CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, Marzo de 2026

Señor(a)
JOSE FRANCISCO RUIZ DORIA
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9110415
PROFESIONAL G05
CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Marzo del año 2026.

Referencia: CO1.PCCNTR.9110415 del 2026

BENITO SIMON VELEZ SOTO, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 78.019.109, en mi calidad de contratista del SENA, 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 TREINTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($37.899.976) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) ocho (8) pagos iguales por los meses de febrero a septiembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($4.737.497) cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de septiembre de 2026

Objeto: PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN, EN LA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN, ASÍ COMO LA EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEFINIDOS EN LOS DISEÑOS CURRICULARES ASIGNADOS, PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS TÉCNICAS DE LA POBLACIÓN CAMPESINA, APORTANDO AL FORTALECIMIENTO DE LA

ECONOMÍA CAMPESINA, FAMILIAR, ÉTNICA Y COMUNITARIA, EN CONCORDANCIA CON LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y LA COORDINACIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL, DIFERENCIAL E INCLUYENTE A LA ECONOMÍA CAMPESINA - CAMPESENA.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	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.	Planie y ejecute las formaciones de cursos complementarios de acuerdo al programa de formación Realizando proceso de matrícula en el programa Servicio al Cliente municipio de cerete barrio centro grupo 1 y grupo2. Impartí formación profesional de manera presencial en las Fichas 3424048 – 3426284 Análisis de Información Cuantitativa Del Mercado en el Municipio de Cerete. **Competencia:** Procesar los datos de acuerdo con técnica de investigación y tabulación. **Resultado de Aprendizaje:** Organizar la información cuantitativa recolectada de acuerdo con tipos de fuentes utilizadas y necesidades de la organización. Procesar información de acuerdo con técnicas de tabulación y procedimientos establecidos. Analizar la información cuantitativa procesada para la toma de decisiones de acuerdo con los parámetros establecidos por la organización. Impartí formación en el programa Servicio al Cliente en el Municipio de Cerete. Competencia:	Anexo pantallazo del proceso de matrícula grupo 1 y grupo 2.

		Resultado de	
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	Apoyé en la elaboración de las guías de aprendizaje del programa análisis de información cuantitativa del mercado y Servicio al Cliente.	Anexo guías de aprendizaje en el informe mes de febrero.
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	No aplica	No aplica
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	No aplica	No aplica
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	No aplica	No aplica
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz.	No aplica	No aplica
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz.	No aplica	No aplica
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).	Aporte todos los documentos para proceso de matrícula como formato de ficha de caracterización, listados de matrícula, y guías de aprendizajes.	Pantallazos de fichas de caracterización, guías de aprendizaje y listados de asistencia adjuntadas en el informe mes de marzo.
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y	No aplica	

	pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática.		No aplica
10	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas	No aplica	No aplica
11	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos. De evidenciarse la falta de cargue de los documentos para el respectivo pago en la plataforma por dos meses seguidos se procederá con el inicio de proceso de incumplimiento contractual.	Subí los documentos correspondientes al pago mes de marzo a la plataforma secop II.	Información registrada en el aplicativo SecopII Planilla si contratistas. Formato informe mensual de ejecución 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.	No aplica	No aplica
13	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesión - Terminación).	No aplica	No aplica

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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. **8640601236 - 8640724450**, Expedida por Asopagos S.A referente al mes de Febrero del año 2026.

Cordialmente,



BENITO SIMON VELEZ SOTO
Contratista
C.C. No. No 78.019.109 de cerete

JOSE FRANCISCO RUIZ DORIA
Supervisor del contrato CO1.PCCNTR.9110415 de 2026
PROFESIONAL G05

ANEXO EVIDENCIA FORMACION SERVICIO AL CLIENTE EN EL MUNICIPIO DE CERETE.







Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	ANALISIS DE LOS COMPORTAMIENTOS DEL CONSUMIDOR EN EL MERCADO		
FICHA No.			
Municipio:	Cerete	Lugar:	
Instructor:	Benito Vega S.	Nº. Doc. Ident.	78079109
FECHA:	04-03-2026	HORARIO:	06-10a1 - 1.5 P.M.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	IBARRA GUERRERO	LUIS JOSE	1067894829	
02	SUAREZ VIDAL	MARIA ANGEL	1064996065	
03	LLORENTE GUEVARA	MARIA JOSE	1003721331	
04	OSORIO BURGOS	MELISSA SAUDITH	1062604825	
5	SANCHEZ VELASQUEZ	NILSA ESTHER	1003191616	
06	GUERRA BEDOYA	SAIRA SOFIA	1029721873	
07	SUAREZ SANTOS	SERGIO SAID	1068658688	
08	LORA COGOLLO	YULIANA	1003027334	
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Benito Vega

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	ANALISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADISTICA DEL DEPORTE		
FICHA No.			
Municipio:	Montería	Lugar:	
Instructor:	Benito Vidal	Nº. Doc. Ident.	78071049
FECHA:	16-03-2026	HORARIO:	06-10 a.m. 1-5 p.m.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	IBARRA GUERRERO	LUIS JOSE	1067894829	
02	SUAREZ VIDAL	MARIA ANGEL	1064996065	
03	LLORENTE GUEVARA	MARIA JOSE	1003721331	
04	OSORIO BURGOS	MELISSA SAUDITH	1062604825	
5	SANCHEZ VELASQUEZ	NILSA ESTHER	1003191616	
06	GUERRA BEDOYA	SAIRA SOFIA	1029721873	
07	SUAREZ SANTOS	SERGIO SAID	1068658688	
08	LORA COGOLLO	YULIANA	1003027334	
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: _____

ANEXO EVIDENCIA FORMACION SERVICIO AL CLIENTE EN EL MUNICIPIO DE CERETE.







Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ANALISIS de la formacion competitiva del Mercado
FICHA No.
Municipio: Cerete. Lugar: Polideportivo
Instructor: [illegible] Nº Doc. Ident. 78019104
FECHA: 10 - 03 - 2026 HORARIO: 06 - AM - 1:57 PM

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	ARRIETA CAUSIL	ANDREA CAMILA	1064994541	
02	RAMOS LOPEZ	DANIELA MELISA	1003194058	
03	BARRERA RAMOS	ENA LUZ	1071351414	
04	SANCHEZ ALMANZA	GERSON FABIAN	1065021395	
5	LORA MEDELLIN	IGNACIO DAVID	1071354026	
06	LOPEZ PEREZ	IVAN ANDRES	1003191751	
07	BUELVAS ARROYO	JESICA ANDREA	1071353670	
08	PEREIRA MERCADO	JESUS MIGUEL	1003004669	
09	IBARRA GUERRERO	KEVELIN SANDRITH	1001971836	
10	LABERTINO FRANCO	LUIS ENRIQUE	10996740	
11	MESTRA VELASQUEZ	LUIS MARIO	1062604312	
12	ARRIETA URANGO	MARIANA	1062969349	
13	EUSSE PEREZ	PAULA ANDREA	1062432981	
14	SAEZ LAKAH	VIVIAN SOFIA	1068657609	
15	PAEZ LEYVA	WILMARIS	1048404753	
16	PETRO VEGA	YURLEIS YOJANA	1066727652	
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

FIRMA DEL INSTRUCTOR:

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ANALISIS RUTINA FORMATIVA ACADEMICA DEL DEPORTE
FICHA No.
Municipio: Cerete. Lugar: POLIDEPORTIVO
Instructor: [illegible] N°. Doc. Ident. 2807909
FECHA: 17-03-2016 HORARIO: 06-AM - 1:54 PM

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	ARRIETA CAUSIL	ANDREA CAMILA	1064994541	
02	RAMOS LOPEZ	DANIELA MELISA	1003194058	
03	BARRERA RAMOS	ENA LUZ	1071351414	
04	SANCHEZ ALMANZA	GERSON FABIAN	1065021395	
5	LORA MEDELLIN	IGNACIO DAVID	1071354026	
06	LOPEZ PEREZ	IVAN ANDRES	1003191751	
07	BUELVAS ARROYO	JESICA ANDREA	1071353670	
08	PEREIRA MERCADO	JESUS MIGUEL	1003004669	
09	IBARRA GUERRERO	KEVELIN SANDRITH	1001971836	
10	LABERTINO FRANCO	LUIS ENRIQUE	10996740	
11	MESTRA VELASQUEZ	LUIS MARIO	1062604312	
12	ARRIETA URANGO	MARIANA	1062969349	
13	EUSSE PEREZ	PAULA ANDREA	1062432981	
14	SAEZ LAKAH	VIVIAN SOFIA	1068657609	
15	PAEZ LEYVA	WILMARIS	1048404753	
16	PETRO VEGA	YURLEIS YOJANA	1066727652	
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

FIRMA DEL INSTRUCTOR:

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ANALISIS DE LA INFORMACION CUALITATIVA DEL MERCADO
FICHA No.
Municipio: Cerete. Lugar: POLIDEPORTIVO
Instructor: Ernesto Del Nº. Doc. Ident. 78079106
FECHA: 24-03-2020 HORARIO: 06:00 AM - 01:54 PM

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	ARRIETA CAUSIL	ANDREA CAMILA	1064994541	
02	RAMOS LOPEZ	DANIELA MELISA	1003194058	
03	BARRERA RAMOS	ENA LUZ	1071351414	
04	SANCHEZ ALMANZA	GERSON FABIAN	1065021395	
5	LORA MEDELLIN	IGNACIO DAVID	1071354026	
06	LOPEZ PEREZ	IVAN ANDRES	1003191751	
07	BUELVAS ARROYO	JESICA ANDREA	1071353670	
08	PEREIRA MERCADO	JESUS MIGUEL	1003004669	
09	IBARRA GUERRERO	KEVELIN SANDRITH	1001971836	
10	LABERTINO FRANCO	LUIS ENRIQUE	10996740	
11	MESTRA VELASQUEZ	LUIS MARIO	1062604312	
12	ARRIETA URANGO	MARIANA	1062969349	
13	EUSSE PEREZ	PAULA ANDREA	1062432981	
14	SAEZ LAKAH	VIVIAN SOFIA	1068657609	
15	PAEZ LEYVA	WILMARIS	1048404753	
16	PETRO VEGA	YURLEIS YOJANA	1066727652	
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

FIRMA DEL INSTRUCTOR:

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: 13530025
- Nombre del Proyecto:
- Fase del Proyecto:
- Actividad de Proyecto:
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
    2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Con la presente guía de aprendizaje desarrollaremos la competencia "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa" con la que nos vamos adentrando en el contexto empresarial, siendo el cliente hacia donde están dirigidos los diferentes procesos que se llevan a cabo en todo tipo de empresa; por tanto es fundamental propender la satisfacción de este, conociéndolo, valorando el servicio prestado y proporcionándole soluciones y mejoras significativas que garanticen su fidelización y el cumplimiento de estándares de calidad determinados para la empresa. El trabajo a desarrollar es autónomo y a la vez colaborativo, es decir se requiere de su compromiso como aprendiz para analizar los contenidos, realizar las actividades propuestas y ser crítico y propositivo ante el aprendizaje y también apoyarse en su grupo de trabajo para que a través del trabajo en equipo maximicen el proceso y logren un verdadero aprendizaje significativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Visualice el video "**Ejemplo de mala y buena atención al cliente en un Restaurante**", entregado por el instructor como material de apoyo y de manera individual cada aprendiz analizará y reflexionará en el marco del video y elaborará un comentario de reflexión en donde relacione el video con sus propias experiencias.
Una vez terminado el video, cada aprendiz deberá identificar los errores cometidos, los posibles efectos que se generarán en el comprador y determinar cómo se verá afectado cada uno de los establecimientos.

Posteriormente se llevará a cabo una lluvia de ideas en la cual se identifique la importancia de prestar una excelente atención a los usuarios y sus efectos económicos en la empresa.

Algunos comentarios serán socializados en el ambiente de aprendizaje.

Ambiente requerido: Aula convencional con capacidad con capacidad para 30
Aprendices. Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda
Materiales: Papel y lapiz
Duración de la actividad: 32 Horas

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesario para el aprendizaje

De manera individual, leer el caso presentado "WOMAN INTIMATE" y con base en el análisis realizado, así como de sus experiencias, responder cada uno de los cuestionamientos planteados:

La señora Cindy Johana requiere adquirir ropa interior femenina y por esta razón ha decidido dedicar la mañana del día sábado para visitar diferentes almacenes del centro comercial "MULTIROPA". Inicialmente se dirige al almacén "WOMAN INTIMATE", establecimiento reconocido por la calidad de sus prendas y el excelente surtido.

En el momento de ingresar, percibe un olor a comida, especialmente a guiso (con el que se rellenan las empanadas), un minuto después es atendida por una empleada, quien tiene los labios engrasados, como si acabara de comer alimentos fritos; al preguntar la empleada a doña Cindy en qué le puede servir, ésta nota que tiene aún en la boca residuos de comida y expulsa un olor a café (o sea, un aliento bucal fuerte). Ante estos factores, la cliente se disgusta y determina salir del almacén, ingresando a otro establecimiento que ofrece productos similares.

Con base en el relato anterior, argumente los siguientes cuestionamientos:

- ✓ Identifique todos los errores cometidos en la atención a doña Cindy Johana.
- ✓ ¿Quiénes son los principales **RESPONSABLES** de esta atención inapropiada?
- ✓ Con base en las respuestas anteriores, plantee 3 estrategias a seguir para evitar que se vuelva a presentar esta situación.
- ✓ ¿De qué manera se verá afectado el establecimiento comercial, con este tipo de procedimientos?
- ✓ Indique el procedimiento a seguir por el establecimiento comercial, para recuperar la confianza de doña Cindy Johana

Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Teniendo en cuenta el material de apoyo entregado por el instructor diseñe con su grupo de trabajo (Máximo 5 personas) el ciclo del servicio al cliente para una empresa que Ustedes escojan y en el que se identifique cada momento de verdad, diagnostique esté ciclo e identifique posibles aspectos a mejorar. Cada grupo prepara una presentación y la expone en la siguiente sesión virtual.

Ambiente requerido: Aula convencional con capacidad con capacidad para 30 Aprendices.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda

Materiales: Papel y lapiz

Duración de la actividad: 16 Horas

3.3 Actividades de transferencia del conocimiento

Para finalizar este proceso de aprendizaje y después de comprender los procesos que se llevan a cabo en una empresa relacionados con la competencia “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”; es necesario en los grupos conformados ser propositivos y críticos; por tanto se solicita realizar un **Portafolio de Servicios** de la empresa escogida en la actividad anterior, teniendo en cuenta describir cada una de sus partes y tomando como base el video denominado Portafolio de Servicios.

El instructor llevará a cabo un acompañamiento constante para aclarar las dudas que se vayan presentando a los aprendices.

Incluya en el documento final una portada, contraportada, objetivos, conclusiones y bibliografía. Cada estudiante entrega el trabajo en el espacio indicado por el Instructor.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuesta a preguntas de reflexión. **Evidencias de Desempeño** Socialización de cada uno de los productos.	Describe el negocio, de acuerdo con la misión, visión, objetivos, estructura organigrama de la organización. Detalla los atributos del servicio, de acuerdo con políticas de la organización. Explica el servicio, de acuerdo con el proceso. Reconoce las quejas, reclamos, observaciones, sugerencias u oportunidades (qroso) de acuerdo con política de calidad	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas **Instrumento de evaluación:** Cuestionario **Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Rubrica

Evidencias de Producto: Entrega de informe final.	de la organización. Especifica protocolo de atención, conforme a manual de servicio al cliente de la organización Aplica procedimientos del servicio al cliente de acuerdo con la identidad y los principios corporativos y los protocolos de la organización. Presenta la sistematización de la valoración del servicio al cliente, en herramientas informáticas según indicadores y políticas. Analiza los resultados de indicador de atención al cliente de acuerdo con políticas de la empresa.	**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Rubrica

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Misión: Describe el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o institución. Se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Debe estar definida de manera precisa y concreta para guiar al grupo de trabajo en el día a día.

Visión: La visión de una empresa responde a dónde desea estar una organización a largo plazo, es el futuro aspirado y deseado por una organización y comprende visualizar el resultado que se pretende alcanzar.

Organigrama: Es un diagrama que muestra la estructura interna de una organización o empresa.

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

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

Estándares: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

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

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

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

Quejas: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta**.**

Resarcimiento: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído**.**

servicio: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

Servicio al cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales

Mejora continua: Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogotá. Ed. Legis - Serie Empresarial.

Rodríguez A., José Luis. (2006, Agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente. Guatemarmol.

Gil Saura, Irene, Sánchez Pérez, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales

Palacio González, Rubén Darío. Técnicas del Servicio al Cliente. 1995. Sewell, Carl y Brown, Paul.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	BENITO SIMON VELEZ SOTO	Instructor	CCIT	2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Copia no co

Fecha de Elaboración	**mar-26**	
Denominación del Programa de Formación	**SERVICIO AL CLIENTE**	
Modalidad de Formación	**PRESENCIAL**	
Código y versión del Programa de Formación	**13530025 - 2**	
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)		
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)		
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**BENITO SIMON VELEZ SOTO**	**REGIONAL CORDOBA** **CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
		ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA	1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H	CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, REGLAS IMAGEN CORPORATIVA: CONCEPTO CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO CARACTERÍSTICAS TRIÁNGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, IMPORTANCIA NORMAS DE CORTESÍA: CONCEPTO SERVICIO: CONCEPTO, TRAZABILIDAD, TÉCNICAS PROTOCOLO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS PORTAFOLIO DE SERVICIOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS REQUERIMIENTOS: CONCEPTO, TIPOS, IMPORTANCIA ATENCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS, PROTOCOLOS, CANALES INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CONFIDENCIALIDAD RESPUESTA A USUARIOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS Y TIEMPO CONTINGENCIAS: CONCEPTO, TIPOS, CLASIFICACIÓN SEGURIDAD Y SALUD TRABAJO: NORMATIVA SATISFACCIÓN CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS ENCUESTAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS REPORTES SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS	IDENTIFICAR TIPOS DE CLIENTES IDENTIFICAR PROTOCOLOS IDENTIFICAR CICLO DE SERVICIO IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD APLICAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN IMPLEMENTAR NORMAS DE CORTESÍA APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE IMPLEMENTAR PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CLASIFICAR REQUERIMIENTOS DE CLIENTES REALIZAR ATENCIÓN AL CLIENTE RESOLVER CONTINGENCIAS APLICAR ENCUESTAS GENERAR REPORTES DE SERVICIO APLICAR MEDIDAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	CLASIFICA CLIENTES TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA CLASIFICA NECESIDADES DEL SERVICIO A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS DETERMINA MOMENTOS DE VERDAD DE ACUERDO CON CICLO DE SERVICIO REALIZA ATENCIÓN AL CLIENTE CUMPLIENDO CON PROTOCOLOS DEL CANAL REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN	RECEPCIONAR REQUERIMIENTO	48	2	DE CONOCIMIENTO	MESA REDONDA	SALON COMUNAL	Marcadores de punta gruesa de varios colores, cartulina (en diferentes tamaños y formas), papel Kraft, papel Bond, tijeras, rollos de cinta pegante, colores o crayolas, revistas con fotografías, barras de pegante, vasos desechables (o material reciclable). Televisor, computador, conexión a internet, micrófonbo y cámara de ser posible activados.	**BENITO SIMON VELEZ SOTO**	
									2	DE PRODUCTO	TALLERES; VIDEOS			**BENITO SIMON VELEZ SOTO**	
			2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H				ORIENTAR RESPUESTA		2	DE DESEMPEÑO	VIDEOS; ESTUDIOS DE CASOS			**BENITO SIMON VELEZ SOTO**	
									2	DESEMPEÑO	DISCUSION DE CASOS			**BENITO SIMON VELEZ SOTO**	