PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 07 de diciembre de 2024

Señor (a)
JORGE GÓMEZ BEDOYA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5894298**
Supervisor
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes AGOSTO del año 2024

Referencia: CO1.PCCNTR.5894298 del año 2024

ANDRÉS JERÓNIMO VÉLEZ VARGAS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 10.778.992 de Montería - Córdoba, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Comercio, Industria yTurismo de Córdoba, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS M/CTE ($31.258.815) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, a) siete (7) pagos por el mes Marzo a agosto de 2024 por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545).

Plazo: Será hasta el 30 de AGOSTO de 2024

OBJETO:
CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional en el área de su educación de acuerdo con el programa y la competencia asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral.	Ejecución del proceso de formación titulada y/o complementaria de los programas: FICHAS: **- 3026412** Contabilización de operaciones comerciales y financieras **- 3030900** Manejo intermedio de la herramienta de hojas de cálculo Excel **- 2997039** Asesoría comercial - **2997219** Asistencia en organización de archivos **- 2997058** Supervisión de ventas	Lista de asistencia, formato mensualde eventos, Fotografías
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados.	Se elaboraron las guías de aprendizaje yel plan de trabajo de las fichas -Gestión administrativa	Guías de aprendizaje, plande trabajo
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	No se han creado las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramientoy registrar juicios evaluativos porquela formación aún no ha terminado su intensidad horaria (48 horas)	No aplica
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la	Se hacen efectivas las recomendaciones por parte del	Pantallazo de correos

	formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	coordinador y supervisor del contrato para las formaciones de las fichas en que se iban a dar formaciones, por medio de correos fueron asignadas unas funciones para el cumplimiento de las obligaciones del contrato	
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	No se pueden presentar actas finales porque las fichas asignadas aún están en formación cumpliendo la intensidad horaria	No aplica
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz.	No se han realizado tramites de deserción en las fichas asignadas porque no se ha presentado ese caso	No aplica
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	No se ha dado el caso de Indicar a los aprendices como radicar novedad en Sofia plus	No aplica
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).	Se presentan las guías de aprendizaje desarrolladas en el mes para la ficha	Formatos GFPI-F-135 (Guía)
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática	No se tiene participación con proyectos senovva	No aplica
10	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos.	Se realizó el cargue de los documentos en el aplicativo SECOP2 las carpetas GF y GC y el informe de ejecución mensual	Formato informe mensual de ejecución GTH-F-062 V10

11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	No se ha informado dificultades porque no se ha tenido ningún problema con retiros, los aprendices están asistiendo en totalidad a las formaciones	No aplica
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (cesión -Terminación).	No se ha comunicado al supervisor porque mi contrato está en ejecución	Contrato en ejecución
13	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se remiten los eventos mensuales	Formato de eventos.
14	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas	Esta obligación no es realizada porque somos instructores en formación en la etapa lectiva	No aplica

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.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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 desplazamientosrealizados y la planilla de seguridad con numero 4544286181 salud total, porvenir y positivacorrespondiente al mes de ABRIL de 2024 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti trámites”)

Evidencias en ()

folios

Cordialmente,



Firma
ANDRÉS JERÓNIMO VÉLEZ VARGAS
Contratista
C.C. No. 10’778.992

Recibí a satisfacción:

Firma
JORGE GÓMEZ BEDOYA
Supervisor(a) Contrato Nº. **CO1.PCCNTR.5894298** de 2024
Supervisor

ANEXOS
EVIDENCIAS

2997039
ASESORÍA COMERCIAL





3030900
MANEJO INTERMEDIO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CÁLCULO EXCEL





2997058
SUPERVICIÓN DE VENTAS





2997219
ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS (MONTELÍBANO)





Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REGISTRO DE ASISTENCIAS

	CÓRDOBA	**Centro de Formación:**	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO		
	2997219	**Programa de**	ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS	**Municipio:** MONTELÍBANO	
	MAÑANA	**Fecha de inicio:**	3/08/2024	**Fecha de terminación:**	30/08/2024
	ANDRÉS JERÓNIMO VÉLEZ VARGAS	**Tipo de D.I.**	**CC**	**N°**	10.778.992
		Periodo de Asistencia	AGOSTO		

ión	Nombres	DÍAS																													OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	Dulce María Vergara			✓							✓							✓							✓								
	Erika Ruiz Arcia			✓							✓							✓							✗								
	Iván Peña Barragán			✓							✓							✓							✓								
	Valentina Martínez			✓							✓							✓							✓								
	Yésica Suárez González			✓							✓							✓							✓								
	Andrea Peralta			✓							✓							✓							✓								
	Dina Mayerlis Gaviria			✓							✓							✓							✓								
	Juan Sebastián Álvarez Barragán			✓							✓							✓							✓								
	Daniel Blanco			✓							✓							✓							✓								
	Karen Pérez Bedoya			✓							✓							✓							✓								
	Valentina Mejía			✓							✓							✓							✓								
	Yanedis Rodiño Navarro			✓							✓							✓							✓								
	Laura Algarin Sotelo			✗							✓							✓							✓								
	Damaris Rivera González			✓							✗							✓							✓								
	Karen Tatiana Hernández			✓							✓							✓							✓								
	Susana Torres			✓							✓							✓							✓								
	Lisbeth Acosta			✓							✓							✓							✓								
	Valentina Mejía Arroyo			✓							✓							✓							✗								
	María De La Valle Henao			✓							✓							✓							✓								
	Yulissa Paternina			✓							✓							✓							✓								
	Alejandra Hoyos			✓							✓							✓							✓								
	Yudis Moreno Ramos			✓							✓							✓							✓								
	Dianera Gutierrez			✓							✓							✓							✓								
	Lila Inés Zabaleta Maso			✓							✓							✓							✓								
	Valentina Genes Silgado			✓							✓							✓							✓								

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INTEGRAL GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

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

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

- Duración de la guía: **48 horas.**

2. PRESENTACIÓN

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

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Reflexión inicial:**

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

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

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

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

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

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

- **Situación Problémica:**

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

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

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

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

  - **Actividad 1 contextualización.**

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

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

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

- **Actividades de apropiación:**

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

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

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

  Proceso de Aprendizaje (subactividades):

  Descripción de la(s) Actividad(es):

- **Actividad 1 Competencias:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

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

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

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

- **Actividad 2 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

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

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

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

- **Actividad 3 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

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

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

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

- **Actividad 4 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

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

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

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

- **Actividad 5 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

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

  Descripción de la actividad:

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

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

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

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

- **Actividad de Transferencia 2.** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

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

Descripción de la actividad:

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

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

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

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

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

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

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

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

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

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

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

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

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por “enseñanza a distancia” intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estospermanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el procesode enseñanza-aprendizaje

SENA REGIONAL CÓRDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

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

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

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

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

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

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquets es “una actividad de investigación

en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene totalo parcialmente de recursos de Internet". Una Webquest es una actividad didáctica en laque se propone una tarea a los alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas.