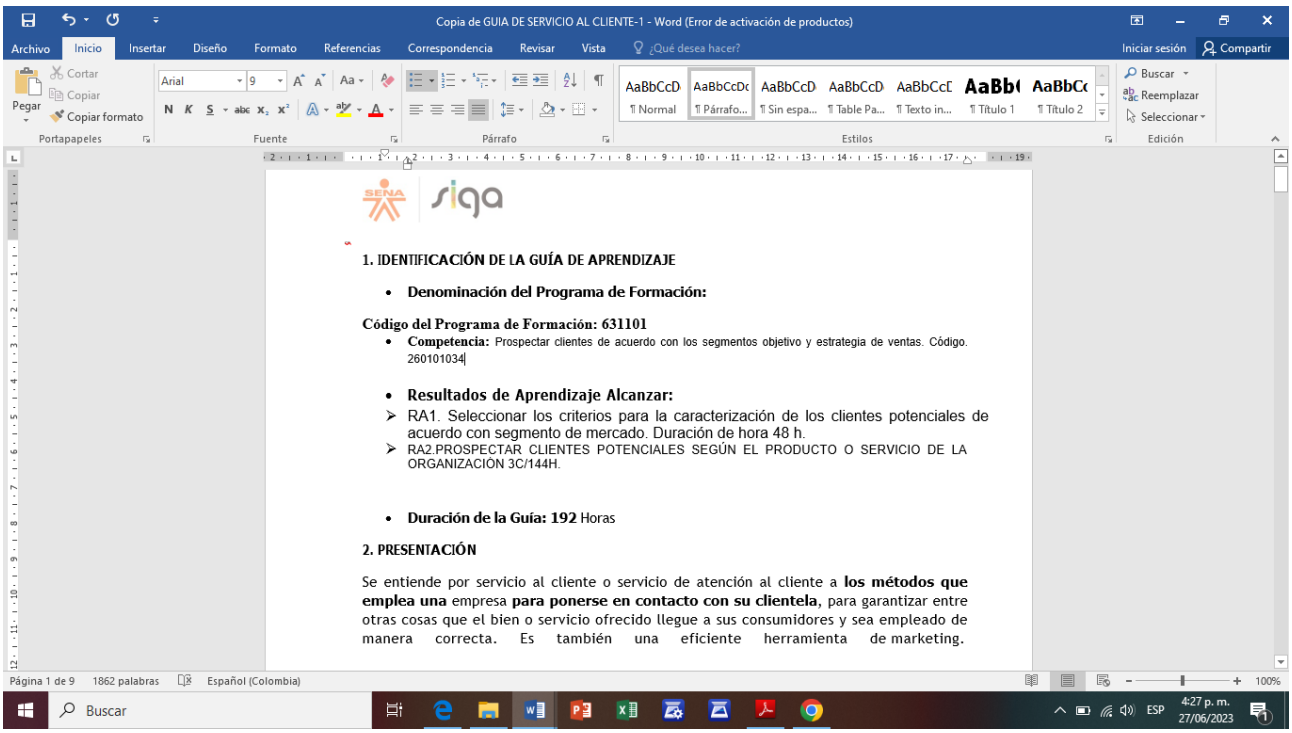


Reporte de Inscripciones

Código Ficha	2708243
Programa de Formación	ASESORIA COMERCIAL

Identificación	Nombre
CC - 1077424916	ANJIE MARITZA VALOYES MURILLO
CC - 1010085787	ANLLY YINETH MOSQUERA LEMOS
CC - 1077478526	ARBLEYDIS VALOYES CORDOBA
CC - 26290705	BEATRIZ CORDOBA MOSQUERA
CC - 1004012967	BELLA CAROLINA BUENAÑOS BANGUERA
CC - 1078457111	BETSI YULIZA PINO MORENO
CC - 1003934994	DAYCY RODRIGUEZ GAMBOA
CC - 1193207619	DIRLENIS ANDREA MORENO RODRIGUEZ
CC - 1077997189	EIDA ROSA CAICEDO GUERRERO
CC - 1078460240	ESTEFANY RODRIGUEZ LONDOÑO
CC - 1004011057	HAIDY YULIETH LOPEZ PADILLA
TI - 1128804847	JHORNEY GONZALEZ CORRALES
CC - 1077424513	JIVIAN JISETH CORDOBA MORENO
CC - 1010090703	KAREN JULIETH PALACIOS CORDOBA
CC - 1077997583	KATHERIN JOSEILING CUESTA PALACIOS
CC - 1077446415	LADY YURANNY MARTINEZ PALACIOS
CC - 1076018603	LEIBIS PALACIOS PALACIOS
CC - 1042435325	LEIDY JOHANA PALACIOS BLANDON
CC - 1003929087	LEIDY JOHANA PALACIOS MOSQUERA
CC - 1036650925	LEWINS XAVIER CUERO RODRIGUEZ
CC - 1077462794	LICETH PAOLA CHAVERRA MOSQUERA
CC - 1077471565	LINA MARIA PINO QUEJADA
CC - 1077996087	LOREN KILIANA MURILLO RAMIREZ
CC - 1010092057	LUDIS DEL CARMEN CHALA ASPRILLA
CC - 1111660946	MARGIE NATHALIA MONSALVE RIOS
CC - 1077443984	MARIA MONICA VELASQUEZ LEMUS
CC - 1131185665	MELIZA AGUALIMPIA PALACIOS
CC - 1149434225	VANESA MORENO SALAZAR
CC - 1003889316	YARLE LEUDO MATURANA

Gias de aprendisajes



Copia de GUIA DE SERVICIO AL CLIENTE-1 - Word (Error de activación de productos)

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:**

Código del Programa de Formación: 631101

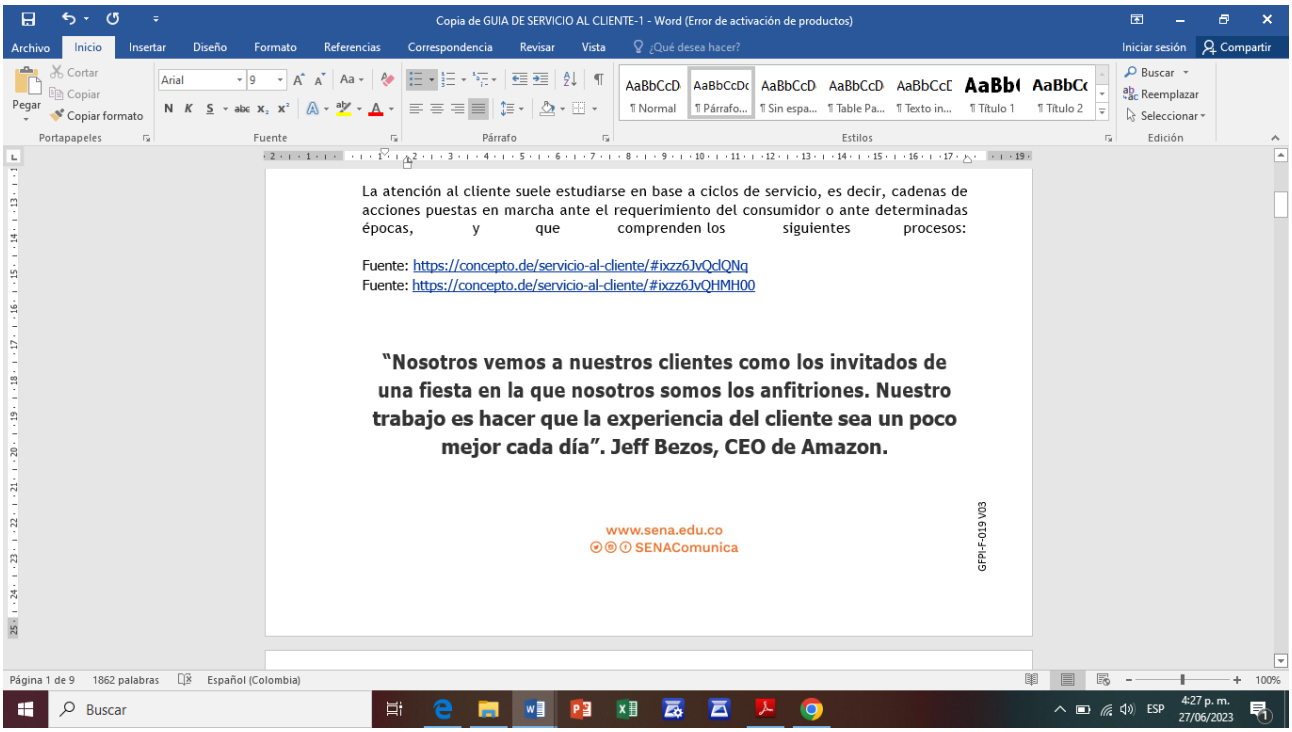
- **Competencia:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas. Código. 260101034

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - RA1. Seleccionar los criterios para la caracterización de los clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado. Duración de hora 48 h.
  - RA2.PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN 3C/144H.

- **Duración de la Guía: 192** Horas

2. PRESENTACIÓN

Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a **los métodos que emplea una** empresa **para ponerse en contacto con su clientela**, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. Es también una eficiente herramienta de marketing.



Copia de GUIA DE SERVICIO AL CLIENTE-1 - Word (Error de activación de productos)

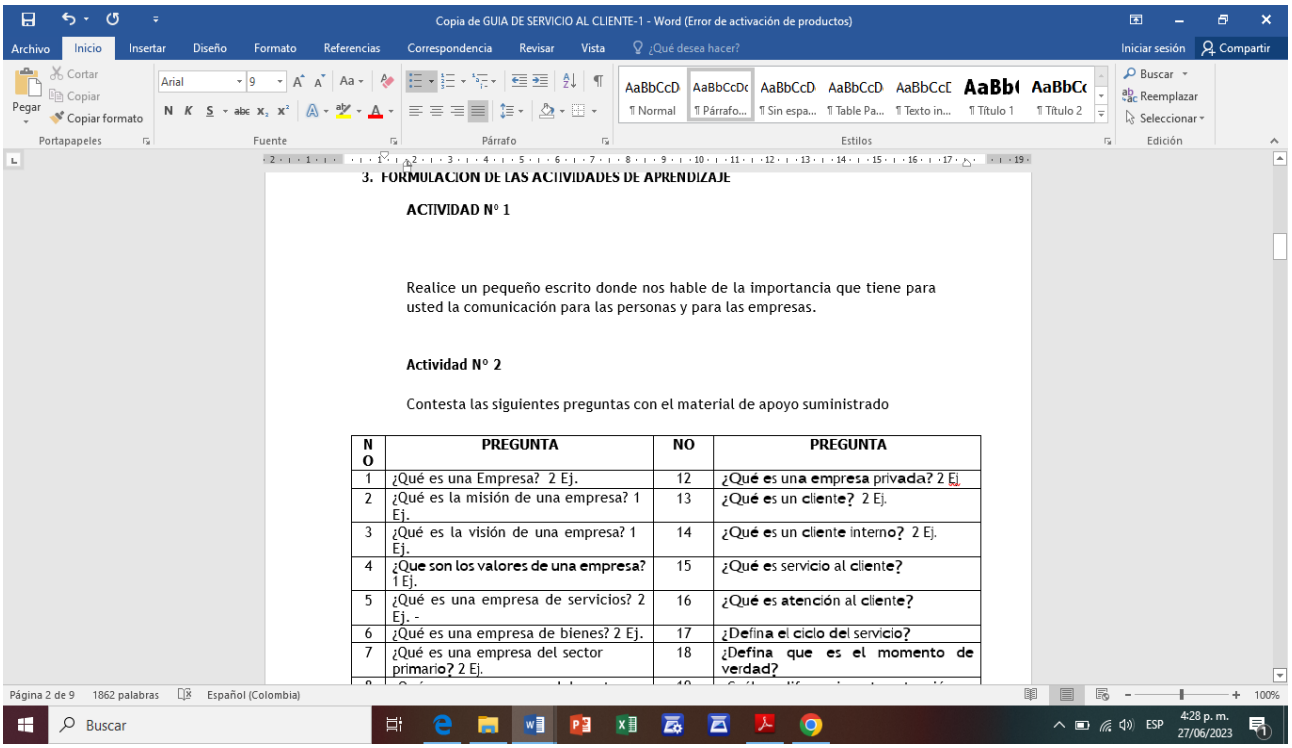
La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQclQNq
Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQHMH00

"Nosotros vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día". Jeff Bezos, CEO de Amazon.

www.sena.edu.co
SENAComunica

GFPI-F-019 V03



Copia de GUIA DE SERVICIO AL CLIENTE-1 - Word (Error de activación de productos)

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

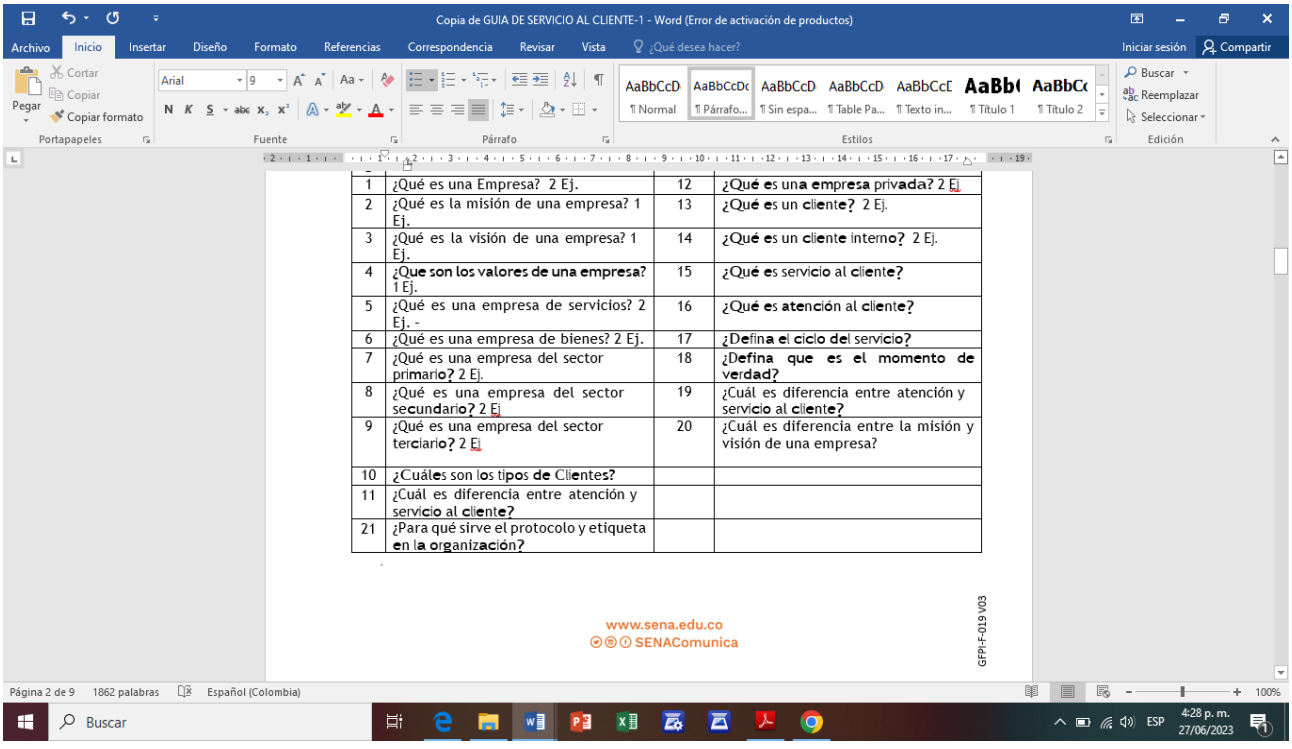
ACTIVIDAD Nº 1

Realice un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.

Actividad N° 2

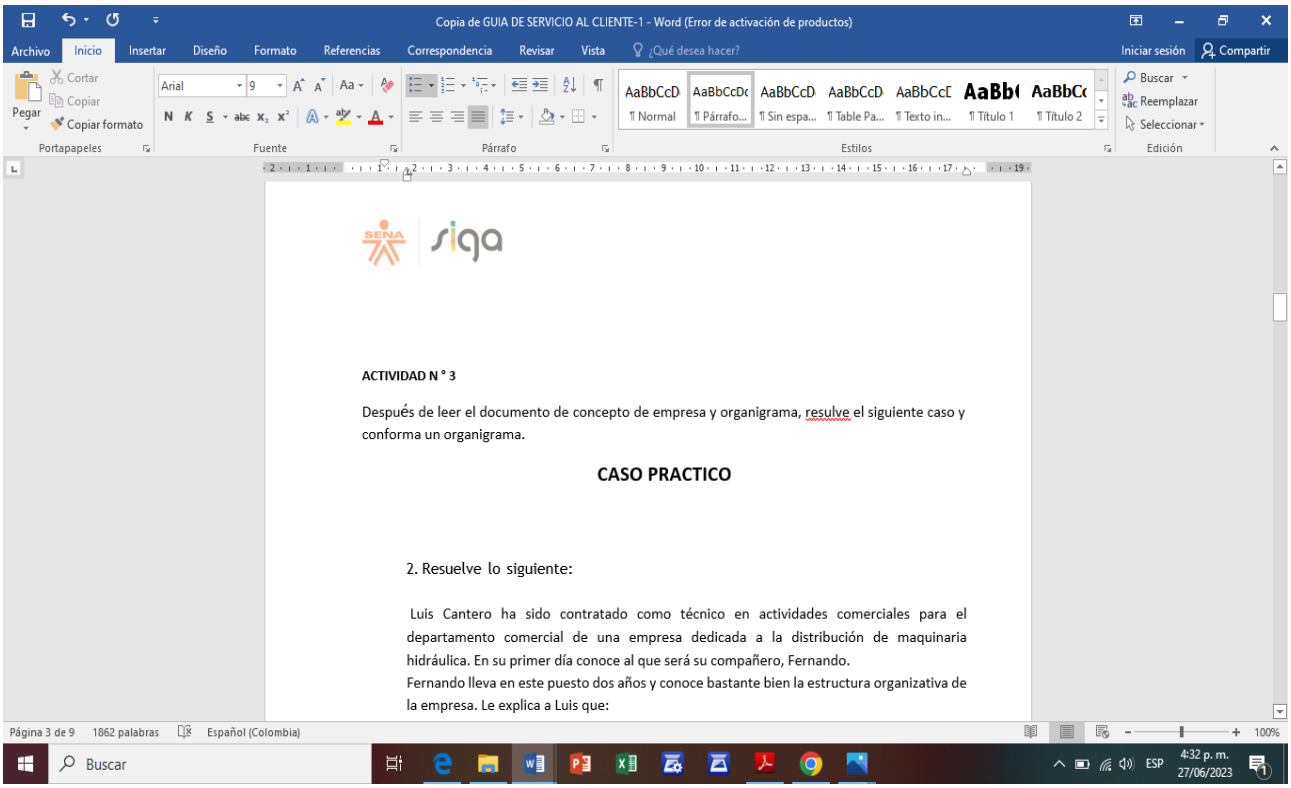
Contesta las siguientes preguntas con el material de apoyo suministrado

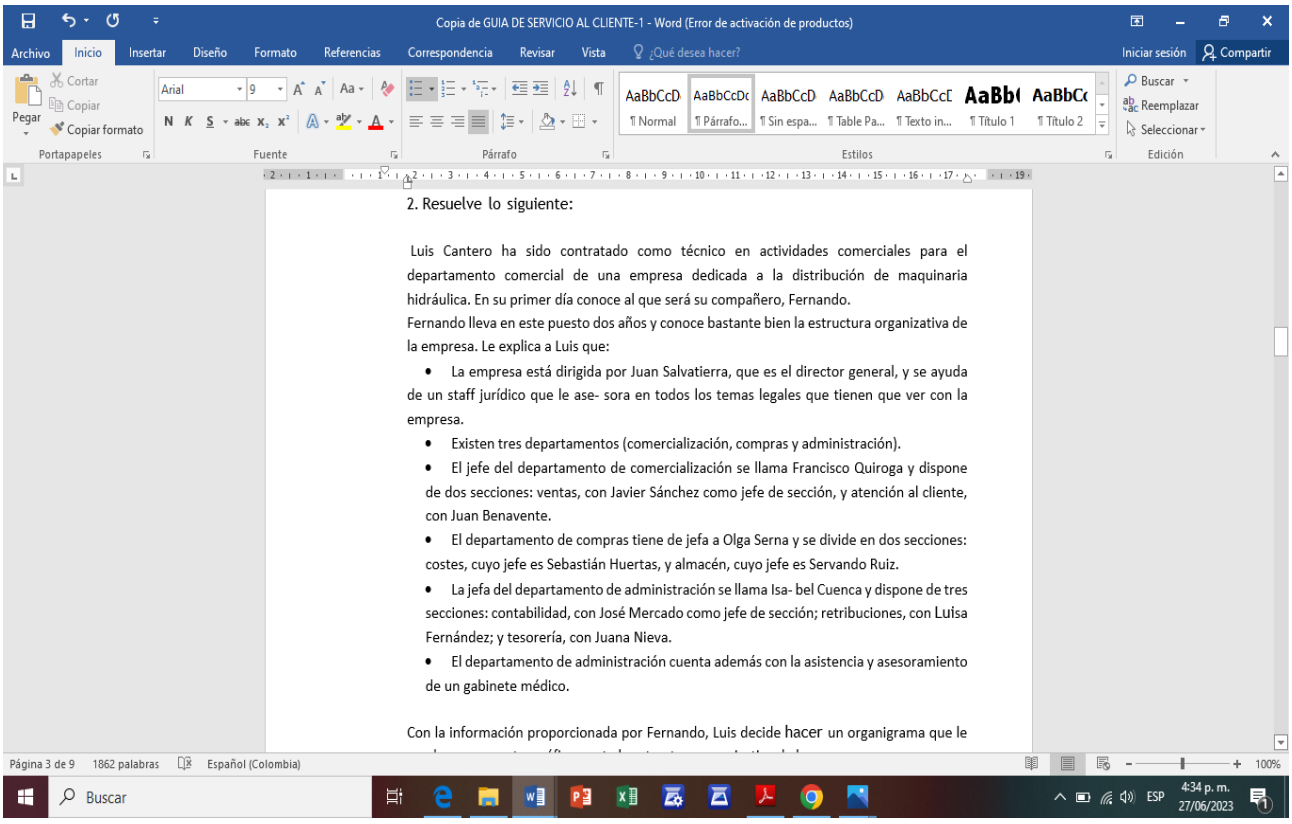
NO	PREGUNTA	NO	PREGUNTA
1	¿Qué es una Empresa? 2 Ej.	12	¿Qué es una empresa privada? 2 Ej.
2	¿Qué es la misión de una empresa? 1 Ej.	13	¿Qué es un cliente? 2 Ej.
3	¿Qué es la visión de una empresa? 1 Ej.	14	¿Qué es un cliente interno? 2 Ej.
4	¿Que son los valores de una empresa? 1 Ej.	15	¿Qué es servicio al cliente?
5	¿Qué es una empresa de servicios? 2 Ej. -	16	¿Qué es atención al cliente?
6	¿Qué es una empresa de bienes? 2 Ej.	17	¿Defina el ciclo del servicio?
7	¿Qué es una empresa del sector primario? 2 Ej.	18	¿Defina que es el momento de verdad?

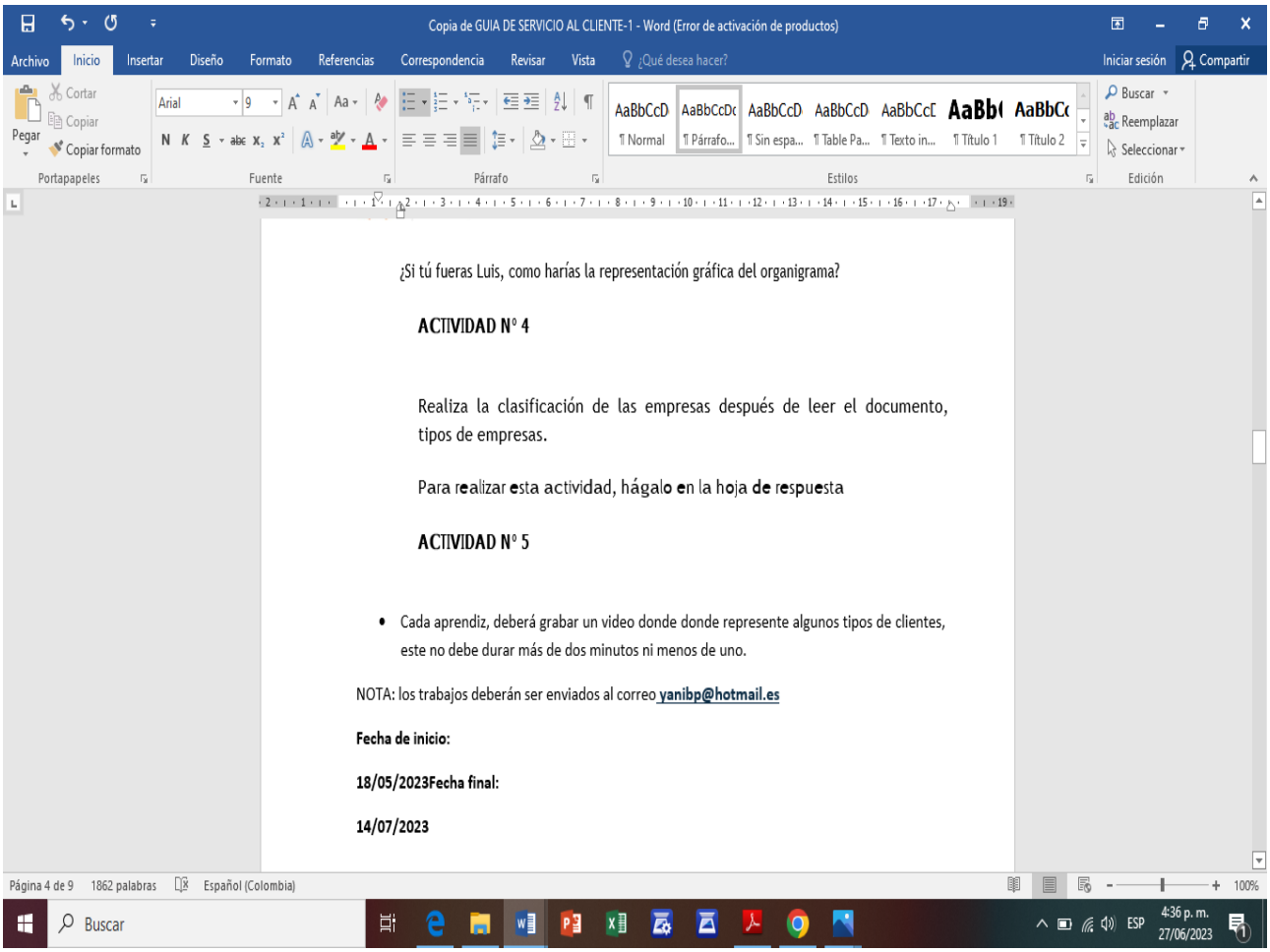


Copia de GUIA DE SERVICIO AL CLIENTE-1 - Word (Error de activación de productos)

1	¿Qué es una Empresa? 2 Ej.	12	¿Qué es una empresa privada? 2 Ej.
2	¿Qué es la misión de una empresa? 1 Ej.	13	¿Qué es un cliente? 2 Ej.
3	¿Qué es la visión de una empresa? 1 Ej.	14	¿Qué es un cliente interno? 2 Ej.
4	¿Que son los valores de una empresa? 1 Ej.	15	¿Qué es servicio al cliente?
5	¿Qué es una empresa de servicios? 2 Ej. -	16	¿Qué es atención al cliente?
6	¿Qué es una empresa de bienes? 2 Ej.	17	¿Defina el ciclo del servicio?
7	¿Qué es una empresa del sector primario? 2 Ej.	18	¿Defina que es el momento de verdad?
8	¿Qué es una empresa del sector secundario? 2 Ej	19	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?
9	¿Qué es una empresa del sector terciario? 2 Ej	20	¿Cuál es diferencia entre la misión y visión de una empresa?
10	¿Cuáles son los tipos de Clientes?		
11	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?		
21	¿Para qué sirve el protocolo y etiqueta en la organización?		


Copia de GUIA DE SERVICIO AL CLIENTE-1 - Word (Error de activación de productos)
Archivo Inicio Insertar Diseño Formato Referencias Correspondencia Revisar Vista ¿Qué desea hacer?
Iniciar sesión Compartir
Pegar Cortar Copiar Copiar formato
Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición
Buscar Reemplazar Seleccionar
¶ Normal ¶ Párrafo... ¶ Sin espa... ¶ Table Pa... ¶ Texto in... ¶ Título 1 ¶ Título 2
siga
ACTIVIDAD N ° 3
Después de leer el documento de concepto de empresa y organigrama, resulve el siguiente caso y conforma un organigrama.
CASO PRACTICO
2. Resuelve lo siguiente:
Luis Cantero ha sido contratado como técnico en actividades comerciales para el departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria hidráulica. En su primer día conoce al que será su compañero, Fernando.
Fernando lleva en este puesto dos años y conoce bastante bien la estructura organizativa de la empresa. Le explica a Luis que:
Página 3 de 9 1862 palabras Español (Colombia) 100%
Buscar
ESP 4:32 p. m. 27/06/2023


Copia de GUIA DE SERVICIO AL CLIENTE-1 - Word (Error de activación de productos)
Archivo Inicio Insertar Diseño Formato Referencias Correspondencia Revisar Vista ¿Qué desea hacer?
Iniciar sesión Compartir
2. Resuelve lo siguiente:
Luis Cantero ha sido contratado como técnico en actividades comerciales para el departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria hidráulica. En su primer día conoce al que será su compañero, Fernando.
Fernando lleva en este puesto dos años y conoce bastante bien la estructura organizativa de la empresa. Le explica a Luis que:
• La empresa está dirigida por Juan Salvatierra, que es el director general, y se ayuda de un staff jurídico que le ase- sora en todos los temas legales que tienen que ver con la empresa.
• Existen tres departamentos (comercialización, compras y administración).
• El jefe del departamento de comercialización se llama Francisco Quiroga y dispone de dos secciones: ventas, con Javier Sánchez como jefe de sección, y atención al cliente, con Juan Benavente.
• El departamento de compras tiene de jefa a Olga Serna y se divide en dos secciones: costes, cuyo jefe es Sebastián Huertas, y almacén, cuyo jefe es Servando Ruiz.
• La jefa del departamento de administración se llama Isa- bel Cuenca y dispone de tres secciones: contabilidad, con José Mercado como jefe de sección; retribuciones, con Luisa Fernández; y tesorería, con Juana Nieva.
• El departamento de administración cuenta además con la asistencia y asesoramiento de un gabinete médico.
Con la información proporcionada por Fernando, Luis decide hacer un organigrama que le
Página 3 de 9 1862 palabras Español (Colombia) 100%
Buscar
ESP 4:34 p. m. 27/06/2023


Copia de GUIA DE SERVICIO AL CLIENTE-1 - Word (Error de activación de productos)
Archivo
Inicio
Insertar
Diseño
Formato
Referencias
Correspondencia
Revisar
Vista
¿Qué desea hacer?
Iniciar sesión
Compartir
Pegar
Cortar
Copiar
Copiar formato
Portapapeles
Arial
9
Fuente
Párrafo
Normal
Párrafo...
Sin espa...
Table Pa...
Texto in...
Título 1
Título 2
Estilos
Buscar
Reemplazar
Seleccionar
Edición
¿Si tú fueras Luis, como harías la representación gráfica del organigrama?
ACTIVIDAD Nº 4
Realiza la clasificación de las empresas después de leer el documento, tipos de empresas.
Para realizar esta actividad, hágalo en la hoja de respuesta
ACTIVIDAD Nº 5
Cada aprendiz, deberá grabar un video donde donde represente algunos tipos de clientes, este no debe durar más de dos minutos ni menos de uno.
NOTA: los trabajos deberán ser enviados al correo yanibp@hotmail.es
Fecha de inicio:
18/05/2023Fecha final:
14/07/2023
Página 4 de 9
1862 palabras
Español (Colombia)
100%
Buscar
ESP
4:36 p. m.
27/06/2023

Evidencia fotográfica de interacion

Temas de exposición







explicación del tema


Finalidad de la relación con el cliente
La interacción con el cliente te ayudará a darle respuesta a sus peticiones y lograr la satisfacción de los mismos a través de tus productos o servicios. En general, entender mejor a tus clientes puede darte una ventaja competitiva en el mercado.





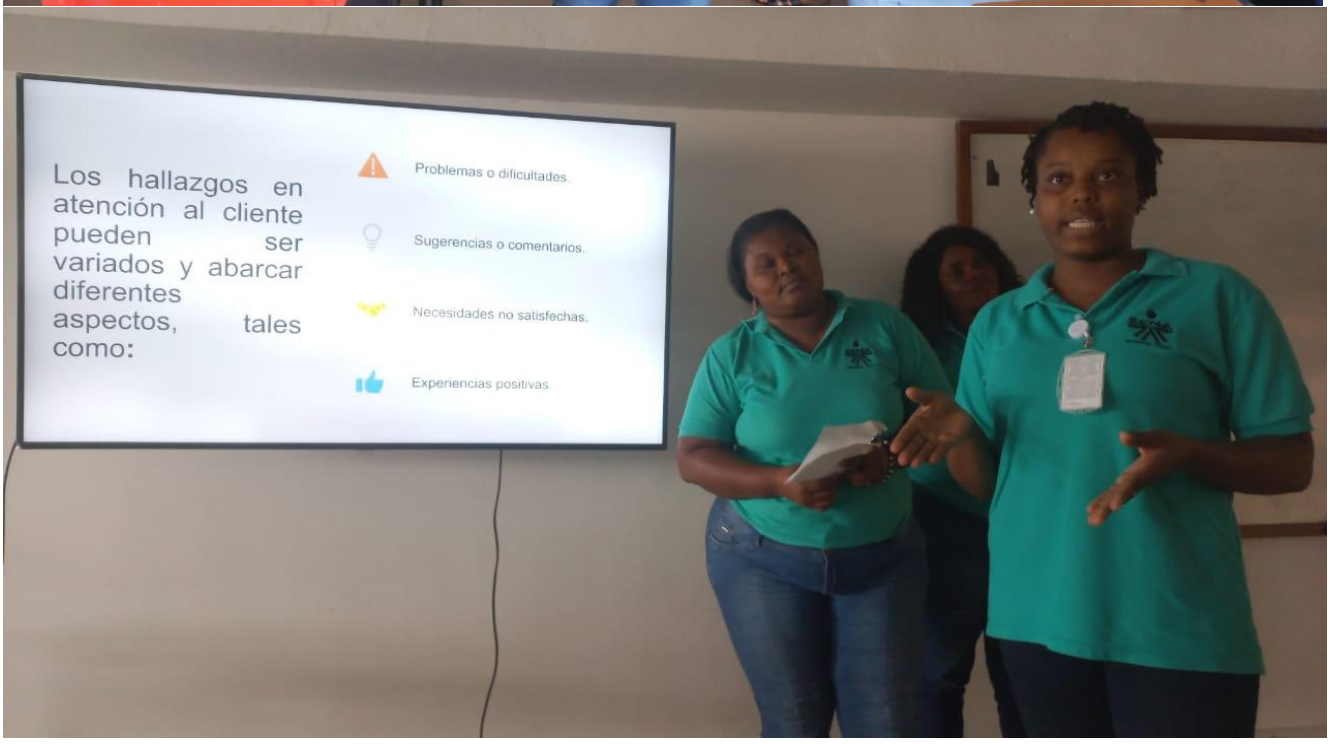


Preguntas sobre el tema tratado a los aprendices


SALIDA




TÉCNICO EN
ASESORÍA COMERCIAL


Los hallazgos en atención al cliente pueden ser variados y abarcar diferentes aspectos, tales como:
Problemas o dificultades.
Sugerencias o comentarios.
Necesidades no satisfechas.
Experiencias positivas.

Explicación sobre los temas expuestos



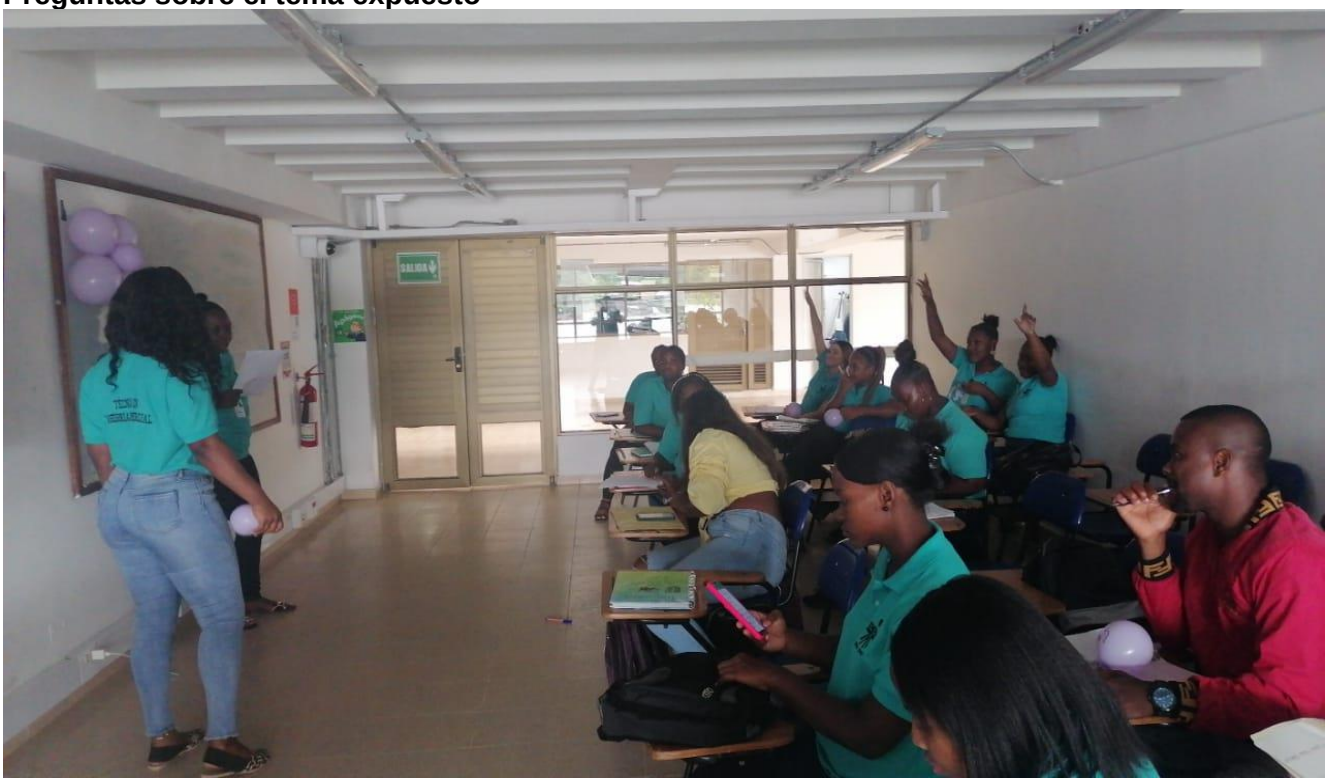




exposicion



Preguntas sobre el tema expuesto



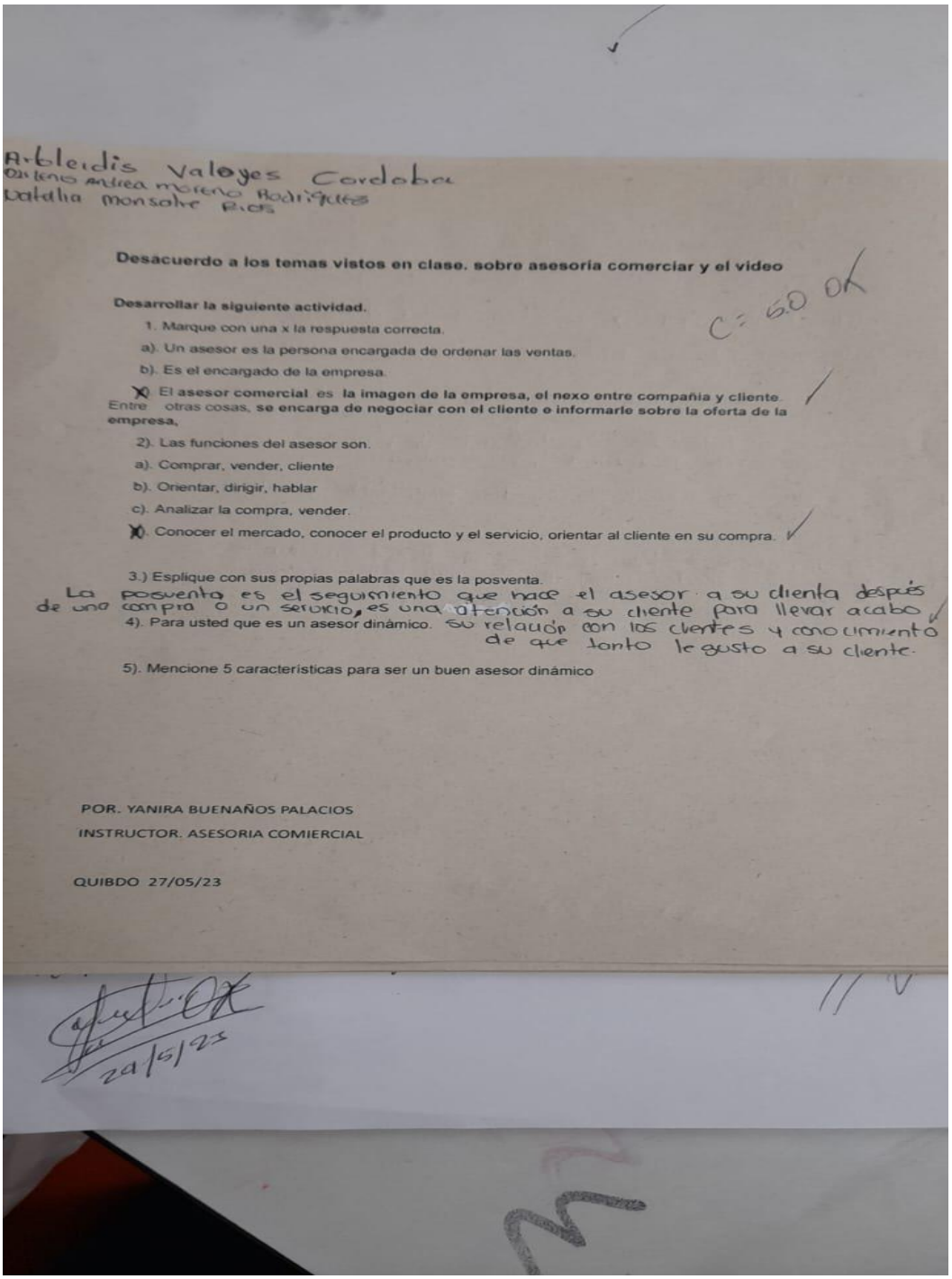




TALLERES Y EVALUACIONES




SALIDA
TÉCNICO EN
ASESORÍA COMERCIAL



A·bleidis Valoyes Cordoba
Dalenis Andrea moreno Rodriguez
Dalalia Monsalve Rios

Desacuerdo a los temas vistos en clase. sobre asesoría comerciar y el video

C= 60 OK

Desarrollar la siguiente actividad.

1. Marque con una x la respuesta correcta.

a). Un asesor es la persona encargada de ordenar las ventas.

b). Es el encargado de la empresa.

X). El **asesor comercial** es **la imagen de la empresa, el nexo entre compañía y cliente.** Entre otras cosas, **se encarga de negociar con el cliente e informarle sobre la oferta de la empresa.**

2). Las funciones del asesor son.

a). Comprar, vender, cliente

b). Orientar, dirigir, hablar

c). Analizar la compra, vender.

X). Conocer el mercado, conocer el producto y el servicio, orientar al cliente en su compra.

3.) Esplique con sus propias palabras que es la posventa.

La posventa es el seguimiento que hace el asesor a su clienta después de una compra o un servicio, es una atención a su cliente para llevar acabo su relación con los clientes y conocimiento de que tanto le gusto a su cliente.

4). Para usted que es un asesor dinámico.

5). Mencione 5 características para ser un buen asesor dinámico

POR. YANIRA BUENAÑOS PALACIOS

INSTRUCTOR. ASESORIA COMIERCIAL

QUIBDO 27/05/23

OK

29/5/23

Socialización dela entrega del trabajo investigado



