PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

San Gil , 30 septiembre de 2025

Señor (a)
OSCAR WILLIAN VERGARA ROMERO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7524203
Cargo del supervisor Coordinador Programas Especiales
Centro Agroturístico
San Gil

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes septiembre del año 2025

Referencia: No CO1.PCCNTR.7524203 del año 2025

Mónica Viviana Bermúdez Ardila , identificado con la cédula de ciudadanía No. 37949622 de Socorro, en mi calidad de Contratista del SENA, en Complementaria, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de Treinta millones ochocientos noventa y cuatro mil trecientos ochenta pesos /cte. ($30,894,380) correspondiente a setecientos setenta y ocho (778) horas. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: las Horas contratadas a un precio unitario de treinta y nueve mil setecientos diez pesos m/cte. ($39.710), el SENA pagará al CONTRATISTA los honorarios de acuerdo con el número de horas de formación impartidas máximo de 100 horas por mes, basado en el control del aplicativo SOFIA PLUS. Los pagos se realizarán mes vencido conforme se estipula en el estudio previo.

Plazo: Quinientas veintiocho (528) horas, sin exceder el calendario académico 2025, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal como instructor de formación titulada, complementaria y/o virtual, en la red de conocimiento gestión administrativa en el área temática administrativa y demás de su competencia en el Centro Agroturístico, Regional Santander.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	1. Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual	Se realizó alistamiento, convocatoria, inscripción, programación y matricula de las siguientes solicitudes Servicio al cliente Ficha: 3312549 Atencion al cliente en los procesos administrativos Ficha: 3338402 Costos de produccion aplicados a negocios rurales. Ficha: 3343441	**Evidencia 1.** Evidencia Guía de aprendizaje fichas: DRIVE : FICHA: 3312549 Guia Aprendizaje Atención al Cliente 2.pdf Ficha: 3338402 GUIA APRENDIZAJE ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.docx Ficha: 3343441 guia aprendizaje costos de produccion.docx
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas		N/A

	de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Esta obligación no se registra para el mes de septiembre de 2025	
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Esta obligación no se registra para el mes de septiembre de 2025	N/A
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	Se Imparte formación complementarias en los siguientes programas: Servicio al cliente Ficha: 3312549 Atencion al cliente en los procesos administrativos Ficha: 3338402 Costos de produccion aplicados a negocios rurales. Ficha: 3343441	**Evidencia 2.** Listados de asistencias en formato evidencias en DRIVE Ficha 3312549 EVIDENCIA 2 OBLIGACION 4 FICHA 3312549.pdf Ficha: 3338402 EVIDENCIA 2 OBLIGACION 4 FICHA 3338402.pdf Ficha: 3343441 EVIDENCIA 2 OBLIGACION 4 FICHA 3343441.pdf

5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Se aplican estrategias didácticas de enseñanza, aprendizaje Como test de aprendizajes previos, lista de chequeo evaluación sensorial y talleres prácticos establecidos en las siguientes: Servicio al cliente Ficha: 3312549 Atencion al cliente en los procesos administrativos Ficha: 3338402 Costos de produccion aplicados a negocios rurales. Ficha: 3343441	**Evidencia 3.** Pantallazo de las estrategias de aprendizaje, imágenes, videos usados en la formación, en formato de evidencias. Ficha: 3312549 Ficha: 3338402 Ficha: 3343441
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas	Instrumentos de evaluación fichas: SERVICIO AL CLIENTE Ficha: 3312549	**Evidendica 4** Pantallazo aprendices evualdos Ficha: 3312549 Reporte de Juicios Evaluativos (11).xls

	tecnológicas que la entidad defina.		
8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	Pantallazo de solicitud de matricula Ficha: 3312549 Ficha : 3338402 Ficha: 3343441	**Evidencia 5.** Pantallazo solicitud de matricula de la ficha Ficha: 3312549 SERVICIO AL CLIENTE Ficha: 3338402 Atención al cliente en los proceso administrativos. Ficha: 3343441 costos de produccion aplicados a negocios
9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los	Pantallazo de verificación de la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados Ficha: 3312549 Ficha : 3338402 Ficha: 3343441	**Evidencia 6.** Pantallazo de verificación de la totalidad de aprendices seleccionados y matriculados ficha Ficha: 3312549 SERVICIO AL CLIENTE Ficha: 3338402 Atención al cliente en los proceso administrativos. Ficha: 3343441

	juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.		costos de produccion aplicados a negocios En formato de evidencia.
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
11	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	**NA**
12	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
13	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA

	Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa		
14	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	**NA**
15	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
17	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
18	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
19	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la Formación Profesional Integral	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
20	Asistir y participar activamente en las reuniones programadas	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA

	por la(s) red(es) de conocimiento propias del Centro de Formación a las cuales sea invitado		
21	Participar en reuniones y/o transferencias técnicas y/o pedagógicas.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025.	NA
22	Ejecutar la formación profesional integral en los diferentes niveles y modalidades (titulada, complementaria y virtual) que programe el Centro de Formación	Se imparte formación en las siguentes fichas teniendo en cuenta la planeación y lo programado desde coordinación académica, de la siguiente manera: **1. Formación Titulada** **Ficha: 3312549** **Fecha**: 1 de septiembre de 2025 **Rango de horas: 7:00- 12:00 a 14:00-17:00** **Nombre del programa:** servicio al cliente **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa **Actividad de aprendizaje:** prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización **Horas de formación** : 8 horas **Ficha:** 3338402 **Fecha:** 23 de septiembre del 2025 **Rango de horas:** 7:00 - 12:00 a 14:00 - 17:00 **Nombre del programa:** atencion al cliente en los procesos administrativos **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa **Actividad de aprendizaje:** identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional. **Fecha**: 24 de septiembre de 2025 **Rango de horas:** 7:00 - 12:00 a 14:00 - 17:00 **Actividad de aprendizaje:** valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente. **Fecha**: 25 y 26 de septiembre de 2025	**Evidencia 7** Registro fotográfico de la formación de la ficha Ver en Drive Ficha : 3312549 EVIDENCIA 7 OBLIGACION 22 FICHA 3312549.pdf Ficha: 3338402 EVIDENCIA 7 OBLIGACION 22 FICHA 3338402.pdf Ficha: 3343441 EVIDENCIA 7 OBLIGACION 22 FICHA 3343441.pdf

		Rango de horas: 7:00 - 12:00 a 14:00 - 17:00 **Actividad de aprendizaje:** direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio **Fecha:** 27 de septiembre de 2025 **Rango de horas**: 7:00 - 12:00 a 14:00 - 17:00 **Actividad de aprendizaje:** atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos **Fecha:** 28 de septiembre de 2025 **Rango de horas**: 7:00 - 12:00 a 14:00 - 17:00 **Actividad de aprendizaje:** propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacional **Horas de formación:** 48 horas **Ficha:** 3343441 **Fecha:** 29 y 30 de septiembre del 2025 **Rango de horas:** 7:00 - 12:00 a 14:00 - 17:00 **Nombre del programa:** costos de produccion aplicados a negocios rurales **Competencia:** Calcular costos de operación de acuerdo con métodos **Actividad de aprendizaje** definir los costos según su tipología, clasificación y normatividad vigente para producción agropecuaria. **horas de formación : 16 horas** **Total Horas ejecutadas mes de Septiembre de 2025: 72 Horas**	
23	Utilizar el LMS Institucional como apoyo a la formación en cualquiera de las estrategias institucionales	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	NA
24	Cumplir con los lineamientos de orientación del	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	N/A

	desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje, de acuerdo a lo establecido en el aplicativo compromISO – Guía Orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje (Aplica para instructores que apoyan formación virtual).		
25	Participar en las actividades de inducción y reinducción que sean requeridas por el centro de formación.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	N/A
26	Apoyar cuando será requerido por la entidad, los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, cooperación técnica nacional e internacional en los que el Centro participe, dentro y fuera del país.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	NA
27	Realizar técnicamente cuando sea requerido por la Entidad, la identificación, estructuración y definición de las especificaciones técnicas de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y apoyar la planeación de los procesos	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	**NA**

	contractuales de la Entidad		
28	Realizar cuando sea requerido por la Entidad la verificación y evaluación técnica o económica de las propuestas que se reciban dentro de los procesos de contratación de la Entidad.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	NA
29	En aplicación de la Ley 1474 de 2011, realizar cuando sea requerido por la entidad el apoyo a la Supervisión de los contratos que celebre el SENA, de acuerdo con el Manual de Supervisión del SENA vigente.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	NA
30	Brindar apoyo en todos los aspectos relacionados con el modelo de planeación integral participativa del Centro.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	NA
31	Apoyar en la elaboración de fichas técnicas, estudios de mercado, análisis del sector, análisis de riesgos y demás documentos necesarios para la adquisición de materiales de formación y demás bienes y servicios del Centro según la red de conocimiento a la cual pertenezca.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	**NA**

32	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato	Se realiza entrega de informe de ejecución mensual y formato de evidencias del mes de Septiembre . **Documento Gestión Financiera:** GF_37949622_26525_SEPTIEMBRE _2025 **Documento Gestión Contractual:** GC_37949622_26525_SEPTIEMBRE _2025	**Evidencia 8** Pantallzo de informe mensual de ejecución contractual y formato de evidencias, correo electrónico de solicitud.
34	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Esta obligación no se registro para el mes de septiembre de 2025	NA

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

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, los deplazamientos realizados y los

certificados de afiliación a Seguridad Social No. 34364826 de la planilla, operador ASOPAGOS S.A. y periodo mes de AGOSTO de 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (22) folios

Cordialmente,

Firma



MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA
Contratista
C.C. No. 37949622

Recibí a satisfacción:

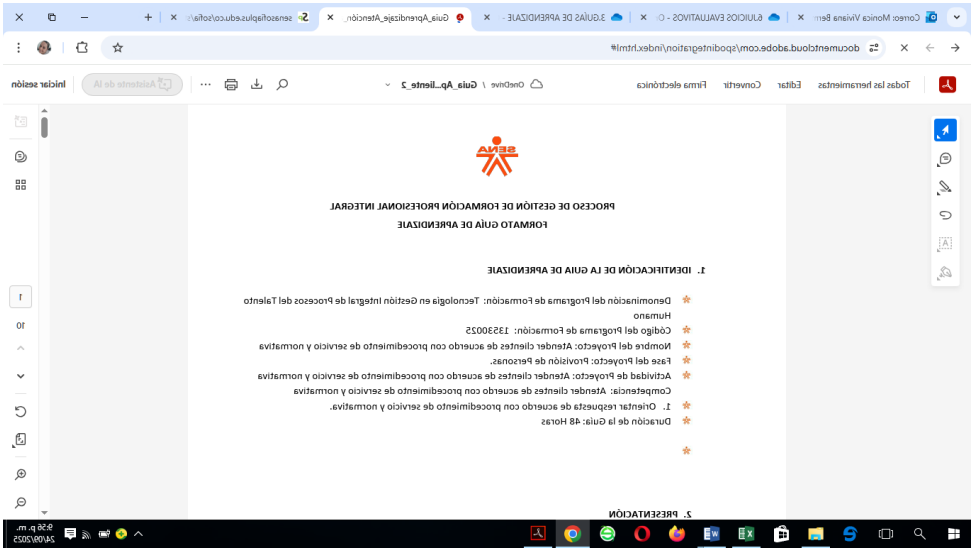
Firma
OSCAR WILLIAN VERGARA ROMERO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7524203
Cargo del supervisor Coordinador Programas Especiales
Centro Agroturístico
San Gil

INFORME DE EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE CONTRATISTA: Mónica Viviana Bermúdez Ardila					
NUMERO DE CONTRATO:					
MES: SEPTIEMBRE 2025 **CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7524203 de 2025**					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

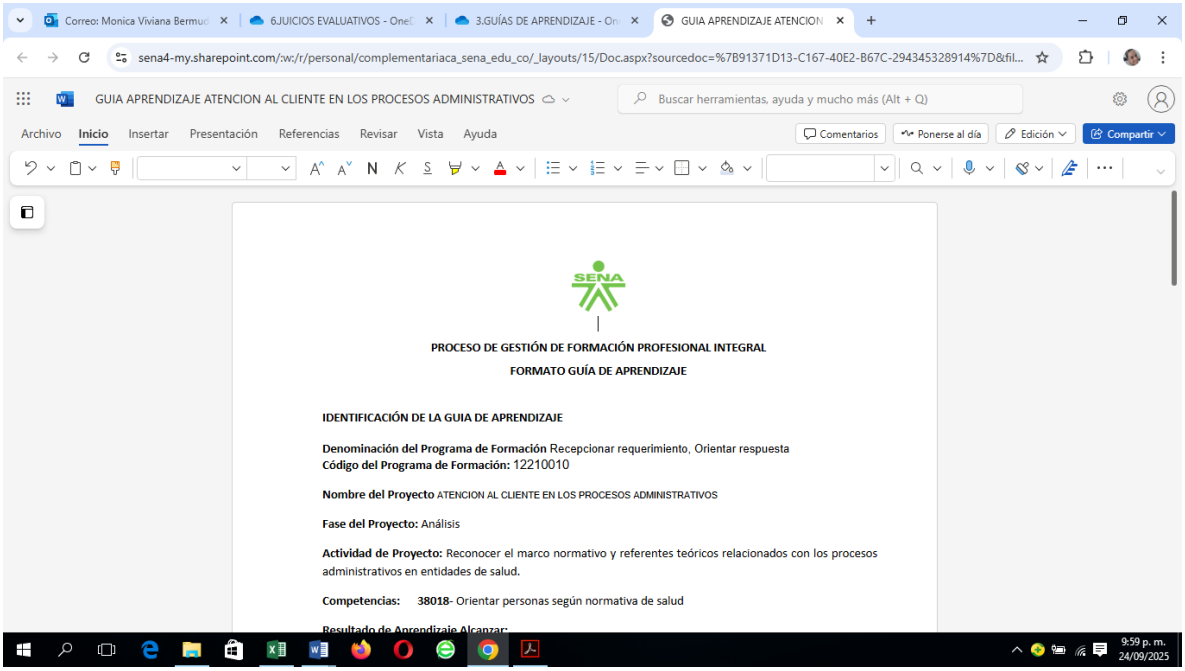
Introducción: A continuación, se consigna una síntesis del momento del desarrollo de la guía de aprendizaje y después una serie de evidencias de interacción presencial para desarrollo de actividades de aprendizaje; se realiza retroalimentación a cada una de las actividades diarias, actividades participativas de forma presencial y virtual programadas por el Centro de Formación.

Evidencia 1. Obligación 1: Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual
Acción realizada: Alistamiento de acuerdo a la planeación del proceso formativo formación complementaria:

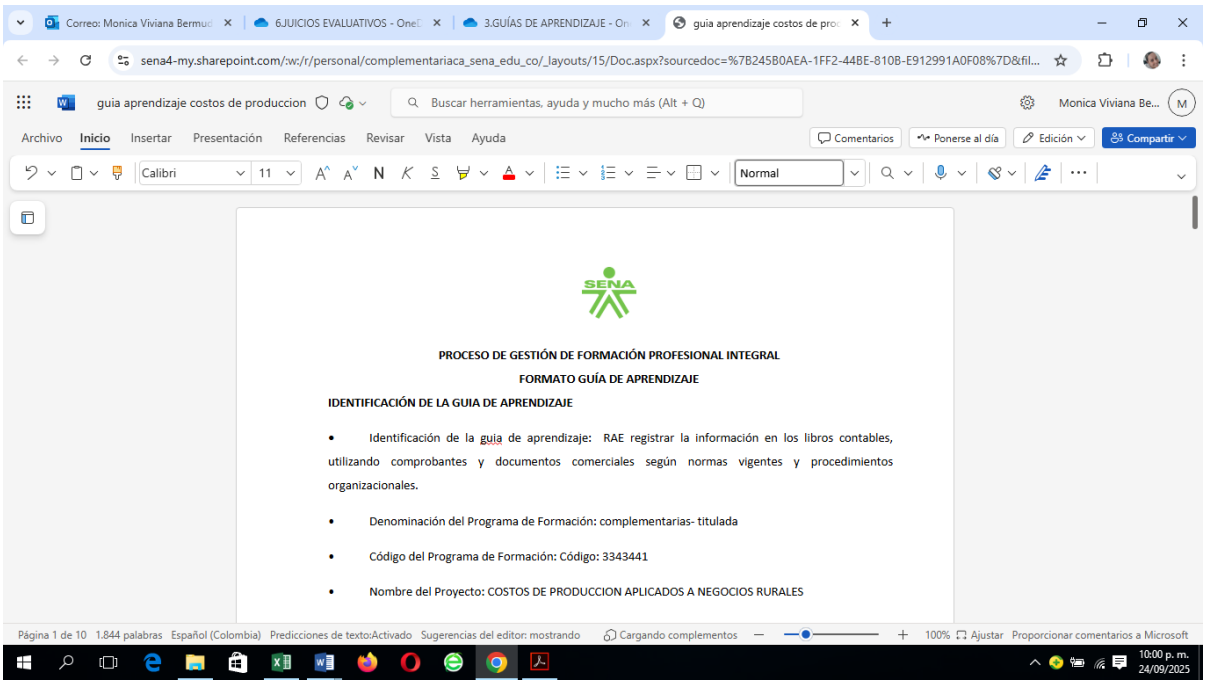
Servicio al cliente Fichas: 3312549



Atención al cliente en los procesos administrativos Ficha: 3338402



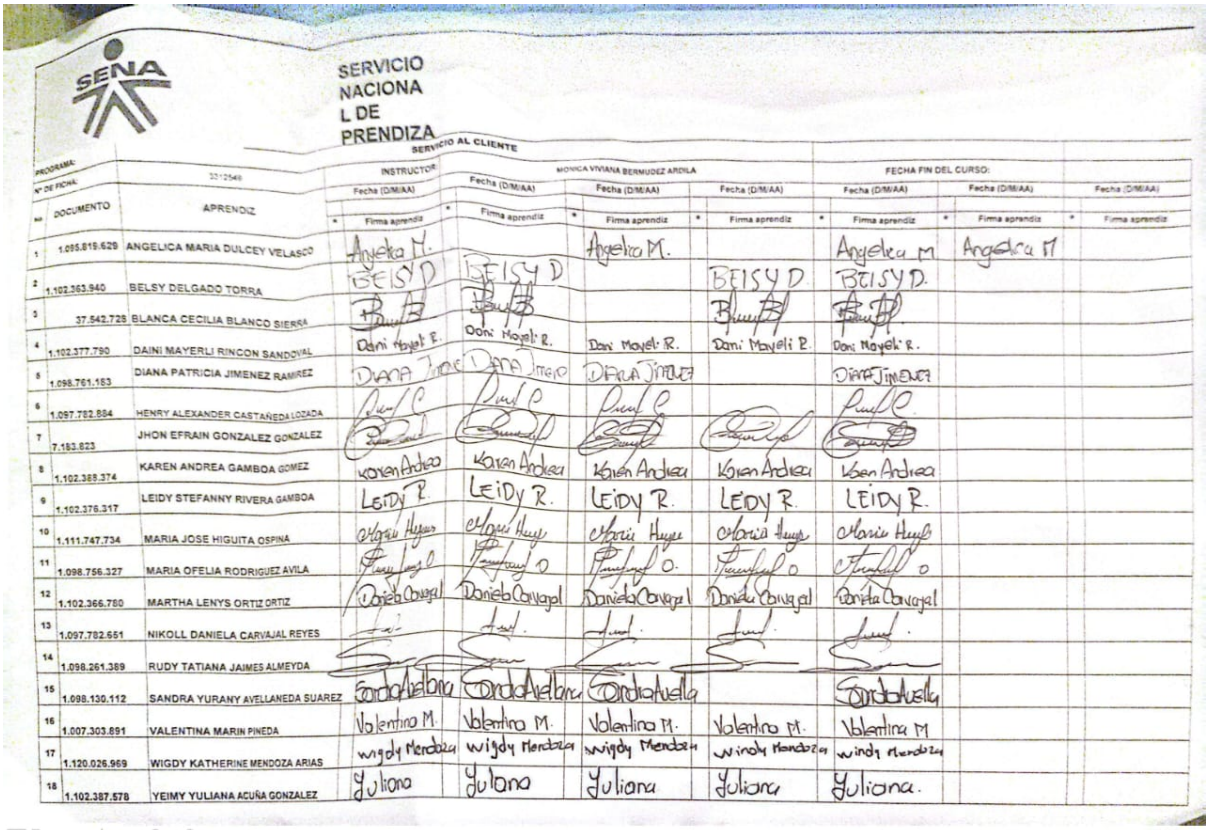
Costos de producción aplicados a negocios rurales. Ficha: 3343441



Evidencia 2. Obligación 4. Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.
Accion realizada: Se Imparte formación complementaria en los siguientes programas:

Registro fotográfico listado de asistencias: costos de producción aplicados a negocios rurales:

Servicio al cliente Ficha: 3312549



SERVICIO NACIONAL DE PRENDIZA

SERVICIO AL CLIENTE

PROGRAMA:

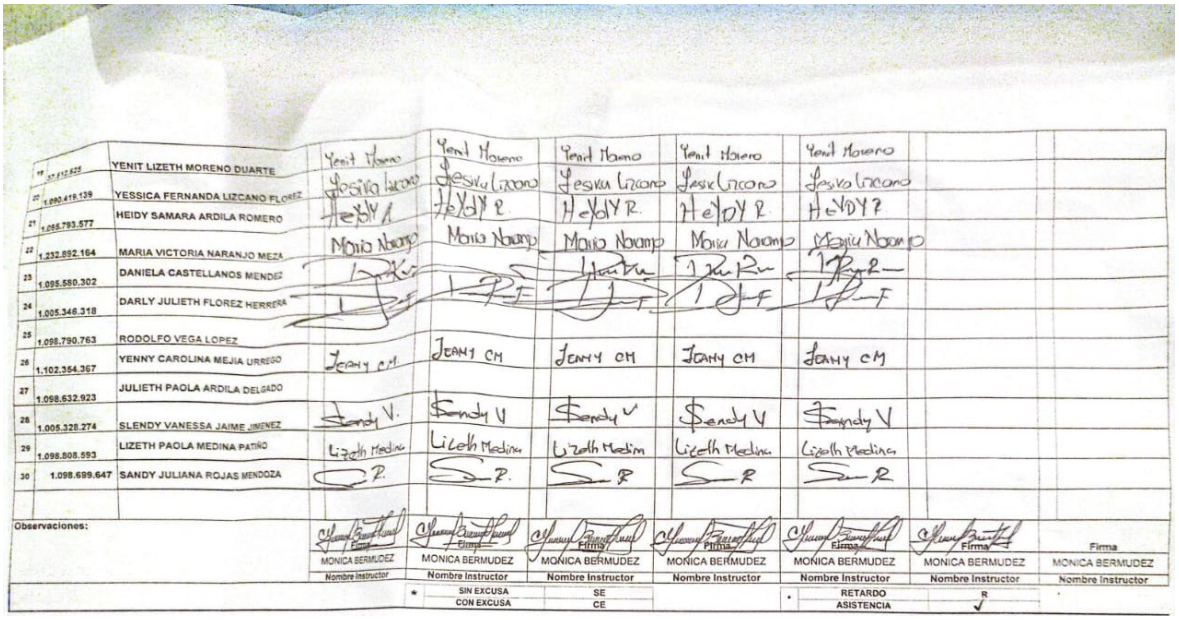
Nº DE FICHA: 3312549

INSTRUCTOR: MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA

FECHA FIN DEL CURSO:

No.	DOCUMENTO	APRENDIZ	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)
			Firma aprendiz	Firma aprendiz	Firma aprendiz	Firma aprendiz	Firma aprendiz	Firma aprendiz	Firma aprendiz
1	1.095.819.629	ANGELICA MARIA DULCEY VELASCO	Angelica M.		Angelica M.		Angelica M	Angelica M	
2	1.102.363.940	BELSY DELGADO TORRA	BELSY D	BELSY D		BELSY D	BELSY D.		
3	37.542.728	BLANCA CECILIA BLANCO SIERRA							
4	1.102.377.790	DAINI MAYERLI RINCON SANDOVAL	Dani Mayeli R.	Dani Mayeli R.	Dani Mayeli R.	Dani Mayeli R.	Dani Mayeli R.		
5	1.098.761.183	DIANA PATRICIA JIMENEZ RAMIREZ	DIANA J	DIANA J	DIANA J		DIANA JIMENEZ		
6	1.097.782.884	HENRY ALEXANDER CASTAÑEDA LOZADA							
7	7.183.823	JHON EFRAIN GONZALEZ GONZALEZ							
8	1.102.388.374	KAREN ANDREA GAMBOA GOMEZ	Karen Andrea	Karen Andrea	Karen Andrea	Karen Andrea	Karen Andrea		
9	1.102.376.317	LEIDY STEFANNY RIVERA GAMBOA	LEIDY R.	LEIDY R.	LEIDY R.	LEIDY R.	LEIDY R.		
10	1.111.747.734	MARIA JOSE HIGUITA OSPINA							
11	1.098.756.327	MARIA OFELIA RODRIGUEZ AVILA							
12	1.102.366.780	MARTHA LENYS ORTIZ ORTIZ	Daniela Carvajal	Daniela Carvajal	Daniela Carvajal	Daniela Carvajal	Daniela Carvajal		
13	1.097.782.651	NIKOLL DANIELA CARVAJAL REYES							
14	1.098.261.389	RUDY TATIANA JAIMES ALMEYDA							
15	1.098.130.112	SANDRA YURANY AVELLANEDA SUAREZ							
16	1.007.303.691	VALENTINA MARIN PINEDA	Valentina M.	Valentina M.	Valentina M.	Valentina M.	Valentina M		
17	1.120.026.969	WIGDY KATHERINE MENDOZA ARIAS	wigdy Mendoza	wigdy Mendoza	wigdy Mendoza	wigdy Mendoza	wigdy Mendoza		
18	1.102.387.578	YEIMY YULIANA ACUÑA GONZALEZ	Yuliana	Yuliana	Yuliana	Yuliana	Yuliana.		

Escaneado con CamScanner

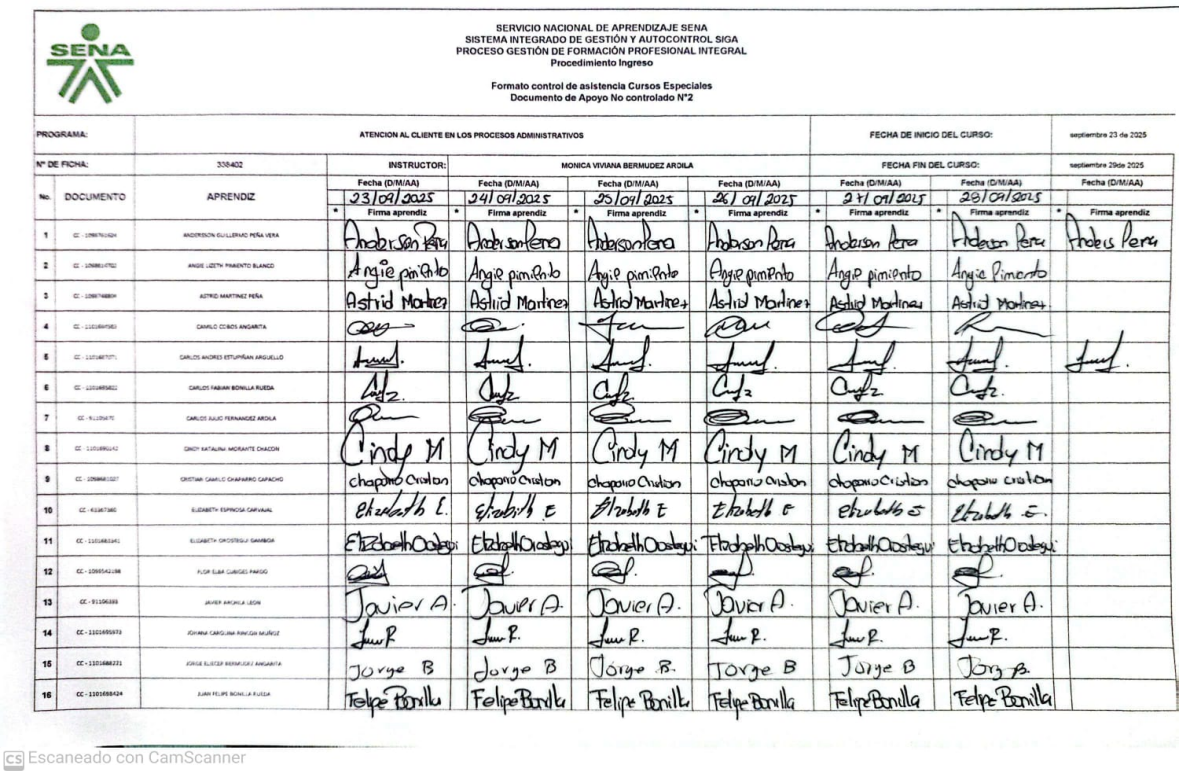


19	1.090.512.825	YENIT LIZETH MORENO DUARTE	Yenit Moreno	Yenit Moreno	Yenit Moreno	Yenit Moreno	Yenit Moreno		
20	1.090.419.139	YESSICA FERNANDA LIZCANO FLOREZ	Yesika Lizcano	Yesika Lizcano	Yesika Lizcano	Yesika Lizcano	Yesika Lizcano		
21	1.065.793.577	HEIDY SAMARA ARDILA ROMERO	HeidyR	HeidyR	HeidyR.	HeidyR	HeidyR		
22	1.232.892.164	MARIA VICTORIA NARANJO MEZA	Maria Naranjo	Maria Naranjo	Maria Naranjo	Maria Naranjo	Maria Naranjo		
23	1.095.580.302	DANIELA CASTELLANOS MENDEZ							
24	1.005.346.318	DARLY JULIETH FLOREZ HERRERA							
25	1.098.790.763	RODOLFO VEGA LOPEZ							
26	1.102.354.367	YENNY CAROLINA MEJIA URREGO	Jenny CM	Jenny CM	Jenny CM	Jenny CM	Jenny CM		
27	1.098.632.923	JULIETH PAOLA ARDILA DELGADO							
28	1.005.328.274	SLENDY VANESSA JAIME JIMENEZ	Slendy V.	Slendy V	Slendy V	Slendy V	Slendy V		
29	1.098.808.593	LIZETH PAOLA MEDINA PATIÑO	Lizeth Medina	Lizeth Medina	Lizeth Medina	Lizeth Medina	Lizeth Medina		
30	1.098.699.647	SANDY JULIANA ROJAS MENDOZA	SR.	SR.	SR	SR	SR		

Observaciones:

Firma	Firma	Firma	Firma	Firma	Firma	Firma
MONICA BERMUDEZ	MONICA BERMUDEZ	MONICA BERMUDEZ	MONICA BERMUDEZ	MONICA BERMUDEZ	MONICA BERMUDEZ	MONICA BERMUDEZ
Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor
* SIN EXCUSA	SE		* RETARDO	R		
CON EXCUSA	CE		ASISTENCIA	✓		

Atención al cliente en los procesos administrativos Ficha: 3338402

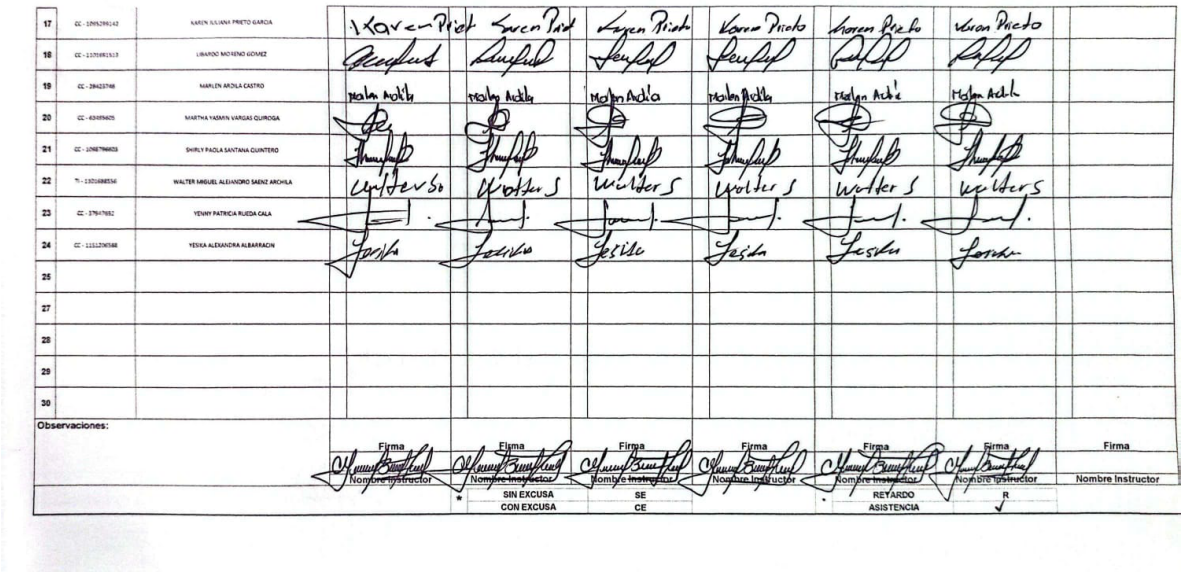


SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL SIGA
PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
Procedimiento Ingreso

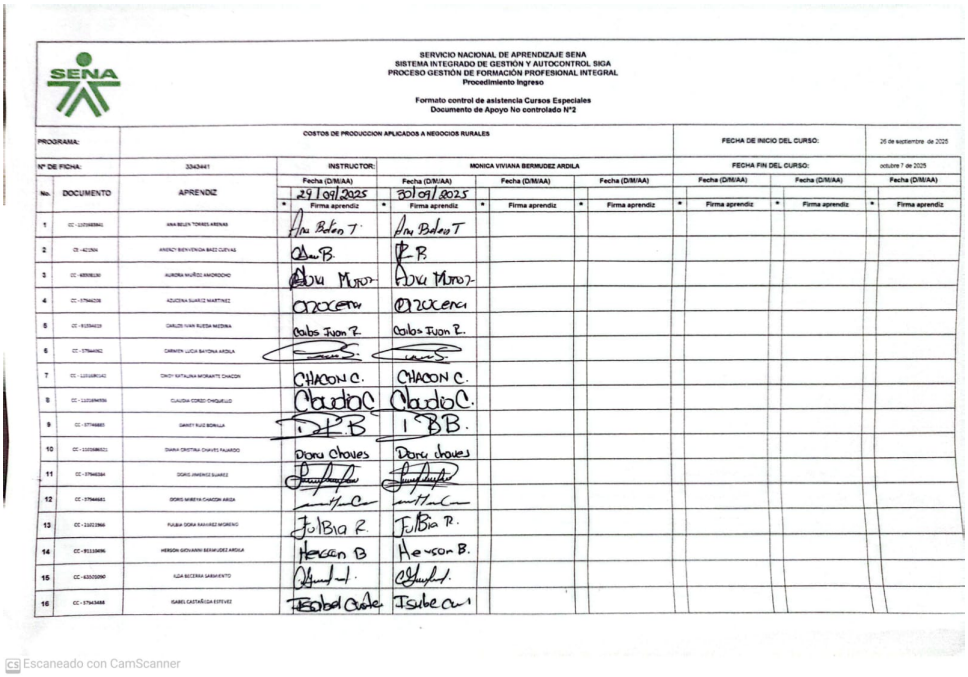
Formato control de asistencia Cursos Especiales
Documento de Apoyo No controlado N°2

PROGRAMA:		ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS					FECHA DE INICIO DEL CURSO:		septiembre 23 de 2025
N° DE FICHA:		3338402	INSTRUCTOR:	MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA			FECHA FIN DEL CURSO:		septiembre 29de 2025
No.	DOCUMENTO	APRENDIZ	Fecha (D/M/AA) 23/09/2025	Fecha (D/M/AA) 24/09/2025	Fecha (D/M/AA) 25/09/2025	Fecha (D/M/AA) 26/09/2025	Fecha (D/M/AA) 27/09/2025	Fecha (D/M/AA) 29/09/2025	Fecha (D/M/AA)
			* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz
1	CC - 1098761624	ANDERSON GUILLERMO PEÑA VERA	Anderson Peña	Anderson Pena	Anderson Pena	Anderson Pena	Anderson Pena	Anderson Pena	Anderson Pena
2	CC - 1098814702	ANGIE LIZETH PIMIENTO BLANCO	Angie pimiento	Angie pimiento	Angie pimiento	Angie pimiento	Angie pimiento	Angie Pimiento	
3	CC - 1098748804	ASTRID MARTINEZ PEÑA	Astrid Martinez	Astrid Martinez	Astrid Martinez	Astrid Martinez	Astrid Martinez	Astrid Martinez	
4	CC - 1101694583	CAMILO CUBOS ANGARITA							
5	CC - 1101687771	CARLOS ANDRES ESTUPIÑAN ARGUELLO							
6	CC - 1101695822	CARLOS FABIAN BONILLA RUEDA							
7	CC - 91106470	CARLOS JULIO FERNANDEZ AROLA							
8	CC - 1101695143	CINDY NATALIA MORANTE CHACON	Cindy M	Cindy M	Cindy M	Cindy M	Cindy M	Cindy M	
9	CC - 1098681027	CRISTIAN CAMILO CHAPARRO CAPACHO	chaparro Cristian	chaparro Cristian	chaparro Cristian	chaparro Cristian	chaparro Cristian	chaparro Cristian	
10	CC - 63457365	ELIZABETH ESPINOSA CARVAJAL	Elizabeth E	Elizabeth E	Elizabeth E	Elizabeth E	Elizabeth E	Elizabeth E	
11	CC - 1101683141	ELIZABETH OROSTEGUI GAMBOA	ElizabethOrostegui	ElizabethOrostegui	ElizabethOrostegui	ElizabethOrostegui	ElizabethOrostegui	ElizabethOrostegui	
12	CC - 1095542188	FLOR ELBA CARDOZO PARDO							
13	CC - 91106393	JAVIER ARDILA LEON	Javier A.	Javier A.	Javier A.	Javier A.	Javier A.	Javier A.	
14	CC - 1101695970	JOHANA CAROLINA RINCON MUÑOZ	Jun R	Jun R.	Jun R.	Jun R.	Jun R.	Jun R.	
15	CC - 1101688271	JORGE ELIECER BERMUDEZ ANGARITA	Jorge B	Jorge B	Jorge B.	Jorge B	Jorge B	Jorge B.	
16	CC - 1101688424	JUAN FELIPE BONILLA RUEDA	Felipe Bonilla	Felipe Bonilla	Felipe Bonilla	Felipe Bonilla	Felipe Bonilla	Felipe Bonilla	

Escaneado con CamScanner



Costos de producción aplicados a negocios rurales. Ficha: 3343441



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL SIGA
PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
Procedimiento Ingreso

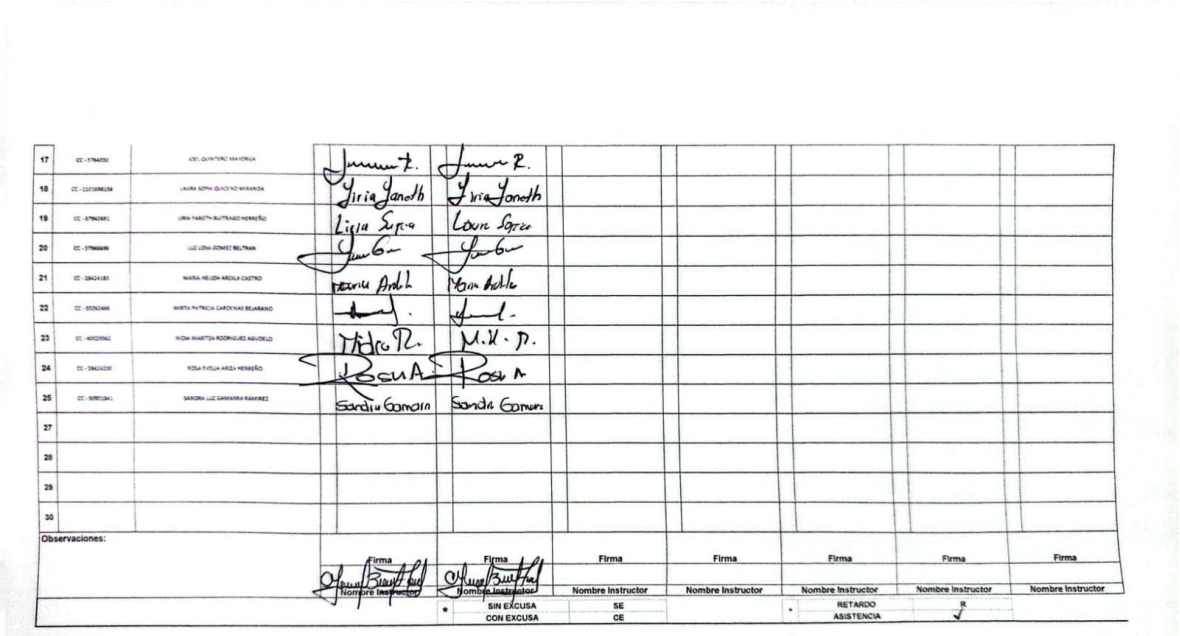
Formato control de asistencia Cursos Especiales
Documento de Apoyo No controlado N°2

PROGRAMA: COSTOS DE PRODUCCION APLICADOS A NEGOCIOS RURALES — FECHA DE INICIO DEL CURSO: 26 de septiembre de 2025

Nº DE FICHA: 3343441 — INSTRUCTOR: MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA — FECHA FIN DEL CURSO: octubre 7 de 2025

No.	DOCUMENTO	APRENDIZ	Fecha (D/M/AA) 24/09/2025	Fecha (D/M/AA) 30/09/2025	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)	Fecha (D/M/AA)
			* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz	* Firma aprendiz
1	CC - 1101685941	ANA BELEN TORRES ARENAS							
2	CE - 421264	ANDREY BIEN VENIDA BAEZ CUEVAS							
3	CC - 68008130	AURORA MUÑOZ AMORDOMO							
4	CC - 57944208	AZUCENA SUAREZ MARTINEZ							
5	CC - 91354419	CARLOS IVAN RUEDA MEDINA							
6	CC - 57944962	CARMEN LUCIA BAYONA ARDILA							
7	CC - 1101681142	CINDY NATALIA MORANTE CHACON							
8	CC - 1102594556	CLAUDIA COREO CHIQUILLO							
9	CC - 57744881	DANNY RUIZ BONILLA							
10	CC - 1102588021	DIANA CRISTINA CHAVES PAJARDO							
11	CC - 57944584	DORIS JIMENEZ SUAREZ							
12	CC - 57944681	DORIS MIREYA CHACON ARDILA							
13	CC - 21012966	FULBIA DORA RAMIREZ MORENO							
14	CC - 91110656	HERSON GIOVANNI BERMUDEZ ARDILA							
15	CC - 63025090	ILDA BECERRA SARMIENTO							
16	CC - 57943468	ISABEL CASTAÑEDA ESTEVEZ							

Escaneado con CamScanner

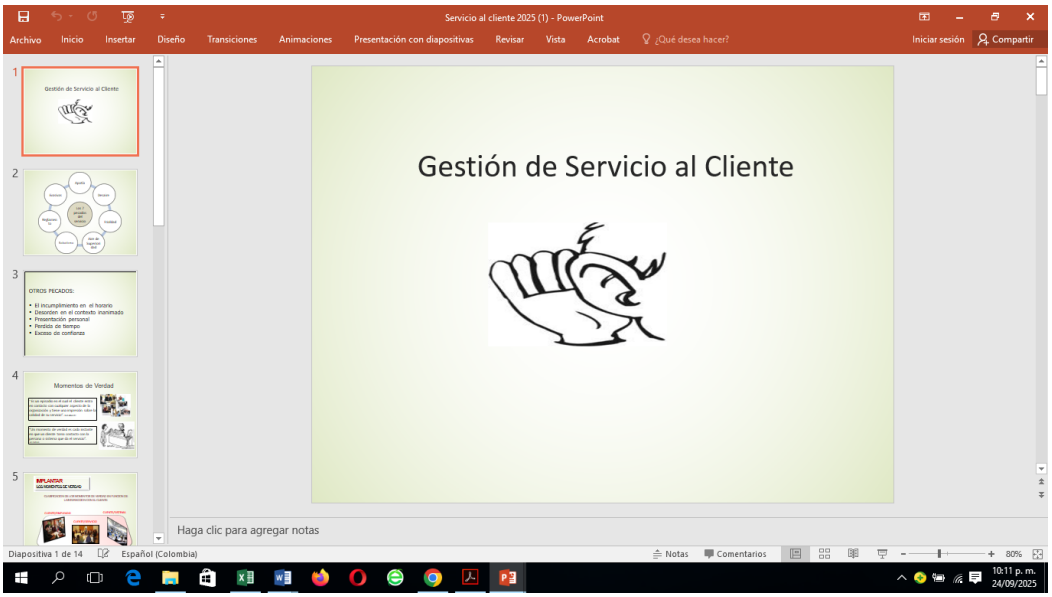


17	CC - 5764352	[illegible]								
18	CC - 1101088236	LAURA SOFIA QUINTERO MIRANDA								
19	CC - 37942681	LINA YARETH BUITRAGO HERREÑO								
20	CC - 37946690	LUZ LIDA GOMEZ BELTRAN								
21	CC - 28424183	MARIA HELIDA ARDILA CASTRO								
22	CC - 35262466	MIRTA PATRICIA CARDENAS BEJARANO								
23	CC - 40025562	NIDIA MARITZA RODRIGUEZ AGUDELO								
24	CC - 28424200	ROSA EVELIA ARDILA HERREÑO								
25	CC - 50851841	SANDRA LUZ GAMARRA RAMIREZ								
27										
28										
29										
30										
Observaciones:										
		Firma	Firma	Firma	Firma	Firma	Firma	Firma		
		Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor	Nombre Instructor		
		* SIN EXCUSA	SE		* RETARDO	R				
		CON EXCUSA	CE		ASISTENCIA	✓				

Evidencia 3 obligación 5. Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.

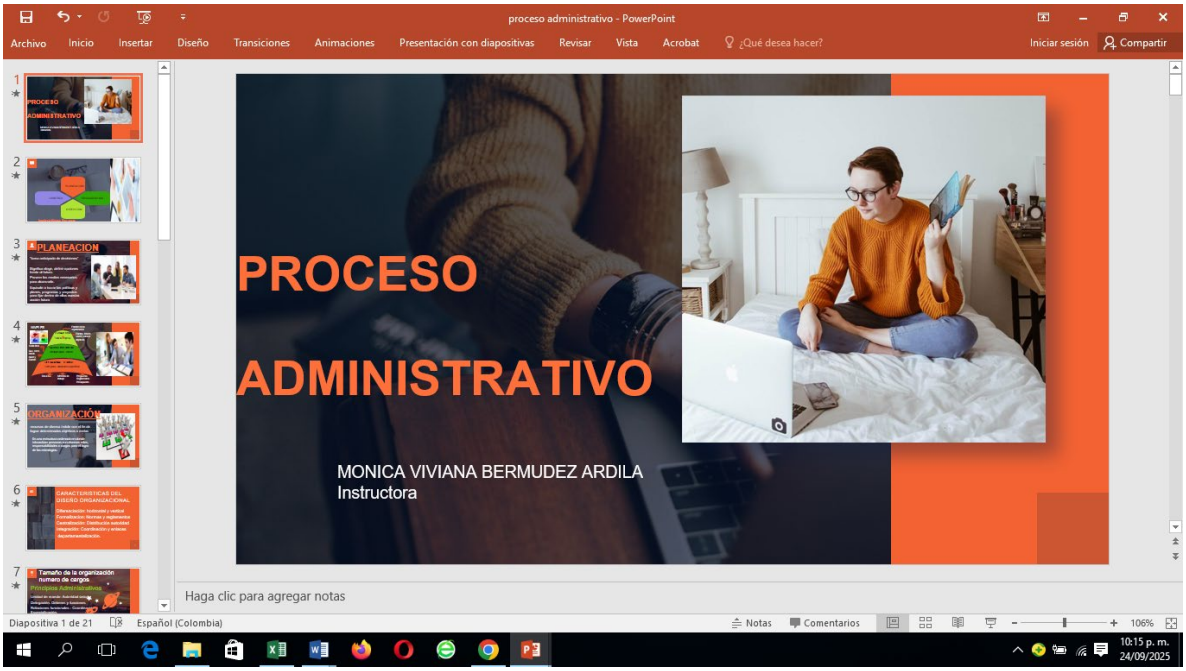
Acción realizada: Pantallazos de las estrategias de aprendizaje, imágenes, videos usados en la formación.

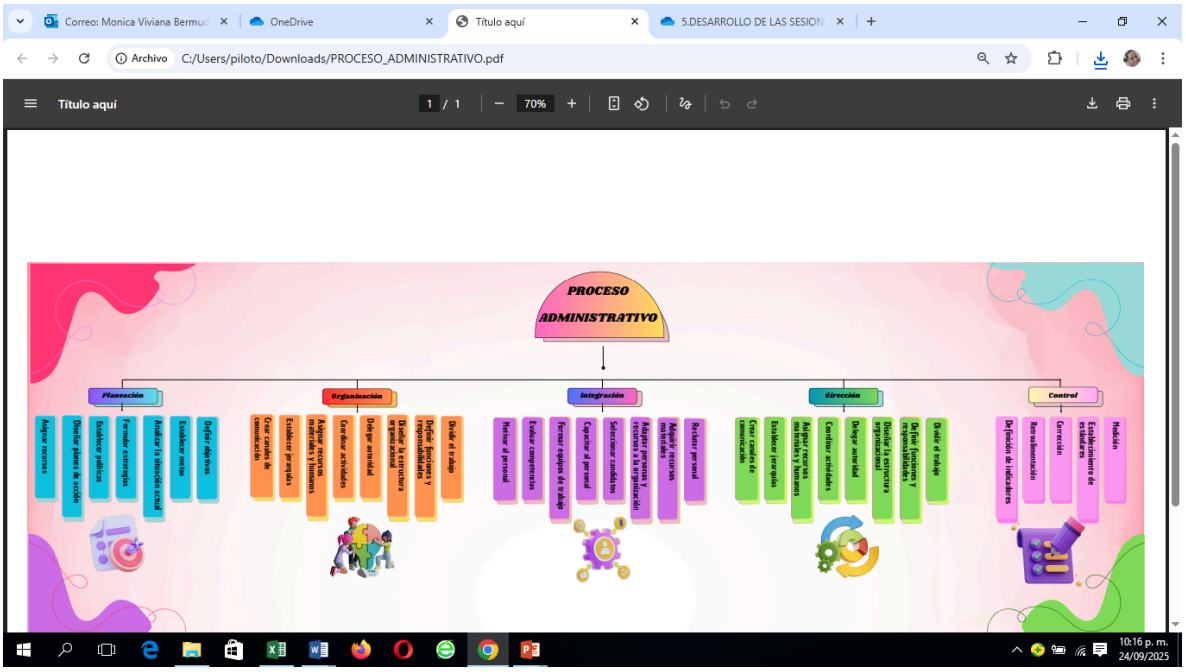
Servicio al cliente Ficha: 3312549



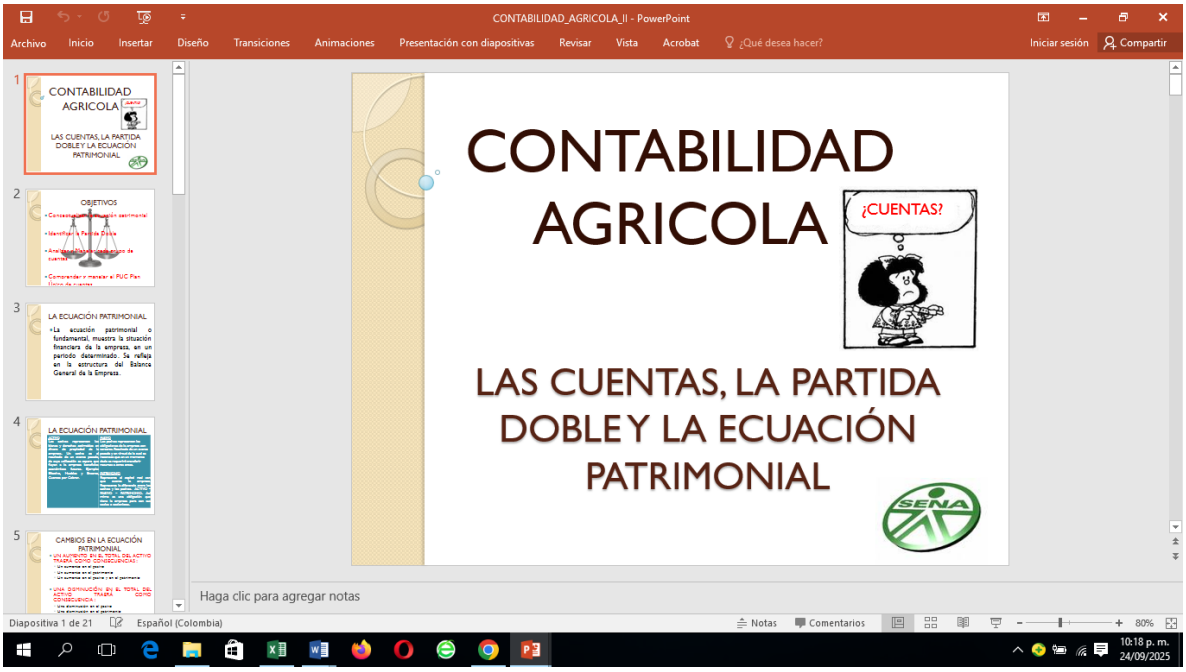


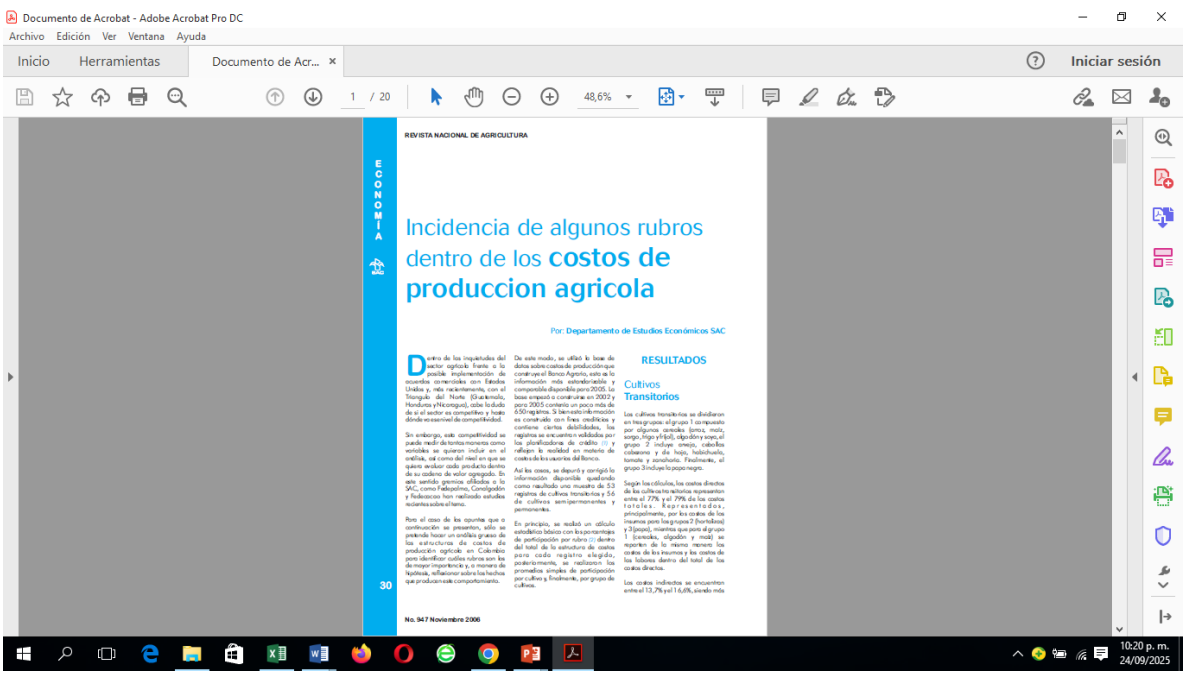
Atención al cliente en los procesos administrativos Ficha: 3338402





Costos de producción aplicados a negocios rurales. Ficha: 3343441



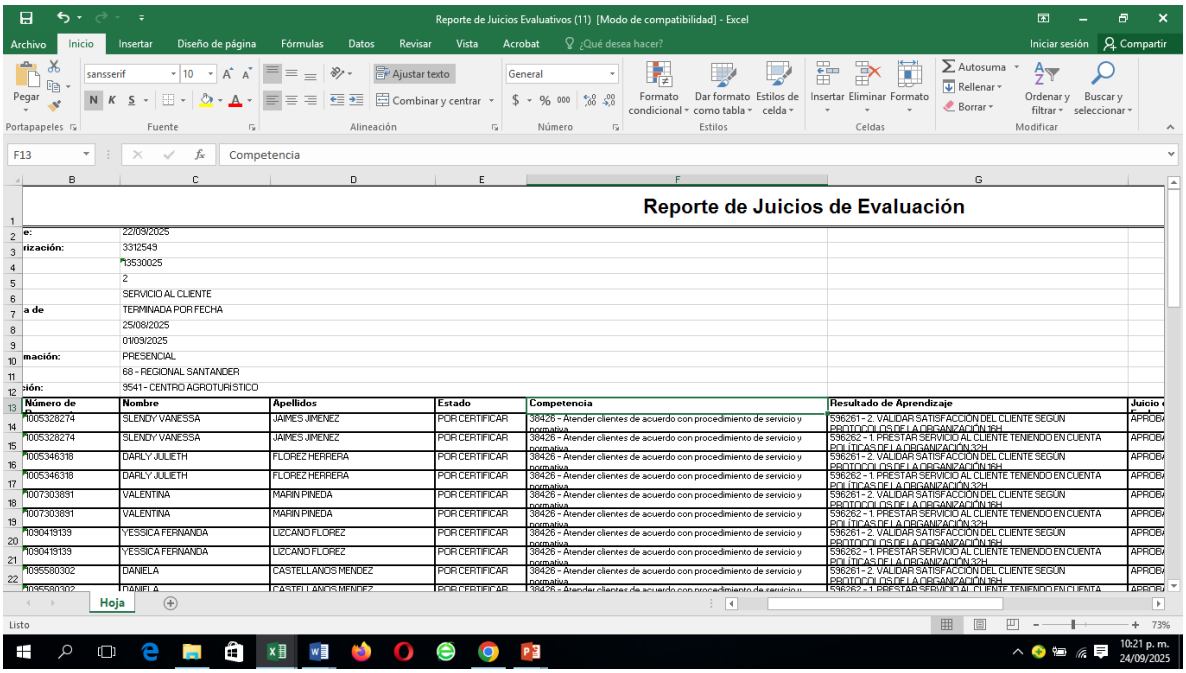


Evidencia 4 obligación 7. Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo

de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.

Pantallazo juicios evaluativos fichas:

3312549 SERVICIO AL CLIENTE



Reporte de Juicios Evaluativos (11) [Modo de compatibilidad] - Excel

Reporte de Juicios de Evaluación

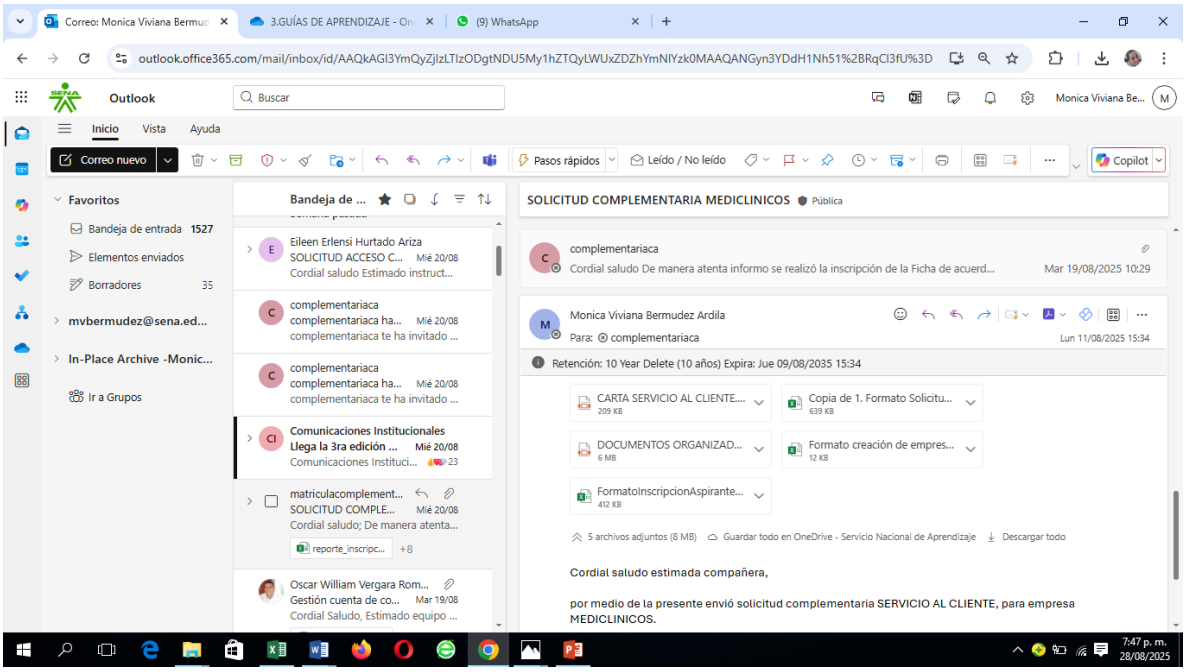
e:	22/09/2025
rización:	3312549
	13530025
	2
	SERVICIO AL CLIENTE
a de	TERMINADA POR FECHA
	25/08/2025
	01/09/2025
mación:	PRESENCIAL
	68 - REGIONAL SANTANDER
ción:	9541 - CENTRO AGROTURÍSTICO

Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio
1005328274	SLENDY VANESSA	JAIMES JIMENEZ	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H	APROBA
1005328274	SLENDY VANESSA	JAIMES JIMENEZ	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H	APROBA
1005346318	DARLY JULIETH	FLOREZ HERRERA	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H	APROBA
1005346318	DARLY JULIETH	FLOREZ HERRERA	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H	APROBA
1007303891	VALENTINA	MARIN PINEDA	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H	APROBA
1007303891	VALENTINA	MARIN PINEDA	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H	APROBA
1090419139	YESSICA FERNANDA	LIZCANO FLOREZ	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H	APROBA
1090419139	YESSICA FERNANDA	LIZCANO FLOREZ	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H	APROBA
1095580302	DANIELA	CASTELLANOS MENDEZ	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H	APROBA
1095580302	DANIELA	CASTELLANOS MENDEZ	POR CERTIFICAR	36426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	536262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBA

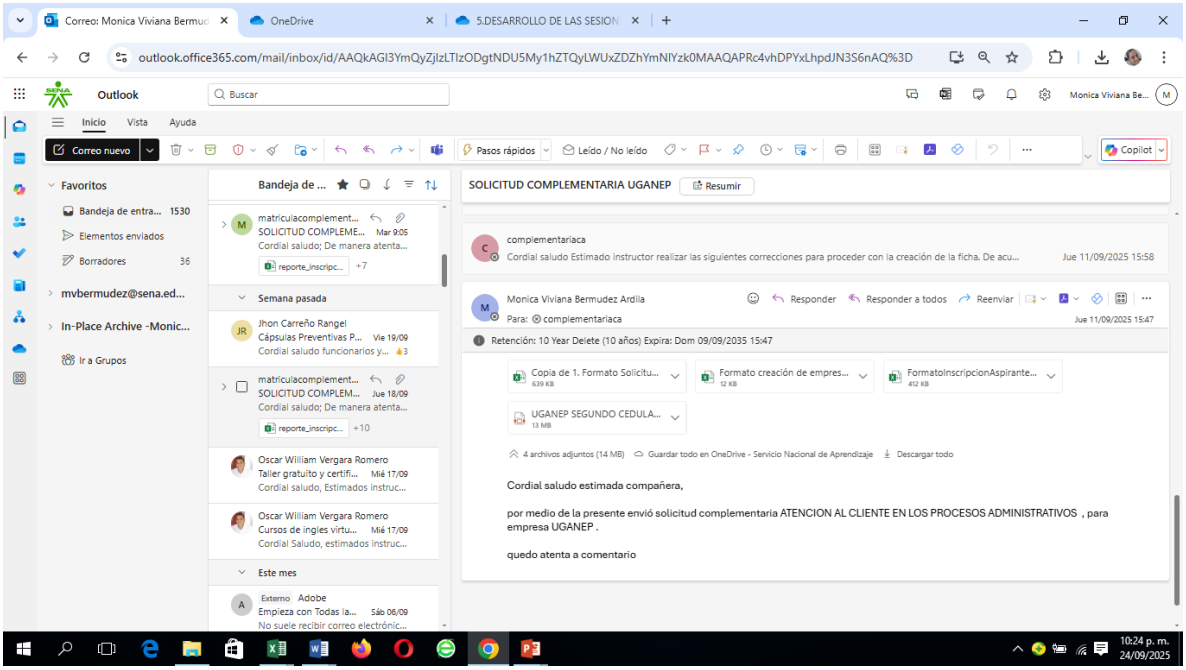
Evidencia 5 obligación 8. Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.

Pantallazo solicitud de fichas

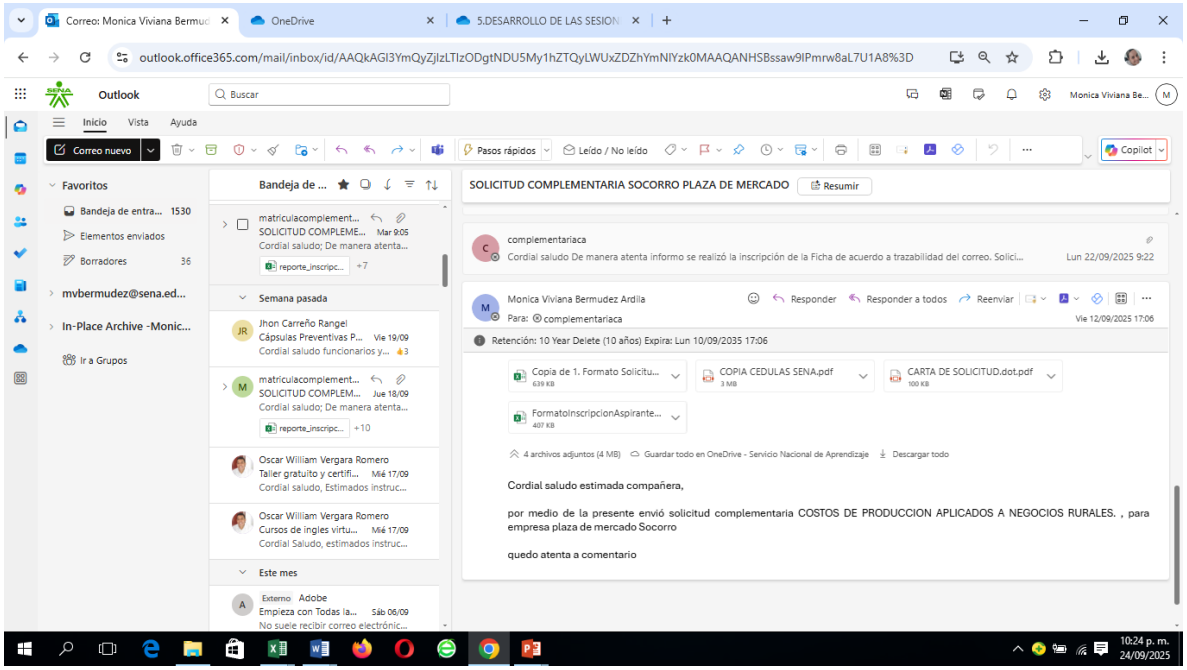
SERVICIO AL CLIENTE: FICHA 3312549



3338402 ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS



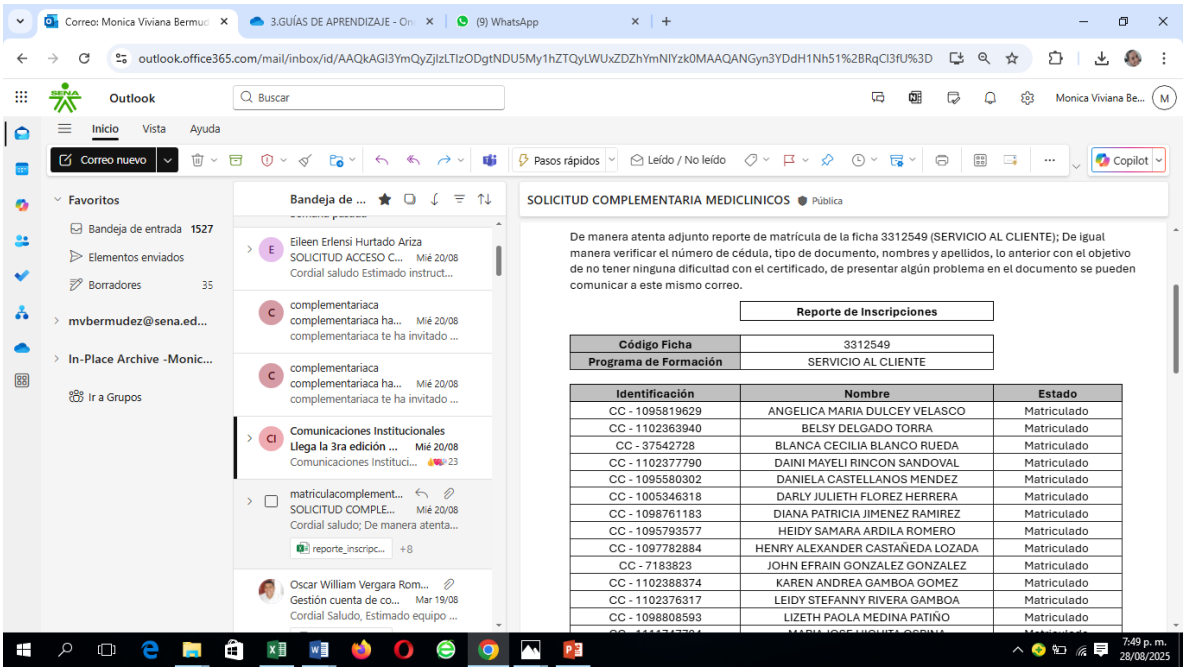
3343441 COSTOS DE PRODUCCION APLICADOS A NEGOCIOS RURALES



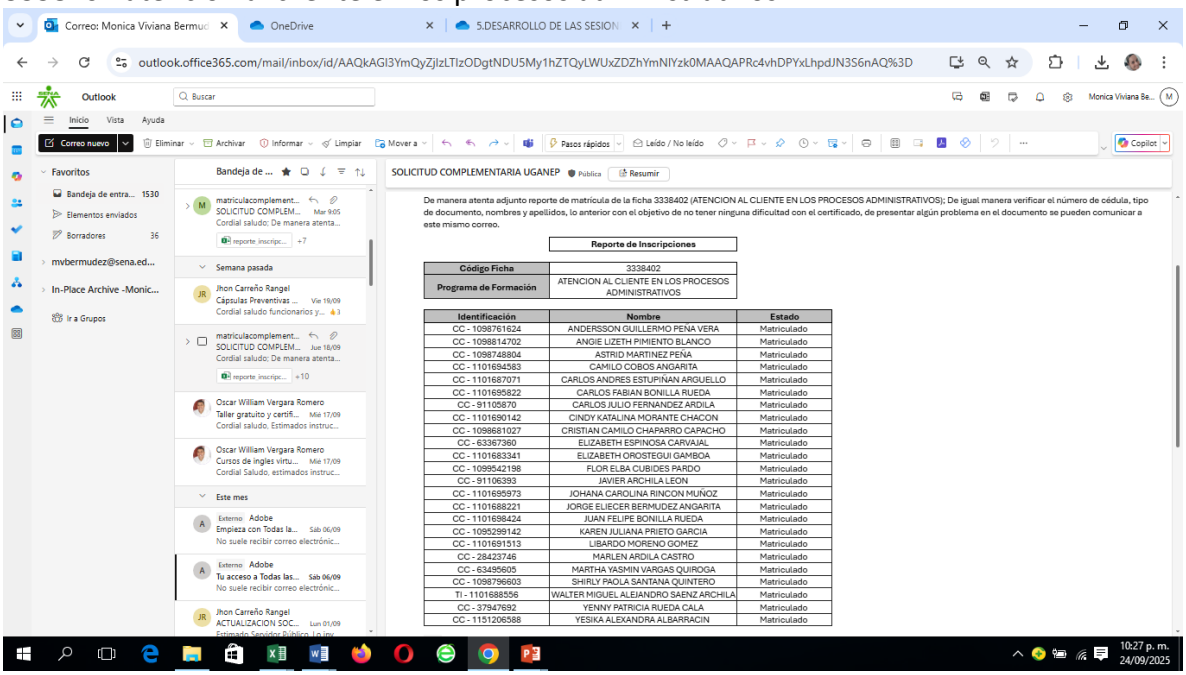
Evidencia 6. Obligación 9. Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes
actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.

Pantallazo totalidad aprendices seleccionados y matriculados.

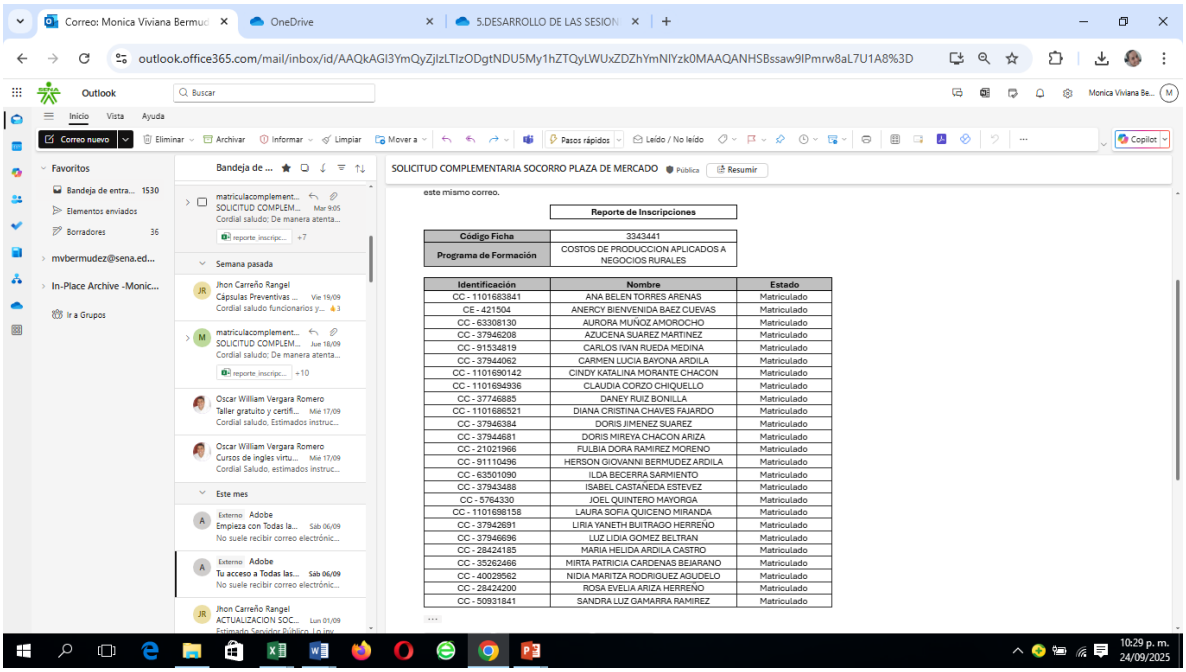
3312549 SERVICIO AL CLIENTE



3338402 atención al cliente en los procesos administrativos



3343441 costos de producción aplicados a negocios rurales



SOLICITUD COMPLEMENTARIA SOCORRO PLAZA DE MERCADO

este mismo correo.

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3343441
Programa de Formación	COSTOS DE PRODUCCION APLICADOS A NEGOCIOS RURALES

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1101683841	ANA BELEN TORRES ARENAS	Matriculado
CE - 421504	ANERCY BIENVENIDA BAEZ CUEVAS	Matriculado
CC - 63308130	AURORA MUÑOZ AMOROCHO	Matriculado
CC - 37946208	AZUCENA SUAREZ MARTINEZ	Matriculado
CC - 91534819	CARLOS IVAN RUEDA MEDINA	Matriculado
CC - 37944082	CARMEN LUCIA BAYONA ARDILA	Matriculado
CC - 1101690142	CINDY KATALINA MORANTE CHACON	Matriculado
CC - 1101694936	CLAUDIA CORZO CHIQUELLO	Matriculado
CC - 37746885	DANEY RUIZ BONILLA	Matriculado
CC - 1101686521	DIANA CRISTINA CHAVES FAJARDO	Matriculado
CC - 37946384	DORIS JIMENEZ SUAREZ	Matriculado
CC - 37944681	DORIS MIREYA CHACON ARIZA	Matriculado
CC - 21021966	FULBIA DORA RAMIREZ MORENO	Matriculado
CC - 91110496	HERSON GIOVANNI BERMUDEZ ARDILA	Matriculado
CC - 63501090	ILDA BECERRA SARMIENTO	Matriculado
CC - 37943488	ISABEL CASTAÑEDA ESTEVEZ	Matriculado
CC - 5764330	JOEL QUINTERO MAYORGA	Matriculado
CC - 1101698158	LAURA SOFIA QUICENO MIRANDA	Matriculado
CC - 37942691	LIRIA YANETH BUITRAGO HERREÑO	Matriculado
CC - 37946896	LUZ LIDIA GOMEZ BELTRAN	Matriculado
CC - 28424185	MARIA HELIDA ARDILA CASTRO	Matriculado
CC - 35262486	MIRTA PATRICIA CARDENAS BEJARANO	Matriculado
CC - 40029562	NIDIA MARITZA RODRIGUEZ AGUDELO	Matriculado
CC - 28424200	ROSA EVELIA ARIZA HERREÑO	Matriculado
CC - 50931841	SANDRA LUZ GAMARRA RAMIREZ	Matriculado

Evidencia 7. Obligación 22. Ejecutar la formación profesional integral en los diferentes niveles y modalidades (titulada, complementaria y virtual) que programe el Centro de Formación

Acción Realizada: Registro fotográfico de la formación marzo en las fichas:

3312549 SERVICIO AL CLIENTE

El día 1 de septiembre del 2025 se prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.



3338402 ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

el día 23 de septiembre del 2025 se da a conocer la importancia de identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.



El día 24 de septiembre del 2025 se da conocer la importancia de valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.



El día 25 y 26 de septiembre del 2025 se da direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio.





el día 27 de septiembre del 2025 se da atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos



el día 28 de septiembre 2025 se da propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacional



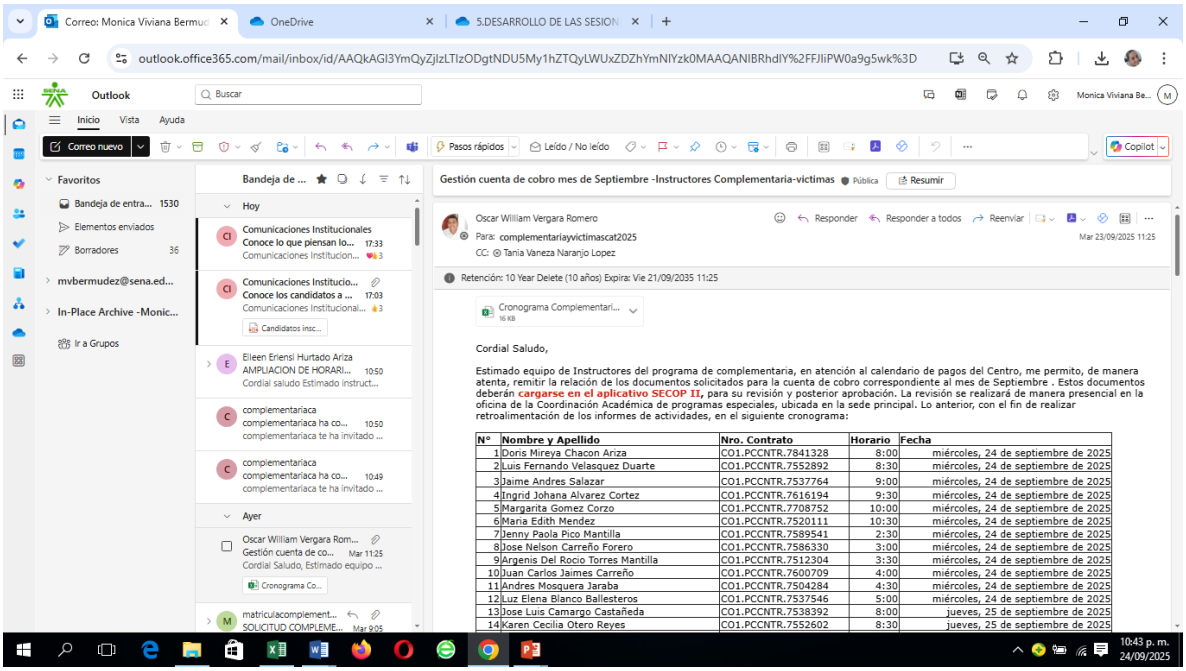
3343441 COSTOS DE PRODUCCION APLICADOS A NEGOCIOS RURALES

los días 29 y 30 de septiembre del 2025 se da a definir los costos según su tipología, clasificación y normatividad vigente para producción agropecuaria.



Evidencia 8. Obligación 32. Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato **Acción realizada.** Se realiza entrega de informe de ejecución mensual:

Documento Gestión Financiera: GF_37949622_26525_SEPTIEMBRE _2025
Documento Gestión Contractual:GC_37949622_26525_SEPTIEMBRE _2025





MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA
Contratista C.C. No. 37.949.622

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

FECHA INICIAL: 01/09/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3312549 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

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

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 8,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3338402 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

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

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3343441 - COSTOS DE PRODUCCION APLICADOS A NEGOCIOS RURALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Calcular costos de operación de acuerdo con métodos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

21030302501 DEFINIR LOS COSTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE PARA PRODUCCIÓN AGROPECUARIA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 72,00

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: MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO

FECHA INICIAL: 01/09/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3312549 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

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

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 8,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3338402 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

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

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3343441 - COSTOS DE PRODUCCION APLICADOS A NEGOCIOS RURALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Calcular costos de operación de acuerdo con métodos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

21030302501 DEFINIR LOS COSTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE PARA PRODUCCIÓN AGROPECUARIA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 72,00

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: MONICA VIVIANA BERMUDEZ ARDILA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROTURÍSTICO