PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 17 de octubre de 2025

Señor (a)
JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1_PCCNTR_8047459**
INSTRUCTOR G 20
Dependencia **Centro de Comercio Industria y Turismo de Córdoba**
Montería - Córdoba

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes **Octubre** del año 2025

Referencia: Contrato No. **CO1_PCCNTR_8047459** del año 2025.

LUZ ESTELA SUAREZ VILLALBA, identificado con la cédula de ciudadanía **No. 1067836624** del Montería**,** en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Comercio Industria y Turismo del SENA Regional Córdoba, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma ***VEINTICINCO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL SEISCIENTOS VEINTISEIS PESOS M/CTE ($25.450.626)*** *Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primero pago correspondiente al mes de Julio de 2025 por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y UNO b) Cuatro (4) pagos iguales por los meses de agosto a noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. ($4.599.511) cada uno. c) un (1) pago por el mes de diciembre de 2025 por valor de TRES MILLÓNES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS M/CTE. ($ 3.526.291)*

Plazo: Será hasta el **23** de diciembre de 2025.

OBJETO: PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN, EN LA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN, ASÍ COMO LA EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEFINIDOS EN LOS DISEÑOS

CURRICULARES ASIGNADOS, PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS TÉCNICAS DE LA POBLACIÓN CAMPESINA, APORTANDO AL FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA CAMPESINA, FAMILIAR, ÉTNICA Y COMUNITARIA, EN CONCORDANCIA CON LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y LA COORDINACIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL, DIFERENCIAL E INCLUYENTE A LA ECONOMÍA CAMPESINA - CAMPESENA

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional cumpliendo con la programación académica predeterminada por la coordinación respectiva en los programas y competencias asignada, para el Logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral	Planeó y ejecuto el proceso de formación profesional en el programa Mercadeo y Ventas con número de ficha, 3348735, 3359696, 3361962 en el municipio de Moñitos	**Anexo 1.** Lista de asistencia, formato mensual de eventos, FOTOGRAFIAS.
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados	Apoyo en la elaboraron las guías de aprendizaje, planeación pedagógica y plan de trabajo de la ficha 3348735, 3359696, 3361962	**Anexo.**
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las	Registre rutas de aprendizaje, como también se asociaron los aprendices al aplicativo de SOFIA PLUS.	**Anexo.**

	rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales		
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje	No aplica para este periodo	**No aplica**
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales	No aplica	No aplica
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	No aplica	No aplica
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	No aplica	No aplica
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional,	Aporté los soportes incluyendo la guía de aprendizaje y se asistió a inducción de procesos de formación.	**Anexo .2** Se realizó el cargue de

	publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado)		soportesdel presente informe.
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática	No aplica	No aplica
10	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas.	No aplica	No aplica
11	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos. De evidenciarse la falta de cargue de los documentos para el respectivo pago en la plataforma por dos meses seguidos se procederá con el inicio de proceso de incumplimiento contractual	Subí a la plataforma SECOPII el informe de gestión financiera e informe de gestión contableestablecidapor la entidad en el mes de informe de ejecución mensual octubre, al igual que la agenda de viáticos.	**Anexo 3.** Documentos subidos a la plataforma SECOP II documento GC: documento GF: correspondiente al mes de octubre
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo	No aplica	No aplica

	de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información		
13	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesión - Terminación)	No aplica	No aplica
14	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato	Atendí los eventos del mes de 3348735, 3359696, 3361962 de 2025.	**Anexo 4.** Verificación en el Drive

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	15 DE SEPTIRMBRE DE 2025	15 DE SEPTIRMBRE DE 2025
2.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	16 DE SEPTIRMBRE DE 2025	16 DE SEPTIRMBRE DE 2025
3.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	17 DE SEPTIRMBRE DE 2025	17 DE SEPTIRMBRE DE 2025
4.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	18 DE SEPTIRMBRE DE 2025	18 DE SEPTIRMBRE DE 2025
5.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	19 DE SEPTIRMBRE DE 2025	19 DE SEPTIRMBRE DE 2025
6.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	22 DE SEPTIRMBRE DE 2025	22 DE SEPTIRMBRE DE 2025
7.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	23 DE SEPTIRMBRE DE 2025	23 DE SEPTIRMBRE DE 2025
8.	114525	MOÑITOS - CORDOBA	24 DE SEPTIRMBRE DE 2025	24 DE SEPTIRMBRE DE 2025

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 y los desplazamientos realizados y el No. 4624638782 de la planilla, expedido por BANCOMEVA correspondiente al mes de octubre del año 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias treinta y siete (**37**) folios

Cordialmente,



LUZ ESTELA SUAREZ VILLALBA

C.C. No.1067836624 Montería

Contratista

Recibí a satisfacción:

JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO **No. CO1_PCCNTR_8047459**

INSTRUCTOR G20

Centro de Comercio Industria y Turismo

Anexo 1. Obligación contractual.





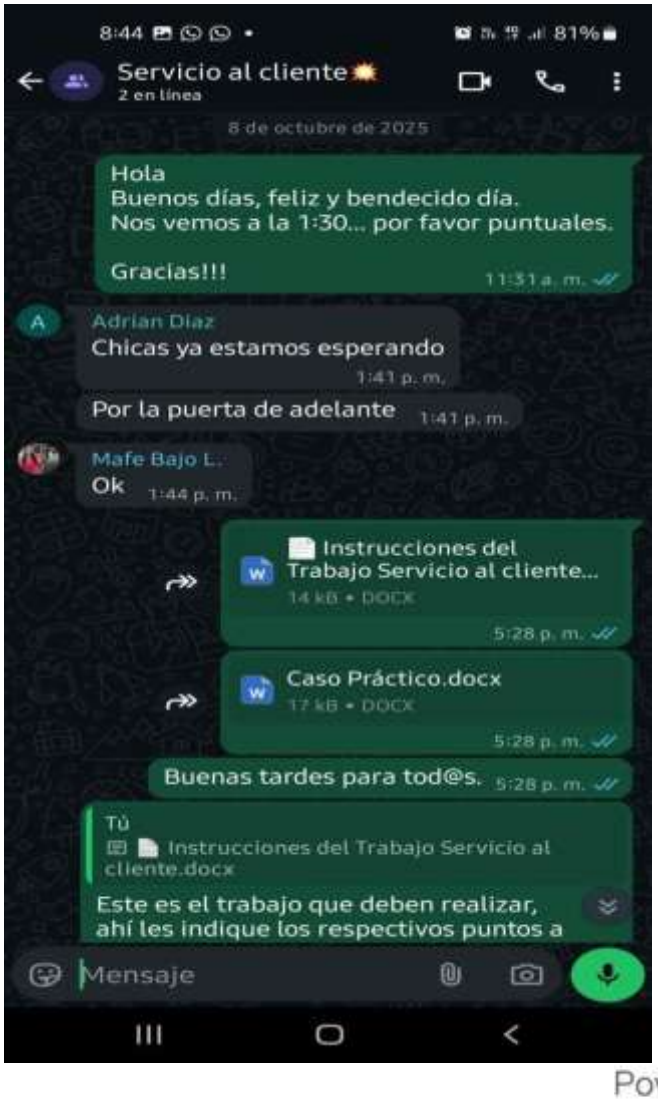
Powered by CamScanner





Powered by CamScanner





Powered by CamScanner


8:45
80%
Servicio al cliente
2 en línea
Buenas noches
Disculpen la hora.
Quiero pedirles un favor, espero que hagan todo lo posible.
Lleguen a la 1 de la tarde, les agradeceria.
7:47 p. m.
Traten de desocuparse unnpoco más temprano
7:48 p. m.
Miércoles
Buenas tardes
Estamos esperando
1:17 p. m.
Patricia Lider Moñitos
Ya boy
1:20 p. m.
Adrian Diaz
0:26
1:28 p. m.
Adrian Diaz
0:10
1:28 p. m.
Patricia Lider Moñitos
Adrian Diaz
Mensaje de voz (0:10)
Jajajaj
1:30 p. m.
Mensaje

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Servicio al cliente.		
FICHA No.	3348735		
Municipio:		Lugar:	Montería
Instructor:		N°. Doc. Ident.	
FECHA:	Sep - 27 2025	HORARIO	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01				
02	Andres Navarro	Jesus	1067.936.464	Jesus Andres
03	Lopez Velazquez	Elizabeth	1073810580	Elizabeth.
04	Salgado Ballesta	Nina Esther	1063722523	Nina S. B.
05	Yaneth Ramos	Bibiana patricia	1068656137	Bibiana P.
06	YEIDIS	Bolaño Ambrettino	1003723527	YEIDIS
07	Gonzalez Ballesteros	Sandith.	30661346	Sandith.
08	Avila OSORIO	DUVIS	1063729734	DUVIS.
09	Audicione	Gleaber Mora.	50922477	Audicione.
10	Cardenas Diaz	Argelis	1003717641	Argelis.
11	Rodriguez Escolar	Fabiana M.	1037935564	Fabiana.
12	Elizabeth	Lopez Velasquez	1073810580	Elizabeth.
13	Moreno Yepez	Sandra	1070017276	Sandra.
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3348735		
Municipio:		Lugar:	Las Mujeres
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Sep - 29 - 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Blanquicet Vargas	Edelmira	34882773	Edelmira
02	Nina Silgado Ballesteros		1063722523	Nina S.B.
03	Navarro Daria	Jesus andres		Jesus
04	Ibáñez Ramos	Bibiana patricia	1068656135	Bibiana
05	Adriana.	Escobar Mena.	50922277	Adriana.
06	BOLAÑO LAMBERTINO	YEIDIS	1063713547	YEIDIS.
07	Gonzalez Ballesteros	Sandith	30661340	Sandith.
08	Doria Benitez	Ingrid Johana	50936148	Ingrid.
09	AVila OSORIO	DUVIS	1063774734	DUVIS.
10	Cardenas Diaz	Argelis.	1063777841	Argelis.
11	Juliana M.	Rodriguez Escobar.	1137-97584	Juliana. M
12	Moreno Yepez	Sandra.	1070917276	Sandra.
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3480735		
Municipio:		Lugar:	Los Mujeres
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Sept 30. 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Navarro Doria	Jesus Andres	1067.936461	Jesus Andres
02	Silgado Ballesta	Nina esthe.	1063722523	Nina S.B.
03	Ibañez Pacos	Bibiana patricia	1068 656135	Bibiana I
04	Blanquicet Vargas	Edelmira	34882773	Edelmira
05	Adriana.	Escabura Mari	50922277	Adriana.
06	BOLAÑO [illegible]	YEIDIS	1003723517	YEIDIS
07	Lopez Velasquez	Elizabeth	1073810968	Elizabeth.
08	Saudith.	Gonzalez Ballesteros	30661346	Saudith.
09	Doria Benitez	Ingrid. Johana.	5973648	Ingrid.
10	Bruno Cardenas	Pedroza	26.146.755	Pedroza
11				
12	Moreno Lopez	Sandra.	1040817276	Sandra.
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3348735		
Municipio:		Lugar:	Las Mujeres
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 02 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Silgado Ballesta	Nini Esther	1063726583	Nini S.
02	Echeverri Gloria	Adriana.	50422783	Adriana.
03	Navarro Doria	Jesus Andres	1067.936.461	Jesus Andres
04	BOLAÑO LAMBERTINO	YEIDIS	1063723547	YEIDIS.
05	Ibañez ramos	bibiana patricia	1068656135	bibiana I.
06	AVILA OSORIO.	DUVIS	1063724234	DUVIS.
07	Doria Benitez	Ingrid Juana	50936148.	Ingrid.
08	Elizabeth	Lopez Velasquez	1073810598	
09	Avila Osorio	DUVIS	1063724231	DUVIS.
10	Cardenas Diaz	Argelis	1063717891	Argelis.
11	Gonzalez Ballesteros	Sayuri th	30661346.	Sayuri th.
12	Osorio Cardenas.	Dehomy	26.146.753	Dehomy
13	Moreno Yepez.	Sandra	1002617276	Sandra.
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3348735		
Municipio:		Lugar:	Los Nuyeres
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 3 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Ibañez Ramos	Bibiana Patricia	1068656135	Bibiana
02	Silgado Ballesteros	Nina Esther Lopez V.	1063722523	Nina S.B.
03	Elizabeth		1093810588	Elizabeth
04	Navarro Doria	Jesus Andres	1067.936461	JesusAndres
05	Lopez V.	Elizabeth.	1073810568	Elizabeth.
06	Escobar Mora.	Adriana.	50922277	Adriana.
07	BOLAÑO LAMBERTINO	YEIDIS	1063723547	YEIDIS.
08	Duvis Avila	AVILA OSORIO	1063724234	Duvis
09	Arrobuas Diaz	Angelis.	1063717091	Angelis.
10	Osorio Cardenas	Petrona	26146753	Petrona
11	Doño Beriter	Ingrid Johana.	50936.148	Ingrid
12	Osorio Cardenas	Petrona	26146.753	Petrona.
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al Cliente		
FICHA No.	3348235		
Municipio:		Lugar:	Las Mujeres
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 4.	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Silgado Balleta	Nina Esther	1063722523	Nina S.B
02	Blanquicet Vargas	Edelmira	34882773	Edelmira
03	Ibáñez Banda	Bibiana Patricia	1062636135	Bibiana I.
04	Navarro Doria	Jesus Andres		Jesus
05	Adriana	Escobar Nava	50932277	Adriana.
06	YEIDIS	BOLAÑO LAMBERTINO	1063723549	YEIDIS.
07	Gonzalez Ballesteros	Saudit	30661348.	Saudit.
08	Doria Benter	Ingrid Johana.	50936148	Ingrid.
09	Cardenas Diaz	Argelis	1063717891	Argelis.
10	Osorio Cardona	Petrona	26 146 753	Petrona
11	Moreno Yepez.	Sandra	1070817276	Sandra.
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3354696		
Municipio:		Lugar:	Bajo C
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	octubre 07. 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Diaz Castro	Eva Sandrith	1070814978	Eva Diaz
02	Diaz Castro	Adnan	1063716851	Adnan O.
03	Perez Higuillo	Diana Patricia	1063719727	Diana Perez.
04	Benitez Murillo	Miladis del Carmen	1067977310	
05	Calleja Pitega	Carolina Xulieth	1067761309	Carolina
06	Portillo Blanquicet	Maria Fernanda	1063716901	Maria portillo.
07	Yelis	Correa Ortiz	1063718985	Yelis.
08	Diaz. Castro.	Eva. Sandrith.	1070814978.	Eva. Diaz.
09	Bermels. Postrum	Juan Carlos.	6890275	Juan Carlos
10	Rivas Espitia.	Kelly	1064990173	Kelly.
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente.		
FICHA No.	3359646		
Municipio:		Lugar:	Bap L
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 04 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Diaz Castro	Eva Sandrith	1070814778	Eva Diaz
02	Diaz Castro	Adrián	1063716871	Adrián Diaz
03	Portillo Blanquiceth	Yana Fernanda	1063716301	Yana Portillo
04	Benitez Murillo	Miladis del Carmen	1067977310	
05	Soler alvarez	Kelly Sohara	1063719168	Kelly
06	Callejas ortega	Carolina Yulieth	1063701369	Carolina
07	Perez Chiquillo	Diana.	1063714777	Diana.
08	Yelis	Correa Orozco	1067778985	Yelis.
09	Juan Carlos	Renata P..	6890275.	Juan Carlos.
10	Rivas Espitia	Kelly	1064990173	Kelly.
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3359696		
Municipio:		Lugar:	Bajo L
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 11 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Diaz Castro	Adrián	1063716881	Adrian Diaz
02	Diaz Castro	Eya sandrith	1090814978	Eya Diaz
03	Portillo Blanquiceth	Maria Fernanda	1063716301	Maria portillo.
04	Benitez Murillo	Miladis del Carmen	1067977310	
05	Solor Alvarez	Kelly Johana	1063716108	Kelly.
06	Calleja ortegas	carolina xujeth	1067161369	carolina
07	yelis	correa Orozco	1063718985	yelis.
08	Diana. Patricia.	Perez Chiquillo.	1063719727	Diana.
09	Juan Carlos	Rentes Pastrana.	6890.275.	Juan Carlos
10	Rivas Espitia.	Kelly	1064990.173	Kelly.
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Servicio al Cliente		
FICHA No	3339696		
Municipio		Lugar: Bajo L	
Instructor:		Nº. Doc. Ident:	
FECHA:	Octubre 15 2023	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Díaz Castro	Adrián	1063116651	
02	Perez Chiquillo	Diana Patricia	1063119227	Diana Perez
03	Portillo Blanquett	Maria Fernanda	1063116301	Maria portillo.
04	Callejas ortega	Carolina yurieth	1067161349	Carolina
05	Benitez Murillo	Miladis del Carmen	1067977350	
06	Sola: Alvarez	Kelly Johana.	1063719168	Kelly.
07	Yelis	Correa Diaz Co.	1063718485	Yelis.
08	Diaz Castro.	Eva Sondith.	1070814978	Eva: Diaz.
09	Silvas Espitia.	Kelly.	1064990773	Kelly.
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Punto al diente		
FICHA No.	3359696		
Municipio:		Lugar: Cajo L	
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 17 2023	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Benitez Murillo	Miladis del Carmen	1067997310	
02	Callejas Ortega	Carolina Julieth	1067167314	Carolina
03	Diaz Castro	Adnan	1063716857	Adnan.
04	Perez Urquillo	Diana Patricia	1063719727	Diana Perez.
05	Diaz Castro	Eva Sandith	1070814978	Eva Diaz
06	Portillo blanquicet	Maria fernanda	1068716301	Maria portillo
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3361982		
Municipio:		Lugar:	Montos
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 06 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	MARUGO VARGAS	EDITH PAOLA	1063156241	EDITH PAOLA
02	Contreras Tormentosa	Maria Alejandra	1067.868.814	Maria A.
03	Yeiner David	Castro Flores	1063723771	Yeiner
04	Alvarez Suarez.	Carol Yuliana	1068423892	Carol A
05	Otero Barrio	Lina Margarita	1063122017	Lino Otero
06	Escudero Gonzalez	Mauricio Carlos	1015446214	Mauricio Carlos
07	Castro Puerta	Isabella Sofia	1067915139	Isabella Puerta.
08	RAMOS JULIO	SHAIRA MICHEL	1063651014	Shaira
09	Alvarez Yepez	Brayan A.	1063771814	Brayan
10	Isabella Sofia	Castro Puerta	1067915130	Isabella.
11	Lopez Angulo	Vanesa	1063720651	Vanesa
12	Vargas Martinez	Juana.	45754491	Juana.
13	Mauro Andres	Escudero Gonzalez	1066666630	Mauro
14	Diaz Lopez	tatiana	1063727285	tatiana
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al Cliente		
FICHA No.	3361962		
Municipio:		Lugar:	Montos
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 08 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Alvarez Suarez	Carol Juliana	1068423892	Carol A.
02	Flores Castro	Yeiner David.	1063773737	Yeiner
03	Julio Miranda	Sebastian	1063411133	Sebastian.
04	Lina Otero	Margareta	1063122017	Lina Otero
05	Escudero Gonzalez	Mauricio Carlos	1015446214	Mauricio Escobar.
06	EDITH PAOLA	MARROQUIN VARGA	1063156241	EDITH PAOLA
07	Contreras Torregrosa.	Maria Alejandra.	1063868814	Maria Alejandra.
08	Marroquin Vargas	Edith paola	1063156241	Edith paola.
09	Nacibol Castro	Juan Pablo	1063720461	Juan Pablo
10	Alvarez Yepez	Brayan Andres	1063721814	Brayan.
11	Isabella Castro	Castro Puerta.	1062795130	Isabella.
12	Ramos Julio	Shaira Michel.	1.063.651.014	SHAIRA
13	Lopez Anaya	Vanesa .	1003720451	Vanesa
14	Escudero Gonzalez	Mauricio Carlos	1015446214	Mauricio. E.
15	Vargas Martinez	Juana	45759491	Juana.
16	Naranjo Lopez	Maria Julia	1003 59784	Maria
17	Diaz Lopez	Tatiana	1063724285	tatiana
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Servicio al Cliente		
FICHA No.	3361962		
Municipio:		Lugar:	Montería
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	octubre 10 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Lina Oleo	Margarita Barro	1063122017	Lina oleo
02	Lopez Arroyo	Vanesa	1063770451	Vanesa
03	Nidia Alejandra	Contreras Torregrosa.	1067868814	Nidia A.
04	EDITH PAOLA	MARRUGO VARGA	1063156244	EDITH PAOLA
05	Castro Puerta	Isabella sofia	1067915730	Isabella.
06	Alvarez Suarez	Carol Yuliana	1068423892	Carol A.
07	Ramos Julio	Shaira Michel.	1063651014	Shaira.
08	Brayan	Alvarez Yepez	1063721819.	Brayan Andres
09	Yelner David	Flores Castro	1063773222	Yelner
10	Vargas Martinez	Juan.	45.759441	Juan.
11	Mauricio Carlos	Escudero Gonzalez		
12	Naranjo Lopez	Maira	1003590784	Maira.
13	Diaz Lopez	tatiana	1063724285	tatiana
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente		
FICHA No.	3361962		
Municipio:		Lugar:	Montos
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 14 2023	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Alvarez Suarez	Carl Yolana	1068423892	Carol A.
02	Isabella Sofia	Castro Puerta	1068915130	Isabella.
03	RAMOS JULIO	SHAIRA MICHEL.	1063s1014	SHAIRA.
04	Lina Otero	Margarita Barros	1063122017	Lina Otero
05	Lopez Arroyo	Vanesa	1063720451	Vanesa.
06	Brayan Andres	Alvarez Yepez	1063771817	Brayan A.
07	Yelmar David	Flores Castro	1063 723722	yelmar
08	EDITH PAOLA	MARRUGO VARGAS	1063156241	EDITH PAOLA
09	Maria Alejandra.	Contreras Torregroso.	1067888814	Maria A.
10	Mauricio Carlos	Escudero Gonzalez	1015.446214	Mauricio C.
11	Escudero Gonzalez	Mauro Andres	1068666620	Mauro A
12	Naranjo López	Maira	1003904814	Maira
13	Diaz Lopez	tatiana	1063724283	tatiana.
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Servicio al cliente.		
FICHA No.	3361962		
Municipio:		Lugar:	Montes
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Octubre 16.	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Alvarez Suarez	Carol Yuliana	1068423892	Carol A
02	Amaya Yepes	Brayan A.	1063721814	Brayan.
03	Ramos Julio	Shaira Michel	1063510145	Shaira
04	Marugo Varga	Edith Paola	1063156241	Edith Paola
05	Lopez Anaya.	Vanesa	1063720451	Vanesa.
06	Isabella Sofia	Castro Puerta	1067975130	Isabella
07	Lina Otero	Margarita Barrio	1063122017	Lina Otero
08	Contreras Torreglosa	Maria Alejandra	1067868814	Maria A.
09	Florez Castro	Yeiner David	1063773722	yeiner
10	Escudero Gonzalez	Mauricio Carlos	1015446214	Mauricio Carlos
11	Mauro Escudero	Escudero Gonzalez	1068666630	Mauro
12	Vargas Martinez	Juana.	45759491	Juan.
13	Naranjo Lopez	Maira.	1003590784	Maira.
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR_____

Powered by CamScanner

SOLICITUD DE MATRICULA CURSO DE MERCADEO Y VENTAS FICHA 3348735, 3359696, 3361962 MOÑITOS- CORDOBA







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 (Complementaria)**
- Código del Programa de Formación: 13530025
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada)

- **Competencias:**

1. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

- 1. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización (16 horas).
- 2. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización (32 horas).
  - Duración de la Guía: 48 HORAS (16h + 32h).

- Duración de la Guía: **48 HORAS**

2. PRESENTACIÓN



Apreciado aprendiz bienvenido a la institución más querida por los colombianos, en adelante usted será el centro de atención, a quien serán dirigidos todos los esfuerzos institucionales, pedagógicos, morales y formativos para que su proyecto de vida pueda ser forjado y fortalecido.

El desarrollo de esta competencia consta de una única guía de trabajo; donde estaremos aclarando y conociendo todos los saberes sobre clientes, productos, ofertas, mercado, ventas, promociones y servicios.

en el mundo actual, el servicio al cliente es el differentiator de valor de cualquier empresa. En esta guía, serás el centro de un proceso formativo que te convertirá en un profesional capaz de construir relaciones duraderas, resolver conflictos y, sobre todo, convertir el servicio en una estrategia de fidelización. Desarrollaremos la competencia clave para atender, deleitar y validar la satisfacción del cliente.



Anexo 3. Guía de aprendizaje

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión Inicial

Descripción de la actividad:

Descripción de la actividad: Esta guía de Servicio al Cliente presenta un plan de clases orientado a desarrollar la competencia clave de

Atender clientes bajo los protocolos y la normativa vigente. A través de conceptos teóricos, simulaciones (role play) y trabajos de análisis, los aprendices adquirirán habilidades para **identificar tipos de clientes**, manejar el **ciclo de servicio**, aplicar

técnicas de comunicación efectiva y, crucialmente, **validar la satisfacción** para la mejora continua del proceso. El objetivo es pasar de la simple atención a la

generación de experiencias que fidelicen al consumidor.

Reflexión inicial

"Un cliente no compra solo un producto, compra una promesa de valor y una experiencia. Un mal servicio no solo cuesta una venta, cuesta la reputación y la confianza que la empresa ha tardado años en construir."

Preguntas de debate grupal:

- ¿Cuál es la diferencia entre atender y servir a un cliente?
- ¿De qué manera un mal momento de verdad' puede destruir la reputación de una marca, incluso si el producto es excelente?
- ¿Cómo puede la ética personal de un colaborador influir en la fidelización del cliente?
- ¿Por qué la habilidad de resolver contingencias es más valiosa que simplemente seguir un protocolo?

3.2.1 Actividad de contextualización e Identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Duración total: (2 horas cada una)

Modalidad: Presencial – Aula y actividades prácticas

Población: Aprendices SENA

Metodología: Exposición participativa, análisis de casos, trabajo colaborativo, talleres prácticos

A continuación, se detalla la estructura en sesiones de trabajo, cada una diseñada para ser dinámica (Exposición participativa, *Role play*, Análisis de Casos y Talleres Prácticos).

FUNDAMENTOS DEL SERVICIO Y COMUNICACIÓN.

Objetivo: Reconocer la importancia del cliente, los momentos de verdad y la comunicación como pilares del servicio.

- Conceptos: Cliente, Tipología, Clasificación, Características.
- Etiqueta y Protocolo Empresarial.
- Imagen Corporativa.
- Ciclo de Servicio.
- Triángulo de Servicio.
- Momentos de Verdad.

Actividad práctica:

- Taller de perfiles: Identificar tipos de clientes difíciles.
- Mapa del ciclo de servicio: Construir la ruta de atención.
- Role play “El vendedor mudo”: Importancia de la comunicación no verbal.

PROTOCOLOS, TÉCNICAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Objetivo: Aplicar protocolos de servicio y comunicación asertiva para atender requerimientos y resolver contingencias.

- Conceptos: Servicio, Normas de Cortesía, Protocolo de Servicio, Portafolio de Servicios.
- Requerimientos (tipos y clasificación).
- Atención al Cliente (tipos, protocolos, canales).
- Comunicación (concepto, tipos, técnicas, expresión oral y escrita).

- Comunicación Asertiva (importancia).

Actividad práctica:

- Diseño de protocolo de contingencia.
- Laboratorio de crisis: análisis de casos de quejas reales.
- Role play “El cliente difícil”.

VALIDACIÓN, SEGURIDAD Y MEJORA CONTINUA

Objetivo: Diseñar instrumentos de validación, aplicar medidas de SST y generar reportes de servicio que mejoren la calidad de atención.

- Conceptos: Información (confidencialidad).
- Respuesta a Usuarios (técnicas, tipos, tiempos).
- Contingencias (tipos y clasificación).
- Seguridad y Salud en el Trabajo (normativa).
- Satisfacción del Cliente (tipos).
- Encuestas (estructura y características).
- Reportes de Servicio (tipos).

Actividad práctica:

- Diseño de encuesta de satisfacción (NPS o CES).
- Simulación de aplicación de encuesta.
- Taller de elaboración de reporte ejecutivo.
- Debate sobre SST en la experiencia del cliente.

3.3. Actividad de Apropiación:

Proyecto Final “Del Cliente Quejoso al Cliente Leal”

Objetivo.

Integrar los conocimientos, técnicas y protocolos de servicio al cliente en un caso real de contingencia, con el fin de diseñar soluciones creativas, validar la satisfacción del cliente y

generar un reporte ejecutivo que evidencie la mejora continua en el proceso de atención.

Descripción:

Cada grupo elegirá un caso real de mala experiencia de servicio (empresa local, ejemplo personal o caso famoso).

Ejemplo:

Caso Práctico: El Desafío de la Pastelería Digital "Dulce Éxito"

Objetivo del Caso

Aplicar la competencia de **Atender clientes** y **Validar Satisfacción** al enfrentar una crisis de servicio, utilizando protocolos de atención y psicología del cliente.

Contexto de la Empresa

Dulce Éxito es una pastelería artesanal que se ha expandido recientemente al servicio de catering a domicilio para eventos.
Han tenido un crecimiento rápido, pero su equipo de atención al cliente está desbordado, lo que ha generado fallas en el servicio.

La Contingencia (Momento de Verdad Fallido)

Es sábado a las **11:00 a. m.**, hora de máxima demanda.

Cliente (Sr. Ricardo Gómez):
"¡Miré, contraté su servicio para un brunch corporativo a las 10:30 a. m., y son las 11:00 a. m.!
La entrega de 50 muffins y 3 tortas de diseño aún no ha llegado. ¡Tengo a mis invitados esperando y mi jefe está furioso!
¡Esto es una falta de profesionalismo! Quiero una solución ahora y no pagaré un centavo."

Desarrollo en Clase (Trabajo Grupal)

Organización: Grupos de 3 a 5 personas.
Duración total: 45 minutos.

Fase 1: Análisis y Clasificación (15 minutos)

1. **Identificación del Cliente:**
   ¿Qué tipo de cliente es el Sr. Ricardo Gómez en este momento?
   Respuesta: _____

2. **Clasificación del Requerimiento:**
   ¿Se trata de una **petición, queja o reclamo**?
   Respuesta: _____

3. **Identificación del Protocolo Roto:**
   - ¿Cuál fue el **momento de verdad** que falló?
     Respuesta: _____
   - ¿Cuál es la **primera norma de cortesía** que debe aplicar el agente de servicio?
     Respuesta: _____

Fase 2: Ejecución de la Solución (Role Play - 20 minutos)

1. **Diseño del Protocolo de Resolución (guion de 5 pasos):**
   Respuesta:
   1. _____
   2. _____
   3. _____
   4. _____
   5. _____

   Compensación inmediata (que supere las expectativas del cliente):

2. **Simulación de la llamada:**

1. Un aprendiz actúa como **Agente de Servicio**.
2. Otro como **Sr. Ricardo Gómez (cliente furioso)**.
3. El resto del grupo evalúa si se aplicó el protocolo y si el **tono de voz** fue adecuado.

□ **Fase 3: Validación y Reporte (10 minutos)**

1. **Instrumento de Validación:**
   Diseñen una única pregunta de encuesta que aplicarían al Sr. Ricardo Gómez al final del día.
   Respuesta: _____

2. **Reporte a la Gerencia:**
   ¿Qué acción correctiva proponen para evitar que el momento de verdad se rompa de nuevo?
   Respuesta: _____

El proyecto deberá incluir:

- Análisis del momento de verdad fallido.
- Propuesta de nuevo protocolo de servicio que incorpore comunicación, técnicas de atención y normas de cortesía.
- Diseño de un instrumento de validación de satisfacción (ejemplo: encuesta post-servicio).
- Elaboración de un reporte ejecutivo para la gerencia con recomendaciones de mejora.

Modalidad: Trabajo en grupo – Presentación final ante el instructor y compañeros, quienes asumirán el rol de consejo directivo de la empresa.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: ✓ Reconocimiento de tipos de clientes, ciclo de servicio, cortesía. **Evidencias de Desempeño:** ✓ Simulaciones y role play de atención y resolución **Evidencias de Producto:** ✓ Informe final de protocolo y encuestas	✓ Define con claridad conceptos clave y explica importancia de comunicación y cortesía. ✓ Aplica con destreza técnicas de servicio, resuelve contingencias, maneja clientes difíciles. ✓ Presenta reporte de servicio y diseño de encuesta coherente con políticas	**Instrumento de evaluación** **Informe escrito, presentación ejecutiva.** **Lista de chequeo, observación directa.** **Desarrollo de taller** **Trabajo colaborativo** **Reconocimiento de saberes** **Exposición**

1. **GLOSARIO DE TÉRMINOS:** Consulte y responda con ayuda de su instructora.

Ciclo de Servicio: Secuencia completa de interacciones que un cliente tiene con la empresa.

Momento de Verdad: Interacción clave que define la percepción del cliente.

Protocolo de Servicio: Pautas que orientan la interacción colaboradora–cliente.

Contingencia: Situación inesperada que requiere resolución inmediata.

Fidelización: Estrategias para mantener clientes leales y repetitivos.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**LUZ ESTELA SUAREZ VILLALBA**	**Instructora**	**CITC**	**20/09/2025**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)		**Instructor**		**11/09/2025**	**Actualización**