PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Cartagena, 17 de Diciembre 2025

Señor (a)
ALEXANDER JOSÉ PAYARES OCHOA
SUPERVISOR(A)
CONTRATO No. 7506896
Dependencia Coordinación Académica
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Diciembre 2025

Referencia: No 7506896 del año 2025

EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ identificada con la cédula de ciudadanía No.45759913 de Cartagena, en mi calidad de Contratista del SENA, en EMPRENDIMIENTO INNOVADOR. en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y CINCO MILLONES TRECIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE (45.381.842). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un pago inicial del 21 AL 28 DE FEBRERO por valor de $ 1.073.219, 9 pagos mensuales iguales por los meses de Marzo a Noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE ($4.599.511) Y un pago final de 19 días del mes de Diciembre por valor de (2.913.024).

Plazo: Será hasta el 19 de DICIEMBRE 2025.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la Formación Profesional Integral, que programe el centro de formación en sus diferentes niveles en modalidad FORMACION TITULADA - COMPLEMENTARIA, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente en los programas: EMPRENDIMIENTO INNOVADOR.

Obligaciones Específicas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el PROGRAMA del objeto contractual	Brindar formación profesional a Las personas víctimas de desplazamiento en los diferentes municipios, sectores y Corregimientos de Cartagena,	Fotos de evidencias de formación presencial, y algunos Talleres que enviaron al wasap de la Docente
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de formación Profesional Integral, conforme a Las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos por el PROGRAMA objeto del contrato.	La formación se desarrollara de manera presencial utilizando las herramientas tecnológicas WhatsApp, plataforma meet	Fotos de evidencias de formación presencial, y algunos Talleres que enviaron al wasap de la Docente Y GOOGLE MEET
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos, herramientas tecnológicas que la entidad defina	Evaluación de resultados de aprendizaje correspondientes a las fichas	Evaluación resultados de aprendizaje correspondientes, fichas a desarrollar
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del PROGRAMA objeto del contrato	Impartir formación profesional Integral en los programas y cursos a desarrollar: En la plataforma Sofía Plus, . ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO 3390648	Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos Sofía Plus, así como las evidencias de las actividades de aprendizaje y demás formatos FPI.
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento, y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación diseñados y evidenciados en el aplicativo Sofía Plus.	Firma en el formato de asistencia entregado para tal fin. Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en los proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del PROGRAMA objeto del contrato.	No aplica para el periodo objeto del presente informe.	No aplica para el periodo objeto del presente informe

7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados aprendizaje de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina	Registros de juicio de evaluación en la plataforma Sofía Plus.	No aplica para el periodo objeto del presente informe
7.1	Entregar los soportes del procedimiento de ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
8	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a) Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b) Registrando juicios evaluativos, ruta de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados O trasladados. c) Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Registrar en la plataforma Sofía Plus los proyectos, rutas de aprendizaje, juicios de evaluación y registro de inasistencia de los aprendices de las fichas asociadas. Reporte de deserciones de aprendices	Proyectos de Formación, Rutas de aprendizaje, inasistencias registradas en el Sofía Plus, juicios de evaluación. Formatos de informe O quejas por faltas disciplinarias presentados ante la Coordinación Académica.
9	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
10	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	Divulgación del reglamento del aprendiz y manual de convivencia a los aprendices en las actividades de inducción	Evidencias de apropiación del reglamento del aprendiz y manual de convivencia por parte de los aprendices.
11	Apoyar procesos de registro Calificado para los programas en nivel tecnológico del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera	No aplica para el periodo objeto del presente informe	No aplica para el periodo objeto del presente informe
12	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Seguridad de Salud en el trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.

13	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios	No aplica para el periodo objeto del presente informe	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.
14	Realizar seguimiento en la etapa, productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	No aplica para el periodo objeto del presente informe	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.
15	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	Correcta utilización de los elementos de los ambientes de formación y del centro de formación en general, verificando periódicamente con la instancia dispuesta el correcto uso de los mismos	Verificación del buen estado de los bienes utilizados para la formación. Así como registro fotográfico cuando sea necesario.
16	Aplicar al proceso de certificación e la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACION CONCERTADOS, o la actualización." "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual	Participación en proceso de certificación de la norma de competencia laboral "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVA"	Certificado vigente de la norma de competencia laboral "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICOY NORMATIVA"
16.1	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	No aplica para el periodo objeto del presente informe	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.
17	Apoyar y acompañar los procesos De autoevaluación de programas e autoevaluación de programas	No aplica para el periodo objeto del presente informe	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.
18	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto del presente informe contractual	No aplica para el periodo objeto del presente informe	Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem.
Evidencias			
EN ESTE LINK PUEDE REVISAR LAS CARPETA DE DICIEMBRE 2025 EN EL DRIVE			

Z2. DICIEMBRE

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

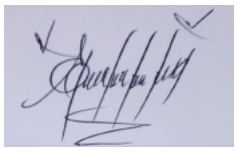
ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la aporte. 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 pago de seguridad social No 91605824 del mes de NOVIEMBRE 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 - "Decreto Ley Anti trámites')

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma



EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ
Contratista
No. 45759913
CEL. 305-2463062
Recibí a satisfacción:

Firma

ALEXANDER JOSÉ PAYARES OCHOA
CC. 3860481
Supervisor(a) Contrato 7506896 de 2025
Técnico G02

Evidencia de diciembre ficha 3390648





Evidencia de diciembre ficha 3390648



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

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

FECHA FINAL: 31/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3344485 - LIDERAZGO EFECTIVO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3344484 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3390648 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 80,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

ASOCIACION DEPARTAMENTAL CAMPESINOS DE BOLIVAR

NIT. 901637327-6

Bolívar, diciembre de 2025

Hace constar la permanencia de:

La señora EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ, identificada con cédula de ciudadanía No 45.759.913, quien asistió e impartió capacitación como Instructora del Centro para la Industria Petroquímica en las zonas del municipio de Bolívar, teniendo un Excelente manejo y conocimiento de los temas impartidos durante el mes de diciembre de 2025 en los programas de formación de LIDERAZGO EFECTIVO.

La presente constancia se expide a solicitud del interesado en la zona del departamento de Bolívar en el mes de diciembre de 2025 para los fines pertinentes del solicitante.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
DAGOBERTO SANTOYA PEÑA
Cc:1045233147
PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN
tel: 3245003219 - 6056365930
correo: asociacioncampesinosbolivar@gmail.com

Dirección. Manzana 7c lote 10. Colombiaton
Teléfono 6056365930 / celular 3245003219
Correo. Asociacioncampesinosbolivar@gmail.com

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**
- Código del Programa de Formación: 09120002
- Competencia:
- FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

✓ OFRECER SERVICIOS Y PRODUCTOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS-CLIENTES O USUARIOS, TENIENDO EN CUENTA LA NATURALEZA DE LAS ENTIDADES Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

✓ PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO-CLIENTE O USUARIO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR LA ENTIDAD PÚBLICA Y EL ESTADO.

✓ VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO-CLIENTE O USUARIO, Y SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

- Duración de la Guía: 40 HORAS

2. PRESENTACIÓN

La prestación del servicio y atención gira en torno al eje principal del proceso: El Usuario. El material de estudio propuesto para la prestación de servicio al Usuario, busca desarrollar en el aprendiz competencias que le habiliten en aspectos relacionados con la calidad, de acuerdo a exigencias de estándares internacionales; sin dejar de lado la atención de quejas y reclamos, la presentación personal y la aplicación de protocolos. El servicio al usuario busca ofrecer lo mejor de un producto o servicio en términos de calidad; incluyendo, un tiempo de entrega oportuno y la asesoría en su uso correcto; para lograr una excelente prestación y ofrecer un buen servicio al

www.sena.edu.co
SENAComunica

usuario, es importante tener claridad en los servicios prestados de acuerdo a las particulares necesidades de cada cliente, conocer los competidores más cercanos buscando mejorar sus propuestas, realizar encuestas constantes a los compradores para detección de necesidades y su satisfacción. Cada persona que trabaja en una empresa y que establece un contacto directo con

los clientes, está llamada a poner a su disposición el conjunto de actividades que desarrolla, con el fin de generar en él



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Inducción del curso.



- ✓ Encuentro interactivo por correo Gmail, aplicación Class Room: Presentación Instructor y aprendices.

  Para dicha actividad todos los aprendices deberán crear un correo por Gmail o si ya lo tienen pueden hacer uso de este para desarrollar la primera videoconferencia online donde daremos inicio a la formación. Para dicha actividad los aprendices observaran el siguiente video, **"40 cosas que no hay que olvidar"**, a continuación, cada uno se presenta con su nombre, a que se dedica y menciona una de las 40 cualidades con la cual se identifica, según el video.
- ✓ Socialización de las normas a tener en cuenta dentro de la formación (reglamento del aprendiz).
- ✓ Socialización de la guía de aprendizaje, explicación de cómo se desarrollarán las actividades expuestas en la guía, metodología de la formación y creación de un grupo de WhatsApp para tenerlo como apoyo en la formación, a este grupo de WhatsApp se enviarán algunas actividades desarrolladas por el aprendiz y se tendrá como principal medio para la comunicación interna del grupo, sin embargo, también se hará uso del correo electrónico.

www.sena.edu.co
SENAComunica

- ✓ Espacio para dudas, inquietudes y preguntas.
- ✓ Para finalizar todos los aprendices observarán el siguiente video y cada uno, participará haciendo una reflexión del mismo. **"Honestidad e integridad"** de YOKOI KENJI DIAZ.

3.2. **Tés de Reflexión inicial del curso.**

Visualizar y analizar el siguiente video, para desarrollar la actividad y en el próximo encuentro online, deberá socializarlo:

"ACTITUD Y SERVICIO"

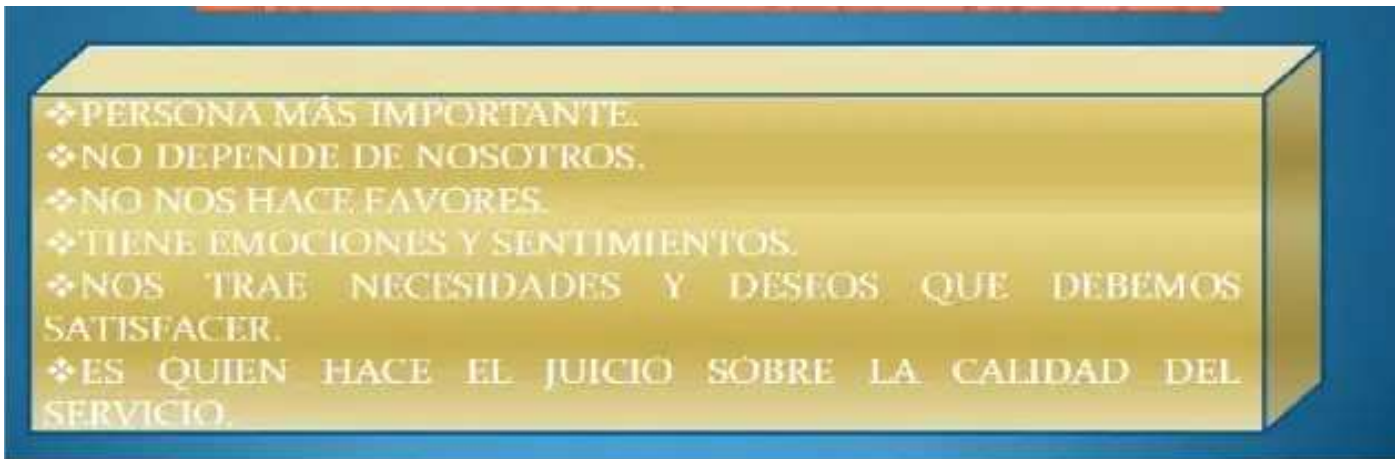
Teniendo en cuenta el anterior video, debe realizar un mapa conceptual donde explique la importancia de la actitud y el servicio, además deberá tomarle foto y enviarlo al WhatsApp del grupo, evidenciando su nombre completo, programa al que pertenece y la fecha.

3.3. **Actividad de conocimientos:**

Teniendo en cuenta los siguientes conceptos: **"atención y servicio al usuario"** y **"quien es el usuario",** realizo un ejercicio didáctico, (sopa de letras, crucigrama, entre otros) que se relacione con los temas expuestos en esta actividad, para que sea compartido con otro compañero del grupo y este a su vez lo desarrolle y envíe al instructor como actividad evaluativa, lo podrá enviar por correo, WhatsApp, class room u otro que considere que está a su alcance.

LA "ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO" es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad de persona a persona. Además, es el servicio que proporciona una empresa al relacionarse con sus clientes. Su objetivo primordial es ofrecerle no sólo lo mejor, sino satisfacerlo en sus requerimientos de un bien o un servicio; También se puede distinguir como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, crear o incrementar la satisfacción de los clientes.

¿QUIEN ES EL USUARIO?



3.4. En esta actividad el aprendiz, deberá, ver el documental que se encuentra en YouTube como **"GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"** para luego realizar un análisis de 1 página sobre la importancia que tiene el cliente en los diferentes tipos de negocios y tenerlo listo para el próximo encuentro online por el class room, el cual se les informará fecha y hora con antelación, donde se socializará y realizarán comentarios al respecto, para sacar conclusiones grupales.

3.5. Aprendiz: Luego de ver el video y de **hacer** una lectura a profundidad del documento "TALLER SERVICIO AL CLIENTE" que está en el material de apoyo, debemos escoger un tema cada uno e informarlo en el grupo de WhatsApp, para luego preparar dicho tema y realizar una exposición del mismo mediante un video de máximo 3 minutos, donde salude, se presente y exponga su tema, dicho video deberá subirlo al grupo de WhatsApp.

3.6. **Actividad:** Interpretación y reconocimiento individual de la presentación en Power Point, **"atención y servicio al usuario"** expuesta por el instructor del curso, la cual la pueden encontrar en el material de apoyo.

El instructor programará una video conferencia online desde la aplicación Class Room, la cual, les informará fecha y hora por el WhatsApp del grupo, donde se explicará la temática y se realizará una evaluación de aprendizaje de manera individual, con respecto a la temática vista y al siguiente video **"Técnicas de Atención al Ciudadano SESIÓN DE LA 1 A LA 5"** y cada uno deberá dar respuesta a la pregunta que le salga según el juego de la ruleta organizada online por el instructor.



3.7. Actividad, Investigación necesarios para el aprendizaje**:** Buscar en Internet, Biblioteca u otros medios de consulta, Los diferentes Procesos que se deben tener en cuenta para una buena atención y servicio al cliente**,** luego con el tema investigado, realizar una presentación en Power

www.sena.edu.co
SENAComunica

Point u otro programa que se le facilite en la que den a conocer lo consultado, para luego enviar la evidencia por correo o WhatsApp.

3.8. Actividad, identificar la importancia de estar en una buena actitud en todo momento de la vida**.**

Observar detenidamente el video “Cuestión de Actitud”, hace referencia a la voluntad de una persona que cree en sí mismo y logra sus objetivos; luego de haber visto el video, deberá hacer comentarios individuales sobre lo apreciado en el video en una discusión que organizará el instructor a través de WhatsApp.

3.9. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):

Desarrollar la actividad para promover habilidades sociales y ocupacionales del individuo, después de haber recibido de su instructor la correspondiente presentación del tema, de haber visto los alcances y de haber conocido los campos de aplicación de esos conceptos, desarrollar las siguientes actividades:

Su actividad 1:

Responder a cada uno de los siguientes interrogantes de forma clara y amplia:

¿Qué es atención?

¿Qué es servicio?

¿Qué es un cliente?

¿Qué es actitud?

¿Qué es motivación?

¿Qué es liderazgo?
¿Qué es satisfacción?

¿Qué es calidad?

¿Qué es competencia?

Su actividad 2:

Con base en la presentación en Power Point, “ATENCIÓN Y SERVICIO AL U SUARIO” que está en el material de apoyo; cada uno tomará una herramienta pedagógica, (mapa conceptual, cuadro sinóptico, ensayo, resumen, análisis u otro) que considere pertinente para explicar la temática, **“Atributos esenciales para la atención al Usuario”** al cual, le tomará foto y lo

www.sena.edu.co
SENAComunica

deberá enviar al correo o al WhatsApp, junto con el desarrollo del punto anterior y a su vez deberá ser expuesto por cada uno ante sus compañeros en el siguiente encuentro online, pero este será organizado con anterioridad por el instructor y les informará fecha y hora.

✓ **ATRIBUTOS ESENCIALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO:**

- Accesibilidad. Se deben poder contactar fácilmente con la empresa.
- Eficiencia y precisión.
- Uniformidad y constancia.
- Receptividad.
- Confiabilidad. Capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.
- Credibilidad. El personal debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de dudas.
- Cortesía, cuidado, entrenamiento.
- Seguridad. Los servicios prestados carecen de riesgos.
- Satisfacción y placer.
- No improvisar.
- Asegurarse que la respuesta ha sido comprendida por el cliente.
- Capacidad de respuesta. Predisposición a atender y dar una respuesta eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.
- Profesionalidad.
- Imagen. La manera en cómo se presenta un servicio.
- Expectativas y percepción de la calidad.
- Extensión o prolongación de la satisfacción.

✓ **ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- Cortesía.
- Rapidez
- Confiabilidad
- Atención personalizada.
- Personal impecable.
- Personal bien informado.
- Simpatía.

www.sena.edu.co
SENAComunica

3.10. Actividades de transferencia del conocimiento.

Teniendo en cuenta los temas tratados en las sesiones anteriores, observo el siguiente video sobre los tres pasos esenciales para atender adecuadamente a nuestros clientes, denominado "SERVICIO AL CLIENTE EN TRES PASOS" el cual se encuentra en los videos de apoyo del programa; luego de verlo desarrollo el cuestionario entregado por el instructor y cuando lo termine deberá tomarle una foto y enviarla al WhatsApp.

3.11. Leer el documento, **anexo "10 aprendizajes básicos para atención y servicio al USUARIO"**, que se encuentra disponible en el material de apoyo y realizar un video de máximo 3 minutos donde exponga por que son importantes para tenerlos en cuenta dentro de una organización. El aprendiz debe subir el video al WhatsApp del grupo.

3.12. El aprendiz deberá estudiar el documento **"presentación trabajo en equipo",** el cual se encuentra disponible en en el material de apoyo del curso y preparar con el mismo una actividad lúdica (rompe cabezas, sopa de letras, cuestionario de preguntaas con el tingo, tingo, tango, crucigrama o actividades lúdicas en línea) para presentarlo en la sesión en línea la cual será programa e informada con anterioridad por el instructor y en esta debe exponer su actividad y desarrollarla en la sesión en línea, permitiendo que todos participen.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento:	-Reconoce la importancia de la atención y servicio al cliente dentro de una organización. -Aplica los conceptos de atención, servicio y cliente, en el desempeño de su rol dentro de una empresa u organización.	Lista de chequeo
Evidencias de Desempeño:	-Aplica estrategias metodológicas para la transformación de las relaciones sociales en el marco de lo social, comunitario y productivo ofreciendo una buena atención y servicio al cliente. -Valora las competencias actitudinales relacionadas con el área de Gestión Empresarial	Evaluación de aprendizaje después de cada encuentro. Examen final del curso.

www.sena.edu.co
SENAComunica

Evidencias de Producto:	-Formula acciones pedagógicas para mejorar la Atención y Servicio al cliente desde lo laboral o desde su propio negocio.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad en el Servicio: Cumplir con los requisitos o expectativas del cliente y hacer esto siempre bien desde la primera vez.

Cliente: Es la persona que, a través de un proceso de intercambio, espera recibir un producto o servicio para satisfacer integralmente sus necesidades o deseos.

Cliente Interno: Son todos los empleados de la organización que a través del intercambio laboral, fundamentado en la colaboración y apoyo mutuo, esperan, no sólo recibir un salario, sino también la satisfacción de servir mejor, trabajando mancomunadamente en aras de la satisfacción recíproca.

Cliente Externo: Razón de ser de la organización. Son las personas a quienes la Empresa aplica todas sus energías y recursos con miras a crear la máxima satisfacción de sus necesidades.

Conocimiento del cliente: Es el sistema mediante el cual se identifica de manera personalizada al cliente, para caracterizar sus requerimientos y necesidades con el fin de satisfacérselos.

Confiabilidad: Es la capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad.

Conjunto de Servicio: Amalgama de prestaciones que el cliente espera recibir además del producto o del servicio pactado; como consecuencia de la buena gestión de calidad en la que se ha comprometido la empresa.

Seguridad: Solidez financiera en donde no se presentan peligros, daños o riesgos. Algo que se presenta como cierto y que no admite duda.

Cortesía: Atención, amabilidad y buenos modales.

www.sena.edu.co
SENAComunica

Gerencia del Servicio: Significa darle un vuelco a toda la organización y convertirla en un negocio enfocado en el cliente.

La Percepción del Cliente: Es la imagen que tiene el cliente de la empresa como resultado de experiencias propias o contadas por los demás clientes.

Momento de Verdad: Es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización, y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio.

Prontitud de Respuesta: Es la velocidad con la que la empresa responde a las llamadas. Tomas de decisiones rápidas, oportunas y confiables.

Recuperación del Servicio: Es la respuesta de la compañía a un problema de servicio, que compromete directamente la credibilidad del cliente.

Recepción: Es la fase donde se establece el primer contacto con el cliente; esta primera impresión es clave en la relación exitosa con el cliente.

Valor Agregado: Aquello que es percibido como adicional o extra en el servicio que se está prestando.

www.sena.edu.co
SENAComunica

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Angulo, Á. A. (s.f.). Recuperado el 23 de junio de 2012 , de El cliente: http://es.scribd.com/doc/59156044/EL-CLIENTE-separata.
- Congreso de Colombia. (12 de julio de 2012). Ley N° 1558 del 10 de Julio de 2012. Recuperado el 14 de junio de 2013, de Wsp.presidencia. gov.co:http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ ley155810072012.pd.
- Horovitz, J. (2012). Diferenciación a través del Servicio al Cliente. Recuperado el Mayo de 2013, de ganaropciones.com: http://www. ganaropciones.com/horovitz.htm
- Lira Mejía, M. C. (2009). ¿CÓMO PUEDO MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE? Recuperado el 22 de junio de 2012, de www.hacienda.go.cr: http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Libro/C%C3%B3mo%20 mejorar%20el %20servicio%20al%20cliente.pdf
- Morales, J. E., & Vargas Mendoza, J. (2010). (A. O. A.C, Ed.) Obtenido de SERVICIO AL CLIENTE: http://www.bing.com/search?setmkt=esXL&q=Aguilar-Morales%2C+J.E. +y+Vargas-Mendoza%2C+J.+E.+(2 010)+Servicio+al+cliente.+Network+de+Psicolog %C3%ADa+Organ izacional.+M%C3%A9xico%3A+Asociaci%C3%B3n+Oaxaque %C3% B1a+de+Psicolog%C3%ADa+A.C.
- Thompson, I. (julio de 2009). Recuperado el 22 de junio de 2012, de http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.htm
- Torrejón, R., & Chahud, R. (2007). MANUAL DE BUENAS PRACTICAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO. Recuperado el 20 de junio de 2012, de Manual de Buenas Prácticas, Agencias de Viajes y Turismo: http:// www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_ Caltur/MBP_AGVT_VERSION_FINAL_181207/MBP_AGVT_V7.pdf.
- Tovar, E. (2 de Octubre de 2010). Excelencia en la Calidad de Servicio. Recuperado el 23 de junio de 2012, de monografias.com: http://www.

monografias.com/trabajos82/excelencia-calidad-servicio/excelenciacalidad-servicio2.shtml.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**EFREN VARGAS SANCHEZ**	**INSTRUCTOR**	**COORDINACIÓN ACADÉMICA**	**MAYO DE 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

www.sena.edu.co
SENAComunica

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
09120002	ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO
VERSIÓN: 3	SECTOR DEL PROGRAMA: TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 10/11/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	En 2017 Portafolio publicó un informe titulado El servicio al cliente se vuelve a 'rajar' en el país, donde se expresa que, tanto en las empresas del sector público como privado, no hay un planteamiento adecuado en los protocolos para manejar las relaciones con el público o cliente, y su atención es deficiente con una calificación promedio de 51 sobre 100 para entidades públicas a nivel nacional. En este mismo sentido en 2019, la Encuesta de Cultura Política realizada por el DANE, mostró que el 25.9% de la población colombiana realizó algún tipo de trámite en entidades públicas y que de esa población el 35% lo asoció con la necesidad de resolver un asunto y el 21.2% con demoras. Por lo anterior, las entidades públicas requieren desarrollar y fortalecer en el talento humano las competencias para el eficiente desempeño de esta importante labor, tan fundamental para el cumplimiento de sus funciones, adoptando protocolos de servicio que garanticen la satisfacción de las necesidades del ciudadano, enmarcadas en los estándares de servicio, políticas de la Entidad y del Estado, máxime si se tiene en cuenta que entre el 2017 y el 2019 los ciudadanos que acudieron a los servicios prestados por las entidades públicas se incrementaron del 19.0% al 25.9%. En consecuencia, se enfatiza en la importancia de la actualización y formación permanente y continua en la atención y servicio al ciudadano, en las entidades públicas de todo tipo y nivel teniendo en cuenta que, según el DANE, solo el 15% de estas capacitan o actualizan a su talento humano en temas de atención y servicio al ciudadano con cursos que oscilan entre 20 y 40 horas y con énfasis único en los procedimientos. En virtud de ello el curso de Atención y Servicio al Ciudadano impartido por el SENA, en la modalidad de Formación Complementaria, está dirigido a todos los funcionarios públicos de las entidades del Estado a nivel nacional. Y es orientado especialmente a los procedimientos de atención al ciudadano, enmarcados en una cultura de mejoramiento continuo del servicio y que en su actualización incorpora el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), nuevos estándares de protocolo y etiqueta para hacer que la experiencia del aprendiz sea más gratificante y útil para su desempeño laboral. Además incluye la normativa actual respecto a la atención al ciudadano en las entidades públicas en concordancia con el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación, bajo el marco del Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013 y que, en uno de sus lineamientos de trabajo llamado ventanilla hacia adentro, contempla la importancia de la formación del talento humano (funcionarios públicos) en todo lo relacionado con la

atención y servicio al ciudadano bajo estándares de calidad y eficiencia.

REQUISITOS DE INGRESO:	- Aspirante de 18 años de edad - Título de bachiller - 2 meses de experiencia en atención al cliente - Conocimientos en ofimática - Sin restricciones de ingreso, a nivel de discapacidad física o cognitiva
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad y pertinencia en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y/o el uso de diversas técnicas didácticas orientadas a estimular el pensamiento crítico, para la resolución de problemas simulados y reales. Se soporta en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que permitan recrear el contexto productivo real, de tal forma que el aprendiz desarrolle en alto grado sus competencias, al aplicar el pensamiento autocrítico y reflexivo, articulado para la construcción del conocimiento apoyado en diferentes fuentes. El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Recepcionar requerimiento
Orientar respuesta

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.
1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

RA1:
- ESTADO: CONCEPTOS GENERALES, FINES, PRINCIPIOS Y ESTRUCTURA.
- FUNCIONARIO PÚBLICO: CONCEPTO Y FUNCIONES.
- ATENCIÓN AL CIUDADANO: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, PROCEDIMIENTOS Y CANALES.
- SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN Y TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- CICLO DEL SERVICIO: DEFINICIÓN, MOMENTOS DE VERDAD, IDENTIFICACIÓN Y ESTRATEGIAS DE ACCIÓN.
- COMUNICACIÓN: VERBAL Y NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN ESCRITA.
- SERVICIO AL CIUDADANO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, NORMATIVA, PORTAFOLIO, MODELO DE SERVICIO Y CANALES DE ATENCIÓN.
- POLÍTICA Y PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (PNSC).
- SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.
- PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA: INSTANCIAS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA, RENDICIÓN DE CUENTAS.
- ENTIDADES PÚBLICAS: CONCEPTO, MISIÓN, VISIÓN, FUNCIONES, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, NORMATIVA.
- NORMAS DE CALIDAD: ISO 9000, NTC GP1000.

RA2:
- ESTADO: CONCEPTOS GENERALES, FINES, PRINCIPIOS Y ESTRUCTURA.
- SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.
- PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA: INSTANCIAS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA, RENDICIÓN DE CUENTAS.
- ENTIDADES PÚBLICAS: CONCEPTO, MISIÓN, VISIÓN, FUNCIONES, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, NORMATIVA.
- NORMAS DE CALIDAD: ISO 9000, NTC GP1000.
- FACTORES CLAVES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.
- PQRSDF: CONCEPTO, TIPOS Y NORMATIVA.
- DERECHOS DE PETICIÓN: DEFINICIÓN Y NORMATIVA.
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO: VALOR AGREGADO, ENCUESTAS, BUZÓN DE SUGERENCIAS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1:
- RECONOCER LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD Y LOS PROCESOS ESTABLECIDOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- APLICAR LA NORMATIVA VIGENTE Y ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- IDENTIFICAR EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD EL TIPO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- IDENTIFICAR LOS CANALES DISPONIBLES EN LA ENTIDAD PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- FACILITAR EL ACCESO DEL CIUDADANO A CADA UNO DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE LA ENTIDAD.
- APLICAR EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.
- PRESTAR SERVICIO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS.
- ATENDER AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

RA2:
- RECONOCER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CIUDADANO.
- EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SERVICIOS PRESTADOS AL CIUDADANO.

- IDENTIFICAR EL TIPO DE PQRSDF PRESENTADA POR LOS CIUDADANOS
- PROPONER ACCIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
- REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1:
- IDENTIFICA LOS DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE AL SERVICIO AL CIUDADANO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.
- APLICA LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO SEGÚN PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.
- INTERPRETA LA NORMATIVA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO CONFORME A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- ATIENDE AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DISPONIBLES, CUMPLIENDO CON EL PROTOCOLO, LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.
- REALIZA EL SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.

RA2:
- REALIZA EL SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.
- DIRECCIONA LAS PQRSDF DEL CIUDADANO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PRESTADO POR LA ENTIDAD CONFORME A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD.
- ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO, NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MERCADEO, PSICOLOGÍA O RELACIONES PÚBLICAS.
Competencias mínimas	CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESPECÍFICOS CONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO EN TEMAS REFERENTES A ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Y/O USUARIO; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN - TIC. CONOCIMIENTOS COMUNES ORIENTACIÓN A RESULTADOS ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO TRANSPARENCIA COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN HABILIDADES GENERALES (PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS) 1. INTERRELACIONA LOS ELEMENTOS Y REFERENTES DE LA PLANEACIÓN PEDAGÓGICA. 2. TRABAJA CON OTROS DE FORMA CONJUNTA Y COOPERATIVA. 3. COMPARTE LA EXPERTICIA TÉCNICA EN LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO 4. UTILIZA HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS QUE RESPONDAN A LA POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN. 5. EXPONE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DE FORMA CLARA, DIRECTA, CONCRETA Y

	6. GENERA CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE INTERACCIONES FAVORABLES, PARA EL PROCESO FORMATIVO EN UN CLIMA DE COMPRENSIÓN, AFECTO Y RESPETO MUTUO. 7. ASUME EL ROL DE ORIENTADOR Y GUÍA DE UN GRUPO O EQUIPO DE TRABAJO. 8. VALORA LOS AVANCES Y LOGROS EN EL PROCESO FORMATIVO. 9. RETROALIMENTA PERMANENTEMENTE A OTROS FRENTE A LAS SITUACIONES QUE SE PRESENTAN EN EL APRENDIZAJE O EN EL PROCESO FORMATIVO Y PLANTEA ALTERNATIVAS 10. INTERPRETA LAS REALIDADES DEL ENTORNO, LAS REFLEXIONA, LAS VALORA Y LAS INTEGRA EN LOS PROCESOS Y PRODUCTOS DE LA FORMACIÓN. 11. DESARROLLA CONCEPTUALMENTE IDEAS DE MANERA ARGUMENTATIVA. 12. APLICA HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN TÉCNICA Y PEDAGÓGICA. HABILIDADES ESPECÍFICAS (TÉCNICAS) RECONOCE LAS NECESIDADES Y ORIENTACIÓN, DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO. APLICA LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- TIC. PRESENTA INFORMES ORALES Y ESCRITOS PARA LA EMPRESA.
Experiencia laboral y/o especialización	VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	ANA HELENA ZABALA	COORDINADORA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	WAINE ANTONY TRIANA ALBIS	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	JUAN JOSE HERNANDEZ	ASESOR PEDAGÓGICO DISEÑO CURRICULAR - CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- REGIONAL DISTRITO	CENTRO AGROINDUSTRIAL. REGIONAL QUINDÍO	03/03/2011

Responsable del diseño	ELBA PINZON	INSTRUCTORA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	XIOMARA PENUELA	INSTRUCTORA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	MARTHA ROCIO PENA	GESTOR RED GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/08/2011
Responsable del diseño	MARTHA ROCIO PENA LOPEZ	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	12/08/2011
Responsable del diseño	EFREN VARGAS SANCHEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO AGROINDUSTRIAL DEL META. REGIONAL META	31/05/2020
Responsable del diseño	MARTHA EMMA OSPINA	VERIFICACIÓN TÉCNICA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/10/2020
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	APROBAR ANALISIS	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	15/10/2020
Responsable del diseño	LUIS ARIEL MARTINEZ BERNAL	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/10/2020
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	10/11/2020

Aprobación	LUIS ERNESTO DURAN ROA		CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA. REGIONAL CUNDINAMARCA	03/03/2011
Aprobación	MARTHA ROCIO PENA LOPEZ		CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	05/08/2011
Aprobación	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES		CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	20/10/2020

	Versión: 05
	Código: GTH- F- 074

Proceso Gestión de Talento Humano

Formato Entrega de Bienes e Información de Ejecución Contractual por el Contratista

NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONTRATISTA: EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ						**IDENTIFICACIÓN**
CIUDAD	CARTAGENA- BOLIVAR	**FECHA**	**2/12/2025**	**REGIONAL**	**BOLIVAR**	**45.759.913**
DIRECCIÓN U OFICINA DONDE SE EJECUTÓ EL CONTRATO:			**SENA CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA**			
NÚMERO Y FECHA DE CONTRATO:	**7506896**	de	21 de febrero de 2025			

CAUSAL DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO	**X**	**CESIÓN**		**LIQUIDACIÓN ANTICIPADA POR MUTUO ACUERDO**		**TERMINACIÓN UNILATERAL**	

DEPENDENCIA SENA	**Marcar con x**	**RESPONSABLES**	
		NOMBRES Y APELLIDOS	**FIRMA**
GESTIÓN DE TIC		**JUAN ALBERTO GARCIA CARO**	
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS		**JULIE GUERRA JIMENEZ**	
ENTREGA CARNÉ (A Supervisor del Contrato en las Regionales y Centros de Formación) SECRETARÍA GENERAL		**ALEXANDER JOSÉ PAYARES OCHOA**	Alexander Jose Payares Ochoa C.C. 3.860.491 El Carmen de Bol. Técnico G 02 CIP Regional Bol. 12/12/2025
ALMACÉN E INVENTARIOS		**Generar reporte de https://miinventario.sena.edu.co/Inicio.aspx y anexar al formato, garantizando que no tiene elementos a su cargo.**	
SERVICIOS GENERALES, ADQUISICIONES (Administración de edificio; Contratación)		**PEDRO JOSE SUAREZ TABOADA**	
CONTABILIDAD		**RICARDO JOSE PEREZ PEREZ**	
TESORERIA		**KATHERINE MUÑOZ BOTERO**	
COORDINACIÓN DE: ÁREA/GRUPO/ ACADEMICA		**BIBIANA CASTAÑO**	
BIBLIOTECA		**CONSUELO LOAIZA**	
APOYO A COORDINACION			
OTRO			
SUPERVISOR DE CONTRATO		**ALEXANDER JOSÉ PAYARES OCHOA**	

ELEMENTOS FALTANTES U OBLIGACIONES PENDIENTES (Relacionar con su respectivo valor)

OTROS : _____

Firma del Contratista

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA RELACION DE BIENES A CARGO DEL CUENTADANTE	Versión: 1.01 Fecha: 15.10.2020

De acuerdo con los registros del Sistema para la Administración y Control de Bienes SACB, el Sr(a) EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ identificado(a) con CC. 45759913 NO registra bienes a cargo.

Fecha de emisión del reporte: 2 de Diciembre de 2025 a las 18:43:47

El cuentadante responde administrativa y fiscalmente por los bienes aquí relacionados y rendirá cuentas de su utilización. Todo ello según lo dispuesto sobre este particular en la Constitución Política Nacional Art. 124 y en especial lo establecido en los numerales 21 y 22 del Art. 34 de la Ley 734 de 2002; Resolución 1378 de 2018 y en las obligaciones generales de los Contratos de Prestación de Servicios.

PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES No. CO1.PCCNTR.7506896 DE 2025

En mi calidad de supervisor del contrato de la referencia, me permito presentar el informe final del mismo, de acuerdo con la siguiente información:

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA-REGIONAL BOLIVAR- CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICO.**
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios
CONTRATO NRO.	**CO1.PCCNTR.7506896 DE 2025**
OBJETO	Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la Formación Profesional Integral, que programe el centro de formación en sus diferentes niveles en modalidad FORMACION TITULADA - COMPLEMENTARIA, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente en los programas: EMPRENDIMIENTO INNOVADOR.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	21/02/2025
FECHA DE INICIO	21/02/2025
PLAZO INICIAL	299 DIAS
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	19/12/2025
CONTRATISTA	**EUSEBIA VALENCIA GONZALEZ**
CC o NIT	**CC. No. 45759913**
LUGAR DE EJECUCIÓN	**Cartagena de Indias y resto del Departamento de Bolívar**

VALOR INICIAL DEL CONTRATO	**CUARENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 45.381.842)**
FORMA DE PAGO	**Transferencia a cuenta bancaria**
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	**No. 225**
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	**No. 16625**
VALOR FINAL DEL CONTRATO	**CUARENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 45.381.84)**
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	**19/12/2025**
VALOR TOTAL PAGADO	**CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($44.768.574)**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($44.768.574)**
SUPERVISOR	**ALEXANDER JOSÉ PAYARES OCHOA**

2. ASPECTOS TÉCNICOS

2.1 Obligaciones

En virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios No. **CO1.PCCNTR.7506896 DE 2025**, el contratista adquirió las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES		¿CUMPLIÓ? (SI / NO / Parcialmente / No se requirió el cumplimiento)	PRODUCTO O EVIDENCIA (ubicación de los soportes de las actividades desarrolladas para cumplir cada obligación específica durante el periodo del informe)
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el PROGRAMA del objeto contractual	**No se requirió cumplimiento**	**No se requirió cumplimiento**

2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de formación Profesional Integral, conforme a Las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos por el PROGRAMA objeto del contrato.	**No se requirió cumplimiento**	**No se requirió cumplimiento**
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos, herramientas tecnológicas que la entidad defina	**SI**	Resultados de aprendizaje previos en la etapa de inducción.
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del PROGRAMA objeto del contrato	**SI**	Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos Sofía Plus, listas de asistencias y registros fotográficos, otras evidencias de las actividades de aprendizaje y demás formatos FPI en portafolio de evidencias en drive: https://n9.cl/qw80w Informes mensuales de Gestión Contractual GC en la plataforma SECOP II link: https://n9.cl/6m24l
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento, y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	**SI**	Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación y resultados de aprendizaje evaluados en Sofía Plus.
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en los proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del PROGRAMA objeto del contrato.	**No se requirió cumplimiento**	No aplica

7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados aprendizaje de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina	**SI**	Registro de juicios de evaluación en Sofía Plus y en portafolio de evidencias en drive: https://n9.cl/qw80w. Cargue de documentos de identidad de los aspirantes para matricula en los drives dispuestos para tal efecto: https://forms.gle/CQAWLRG9b7H5SCCR6 https://forms.gle/ZFWNaYxhbGMeQpTE7
8	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a) Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b) Registrando juicios evaluativos, ruta de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados O trasladados. c) Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	SI	Informes mensuales de Gestión Contractual GC en la plataforma SECOP II link: https://n9.cl/6m24l en portafolio de evidencias en drive: https://n9.cl/qw80w No se reportaron anomalías, inconsistencias novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información a la Coordinación Académica
9	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	**No se requirió cumplimiento**	No aplica
10	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	**SI**	Registros de divulgación y apropiación del reglamento del aprendiz y manual de convivencia durante la inducción.
11	Apoyar procesos de registro Calificado para los programas en nivel tecnológico del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera	**No se requirió cumplimiento**	No aplica

12	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Seguridad de Salud en el trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	**SI**	Examen médico pre ocupacional presentado al Centro de Formación de acuerdo con el profesiograma y el objeto a contractual. Planillas de pago de aportes al SISS (Salud, Pensión y Riesgos Laborales). Certificado de aprobación de los conocimientos básicos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Lo anterior en Informes mensuales de Gestión Contractual GC en la plataforma SECOP II link: https://n9.cl/o38nj y en documentos del contrato link: https://n9.cl/o38nj
13	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios	**No se requirió cumplimiento**	No aplica
14	Realizar seguimiento en la etapa, productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	**No se requirió cumplimiento**	No aplica
15	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	**SI**	Formato Entrega de Bienes e Información de Ejecución Contractual por el Contratista GTH- F- 074 (Paz y Salvo) el cual se adjunta.
16	Aplicar al proceso de certificación e la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACION CONCERTADOS, o la actualización." "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual	SI	Certificado vigente de la norma de competencia laboral "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA – NIVEL AVANZADO". Registro: 651903 - 09/09/2019.

17	Apoyar y acompañar los procesos De autoevaluación de programas e autoevaluación de programas	**No se requirió cumplimiento**	No aplica
18	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto del presente informe contractual	**No se requirió cumplimiento**	No aplica

3. ASPECTOS LEGALES

3.1 Garantías contractuales

Como garantías se establecieron las siguientes:

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO S.A.		
NRO. DE PÓLIZA	75-46-101017003		
CERTIFICADO O ANEXO	1		
FECHA EXPEDICIÓN	18/02/2025		
FECHA APROBACIÓN	21/02/2025		
AMPARO	**VIGENCIA**		**VALOR**
	DESDE	**HASTA**	
Cumplimiento	19/02/2025	30/04/2026	$ 4,538,184.20

3.2 Cumplimiento del objeto

Contrato ejecutado a satisfacción.

3.3 Cumplimiento de los aspectos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA

No aplica

3.4 Multas y sanciones

De conformidad con la ejecución del contrato **NO** se presentaron multas y/o sanciones.

3.5 Certificado de pagos de seguridad social

Mediante los informes presentados por la supervisión durante la ejecución del contrato, los cuales fueron entregados para el proceso de pago, se evidenció que el contratista cumplió a cabalidad con el objeto y las obligaciones contractuales.

3.6 Designación de la supervisión

Que el ordenador del gasto realizó la designación de supervisión así:

Alexander José Payares Ochoa 21/02/2025 11:26:07 AM
Miguel Ángel Cantillo Rodríguez 31/07/2025 10:09:49 AM
Alexander José Payares Ochoa 20/08/2025 11:27:27 AM

3.7 Liquidación del negocio jurídico

Que respecto de la liquidación del contrato se estableció cualquier diferencia que surja entre las partes por la ejecución como interpretación, terminación o liquidación del presente contrato y en general, sobre los derechos y obligaciones derivados del mismo durante su etapa precontractual, contractual y post contractual se solucionará primero por las partes, mediante arreglo directo, la cual tendrá una duración de hasta treinta (30) días hábiles. En caso de no llegar a un acuerdo, las partes convienen hacer uso de los mecanismos de solución previstos en la ley, tales como, la conciliación, amigable composición y transacción.

4. ASPECTOS FINANCIEROS

4.1 Pagos realizados

El 19-02-2025 se expidió el certificado de desembolsos 16625 del contrato Nro. **CO1.PCCNTR. 7506896** tal como a continuación se relaciona:

ORDEN DE PAGO	FECHA DE PAGO	VALOR
001	**14/03/2025**	**$ 1.073.219**
002	**27/03/2025**	**$ 4.599.511**
003	**06/05/2025**	**$ 4.599.511**
004	**26/05/2025**	**$ 4.599.511**
005	**20/06/2025**	**$ 4.599.510**
006	**21/07/2025**	**$ 4.599.510**
007	**22/08/2025**	**$ 4.599.510**

008	**23/09/2025**	**$ 4.599.510**
009	**22/10/2025**	**$ 4.599.510**
010	**24/11/2025**	**$ 4.599.510**

4.2 Estado financiero

CONCEPTO	VALOR
Valor inicial del contrato	**$ 45.381.842**
Adiciones o disminuciones del contrato	**$ 0,00**
Valor de las reducciones	**$ 0,00**
Valor final del contrato	**$ 45.381.842**
Valor ejecutado	**$ 45.381.842**
Valor pagado	**$42.468.812**
Valor por pagar	**$ 2.913.030**
Valor a liberar	**$ 0,00**

Conforme a lo anteriormente expuesto, se debe:

a) Una vez perfeccionada la liquidación del contrato, pagar a favor del contratista la suma **de DOS MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL TREINTA PESOS M/CTE ($ 2.913.030)** correspondiente a los servicios prestados durante el mes de diciembre de 2025.

Para constancia se firma en Cartagena de Indias, Bolívar a los quince (15) días del mes de diciembre de 2025.

Alexander Jose Payares Ochoa
C.C. 3.860.481 El Carmen de Bol.
Técnico G 02 CIP Regional Bol.
15/12/2025

ALEXANDER JOSE PAYARES OCHOA
Supervisor del contrato

Anexos:

- Formato Entrega de Bienes e Información de Ejecución Contractual por el Contratista GTH- F- 074
- Póliza de cumplimiento

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
V2	29/03/2023	Se realizan modificaciones en el Punto II Aspectos Técnicos, numeral 1 obligaciones: En la tabla que se relaciona se eliminaron las columnas: No cumplió, Columna no se requirió el cumplimiento En el punto IV, numeral 1 pagos realizados, se eliminaron las columnas: NÚMERO DE CUENTA POR PAGAR, NUMERO DE OBLIGACIÓN, VALOR BRUTO VALOR, DEDUCCIONES Igualmente se modifica la columna valor neto pagado por Valor pago
V4	08/11/2024	Se incluyen numerales en las generalidades, Se incluyen notas internas para dar contexto a la información contenida en el formato.
V5	30/09/2025	El documento ha sido actualizado para incluir la clasificación de la información, la cual debe realizarse conforme a las directrices establecidas en el documento GOR-G-015 Guía Etiquetado de Información, disponible en la herramienta de gestión del SIGA. Se adecúa el documento para que sirva también como informe final de persona natural. Se incluye el numeral de obligaciones de la entidad, a efectos de garantizar la adecuada conservación de bienes u obras.