PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 17 de noviembre 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 **Noviembre** 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, 3382233, 3385041, 3385051 en el municipio de San Bernardo del Viento	**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 3382233, 3385041, 3385051.	**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 contable establecida por la entidad en el mes de informe de ejecución mensual noviembre, al igual que la agenda de viáticos.	**Anexo 3.** Documentos subidos a la plataforma SECOP II documento GC: documento GF: correspondiente al mes de noviembre
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 3382233, 3385041, 3385051 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.	133725	**MOÑITOS - CORDOBA**	**14 DE NOVIEMBRE DE 2025**	**14 DE NOVIEMBRE DE 2025**
2.	133725	**MOÑITOS - CORDOBA**	**15 DE NOVIEMBRE DE 2025**	**15 DE NOVIEMBRE DE 2025**
3.	133725	**MOÑITOS - CORDOBA**	**16 DE NOVIEMBRE DE 2025**	**16 DE NOVIEMBRE DE 2025**
4.	133725	**MOÑITOS - CORDOBA**	**17 DE NOVIEMBRE DE 2025**	**17 DE NOVIEMBRE 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. 4629249751 de la planilla, expedido por BANCOMEVA correspondiente al mes de noviembre del año 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias treinta y un (**31**) 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.











9:02 80%

Servicio al Cliente,...
2 en línea

3 de noviembre de 2025

Arsenio Raveles Barrera San Bern...
Reenviado
5,5 MB 6:45 a. m. 5:29

4 de noviembre de 2025

Arsenio Raveles Barrera San Bern...
Reenviado
5.7 MB 7:46 a. m. 5:42

Buenos dias, bendiciones para tod@s.

Espero que se encuentren muy bien, nos vemos a la 2:00pm. Los espero.

Gracias!! 10:24 a. m.

❤️ 3

Arsenio Raveles Barrera San Bernardo
Ok 11:09 a. m.

Arsenio Raveles Barrera San Bern...
Reenviado



El Bocachico Digital
#Sena | Programas técnic...
facebook.com

https://www.facebook.com

Mensaje

9:02 80%

Servicio al Cliente,...
2 en línea

8:57 a. m.

~ Roberto G +57 301 2740612
Tú
Buenos días
Bendiciones para tod@s.
Espero que se encuentren muy bien....
Buen día!! Enterado, muchas gracias profe. 11:26 a. m.

Muchachos buenas tardes, ya estamos acá en casa de la compañera Maria esperandolos. 2:05 p. m.

~ Algemiro Morelo +57 323 4795245
Pero hoy había clases 2:13 p. m.

~ Lore +57 321 8900894
Sii 2:14 p. m.

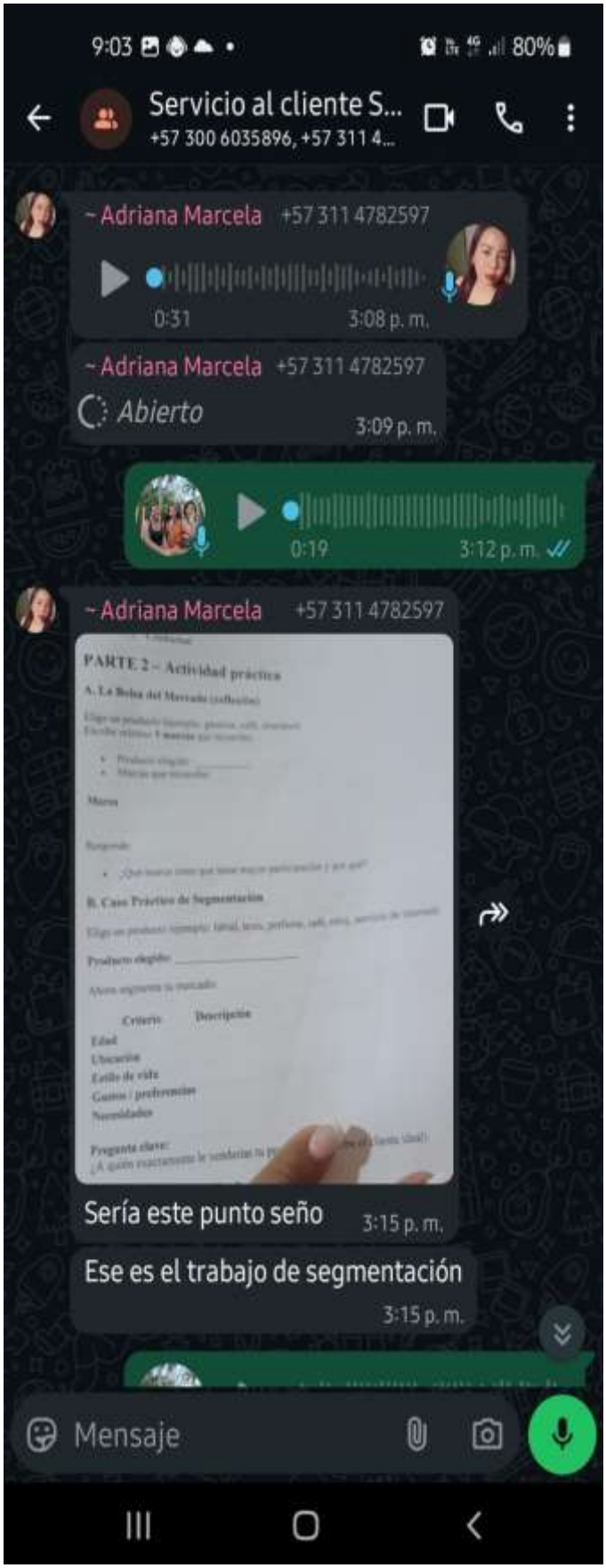
~ Algemiro Morelo +57 323 4795245
No era el viernes 2:14 p. m.

Maria Fernanda ✨🫶sena



~ Roberto G +57 301 2740612

Mensaje


9:03
80%
Servicio al cliente S...
+57 300 6035896, +57 311 4...
~ Adriana Marcela +57 311 4782597
0:31 3:08 p. m.
~ Adriana Marcela +57 311 4782597
Abierto
3:09 p. m.
0:19 3:12 p. m.
~ Adriana Marcela +57 311 4782597
PARTE 2 – Actividad práctica
Sería este punto seño 3:15 p. m.
Ese es el trabajo de segmentación
3:15 p. m.
Mensaje


9:03
80%
Servicio al cliente S...
+57 300 6035896, +57 311 4...
MERCADEO Y VENTAS DISEÑO.pdf
8 páginas • 44 kB • PDF
4:44 p. m.
TRABAJO para aprendices en remoto.docx
19 kB • DOCX
4:44 p. m.
0:45 4:47 p. m.
6:31
Plantilla_Ficha_Tecnica_SENA.docx
30 kB • DOCX
4:48 p. m.
Tú
Plantilla_Ficha_Tecnica_SENA.docx
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.**	2

Nombre del Curso:	MERCADEO Y VENTAS.		
FICHA No.	3382233		
Municipio:	San Bernardo	Lugar:	Ie Olaya Herrera
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 4 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Feria Cardenas	Adriana Maria	1003564139	Adriana Feria
02	Salgado Sanchez	Lucila Maria	1003358381	Lucila Salgado
03	Mangarrez Berona	Yesmin Julieth	1068737878	Yesmin Julieth
04	Ortiz Sanchez	Katerine Paola	1070816186	Katerine Ortiz.
05	Cardoza Diaz	Juan Pablo.	1068731903	Juan D.
06	Lambis Cordoba.	Yamila Alejandra.	1068736759	Yamila L.
07	Atencio Oyola.	Adriana Marcela.	1070820192	Adriana M.
08	Ortiz Sanchez	Katerine Paola.	1070816186	Katerine Ortiz
09	Nelvis	Julio Avila	1133090006	Nelvis Julio
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.

2

Nombre del Curso:	MERCADEO Y VENTAS		
FICHA No.	3382233		
Municipio:	San bernardo.	Lugar:	IE Olaya Herrera
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 5 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Ortiz Sanchez	Katerine Paola	1070961186	Katerine Ortiz
02	Mantarrez Berona	yesmin Julieth	1068737878	yesmin m. B
03	Salgado Sanchez	Lucila Maria	1003358381	Lucila María
04	Cordoba. Diaz	Juan pablo	1068731903	Juan P.
05	Nelvis julio	Julio Avila	1133809006	Nelvis J
06	Dalis del Carmen	Paoula Lopez	1070811100	Dalis Paoula
07	Vega Pantoja	Gabriela.	1070819136	Gabriela V.
08	Atencio Ovola	Adriana Marcela	1070820192	Adriana A.
09	Lambis Cordoba.	Yamira Gregoria	1068736759	Yamira G.
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.**

2

Nombre del Curso:	MERCADEO Y VENTAS		
FICHA No.	3382233		
Municipio:	San bernardo	Lugar:	IE Olaya Herrera.
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 11 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Ortiz Sanchez	Katerine Paola	1070816186	Katerine Ortiz
02	Manjarrez Berona	Yesmin Julieth	1068737878	Yesmin B.
03	Salgado Sanchez	Lucila Maria	1003358381	Lucila Salgado
04	Cardoza Diaz	Juan Pablo	1068737903	Juan P.
05	Dralish Del Carmen	Portillo Lopez	1070811100	Dralish P.
06	JULIO AVila	Nelvis	1133909006	Nelvis J
07	Vega pantoja	Gabriela	1070819136	Gabriela V.
08	Lambis Cordoba	Yamina Gregoria	1068736759	Yamina L.
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.**	1

Nombre del Curso:	SERVICIO AL CLIENTE		
FICHA No.	3385051		
Municipio:	San bernardo	Lugar:	San Bernardo II OLAYA
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Noviembre 6 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Zabaleta Arroyo	Lorena	1078578233	lorena Z.
02	Herrera Junco	Maria Fernanda	1070815666	Maria Herrera.
03	Gelis Gonzalez	Roberto Carlos	1070869045	Roberto Gelis
04	Gonzalez Izquierdo	Luisa Fernanda	1063152666	Luisa Gonzalez
05	Borgos Fuentes	Samuel David	1067165162	Samuel Borgos
06	Arteaga Iglacero	manuel Esteban	1.070.807.126	manuel Arteaga
07	Perez Polo Nevinson	Nevinson de jesus	1070 812085	Nevinson Perez
08	Martinez Hoañez	Yorley Cecilia	1073898890	Yorley Martinez
09	Banda Barreto	Ana Maria D.J	1043645219	Ana Banda
10	Barreto polo	samuel	1068737914	samuel
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.**	1

Nombre del Curso:	SERVICIO AL CLIENTE		
FICHA No.	3385051		
Municipio:	San bernardo	Lugar:	I.E Olaya Herrera.
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 13 2025.	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Genes González	Roberto Carlos	1070809045	Roberto Genes
02	Zabaleta Arroyo	lorena	1078578233	lorena zabaleta
03	Miranda cardenas	gina marcela	1002.977.955	gina marcela M.
04	Banda Barreto	Ana María D.J.	1043645219	Ana Banda
05	Perez Polo	Nevinson De jesús	1070812085	Nevinson Perez
06	Barreto polo	samuel	1068737914	samuel
07	Martinez Ibañez	Jorley	1073818980	Jorley Martinez.
08	Arteaga. Racero	manuel Esteban.	1070807126	manuel Arteaga
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.**	2

Nombre del Curso:	SERVICIO AL CLIENTE		
FICHA No.	3385041		
Municipio:	SAN BERNARDO	Lugar:	I.E. OLAYA HERRERA
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 7 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Salgado Sanchez	Lucila Maria	1003358381	Lucila Maria
02	Manjarrez Berona	Yesmin Julieth	1068737878	Yesmin Julieth
03	Juan Pablo Cegleza Diaz	Juan Pablo	1068131903	Juan P.
04	Olambis Cordoba	Yamira Gregoria	1068736754	Yamira L.
05	Ortiz Sanchez	Katerine Paola.	1070816186	Katerine Ortiz
06	Atencio Oyola	Adriana Marcela.	1070820142	Adriana M.
07	Feria Cardenas	Adriana Maria.	1003564139	Adriana Feria.
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.**

2

Nombre del Curso:	SERVICIO AL CLIENTE		
FICHA No.	3385041		
Municipio:	San bernardo	Lugar:	I.E Olaya Herrera
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 14 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Ortiz Sanchez	Katerine Paola	1070816185	Katerine Ortiz
02	Salgado Sanchez	Lucila Maria	1003358381	Lucila Maria
03	Mangarrez Berona	Yesmin Julieth	1068737878	yesmin m. B
04	Carcloza Ortiz	Juan pablo	1008134903	Juan P.
05	Portillo Lopez	Dalis del Carmen	1070811100	Dalis Portillo
06	Atencio Oyola	Adriana Marcela.	1070870192	Adriana M.
07	Julio Avila	Nelvis	1133804006	Nelvis J.
08	Lambis Cordoba	Yamina Gregoria	1068736759	yamina l
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.**	1

Nombre del Curso:	MERCADEO Y VENTAS		
FICHA No.			
Municipio:	Sanbernardo	Lugar:	IE Olaya Herrera
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 10 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Herrera Junco	Maria Fernandad	1010815666	Maria Herrera
02	Zaballeta Arroyo	Rigoberto	1078578233	Rigoberto Zaballeta
03	Glenis Gonzalez	Roberto Carlos	1070809075	Roberto Glenis
04	Gonzalez Izquierdo	Luisa Fernanda	1063152666	Luisa Gonzalez.
05	Borgos Fuentes	Samuel David	1067765162	Samuel Borgos
06	Alvaro F. Mendoza G.			
07	Banda Barreto	Ana Maria D.J	1043648214	Ana Banda
08	Barreto Polo	Samuel	1068737914	Samuel
09	Perez Polo	Neurion	1070812085	Neurion Perez
10	Arteaga Barrero	manuel esteban	1070807126	manuel Arteaga
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.**	1

Nombre del Curso:	MERCADEO Y VENTAS		
FICHA No.			
Municipio:	San bernardo	Lugar:	I E OLAYA HERRERA
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	NOVIEMBRE 15 2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Herrera Junco	Maria Fernanda d.	1070815666.	Maria Herrera
02	Zabaleta Arroyo	Loreyla	1078578233	Loreyla Z.
03	Genis Gonzalez	Roberto Carlos	1070809045	Roberto Genis
04	~~Luisa~~ Gonzalez	Luisa Fernanda	1063152668	Luisa Gonzalez.
05	Burgos Fuentes	Samuel David	1067165162	Samuel Burgos.
06	Arteaga Racero	Manuel esteban	1.070.8.07.26	manuel Arteaga
07	Mardo Cardenas	Yina Marcela	1068-881-955	yina marcela
08	Banda Barreto	Ana Maria D.J	1043645219	Ana Banda
09	Barreto Polo	Samuel	1068737944	Samuel
10	Yorley Martinez	Ibañez	1073816840	Yorley Martinez
11	Perez Polo	Deivison de jesus	1070812085	Deivison Perez
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:	MERCADEO Y VENTAS		
FICHA No.			
Municipio:	Montitos	Lugar:	Montitos
Instructor:		Nº. Doc. Ident.	
FECHA:	Noviembre 16 2025.	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Alvarado Gómez	Diliana María	1068735239	Diliana.
02	Lopez mercado	Yandri Lopez	1070806657	Yandri
03	Viñes ramos	Bibiana Patricia	1068656135	Bibiana L.
04	Navarro Doria	Jesus Andres	1067976461	Jesus N.
05	Silgado Bollesta	Nina Esther.	1063722523	Nina S.
06	Lopez Fuentes	Hipolita.	34882824	Hipolita L.
07	Mercado silgado	Camelia.	1063725338	camelia. M
08	Yesi del Socorro.	Morelo lopez	1067958883	Yesi Morelo.
09	Escobar Maria.	Cadriana Maria	50922277	Cadriana. E.
10	Rodriguez Escobar	Juliano Maria.	1137975569	Juliano R
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

SOLICITUD DE MATRICULA SERVICIO AL CLIENTE Y MERCEDEO Y VENTAS FICHAS 3382233, 3385041, 3385051







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**