PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdo, mayo de 2020

Señor (a)
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **1404886**
Coordinador Académico
Dependencia: Formacion complementaria-Poblacion Desplazada
En el programa de Emprendimiento
Quibdó – Chocó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes mayo del año 2020

Referencia: No (**1404886**) del año (2020)

Rosa Maria Palacios Rodriguez, identificada con la cédula de ciudadanía No. **35.601.300** de Quibdo, en mi calidad de Contratista del SENA, en (Formacion complementaria-Poblacion Desplazada en el Programa de EMPRENDIMIENTO), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia No (**1404886**), a continuación presento el Informe de actividades realizadas entre el 1 y 30 de mayo mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija el valor total de VEINTICINCO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS ($25.600.000) MCTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a). Un primer pago correspondiente a veintiocho (28) días del mes de marzo por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTAY SEIS PESOS ($2.986.666.) MCTE. b). Siete (7) pagos iguales correspondientes a los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre y octubre por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS ($3.200.000) MCTE. C). Un ultimo pago correspondiente a dos (02) días del mes de noviembre por un valor de DOSCIENTOS TRECE MIL TRESCIENTOS TRINTA Y DOS PESOS ($213.332) MCTE.

Plazo: Será hasta el (2) de (Noviembre) de 2020.

OBJETO:
Contratar la prestación de servicio de un instructor para atender procesos de formación en la modalidad de titulada y/o complementaria victima en el programa EMPRENDIMIENTO.

CLÁUSULA (II)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
I	❖ Seleccionar estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación según programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado	Como estrategia de enseñanza, Realizare el desarrollo de la fromacion del cursopor medio del grupo de whatsApp, los aprendices desarrollaran Taller sobre atencion al cliente se harán debates sobre temas de consultados por los aprendices. Todas estas actividades del desrrollo del curso será a traveès del grupo de WhatsApp.	Formato de un taller Material didáctico sobre el curso
II	Orientar los procesos de aprendizaje según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizaje y programas curriculares vigentes.	Las actividades desarrolladas durante el periodo objeto de pago fueron: ❖ Inscripcion de los aprendices en la plataforma Sofia Plus ❖ Contacto telefónico con los aprendices para concertar el horario de formación ❖ Socialización a los aprendices sobre la importancia del curso SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACION ❖ Verificacion y Registro de los aprendices en la plataforma Sofía Plus ❖ Acondicionar los elementos del proceso formativo. ❖ Elaboracion del Material didáctico cartilla y tallere como herramientas de formación. ❖ En el desarrollo del curso se trataran la siguiente temática: - Elementos de	Fichas de inscripción en sofiaplus Llamadas telefonicas Pantallazos de Audios sobre socialización del curso servicio al cliente en la organizacion creación del grupo de whatsApp para desarrollar la Formacion. Material didáctico cartilla y taller.

		la Comunicación-Comunicación Verbal Funciones de la comunicación empresarial-Estructura orgánico-funcional-cliente-servicio-tipos de cliente-circulo del servicio.etc	Pantallazos conversación por el whatsApp y videollamadas del desarrollo de la formacion
III	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimiento para la ejecución de acciones de formación profesional.	En concertación con los dos grupos de aprendices se programo el Cursos " servicio al cliente en la organizacion".	Formato de programación
IV	Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza-aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Reporte de las evidencias de formacon en la plataforma DRIVE	Evidencias en el DRIVE
V	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Envío y Reporte de información para inscripción a programa de formación	Envio de evidencias
VI	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente	Las fichas 2114715 y 2114719, se encuentran asociadas en la plataforma sofiaplus	Fichas en sofiaplus
VII	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato	Presentación de informe de actividades desarrolladas en el mes de	Informe mensual mes de mayo
VIII	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional	No aplico para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica
IX	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria	Reportar 8 horas diarias conforme a las obligaciones contractuales el cual se verán reflejadas una vez estén creadas las fichas	Verificar fichas en la plataforma Sofía Plus
X	Verificar antes de la matricula que el personal a atender debe ser minimo el 60% de la población victima, el cual deberá consultado y refrendado por el Equipo de	Reporte listado del personal al equipo de victima para ser verificado en la plataforma vivanto.	Personal verificado en vivanto

	Victimas del Centro, en el aplicativo diseñado para tal fin.		
XI	Aplicar al proceso de certificación de competencia “Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo”, según las normas que aplican a la función instructor.	Me encuentro certificado en la norma de competencia “Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo”	Ver en certficados.sena.edu.co
XII	Hacer entrega mensualmente de la consolidación de la información para caracterizar la población atendida a la líder de victimas del Centro, en el formato para tal fin	Elaboración de las Las fichas de caracterización de la población victima atendidas en eeste mes.	Formato ficha de caracterización en el DRIVE
XIII	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera	

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **4336541938**, expedida por SOI correspondiente al mes de abril de 2020 según decreto **1273** de 2018. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “ *Decreto Ley Antitrámites”*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

Firma

ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ
Contratista
C.C. No. 35.601.300 de Quibdo

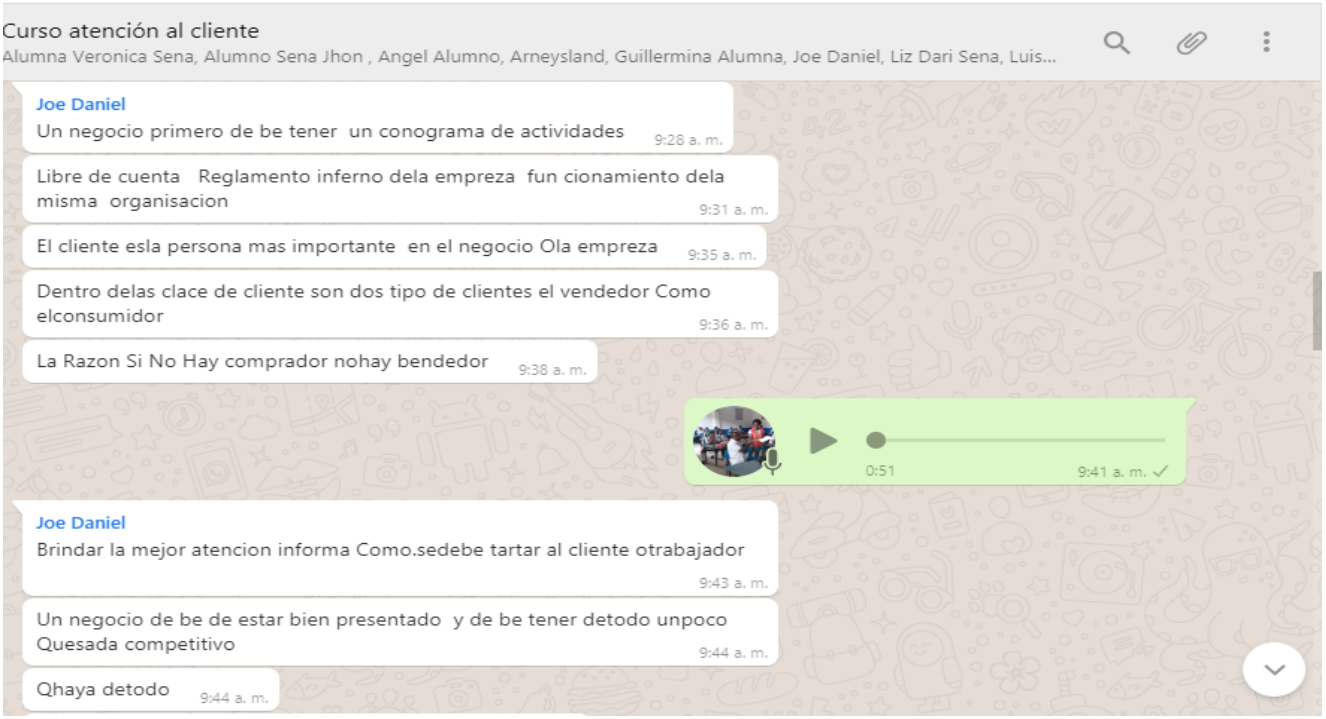
Recibí a satisfacción:

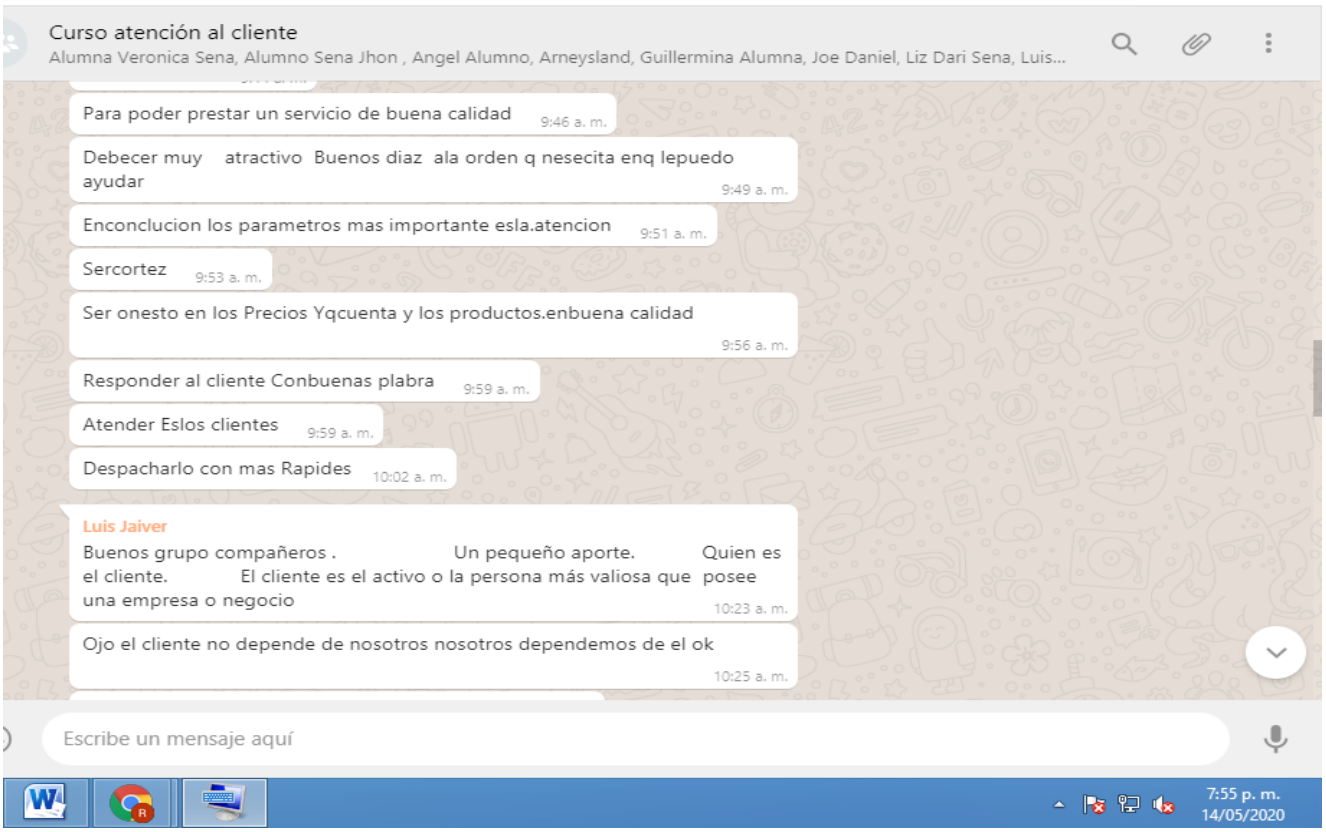
Firma

YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
Supervisor(a) Contrato 1404886 de 2020
Coordinador Académico

EVIDENCIA

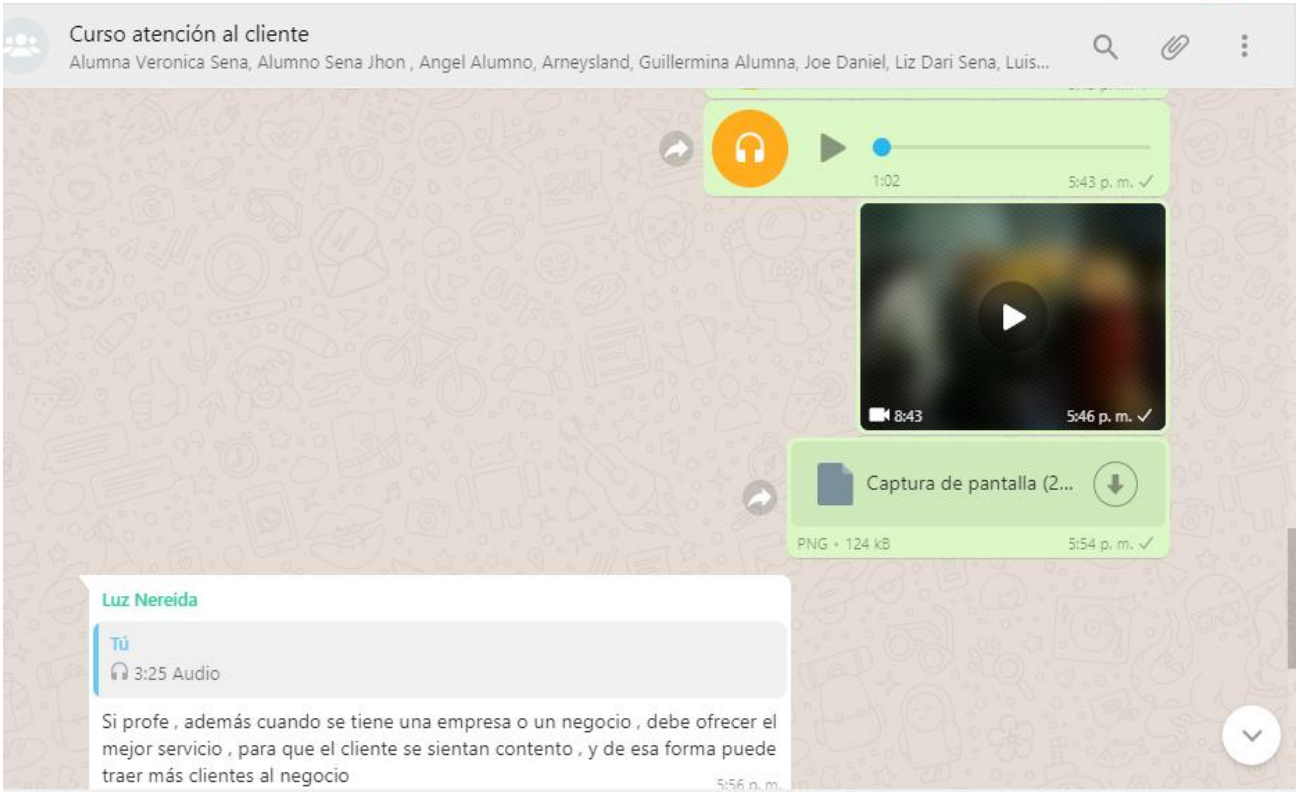
INTERACCION CON LOS APRENDICES GRUPO DE WATSAPP

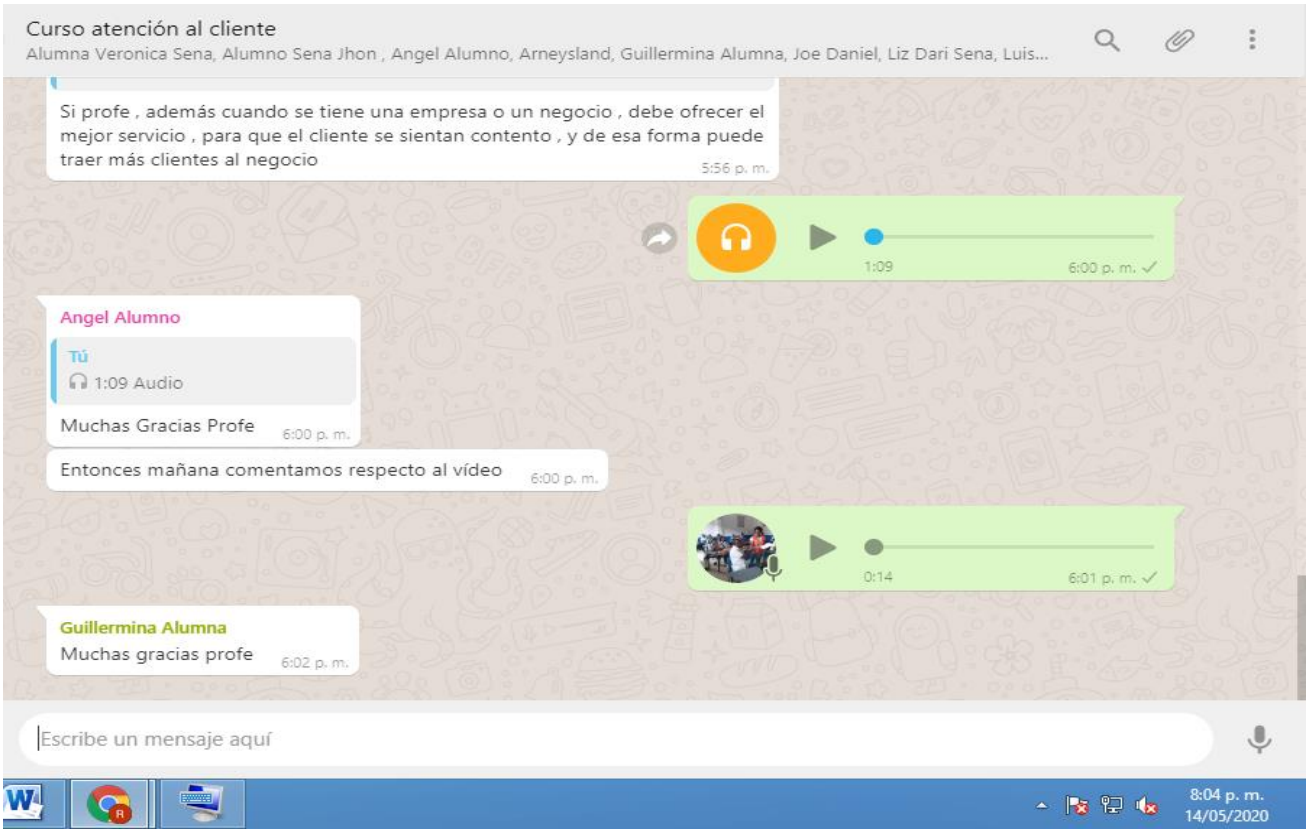




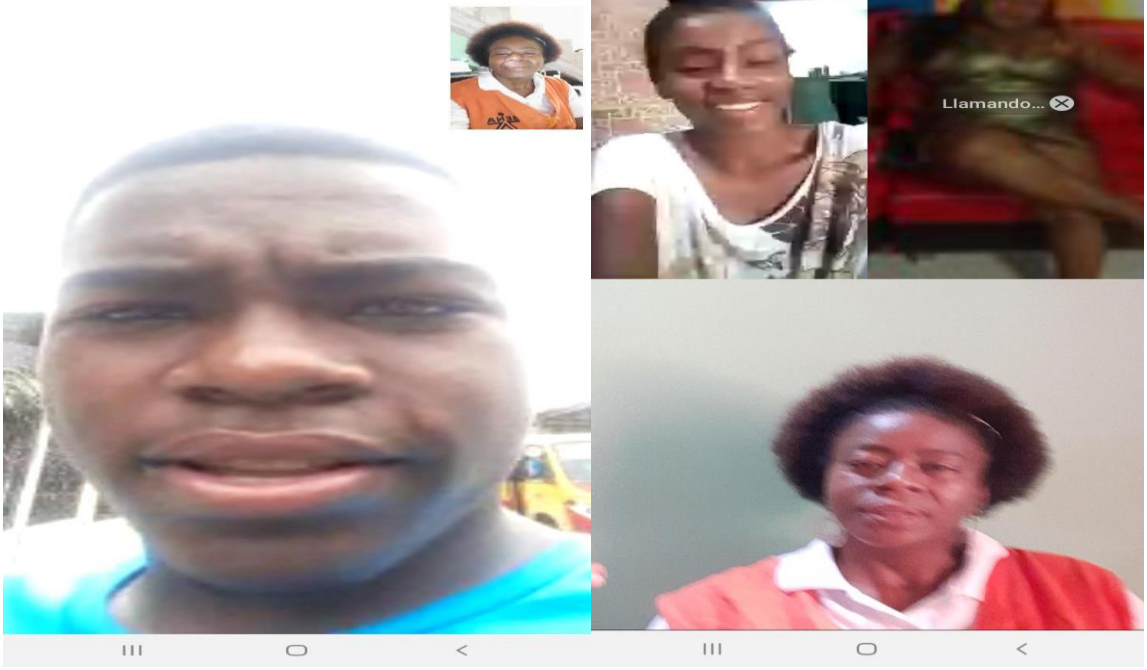

Curso atención al cliente
Alumna Veronica Sena, Alumno Sena Jhon , Angel Alumno, Arneysland, Guillermina Alumna, Joe Daniel, Liz Dari Sena, Luis...
Diferenciar entre atención y servicios al cliente 10:26 a. m.
Atención al cliente. El trato que le damos cuando interactuamos con el ok
10:27 a. m.
Y servicio al cliente. Son todas las formas,maneras y protocolos que tiene la empresa para darle la satisfacción al cliente ok que Dios los bendiga
10:30 a. m.
Luz Nereida
Buenas tardes 3:07 p. m.
Añadiste a Arneysland
0:06 3:13 p. m.
0:25 3:13 p. m.
Luz Nereida
Tú
Escribe un mensaje aquí
7:57 p. m.
14/05/2020


Curso atención al cliente
Alumna Veronica Sena, Alumno Sena Jhon , Angel Alumno, Arneysland, Guillermina Alumna, Joe Daniel, Liz Dari Sena, Luis...
Luz Nereida
Tú
0:06
Si profe, en esas estamos 3:19 p. m.
3:45 4:34 p. m.
Luz Nereida
Tú
3:45 Audio
Totalmente de acuerdo con lo que dice seño , me gustaría dar un gran aporte a eso que usted nos explica, pues considero que también el cliente es la razón de ser de nuestro negoció,por eso debemos cuidar de el , por que sin cliente no hay ventas y sin ventas no hay negoció
4:44 p. m.
Excelente aporte 5:06 p. m.
3:25 5:43 p. m.
Escribe un mensaje aquí
8:00 p. m.
14/05/2020

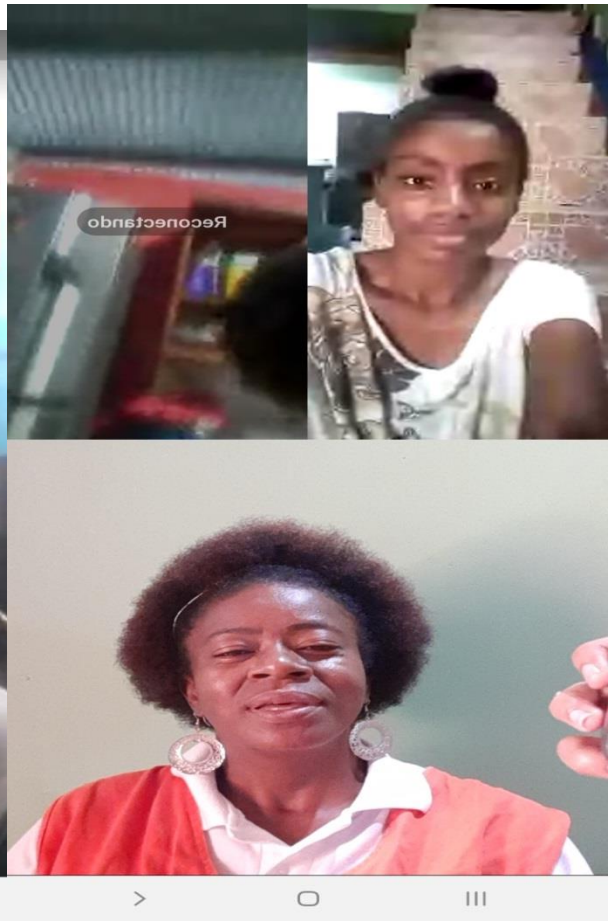

Curso atención al cliente
Alumna Veronica Sena, Alumno Sena Jhon , Angel Alumno, Arneysland, Guillermina Alumna, Joe Daniel, Liz Dari Sena, Luis...
1:02
5:43 p. m.
8:43
5:46 p. m.
Captura de pantalla (2...
PNG • 124 kB
5:54 p. m.
Luz Nereida
Tú
3:25 Audio
Si profe , además cuando se tiene una empresa o un negocio , debe ofrecer el mejor servicio , para que el cliente se sientan contento , y de esa forma puede traer más clientes al negocio
5:56 p. m.

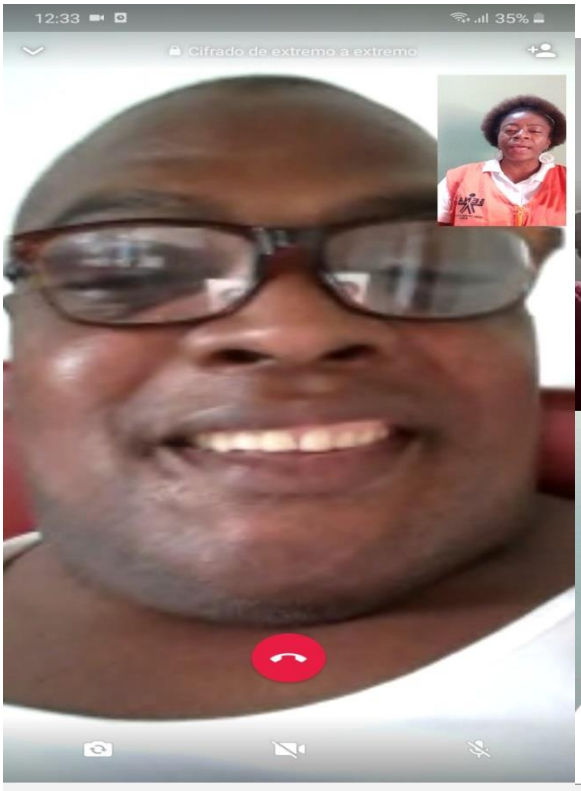

Curso atención al cliente
Alumna Veronica Sena, Alumno Sena Jhon , Angel Alumno, Arneysland, Guillermina Alumna, Joe Daniel, Liz Dari Sena, Luis...
Si profe , además cuando se tiene una empresa o un negocio , debe ofrecer el mejor servicio , para que el cliente se sientan contento , y de esa forma puede traer más clientes al negocio
5:56 p. m.
1:09
6:00 p. m.
Angel Alumno
Tú
1:09 Audio
Muchas Gracias Profe
6:00 p. m.
Entonces mañana comentamos respecto al vídeo
6:00 p. m.
0:14
6:01 p. m.
Guillermina Alumna
Muchas gracias profe
6:02 p. m.
Escribe un mensaje aquí
8:04 p. m.
14/05/2020

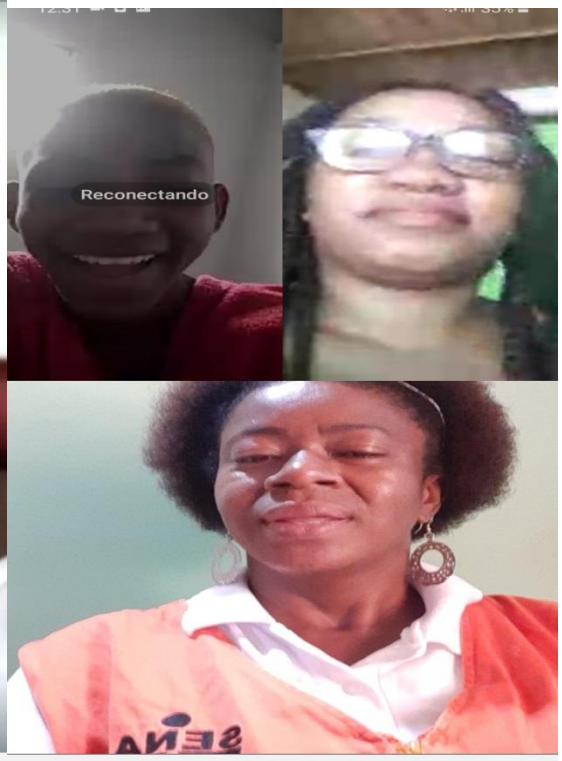

12:50
32%
Cifrado de extremo a extremo
Reconectando


Llamando...


Cifrado de extremo a extremo


Reconectando


12:33
35%
Cifrado de extremo a extremo


Reconectando

SERVICIO AL CLIENTE EN "LA ORGANIZACIÓN"



ROSA MARIA PALACIOS R.

CURSO BASICO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN

Este curso proporciona conocimientos y herramientas aplicables en situaciones de la vida personal y laboral de las ventas, para desarrollar competencias en el proceso de servicio y atencion al cliente, aplicando para ello las técnicas comerciales permitiendo ser más competitivos en el mercado y mejorar la calidad del servicio al cliente y por ende la satisfacción del cliente.

ROSA MARIA PALACIOS R.

QUIEN ES EL CLIENTE

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.



PRINCIPIOS PARA DEFINIR AL CLIENTE:

- Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.

ROSA MARIA PALACIOS R.

 Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.

Cliente: "es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa o negocio".

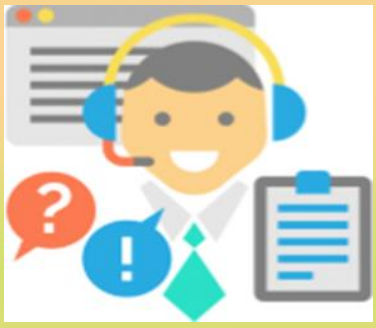
QUE ES EL SERVICIO:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece en la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.

- Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Son todas las actividades desempeñadas por el proveedor que involucra personal e instalaciones para suministrar un servicio.



INFORMATE

La atención al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización o negocio para establecer contacto e interactuar con sus clientes.

ATENCION AL CLIENTE

- SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado atender al cliente y resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa.

Que quieren los clientes al llegar al negocio

- *Cortesía*
- *Honestidad*
- *Información*
- *Amabilidad*
- *Rapidez*
- *Soluciones*

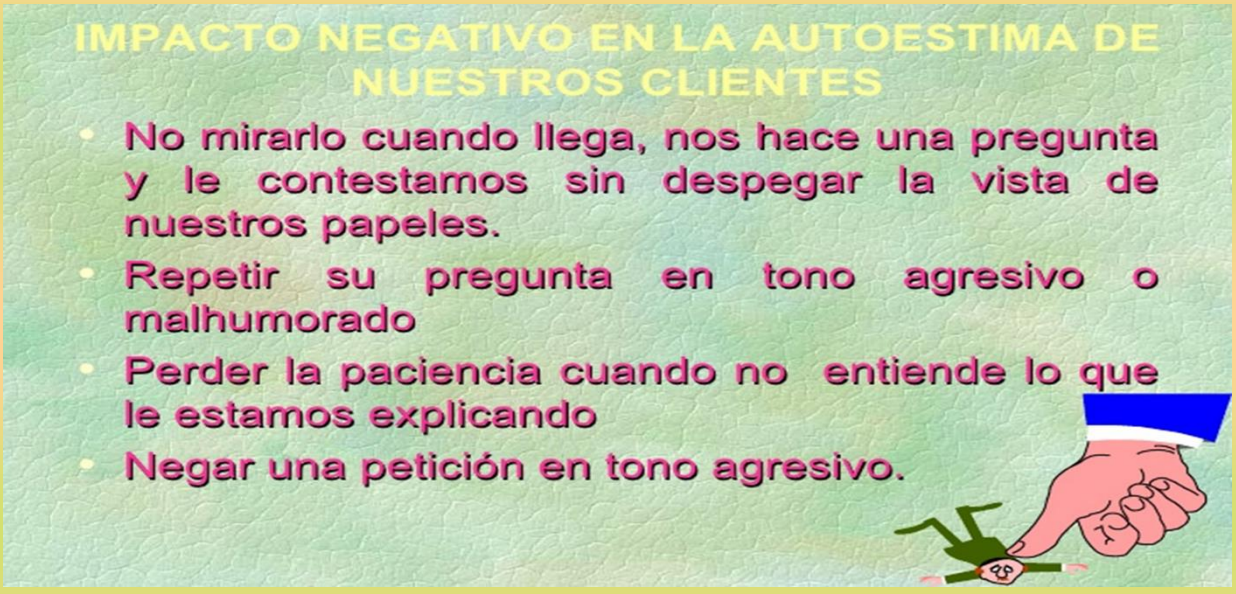
ROSA MARIA PALACIOS R.

DIFERENCIA ENTRE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

La diferencia que se presenta entre estos dos conceptos es: La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación ordenada y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

Si queremos hablar de un "Servicio al cliente de calidad" estos dos conceptos: "atención y servicio", deben formar una relación indisoluble que los vuelve uno solo.





ROSA MARIA PALACIOS R.

ASPECTOS PARA MANTENER LA AUTOESTIMA DE NUESTROS CLIENTES

- Trate a cada cliente como una persona importante.
- No haga comentarios que lo hagan sentir avergonzado
- Evite comentarios que lo hagan sentir agresivo.
- Hágale sentir que desea ayudarlo.
- Escúchelo con atencion.

TRIANGULO DEL SERVICIO



1. *El Cliente: Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.*

2. *La Estrategia: Una vez se conoce al cliente, se establece la estrategia. La estrategia tiene dos orientaciones: Una interna que tiene que ver con El servicio y otra externa que corresponde a la PROMESA DEL SERVICIO que se ofrece a los clientes.*

3. *La Gente: Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo.*

4. *Los Sistemas: La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio.*

a. *Sistema gerencial: Está conformado por el grupo directivo de la organización*
b. *Sistema de normas procedimientos: Está conformado por las pautas establecidas tanto para empleados como para los clientes.*
c. *Sistema humano: Está conformado por la gente, las personas que hacen parte de la organización.*
d. *Sistema técnico: Está conformado por los elementos o herramientas que se utilizan para la producción y entrega de los bienes y servicios objeto del negocio:*

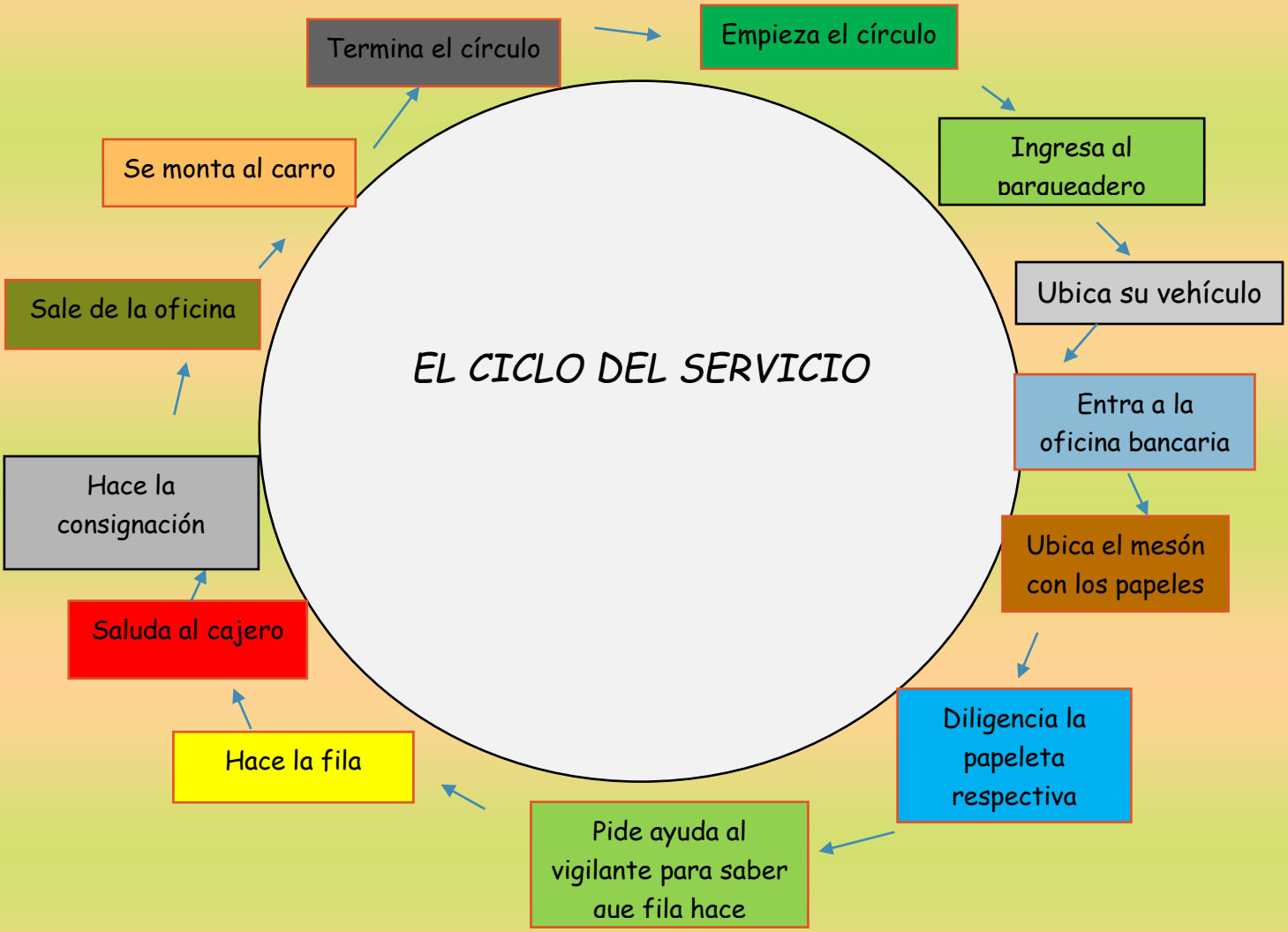
NECESIDADES BASICAS DE LOS CLIENTES

- Necesidad de ser comprendido
  - *Quienes soliciten de un servicio, requieren sentir que están comunicándose efectivamente; por tanto, debe realizarse el mejor esfuerzo por interpretar de manera apropiada los mensajes que envían.*
- *Necesidad de sentirse bienvenido*
  - Esto se logra haciendo sentir al cliente de parte de la persona que lo atiende, que le da gusto verle y que sus necesidades son importantes para ella
- Necesidad de sentirse
  - La autoestima es un elemento fundamental del ser humano, se deben realizar acciones que hagan sentir al cliente como una persona especial.
- Necesidad de sentirse cómodo
  - *La comodidad física es sin duda importante para todo cliente, aspectos como ofrecer un espacio para descansar, esperar, hablar o tratar asuntos de trabajo, seguro que será bien valorados*

ROSA MARIA PALACIOS R.

EL CICLO DEL SERVICIO

Se denomina así al mapa que representa los momentos que experimentan los clientes al llegar a la organización.



ROSA MARIA PALACIOS R.

METODOLOGÍA

- Esta actividad tiene como finalidad dar le la bienvenida a los aprendices, socializar y explicarles que es el Sena y el curso que vamos a desarrollar, El cual se desarrollara a través de la interacción instructor-aprendiz por medio de un grupo de WhatsApp. Todo el proceso se desarrollara por este grupo.

- Al inicio del curso se realizará una autoevaluación inicial de los participantes para comprobar su nivel de conocimiento en el curso a desarrollar para esto se plantearan algunos interrogantes relacionados con la temática del curso. ¿Qué es Servicio? ¿Cliente?, ¿atencion al cliente? Fecha: 13/05/2020

- Durante el curso, se realizarán debates de situaciones cotidianas sobre experiencias vividas de atencion al cliente, se analizaran y se sacaran conclusiones.fecha:14/05/2020 2PM

- Taller sobre el video de una mala atencion en una organización https://www.youtube.com/watch?v=wsRxhytkm84 analizar el videofecha15/05/2020

- Investigar y analizar información sobre la temática del servicio al cliente en la organización: Servicio al Cliente:

-Cliente -Tipos de clientes Comunicaciones Telefónicas -Triángulo del Servicio -Momentos de Verdad -Ciclo del Servicio -Estrategias de Atención Personalizada: -Clasificación de los Clientes. -Manejo de la agenda –importancia del servicio- trabajo en equipo.fecha18 al 22/05-2020

- Video sobre buena y mala atención al cliente en un restaurante(1080p_HD)https://www.youtube.com/watch?v=ZxihQTlmRkI
  Fecha: 24/05-2020
- Se realizaran test y ejercicios, relacionados con la temática del curso, que permitirán evaluar puntos clave y reflexionar sobre los puntos de mejora. FECHA: 26/05-2020

Bibliografía

https://www.camarazaragoza.com/wp-content/uploads/2016/04/Curso-basico-de-ventas-y-atencion-al-cliente.pdf

Curso básico de economía solidaria con énfasis en cooperativas de trabajo, organizaciones solidarias, presidencia de la república, cafam

https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd5096.pdf

https://edebe.com/educacion/documentos/830030-0-529-830030_LA_CEAC_CAS.pdf

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

TALLER NRO 1

EVALUABLE

Oserve el siguiente video de servicio al cliente de clic en el siguiente enlace para ver el video, "servicio Excepcional(240p).mp4 https://www.youtube.com/watch?v=wsRxhytkm84 , desarrolle los siguientes aspectos:

- Haga un análisis sobre cómo fue la atencion para esos clientes en la empresa.
- Para usted como fue la atencion buena o mala?
- Que impresión se lleva usted si lo atendieran así?
- En muy pocas líneas diga cómo sería una correcta atencion al cliente.

SENA siga

ACTA No. 001		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunion de concertacion		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó 04-05/20	**HORA INICIO:** 10:0m	**HORA FIN:** 12:m
LUGAR: Se concerto con los aprendices a traves de llamadas telef	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** CRNIB.	

TEMA (S):

1. Socialización de la Institución (SENA)
2. Concertacion de horario Para trabajar de forma
3. virtual.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Socializacion del sena, del curso, concertacion del horario y determinar el medio virtual para la formación

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En Quibdó, a las 10:am. se dio inicio al proceso de concertacion de manera telefonica con los aprendices del curso servicio al cliente en la organización para socializar temas relacionados con el curso, el sena.

- concertar el horario de las encuentros en el Grupo de whatsApp.
- Dichos temas se trataron y se llegaron a los acuerdos para el desarrollo del curso.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
- los participantes asumen los siguientes compromisos. 1- participar activamente en el desarrollo del curso a traves del Grupo de whatsApp. y de llamadas 2 desarrollar las actividades academicas propias del curso 3: respetar los temas acordados	Todos los Participantes del curso.	06-05-2020 30-05-2020

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

GD-F-007 V.02

SENA siga

ACTA No. 002		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunion de Concertacion		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó, 05-05-2020	**HORA INICIO:** 2:00 Pm	**HORA FIN:** 4:00 Pm
LUGAR: Se concerto con los aprendices a traves de llamadas Telefonicas	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** CRNIB	

TEMA (S):

1. Socialización de la Institucion (Sena)
2. concertacion del horario para desarrollar
3. la formación
   determinar el medio virtual para la formación.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En Quibdó a las 4:pm se dio Inicio al proceso de concertación con los aprendices de manera telefonica con los aprendices del curso Servicio al cliente en la organización.

- Se concerto el medio para desarrollar la formacion a traves de un grupo de whatsApp.
- Se concerto el horario para realizar los encuentros virtuales
- Se determino la metodologia para desarrollar el curso.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Se asumieron los siguientes compromisos por parte de los aprendices. - Desarrollar las actividades del curso - Participar activamente en el curso por medio del grupo de whatsApp. - Respetar los temas acordados.	Todos los Participantes del curso Servicio al Cliente en la Organizacion	06-05-2020 - 30-05-2020

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

GD-F-007 V.02

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ **Área** EMPRENDIMIENTO **MES:** MAYO

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? Mencionelas	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES: AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2114715	SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN	VICTIMA	13	QUIBDO	QUIBDO	QUIBDO	X				

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado (X)
2. Mujer cabeza de familia (X) Cuantos? 7
3. Jovenes Vulnerables (X) Cuantos? 1
4. Tercera edad (X) Cuantos? 1
5. Reincorporados ( ) Cuantos?
6. Otros, Cuales

OBSERVACIONES:

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ **Área** EMPRENDIMIENTO **MES:** ABRIL

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? Mencionelas	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES: AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2114719	SERVICIO AL CLIENTE EN LA O	VICTIMA	11	QUIBDO	QUIBDO	QUIBDO	X				

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado (X)
2. Mujer cabeza de familia (X) Cuantos? 6
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?
4. Tercera edad ( ) Cuantos?
5. Reincorporados ( ) Cuantos?
6. Otros, Cuales

OBSERVACIONES:

SENA SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: __2114715_____No. SOLICITUD_____01_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN**: __servicio al cliente en la organización**

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____COMPLEMENTARIA: _X__

CODIGO PROGRAMA_____VERSION_____SECTOR: _____

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL_____

FECHA: INICIO: _____ TERMINACIÓN: _____TOTAL HORAS: _____40_____

Nº APRENDICES: _____**13**_MUNICIPIO: ___QUIBDÓ_____

VEREDA: ____ _____DIRECCIÓN:__ _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**10:OO M**
MARTES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**10:OO M**
MIERCOLES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**10:OO M**
JUEVES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**10:OO M**
VIERNES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**10:OO M**
SABADO	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**1:OO M**
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ CC. Nº**_35601300_** TELEFONO**_3204432595__** EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO:_____

E-MAIL:_____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA:_____

DPTO:__CHOCÒ___MUNICIPIO:___QUIBDÒ___GREMIO:_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro	Limitada		**Solidaria**	Precooperativas		**Instituciones Educativas**	
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		**Otros**	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		ONGS	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

_____ _____ _____

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

SENA SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: ___2114719 No. SOLICITUD_____01_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN**: _SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACION**_____

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____COMPLEMENTARIA: _X__

CODIGO PROGRAMA_____VERSION_____SECTOR: _____

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL_____

FECHA: INICIO: _____ TERMINACIÓN: _____TOTAL HORAS: _____40_____

Nº APRENDICES: **_____11_____** MUNICIPIO: ___QUIBDÓ_____

VEREDA: ____ _____DIRECCIÓN:__ _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (14 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
MARTES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
MIERCOLES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
JUEVES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
VIERNES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
SABADO	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ CC. Nº **_35601300_** TELEFONO **_3204432595_** EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO:_____

E-MAIL:_____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA:_____

DPTO:__CHOCÒ___MUNICIPIO:___QUIBDÒ___GREMIO:_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro	Limitada		**Solidaria**	Precooperativas		**Instituciones Educativas**	
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		**Otros**	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		ONGS	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

_____ _____ _____

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

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

FECHA INICIAL: 04/05/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2114719 - SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2114715 - SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	79,40

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

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