PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, diciembre de 2024

Señor (a)
Miguel Ángel Andrade Caiafa
SUPERVISOR CONTRATO **No. CO1.PCCNTR. 5874880**
Coordinador Académico
Centro de Logística Y promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de diciembre del año 2024.

Referencia: No CO1.PCCNTR. **5874880** del año 2024.

Edluin Alberto Andrade Contreras, identificado con la cédula de ciudadanía No. 85.470.369 deSanta Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Logística y promoción Ecoturística del Magdalena, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia No CO1.PCCNTR. **5874880**, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el periodo de diciembre de 2024

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma CUARENTA Y TRES MILLONES DIECISEIS MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS (43.016.715) M/CTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:

1. Un primer pago Por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.232.773) en el mes de FEBRERO de 2024.
2. Ocho (8) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO A NOVIEMBRE de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE M/CTE ($4.465.545) cada uno
3. Un último pago Por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.232.773) en el mes de diciembre de 2024.

Plazo: será hasta el 14 de diciembre de 2024.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para impartir formación en los programas de Atención a Poblaciones Vulnerables del Centro de Logística y Promoción Ecoturística del SENA Regional Magdalena. ASESORIA COMERCIAL

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación	**Impartir formación a las fichas: 3082403 3082416 3134434 3131929**	**Anexo 1**
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	**Diseños Curriculares de las formaciones**	**Anexo 2**
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales	**Actividades de Conocimiento previo aplicada en la formación**	**Anexo 3**
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
6	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	**Planillas de asistencias** **3082403 3082416 3134434 3131929**	**Anexo 4**
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	**Asociar fichas 3082403 3082416 3134434 3131929**	**Anexo 5**

8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	**Juicios evaluativos 3082403 3082416 3134434 3131929**	**Anexo 6**
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo	**Actualización de los formatos vigentes en el aplicativo compromiso**	**Anexo 7**
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	Esta obligación no se ejecutó en el mesobjeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	**Evaluacion certificación por competencias**	**Anexo 8**
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	**Impartir formación en el municipio de Ciénaga CONVENIO APE – CONSEJO NORUEGO**	**Anexo 9**
13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	**Reporte Sofia plus**	**Anexo 10**
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite 13 GTH-F-075 V.05 para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Esta obligación no se ejecutó enel mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro

16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	Esta obligación no se ejecutó enel mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	Esta obligación no se ejecutó enel mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	**Oferta de cursos complementarios Modalidad presencial y virtual en el CLPE.**	**Anexo 11**
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
21	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	**Informe de las formaciones impartidas al Coordinador Miguel Andrade Caiafa**	**ANEXO 12**
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	Esta obligación no se ejecutó enel mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Diapositivas referentes al tema a trabajar **Mercadeo y ventas atención al cliente**	**Anexo 13**
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro

25	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	**Se realizó el pago al sistema general de seguridad social del mes de noviembre 2024**	**Anexo 14** Planilla de aporte en líneas No. **9477648682** correspondiente al mes de noviembre de 2024
27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2021, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Esta obligación no se ejecutó en elmes objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el mes objeto de cobro

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.	**92324**	**Ciénaga**	19 de noviembre de 2024	20 de noviembre de 2024

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 **9477648682** de la planilla, Aportes en línea mes de noviembre de 2024, (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Anti trámites")

Evidencias en (14) folios

Cordialmente,

Edluin Andrade Contreras
Contratista
C.C. No.85.470.369 de Santa marta

Recibí a satisfacción:

Firma

Miguel Angel Andrade Caiafa
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR. **5874880**

ANEXOS 1

IMPARTIR LAS FORMACION DE LA FICHAS 3082403 3082416 3134434 3131929

Servicio al cliente y Mercadeo y ventas Convenio APE – CONSEJO NORUEGO Y INTEGRATE SANTA MARTA

NOTIFICACION CURSO SENA: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Johanna Alicia Garavito Hernandez lun, 18 nov, 6:19 p.m.
para Centro, mi, Edluin

Estimados Srs. Cordial saludo.

Para el Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena es importante atender sus necesidades, a continuación, le presento **la programación del Curso solicitado:**

TIPO DE FORMACIÓN						
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA		
X						
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE						
NOMBRES Y APELLIDOS:	EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS				CÉDULA:	85470369
CORREO ELECTRÓNICO:	edluinalberto@gmail.com		eaandrade@sena.edu.co		TEL/CEL:	3012836034 - 3045465901
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN						
NOMBRE:	SERVICIO AL CLIENTE					
CÓDIGO DEL PROGRAMA:	13530025		VERSIÓN:	2	DURACCIÓN DEL PROGRAMA (HORAS)	48
MUNICIPIO:	SANTA MARTA		DIRECCIÓN	Cra 24 N. 14-70 el Jardín		
FECHA DE INICIO:	2/12/2024		FECHA DE TERMINACIÓN:		14/12/2024	
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:	Cra 24 N. 14-70 el Jardín		NUMERO DE CUPO		35	
TIPO DE POBLACION			NUMERO DE APRENDICES			
DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
HORAS	13:00 - 17:00	13:00 - 17:00	13:00 - 17:00	13:00 - 17:00	13:00 - 17:00	13:00 - 17:00
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE						
EMPRESA:	Centro Intégrate Santa Marta				NIT	891780009
CONVENIO:	NO					
DIRECCIÓN:	Cra 24 N. 14-70 el Jardín					
NOMBRE DE CONTACTO	Daian Luz Palacio Lara/Paul Gonzalez				TELEF:	3013016020/3014307352
CORREO ELECTRÓNICO:	integrate@santamarta.gov.co					

NOTIFICACION CURSO SENA: MERCADEO Y VENTAS- SOLICITANTE: Centro Intégrate Santa Marta

Johanna Alicia Garavito Hernandez sáb, 16 nov, 1:32 p.m.
para Centro, mi, Edluin

Estimados Srs. Cordial saludo.

Para el Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena es importante atender sus necesidades, a continuación, le presento **la programación del Curso solicitado:**

TIPO DE FORMACIÓN						
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA		
X						
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE						
NOMBRES Y APELLIDOS:	EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS				CÉDULA:	85470369
CORREO ELECTRÓNICO:	edluinalberto@gmail.com		eaandrade@sena.edu.co		TEL/CEL:	3012836034 - 3045465901
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN						
NOMBRE:	MERCADEO Y VENTAS					
CÓDIGO DEL PROGRAMA:	83220082		VERSIÓN:	1	DURACCIÓN DEL PROGRAMA (HORAS)	40
MUNICIPIO:	SANTA MARTA		DIRECCIÓN	Cra 24 N. 14-70 el Jardín		
FECHA DE INICIO:	18/11/2024		FECHA DE TERMINACIÓN:		29/11/2024	
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:	Cra 24 N. 14-70 el Jardín		NUMERO DE CUPO		35	
TIPO DE POBLACION			NUMERO DE APRENDICES			
DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
HORAS	14:00 - 18:00	14:00 - 18:00	14:00 - 18:00	14:00 - 18:00	14:00 - 18:00	
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE						
EMPRESA:	Centro Intégrate Santa Marta				NIT	891780009
CONVENIO:	NO					
DIRECCIÓN:	Cra 24 N. 14-70 el Jardín					
NOMBRE DE CONTACTO	Daian Luz Palacio Lara/Paul Gonzalez				TELEF:	3013016020/3014307352
CORREO ELECTRÓNICO:	integrate@santamarta.gov.co					

NOTIFICACION CURSO SENA: MERCADEO Y VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADO - NRC » Recibidos

Johanna Alicia Garavito Hernandez <jgaravitoh@sena.edu.co> mié, 11 sept, 5:40 p.m.
para Adis, mi, Edluin

Estimados Srs. Cordial saludo.

Para el Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena es importante atender sus necesidades, a continuación, le presento **la programación del Curso solicitado:**

TIPO DE FORMACIÓN						
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA		
	X					
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE						
NOMBRES Y APELLIDOS:	EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS				CÉDULA:	85470369
CORREO ELECTRÓNICO:	edluinalberto@gmail.com		eaandrade@sena.edu.co		TEL/CEL:	3012836034 - 3045465901
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN						
NOMBRE:	MERCADEO Y VENTAS					
CÓDIGO DEL PROGRAMA:	63220082		VERSIÓN:	1	DURACCIÓN DEL PROGRAMA (HORAS)	40
MUNICIPIO:	SANTA MARTA		DIRECCIÓN			
FECHA DE INICIO:	23/9/2024		FECHA DE TERMINACIÓN:		4/10/2024	
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:			NUMERO DE CUPO		35	






Atención al Cliente
Instructor Edluin Andrade Contreras



ANEXO 2

Diseños Curriculares de las formaciones

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
62330033	MERCADEO Y VENTAS
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: PENDIENTE POR DEFINIR
Vigencia del Programa	Fecha Inicio Programa: 03/05/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	es el proceso de influir en las transaccion de intercambio voluntario que se llevan a cabo entre productor y consumidor dicho proceso incluye la comunicacion y requiere de un mecanismo o sistemas para realizar el intercambio del los productos del mercadeo por algo de valor. Es importante estudiar variables sociales y economico que condicionan el proyecto aunque parezcan ajenas a este y recopilar informacion y analisis de anteoedentes que permitan la conveniencia o no de ofrecer un bien o servicio para sastifacer una necesidad. en el casco urbano y su area de influencia del municipio no exister las minimas condiciones para adquirir conocimiento tecnico en las condiciones labores.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construccion de autonomia para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formacion por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didacticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologias de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocritica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260101021	REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

Modelo de Mejora Continua
LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
CLIENTE
RED TECNOLÓGICA
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Realizar contratos comerciales según normas legales vigentes y acuerdo entre las partes
Acordar términos de negociación con los proveedores y clientes según objetivos y estrategias establecidas por la organización.
Estructurar las propuestas y contrapropuestas de los productos y servicios según necesidades y requerimientos de los clientes.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
FIJAR LOS PARÁMETROS Y CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN SEGÚN ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA, NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN COMERCIAL VIGENTE
REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE
UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS Y USOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.

3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
Características del mercado: tipos de clientes, segmentación del mercado de empresas, segmentación de la población, comportamiento de consumo de clientes reales y potenciales, comportamiento de compra, perfiles de clientes.  Producto o servicio: definición, objetivos, tipos, características (intrínsecas, extrínsecas) (clasificación (según durabilidad y tangibilidad), clases de bienes, las materias primas y partes manufacturadas.  Clasificación internacional de productos y servicios.  Empaques, envases, embalajes: tipos  Manual del fabricante: propiedades y beneficios del producto o servicio, marca modos de uso o consumo, cuidados en el manejo y traslado de los productos y servicios, cuidados especiales  Certificados de proveedores sobre los productos  Políticas comerciales de procedimientos  Presentación: al cliente, de la empresa, del vendedor, del producto, técnicas, protocolo y formas.  Tecnología para la presentación: manual y sistematizada  Medios de apoyo en la presentación: manuales, catálogos, plegables y folletos  Demostraciones: concepto, directas y virtuales  Degustaciones: Tipos, fases, test de análisis sensorial, umbrales de percepción, de identificación y diferencial.  Muestra: concepto, tipos (directa, diferida, comercial y virtual)  Sitios de exposición: tipos de superficies expositoras: local, vivienda, caseta Tótem y Kiosco  Labores que se ejecutan en la demostración: Ubicación de sitios para demostraciones, planeamiento de la demostración, plan de reuniones, reuniones de grupo, pruebas de laboratorios.  La venta: concepto, objetivos, plan de venta, cobertura de la venta, fases de la venta, técnicas (AIDA SPIN).  Técnicas: resolución de conflictos, de persuasión, de prospectación, de objeciones, de cierre.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530025	SERVICIO AL CLIENTE
VERSIÓN: 2	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha Inicio Programa: 25/02/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	El SENA presenta el curso complementario denominado Servicio al Cliente, el cual brinda respuesta a los requerimientos de las empresas para desarrollar altos procesos de cualificación en sus colaboradores. Partiendo de la premisa organizacional que indica que los clientes son la razón de ser de cualquier empresa, en un entorno globalizado donde las comunicaciones son cada vez más ágiles, el consumidor es el que decide cuándo, dónde y por cuánto tiempo comprar, es importante para los empresarios contar con talento humano capaz de fidelizar y retener clientes que contribuyan con la sostenibilidad económica de sus unidades productivas. El servicio y la atención al cliente, son y deben ser un asunto de importancia para cualquier organización, de igual manera analizar el servicio al cliente de una compañía, permite validar si las características y funciones del producto o servicio logran satisfacer las necesidades de los usuarios. Conforme con esto, se debe generar estrategias para que las empresas presten un excelente servicio al cliente, pues es el pilar y la base fundamental para conquistar al cliente
REQUISITOS DE INGRESO:	Tener los datos actualizados en el aplicativo SOFIAPLUS Cumplir con la formación del programa en su totalidad
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El Instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Recepcionar requerimiento
Orientar respuesta

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

3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, REGLAS IMAGEN CORPORATIVA: CONCEPTO CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO CARACTERÍSTICAS TRIÁNGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, IMPORTANCIA NORMAS DE CORTESÍA: CONCEPTO SERVICIO: CONCEPTO, TRAZABILIDAD, TÉCNICAS PROTOCOLO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS PORTAFOLIO DE SERVICIOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS REQUERIMIENTOS: CONCEPTO, TIPOS, IMPORTANCIA ATENCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS, PROTOCOLOS, CANALES INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CONFIDENCIALIDAD RESPUESTA A USUARIOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS Y TIEMPO CONTINGENCIAS: CONCEPTO, TIPOS, CLASIFICACIÓN SEGURIDAD Y SALUD TRABAJO: NORMATIVA SATISFACCIÓN CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS ENCUESTAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS REPORTES SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS

ANEXOS 3

Actividades de Conocimiento previo aplicada en la formación



TALLER N.1

Elabora una investigación de mercado donde analices

- ❑ Identificar cuales son los hábitos , costumbres de los consumidores del segmento de mercado que deseamos trabajar
- ❑ Productos a comercializar
- ❑ Propuesta de valor (Satisfacer la necesidad del cliente)
- ❑ Estrategias a implementar para dar a conocer nuestros productos
- ❑ Canales de distribución

"El éxito es la suma de pequeños esfuerzos repetidos día tras día." - ...

Instructor Edluin Andrade Contreras

TALLER N. 2

CICLOS DEL SERVICIO EN UN MOMENTO DE VERDAD

En base a los conocimientos adquiridos en clase analiza como es el proceso del momento de verdad y el ciclo del servicio en las empresas descriptas a continuación

Elaborar esos mapas de verdad permiten:

- Analizar el punto de vista del cliente.
- Definir estrategias para mejorar el servicio.
- Visualizar cada aspecto de la experiencia del cliente, bien sea positiva o negativa.

Resolver problemas.



Instructor Edluin Andrade Contreras

Taller No. 3

Elaborar el portafolio de productos y servicios de la empresa teniendo en cuenta :

- ✓ Reseña histórica de la empresa
- ✓ Quienes somos
- ✓ Misión , visión y valores corporativos
- ✓ Portafolio de productos y servicios
- ✓ Estrategias a implementar para la consecución de nuevos clientes
- ✓ Información de contacto

Instructor Edluin Andrade Contreras











Instructor Edluin Andrade Contreras

ANEXOS 4

PLANILLAS DE ASISTENCIAS FICHAS

LISTADO CURSO DE ATENCION AL CLIENTE INTREGRATE FICHA 3134434

No	Tipo de Doc	No. CC	Aprendices	sofia plus	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	LUN	MAR	Curso	Poblacion
1	CC	1.128.110.604	Adriana Carolina Sanjuanelo Jimenez	Certificada	A				A	A	A	A	ET	F	A		Aprobó	Integrate
2	CC	36.668.135	Adriana Maria Henriquez Lugo	Certificada	A				A	A	A	A	A	A	A		Aprobó	Integrate
3	CC	1.102.891.282	Jose Manuel Piña Arroyo	Certificada	F				A	A	A	F	A	F	F		No aprobó	Integrate
4	PPT	5.793.938	Maria Begoña Yañez Arteaga	Certificada	A				A	A	F	F	A	A	A		Aprobó	Integrate
5	PPT	4.971.019	Anny Moreno Gomez	Certificada	A				A	A	A	A	F	A	F		Aprobó	Integrate
6	PPT	1.279.847	Franlinex del Valle Marquez Pastran	Certificada	A				A	A	A	A	A	A	A		Aprobó	Integrate
7	CC	1.082.865.062	Yean Alexander Rey Muñiz	Certificada	A				A	F	A	A	A	F	F		Aprobó	Integrate
8	PPT	6.069.945	Mellarlys Eumelia Rebolledo Naranjo	no esta regristrada	F				F	A	A	A	F	F	F		Aprobó	Integrate
9	PPT	6.075.188	Keliangelys Valeria Molina Rebolledo	Certificada	F				F	A	A	A	F	F	F		Aprobó	Integrate
10	PPT	6.075.248	Kevin Alejandro Molina Rebolledo	Certificada	F				F	A	A	A	F	F	F		Aprobó	Integrate
11	CC	1.083.058.718	Joanlin Marquez Medina	Certificada	A				F	A	A	A	A	F	F		Aprobó	Integrate
12	CC	1.082.876.464	Cristal Jarith Fernandez Lanchez	Certificada	F				F	A	A	A	F	F	F		Aprobó	Integrate
13	CC	36.549.515	Enriqueta Hernandez Borja	Certificada		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
14	PPT	5.264.457	Nohelia Maria Martinez Camacho	Certificada		A	A	F				A					Aprobó	Integrate
15	PPT	6.667.553	Winna Maria Marin Chirinos	Certificada		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
16	PPT	3.190.507	Daniela Freites Padron	Certificada		A	A	A				F					Aprobó	Integrate
17	CC	1.221.972.095	Divina Tahel Garcia Sierra	Certificada		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
18	PPT	5.165.497	Daviana Rosales Montilla	Certificada		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
19	CC	40.936.684	Nadis Sareth Morales Arguello	Certificada		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
20	CC	1.192.906.914	Gina Marcela Parra Cabarcas	Certificada		A	A	A				F					Aprobó	Integrate
21	CC	1.007.457.227	Milagro Pertuz Carrillo	Certificada		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
22	CC	1.083.004.402	Juliana Solis Parodis	Certificada		F	A	A				A					Aprobó	Integrate
23	PPT	5.154.666	Yojanys Bracho Bracho	Certificada		F	A	A				F					Aprobó	Integrate

LISTADO CURSO DE mercadeo y ventas

No	Tipo de Doc	No. CC	Aprendices	sofia plus	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	LUN	MAR	Curso	Poblacion
1	CC	1.128.110.604	Adriana Carolina Sanjuanelo Jimenez	Certicado	A				A	A	A	A	ET	F	A		Aprobó	Integrate
2	CC	36.668.135	Adriana Maria Henriquez Lugo	Certicado	A				A	A	A	A	A	A	A		Aprobó	Integrate
3	CC	1.102.891.282	Jose Manuel Piña Arroyo	no certificado	F				A	A	A	F	A	F	F		No aprobó	Integrate
4	PPT	5.793.938	Maria Begoña Yañez Arteaga	Certicado	A				A	A	F	F	A	A	A		Aprobó	Integrate
5	PPT	4.971.019	Anny Moreno Gomez	Certicado	A				A	A	A	A	F	A	F		Aprobó	Integrate
6	PPT	1.279.847	Franlinex del Valle Marquez Pastran	Certicado	A				A	A	A	A	A	A	A		Aprobó	Integrate
7	CC	1.082.865.062	Yean Alexander Rey Muñiz	no certificado	A				A	F	A	A	A	F	F		No aprobó	Integrate
8	PPT	6.069.945	Mellarlys Eumelia Rebolledo Naranjo	no inscrita	F				F	A	A	A	F	F	F		No aprobó	Integrate
9	PPT	6.075.188	Keliangelys Valeria Molina Rebolledo	no certificado	F				F	A	A	A	F	F	F		No aprobó	Integrate
10	PPT	6.075.248	Kevin Alejandro Molina Rebolledo	no certificado	F				F	A	A	A	F	F	F		No aprobó	Integrate
11	CC	1.083.058.718	Joanlin Marquez Medina	no certificado	A				F	A	A	A	A	F	F		No aprobó	Integrate
12	CC	1.082.876.464	Cristal Jarith Fernandez Lanchez	no certificado	F				F	A	A	A	F	F	F		No aprobó	Integrate
13	CC	36.549.515	Enriqueta Hernandez Borja	Certicado		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
14	PPT	5.264.457	Nohelia Maria Martinez Camacho	Certicado		A	A	F				A					Aprobó	Integrate
15	PPT	6.667.553	Winna Maria Marin Chirinos	Certicado		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
16	PPT	3.190.507	Daniela Freites Padron	Certicado		A	A	A				F					Aprobó	Integrate
17	CC	1.221.972.095	Divina Tahel Garcia Sierra	Certicado		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
18	PPT	5.165.497	Daviana Rosales Montilla	Certicado		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
19	CC	40.936.684	Nadis Sareth Morales Arguello	Certicado		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
20	CC	1.192.906.914	Gina Marcela Parra Cabarcas	Certicado		A	A	A				F					Aprobó	Integrate
21	CC	1.007.457.227	Milagro Pertuz Carrillo	Certicado		A	A	A				A					Aprobó	Integrate
22	CC	1.083.004.402	Juliana Solis Parodis	Certicado		F	A	A				A					Aprobó	Integrate
23	PPT	5.154.666	Yojanys Bracho Bracho	Certicado		F	A	A				F					Aprobó	Integrate

LISTADO CURSO DE MERCADEO Y VENTAS CONSEJO NORUEGO Y PROYECTO ALMAS FICHA 3082403

No	Tipo de Doc	No. CC	Aprendices	sofia plus	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	Curso	Poblacion
1	PPT	1.332.908	Iris Gonzalez Cabarcas	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
2	PPT	6.947.817	Merly Marquez Bracho	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
3	PPT	4.874.114	Yennifer Navas Ballesteros	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
4	PPT	5.881.361	Maria Alejandra Andrade Gutierrez	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
5	PPT	3.802.480	karlymar del Valle Leon Perez	**pendiente x certificar**	A	A	A		F		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
6	PPT	891.818	Abiezer Guaimara Quiroz	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
7	PPT	3.323.838	Yeixy Aramelys Suarez Guillen	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
8	PPT	5.004.121	Yusmely Padron Pinzo	Certificada	A	A	A		A		T	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
9	PPT	1.024.586	Adelina Roxana Dorante	Certificada	A	A	F		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
10	PPT	5.053.661	Gabriela de jesus Moran Ballesteros	**pendiente x certificar**	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
11	PPT	5.937.822	Maria Goncalves Montaño	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
12	PPT	1.170.896	Naylin Barrios Gonzalez	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
13	PPT	6.331.478	Norexy Nohemy Aguinagalde	**pendiente x certificar**	A	A	A		F		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
14	PPT	5.366.241	Robert Alberto Mendoza Villasmil	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
15	PPT	1.218.389	Yaritza Jimenez Leones	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
16	PPT	1.412.219	Mileidy Perez Palma	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
17	PPT	4.967.811	Eliannys Garcia Gutierrez	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
18	PPT	6.790.369	Crismel Farias Villena	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
19	PPT	5.692.400	Yeraldin Josefina Nava Piña	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
20	PPT	1.178.221	Edisabel Rivas Villegas	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
21	PPT	6.019.154	Selenia del Valle Morales Castillo	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
22	PPT	685.570	Marlin Rosa Urdaneta Campos	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
23	PPT	6.608.984	Angelys Norelys Malave Palma	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego

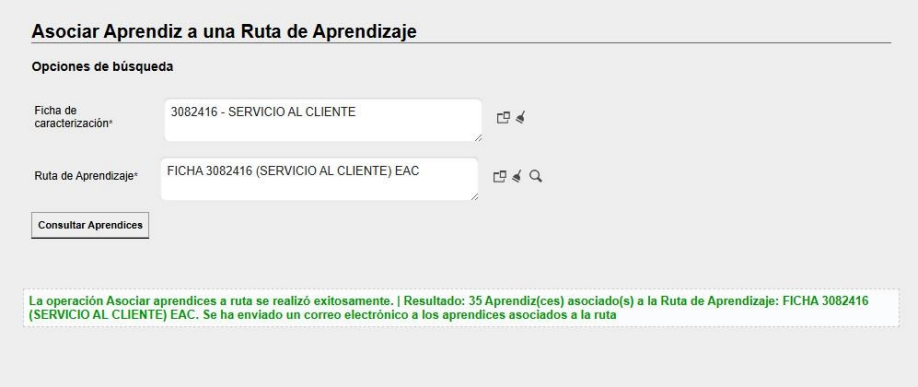
LISTADO CURSO DE ATENCION AL CLIENTE CONSEJO NORUEGO Y PROYECTO ALMAS FICHA 3082416

No	Tipo de Doc	No. CC	Aprendices	sofia plus	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	LUN	MAR	MIER	JUE	VIER	Curso	Poblacion
1	PPT	1.332.908	Iris Gonzalez Cabarcas	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
2	PPT	6.947.817	Merly Marquez Bracho	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
3	PPT	4.874.114	Yennifer Navas Ballesteros	**pendiente x certificar**	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
4	PPT	5.881.361	Maria Alejandra Andrade Gutierrez	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
5	PPT	3.802.480	karlymar del Valle Leon Perez	**pendiente x certificar**	A	A	A		F		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
6	PPT	891.818	Abiezer Guaimara Quiroz	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
7	PPT	3.323.838	Yeixy Aramelys Suarez Guillen	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
8	PPT	5.004.121	Yusmely Padron Pinzo	Certificada	A	A	A		A		T	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
9	PPT	1.024.586	Adelina Roxana Dorante	Certificada	A	A	F		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
10	PPT	5.053.661	Gabriela de jesus Moran Ballesteros	**pendiente x certificar**	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
11	PPT	5.937.822	Maria Goncalves Montaño	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
12	PPT	1.170.896	Naylin Barrios Gonzalez	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
13	PPT	6.331.478	Norexy Nohemy Aguinagalde	**pendiente x certificar**	A	A	A		F		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
14	PPT	5.366.241	Robert Alberto Mendoza Villasmil	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	consejo Noruego
15	PPT	1.218.389	Yaritza Jimenez Leones	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
16	PPT	1.412.219	Mileidy Perez Palma	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
17	PPT	4.967.811	Eliannys Garcia Gutierrez	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego
18	PPT	6.790.369	Crismel Farias Villena	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
19	PPT	5.692.400	Yeraldin Josefina Nava Piña	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
20	PPT	1.178.221	Edisabel Rivas Villegas	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
21	PPT	6.019.154	Selenia del Valle Morales Castillo	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
22	PPT	685.570	Marlin Rosa Urdaneta Campos	Certificada	A	A	A		A		A	A	A	A	Aprobó	Proyecto Almas
23	PPT	6.608.984	Angelys Norelys Malave Palma	Certificada	A	A	A		A		A	F	A	A	Aprobó	consejo Noruego

ANEXOS 5

ASOCIAR FICHAS
3082403 3082416 3134434 3131929

3082416 Atención al cliente santa marta 13530025





3134434 Atención al cliente integrate 13530025

3131929 Mercadeo y Ventas integrate 63220082





ANEXO 6

JUICIOS EVALUATIVOS
3082403 3082416 3134434 3131929

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	05/12/2024
Ficha de Caracterización:	3082403
Cógigo:	63220082
Versión:	1
Denominación:	MERCADEO Y VENTAS
Fecha Inicio:	28/10/2024
Fecha Fin:	12/11/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	47 - REGIONAL MAGDALENA
Centro de Formación:	9529 - CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Funcionario que registro el juicio evaluativo
PPT	1024586	ADELINA ROXANA	DORANTE ARCAYA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
PPT	1024586	ADELINA ROXANA	DORANTE ARCAYA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
PPT	1024586	ADELINA ROXANA	DORANTE ARCAYA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
TI	1082887820	BRENDA MICHELL	GARNICA TARAZONA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	05/12/2024
Ficha de Caracterización:	3082416
Cógigo:	13530025
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE
Fecha Inicio:	28/10/2024
Fecha Fin:	14/11/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	47 - REGIONAL MAGDALENA
Centro de Formación:	9529 - CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Funcionario que registro el juicio evaluativo
PPT	1024586	ADELINA ROXANA	DORANTE ARCAYA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
PPT	1024586	ADELINA ROXANA	DORANTE ARCAYA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
TI	1082887820	BRENDA MICHELL	GARNICA TARAZONA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
TI	1082887820	BRENDA MICHELL	GARNICA TARAZONA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
PPT	1170896	NAILYN NOEMY	BARRIOS GONZÁLEZ	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	05/12/2024
Ficha de Caracterización:	3131929
Cógigo:	63220082
Versión:	1
Denominación:	MERCADEO Y VENTAS
Fecha Inicio:	18/11/2024
Fecha Fin:	29/11/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	47 - REGIONAL MAGDALENA
Centro de Formación:	9529 - CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1004163964	MARGARITA ROSA	GUTIERREZ GARIZABALO	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1004163964	MARGARITA ROSA	GUTIERREZ GARIZABALO	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1004163964	MARGARITA ROSA	GUTIERREZ GARIZABALO	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1004382476	LAVIS VIVIANA	VARGAS TOLOZA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	06/12/2024	
Ficha de Caracterización:	3134434	
Código:	13530025	
Versión:	2	
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE	
Fecha Inicio:	02/12/2024	
Fecha Fin:	14/12/2024	
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL	
Regional:	47 - REGIONAL MAGDALENA	
Centro de Formación:	9529 - CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA	

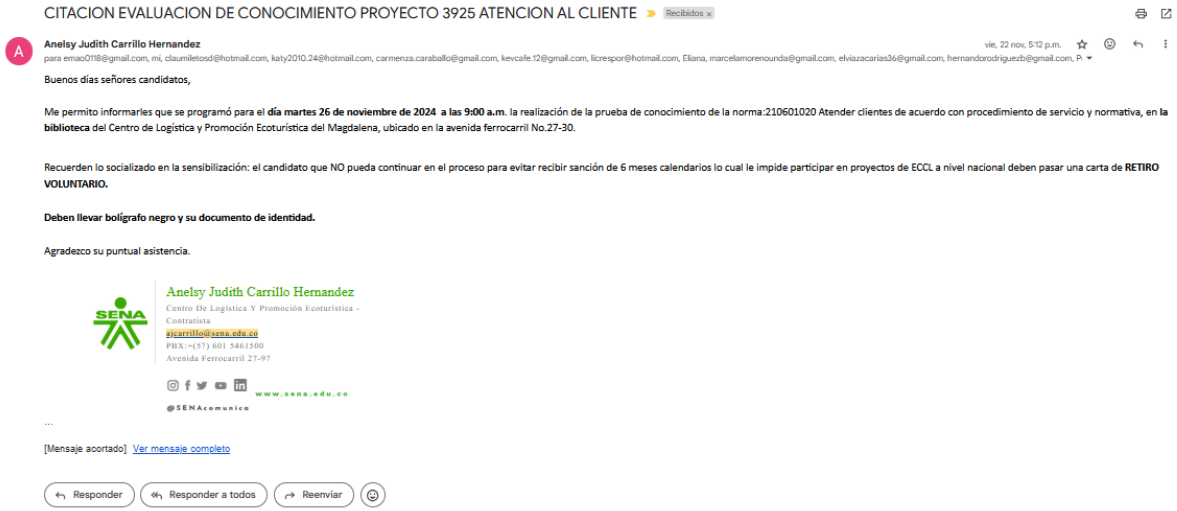
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1004163964	MARGARITA ROSA	GUTIERREZ GARIZABALO	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1004163964	MARGARITA ROSA	GUTIERREZ GARIZABALO	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1004382476	LAVIS VIVIANA	VARGAS TOLOZA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1004382476	LAVIS VIVIANA	VARGAS TOLOZA	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1007457227	MILAGRO DE JESUS	PERTUZ CARRILLO	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS
CC	1007457227	MILAGRO DE JESUS	PERTUZ CARRILLO	CC 85470369 - EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS

ANEXO 7

Actualización de los formatos vigentes en el aplicativo compromiso



ANEXO 8
EVALUACIÓN POR CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS ATENCIÓN AL CLIENTE



CITACION EVALUACION DE CONOCIMIENTO PROYECTO 3925 ATENCION AL CLIENTE » Recibidos ×

Anelsy Judith Carrillo Hernandez vie, 22 nov, 5:12 p.m.

para emao018@gmail.com, mi, claumiletosd@hotmail.com, katy2010.24@hotmail.com, carmenza.caraballo@gmail.com, kevcafe.12@gmail.com, licrespor@hotmail.com, Eliana, marcelamorenounda@gmail.com, elviazacarias36@gmail.com, hernandorodriguezb@gmail.com, P

Buenos días señores candidatos,

Me permito informarles que se programó para el **día martes 26 de noviembre de 2024 a las 9:00 a.m.** la realización de la prueba de conocimiento de la norma:210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa, en **la biblioteca** del Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena, ubicado en la avenida ferrocarril No.27-30.

Recuerden lo socializado en la sensibilización: el candidato que NO pueda continuar en el proceso para evitar recibir sanción de 6 meses calendarios lo cual le impide participar en proyectos de ECCL a nivel nacional deben pasar una carta de **RETIRO VOLUNTARIO.**

Deben llevar bolígrafo negro y su documento de identidad.

Agradezco su puntual asistencia.

Anelsy Judith Carrillo Hernandez
Centro De Logística Y Promoción Ecoturística - Contratista
ajcarrillo@sena.edu.co
PBX.+(57) 601 3461500
Avenida Ferrocarril 27-97
www.sena.edu.co
@SENAcomunica

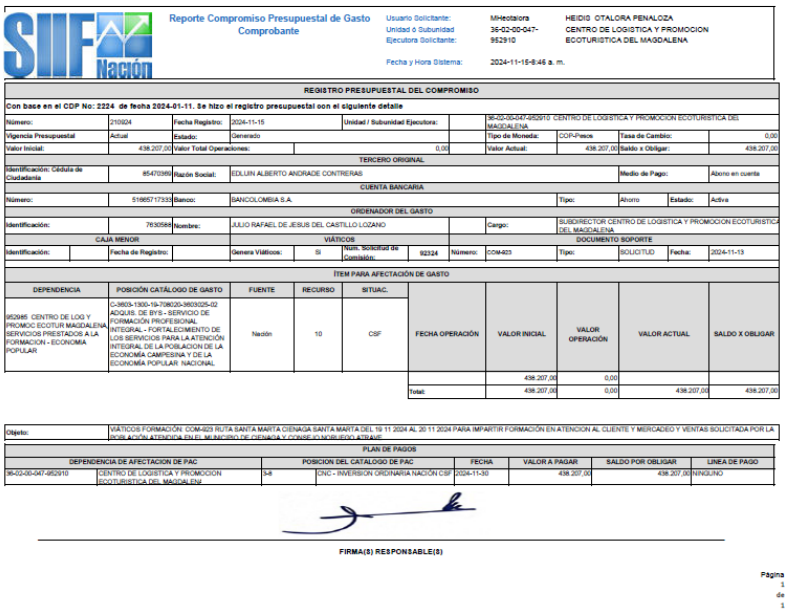
...

[Mensaje acortado] Ver mensaje completo

Responder | Responder a todos | Reenviar

ANEXO 9

Impartir formación en el municipio de ciénaga



SIIF Nación

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante: MHeotaiora HEIDIG OTALORA PENALOZA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 36-02-00-047-952910 CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA
Fecha y Hora Sistema: 2024-11-15-8:46 a. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 2224 de fecha 2024-01-11. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	210924	Fecha Registro:	2024-11-15	Unidad / Subunidad Ejecutora:		36-02-00-047-952910 CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Inicial:	438.207,00	Valor Total Operaciones:	0,00			Valor Actual:	438.207,00	Saldo x Obligar:	438.207,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: Cédula de Ciudadanía	85470389	Razón Social:	EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS	Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	51665717333	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	7630586	Nombre:	JULIO RAFAEL DE JESUS DEL CASTILLO LOZANO	Cargo:	SUBDIRECTOR CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

CAJA MENOR			VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE			
Identificación:	Fecha de Registro:		Genera Viáticos:	SI	Núm. Solicitud de Comisión:	92324	Número: COM-923	Tipo: SOLICITUD	Fecha:	2024-11-13

ITEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
952985 CENTRO DE LOG Y PROMOC ECOTUR MAGDALENA SERVICIOS PRESTADOS A LA FORMACION - ECONOMIA POPULAR	C-3603-1300-19-736023-3603025-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA POBLACION DE LA ECONOMÍA CAMPESINA Y DE LA ECONOMÍA POPULAR NACIONAL	Nación	10	CSF		438.207,00	0,00		
					Total:	438.207,00	0,00	438.207,00	438.207,00

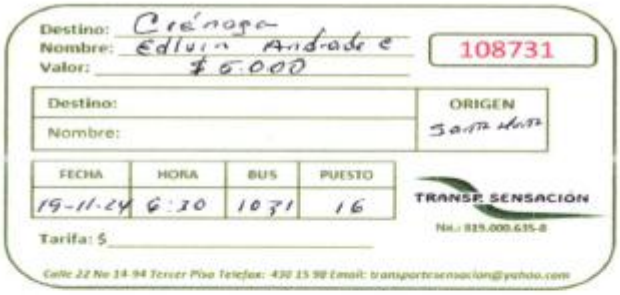
Objeto:	VIÁTICOS FORMACIÓN COM-923 RUTA SANTA MARTA CIENAGA SANTA MARTA DEL 19 11 2024 AL 20 11 2024 PARA IMPARTIR FORMACIÓN EN ATENCION AL CLIENTE Y MERCADEO Y VENTAS SOLICITADA POR LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL MUNICIPIO DE CIENAGA Y CONSEJO NORUEGO ATRAVE

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
36-02-00-047-952910	CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA	548	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-11-30	438.207,00	438.207,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Página 1 de 1



Destino: Ciénaga
Nombre: Edwin Andrade C
Valor: $ 5.000

108731

Destino:	ORIGEN
Nombre:	Santa Marta

FECHA	HORA	BUS	PUESTO
19-11-24	6:30	1071	16

TRANSP. SENSACIÓN
Nit.: 819.000.635-8

Tarifa: $

Calle 22 No 14-94 Tercer Piso Telefax: 430 15 98 Email: transportesensacion@yahoo.com



Destino: Santa Marta
Nombre: Edwin Andrade C
Valor: $ 5.000

109756

Destino:	ORIGEN
Nombre:	Ciénaga

FECHA	HORA	BUS	PUESTO
20-11-24	13:30	1076	10

TRANSP. SENSACIÓN
Nit.: 819.000.635-8

Tarifa: $

Calle 22 No 14-94 Tercer Piso Telefax: 430 15 98 Email: transportesensacion@yahoo.com

ANEXO 10

REPORTE SOFIA PLUS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

FECHA INICIAL: 01/12/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 14/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3134434 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3134432 - GENERACION DE IDEAS PARA UN NEGOCIO INNOVADOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Proyectar el mercado según segmentos y métodos de pronóstico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 - APLICAR EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR DE ACUERDO CON REFERENTES CONCEPTUALES Y RETOS PERSONALES Y PRODUCTIVOS.

RAP 2 - DETERMINAR RETO DE INNOVACIÓN DE ACUERDO CON MOTIVACIONES Y POTENCIALIDADES DEL ENTORNO.

RAP 3 - DISEÑAR PROTOTIPO DE IDEA DE NEGOCIO DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE VALIDACIÓN.

RAP 4 - FORMULAR MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 96,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: EDLUIN ALBERTO ANDRADE CONTRERAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

ANEXO 11

Oferta de cursos complementarios Modalidad presencial y virtual en el CLPE.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

2024

CENTRO DE LOGÍSTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA - REGIONAL MAGDALENA

OFERTA DE CURSOS COMPLEMENTARIOS - MODALIDAD PRESENCIAL-VIRTUAL

AREAS	NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	CODIGO	INTENSIDAD HORARIA	VERSION
GESTION ADMINISTRATIVA	SERVICIO AL CLIENTE	13530025	48	1
	ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	12210010	48	1
	BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE	41310317	20	1
	ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL	12210104	48	2
	PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS - GESTION EMPRESARIAL	12210009	48	1
VENTAS Y COMERCIALIZACION	TÉCNICAS DE VENTAS	63110025	40	1
	MERCADEO Y VENTAS	63220082	40	1
	MARKETING DIGITAL	62110000	48	1
	TECNICAS DE VENTAS PARA JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	66120000	48	1

ANEXO 12

Informe de las formaciones impartidas al Coordinador Miguel Andrade Caiafa

Solicitud programa de formación - Centro Intégrate

Paúl González jue, 7 nov, 8:50 a.m.

Hola Johana, buenos días. Cordial saludo. Solicitamos amablemente la apertura de 2 nuevos programas de formación en el Centro Intégrate, Atención al cliente y M

Edluin Alberto <edluinalberto@gmail.com> jue, 7 nov, 9:02 a.m.

para Miguel

Buenos días Miguel

Adjunto envió correo de centro integrate donde están solicitando las formaciones de Atención al cliente y Mercadeo y ventas .

Atentamente,

Edluin Alberto Andrade Contreras
Administrador de Empresas
edluinalberto@gmail.com

Libre de virus.www.avg.com

Miguel Angel Andrade Caiafa jue, 7 nov, 5:39 p.m.

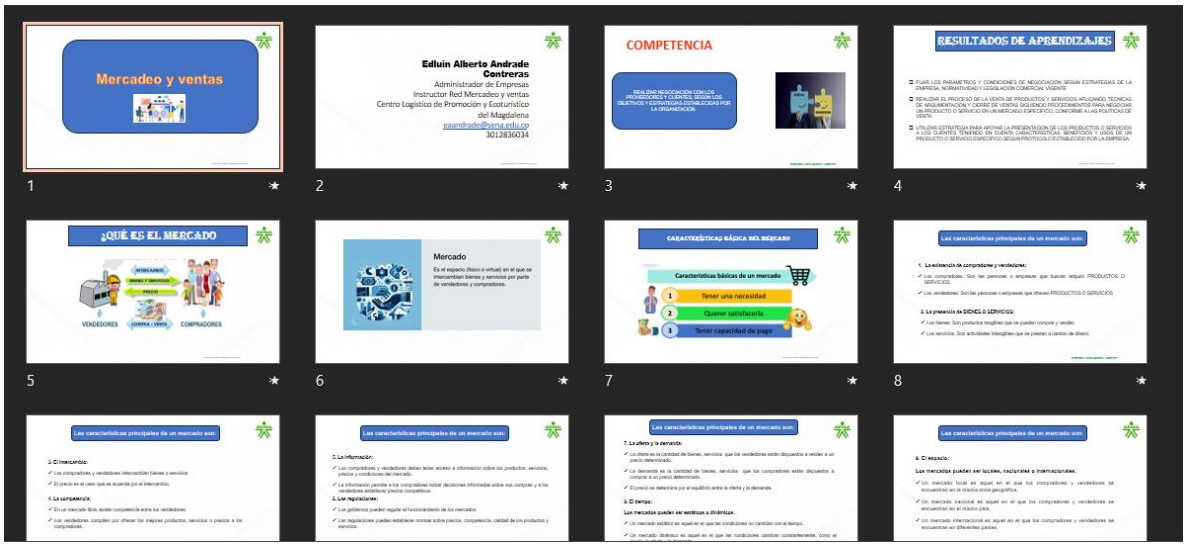
para Johanna, mi

Cordial saludo Joha.
Por favor revisar según disponibilidad y asignar de acuerdo a la necesidad.
Muchas gracias y quedo atento.

De: Edluin Alberto <edluinalberto@gmail.com>
Enviado: jueves, 7 de noviembre de 2024 9:02 a. m.
Para: Miguel Angel Andrade Caiafa <mandradec@sena.edu.co>
Asunto: Fwd: Solicitud programa de formación - Centro Intégrate

ANEXO 13

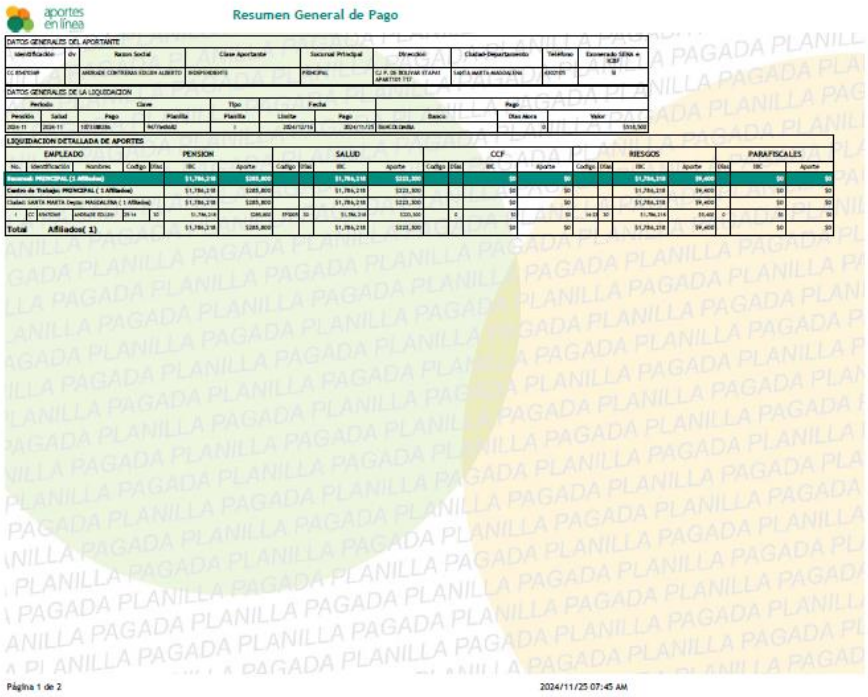
Presentación de Diapositivas de las formaciones





ANEXOS 14

Planilla de Seguridad social correspondiente al mes de NOVIEMBRE de 2024



aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 85470169		ANDRADE CONTRERAS EDILSON ALBERTO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CLL P. DE BOLIVAR ETAPA I APARTAM 737	SANTA MARTA-MAGDALENA	4302191	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

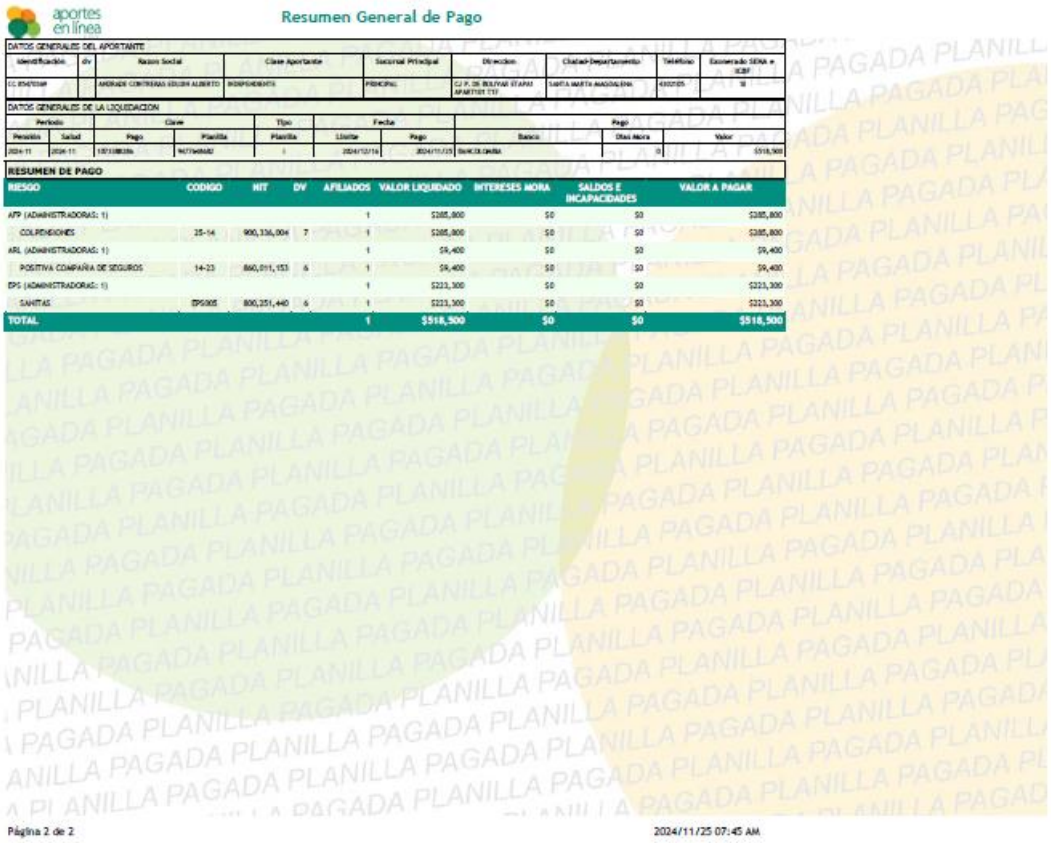
Periodo		Clase		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-11	2024-11	10713882bb	467746582	1	2024/12/16	2024/11/25	BANCOLOMBIA	0	$310,500

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			PENSION			SALUD			CCF			RIESGOS			PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
Empresa: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,794,218	$285,800			$1,794,218	$223,300			$0	$0			$1,794,218	$9,400		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,794,218	$285,800			$1,794,218	$223,300			$0	$0			$1,794,218	$9,400		$0	$0
Ciudad: SANTA MARTA Depto: MAGDALENA (1 Afiliados)					$1,794,218	$285,800			$1,794,218	$223,300			$0	$0			$1,794,218	$9,400		$0	$0
1	CC	85470169	ANDRADE EDILSON	28-14	$1,794,218	$285,800	3F6604	30	$1,794,218	$223,300	X		$0	$0	14 01	30	$1,794,218	$9,400	X	$0	$0
Total Afiliados(1)					$1,794,218	$285,800			$1,794,218	$223,300			$0	$0			$1,794,218	$9,400		$0	$0

Página 1 de 2

2024/11/25 07:45 AM



aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 85473268		ANDRADE CONTRERAS KEVIN ALBERTO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CLL 9 DE BOLIVAR ETAPA APARTTES 172	SANTA MARTA-MAGDALENA	4302705	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Límite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2024-11	2024-11	107108336	94776640	I	2024/12/16	2024/11/25	BANCOLOMBIA	0	$518,500

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$285,800	$0	$0	$285,800
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$285,800	$0	$0	$285,800
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$9,400	$0	$0	$9,400
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$9,400	$0	$0	$9,400
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$223,300	$0	$0	$223,300
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	1	$223,300	$0	$0	$223,300
TOTAL				1	$518,500	$0	$0	$518,500

Página 2 de 2

2024/11/25 07:45 AM