PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, Octubre del 2023

Señor (a)
YILSE ALEYDA RUIZ CARRILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4514982
COORDINADORA ACADEMICA
MEDIA TECNICA
Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Octubre del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR.4514982 del 2023

LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS , identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.077.421.068 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, en MEDIATECNICA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de VEINTIOCHO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($28.933.333), esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un pago de DOS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS (2.683.333) del mes de MARZO, siete pagos iguales de ABRIL a OCTUBRE por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (3.500.000) cada uno y un pago de UN MILLON SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (1.750.000) de NOVIEMBRE del 2023.

Plazo: Será hasta el 15 de Noviembre de 2023.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal de veintidós (22) instructores, para orientar la formación profesional en el nivel titulada del programa articulación con la media, en el Centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad de la Regional Chocó durante la vigencia 2023, en las Áreas temáticas definidas en el anexo 2.

Obligaciones Especificas

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
2.1	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad	Para el mes de Octubre, se desarrolló la guía de aprendizaje, relacionada con	**Anexo No 1:** Guia de aprendizaje relacionada con

	con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Competencia: 210303022 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa y el resultado de aprendizaje: 210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional. Como actividades se desarrollaron Clase magistral, taller en clases y se realiza práctica en la empresa didáctica IEFEM y en el banco, donde les tocaba atender clientes reales.	Competencia: 210303022 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa y el resultado de aprendizaje: 210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional. Imágenes realizando las prácticas.
2.2	Orientar los procesos de enseñanza -aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes.	En el mes de Octubre, con las aprendices del grado 10a, 10b, 11a y 11b, se desarrolló un ejercicio practico, en el cual debían atende clientes de la empresa didáctica IEFEM. Los grados 10° en la Papelería y los grados 11° en el Banco. Actividades relacionads con la Competencia: 210303022 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa y el resultado de aprendizaje: 210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional.	**Anexo No 1:** Desarrollo de las clases de forma presencial
2.3	Participar en espacios académicos y pedagógicos con las Establecimientos Educativos, para la Articulación del plan de	En el mes de Octubre se apoyó a los directivos y aprendices en los registos contables de la empresa y Banco didáctico IEFEM.	**Anexo N°1** – Imagen fotográfica de la actividad

	Estudios y los Diseños Curriculares de los programas de formación que se ejecutan en el marco de programa.		
2.4	Ejecutar el programa de formación de acuerdo a la articulación y planeación pedagógica concertada con el Establecimiento Educativo.	Para el mes de Octubre se elaboraron las guías de aprendizaje de acuerdo a la planeación pedagógica y el proyecto formativo, basado en la estructura curricular del programa técnico en Contabilización de operaciones comerciales y financieras en articulación con la IE. Femenina De Enseñanza Media	Planeacion pedagógica y Proyecto formativo basados en la estructura curricural del técnico en Contabilización de operaciones comerciales y financieras (Ver en SENA Sofia Plus)
2.5	Participar en la planeación, seguimiento, evaluación y planes de mejora de los aprendices según la ejecución del programa de formación articulado en los colegios.	Para el mes de Octubre, mediante la planeación pedagógica y las guias de aprendizaje se realiza el seguimiento, evaluación y los planes de mejora de los aprendices, los procesos de formación que se desarrollan a través de la gestión estratégica de la institución educativa. Se desarrollo un taller teórico practico sobre el reconocimientos de los recursos financieros a emplear en una determinada empresa para realizar seguimiento y evaluación en la ejecución del programa de contabilización de operaciones comerciales y financieras. Además se realizó retroalimentación sobre la realización de las contabilizaciones de las operaciones, toda vez que se cometen equivaciones a la hora de aplicar los conocimientos impartidos.	**Anexo No 1:** Actividades de plan de mejora, retroalimentación sobre la realización de las contabilizaciones de las operaciones, actividades orales y escritas.

2.6	Garantizar el completo desarrollo del programa de formación para el cumplimiento de las horas establecidas en los diseños curriculares en el marco de la articulación con la media	Para el cumplimiento de las horas establecidas en los diseños curriculares para el mes de Octubre, el programa de formación se viene desarrollando y cumpliendo conforme a la planeación pedagógica.	Ver planeacion pedagógica y Registro de tiempo en Sofia Plus
2.7	Apoyar el cumplimiento de la ejecución de la formación según orientaciones de los lineamientos vigentes para el programa de articulación con la media.	De acuerdo al programa de articulacion con la media técnica se realizó la asociación de los aprendices a la ruta de aprendizaje y se procedió a emitir los juicion evaluativos.	Ver en SENA Sofia Plus
2.8	Hacer uso de los medios y ambientes virtuales dispuestos por el Sena en articulación con la media como instrumento de apoyo a dicha formación, así como para la gestión de informes de ejecución de la formación	Se esta haciendo uso de los medios virtuales dispuestos por el sena para el registro de aprendices en la plataforma de sofia plus y la creación de un grupo de whatsapp para el envio de información del programa de contabilización de operaciones comerciales y financieras.	Creación de un grupo de Whatsapp para envio de información
2.9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional.	No se desarrollo ninguna actividad para esta obligación.	Con disponibilidad para cuando se requiera
2.10	Cumplir las horas asignadas mensualmente (160 horas) por el supervisor según plan de contratación.	Para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Octubre se reportaron las horas corespondientes de Apoyo a la Formación del programa Articulación con la Media Técnica	**Anexo N° 1.** Ver Registro de tiempo en Sofia Plus
2.11	Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia "Orientar	Se cuenta con la competencia de orientar formación profesional de acuerdo a los	**Anexo N° 1** - Certificado

	formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo", según las normas que aplican a la función instructor.	procedimientos técnicos y normativos	
2.12	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato	Presentación del Informe Mensual relacionando el desarrollo de Actividades contractuales en el mes de Octubre	Informe mensual
2.13	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual	Se esta cumpliendo con los lineamientos establecidos en el objeto contractual	Evidencias de la ejecución del contrato reportadas en el **informe** y visitas realizadas al lugar de trabajo.

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No.71641275 correspondiente al mes de septiembre expedido por Mi planilla. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

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

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

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

Firma

LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
Contratista
C.C. No. 1.077.421.068 de Quibdó

Recibí a satisfacción:

Firma

YILSE ALEYDA RUIZ CARRILLO
Supervisora Contrato No. CO1.PCCNTR.4514982
Coordinadora Académica

ANEXOS

Anexo No 1: Obligacion N 1 - Desarrollo de la formación presencial y desarrollo de la guía de aprendizaje.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Guia No. 18 Servicio al Cliente

- **Denominación del Programa de Formación**: Contabilización De Operaciones Comerciales Y Financieras
- **Código del Programa de Formación:** 133100 v.1
- **Nombre del Proyecto:** Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos.
- **Fase del Proyecto Ejecución:** Reconocer hechos económicos de acuerdo con normativa y políticas contables.
- **Actividad de Proyecto: AP_5:** Elaborar los documentos soportes de los hechos económicos de acuerdo con políticas contables y normativa.
- **Actividad de Aprendizaje AA_18:** Generar resultados de la gestión de servicio al cliente de acuerdo a la aplicación de políticas y procesos organizaciones alineados a la normativa aplicable.
- **Competencia:**
  21601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje**.
  - 210601020-1 Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
  - 210601020-2 Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.
  - 210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional.
  - 210601020-4 Presentar informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa.
- Duración de la Guía **96 horas – 2 Crédito**

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, con el desarrollo de esta guía usted fortalecerá sus conocimientos previos con nuevos conceptos, acerca del servicio al cliente.



Abordaremos la competencia "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa", teniendo en cuenta las políticas organizacionales y la normativa, usted podrá adquirir las habilidades, técnicas y protocolos para ofrecer el servicio de atención del cliente; verificará el cumplimiento de atención a los usuarios y realizará los informes de atención a usuarios del servicio, aplicando indicadores y métricas.

Imagen 1 tomado de http://cort.as/-Reko

Para lograr el éxito en el proceso de formación lo invitamos a estructurar un plan de trabajo, mediante el cual usted logre planificar los tiempos, recursos y evidencias de aprendizaje encaminadas a fortalecer su desarrollo integral y proyecto de vida. Es importante realizar y compartir las actividades propuestas de manera individual y colaborativa, buscando el crecimiento integral del grupo.

"Hagas lo que hagas, hazlo tan bien, para que vuelvan y además traigan a sus amigos"

Walt Disney.



Biblioteca virtual SENA ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completos en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Duración de la actividad: *2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)*

www.sena.edu.co
SENAComunica

GFPI-F-019 V03

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado compras, cuando ha tomado algún servicio de salud, de educación, cuando ha sido atendido en los establecimientos financieros, etc., teniendo presente estos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.



Imagen 2 tomado de https://n9.cl/k8ch

Los videos se encuentran en el material del curso o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
- http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos
- https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI - El arte del Servir

Una vez haya desarrollado la actividad de manera individual y desescolarizada, el instructor escogerá varios aprendices para socializar la actividad.

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

Duración de la actividad: *2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)*

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, que en este caso se denomina "Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos", las actividades que se proponen en esta guía, tienen como propósito elaborar la política de servicio al cliente en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:

3.2.1 Al pensar en diferentes empresas en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio o la compra de un bien, considera usted:

a. ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al cliente, justifique su respuesta?

b. ¿Qué importancia le han dado al cliente, para que sigan obteniendo sus bienes o servicios?

c. ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su portafolio de bienes y servicios? ¿Describa mínimo tres portafolios con su contenido?

3.2.2 De manera individual y desescolarizada, seleccione una empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

ITEMS	CARACTERIZACION
Cliente o usuario	
Cliente Interno	
Cliente Externo	
Servicio ofrecido	
Atención al cliente	
Presentación del personal que atiende	
Lenguaje utilizados	

Después de considerar sus respuestas anteriores, socialícela con el resto del grupo bajo la orientación de su instructor.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):
Duración de la actividad: *30 Horas (24 horas de trabajo directo – 6 horas de trabajo independiente)*

Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de "Como redactar correctamente un informe" donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía. Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

3.3.1 Consulte en el material de apoyo el documento "Política de atención al Cliente" Elabore un informe que contenga la siguiente información:

- Para qué sirve la política de atención al cliente
- Cuáles son las características de una política de atención al cliente
- Como se estructura una política de atención al cliente
- Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criterios que se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 satisfacción del Cliente y de la norma SA800 Responsabilidad Social en cuanto al control de los proveedores, subcontratistas y sub-proveedores.

Ejemplo de matriz de doble entrada

Gráfica	Criterio
 *Imagen 3. Tomada de https://n9.cl/bqqc*	**Puntualidad en la entrega del servicio:** La empresa debe cumplir con el compromiso de entregar sus servicios en los tiempos establecidos con el cliente, para esto establecerá un seguimiento diario de entregas, para establecer el porcentaje de cumplimento diario y acciones inmediatas en aquellos casos que no logro cumplir con lo pactado.

www.sena.edu.co
SENAComunica
GAPF-019 V03

- Consulte en el material de apoyo el documento "El Cliente" y elabore un mapa conceptual sobre:
  - ✓ Quien es el cliente
  - ✓ El cliente interno
  - ✓ El Cliente Externo
  - ✓ Conocimiento del cliente y sus motivaciones
  - ✓ Influencias del consumidor
  - ✓ Tipos de clientes de acuerdo a comportamiento y personalidad y como atenderlos.

En la sesión presencial, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades 3.3.1 desarrollados, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a)



Imagen 4 tomado de https://n9.cl/w1no

Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de clientes según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender.

Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema y realice preguntas.

3.3.2 Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento "Módulo II Servicio al cliente", "Etiqueta y Protocolo" y "Que es un portafolio de servicios", realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

Seleccione mínimo tres de las anteriores didácticas para el desarrollo de los siguientes temas:

- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
- El triángulo del servicio
- Los momentos de verdad
- El ciclo del servicio
- Momentos críticos de la verdad
- El mal servicio y sus costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Portafolio de productos y servicios, definición, características y tipos.



Imagen 5. Tomado de https://n9.cl/6ky9

Realicé la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad.

3.3.3 Efectúe individualmente y de forma desescolarizada una lectura comprensiva en el material de apoyo "El Cliente" sobre la fidelización del cliente, factores de fidelización e impacto de fidelización. Luego con su grupo de trabajo complete la matriz propuesta a continuación.

Criterios	Elementos claves	Ejemplo de una empresa
Fidelización del cliente		
Condicionantes		
Factores básicos		
Estrategias de Fidelización		
Herramientas de Fidelización		
Calidad del servicios de atención		
Posventa en la fidelización		
Impacto de la fidelización		

3.3.4 Teniendo en cuenta la importancia que conlleva la comunicación en la empresa, consulte en el material de apoyo los documentos "El Cliente", "Etiqueta y protocolo", "20 Habilidades atención al cliente" elabore un folleto informativo donde:



Las actividades 3.3.3 y 3.3.4 las debe socializar con su Equipo de trabajo, su instructor escogerá algunos aprendices para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier miembro del grupo debe estar preparado para sustentarla.
Este atento a la explicación, realice preguntas y resuelva sus inquietudes.

3.3.5 Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los clientes, consulte en el material de apoyo el

documento "Módulo II Servicio al cliente", "El Cliente", "Sistemas de Información empresarial" y "Métricas ITIL", para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

- Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
- Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo.
- Aplicaciones informáticas de gestión
- Ficheros informáticos de los clientes
- Programas de fidelización por vía informática
- Estrategias del Servicio al cliente:
  - ✓ Acuerdos de niveles de servicio
  - ✓ Evaluación del servicio SMART
  - ✓ Libreta de calificaciones del cliente
  - ✓ Manejo de quejas, reclamos y sugerencias
  - ✓ Singularización de los clientes
  - ✓ Claims Management: Gestión de las reclamaciones
  - ✓ Valores que mejoran el servicio al Cliente



Imagen 6. Tomado de https://n9.cl/r156

El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a las explicaciones, realice preguntos y resuelva las inquietudes.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Duración de la actividad: 10 horas (8 Horas de trabajo directo – 2 horas de trabajo independiente)

Felicitaciones, estimado aprendiz.

Luego de haber construido el saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía.
Por tanto, desarrolle el taller práctico propuesto para la aplicación de los conocimientos de esta guía en su proyecto formativo.



Imagen 7. Tomado de https://n9.cl/r156

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Duración de la actividad: 4 Horas (1 hora evidencia de conocimiento – 1 horas evidencia de desempeño – 2 horas evidencia de producto)

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento • Reconoce las Políticas: normas y procedimientos del servicio. • Identificar Normatividad aplicada al sector. • Comprender el Portafolio de productos: características y tipos. • Reconocer el Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, canales. • Diferenciar al Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable. • Reconocer la Normativa seguridad y salud en el trabajo: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo. • Identifica Manuales de procedimientos: manejo de equipos y herramientas. **Evidencias de Desempeño** • Aplicar las técnicas de Comunicación con los tipos, expresión oral y escrita • Reconocer la Operación del servicio: normas para el manejo de la información, planes de contingencia y reportes de fallas. • Elabora las Respuestas: Definir las técnicas, tiempo. • Aplica la Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía. • Gestiona la información en los Sistema de información: registro y bases de datos.	• Reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del servicio. de acuerdo con normativa. • Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación, según normativa y políticas de la organización. • Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. • Utiliza protocolo y etiqueta, de acuerdo con procedimientos de la organización. • Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa. • Gestiona los requerimientos de usuarios utilizando herramientas y equipos, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa. • Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente, según política de la organización y normativa.	**Conocimiento:** **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Formulación de Preguntas **Desempeño:** **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Observación sistemática **Producto:**

www.sena.edu.co
SENAComunica

• Identificar el Código de Ética: principios rectores y normas. • Describir las Metas, indicadores y métricas de calidad del servicio. • Realiza los informes: características, tipos, presentación, redacción, ortografía y normas técnicas. **evidencias de Producto** • Elabora la política de Servicio al cliente para la empresa didáctica en su proyecto formativo. • Elabora el Portafolio de Productos y servicios de la empresa didáctica de su proyecto formativo.	• Aplica el código de ética, según normativa y política institucional. • Estructura informe, según normativa y necesidad de la organización.	**Instrumento:** Lista de chequeo de producto del producto proyecto formativo. **Técnica**: Observación del producto.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Actitud: Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presenta una persona respecto de un objeto o idea.

Atención: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

Autoestima: Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.

Autoimagen: imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

Calidad: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

Ciclo De Servicio: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.

Cliente: Es aquel que recibe un producto o servicio.

Dimensión Interpersonal: Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

Imagen Personal: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

Inteligencia: la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

www.sena.edu.co
SENAComunica
GTH-F-062 V10

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

BIBLIOGRAFIA

Ruiz Laura, (Actualizado: 16 enero 2017). Como redactar correctamente un informe.

Ugalde Resenterra Adriana, (Consultado 16 de septiembre, 2019) Política de Atención al Cliente-Pymerang.com

Norma Internacional SA8000, (Consultado 17 de Septiembre, 2019) Documento original: inglés Traducción: Jesús Cordero-Salvado – University of Oxford Revisión: Mercedes Vita – Bureau Veritas Certification y Elena Arengo – Social Accountability International.

Alcázar Pilar, (Consultado 18 de septiembre, 2019) El cliente- Relación Empresa-Cliente UT9. Ciclos formativos edebe.com

Patiño Díaz Granados Luz Ángela, (Mayo, 2011) Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la Economía. Eumed.net.

González Nana, (Junio6, 2016) 20 Habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. Experiencia del Cliente. Magentaig.com

UMB virtual, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Contenido Modulo II Servicio al cliente. Virtual net. umb.edu.co

Fernández Pinero José Luis, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Midiendo ITIL, Métricas e indicadores para la gestión de servicios ITL. Proactivanet.com

Escuela de Organización Industrial, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Sistemas de información empresarial.eoi.es.

Martínez Catherine, (7 de Agosto de 2017) Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com.

Daniela Lazovska, (4 Octubre, 2017) Métricas para servicio al cliente. Luismaram.com

X. Peralta Maniviesa, (Consultado 18 de septiembre, 2019) Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente SA 8000. Pymerang.com

WEBGRAFÍA:

- https://educacion.uncomo.com/articulo/como-redactar-correctamente-un-informe-20770.html
- http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1035-aplicando-el-design-thinking-para-resolver-problemas-de-negocio-cuando-su-mente-se-ha-bloqueado
- http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf

- https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdfhttp://www.eumed.net/ce/2011a/
- https://magentaig.com/20-habilidades-esenciales-para-ofrecer-atencion-al-cliente/
- http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf
- https://www.proactivanet.com/UserFiles/File/Noticias/Metricas%20ITIL.pdf
- https://www.eoi.es/blogs/scm/2013/02/21/sistemas-de-informacion-empresarial/
- https://www.lifeder.com/portafolio-de-servicios/
- https://www.luismaram.com/metricas-para-servicio-al-cliente/
- http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1003-cuando-la-responsabilidad-social-mejora-el-servicio-al-cliente

INFOGRAFIA

- Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.
- http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Stella Patricia Vargas Martínez	Instructor	Centro de Servicios Financieros – Coordinación de Contabilidad	Mayo 2020
Verificadores Técnicos	Gerardo Alfonso Jiménez Bernal	Instructor	Regional Cundinamarca	Septiembre 2020
	Juan Pablo Ríos Rodríguez	Instructor	Regional Antioquia	Septiembre 2020
	Juliana María Osorio Ramírez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	Jairo Alberto Jiménez Benavidez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	José Manuel Montero Yanquen	Instructor	Regional Boyacá	Septiembre 2020
	Alba Gisela Araque Orozco	Instructor	Regional Cúcuta	Septiembre 2020
	Alejandra Arias Durán	Instructor	Regional Santander	Septiembre 2020

Anexo No 1: Obligacion N 2- Desarrollo de las clases de forma presencial





Anexo No 1: Obligacion N 3 - Apoyo a los directivos y aprendices en la operación y los registros contables de la empresa y banco didáctico IEFEM.



Anexo No 1: Obligacion N 4- Planeacion pedagógica



Anexo No 1: Obligacion N 5- Actividades de plan de mejora





Anexo No 1: Obligacion N 8- Grupo de whatsapp



Anexo No 1: Obligacion N 10- Registro de tiempo

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 01/10/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	2515915 - CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	43,60

FICHA DE APRENDIZAJE:	2515913 - CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	43,60

FICHA DE APRENDIZAJE:	2705663 - CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	87,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	174,80

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

Anexo No 1: Obligacion N 11- Certificado de Formacion Profesional Integral



Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994

Hace constar que

LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

Con Cédula de Ciudadanía No. 1077421068

Cursó y aprobó la acción de Formación

EVALUACION DEL APRENDIZAJE EN LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

con una duración de 96 horas

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en Quibdó. a los cinco (5) dias del mes de diciembre de dos mil veintidos (2022)

Firmado Digitalmente por

JUAN CARLOS BLANCO CORDOBA
Subdirector
CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD
REGIONAL CHOCÓ

86602643 - 05/12/2022
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 952200263925 6CC1077421068C.