



-PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 18 diciembre 2025

Señor (a)

JORGE GÓMEZ BEDOYA

SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8057590

Profesional G08

Centro de Comercio Industria y Turismo de Córdoba

Coordinación Académica

Montería

Asunto: Informe mensual de
ejecución contractual mes
diciembre del año 2025

Referencia: No CO1.PCCNTR.8057590 año 2025

CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA, identificado con la cédula de ciudadanía No. **No. 1063152976** de Lorica, en mi calidad de Contratista del SENA, en Regional Córdoba, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

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



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

OBJETO:

PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR DE EMPRENDIMIENTO Y APOYO A LA GESTIÓN DEL EMPRENDIMIENTO RURAL EN LA MODALIDAD PRESENCIAL Y A DISTANCIA ENMARCADA EN LOS LINEAMIENTOS DE PROGRAMA SENA EMPRENDE RURAL PARA EL CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional cumpliendo con la programación académica predeterminada por la coordinación respectiva en los programas y competencias asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral.	Se planearon y ejecutaron acciones formativas en las siguientes fichas: 2997058 - SUPERVISION DE VENTAS 3408648 ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencias - Fotografías - Recursos de aprendizaje.
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados	Elabore planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo de acuerdo a la competencia transversal Emprendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Guías de aprendizaje - Planeación pedagógica - Plan de trabajo
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar	Evaluar el proceso formativo 3348586 - SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de juicios de evaluación



	aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	3362046 - MARKETING DIGITAL 3362056 - SERVICIO AL CLIENTE	
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	- N/A
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento	Desarrollo de guías de aprendizaje de acuerdo a los lineamientos del SIGA	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de aprendizaje - Planeación pedagógica - Plan de trabajo



	de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).		
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
10	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
11	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos. De evidenciarse la 11 GTH-F-075 V09 falta de cargue de los documentos para el respectivo pago en la plataforma por dos meses seguidos se procederá con el inicio de proceso de incumplimiento contractual.	Se realizo el cargue de documentos a la plataforma SECOP II	Informe GTH-F-062-V10
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
13	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A



	quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesión - Terminación).		
14	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se atendieron todas las solicitudes realizadas por el supervisor de contrato	Informe mes de septiembre subido en secop II.

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.

ITE M	No DE LA ORDE N DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENT O	FECHA DE DESPLAZAMIENT O INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENT O FINAL
1.				
2.				
3				

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 **9495633951** de la planilla mes de noviembre

periodo 2024-01 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (50) folios.

Cordialmente,

Firma:

CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA

Contratista

C.C. No. 1063152976

Recibí a satisfacción:

Firma

JORGE GÓMEZ BEDOYA

SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8057590



ANEXO N°1 REPORTE EVENTOS

Reporte de Horas Sena Schedule Guardian										
Instructor: N/A (C.C: N/A)										
Periodo: diciembre 2025										
ID Instructor	Nombre Inst	Ficha Grupo	Programa	Competencia	Jornada	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	n Horas
2fJnV0ELwC\	Carlos Fidel	2997058	SUPERVISION	Negociar pro	Tarde	1/12/2025	12:00	19:59	7.98	
2fJnV0ELwC\	Carlos Fidel	2997058	SUPERVISION	Negociar pro	Tarde	2/12/2025	12:00	19:59	7.98	
2fJnV0ELwC\	Carlos Fidel	2997058	SUPERVISION	Negociar pro	Tarde	9/12/2025	12:00	19:59	7.98	
2fJnV0ELwC\	Carlos Fidel	2997058	SUPERVISION	Negociar pro	Tarde	15/12/2025	12:00	19:59	7.98	
2fJnV0ELwC\	Carlos Fidel	2997058	SUPERVISION	Negociar pro	Tarde	16/12/2025	12:00	19:59	7.98	
2fJnV0ELwC\	Carlos Fidel	2997058	SUPERVISION	Negociar pro	Tarde	22/12/2025	12:00	19:59	7.98	
2fJnV0ELwC\	Carlos Fidel	2997058	SUPERVISION	Negociar pro	Tarde	23/12/2025	12:00	19:59	7.98	
									Total Horas	55.88



ANEXO N°2 FOTOS ACADEMICAS











ANEXO N°3 ASISTENCIA FORMATIVA

Regional:		CÓRDOBA		Centro de Formación:		CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO																													
Número de fid:		2997058		Programa de Formación:		TECNOLOGO EN SUPERVISION DE VENTAS		Municipio: MONTERÍA																											
Jornada:		14:00 - 22:00		Fecha de inicio:		8/07/2024		Fecha de terminación:		7/04/2026																									
Instructor:		CARLOS FIDEL ARTEAGA		Tipo de D.I.		CC		N°		1067913851																									
Convenio:		SENA		Periodo de Asistencia (mes):		DICIEMBRE																													
No.	Identificación	Nombres	DÍAS																															OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	10030270	ELVIRA ROSA, SIBAJA MESTRA																																	
2	10030445	EDWIN JUNIOR, ALVAREZ PEREZ	x																																
3	10032067	KATIA SUSANA YANEZ HERNANDEZ																																	
4	10034042	OSCAR DAVID, ROMERO OLASCOAGA								x																									
5	10076082	SARA MARIA, LOPEZ ALVAREZ																																	
6	10297207	MARCELA NASRRALA HERNANDEZ	x																																
7	10529695	KATY KARINA, PAREDES VERGARA																																	
8	10624309	SAMUEL ENRIQUE, REGINO MARTINEZ																																	
9	10626043	OSCAR DAVID, CUADRADO NUÑEZ																																	
10	10629549	JUAN DIEGO, LOPEZ DORIA																																	
11	10633550	MELISSA, BARRAGAN SIERRA	x																																
12	10649763	ANDREA PATRICIA, MIRANDA MIRANDA									x																								
13	10649846	MARCELA MARIA, MONTALVO PLATA																																	
14	10671620	YULISA PATRICIA, PEÑATA DORIA																																	
15	10678584	JUAN DIEGO, RAMIREZ NARVAEZ	x																																
16	10678694	JOSE DAVID, MERCADO TABORDA																																	
17	10679149	DANIELA, ARIZAL CORREA																																	
18	10679230	OLGA PATRICIA, COGOLLO ESQUIVEL																																	
19	10679667	EVER LUIS, PEÑADO ALARCON															x																		
20	10713559	KELLYS YOANA, PACHECO GARCES																x																	
21	10714360	DELER, TMARTINEZ SONETH																	x																
22	11337941	JOSE LUIS, VILLALBA PICO																																	
23	11338691	PAULA ANDREA, AVILA HERNANDEZ																																	
24	10624345	SAMUEL DARIO, ROMERO TABORDA																																	
25	10628062	MAURICIO MANUEL, ARIZA PASTRANA	x																																
26	10629626	CAMILA ANDREA, PERNET MARTINEZ																																	
27	10643114	YESICA ANDREA, PEÑA ARGEL																																	
28	11028198	VALERIE, VILLALBA TAPIAS																																	
29																																			
30																																			
Convenciones																																			
El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente																																			
Asistió (R) Cuando																																			
Nombre del Vocero: OLGA PATRICIA COGOLLO																																			
Firma para certificar la asistencia																																			

Firma del Instructor: 
Instructor: CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA



REGIONAL:		CENTRO DE FORMACIÓN:		CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO																														
NÚMERO DE FIC:		PROGRAMA DE FORMACIÓN:		MUNICIPIO:																														
JORNADA:		FECHA DE INICIO:		FECHA DE TERMINACIÓN:																														
INSTRUCTOR:		TIPO DE D.I.		CC																														
CONVENIO:		PERIODO DE ASISTENCIA (MES):		DICIEMBRE																														
No.	Identificación	DÍAS																															OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES	
	Nombres	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	10030270 ELVIRA ROSA, SIBAJA MESTRA																																	
2	10030445 EDWIN JUNIOR, ALVAREZ PEREZ	x																																
3	10032067 KATIA SUSANA YANEZ HERNANDEZ																																	
4	10034042 OSCAR DAVID, ROMERO OLASCOAGA							x																										
5	10076082 SARA MARIA, LOPEZ ALVAREZ																																	
6	10297207 MARCELA NASRRALA HERNANDEZ	x																																
7	10529695 KATY KARINA, PAREDES VERGARA																																	
8	10624309 SAMUEL ENRIQUE, REGINO MARTINEZ																																	
9	10626043 OSCAR DAVID, CUADRADO NUÑEZ																																	
10	10629549 JUAN DIEGO, LOPEZ DORIA																																	
11	10633550 MELISSA, BARRAGAN SIERRA	x																																
12	10649763 ANDREA PATRICIA, MIRANDA MIRANDA																																	
13	10649846 MARCELA MARIA, MONTALVO PLATA									x																								
14	10671620 YULISA PATRICIA, PEÑATA DORIA																																	
15	10678584 JUAN DIEGO, RAMIREZ NARVAEZ	x																																
16	10678694 JOSE DAVID, MERCADO TABORDA																																	
17	10679149 DANIELA, ARIZAL CORREA																																	
18	10679230 OLGA PATRICIA, COGOLLO ESQUIVEL																																	
19	10679667 EVER LUIS, PEINADO ALARCON																x																	
20	10713559 KELLYS YOANA, PACHECO GARCES																	x																
21	10714360 DELER, TMARTINEZ SONETH																																	
22	11337941 JOSE LUIS, VILLALBA PICO																																	
23	11338691 PAULA ANDREA, AVILA HERNANDEZ																																	
24	10624345 SAMUEL DARIO, ROMERO TABORDA																																	
25	10628062 MAURICIO MANUEL, ARIZA PASTRANA	x																																
26	10629626 CAMILA ANDREA, PERNET MARTINEZ																																	
27	10643114 YESICA ANDREA, PEÑA ARGEL																																	
28	11028198 VALERIE, VILLALBA TAPIAS																																	
29																																		
30																																		
Convenciones																																		
El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente																																		
Asistió (R) Cuando No Asistió (CE) Con SE																																		
Nombre del Vocero: OLGA PATRICIA COGOLLO																																		
Firma para certificar la asistencia																																		

a del Instructor: 
Instructor: CARLOS FIDEL ARTEAGA



ANEXO N°4 REPORTE JUICIOS DE EVALUACION

Reporte de Juicios de Evaluación									
Fecha del Reporte:	18/12/2025								
Ficha de Caracterización:	3408648								
Código:	12210010								
Versión:	1								
Denominación:	ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS								
Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA								
Fecha Inicio:	09/12/2025								
Fecha Fin:	17/12/2025								
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL								
Regional:	23 - REGIONAL CÓRDOBA								
Centro de Formación:	9523 - CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA								
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Fecha y Hora del Juicio	Funcionario que registro el
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA



Reporte de Juicios de Evaluación

ANEXO N° 5 PAZY SALVO									
Fecha del Reporte:	18/12/2025								
Ficha de Caracterización:	3408648								
Código:	12210010								
Versión:	1								
Denominación:	ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS								
Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA								
Fecha Inicio:	09/12/2025								
Fecha Fin:	17/12/2025								
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL								
Regional:	23 - REGIONAL CÓRDOBA								
Centro de Formación:	9523 - CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA								
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Fecha y Hora del Juicio	Funcionario que registro el
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCION SEGUN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCION SEGUN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1002999914	JESUS DAVID	MARTELO MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCION DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCION SEGUN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003004035	SEBASTIAN DAVID	COGOLLO FUENTES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCION DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCION SEGUN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003401115	JUAN JOSE	BEGAMBRE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCION DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCION SEGUN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431063	JOSE ANTONIO	MILANES HOYOS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599224 - 4. PROPICIAR LA SOLUCION DE LAS	APROBADO	18/12/2025 9.34 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599220 - 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599221 - 5. VALORAR LA ATENCION SEGUN LA	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599222 - 3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA
CC	1003431843	LEANDRA	HERNANDEZ VILLADIEGO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	599223 - 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS CANALES DISPONIBLES	APROBADO	18/12/2025 9.33 a	CC 1063152976 - CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA



ANEXO N°5 PAZ Y SALVO

				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: Carlos Fidel Arteaga Arteaga				IDENTIFICACIÓN	
CIUDAD	MONTERÍA	FECHA	23/12/2024	REGIONAL	CÓRDOBA
DIRECCIÓN U OFICINA DONDE SE EJECUTÓ EL CONTRATO:			CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y COMERCIO		
NÚMERO Y FECHA DE CONTRATO:		CO1.PCCNTR.8057590			
CAUSAL DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO					
LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO	☒	CESIÓN	☐	LIQUIDACIÓN ANTICIPADA POR MUTUO ACUERDO	☐
TERMINACIÓN UNILATERAL	☐				
DEPENDENCIA SENA	Marcar con x	RESPONSABLES			
		NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA		
GESTIÓN DE TIC		HERNÁN ISAZA GIRALDO			
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS		ASTRID AMAYA RAMOS			
ENTREGA CARNÉ (A Supervisor del Contrato en las Regionales y Centros de Formación) SECRETARÍA GENERAL		HERNÁN ISAZA GIRALDO			
ALMACÉN E INVENTARIOS		Generar reporte de https://miiinventario.sena.edu.co/Inicio.aspx y anexar al formato, garantizando que no tiene elementos a su cargo.			
SERVICIOS GENERALES, ADQUISICIONES (Administración de edificio; Contratación)		TRINIELENA BRUNAL CABRALES			
CONTABILIDAD		ROSIRIS MENDOZA MERCADO			
TESORERIA		JAVIER RAMOS BELLO			
COORDINACIÓN ACADÉMICA		VICTORIA BUELVAS GARAY			
BIBLIOTECA		SABRINA LORA BADEL			
CONTRATACION		ANGELICA TELLEZ ORTIZ			
ADMINISTRACION EDUCATIVA		ALBA TORDECILLA ANAYA			
SUPERVISOR DE CONTRATO		JORGE GOMEZ BEDOYA			
ELEMENTOS FALTANTES U OBLIGACIONES PENDIENTES (Relacionar con su respectivo valor)					
OTROS: _____					
Firma del Contratista					

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

FECHA INICIAL: 11/07/2025 00:00:00

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2997058 - SUPERVISION DE VENTAS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COORDINAR LA FUERZA DE VENTAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE PLANEACIÓN Y TÉCNICAS DE CONTROL
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Lanzar la promoción de ventas según objetivos y herramientas promocionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. DETERMINAR TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON PERFIL DEL PROSPECTO. 96H

RA2. FORMULAR PROPUESTA DE NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN. 144H

RA3. UTILIZAR ESTRATEGIAS PARA LA PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN. 192H

RA4. FORMALIZAR ACUERDOS Y CONTRATOS COMERCIALES SEGÚN NORMATIVA. 96H

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Orientar investigación formativa según referentes técnicos

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Proyectar el mercado según segmentos y métodos de pronóstico
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 295,40

FICHA 3348586 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H
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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3408648 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.
1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H
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 : 47,90

FICHA**DE APRENDIZAJE:**

3065840 - MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE AIRE
ACONDICIONADO Y REFRIGERACION

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1 IDENTIFICAR FACTORES Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE SERVICIO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD 24 HORAS

RA 2 GESTIONAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE SERVICIO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD 24 HORAS

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Configurar el sistema de gestión de la energía de acuerdo con la normativa y estándares técnicos
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Diagnosticar circuitos electrónicos según manuales técnicos y normativa técnica
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Instalar sistemas de climatización y refrigeración de acuerdo con especificaciones técnicas y manuales de fabricantes
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Intervenir el sistema de refrigeración según manuales de buenas prácticas en refrigeración y tipo de refrigerante
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Mantener sistemas de climatización y refrigeración según procedimientos y normativa técnica
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reparar sistemas de control eléctrico según requerimientos técnicos
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Soldar tubería metálica de acuerdo con procedimiento técnico
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** TRABAJAR EN ALTURAS DE ACUERDO CON NORMATIVA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA 3332387 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.
1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H
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 : 47,90

FICHA

3348584 - SERVICIO AL CLIENTE

DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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 : 47,90

FICHA

3330958 - SERVICIO AL CLIENTE

DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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 :	47,90
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3362046 - MARKETING DIGITAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1. CATEGORIZAR EL PERFIL DEL CLIENTE DIGITAL ACORDE A SUS NECESIDADES Y A LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

RAP 2. APLICAR ARGUMENTO DE VENTA PARA EL CLIENTE DIGITAL ACORDE CON SU PERFIL Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO.

RAP 3. ORIENTAR AL CLIENTE DIGITAL HACIA EL CIERRE DE VENTA DE ACUERDO CON LOS MEDIOS DIGITALES DE PAGO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,90
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3381845 - IMPULSO DE VENTA EN MEDIOS DIGITALES

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1. CATEGORIZAR EL PERFIL DEL CLIENTE DIGITAL ACORDE A SUS NECESIDADES Y A LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

RAP 2. APLICAR ARGUMENTO DE VENTA PARA EL CLIENTE DIGITAL ACORDE CON SU PERFIL Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL PORTAFOLIO.

RAP 3. ORIENTAR AL CLIENTE DIGITAL HACIA EL CIERRE DE VENTA DE ACUERDO CON LOS MEDIOS DIGITALES DE PAGO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA 3362056 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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 : 47,90

FICHA 3391777 - MARKETING PARA PYMES EN REDES SOCIALES
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Administrar comunidades virtuales de acuerdo con requerimientos comunicativos y estrategias de social media

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 FACILITAR LA COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA CON LOS CLIENTES DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS Y ESTRATEGIAS DE 'SOCIAL MEDIA'.

RAP 2 TRANSMITIR COMUNICADOS EMPRESARIALES EN SUS REDES SOCIALES INTEGRANDO LAS HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON EL PLAN DE COMUNICACIÓN.

RAP 3 ANALIZAR LAS PUBLICACIONES COMPARTIDAS EN LAS REDES SOCIALES CORPORATIVAS DE ACUERDO A LOS INDICADORES Y MÉTRICAS RECOLECTADAS EN EL USO DE LA HERRAMIENTA.

RAP 4 ACORDAR PLAN DE MEJORAMIENTO SEGÚN RESULTADOS EN EL ANÁLISIS DE MÉTRICAS E INDICADORES EN CADA UNA DE LAS REDES SOCIALES ELEGIDAS POR PARTE DE LA EMPRESA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,90
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	750,40
--	---------------

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: CARLOS FIDEL ARTEAGA ARTEAGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA