PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villeta, 17 de diciembre de 2025

Señor
John Saavedra
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8521211
Coordinador Académico
Villeta, Cundinamarca

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Diciembre del año 2025

Referencia: No CO1.PCCNTR.8521211 del año 2025

Rosemary Carolina Delgado Araque, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.110.466.389 de Ibagué, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial, 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 SIETE MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS DIECISIETE PESOS ($7.359.217). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago en el mes de octubre por valor de CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS DIECISIETE PESOS M/CTE. ($153.317). b) Un (1) pago en el mes de 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) último pago en el mes de diciembre por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS SÉIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($2.606.389).

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2025.

OBJETO:
Regular – SERVICIO AL CLIENTE - Prestación de Servicios profesionales, tecnólogo y/o técnico para el desarrollo de las actividades de formación del nivel técnico y/o tecnológico del Programa regular, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente.

Obligaciones Especificas:			
No	**Obligaciones**	**Acciones realizadas**	**Evidencias**
1	Participar en la programación, ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo con las necesidades del Centro de Formación.	**Acción 1.1** - El contratista participó en la programación, ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo con las necesidades del Centro de Formación.	**Evidencia 1.1.1** - Capturas donde se muestra la gestión del contratista en el contexto de la programación, ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo con las necesidades del Centro de Formación.
2	Implementar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad	**Acción 2.1** - El contratista implementó ESTRATEGIAS de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	**Evidencia 2.1.1** - Guías de aprendizaje (Código: GFPI-F-135, versión 4 del 2024-06-04) donde se establecen ESTRATEGIAS de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.

			Evidencia 2.1.2 - Fotografías donde se muestra al contratista en el contexto de la implementación de ESTRATEGIAS de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.
3	Apoyar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación, entre otras.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el apoyo y participación en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
4	Apoyar la evaluación técnica dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios o servicios de la formación profesional integral de su área o programa; así como, el apoyo técnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el apoyo a la evaluación de procesos contractuales de bienes y servicios afines al área de su formación del contratista; así como el apoyo técnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

	correspondan a su área de formación, a quien la Subdirección determine.	correspondan a su área de formación a quien la subdirección a determine.	
5	Asistir a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con asistir a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
6	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas que el Centro de formación establezca, así como la formación de TIC´S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con la participación en convocatorias de formación pedagógicas que el centro establezca, así como la formación de TIC´S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
7	Atender la formación de aprendices en el área o programa asignado, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción determine el Centro de Formación.	**Acción 7.1** - El contratista ATENDIÓ la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determinó por el centro de formación.	**Evidencia 7.1.1 -** Capturas donde se muestra la gestión del contratista en el contexto de la ATENCIÓN a la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el centro de formación.

8	Legalizar la apertura de los Grupos de Formación complementaria en el aplicativo SOFIA PLUS en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.	**Acción 8.1** - El contratista solicitó a la Coordinación Académica, vía CORREO ELECTRÓNICO, la apertura de los grupos de formación complementaria en el aplicativo Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo) en el tiempo correspondiente, teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa. **Acción 8.2** - El contratista diligenció y envió a la Coordinación Académica el formato de SOLICITUD para la apertura de los grupos de formación complementaria en el aplicativo Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo) en el tiempo correspondiente, teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa. **Acción 8.3 -** El contratista diligenció y envió al área de Administración Educativa el ARCHIVO PLANO con la información de los aspirantes para la apertura de los grupos de formación complementaria en el aplicativo Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo) en el tiempo correspondiente, teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.	**Evidencia 8.1.1 -** Captura de pantalla de la solicitud (CORREO ELECTRÓNICO) de cursos complementarios por parte del contratista a la Coordinación Académica dentro de los tiempos establecidos. **Evidencia 8.2.1 -** Formatos diligenciados para la SOLICITUD de formación complementaria. **Evidencia 8.3.1 -** ARCHIVOS PLANOS con la información de inscripción de los aspirantes a formación complementaria.
9	Apoyar la gestión del programa para el posicionamiento Regional	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación

	de acuerdo con el Plan Estratégico del Centro de Formación.	tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con apoyar la gestión del programa para el posicionamiento regional de acuerdo con el Plan Estratégico del Centro de Formación.	teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
10	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por el Centro de Formación.	**Acción 10.1** - El contratista participó activamente en el cumplimiento de las METAS de formación titulada y/o complementaria de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro.	**Evidencia 10.1.1 -** Reporte de horas programadas del contratista, generado en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo).
11	Implementar y evaluar estrategias de retención a través de acciones que permitan garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades de formación, en coordinación con el área de bienestar y los apoyos administrativos de formación; para tal efecto, los reportes de inasistencias y/o deserción deben efectuarse de manera inmediata.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con la implementación y evaluación de estrategias de retención para garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades de formación, en coordinación con el área de bienestar y los apoyos administrativos de formación.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
12	Apoyar la Formación Complementaria de ser necesario para dar cumplimento a los requerimientos y a las necesidades del Centro de Formación.	**Acción 12.1 -** El contratista apoyó la formación complementaria para dar cumplimento a los requerimientos y a las necesidades del centro de formación, según requerimiento de la Coordinación Académica.	**Evidencia 12.1.1 -** Reporte de horas del contratista generado en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo) donde se refleja la programación mensual concertada y/o las horas de formación

			complementaria autorizada y gestionada por el contratista o requerida por la Coordinación Académica.
13	Apoyar el desarrollo de las diferentes etapas de las ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación, inscripción, registro y matrícula.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el apoyo al desarrollo de las diferentes etapas de las ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación, inscripción, registro y matrícula.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
14	Programar y proponer giras técnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Así como brindar el acompañamiento durante el desarrollo de estas.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con la programación y propuesta de giras técnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Así como brindar el acompañamiento durante el desarrollo de estas.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
15	Apoyar en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y renovación de estos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo con lo establecido	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el apoyo en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

	en la guía de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente.	renovación de estos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo con lo establecido en la guía de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente.	
16	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con la participación en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
17	Participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
PRODUCTOS Y/O ENTREGABLES DEL CONTRATISTA:			
1	Conformar un Archivo Digital y físico con los soportes de la Ejecución de la Formación (Proyecto de Formación, planeación pedagógica, plan de trabajo, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación), en virtud de la Resolución No. 1-	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de los productos y/o entregables relacionados con la conformación de un archivo digital y físico con los soportes de la ejecución de la formación (proyecto de formación, planeación pedagógica, plan de trabajo, guías de aprendizaje e	No aplica. No se aportan evidencias de estos productos y/o entregables teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

	02689 de 2023 y Circular No. 3- 2023-000255.	instrumentos de evaluación), en virtud de la Resolución No. 1-02689 de 2023 y Circular No. 3-2023-000255.	
2	Realizar la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de los productos y/o entregables relacionados con la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	No aplica. No se aportan evidencias de estos productos y/o entregables teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
3	Realizar la entrega de cuentas de cobro y soportes anexos para tramite de pago cada mes, de acuerdo con las fechas suministradas por el supervisor del contrato, garantizando el adecuado uso del PAC asignado al centro. Es responsabilidad del contratista la gestión tanto en el aplicativo SI contratistas como en el SECOP II para el proceso del desembolso mensual**.**	**Acción 20.1** - El contratista entrega la cuentas de cobro y los respectivos soportes anexos para trámite de pago mensual, de acuerdo con las fechas suministradas por el supervisor del contrato, garantizando el adecuado uso del PAC asignado al centro. **Acción 20.2** - El contratista entrega la cuenta de cobro y los respectivos soportes anexos para trámite de pago mensual, fuera de las fechas suministradas por el supervisor del contrato, afectando el adecuado uso del PAC asignado al centro.	**Evidencia 20.1.1 -** Documento GC - INFORME MENSUAL de ejecución contractual (GTH-F-062 Versión 10) - Entrega extemporánea **Evidencia 20.2.1 -** Documento GF - FORMATO PARA LIQUIDACIÓN PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONAS NATURALES (RENTAS DE TRABAJO ARTICULO 103 ESTATUTO TRIBUTARIO) y soportes requeridos según información suministrada por el supervisor de contrato - Entrega extemporánea.

CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN: CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN:			
1	Conocer, Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con conocer, aplicar y hacer cumplir el reglamento de los aprendices.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
2	Registrar y verificar en el SISTEMA SOFIA PLUS de manera oportuna todas las actividades que, de acuerdo con los procesos, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a). Registro de los juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos en el reglamento del aprendiz; b). Creación de rutas y asociación de aprendices; c). Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos y competencias impartidas oportunamente; d). Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el registro y la verificación oportuna de todas las actividades que, de acuerdo con los procesos, son de mi responsabilidad para garantizar la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
3	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje (Territorium, LMS, SGVA,	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta

	Sistema Nacional de Biblioteca SENA, etc.), para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	condiciones relacionadas con el uso de las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
4	Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes a participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
5	Guardar absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.	**Acción 25.1 -** El contratista manifiesta guardar ABSOLUTA RESERVA sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.	**Evidencia 25.1.1** - El contratista manifiesta guardar ABSOLUTA RESERVA sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.
6	Cumplir con la programación concertada mensual en actividades de formación, por periodos fijos y con una programación mensual de 160 horas presenciales. Dicha actividad será desarrollada en los 29 municipios de jurisdicción del Centro de Formación, en las jornadas mañana, tarde, noche o fin de semana; según la programación concertada	**Acción 26.1 -** El contratista cumplió con la PROGRAMACIÓN CONCERTADA MENSUAL en actividades de formación, por periodos fijos y con una programación mensual de 160 HORAS presenciales, dentro de los 29 municipios de jurisdicción del centro de formación en las jornadas requeridas.	**Evidencia 26.1.1 -** Programación concertada mensual con la Coordinación Académica. **Evidencia 26.1.2 -** Reporte de horas del contratista generado en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo) donde se refleja la programación

	con el respectivo coordinador.		mensual concertada y/o las horas de formación complementaria autorizada y gestionada por el contratista o requerida por la Coordinación Académica.
7	Hacer entrega al supervisor una vez inicie la ficha de formación titulada el proyecto formativo, la planeación pedagógica, las guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación del programa y adicionar el GANTT de las competencias a impartir; así como efectuar la creación y actualización en el respectivo portafolio según las actualizaciones de SIGA.	**Acción 27.1 -** El contratista entregó al supervisor del contrato, una vez iniciada la ficha de formación titulada, de 1. GUÍAS de aprendizaje (GFPI-F-135, versión 4), 2. INSTRUMENTOS de evaluación (formato no controlado).	**Evidencia 27.1.1.** GUÍAS de aprendizaje (GFPI-F-135, versión 4). **Evidencia 27.1.2.** INSTRUMENTOS de evaluación (formato no controlado).
8	Efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al respecto en el Plan de Acción de la vigencia.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al respecto en el Plan de Acción de la vigencia.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
9	Estar en continua revisión del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol - SIGA, para la actualización de procesos y formatos, así como su correcta aplicación en el proceso de	**Acción 29.1 -** El contratista utilizó los formatos actualizados para el desarrollo de las actividades relacionadas con su objeto contractual.	**Evidencia 29.1.2 -** GFPI-F-135 Guías de Aprendizaje (versión 4).

	formación correspondiente.		
10	Recibir y responder por el uso, manejo y custodia de bienes entregados (ambientes de formación, materiales, equipos o herramientas) para el desarrollo de la formación en virtud de la ejecución de su contrato.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con recibir y responder por el uso, manejo y custodia de bienes entregados (ambientes de formación, materiales, equipos o herramientas) para el desarrollo de la formación en virtud de la ejecución de su contrato.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
11	Reintegrar los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueren entregados para el desarrollo del programa de formación y no fueren usados en virtud de la ejecución del programa.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con el reintegro de los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueren entregados para el desarrollo del programa de formación y no fueren usados en virtud de la ejecución del programa.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
12	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA, de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad y que hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA, de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad y que hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

13	Los documentos elaborados en función de la formación profesional integral del respectivo programa son propiedad del Servicio Nacional de Aprendizaje; donde el instructor deberá al final del contrato, realizar la entrega en archivo magnético de cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato al supervisor, quien deberá validar la información correspondiente.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con los documentos elaborados en función de la formación profesional integral del respectivo programa son propiedad del Servicio Nacional de Aprendizaje; donde el instructor deberá al final del contrato, realizar la entrega en archivo magnético de cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato al supervisor, quien deberá validar la información correspondiente.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
14	Proyectar decorosamente la imagen corporativa del Servicio Nacional de Aprendizaje, en las actuaciones dentro y fuera de la entidad, asumiendo una actitud ética en cada una de sus acciones.	**Acción 33.1 -** El contratista usó adecuadamente la imagen institucional, toda vez que hizo uso correcto de los logos, colores, tipografías y demás elementos gráficos del SENA conforme al manual de imagen institucional, en documentos, presentaciones y demás comunicaciones. Acción 12.3 - El contratista proyectó decorosamente la imagen del SENA al brindar un trato respetuoso, cortés y empático a los ciudadanos, aprendices, funcionarios y demás partes interesadas en los diferentes espacios de interacción institucional. **Acción 33.1.2 -** - El contratista contribuyó a un ambiente laboral sano, colaborativo y respetuoso, mostrando disposición al trabajo en equipo y manteniendo relaciones interpersonales armónicas con los demás actores institucionales.	**Evidencia 33.1.1 -** Presentaciones institucionales elaboradas durante el mes, en las cuales se evidencia el uso correcto del logo, colores y tipografía institucional conforme al manual de imagen del SENA. **Evidencia 33.1.2 -** Comentarios o menciones positivas recibidas de compañeros de equipo o superiores, destacando la actitud respetuosa, colaborativa y propositiva del contratista en el entorno laboral.

15	Aplicar al proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 240201056 y aportar el respectivo certificado de aprobación vigente, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo antes del 30 de noviembre del presente año.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de los productos y/o entregables relacionados con aplicar al proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 240201056 y aportar el respectivo certificado de aprobación vigente, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo antes del 30 de junio del presente año.	No aplica. No se aportan evidencias de estos productos y/o entregables teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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. **35741316** de la planilla de **ASOPAGOS** del periodo noviembre. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites"). Evidencias en 38 folios.

Cordialmente,

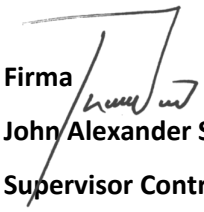


Rosemary Carolina Delgado Araque

Contratista

C.C. No. 1.110.466.38

Recibí a satisfacción:



Firma

John Alexander Saavedra Zapata

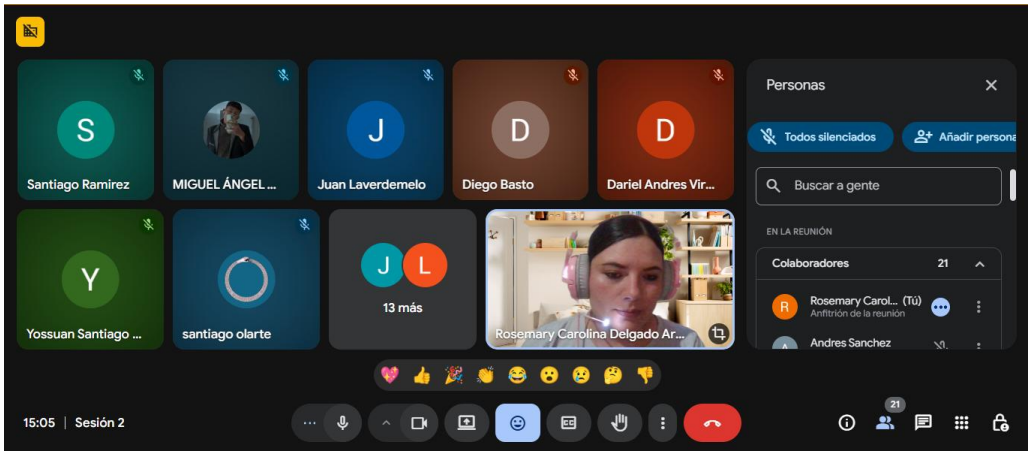
Supervisor Contrato 8521211 de 2025

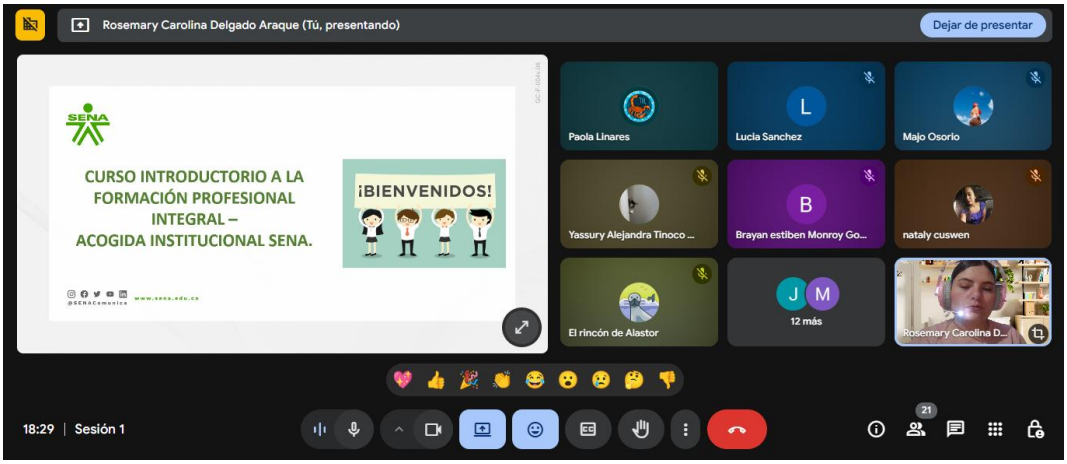
Coordinador Académico

Evidencias de cumplimiento de obligaciones

Obligación 1 y 7. Participar en la programación, ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo con las necesidades del Centro de Formación. Atender la formación de aprendices en el área o programa asignado, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción determine el Centro de Formación-

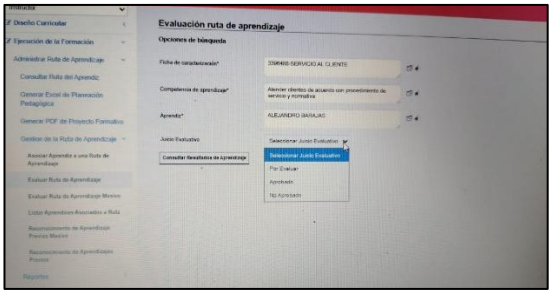
Formación de aprendices

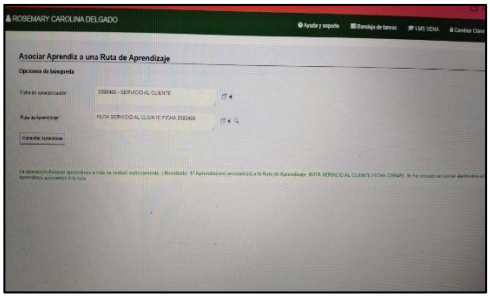


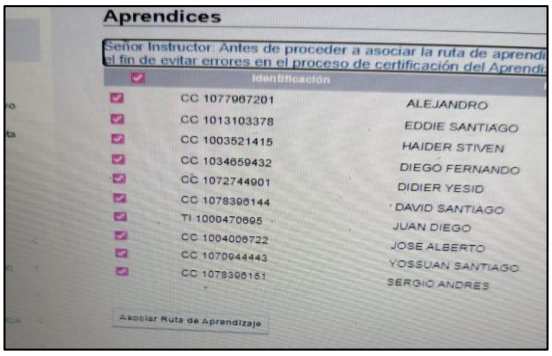




Obligación 2. Implementar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.



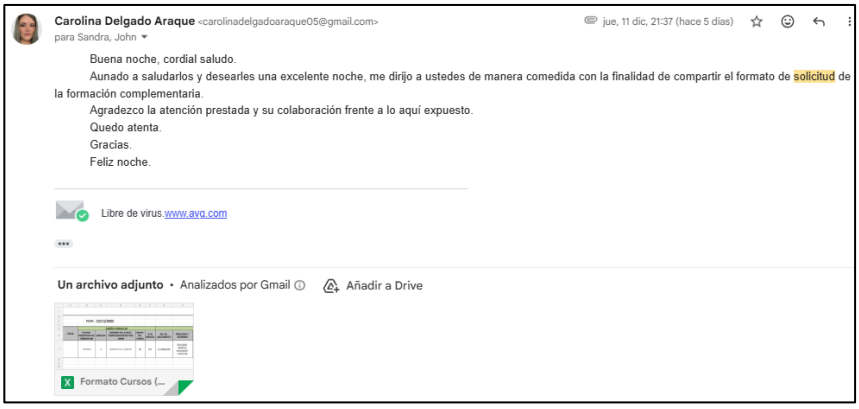




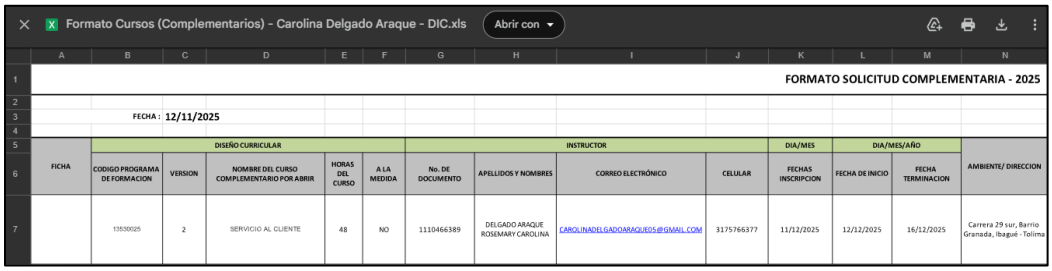


Obligación 8: Legalizar la apertura de los Grupos de Formación complementaria en el aplicativo SOFIA PLUS en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.

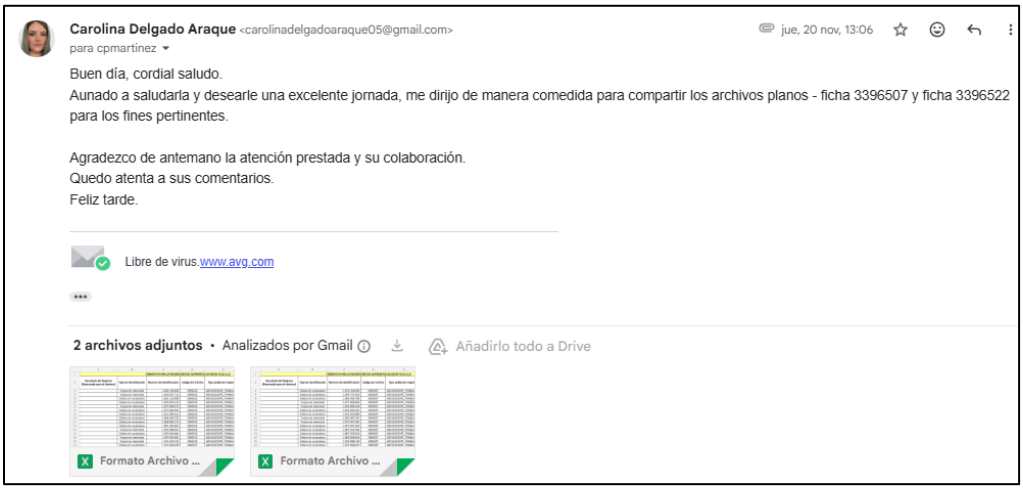
Evidencia 8.1.1 - Captura de pantalla de la solicitud (CORREO ELECTRÓNICO) de cursos complementarios por parte del contratista a la Coordinación Académica dentro de los tiempos establecidos.



Evidencia 8.2.1 - Formatos diligenciados para la SOLICITUD de formación complementaria.



Evidencia 8.3.1 - ARCHIVOS PLANOS con la información de inscripción de los aspirantes a formación complementaria.}



Formato Archivo Plano Ficha 3396522.xls — Abrir con

	A	B	C	D	E	F	G
1	FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0						
2	Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Aspirante	Tipo de Organizaciòn	Codigo Empresa (Solo si la ficha es cerrada)
3		Tarjeta de identidad	1.029.143.849	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
4		Tarjeta de identidad	1.019.027.711	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
5		Cédula de ciudadanía	1.001.115.808	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
6		Cédula de ciudadanía	1.070.953.154	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
7		Tarjeta de identidad	1.077.968.574	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
8		Cédula de ciudadanía	1.077.966.460	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
9		Cédula de ciudadanía	1.011.094.252	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
10		Cédula de ciudadanía	1.004.006.755	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
11		Cédula de ciudadanía	1.028.883.274	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
12		Cédula de ciudadanía	1.001.281.863	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
13		Tarjeta de identidad	1.070.388.353	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
14		Cédula de ciudadanía	1.070.943.481	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
15		Tarjeta de identidad	1.070.954.991	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
16		Tarjeta de identidad	1.145.924.232	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
17		Cédula de ciudadanía	1.120.956.028	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
18		Tarjeta de identidad	1.072.746.705	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
19		Cédula de ciudadanía	1.007.559.857	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
20		Tarjeta de identidad	1.078.396.068	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
21		Cédula de ciudadanía	1.007.161.285	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
22		Cédula de ciudadanía	1.070.780.507	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
23		Cédula de ciudadanía	1.078.396.124	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
24		Cédula de ciudadanía	1.078.396.052	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
25		Tarjeta de identidad	1.078.396.068	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
26		Cédula de ciudadanía	1.083.874.893	3396522	ADOLESCENTE_TRABAJADOR		
27							

Corrección archivos planos

Carolina Delgado Araque <carolinadelgadoaraque05@gmail.com>
para Claudia

Buena noche señora Claudia, cordial saludo.
Agradezco las correcciones dadas. Comparto los archivos planos con los cambios sugeridos.
Quedo atenta.
Feliz noche

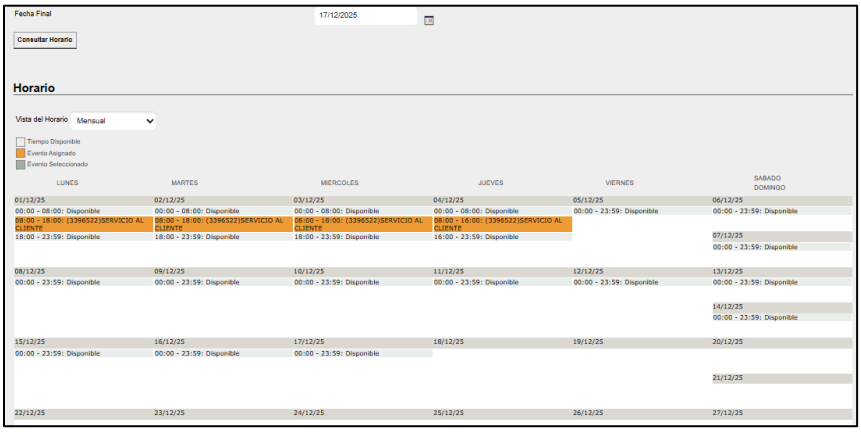
Libre de virus.www.avg.com

2 archivos adjuntos • Analizados por Gmail — Añadirlo todo a Drive

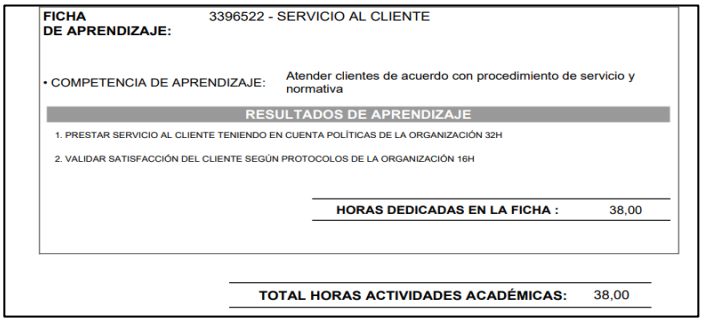
Formato Archivo ... Formato Archivo ...

FICHA	DISEÑO CURRICULAR					INSTRUCTOR				DIA/MES	DIA/MES/AÑO		AMBIENTE/ DIRECCION
	CODIGO PROGRAMA DE FORMACION	VERSION	NOMBRE DEL CURSO COMPLEMENTARIO POR ABRIR	HORAS DEL CURSO	A LA MEDIDA	No. DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FECHAS INSCRIPCION	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACION	
	13530025	2	SERVICIO AL CLIENTE	48	NO	1110466389	DELGADO ARAQUE ROSEMARY CAROLINA	CAROLINADELGADOARAQUE05@GMAIL.COM	3175766377	19/11/2025	30/11/2025	4/12/2025	Club Payandé, KM 75 VIA BOGOTA-VILLETA , VEREDA PILONES, Quebradanegra

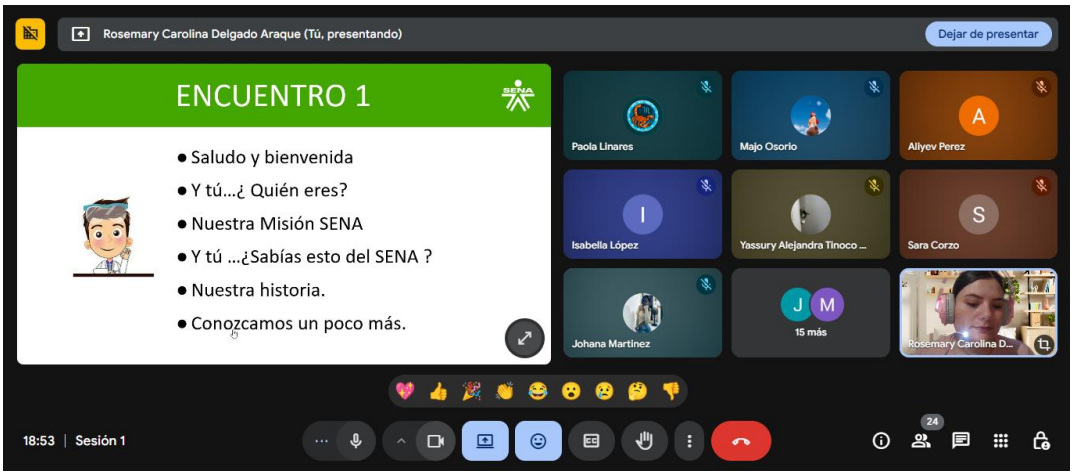
Obligación 10: Participar activamente en el cumplimiento de las metas de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por el Centro de Formación.



Obligación 12 y 26: Apoyar la Formación Complementaria de ser necesario para dar cumplimento a los requerimientos y a las necesidades del Centro de Formación. Cumplir con la programación concertada mensual en actividades de formación, por actividad será desarrollada en los 29 municipios de jurisdicción del Centro de Formación, en las jornadas mañana, tarde, noche o fin de semana; según la programación concertada con el respectivo coordinador.



Obligación 33: Proyectar decorosamente la imagen corporativa del Servicio Nacional de Aprendizaje, en las actuaciones dentro y fuera de la entidad, asumiendo una actitud ética en cada una de sus acciones.


Rosemary Carolina Delgado Araque (Tú, presentando)
Dejar de presentar
ENCUENTRO 1
Saludo y bienvenida
Y tú...¿ Quién eres?
Nuestra Misión SENA
Y tú ...¿Sabías esto del SENA ?
Nuestra historia.
Conozcamos un poco más.
Paola Linares
Majo Osorio
Aliyev Perez
Isabella López
Yassury Alejandra Tinoco ...
Sara Corzo
Johana Martínez
15 más
Rosemary Carolina D...
18:53 | Sesión 1
24

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSEMARY CAROLINA DELGADO ARAQUE

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

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

FECHA FINAL: 30/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3396522 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 38,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 38,00

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: ROSEMARY CAROLINA DELGADO ARAQUE

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE #1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE #1

- Denominación del Programa de Formación: Recursos Humanos
- Código del Programa de Formación: 134200
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica): Ejecución
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Inducción institucional
- Competencia: Inducción a la Formación Profesional Integral: apropiar la identidad institucional del SENA interpretando su dinámica organizacional, políticas y normatividad, y relacionándolas con el desarrollo personal y profesional del aprendiz.
- Resultados de Aprendizaje: El aprendiz será capaz de identificar la dinámica organizacional del SENA, su estructura corporativa y los elementos esenciales de la cultura institucional, aplicándolos positivamente en su proyecto de vida y en su proceso de formación profesional integral.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):15 H

2. PRESENTACIÓN

- Apreciado aprendiz bienvenido a la institución más querida por los colombianos, en adelante usted será el centro de atención, a quien serán dirigidos todos los esfuerzos institucionales,

pedagógicos, morales y formativos para que su proyecto de vida pueda ser forjado y fortalecido.



● El desarrollo de esta competencia consta de tres guías; se inicia por el conocimiento de la institución SENA: su identidad, imagen corporativa e historia, servicios y normas de convivencia. En la segunda guía se presenta la estrategia de formación profesional integral del SENA, los desarrollos tecnológicos que la soportan y en la tercera guía tendrá las herramientas para ajustar su proyecto de vida como profesional y ciudadano, de manera que satisfaga sus expectativas en el SENA para contribuir a su desarrollo humano, social y técnico.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: 	Reflexione detenidamente sobre la siguiente frase *"beneficios que le representa para su desarrollo personal y profesional ingresar como aprendiz al SENA y obtener un título o certificado*". Responda la pregunta: ¿cómo se ve en el futuro como egresado, aportando al desarrollo social y técnico del país? Dialogue con sus compañeros sobre su postura, siguiendo la estrategia de socialización definida por el instructor.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esferero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 H

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

Descripción de la actividad: 	*Usted ha sido seleccionado para formar parte de nuestra institución, su ingreso lo hará a través de la puerta de esta competencia institucional. Va a identificar conocimientos y acciones que posee sobre el SENA, el concepto de formación profesional integral y su proceso de formación como parte del desarrollo integral de su proyecto de vida.* Resuelva las siguientes preguntas, basado en su conocimiento previo del SENA: ¿Qué sabe Ud. del Sena? ¿Cuál es su expectativa frente a la formación que le puede ofrecer el Sena? Socialice sus respuestas y a nivel grupal establezca los saberes comunes, así como en aquellos aspectos que se requieren profundizar.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esferero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 H

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:	Las instituciones se parecen a las personas, también tienen su historia, lo invitamos a que conozca cuál ha sido la historia de la institución de la cual ahora es partícipe, **¡Usted forma parte de esa historia!**

	❖ Lea detenidamente el documento, en él se encuentran los datos históricos que acompañaron la fundación del SENA (Consulte en el documento Material de apoyo 01) y visualice el video Historia del Sena dando clic. ❖ Conforme un equipo de trabajo (cinco integrantes), lea detenidamente el documento en el cual se encuentran los datos históricos que acompañaron la fundación del SENA (Consulte en el documento Material de apoyo y video sobre la historia del SENA) ❖ Escriban una nota periodística para la audiencia de un noticiero radial, atendiendo a los aportes de las instituciones que intervinieron, de acuerdo con el siguiente titular del noticiero: ***¡Bienvenidos a nuestro noticiero Mundo Colombia, hoy fecha____ !,Recordemos; Un miércoles 21 de junio de 1957 se creó el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, conozcamos un poco de su historia" Adelante reporteros.*** Presente su noticia de forma creativa.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo – Grupo 5 integrantes
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	Video: Historia SENA 1957 Historia fundacional del SENA
Duración de la actividad: horas.	2 H

Descripción de la actividad:	Estén atentos a la explicación del instructor (a), frente al recorrido de la entidad Organice grupos de tres integrantes, (diferentes al grupo anterior)

	Ingresen a la página oficial del SENA www.sena.edu.co, haga clic en el enlace La entidad, donde revisarán los siguientes ítems ➢ Quiénes somos - Escudo y bandera - Logosímbolo ➢ Funciones y deberes SENA ➢ Misión y Visión SENA ➢ Valores y compromisos ➢ Organigrama SENA ➢ Directorio SENA ➢ Regionales Recorre la página y sus diferentes botones para que pueda responder las siguientes preguntas, las encuentran en el instrumento de cuestionario
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo - Grupo 3 integrantes (diferentes al grupo anterior).
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	5 H

Descripción de la actividad: 	Estén atentos a la explicación del instructor (a), frente a la explicación del Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial, donde conocerás los diferentes servicios que ofrece el SENA Diligencia el siguiente cuadro, de acuerdo a la explicación del instructor.

INFORMACIÓN	QUÉ COMPRENDE	RESPONSABLE
Fondo Emprender		
Agencia Pública de Empleo		
Tecnoparques		
Contrato de aprendizaje		

	<table><tr><td>SENNOVA</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SENA emprende rural (SER)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Bienestar al aprendiz</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Administración educativa</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Biblioteca</td><td></td><td></td></tr><tr><td>FIC</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Centros de convivencia</td><td></td><td></td></tr></table> ▪ Nombre del Director General del SENA ▪ Nombre del Director Regional de Cundinamarca ▪ Nombre de subdirector(a) del CDAE ▪ Nombre del Coordinador (a) del Formación profesional Integral ▪ Nombre del Coordinador(a) Académico (a) Actividad: recorrido por el CDAE, donde identificará en un mapa a mano alzada (es el croquis, un boceto a mano alzada para representar un espacio, ya sea real o imaginario), donde ubicará su ambiente de aprendizaje y áreas de formación.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo - Grupo 3 integrantes. (diferentes al grupo anterior)
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	Videos del CDAE
Duración de la actividad: horas.	4 H

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: 	De acuerdo a la explicación del instructor, sobre proyecto de vida. Redacte una frase, que, desde su sentir, represente la importancia del SENA para el desarrollo del país, para su desarrollo personal y profesional y se convierta en compromiso a lo largo del proceso formativo. Escriba la frase en un adhesivo (virtual o físico según orientaciones de su instructor) y comparta esta a su grupo.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	2H

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANÁLISIS	Conociendo la entidad		**Evidencias de Conocimiento:** Recorrido por la entidad **Evidencias de Desempeño:** Participación Recorrido **Evidencias de Producto:**		Observación Cuestionario LCH desempeño

			Noticia de forma creativa. Proyecto de vida		LCH producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aprendiz: Es toda persona que recibe formación en la Entidad. En el SENA se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor creativo y líde

Contrato de Aprendizaje:Es una forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y por un plazo no mayor a dos (2) años en la que una persona natural recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades del patrocinador con exclusividad en las actividades propias del aprendizaje y el reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje y el cual, en ningún caso, constituye salario.

Derecho: Potestad que tiene el aprendiz de gozar de libertades y oportunidades sin discriminación y exclusión alguna.

Deber: Obligación legal, social y moral que compromete a la persona a cumplir con determinada actuación, asumiendo con responsabilidad todos sus actos

Instructor - tutor: Sujeto que participa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, quien asume el rol de facilitador del aprendizaje, orientador y apoyo, quien retroalimenta y evalúa al aprendiz durante su proceso formativo, haciendo uso de distintas técnicas didácticas activas bajo la estrategia de aprendizaje por proyectos, la cual le permite contribuir en su propio aprendizaje.

SENA: El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, es la institución pública colombiana encargada de la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los colombianos ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país. El SENA es la principal institución del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

www.sena.edu.co

http://biblioteca.sena.edu.co/

www.fondoemprender.com

https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/,

http://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/APRENDICES/pag/ManualSGVAAprendices.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nancy Piñeros M	formadora	FPI	6/07/2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Carolina Delgado Araque**	**Instructora**	**FPI**	**15/12/2025**	**Modalidad**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE #2

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE #2

- Denominación del Programa de Formación: Recursos Humanos
- Código del Programa de Formación: 3406330
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica): Ejecución
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): identificar el carácter de la formación profesional integral del SENA, así como el reglamento del aprendiz.
- Competencia: Identificar y aplicar los principios y características de la Formación Profesional Integral del SENA, así como interpretar y cumplir las normas y el reglamento del aprendiz, relacionándolos con su proceso formativo y desarrollo integral.
- Resultados de Aprendizaje: El aprendiz será capaz de describir las características, alcances y propósitos de la Formación Profesional Integral ofrecida por el SENA y explicar los componentes esenciales del reglamento del aprendiz, aplicando este conocimiento para orientar su conducta, responsabilidades y participación activa en su proceso formativo.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):17 H

2. PRESENTACIÓN



- Apreciado Aprendiz, en esta segunda guía se proponen actividades orientadas a identificar el carácter de la formación profesional integral del SENA, así como el reglamento del aprendiz.

- El desarrollo de las actividades está determinado por su capacidad de lectura, habilidad para interpretar, participación reflexiva, actitud de escucha y observación continúa, lo que permite apropiar los fundamentos de la formación bajo el enfoque para el desarrollo de competencias y fortalecer sus cualidades personales y profesionales en el proceso del proyecto formativo.

¡Sus aportes son importantes y enriquecen la formación!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: 	De acuerdo con lo trabajado en la guía 1, reflexione sobre la siguiente pregunta ***¿Qué importancia tiene el SENA para mi desarrollo personal y profesional, según mi programa de formación*** Se propone como actividad **"Mi auto_retrato"** en ella se invita a los aprendices a: -Elaborar un dibujo que los respresente ya sea un autorretrato, un simbolo, un animal,etc. - En la lado derecha se describiran desde su perfil personal, - En el lado izquierdo como se ven profesionales - En la parte inferior, describiran como creen que el SENA APORTARA a la complementacion de su proceso personal y profesional. Socialice sus respuestas con el grupo de acuerdo según los lineamientos de su instructor para fortalecer la percepción sobre la ocupación.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 H

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

Descripción de la actividad:	Atienda a la exposición que hará su instructor relacionado con el perfil profesional y proyección del egresado del programa de formación a nivel regional, nacional e internacional. Según su comprensión y retomando lo visto en el vídeo anterior, registre en el siguiente cuadro los conocimientos previos que posee para cursar el programa

<table>
<tr><td></td><td>(primera columna) y los que considera requiere aprender para lograr el perfil profesional (segunda columna):

<table><tr><th>Lo que se conoce</th><th>Lo que se quiere aprender</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>
Socialice sus respuestas con el grupo de acuerdo según los lineamientos de su instructor para fortalecer la percepción sobre el tema.</td></tr>
<tr><td>Ambiente requerido:</td><td>Ambiente: Virtual</td></tr>
<tr><td>Estrategias o técnicas didácticas activas:</td><td>Trabajo colaborativo</td></tr>
<tr><td>Materiales de formación</td><td>Esferero, cuaderno.</td></tr>
<tr><td>Material de apoyo:</td><td>NA</td></tr>
<tr><td>Duración de la actividad: horas.</td><td>1 H</td></tr>
</table>

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1 Estilos de aprendizaje

<table>
<tr><td>Descripción de la actividad:

</td><td>Participe de manera activa en la socialización que el instructor realizará en relación a los estilos de aprendizaje:

Desarrolla el taller 1: Para identificar cual es SU estilo de aprendizaje

- Diligencia el siguiente test para conocer sobre Inteligencias múltiples de GARDNER
https://www.psicoactiva.com/test/educacion-y-aprendizaje/test-de-las-inteligencias-multiples/</td></tr>
</table>

	- Diligencia el siguiente test para conocer sobre el Modelo de Kolb: https://eduolog.com/es/test/la-prueba-de-estilos-de-aprendizaje-kolb/ Anota las características de SU estilo de aprendizaje. Socialice sus respuestas con el grupo de acuerdo según los lineamientos de su instructor.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	Estlos de aprendizaje
Duración de la actividad: horas.	3 H

3.3.2 Formación profesional

Descripción de la actividad: 	Participe de manera activa en la socialización que el instructor hará en relación a las siguientes categorías propias de la propuesta formativa SENA: - Formación Profesional Integral – FPI - Niveles, modalidades y duración de la FPI - Etapas de la formación - Enfoque para el desarrollo de competencias - Guía de aprendizaje - Evalauación de aprendizaje - Programa de formación - Proyecto formativo - certificación De acuerdo a los lineamiento del instructor realice: ➢ un esquema del programa de su formación al cual se inscribío ➢ Identifique el titulo del proyecto, Objetivo general del proyecto y producto a entregar. ➢ Un esquema de los tipos de evaluación

	Socialice sus respuestas con el grupo para fortalecer la percepción de su programa de formación.
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo -
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	Estructura/programa curricular Acuerdo 08 de 1997
Duración de la actividad: horas.	4 H

3.3.2 Reglamento del aprendiz

Descripción de la actividad: 	Participe activamente en la explicación de su instructor sobre el reglamento del aprendiz CAPÍTULO I. Principios Generales CAPÍTULO II. Derechos del Aprendiz Sena CAPÍTULO III. Deberes del Aprendiz Sena CAPÍTULO IV. Prohibiciones CAPÍTULO V. Desarrollo de la etapa productiva CAPÍTULO VII. Proceso de Formación, Incumplimiento y Deserción CAPÍTULO VIII. Faltas Académicas y Disciplinarias Organicen grupos de trabajo de tres integrantes donde realizaran un dramatizado de los siguientes ítems del reglamento del aprendiz. CAPÍTULO II. Derechos del Aprendiz Sena CAPÍTULO III. Deberes del Aprendiz Sena CAPÍTULO IV. Prohibiciones CAPÍTULO VIII. Faltas Académicas y Disciplinarias Nota. siga cuidadosamente los lineamientos del instructor
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Juego de roles - Grupo 3 integrantes

Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	Acuerdo 07 de 2012
Duración de la actividad: horas.	6 H

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: 	Con su equipo construya un texto de cuatro párrafos (cuento o narración) en el que se advierta inicio, desarrollo y cierre con relación a las siguientes cuestiones: ▪ ¿Qué aportes le deja el haber identificado los fundamentos de la FPI y su carácter teórico-practico, el enfoque para el desarrollo por competencias y la metodología de formación? ▪ ¿Qué ideas o actividades le llamaron la atención y quisiera seguir profundizando en el proceso formativo? ▪ ¿Qué ideas o actividades no entendió y quisiera fuera ampliada su explicación, para consolidar el aprendizaje? Comparta al grupo su narrativa, así establecen puntos comunes de aprendizaje, aspectos en los que se debe profundiza
Ambiente requerido:	Ambiente: Virtual
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, marcadores, cartulina/papel Kraft, computador, internet.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	2H

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANÁLISIS	Conociendo la entidad		**Evidencias de Conocimiento:** Formación **Evidencias de Desempeño:** Participación **Evidencias de Producto:** Esquema de formación		Observación Cuestionario LCH desempeño LCH producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Competencias Laborales: Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizando el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro. Fuente: Cinterfor
Criterio de Evaluación: Enunciado que expresa el grado y tipo de aprendizaje que se espera que sea alcanzado por el Aprendiz respecto a algún concepto, procedimiento o actitud concreta. El criterio puede representarse a través de indicadores o descriptores específicos. Proveen señales significativas para la evaluación, las cuales dan cuenta del estado de las competencias desarrolladas por el Aprendiz.
Formación profesional integral: De acuerdo con el Estatuto de la formación profesional del SENA (Acuerdo 008 de 1997), la Formación profesional integral gratuita que imparte el SENA, se orienta al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y de valores para la convivencia social, que le permiten a la persona desempeñarse en una actividad productiva. Esta formación implica el dominio operacional e instrumental de una ocupación determinada, la apropiación de un saber técnico y tecnológico integrado a ella, y la capacidad de adaptación dinámica a los cambios constantes de la productividad; la persona así formada es capaz de integrar tecnologías, moverse en la estructura ocupacional, plantear y solucionar creativamente los problemas y saber hacer en forma eficaz. La persona que recibe la Formación profesional integral del SENA se certifica en competencias.
Formación por proyectos: Es una estrategia de formación que faculta el desarrollo del aprendizaje basado en problemas, permitiendo desarrollar en el aprendiz un proceso didáctico propio con una mayor responsabilidad y un rol activo en su aprendizaje, a partir de la planeación, análisis y desarrollo

de actividades concretas para proponer soluciones prácticas que contribuyan a la mejora y el desarrollo de su entorno. Es decir, es una estrategia que reconoce que el aprendizaje significativo conduce al aprendiz a un proceso inherente de conocimiento. El aprendizaje por proyectos, como acción estratégica institucional, tiene como propósito el fortalecimiento de la estrategia metodológica institucional y la incorporación de las cuatro fuentes de conocimiento (Instructor - tutor, Trabajo colaborativo, Entorno y TIC) en los procesos de formación, para formar aprendices librepensadores, críticos, autónomos, líderes, solidarios y emprendedores.

Formación Titulada: Es una modalidad de la formación profesional integral que imparte el SENA, dirigida a desarrollar y fortalecer las competencias del recurso humano, comprende las actividades de formación, entrenamiento y reentrenamiento en temas específicos y que se caracteriza por que las acciones de formación conducen al otorgamiento de un título de formación profesional.

Instrumentos de Evaluación: Conjunto de herramientas utilizadas por el Instructor-tutor para recoger datos relacionados con los Resultados de Aprendizaje, los Criterios de Evaluación y las Evidencias definidas en el diseño curricular.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Ley 119 de 1994
- SENA (1997) Acuerdo 00008 de 1997.*Estatuto de la Formación Profesional Integral.*
- SENA (2012) Acuerdo 0007 de 2012. *Reglamento Aprendiz*.
- SENA (1997) Acuerdo 00008 de 1997. *Estatuto de la Formación Profesional Integral.*
- SENA (1997) Acuerdo 00008 de 1997. *Estatuto de la Formación Profesional Integral*

Enlaces de interés:

www.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nancy Piñeros M	formadora	FPI	6/07/2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Carolina Delgado Araque**	**Instructora**	**FPI**	**15/12/2025**	**Modalidad**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE #1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE #1

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13530025
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Fidelizar, retener y mantener clientes: camino al mejoramiento continuo y la sostenibilidad económica de las organizaciones.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución.
- **Actividades de Proyecto Formativo**:
  1. Creación de una política de servicio al cliente para una empresa ficticia (o real) — con misión, visión, protocolos, canales, gestión de quejas, fidelización.
  2. Diseño de un manual de atención al cliente que incluya ciclo de servicio, momentos de verdad, normas de cortesía, comunicación asertiva.
  3. Realización de una encuesta de satisfacción simulada a "clientes" (pueden ser otros aprendices o personas externas), seguida de un informe con análisis de datos y plan de mejora.
  4. Simulación de escenarios de contingencia (role play): los aprendices deben resolver quejas, reclamos o situaciones difíciles con clientes, aplicando protocolos y estrategias.
  5. Proyecto colaborativo en grupo para mapear el servicio al cliente de una empresa real (o didáctica): identificar los puntos de contacto con el cliente, los momentos de verdad, oportunidades de mejora, y proponer soluciones.
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje:**

  RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

  RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

2. PRESENTACIÓN

- El servicio al cliente es de suma importancia para las organizaciones hoy en día; el cliente es la razón de ser de las organizaciones y por esto es indispensable la prestación de un servicio excelente para generar relaciones duraderas y experiencias satisfactorias. Un cliente satisfecho es un cliente fiel, y un cliente fiel se convierte en un vocero de la marca. Por esta razón, las organizaciones deben generar estrategias para prestar un servicio de alta calidad.



- El SENA presenta el curso complementario virtual Servicio al Cliente, que responde a los requerimientos de las organizaciones para cualificar a sus colaboradores en procesos de atención al cliente, permitiendo contar con talento humano capaz de fidelizar, retener y mantener clientes, contribuyendo así al mejoramiento continuo y a la sostenibilidad económica de las organizaciones.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial: Mis experiencias como cliente

Descripción de la actividad: 	1. Respetados aprendices, reflexionen de forma individual sobre momentos en los que ellos mismos han sido clientes. Puede ser en distintos contextos: tiendas, restaurantes, servicios de salud, instituciones educativas, servicios públicos o empresariales. 2. Identifiquen al menos tres vivencias distintas: una muy positiva, una neutra y una negativa. Para cada una, deben responder las siguientes preguntas: ○ *¿Qué pasó en esa experiencia?* ○ *¿Cómo me sentí como cliente en ese momento?* ○ *¿Qué aspectos del servicio me hicieron pensar que era un buen/mal servicio (tiempo de respuesta, trato, comunicación, solución de problemas, protocolo, cortesía)?*

	3. Compartan sus reflexiones en un escrito donde cada uno exponga una de sus vivencias y explique qué aprendió de esa experiencia. 4. Después de este intercambio, cada uno debe elaborar un pequeño mapa mental, cuadro sinóptico o mapa conceptual con los principales factores que influyen en un buen servicio al cliente, tomando como base sus vivencias y las de otros compañeros. 5. Finalmente, escriban una breve conclusión personal: *¿qué esperan lograr en este curso para convertirse en un buen servidor del cliente, basados en lo que han vivido y en lo que han aprendido de los demás?*
Ambiente requerido:	Un aula presencial bien iluminada, ventilada, con mesas y sillas dispuestas en "U" o en grupos para facilitar la interacción.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Discusión guiada / debate
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, hojas en blanco.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	5 H

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Mi entorno de servicio al cliente

Descripción de la actividad:	• *En grupos pequeños (2-3 personas), los aprendices eligen una organización real (puede ser una empresa local, una tienda, entidad pública o un servicio con el que estén familiarizados).* • *Deben analizar varios aspectos de esa organización: su "cultura de servicio", cómo se relaciona con sus clientes, qué canales de atención utiliza (cara a cara, telefónico, digital), cómo podría medir la*

	*satisfacción del cliente, cuáles son sus momentos de verdad (es decir, los puntos críticos de contacto con el cliente) y cuáles son las posibles contingencias que podrían presentarse.* • *Cada grupo presenta sus conclusiones en una pequeña exposición o póster, identificando tanto fortalezas (lo que la organización hace bien) como oportunidades de mejora del servicio al cliente.*
Ambiente requerido:	Un aula presencial bien iluminada, ventilada, con mesas y sillas dispuestas en "U" o en grupos para facilitar la interacción.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esferero, cuaderno, hojas en blanco.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	8 H

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1 Historias de servicio al cliente

Descripción de la actividad: 	Los aprendices, en parejas o pequeños grupos, crearán una breve historia (puede ser un cuento, una historieta o un guion) en la que se ilustre una situación de servicio al cliente: puede ser un momento de "verdad", una queja, un cliente difícil, un reclamo, o un servicio excelente.

	Luego, cada grupo lee o dramatiza su historia ante el resto del grupo, y se discuten los conceptos que se ven reflejados (ciclo de servicio, momentos de verdad, protocolos, comunicación, satisfacción).
Ambiente requerido:	Aula física con espacio para dramatización (una parte despejada para que los grupos representen la escena). Sillas y mesas para cada grupo.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Aprendizaje colaborativo. Role-play / dramatización. Narración (storytelling).
Materiales de formación	Hojas de papel, marcadores, Post-it. Cartulinas para elaborar guiones o historietas. Cronómetro (opcional, para los tiempos de presentación).
Material de apoyo:	Guía con conceptos clave (ciclo de servicio, momentos de verdad, protocolos, comunicación asertiva). Ejemplos de historias o casos de servicio al cliente (puedes usar casos reales o ficticios).
Duración de la actividad: horas.	10 H

3.3.2 Análisis de casos de servicio

Descripción de la actividad: 	Se presenta a los aprendices varios estudios de caso reales o ficticios sobre atención al cliente. Cada caso debe describir una situación de servicio al cliente (por ejemplo, un cliente que reclama, un cliente que no entiende el procedimiento, un servicio mal prestado, un servicio sobresaliente). Los estudiantes analizan en grupos los casos y responden preguntas guiadas: *¿Qué falló en el servicio?* *¿Qué protocolo debería haberse aplicado?* *¿Cómo podrían haberse evitado los momentos de conflicto?* *¿Qué estrategias de comunicación son más adecuadas?* Luego cada grupo comparte su análisis y propone una “mejora” o solución concreta al caso.

Ambiente requerido:	Aula con mesas para trabajo en grupo. Espacio para plenaria para socialización.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Estudio de casos. Aprendizaje basado en problemas (ABP). Debate en plenaria.
Materiales de formación	Impresiones de los casos (hojas con el texto de cada caso) Papel para escribir respuestas / conclusiones. Pizarrón para que cada grupo presente su solución.
Material de apoyo:	Marco conceptual sobre protocolos, satisfacción, momentos de verdad, tipos de clientes. Bibliografía o artículos breves (o fragmentos) con buenas prácticas de servicio al cliente. Guía de análisis (preguntas guía para los casos).
Duración de la actividad: horas.	7 H

3.3.3 Mapa conceptual de conceptos clave

Descripción de la actividad: 	Después de una breve exposición teórica inicial (o lectura guiada), los aprendices trabajan individualmente o en parejas para construir un **mapa conceptual** que relacione los conceptos más importantes del servicio al cliente: cliente, ciclo de servicio, momentos de verdad, comunicación, protocolo, requerimientos, satisfacción. Luego, en pequeños grupos, se comparan los mapas, discuten diferencias y completan los mapas con las ideas que faltaron. Finalmente, cada grupo comparte su mapa conceptual con toda la clase para unificar el concepto colectivo.
Ambiente requerido:	Aula con mesas para trabajo en parejas o tríos. Pared o espacio donde colgar los mapas (opcional)

Estrategias o técnicas didácticas activas:	Organizadores gráficos. Trabajo colaborativo. Socialización y reflexión grupal.
Materiales de formación	Papel grande (cartulina, rotafolio). Post-it, marcadores, lápices. Tarjetas con términos (cliente, protocolo, satisfacción, etc.) para ayudar a organizar el mapa.
Material de apoyo:	Lista de términos clave (glosario) con definiciones. Ejemplo de mapa conceptual para guiar a los aprendices. Lecturas o apuntes breves que definan cada concepto para que los estudiantes los consulten mientras elaboran su mapa.
Duración de la actividad: horas.	8 H

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: Evaluación del servicio al cliente en el mundo real

Descripción de la actividad: 	Los aprendices realizarán una visita a una empresa o entidad de servicio (puede ser una tienda, un banco, un restaurante, un centro de atención al cliente) para observar directamente cómo se presta el servicio al cliente. Durante la visita deben actuar como clientes: formular preguntas, hacer reclamos, solicitar información, analizar los procesos de atención. Luego de la visita, deben realizar un informe sistematizado con observaciones, análisis y propuestas de mejora: 1. Planificación de la visita: definir a qué entidad irán, cuándo será la visita y qué aspectos van a evaluar (tiempos de espera, atención, protocolo, discurso del personal, métodos de satisfacción del cliente, momentos de verdad, etc.). 2. Registro de la experiencia: los aprendices anotan en una bitácora lo que sucede durante la visita: cómo los atienden, si aplican protocolos, cómo gestionan las quejas, si se usa digiturno, cómo se comunica el personal, cómo se maneja el espacio de atención.

	3. Análisis reflexivo: en un taller posterior a la visita, los aprendices en grupo discuten sus vivencias, comparan lo que observaron con los conceptos teóricos del curso (ciclo de servicio, momentos de verdad, normas de cortesía, satisfacción del cliente, contingencias). 4. Propuesta de mejora: cada grupo elabora un pequeño plan o recomendación para mejorar el servicio de la entidad visitada, con base en sus observaciones (puede incluir mejoras en protocolos, atención, encuestas de satisfacción, capacitación al personal, tiempos de espera, manejo de clientes complicados, etc.). 5. Informe final: se realiza un documento que combine las observaciones, el análisis teórico y las propuestas de mejora. Este informe puede ser compartido con el instructor, utilizado como evidencia de transferencia y, si es posible, presentado a la entidad visitada.
Ambiente requerido:	Espacio externo (empresa o entidad de servicio) para la visita. Sala de aula o taller para socialización y análisis posterior Mesas y sillas para trabajo en grupo, pizarrón o rotafolio para anotar ideas en el taller de reflexión.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Aprendizaje en el lugar de trabajo (learning by doing). Observación participante. Trabajo colaborativo. Reflexión crítica en grupo. Propuesta de innovación / mejora (aprendizaje basado en problemas).
Materiales de formación	Formato de bitácora o registro de observación para los aprendices (puede ser una plantilla con ítems que deben verificar: tiempo de espera, trato, saludo, protocolo, digiturno, gestión de quejas, etc.). Guía de análisis para la reflexión (preguntas que guíen el análisis teórico-práctico). Papel, lápices, rotuladores para el taller grupal. Plantilla para propuestas de mejora (puede ser un cuadro con aspecto, problema, propuesta, responsables, recursos).

	Computador o dispositivo para escribir el informe final.
Material de apoyo:	Marco teórico del curso (documentos, guías, apuntes con conceptos como ciclos de servicio, momentos de verdad, satisfacción del cliente, encuestas, contingencias). Lecturas o artículos sobre buenas prácticas en atención al cliente. Ejemplos de reportes de servicio al cliente. Indicadores de satisfacción y protocolos de servicio que los aprendices pueden usar como referencia al hacer sus propuestas.
Duración de la actividad: horas.	10 H

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Diseño del Plan de Servicio	Elaboración de un plan de servicio al cliente para una empresa didáctica	Los aprendices trabajan en equipo para definir políticas de servicio, canales de atención, protocolo, momentos de verdad y ciclo de servicio	Documento del plan de servicio al cliente (política, ciclo, protocolo, canales, momentos de verdad)	- Las políticas están alineadas con la misión/visión propuesta. - Identifica claramente los momentos de verdad. - Define canales de atención coherentes. - Propone un ciclo de servicio adecuado.	Evaluación por proyecto (rúbrica): se usa una rúbrica para calificar el documento del plan de servicio. Instrumento: rúbrica con criterios como coherencia, relevancia, creatividad, cumplimiento de requisitos.

Análisis de satisfacción del cliente	Simulación y aplicación de encuestas de satisfacción	Los aprendices diseñan una encuesta de satisfacción del cliente y la aplican a un grupo simulado o real, luego analizan los resultados	La encuesta aplicada + informe con análisis de resultados + recomendaciones de mejora	- La encuesta recoge datos relevantes y bien estructurados. - El análisis de datos es claro y usa criterios adecuados. - Las recomendaciones de mejora son pertinentes, viables y basadas en los datos. - Se evidencia reflexión sobre la satisfacción del cliente.	Técnica de evaluación: análisis de producto + desempeño. Instrumentos: cuestionario (la encuesta creada), plantilla de informe de análisis (puede ser formulario de reporte) y rúbrica para evaluar la calidad del informe y las propuestas.
Implementación / Simulación	Role-play de atención al cliente (resolución de contingencias)	En parejas o grupos, los aprendices dramatizan escenarios reales de atención (clientes difíciles, quejas, requerimientos)	Grabaciones o guiones del role-play; registro de observaciones durante la dramatización	- Se aplican protocolos de atención. - Se usan técnicas de comunicación asertiva. - Se identifican y resuelven contingencias. - Se gestionan los requerimientos	Evaluación mediante observación directa con lista de cotejo o rúbrica durante el role-play; además, autoevaluación y coevaluación entre

				del cliente según normativa. - Uso de normas de cortesía y etiqueta.	aprendices para reflexionar sobre el desempeño.
Transferencia al contexto real	Evaluación del servicio al cliente en una empresa real	Visita a una entidad de servicio para observar el proceso de atención, registrar y analizar su funcionamiento	Bitácora de observación + informe con análisis + propuesta de mejora	- Identifica los puntos de contacto y momentos de verdad. - Registra fielmente las prácticas reales observadas. - Propone mejoras sustanciales y fundamentadas. - Relaciona lo observado con los conceptos teóricos del curso.	Técnica de evaluación: portafolio + reflexión. Instrumentos: plantilla de bitácora de observación, guía de análisis (preguntas de reflexión), formato de propuesta de mejora, rúbrica para el informe final.
Evaluación sumativa integradora	Presentación del proyecto de servicio + informe completo	Al final del curso, los equipos presentan su plan de servicio, los resultados de la encuesta,	Presentación oral (pitch) + documento final (plan + informe + lecciones aprendidas)	- Calidad de la presentación (claridad, estructura, argumentos). - Coherencia entre plan	Técnica de evaluación: evaluación de producto y desempeño. Instrumentos: rúbrica para

		los role-plays y las propuestas de mejora		teórico, prácticas y propuestas. - Profundidad en el análisis de satisfacción y contingencias. - Reflexión sobre aprendizajes y retos.	presentación, rúbrica para informe final, lista de verificación de logros de los RA (resultados de aprendizaje).

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Definición
Cliente	Persona o entidad que recibe un servicio o producto, y cuyos requerimientos, satisfacción y fidelidad son fundamentales para la organización.
Servicio	Acto o desempeño mediante el cual se ofrece un valor intangible a un cliente.
Ciclo de Servicio	Secuencia completa de contactos o interacciones que experimenta un cliente con una organización para satisfacer una necesidad.
Momento de Verdad	Instante clave en el que un cliente entra en contacto con cualquier parte de la organización y forma una impresión sobre la calidad del servicio.
Momento Crítico de la Verdad	Momentos de verdad que, si se manejan mal, pueden generar insatisfacción en el cliente o dañar la percepción del servicio.
Triángulo del Servicio	Modelo que describe la relación entre tres factores fundamentales para el servicio: la gente (empleados), los sistemas y el cliente.
Satisfacción del Cliente	Grado en que las expectativas del cliente han sido cumplidas o superadas por el servicio.

Término	Definición
Encuesta de Satisfacción	Herramienta (generalmente cuestionario) usada para recopilar datos sobre la percepción del cliente acerca del servicio recibido.
Protocolo de Servicio	Conjunto de normas y procedimientos que guían cómo debe prestarse el servicio, cómo responder a los clientes y cómo actuar en situaciones específicas.
Comunicación Asertiva	Forma de comunicación clara, respetuosa y directa, que busca transmitir mensajes con eficacia sin agredir ni evadir.
Contingencia	Situación inesperada o problema que surge durante la prestación del servicio y que debe resolverse para mantener la calidad de la atención.
Reporte de Servicio	Documento o informe que recoge datos, observaciones y análisis sobre la atención al cliente, incluidas quejas, tiempos, satisfacción, incidentes.
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Normas y prácticas que garantizan condiciones seguras y salubres tanto para los trabajadores como para los clientes durante la prestación del servicio.
Fidelización	Proceso por el cual una empresa logra que sus clientes regresen y mantengan una relación a largo plazo, aumentando la lealtad.
Customer Delight	Situación en la que una empresa no solo satisface al cliente, sino que supera ampliamente sus expectativas, generando una reacción emocional positiva.
Service Recovery	Acciones planificadas que una organización realiza cuando ocurre un fallo en el servicio, para recuperar la satisfacción del cliente.
Blueprint de Servicio (Service Blueprint)	Diagrama que representa el proceso de servicio desde la perspectiva del cliente, mostrando acciones visibles y tras bastidores, puntos de contacto y evidencia física.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Autor anónimo. (s. f.). *Atención y servicio al cliente: una cuestión de actitud*. Blog.

Autor anónimo. (s. f.). *Principios del servicio al cliente: satisfacción, calidad, ciclo del servicio*. Mapa conceptual.

Autor anónimo. (s. f.). *Qué es atención al cliente*. Documento PDF.

Autor anónimo. (s. f.). *Servicio al cliente: momentos de verdad y ciclo de servicio*. Enlace Corporativo.

Díaz Granados, D. (s. f.). *Ciclo de servicio al cliente: características y fases*. Blog.

Mejía, F. (s. f.). *El momento de la verdad y ciclo de servicio al cliente*. Publicación digital.

Molano Zapata, B. R. (2019). *Triángulo de servicio, momentos de verdad y protocolos de servicio en atención al cliente* [Tesis]. Universidad…

UCEVA. (s. f.). *Servicio al cliente: ciclo del servicio*. Universidad Cooperativa de Colombia.

Zúñiga Enríquez, I. (s. f.). *El servicio al cliente: más que una sonrisa. Guía de atención al cliente*. Gurusoluciones.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carolina Delgado Araque	Instructora		15/11/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					