SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

FORMATO PARA LIQUIDACIÓN PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONAS NATURALES (RENTAS DE TRABAJO ARTICULO 103 ESTATUTO TRIBUTARIO)

REGIONAL PUTUMAYO

CENTRO AGORFORESTAL Y A-PUTUMAYO

Adquiriente: SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Nit adquiriente: 899.999.034-1

Código Regional	**86**
Código Centro	**951810**
Fecha Elaboración	**Marzo de 2024**
Versión	**MARZO 2024 - 2,24**
ID de Proceso	**84570-346466**

DATOS DEL CONTRATISTA

Nombres y apellidos:	RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO	**Banco a consignar:**	BANCOLOMBIA
Cédula de Ciudadanía	69.006.746	**Tipo de cuenta:**	AHORROS
Correo electrónico:	rcabrerac@sena.edu.co	**Número de Cuenta:**	45100023923
IP/Nº de contacto:	3232041932	**Presta Servicios Excluidos de IVA:**	SI
Inducción SST:	SI	**Pertenece al régimen simple de tributación:**	NO
Régimen del IVA:	NO RESPONSABLE	**Es declarante de renta por el año gravable 2023**	NO

¿Es pensionado o tiene otra situación sustentada normativamente para no estar obligado a cotizar pensión?	NO
Sus ingresos en el 2023 fueron iguales o superiores a $59.377.000	NO
Sus ingresos del contrato suscrito con la Entidad en el 2024 es igual o superior a $188.260.000 (debe registrarse como responsable del IVA)	NO
¿Utiliza costos o gastos asociados al ingreso para disminuir su impuesto de renta que declara ante la DIAN anualmente?	NO
Concepto del pago corresponde a:	Ninguno
TARIFA RETENCIÓN ARTICULO 392 E.T.	0,00%

DATOS DEL CONTRATO

Nº del contrato:	200/2024	**Nº Compromiso SIIF**	**21124**	**Número de pagos durante la vigencia del contrato**	8
OBJETO CONTRACTUAL: (Descripciòn del servicio prestado)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL PARA DESARROLLAR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA PRESENCIAL ASÍ COMO REALIZAR SEGUIMIENTO A ETAPA PRODUCTIVA DE REQUERIRSE. LO ANTERIOR DE ACUERDO AL PROCESO DE GESTIÓ				

DATOS PERIODO DEL PAGO

Del	**01/03/2024 Al 31/03/2024**	**Saldo Anterior del Contrato:**	$ 31.933.898
Número de pago	**2**	**Valor Total del Contrato:**	$ 36.249.290
Valor Bruto Pago:	**$ 5.178.470,00**	**Nuevo Saldo del Contrato:**	$ 26.755.428

RESUMEN PAGOS GENERADOS EN EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Ingresos por honorarios	$ 5.178.470	Ninguno	0,00%
Ingresos por comisiones	$ 0	Retencion en la Fuente del Periodo	$ 0
Ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ 0		
TOTAL INGRESOS DEL PERIODO	**$ 5.178.470**	Menos, Retefuente Otros Ingresos	$ 0
BASE PARA RETENCION EN LA FUENTE	**$ 3.044.223**	**TOTAL RETEFUENTE PRESENTE PAGO**	**$ 0**

LIQUIDACIÓN DE PAGO A SEGURIDAD SOCIAL Y LIQUIDACIÓN DEL NETO A PAGAR

		Marzo	Febrero
Nº Planilla PILA, o , Nº Radicación pago SS		----------	**75491884**
Ingreso Base de Cotización - IBC		$ 2.071.388	$ 1.726.157
Aporte obligatorio a seguridad social salud		$ 259.000	$ 215.800
Aporte obligatorio a seguridad social Pensión		$ 331.500	$ 276.200
Aporte obligatorio a Fondo de solidaridad Pensional		$ -	$ 0
ARL I		$ 10.900	$ 9.100
Aportes pensión de ingresos de otros meses cobrados en el mes		$ -	
Aportes salud de ingresos de otros meses cobrados en el mes		$ -	
Aportes ARL de ingresos de otros meses cobrados en el mes		$ -	
Aportes voluntarios a Fondo de pensiones Obligatorias		$ -	
Aportes voluntarios a cuentas AFC Y AVC		$ -	
Aporte voluntario a Fondos de pensiones voluntarias		$ -	
Intereses Prestamo de Vivienda		$ -	
Dependientes hasta		$ 517.847	
Salud hasta	$ 753.040	$ -	
Renta Exenta 25%	$ 24.787.566	$ 1.015.000	
Renta Exenta 25% liquidada en los meses anteriores al periodo objeto de cobro.	$ 845.688		
Retención en la Fuente Contingente		$	

Base retención en la fuente a titulo de RENTA	3.044.223,00	TARIFA
Base retención en la fuente a titulo de ICA	4.587.970,00	
Valor base IVA	0,00	
IVA (Si es RESPONSABLE)	0,00	19%
Menos Retención en la Fuente	0,00	0,00%
Menos Retencion IVA	0,00	15%
Reteica - 8299 - MOCOA	45.880,00	1,000%
-	0,00	0%
-	0,00	0%
-	0,00	0%
-	0,00	0%
Otras Retenciones	0,00	0,000%
Otras Retenciones	0,00	0,000%
Otras Retenciones	0,00	0,000%
Otras Retenciones	0,00	0,000%
Otras Retenciones	0,00	0,000%
	0,00	
Descuentos de embargo (Si tiene)	0,00	
VALOR A PAGAR	**$5.132.590,00**	

SON: CINCO MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Puerto Asís, 01 al 31 de marzo de 2024, Instructor FPI Regular, ambientes de formación presencial

Actividades a desarrollar en el mes:

1.Impartir FPI Titulada en: Tecnico en Asistencia para la inteligencia empresarial. PROGRAMA:135319 V1,ficha 2773457, Competencia C260102003, Realizar evaluación de los niveles de satisfacción de clientes y usuarios en el contact cente, según estándares establecidos,ambiente.Instituto Antonio Galán Pto Caicedo, Resultados:RA1 y RA2. Horas 83,80.

2.Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA: CURSO SERVICIO AL CLIENTE, ficha 2919560, RA1,RAP2,RA3,RA4. Horas: 26.

Total Horas 109,80

PARA LOS EFECTOS LEGALES CERTIFICO, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, QUE:

1. Cumplí a cabalidad las actividades del objeto contractual arriba descritas; 2. Los documentos soporte suministrados contienen el pago de Seguridad Social en Salud y Pensión, los aportes voluntarios a cuentas AFC y FVP, por los ingresos recibidos en el mes anterior del contrato objeto de cobro en esta planilla y certifico que no han sido utilizados en la disminución de la Base de Retención en la Fuente en ningún otro contrato; 3. El número de trabajadores contratados para cumplir con el desarrollo del objeto contractual corresponden a lo indicado en esta planilla; 4. Toda la información aquí suministra es verídica; 5. He leído y entendido la descripción de cada uno de los campos aquí



RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO
EL CONTRATISTA

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

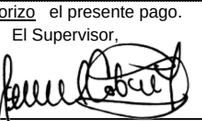
En mi calidad de Supervisor del contrato de prestación de servicios personales aquí relacionado, CERTIFICO:

1.- Que El Contratista cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas;

2.- Que El Contratista desarrolló las actividades descritas en el presente informe, dentro del período de cobro;

3.- Que he verificado el pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados por el contratista por los ingresos recibidos en el mes anterior por medio de la planilla PILA relacionada en el presente informe y que los mismos han sido liquidados de conformidad con las normas vigentes.

Autorizo el presente pago.
El Supervisor,



JESUS LEONARDO CABRERA GUZMAN
INSTRUCTOR G10

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el contratista y por el supervisor del contrato arriba relacionado, autorizo el presente pago:

EL ORDENADOR DEL PAGO
ADRIAN ROLANDO RIASCOS VALLEJOS
SUBDIRECTOR DE CENTRO G02(E)

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	69006746	RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO	PUERTO ASIS	3232041932	janca_1811@hotmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		PUTUMAYO	PUERTO ASÍS		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-02	2024-02	I	12/03/2024	75491884	$501.100	

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					
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	215.800	0		0		0	0	0	0	215.800	1

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
230301	Porvenir	800224808-8	276.200	0	0	0	0	0	0		276.200	1

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	9.100				9.100	0	0	9.100			91	9.100	1

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados

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	1	215.800	215.800
Pensión	1	276.200	276.200
Riesgos Laborales	1	9.100	9.100
CCF	0	0	0
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	3	501.100	501.100

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	69006746	RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO		PUERTO ASIS	3232041932	janca_1811@hotmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente			PUTUMAYO	PUERTO ASÍS		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-02	2024-02	I	12/03/2024	75491884	$501.100	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Estornudo	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario 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	69006746	CABRERA CAMACHO RUBIRA YANETH	57	0			N																	230301	1.726.158	276.200	0	0	0	0	EPS041	1.726.158	215.800	14-23	1.726.158	1	9.100		0	0	0	0	0	0	0	0

USUARIO: CC69006746
CONTRASEÑA:Rubira12345

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Puerto Asís, marzo de 2024

Señor
JESUS LEONARDO CABRERA GUZMAN
SUPERVISOR CONTRATO No. **0200-2024**
Coordinador Académico
Coordinación Académica
Puerto Asís

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual marzo del año 2024

Referencia: No. 0200 del año 2024

RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO, identificado con la cédula de ciudadanía No. **69.006.746** de Mocoa Putumayo, en mi calidad de Contratista del SENA, FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE. ($36.249.290) incluido IVA. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Un (01) primer pago en el mes de febrero de 2024 por $4,315,392; seis (06) pagos iguales por los meses de marzo a agosto de 2024 por valor de $5.178.470; y un (01) ultimo pago en el mes de septiembre de 2024 por valor de $863,078. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Dirección

Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de ahorros No. 45100023923 de BANCOLOMBIA, cuyo titular es el contratista.

Plazo: Será hasta el 05 de septiembre de 2024.

OBJETO: *Prestación de servicios personales de carácter temporal para desarrollar formación profesional integral titulada y/o Complementaria presencial, así como realizar seguimiento a etapa productiva de requerirse. Lo anterior de acuerdo al proceso de gestión de formación profesional integral, en la especialidad relacionada con el perfil del instructor y de acuerdo a programación realizada por el Centro, en la oferta del Programa de Formación Regular del en el Centro Agroforestal y Acuícola Arapaima del SENA Regional Putumayo, de acuerdo a la zona asignada en los diferentes municipios del Departamento del Putumayo.*

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar el contrato de acuerdo al procedimiento de ejecución de la formación profesional integral, con autonomía e independencia desde el punto de vista técnico y científico, sin perjuicio del cumplimiento que se debe dar a los contenidos mínimos de los programas de formación, el calendario académico, las estrategias para evitar la deserción, el lugar, los fines y objetivos misionales, las normas y directrices del SENA. Para ello aplicará las herramientas pedagógicas, criterios de evaluación, adjudicación de calificaciones, entre otros aspectos que considere necesarios, conducentes y pertinentes para garantizar la transmisión de sus conocimientos y	**Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL TITULADA EN:** ***TECNICO EN INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE*** **Ficha** 2774284. **Municipio:** Puerto Caicedo **Sede:** Instituto Antonio Galán Pto Caicedo. **Ambiente:** Salón **Horas:** 84. ***Fase del Proyecto:*** Análisis ***Competencia:*** 260102003 Evaluar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios en el contact center, según estándares establecidos **Resultados de Aprendizaje:** RAP3 - Proponer acciones de mejora a la evaluación de	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No.2774284

	la adquisición de competencias por parte de los aprendices, coherentemente con la filosofía institucional.	niveles de satisfacción de clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación RAP4- Verificar la evaluación de los niveles de satisfacción de clientes y usuarios, de acuerdo con estándares y métricas establecidas **TOTAL HORAS FORMACION: 84 Horas.** **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:** ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, Ficha 2945280***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 48. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945280***

		registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:** ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN,*** ***Ficha 2945310***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 8. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945310***

		registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN,*** ***Ficha 2919560***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Barrio las Américas, oficina de Taxis. **Horas:** 26. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2919560***

		al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. ***TOTAL HORAS DEL MES: 166***	
2	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 y/o afines a su competencia	Participar de la oferta educativa del SENA, con el fin de fortalecer su perfil profesional, que garantice el cumplimiento del objeto contractual.	Certificado del curso: DESARROLLO DE HABILIDADES PARA EL DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR Código: 68025231 Fecha: 18/06/2020
3	Efectuar y demostrar el oportuno y correcto registro de juicios evaluativos, registro de asistencia en Sofía Plus, reportes de deserción, formatos de evaluación de etapa productiva cuando le sea asignado, manejo de la plataforma, verificación del portafolio del aprendiz, y demás novedades de los aprendices y programas de formación bajo su responsabilidad, en los aplicativos con los que cuenta el SENA para tal fin, así como diligenciar y presentar oportuna y correctamente el portafolio del instructor con los formatos del Sistema de Mejora Continua Institucional, de acuerdo a las disposiciones normativas y Directrices internas que regulen estos aspectos.	Registrar y evaluar los juicios evaluativos en la plataforma Sofía Plus, Demostrar dominio en el manejo de la plataforma Sofía Plus, TERRITORIUM, SICONTRATISTAS, COMPORMISO y demás aplicativos utilizados en la ejecución del contrato.	**Reporte de Juicios Evaluativos Ficha No.** 2774284
4	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad define para la Gestión de la Formación Profesional Integral , mediante las siguientes actividades: a) verificar la totalidad	**Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL TITULADA EN:** ***TECNICO EN INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE*** **Ficha** 2774284. **Municipio:** Puerto Caicedo **Sede:** Instituto	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No.2774284

	de los aprendices seleccionados y matriculados, queden en ese estado; b) Crear y asociar aprendices en las rutas de aprendizaje; c) Registrar juicios evaluativos de los resultados de aprendizaje ejecutados; d) Comunicar al coordinador académico oportunamente anomalías, inconsistencia, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información (reintegros, traslados, deserciones, retiros voluntarios, etc.	Antonio Galán Pto Caicedo. **Ambiente:** Salón **Horas:** 84. ***Fase del Proyecto:*** Análisis ***Competencia:*** 260102003 evaluar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios en el contact center, según estándares establecidos **Resultados de Aprendizaje:** RAP3 - Proponer acciones de mejora a la evaluación de niveles de satisfacción de clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación RAP4- Verificar la evaluación de los niveles de satisfacción de clientes y usuarios, de acuerdo con estándares y métricas establecidas **TOTAL HORAS FORMACION: 84 Horas.** **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:** ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN,*** ***Ficha 2945280***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 48. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:**	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945280***

		RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:** ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, Ficha 2945310***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 8. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:**	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945310***

		RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, Ficha 2919560***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Barrio las Américas, oficina de Taxis. **Horas:** 26. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2919560***

		los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. ***TOTAL HORAS DEL MES: 166***	
5	EL CONTRATISTA manifiesta que durante la vigencia del contrato no está contratado simultáneamente en otro centro de formación o dependencia del SENA.	Contrato 0200-2024 Sena Regional Putumayo	Contrato 0200-2024 Sena Regional Putumayo
6	Organizar y responder por el archivo propio de acuerdo con las tablas de retención documental vigentes para la entidad.	Organizar los folios que se generen en la ejecución contractual de acuerdo con los lineamientos del área de ARCHIVO de la entidad.	Entrega de Informe del mes objeto de cobro de acuerdo con los lineamientos de CUENTA DE COBRO y de cargue a SECOP II.
7	Brindar apoyo técnico a la supervisión de los contratos que le sean requeridos por la Subdirección del centro.	Estar atento a los requerimientos de Coordinación Académica para los apoyos	Acta de Apoyo a Coordinación Académica cuando sea requerido.
8	Realizar cuando sea requerido por la Entidad la verificación y evaluación técnica o económica de las propuestas que se SENA reciban dentro de los procesos de contratación de la Entidad.	Estar atento a los requerimientos de Coordinación Académica para los apoyos	Acta de Apoyo a Coordinación Académica cuando sea requerido.
9	Participar los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por	Participar en las sesiones que sean programadas por	Listado de asistencia.

	programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en a formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras.	Coordinación Académica o cualquier otra área.	Acta de conformación de equipos cuando sea requerido
10	Participar activamente, impulsar, acompañar y estimular a los aprendices en los procesos de formulación, elaboración, ejecución y seguimiento de los proyectos de aprendizaje.	**Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL TITULADA EN:** ***TECNICO EN INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE*** **Ficha** 2774284. **Municipio:** Puerto Caicedo **Sede:** Instituto Antonio Galán Pto Caicedo. **Ambiente:** Salón **Horas:** 84. ***Fase del Proyecto:*** Análisis ***Competencia:*** 260102003 evaluar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios en el contact center, según estándares establecidos **Resultados de Aprendizaje:** RAP3 - Proponer acciones de mejora a la evaluación de niveles de satisfacción de clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación RAP4- Verificar la evaluación de los niveles de satisfacción de clientes y usuarios, de acuerdo con estándares y métricas establecidas **TOTAL HORAS FORMACION: 84 Horas.** **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:**	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No.2774284

		CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, Ficha 2945280. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 48. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:**	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945280***

		CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, Ficha 2945310. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 8. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, Ficha 2919560***. **Municipio:** Puerto	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945310*** **PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2919560***

		Asís, **Ambiente:** Barrio las Américas, oficina de Taxis. **Horas:** 26. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. ***TOTAL HORAS DEL MES: 166***	
11	El instructor de formación virtual y a distancia, deberá cumplir con los lineamientos de orientación del desempéño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje, los cuales se encuentran en el aplicativo CompromíSo —Guía Orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje.	Estar atento a requerimiento para impartir formación virtual	Portafolio del Instructor Virtual

12	Realizar el requerimiento oportuno de los materiales de formación para el programa que estén orientando en el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral.	Diligenciar la información del requerimiento de materiales de formación de acuerdo con requerimientos del programa.	Formato de solicitud de materiales debidamente diligenciado.
13	Realizar seguimiento a las acciones de formación tanto en la etapa Lectiva, como en la etapa productiva teniendo en cuenta las directrices de Formación.	**Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL TITULADA EN:** ***TECNICO EN INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE*** **Ficha** 2774284. **Municipio:** Puerto Caicedo **Sede:** Instituto Antonio Galán Pto Caicedo. **Ambiente:** Salón **Horas:** 84. ***Fase del Proyecto:*** Análisis ***Competencia:*** 260102003 evaluar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios en el contact center, según estándares establecidos **Resultados de Aprendizaje:** RAP3 - Proponer acciones de mejora a la evaluación de niveles de satisfacción de clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación RAP4- Verificar la evaluación de los niveles de satisfacción de clientes y usuarios, de acuerdo con estándares y métricas establecidas **TOTAL HORAS FORMACION: 84 Horas.** **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:** ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES***	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No.2774284

		ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, ***Ficha 2945280***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 48. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. **Impartir FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL COMPLEMENTARIA:** ***CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES***	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945280***

		ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, ***Ficha 2945310***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Caseta comunal. Barrio los Pinos **Horas:** 8. ***Competencia:*** C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización.	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2945310***
		CURSO SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, ***Ficha 2919560***. **Municipio:** Puerto Asís, **Ambiente:** Barrio las Américas, oficina de Taxis. **Horas:** 26.	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No. ***2919560***

		Competencia: C210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de Aprendizaje:** RAP1. Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes. RAP2. Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta. RAP.3 Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos. RAP4. Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización. ***TOTAL HORAS DEL MES: 166***	
14	Apoyar y orientar a los aprendices en el proceso de consecución de la etapa práctica, así mismo en el conocimiento y divulgación del reglamento del Aprendiz.	Gestionar la orientación del equipo de etapas productivas a los aprendices de formación titulada de acuerdo con el reglamento del aprendiz.	Listado de asistencia a capacitaciones de SEP
15	Formular proyecto formativo, planeación pedagógica del proyecto y recursos didácticos (Guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación y material de apoyo para el desarrollo de las competencias del	Formular el paquete de desarrollo curricular de acuerdo con el procedimiento y la guía de desarrollo curricular.	**PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR Ficha:** No.2774284

	programa de formación, según lineamientos del procedimiento y guía de desarrollo curricular, de acuerdo con los programas y niveles de formación asignados.		
16	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes mensuales de la ejecución del contrato o los productos que se le requiera, además del informe mensual de actividades, según la fase en que se encuentre el programa (analizar, planear, ejecutar y evaluar) durante el desarrollo del proceso de aprendizaje y de las actividades en general, con sus respectivos anexos y un informe final al terminar la ejecución del contrato, de acuerdo al proceso de formación profesional integral establecidos por el SENA y el programa asignado por el supervisor del contrato.	Realizar el informe mensual de actividades correspondiente al mes de **marzo de 2024** de acuerdo con los lineamientos establecidos por Coordinación Académica y el supervisor del contrato.	Informe mensual de actividades correspondiente al mes de **marzo de 2024.**
17	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de formación titulada y el reconocimiento de aprendizajes previos.	Estar atento al requerimiento del supervisor.	Listado de asistencia de inducción de aprendices
18	Participar de los procesos del sistema integrado de gestión de Calidad y apoyar desde su rol en las actividades requeridas para incrementar el nivel de eficiencia de los planes de mejoramiento implementados en el proceso de formación.	Apoyar al equipo SIGA en las actividades cuando sea requerido.	Acta de conformación de equipo. Listado de asistencia.
19	Guardar la confidencialidad de los hechos, datos o informes que por cualquier causa llegaren a su conocimiento y que puedan causar daño, lesión o perjuicios a la misma entidad o a los aprendices.	Ser reservado en cuanto a la información de la institución.	Manejo adecuado de la información institucional.
20	Garantizar la calidad de la capacitación, su actualización y oportunidad, en investigación, superación y mejoramiento en el área de la ciencia o tecnología de	Participar de la oferta educativa del SENA, con el fin de fortalecer su perfil profesional, que garantice el	Certificado del curso: DESARROLLO DE HABILIDADES PARA EL DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR Código:

	que se trate en el objeto del contrato, especialmente en materia de evaluación y certificación por competencias laborales, catedra de emprendimiento empresarial y tutor virtual, que ofrece la institución en sus diferentes modalidades de formación profesional bien sea presencial, descolarizada, virtual o mixta.	cumplimiento del objeto contractual.	68829484 Fecha: 07/08/2020 Certificado del curso FORMACION TECNOPEDAGOGICA EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE BLACKBOARD 9.1 Código: 61152348 Fecha: 28/07/2019 Certificado del curso Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Código: 210601020 Fecha: 05/06/2019 Certificado del curso FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DIDACTICAS DOCENTES PARA LA FORMACION POR PROYECTOS Código: 57586452 Fecha: 18/12/2018 Certificado del curso REFERENTES TECNICOS DE LA EDUCACION INICIAL Código:36497429 Fecha: 10/06/2016
21	No utilizar ni total ni parcialmente la información a que tenga acceso, en beneficio de terceras personas o entidades diferentes a las autorizadas por el SENA.	Reservar la información que será utilizada solo para actividades de formación del Sena	La información será utilizada solo para actividades de formación del Sena
22	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en sensibilizaciones, conferencias, talleres, foros y proyectos de investigación técnica y/o pedagógica en marco de la estrategia del sistema de investigación, desarrollo tecnológico e innovación-SENNOVA	Estar atento a los requerimientos de Coordinación Académica para los apoyos	Acta de conformación de apoyos cuando sea requerido

	para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.		
23	Entregar los soportes del procedimiento de ingreso de aprendices al programa de formación tales como: ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria y/o titulada.	Diligenciar los soportes de ingreso de aprendices en las ofertas educativas apoyadas cuando sea requerido.	Carpeta de soportes documentales del ingreso.
24	Realizar actividades de seguimiento a etapas productivas en caso de requerirse y asignarse aprendices por parte del supervisor del contrato.	Estar atento al requerimiento del supervisor.	Portafolio de evidencias del SEGUIMIENTO A ETAPAS PRODUCTIVAS.
25	En caso del que el instructor contratista no cuente con la certificación vigente de la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACION CONCERTADOS, 2402010444" o la actualización "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVA, 240201056" deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de inscripción efectiva al mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a junio 30 de 2024.	Presentar el certificado de aprobación de la NCL240201056: "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVA.	Certificado de **Nivel Básico** en la norma 240201056. **Código N.º 240201056** del 10/11/2021 **Vigencia:** 10/11/2024
26	Utilizar y cuidar los ambientes, máquinas y materiales, vehículos, equipos y/o herramientas que disponga para realizar la formación. Y una vez finalizado el contrato reintegrar y/o devolver los elementos de bienes que, a manera de inventario, el Centro de formación ponga a su disposición,	Mantener en buen estado los ambientes de aprendizaje.	Ambientes de aprendizaje en buen estado. Formato de Novedades en los Ambientes de Formación diligenciado y cargado en el Portafolio del Instructor.

	uso y custodia para la cabal ejecución del contrato.		
27	Apoyar con la divulgación de la oferta educativa y cumplir con el número de formaciones tituladas y/o complementarias y el número aproximado de aprendices que se requieren para la ejecución del presente contrato.	Prestar apoyo a la oferta educativa del centro cuando sea requerido.	Listado de inscritos Listado de asistencia Acta de conformación de equipos.
28	Radicar la cuenta de cobro mensualmente de conformidad a los lineamientos establecidos por el supervisor y dentro del término solicitado	Entregar archivos GC y GF del informe mensual de actividades correspondiente **marzo de 2024** de acuerdo con los lineamientos establecidos por Coordinación Académica y el supervisor del contrato.	Cargue de Archivos FC y GF del Informe mensual de actividades correspondiente al mes de **marzo de 2024** en plataforma SECOP II.
29	Las demás contempladas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993 y aquellas adicionales relacionadas o derivadas del objeto contractual que se requieran para el desarrollo de la misión institucional del SENA	Estar atento al requerimiento del supervisor.	Listado de asistencia Acta de conformación de equipos.

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.

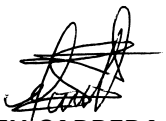
ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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, los desplazamientos realizados y el No. 75491884 de la planilla de febrero de 2024, operador **MIPLANILLA** (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (23) folios

Cordialmente,



RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO

Contratista

C.C. No. 69.006.746 de Mocoa Ptyo

Recibí a satisfacción:



JESUS LEONARDO CABRERA GUZMAN

Supervisor Contrato 0200 de 2024

Coordinador Académico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROFORESTAL Y ACUICOLA ARAPAIMA

FECHA INICIAL: 01/03/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2919560 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2774284 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• 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: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 83,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 109,80

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: RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROFORESTAL Y ACUICOLA ARAPAIMA

CORREO SOLICITUD DE COMPLEMENTARIO FICHA 2945280 Y 2945310



Documento de Trabajo No controlado FPI
27-05-2020

SENA REGIONAL PUTUMAYO
SOLICITUD DE CREACION DE FICHA DE MATRICULA PROGRAMA COMPLEMENTARIO

Fecha de diligenciamiento	11	3	2024

Nombre del Curso:	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
Nombre de las Competencias:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Código de la Ficha:	**2945280**	**Código del Programa**	13530003	**Versión del programa:**	2
Código Empresa	**2014268**				

Formación	**Formación a la Medida**		**Convocatoria Abierta**		**Convocatoria Cerrada**	X		
	Complementaria	X	**Tipo de Formación**	**Presencial**	X	**Jornada**		
				Virtual		**Mañana**	**Tarde**	**Noche**	**Diurno**
						X			

	LUNES	**MARTES**	**MIERCOLES**	**JUEVES**	**VIERNES**	**SABADO**	**DOMINGO**
Horario	**700 AM - 1:00 MP**	**700 AM - 1:00 MP**	**700 AM - 1:00 MP**	**700 AM - 1:00 MP**	**700 AM - 1:00 MP**		

Aula:	Casta comunal	**Municipio:**	Puerto asis	**Vereda:**	Barrio los pinos
Convenio:					

Total horas curso:	48
Numero de alumnos matriculados	25

Nombre del Instructor:	RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO
Cédula:	69.006.746
Dirección	Calle 17 No. 23-24
E-mail:	janca_1811@hotmail.com
Teléfono fijo:	
Celular:	3232041932

Fecha inicio Inscripciones:	**Día**	1	3	**Mes**	0	3	**Año**	**2**	**4**	**Fecha terminación Inscripción:**	**Día**	**1**	**9**	**Mes**	**0**	**3**	**Año**	**2**	**4**
Fecha inicio Formación:	**Día**	2	0	**Mes**	**0**	**3**	**Año**	**2**	**4**	**Fecha terminación formación:**	**Día**	**2**	**9**	Mes	**0**	**3**	**Año**	**2**	**4**

Programa de Formacion: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES

JESÚS LEONARDO CABRERA GUZMÁN
Coordinador Académico

RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO
Instructor

Documento de Trabajo No controlado FPI
27-05-2020

SENA REGIONAL PUTUMAYO
SOLICITUD DE CREACION DE FICHA DE MATRICULA PROGRAMA COMPLEMENTARIO

Fecha de diligenciamiento	11	3	2024

Nombre del Curso:	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
Nombre de las Competencias:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Código de la Ficha:	**2945310**	**Código del Programa**	13530003	**Versión del programa:**	1
Código Empresa	**2014309**				

Formación	**Formación a la Medida**		**Convocatoria Abierta**		**Convocatoria Cerrada**	X		
	Complementaria	X	**Tipo de Formación**	**Presencial**	X	**Jornada**		
				Virtual		**Mañana**	**Tarde**	**Noche**	**Diurno**
							X		

	LUNES	**MARTES**	**MIERCOLES**	**JUEVES**	**VIERNES**	**SABADO**	**DOMINGO**
Horario	**1:00 PM - 6:00 MP**	**1:00 PM - 6:00 MP**	**1:00 PM - 6:00 MP**	**1:00 PM - 6:00 MP**	**1:00 PM - 6:00 MP**	**8:AM -4:PM**	

Aula:	Casta comunal	**Municipio:**	Puerto asis	**Vereda:**	Barrio los pinos
Total horas curso:	48	**Convenio:**			
Numero de alumnos matriculados	25		RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO		
		Cédula:	69.006.746	**Dirección**	Calle 17 No. 23-24
		E-mail:	janca_1811@hotmail.com		
		Teléfono fijo:		**Celular:**	3232041932

Fecha inicio Inscripciones:	**Día**	2	5	**Mes**	0	3	**Año**	**2**	**4**	**Fecha terminación Inscripción:**	**Día**	**2**	**9**	**Mes**	**0**	**3**	**Año**	**2**	**4**
Fecha inicio Formación:	**Día**	3	0	**Mes**	**0**	**3**	**Año**	**2**	**4**	**Fecha terminación formación:**	**Día**	**1**	**0**	Mes	**0**	**4**	**Año**	**2**	**4**

Programa de Formacion: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES

JESÚS LEONARDO CABRERA GUZMÁN
Coordinador Académico

RUBIRA YANETH CABRERA CAMACHO
Instructor

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	2945280
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1006813835	ADRIANA LUCIA TOVAR GALINDO	Matriculado
CC - 1006844793	ALEXA TATIANA CUERO ARELLANO	Matriculado
CC - 1123203943	AMANDA LUCIA MONTILLA GUINCHIN	Matriculado
CC - 31892582	ANA LUCIA VIDAL VALENCIA	Matriculado
CC - 27144964	BLANCA LEONOR GUINCHIN LASO	Matriculado
CC - 39830119	CIELO MARIA PAPAMIJA RAYO	Matriculado
CC - 69026479	CLEMENCIA ORDOÑEZ	Matriculado
CC - 1004439888	DIANA MERCEDES NARVAEZ GUINCHIN	Matriculado
CC - 69026140	ESPERANZA CECILIA GUINCHIN NOGUERA	Matriculado
CC - 41104611	FLOR EDITH SANTANDER GONZALEZ	Matriculado
CC - 1006813274	JEFERSON ARLEY MUÑOZ MANUYAMA	Matriculado
CC - 12978196	JOSE HUMBERTO DELGADO GOYES	Matriculado
CC - 1006847478	LAURA VALENTINA HERNANDEZ MONTILLA	Matriculado
TI - 1120098846	LEIDY VANESSA VILLAMAGUA DIAZ	Matriculado
CC - 5228168	LUIS ARTURO NARVAEZ PAZ	Matriculado
CC - 1123302861	LUZ DANY BOTINA PEREZ	Matriculado
CC - 40092013	LUZ STELLA BARRETO VANEGAS	Matriculado
CC - 69022753	MAGNOLIA ARELLANO DELGADO	Matriculado
CC - 1084225679	MARCELA VIVIANA GUINCHIN JOJOA	Matriculado
CC - 69022007	NANCY RUBY MAJE ORDOÑES	Matriculado
CC - 1123304439	NURY YULIETH MARMOLEJO JACANAMEJOY	Matriculado
CC - 69026914	PATRICIA DEL SOCORRO GUINCHIN NOGUERA	Matriculado
CC - 69029166	ZUNILDA NARVAEZ LOPEZ	Matriculado