PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdo, diciembre de 2025

Señor (a)
YILSE ALEIDA RUIZ CARILLO
SUPERVISORA CONTRATO No. **7573970**
Cargo del supervisor: Coordinador Academico
Dependencia: CAMPESENA
Ciudad: Quibdo

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes **diciembre** del año 2025

Referencia: No (**7573970**) del año (2025)

Juan Jose Pino Mosquera, identificado con la cédula de ciudadanía No. **11.809.440** de Quibdo, en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa COMPLEMENTARIA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia **7573970**, 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 CINCUENTA MILLONES TRESCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE. ($50.315.740). M/CTE. Estos serán pagados por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a Veintinueve (20) días del mes de marzo de 2025, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS ($3.555.883) M/CTE, b) ocho (8) pagos iguales correspondientes a los meses de abril a noviembre de 2025, por un valor de CINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO PESOS ($5.333.824) M/CTE, cada uno. Un último pago correspondiente a 23 días del mes de diciembre por valor de CUATRO MILLONES OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS ($4.089.265) M/CTE.

Plazo: Será hasta el (23) de (diciembre) de 2025.

OBJETO:
Prestar servicios profesionales y/o de apoyo de Treinta y Seis (36) Instructores CAMPESENA complementario, para 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 popular, familiar, étnica y comunitaria, en concordancia con lineamientos establecidos por la Dirección

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación “SIGA” del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma Compromiso, en los programas del área temática objeto del contrato según asignación de grupos.	Se programaron las sesiones de orientación grupal para guiar a los aprendices en la ejecución de las actividades según la guía de aprendizaje y los procedimientos establecidos de las fichas **3405145, 3405134 y 3405147 .** Facilitacion del servicio a los clientes internos y externos las fichas **3405145, 3405134 y 3405147.** Identificacion de los factores que intervienen en las estrategias de atenci”n al cliente de las fichas **3405145, 3405134 y 3405147** Valoracion de la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente de las fichas **3405145, 3405134 y 3405147.**	Guía de aprendizaje Registro fotografico **link del Drive** DICIEMBRE
2	Realizar reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje.	Se implementaron evaluaciones a los aprendices para identificar sus conocimientos previos y estilos de aprendizaje, lo que permitió adaptar las	

		estrategias pedagogicas a sus necesidades Se diseñaron planes de enseñanza basados en el programa **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS** Elaboración de materiales didácticos como guías, presentaciones educativas de las fichas **3405145, 3405134 y 3405147.** Adaptación de las estrategias según las necesidades de los grupos de las fichas **3405145, 3405134 y 3405147.**	Formato de programación Guia de aprendizaje **link del Drive** DICIEMBRE
3	Acompañar a la población campesina; en la planificación de mejoras de producción familiar, capacidad productiva y condiciones ambientales en concordancia con el protocolo de atención definida por la Coordinación Nacional de Atención Integral, Diferencial e Incluyente a la Economía popular - CampeSENA	Se llevaron a cabo visitas a comunidades rurales para brindar capacitación y orientación en **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.,** para la mejora y productividad familiar en línea con el protocolo de atención de CAMPESENA	
4	Reportar la información académica y administrativa requerida en el proceso de formación con claridad, oportunidad y veracidad en los sistemas de trazabilidad y seguimiento	Reporte mensual del estado académico de los aprendices, según las	DICIEMBRE

	dispuestos de manera temporal o permanente por el SENA para el seguimiento de actividades específicas, entregando informe al supervisor del contrato.	responsabilidades institucionales asignadas	
5	Programar y reportar a su supervisor de contrato, con una antelación mínima de una semana las formaciones extramurales a atender, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida, en el marco de su objeto contractual.	Se programaron los procesos de formación **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS,** en los sistemas de trazabilidad del SENA, garantizando que la información sea clara, veraz y oportuna para el control y supervisión del contrato.	Pantallazo envio de correo al agente GAE
6	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del programa, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina, en un plazo máximo de tres (3) días después de haber terminado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Se aplicaron herramientas tecnológicas para evaluar el nivel de cumplimiento de las competencias adquiridas en el programa **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS,** por los aprendices y se emitieron juicios evaluativos dentro del plazo establecido, asegurando la trazabilidad del proceso	Ver en la plataforma Sofia Plus
7	Reportar la información para la creación de unidades productivas, bajo criterios de calidad, oportunidad y veracidad, cuando se le haya asignado	Se recopilaron y reportaron informaciones detallada sobre sobre la creación y desarrollo de unidades productivas asignadas, aseguranado	

	formaciones complementarias en la ruta creación de unidades productivas	que cumplan con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad requerida	Informe cargado a la plataforma secop 2
8	Participar y apoyar en el proceso de inducción de las estrategias CampeSENA: Objetivos, alcance, estrategias, cadena de valor, metodología, procedimientos e impacto.	Se participo activamente en jornadas de inducción, explicando los objetivos, estrategias y procedimientos de CampeSENA a los beneficiarios, con el fin de garantizar una comprensión clara y una correcta implementación del programa	Registro fotografico
9	Informar a la subdirección de centro las oportunidades de relacionamiento con el sector productivo o social que en el cumplimiento de su objeto contractual pudieran ser gestionadas	Identificar y reportar oportunamente a la Subdirección del Centro las oportunidades de relacionamiento con empresas, entidades del sector productivo y organizaciones sociales que puedan fortalecer los procesos administrativos y de atención al cliente, observadas durante el desarrollo de actividades formativas, visitas empresariales o interacciones institucionales.	Correos enviados
10	Participar mensualmente en la reunión de seguimiento operativo del programa convocadas por la coordinación académica y/o misional con observancia del esquema operativo establecido por la Coordinación Nacional de Atención Integral, Diferencial e Incluyente a la	Se participo en reuniones, capacitaciones y actividades complementarias que refuercen el cumplimiento de las obligaciones	Actas de concertaciones Registros fotograficos

	Economía popular – CampeSENA para tal fin y generar las respectivas evidencias	Atención y respuesta a solicitudes o requerimientos dentro de los plazos estipulados	
11	Participar en eventos de carácter técnico, estratégico, de socialización y de otro tipo de evento al que sea convocado por la dirección general, regional o centro de formación, garantizando la transferencia de conocimiento obtenido al equipo de trabajo.	Se realizaron socializaciones con el equipo de trabajo para compartir las principales conclusiones y aplicar mejoras en los procesos de enseñanzas	Registro fotografico
12	Presentar informe mensual sobre la ejecución de las obligaciones contractuales donde se evidencie el avance a las metas asignadas, así como el respectivo análisis y acciones de mejora cuando dé a lugar y a la terminación del contrato presentar al supervisor de contrato informe anual de gestión de centro en los términos solicitados	Se presento el informe mensual detallando el avance en las metas asignadas, identificando dificultades y proponiendo acciones de mejora. Se incluyeron evidencias documentales para respaldar el cumplimiento de las obligaciones contractuales	Informe noviembre en el Secop
13	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán sujetarse a las guías y/o procedimientos aplicables a los bienes fijados en la plataforma Compromiso; adicionalmente deberá estar atento a los mantenimientos preventivos y correctivos de los elementos, así como la hoja de vida de los bienes en la cual se	Se realizó control permanente sobre los bienes asignados para el desarrollo del contrato, garantizando su adecuado uso, cuidado, registro y trazabilidad, conforme a las guías y	Correos enviados al supervisor

	date la información actualizada de los mismos, dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor y/o interventor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	procedimientos establecidos en la plataforma Compromiso y a los lineamientos institucionales	
14	Realizar de manera oportuna el proceso de seguimiento y evaluación de la etapa productiva del aprendiz, implementando los formatos vigentes para tal fin, disponibles en la plataforma compromiso para las diferentes alternativas de desarrollo de etapa productiva, cuando sea asignado.	Se ejecutó de manera oportuna el seguimiento y evaluación de los aprendices en etapa productiva utilizando los formatos vigentes establecidos en la plataforma Compromiso, asegurando el registro completo de la información, la comunicación con las empresas o entidades donde se desarrolla la etapa y el reporte oportuno de resultados al supervisor cuando sea asignado	Actas de reunion
15	Validar novedades académicas y disciplinarias de los aprendices conforme al reglamento del aprendiz: Reintegros, traslados, aplazamientos, deserciones; conforme lo establece el reglamento del aprendiz comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, y hallazgos en el registro de la información, cuando aplique.	Se registró oportunamente las novedades académicas y disciplinarias de los aprendices (reintegros, traslados, aplazamientos, deserciones), asegurando el cumplimiento del Reglamento del Aprendiz y la coherencia de la información reportada	Ver en Sofia Plus
	Mantener actualizado el Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del		

16	sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de procesos formativos, presentado mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje, según guía para desarrollar los procesos formativos. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académico para aprendices que lo requieran. d. Planeación, seguimiento evaluación de etapa productiva (si aplica). e. Bitácora del Aprendiz en etapa productiva (si aplica) f. Formato de asistencia y Registro de inasistencias en aplicativo SOFIA PLUS. g. Formato de juicios evaluativos debidamente diligenciada para cada resultado de aprendizaje.	Se diligenciaron los planes concertados con los aprendices, incluyendo guias de aprendizaje del progra de formacion **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.**	Capturas de pantalla de los registros firmados por los aprendices
17	Participar en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requerido según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida.	Se desarrollo la formulación de proyectos alineado con la programación academica establecida	Acta de reunión Registro fotografico

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	46925	QUIBDÓ	27/09/2025	27/09/2025
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **4627208258** de la planilla, operador **SOI** y periodo n**oviembre de 2025**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*).

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar bajo la gravedad de juramento que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_**X**_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión

Evidencias en (17) folios

Cordialmente,

Firma
JUAN JOSE PINO MOSQUERA
Contratista
C.C. No. 11.809.440

V.º B.º
Faber A. Ariza Bonilla
Líder AgroSENA

Recibí a satisfacción:

Firma
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
Supervisor(a) Contrato 7573970 de 2025
Coordinador Academico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JUAN JOSE PINO MOSQUERA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 01/12/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 23/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3405147 - 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.

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 : 23,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3405145 - 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.

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 : 23,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 47,60

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: JUAN JOSE PINO MOSQUERA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

Evidencias de planes de enseñanza basados en el programa de formación

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- Código del Programa de Formación: 12210010
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- Resultados de Aprendizaje:

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÕTICAS Y ESTANDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.
2. ATENDER AL CUENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERISTICAS, CONDICIÓN (FISICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS.
3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO
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

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Al revisar la Teoría General de la Administración, en el enfoque clásico y neoclásico se acentuaba la productividad como variable de desarrollo empresarial, dejando de lado la identificación de las tendencias del mercado, los productos eran diseñados sin reconocer las necesidades y gustos de los clientes.

Tiempo después de presentarse inconvenientes por la no identificación de necesidades y la alta competencia debido al desarrollo industrial, las empresas ven en aquella persona compradora o posible compradora unos comportamientos diversos que le hacen llamar "Cliente" la razón por la que las empresas viven y generan estrategias de crecimiento.

GFPI-F-135 V04

La Gestión de Servicio al Cliente es una función especifica, del área administrativa y comercial de una empresa en donde se deben hacer todos los esfuerzos posibles para atraer, retener y mantener los clientes.

Las empresas modernas parten de un mercado densamente dinámico, lo que implica la inserción de éstas al alto mundo competitivo. Esto ha exigido un cambio frente a las nuevas tendencias en los productos o servicios, gustos e intereses, hábitos y comportamientos, que se deben ajustar a las exigencias del mercado.

No basta con presentar nuevas e innovadoras formas identificadas en producto o servicio al mercado, que simplemente satisfagan sus necesidades, sino que éstos deben contener implícitamente un alto contenido de intención, actitud y entrega por parte de quien hace el contacto directo o indirecto con él y que permita satisfacer las expectativas generadas. Esto es, en concreto, lo que se denomina servicio al cliente (Diago, 2005).

En esta guía se abordarán temas como: cultura del servicio, tipos de clientes, triangulo del servicio, momentos de verdad, normas, estrategias de servicio, PQRSF, tecnología en protocolos de atención al cliente, cultura de paz y transformación de conflictos; entre otros.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Bienvenido a su proceso de formación**!!!** Inicie el desarrollo de la guía escuchando el audio que se encuentra en el siguiente link y se anexa en la carpeta de material de apoyo (Reclamo Telmex) de la presente guía: https://www.youtube.com/watch?v=4DPwp4dMjss . Luego, de forma individual, describa la situación presentada en el audio. ¿Considera Usted que la Señora Patricia tiene la razón?

¿Por qué? ¿El personal de la empresa que atiende la llamada asume una posición adecuada para resolver el problema de la Señora Patricia? ¿Por qué? ¿Qué situaciones se dieron en la empresa para que el cliente llegara al punto de estar enfadada? Si Usted fuera el empleado de la empresa, ¿cómo características de la Señora Patricia? Socialice estos cuestionamientos con sus compañeros e instructor de formación. asumiría un cliente con las

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

Estimado aprendiz, con el fin de observar los conocimientos previos que tiene acerca de los temas propuestos por la guía, y teniendo presente que un verdadero servicio al cliente es el que logra armonizar las necesidades y expectativas del cliente, con una organización dispuesta a satisfacerla, soportada en una estructura tanto humana como operativa, cuyo objetivo final es el cliente. Con lo anteriormente planteado, se invita a ver el video, que se encuentra disponible en la carpeta de material de apoyo de la presente guía y en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=8_44RXLw6Ys .

Una vez visto el video, describa con sus palabras la situación presentada en: ¿Considera Usted que la atención a la cliente presentada en el video es la adecuada? ¿Cómo manejaría Usted la situación si estuviera atendiendo a su cliente?, Qué estrategias usaría para una buena atención al cliente. Solucione estos cuestionamientos y socialícelo por medio de un debate con sus compañeros e instructor de formación.

Ahora, basados en la anterior actividad de contextualización, en el desarrollo de la presente guía, se identificarán los siguientes conceptos que serán afianzados por su instructor:

MOMENTO 1. FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Conceptos de cliente, cliente interno, cliente externo, satisfacción, servicio, calidad del servicio
Cultura del servicio

Ciclo del servicio
Triángulo del servicio al cliente
Momentos de verdad
Normas de servicio
Estrategias de servicio
Herramientas tecnológicas de servicio al cliente: CRM
Medición de la calidad del servicio al cliente interno y externo
Tipos de Clientes
Comunicación: Concepto, componentes, características
Comunicación Asertiva
Comunicación Empresarial
Herramientas Tecnológicas empresariales como estrategia de Servicio al cliente. Redes Sociales
Estrategias de Atención al Cliente
Factores de la Personalidad

MOMENTO 2. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
Comunicación: Concepto, componentes, características
Comunicación Asertiva
Comunicación Empresarial
Herramientas Tecnológicas empresariales como estrategia de Servicio al cliente. Redes Sociales
Estrategias de Atención al Cliente
Factores de la Personalidad

MOMENTO 3. NORMATIVIDAD
Normas legales vigentes para la atención del servicio al cliente
Norma Técnica de Calidad ISO 10002:2004
Estatuto del Consumidor Ley 1480
PQRS
Manejo de agendas
Composición y finalidad del Portafolio de Productos y Servicios

MOMENTO 4. APLICACIÓN DE DISPOSITIVOS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
Medios Tecnológicos y aplicativos disponibles
Estándares de calidad
Políticas de la Organización
Aplicación de normas internas y externas de la organización.
Vocabulario técnico dirigido a servicio al cliente.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

¡Llegó la hora de apropiarse de estos conocimientos!
Una vez explicados, profundizados y afianzados los conceptos de la presente guía, usted debe realizar en

su portafolio de evidencias una serie de actividades para que aporte a la construcción de su conocimiento con ayuda del material de apoyo.

EVIDENCIA 1.
De forma individual elabora resumen plasmados en Mapa Mental o Conceptual donde describa los conceptos de: cliente, cliente interno, cliente externo, satisfacción, servicio, calidad del servicio, cultura del servicio, ciclo del servicio, triángulo del servicio al cliente, momentos de verdad, tipos de clientes, normas de servicio, estrategias de servicio. Socialicelo con sus compañeros.



EVIDENCIA 2.

DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE SERVICIO AL CLIENTE:

El Objetivo del diseño y aplicación de herramientas, la definición de la población, el cálculo de la muestra, para aplicación de la encuesta, la codificación, la tabulación y los gráficos; permite conocer información, variables o factores de análisis para el diagnóstico del servicio al cliente (como por ejemplo: tiempos de entrega, # de quejas o reclamos, # de quejas solucionadas, facturación, retención del cliente, # de cancelaciones de pedidos, # devoluciones, # de garantías usadas, dedicación del tiempo necesario al cliente, cortesía y amabilidad de los empleados, tiempos de espera , disposición por resolver sus problemas, asesoramiento que le proporcionan, rapidez con que realizan las solicitudes, # repetición de compra o fidelización del cliente, # de clientes nuevos. Con las cuales se definirán los "índices de satisfacción delcliente". Análisis de los resultados obtenidos e identificación de factores por mejorar.

De acuerdo con lo anterior y con los materiales suministrados de aspectos generales de la comunicación, Servicio al Cliente y la Comunicación, Los Clientes y las redes sociales, elabore una infografía con el uso de la herramienta de su preferencia, donde se explique los medios para una comunicación asertiva, redes sociales, CRM y formatos PQRSF. Instrumentos de Medición (Importancia del diseño y aplicación de herramientas), la cual deberá ser socializada

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

El cliente es la vida de toda empresa, sin él no hay ingresos por venta, por tal razón fidelizarlo le da a la empresa mayores posibilidades de crecer, es así como empresarios y emprendedores destinan cada vez más recursos para suministrar a sus trabajadores los conocimientos y elementos necesarios para la satisfacción y fidelización de los clientes.

EVIDENCIA 3

Apreciado Aprendiz: ¡Es hora de aplicar lo que sabe**!!!** En esta parte de la guía, el aprendiz demostrará el grado de aprehensión del conocimiento frente a contextos reales. Por lo tanto, los aprendices deben realizar la propuesta de FORMATO PQRSF donde se involucre los aspectos generales que deben ser tenidos en cuenta en una unidad de negocio. No olvide incluir los tiempos de respuesta.



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Responda el cuestionario de preguntas suministrado por su instructor.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Reconoce los diferentes tipos de clientes. Aplica protocolo de atención y Servicio de acuerdo con la ocasión, personalidades y lugar. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio al cliente aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización.	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos. Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación Sistemática
Evidencias de Desempeño Realiza cada uno de los entregables de esta guía de acuerdo a lo solicitado y teniendo en cuenta los hechos y situaciones administrativas de servicio al cliente de la organización en su contexto y en la solución de problemas. **Evidencias de Producto:** Desarrolla propuesta de formato PQRSF de Servicio al Cliente sugerido	Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos. Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la organización. Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del Servicio al cliente interno y externo. Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la Organización.	Instrumento: Lista de chequeo con las actividades solicitadas en la guía. Técnica: Observación Sistemática Instrumento: Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Buzón De Sugerencias: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención PRESTADA en el establecimiento.

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

Ciclo De Servicio: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que PRESTAN un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

Cliente: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad

CREATIVIDAD:
Capacidad de generar ideas y soluciones innovadoras y originales mediante la combinación de habilidades, conocimientos y experiencias.

EMPATÍA:
Capacidad de comprender y compartir los sentimientos, necesidades y perspectivas de los demás.

NECESIDADES: Requerimientos o carencias que una persona o grupo de personas necesita satisfacer para alcanzar sus objetivos, mejorar su bienestar o resolver un problema.

ARBOL DE PROBLEMAS: Herramienta visual que se utiliza para identificar, analizar y estructurar los problemas de manera jerárquica, desde los síntomas hasta las causas raíces.

DISEÑAR: Crear y planificar la estructura, forma y funcionalidad de algo, como un producto, servicio, espacio o experiencia, con el fin de satisfacer las necesidades y objetivos de los usuarios.

DESIGN THINKING (PENSAMIENTO DE DISEÑO): Enfoque de resolución de problemas que combina la empatía, la creatividad y la experimentación para diseñar soluciones innovadoras y centradas en las necesidades de las personas.

PROTOTIPO: Versión preliminar o modelo a escala de un producto, servicio o solución que se utiliza para probar, validar y refinar su diseño y funcionalidad antes de su implementación o lanzamiento final.

INNOVACION: Proceso de crear e implementar nuevas ideas, productos, servicios o procesos que aportan valor y mejoran la eficiencia, productividad y competitividad, y que pueden generar cambios significativos en la forma en que se hacen las cosas.

COMPETENCIA: Capacidad de una persona, equipo u organización para desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes que les permiten destacar y alcanzar sus objetivos en un entorno determinado.

Cultura Organizacional: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

Encuesta: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

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

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

Garantía De La Calidad: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

Gestión: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

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

Momento De Verdad: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

Organización: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

La metodología de diseño de Jon jolko (2015)
Benet, M. (21 de febrero de 2017). 5 aspectos en los que aplicar el design thinking. Sociedad de la innovación. https://www.sociedaddelainnovacion.es/5-aspectos-los-aplicar-design-thinking/
Denkmodell. (2019). Manual Design Thinking. Publicación inédita

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	JUAN JOSE PINO MOSQUERA	INSTRUCTOR	CRNIB	NOVIEMBRE 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Evidencia fotograicas proceso de foracion






Tejiendo
Interculturalidad
INSTRUCTORES
SENA


Tejiendo
Interculturalidad
INSTRUCTORES
SENA


Tejiendo
Interculturalidad
INSTRUCTORES
SENA











Evidencias de programaciones

SENA	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: **3405147** No. SOLICITUD_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
TITULADA: ___ CODIGO PROGRAMA: **12210010** VERSION: ___1___ SECTOR: PRIMARIO Y EXTRACTIVO

CONVENIO_____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: **5/12/2025** TERMINACIÓN: **23/12/2025** TOTAL HORAS: **40**

Nº APRENDICES: **19** MUNICIPIO: NOVITA

VEREDA: URABARA DIRECCIÓN:

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	NOVITA_URABARA	2:PM	4:PM
MARTES	NOVITA_URABARA	2:PM	4:PM
MIERCOLES	NOVITA_URABARA	2:PM	4:PM
JUEVES	NOVITA_URABARA	2:PM	4:PM
VIERNES	NOVITA_URABARA	2:PM	4:PM
SABADO	NOVITA_URABARA	2:PM	4:PM
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **JUAN JOSE PINO MOSQUERA TELEFONO: 3103585646**

EMAIL: _____

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO:_____

E-MAIL:_____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: _____MUNICIPIO:_____GREMIO:_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro			Solidaria			Instituciones Educativas	
	Limitada			Precooperativas		Instituciones Educativas:	
	Anónima			Cooperativas		Pública ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		Otros	
	Economía Mixta			Empresa Comunitaria		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		CNSC	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

Juan José Pino Mosquera

JUAN JOSE PINO MOSQUERA
INSTRUCTOR

YILSE ALEIDA RUIZ CARILLO
COORDINADOR ACADEMICO

4/12/2025
FECHA DE ENTREGA

SENA	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: **3405134** No. SOLICITUD_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
TITULADA: ___ CODIGO PROGRAMA: **12210010** VERSION: ___1___ SECTOR: PRIMARIO Y EXTRACTIVO

CONVENIO_____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: **5/12/2025** TERMINACIÓN: **23/12/2025** TOTAL HORAS: **40**

Nº APRENDICES: **17** MUNICIPIO: NOVITA

VEREDA: URABARA DIRECCIÓN:

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	NOVITA_URABARA	10:AM	12:PM
MARTES	NOVITA_URABARA	10:AM	12:PM
MIERCOLES	NOVITA_URABARA	10:AM	12:PM
JUEVES	NOVITA_URABARA	10:AM	12:PM
VIERNES	NOVITA_URABARA	10:AM	12:PM
SABADO	NOVITA_URABARA	10:AM	12:PM
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **JUAN JOSE PINO MOSQUERA** TELEFONO: **3103585646**

EMAIL: _____

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: _____ MUNICIPIO: _____ GREMIO: _____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro			Solidaria			Instituciones Educativas	
	Limitada			Precooperativas			
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		Otros	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		CH OS	
	Unipersonal			Fondos de Empleados		Grupos	

Juan José Pino Mosquera

JUAN JOSE PINO MOSQUERA
INSTRUCTOR

YILSE ALEIDA RUIZ CARILLO
COORDINADOR ACADEMICO

4/12/2025
FECHA DE ENTREGA

SENA	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: **3405145** No. SOLICITUD_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
TITULADA: ___ CODIGO PROGRAMA: **12210010** VERSION: ____1____ SECTOR: PRIMARIO Y EXTRACTIVO

CONVENIO_____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: **5/12/2025** TERMINACIÓN: **23/12/2025** TOTAL HORAS: **40**

Nº APRENDICES: **15** MUNICIPIO: NOVITA

VEREDA: URABARA DIRECCIÓN:

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	NOVITA_URABARA	08:AM	10:AM
MARTES	NOVITA_URABARA	08:AM	10:AM
MIERCOLES	NOVITA_URABARA	08:AM	10:AM
JUEVES	NOVITA_URABARA	08:AM	10:AM
VIERNES	NOVITA_URABARA	08:AM	10:AM
SABADO	NOVITA_URABARA	08:AM	10:AM
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **JUAN JOSE PINO MOSQUERA** TELEFONO: **3103585646**
EMAIL: _____
NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____
NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____
DIRECCION: _____ APARTADO: _____
E-MAIL: _____
NOMBRE DEL GERENTE: _____
No DE EMPLEADOS: _____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____
DPTO: _____ MUNICIPIO: _____ GREMIO: _____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro			Solidaria			Instituciones Educativas	
	Limitada			Precooperativas			
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas Pública ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		Otros	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		Ch OS	
	Unipersonal			Fondos de Empleados		Grupos	

Juan José Pino Mosquera
JUAN JOSE PINO MOSQUERA
INSTRUCTOR

YILSE ALEIDA RUIZ CARILLO
COORDINADOR ACADEMICO

4/12/2025
FECHA DE ENTREGA

Envio de información academica

Informacion para crear ficha

De: Juan jose Pino mosquera (juanjopino1109@yahoo.com)

Para: fariza@sena.edu.co; nasprilla@sena.edu.co; kpalaciosg@sena.edu.co

Fecha: martes, 2 de diciembre de 2025, 02:13 p.m. GMT-5

Cordial saludo,

Envio adjunto documentos e informacion requerida para crear 3 fichas con los cursos de ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS con codigo 12210010.

Quedo atento,

JUAN JOSÉ PINO MOSQUERA

Administrador de Empresa

Especialista en Gerencia de Proyectos

TL: 3103585646

CREACION DE FICHA JUAN PINO_DICIEMBRE.xlsx
10,3 KB

ARCHIVO PLANO JUAN JOSE PINO_NOVITA 1.xlsx
73,4 KB

ARCHIVO PLANO JUAN JOSE PINO_NOVITA 2_URABARA.xlsx
73,4 KB

ARCHIVO PLANO JUAN JOSE PINO_NOVITA 3_URABARA.xlsx
73,3 KB

PERMANENCIA DICIEMBRE

COCOMAN - CONSEJO COMUNITARIO MAYOR DE NÓVITA

RESOLUCIÓN NÚMERO 02693 DEL 21 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2001-NIT: 900085863-9

CERTIFICACIÓN DE PERMANENCIA

El(la) suscrito(a) **TULIO ANTONIO HURTADO IBARGUEN, en calidad de:** Representante Legal del Consejo Comunitario Mayor de Nóvita

CERTIFICA QUE:

El (la) instructor **Juan José Pino Mosquera** ha desarrollado y mantienen permanencia en procesos de formación en el municipio de Nóvita y comunidades aledañas, como: Urabara, durante el periodo comprendido entre el 5 de diciembre de 2025 hasta el 23 de diciembre.

Nombre del Instructor	Documento de Identidad	Programa de Formación	Municipio/ Comunidad	Periodo de Permanencia
Juan José Pino Mosquera	11809440		Urabara	Inicio 5/12/2025
		ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS		Fin 23/12/2025

Dicha certificación se expide a los 11 días del mes de diciembre de 2025.

TULIO ANTONIO HURTADO IBARGUEN

Representante Legal del Consejo Comunitario Mayor de Nóvita **COCOMAN**.
C.C.82.382.938 de Istmina.

Barrio el Rosario – Nóvita Chocó Tel: 3219770454 - 3135239694
Email's: cocomannovita123@gmail.com ó amiafron@gmail.com
De la mano de Dios, con liderazgo y gestión para el desarrollo de nuestras comunidades

ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Concertación proceso de formación a desarrollar en el municipio de Novita, comunidad Urabara		
CIUDAD Y FECHA: Novita 24 de noviembre de 2025	**HORA INICIO:** 02:00 pm	**HORA FIN:** 03:00 pm
LUGAR Y/O ENLACE: Novita	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** C.R.N.I.B - Regional Chocó	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Bienvenida y presentación de objetivos de la reunión 2. Explicación de la importancia del proceso de formación 3. Aclaración de roles y expectativas de los participantes		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Concertar el proceso de formación **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS,** con fichas **3405134, 3405145 y 3405147** en el municipio de Novita comunidad Urabara.		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
El instructor da el Saludo de bienvenida y expone el objetivo de la reunión. Siendo las 2:00 pm se reunieron en el municipio de Novita, **Juan José Pino Mosquera** en calidad de instructor SENA del programa CAMPESENA y la líder Leidy Ibarguen; para establecer las estrategias metodológicas del proceso de formación a desarrollar, la duración del proceso de formación inicial, entre otros. **Se presenta la agenda y se acuerda el desarrollo de la reunión.** Se explica el objetivo de la reunión por parte del instructor. Este programa busca fortalecer las competencias técnicas y transversales de los participantes, promoviendo el aprendizaje significativo a través de metodologías activas y colaborativas. También se menciona la importancia de la concertación para garantizar el éxito del proceso de formación. **Posteriormente, se discuten y acuerdan los siguientes aspectos:** Metodología: Se implementará un enfoque basado aprendizaje activo, con talleres prácticos. La formación tendrá sesiones lunes, miércoles y viernes de 2:00 PM a 4:00 PM Finalmente, se concertó desarrollar la formación de manera presencial los días lunes, miércoles y viernes debido a que manifiestan que tienen otras actividades para realizar; ya que son los días que les he posible participar de los encuentros.		

Siendo las 3:00 pm. Se da por terminada la reunión.			
CONCLUSIONES			
Se concertó, desarrollar el proceso de formación en **CONTABILIDAD: RECONOCIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS Y ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, con fichas 3379174, 3379178, 3379180 y 3379197 en el municipio de Novita comunidad Sin Olvido de** manera Teórico-Práctico, para facilitar que los aprendices se empoderen con mayor facilidad de cada actividad del proceso formativo a desarrollar.			
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS Y/O DECISIONES			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA**
Envio de cedulas para inscripción de los cursos	25/11/2025	**Leidy Ibarguen**	Leidy Ibarguen M.
Inicio del proceso de formación	6/12/2025	**Juan José Pino**	Juan José Pino Mosquera
ASISTENTES *Evidencias asistentes.*			

Reunión de Concertación sobre el proceso de formación, planificando metodologías y estrategias de enseñanza-aprendizaje

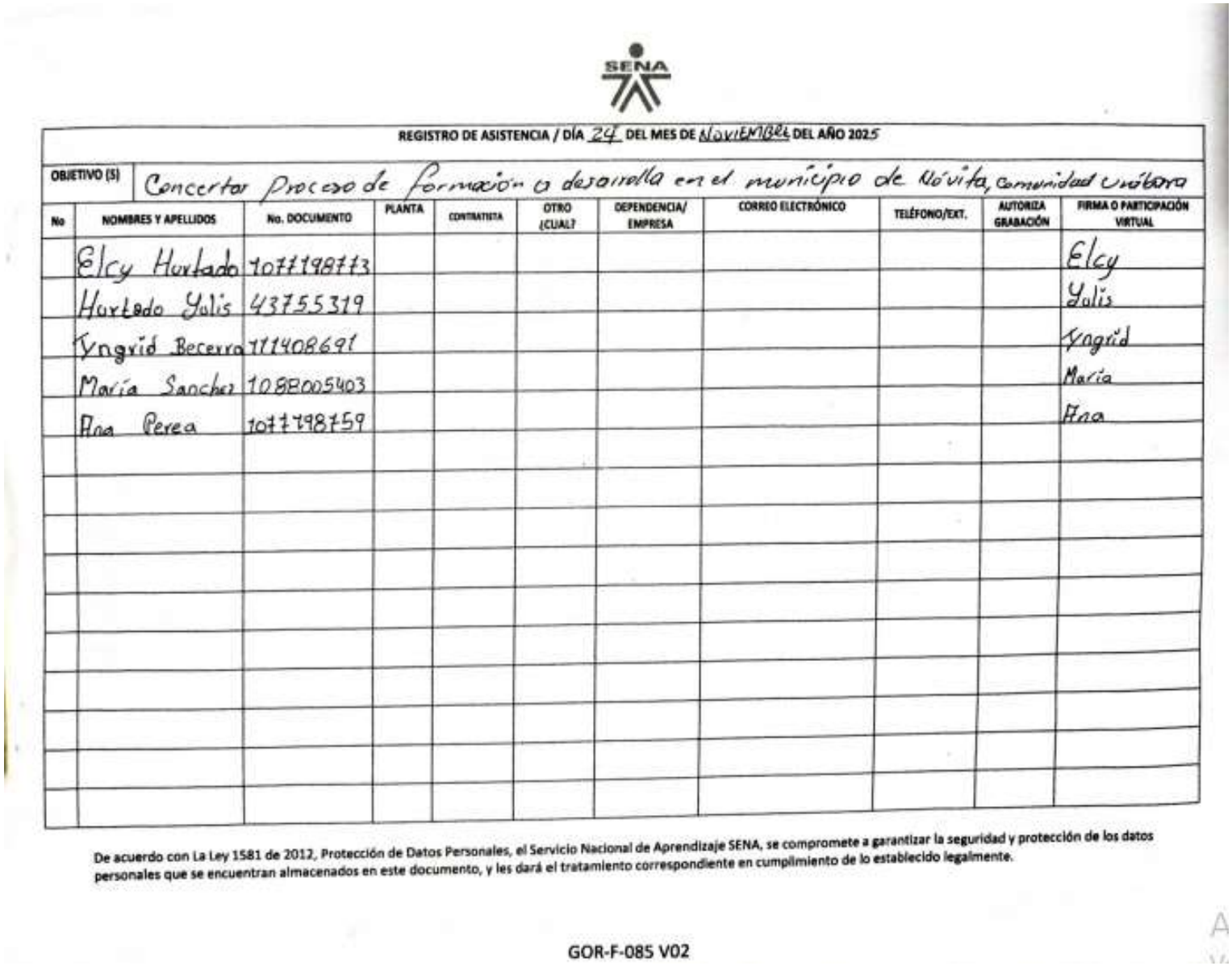




GOR-F-084 V01



GOR-F-079 V01



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 24 DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2025

OBJETIVO (S): Concertar Proceso de formación a desarrolla en el municipio de Nóvita, comunidad Unóbara

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Elcy Hurtado	1077198773								Elcy
	Hurtado Yulis	43755319								Yulis
	Yngrid Becerra	111408691								Yngrid
	María Sanchez	1088005403								María
	Ana Perea	1077198759								Ana

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA: Quibdó, 01 de diciembre de 2025

PRESENTADO A: CARMEN STRELLA ARBOLEDA VELÁSQUEZ-
Directora Regional o Subdirectora de Centro

ORDEN DE VIAJE No:	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
46925	**27-09-2025**	**27-09-2025**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA : (ciudad)**
Quibdó	**C.N.I.B**	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: Acompañar a grupos y organizaciones campesinas rurales, comunitarias, asignadas, como facilitador; de acuerdo con el protocolo de atención definido por la Coordinación nacional. Para desarrollar actividades contractuales, relacionadas con los diálogos territoriales que ayuden en la contextualización organizacional para impulsar el Emprendimiento en la Producción del campo relacionada con la tradición cultural e histórica de los ecosistemas de producción de acuerdo con las épocas, con lo que se pretende orientar y fortalecer las políticas de desarrollo socio económico que ayuden en el mejoramiento empresarial en las comunidades

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Las actividades que se desarrollaron el 27 de septiembre fueron las siguientes: Durante la jornada de los diálogos, se desarrollaron las siguientes actividades

1. Se coordina el desarrollo de las actividades con el equipo encargado de desarrollo de las actividades de los diálogos con los instructores y líder del programa, con quienes se coordina las jornadas de trabajo y horarios para el desarrollo de la temática de los diálogos con la comunidad, en el municipio de QUIBDO, a las cuales asisten las siguientes comunidades y asociaciones; promoviendo un espacio de diálogo participativo entre los representantes de diferentes organizaciones comunitarias, asociaciones de mujeres y productores rurales de Quibdó, CERTGUI, Unión Panamericana, PACURITA, Guayabal, Las Ánimas, Guadalupe y MUNGUIDO.

2. Durante la jornada de los Diálogos Territoriales Comunitarios realizada el 27 de septiembre de 2025 en Quibdó, se desarrollaron acciones de acompañamiento técnico y pedagógico en el marco de la estrategia CampeSENA. En donde se desarrollan los ejes temáticos para contextualizar a cada uno social y económico del mundo empresarial y económico y social; de tal forma que los diálogos están orientados a la motivación y el mejoramiento productivo de los grupos de trabajo, la recolección de información y la sistematización de los resultados.

3. Los Diálogos Territoriales. El encuentro finalizó con una plenaria en la que se socializaron las conclusiones de cada eje temático y se establecieron compromisos de articulación interinstitucional y seguimiento con las comunidades.

RESULTADOS:

1. Fortalecimiento de unidades productivas encontradas

2. El SENA, se fortaleció en la articulación con las comunidades y las organizaciones comunitarias de los territorios, dado que los participantes, generando un espacio de confianza y construcción colectiva.
3. Aplicación de los conocimientos impartidos en la formación de acuerdo a los componentes teóricos y prácticos, Importancia del emprendimiento, organización empresarial

4. Con el desarrollo de los diálogos, se identificaron necesidades prioritarias relacionadas con fortalecimiento organizativo, conectividad, medio ambiente, educación y sostenibilidad económica, en donde se evidencia debilidades
a. Estructura Organizacional del entorno y de la unidades productivas o empresa "la familia

EVIDENCIAS O SOPORTES: **Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe**

1. **Registro fotográfico**
2. **Listados de asistencia**

COMPROMISOS

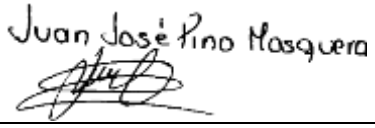
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Acompañamiento para el desarrollo y trasformación de productos fortalecimiento de la producción por parte del programa, de acuerdo con las ideas de negocio en los diferentes formación	**Acompaña para Establecer los procesos de producción que ayuden en la calidad del producto. Instructor técnico, de emprendimiento y o de fortalecimiento**	**16-4-2026**
Acompañamiento y asesorías a las unidades productiva de las comunidades y organizaciones, para la comercialización de los productos.	**Se debe continuar en el asesoramiento cada cuatrimestre en la comercialización de los productos Instructor de Emprendimiento y fortalecimiento**	**16/3/2025**
Segmentación de clientes, socios claves, recursos y canales de distribución	**Brindar asesorías y acompañamiento en la segmentación de clientes. Instructor de emprendimiento y fortalecimiento**	**12/06/2026**

CONCLUSIÓNES:

1. El desarrollo del Diálogo Territorial Comunitario en Quibdó permitió evidenciar los procesos asociativos, organizacionales y desarrollo productivo, para que los las comunidades y organizaciones los apliquen con una mejor efectividad posible., con el compromiso social y la visión de futuro de las comunidades del Chocó, avancen hacia un modelo de desarrollo sostenible e inclusivo.

2. Las comunidades participaron de forma activa, en donde los representantes demostraron su capacidad para la concertación que con desarrollar modelos de asociativa dad empresarial que sean pilares fundamentales para fortalecer la economía popular y la gobernanza territorial.

3. El encuentro también reafirmó la importancia de vincular el conocimiento ancestral y la educación técnica como herramientas complementarias para impulsar procesos productivos sostenible

4. Las comunidades y organizaciones que participaron en este evento de los diálogos territoriales CAMPESENA, mostraron la importancia de realizar estos, cada año, dado la importancia de estos para identificar las oportunidades del entorno para dar soluciones a las y las necesidad.		
DATOS DEL CONTRATISTA		
NOMBRE Y APELLIDO		**FIRMA**
JUAN JOSE PINO MOSQUERA		
VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	**NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR**	**FIRMA**
COORDINADORA ACADEMICA	YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO	

EVIDENCIAS DEL PROCESO DE DIALOGOS TERRITORIALES











REGISTRO DE ASISTENCIA / DIA 27 DEL MES DE Septiembre DEL AÑO 2018

OBJETIVO DE: ASISTENCIA A LOS DIALOGOS TERRITORIALES COMUNITARIOS

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	FIRMA ASISTE	DEPENDENCIA / EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/CEL	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O IDENTIFICACIÓN VIRTUAL
1	Mónica Silva Pinto	54.135.548			Asiste	Contratista		3004191687	SI	Mónica Gil
2	Alexandra Muñoz	1.190.0585			Asiste	Guías	Mun Guías	3135		Alexandra
3	Pedro Hernández	1.077.151.921			Asiste	Guías		3017172914		Pedro
4	Rubiela Olave	27.774			Asiste	Guías		3206		Rubiela
5	Luz Dinfrosina A	26.789.990			Asiste	Guías		3		Luz Dinfrosina
6	Ana B. M	34.286.849			Asiste	Guías		3		
7	Ivonne Segura	35.879.929			Asiste	Guías	Ivonnesegura	3		Ivonne
8	Karol Jamanillo	1.014.213.331			Asiste	Guías		3		Karol J.
9	Yirleza Cordoba	1.077.151.139			Asiste	Guías		3		Yirleza C.
10	Alejandra Valencia	26.995.11			Asiste	Guías		3		Ale Lara
11	Alba Milena Sarria	34.564.111			Asiste	Guías		3		Alba
12	Luz Dary Cano M	34.564.222			Asiste	Contratista	Luz.cano@sena.edu.co	3	SI	Luz Dary
13	Ana Palacios Perez	1.061.811.105			Asiste	Contratista	Anapalacios1@hotmail.com	3	SI	
14	Luz Adriana Cano	34.567.496			Asiste	Lideres	Lacanoc@hotmail.com	3	SI	
15	Lina Maria Ramos	1.061.712.411			Asiste	Contratista	Linaramos@sena.edu.co	3	SI	
16	Jorge G. Ramirez	4B13.522			Asiste	Guías		3		Jorge G. R. R.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOS.F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DIA 27 DEL MES DE Septiembre DEL AÑO 2018

OBJETIVO DE: ASISTENCIA A LOS DIALOGOS TERRITORIALES COMUNITARIOS

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	FIRMA ASISTE	DEPENDENCIA / EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/CEL	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O IDENTIFICACIÓN VIRTUAL
1	Leonedis Martinez	3839						3		Leonedis
2	Sara Posada	35.289.530						3216		Sara Posada
3	Alicia Adonis R. Ch	1.061.803.103						3		Alicia A.
4	Erika Maria Mosquera	1.061.811.721				Llanos		3		Erika
5	Fabiola Martinez Lopez	52.151.615				Llanos		3		Fabiola Martinez
6	Ana Isabel Ramos C.	26.551.239						3		Ana I. M. C.
7	Carlos Enrique Ortiz	1.193.512.505						3		Carlos O.
8	Milena Castellanos	1.061.811.[illegible]						3		Milena M.
9	Maria Andrea Chamorro	[illegible]						3		
10	Adriana Catalina Medina	1.061.813.389						3		Adri
11	Diego A. Moreno R.	1.061.712				Lideres	Contratista	3		D. A. M.
12	Rebeca Ramos	1.061.712.023				Docente		3		
13	Karlenis Cordoba M	1.061.811.335				Docente		3		Karlenis C.
14	Lady Yanira Arteaga	1.061.811.[illegible]				Lideres	Arteaga	3		Lady Yanira
15	Yenny Maria Ruiz	1.061.811.894				Docente		3		Yenny Ruiz
16	Dionicio Olaya R.	1.061.[illegible]				Docente				Dionicio

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOS.F-085 V02

	Versión: 02
	Código: GRF-F-076

GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

COMPROBANTE LEGALIZACION GASTOS TRANSPORTE INFORMAL - CONTRATISTAS

CIUDAD / MUNICIPIO - FECHA:	**QUIBDÓ 01 DE DICIEMBRE DE 2025**	**Código Regional :**	Chocó
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	JUAN JOSE PINO MOSQUERA	**Código Centro:**	27
No. DOCUMENTO IDENTIDAD:	11809440	**Fecha de elaboración:**	1/12/2025

En desarrollo de la comisión No. 46925 durante los días 27 del mes de septiembre de 2025 se informa que en los tramos detallados a continuación, fue necesario utilizar transporte informal sin generación de documento soporte de pago por parte del prestador del servicio:

FECHA	TRAYECTO GENERADOR DEL PAGO	MEDIO DE TRANSPORTE EMPLEADO	VALOR PAGADO
27/12/2025	Movilizacion en transporte urbano en QUIBDO para la organización en el desarrollo para la asistencia de las organizaciones y comunidades a los dialosgos territoriales de las siguientes comunidasdes y veredas de Quibdo	Terrestre	$ 250.000
	RAZON POR LA CUAL, SE AUTORIZA EL GASTO INCURRIDO CUYO VALOR PAGADO EQUIVALE A:		$ 250.000

Para efectos legales el contratista certifica bajo la gravedad del juramento, que las actividades objeto del desplazamiento se cumplieron a cabalidad y el valor cobrado corresponde al valor efectivamente pagado al prestador del servicio de transporte informal.

Este formato aplica únicamente para justificar gastos de transporte en aquellos sitios donde no se cuenta con transporte formal.

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el comisionado y su jefe inmediato, se autoriza el presente gasto.

COMISIONADO CONTRATISTA		SUPERVISOR DE CONTRATO		ORDENADOR DEL GASTO		
Nombre completo:	JUAN JOSE PINO MOSQUERA	**Nombre completo:**	YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO	**Nombre completo:**		CARMEN STRELLA ARBOLED
Numero de Contrato:	3103585646	**Cargo:**	COORDINADORA ACADEMICA	**Cargo:**		Director Regional Chocó (E
Firma:	Juan Jose Pino Mosquera	**Firma:**	Yilse A Ruiz	**Firma:**		

DECLARACIÓN JURAMENTADA N°1707

En la ciudad de Quibdó, a los cinco **(05)** días del mes de diciembre de 2025, estando en el despacho de la Notaría Primera del Círculo de Quibdó, el Doctor **JORGE IVAN RIOS VALENCIA,** Notario Primero del Círculo de Quibdó, compareció **JUAN JOSE PINO MOSQUERA,** quien se identificó con la C.C. Nro. **11.809.440** de Quibdó, con el fin de rendir declaración que solicita**,** de conformidad con el Decreto 1557 de 1989 en armonía con el artículo 188 del código General del Proceso, prometió decir la verdad y nada más que la verdad de todo cuanto le consta y tenga conocimiento.- Exhortado sobre sus condiciones civiles **EXPRESO**.- Mi nombre es como ya está dicho, mayor de Edad, Natural del **Quibdó(Chocó),** de estado **Civil;** unión libre, de **Ocupación,** Instructor y residenciada en el barrio: Mis Esfuerzo, Teléfono: 3103585646. **EXPRESÓ BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO QUE**, en cumplimiento de la orden de comisión N° 6925 emitida por el Sena, los días 27 de septiembre de 2025 fue necesario utilizar transporte interno informal terrestre dentro del municipio de Quibdó. Por un valor de $250.000 en pasajes cancelado al señor **JOSE WILSON SERNA MOSQUERA**, identificado con c.c. No. 1.077.440.946 de Quibdó.

Constancia Notarial

El suscrito Notario informa al declarante que en todos los trámites ante Autoridad Administrativa o de cualquier índole se suprimieron como requisito las Declaraciones Extra-judiciales ante Notario. Bastaría la afirmación bajo la gravedad del Juramento que haga el particular ante la Autoridad (Articulo 7 decreto 029 de 2012), corregido por el decreto 053 de enero de 2012.

*******IMPORTANTE********

LEA BIEN SU DECLARACIÓN UNA VEZ RETIRADA DE LA NOTARIA NO SE ACEPTA RECLAMOS NI CORRECCIONES SOBRE EL TEXTO.

No siendo otro el motivo de la presente diligencia se da por terminada y se firma como aparece.

Declarante,

Juan José Pino Mosquera

JUAN JOSE PINO MOSQUERA
C.C. Nro. **11.809.440** de Quibdó

El Notario,

JORGE IVAN RIOS VALENCIA
Notario Primero del Círculo de Quibdó
Derechos notariales: declaración Juramentada $ 18.900— IVA $3.591 ---22.491

Notaria 1 de Quibdó-Chocó
Notario Jorge Iván Rios Valencia
Dirección: Carrera 7° No. 24-34
Teléfonos: (604)6715024
Email: primeraquibdo@supernotariado.gov.co

RECIBO DE CAJA MENOR

Nº

CIUDAD					$
Quibdó	27	09	2025		$ 250.000

PAGADO A: Jose Wilson Serna Mosquera

CONCEPTO: Transporte interno en la Ciudad de Quibdó, Para el desarrollo de los dialogos Territoriales - Comunitario

VALOR (en letras): Doscientos Cincuenta mil Pesos.

CÓDIGO	FIRMA DE RECIBIDO
APROBADO	Jose Wilson Serna M
	C.C. ☐ NIT. ☐ No 1077440946

Scanned By Scanner App

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.077.440.946**

SERNA MOSQUERA

APELLIDOS

JOSE WILSON

NOMBRES

José Wilson Serna Mosquera

FIRMA





FECHA DE NACIMIENTO **16-OCT-1988**

QUIBDO
(CHOCO)

LUGAR DE NACIMIENTO

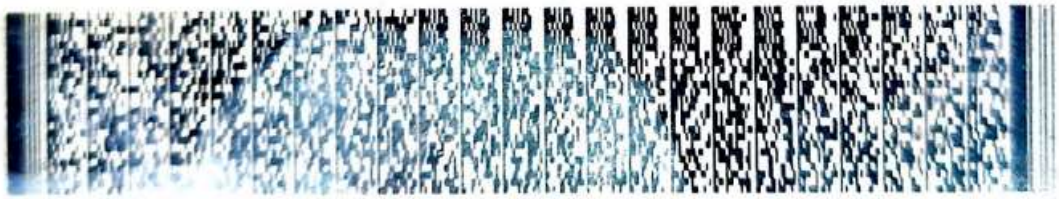
1.75	**O+**	**M**
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

23-JUL-2007 QUIBDO

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO



0028565257A 1