**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Quibdó, noviembre 2024

Señor (a)

**ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5886389**
Coordinador académico
Dependencia formación complementaria-Población Desplazada En el programa de Emprendimiento Quibdó-Chocó

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual
Mes noviembre del año 2024

**Referencia:** No **5886389**) del año (2024)

**ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **35601300** de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, en (Formación complementaria-Población Desplazada en el Programa de COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR), 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 contratos la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($44.250.000)MCTE, esta suma será pagada por el Sena al contratista de la siguiente manera:
a) Un primer pago correspondiente a 11 días del mes de FEBRERO por un valor de UN MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($1.650.000) b) NUEVE (9) pagos iguales de MARZO a NOVIEMBRE del 2024 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MCTE ($4.500.000) cada uno c) Un último pago correspondiente a 14 días del mes de DICIEMBRE por un valor de DOS MILLONES CIEN MIL PESOS MCTE ($2.100.000)".
.

. **Plazo:** Sera hasta el 14 de diciembre de 2024.

| **OBJETO:**(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro) |
| --- |
| CONTRATACION INSTRUCTORES-PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL DE 22 INSTRUCTORES, PARA ORIENTAR LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL NIVEL COMPLEMENTARIA VICTIMA, EN EL CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD DE LA REGIONAL CH |

**Obligaciones Específicas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Establecer estrategias de enseñanza- Aprendizaje- evaluacion según el programa De formación profesional y el enfoque metodológico adoptado. | Las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizada en el presente periodo, están, formación presencial, Realizar Talleres Teórico – Prácticos" relacionados con la temática a tratar del cursos<br>MERCADEO Y VENTAS<br>Contenido temático:<br>contenido temático :<br>- Etapas del mercadeo<br>- Que es el mercadeo y que es el mercado<br>- Necesidades básicas del mercado<br>- Investigación de mercados<br>- Análisis del mercado<br>- Segmentación de mercado<br>- Competencia<br>- Precio y calcular precio, etc. | Actividad:<br>Conversatorio sobre temas del curso a trabajar de manera grupal e individual.<br>MERCADEO Y VENTAS<br>Desarrollo de talleres del curso MERCADEO y VENTAS<br>Todo en el desarrollo de la formacion en las comunidades indígenas de Kipara y urada en el barrio invasión de Quibdó.<br>Iniciación de la formacion en las comunidades de San Jose de Balsa y Nueva Vida en el Municipio de Rio sucio |
| 2 | Orientar los procesos de enseñanza- aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, Metodologías de aprendizajesy programas curriculares vigentes | La formación y la metodología están diseñadas de acuerdo a necesidades de los participantes y el proceso de formación.. | Formato de concertación y lista de asistencia y evidencia fotográfica mes de noviembre. |
| 3 | Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje<br>– evaluacion 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 inicia la formación del curso MERCADEO Y VENTAS en el Municipio de Rio Sucio en las comunidades de Nueva Vida y San José de balsa. Además en la comunidad de nueva vida aprovechando la presencia de la instructora se concerta dictar el curso de ATENCION AL CLIENTE,<br>---Se concerta en la comunidad de Nueva Vida dictar la formacion de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5:00pm, con el fin de darle respuesta a las formaciones requeridas. | Fichas inscritas y matriculadas en Sofía plus.<br>Evidencias fotográficas mes de noviembre<br>Todo soportado en el drive.<br>Evidencias de formación mes de<br>noviembre |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | - Verificación y Registro de aprendices en Sofía Plus.<br>-Elaboración de las fichas de caracterización.<br>-Verificación de personal en la plataforma vivanto para determinar las victimas que participaran en el proceso de formación.<br>-Orientación a los aprendices sobre la importancia del cursos a dictar.<br>-Se inscribieron y se matricularon las fichas en la plataforma Sofía plus.<br><br>Se da inicio a la formacion del curso MERCADEO Y VENTAS, Emprendiento y atencion al cliente | |
| 4 | Llevar el registro de evidencias de la actividad de enseñanza-aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido. | Se está llevando el Reporte de las actividades de formación en la plataforma DRIVE. | formato de Caracterización, registro fotográfico. Guía de aprendizaje. Reporte de fichas en Sofía plus. Acta de concertación todo del mes de octubre. |
| 5 | Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas. | Envío y Reporte de documentación de aprendices que participaran en el proceso de formación para inscripción y matricula al programa de formación. | Formato de Excel y documentos de cedula para programación y matricula de dos cursos de MERCADEO Y VENTAS |
| 6 | Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente. | Se calificaron las fichas 3077350 y 3077361 en Sofía plus. Se inscribieron y las fichas 3129332 y 3129347 y 3129345en Sofía plus | Fichas calificadas y Fichas inscritas en Sofía plus |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | Atender oportunamente los requerimientos del supervisor de contrato y presentar Mensualmente los informes de ejecución del contrato. | Presentación de informe de actividades desarrolladas en el mes de noviembre. | Informe mensual mes de noviembre. |
| 8 | Reportar 160 horas mes de labores en la formación. | Reportar 8 horas diarias conforme a las obligaciones contractuales el cual se verán reflejadas una vez estén creadas las fichas en Sofia Plus | Reporte de tiempo en la plataforma sofia plus.<br><br>Verificar fichas en la plataforma Sofía Plus |
| 9 | Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia Orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo según las normas que aplican 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 |
| 10 | Las demás para el Cabal cumplimiento del objeto contractual. | No aplico para este periodo (con Disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera). | No aplica porque no se ha generado el evento |

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. de planilla 4573626781, expedida por SOI correspondiente al mes de octubre de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – según "Decreto *Ley Anti trámites"*)

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 entidades(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 riesgos 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 (xx) folios

Cordialmente,

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

Recibí a satisfacción:

ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
Supervisor(a) Contrato **5886389** de 2024

| ACTA No. | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:** Concertación de días, horario y metodología para desarrollar la formacion del curso MERCADEO Y VENTA en el Municipio de Rio Sucio en las comunidades de Nueva vida. | | |
| **CIUDAD Y FECHA:** Quibdó, 3 de noviembre del 2024 | **HORA INICIO:** 3:00 pm | **HORA FIN:** 4:30 pm |
| **LUGAR Y/O ENLACE:** Rio sucio – comunidad Nueva vida | **DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CENTRO DE RECURSOS NATURALES INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD** | |

**AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:**

1. Concertar con los aspirantes al curso MERCADEO Y VENTA, cómo se va a desarrollar la formación, los días y el horario de dicho curso en el Municipio de Rio Sucio – comunidad nueva vida.
2. Conocer con los aprendices del curso MERCADEO Y VENTA, en cabeza de los la secretaria y miembro del consejo de la comunidad las actividades a desarrollar en el curso.

**OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:**

1. Concertar con los miembros del Consejo y aprendices del curso **MERCADEO Y VENTA** del Municipio de Rio Sucio –comunidad nueva vida, la metodología y actividades para llevar a cabo en la formación del curso.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

El día 03 de noviembre siendo aproximadamente las 3:00 pm, se lleva a cabo la reunión de concertación con miembros del Consejo Comunitario de cacarica y aprendices, del curso **MERCADEO Y VENTAS** Y con la instructora del programa víctima del SENA, la señora **ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ**, con el fin de dar respuesta a la medida cautelar según **AUTO 005 planes específicos**; se da inicio a la socialización de la reunión con la intervención de miembros del Consejo y aprendices de las comunidad nueva vida, quien explica a los participantes la importancia de asistir al curso ya que el SENA está dando cumplimiento a una medicada cautelar, donde se le solicita formacion del personal que cobija la medida en el curso MERCADEO Y VENTA. Les resaltan la importancia que tiene este curso de mercadeo y venta para el desarrollo de sus actividad Emprendedora y de comercio, además les explican sobre mi presencia en el territorio y principalmente en la reunión manifestándoles que soy la Instructora quien les va a dictar el curso.

Intervengo explicándoles sobre los programas que maneja el SENA REGIONAL CHOCO y su programa víctima, se les da a conocer la temática del curso, se establece la metodología a trabajar. Los aprendices en cabeza de sus líderes acuerdan como horario para desarrollar la formación de la siguiente manera escogiendo ellos trabajar desde el lunes al sábado de 1:00pm a 6:00pm en la casa comunitaria, determinan ese horario porque en su gran mayoría están es sus actividades cotidianas en las horas de la mañana.

Por otro lado, se deja plasmado en esta acta, que se inicia la formacion con los 45 aprendices quienes entregaron su documentos de cedulas.

El grupo manifiesta dar inicio a la formacion el dia siguiente 04/11/2024

Por los compromisos presentados en esta acta se procede a dar inicio a la formación con la Participación de los aprendices e instructor en el Municipio de Rio Sucio en la comunidad de nueva vida del 4 al 9 del mismo mes.

**CONCLUSIONES**

Se logró llegar a acuerdos de concertación, dictar las clases los días lunes a sábado de 1:00pm a 6:00 pm, para dar cumplimientos a los compromisos presentados en esta acta.

**ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS Y/O DECISIONES**

| ACTIVIDAD /DECISIÓN | FECHA | RESPONSABLE | FIRMA |
|---|---|---|---|
| Explicación de la temática del curso MERCADEO Y VENTAS e informar a los aprendices cuando estén los certificados. | 03/11/2024 | -Instructora del SENA, ROSA M. PALACIOS |  |
| Se realizaran las actividades de consulta propias del curso MERCADEO Y VENTAS (talleres, consultas, Trabajos grupal e individual). | | -Aprendices del Curso | |
| -cumplir con todo lo acordado en la reunión. | | Instructora SENA<br>-ROSA MARIA PALACIOS<br>--Aprendices del Curso | |

**ASISTENTES**

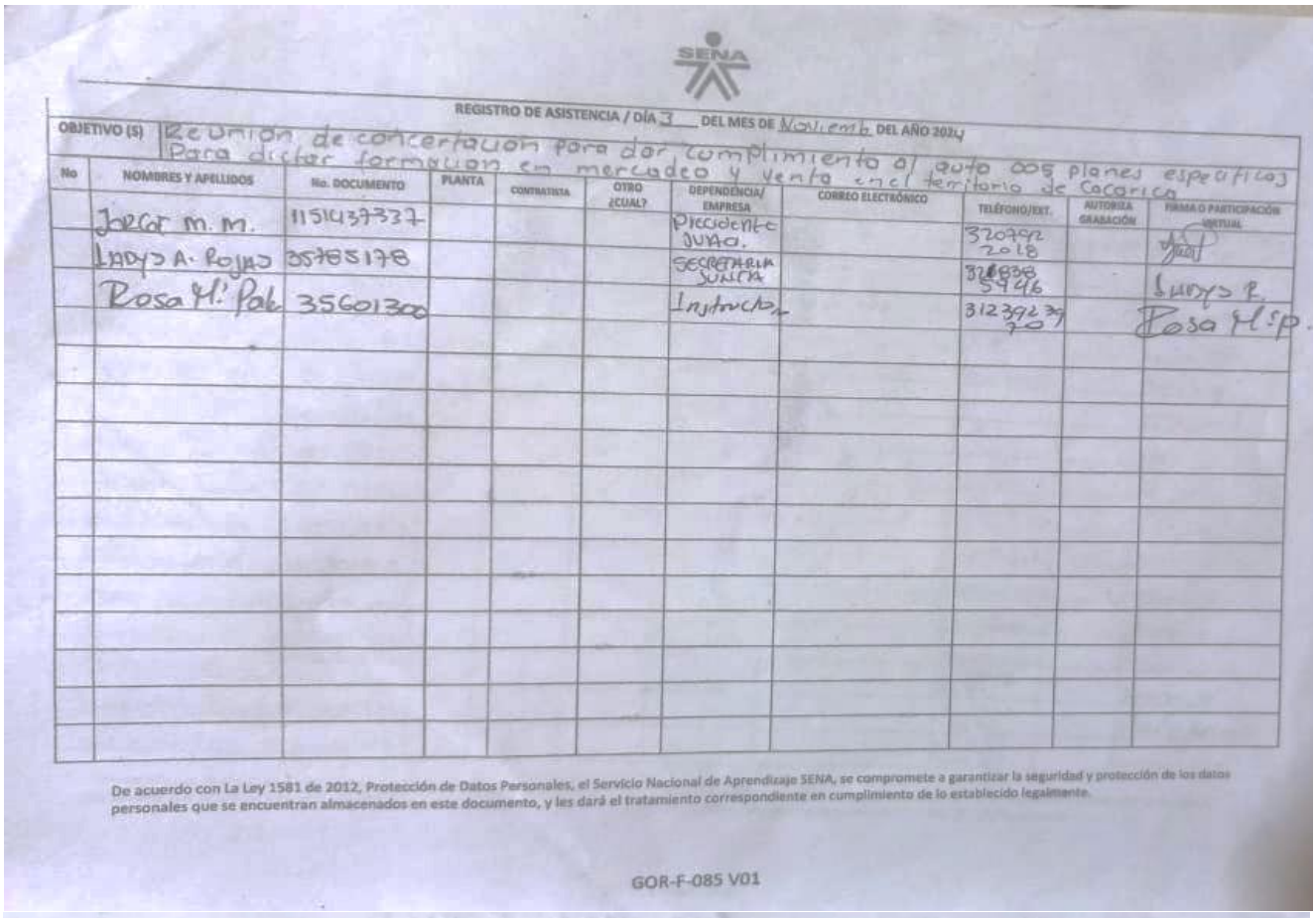
*(Incorporar evidencias asistentes. Ver Instructivo)*











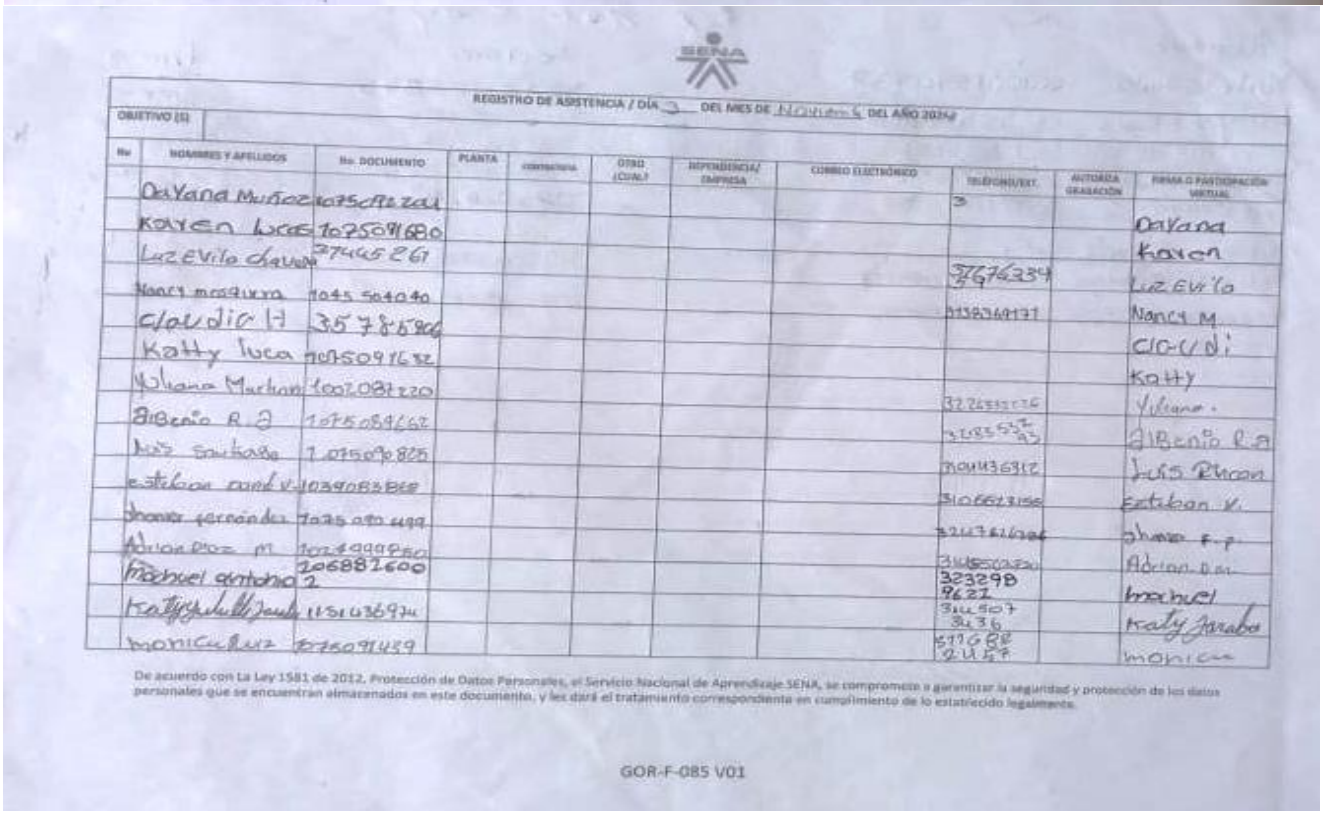
REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 3 DEL MES DE Noviembre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Reunion de concertacion para dar cumplimiento al auto 005 planes especificos Para dictar formacion en mercadeo y venta en el territorio de Cacarica

| No | NOMBRES Y APELLIDOS | No. DOCUMENTO | PLANTA | CONTRATISTA | OTRO ¿CUAL? | DEPENDENCIA/ EMPRESA | CORREO ELECTRÓNICO | TELÉFONO/EXT. | AUTORIZA GRABACIÓN | FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Jorge M. M. | 1151437337 | | | | Presidente JUNTA. | | 320492 2018 | | |
| | LADYS A. ROJAS | 35765178 | | | | SECRETARIA JUNTA | | 3208838 5996 | | Ladys R. |
| | Rosa M.ª Pak | 35601300 | | | | Instructora | | 3123923 707 | | Rosa M.ª P. |

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.

GOR-F-085 V01



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 3 DEL MES DE Noviembre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S):

| No | NOMBRES Y APELLIDOS | No. DOCUMENTO | PLANTA | CONTRATISTA | OTRO ¿CUAL? | DEPENDENCIA/ EMPRESA | CORREO ELECTRÓNICO | TELÉFONO/EXT. | AUTORIZA GRABACIÓN | FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DeYana Muñoz | 1075[illegible]241 | | | | | | 3 | | DeYana |
| | Karen Lucas | 1075091680 | | | | | | | | Karen |
| | Luz Evilo Chaverra | 37465261 | | | | | | 3767334 | | Luz Evilo |
| | Nancy mosquera | 1045 504040 | | | | | | 3138369171 | | Nancy M. |
| | Claudia [illegible] | 35 78 5806 | | | | | | | | Claudia |
| | Katty Luca | 1075091682 | | | | | | | | Katty |
| | Yuliana Martinez | 1007031220 | | | | | | 32765[illegible]26 | | Yuliana. |
| | Alberto R. J. | 1075084662 | | | | | | 3128552797 | | Alberto R. J. |
| | Luis Santana | 1.075090825 | | | | | | 3014436912 | | Luis Rivas |
| | Esteban Cano V. | 1039083866 | | | | | | 3106623156 | | Esteban V. |
| | Jhonier Hernandez | 1075 090 489 | | | | | | 3247616706 | | Jhonier F. P. |
| | Adrian Diaz M. | 1075[illegible]8 | | | | | | 3105[illegible]230 | | Adrian D. M. |
| | Manuel Antonio | 206882600 2 | | | | | | 3232989621 | | Manuel |
| | Katty Julieth | 1151436974 | | | | | | 3145073436 | | Katy Jaraba |
| | Monica Luz | 1075091459 | | | | | | 5716828447 | | Monica |

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.

GOR-F-085 V01

**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

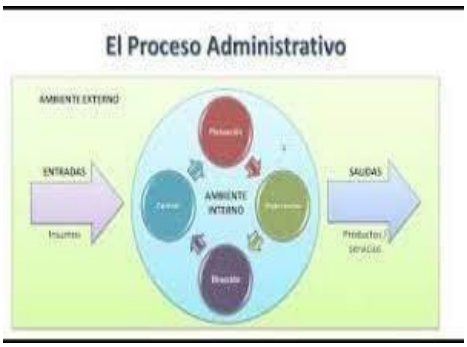
- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS
- Código del Programa de Formación: 12210010
- Competencia: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR
- 1. Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.
- 2. Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos
- 3. Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio
- 4. Propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.
- 5. Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.

- Duración de la Guía: 48 HORAS

**2. PRESENTACIÓN**

Conociendo las funciones que desempeñaran los aprendices en los diferentes campos empresariales y de servicios administrativos donde ejercerán el servicio y atención al cliente es importante que conozcan y aprendan a ofrecer atención que favorezca las relaciones de la empresa con el cliente. Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. Ofrecer atención personalizada que cumpla con los estándares de servicio de calidad de la organización y a realizar actividades relacionadas con los recursos de sus unidades productivas con el propósito en presentar alternativas de solución a posibles problemática que se lleguen a presentar a futuros con la atencion y servicio al cliente.

Lo que se pretende con este curso de Servicio al Cliente en la organización es transferirle a los aprendices conocimientos básicos para una buena atencion a los clientes desde el entorno que les toque interactuar con ellos.










**3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

- **1.** Actividades de presentación.
  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, además se hará la presentación por medio de una dinámica de cada uno de los miembros del uso con el fin de romper el hielo en el grupo.
  DINAMICA: El rey de los elementos: Se forma un círculo con todos los participantes, el animador tendrá la pelota y se la pasara a cualquiera, cuando la tire debe mencionar un elemento (Aire, Agua o Tierra) el que atrape la pelota debe mencionar un animal que pertenezca al elemento que mencionaron ejemplo. (Agua: tiburón) y pasársela a otro diciendo un elemento antes que la atrape el otro participante, no se vale repetir animales y debe responderse rápido, los que pierden van saliendo hasta elegir al ganador.
- Ambiente Requerido: Aula
- Materiales : cuaderno, agenda, lapicero, lápiz, pelota
- Tiempo: 3 hora

2. Actividades de reflexión:

Esta actividad de autodiagnóstico los aprendices en mesa darán conceptos respecto a interrogantes relacionadas con la temática del curso, el propósito de esta actividad es identificar los conocimientos previos que tienen los aprendices con respecto a la temática del curso de servicio al cliente en la organización.

- Evidencia: Reflexione sobre los siguientes preguntes.

Reflexione sobre los siguientes interrogantes.

-Estructura de la organización.

- Lineamientos estratégicos de la organización.

- Manual de funciones y procedimientos.

- Portafolio de servicios.

- Normas aplicables al servicio al cliente: legales, de calidad, de etiqueta y protocolo - cliente: tipos, clasificación y condición (física, humana, social).

- Atención al cliente: tipos, clasificación, condición, estrategias, canales y protocolos. - servicio: definición, clasificación, triángulo de servicio.

-¿Elementos de la Comunicación?
-¡En que consiste la comunicación asertiva ?
-¿Comunicación Verbal ¿Comunicación no Verbal
-Concepto
-Funciones de la comunicación empresarial
-¿Estructura orgánico-funcional
-¿Manual de funciones y procedimientos

Esta actividad tiene como finalidad encaminar y motivar a los aprendices en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje: video sobre comunicación asertiva en la organización

El objetivo de esta actividad es mirar a través de un videoving un video sobre la comunicación en la organización y la importancia de una buena comunicación asertiva para el logro de los objetivos de la organización.

- Ambiente Requerido: Aula, plataformas digitales

Materiales: (marcadores, papel videiving, Borrador) Plataforma virtual, diapositivas

- Tiempo:4 hora

  Actividad.

-Taller sobre la comunicación: PASIVO- AGRESIVO –ASERTIVO
El objetivo de esta actividad es distinguir los diferentes tipos de comunicación

Anexo taller.

La comunicación es esencial para la vida, y ya sea en el trabajo o en lo personal, todo será más fácil si te comunicas bien.

- Ambiente Requerido: Aula, unidad productiva y campos abiertos

Materiales: (marcadores, papel periódico, cartulinas, lápices, lapiceros, videiving, Borrador, fotocopias, block.) Plataforma virtual, diapositivas

- Tiempo: 3 hora

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

Socializar en mesas redondas y por medio de talleres, consultas trabajos en grupo y experiencias vividas sobre la importancia de la comunicación asertiva para lograr una buena atencion a los clientes adentro de la organización – unidad productiva.

**LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.**

Comunicar es vender, dar a conocer nuestros productos, nuestros servicios, pero es complicado, en

ocasiones, que el consumidor compre debido a la gran competencia en el mercado.

Para que exista comunicación la información debe ser traducida a un código simbólico común para las partes comprometidas así como las asociaciones entre los símbolos y sus referentes deben ser compartidos

Las organizaciones intercambian información de manera constante con su entorno exterior. Ese entorno, dependiendo del sector y la actividad a la que se dedique la empresa, está formado por clientes, proveedores, competencia, intermediarios, medios de comunicación y público en general.

Para transmitir la información sobre la empresa al exterior, las organizaciones suelen emplear una serie de canales de comunicación formales, entre los que se encuentran las áreas de publicidad y relaciones públicas, las de marketing, prensa... Además, utilizan otros canales de comunicación informal, que van surgiendo conforme van cambiando las necesidades de comunicación. Dentro de los canales de comunicación mencionados, los departamentos de publicidad y relaciones públicas son los encargados de informar al público sobre las actividades, los productos y los servicios que ofrece la empresa. Tanto la publicidad como las relaciones públicas permiten dar a conocer la imagen de la empresa.

- Recopilar y analizar información respecto temas de la comunicación en la organización: Comunicación.-Elementos de la Comunicación -Comunicación Verbal -Comunicación no Verbal Comunicación Empresarial –Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas.

- Conformar equipo de trabajo de 5 personas, darle un nombre al equipo.

- realizar talleres que permitan evidenciar los conocimientos adquiridos.
- Actividad lúdica en la atención práctica a un cliente, como se ha sentido en el papel de clientes y las conclusiones que llegan al finalizar la actividad.
- Conversatorio acerca de la forma adecuada en la que se debe ser la comunicación asertiva dentro de la organización.
- Se evaluara, Apariencia y actitud personal, comunicación oral y escrita, estado de ánimo yprudencia.
- Socialización de las actividades anteriores.

Video: a través del videoving proyectar el video Como cambiar el mundo con pequeñas cosas.

Comentarios y reflexión del mismo.

Actividad 3: contextualización de los conocimientos

Tiempo: 13 horas

Ambiente: Aula y salida al comercio para observar la atención al cliente en algunos negocios. Socialización de la actividad de campo.

Materiales: tablero, marcador, videoving, cartelera, Plataforma virtual, diapositivas

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

En este momento significativo del aprendizaje, los aprendices podrán asimilar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y se aplicaran vivencias a procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:

Los aprendices aprenderán sobre los siguientes conceptos

- Brindar atención y servicio que favorezca las relaciones empresariales con el cliente:
- Que es Trabajo en Equipo.
- Identificar el tipo de información que maneja la Organización.
- Identificar los diferentes tipos de comunicación dentro de la organización.
- Aplicar las normas, procesos y procedimientos y políticas de la Organización
- Identificar los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
- Ejecutar momentos de verdad estelares en la atención y el servicio al cliente.
- Documentar la atención y el servicio al cliente de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad, las políticas de la Organización y la trazabilidad.

Actividad grupal

En esta actividad se conformaran equipos de trabajo para que los alumnos consulten a través de fuentes escritas o internet la temática asignada y en mesa redonda se hará un conversatorio donde cada grupo explicara sobre su tema de consulta dándole participación a los demás miembros del curso para argumentar sobre dicho tema. Esta actividad tiene calificación.

Actividad 4: Apropiación de los conocimientos a través de exposición
Duración de 5 horas
Ambiente: Aula
Materia: tablero, marcador, catelera. Plataforma virtual, diapositivas

**4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>**Evidencias de Conocimiento :**<br><br>**Respuestas a preguntas acerca de que** es la Comunicación Empresarial Concepto<br><br>-Funciones de la comunicación empresarial<br><br>-Clasificación de la comunicación empresarial<br><br>-Conducto regular<br><br>-Relaciones públicas<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>Resultado del conversatorio y socialización de los temas desarrollados durante el curso. | Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios.<br><br>Aplica las cualidades que debe poseer el funcionario que atiende público y facilita el servicio.<br>Proyecta estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios,<br><br>Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo.<br><br>Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, | Preguntas<br><br>Observación<br><br>talleres<br><br>Observación<br><br>Preguntas, lista de chequeo, talleres. |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencias de Producto:**<br><br>Resultados de las actividades desarrollas en cuanto al servicio y atención al cliente, teniendo como referente la ejecución de actividades lúdicas | Aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.<br><br>Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones.<br><br>Criterios de evaluacion<br>Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización, teniendo en cuenta el perfil del cliente.<br>Describe los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios.<br>Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y Externo.<br>Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones.<br>Aplica las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los Estándares de calidad y las políticas de la Organización | Preguntas, talleres.<br><br>Exposicion, Trabajo en grupo y socialización del mismo. |

**5. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Comunicación.-Elementos de la Comunicación -Comunicación Verbal -Comunicación no Verbal Comunicación Empresarial –Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas – visión – misión - objetivos- Correo – sofia plus – aprendizaje – instructor – tics- costo- precio- gasto- beneficio- punto de equilibrio – empresa- empresario- vida útil-, equipos de trabajos.

**6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS**

www.sena.edu.co

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

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

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

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ | INSTRUCTORA | COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA<br><br>PROGRAMA DESPLAZADOS | **27/02/2024** |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |

**PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: **COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**
- Código del Programa de Formación: **13410017**
- Competencia: **FOMENTAR CULTURA EMPRENDEDORA SEGÚN HABILIDADES Y COMPETENCIAS PERSONALES**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1: Relacionar la importancia de la negociación con el Emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.
2: Establecer características y competencias Emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
3: Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento Emprendedor.
4: Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia Emprendedora.

Duración de la Guía 48 horas

**2. PRESENTACION**

Estimados aprendices *SENA*, reciban un cordial saludo de *bienvenida*, estamos iniciamos un ciclo formativo donde obtendrán capacitación en **COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**. Nos espera un cuantioso trabajo en la cual, el aprendizaje colaborativo, el crecimiento del grupo mediante la educación y con el acompañamiento brindado por la instructora, se podrán lograr el objetivo principal que es esencialmente formar personas integrales con valores y capacitadas para desempeñarse exitosamente en la vida laboral y el sociedad en su conjunto.

La presente formación responde a la necesidad detectada en el diagnóstico realizado en el Plan Estratégico 2015 2018 a la gestión misional de Emprendimiento y Empresarismo, en el cual se encontró que no existía una formación específica dirigida al desarrollo de la actitud y comportamiento emprendedores en los aprendices SENA. En su lugar, se encontraron 474 programas que decían contener elementos relacionados con el emprendimiento, pero una vez fueron analizados a fondo, los programas se enfocaban en la formación de competencias contables, financieras y administrativas.

- Esta guía de aprendizaje le dará las herramientas y elementos necesarios para que tú como aprendiz del curso de COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR adquieras las competencias para desarrollar una cultura emprendedora suficientes para la estructuración de una idea de negocio y la formulación de proyectos empresariales cuyo contenido y calidad permitan constituir y desarrollar tu la idea de negocio.







## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

En la Fase de la Planeación, se determinan todas las pruebas necesarias a desarrollar con el objetivo de evidenciar el logro de los resultados esperados.

Se desarrollaran actividades de autodiagnostico por parte de los aprendices, con el fin de identificar conocimientos previos con relación a la temática del curso.

- Evidencia: Reflexione sobre las siguientes preguntas

1 ¿Qué espera de este curso?
2 ¿Para usted, que es un emprendedor?
3 ¿Para usted, que es propósito de vida?
4 ¿Qué es una oportunidad?
5 ¿Cómo define comportamiento emprendedor?
6 ¿Qué es innovación?
7 ¿Qué es creatividad y sus características?

Esta actividad tiene como finalidad encaminar y motivar a los aprendices en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

Duración: 5 horas

Actividad de Aprendizaje: MI PROPÓSITO DE VIDA – inventario de la vida.

El objetivo de esta actividad es desarrollar un autodiagnóstico de la pregunta ¿Quien soy yo?, se requiere la disposición y honestidad de de los aprendices con el fin de identificar tu espíritu emprendedor.

A continuación escribo los pasos generales para elaborar un Proposito de Vida.

Objetivo: Analizar los valores personales dentro de un grupo y por parte del él, así mismo ampliar la concepción del mundo y de la vida.

Tiempo: Duración 2 horas.

Materiales:

- Un salón amplio y bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan escribir.

- Hoja de Trabajo para cada participante (ver anexo 2)

- Lapiceros o lápices para cada participante.

Procedimiento:

I. Dinámica de Animación: Un juego motriz (sin materiales)

II. Se reparten las hojas con las preguntas a cada participante.

III. Cada uno debe escribir tantas respuestas a las nueve preguntas como se le ocurran, rápidamente y sin

detenerse a reflexionar profundamente.

IV. Se comprarán las respuestas individuales con las del grupo.

V. Se puede consultar con los participantes para profundizar más en el "inventario de la vida".

VI. Luego se les guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

- Anexo taller inventario de la vida

- Ambiente Requerido: Aula

- Materiales: Documentos de apoyo y papel, lapicero, etc.

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

Socializar en mesas redondas y por medio de talleres, trabajos en grupo y experiencias vividas todo lo relacionado con el curso Comportamiento Emprendedor.. .

**COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**

El rezago de Colombia en ciencia, tecnología e innovación frente a economías de referencia es evidente, y se refleja en los resultados del país en diversos indicadores relacionados con el capital humano, los canales de financiación, y el desarrollo científico e innovador. Este rezago de Colombia ha constituido -y sigue constituyendo- una barrera a la transformación productiva del país. Es un limitante que, históricamente, ha frenado el proceso de modernización y diversificación de la estructura productiva nacional y su oferta exportable. Según cifras del Banco Mundial, tan solo el 4% de las exportaciones de Colombia corresponde a productos altamente intensivos en investigación y desarrollo.

El emprendimiento había sido entendido por varios años como un tema limitado a la creación de empresas. Eso fue así porque por más de un siglo. Los primeros científicos sociales que estudiaron el emprendimiento observaron sus enormes beneficios a través de las empresas que eran creadas por personas con cualidades aparentemente especiales.

Luego de observar varios casos de fundadores de empresas, el Dr. McClelland llegó a la conclusión de que la motivación que guio las acciones de esos empresarios nació de una enorme necesidad que estos tuvieron de lograr aquello que se habían propuesto. Y esa necesidad, definió la manera como esos empresarios se comportaron ante las diversas situaciones que se fueron presentando en su camino. Esa manera de actuar se llamó Comportamiento Emprendedor.

A pesar de los orígenes de la investigación del Dr. McClelland, su teoría de las necesidades se convirtió en un estudio importante dentro de la psicología, pues trataba de un elemento presente en todos los seres humanos. De ese modo, es posible afirmar que el Comportamiento Emprendedor puede ser desarrollado y fortalecido en cualquier persona, sin importar si son empresarios, líderes de negocios, trabajadores o personas del común.

Para desarrollar el Comportamiento Emprendedor se necesitan tres ingredientes, los mismos que se encuentran en la Fórmula del logro. Uno de esos ingredientes es un conjunto de diez características que se han denominado Características Emprendedoras Personales (CEP) que están presentes, en mayor o en

menor medida, en todos nosotros. Nuestro desempeño en la realización de una tarea puede mejorar si nos concentramos en identificar, reconocer y desarrollar cada una de esas características.

La actividad emprendedora ha sido considerada desde siempre un mecanismo importante para el desarrollo económico. Este vínculo se observa cuando los emprendedores crean nuevos negocios, los nuevos negocios requieren generar empleos, se intensifica la competencia, e incluso aumenta la productividad a través de cambios tecnológicos (Acs y Amorós, 2008).

- **Desarrollo de la Formación en Comportamiento Eprendedor**

Recopilar y analizar información respecto al pensamiento y entorno empresarial.

Emprendedor: concepto, características, comportamiento, competencias.

Objetivos personales: motivaciones, metas, propósito de vida.

Responsabilidad emprendedora: concepto, dimensiones de la responsabilidad etc.

Duración: 30 horas

- Actividad grupal 2:

Conformar equipo de 5 personas, darle un nombre al equipo.

• Conversatorio acerca de los siguientes temas de consulta:

Técnicas, Estrategias, Proceso toma de decisiones: concepto, etapas del proceso.
análisis de riesgo: técnicas.
análisis de alternativas: concepto, técnicas.
fijación de metas: criterios. Creatividad: concepto, Innovación: concepto, tipos.
búsqueda de oportunidades: técnicas,
Negociación: concepto, técnicas, tipos, elementos.
responsabilidad emprendedora: dimensiones.

• Estructurar un glosario sobre: estrategia, toma de decisión, tecnicas, creativida, concepto, tipos, , instrucciones, roles en el equipo, Negociación: concepto, técnicas, tipos, elementos y liderazgo.

• Socialización de las actividades anteriores.

DUracion: 8 horas

- Reflexión y conclusión de las actividades.

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

• Los aprendices recolectaran la información más relevante que se generan de acuerdo al tipo de mercado

• Los aprendices planearan y Diseñar el bien o servicio de acuerdo a las necesidades detectadas en el mercado.

• Investigar el mercado objetivo para el bien o servicio del proyecto.

• Planificaran las técnicas presupuestales aplicadas para pronosticar operaciones financieras y proveer situaciones futuras

• Crear metodología para la identificación y valoración de factores de riesgos.

Duración: 3 horas

**4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>**Responda a las preguntas:** Qué es riqueza, Qué es valor ,Qué es una oportunidad, Qué es un logro,Qué es el éxito, Estrategia, toma de decisión, tecnicas, creativida, concepto, tipos, , instrucciones, roles en el equipo, Negociación: concepto, técnicas, tipos, elementos y liderazgo<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>Resultado de la observación de juego de roles aplicado a un caso de iniciativa empresarial.<br><br>**Evidencias de Producto:**<br><br>Resultado de la observación en procesos de innovación y emprendimiento | Interpreta con creatividad los componentes de los proyectos de inversión y desarrollo empresarial según protocolos de investigación.<br><br>Diagnostica de manera responsable las tendencias y oportunidades de proyectos empresariales, aplicando las herramientas de diagnostico.<br><br>Identifica las oportunidades Emprendedoras en el comportamiento del mercado.<br><br>Aplica con responsabilidad, las Características Emprendedoras Personales (CEP), con habilidad para enfrentar la realidad de forma creativa. | **Preguntas**<br><br>**Observación**<br><br>**Observación**<br><br>**Preguntas y lista de chequeo** |

**5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:**

Misión –Visión – Sena – Aprendiz – Perfil – Formación –Programa – Estructura - Correo – Sofiaplus – Aprendizaje – Instructor – Tics- Costo- Precio- Gasto- Beneficio- Utilidad- Ganancia- Punto de Equilibrio – Empresa- Empresario- Vida Útil- Oferta- Demanda – emprendimiento – emprendedor etc.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Los documentos de los temas específicos a tratar en los ambientes de aprendizaje los podemos encontrar en los siguientes links.

https://www.fondoemprender.com//SitePages/FondoEmprenderComportamientoEmprendedorA.aspx

https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ | INSTRUCTORA | COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA<br><br>PROGRAMA DESPLAZADOS | **5/008/2021** |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |

FICHAS DE CARACTERIZACION MES DE NOVIEMBRE

## SENA REGIONAL CHOCÓ

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

Nombre Instructor: ROSAMARIA PALACIOS RODRIGUEZ Área_EMPRENDIMIENTO_____ MES___ NOVIEMBRE

| 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? |
| 3129332 | COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR | VICTIMA | 40 | RIO SUCIO | COMUNIDADES AFRO | NUEVA VIDA | X | COSEJO COMUNITARIO MAYOR RIO SUCIO | | | EMPRENDEDORES DE NUEVA VIDA |

**NOTA:** Por favor marque con una ( X ).

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

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___40____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___28____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?____25____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?____5___
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales

**OBSERVACIONES: Se esta desarrollando el proceso de formacion del curso COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR** con aprendices del Municipio de Rio Sucio - comunidad de nueva vida

## SENA REGIONAL CHOCÓ

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

Nombre Instructor: ROSAMARIA PALACIOS RODRIGUEZ Área_EMPRENDIMIENTO_____ MES___ NOVIEMBRE

| 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? |
| 3129332 | ATENCION AL CLIENTE | VICTIMA | 23 | RIO SUCIO | COMUNIDADES AFRO | NUEVA VIDA | X | COSEJO COMUNITARIO MAYOR RIO SUCIO | | | EMPRENDEDORES DE NUEVA VIDA |

**NOTA:** Por favor marque con una ( X ).

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

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___23____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___15____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?____19____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?____0___
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales_____

**OBSERVACIONES: Se esta desarrollando el proceso de formacion del curso ATENCION AL CLIENTE** con aprendices del Municipio de Rio Sucio - comunidad de nueva vida

# SENA REGIONAL CHOCÓ

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

Nombre Instructor: ROSAMARIA PALACIOS RODRIGUEZ Área_EMPRENDIMIENTO_____ MES___ NOVIEMBRE

| No. FICHA CURSO | NOMBRE DEL CURSO | PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria) | No. APRENDICES | MUNICIPIO | COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda) | | GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | ¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? **Mencionelas** | 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? |
| 3129345 | ATENCION AL CLIENTE | VICTIMA | 22 | RIO SUCIO | COMUNIDADES AFRO | NUEVA VIDA | X | COSEJO COMUNITARIO MAYOR RIO SUCIO | | | EMPRENDEDORES DE NUEVA VIDA |

**NOTA:** Por favor marque con una ( X ).

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

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___22____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___15____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?___15___
4. Tercera edad ( ) Cuantos?____0___
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales_____

**OBSERVACIONES:** Se esta desarrollando el proceso de formacion del curso ATENCION AL CLIENTE con aprendices del Municipio de Rio Sucio - comunidad de nueva vida

EVIDENCIAS DE FORMACION MES DE NOVIEMBRE
COMUNIDAD NUEVA VIDA









COMUNIAD SAN JOSE DE BALSA





