

Servicio al cliente - el león

Observaciones: De acuerdo con el procedimiento de ejecución de la formación GFM-P-006, la inasistencia debe ser registrada oportunamente en softa plus.





PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en gestión administrativa
- **Código del Programa de Formación:**
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de estrategias de gestión administrativa para fortalecer entidades públicas y privadas teniendo en cuenta las necesidades económicas, sociales, productivas y de las TICs del sector en el municipio de Cisneros.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Gestionar la documentación de la unidad administrativa que se desarrolle en la ejecución del proyecto.
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 1. Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.
 2. Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional
 3. Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
 4. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
 5. Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
 6. Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 150 Horas

2. PRESENTACIÓN

La competencia “Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización”, es un factor clave para la integralidad de la formación, permitiendo una aproximación al concepto de servicio, desde el enfoque del cliente interno, poniendo de manifiesto la relevancia del área de **GESTIÓN ADMINISTRATIVA** como eje estratégico para la construcción y ejecución de una estrategia direccionada a la satisfacción total del cliente interno, que redunde en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo, aspecto que al final se ve reflejado en una mayor productividad para las empresas.

La presente guía de aprendizaje tiene como objetivo, propiciar que cada aprendiz de la TGA, identifique y potencialice las habilidades y características que debe poseer como “prestador de servicios” al interior de las



organizaciones, con el propósito de que se creen vínculos positivos entre el cliente interno y externo es una aproximación Teórico- Práctica que busca entregar las herramientas necesarias para prestar un servicio de alta calidad desde un rol de Gestor administrativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje, es necesario revisar los componentes formativos desarrollados como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento presencial en el ambiente de formación y virtual desde la plataforma Territorium, para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- Realizar lectura de **Información del programa**, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el proceso de formación.
- Tenga en cuenta que es fundamental entender los resultados de aprendizaje para tener mayor comprensión del proceso.
- Revise el **Cronograma**, el cual le permitirá distinguir la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Revise el portafolio de evidencia que se está publicado en la plataforma Territorium
- **Materiales:** PC, Tablet o celular inteligente, datos o conectividad, cuaderno, lapicero

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Actividad de aprendizaje AA1 – Fomentar la importancia del buen servicio a los clientes

Estimado aprendiz, lo invito a observar el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=7uX0h85Xwds>

Por consiguiente, apartir de lo observado en el video y desde su experiencia personal de respuesta a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué significa el servicio al cliente?
- ¿Cree que existe un buen servicio al cliente y mal servicio al cliente? ¿Por qué?
- ¿En qué partes del video evidencia una adecuada atención al cliente?
- Describa una situación de un buen servicio o de un servicio inadecuado que usted haya prestado o del cual haya sido objeto, puede ser en la empresa donde trabaja o haya trabajado, o en el momento en que haya efectuado una compra en un establecimiento comercial.

Evidencia: Ingresar a Territorium y participar en el foro denominado “reflexión inicial competencia facilitar el servicio a los clientes” de acuerdo a las instrucciones dadas. **EV01**

Duración: 2.5 horas

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE



3.2.1 Actividad de aprendizaje AA2 – Diagnosticar los conocimientos previos de la competencia servicio al cliente

Estimado aprendiz ingrese al siguiente link donde encuentra un test a diligenciar:

https://drive.google.com/open?id=1ouzvaa4_AOXCCUUBI5XgSVQjuYIwlaMu

Evidencia: Elabore el test de conocimientos previos de la competencia facilitar el servicio a los clientes, y luego suba su evidencia a la plataforma Territorium **EV02**

Duración: 2.5 horas

3.2.2 Actividad de aprendizaje AA3 – Identificar que implica servir en servicio al cliente

Estimado aprendiz, como primera actividad de aprendizaje debe visualizar la siguiente conferencia, **"la magia de servir con propósito"** **Gabriel Vallejo López**, que es una sensibilización a lo que es SERVIR, muchas veces creemos saber lo que indica y como se aplica esta palabra importante a la hora de prestar un servicio, por ello lo invito a ver con agrado y disposición:

<https://www.youtube.com/watch?v=Tf3q7g5nIWA&t=25s>

Les recomiendo de ser posible la reproduzcan en sus televisores, PC, telefonos o dispositivo que tenga, buscar un lugar comodo, donde no haya interrupcion. Ademas de ir tomando apuntes o ideas que crean importantes dentro del desarrollo de la conferencia.

Evidencia: Elaborar en un documento en Word de manera individual lo siguiente:

- Listarán 15 ideas de la conferencia con las cuales aborden el término de SERVICIO, no solamente en el ámbito laboral, sino personal.
- En el mismo documento plasmarán tres (3) situaciones laborales como gestores administrativos, en las cuales describan como prestarán un servicio a los trabajadores de la empresa, y harán que ellos se sientan bien servidos, para ello pueden basarse en los procesos del área, ustedes siempre estarán al servicio de sus compañeros de trabajo.
- Redactar una acción o compromiso diario y alcanzable, que con el hecho de repetirse se vuelva un hábito, con el fin de mejorar su SERVICIO hacia las demás personas, el ser servidores no es algo alcanzable de inmediato es de constancia y se aprende.

La entrega de la actividad es en el aplicativo Territorium en la **EV03 Que implica servir en servicio al cliente.**

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje

Duración: 4.5 horas

3.2.3 Actividad de aprendizaje AA4 - Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.



A continuación, se describe la secuencia de actividades con las correspondientes evidencias que conforman esta actividad de aprendizaje, recuerde inicialmente hacer estudio de los elementos presentados en el componente formativo 1: Cliente.

Evidencia: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.

Para la realización del taller se presenta el “Anexo_Taller_AA4_Ev04”, utilícelo como orientación para el desarrollo del producto a entregar. En el formato deberá escribir sus respuestas y enviarlas para su evaluación.

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje
- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**
 - ✓ **Producto a entregar:** Documento con el desarrollo del taller de acuerdo al anexo.
 - ✓ **Formato:** WORD.
 - ✓ Para enviar el taller realizado remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a la **Ev04 - Taller** Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.
- **Duración:** 6 horas

Evidencia: Foro con actividad de juego de roles.

Para su participación en el foro deberá tener en cuenta el procedimiento del caso que se presentará a continuación, así pondrá en práctica los conceptos básicos de clientes y su tipología. Identifique los errores que no se deben cometer en una organización al momento de atender a un cliente.

Caso de estudio:

La organización “PEGSA LTDA” realiza los pagos a los proveedores todos los 25 de cada mes. El señor Oscar Gómez es el proveedor de insumos de máquinas a gas y aún no recibe el pago del mes pasado, por lo tanto, se dirige a la sección pagaduría y allí no consigue ninguna información, por lo que se dirige a la dependencia de contabilidad y de allí lo remiten a cartera, luego dirección administrativa, después a talento humano, luego a cuentas de cobro y por último regresó a pagaduría. Haciendo un recorrido por toda la organización sin obtener ningún resultado de su pago.

Preguntas sobre el caso:

- ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
- ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
- ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
- Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente

Instrucciones para participar en el foro juego de roles:

1. Leer cuidadosamente el caso de estudio, interpretarlo y realizar su primer aporte en el foro dando respuesta a las preguntas planteadas sobre el caso.



2. Una vez realizado su aporte, deberá leer los aportes de sus compañeros.
3. Debe seleccionar los aportes de al menos dos de sus compañeros y hacerles un aporte donde desde su perspectiva indique lo que considere pueden ser aciertos o desaciertos, según las respuestas dadas a las preguntas del caso.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** participar en el foro denominado “Juego de roles” de acuerdo a las instrucciones dadas.
- ✓ Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y ubique espacio para el envío de la evidencia **AA4-EV05- Foro “Juego de roles”**.

- **Duración:** 2 horas

3.2.4 Actividad de aprendizaje AA5: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.

Evidencia: Presentación del cuestionario

Para el desarrollo de esta actividad, usted debe leer y responder cada una de las preguntas presentadas, las cuales son sobre cliente, servicio al cliente y comunicación.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **AA5-EV06 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación**.

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje

Evidencia: Foro “Ciclo de servicio”

El impacto de entrada que obtenemos al visitar una organización inicia generalmente con la primera persona que hace contacto con usted como cliente, de allí la importancia de la calidad en la atención que usted recibe. Este asesor tiene la gran responsabilidad inicial de mostrar la gama de servicios que la compañía tiene destinados para usted y esto solo se puede conseguir a través de un lenguaje contextualizado y muy bien preparado.

Foro con las siguientes preguntas:

- ✓ Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
- ✓ ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

Instrucciones para participar en el foro sobre el ciclo de servicio:



1. Realice su primer aporte en el foro dando respuesta a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
- ✓ ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

Es importante que aborde sus respuestas teniendo en cuenta los conceptos básicos como: Servicio al Cliente, Ciclo del Servicio, Tipos de Servicio, Características del Servicio, Momentos de Verdad y Habilidad del Servicio.

2. Una vez realizado su aporte, deberá leer los aportes de sus compañeros.

3. Debe seleccionar los aportes de al menos dos de sus compañeros y hacerles un aporte donde desde su perspectiva indique lo que considere pueden ser aciertos o desaciertos, según las respuestas dadas a las preguntas del caso.

• **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** participar en el foro denominado “Ciclo de servicio” de acuerdo a las instrucciones dadas.
- ✓ Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y ubique espacio para el envío de la evidencia **AA5-EV07 – Foro: “Ciclo de servicio”**.

3.4 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

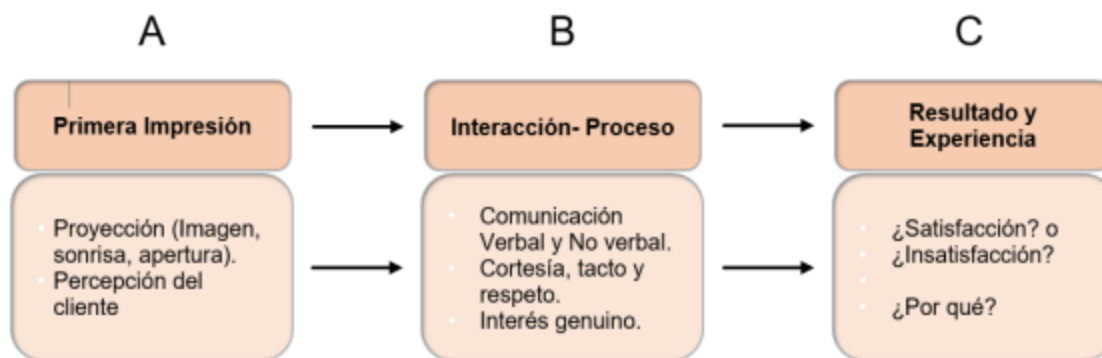
3.4.1 Actividad de aprendizaje AA6: Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.

Evidencia: Presentación de necesidades del servicio al cliente.

Se propone la realización de una presentación a partir de una experiencia personal que haya tenido en algún establecimiento comercial o de servicios, debe exponer en esta presentación los momentos vividos en relación con el servicio al cliente del lugar y los momentos de: primera impresión, interacción, proceso y resultados o experiencias.

La construcción de la presentación debe realizarse teniendo en cuenta los conceptos y procesos relacionados con: comunicación (elementos y tipos), canales de atención, protocolo del servicio, etiqueta y protocolo empresarial para la seguridad y salud en el trabajo.

La estructura de la presentación debe tener en cuenta los siguientes componentes:



Adicionalmente a la exposición de la vivencia en el lugar tomado de referencia, usted como aprendiz debe aportar por medio de su conocimiento un replanamiento acerca de qué y cómo se puede mejorar la experiencia de servicio al cliente teniendo en cuenta que todas las experiencias de servicio al cliente son mejorables; este punto debe ir incluido al final de la presentación.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** Documento con presentación digital.
- ✓ **Formato:** PDF o vínculo si la quiere hacer en alguna herramienta abierta en la web.
- ✓ Para enviar la presentación construida remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a **AA6-EV08 – Presentación de necesidades del servicio al cliente.**

3.4.2 Actividad de aprendizaje AA7: Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.

Evidencia: Informe de encuesta de servicios.

En este espacio usted requiere de aplicar la encuesta presentada en el “**Anexo Encuesta_AA7_EV09**”, mínimo a 10 personas de su familia o amigos. Podrá hacerlo mediante llamadas telefónicas o el medio de su preferencia.

Después de realizar la encuesta deberá entregar un informe detallado de cada pregunta realizada con sus resultados y compartirla con su instructor y compañeros. Debe tener en cuenta el procedimiento y los conceptos básicos de portafolio de servicio, respuesta a usuarios, manejo de contingencias, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, satisfacción del cliente, encuestas y trazabilidad del servicio.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** Documento con el informe de la encuesta de servicios.
- ✓ **Formato:** Word. Para enviar el documento construido remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a **AA7-EV09 – Informe de encuesta de servicio.**

3.4.3 Actividad de aprendizaje AA8: Conocer y distinguir los tipos de correspondencia

Estimado aprendiz, en la actividad empresarial es necesario conocer y distinguir los tipos de correspondencia y para ello se debe desarrollar las siguientes actividades en parejas o tríos:



Dan lectura a al siguiente documento:

<https://drive.google.com/open?id=1cqma9x-OER5cNkVuIPie0zLPS1LtWun>

Evidencia: A partir de la lectura resuelven el cuestionario que aparece en la página 128 SOLO hasta la pregunta # 23 , **AA8 – EV10**

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje
- **Duración:** 8 horas

Evidencia: Elaborar documentos de correspondencia de acuerdo a la normativa y políticas de la organización **AA8 –EV11**

Teniendo como base la GTC 185 de 2009 para la elaboración de documentos, de manera individual se solicita diseñar y presentar los siguientes documentos, de acuerdo a los parámetros de la guía técnica colombiana:

- Tarjeta de invitación al personal de la empresa para celebrar el día de la madre.
- Tarjeta de presentación personal.
- Actividad propuesta de la pagina 127 del documento. “Carta estilo bloque”
<https://drive.google.com/open?id=1cqma9x-OER5cNkVuIPie0zLPS1LtWun>

3.4.4 Actividad de aprendizaje AA9: Conocer y aplicar los protocolos de etiqueta empresarial

Evidencia: Listar cinco comportamientos de etiqueta empresarial **AA9 – EV11**

El aprendiz, realiza investigación sobre comportamientos de etiqueta empresarial y en el aula de clase, realiza su aporte practico de buenas maneras que implementaría en el ámbito laboral como gestor administrativo.

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje.

Evidencia: Simulacro practico de etiqueta empresarial AA9 – EV12

En equipos de tres, los aprendices dan lectura a la cartilla didáctica etiqueta empresarial y realizan exposcion practica de cada uno de los elementos de etiqueta empresarial que va desde la pagina 16 hasta la 30

Evidencia: Presentacion de una buena imagen personal AA9 – EV13

La presentación personal comunica a los clientes bien sea internos o externos y para ello hay que tener en cuenta la edad, la hora del día, la actividad a realizar, el clima y la forma del cuerpo, es por ello que debe asistir al evento de inducción general en la empresa donde labora, la hora 3pm, en la ciudad de Medellín, como gestor administrativo, a esta asistirán directivos de la empresa, por lo cual debe causar buena impresión para ello debe elegir el vestuario adecuado y los accesorios.



Debe tomar las siguientes fotografías, teniendo en cuenta una buena iluminación y un fondo acorde al ámbito empresarial (sala de su casa, el comedor, una pared con un cuadro, la idea es buscar formalidad en el ambiente, tenga en cuenta que las manos comunican:

- ✓ Cuerpo entero y de pie.
- ✓ Sentado(a), en donde podamos observarle completamente

En el mismo documento expondrá los motivos que lo impulsaron a vestir de esta manera, tenga presente el material leído y su experiencia.

- **Producto a entregar:** Documento en Word, con los registros fotográficos y los motivos que lo impulsaron vestir de esa manera **AA9 – EV13 Imagen personal.**

3.4.5 Actividad de aprendizaje AA10 - CMR – Administración de las relaciones con el cliente

Evidencia: Realizar cuestionario de CRM

Para el desarrollo de esta actividad, usted debe leer y responder cada una de las preguntas presentadas, las cuales CRM – Gestion de relación con el cliente.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**
 - ✓ Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **AA10 - EV14 - Cuestionario: CRM – Gestion de relación con el cliente**
- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje

3.4.6 Actividad de aprendizaje AA11 – Realizar agenda y control de citas en el ámbito empresarial

Evidencia: Agenda y control de cita

El aprendiz presenta:

- ✓ Agenda para un gestor administrativo de dos (2) días, puede tener en cuenta que debe recorrer sedes de la empresa, tenga en cuenta la atención de trabajadores, suponga que tiene auxiliares administrativos y tenga presente los proceso que desarrolla el área de gestión administrativa.
- ✓ Cancela dos (2) citas programadas en la agenda, para lo cual redacta el guion que seguirá.
- **Productor a entregar:** documento en Excel con la agenda y el control de la cita **AA11 – EV15**

3.4.7 Actividad de aprendizaje AA12 – Construir el portafolio de servicios del proyecto

El aprendiz con el apoyo de su grupo de proyecto formativo o empresa laboratorio adelanta las



siguientes actividades:

1. Lectura a teoría de portafolio de servicios

<https://drive.google.com/file/d/18hGijXvlaEaUafTDFzi1SZgqoWArIj4N/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1r-Zxx1SHgYtk8S6bzEreDY5vT-nCGQj-/view?usp=sharing>

https://drive.google.com/file/d/1AneDXDO_E7S7Zewb1LefkUM5ML9l-kWu/view?usp=sharing

https://drive.google.com/file/d/1gJ5B7QfzF_Ezk29156y8TJbVoPpgXEUV/view?usp=sharing

<https://drive.google.com/file/d/1dSS2wfiqkeqtUkBVjWR3enrtu5OQC5t5/view?usp=sharing>

La cual se realiza en la sesión y el aprendiz la retoma en las horas de trabajo autónomo.

Evidencia: Creación del portafolio de servicio de la empresa laboratorio **AA12 –EV16**

- **Lineamientos de la entrega**

- ✓ Deben tener presente la creatividad y buena presentación del portafolio, para ello pueden apoyarse en <https://www.canva.com/> o algún sitio web donde poder trabajar el portafolio, ya que debe ser llamativo o bien como una presentación.

3.4.8 Actividad de aprendizaje AA13: Evaluar la percepción de satisfacción de servicios de los clientes

Para esta actividad el aprendiz junto a su equipo colaborativo da lectura a la temática libreta de calificaciones y el instructor en la sesión presencial da lectura a:

<https://drive.google.com/file/d/0B3ywMTBSqo52N0tjTEVRQzNoZGc/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1XSicOBCi5VhHthhGFj7c1cce8lelT7yq/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/13arXHI9dkmP8i3YeeMvVmGWBAlyoaogn/view?usp=sharing>

Evidencia: Libreta de calificaciones **AA13 - EV16**

Se presenta la libreta de calificaciones, aplicar esta libreta en alguna empresa del sector que la requiera o algún servicio que ofrezca la empresa laboratorio o de proyecto formativo, la cual tiene la finalidad de evaluar los servicios que presta la empresa, para ello la libreta debe contener:

- a) Título
- b) Objetivo
- c) Instrucciones
- d) Agradecimientos
- e) Datos del encuestado
- f) Preguntas a aplicar, no debe superar de 15 preguntas



Es importante personalizar el documento con el membrete y logo de la empresa.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Blog que implica el servir - Evidencia tipos de clientes y momentos de verdad Evidencia correspondencia Evidencia CRM - Evidencia agenda y control de citas - Evidencia caso	<ul style="list-style-type: none"> - Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles. - Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad. - Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. - Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización. - Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad. - Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento - Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes - Elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, 	Taller de Preguntas - Lista de chequeo Juego de roles - Lista de chequeo Taller – lista de chequeo Taller Preguntas – lista de chequeo Cuestionario Taller - Lista de chequeo Audio – Lista de chequeo



<p>Evidencias de Producto: -</p> <p>Portafolio de servicios y libreta de calificaciones</p>	<p>que favorezcan las relaciones empresariales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional. - Desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales. - Identifica los tipos de CRM y su aplicabilidad en la empresa. - Aplicar las normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial. - Interpretar los pasos para la solución de problemas - Identificar el problema y los pasos para la solución de problemas. - Identificar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias 	<p>Documentos diseñados – lista de chequeo</p>
---	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: Es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución.

Atención al cliente: “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

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 u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).



Calidad en el servicio: “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Nicho: porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades semejantes, y donde estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.

Servicio: “Orientar la empresa al cliente como objetivo integral y prioritario dirigido a obtener su satisfacción y permanecer en el mercado”. Paz (2005).

Visión: se refiere a un propósito de la organización, con ella propone un objetivo a futuro: dónde y cómo se ve la organización en tiempo determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Duran, F. (2013). Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el country international hotel p.93. <https://search.proquest.com/docview/2437858533?pg-origsite=primo>

Instituto Tecnológico de Sonora (julio-septiembre de 2013). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Madrid: El Buzón de Pacioli. 82. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Paz, R. (2005). Servicio al cliente, la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. Ideas propias editorial, Vigo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Robin Herminio Martinez Murillo	Instructor	Antioquia CTMAE	05-05-2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
CC	19134356	GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA		Cra 97 # 22 L-42 APTO 502	604393210	ingerocas12@misena.edu.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	I – Independiente			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	
EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD						NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
68776800	04/07/2023				EMPLEADOS
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				UPC
2023-06	2023-06	N	24/07/2023	69536906	10
TOTAL A PAGAR					\$6.200

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD													
Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					

TOTALES PENSIÓN												
Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados

TOTALES RIESGOS LABORALES															
Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	6.100				6.100	10	100	6.200			61	6.200	1

TOTALES CAJAS									
Código CCF	Nombre					NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	0	0	0
Pensión	0	0	0
Riesgos Laborales	1	6.100	6.200
CCF	0	0	0
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	1	6.100	6.200

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
CC	19134356	GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA		Cra 97 # 22 L-42 APTO 502	604393210	ingerocas12@misena.edu.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	I – Independiente			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	
						EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
						NO

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
68776800	04/07/2023				EMPLEADOS	UPC
					1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-06	2023-06	N	24/07/2023	69536906	\$6.200	

DETALLE POR COTIZANTE																																																
INFORMACIÓN COTIZANTE										INFORMACIÓN NOVEDADES										PENSIÓN						SALUD			RIESGOS LABORALES			CCF			PARAFISCALES													
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Sueldo	Exonerado	Columna exonerada	Exonerado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VBP	VBT	SILN	IOE	MA	MA	MA	MA	MA	MA	MA	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntari o Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN	
1	CC	19134356	RODRIGUEZ CASTAÑEDA GERMAN	59	3			N																			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PAGADA

OBLIGACION 12

Servicio al cliente al cliente

REGISTRO DE ASISTENCIA A FORMACIÓN COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL						
CIUDAD (Municipio): Santa Domingo						
FECHA: 22/05/2023						
OBJETIVO/TEMA: Servicio al cliente						
No.	NOMBRE	SI	06/07/23	13/07/23		
1	Juan Antonio Aguado Morales	102291023	Juan Antonio			
2	Luis de la Cruz Morales	11673727	Luis de la Cruz			
3	Adrian Alvarado Hurtado	23535222	Adrian Hurtado			
4	Amparo Lopez Madrid	22043710	Amparo Lopez			
5	Patricia Rivas	3402892	Patricia Rivas			
6	Ligia Delgado Betancourt	22230453	Ligia Delgado			
7	Luis Antonio Hernandez	37413117	Luis Antonio			
8	ANA MARIEZ ZULETA RESTREPO	43428151	ANA MARIEZ			
9	ANITA FLORES	3240385	ANITA FLORES			
10	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
11	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
12	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
13	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
14	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
15	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
16	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
17	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
18	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
19	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
20	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
21	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
22	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
23	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
24	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
25	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
26	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
27	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
28	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
29	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			
30	ANITA FLORES	10200000	ANITA FLORES			

Observaciones: De acuerdo con el procedimiento de ejecución de la formación GPM-P-006, la inasistencia debe ser registrada oportunamente en softplus.

Técnica de recepción y atención al cliente

REGISTRO DE ASISTENCIA A FORMACIÓN COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL									
CIUDAD (Municipio): Santa Domingo									
FECHA: 22/05/2023									
OBJETIVO/TEMA: Técnica de recepción y atención al cliente									
No.	NOMBRE	SI	14/07/23	15/07/23	16/07/23	17/07/23	18/07/23	19/07/23	20/07/23
1	Camilo Armas Durango	1005594156	Camilo A.	Camilo A.	Camilo A.	Camilo A.	Camilo A.	Camilo A.	Camilo A.
2	Wendy Londoño Ospina	1020333332	Wendy L.	Wendy L.	Wendy L.	Wendy L.	Wendy L.	Wendy L.	Wendy L.
3	Daniela Jaramillo P.	1018350151	Daniela J.	Daniela J.	Daniela J.	Daniela J.	Daniela J.	Daniela J.	Daniela J.
4	Julieth del Rio P.	1013081141	Julieth del Rio	Julieth del Rio	Julieth del Rio	Julieth del Rio	Julieth del Rio	Julieth del Rio	Julieth del Rio
5	Delia Elizabeth Quintero	109353876	Delia E.	Delia E.	Delia E.	Delia E.	Delia E.	Delia E.	Delia E.
6	Luis Alejandro Londoño González	1005344730	Luis A.	Luis A.	Luis A.	Luis A.	Luis A.	Luis A.	Luis A.
7	Natalia Ruiz Londoño	1040811072	Natalia R.	Natalia R.	Natalia R.	Natalia R.	Natalia R.	Natalia R.	Natalia R.
8	Thaís Esquivel Rodríguez	1078392826	Thaís E.	Thaís E.	Thaís E.	Thaís E.	Thaís E.	Thaís E.	Thaís E.
9	Emmanuel Alcázar Pardo Salomillo	1020333210	Emmanuel A.	Emmanuel A.	Emmanuel A.	Emmanuel A.	Emmanuel A.	Emmanuel A.	Emmanuel A.
10	Orlando Muñoz Bello Carr	1018379114	Orlando M.	Orlando M.	Orlando M.	Orlando M.	Orlando M.	Orlando M.	Orlando M.
11	Mariela Ortiz Arce	1003567049	Mariela O.	Mariela O.	Mariela O.	Mariela O.	Mariela O.	Mariela O.	Mariela O.
12	Yessica Balcázar Mesa	1018393747	Yessica B.	Yessica B.	Yessica B.	Yessica B.	Yessica B.	Yessica B.	Yessica B.
13	Marcelo Salazar Uribe	1045100236	Marcelo S.	Marcelo S.	Marcelo S.	Marcelo S.	Marcelo S.	Marcelo S.	Marcelo S.
14	Dahiana Toranzo Álvarez	1130704794	Dahiana T.	Dahiana T.	Dahiana T.	Dahiana T.	Dahiana T.	Dahiana T.	Dahiana T.
15	Vanessa Toranzo Pérez	1102561077	Vanessa T.	Vanessa T.	Vanessa T.	Vanessa T.	Vanessa T.	Vanessa T.	Vanessa T.
16	Wiley Carolina Londoño Pineda	1193520563	Wiley C.	Wiley C.	Wiley C.	Wiley C.	Wiley C.	Wiley C.	Wiley C.
17	Diana Patricia Rendón Torres	211119710	Diana P.	Diana P.	Diana P.	Diana P.	Diana P.	Diana P.	Diana P.
18	Luis Fernando Álvarez V.	1193303690	Luis F.	Luis F.	Luis F.	Luis F.	Luis F.	Luis F.	Luis F.
19	Karen Melissa Álvarez Madrigal	3232958735	Karen A.	Karen A.	Karen A.	Karen A.	Karen A.	Karen A.	Karen A.
20	Sandra Juliana Balcázar C.	32092157	Sandra B.	Sandra B.	Sandra B.	Sandra B.	Sandra B.	Sandra B.	Sandra B.
21	Edith Patricia Atehortúa	1020332154	Edith P.	Edith P.	Edith P.	Edith P.	Edith P.	Edith P.	Edith P.
22	Karla Daniela Cárdenas Arias	1007945840	Karla D.	Karla D.	Karla D.	Karla D.	Karla D.	Karla D.	Karla D.
23	Margot Pineda	10653000	Margot P.	Margot P.	Margot P.	Margot P.	Margot P.	Margot P.	Margot P.
24	María González Toranzo	1007977104	María G.	María G.	María G.	María G.	María G.	María G.	María G.
25	Franky Carolina David Cárdenas	1018486872	Franky C.	Franky C.	Franky C.	Franky C.	Franky C.	Franky C.	Franky C.
26	Deisy Yessica Madrigal C.	10079221930	Deisy Y.	Deisy Y.	Deisy Y.	Deisy Y.	Deisy Y.	Deisy Y.	Deisy Y.
27	Donatiana Eusebio Botilla	1007944115	Donatiana E.	Donatiana E.	Donatiana E.	Donatiana E.	Donatiana E.	Donatiana E.	Donatiana E.
28	Yolimar Arriaga Cárdenas	1020338871	Yolimar A.	Yolimar A.	Yolimar A.	Yolimar A.	Yolimar A.	Yolimar A.	Yolimar A.

Observaciones: De acuerdo con el procedimiento de ejecución de la formación GPM-P-006, la inasistencia debe ser registrada oportunamente en softplus.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en gestión administrativa
- **Código del Programa de Formación:**
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de estrategias de gestión administrativa para fortalecer entidades públicas y privadas teniendo en cuenta las necesidades económicas, sociales, productivas y de las TICs del sector en el municipio de Cisneros.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Gestionar la documentación de la unidad administrativa que se desarrolle en la ejecución del proyecto.
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 1. Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.
 2. Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional
 3. Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
 4. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
 5. Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
 6. Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 150 Horas

2. PRESENTACIÓN

La competencia “Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización”, es un factor clave para la integralidad de la formación, permitiendo una aproximación al concepto de servicio, desde el enfoque del cliente interno, poniendo de manifiesto la relevancia del área de **GESTIÓN ADMINISTRATIVA** como eje estratégico para la construcción y ejecución de una estrategia direccionada a la satisfacción total del cliente interno, que redunde en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo, aspecto que al final se ve reflejado en una mayor productividad para las empresas.

La presente guía de aprendizaje tiene como objetivo, propiciar que cada aprendiz de la TGA, identifique y potencialice las habilidades y características que debe poseer como “prestador de servicios” al interior de las



organizaciones, con el propósito de que se creen vínculos positivos entre el cliente interno y externo es una aproximación Teórico- Práctica que busca entregar las herramientas necesarias para prestar un servicio de alta calidad desde un rol de Gestor administrativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje, es necesario revisar los componentes formativos desarrollados como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento presencial en el ambiente de formación y virtual desde la plataforma Territorium, para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- Realizar lectura de **Información del programa**, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el proceso de formación.
- Tenga en cuenta que es fundamental entender los resultados de aprendizaje para tener mayor comprensión del proceso.
- Revise el **Cronograma**, el cual le permitirá distinguir la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Revise el portafolio de evidencia que se está publicado en la plataforma Territorium
- **Materiales:** PC, Tablet o celular inteligente, datos o conectividad, cuaderno, lapicero

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Actividad de aprendizaje AA1 – Fomentar la importancia del buen servicio a los clientes

Estimado aprendiz, lo invito a observar el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=7uX0h85Xwds>

Por consiguiente, apartir de lo observado en el video y desde su experiencia personal de respuesta a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué significa el servicio al cliente?
- ¿Cree que existe un buen servicio al cliente y mal servicio al cliente? ¿Por qué?
- ¿En qué partes del video evidencia una adecuada atención al cliente?
- Describa una situación de un buen servicio o de un servicio inadecuado que usted haya prestado o del cual haya sido objeto, puede ser en la empresa donde trabaja o haya trabajado, o en el momento en que haya efectuado una compra en un establecimiento comercial.

Evidencia: Ingresar a Territorium y participar en el foro denominado “reflexión inicial competencia facilitar el servicio a los clientes” de acuerdo a las instrucciones dadas. **EV01**

Duración: 2.5 horas

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE



3.2.1 Actividad de aprendizaje AA2 – Diagnosticar los conocimientos previos de la competencia servicio al cliente

Estimado aprendiz ingrese al siguiente link donde encuentra un test a diligenciar:

https://drive.google.com/open?id=1ouzvaa4_AOXCCUUBI5XgSVQjuYIwlaMu

Evidencia: Elabore el test de conocimientos previos de la competencia facilitar el servicio a los clientes, y luego suba su evidencia a la plataforma Territorium **EV02**

Duración: 2.5 horas

3.2.2 Actividad de aprendizaje AA3 – Identificar que implica servir en servicio al cliente

Estimado aprendiz, como primera actividad de aprendizaje debe visualizar la siguiente conferencia, **"la magia de servir con propósito"** **Gabriel Vallejo López**, que es una sensibilización a lo que es SERVIR, muchas veces creemos saber lo que indica y como se aplica esta palabra importante a la hora de prestar un servicio, por ello lo invito a ver con agrado y disposición:

<https://www.youtube.com/watch?v=Tf3q7g5nIWA&t=25s>

Les recomiendo de ser posible la reproduzcan en sus televisores, PC, telefonos o dispositivo que tenga, buscar un lugar comodo, donde no haya interrupcion. Ademas de ir tomando apuntes o ideas que crean importantes dentro del desarrollo de la conferencia.

Evidencia: Elaborar en un documento en Word de manera individual lo siguiente:

- Listarán 15 ideas de la conferencia con las cuales aborden el término de SERVICIO, no solamente en el ámbito laboral, sino personal.
- En el mismo documento plasmarán tres (3) situaciones laborales como gestores administrativos, en las cuales describan como prestarán un servicio a los trabajadores de la empresa, y harán que ellos se sientan bien servidos, para ello pueden basarse en los procesos del área, ustedes siempre estarán al servicio de sus compañeros de trabajo.
- Redactar una acción o compromiso diario y alcanzable, que con el hecho de repetirse se vuelva un hábito, con el fin de mejorar su SERVICIO hacia las demás personas, el ser servidores no es algo alcanzable de inmediato es de constancia y se aprende.

La entrega de la actividad es en el aplicativo Territorium en la **EV03 Que implica servir en servicio al cliente.**

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje

Duración: 4.5 horas

3.2.3 Actividad de aprendizaje AA4 - Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.



A continuación, se describe la secuencia de actividades con las correspondientes evidencias que conforman esta actividad de aprendizaje, recuerde inicialmente hacer estudio de los elementos presentados en el componente formativo 1: Cliente.

Evidencia: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.

Para la realización del taller se presenta el “Anexo_Taller_AA4_Ev04”, utilícelo como orientación para el desarrollo del producto a entregar. En el formato deberá escribir sus respuestas y enviarlas para su evaluación.

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje
- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**
 - ✓ **Producto a entregar:** Documento con el desarrollo del taller de acuerdo al anexo.
 - ✓ **Formato:** WORD.
 - ✓ Para enviar el taller realizado remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a la **Ev04 - Taller** Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.
- **Duración:** 6 horas

Evidencia: Foro con actividad de juego de roles.

Para su participación en el foro deberá tener en cuenta el procedimiento del caso que se presentará a continuación, así pondrá en práctica los conceptos básicos de clientes y su tipología. Identifique los errores que no se deben cometer en una organización al momento de atender a un cliente.

Caso de estudio:

La organización “PEGSA LTDA” realiza los pagos a los proveedores todos los 25 de cada mes. El señor Oscar Gómez es el proveedor de insumos de máquinas a gas y aún no recibe el pago del mes pasado, por lo tanto, se dirige a la sección pagaduría y allí no consigue ninguna información, por lo que se dirige a la dependencia de contabilidad y de allí lo remiten a cartera, luego dirección administrativa, después a talento humano, luego a cuentas de cobro y por último regresó a pagaduría. Haciendo un recorrido por toda la organización sin obtener ningún resultado de su pago.

Preguntas sobre el caso:

- ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
- ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
- ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
- Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente

Instrucciones para participar en el foro juego de roles:

1. Leer cuidadosamente el caso de estudio, interpretarlo y realizar su primer aporte en el foro dando respuesta a las preguntas planteadas sobre el caso.



2. Una vez realizado su aporte, deberá leer los aportes de sus compañeros.
3. Debe seleccionar los aportes de al menos dos de sus compañeros y hacerles un aporte donde desde su perspectiva indique lo que considere pueden ser aciertos o desaciertos, según las respuestas dadas a las preguntas del caso.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** participar en el foro denominado “Juego de roles” de acuerdo a las instrucciones dadas.
- ✓ Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y ubique espacio para el envío de la evidencia **AA4-EV05- Foro “Juego de roles”**.

- **Duración:** 2 horas

3.2.4 Actividad de aprendizaje AA5: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.

Evidencia: Presentación del cuestionario

Para el desarrollo de esta actividad, usted debe leer y responder cada una de las preguntas presentadas, las cuales son sobre cliente, servicio al cliente y comunicación.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **AA5-EV06 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación**.

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje

Evidencia: Foro “Ciclo de servicio”

El impacto de entrada que obtenemos al visitar una organización inicia generalmente con la primera persona que hace contacto con usted como cliente, de allí la importancia de la calidad en la atención que usted recibe. Este asesor tiene la gran responsabilidad inicial de mostrar la gama de servicios que la compañía tiene destinados para usted y esto solo se puede conseguir a través de un lenguaje contextualizado y muy bien preparado.

Foro con las siguientes preguntas:

- ✓ Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
- ✓ ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

Instrucciones para participar en el foro sobre el ciclo de servicio:



1. Realice su primer aporte en el foro dando respuesta a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
- ✓ ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

Es importante que aborde sus respuestas teniendo en cuenta los conceptos básicos como: Servicio al Cliente, Ciclo del Servicio, Tipos de Servicio, Características del Servicio, Momentos de Verdad y Habilidad del Servicio.

2. Una vez realizado su aporte, deberá leer los aportes de sus compañeros.

3. Debe seleccionar los aportes de al menos dos de sus compañeros y hacerles un aporte donde desde su perspectiva indique lo que considere pueden ser aciertos o desaciertos, según las respuestas dadas a las preguntas del caso.

• **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** participar en el foro denominado “Ciclo de servicio” de acuerdo a las instrucciones dadas.
- ✓ Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y ubique espacio para el envío de la evidencia **AA5-EV07 – Foro: “Ciclo de servicio”**.

3.4 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

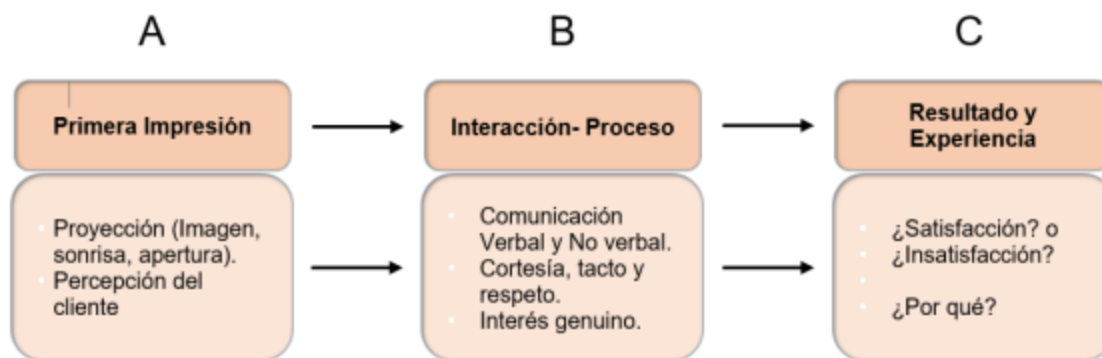
3.4.1 Actividad de aprendizaje AA6: Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.

Evidencia: Presentación de necesidades del servicio al cliente.

Se propone la realización de una presentación a partir de una experiencia personal que haya tenido en algún establecimiento comercial o de servicios, debe exponer en esta presentación los momentos vividos en relación con el servicio al cliente del lugar y los momentos de: primera impresión, interacción, proceso y resultados o experiencias.

La construcción de la presentación debe realizarse teniendo en cuenta los conceptos y procesos relacionados con: comunicación (elementos y tipos), canales de atención, protocolo del servicio, etiqueta y protocolo empresarial para la seguridad y salud en el trabajo.

La estructura de la presentación debe tener en cuenta los siguientes componentes:



Adicionalmente a la exposición de la vivencia en el lugar tomado de referencia, usted como aprendiz debe aportar por medio de su conocimiento un replanamiento acerca de qué y cómo se puede mejorar la experiencia de servicio al cliente teniendo en cuenta que todas las experiencias de servicio al cliente son mejorables; este punto debe ir incluido al final de la presentación.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** Documento con presentación digital.
- ✓ **Formato:** PDF o vínculo si la quiere hacer en alguna herramienta abierta en la web.
- ✓ Para enviar la presentación construida remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a **AA6-EV08 – Presentación de necesidades del servicio al cliente.**

3.4.2 Actividad de aprendizaje AA7: Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.

Evidencia: Informe de encuesta de servicios.

En este espacio usted requiere de aplicar la encuesta presentada en el “**Anexo Encuesta_AA7_EV09**”, mínimo a 10 personas de su familia o amigos. Podrá hacerlo mediante llamadas telefónicas o el medio de su preferencia.

Después de realizar la encuesta deberá entregar un informe detallado de cada pregunta realizada con sus resultados y compartirla con su instructor y compañeros. Debe tener en cuenta el procedimiento y los conceptos básicos de portafolio de servicio, respuesta a usuarios, manejo de contingencias, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, satisfacción del cliente, encuestas y trazabilidad del servicio.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- ✓ **Producto a entregar:** Documento con el informe de la encuesta de servicios.
- ✓ **Formato:** Word. Para enviar el documento construido remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a **AA7-EV09 – Informe de encuesta de servicio.**

3.4.3 Actividad de aprendizaje AA8: Conocer y distinguir los tipos de correspondencia

Estimado aprendiz, en la actividad empresarial es necesario conocer y distinguir los tipos de correspondencia y para ello se debe desarrollar las siguientes actividades en parejas o tríos:



Dan lectura a al siguiente documento:

<https://drive.google.com/open?id=1cqma9x-OER5cNkVuIPie0zLPS1LtWun>

Evidencia: A partir de la lectura resuelven el cuestionario que aparece en la página 128 SOLO hasta la pregunta # 23 , **AA8 – EV10**

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje
- **Duración:** 8 horas

Evidencia: Elaborar documentos de correspondencia de acuerdo a la normativa y políticas de la organización **AA8 –EV11**

Teniendo como base la GTC 185 de 2009 para la elaboración de documentos, de manera individual se solicita diseñar y presentar los siguientes documentos, de acuerdo a los parámetros de la guía técnica colombiana:

- Tarjeta de invitación al personal de la empresa para celebrar el día de la madre.
- Tarjeta de presentación personal.
- Actividad propuesta de la pagina 127 del documento. “Carta estilo bloque”
<https://drive.google.com/open?id=1cqma9x-OER5cNkVuIPie0zLPS1LtWun>

3.4.4 Actividad de aprendizaje AA9: Conocer y aplicar los protocolos de etiqueta empresarial

Evidencia: Listar cinco comportamientos de etiqueta empresarial **AA9 – EV11**

El aprendiz, realiza investigación sobre comportamientos de etiqueta empresarial y en el aula de clase, realiza su aporte practico de buenas maneras que implementaría en el ámbito laboral como gestor administrativo.

- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje.

Evidencia: Simulacro practico de etiqueta empresarial AA9 – EV12

En equipos de tres, los aprendices dan lectura a la cartilla didáctica etiqueta empresarial y realizan exposcion practica de cada uno de los elementos de etiqueta empresarial que va desde la pagina 16 hasta la 30

Evidencia: Presentacion de una buena imagen personal AA9 – EV13

La presentación personal comunica a los clientes bien sea internos o externos y para ello hay que tener en cuenta la edad, la hora del día, la actividad a realizar, el clima y la forma del cuerpo, es por ello que debe asistir al evento de inducción general en la empresa donde labora, la hora 3pm, en la ciudad de Medellín, como gestor administrativo, a esta asistirán directivos de la empresa, por lo cual debe causar buena impresión para ello debe elegir el vestuario adecuado y los accesorios.



Debe tomar las siguientes fotografías, teniendo en cuenta una buena iluminación y un fondo acorde al ámbito empresarial (sala de su casa, el comedor, una pared con un cuadro, la idea es buscar formalidad en el ambiente, tenga en cuenta que las manos comunican:

- ✓ Cuerpo entero y de pie.
- ✓ Sentado(a), en donde podamos observarle completamente

En el mismo documento expondrá los motivos que lo impulsaron a vestir de esta manera, tenga presente el material leído y su experiencia.

- **Producto a entregar:** Documento en Word, con los registros fotográficos y los motivos que lo impulsaron vestir de esa manera **AA9 – EV13 Imagen personal.**

3.4.5 Actividad de aprendizaje AA10 - CMR – Administración de las relaciones con el cliente

Evidencia: Realizar cuestionario de CRM

Para el desarrollo de esta actividad, usted debe leer y responder cada una de las preguntas presentadas, las cuales CRM – Gestion de relación con el cliente.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia:**
 - ✓ Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **AA10 - EV14 - Cuestionario: CRM – Gestion de relación con el cliente**
- **Socialice:** en plenaria con su instructor líder y los compañeros de la ficha la evidencia solicitada para la valoración de la actividad y los resultados de aprendizaje

3.4.6 Actividad de aprendizaje AA11 – Realizar agenda y control de citas en el ámbito empresarial

Evidencia: Agenda y control de cita

El aprendiz presenta:

- ✓ Agenda para un gestor administrativo de dos (2) días, puede tener en cuenta que debe recorrer sedes de la empresa, tenga en cuenta la atención de trabajadores, suponga que tiene auxiliares administrativos y tenga presente los proceso que desarrolla el área de gestión administrativa.
- ✓ Cancela dos (2) citas programadas en la agenda, para lo cual redacta el guion que seguirá.
- **Productor a entregar:** documento en Excel con la agenda y el control de la cita **AA11 – EV15**

3.4.7 Actividad de aprendizaje AA12 – Construir el portafolio de servicios del proyecto

El aprendiz con el apoyo de su grupo de proyecto formativo o empresa laboratorio adelanta las



siguientes actividades:

1. Lectura a teoría de portafolio de servicios

<https://drive.google.com/file/d/18hGijXvlaEaUafTDFzi1SZgqoWArIj4N/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1r-Zxx1SHgYtk8S6bzEreDY5vT-nCGQj-/view?usp=sharing>

https://drive.google.com/file/d/1AneDXDO_E7S7Zewb1LefkUM5ML9l-kWu/view?usp=sharing

https://drive.google.com/file/d/1gJ5B7QfzF_Ezk29156y8TJbVoPpgXEUV/view?usp=sharing

<https://drive.google.com/file/d/1dSS2wfiqkeqtUkBVjWR3enrtu5OQC5t5/view?usp=sharing>

La cual se realiza en la sesión y el aprendiz la retoma en las horas de trabajo autónomo.

Evidencia: Creación del portafolio de servicio de la empresa laboratorio **AA12 –EV16**

- **Lineamientos de la entrega**

- ✓ Deben tener presente la creatividad y buena presentación del portafolio, para ello pueden apoyarse en <https://www.canva.com/> o algún sitio web donde poder trabajar el portafolio, ya que debe ser llamativo o bien como una presentación.

3.4.8 Actividad de aprendizaje AA13: Evaluar la percepción de satisfacción de servicios de los clientes

Para esta actividad el aprendiz junto a su equipo colaborativo da lectura a la temática libreta de calificaciones y el instructor en la sesión presencial da lectura a:

<https://drive.google.com/file/d/0B3ywMTBSqo52N0tjTEVRQzNoZGc/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1XSicOBCi5VhHthhGFj7c1cce8lelT7yq/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/13arXHI9dkmP8i3YeeMvVmGWBAlyoaogn/view?usp=sharing>

Evidencia: Libreta de calificaciones **AA13 - EV16**

Se presenta la libreta de calificaciones, aplicar esta libreta en alguna empresa del sector que la requiera o algún servicio que ofrezca la empresa laboratorio o de proyecto formativo, la cual tiene la finalidad de evaluar los servicios que presta la empresa, para ello la libreta debe contener:

- a) Título
- b) Objetivo
- c) Instrucciones
- d) Agradecimientos
- e) Datos del encuestado
- f) Preguntas a aplicar, no debe superar de 15 preguntas



Es importante personalizar el documento con el membrete y logo de la empresa.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Blog que implica el servir - Evidencia tipos de clientes y momentos de verdad Evidencia correspondencia Evidencia CRM - Evidencia agenda y control de citas - Evidencia caso	<ul style="list-style-type: none"> - Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles. - Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad. - Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. - Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización. - Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad. - Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento - Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes - Elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, 	Taller de Preguntas - Lista de chequeo Juego de roles - Lista de chequeo Taller – lista de chequeo Taller Preguntas – lista de chequeo Cuestionario Taller - Lista de chequeo Audio – Lista de chequeo



<p>Evidencias de Producto: -</p> <p>Portafolio de servicios y libreta de calificaciones</p>	<p>que favorezcan las relaciones empresariales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional. - Desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales. - Identifica los tipos de CRM y su aplicabilidad en la empresa. - Aplicar las normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial. - Interpretar los pasos para la solución de problemas - Identificar el problema y los pasos para la solución de problemas. - Identificar las inquietudes y necesidades del cliente: quejas, reclamos, sugerencias 	<p>Documentos diseñados – lista de chequeo</p>
---	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: Es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución.

Atención al cliente: “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

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 u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).



Calidad en el servicio: “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Nicho: porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades semejantes, y donde estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.

Servicio: “Orientar la empresa al cliente como objetivo integral y prioritario dirigido a obtener su satisfacción y permanecer en el mercado”. Paz (2005).

Visión: se refiere a un propósito de la organización, con ella propone un objetivo a futuro: dónde y cómo se ve la organización en tiempo determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Duran, F. (2013). Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el country international hotel p.93. <https://search.proquest.com/docview/2437858533?pg-origsite=primo>

Instituto Tecnológico de Sonora (julio-septiembre de 2013). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Madrid: El Buzón de Pacioli. 82. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Paz, R. (2005). Servicio al cliente, la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. Ideas propias editorial, Vigo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Robin Herminio Martinez Murillo	Instructor	Antioquia CTMAE	05-05-2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PLANEACIÓN										
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA								CÓDIGO: 122115		
PROYECTO: DISEÑO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS A EQUIPO DE DESARROLLO CURRICULAR-ROBIN										
				INSTRUCTOR GESTOR DEL PROYECTO: ROBIN HERMINIO MARTINEZ MURILLO						
Actividad de proyecto		Competencia	Resultados de aprendizaje	Horas por actividad	Fecha de ejecución de la actividad		Días de ejecución de la actividad			
					Inicia	Termina	L	M	M	J
AP03 - Estructurar un plan de acción que enrute las actividades a desarrollar en las unidades administrativas..		FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	RAP1- UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. RAP2- PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	8 horas/ día X 20 días Total 160 Horas	7/1/2023	7/31/2023	10, 17,24 y 31	4, 11,18 y 25	5,12,19y26	6,13 y 27

								
								Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial
				VERSIÓN: 1				N° FICHA: 2691946
								CÓDIGO:
				Hora		Ambientes de Aprendizaje	Área o competencia de Apoyo	Instructor ejecutor de la actividad
V	S	D	Inicio	Fin				
7,14,21 y 28	29		8:AM	4:PM	POLIVALENTE	SERVICIO AL CLIENTE	GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA	

Anterior ◀ Siguiendo ▶

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2691946 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 80,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 80,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0,00

INSTRUCTOR: GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DEL DÍA 29 DEL MES DE 06 DEL AÑO 2023

MATANA

OBJETIVO (S) Recibir capacitación complementario en planeación de estrategias pedagógicas y técnicas didácticas para la F.P.E										
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT. SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Haviricio H. Durán V.	16801518		X		CTMAE	mhduran@sena.edu.co	3128239242	Si	
2	Alejandro Alvarez G.	91445950		X		CTMAE	alejoalvarez10@gmail.com	3114559314	Si	
3	Iván Samir H.	80071966		X		CTMAE	isa.mara@sena.edu.co	3176359436	Si	
4	Marco A. Colonado	1013614388		✓		CTMAE	marco.colonado@sena.edu.co	3218690206	Si	Marco Colonado
5	German Rodríguez Castañeda	19134356		✓		CTMAE	ingerocas12@misena.edu.co	3114479016	Si	
6	María Alejandra Soto	1029652119		✓		CTMAE	maristhemifara@sena.edu.co	345580280	✓	
7	Yury Diana Górriz	103286000		✓		CTMAE	ygonzalez000@misena.edu.co	383264942	✓	Diana G.
8	Yuri Janelly Palacios	39413937		✓		CTMAE	yripalacios10@misena.edu.co	321644925		
9	George A. Suárez G.	71792082		✓		CTMAE	jasuarez25@sena.edu.co	3007804718	✓	
10	Gledys Vahoz	39286914		✓		CTMAE	gvahoz@sena.edu.co	3122502440		

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

OBLIGACION 14

Registrar Inasistencia del Aprendiz

Consultar Fichas de
Caracterización*

2691946 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Consultar Aprendiz*

TI 1112150246 GABY ALEJANDRA NAVIA
VALLEJO



Cantidad de Horas*

8

Justificación*

SIN EXCUSA

Fecha Inicio*

17/07/2023



Fecha Fin*

17/07/2023



La Inasistencia ha sido Registrada Correctamente



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR.4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 1 de 16

Puerto Berrio, Antioquia

Doctor

Fernando Cano Gómez

Subdirector Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Regional Antioquia

Ciudad.

ASUNTO: INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
CO1.PCCNTR. 4925324 DURANTE EL PERIODO DEL 01/07/2023 AL 31/07/2023

INFORME No 2.

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONDICIONES INICIALES DEL CONTRATO		
Entidad Contratante:	SENA	
Supervisor:	MAURICIO ARMANDO PEÑA BETANCUR	
Objeto del Contrato:	5-9502-181 Prestar los servicios de carácter temporal como instructor de formación profesional, orientación y asesoría en los programas de los niveles de formación titulada y complementaria modalidad presencial, para el complejo tecnológico minero agroempresarial cumpliendo con el perfil definido en la línea tecnológica Cliente.	
Contrato No:	CO1.PCCNTR. 4925324	
Contratista:	GERMÁN RODRÍGUEZ CASTAÑEDA	
Valor del Contrato:	\$ 24.083.558 COP	
Fecha de inicio:	26/06/2023	
Fecha de terminación:	17/12/2023 11:59:00 PM	
Número de la póliza	65-46-101037586	Vigencia: del 14/06/2023 al 23/04/2024

2. NOVEDADES

	TIPO DE NOVEDAD	SI	NO	TRÁMITE DE LA NOVEDAD
1	SUSPENSIÓN		X	
2	MODIFICACIÓN		X	
3	ADICIÓN		X	
4	PRÓRROGA		X	
5	CESIÓN		X	



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR.4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 2 de 16

6	TERMINACIÓN ANTICIPADA		X			
Justificación de la novedad:						
Novedad informada a la aseguradora	SI	NO	Fecha informe novedad aseguradora:			
	Vigencia Final Póliza:					
	Valor Final Póliza:					
NOTA: Si hay novedades se describen los actos administrativos realizados, que deben ingresar al expediente contractual, con el formato de "Compromiso" (control de ingreso documentos al expediente).						
3. INFORMACIÓN FINANCIERA						
Valor total del contrato:	\$ 24.083.558 COP					
Pago mensual:	3.926.667					
Valor Total pagado:	\$ 2.225.111					
Saldo financiero a ejecutar:	\$ 21.858447					
4. INFORMACIÓN PAGO SEGURIDAD SOCIAL						
Número de la planilla de aportes:	68776800 y 69536906					
Valor total del aporte:	Salud \$ 145.000	Pensiones \$ 0	ARL \$ 6.200	Otros:		
Es pensionado	SI: X	NO:				
5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES						
¿EL CONTRATISTA REPORTA ANTECEDENTES?	Abril		Julio		Octubre	
Judiciales	SI:	NO: X	SI:	NO: X	SI:	NO:
Disciplinarios	SI:	NO: X	SI:	NO: X	SI:	NO:



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR.4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 3 de 16

Fiscales	SI:	NO: X	SI:	NO: X	SI:	NO:
----------	-----	--------------	-----	--------------	-----	-----

	<p>COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL ANTIOQUIA</p> <p>INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023</p>	<p>Fecha de Aprobación: 12 de mayo de 2015</p> <p>Versión No 02</p> <p>Página 4 de 16</p>
---	---	---

6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Entregó informe de ejecución.				SI: X	NO:	Porque:	
No. Obligación	Obligaciones Contractuales	Actividades en la ejecución del mes	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Evidencias	Observaciones/Justificación si la respuesta es diferente a cumple
1	Desarrollar las actividades de acuerdo con los planes que se elaboren previamente con personal que cumpla con las exigencias de formación académica y pedagógica que el SENA determine	Impartir formación a la Ficha 2691946 Tecnólogo en Gestión Administrativa de acuerdo con la programación establecida previamente	X			Registro Fotográfico y de Asistencia	
2	Seleccionar y programar actividades de enseñanza – aprendizaje – evaluación según el programa de Formación profesional, calendario de formación y el enfoque metodológico adoptado	1.*Identificar conocimientos previos o aprendizajes rápidos productos de la experiencia o de googlear en páginas web sobre el concepto de Empresa y tipos de ellas , observando el video Google “Cómo se clasifican las empresas, tipos de empresas”, en la formación Tecnólogo en Gestión Administrativa ficha 2691946 2.*Planear detalladamente el Programa de mejoramiento para la unidad administrativa, creando ambientes laborales saludables que permitan ese	X			Guía de Aprendizaje	

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 5 de 16

		<p>proceso de mejora constante promoviendo la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores en la formación.</p> <p>Tecnólogo en Gestión administrativa ficha 2691946</p> <p>3. *Evaluar aplicando con responsabilidad el manual de funciones y procedimientos de la organización para identificar las actividades a desarrollar constituyendo un documento formal que compile las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización</p> <p>4. *Apropiar los componentes y conceptos adquiridos en el resultado de aprendizaje, según la dinámica organización y la utilización de las herramientas tecnológicas para el aprendizaje del programa en la formación.</p> <p>Tecnólogo en Gestión Administrativa ficha 2691946</p>					
3	Seleccionar ambientes de aprendizaje con base en los resultados propuestos y en las características y requerimientos de los aprendices	Los asignados por la Coordinación Académica para brindar formación u otros ambientes específicos para la ejecución de resultados de aprendizaje, en los	X				

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 6 de 16

		Ambientes de la Subsede Cisneros					
4	Desarrollar las actividades contractuales de acuerdo con la programación establecida en los procesos formativos del centro de formación.	Impartir formación a la Ficha siguiente: 2691946 Tecnólogo en Gestión Administrativa de acuerdo con la programación establecida.	X			Registro fotográfico y de asistencia	
5	Participar activamente en los equipos ejecutores, con el fin de garantizar la unidad técnica en la ejecución de la formación de acuerdo con los lineamientos y políticas establecidas desde la Dirección de Formación Profesional: formulación de proyectos formativos, diseño de actividades de aprendizaje, elaboración de talleres, estrategias pedagógicas a implementar en la formación, elaboración de pruebas, ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices si a ello da lugar, entre otras	Se elaboró la guía de aprendizaje N° 2 Identificar las necesidades del entorno y áreas funcionales relacionadas con las unidades productivas, para el programa de formación de Tecnología en Gestión Administrativa	X			Planeación Pedagógica Guía de aprendizaje	
6	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de formación titulada, en el reconocimiento de aprendizajes previos y gestionar la anulación de la matrícula de los aprendices	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 7 de 16

	que no se presentan en la fase de Inducción y manifiesten su deseo de no continuar, una vez de contactado el aprendiz, antes de asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje						
7	Entregar al Supervisor del Contrato la información que le sea solicitada en relación con el proceso de ejecución de la formación: proyecto formativo, guías de aprendizaje, planeación pedagógica del proyecto formativo, Portafolio de evidencias, verificación de condiciones del ambiente de aprendizaje, planeación, seguimiento y evaluación de la etapa productiva y en general los informes que la formación por competencias exija.	Actualización de la carpeta de evidencias dispuesta en el drive por el Supervisor de Contrato para su revisión	X			Planeación Metodológica Guía de aprendizaje	
8	Informar en un plazo máximo de 8 días hábiles a los aprendices el juicio de aprendizaje obtenido en cada fase y/o competencia del proceso de formación.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 8 de 16

9	Orientar la Formación Profesional Integral como un proceso educativo teórico-práctico, de carácter integral orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos, de actitudes y valores para el desarrollo humano y la convivencia social, que le permitan a la persona actuar crítica y creativamente en los contextos productivos y sociales, la interiorización de valores éticos, la utilización de las cuatro fuentes del conocimiento.	*Planear estrategias pedagógicas y didácticas para la Formación profesional. Días 04,05,06 y 07 * Alistar la Formación Profesional. Días 10,11,12,13,y 14 de julio *Impartir Formación Titulada en Ficha: 2691946 – Tecnólogo en el programa de formación de Tecnología en Gestión Administrativa ficha 2691946 Días de ejecución: 17,18,19,21,24,25,26,27, 28 y 31 del mes de julio Actividad: Diagnosticar necesidades del entorno y áreas funcionales relacionadas de las unidades productivas o entidades	X			Registro de asistencia y Fotográfico. Guía de aprendizaje	
10	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del supervisor del contrato) en los primeros días hábiles de cada mes y demás soportes requeridos para la legalización del pago de los honorarios.	**Enviar formato de Planeación metodológica. * Bajar el horario Diagramado y el Registro de tiempos de la Plataforma Sofia Plus *Subir los informes mensuales de Ejecución, y Supervisión contractual, como también la planilla de pago del aplicativo SI Contratista en la plataforma Secop II en las fechas establecidas por el Supervisor.	X			*Planeación Metodológica *Horario Diagramado y Registro de tiempos en la plataforma de Sofia Plus *Formatos de Supervisión y Ejecución del Contrato *Planilla pagada de Seguridad Social mes de junio	

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 9 de 16

		*Pagar la Seguridad Social del correspondiente mes de junio					
11	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinarios, que se programen para los aprendices, garantizando en todo momento el debido proceso definido en el Reglamento de Aprendices	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación
12	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento de aprendices del SENA	Registrar la asistencia de los aprendices a las actividades de formación.	X			Formato de asistencia y registro en plataforma Sofiaplus.	
13	Desarrollar las actividades de formación, aplicando las normas técnicas y legales que garanticen el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales, con el fin de garantizar la protección de los recursos agua, aire y suelo, lo anterior, en cumplimiento del Art.79 C. Nal., Decretos 1713 de	Disminuir la utilización de papel utilizando medios digitales.	X			Uso de la plataforma Territorium y Herramientas digitales	

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 10 de 16

	2002, 1140 y 1505 de 2003, 838 de 2005 y Resolución 555 de 2006 del SENA y demás normas concordantes.						
14	Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garanticen la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: inasistencias de aprendices a la formación, creación de rutas de aprendizaje y asociación de aprendices a la ruta, registro de juicios evaluativos, reconocimiento de aprendizajes previos y comunicar al supervisor del contrato oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Registrar las inasistencias en la plataforma Sofía plus	X			Reporte de Inasistencia en la plataforma Sofía plus	
15	Desarrollar acciones de formación Titulada y Complementaria de forma presencial, de acuerdo con la demanda de la oferta educativa y la programación establecida por el supervisor de contrato.	Impartir formación a la siguiente Ficha 2691946 Tecnólogo en Gestión Administrativa de acuerdo a la Programación establecida.	X			Listas de asistencia, registro fotográfico. Guía de aprendizaje	
16	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo	Actualización permanente del portafolio de evidencias en la	X			Actividades programadas y Evaluadas en plataforma Territorium y Sofía Plus.	Actividades Programadas y Evaluadas

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 11 de 16

	académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	plataforma Territorium y Sofia Plus					en plataforma Territorium y SofiaPlus.
17	Brindar apoyo en el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL), según la necesidad del Centro de Formación.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.
18	Participar en la generación y desarrollo de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.
19	Realizar apoyo técnico en el Diseño y Desarrollo Curricular de los programas de formación que requiera el Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.
20	Orientar y propiciar en los procesos de aprendizaje el emprendimiento, la elaboración de proyectos productivos y la participación en diferentes eventos (Renovación cultural, ciudadanía digital, y worldskills), que fortalezcan la formación del aprendiz.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 12 de 16

21	Orientar al aprendiz sobre las diferentes modalidades de etapa práctica establecidas institucionalmente.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.
22	Brindar apoyo técnico a los procesos de compras de bienes y servicios, acorde a su especialidad técnica, según la necesidad del Centro de Formación.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.
23	Participar en las actividades indicadas por el Centro para el mejoramiento de los procesos establecidos en la Red de Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Se participó en el Evento de Capacitación en la Planeación de Estrategias Pedagógicas y Técnicas Didácticas para la Formación Profesional Integral Puerto Berrio	X			Registros fotográficos y de listas de asistencia	
24	Elaborar solicitudes de materiales de formación necesarias para la ejecución de la formación, así como codificación y apoyo técnico en la recepción de estos y evaluación de proveedores.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.
25	Aportar certificado de aprobación o la evidencia de inscripción efectiva al proceso de evaluación de competencias de las normas "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS 240201044" o la actualización "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.			X	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 13 de 16

	ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 240201056", lo anterior conforme a los plazos establecidos en la circular N°: 3-201-000208 del 21 de noviembre de 2017 y/o en la que modifique y/o adicione o derogue la misma".						
26	Realizar el apoyo técnico en la divulgación de la oferta educativa del Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial, acorde a la especialidad técnica.	Se efectuó la promoción y divulgación de la oferta educativa del PROGRAMA TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA en San Roque	X			Registro fotográfico Formato de la Convocatoria	
27	Implementar estrategias para la retención de los aprendices y justificar plenamente de acuerdo con el reglamento del aprendizaje cuando se presente la deserción.	Enviar correo electrónico de acercamiento y motivación para la retención del aprendiz	X			Correo y mensajería electrónicas	
28	Apoyar otras actividades de acuerdo con la especialidad del programa de formación y el objeto contractual.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación
29	Apoyar al Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial en el proceso de registro calificado en: documentación de las condiciones de calidad para la obtención de Registros calificados, alistamiento de las visitas de los pares académicos y proceso de autoevaluación.	Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación			X		Para este mes no se realizaron actividades acordes a esta obligación

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Regional Antioquia

Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial

Calle 43 No. 20-137 (4) 8332862 Ext. 43750 Puerto Berrio – Antioquia.
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270

	<p>COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL ANTIOQUIA</p> <p>INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023</p>	<p>Fecha de Aprobación: 12 de mayo de 2015</p> <p>Versión No 02</p> <p>Página 14 de 16</p>
---	---	--

Nota 1: Las actividades que desarrolla el personal de instructores, deberán estar indicadas en el formato “tiempos actividades académicas” (Sofia plus) y demás evidencias según el caso.

	<p>COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL ANTIOQUIA</p> <p>INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023</p>	<p>Fecha de Aprobación: 12 de mayo de 2015</p> <p>Versión No 02</p> <p>Página 15 de 16</p>
---	---	--

7. INFORME LEGAL

Descripción de incumplimiento ya sea por: retraso, inconveniente, asunto pendiente por resolver y punto crítico del contratista

Motivo del requerimiento:	(Los hechos que produjeron el mismo.)			
Cumplimiento a las Obligaciones:	Retraso	Inconveniente	Asunto Pendiente	Punto crítico
	Otros:			
Tiempo otorgado para realizar la acción requerida:				
Verificación de lo requerido	SI:	Evidencias		
	NO:	Por qué:		

8. CONCLUSIONES, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Se concluye que el contratista cumplió durante el presente mes, con el objeto contractual y con las obligaciones pactadas, por lo tanto, se recomienda el pago de los honorarios correspondientes.

NOTA: en caso de incumplimiento, el supervisor presentara una evidencia escrita de las irregularidades, anomalías o hechos que dieron lugar a este con la notificación al contratista.

Para constancia se firma en San Roque, a los treinta (31) días del julio de 2023.

MAURICIO ARMANDO PEÑA BETANCUR
Supervisor del Contrato No CO1.PCCNTR. 4925324 de 2023



COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL, REGIONAL
ANTIOQUIA
INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No CO1.PCCNTR. 4925324 DE 2023

Fecha de Aprobación:
12 de mayo de 2015

Versión No 02

Página 16 de 16





TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2691946 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 80,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 80,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0,00

INSTRUCTOR: GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA

CENTRO DE FORMACIÓN: COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL





REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DEL DÍA 29 DEL MES DE 06 DEL AÑO 2023

MATANA

OBJETIVO (S) <i>Recibir capacitación complementario en planeación de estrategias pedagógicas y técnicas didácticas para la F.P.E</i>										
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT. SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Havirio H. Durán V.	16801518		X		CTMAE	mhduran@sena.edu.co	3128239242	Si	
2	Alejandro Alvarez G.	91445950		X		CTMAE	alejoalvarez10@gmail.com	3114559314	Si	
3	Iván Samir H.	80071966		X		CTMAE	isa.mara@sena.edu.co	3176359436	Si	
4	Marco A. Colonado	1013614388		✓		CTMAE	marco.colonado@sena.edu.co	3218690206	Si	Marco Colonado
5	German Rodríguez Castañeda	19134356		✓		CTMAE	ingerocas12@misena.edu.co	3114479016	Si	
6	María Alejandra Soto	1029652119		✓		CTMAE	maristhemifara@sena.edu.co	345580280	✓	
7	Yury Diana Górriz	103286000		✓		CTMAE	ygonzalez0000@misena.edu.co	383264942	✓	
8	Yuri Janelly Palacios	39413937		✓		CTMAE	yjpalacios10@misena.edu.co	321644925		
9	George A. Suárez G.	71792082		✓		CTMAE	jasuarez25@sena.edu.co	3007804718	✓	
10	Gledys Vahoz	39286914		✓		CTMAE	gvahoz@sena.edu.co	3122502440		

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

¡TUS SUEÑOS CUENTAN!

Y para hacerlos posibles, te traemos lo mejor en educación.



TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

HORARIO:

Lunes a Viernes 14:00 a 22:00 horas

Horas presenciales 14:00 a 18:00 horas (02:00p.m. a 06:00p.m).

REQUISITOS:

- ✓ Fotocopia de noveno grado aprobado
- ✓ Copia del documento de identidad legible
- ✓ Correo electrónico y contacto
- ✓ Mayor de 16 años
- ✓ Certificado de afiliación a EPS “Estado Activo”

Nota:

Si es menor de edad copia del registro civil.

Los documentos se recibirán en sobre manila debidamente marcado con el nombre del aspirante. SENA - CTMAE San Roque en el parque educativo.

Para obtener mayor información pueden comunicarse vía WhatsApp 3114479016, instructor German Rodríguez.



SAN ROQUE

Oferta Especial

Formación presencial titulada

COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL

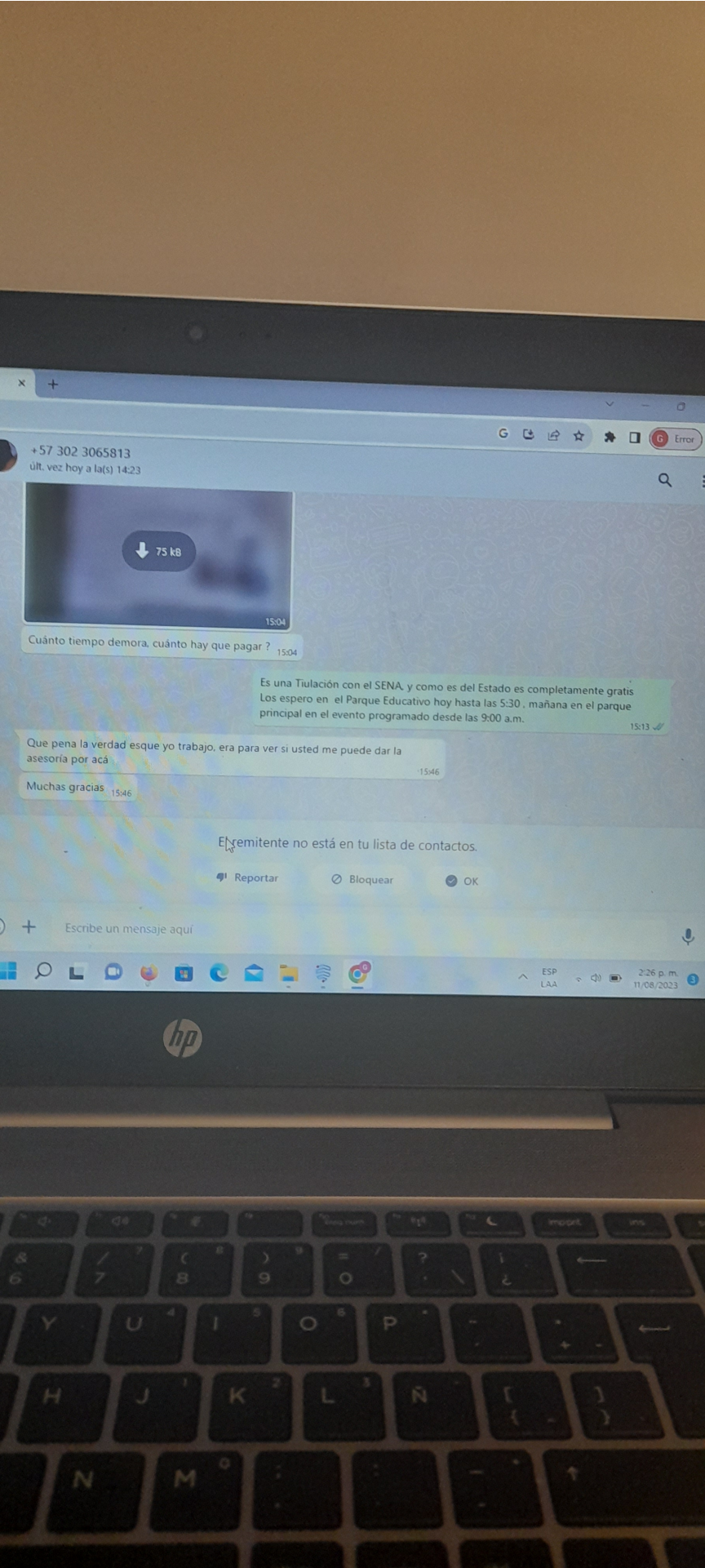


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. _____ DEL DÍA 29 DEL MES DE 06 DEL AÑO 2023

MARTES

OBJETIVO (S) <i>Recibir capacitación complementario en planeación de estrategias pedagógicas y técnicas didácticas para la F.P.E</i>										
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT. SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Havirio H. Durán V.	16801518		X		CTMAE	mhduran@sena.edu.co	3128239242	Si	
2	Alejandro Alvarez G.	91445950		X		CTMAE	alejoalvarez10@gmail.com	3114559314	Si	
3	Iván Samir H.	80071966		X		CTMAE	isa.mara@sena.edu.co	3176359436	Si	
4	Marco A. Colonado	1013614388		✓		CTMAE	marco.colonado@sena.edu.co	3218690206	Si	Marco Colonado
5	German Rodríguez Castañeda	19134356		✓		CTMAE	ingercas12@misena.edu.co	3114479016	Si	
6	María Alejandra Soto	1029652119		✓		CTMAE	maristhemifara@sena.edu.co	345580280	✓	
7	Yury Diana Górriz	103286000		✓		CTMAE	ygonzalez000@misena.edu.co	383264942	✓	
8	Yuri Janelly Palacios	39413937		✓		CTMAE	yripalacios10@misena.edu.co	321644925		
9	George A. Suárez G.	71792082		✓		CTMAE	jasuarez25@sena.edu.co	3007804718	✓	
10	Gledys Vahoz	39286914		✓		CTMAE	gvahoz@sena.edu.co	3122502440		

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





Nueva etiqueta

Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo SST

El aportante **GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA**, identificado con **CC** número **19134356**, aportó en nombre de **GERMAN RODRIGUEZ CASTAÑEDA**, identificado(a) con **CC** número **19134356** en su condición a la fecha como tipo de cotizante **59 - Independiente con contrato de prestación de servicios superior a 1 mes** por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social, mediante la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes, para los periodos comprendidos en pensión **2023-07** y salud **2023-07** de la siguiente manera:

CÓDIGO	NOMBRE DE ADMINISTRADORA	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECCIÓN	D/AS	IBC	COTIZACIÓN	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO PARTICIPES Y SALUD
EPS008	Compensar EPS															0		30	\$1.570.667	\$196.400	\$0	\$0	Julio - 2023	69884748	04/08/2023	N
14-23	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS															0		30	\$1.570.667	\$8.200	\$0	\$0	Julio - 2023	69884748	04/08/2023	N

El presente certificado se expide a los 3 días del mes Agosto de 2023

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.