PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, octubre de 2024

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

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

Referencia: No CO1 PCCNTR 5927722 de 2024

SUGEYDI PEÑA MOSQUERA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 35.890.217 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, como instructora en el área de Atención y Servicio al cliente para el programa complementaria, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MILCIENTOTREINTAY UNO PESOS M/CTE ($35.950.131) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: nueve (9) pagos iguales correspondiente a los meses de marzo a noviembre 2024 por valor de TRES MILONES SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($3.797.549) cada uno, b) un último pago correspondiente a quince (14) días del mes de diciembre de 2024 por valor de UNMILLON SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO NOVENTA PESOS M/CTE ($1.772.190)

Plazo: hasta el 14 de diciembre de 2024

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

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

Obligaciones Especificas:

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

		específicas de los aprendices, teniendo en cuenta el entorno y el contexto, se entrega talleres Guías de aprendizajes, material de apoyo de esta. para el desarrollo del objeto de la competencia	
3	*2.3 Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.*	Se logró establecer en conjunto con los aprendices Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MiPymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de la información	Guías de Aprendizaje Planeación pedagógica, acta de concertación y guía de aprendizaje.
4	*Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.* .	Se comparte a través del drive, las diferentes evidencias desarrolladas durante el proceso de formación, de acuerdo con las guías de aprendizaje.	Evidencias solicitadas a los aprendices de acuerdo a lo establecido en la guía de Aprendizaje.
5	*Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas*	N/A	N/A
6	*Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.*	Para el cumplimiento de las horas establecidas en los diseños curriculares para el mes de septiembre el programa de formación se viene desarrollando y cumpliendo	Firma de asistencias de los aprendices

		conforme a la planeación pedagógica,	
7	*Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente*	Se emiten los juicios . evaluativos de los resultados desarrollados durante el mes objeto del contrato.	instrumentos utilizados para evaluar a los aprendices
8	*Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato*	Presentación de informe evidenciando todas las actividades desarrolladas durante el mes de octubre.	Informe mensual y evidencias requeridas.
9	*Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del Director Regional.*	**N/A**	N/A
10	*Reportar 160 horas mes de labores en la formación Titulada y/o complementaria*	Reporte de las planeaciones, para la programación mensual en Sofia plus y a su vez el desarrollo de cada una de las actividades.	Reporte de juicio evaluativo.
11	*Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia "Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo", según las normas que aplican a la función instructor.*	Me encuentro certificada en las normas de competencia "Nivel avanzado en atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa".	Ver en. Certificado Sena Digital Sofia plus

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

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No**4566783774** de la planilla, operador SOI PLANILLA y periodo mes de **septiembre** del año 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI_NO_X he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo

establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgo para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

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

Evidencias en (11) folios

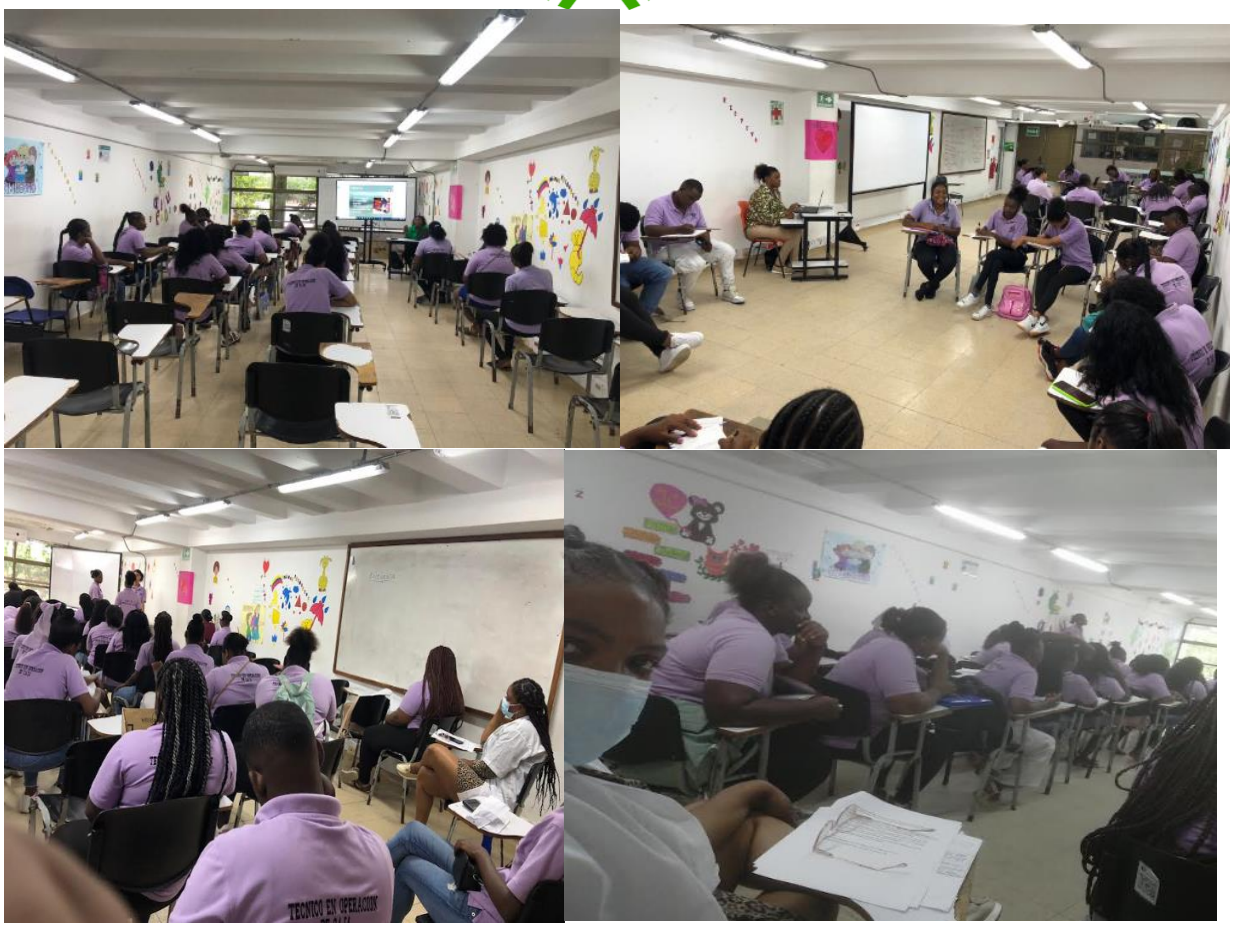
Cordialmente,

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

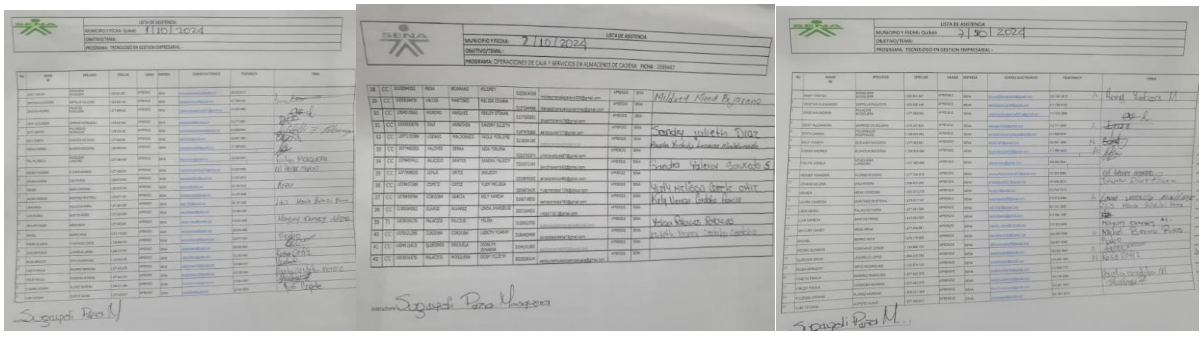
Recibí a satisfacción:

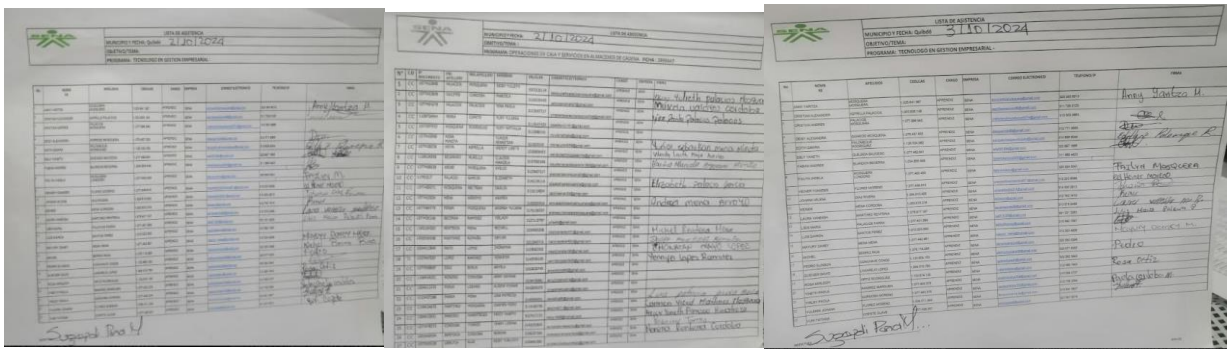
Firma
CANDIDA ASPRILLA JARAMILLO
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1 PCCNTR 5927722
Coordinadora Académica

- **Foto de evidencias mes de octubre**

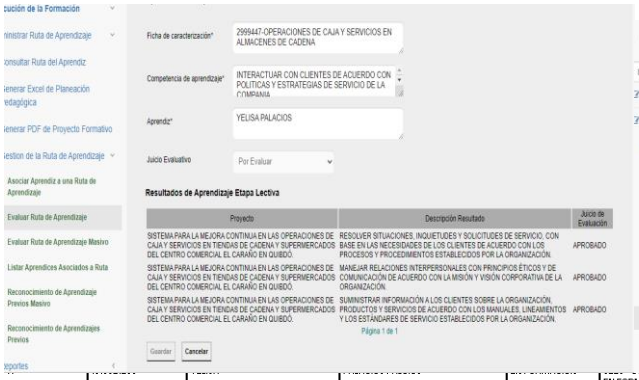


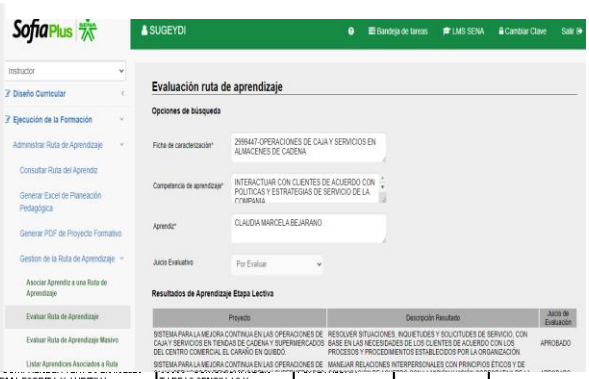
LISTA DE ASISTENCIA





JUICIOS EVALUATIVOS MES DE OCTUBRE





TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3390 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE	18641 - CODIFICAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS DIFERENTES	POR EVALUAR		-
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3390 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS	18642 - TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA	POR EVALUAR		-
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3390 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS	18643 - REGISTRAR LA INFORMACIÓN UTILIZANDO LOS	POR EVALUAR		-
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3390 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS	18644 - CALCULAR INDICADORES CON BASE EN EL	POR EVALUAR		-
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18645 - RESOLVER SITUACIONES, INQUIETUDES Y	APROBADO	08/10/2024 18:14 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18646 - MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON	APROBADO	08/10/2024 18:14 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18647 - SUMINISTRAR INFORMACIÓN A LOS CLIENTES	APROBADO	08/10/2024 18:14 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3442 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL	18638 - CLASIFICAR LOS PAGOS RECIBIDOS TENIENDO EN	POR EVALUAR		-
TI	1075021289	YELISA	PALACIOS PALCIOS	EN FORMACION	3442 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL	18639 - CONSOLIDAR LAS CUENTAS Y LOS REPORTES DE	POR EVALUAR		-
CC	1077172389	SANDRY JULIETH	DIAZ ARRECHEA	EN FORMACION	1 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON	38376 - CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE	POR EVALUAR		-
CC	1077172389	SANDRY JULIETH	DIAZ ARRECHEA	EN FORMACION	1 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON	38377 - RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL	APROBADO	25/03/2024 12:41 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
CC	1077468638	CLAUDIA MARCELA	BEJARANO MURILLO	EN FORMACION	RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS 3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	INDICADORES CON BASE EN EL 18645 - RESOLVER SITUACIONES, INQUIETUDES Y	APROBADO	08/10/2024 18:16 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
CC	1077468638	CLAUDIA MARCELA	BEJARANO MURILLO	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18646 - MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON	APROBADO	08/10/2024 18:16 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
CC	1077468638	CLAUDIA MARCELA	BEJARANO MURILLO	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18647 - SUMINISTRAR INFORMACIÓN A LOS CLIENTES	APROBADO	08/10/2024 18:16 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
CC	1077468638	CLAUDIA MARCELA	BEJARANO MURILLO	EN FORMACION	3442 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL	18638 - CLASIFICAR LOS PAGOS RECIBIDOS TENIENDO EN	POR EVALUAR		-
CC	1077468638	CLAUDIA MARCELA	BEJARANO MURILLO	EN FORMACION	3442 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL	18639 - CONSOLIDAR LAS CUENTAS Y LOS REPORTES DE	POR EVALUAR		-
CC	1077478273	HEICY YANETH	PANESSO HINESTROZA	EN FORMACION	1 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON	38376 - CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE	POR EVALUAR		-
CC	1077478273	HEICY YANETH	PANESSO HINESTROZA	EN FORMACION	1 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON	38377 - RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL	APROBADO	25/03/2024 12:41 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
TI	1077393837	YENNIFER	LOPEZ RAMIREZ	EN FORMACION	RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS 3390 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS	INFORMACIÓN UTILIZANDO LOS 18644 - CALCULAR INDICADORES CON BASE EN EL	POR EVALUAR		-
TI	1077393837	YENNIFER	LOPEZ RAMIREZ	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18645 - RESOLVER SITUACIONES, INQUIETUDES Y	APROBADO	08/10/2024 18:13 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
TI	1077393837	YENNIFER	LOPEZ RAMIREZ	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18646 - MANEJAR RELACIONES INTERPERSONALES CON	APROBADO	08/10/2024 18:13 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
TI	1077393837	YENNIFER	LOPEZ RAMIREZ	EN FORMACION	3405 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	18647 - SUMINISTRAR INFORMACIÓN A LOS CLIENTES	APROBADO	08/10/2024 18:13 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
TI	1077393837	YENNIFER	LOPEZ RAMIREZ	EN FORMACION	3442 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL	18638 - CLASIFICAR LOS PAGOS RECIBIDOS TENIENDO EN	POR EVALUAR		-
TI	1077393837	YENNIFER	LOPEZ RAMIREZ	EN FORMACION	3442 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL	18639 - CONSOLIDAR LAS CUENTAS Y LOS REPORTES DE	POR EVALUAR		-
CC	1078456794	YUDY MELISSA	COPETE ORTIZ	EN FORMACION	1 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON	38376 - CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE	POR EVALUAR		-
CC	1078456794	YUDY MELISSA	COPETE ORTIZ	EN FORMACION	1 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON	38377 - RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL	APROBADO	25/03/2024 12:41 s	CC 35830217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA

Cógigo:	12210104
Versión:	2
Denominación:	ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL
Estado de la Ficha de	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	11/04/2024
Fecha Fin:	08/05/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	27 - REGIONAL CHOCÓ
Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

Tipo de Documento	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Func
CC	1003930148	WENDY LISSETH	ROBLEDO MURILLO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA	APROBADO	CC 3
CC	1003930148	WENDY LISSETH	ROBLEDO MURILLO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO	APROBADO	CC 3
CC	1003935148	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA	APROBADO	CC 3
CC	1003935148	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con	606045 - 2.APLICAR	APROBADO	CC 3

Fecha del Reporte:	14/08/2024
Ficha de Caracterización:	3010368
Cógigo:	13530025
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE
Estado de la Ficha de	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	06/06/2024
Fecha Fin:	03/07/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	27 - REGIONAL CHOCÓ
Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competenc	Resultado de	Juicio de	Fecha y Hora del Juicio	Funcionario que registro el ju
CC	1003932332	JOHAN JESID	AGUALIMPIA MOSQUERA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	20/06/2024 16.50 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA
CC	1003932332	JOHAN JESID	AGUALIMPIA MOSQUERA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	20/06/2024 16.50 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA
CC	1003935084	FRANKLIN ENRIQUE	CORDOBA COPETE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	20/06/2024 16.50 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA
CC	1003935084	FRANKLIN ENRIQUE	CORDOBA COPETE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	20/06/2024 16.50 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA
CC	1003970164	SOL ELLAYSA	CORREA GARCIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	20/06/2024 16.50 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA
CC	1003970164	SOL ELLAYSA	CORREA GARCIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	20/06/2024 16.50 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA
CC	1003970702	YISETH CAROLINA	MOSQUERA MORENO	POR CERTIFICAR	38426 -	596261 - 2.	APROBADO	20/06/2024 16.50 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA

	SERVICIO AL CLIENTE
e	EN EJECUCION
	01/07/2024
	27/07/2024
	PRESENCIAL
	27 - REGIONAL CHOCÓ
:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

N	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de	Juicio de	Fecha y Hora del	Funcionario que registro
1	CARLOS ANDRES	MOSQUERA URRUTIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	14/08/2024 21.35 a	CC 35890217 - SUGEYDI
1	CARLOS ANDRES	MOSQUERA URRUTIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	14/08/2024 21.34 a	CC 35890217 - SUGEYDI
1	HANIER	MENA CHAVERRA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	14/08/2024 21.35 a	CC 35890217 - SUGEYDI
1	HANIER	MENA CHAVERRA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	14/08/2024 21.34 a	CC 35890217 - SUGEYDI
1	MIGUEL ANGEL	URRUTIA AGUALIMPIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	14/08/2024 21.35 a	CC 35890217 - SUGEYDI
1	MIGUEL ANGEL	URRUTIA AGUALIMPIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	14/08/2024 21.34 a	CC 35890217 - SUGEYDI
1	KEVIN STIBEN	CASAS MIRANDA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	14/08/2024 21.35 a	CC 35890217 - SUGEYDI

	14/08/2024
n:	3022186
	12150014
	1
	ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS
	EN EJECUCION
	18/06/2024
	31/08/2024
n:	PRESENCIAL
	27 - REGIONAL CHOCÓ
	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

mero de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de	Juicio de	Fecha y Hora del Juicio	Funcionario que registro
03935148	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	POR CERTIFICAR	32907 - FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA DE	447371 - ANALIZAR LOS RESULTADOS	APROBADO	14/08/2024 21.37 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
03935148	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	POR CERTIFICAR	32907 - FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE LOGÍSTICA DE	447372 - DOCUMENTAR LOS	APROBADO	14/08/2024 21.38 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
03935148	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	POR CERTIFICAR	32907 - FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE	447373 - ESTABLECER	APROBADO	14/08/2024 21.39 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
03935148	CRISTIAN ALEXANDER	ASPRILLA PALACIOS	POR CERTIFICAR	32907 - FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE	447374 - VERIFICAR EL	APROBADO	14/08/2024 21.39 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA
03970316	KEINER	MENA CORDOBA	POR CERTIFICAR	32907 - FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICOS DE	447371 - ANALIZAR LOS	APROBADO	14/08/2024 21.37 a	CC 35890217 - SUGEYDI PEÑA MOSQUERA

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

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

2. PRESENTACIÓN

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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. REFLEXIÓN INICIAL

3.1.1. Identificación de Clientes: De manera individual, cada aprendiz deberá leer el documento llamado EMPRESAS Y TIPOS DE CLIENTES (Word), este documento deberá descargarlo de la carpeta google drive mediante el siguiente enlace https://drive.google.com/drive/folders/1EUjASVtKRLJuvtjKy-c2IXjS5bovuHgR?usp=sharing, carpeta llamada Servicio al cliente, sub carpeta Materia de apoyo Guia N°

1 G.A, luego y mediante la Técnica Didáctica Activa (TDA) foro, procederá a dar su respuesta a lo siguiente ¿que es un cliente? Cuantos tipos de clients conoce? Porque es importante la buena relación cliente – empresa? Para hacer su participación deberá hacerlo mediante documento tipo Word llamado FORO N°1 G.A que encontrara en la misma carpeta, luego procederá a subir su respuesta por el mismo enlace pero en la carpeta llamada Actividades Guia N° 1 G.A. FORO y deberá marcarlo de la siguiente manera (actividad de reflexión inicial_3.1.1_ su nombre_2024i)

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

- Ambiente Requerido: Sala con luminosidad, silla, mesa.
- Materiales: Computador e Internet.
- Duración: 5/03/20/24 al 6/03/20/24

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

3.2.1. Clasificación de las empresas: de manera individual y haciendo uso de la Tecnica Didactica Activa,(TDA) clasificar. Usted estimado aprendiz reacibirá el cuadro adjunto llamado CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS y dara respuesta a este despues de leer el documento llamado TIPOS DE EMPRESAS (PDF) estos documentos deberán descargarlos de la carpeta google drive mediante el siguiente enlace https://drive.google.com/drive/folders/1EUjASVtKRLJuvtjKy-c2IXjS5bovuHgR?usp=sharing, carpeta llamada Materia de apoyo Guia N° 1 G.A, luego para su participación ingresara por el mismo enlace pero en la carpeta llamada Actividades, CONTEXTUALIZACION 1 y deberá marcarlo de la siguiente manera (actividad de contextualización_3.2.1_ su nombre_2024i).

3.2.2. Clientes y Salud. Aprendiz, de manera individual y haciendo uso de la (TDA)leer, analizar y responder, usted despues de leer el documentos llamado SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL que encontra por medio del siguiente enlace https://drive.google.com/drive/folders/1EUjASVtKRLJuvtjKy-c2IXjS5bovuHgR?usp=sharing y observar el video que se relaciona en este link https://www.youtube.com/watch?v=_ZCd8w4kCkw, realizara un analisis de lo visto y lo leido y mediante un documento tipo Word dara su respuesta a lo siguiente: ¿ Porque considera que es importante dentro de las empresas los sistemas de SST(Sistema de Seguridad en el Trabajo y GAA(Sistema de Gestion Ambiental) y en que beneficia estas acciones a los clientes? Para dar su respuesta participación ingresara por el mismo enlace pero en la carpeta llamada Actividades, CONTEXTUALIZACIÓN 2 y deberá marcarlo de la siguiente manera (actividad de contextualización 3_3.2.2._ su nombre_2024i).

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

VALOR AGREGADO: son las caracteristicas 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.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

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

Fuente: http://importancia.de/comunicacion/#ixzz6MfTxxHsQ

Fuente: https://concepto.de/mision-y-vision/#ixzz6MfPWuHax

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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