



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, Mayo de 2025

Señor

EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA

SUPERVISOR DEL CONTRATO: No CO1.PCCNTR.7750802

Coordinadora Académica

Centro INDUSTRIAL Y DE ENERGÍAS ALTERNATIVAS

Regional Guajira

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
MAYO del año 2025.

Referencia: No DEL CONTRATO: No CO1.PCCNTR.7750802 de año 2025

ONOLYS MARINELA IBARRA DE PEREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 26.965.981 de Riohacha, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Industrial y de Energías Alternativas, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios, a continuación, presento el Informe de las actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma: TREINTA Y DOS MILLONES CIENTO NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE (\$ 32.1963577,00) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago correspondiente a los días del mes de Abril por valor de (\$3.066.341.) TRES MILLONES SESENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS CUARENTA Y UN MIL PESOS M/CTE. b) seis pagos iguales correspondiente a los meses de mayo a octubre por valor de (4.599.511) CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE y un último pago correspondiente a diez (10) días del mes de noviembre por valor de UN MILLON QUINIENTOS TREINTA Y TRES MIL CIENTO SETENTA PESOS PESOS M/CTE (\$ 1.533.170).

Plazo: Será hasta el día 22 de noviembre del 2025.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos Técnicos Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación en las diferentes modalidades de la Programación Regular ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la ejecución de la Formación Profesional Integral del Centro Industrial y de Energías Alternativas de la Regional Guajira.



Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios (160 horas mensuales o según programación si es contrato por horas), atendiendo la formación de aprendices en el área y/o programa, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular o normatividad vigente	<p>Se está ejecutando formación profesional integral para un (1) grupo en la Empresa de Servicios Públicos de Manaure- Triple AAA en formación complementaria en servicio al cliente identificado con el código del programa 13530025, para los cuales se desarrolló la siguiente temática: Definiciones de servicio al cliente, Clasificación de clientes y sus definiciones, Tipos de clientes y sus definiciones, Clientes especiales. La orientación de la formación se desarrolló mediante actividades dinámicas y participativas, exposiciones de las diferentes temáticas por grupo de aprendices y talleres individuales para fortalecer la competencia en servicio al cliente, lo anterior, con la finalidad de que pueda ser aplicado en sus negocios y sean productivos en sus emprendimientos y unidades productivas.</p> <p>Se iniciará 1 grupo en formación complementaria en servicio al cliente identificado con el código del programa 13530025, en la IPS I Ayulepalaa Manaure (calle 14 N° 4 – 51) el día 23 de mayo del 2025.</p>	Registro fotográficas Y fichas de evalaucion plasmadas en el informe GOR-F-012 V03.



		<p>Fueron evaluados 3 grupos en formación complementaria en servicio al cliente, identificado con el código del programa 13530025, en las siguientes empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio Riohacha 1 grupo: Ficha 3214399 • Empresa de Servicios Públicos de Manaure- Triple AAA 2 grupos: Ficha 3214395 y 3225850. 	
2	Gestionar la aprobación y desarrollar los Proyectos formativos programados por el Centro Industrial y de Energías Alternativas en el Plan Operativo 2025	Para el mes objeto de cobro no se ejecutaron actividades relacionadas con esta actividad.	No aplica Para el mes objeto de cobro.
3	Crear y asociar aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo dispuesto por la entidad, en tiempo y oportunidad de acuerdo con la programación e intensidad horaria asignada por el supervisor de contrato.	Se crea ruta de aprendizaje y se asocia a los aprendices del curso complementario en Atención al cliente.	Sofia plus Registro fotográficas plasmadas en el informe GOR-F-012 V03.
4	Planear y ejecutar las actividades formativas relacionadas en la guía de aprendizaje.	<p>Para el desarrollo del curso nivel complementaria en servicio al cliente identificado con el código del programa 13530025, se planeó la temática a desarrollar con los aprendices, la cual se basó en los siguientes temas: Definiciones de servicio al cliente, Estadísticas: retiro de clientes, Clasificación de clientes y sus definiciones, Tipos de clientes y sus definiciones, Clientes especiales.</p> <p>La ejecución de la formación profesional integral para el curso de servicio al cliente se orientó</p>	Sofia plus Registro fotográficas plasmadas en el informe GOR-F-012 V03



		conforme a los temas planificados, adicional, se tuvo en cuenta situaciones presentadas por los aprendices frente a situaciones reales.	
5	Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria	Se entrego soportes e información requerida por el coordinador academico a través de correo electrónico según las orientaciones recibidas.	Registro fotográficas plasmadas en el informe GOR-F-012 V03.
6	Alimentar permanentemente el portafolio, con guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo (con soporte de concertación de los aprendices), reporte de juicios evaluativos de RAPS, guías de aprendizaje, actas de entrega de materiales de formación firmada por los aprendices (si aplica) actas de cierre final. Para formación titulada adicionalmente se requiere: acta de inducción con el respectivo soporte de su evaluación guías de aprendizaje de competencias transversales, actas de planes de mejoramiento (si aplica), reporte de novedades de ambiente, actas de cierre parcial (si aplica) y los demás formatos y solicitudes por parte de coordinación académica, aplicando el modelo pedagógico establecido por el SENA y el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral en los formatos establecidos por el SIGA	Se alimento el portafolio con la planeación, el proyecto formativo, la guía de aprendizaje e instrumentos de evaluación.	Se entregaran las evidencias tangibles cuando el coordinador académico o requiera.



7	Socializar el reglamento al aprendizaje vigente durante la etapa lectiva en dos momentos para el nivel técnico, operario y auxiliar y en 3 momentos para los programas de nivel tecnológicos, enfatizando en la selección de alternativas de etapa productiva para que una vez termine la etapa lectiva ya tengan definida la opción de etapa productiva. Enviar a coordinación académica el cronograma con las socializaciones a desarrollar, indicando los grupos hora y lugar, así como las novedades que se presenten.	Se alimenta el portafolio con la planeación, el proyecto formativo, la guía de aprendizaje e instrumentos de evaluación.	No aplica para el mes objeto de cobro.
8	Asistir a todas las reuniones que sean programadas para fijar y monitorear los lineamientos, cobertura y productos indicados y socializaciones, relacionadas con la ejecución de la formación, participar y asistir a las sesiones programados en los grupos de trabajo, cuando el equipo de desarrollo curricular del área del programa asignado o la entidad así lo requiera entre otras citadas por el supervisor del contrato.	Se atiende el llamado según los requerimientos del supervisor del contrato. Permanezco atento a las orientaciones sobre las actualizaciones y de mas lineamientos del objeto contractual.	Para el mes objeto de cobro no se ejecutaron actividades relacionadas con esta actividad.
9	Mantenerse al tanto de los procesos de actualización de la ejecución de la formación y demás lineamientos para el cumplimiento de su objeto contractual.	Permanezco atento a las orientaciones sobre las actualizaciones y de mas lineamientos del objeto contractual.	Correos electrónicos y demás canales de comunicación.
10	Para los ANEXO DEL CONTRATO Página 4 de 10 GTH-F-077 V.18 instructores de formación virtual, usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados	Para el periodo de cobro no se tienen requerimiento para el desarrollo y/o cumplimiento de esta obligación.	No aplica para el mes objeto de cobro.
11	Los instructores de formación virtual en todos los niveles deberán cumplir con lo establecido en la Guía orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje – GFPI-G-014	Para el periodo de cobro no se tienen requerimiento para el desarrollo y/o cumplimiento de esta obligación.	No aplica para el mes objeto de cobro.



	publicada en la plataforma compromiso.		
12	Generar y ejecutar una estrategia que contribuya a la meta de retención de los aprendices durante el tiempo total del programa de formación, reportando oportunamente novedades de los aprendices (retiros voluntarios, deserciones).	Constantemente se diseña y generan estrategias que permitan motivar al aprendiz para que permanezca durante el tiempo total de la formación.	PC personal Correo electrónico
13	Planear oportunamente la ejecución de la formación consultando todo el material de diseño y desarrollo curricular en especial el proyecto formativo con la coordinación académica y con el equipo de ejecución para el programa de formación asignado ciñéndose a los procedimientos de ejecución de la formación, guías y demás documentos pertinentes y aplicando estrictamente al modelo pedagógico del SENA.	Constantemente se diseña y planea el desarrollo y ejecución de la formación según e diseño	PC personal Correo electrónico
14	Para los instructores asignados a seguimiento de etapa productiva, deberán realizar al mes seguimiento a mínimo 80 aprendices, llevará a cabo visitas de seguimiento evidenciada en actas desarrollara charlas de sensibilización destinada a los aprendices que inician etapa productiva, el instructor debe establecer horarios de atención presencial y virtual de acuerdo con los formatos asignados por coordinación académica. El seguimiento realizado por el instructor debe ser entregado mensualmente a coordinación académica como evidencia del resultado de su asignación y del portafolio de evidencia de cada aprendiz.	Para el periodo de cobro no se tienen requerimiento para el desarrollo y/o cumplimiento de esta obligación.	No aplica para el mes objeto de cobro.
15	Participar en las actividades indicadas por el Centro Agroempresarial y Acuicola para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Para el periodo de cobro no se tienen requerimiento para el desarrollo y/o cumplimiento de esta obligación.	No aplica para el mes objeto de cobro.



16	Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico.	Para el periodo de cobro no se tienen requerimiento para el desarrollo y/o cumplimiento de esta obligación.	No aplica para el mes objeto de cobro.
17	Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Agroempresarial y Acuicola y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.	Para el periodo de cobro se entrega al coordinador académico la información de las actividades antes de desarrollarlas para la correcta asesoría e inducción a los aprendices	Correo electrónico Chat de whatsapp Registro fotográficas plasmadas en el informe GOR-F-012 V03.
18	Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofia Plus.	Durante este periodo se desarrollaron 3 cursos a los cuáles se les generaron los informes de calificaciones de los aprendices, dentro de los plazos establecidos (3 días) después de terminación del proceso de formación; se registro toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas o Físicas definidas por la entidad	Correo electrónico Chat de whatsapp Registro fotográficas plasmadas en el informe GOR-F-012 V03.
19	Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas o Físicas definidas por la entidad.sofia Plus.	Para el periodo de cobro se entrega al coordinador académico el portafolio de evidencias y demeas archivod o formatos utilizados en el desarrllo de la formación profesional integral.	Correo electrónico Chat de whatsapp Registro fotográficas plasmadas en el informe GOR-F-012 V03.



20	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato.	Se envía al coordinador académica el reporte de horas correspondiente al mes objeto de cobro.	Correo electrónico.
21	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación.	Para el periodo de cobro no se tienen requerimiento para el desarrollo y/o cumplimiento de esta obligación.	No aplica para el mes objeto de cobro.
22	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada	Para el periodo de cobro no se tienen requerimiento para el desarrollo y/o cumplimiento de esta obligación.	No aplica para el mes objeto de cobro.
23	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	Se implementarán estrategias de aprendizaje activo que incluyan investigación, resolución de problemas reales, desarrollo de proyectos innovadores, uso de metodologías ágiles, aprendizaje reflexivo, colaborativo y experiencias, y seguimiento constante con retroalimentación constructiva.	Correo electrónico y formato de evidencias GOR-F-012 V03.
24	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.	Se registra todo la información académica como corresponde y lo establecen los lineamientos.	Correo electrónico Sofia plus Y demás aplicativos que intervienen en el proceso
25	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente.	Se dará manejo estrictamente confidencial toda la información registrada en los sistemas de información del SENA, en estricto cumplimiento de la normatividad institucional vigente. Lo anterior incluye no divulgar, copiar, reproducir o utilizar dicha información para fines distintos a los establecidos en el contrato,	No aplica evidencia tangible



		y a adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir su acceso no autorizado.	
26	Entregar en las fechas establecidas los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato, soporte de pago de seguridad social y demás documentos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.	Se entrega en tiempo y oportunidad los documento requeridos para gestionar el pago del mes objeto de cobro y tiene disponibilidad de atención y ejecución en la asignación que considere el supervisor del contrato.	Correo electrónico formato gestión contractual, financiero y de evidencias GOR-F-012 V03. Aplicativo SECOP II
27	Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.	Se tiene disponibilidad de atención y ejecución en la asignación que considere el supervisor del contrato.	No aplica para el mes objeto de cobro.
28	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.	Se tiene disponibilidad de atención y ejecución en la asignación que considere el supervisor del contrato.	No aplica para el mes objeto de cobro.
29	El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato	Se acatan las normas y protocolos de bioseguridad establecidos por el SENA.	Sesiones de clases y formato de evidencias GOR-F-012 V03.
30	Trabajar de forma articulada y coordinada con el Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación SENNOVA, SBDC y las demás dependencias del Centro de	Se envía correo electrónico a la coordinación Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación SENNOVA del Centro de	No aplica para el el mes objeto de cobro .



	Formación, para apoyar los procesos formativos, a través de la formulación de un (1) proyecto de investigación y una (1) idea de negocio radicado ante la coordinación SENNOVA y el Fondo Emprender respectivamente, que permita fortalecer las diferentes estrategias y actividades desarrolladas en la Ejecución de la Formación Profesional Integral	formación, manifestando interés de integrar grupo de investigación del centro de formación.	
31	Participar en el desarrollo de los equipos ejecutores en concertación con el Instructor líder, con el fin de entregar un informe de la ejecución del programa de formación a la coordinación académica.	Se tiene disponibilidad de atención y ejecución en la asignación que considere el supervisor del contrato.	Se tiene disponibilidad de atención y ejecución en la asignación que considere el supervisor del contrato.
32	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato	Se tiene disponibilidad de atención y ejecución en la asignación que considere el supervisor del contrato.	No aplica para 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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	N/A	N/A	N/A	N/A
2.	N/A	N/A	N/A	N/A

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. 4600763608** de la planilla, correspondiente al mes de abril (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).



Evidencias en (19) folios

Cordialmente,

Firma

ONOLYS MARINELA IBARRA DE PEREZ

Contratista

C.C. No. 26.965. 981 de Riohacha

Recibí a satisfacción:

EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA

SUPERVISOR DEL CONTRATO: No CO1.PCCNTR.7750802

Coordinadora Académica Centro industrial y de energías alternativas



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	☒	Pública Clasificada	☐	Pública Reservada	☐

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES

Presentado a
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
COORDINADORA ACADEMICA

CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGÍAS ALTERNATIVAS
REGIONAL GUAJIRA
MAYO
2025

1

GOR-F-012 V03



INTRODUCCION

El presente informe tiene como propósito informar sobre las actividades ejecutadas durante el mes de mayo, cumpliendo con lo establecido en el contrato **N. CO1.PCCNTR.7750802 de 2025**, y dando cumplimiento a los lineamientos institucionales y obligaciones contractuales como Instructora del Centro Industrial y de Energías Alternativas, durante el período objeto de cobro se adelantaron actividades correspondientes a las obligaciones contractuales establecidas y necesidades del centro de formación, las cuales se detallan a continuación.



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Obligación contractual 1: Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios (160 horas mensuales o según programación si es contrato por horas), atendiendo la formación de aprendices en el área y/o programa, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular o normatividad vigente

Se está ***ejecutando*** formación profesional integral para un (1) grupo en la Empresa de Servicios Públicos de Manaure- Triple AAA en formación complementaria en servicio al cliente identificado con el código del programa 13530025, para los cuales se desarrolló la siguiente temática: Definiciones de servicio al cliente, Clasificación de clientes y sus definiciones, Tipos de clientes y sus definiciones, Clientes especiales. La orientación de la formación se desarrolló mediante actividades dinámicas y participativas, exposiciones de las diferentes temáticas por grupo de aprendices y talleres individuales para fortalecer la competencia en servicio al cliente, lo anterior, con la finalidad de que pueda ser aplicado en sus negocios y sean productivos en sus emprendimientos y unidades productivas.

Se ***iniciará 1 grupo*** en formación complementaria en servicio al cliente identificado con el código del programa 13530025, en la IPS I Ayulepalaa Manaure (calle 14 N° 4 – 51) el día 23 de mayo del 2025.

Fueron ***evaluados 3 grupos*** en formación complementaria en servicio al cliente, identificado con el código del programa 13530025, en las siguientes empresas:

- Cámara de Comercio Riohacha
1 grupo: Ficha 3214399
- Empresa de Servicios Públicos de Manaure- Triple AAA
2 grupos: Ficha 3214395 y 3225850

2. Gestionar la aprobación y desarrollar los Proyectos formativos programados por el Centro Industrial y de Energías Alternativas en el Plan Operativo 2025.

En proceso de ejecución

3. Crear y asociar aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo dispuesto por la entidad, en tiempo y oportunidad de acuerdo con la programación e intensidad horaria asignada por el supervisor de contrato.

Para el desarrollo de la formación se creó la ruta de aprendizaje para el curso de servicio al cliente con el código del programa 13530025 con una duración de 48 horas, los cuales fueron presenciales.





Ilustración 1. ruta de aprendizaje Ficha por asignar

Fuente: Sofia Plus

4. Planear y ejecutar las actividades formativas relacionadas en la guía de aprendizaje.

Para el desarrollo del curso nivel complementaria en servicio al cliente identificado con el código del programa 13530025, se planeó la temática a desarrollar con los aprendices, la cual se basó en los siguientes temas: Definiciones de servicio al cliente, Estadísticas: retiro de clientes, Clasificación de clientes y sus definiciones, Tipos de clientes y sus definiciones, Clientes especiales.

La ejecución de la formación profesional integral para el curso de servicio al cliente se orientó conforme a los temas planificados, adicional, se tuvo en cuenta situaciones presentadas por los aprendices frente a situaciones reales.

5. Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria.

Previo al inicio de la formación se procedió a entregar a la Oficina de Administración Educativa la documentación requerida para el registro de la información, tales como la fotocopia del documento de identidad, ficha de caracterización y formato de registro de asistencia, la documentación correspondió a 31 aprendices. Producto de lo anterior, se matriculó y se vio reflejada la información.

6. Alimentar permanentemente el portafolio, con guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo (con soporte de concertación de los aprendices), reporte de juicios evaluativos de RAPS, guías de aprendizaje, actas de entrega de materiales de formación firmada por los aprendices (si aplica) actas de cierre final. Para formación titulada adicionalmente se requiere: acta de inducción con el respectivo soporte de su evaluación guías de aprendizaje de competencias transversales, actas de planes de mejoramiento (si aplica), reporte de novedades de ambiente, actas de cierre parcial (si aplica) y los demás formatos y solicitudes por parte de coordinación académica, aplicando el modelo pedagógico establecido por el SENA y el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral en los formatos establecidos por el SIGA.

Se alimento el portafolio con la planeación, el proyecto formativo, la guía de aprendizaje e instrumentos de evaluación.



7. Socializar el reglamento al aprendiz vigente durante la etapa lectiva en dos momentos para el nivel técnico, operario y auxiliar y en 3 momentos para los programas de nivel tecnológicos, enfatizando en la selección de alternativas de etapa productiva para que una vez termine la etapa lectiva ya tengan definida la opción de etapa productiva. Enviar a coordinación académica el cronograma con las socializaciones a desarrollar, indicando los grupos hora y lugar, así como las novedades que se presenten.

8. Asistir a todas las reuniones que sean programadas para fijar y monitorear los lineamientos, cobertura y productos indicados y socializaciones, relacionadas con la ejecución de la formación, participar y asistir a las sesiones programados en los grupos de trabajo, cuando el equipo de desarrollo curricular del área del programa asignado o la entidad así lo requiera entre otras citadas por el supervisor del contrato.

Durante este periodo no se realizaron convocatorias de reuniones.

9. Mantenerse al tanto de los procesos de actualización de la ejecución de la formación y demás lineamientos para el cumplimiento de su objeto contractual.

Durante este periodo no se realizaron convocatorias para actualizaciones.

10. Para los instructores de formación virtual, usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.

No aplica.

11. Los instructores de formación virtual en todos los niveles deberán cumplir con lo establecido en la Guía orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje – GFPI-G-014 publicada en la plataforma compromiso.

No aplica.

12. Generar y ejecutar una estrategia que contribuya a la meta de retención de los aprendices durante el tiempo total del programa de formación, reportando oportunamente novedades de los aprendices (retiros voluntarios, deserciones).

Durante este periodo no se presentaron casos.

13. Planear oportunamente la ejecución de la formación consultando todo el material de diseño y desarrollo curricular en especial el proyecto formativo con la coordinación académica y con el



equipo de ejecución para el programa de formación asignado ciñéndose a los procedimientos de ejecución de la formación, guías y demás documentos pertinentes y aplicando estrictamente al modelo pedagógico del SENA.

Se planea la ejecución de la formación de acuerdo con las especificaciones del contrato: la planeación, el proyecto formativo, la guía de aprendizaje e instrumentos de evaluación.

14. Para los instructores asignados a seguimiento de etapa productiva, deberán realizar al mes seguimiento a mínimo 80 aprendices, llevará a cabo visitas de seguimiento evidenciada en actas desarrollara charlas de sensibilización destinada a los aprendices que inician etapa productiva, el instructor debe establecer horarios de atención presencial y virtual de acuerdo con los formatos asignados por coordinación académica. El seguimiento realizado por el instructor debe ser entregado mensualmente a coordinación académica como evidencia del resultado de su asignación y del portafolio de evidencia de cada aprendiz.

No aplica.

15. Participar en las actividades indicadas por el Centro Industrial y de Energías Alternativas para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

Durante este periodo no se realizaron convocatorias para el mejoramiento de procesos.

16. Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico.

Durante este periodo no se realizaron convocatorias para programación de formación

17. Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Industrial y de Energías Alternativas y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.

Entrega de informes de acuerdo con lo solicitado.

18. Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofía Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda



según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas o Físicas definidas por la entidad.

Durante este periodo se desarrollaron 3 cursos a los cuáles se les generaron los informes de calificaciones de los aprendices, dentro de los plazos establecidos (3 días) después de terminación del proceso de formación; se registro toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas o Físicas definidas por la entidad.

19. Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato.

Se presento la información descrita en los tiempos establecidos.

20. Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación.

No aplica.

21. Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada.

Se realiza observancia para el cumplimiento del reglamento y no se ha presentado novedades.

22. Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.

23. Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.

24. Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente.

25. Entregar en las fechas establecidas los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato, soporte de pago de seguridad social y demás documentos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.

Se entregan informes y requerimiento en las fechas establecidas.





26. Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.

27. Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.

28. El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato.

29. Trabajar de forma articulada y coordinada con el Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación SENNOVA, SBDC y las demás dependencias del Centro de Formación, para apoyar los procesos formativos, a través de la formulación de un (1) proyecto de investigación y una (1) idea de negocio radicado ante la coordinación SENNOVA y el Fondo Emprender respectivamente, que permita fortalecer las diferentes estrategias y actividades desarrolladas en la Ejecución de la Formación Profesional Integral.

30. Participar en el desarrollo de los equipos ejecutores en concertación con el Instructor líder, con el fin de entregar un informe de la ejecución del programa de formación a la coordinación académica.

31. Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato.



REGISTRO FOTOGRAFICO
DESARROLLO DE FORMACION SERVICIO AL CIENTE
EMPRESA SERVICIOS PUBLICOS DE MANAURE TRIPLE AAA

Ilustración No. 1. Desarrollo de la formación.



FUENTE PROPIA

Ilustración No. 2. Desarrollo de la formación.



FUENTE PROPIA

Ilustración No. 3. Desarrollo de la formación.



FUENTE PROPIA



FICHA DE EVALUACION: 3225850

Empresa de Servicios Públicos de Manaure- Triple AAA

Reporte de Inscripciones		
Código Ficha	3225850	
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE	
Identificación	Nombre	Estado
CC - 40953574	ADIS SILMERY RUIZ ROBLES	A
CC - 17858443	CARLOS JOSE MOREJ VILLA	A
CC - 17857180	DANIEL RODRIGUEZ MEZA	A
CC - 5184899	ELADIO MANUEL LOZANO TORRES	A
CC - 84082553	FERNANDO ENRIQUE HERNANDEZ IBARRA	NA
CC - 1124382870	JEFERY DIAZ PEREZ	A
CC - 17858781	JESUS MIGUEL URIANA EPINAYU	A
CC - 18778207	JHON JADER NOVA RIVERO	A
CC - 17856808	JOSE EPINAYU URARIYU	A
CC - 1124358733	JUAN DE DIOS PALACIO MARQUEZ	A
CC - 17856605	LUIS EDUARDO POLO PALLARES	A
CC - 84110015	LUIS RAFAEL ILLIDGE ALARCON	A
CC - 78107196	MANUEL ALBERTO CAMPO SERRANO	A
CC - 17856538	MANUEL JOSE MENGUAL AMAYA	A
CC - 1042351986	MARIA ALEXANDRA MONTENEGRO GUEVARA	A
CC - 40841910	MARISELA BEATRIZ ROJAS URIANA	A
CC - 15030612	MIGUEL MARIANO ARTEAGA BALLESTAS	A
CC - 84107743	MILLER ADRIAN PIMENTA GUTIERREZ	A
CC - 80159646	NEIL ANTONIO PEREZ IBARRA	A
CC - 17859815	NEWER ALFONSO VEGA CARVAJAL	A
CC - 15680308	REMBERTO ENRIQUE SUAREZ DIAZ	A
CC - 8668218	RICHARD MANUEL CARCAMO SUAREZ	A
CC - 84049348	ROBINSON PACHON DELUQUE	A
CC - 17856266	ROBINSON RAFAEL MENGUAL MARQUEZ	A
CC - 17869752	RUBEN LOZANO TORRES	A
CC - 92189967	SAMUEL AQUILINO MEZA OVIEDO	A
CC - 84028737	SAMUEL DE JESUS VELASQUEZ MENGUAL	A
CC - 84096347	SILFREDO RAFAEL CUADRADO MENGUAL	A
CC - 84107894	WILMER CERVANTES MARRUGO	A

Onolysa Salazar
Recibido 15/05/2025





FICHA DE EVALUACION: 3214399

Cámara de Comercio Riohacha

Reporte de Inscripciones		
Código Ficha	3214399	
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE	
Identificación	Nombre	Estado
CC - 40927368	AIDA LUZ BERMUDEZ PALACIO	A
CC - 1118836797	ANNLIZ RIVERA MONTERO	A
CC - 1118822081	CRISTAL ANACELESTE MANOTAS MOSCOTE	A
CC - 1118853941	DANIELA ESTHER SARMIENTO VELASQUEZ	A
CC - 1124374781	DAYLETH YASSID MELO CURVELO	A
CC - 40938054	ELDA YANETH GAMEZ BUENO	A
CC - 33217933	ELIZABETH FERREIRA DE LA HOZ	A
CC - 11076222	EVER DE JESUS MORELO PINTO	A
CC - 40940578	KAREN LORENA GRANADOS MENDOZA	A
CC - 1118831772	KELYS NORIETH TORO CASTILLA	A
CC - 9159519	KELVIS ALTURO PAYARES QUINTANA	A
CC - 40927360	LADYS DEL ROSARIO FIGUEROA MENDOZA	A
CC - 1124067135	LAURYS MERCEDES FREYLE BARROS	A
CC - 40939669	LEIMIS YANETH ZAPATA MONTAÑO	A
CC - 40930564	LENIS CELINA FIGUEROA MENDOZA	A
CC - 1118862936	LEYLA MALEIS POLO MANRIQUE	A
CC - 40927378	MAREILE JOSEFINA ESCUDERO SOLANO	A
CC - 40928994	MARIA ELENA ROA CASTRO	A
CC - 1118839533	MIRIELYS SARAY REDONDO RODRIGUEZ	A
CC - 1098710773	NICOLE MONCANUT VENCE	A
CC - 1118817685	NINFA CECILIA SOTO CAMARGO	A
CC - 1124380121	ROSA JULIETH SILVA PINTO	A
CC - 40922145	TORLENA YELEICA AMAYA GAMEZ	A
CC - 1118810338	YAMILES ESTER DUARTE LUNA	A
CC - 84092102	YEISON RAFAEL GUERRA OCHOA	A
CC - 1118817308	YENDIS PAOLA AMAYA ORTIZ	A
CC - 84095616	YERSON DAVID MANRIQUE MEJIA	A
CC - 1006576033	YULISA ISABEL PARRA RUEDA	A
CC - 1118861080	YURITZA PAOLA MARRUGO LOPEZ	A
CC - 1010067006	YURITZA RIZO GUTIERREZ	A

Analysed by
feebias 2/05/2025



FICHA DE EVALUACION : 3214395

Empresa de Servicios Públicos de Manaure- Triple AAA

Reporte de Inscripciones		
Código Ficha	3214395	
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE	
Identificación	Nombre	Estado
CC - 84066579	EDINSON DE JESUS MENGUAL GOMEZ	A
CC - 84071850	EDWARD DE JESUS VILLA RESTREPO	A
CC - 1124407762	FRANCISCO JOSE MENGUAL EPINAYU	A
CC - 84108273	FRANCO URIANA EPIEYU	A
CC - 92528217	GABRIEL GREGORIO OZUNA PEREZ	A
CC - 12581493	GUMERCINDO CRUZ MATUTE	A
CC - 49770881	ILDA LAET CABALLERO GUERRA	A
CC - 84105365	JAIRIO PUSHAINA	A
CC - 1147947214	JOSE DARIO PUSHAINA	A
CC - 1143242700	JOSE GREGORIO ACOSTA MOLINA	A
CC - 1124369982	JOSE REYNALDO ORTIZ ABSHANA	A
CC - 1124370014	LEONARDO IPUANA URIANA	A
CC - 40839166	LETICIA URIANA PUSHAINA	A
CC - 56103800	LUZ MERY S URIANA EPINAYU	A
CC - 17859187	MENDOZA AGUILAR ROSADO	A
CC - 1045226841	OBED DAVID CERVANTES SUAREZ	A
CC - 78740497	RAFAEL ANSELMO VEGA ORTEGA	A
CC - 1124362550	RAUL JOSE URIANA EPINAYU	A
CC - 1124375982	REMEDIOS MARIA PUSHAINA EPIAYU	A
CC - 17948869	ROGER MANUEL ARIAS SIERRA	A
CC - 84108891	RUBEN DARIO MENGUAL EPINAYU	A
CC - 84107376	SALOMON HENRIQUEZ URIANA	A
CC - 18972714	YAIRTON NORIEGA GUERRA	A
CC - 1124402254	YILDER DAVID URIANA EPINAYU	A
CC - 40951952	YIRE ZICEILYS PORRAS FREYLES	A
CC - 22729573	YOLANIS SUAREZ HERRERA	A
CC - 56103145	YOLIMA LUCIA MARTINEZ MENDEZ	A
CC - 17856956	YONIS JAIME DAZA PEREZ	NA
CC - 60416701	YULY ARIAS ASCANIO	A

Onolys Solís
Recibido 24/05/2020

Atentamente,

Onolys Solís
Onolys Marinela Ibarra de Pérez
Instructora SENA



GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR

FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	1/05/2025										
Denominación del Programa de Formación	ATENCIÓN A CLIENTES - COMPLEMENTARIA										
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL										
Código y versión del Programa											
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	N/A										
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	N/A										
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	Nombres y Apellidos; Regional y Centro de formación										
	ONOLYS IBARRA DE PEREZ Centro Industrial y de Energías Alternativas										

FASE DE PROYECTO (si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TÍPICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
N/A	N/A	ATENCIÓN A CLIENTES	<div>• Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.</div> <div>• Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.</div>	1. Contextualizar a los participantes en la terminología relacionada con el servicio y la atención al cliente, teniendo en cuenta su entorno y las teorías existentes relacionadas con la atención a clientes.	36	12	Talleres, ensayos, Cuestionarios de preguntas, ordenadores gráficos, videos formativos	Ambiente polivalente dotado de equipos de cómputo, televisor y portatíl para la presentacion .	Equipo de cómputi, tablero scrílico, marcadores borrables, borrador para acrílicos, papel bond, marcadores permanentes.	Administrador de empresas con especializaci(on en áreas afines	UTILIZA PROTOCOLO Y ETIQUETA, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. ESTABLECE CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS, TIPOLOGÍA, PROTOCOLO, CANALES, ACTIVIDAD ECONÓMICA, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, SEGÚN NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. RECONOCE POLÍTICAS, TIPOS DE CLIENTES, PORTAFOLIO DE PRODUCTOS APLICABLES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. DE ACUERDO CON NORMATIVA...	Evidencia de Conocimiento: Cuestionario de preguntas relacionado con la terminología desarrollada en la competencia de atención a clientes. Evidencia de producto: Realizar un mapa mental de módulo de formación	



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
- **Código del Programa de Formación:** 13530025
- **Nombre del Proyecto:** N/A
- **Fase del Proyecto:** N/A
- **Actividad de Proyecto:** N / A
- **Competencia:** 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
- **Duración de la Guía:** 48 horas – 1 Crédito

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, con el desarrollo de esta guía usted fortalecerá sus conocimientos previos con nuevos conceptos, acerca del servicio al cliente.



Abordaremos la competencia “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”, teniendo en cuenta las políticas organizacionales y la normativa, usted podrá adquirir las habilidades, técnicas y protocolos para ofrecer el servicio de atención del cliente; verificará el cumplimiento de atención a los usuarios y realizará los informes de atención a usuarios del servicio, aplicando indicadores y métricas.

Imagen 1 tomado de <http://cort.as/-Reko>



Para lograr el éxito en el proceso de formación lo invitamos a estructurar un plan de trabajo, mediante el cual usted logre planificar los tiempos, recursos y evidencias de aprendizaje encaminadas a fortalecer su desarrollo integral y proyecto de vida. Es importante realizar y compartir las actividades propuestas de manera individual y colaborativa, buscando el crecimiento integral del grupo.

“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien, para que vuelvan y además traigan a sus amigos” Walt Disney.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de **REFLEXIÓN INICIAL:**

Mi mejor experiencia como cliente, piensa en una ocasión en la que recibiste una excelente atención como cliente. Luego, responde por escrito:

1. ¿Qué ocurrió exactamente?
2. ¿Qué hizo el colaborador o la empresa que te hizo sentir bien?
3. ¿Cómo te sentiste como cliente en ese momento?
4. ¿Qué aprendiste de esa experiencia?

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

- 1. Consultar la terminología relacionada con la competencia atender clientes, según glosario entregado por el facilitador.
- 2. Socialización de la temática de servicio y atención al cliente a través de la plataforma googlemeet

3.3 Actividades de apropiación:

- 3. **REALIZAR UN CUESTIONARIO DE PREGUNTAS RELACIONADO CON LA TERMINOLOGÍA DESARROLLADA EN LA COMPETENCIA ATENDER CLIENTES.**
- 4. Realizar un ensayo tipo académico del artículo facilitado por el facilitador
- 5. **ELABORAR UN MAPA MENTAL DE MÓDULO DE FORMACIÓN DESARROLLADO.**
- Ambiente requerido: Ambiente polivalente dotado de equipos de cómputo, televisor y portatil para la presentación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Formulación de preguntas, mapa mental, ensayo
- Materiales de formación: Papel bond tamaño carta, marcadores permanentes, bolígrafos, etc
- Material de apoyo: Presentación en diapositivas, material impreso



- Instrumento: Cuestionario de preguntas – Lista de chequeo para evaluar mapa mental
- Duración de la actividad: 36 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

A través de la estrategia de casos de estudio, presente con un pas académico una situación donde usted haya tenido una experiencia positiva en atención a clientes y elaboren dicho estudio de caso donde se evalúe la calidad de la atención a los clientes y la puesta en escena de una buena atención a clientes. El instructor seleccionará el mejor estudio de caso propuesto por un equipo de trabajo y será socializado con sus compañeros en el ambiente de formación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
N / A	N / A	1. Contextualizar a los participantes en la terminología relacionada con el servicio y la atención al cliente, teniendo en cuenta su entorno y las teorías existentes relacionadas con la atención a clientes.	<p>Evidencia de Conocimiento : Cuestionario de preguntas relacionado con la terminología desarrollada en la competencia atender clientes.</p> <p>Evidencia de producto: Realizar un mapa mental de módulo de formación desarrollado</p>	Reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del servicio. De acuerdo con normativa. Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación,	<p>Conocimiento:</p> <p>Técnica: Formulación de Preguntas</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p> <p>Técnica: Elaboración de un ordenador gráfico</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo de</p>



				según normativa y políticas de la organización.	
--	--	--	--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Servicio al cliente:** Conjunto de estrategias que diseña la empresa para satisfacer las necesidades inspectativas del cliente externo mejor que sus competidores.
- **Cliente :** Persona que compra regularmente en un establecimiento comercial
- **Etiqueta y protocolo:** La etiqueta y protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable, pero la diferencia se marca en la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución.
- **Ciclo del servicio:** es la secuencia completa de experiencias que tiene un cliente o usuario con una organización, durante la adquisición de un servicio para satisfacer una necesidad.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- **Gonzalo, E. (2014).** Atención al cliente en el proceso comercial. UF0349. España: Tutor en formación.
- **Díaz, M. (2014).** Atención básica al cliente: manual teórico. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- **Acuña Daza, G. (2020).** Protocolo Empresarial, Editorial USTA, Universidad Santo Tomás, pag 17.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				



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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Onolys Marinela Ibarra de Perez	Instructora	Sede Comercio y servicios	09/03/2024	Ajustado a las caracterización de la población objetivo.