PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, junio de 2024

Señor (a)
CANDIDA ASPRILLA JARAMILLO
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1 PCCNTR 5927722
Cargo de la supervisora: Coordinadora Académica
Dependencia: Coordinación Académica
Ciudad: Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de junio de año 2024

Referencia: No CO1 PCCNTR 5927722 de 2024

SUGEYDI PEÑA MOSQUERA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 35.890.217 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, como instructora en el área de Atención y Servicio al cliente para el programa complementaria, 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 VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE ($26.582.843) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a quince (15) días del mes de febrero de 2024, por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($1.898.775) b) seis (6) pagos iguales correspondiente a los meses de marzoa agosto 2024 por valor de TRES MILONES SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE M I L QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($3.797.549) cada uno, c) un último pago correspondiente a quince (15) días del mes de septiembre de 2024 por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($1.898.774)

Plazo: hasta el 15 de septiembre de 2024

OBJETO:
Prestar de servicios personales de carácter temporal de cincuenta y cuatro (50) instructores para atender los procesos de formación complementaria regular, en el

Centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad de la Regional Chocó para la vigencia 2024 en el área temáticas definidas en el anexo 2.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	*Establecer estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado.*	Se elaboro guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación para llevar a cabo el desarrollo de las formaciones. Se seleccionó como estrategia de enseñanza," que las clases magistrales, teórico-practicas, donde el instructor expone la información con respecto al tema tratado, también se realizaran talleres, sopa de letra, diagramas, en la misma práctica para saber si les está llegando el mensaje, acerca de la Atención al cliente.	Guía de aprendizaje en **OneDrive**.
2	*Orientar los procesos de enseñanza - aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes.*	Las actividades desarrolladas de manera presencial, durante el periodo objeto de pago fueron: - Socialización de la estructura de formación. - Socialización de la guía como instrumento de desarrollo del programa de formación. Establecer de la formación donde surgen necesidades	Registro fotográficos y listas de asistencias.

		específicas de los aprendices, teniendo en cuenta el entorno y el contexto, se entrega talleres Guías de aprendizajes, material de apoyo de esta. para el desarrollo del objeto de la competencia	
3	*2.3 Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.*	Se logró establecer en conjunto con los aprendices Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MiPymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de la información	Guías de Aprendizaje Planeación pedagógica, acta de concertación y guía de aprendizaje.
4	*Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.* .	Se comparte a través del drive, las diferentes evidencias desarrolladas durante el proceso de formación, de acuerdo con las guías de aprendizaje.	Evidencias solicitadas a los aprendices de acuerdo a lo establecido en la guía de Aprendizaje.
5	*Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas*	Envío y Reporte de información para inscripción de aspirantes a los diferentes a los programas de formación.	Reporte de aprendices que no alcanzan las competencias, reporte de aprendices con fallas de asistencia.
6	*Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.*	Para el cumplimiento de las horas establecidas en los diseños curriculares para el mes de junio el programa de formación se viene desarrollando y cumpliendo	En la plata forma territorium actividades Registro de tiempo en Sofia Plus y anexo en la parte final del informe mensual.

		conforme a la planeación pedagógica,	
7	*Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente*	Se emiten los juicios . evaluativos de los resultados desarrollados durante el mes objeto del contrato.	Reporte de juicios evaluativos en SOFIA PLUS, instrumentos utilizados para evaluar a los aprendiz
8	*Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato*	Presentación de informe evidenciando todas las actividades desarrolladas durante el mes de j u n i o .	Informe mensual y evidencias requeridas por la supervisión y alimentación del drive.
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.*	**N/A**	N/A
10	*Reportar 160 horas mes de labores en la formación Titulada y/o complementaria*	Reporte de las planeaciones, para la programación mensual en Sofia plus y a su vez el desarrollo de cada una de las actividades.	Reporte de horas Sofia plus (gestión de tiempo y en diagrama de tiempo
11	*Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia "Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo", según las normas que aplican a la función instructor.*	Me encuentro certificada enlas normas de competencia "Nivel avanzado en atender clientes de acuerdo conprocedimientos de servicio y normativa".	Ver en. Certificado Sena Digital Sofia plus

12	*Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual*	Con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera.	Presentar informe de otras actividades cuando se requieran.
13	*Reportar oportunamente las horas de gestor monitor de aquellos aprendices que cumplen la labor en los ambientes de formación*	Se está cumpliendo con los lineamientos establecidos en el objeto contractual	Evidencias de la ejecución del contrato reportadas en el informe**,** Sofía plus.

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**. 4547904919** de la planilla, operador SOI PLANILLA y periodo mes de **mayo** del año 2024. (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 riesgo 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 (13) folios

Cordialmente,

Firma
SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
Contratista
C.C. No. 35.890.217 de Quibdó

Recibí a satisfacción:

Firma
CANDIDA ASPRILLA JARAMILLO
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1 PCCNTR 5927722
Coordinadora Académica

SOPORTE DE HORAS MES DE JUNIO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SUGEYDI PEÑA MOSQUERA

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

FECHA INICIAL: 01/06/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 29/06/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2876951 - GESTIÓN EMPRESARIAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- 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: CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN 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: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 59,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3010368 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 41,60

24/06/24 04:20 PM Page 1 of 4

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD.
1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA, Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,50

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 116,00

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: SUGEYDI PEÑA MOSQUERA

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

FICHA DE APRENDIZAJE: 2963487 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 3,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 105,30

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: SUGEYDI PEÑA MOSQUERA

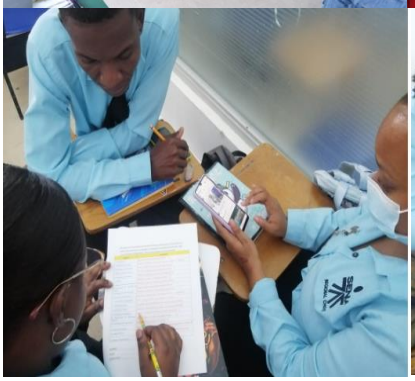
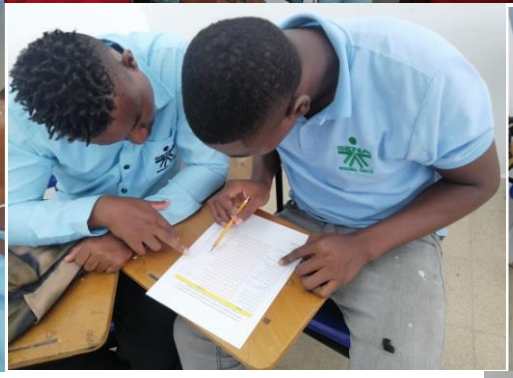
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

- **Foto de evidencias de programa de formación: ATENCION AL CLIENTE**

















LISTA DE ASISTENCIA JUNIO



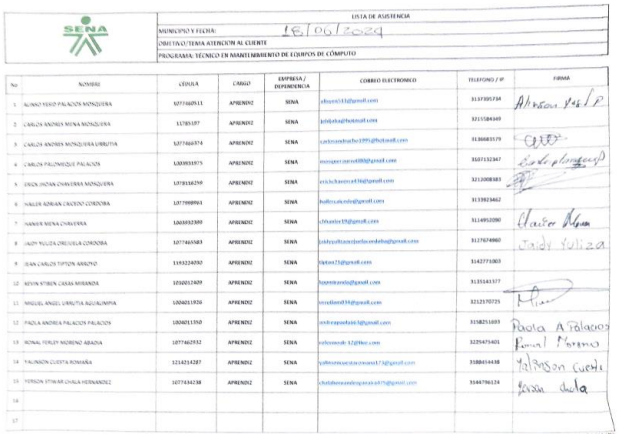
LISTA DE ASISTENCIA

MUNICIPIO Y FECHA: Quibdó 13/06/2024

OBJETIVO/TEMA:

PROGRAMA: TECNOLOGO EN GESTION EMPRESARIAL

No	NOMBRE	APELLIDOS	CEDULAS	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	ADRIANA	PEREA VALOIS	1.126.725.379	Gestión empresarial	SENA	valoisadriana7@gmail.com	320 666 3970	
2	ANDREA KAROLINA	CUESTA MOSQUERA	1.077.420.781	Gestión empresarial	SENA	andreakcuestam@gmail.com	323 286 2004	
3	ANNY YARITZA	MOSQUERA MOSQUERA	1.025.641.367	Gestión empresarial	SENA	annyyaritzamosquera@gmail.com	323 393 8213	
4	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	1.003.935.148	Gestión empresarial	SENA	jesprillapalacios96@gmail.com	311 729 0123	
5	CRISTIAN ANDRES	PALACIOS MOSQUERA	1.077.996.940	Gestión empresarial	SENA	cristianandrespalacios607m@gmail.com	310 503 0663	
6	DEISY ALEXANDRA	GARRIDO MOSQUERA	1.078.457.835	Gestión empresarial	SENA	deisygarrido90@gmail.com	312 771 9560	
7	DIDIER ANDRES	URRUTIA CORDOBA	1.077.430.665	Gestión empresarial	SENA	didierandresurrutiacordoba@gmail.com	317 727 8069	
8	EDITH ZAMIRA	PALOMEQUE RODRIGUEZ	1.128.524.082	Gestión empresarial	SENA	zamipalomequerodriguez@gmail.com	314 826 9044	
9	ESLY YANETH	QUEJADA SAUCEDO	1.077.462.641	Gestión empresarial	SENA	esly881994@gmail.com	322 697 1685	
10	FABIAN ANDRES	BLANDON BECERRA	1.054.858.499	Gestión empresarial	SENA	fabianblandon2005@gmail.com	311 869 4423	
11	FAILYN JHOELA	MOSQUERA LONDOÑO	1.077.480.459	Gestión empresarial	SENA	failynlondono@gmail.com	320 824 5041	
12	HEINER YOANDER	FLOREZ MORENO	1.077.436.818	Gestión empresarial	SENA	yoandercflorezmoreno671@gmail.com	312 233 8089	
13	JHON ALEXANDER	IBARGUEN CUESTA	1.003.935.309	Gestión empresarial	SENA	alexanderibar22@gmail.com	314 743 7851	
14	JHON STIVEN	PALACIOS MOSQUERA	1.030.440.204	Gestión empresarial	SENA	stivenpalacios440@gmail.com	312 739 5100	
15	JOHANA MILENA	DIAZ RIVERA	1.004.610.400	Gestión empresarial	SENA	johanadiaz20231@gmail.com	314 500 2813	
16	KEINER	MENA CORDOBA	1.003.970.316	Gestión empresarial	SENA	homecor@gmail.com	312 740 7415	
17	LAURA VANESSA	MARTINEZ RENTERIA	1.078.917.197	Gestión empresarial	SENA	lauramarentle26@gmail.com	313 578 2489	
18	LIBIS MARIA	PALACIOS PARRA	1.077.451.295	Gestión empresarial	SENA	pal271025@gmail.com	321 331 3283	
19	LUIS DAIRON	SANTOS PEREZ	1.010.023.520	Gestión empresarial	SENA	santo2lperez@gmail.com	310 592 1597	



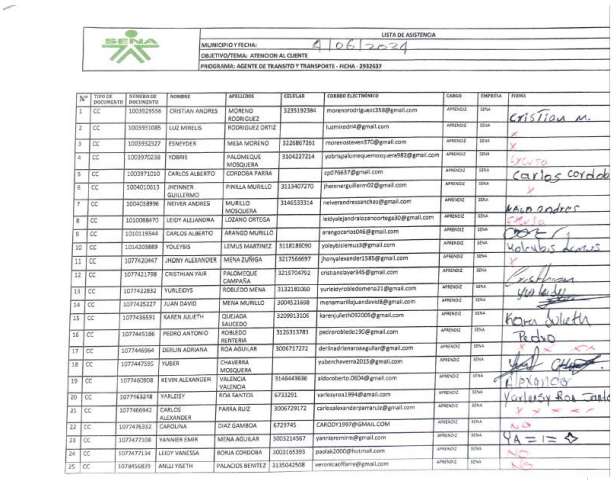
LISTA DE ASISTENCIA

MUNICIPIO Y FECHA: 18/06/2024

OBJETIVO/TEMA ATENCION AL CLIENTE

PROGRAMA: TÉCNICO EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO / IP	FIRMA
1	ALINSO YESID PALACIOS MOSQUERA	1077460511	APRENDIZ	SENA	alinyers11@hotmail.com	3137395734	
2	CARLOS ANDRES MENA MOSQUERA	11785197	APRENDIZ	SENA	johnsirk@hotmail.com	3215584569	
3	CARLOS ANDRES MOSQUERA URRUTIA	1077465374	APRENDIZ	SENA	carlosandrucho1995@hotmail.com	3136683579	
4	CARLOS PALOMEQUE PALACIOS	1003931975	APRENDIZ	SENA	mosquerasumi40@gmail.com	3107132347	
5	ERICK JHOAN CHAVERRA MOSQUERA	1078116259	APRENDIZ	SENA	erickchaverra436@gmail.com	3212008383	
6	HAILER ADRIAN CAICEDO CORDOBA	1077998961	APRENDIZ	SENA	hailercaicedo@gmail.com	3133923462	
7	HANIER MENA CHAVERRA	1003932399	APRENDIZ	SENA	chacier19@gmail.com	3114952090	
8	JAIDY YULIZA OREJUELA CORDOBA	1077465583	APRENDIZ	SENA	jaidyyulizaorejuelacordoba@gmail.com	3127674960	
9	JEAN CARLOS TIPTON ARROYO	1193234030	APRENDIZ	SENA	tipton31@gmail.com	3142771003	
10	KEVIN STIBEN CASAS MIRANDA	1010012409	APRENDIZ	SENA	hopminando@gmail.com	3135141377	
11	MIGUEL ANGEL URRUTIA AGUALIMPIA	1004011926	APRENDIZ	SENA	smrutia034@gmail.com	3212170725	
12	PAOLA ANDREA PALACIOS PALACIOS	1004011350	APRENDIZ	SENA	andreapaola653@gmail.com	3158251695	
13	ROINAL FENLEY MORENO ABADIA	1077462932	APRENDIZ	SENA	refermoth-13@live.com	3235475401	
14	YALINSON CUESTA ROMAÑA	1214214287	APRENDIZ	SENA	yalinsoncuestaromana173@gmail.com	3108454438	
15	YERSON STIWAR CHALA HERNANDEZ	1077434238	APRENDIZ	SENA	chalahernandezyuraine673@gmail.com	3144786124	
16							
17							



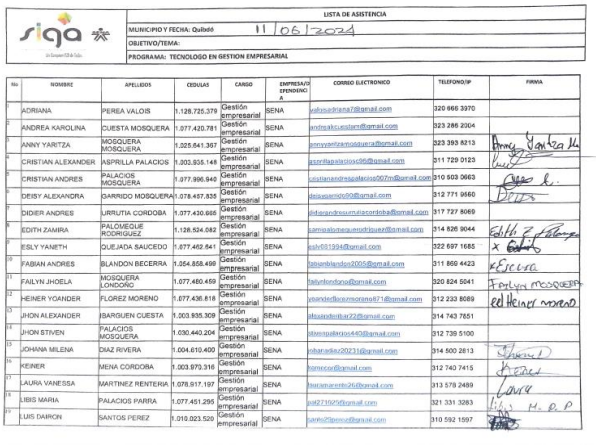
LISTA DE ASISTENCIA

MUNICIPIO Y FECHA: 4/06/2024

OBJETIVO/TEMA: ATENCION AL CLIENTE

PROGRAMA: AGENTE DE TRANSITO Y TRANSPORTE - FICHA - 2932537

Nº	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	NOMBRE	APELLIDOS	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO	EMPRESA	FIRMA
1	CC	1003929556	CRISTIAN ANDRES	MORENO RODRIGUEZ	3235192384	morenorodriguez358@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
2	CC	1003931085	LUZ MIRELLS	RODRIGUEZ ORTIZ		l.ximirod4@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
3	CC	1003932327	ESNEYDER	MESA MORENO	3226867261	moreosteven370@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
4	CC	1003970238	YOBRIS	PALOMEQUE MOSQUERA	3104227214	yobrispalomequemosquera982@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
5	CC	1003971210	CARLOS ALBERTO	CORDOBA PARRA		cp076837@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
6	CC	1004013013	JHEYNNER GUILLERMO	PINILLA MURILLO	3113407270	jheynerguillermo02@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
7	CC	1004038896	NEYVER ANDRES	MURILLO MOSQUERA	3146533314	neiverandresanchez@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
8	CC	1010088470	LEIDY ALEJANDRA	LOZANO ORTEGA		leidyalejandralozanoortega30@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
9	CC	1010119944	CARLOS ALBERTO	ARANGO MURILLO		arangocarlos046@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
10	CC	1014208888	YOLEYBIS	LEMUS MARTINEZ	3118186090	yoleybisleimus@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
11	CC	1077420467	JHONY ALEXANDER	MENA ZUÑIGA	3217566097	jhonyalexander1585@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
12	CC	1077421798	CRISTHIAN YAIR	PALOMEQUE CAMPAÑA	3210704792	cristianbyer345@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
13	CC	1077422832	YURLEIDYS	ROBLEDO MENA	3132182060	surleidysrobledomena21@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
14	CC	1077425227	JUAN DAVID	MENA MURILLO	3004521698	menamurillojuandavid8@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
15	CC	1077435591	KAREN JULIETH	QUEJADA SAUCEDO	3209913106	karenjulieth092005@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
16	CC	1077445186	PEDRO ANTONIO	ROBLEDO RENTERIA	3120313783	pecorobledo190@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
17	CC	1077446964	DERLIN ADRIANA	ROA AGUILAR	3006737272	derlinadrianaroaaguilar@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
18	CC	1077447595	YUBER	CHAVERRA MOSQUERA		yuberchaverra2015@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
19	CC	1077465908	KEVIN ALEXANDER	VALENCIA VALENCIA	3146443696	aldoroberto.0604@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
20	CC	1077763218	YARLEDIS	ROA SANTOS	6733201	yarlesroa1994@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
21	CC	1077466942	CARLOS ALEXANDER	PARRA RUIZ	3006729172	carlosalexanderparraruiz@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
22	CC	1077476332	CAROLINA	DIAZ GAMBOA	6729745	CAROD91997@GMAIL.COM	APRENDIZ	SENA	
23	CC	1077477108	YANNIER EMIR	MENA AGUILAR	3003214567	yanniremire@gmail.com	APRENDIZ	SENA	
24	CC	1077477134	LEIDY VANESSA	BORJA CORDOBA	3003165393	paola2000@hotmail.com	APRENDIZ	SENA	
25	CC	1078956839	ANLLI YISETH	PALACIOS BENTEZ	3135042508	veronicaoffarre@gmail.com	APRENDIZ	SENA	



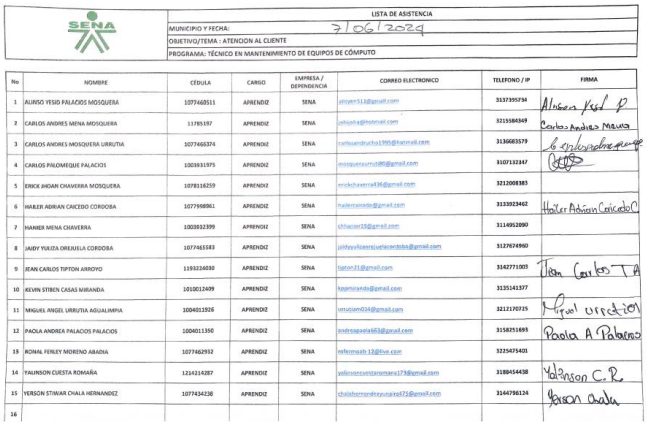
LISTA DE ASISTENCIA

MUNICIPIO Y FECHA: Quibdó 11/06/2024

OBJETIVO/TEMA:

PROGRAMA: TECNOLOGO EN GESTION EMPRESARIAL

No	NOMBRE	APELLIDOS	CEDULAS	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	ADRIANA	PEREA VALOIS	1.126.725.379	Gestión empresarial	SENA	valoisadriana7@gmail.com	320 666 3970	
2	ANDREA KAROLINA	CUESTA MOSQUERA	1.077.420.781	Gestión empresarial	SENA	andreakcuestam@gmail.com	323 286 2004	
3	ANNY YARITZA	MOSQUERA MOSQUERA	1.025.641.367	Gestión empresarial	SENA	annyyaritzamosquera@gmail.com	323 393 8213	
4	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	1.003.935.148	Gestión empresarial	SENA	jesprillapalacios96@gmail.com	311 729 0123	
5	CRISTIAN ANDRES	PALACIOS MOSQUERA	1.077.996.940	Gestión empresarial	SENA	cristianandrespalacios607m@gmail.com	310 503 0663	
6	DEISY ALEXANDRA	GARRIDO MOSQUERA	1.078.457.835	Gestión empresarial	SENA	deisygarrido90@gmail.com	312 771 9560	
7	DIDIER ANDRES	URRUTIA CORDOBA	1.077.430.665	Gestión empresarial	SENA	didierandresurrutiacordoba@gmail.com	317 727 8069	
8	EDITH ZAMIRA	PALOMEQUE RODRIGUEZ	1.128.524.082	Gestión empresarial	SENA	zamipalomequerodriguez@gmail.com	314 826 9044	
9	ESLY YANETH	QUEJADA SAUCEDO	1.077.462.641	Gestión empresarial	SENA	esly881994@gmail.com	322 697 1685	
10	FABIAN ANDRES	BLANDON BECERRA	1.054.858.499	Gestión empresarial	SENA	fabianblandon2005@gmail.com	311 869 4423	
11	FAILYN JHOELA	MOSQUERA LONDOÑO	1.077.480.459	Gestión empresarial	SENA	failynlondono@gmail.com	320 824 5041	
12	HEINER YOANDER	FLOREZ MORENO	1.077.436.818	Gestión empresarial	SENA	yoandercflorezmoreno671@gmail.com	312 233 8089	
13	JHON ALEXANDER	IBARGUEN CUESTA	1.003.935.309	Gestión empresarial	SENA	alexanderibar22@gmail.com	314 743 7851	
14	JHON STIVEN	PALACIOS MOSQUERA	1.030.440.204	Gestión empresarial	SENA	stivenpalacios440@gmail.com	312 739 5100	
15	JOHANA MILENA	DIAZ RIVERA	1.004.610.400	Gestión empresarial	SENA	johanadiaz20231@gmail.com	314 500 2813	
16	KEINER	MENA CORDOBA	1.003.970.316	Gestión empresarial	SENA	homecor@gmail.com	312 740 7415	
17	LAURA VANESSA	MARTINEZ RENTERIA	1.078.917.197	Gestión empresarial	SENA	lauramarentle26@gmail.com	313 578 2489	
18	LIBIS MARIA	PALACIOS PARRA	1.077.451.295	Gestión empresarial	SENA	pal271025@gmail.com	321 331 3283	
19	LUIS DAIRON	SANTOS PEREZ	1.010.023.520	Gestión empresarial	SENA	santo2lperez@gmail.com	310 592 1597	



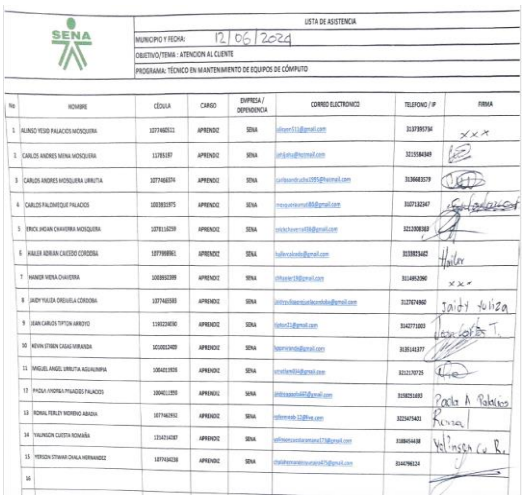
LISTA DE ASISTENCIA

MUNICIPIO Y FECHA: 7/06/2024

OBJETIVO/TEMA : ATENCION AL CLIENTE

PROGRAMA: TÉCNICO EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO / IP	FIRMA
1	ALINSO YESID PALACIOS MOSQUERA	1077460511	APRENDIZ	SENA	alinyers11@hotmail.com	3137395734	
2	CARLOS ANDRES MENA MOSQUERA	11785197	APRENDIZ	SENA	johnsirk@hotmail.com	3215584569	
3	CARLOS ANDRES MOSQUERA URRUTIA	1077465374	APRENDIZ	SENA	carlosandrucho1995@hotmail.com	3136683579	
4	CARLOS PALOMEQUE PALACIOS	1003931975	APRENDIZ	SENA	mosquerasumi40@gmail.com	3107132347	
5	ERICK JHOAN CHAVERRA MOSQUERA	1078116259	APRENDIZ	SENA	erickchaverra436@gmail.com	3212008383	
6	HAILER ADRIAN CAICEDO CORDOBA	1077998961	APRENDIZ	SENA	hailercaicedo@gmail.com	3133923462	
7	HANIER MENA CHAVERRA	1003932399	APRENDIZ	SENA	chacier19@gmail.com	3114952090	
8	JAIDY YULIZA OREJUELA CORDOBA	1077465583	APRENDIZ	SENA	jaidyyulizaorejuelacordoba@gmail.com	3127674960	
9	JEAN CARLOS TIPTON ARROYO	1193234030	APRENDIZ	SENA	tipton31@gmail.com	3142771003	
10	KEVIN STIBEN CASAS MIRANDA	1010012409	APRENDIZ	SENA	hopminando@gmail.com	3135141377	
11	MIGUEL ANGEL URRUTIA AGUALIMPIA	1004011926	APRENDIZ	SENA	smrutia034@gmail.com	3212170725	
12	PAOLA ANDREA PALACIOS PALACIOS	1004011350	APRENDIZ	SENA	andreapaola653@gmail.com	3158251695	
13	ROINAL FENLEY MORENO ABADIA	1077462932	APRENDIZ	SENA	refermoth-13@live.com	3235475401	
14	YALINSON CUESTA ROMAÑA	1214214287	APRENDIZ	SENA	yalinsoncuestaromana173@gmail.com	3108454438	
15	YERSON STIWAR CHALA HERNANDEZ	1077434238	APRENDIZ	SENA	chalahernandezyuraine673@gmail.com	3144786124	
16							



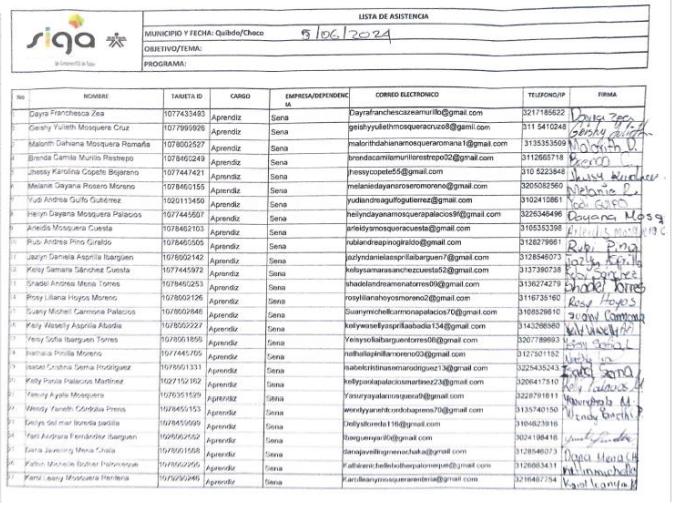
LISTA DE ASISTENCIA

MUNICIPIO Y FECHA: 12/06/2024

OBJETIVO/TEMA : ATENCION AL CLIENTE

PROGRAMA: TECNICO EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO / IP	FIRMA
1	ALINGO YESID PALACIOS MOSQUERA	1077460511	APRENDIZ	SENA		3137395734	
2	CARLOS ANDRES MENA MOSQUERA	1178518?	APRENDIZ	SENA		3215843469	
3	CARLOS ANDRES MOSQUERA URRUTIA	1077460874	APRENDIZ	SENA		3136683579	
4	CARLOS PALOMEQUE PALACIOS	1078182975	APRENDIZ	SENA		3107182347	
5	ERICK JHOAN CHAVERRA MOSQUERA	1078116259	APRENDIZ	SENA		3212008383	
6	KALLER ADRIAN CAICEDO CORDOBA	1077998861	APRENDIZ	SENA		3135825403	
7	MANER VIERA CHAVERRA	1078992599	APRENDIZ	SENA		3114952060	
8	JUDY YULITA ORDUELA CORDOBA	1077460583	APRENDIZ	SENA		3127474960	
9	JUAN CARLOS TIPTON ARROYO	1193224690	APRENDIZ	SENA		3142771003	
10	KEVIN STIBEN CASAS MIRANDA	1010053409	APRENDIZ	SENA		3128144377	
11	MIGUEL ANGEL URRUTIA AGUALIMPIA	1064031938	APRENDIZ	SENA		3213170725	
12	PAOLA YHONELA PALADES PALACIOS	1004011950	APRENDIZ	SENA		3108251693	
13	RONAL FERLEY MORENO ARANA	1077462952	APRENDIZ	SENA		3225475431	
14	YAUNDUN CUESTA ROMAÑA	1152143287	APRENDIZ	SENA		3108454438	
15	YERSON STIWAR CHALA HERNANDEZ	1077434238	APRENDIZ	SENA		3144796124	
16							



LISTA DE ASISTENCIA

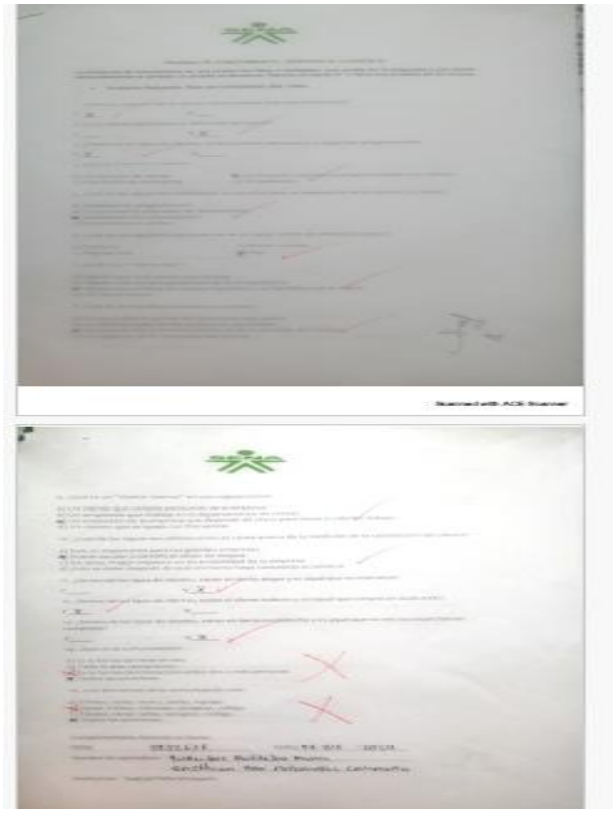
MUNICIPIO Y FECHA: Quibdo/Choco 5/06/2024

OBJETIVO/TEMA:

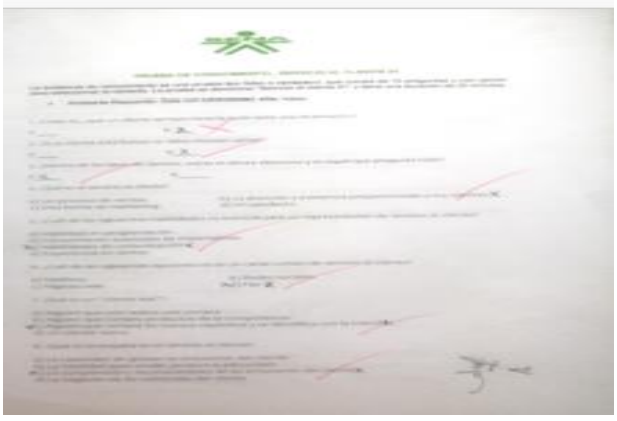
PROGRAMA:

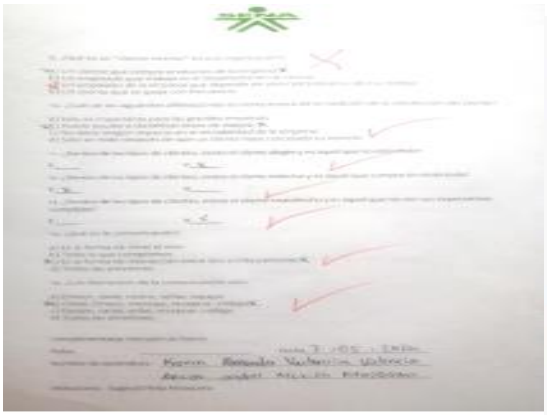
No	NOMBRE	TARJETA ID	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Dayra Franchesca Zea	1077433493	Aprendiz	Sena	Dayrafranchescazeamurillo@gmail.com	3217185622	
2	Geishy Yulieth Mosquera Cruz	1077999926	Aprendiz	Sena	geishyyuliethmosqueracruz08@gamil.com	311 5410248	
3	Malorith Dahiana Mosquera Romaña	1078002527	Aprendiz	Sena	malorithdahianamosqueraromana1@gmail.com	3135353509	
4	Brenda Camila Murillo Restrepo	1078460249	Aprendiz	Sena	brendacamilamurillorestrepo92@gmail.com	3112665718	
5	Jhessy Karolina Copete Bejarano	1077447421	Aprendiz	Sena	Jhessycopete55@gmail.com	310 5223848	
6	Melanie Dayana Rosero Moreno	1078460155	Aprendiz	Sena	melaniedayanaroseromoreno@gmail.com	3205082560	
7	Yudi Andrea Gulfo Gutiérrez	1092113450	Aprendiz	Sena	yudiandreagulfogutierrez@gmail.com	3102410861	
8	Helyn Dayana Mosquera Palacios	1077445607	Aprendiz	Sena	helyndayanamosquerapalacios9@gmail.com	3226346496	
9	Arleidis Mosquera Cuesta	1078462103	Aprendiz	Sena	arleidysmosqueracuesta@gmail.com	3105353398	
10	Rubi Andrea Pino Giraldo	1078465068	Aprendiz	Sena	rubiandreapinogiraldo@gmail.com	3126279661	
11	Jazlyn Daniela Asprilla Ibargüen	1078002142	Aprendiz	Sena	jazlyndanielaasprillaibarguen7@gmail.com	3128546073	
12	Kelsy Samara Sánchez Cuesta	1077445973	Aprendiz	Sena	kelsysamarasanchezcuesta52@gmail.com	3137390738	
13	Shadel Andrea Mena Torres	1078462253	Aprendiz	Sena	shadelandreamenatorres09@gmail.com	3136274279	
14	Rosy Liliana Hoyos Moreno	1078002126	Aprendiz	Sena	rosylilianahoyosmoreno2@gmail.com	3116735160	
15	Suany Michell Carmona Palacios	1078002846	Aprendiz	Sena	Suanymichellcarmonapalacios70@gmail.com	3108226810	
16	Kelly Yisselly Asprilla Abadía	1078002227	Aprendiz	Sena	kellyyisselyasprillaabadia134@gmail.com	3143266580	
17	Yeisy Sofía Ibargüen Torres	1078001855	Aprendiz	Sena	Yeisysofiaibarguentorres06@gmail.com	3207789693	
18	Nathalia Pinilla Moreno	1077445705	Aprendiz	Sena	nathaliapinillamoreno03@gmail.com	3127501152	
19	Isabel Cristina Sema Rodríguez	1078001331	Aprendiz	Sena	isabelcristinasemarodriguez13@gmail.com	3225435243	
20	Kelly Paola Palacios Martínez	1077152162	Aprendiz	Sena	kellypaolapalaciosmartinez23@gmail.com	3206417510	
21	Yasury Ayala Mosquera	1078351529	Aprendiz	Sena	Yasuryayalamosquera9@gmail.com	3228781811	
22	Wendy Yaneth Córdoba Prens	1078455153	Aprendiz	Sena	wendyyanethcordobaprens70@gmail.com	3135740150	
23	Dellys Sol mar Rotenda padilla	1078455999	Aprendiz	Sena	Dellysflorenda116@gmail.com	3104623916	
24	Yeni Andrana Fernández Ibargüen	1078002552	Aprendiz	Sena	Ibarguenyeni90@gmail.com	3024186416	
25	Elena Janeling Mena Chala	1078001558	Aprendiz	Sena	Elenajavelingmenachala@gmail.com	3128546073	
26	Kathe Michelle Bolívar Palomeque	1078002956	Aprendiz	Sena	Kathemichellebolivarpalomeque@gmail.com	3126883431	
27	Karol Leany Mosquera Renteria	1078002946	Aprendiz	Sena	Karolleanymosqueraenteria@gmail.com	3216867754	

ACTIVIDADES JUNIO



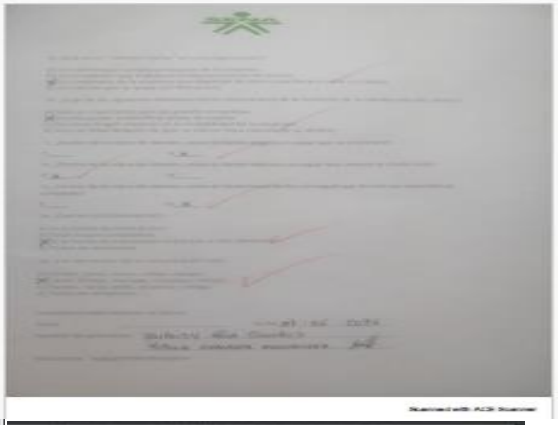












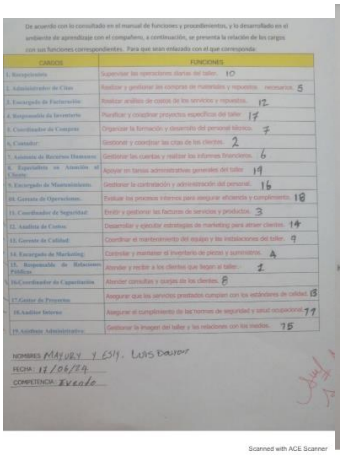
De acuerdo con lo consultado en el manual de funciones y procedimientos, y lo desarrollado en el ambiente de aprendizaje con el compañero, a continuación, se presenta la relación de los cargos con sus funciones correspondientes. Para que sean enlazado con el que corresponda:

CARGOS	FUNCIONES
1. Recepcionista	Supervisar las operaciones diarias del taller. 10
2. Administrador de Citas	Realizar y gestionar las compras de materiales y repuestos necesarios. 5
3. Encargado de Facturación	Realizar análisis de costos de los servicios y repuestos. 12
4. Responsable de Inventario	Planificar y coordinar proyectos específicos del taller. 17
5. Coordinador de Compras	Organizar la formación y desarrollo del personal técnico. 16
6. Contador	Gestionar y coordinar las citas de los clientes. 2
7. Asistente de Recursos Humanos	Gestionar las cuentas y realizar los informes financieros. 6
8. Especialista en Atención al Cliente	Apoyar en tareas administrativas generales del taller. 19
9. Encargado de Mantenimiento	Gestionar la contratación y administración del personal. 7
10. Gerente de Operaciones	Evaluar los procesos internos para asegurar eficiencia y cumplimiento. 18
11. Coordinador de Seguridad	Emitir y gestionar las facturas de servicios y productos. 3
12. Analista de Costos	Desarrollar y ejecutar estrategias de marketing para atraer clientes. 14
13. Gerente de Calidad	Coordinar el mantenimiento del equipo y las instalaciones del taller. 9
14. Encargado de Marketing	Controlar y mantener el inventario de piezas y suministros. 4
15. Responsable de Relaciones Públicas	Atender y recibir a los clientes que llegan al taller. 8
16.Coordinador de Capacitación	Atender consultas y quejas de los clientes. 1
17.Gestor de Proyectos	Asegurar que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad. 13
18.Auditor Interno	Asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional. 11
19.Asistente Administrativo	Gestionar la imagen del taller y las relaciones con los medios. 15

NOMBRES: Yineth Ramirez, Hemer Flórez, Yeleny Flórez
FECHA: 17/06/2024
COMPETENCIA: Evento



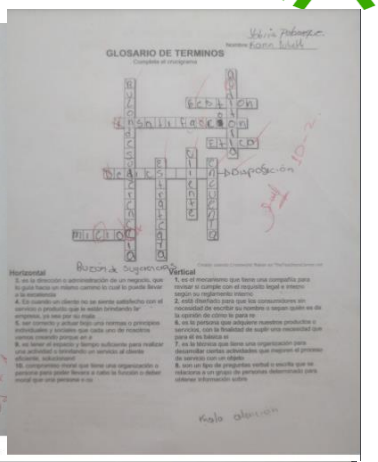




De acuerdo con lo consultado en el manual de funciones y procedimientos, y lo desarrollado en el ambiente de aprendizaje con el compañero, a continuación, se presenta la relación de los cargos con sus funciones correspondientes. Para que sean enlazado con el que corresponda

CARGOS	FUNCIONES
1. Recepcionista	Supervisar las operaciones diarias del taller. 10
2. Administrador de Citas	Realizar y gestionar las compras de materiales y repuestos necesarios. 5
3. Encargado de Facturación	Realizar análisis de costos de los servicios y repuestos. 12
4. Responsable de Inventario	Planificar y coordinar proyectos específicos del taller. 17
5. Coordinador de Compras	Organizar la formación y desarrollo del personal técnico. 7
6. Contador:	Gestionar y coordinar las citas de los clientes. 2
7. Asistente de Recursos Humanos	Gestionar las cuentas y realizar los informes financieros. 6
8. Especialista en Atención al Cliente:	Apoyar en tareas administrativas generales del taller. 19
9. Encargado de Mantenimiento.	Gestionar la contratación y administración del personal. 16
10. Gerente de Operaciones.	Evaluar los procesos internos para asegurar eficiencia y cumplimiento. 18
11. Coordinador de Seguridad	Emitir y gestionar las facturas de servicios y productos. 3
12. Analista de Costos.	Desarrollar y ejecutar estrategias de marketing para atraer clientes. 14
13. Gerente de Calidad.	Coordinar el mantenimiento del equipo y las instalaciones del taller. 9
14. Encargado de Marketing.	Controlar y mantener el inventario de piezas y suministros. 4
15. Responsable de Relaciones Públicas.	Atender y recibir a los clientes que llegan al taller. 1
16.Coordinador de Capacitación	Atender consultas y quejas de los clientes. 8
17.Gestor de Proyectos	Asegurar que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad. 15
18.Auditor Interno	Asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional. 11
19.Asistente Administrativo	Gestionar la imagen del taller y las relaciones con los medios. 15

NOMBRES: MAYURY Y ESY. LUIS BAYOR
FECHA: 12/06/24
COMPETENCIA: Evalo

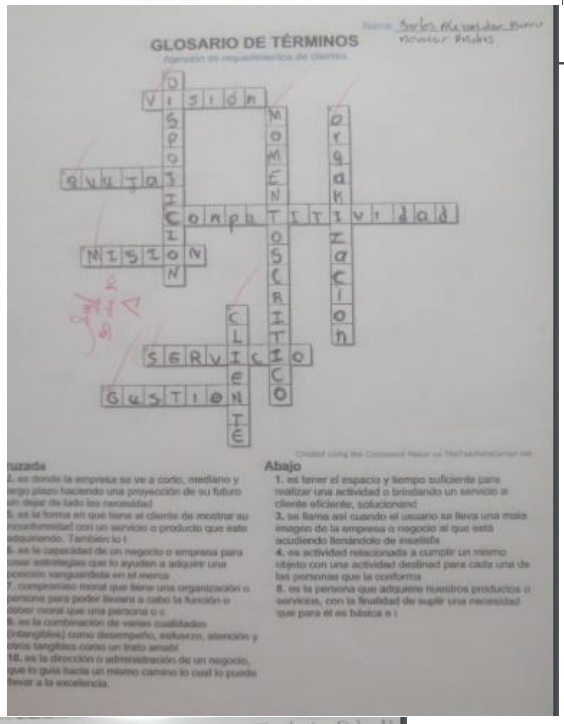


GLOSARIO DE TERMINOS

Horizontal
5. es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia
4. Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le estás brindando la empresa, ya sea por su mala
9. ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en
9. es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionand
10. compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o cu

Vertical
1. es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requisito legal e interno según su reglamento interno
2. está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o seguir quién es de la opinión de cómo le para re
6. es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica el
7. es la técnica que tiene una organización para desarrollar cartas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objeto
8. son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre

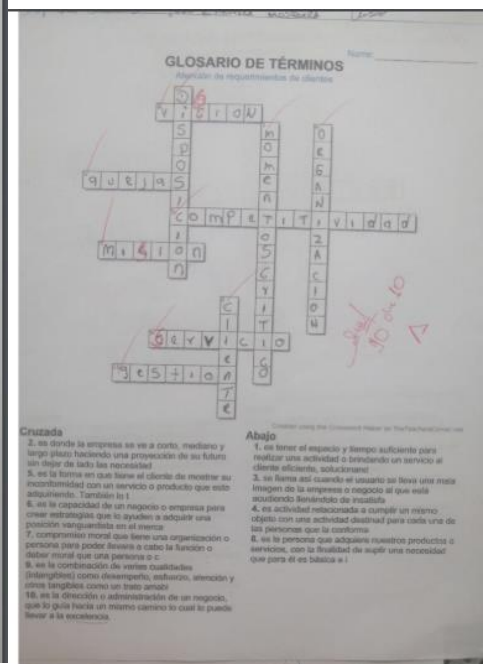
Scanned with ACE Scanner



GLOSARIO DE TÉRMINOS
Atención de requerimientos de clientes

Cruzada
2. es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidad
5. es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo t
6. es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercа
7. compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o c
9. es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amabl
10. es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

Abajo
1. es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionand
3. se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llevándolo de insatisfa
4. es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforma
8. es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e i



GLOSARIO DE TÉRMINOS
Atención de requerimientos de clientes

Cruzada
2. es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidad
5. es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo t
6. es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercа
7. compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o c
9. es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amabl
10. es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

Abajo
1. es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionand
3. se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llevándolo de insatisfa
4. es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforma
8. es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e i

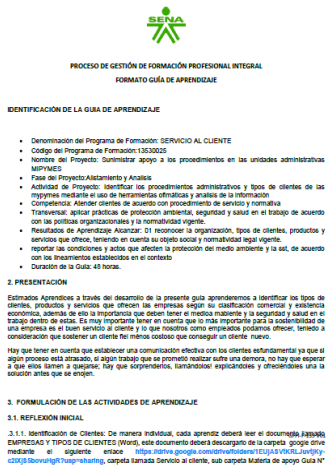


GLOSARIO DE TÉRMINOS
Atención de requerimientos de clientes

Cruzada
2. es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidad
5. es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo t
6. es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercа
7. compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o c
9. es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amabl
10. es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

Abajo
1. es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionand
3. se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llevándolo de insatisfa
4. es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforma
8. es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e i

GUIA DE APRENDIZAJE



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación:13530025
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas MIPYMES
- Fase del Proyecto:Alistamiento y Analisis
- Actividad de Proyecto: Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mypymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y analisis de la información
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Transversal: aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
- reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la sst, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto
- Duración de la Guía: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

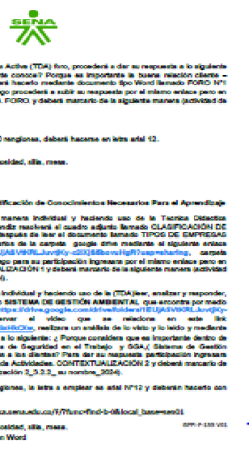
Estimados Aprendices a través del desarrollo de la presente guia aprenderemos a identificar los tipos de clientes, productos y servicios que ofrecen las empresas según su clasificación comercial y existencia económica, además de ello la importancia que deben tener el medioa ambiente y la seguridad y salud en el trabajo dentro de estas. Es muy importante tener en cuenta que lo más importante para la sostenibilidad de una empresa es el buen servicio al cliente y lo que nosotros como empleados podamos ofrecer, teniendo a consideración que sostener un cliente fiel menos costoso que conseguir un cliente nuevo.

Hay que tener en cuenta que establecer una comunicación efectiva con los clientes estrundamental ya que si algún proceso está atrasado, el algún trabajo que se prometió realizar sufre una demora, no hay que esperar a que ellos llamen a quejarse, hay que sorprenderlos, llamándolos' explicándoles y ofreciéndoles una la solución antes que se enojen.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. REFLEXIÓN INICIAL

.3.1.1. Identificación de Clientes: De manera individual, cada aprendiz deberá leer el documento llamado EMPRESAS Y TIPOS DE CLIENTES (Word), este documento deberá descargarlo de la carpeta google drive mediante el siguiente enlace https://drive.google.com/drive/folders/1EUjAbVWcRL/uvj0ky-c2IXjB5bovuHgR?usp=sharing, carpeta llamada Servicio al cliente, sub carpeta Materia de apoyo Guia N°



1 S.A, luego y mediante la Técnica Didáctica Active (TDA) lluvia, procederá a dar su respuesta a lo siguiente ¿que es un cliente? Clientes tipos de clients conoce? Porque es importante la buena relación cliente – empresa? Para hacer su participación deberá hacerlo mediante documento tipo Word llamado FORO N°1 S.A que encontrara en la misma carpeta, luego procederá a subir su respuesta por el mismo enlace pero en la carpeta llamada Actividades Guia N° 1 S.A FORO y deberá marcarlo de la siguiente manera (actividad de reflexión inicial_3.1.1_ su nombre_2024)

La respuesta debe contener como mínimo 10 renglones, deberá hacerse en letra arial 12.

- Ambiente Requerido: Sala con luminosidad, silla, mesa.
- Materiales: Computador e Internet.
- Duración: 5/03/2024 al 9/03/2024

3.2 Actividad de Contextualización e Identificación de Conocimientos Necesarios Para el Aprendizaje

3.2.1. Clasificacion de las empresas: de manera individual y haciendo uso de la Tecnica Didactica Activa (TDA) clasificar: Usted estimado aprendiz resolverá el cuadro adjunto llamado CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS y dara respuesta a este despues de leer el documento llamado TIPOS DE EMPRESAS (PDF) estos documentos deberán descargarlos de la carpeta google drive mediante el siguiente enlace https://drive.google.com/drive/folders/1EUjAbVWcRL/uvj0ky-c2IXjB5bovuHgR?usp=sharing, carpeta llamada Materia de apoyo Guia N° 1 S.A, luego para su participación ingresara por el mismo enlace pero en la carpeta llamada Actividades, CONTEXTUALIZACION 1 y deberá marcarlo de la siguiente manera (actividad de contextualización_3.2.1_ su nombre_2024).

3.2.2. Clientes y Salud. Aprendiz, de manera individual y haciendo uso de la (TDA)leer, analizar y responder, usted despues de leer el documentos llamado SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL que encontra por medio del siguiente enlace https://drive.google.com/drive/folders/1EUjAbVWcRL/uvj0ky-c2IXjB5bovuHgR?usp=sharing y observar el video que se relaciona en este link https://www.youtube.com/watch?v=_2Cd0kHkCKw, realizara un análisis de lo visto y lo leído y mediante un documento tipo Word dara su respuesta a lo siguiente: ¿ Porque considera que es importante dentro de las empresas los sistemas de SST(Sistema de Seguridad en el Trabajo y SGA,(Sistema de Gestión Ambiental) y en que beneficia estas acciones a los clientes? Para dar su respuesta participación ingresara por el mismo enlace pero en la carpeta llamada Actividades. CONTEXTUALIZACIÓN 2 y deberá marcarlo de la siguiente manera (actividad de contextualización 3_3.2.2_ su nombre_2024).

el texto no debe contener menos de 10 renglones, la letra a emplear es arial N°12 y deberán hacerlo con normas ICONTEC.

Consulte normas ICONTEC : http://biblioteca.sena.edu.co/F/?func=find-b-0&local_base=sen01

- Ambiente Requerido: Sala con luminosidad, silla, mesa.
- Materiales: Computador e Internet, en Word









MOMENTO CRITICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que esta acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

REGARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCION: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

GISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISION: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html

https://www.icinternet.es/crm-objetivos-y-beneficios/

Fuente: http://importancia.de/comunicacion/#ixzz5Mf7xxHsQ

Fuente: https://concepto.de/mision-y-vision/#ixzz5MfFWuHax

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	SUGEYDI	Instructor	CTGI	1/03/2024

GTH-F-062 V10