PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villavicencio, julio de 2024

Señor (a)
AMILCAR ALEJANDRO QUIROZ CUELLAR
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR. 5851876**
COORDINADOR ACADÉMICO JORNADA Mixta CAM
INSTRUCTOR G-20
Centro Agroindustrial del Meta
Villavicencio

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes julio del año 2024

Referencia: No **CO1.PCCNTR. 5851876** del año 2024

FARIDES FRANCO OSPINO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 33.102.015 de Cartagena, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Agroindustrial del Meta, 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 UN MILLON SETECIENTOS CINCO MIL TRESCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE **($31.705.370)**. El cual está amparado por el CDP 2124 del 11 de enero del 2024 dependencia 911745 Centro Agroindustrial del Meta. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Siete pagos iguales por un valor de **Cuatro Millones Cuatrocientos Sesenta Y Cinco Mil Quinientos Cuarenta Y Cinco Pesos M/Cte. ($ 4.465.545),** correspondientes a los meses de febrero a agosto de 2024 b) Un último pago por tres (3) días del mes de septiembre de 2024 por valor de **Cuatrocientos cuarenta y seis mil cuatrocientos cincuenta y cinco pesos M/Cte. ($446.455).**

Plazo: 213 días

OBJETO: Prestar servicios Profesionales temporales para ejercer el rol de instructor Técnico y/o transversal de acuerdo a los diseños curriculares que ejecute el Centro

Agroindustrial del Meta en 2024 de los programas TITULADA REGULAR, COMPLEMENTARIA y VIRTUAL en la especialidad requerida y/o de su perfil.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, de acuerdo con su perfil.	Se realiza planeación del proceso formativo de cada ficha asignada según programación mes.	Inicio de la formación según programación de las fichas asignadas por el coordinador en el mes objeto de cobro.
2	Participar en la generación y desarrollo de diseño curricular, proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica, desarrollo tecnológico, publicaciones y estudios de vigilancia tecnológica y competitiva para establecer de manera prospectiva las tendencias de desarrollo de las diversas redes de conocimiento de interés institucional y cuando el Centro de formación así lo requiera.	En el mes objeto de cobro no fui llamado a participar en diseños y desarrollo curricular	En el mes objeto de cobro no se desarrolla la obligación en mención.
3	Evaluar los aprendizajes previos, realizar reconocimiento de estilos y ritmos de aprendizaje de las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina	Socialización y diagnóstico de conocimientos previos	Aplicación de pruebas diagnósticas a las fichas nuevas.
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo el modelo pedagógico de la entidad, el diseño y desarrollo curricular de los programas del área temática de las fichas asignadas;	Alistamiento de guías de aprendizaje del programa Asistencia Administrativa, fichas 2904723 – 2923927 Restrepo / - Contabilización De Operaciones Financieras 2963386 - Playa Rica	Debido a la transición de la plataforma Territorium a Zajuna se soportan las actividades realizadas en el Drive para las fichas correspondientes: Guías y actividades de aprendizaje, Material de

	propendiendo por la permanencia y certificación de los aprendices en el desarrollo de la formación profesional integral.		apoyo e Instrumentos Evaluativos.
5	Emitir juicio de evaluación de los resultados de aprendizaje, de las competencias del programa, en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	En este mes objeto de contrato se emiten juicios evaluativos las fichas 2829563 – 2904723 Asistencia Administrativa 2963386 – Contabilización De Operaciones Financieras	En este mes objeto de contrato se emiten juicios evaluativos las fichas 2829563 – 2904723 Asistencia Administrativa 2963386 – Contabilización De Operaciones Financieras
6	Registrar en el sistema de gestión académica establecido por la entidad en un plazo máximo de tres (3) días, todas las actividades que se relacionan en el procedimiento de la ejecución de la formación profesional.	Evaluación de las competencias y resultados de aprendizaje de las competencias vistas	Reporte de juicios evaluativos en SOFIA Plus.
7	Reportar oportunamente al coordinador académico, a través de medios formales, las novedades que se generen durante la ejecución de la formación de las fichas asignadas; y hacer seguimiento a las mismas.	En el mes objeto de cobro no se reportaron novedades dentro de la ejecución de la formación	En el mes objeto de cobro no se reportaron novedades dentro de la ejecución de la formación
8	Verificar que los participantes a su formación se encuentren en estado "en formación" en el sistema de gestión académica de la entidad	Seguimientos de novedades o de acciones donde se requiere presencia y atención del coordinador.	Evidencias de la ruta de aprendizaje en **Estado Formación** de cada ficha asignada
9	Apoyar en el acopio de los documentos del procedimiento de Ingreso de aprendices cuando las condiciones de la población lo requieran	En este mes de contrato no se solicita por parte de la coordinación el apoyo en el acopio de documentos.	En este mes de contrato no se solicita por parte de la coordinación el apoyo en el acopio de documentos.

10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	En el mes de objeto de cobro no se requiere.	En el mes de objeto de cobro no se requiere.
11	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinario y extraordinario que se programen para los aprendices, de acuerdo con la citación realizada.	En el mes de objeto no se requiere de la participación en Comité de evaluación y seguimiento.	No se desarrollaron acciones para el mes objeto de
12	Aplicar las medidas formativas establecidas en el reglamento del aprendiz y el manual de los Centros de convivencia del Centro de Formación.	En el periodo objeto de cobro no se solicita participación en los diferentes comités de evaluación.	No se desarrollaron acciones para el mes objeto de
13	Participar y aportar en la construcción de los entregables de las fases de Registro calificado y Autoevaluación para los programas en nivel tecnólogo, cuando el centro lo requiera.	En el periodo objeto de cobro no se realiza participación	No se desarrollaron acciones para el mes objeto de cobro
14	Apoyar al centro de formación en la promoción de la oferta institucional cuando se requiera.	En el periodo objeto de cobro no se realiza participación	No se desarrollaron acciones para el mes objeto de cobro
15	Realizar seguimiento a etapa productiva, documentar y acompañar al aprendiz en reunión(es) con el conformador, registrar las evidencias del proceso y aplicar instrumentos que evalúen la etapa productiva y aporten a la mejora del proceso formativo.	Se realiza seguimiento de la etapa practica de la ficha 2773292	Actas de seguimiento subidas el OneDrive institucional
16	Acompañar a los aprendices a las actividades contempladas en el Plan Nacional de Bienestar al Aprendiz	En el periodo objeto de cobro no se realiza participación	No se desarrollaron acciones para el mes objeto de cobro

17	Ejecutar un mínimo de 160 horas mensuales de Formación Directa de acuerdo con la programación de la formación del Centro	En el periodo objeto de cobro se cumple la programación académica asignada a mi cargo	Reporte de eventos en el aplicativo SofiaPlus
18	Apoyar las etapas precontractual y contractual (apoyos técnicos) dentro de los procesos contractuales y de cooperación asignados por el supervisor o el ordenador del gasto.	En el periodo objeto de cobro se cumple la programación académica asignada a mi cargo.	Reporte de eventos en el aplicativo SofiaPlus
19	Asistir a las reuniones que programe el ordenador del gasto y/o supervisor con ocasión al desarrollo de su objeto contractual.	Cumplimento a las reuniones programadas por el supervisor del contrato en el presente mes.	Asistencia a semana de alistamiento en el CAM del 4 al 7 julio
20	Atender las orientaciones del equipo técnico-pedagógico del Centro de formación y de la regional Meta.	Comunicación por los diferentes medios de atención	Atención oportuna a: llamadas, mensajes vía WhatsApp, correos electrónicos y reuniones presenciales o virtuales.
21	Realizar la solicitud de la consolidación de las necesidades de materiales de formación con todas las características y especificaciones según proyectos de formación de acuerdo con la especialidad y desempeño	En el mes objeto de cobro no se desarrolla obligación en mención.	En el mes objeto de cobro no se desarrolla obligación en mención.
22	Informar la necesidad de giras técnicas, y documentar el cumplimiento y evaluación de la misma.	En el periodo objeto de cobro no se requiere de esta solicitud.	No se desarrollaron acciones para el mes objeto de cobro
23	Promover y divulgar cada mes las actividades y el material bibliográfico digital a los aprendices enviado por el Sistema de Bibliotecas SENA. (incluir referencias bibliográficas, participar de talleres y eventos, entre otros)	Socializar con los aprendices el material bibliográfico digital del Sena de las competencias asignadas del programa asistencia administrativa.	Se registra en la guía de formación académica de la competencia a ejecutar

24	Elaborar informe de ejecución del proyecto formativo	En el periodo objeto de cobro no se requiere de esta solicitud.	No se desarrollaron acciones para el mes objeto de cobro
25	Elaborar los formatos del archivo de gestión según los lineamientos de gestión documental acorde a la historia académica de cada aprendiz y cada ficha. Migrar la información de las historias académicas al archivo/espacio digital orientado por la Coordinación del Grupo de Formación Integral, Gestión Educativa y promoción y Relaciones Corporativas del Centro	En el periodo objeto de cobro se aplican y evidencian los procesos académicos y administrativos teniendo en cuenta los formatos, instructivos y procedimientos del SIGA, y se encuentran cargados en la carpeta On Drive.	Se soporta en los Formatos actualizados SIGA utilizados en la carpeta On Drive.
26	Presentar oportunamente los informes de ejecución contractual y cuentas de cobro mensuales dentro de las fechas estipuladas por el supervisor	En el periodo objeto de cobro se cumple con la entrega oportunamente de los informes y cuenta de cobro según el cronograma	Cuenta de cobreo e informes con todos los soportes enviado y subido al OneDrive de la Coordinación Académica
27	Asistir a las reuniones presenciales que programe el ordenador del gasto y/o supervisor con ocasión al desarrollo de su objeto contractual.	Cumplimento a las reuniones programadas por el supervisor del contrato en el presente mes.	Asistencia a semana de alistamiento en el CAM del 4 al 7 julio
28	Atender oportuna y ágilmente las llamadas telefónicas, video llamadas y reuniones virtuales programadas en el desarrollo de su objeto contractual	Comunicación por los diferentes medios de atención	Atención oportuna a: llamadas, mensajes via WhatsApp, correos electrónicos y reuniones

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.				
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. **7930133862** de la planilla, NUEVO SOI del mes de JUNIO (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

FARIDES FRANCO OSPINO
Contratista
C.C. No. 33.102.015 de Cartagena

Recibí a satisfacción:

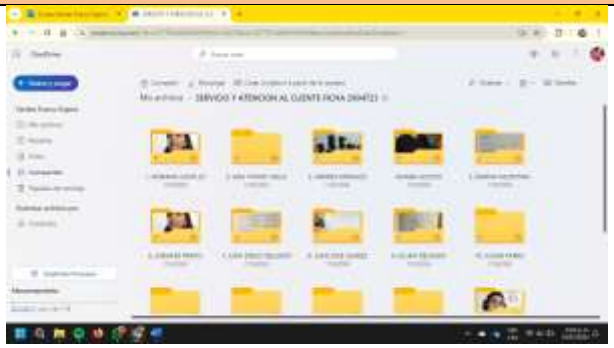
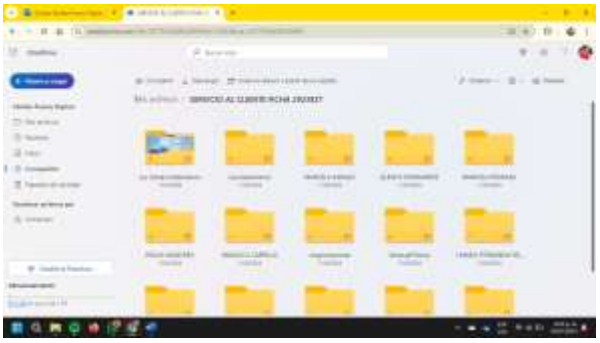
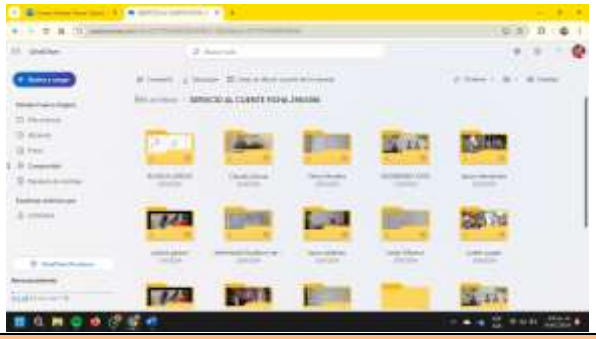
AMILCAR ALEJANDRO QUIROZ CUELLAR
Supervisor(a) Contrato **CO1.PCCNTR. 5851876** de 2024
COORDINADOR ACADÉMICO JORNADA Mixta CAM

EVIDENCIAS JULIO DE 2024

PROGRAMA DE FORMACION Y NUMERO DE FICHA	COMPETENCIA	EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA 2904723 GIM PEDAGOGICO DEL META	ELABORACION DE DOCUMENTOS	
		
		
		
		
		

		
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA RESTREPO 2923927		
		
		
		
CONTABILIZACION DE OPERACIONES FINANCIERAS 2963386 PLAYA RICA	**SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE**	

		
ETAPA PRACTICA		
		
		
		
		

SEMANA DE ALISTAMIENTO JORNADA MIXTA 4 AL 7 DE JULI O		
		
		
ACTIVIDADES DRIVE		  


SENA

siga — Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Pereira, 23 de Julio / 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Televentas y Atención Abril 2923927 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1.	Sulay Gordillo.	21.191.593	Aprendiz	Sena	Sulaygordillo08@gmail	3108465195	Sulay G.
2	Laura V. Salamanca	1122651701	Aprendiz	Sena	lauritavalencia@gmail.com	3215108621	laura S.
3	Magnolia Cortés	39707848	Aprendiz	Sena - cccc	damses20100@gmail.com	3107444762	
4	Marina Fernanda H.O.	1122744707	Aprendiz	Sena - cccm	marinafernandahernandezlopez@gmail.com	3144443000	Marina H.
5	Adriana Ballesteros	1122654739	Aprendiz	Sena	inadriana.ballesteros1622@gmail.com	3215839607	Adriana B.
6	Yeidy Alexandra García	1124932619	Aprendiz	Sena	yeidyalexandragarciamolo@gmail.com	3166504185	Yeidy García
7	Laura Salcedo	1041889252	Aprendiz	Sena	lesanerisalgadox	3100755	
8.	Vanessa Pineros P.	1193068030	Aprendiz	Sena	Vanessap200410@gmail	3185343299	Vanessa P.
9	Nini Johanna López	21183253	Aprendiz	Sena	Johannalopez768@gmail.com	3222164	Johanna López
10	Angelica Carrillo R.	1122655141	Aprendiz	SENA	angecol19990@gmail.com	3132275	Angelica C.
11	Marcela Pedraza G.	1122646920	Aprendiz	Sena.	marcelapedraza09@gmail.com	3133783570	
12	Olga Jimenez Acevedo	1122658678	Aprendiz	Sena	olgajimeno910@hotmail.com	3136046939	Olga Jimenez
	Gleidys Hernandez	21191742			gleidyshernandez03116@gmail.com		Gleidys H.
	Sharith García	1209556191			sharithgarcia1580@gmail		

GD-F-014 V02

siga — Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Villavicencio, 20 de Julio 2024 — HORA INICIO: — HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Técnico en Asistencia Aérea 2904723 — FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Julian David Angel Delgado	1011087365	Aprendiz		Davidangeljulian@6mail.com	3124863184	
2	Nicolas Hendo Yobel	1029221005	Aprendiz		n.cohb875@gmail.com	3134462994	N. colas V
3	Keny Yurani Vargas	1117872855	Aprendiz		kenyvargas777@gmail.com	3144783325	
4	Danna Gomez	1019765104	Aprendiz	SENA	valentinagomezcarre@gmail	3229260495	danna G.
5	Juan Jose Suarez H	1123935397	Aprendiz		juanjosc2602@gmail.	322 2096522	Juan Jose
6	Miguel Castillo Valderrama	1147488742	Aprendiz		Miguelcastillo2279@gmail.com	3165048760	
7	Samuel Quintelo	1024489794	Aprendiz		samuelgustavoquintelovelasquez@gmail.com	3133262885	Samuel Q.
8	Laura Valentina Vera	1113452224	Aprendiz	SENA	lauravc2724@gmail.com	3137129876	lauravc24.
9	Julian santiago Parra	1122567247	Aprendiz		juliasantiagoparra29@gmail	3223612740	Julian P.
10	Jennifer Prieto Chinchilla	1122652553	Aprendiz	SENA	jenniferprieto007@gmail	3114974037	
11	Adriana Sofia Castillo	1122515971	Aprendiz	SENA	sofiacastillosanchez73@gmail	317 2574714	Adriana C.
12	Shairick lizeth Castro C.	1122516467	Aprendiz	SENA	rococipagaita289@gmail.com	3155361356	
13	Maicol steven Alzate	1006778667	Aprendiz	SENA	alzatedeibelmail@gmail	3214311453	
14	Ana yuinay Avila	1.121.816662	Aprendiz	SENA	yuinayavila@hotmail.com	3106732	

GD-F-014 V02

siga
Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Villavicencio, 18 de Julio / 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Tec. Contabilización de Operaciones Financ. FICHA: 2663386

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Maryori M. Cortes Forero	1121956700	Aprendiz	Sena - Hachon	maryoricorte[illegible]@gmail.com	3234914874	Maryori Cortes
2	Paula Guaqueta Velasco	1121870474	Aprendiz	Sena - Hachón	guaquetapaulacos14@gmail.com	3112465150	
3	Karina Paola Sanchez	1127901350	Aprendiz	Sena - hachon	karina93paolasan@gmail.com	3113900550	
4	Martha Johanna Duran	1121946034	APRENDIZ	sena - hachon	johannaduran058@gmail.com	3212500584	Johanna Duran
5	Lucero calvo marin	1122738096	Aprendiz	Sena - hachon	luceritocalvo95@gmail.com	3112037239	
6	Oscar Rivera Agudelo	86068998	Aprendiz	sena - Hachon	Oscarivera140@gmail.com	3205134929	
7	Deivy Santiago Morales P.	1122510242	Aprendiz	Sena - Hachon	santi.1.2.3.4.6.7.2.a.m@gmail.com	3053027807	
8	Juliana Corzón O	1121857886	Aprendiz	Sena - Hachon	julianacorzon1@gmail.com	3213077880	
9	Leidy M Villamor	1023866245	Aprendiz	Sena - Hachon	leidy.villamor@gmail.co	3144777470	
10	Blanca Garcia	30.083283	Aprendiz	Sena - Hachon	blankita3287@hotmail.c	3123264733	
11	Mike soto	1125492591	Aprendiz	sena - Hachon	sotobarile34@gmail.com	3004958561	
12	Eudiberney Diaz F	7760430	Aprendiz	Sena - Hacho n	eudiberny@hotmail.com	3115272465	
13	CLAUDIA GARCIA P	1121834115	APrendiz	Sena - Hachon	claudiaalliana6a@gmail.com	3143350859	
14	Asetmilidad Gualdrón	40443762	APrendiz	Sena - Hachon	Ketalidadgualdron@gmail.co	3124875260	
15	Lizeth fernanda suspes	1122511885	Aprendiz	sena - hachon	suspeslizeth66@gmail.com	3227077932	
16	Jessica Hernandez	1234788007	Aprendiz	Sena - Hachon	Jessa30826@gmail.com	3213422228	Jessica Hernandez
17	Veronica Rivera	1006035203	Aprendiz	Sena - Hachon	Trabajoveronicarivera@gmail.com	3108764408	Veronica Ri
18	Daniel pacheco	77166758	Aprendiz	Sena - Hacha	1129645ax@gmail.com	3116744589	
19	Laura Bucuru	1120359529	APrendiz	Sena - hachon	lauriacalderon120217os@gmail.com	3114599231	

siga — Un CompromISO de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Villavicencio, 17 de Julio 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE CURSO: Tecnico en asistencia Activa 2904723 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Juan Jose Suarez	1123435397	Aprendiz	SENA	[illegible]	3222096	Juan Jose S
2	Sharick Castro C	1122516467	Aprendiz	SENA	rociocipagauta289@gmail.c	3115361356	
3	Andres C. morales G.	1006863976	Aprendiz	Sena	moralesgiraldoandres@gmail.com	3138EA0360	
4	Keily yuranY vargas	1117872855	Aprendiz	Sena	keilyvargas777@gmail	3144183325	
5	Nicolas Henao V	1029221005	Aprendiz	SENA	nicoh1875@gmail.	3134146299	N. Colas V
6	Julian Parra	1122521247	Aprendiz	SENA	juliosantiago Parra29@	3223612345	Julian P.
7	Samuel Quintero	1029489799	Aprendiz	SENA	samuel.quintero.gutierrez@gmail.com	3133260283	Samuel Q.
8	Miguel Angel castillo	1147986942	Aprendiz		[illegible]	3165.96760	
9	Jennifer Prieto C.	1122652553	Aprendiz	SENA.	jennifer.prieto04@gmail.	3114874033	
10	Laura Valentina vera	1123435224	Aprendiz	SENA	[illegible]	3133129876	Laura Vera.
11	Ana yuliny Avila	1.121.816.[illegible]	Aprendiz	SENA	yulinyavila@hotmail.com	3106[illegible]	

GD-F-014 V02

siga — Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Pestrepo, 16 de Julio /2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Tecnico en Asistencia Admva 2923927 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Sulay Gordillo.	21.191.593	Aprendiz	Sena	Sulaygordillo8@gmail	3229465941	Sulay G
2	Maira Fernanda H.C	1122737407	Aprendiz	Sena	maira.fernanda.herrera.cardoso3@gmail.com	3144498880	Maira F
3	Olga Jimenez	1122650678	Aprendiz	Sena	olgajimeo910@hotmail.com	3135814681	Olga Jimenez
4.	Catira Salgado	1071888181	Aprendiz	Sena	Nt@gmail.com/salgado	3100795471	
5.	Vanesca Piñeros	1193068030	Aprendiz	SENA	vanesca200410@gmail	3185343249	Vanesca P.
6	Yeidy Alexandra Garcia	1121932619	Aprendiz	Sena	Yeidyalexandragarciamelo@gmail	3108553485	
7	Marcela Pedraza	1122646920	Aprendiz	Sena	marcelapedrazage@gmail.com	3133783570	
8	Paola Marcera	1121858164	Aprendiz	Sena	graisdaza@gmail.com	3223572058	
9	loz Adriana Ballotero	1122851739	Aprendiz	Sena	Cruzadrianaballotero@gmail.com	3145585908	Adriana Ballotero
10	Magnolia Cortes	39707848	Aprendiz	Sena - com	danser2010@gmail.com	3107114962	
11	Gleidys Hernandez	21191742	Aprendiz	Sena. com	gleidyshernandez1116@gmail.com		Gleidys H
12	Dra. Johanna Lopez	21183253	Aprende	Sena	Johannalopez766@gmail.	3222164537	Johanna L
13	Laura V. Salamanca	1122651701	Aprendiz	sena.	lauritasalamanca@gmail.com	3214609421	Laura S.

GD-F-014 V02

siga

Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Villavicencio, 11 de Julio/2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Tec. Contabilidad Playa Rica 2963386 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
	Lucero Calvo Manso	1122138092	Aprendiz	Sena - Hachón	Luceritocalvo95@gmail.com	3112037759	Lucero Calvo
	Blanca Delia Garcia	30083287	Aprendiz	Sena - hachon	bienkita3287@gmail.com	3123264733	
	Karina Sanchez.	1121901350	Aprendiz	Sena hachon	kari93paolasan@gmail.com	3112910559	
	Daniel Pacheco	77166758	Aprendiz	sena - Hachon	1129bysax@gmail.	3167748585	
	Leidy Villamor	1023866245	Aprendiz	Sena - Hachon	Leidy.Villamor@gmail	3144773470	
	Martha Johanna Durán	1121396434	APRENDIZ	Sena - Hachon	johannaduran05@gmail.com	3212500599	Johanna Durán
	Veronica Rivera	1006035203	Aprendiz	Sena - Hachon	mabelveronicariveral@gmail.com	3108764008	Veronica Rivera
	Jessica Hernandez	1234788007	Aprendiz	Sena - Hachon	jekus082s@gmail.com	3213422229	Jessica Hernandez
	Lizeth Fernanda Suspes	1122511883	Aprendiz	sena - hachon	Suspeslizeth6@gmail.com	3227027932	Lizeth Sp
	Laura Bucuru	1120559529	Aprendiz	Sena - hachon	laura.calderon2017 05@gmail.com	3114599131	
	Eudibeney Diaz	7760420	Aprendiz	Sena - hachon	eudibeney@hotmail.com	3115777465	Eudibeney
	Claudia garcia	1121834115	Aprendiz	sena - hachon	claudialiliana Garcia	3143954959	Claudia Garcia
	Ketmilidad Gualdrón Millan Soto	40443767 1123937291	Aprendiz Aprendiz	Sena - Hachon Sena - Hachon	Ketmilidadgualdron@gmail.com	3124878261 3049589361	
	Oscar Lorenzo Riveros	86068998	Aprendiz	Sena - Hachon	oscariveros40@gmail	3205134929	
	Paula Alexandra Guaqueta Vélez	1.121.870.474	Aprendiz	Sena - Hachón	guaquetapaula0514@gmail.com	3112465150	
	Harvori Cortes Forero	1122956700	Aprendiz	Sena Hachón	maryoricortes54@gmail.com	3234914084	Harvori Cortes.
	Deivy Santiago Morales	1122510376	Aprendiz	Sena - Hachon	Sun1.2.3.4.5.6.7.8.9@gmail.com	3013002844	

GD-F-014 V02

siga — Un Compromiso de Todos

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Villavicencio, 10 de Julio 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Tecnico en Asistencia Aerea 2904723. FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Sharick Lizeth Castro C	1122516467	Aprendiz	SENA	[illegible]	3115861356	
2	Samuel Gustavo Quintero	1024489744	Aprendiz		samuelgustavoquinterovelasquez@gmail.com	3133260285	Samuel Q.
3	Jennifer Prieto Chipatecua	1122652553	Aprendiz		jenniferprieto07@gmail.	3114874033	
4	Miguel Angel Castillo V	1117486742	Aprendiz		miguelcastillov2299@gmail.com	3165098760	
5	Adriana Castillo	1122515971	Aprendiz		sofiacastillosanchez2334@gm	3127574719	Adriana Castillo
6	Julian Parra	1122527247	Aprendiz		Juliansantiagoparra29@gm	3223612348	Julian P.
7	laura Valentina Vera	1123435324	Aprendiz		lauravc7446@gmail.com	3133129876	laura vera.
8	Kerly Varbas	1117872855	Aprendiz		KERLYVARGAS777@gmail.com	3117183325	
9	Ana yuranny Avila	1.121816662	Aprendiz	SENA	yuranyavila@hotmail	3067316011	
10	Andres Fmoralesg.	1006863916	Aprendiz	SENA	moralesgonzalezandresfelipe	3186616880	
11	Nicolas Herao V	1029221003	Aprendiz	SENA	nicoh1875@gmail	3134146299	Nicolas V
12	Julian David Angel Delgado	1011087365	Aprendiz	Sena	Davidangeljulian@Gmail.	3124863789	
13	Maicol steven Alzate	1006798667	Aprendiz	Sena	alzatedubelamikol@	3219311958	

GD-F-014 V02

siga SENA
Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Prestepe, 9 de Julio 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Tecnico en Asistencia Aerea 2923927 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Olga Jimenez Acuña	1122658678	Aprendiz	Sena	olgajimenez10@hotmail.com	3136664889	Olga Jimenez
2	laura victoria salamanca	1122657201	Aprendiz	Sena	lauritasalamanca@gmail.com	3214109421	Laura S.
3	Magnolia Cortes	39717848	Aprendiz	Sena-cam	damser2010@gmail.com	cam 3107144962	
4	Vanessa Pinzaros Rodriguez	1193068030	Aprendiz	Sena-Cam	vanessap200410@gmail.com	3185343299	Vanessa Pinzaros
5	Gleidys Hernandez	2119742	Aprendiz	Sena. Cam	gleidyshernandez1164	mail.com	Gleidys Hernandez
6	DIANA M. VARGAS Z	52725756	APRENDIZ	SENA CAM	2marcela788@gmail.com	3115687453	DMVZ
7	Ivy Adriana Salcedo	1122654739	Aprendiz	sener	madrianasalcedo0624@gmail.com	3205589907	Ivy Adriana
8	Maora Fernanda M.O.	1122570947	Aprendiz	Sena	mariafernandahernandez0106@gmail.com	3144475804	Maora
9	Yeidy Alexandra Garcia	1121932619	Aprendiz	Senca	yeidyalexandragarciamelo@gmail.com	3106654485	Yeidy Garcia
10	Marcela Pedraza	1122646920	Aprendiz	Sena	marcelapedraza@	3133785220	

GD-F-014 V02

siga — SENA — Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Villavicencio, 03 de Julio 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Técnico en Asistencia Actor 2904723 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Sharick Castro C.	1122516467	Aprendiz.		rociocipagauta28@gmail.com	3115361356	
2	Maicol steven Alzate C	1006738667	Aprendiz		[illegible]	3219319	
3	Jennifer A. Prieto Chipatecua	1.122652553	Aprendiz		jennifer.prieto.ch@gmail.com	3114874033	
4	Adriana Castillo	1122515971	Aprendiz		sofiacastillosanchez23@gmail.com	3177519716	Adriana C.
5	Miguel Angel Castillo	1122486742	Aprendiz		miguelcastillo229@gmail.com	3165987604	
6	Samuel Gustavo Quintero	1024487494	Aprendiz		samuelgustavoquinteroquiroz@gmail.com	313 326 02 83	Samuel Q.
7	Julian Parra	1122527247	Aprendiz		juliasantiagoparra29@gmail.com	3213612348	Julian P.
8	Julian David angel delgado	1011089365	Aprendiz		davidangeljulian@gmail.com	3124863789	
9	Ana yuranny Avila M	1.121.816.662	Aprendiz		yuranyavila@hotmail.com	3106731	
10	Kerly vargas	1178728855	Aprendiz		kerlyvargas777@gmail.com	3447837325	
11	Nicolas Henao V	1029221005	Aprendiz		nicoh1875@gmail.	3134146299	Nicolas V.
12	Juan Delgado	1021314402	Aprendiz		juandiegoangeldelgado@gmail	3112981796	
13	Andres felipe morales G.	1006863926	Aprendiz		morafelipe1@hotmail.com	3178940880	
14							
15							
16							

siga — Un CompromiSO de Todos. — SENA

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Villavicencio, 26 de Junio de 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Técnico en Asistencia Aditiva 2904723 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Sharick Castro Cipagauta	1122516467	Aprendiz.	SENA	rociocipagauta29@gmail.com	3115361356	
2	Andres felipe Morales G.	1006686206	Aprendiz	Sena	morelesguzmandresfelipe21	3136240860	
3	Kelly Vargas	1117872855	Aprendiz	sena	kellyvargas577@gmail	3144783325	
4	Jennifer Prieto Chinchilla.	1.122652553	Aprendiz		jennifer.prieto07@gmail.com	3114874033	
5	Ana [illegible] Avila	1.121816662	Aprendiz	Sena	[illegible]@hotmail.	3106731001	
6	Adriana Sofia Castillo	1122519971	Aprendiz	SENA	sofiacastillasanchez2345@	3175519719	Adriana Castillo
7	Nicolas Herao V	1029221005	Aprendiz	SENA	n.coh1875@gmail.	3134146299	Nicolas V
8	Miguel Angel Castillo	1147986942	Aprendiz		miguelcastillarez@gmail.com	3165098760	
9	Samuel Gustavo Quintero	1029497499	Aprendiz		samuelgustavoquinteroveloso@gmail.com	3233502833	Samuel Q.
10	Julian Parra Ibañez	1122521247	Aprendiz	SENA	Juliansantiagoparra29@gmail	3223612318	Julian P.
11	Marcel Steven Acosta Cubelo	1065795663	Aprendiz	Sena	[illegible]	3219241958	
12	Jhon Diego Angel	1021314902	Aprendiz	Sena		3112531794	

GD-F-014 V02

siga — Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Restrepo, 25 de Junio de 2024 HORA INICIO: HORA FINAL:

OBJETIVO/TEMA:

NOMBRE/CURSO: Tecnico en Asistencia Aditiva 2923927 FICHA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
01	Magnolia Cortés	39717848	Aprendiz	Sena cam	damser2010@gmail.com	3107114962	
02	Maria Fernanda Ma.	1122515407	Aprendiz	Sena-Cam	[illegible]	3144413391	
03	Lizeth Barbosa Torero	1192917966	Aprendiz	Sena Cam	lizethbarbosa1206@hotmail.com	3123731221	
4.	Vanessa Pineros R.	1193068030	Aprendiz	Sena - Cam	vanessap20044a@gmail.c	3185343294	Vanessa P.
5	Shanth Garcia	1190935678	Aprendiz	sena - cam	shanthyjoriz1500@gm.	3124452890	
6	DIANA M. VARGAS Z	52725756	APRENDIZ	SENA - CAM	zmarceli788@gmail.	311 287 7453	DMVZ.
7	Yeidy Garcia	1121932684	Aprendiz	Sena	yeidyalexandragarciagarcia@yahoo	3106550155	Yeidy Garcia
8	Paola Mancera	1121858164	Aprendiz	Sena	greissydazda@gmail.com	3223572058	
9	Marcela Pedraza	1122646920	Aprendiz	Sena.	marcelapedrazage@gmail.com	3133783370	
10	Liz Adriana Ballesteros	1122654739	Aprendiz	Sena	lizadriana ballesteros2016@gmail.com	3215585907	Liz Adriana Ballesteros.
11	Sulay Gordillo.	21.191.393	Aprendiz	sena	Sulay.gordillo@hotmail.com	3229465195	Sulay G.
12	Angelica Carrillo	1122655941	APRENDIZ	SENA - CAM	angelicacarrillorincon@gmail.com	3132273447	Angelica C.
13	Laura Salamanca	1122651721	Aprendiz	Sena	laurasalamanca@gmail.com	3214169421	Laura S.
14	LAURA SALGADO	1071882152	Aprendiz	sena	leogenrisalgado	3160[illegible]	
15	Magnolia Cortés	39717848	Aprendiz	Sena-cam	damser2010@gmail.com	3107114962	

GD-F-014 V02

ACTA No. 1			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: **REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DE LA FICHA No. 2773292**			
CIUDAD Y FECHA: VILLAVICENCIO, JUNIO DE 2024		**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 4:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: JEFATURA CREDITO – COFREM CAJA DE COMPENSACION DE META		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CENTRO AGROINDUSTRIAL DEL META**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. VISITA DE SEGUIMIENTO ETAPA PRACTICA
2. DESEMPEÑO DE LOS APRENDICES EN LA ETAPA PRACTICA

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

- REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DEL PROGRAMA ASISTENCIA ADMINISTRATIVA DE LA FICHA 2773292

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inicia la reunión a las 2:00 PM pm con la empresa COFREM – CAJA DE COMPENSACION DEL META con el señor Andrés Eduardo Zarate Rico (jefe inmediato), y el aprendiz Kebberson Alejandro Villaizan García y Farides Franco Ospino (instructora y gestora de ficha).

En la empresa COFREM – CAJA DE COMPENSACION DEL META – Área de Crédito están muy satisfechos con el rendimiento hasta la fecha del aprendiz Kebberson Alejandro, nos comentan que es una persona muy colaboradora, con mucha disposición de aprender, piloso, todo lo capta rápido, es una persona proactiva, organizado, muy colaborador, comprometido, porta bien el uniforme y es muy respetuoso y puntual.

Referente al plan de formación, la aprendiz está desarrollando satisfactoriamente su etapa practica en el Área de Crédito de la empresa, en la cual está practicando todo lo aprendido en su etapa lectiva, como es: Servicio y Atención al cliente, manejo de archivo, registro de la información, elaboración de documentos, etc.

CONCLUSIONES

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
VISITA DE SEGUIMIENTO A APRENDICES	**JULIO DE 2024**	**INSTRUCTORA FARIDES FRANCO OPSINO GESTORA FICHA 2773292**	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
FARIDES FRANCO OSPINO	SENA CAM			
ANDRES EDUARDO ZARATE RICO	COFREM CAJA DE COMPENSACION DEL META – AREA DE CREDITO			
KEBBERSON ALEJANDRO VILLAIZAN GARCIA	APRENDIZ SENA			

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

ANEXOS

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE Julio DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Realizar visita de Seguimiento a Aprendices en Etapa Productiva de la Ficha 2773292

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	FARIDES FRANCO OSPINO	33102015		X			ffrancoq@sena.edu.co	3105576630	N/A	
2	Andres Eduardo Zarate					Cotecem	credibs@cotecem.com.co	3187754806	N/A	
3	Rebeca Alejandra	1006353129			Aprendiz		villaizan2432@gmail.com	3023650111	N/A	

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

ACTA No. 3			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: **REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DE LA FICHA No. 2773292**			
CIUDAD Y FECHA: VILLAVICENCIO, JULIO DE 2024		**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 4:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: SERVICIO AL CLIENTE – COFREM CAJA DE COMPENSACION DE META		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CENTRO AGROINDUSTRIAL DEL META**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. VISITA DE SEGUIMIENTO ETAPA PRACTICA
2. DESEMPEÑO DE LOS APRENDICES EN LA ETAPA PRACTICA

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

- REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DEL PROGRAMA ASISTENCIA ADMINISTRATIVA DE LA FICHA 2773292

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inicia la reunión a las 2:00 PM pm con la empresa COFREM – CAJA DE COMPENSACION DEL META con la señora Sandra Patricia Arango (jefe inmediato), y el aprendiz Juan Camilo Hernández Resende y Farides Franco Ospino (instructora y gestora de ficha).

En la empresa COFREM – CAJA DE COMPENSACION DEL META – Área de Servicio al Cliente están muy satisfechos con el rendimiento hasta la fecha del aprendiz Juan Camilo, nos comentan que es una persona muy colaboradora, con mucha disposición de aprender, piloso, todo lo capta rápido, es una persona proactiva, organizado, muy colaborador, comprometido, porta bien el uniforme y es muy respetuoso y puntual.

Referente al plan de formación, la aprendiz está desarrollando satisfactoriamente su etapa practica en el Área de Servicio al Cliente de la empresa, en la cual está practicando todo lo aprendido en su etapa lectiva, como es: Servicio y Atención al cliente, manejo de archivo, registro de la información, elaboración de documentos, etc.

CONCLUSIONES

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
VISITA DE SEGUIMIENTO A APRENDICES	**JULIO DE 2024**	**INSTRUCTORA FARIDES FRANCO OPSINO GESTORA FICHA 2773292**	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
FARIDES FRANCO OSPINO	SENA CAM			
SANDRA PATRICIA ARANGO	COFREM CAJA DE COMPENSACION DEL META – AREA DE SERVICIO AL CLIENTE			
JUAN CAMILO HERNANDEZ RESENDE	APRENDIZ SENA			

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

ANEXOS

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE Julio DEL AÑO 2024.

OBJETIVO (S): Realizar visita de seguimiento de la Etapa Productiva a Aprendices de la ficha 2773292

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Francisco Alpino	33102015		X		CAM	ffranco@sena.edu.co	3104776630	N/A	
2	Nelson Polanco					CDTEM			N/A	
3	Juan Camilo Hernandez	1123431794				Aprendiz	juliancamilonaranjo30@gmail.com	3142715636	N/A	
4	Sandro Naranjo					CDTEM	administrador@cdtem.com	3187115141	N/A	
5	don camilo H									

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

ACTA No. 2			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: **REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DE LA FICHA No. 2773292**			
CIUDAD Y FECHA: VILLAVICENCIO, JUNIO DE 2024		**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 4:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: SERVICIO AL CLIENTE – COFREM CAJA DE COMPENSACION DE META		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CENTRO AGROINDUSTRIAL DEL META**	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. VISITA DE SEGUIMIENTO ETAPA PRACTICA 2. DESEMPEÑO DE LOS APRENDICES EN LA ETAPA PRACTICA			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: • REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DEL PROGRAMA ASISTENCIA ADMINISTRATIVA DE LA FICHA 2773292			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
Se inicia la reunión a las 2:00 PM pm con la empresa COFREM – CAJA DE COMPENSACION DEL META con la señora Sandra Patricia Arango (jefe inmediato), y el aprendiz Julián Camilo Novoa y Farides Franco Ospino (instructora y gestora de ficha). En la empresa COFREM – CAJA DE COMPENSACION DEL META – Área de Servicio al Cliente están muy satisfechos con el rendimiento hasta la fecha del aprendiz Julián Camilo, nos comentan que es una persona muy colaboradora, con mucha disposición de aprender, piloso, todo lo capta rápido, es una persona proactiva, organizado, muy colaborador, comprometido, porta bien el uniforme y es muy respetuoso y puntual. Referente al plan de formación, la aprendiz está desarrollando satisfactoriamente su etapa practica en el Área de Servicio al Cliente de la empresa, en la cual está practicando todo lo aprendido en su etapa lectiva, como es: Servicio y Atención al cliente, manejo de archivo, registro de la información, elaboración de documentos, etc.			
CONCLUSIONES			
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
VISITA DE SEGUIMIENTO A APRENDICES	**JULIO DE 2024**	**INSTRUCTORA FARIDES FRANCO OPSINO GESTORA FICHA 2773292**	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
FARIDES FRANCO OSPINO	SENA CAM			
SANDRA PATRICIA ARANGO	COFREM CAJA DE COMPENSACION DEL META – AREA DE SERVICIO AL CLIENTE			
JULIAN CAMILO NOVOA	APRENDIZ SENA			

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

ANEXOS

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE Junio DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Realizar visita de Seguimiento de Etapa Practica a Aprendices de la Ficha 2773292

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	~~Andres~~ Fabian Ospina	33102085		X		CAM	Efranco@sena.edu.co	3103176630	N/A	
2	Nelson Polanco					COFREM			N/A	
3	Julian Camilo Nuñez	1193074875				Aprendiz	hijuancamilo2108@gmail.com	3242702017	N/A	
4	Sandra Naranjo					COFREM	administrador@cofremcomco	3187115141	N/A	

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

ACTA No. 4			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: **REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DE LA FICHA No. 2773292**			
CIUDAD Y FECHA: VILLAVICENCIO, JULIO DE 2024		**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 4:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: BBVA CENTRO COMERCIAL UNICO		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CENTRO AGROINDUSTRIAL DEL META**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. VISITA DE SEGUIMIENTO ETAPA PRACTICA
2. DESEMPEÑO DE LOS APRENDICES EN LA ETAPA PRACTICA

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

- REALIZAR VISITA DE SEGUIMIENTO DE LA ETAPA PRACTICA A APRENDICES DEL PROGRAMA ASISTENCIA ADMINISTRATIVA DE LA FICHA 2773292

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inicia la reunión a las 2:00 PM pm con la empresa BBVA con la señora Lucila Pacheco (jefe inmediato), y el aprendiz Juan David Tabares Ríos y Farides Franco Ospino (instructora y gestora de ficha).

En la empresa BBVA están muy satisfechos con el rendimiento hasta la fecha del aprendiz Juan David, nos comentan que es una persona muy colaboradora, con mucha disposición de aprender, piloso, todo lo capta rápido, es una persona proactiva, organizado, muy colaborador, comprometido, porta bien el uniforme y es muy respetuoso y puntual.

Referente al plan de formación, la aprendiz está desarrollando satisfactoriamente su etapa practica en el Área de Servicio y atención al Cliente de la empresa, en la cual está practicando todo lo aprendido en su etapa lectiva, como es: Servicio y Atención al cliente, manejo de archivo, registro de la información, elaboración de documentos, etc.

CONCLUSIONES

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
VISITA DE SEGUIMIENTO A APRENDICES	**JULIO DE 2024**	**INSTRUCTORA FARIDES FRANCO OPSINO GESTORA FICHA 2773292**	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
FARIDES FRANCO OSPINO	SENA CAM			
LUCILA PACHECO	BBVA CENTRO COMERCIAL ÚNICO			
JUAN DAVID TABAREZ RIOS	APRENDIZ SENA			

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

ANEXOS

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE Julio DEL AÑO 202 4

OBJETIVO (S): Realizar visita de Seguimiento de la Etapa Productiva a Aprendices de la Ficha 2773292

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Fabian Fonseca Ospino	3310201 J		X		GFT MIXTA	ffonsecaospino@hotmail.com	3105576630	N/A	
2	Lucia Pacheco				BBVA		andrea.nisebbva.com.co	312298 5597	N/A	
3	Juan David Tabares				Aprendiz		davidoog1999@gmail.com	3042605372	N/A	

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

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: 134101 V1
- Nombre del Proyecto: **Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes**
- Fase del Proyecto: I - Análisis
- Actividad de Proyecto **Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPYMES mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.**

- **Competencia 1:** *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa*
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:
- 21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- 21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
- 21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- 21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- 21060102005 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
- 21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- 21060102007 Identificar las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

- ***Competencia 2:*** *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico Fase I (96 horas).*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar en la competencia 2:
- 21060102701 Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.
- 21060102702 Utilizar recursos tencológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las

tecnologías disponibles.

- **Competencia 3:** *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información (48)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 3:
- 22050104601: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas.
- 22050104602: Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- 22050104603: Verificar los resultados obtenidos de acuerdo con los requerimientos.
- 22050104604: Implementar buenas prácticas de uso de acuerdo con la tecnología empleada.

- **Competencia 4:** *Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. (48)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 4:
- 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.
- 24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- Duración de la guía: **336 horas.**

2. PRESENTACIÓN:

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que la fase del proyecto de formación que abordaran durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación **SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- **Reflexión inicial:**

Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Actividad de Reflexión:**

Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

- **Descripción de la Actividad:**
  - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
  - Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
  - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
  - Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

	QUE	PORQUE	PARA QUE
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA			

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

- **Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

  Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

  - **Actividad 1 contextualización.**

    Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

    Descripción de la Actividad:

    - Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
    - Elabore un mapa mental donde se identifiquen los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa. Seguidamente, marque en cada uno de ellos, el nivel de atención al cliente que requieren en las áreas correspondientes, estableciendo prioridades y diferenciando el cliente interno del externo.
    - Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a)

    Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
    Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

  - **Actividad 2 contextualización.**

    Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las Mipymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

- Analice el estudio de caso dispuesto en material de apoyo para esta actividad..
- Conformar equipos de 4 aprendices.
- Realice el análisis del estudio de caso presentado y plasmarlo en una cartelera en donde se identifiquen los aspectos administrativos que favorecieron el éxito de la Mipyme, en los aspectos anteriormente indicados.
- A continuación, cada uno de los equipos socializará a sus compañeros el análisis realizado sobre el tema.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividades de apropiación:**

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo con los procedimientos administrativos.

Para la elaboración de esta actividad cada uno de sus instructores(as) que acompañan el proceso del trimestre, darán orientaciones precisas respecto a la forma cómo deben hacer entrega de estas evidencias. Es importante estar atento a las mismas.

Proceso de Aprendizaje (subactividades):

Descripción de la(s) Actividad(es)

- **SubActividad 1 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

- Actividad 1 Atender Clientes:

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes
- Características del servicio al cliente.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de cuatro aprendices.
- Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
- Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
- Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
- Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
  - Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma personalizada como telefónica.
  - Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
  - Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  - Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

  - Descripción de la actividad:

Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 1 Competencias:** ***Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I*** **&** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Identificar los recursos tecnológicos de las MYPIMES, teniendo en cuenta su estructura, actividad económica, tipo de clientes y estrategias comunicativas.

  - Esta actividad se debe realizar en parejas.
  - Consulte a cerca de los diferentes recursos ofimáticos y periféricos utilizados en una empresa, su estructura, características y utilidad en el trabajo. Tenga en cuenta los sistemas operativos utilizados actualmente, así como el software.
  - Elabore un collage utilizando papel, revistas, periódicos, recortes cuya temática represente recursos tecnológicos (software, hardware) básicos con los cuales debe contar una MIPYME teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente.
  - Realice una socialización del collage.
  - Esta evidencia debe ser presentada y sustentada al instructor(a) en el ambiente de formación.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia:** ***Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I*** **&** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Elaborar informes utilizando herramientas ofimáticas de acuerdo a la actividad económica de la empresa y las tecnologías disponibles.

  - Esta actividad se debe realizar de manera individual.
  - Indague sobre las diferentes herramientas ofimáticas y cada una de sus funciones principales como lo es los procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos.
  - Elabore un informe en el que integre las herramientas ofimáticas básicas como hojas de cálculo de Excel, presentaciones en Power Point o prezi, procesador de texto Word en el que describa las características del servicio al cliente y la comunicación organizacional.
  - Socialice en ambiente de aprendizaje el informe, junto con sus compañeros.
  - Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en forma digital

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Interpretar los métodos de recolección, organización y procesamiento de información organizacional haciendo uso de la tecnología disponible.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual.
- Consulte acerca de las herramientas tecnológicas existentes para recopilación de información como formularios en google, share point, type form, for desk, formsite o la herramienta que considere pertinente; su manejo ventajas y desventajas.
- Seleccione una de las plataformas y elabore un formulario que permita captura de información.
- Recolecte y clasifique información de tipos de clientes por medio de formularios en google; en hojas de cálculo debe clasificar e interpretar información aplicando filtros, funciones de búsqueda y referencia y tablas dinámicas.

Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en el ambiente de formación o en la plataforma BlackBoard

- **Actividad 4 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Determinar las técnicas para la consolidación de información, acorde con los recursos tecnológicos existentes en la MIPYME.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- Consulte en bases de datos bibliográficas, terminología referente a bases de datos, cloud, y almacenamiento y clasificación de archivos en forma digital.
- Elabore un mapa mental en el cual identifique terminología acorde a bases de datos y su estructura, utilizando herramientas como Cmap Tools, GoConqr u otra herramienta de su elección.
- Debe sustentar el mapa mental ante el instructor.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 5 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Informar acerca de los hallazgos de recursos y utilidades de las herramientas tecnológicas necesarias en las Mipyme, en función de su actividad económica, servicio al cliente y comunicación.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar en grupos de máximo 5 aprendices.
- Consulte sobre las técnicas de elaboración de informes, así como los mínimos recursos tecnológicos necesarios en las Mipyme y cada una de sus características. teniendo en cuenta los procedimientos de servicio al cliente y comunicación Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación.
- Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación
- Sustente en el ambiente de aprendizaje elaborando una presentación en Power Point o Prezi.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y física, además debe ser enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 1 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)
- En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza por equipos de trabajo.
- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
- Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)
- Se debe establecer las reglas del debate.
- Asignar un moderador
- Elabore preguntas que generen controversia
- Establezca límites de tiempo
- Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se realiza de forma individual
  - Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuales son las más utilizadas.
  - Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos. utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas
  - Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

- **Actividad de transferencia 1: Servicio Al cliente.**

Realizar un evento en el cual aplique las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo a la actividad económica de la MIPYME.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Tenga en cuenta la temática desarrollada a lo largo de su formación y apóyese en los equipos de trabajo propuestos para la realización de esta actividad.
- Realice un evento o reunión empresarial en donde evidencie la etiqueta y protocolo del servicio al cliente (El instructor dará las instrucciones necesarias para la realización del evento)
- Es importante que cada aprendiz esté atento a las indicaciones dadas por el instructor(a).
- Elabore los documentos relacionados y actas que se desprenden de la realización de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, auditorio o salón de acuerdo a los requerimientos del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia 2. *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & TIC**

Recomendar un software que le permita a la Mipyme llevar a cabo el seguimiento de sus procesos y procedimientos para su mejora continua.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Consulte acerca de sistemas CRM para el manejo de atención al cliente y sus procesos de comunicación
- Emplee un aplicativo de software que les permita a las Mipyme una mejora continua de sus procesos y procedimientos
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia3. Comunicación**

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

5. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa					
ANALISIS	Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.	Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo a los procedimientos administrativos.	**Evidencias de Conocimiento :** Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes **Evidencias de Desempeño** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. Evidencias de Producto: Elabora libreta	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. • Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. • Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos.	Observación sistemática: Lista de chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario. Proyectos: cuestionarios, lista de chequeo. Situaciones orales de evaluación: socialización, diálogo, debate. Ejercicios prácticos: mapa conceptual, mapa mental, Portafolio de evidencias, ensayo. Pruebas escritas: Examen teórico, examen práctico,

			de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme.	• Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. •Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades. •Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades.	pruebas de selección múltiple, pruebas de respuestas alternativas.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.					
ANALISIS	Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.	Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo a los procedimientos administrativos.	**Evidencias de Conocimiento :** Responde cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos usados como herramientas de apoyo al manejo de la información. **Evidencias de Desempeño** Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando	Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. • Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. • Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. • Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas. • Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo. • Organiza la información de acuerdo con la política institucional..	● Observación ● Lista de chequeo ● Portafolio de evidencias ● Evaluación de conocimiento ● Mapas conceptuales ● Observación ● Mapa mental ● Carpeta de evidencias ● Evaluación de desempeño ● Hoja de cotejo ● Reportes ● Carpeta de evidencias ● Proyecto productivo. ● Lista de chequeo

			hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.		con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.					
ANALISIS	Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.	Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo a los procedimientos administrativos.	**Evidencias de Conocimiento** Responde cuestionario dando atención a situaciones propias de las funciones de la empresa, interactuando con las aplicaciones ofimáticas. **Evidencias de Desempeño** Elabora documentos y plantillas para atender procedimientos administrativos en las organizaciones.	• Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. • Elige herramientas TIC de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. • Maneja Computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. • Aplica funcionalidades de sistema operativo de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. • Maneja procesador de texto, hoja de cálculo.	Observación Lista de chequeo Portafolio de evidencias Evaluación de conocimiento Mapas conceptuales Observación Mapa mental Carpeta de evidencias Evaluación de desempeño Hoja de cotejo Reportes Carpeta de evidencias Proyecto productivo. Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.					
ANALISIS	Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.	Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo a los procedimientos administrativos.	**Evidencias de Conocimiento :** Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno laboral. **Evidencias de Desempeño** Realiza conversatorio sobre procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades administrativas. **Evidencias de Producto:** Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las mipyme.	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas • Emplea para la producción de textos normatividad vigente. • Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	Observación Lista de chequeo Portafolio de evidencias Evaluación de conocimiento Mapas conceptuales Observación Mapa mental Carpeta de evidencias Evaluación de desempeño Hoja de cotejo Reportes Carpeta de evidencias Proyecto productivo. Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORÍA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARES: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACCIÓN: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

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

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinado 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 esté adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: 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.

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

SISTEMA: es la forma de manejar 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.

VISIÓN: 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.

AULA DIGITAL: Son aulas proveídas por equipos informáticos, con un número variable de ordenadores (generalmente entre 15 - 25, conectados en red local).

APRENDIZAJES BÁSICOS: Aprendizajes esenciales para el desarrollo y bienestar de las personas en los diferentes momentos o fases de su existencia.

COMPETENCIA: Saber orientado a la acción eficaz, fundamentado en una integración dinámica de conocimientos y valores, y desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos.

COMPETENCIAS VIRTUALES: Serían el conjunto de conocimientos y habilidades que se necesitan para poder desempeñar tareas relacionadas con la sociedad de la información y el conocimiento. Implican capacidades cognitivas, reflexivas y analíticas y evaluativos.

CUESTIONARIO: Instrumento idóneo que nos posibilita obtener gran cantidad de datos a partir de una muestra amplia y genera resultados estadísticos. Es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito de las Ciencias de la Educación.

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por “enseñanza a distancia” intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan

acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estos permanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEMÁTICA: Chat, mail... Las herramientas de comunicación telemática permiten la interacción entre dos o más personas utilizando entre dos o más personas utilizando un equipo informático. En la actualidad su manejo es imprescindible en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en la enseñanza a distancia.
Estas herramientas pueden ser:
Síncronas, cuando los interlocutores coinciden en el tiempo, como son el Chat, la mensajería instantánea, la videoconferencia...
Asíncronas, cuando los interlocutores no coinciden en el tiempo, como son el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución...

HERRAMIENTAS VIRTUALES: Denominamos herramienta virtual a la aplicación empleada para la construcción de otros programas o aplicaciones. Son pues, como un paquete de software integrado que ofrece algunos o la totalidad de los aspectos de preparación, distribución e interacción de información y permite que estos aspectos sean accesibles vía redes.

OFIMÁTICA: Es la automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos. En educación podemos usar los programas ofimáticos para producir contenidos - tanto desde el profesorado como desde el alumnado- y para fomentar el trabajo en equipo.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza y aprendizaje integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativas. Las herramientas incluidas en la plataforma dan soporte a profesores y estudiantes para optimizar distintas fases del proceso de enseñanza aprendizaje cuando este tiene lugar en la red.

WEB. 2.0.: Es un conjunto de aplicaciones que con independencia de los planteamientos psicopedagógicos que sustenten la acción docente apuestan por el buen uso didáctico de las TIC y enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, situados en esta sociedad de la información que exige una fuerte disminución de las prácticas memorísticas/reproductoras en favor de las metodologías socio constructivistas centradas en los estudiantes y en el aprendizaje autónomo y colaborativo, los entornos sociales para la interacción que ofrecen las aplicaciones de la Web 2.0 constituyen un instrumento idóneo para ello (*Dr. Pere Marquès Graells, 2007*).

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquets es “una actividad de investigación en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene total o parcialmente de recursos de Internet”. Una Webquest es una actividad didáctica en la que se propone una tarea a los

alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas

WIKIS: es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por sus usuarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparte. El ejemplo más conocido de wiki es la Wikipedia. Se trata de una enciclopedia colaborativa, elaborada y mantenida por sus visitantes. En Wikipedia podemos realizar búsquedas de términos o conceptos. El botón "Editar" es el que diferencia las Wiki de otros sitios web, permitiéndonos participar en la elaboración de su contenido.

7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS Y CIBERGRAFÍA:

www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/

https://www.getabstract.com/es/resumen/estrategia/en-busca-de-la-excelencia/14565/

https://www.marketingdeservicios.com/

http://office.microsoft.com/video.aspx?assetid=ES010201893&vwidth=884&vheight=540&CTT=11&Origin=).

http://www.aulaclic.es/excel-2013/

http://www.aulaclic.es/word-2013/

www.recursossa.com/Documentos/1_2_3.htm

www.actualicese.com.co

www.esl-lab.com

www.englishpod.com

www.bbcinenglish.com

http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/sitiosweb.pdf

http://webpages.ull.es/users/manarea/guiadidacticawebs.pdf

http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/SALINAS.pdf

- **AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A. (2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 16, 120-130.**
- **BALLESTEROS, C y LÓPEZ MENESES. (2002): El correo electrónico: una experiencia colaborativa para la formación y el desarrollo profesional de los docentes. En Aguilar, M y otros.**
- **GORKA, P y CASTAÑO, C. (2006): Sistemas wikis para la enseñanza. En Cabero, J y Román, P. (Coords): E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet. Sevilla, Eduforma (MAD), 169-181.**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Andrés Paiba R. Juan Carlos Osorio Rafael Naranjo Nidia Peña Ma. Deisy Sánchez	Instructor Instructor Instructor Instructor IInstructor	SENA – CGA SENA – CGA SENA - CGA SENA - CGA SENA - CGA	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Andrés Paiba	Instructor	SENA - CGA	14 de noviembre 2017	Ajuste a las actividades de acuerdo al procedimiento de desarrollo curricular.

	Andrés Paiba Rodríguez	**Instructor**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**26 de diciembre 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades referente a las competencias Registrar Información y TIC.**
	Farides Franco Ospino	**Instructora**	**Centro Agroindustrial del Meta**	**18 de junio de 2024**	**Actualizacion formato y organización de actividades**

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Contabilizacion De Operaciones Comerciales Y Financieras**
- Código del Programa de Formación: **133100 V2**
- Nombre del Proyecto: **Creación De Una Empresa Didáctica Para Aplicar Criterios De Reconocimiento Y Medición De Los Hechos Económicos**
- Fase del Proyecto: I - Análisis
- Actividad de Proyecto: **Identificar Los Tipos De Empresas Y Necesidades Organizacionales De Acuerdo Al Entorno Del Proyecto**
- **Competencia 1:** *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa*

  Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:
  1. Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
  2. Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.
  3. Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional.
  4. Presentar informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa.

- Duración de la guía: **96 horas.**

2. PRESENTACIÓN:

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



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

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

Para lograr el éxito en el proceso de formación lo invitamos a estructurar un plan de trabajo, mediante el cual usted logre planificar los tiempos, recursos y evidencias de aprendizaje encaminadas a fortalecer su

desarrollo integral y proyecto de vida. Es importante realizar y compartir las actividades propuestas de manera individual y colaborativa, buscando el crecimiento integral del grupo.

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

Walt Disney.



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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión inicial:

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

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



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

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

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

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

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

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

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

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, las actividades que se proponen en esta guía, tienen como propósito elaborar la política de servicio al cliente en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:

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

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

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

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

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

ITEMS	CARACTERIZACION
CLIENTE O USUARIO	
CLIENTE INTERNO	
CLIENTE EXTERNO	
SERVICIO OFRECIDO	
ATENCION AL CLIENTE	
PRESENTACION DEL PERSONAL QUE ATIENDE	
LENGUAJE UTILIZADOS	

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

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):

Duración de la actividad: *30 Horas (24 horas de trabajo directo – 6 horas de trabajo independiente)*

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

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

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

Ejemplo de matriz de doble entrada

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

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

Su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades 3.3.1 desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a)

 Imagen 4 tomado de https://n9.cl/w1na	Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de clientes según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender. Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema y realice preguntas**.**

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

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

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

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



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

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

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

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

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



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

3.3.5 Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los clientes, consulte en el material de apoyo el documento "Módulo II Servicio al cliente", "El Cliente", "Sistemas de Información empresarial" y "Métricas ITIL", para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

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



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

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

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

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

Felicitaciones, estimado aprendiz,



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

5. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa					
PLANEACIÓN	Identificar los tipos de Empresas y necesidades Organizacionales de acuerdo	Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.	**Evidencias de Conocimiento** Reconoce las Políticas: normas y procedimientos del servicio. Identificar Normatividad aplicada al sector. Comprender el Portafolio de productos: características y tipos. Reconocer el Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, canales. Diferenciar al Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable. Reconocer la Normativa seguridad y salud en el trabajo: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo.	Reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del servicio, de acuerdo con normativa. Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación, según normativa y políticas de la organización. Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Utiliza protocolo y etiqueta, de acuerdo con procedimientos de la organización. Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa. Gestiona los requerimientos de usuarios o clientes utilizando herramientas y equipos, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa. Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente, según política de la organización y normativa.	**Conocimiento:** **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Formulación de Preguntas **Desempeño:** **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Observación sistemática **Producto:** **Instrumento:** Lista de chequeo de producto del producto proyecto formativo. **Técnica:** Observación del producto.

			Identifica Manuales de procedimientos: manejo de equipos y herramientas. **Evidencias de Desempeño** Aplicar las técnicas de Comunicación con los tipos, expresión oral y escrita Reconocer la Operación del servicio: normas para el manejo de la información, planes de contingencia y reportes de fallas. Elabora las Respuestas: Definir las técnicas, tiempo. Aplica la Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía. Gestiona la información en los Sistema de información: registro y bases de datos. Identificar el Código de Ética: principios rectores y normas. Describir las Metas, indicadores y métricas de calidad del servicio. Realiza los Informes: características, tipos,		

			presentación, redacción, ortografía y normas técnicas. **Evidencias de Producto** Elabora la política de Servicio al cliente para la empresa didáctica en su proyecto formativo. Elabora el Portafolio de Productos y servicios de la empresa didáctica de su proyecto formativo.		

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

Autoimagen: imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

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

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

Cliente: Es aquel que recibe un producto o servicio.

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

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

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

7. REFERENTES BILBIOGRAFICOS
BIBLIOGRAFIA

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

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

Norma Internacional SA8000, (Consultado 17 de Septiembre, 2019) Documento original: inglés

Traducción: Jesús Cordero-Salvado – University of Oxford Revisión: Mercedes Vita – Bureau Veritas Certification y Elena Arengo – Social Accountability International.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WEBGRAFÍA:

• https://educacion.uncomo.com/articulo/como-redactar-correctamente-un-informe-20770.html
• http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1035-aplicando-el-design-thinking-para-resolver-problemas-de-negocio-cuando-su-mente-se-ha-bloqueado
• http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf
•https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdfhttp://www.eumed.net/ce/2011a/
• https://magentaig.com/20-habilidades-esenciales-para-ofrecer-atencion-al-cliente/
•http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Stella Patricia Vargas Martínez	Instructor	Centro de Servicios Financieros – Coordinación de Contabilidad	Mayo 2020
Verificadores Técnicos	Gerardo Alfonso Jiménez Bernal	Instructor	Regional Cundinamarca	Septiembre 2020
	Juan Pablo Ríos Rodríguez	Instructor	Regional Antioquia	Septiembre 2020
	Juliana María Osorio Ramírez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	Jairo Alberto Jiménez Benavidez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	José Manuel Montero Yanquen	Instructor	Regional Boyacá	Septiembre 2020
	Alba Gisela Araque Orozco	Instructor	Regional Cúcuta	Septiembre 2020
	Alejandra Arias Durán	Instructor	Regional Santander	Septiembre 2020
	Blanca Yaneth Murallas Bueno	Coordinadora Académica	Regional Santander	Septiembre 2020
Revisión	Jasbleidy Contreras Beltrán	Instructora	Coordinación Contabilidad, finanzas	Septiembre 2020
Revisión y Aprobación	Jorge Enrique Cifuentes Bolaños	Coordinador Académico	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Septiembre 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
	Farides Franco Ospino	**Instructora**	**Centro Agroindustrial del Meta**	**18 de junio de 2024**	**Actualizacion formato y organización de actividades**