PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, abril del 2026

Señor (a)
ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 9120467
COORDINADORA ACADEMICA
MEDIA TECNICA
Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual abril del año 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR. 9120467 de 2026

LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.077.421.068 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, en MEDIATECNICA, 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 fijan honorarios por valor total para cada contrato la suma de **CUARENTA Y SEIS MILLONES TRECIENTOS TREINTA Y DOS MIL PESOS M/CTE ($46.332.000)**, Esta suma será pagada por el SENA, al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de FEBRERO por un valor de **CUATRO MILLONES DOCIENTOS DOCE MIL PESOS M/CTE ($4.212.000)**, b) NUEVE (9) pagos iguales de MARZO a NOVIEMBRE del 2026 por valor de **CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS MCTE ($4.680.000)**.

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2026.

Objeto: Prestar servicios personales de carácter temporal de instructores, para orientar la formación profesional en el nivel titulada del programa articulación con la media, en el Centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad de la Regional Chocó durante la vigencia 2026, en las Áreas temáticas definidas en el anexo 2

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
2.1	Programar y orientar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los programas de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Se está desarrollando la planeación pedagógica, proyecto formativo, elaboración de guía de aprendizaje e instrumentos de evaluación, temáticas correspondientes a las competencias a impartir	Planeación pedagógica grado 10 y 11. Guías de Aprendizaje, Proyecto formativo
2.2	Orientar los procesos de enseñanza -aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes.	En el mes de abril, con las aprendices del grado 10°A y 10°B, se desarrolló la Guía de aprendizaje Nº5 – para la competencia: 210301089 v.1 Asesorar Consumidor Financiero de acuerdo con Normativa y Guía Técnica y el resultado de aprendizaje: Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa. Para el Programa: Técnico en servicios comerciales y financieros. Con las aprendices de los Grados 11; se desarrolló de la competencia: Asesorar Consumidor Financiero de acuerdo con Normativa y Guía Técnica. El resultado de aprendizaje: Construir propuestas comerciales al	Registro fotográfico Listado de asistencia.

		cliente, según política Institucional.	
2.3	Participar en espacios académicos y pedagógicos con las Establecimientos Educativos, para la Articulación del plan de Estudios y los Diseños Curriculares de los programas de formación que se ejecutan en el marco del programa.	Participé en el desarrollo de actividad financiera con las aprendices de los grados 10 y 11, impartida por el D.P.S. además se contó con la presencia de la coordinadora de la modalidad de la institución educativa	Registro fotográfico
2.4	Ejecutar el programa de formación de acuerdo con la articulación y planeación pedagógica, concertada con el Establecimiento Educativo.	Para el mes de abril se elaboró la guía de aprendizaje competencia: Asesorar Consumidor Financiero de acuerdo con Normativa y Guía Técnica. El resultado de aprendizaje: Construir propuestas comerciales al cliente, según política Institucional. Se ejecutaron las actividades de formación con los aprendices de los grados 11° del IEFEM, de acuerdo con las planeaciones pedagógicas establecidas	Registro fotográfico y guía de aprendizaje Planeación pedagógica
2.5	Participar en la planeación, seguimiento, evaluación y planes de mejora de los aprendices según la ejecución del programa de formación articulado en los colegios.	Se diseñó instrumento de evaluación, mediante el cual se utilizará para evaluar el desempeño de las aprendices, mediante la dramatización presentación de caso, en la institución educativa. Se emitieron los juicios de evaluación de los aprendices en formación (de los grados 10 y 11).	Instrumento de evaluación. Juicios de evaluación.

2.6	Garantizar el completo desarrollo del programa de formación para el cumplimiento de las horas establecidas en los diseños curriculares en el marco de la articulación con la media.	Se cumplió con las horas establecidas en los diseños curriculares para el mes de abril. El programa de formación se viene desarrollando y cumpliendo conforme a la planeación pedagógica.	Registro de tiempo en Sofía Plus
2.7	Apoyar el cumplimiento de la ejecución de la formación según orientaciones de los lineamientos vigentes para el programa de articulación con la media.	Se ejecutan actividades formativas presenciales orientadas a los aprendices, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación	Listas de asistencia Registro fotográfico
2.8	Hacer uso de los medios y ambientes virtuales dispuestos por el Sena en articulación con la media como instrumento de apoyo a dicha formación, así como para la gestión de informes de ejecución de la formación.	Actualmente estoy asistiendo de forma presencial a la Institución Femenina Educativa de Enseñanza Media.	Registro fotográfico ambiente de formación.
2.9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación de la Directora Regional.	No se adelantó ninguna actividad para el período en esta obligación	No se adelantó ninguna actividad para el período en esta obligación
2.10	Apoyar en la orientación, recolección, entrega y radicación de la documentación del proceso de etapa productiva de los aprendices, que cumplieron con el lleno de los requisitos para su proceso de certificación.	En esta obligación se radicó la selección de la etapa practica de las aprendices dela Institución educativa.	Documento radicado. Listados de asistencia.

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. 72609033 realizada mediante mi planilla.com referente al mes de marzo.

Cordialmente,



LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
Contratista
C.C. No. 1.077.421.068 de Quibdó



Firmado digitalmente por Elsa Ines Romaña
Fecha: 2026.04.28 21:01:45 -05'00'

ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
Supervisora Contrato No. CO1.PCCNTR. 9120467
Coordinadora Académica

ANEXOS

Anexo No 2.1 de la Obligación 2.1: Planeación Pedagógica grado 10 y 11. Proyecto formativo

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	2 DE FEBRERO DE 2026
Denominación del Programa de Formación	TECNICO EN SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL
Código y versión del Programa	133303
Nombre del Proyecto (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)	GESTIÓN EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE, APOYADA DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES, COMO ESTRATEGIA PARA CONSOLIDAR SU LEALTAD EN EL BANCO DIDACTICO IEFEM
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS — CHOCO- CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
		ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA	1. EXAMINAR NECESIDADES DEL CLIENTE, RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SEGÚN POLÍTICA INSTITUCIONAL	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		MANEJAR RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y MANUAL OPERATIVO	1. IDENTIFICAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE CAJA, SEGÚN POLÍTICA COMERCIAL	1. IDENTIFICAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE CAJA, SEGÚN POLÍTICA COMERCIAL.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		RESULTADO DE APRENDIZAJE DELA INDUCCIÓN	1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS.	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores	Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
ANALISIS	ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales	1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	204	80	TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM	LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS	Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales. Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo. Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas. Se comunica fluidamente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad. Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema. Optimiza los recursos	Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	DESDE EL 2 DE FEBRERO HASTA 2 DE JULIO DE 2026
			2. SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.	1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			3. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS, SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			5. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA	2. IDENTIFICAR RIESGOS ASOCIADOS A LAS OPERACIONES DEL CLIENTE SEGÚN NORMATIVA.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo	3. ESTABLECER LOS RIESGOS EN LAS OPERACIONES DE CAJA SEGÚN NORMATIVA.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas	1. IDENTIFICAR RECURSOS PARA ANÁLISIS DE DATOS TENIENDO EN CUENTA NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información	2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			7. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		Enrique Low Murtra- Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	5. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			6. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			1. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	

		ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNIC	3. CALCULAR OPERACIONES FINANCIERAS Y CONTABLES DEL CLIENTE, SEGÚN PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.	Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo	3. DETERMINAR PROCEDIMIENTOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO Y CHEQUES, DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.	Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
			4. APLICAR MEDIDAS DE SEGURIDAD EN CAJA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas	2. CONSTRUIR RECURSOS VISUALES DE ACUERDO A INFORMACIÓN REQUERIDA	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS	3. PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES BÁSICOS EN FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES TANTO EN LA COTIDIANIDAD COMO EN EXPERIENCIAS	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
PLANEACION	PLANEAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD, APOYADAS EN PROCESOS		2. DESCRIBIR A NIVEL BÁSICO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS PERSONAS, SITUACIONES Y LUGARES DE ACUERDO CON SUS COSTUMBRES Y EXPERIENCIAS DE VIDA.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE	**400**	**80**	TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM	LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS	Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	**DESDE EL 3 DE JULIO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2026**
			3. VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	1. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			4. REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			2. EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	2. VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			1. RECONOCER EL TRABAJO COMO FACTOR DE MOVILIDAD SOCIAL Y TRANSFORMACIÓN VITAL CON REFERENCIA A LA	VALORAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD DEL CLIENTE			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM		Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.	Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas	3. ESTABLECER CONCLUSIONES CUANTITATIVAS SOBRE LOS DATOS PROCESADOS CONFORME CON RECURSOS VISUALES CONSTRUIDOS	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE 6. CLASIFICAR LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES EN EL ÁREA DE CAJA 7. PRODUCIR INFORMES VISUALES Y			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			4. EVALUAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ACUERDO CON REQUERIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE 6. CLASIFICAR LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES EN EL ÁREA DE CAJA 7. PRODUCIR INFORMES VISUALES Y			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA	4. UTILIZAR TÉCNICAS DE VENTAS CON EL CLIENTE, SEGÚN PROCESO INSTITUCIONAL	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS	5. COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES,			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			4. LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO. ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS PASADAS.	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
EJECUCIÓN	REALIZAR PROCESOS DE VENTA DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y OPERACIONES TRANSACCIONALES		6. PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL Y ESCRITA.	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.	**500**	**80**	TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM	LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS		Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	**DESDE EL 1 de FEBRERO HASTA EL 30 DE MAYO DE 2027**
		Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo	5.REALIZAR OPERACIONES TRANSACCIONALES CAJA, SEGÚN PROCEDIMIENTO.	CLASIFICAR LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES EN EL ÁREA DE CA			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN.	PONER EN PRÁCTICA TODAS LAS HABILIDADES DESARROLLADAS EN EL PROCESO DE FORMACIÓN (ETAPA PRODUCTIVA	Poner en practica todas las habilidades desarrolladas en el proceso de formación (Etapa productiva)	**624**	**240**	Apoyo institucional al proyecto, trabajo de campo, lista de chequeo.	Area influencia directa e indirecta del proyecto	Marcadores, Computador, proyector, papel bond,		Supervicion en la aplicación de los conocimientos adquiridos en la etapa lectiva	Listas de chequeo, informe final.	**DESDE EL 1 de JUNIO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2027**

Fecha de Elaboración	2 DE ENERO DE 2026
Denominación del Programa de Formación	TECNICO EN SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL
Código y versión del Programa	133303
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**GESTIÓN EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE, APOYADA DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES, COMO ESTRATEGIA PARA CONSOLIDAR SU LEALTAD EN EL BANCO DIDACTICO IEFEM**
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS** — **CHOCO- CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
EJECUCIÓN	REALIZAR PROCESOS DE VENTA DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y OPERACIONES TRANSACCIONALES	Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas	3. ESTABLECER CONCLUSIONES CUANTITATIVAS SOBRE LOS DATOS PROCESADOS CONFORME CON RECURSOS VISUALES CONSTRUIDOS	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE 6. CLASIFICAR LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES EN EL ÁREA DE CAJA 7. PRODUCIR INFORMES VISUALES Y	**500**	**80**	TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES , VIDEO BEAM	LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS		Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	**DESDE EL 1 de FEBRERO HASTA EL 30 DE MAYO DE 2026**
			4. EVALUAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ACUERDO CON REQUERIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE 6. CLASIFICAR LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES EN EL ÁREA DE CAJA 7. PRODUCIR INFORMES VISUALES Y			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES , VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TECNICA	4. UTILIZAR TÉCNICAS DE VENTAS CON EL CLIENTE, SEGÚN PROCESO INSTITUCIONAL	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES , VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS	5. COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES , VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			4. LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO, ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS PASADAS.	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES , VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			6. PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL Y ESCRITA.	APLICAR PROCESOS DE TÉCNICA DE VENTAS EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES , VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
		Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo	5.REALIZAR OPERACIONES TRANSACCIONALES CAJA, SEGÚN PROCEDIMIENTO.	CLASIFICAR LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES EN EL ÁREA DE CA			TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES , VIDEO BEAM			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN.	PONER EN PRÁCTICA TODAS LAS HABILIDADES DESARROLLADAS EN EL PROCESO DE FORMACIÓN (ETAPA PRODUCTIVA	Poner en practica todas las habilidades desarrolladas en el proceso de formación (Etapa productiva)	**624**	**240**	Apoyo institucional al proyecto, trabajo de campo, lista de chequeo.	Area influencia directa e indirecta del proyeco	Marcadores, Computador, proyector, papel bond,		Supervicion en la aplicación de los conocimientos adquiridos en la etapa lectiva	Listas de chequeo, informe final.	**DESDE EL 1 de JUNIO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2026**

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

Modelo de Mejora

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:		Código del Programa SOFIA:	133303 **Versión del Programa:** 1	**Fichas asociadas:**	0
1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS		**1.2 Regional:** REGIONAL DISTRITO CAPITAL		
1.3 Nombre del proyecto:	GESTIÓN EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE, UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LAS ESTRATEGIAS PARA CONSOLIDAR LA LEALTAD EN EL BANCO DIDACTICO IEFEM.				
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS				
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	15				
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA				
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Nuevas Tecnologías (APP, inteligencia artificial, chatbots), Riesgo, Servicios financieros, Productos.				
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	56	1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**		55
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:		0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:		1

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

En la actualidad, la banca colombiana ha venido desarrollando una transformación digital basada en la innovación de sus productos y servicios, implementando estrategias de omnicanalidad mediante una banca online, con más funcionalidades para brindar mayor flexibilidad en las transacciones digitales, de acuerdo con los patrones de comportamiento de los nuevos consumidores financieros, quienes esperan satisfacer sus necesidades desde cualquier lugar y hora, minimizando tiempos, con mayor agilidad, menores riesgos y costos, con calidad y con un toque personalizado en pro una experiencia mejorada.
Lo anterior está llevando a que los clientes migren entre las entidades prestadoras de los servicios financieros al poder escoger los servicios de la entidad donde se sienten mejor atendidos, perciben más esmero en la atención de sus necesidades y mayor confianza en los procesos institucionales.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

Modelo de Mejora

¿Es posible disminuir la migración de los clientes de una entidad financiera ofreciendo una experiencia de cliente enfocada en ganar y conservar su confianza mediante una atención personalizada, con un manejo eficiente en el conocimiento de sus necesidades financieras, fortalecimiento en temas de educación financiera y apoyados en herramientas tecnológicas?

2.2 Justificación del proyecto

Sin duda alguna, estamos ante un cambio de comportamiento de los clientes que buscan que las entidades financieras atiendan sus necesidades y expectativas.
Por una parte, unos clientes tradicionales que consideran que el factor importante que deben brindar las entidades financieras es el toque humano con excelencia en el servicio y, de otra parte, cliente digital que buscan tener (banca a la mano), con innovación, utilizando los dispositivos móviles como medios para la asesoría de sus productos y servicios financieros, valorando las herramientas tecnológicas y también la atención personalizada.
Para ambos tipos de cliente es importante la asesoría personalizada y siendo uno de los factores determinantes para escoger la entidad financiera que le puede satisfacer sus necesidades de acuerdo con sus expectativas. En este contexto, los empleados de las entidades financieras juegan un papel esencial, al ser ellos quienes están de cara al cliente, atendiendo sus necesidades a través de productos y servicios financieros, con una cara amable, con empatía y vocación de servicio y ahora con la adaptación a las nuevas tecnologías como parte fundamental del crecimiento en la productividad de las entidades financieras con beneficios directos hacia el cliente.
Por lo anterior, si un cliente no encuentra en el sector financiero, entidades que cubran esas necesidades y expectativas, podría llevar a una migración de consumidores entre entidades que presten estos servicios, buscando la que mejor se ajuste a sus requerimientos y atienda mejor sus necesidades, en tiempo real, con valor añadido.
Este proyecto formativo pretende contribuir para que el sector financiero cuente con el recurso humano capacitado para el ofrecimiento de productos y servicios con beneficios, valor añadido y acompañamiento personalizado al cliente, mediante un asesoramiento teniendo en cuenta el conocimiento, experiencia, situación financiera y necesidades del cliente, brindando soluciones de acuerdo con su perfil.
Así mismo aplicando mecanismos de protección y el respeto por los deberes y derechos del consumidor, con dominio en temas de educación financiera frente a conceptos y riesgos en las diferentes operaciones, servicios, y actividades de las entidades financieras.
Por último, apoyándose en el análisis de datos y aprovechándolos de manera efectiva para ofrecer experiencias al cliente dentro del ecosistema de la banca digital de manera que se minimicen los costos a mediano y largo plazo, se alcance mayor productividad y eficiencia en la respuesta al cliente y por consiguiente se gane su confianza y satisfacción logrando mayor fidelidad a la marca.

2.3 Objetivo general

Desarrollar relaciones duraderas y sostenibles en el tiempo mediante un asesoramiento personalizado enfocado en el cliente y apoyado en herramientas digitales.

2.4 Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades del cliente, mediante análisis de datos y su relación con los productos y servicios de las entidades financieras.
2. Calcular operaciones financieras y contables presentadas a los clientes de acuerdo con su perfil y nivel de riesgo.
3. Aplicar técnicas de ventas que conlleve a la satisfacción y confianza del cliente hacia la entidad financiera.
4. Emplear estrategias comerciales enfocadas en las expectativas del cliente con el uso de herramientas tecnológicas.

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Aprendices, Sector Financiero, Sector Real, SENA, y la comunidad en general

2.5.2 Impacto	
Social:	* Desarrollo en las habilidades de comunicación del aprendiz frente al cliente y el entorno * Modernización en los procesos financieros
Económico:	
Ambiental:	* Concientización en cuanto al consumo energético para el almacenamiento de la data. * Generar sensibilización ecológica con el uso de las nuevas tecnologías
Tecnológico:	GESTIÓN EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE, UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LAS ESTRATEGIAS PARA CONSOLIDAR LA LEALTAD EN EL BANCO DIDACTICO IEFEM.

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución

Riesgos Asociados:
* Bajo nivel de dominio en los conocimientos y habilidades requeridos para el uso y manejo de las nuevas tecnologías
* Restricción por parte de las entidades financieras para acceder a la información y los procesos propios de la entidad
* El aprendiz no cuente con la disponibilidad de las herramientas tecnológicas para el normal desarrollo de las actividades del proyecto

Alternativas de Solución:
* Fomentar mediante la capacitación el desarrollo de las habilidades tecnológicas
* Hacer uso de la información que ofrece las entidades financieras a través de sus páginas web
* Adecuar los ambientes de formación por parte del Sena para que los aprendices puedan tener acceso a las herramientas tecnológicas

2.5.4. Productos o resultados del proyecto

Fase 1. Informe de análisis de necesidades de los clientes de acuerdo con su perfil y riesgo
Fase 2. Reporte de operaciones financieras y contables de los clientes con el uso de las tecnologías de información Fase 3. Simulación de casos aplicando técnicas de ventas de acuerdo a las necesidades del cliente
Fase 4. Presentar propuesta comercial al cliente con el uso de herramientas tecnológicas y aplicaciones.

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica	
El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	NO
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI
2.7 Valoración Productiva	
Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	NO

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638128 - 1. EXAMINAR NECESIDADES DEL CLIENTE, RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SEGÚN POLÍTICA INSTITUCIONAL	210301089 - ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638165 - 1. IDENTIFICAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE CAJA, SEGÚN POLÍTICA COMERCIAL.	210301086 - Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638304 - 1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638315 - 4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS.	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS		638316 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638317 - 3.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	GESTIÓN EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE, UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LAS ESTRATEGIAS PARA CONSOLIDAR LA LEALTAD EN EL BANCO DIDACTICO IEFEM.	638318 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638344 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638345 - 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS, SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	1. ESTABLECER LAS NECESIDADES, PRODUCTOS, SERVICIOS E INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.	638346 - 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS	2. RECONOCER LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LAS OPERACIONES DEL CLIENTE	638125 - 2. IDENTIFICAR RIESGOS ASOCIADOS A LAS OPERACIONES DEL CLIENTE SEGÚN NORMATIVA.	210301089 - ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA

Anexo No 2.2 de la Obligación 2.2 Registro fotográfico y listado de asistencia.





SENA

20 Abril

OBJETIVO (S): Construir Propuesta comercial al cliente, segun paletra institucional

NO	APELLIDOS Y NOMBRES	NO. DOCUMENTO			¿CUAL?	EMPRESA		TELEFONO/EXT.	GRABACION	FIRMA PARTICIPACION VIRTUAL
1	Jara Valeria Hoyos Cardona	1018003797			Aprendiz		Saravalehoyos@gmail.com	3145108591		Valeria Hoyos
2	Andrea Valentina Villamizar Rua	1078003078			Aprendiz		andreavalentinavillamizarrua09@gmail.com	3209745349		Valentina Villamizar
3	Maria Isabella Perea Ochoa	1078466606			Aprendiz		mariaisabelaperea ochoa1@gmail.com	3128248735		Isabella Ochoa
4	Hilary Isabel Blandon Martinez	1078003350			Aprendiz		hilaryisabelblandonmartinez@gmail.com	3135059032		Isabel Martinez
5	Andrea Patricia Perea Mena	1078460793			Aprendiz		andreapatriciaperearamerica1@gmail.com	3042432443		Andrea Perea
6	Dairy Zamary Lemus Perlaza	1034927687			Aprendiz		dairyzamorylemus perlaza1@gmail.com	3213570987		Dairy Lemus
7	Angie Daniela Moreno Mena	1033180806?			Aprendiz		@gmail.com	3042084112		
8	Daniela Cepeda Caicedo	1077453356			Aprendiz		Daniela.cepedacaicedo@gmail.com	3122580690		
9	Maria Juliana Arias Mena	1077453697			Aprendiz		mariajulianaarias@gmail.com	3123940780		Juliana Arias
10	Loren Sofia Sanchez Caceres	1078460680			Aprendiz		lorensofiasanchez caceres11@gmail.com	3148458204		Loren Sofia
11	Ladys Carolina Maturana Marin	1078003403			Aprendiz		Ladyscarolinamaturana marin@gmail.com	3111191101		Ladys M.M.
12	Marlin Dayana Mena Moreno	1078460771			Aprendiz		marlinmena0920@gmail.com	3233656691		Marlin Mena
13	Maria Jose Payan Mosquera	1078461080			Aprendiz		Mariajosepayanmosquera@gmail.com	3107655826		Payan
14	Michelle Johanys Jaramillo	1077449124			Aprendiz		Michellejohanyjaramillo@gmail.com	3145583846		Johanys Jaramillo
15	Yandri Yulieth Garcia Cuesta	1077431670			Aprendiz		Yandriyulieth Garcia Cuesta@gmail.com	3127433594		Yandri Garcia

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

GOR-F-085 V02

SENA

30 Abril

OBJETIVO (S): Construir Propuesta comercial al cliente, segun Paletra institucional.

NO	APELLIDOS Y NOMBRES	NO. DOCUMENTO			¿CUAL?	EMPRESA		TELEFONO/EXT.	GRABACION	FIRMA PARTICIPACION VIRTUAL
16	Maria Jose Rodriguez Giraldo	1078461564			Aprendiz		mariajoserodriguezgiraldo	3148555971		Mayo Mosquera
17	Dayana Valentina Arteaga Zuñiga	1078003393			Aprendiz		dayanavalentinarteagazuniga@gmail.com	3218185407		

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

GOR-F-085 V02

Anexo No 2.3 de la Obligación 2.3 Registro fotográfico





Anexo No 2.4 de la Obligación 2.4: guía de aprendizaje y Registro fotográfico





IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TL en Servicios Comerciales y Financieros.
- **Código del Programa de Formación**: 133303 v.1
- **Nombre del Proyecto**: Gestión en la relación con el cliente apoyado de herramientas digitales, como estrategia para consolidar la lealtad en las entidades financieras.
- **Fase del Proyecto**: EVALUACIÓN - Presentar propuesta comercial.
- **Actividad de Proyecto**: Sugerir propuesta comercial
- **Competencia**: 210301089 v.1 Asesorar Consumidor Financiero de acuerdo con Normativa y Guía Técnica.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Construir propuestas comerciales al cliente, según política institucional.
- **Duración de la Guía**: 12 horas. (10 horas presencial / 2 horas trabajo autónomo)

2. PRESENTACIÓN

¡Llegamos al final de su proceso formativo!

Imagen 1



Fuente: https://acortar.link/Q0N2i

Estimado aprendiz, hemos llegado a la parte final de su formación y queremos cerrar con broche de oro este valiosos proceso, luego de comprender los canales de comunicación y su importancia dentro de la organización, finalizamos con las propuestas comerciales, en la cual ofreceremos de una manera clara y atractiva productos y servicios que satisfagan a nuestros clientes y así ayudarlos a conseguir sus objetivos.

Equipado con el conocimiento hasta ahora adquirido como herramienta fundamental en su proceso, llegó el momento de presentar propuestas comerciales a través de las actividades planteadas en esta guía.

"Si el plan no funciona, cambia del plan, pero no cambies la meta"

Clauzen Villareal

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial (30 minutos)

Imagen 2



Fuentes: https://acortar.link/rEfYi

A continuación, se presenta un video acerca del "Elevator Pitch" donde se presentan diversos casos en los cuales los personajes tienen solo 20 segundos para convencer a una persona para que invierta en unos proyectos, escuchara con atención y posteriormente realizará una reflexión sobre cada situación presentada.

Pulse sobre la imagen



o clic en el enlace: Elevator pitch. Tienes 20 segundos - eduCaixa

Comparta y socialice con sus compañeros e instructor:

- De acuerdo con lo observado en el video y los consejos de la señora a cada uno de los personajes, qué es lo importante que se debe tener en cuenta en el momento de plantear la idea de un negocio
- Para crear una idea de negocio, ¿qué debe usted tener en cuenta?
- ¿Qué aspectos considera que deben ser relevantes en el momento de cerrar un negocio?

"No cuentes los días, haz que los días cuenten"

Muhammad Alí

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje (30 minutos)

Imagen 3



Fuente: https://acortar.link/1RpsW

Las propuestas comerciales son una herramienta poderosa para que un prospecto se convierta en cliente, estas pueden tener variación dependiendo de la empresa, sin embargo, la generalidad es que exista información detallada del producto o servicio a ofrecer, su objetivo principal es enlazar la necesidad de un cliente, que debe ser conocida por el asesor en etapa de prospección que anteriormente analizamos, con lo que tiene la organización para ofrecerle. Para muchos clientes puede ser importante que en las propuestas comerciales contengan valores y formas de pago dependiendo del producto o servicio a adquirir, sin embargo, para otros clientes podría ser más relevante otros factores, como que su necesidad sea satisfecha.

Por favor ordene desde sus presaberes a través del siguiente juego la definición de Propuesta Comercial. La definición se ordena arrastrando las palabras que aparecen dentro de la siguiente imagen o enlace:

Pulse sobre la imagen



o clic en el enlace: https://es.educaplay.com/recursos-educativos/9825963-propuesta_comercial.html

Posteriormente al juego y desde sus presaberes, responda las siguientes preguntas en su cuaderno de notas para luego socializar con su grupo e instructor:

a) ¿Por qué medios considera usted que se puede presentar una propuesta comercial?

b) Tome el rol del cliente por un momento, imagine que un asesor le está entregando una propuesta comercial de algún producto que usted desea adquirir. ¿Qué información desearía que tuviera dicha propuesta?

"La medida de la inteligencia es la capacidad de cambiar"

Albert Einstein

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización) (6 horas)

Imagen 4



Fuente: https://acortar.link/8hvOiE

Actividades de aprendizaje

- Estructurar oferta comercial para los diferentes tipos de clientes perfilándolos según política institucional.

- Realice la consulta y reúnase en GAES para socializar los temas, y diseñar un crucigrama en una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere: educima.com generador de crucigrama https://www.educima.com/crosswordgenerator.php
  Puede apoyarse en los siguientes enlaces: Propuesta comercial | ¿Cómo hacer una propuesta comercial? , NEXT ARTICLE An Explanation of the Different Types of Business Proposals , Propuesta Comercial: cómo hacer una en 3 etapas [+ modelo gratis] , Propuesta comercial: claves para hacer una que se destaque

  a) ¿Qué es una propuesta comercial?
  b) ¿Cuáles son los tipos de propuesta comercial?
  c) ¿Cuáles son las etapas o pasos de una propuesta comercial?
  d) ¿Cómo se elabora una propuesta comercial?
  e) ¿Qué diferencia hay entre una propuesta comercial solicitada y no solicitada?

- Elabore una propuesta comercial a un cliente en Word del producto que usted desee, consulte y elija un modelo de su preferencia de manera individual.

- Ahora se conformarán parejas donde uno tomará el rol de cliente y el otro de asesor comercial, mediante una dramatización presentarán un caso que cada pareja creará, donde se evidencie por parte del asesor una propuesta hacia el cliente dependiendo de cada caso propuesto.

Esté atento a las indicaciones de su instructor. Recuerde que la presentación personal, la manera de dirigirse al cliente y la comunicación hacen parte fundamental de la relación asesor-cliente.

Adicional a su consulta, puede apoyarse en los siguientes enlaces:

Pulse sobre la imagen



Consulta bibliográfica

o clic en el enlace: Sistema de Bibliotecas

Ingrese a la pestaña llamada CONSULTA BIBLIOGRÁFICA, si está interesado en buscar un libro, podrá pulsar clic en *CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO* para localizar el lugar donde está ubicado en físico, pero si desea encontrar un libro virtual, puede dirigirse a *BASES DE DATOS*, entra a alguna biblioteca o plataforma de las allí expuestas y busca el tema de su interés. Si la página le solicita usuario y contraseña, ambos datos corresponden a su número de identificación.

Propuesta comercial:
Propuesta comercial: aprende cómo hacer una con buenas prácticas
Tipos de propuesta comercial:
(para ver la página en español pulse el clic derecho del mouse sobre la página y seleccione: Traducir a español): An Explanation of the Different Types of Business Proposals
Etapas o pasos para elaborar una propuesta comercial:
7 pasos para redactar una Propuesta Comercial exitosa - efficy
Cómo se elabora una propuesta comercial:
Como Preparar Una Gran Propuesta Comercial
Diferencia entre una propuesta comercial solicitada y no solicitada:
https://es.classicfoxvalley.com/collate/difference-between-solicited-and-unsolicited-proposals/
Modelos de propuesta comercial:
https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_esCO907CO907&source=univ&tbm=isch&q=modelo+carta+propuesta+comercial&sa=X&ved=2ahUKEwi4v7yLmdbxAhUmEVkFHW1kAIoQjJkEegQIBxAC&biw=1366&bih=657

"Compite contra ti mismo, no contra otros"

Sophia Amoruso

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento (5 horas)

Reúnase en GAES y con ayuda de la propuesta comercial que cada uno presentó en el ejercicio anterior, van a elaborar una nueva propuesta comercial pero esta vez dirigida a un cliente bancario para satisfacer sus necesidades, a través de una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere Lucidpress: Brand Templating Platform , puede ofrecer el producto o servicio que más se ajuste al perfil y necesidad del cliente de cualquier entidad bancaria, para esta actividad debe indicar:

- Nombre del titular
- Actividad económica (empleado, independiente)
- Ingresos
- Gastos
- Créditos actuales con el sector financiero o establecimientos comerciales (si los tiene)
- Tipo de vivienda (familiar, arriendo, hipoteca etc)
- Grupo familiar (casado, soltero, hijos etc)
- Necesidad del cliente

Adicional deberá contener imágenes.

No olvide mencionar dentro de la propuesta cuál tipo de propuesta comercial es, beneficios, necesidades del cliente, argumentación, términos y condiciones.

Presentar la propuesta a manera de brochure y socializar con sus compañeros e instructor, en los roles del caso.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación

- Materiales: - Sillas mesas de trabajo colaborativo, Escritorio, Televisor, Computadores de escritorio, Tablero acrílico, Cable hdmi, Cable vga, Borrador para tablero, Esferos, Lápices, Marcadores para tablero acrílico, Papel blanco, Tajalapiz.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño: Dramatización presentación de caso **Evidencias de Producto:** Propuesta comercial	- Presenta propuesta comercial al cliente, según política institucional.	**Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración de productos **Instrumento:** Rúbrica

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Beneficios: El beneficio en economía es la cantidad monetaria resultante de la diferencia entre ingresos y costes de una inversión, negocio o cualquier otra actividad económica.

Brochure:cualquier folleto, tríptico o documento gráfico o digital que hace referencia a los servicios que presta la empresa.

Cliente:Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. (Definición establecida en el literal a del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

Inversionista: El inversionista o inversor es aquella persona natural o jurídica que compromete parte o todo su capital a la adquisición de títulos financieros. Esto, con el objeto de obtener ganancias.

GAES: son pequeños conjuntos de aprendices que trabajan de manera colaborativa y técnica para desarrollar competencias específicas, siendo cada miembro responsable tanto de su propio aprendizaje como del de sus compañeros durante la formación profesional.

Oferta: La oferta, en economía, es la cantidad de bienes y servicios que los oferentes están dispuestos a poner a la venta en el mercado a unos precios concretos.

Productos: Se entiende por producto las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con un cliente o que tienen origen en la ley (Definición establecida en el literal e del artículo 2 de la Ley 1328/09)

Precio: El precio es la cantidad necesaria para adquirir un bien, un servicio u otro objetivo. Suele ser una cantidad monetaria.

Persuasión: La persuasión es el acto o la acción de convencer a alguien sobre algo en concreto. Alguien persuasivo es una persona que domina esta faceta y que consigue persuadir con eficacia a otra persona.

Propuesta comercial: La propuesta comercial es un documento en el que el cliente tendrá toda la información sobre el producto o servicio que desea adquirir, incluyendo plazos de entrega, alcance de trabajo, valores y formas de pago.

Servicios: Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros. (Definición establecida en el literal e del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Webgrafía:

- Propuesta comercial definición: Contenido, R. (2021). Propuesta comercial: aprende cómo hacer una con buenas prácticas. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://rockcontent.com/es/blog/propuesta-comercial/
- Propuesta comercial | ¿Cómo hacer una propuesta comercial ?. (2021). Recuperado el 24 de julio de 2021, de https://www.emprendepyme.net/propuesta-comercial.html
- Tipos de propuesta comercial: una explicación de los diferentes tipos de propuestas comerciales. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en https://www.clientpoint.net/blog/types-of-business-proposals
- Etapas o pasos para elaborar una propuesta comercial: 7 pasos para redactar una Propuesta Comercial exitosa - eficiencia. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en https://www.efficy.com/es/propuesta-comercial/
- Propuesta Comercial: cómo hacer una en 3 etapas [+ modelo gratis]. (2021). Recuperado el 24 de julio de 2021, de https://www.rdstation.com/co/blog/construir-propuesta-comercial-exito-cliente/
- Cómo se elabora una propuesta comercial: Chauvin, S. (2021). Cómo Preparar Una Gran Propuesta Comercial. Consultado el 9 de julio de 2021 en http://www.mujeresdeempresa.com/como-preparar-una-gran-propuesta-comercial/
- Da Silva, D. (2020). Propuesta comercial: claves para hacer una que se destaque. Recuperado el 24 de julio de 2021, de https://www.zendesk.com.mx/blog/propuesta-comercial/
- Diferencia entre una propuesta comercial solicitada y no solicitada: Diferencia entre propuestas solicitadas y no solicitadas | 2020. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en https://es.classicfoxvalley.com/collate/difference-between-solicited-and-unsolicited-proposals/
- Beneficios: Economipedia. (2021). Beneficio - Definición, qué es y concepto | Economipedia. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://economipedia.com/definiciones/beneficio.html
- Modelos de propuesta comercial: modelo carta propuesta comercial - Búsqueda de Google. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_esCO907CO907&source=univ&tbm=isch&q=modelo+carta+propuesta+comercial&sa=X&ved=2ahUKEwi4v7yLmdbxAhUmEVkFoHjW1 7
- Brochure: Zipvisual. (2021). Diseño gráfico, desarrollo web y marketing digital. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://www.zipvisual.com/blog/el-brochure-empresarial-y-sus-beneficios-para-mi-empresa/
- Cliente:Congreso de la República. (2021). Ley 1328 de 2009. Consultado el 9 de julio de 2021 en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html.
- Inversionista: Economipedia. (2021). Inversionista | Economipedia. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://economipedia.com/definiciones/inversionista.html
- Oferta: https://economipedia.com/definiciones/oferta.html
- Productos: Congreso de la República. (2021). secretariasenado.gov.co. Consultado el 9 de julio de 2021 en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

- Servicios: Congreso de la República. (2021). secretariasenado.gov.co. Consultado el 9 de julio de 2021 en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

- Precio: Economipedia. (2021). Precio - Definición, qué es y concepto | Economipedia. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://economipedia.com/definiciones/precio.html
- Persuasión: Economipedia. (2021). Persuasión | Economipedia. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://economipedia.com/definiciones/persuasion.html

Imágenes

- Imagen 1
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en http://venderesmuchomas.com/wp-content/uploads/2016/07/Presentaci%C3%B3n1-300x225.jpg
- Imagen 2
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en https://www.martechforum.com/wp-content/uploads/2017/10/Propuesta-comercial.png
- Imagen 3
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en https://pbs.twimg.com/media/EM0VUUPXsAEfnzv.png
- Imagen 4
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en
https://gerencia.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/7.png
https://gerencia.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/7.png

Videos:

- Elevator Pitch: antes de continuar en YouTube. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en https://www.youtube.com/watch?v=2b3xG_Yjgvl&ab_channel=iurisdocTV

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Evelyn Acevedo Cuevas	Experta Temática	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021
	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Profesional en diseño y desarrollo	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021
	María Fernanda Calderón Guzmán	Experta Temática	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021

- Servicios: Congreso de la República. (2021). secretariasenado.gov.co. Consultado el 9 de julio de 2021 en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

- Precio: Economipedia. (2021). Precio - Definición, qué es y concepto | Economipedia. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://economipedia.com/definiciones/precio.html
- Persuasión: Economipedia. (2021). Persuasión | Economipedia. Consultado el 9 de julio de 2021 en https://economipedia.com/definiciones/persuasion.html

Imágenes

- Imagen 1
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en http://venderesmuchomas.com/wp-content/uploads/2016/07/Presentaci%C3%B3n1-300x225.jpg
- Imagen 2
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en https://www.martechforum.com/wp-content/uploads/2017/10/Propuesta-comercial.png
- Imagen 3
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en https://pbs.twimg.com/media/EM0VUUPXsAEfnzv.png
- Imagen 4
(2021). Consultado el 15 de julio de 2021 en
https://gerencia.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/7.png
https://gerencia.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/7.png

Videos:

- Elevator Pitch: antes de continuar en YouTube. (2021). Consultado el 9 de julio de 2021 en https://www.youtube.com/watch?v=2b3xG_Yjgvl&ab_channel=iurisdocTV

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Evelyn Acevedo Cuevas	Experta Temática	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021
	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Profesional en diseño y desarrollo	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021
	María Fernanda Calderón Guzmán	Experta Temática	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ludy Sthella Cordoba Palacios	Instructora	CRNIB	Abril 2026	Actualizacion del formato, por cambio de versión y se adicionó al glosario la palabra y definion de GAES.

Anexo No 2.5 de la Obligación 2.5: Juicos evaluativos e instrumento de evaluación.

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	20/04/2026
Ficha de Caracterización:	3176381
Código:	133303
Versión:	1
Denominación:	SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS
Estado de la Ficha de	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	17/03/2025
Fecha Fin:	13/11/2026
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	27 - REGIONAL CHOCÓ
Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

Tipo de Documer	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario que registro el juicio evaluativo
TI	1017196586	MISHELL DAYANA	MORENO CHALA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638305 - 2. USAR HERRAMIENTAS TIC DE ACUERDO CON LOS	APROBADO	13/04/2026 22.22 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1017196586	MISHELL DAYANA	MORENO CHALA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638306 - 4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE	APROBADO	13/04/2026 22.22 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1017196586	MISHELL DAYANA	MORENO CHALA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638307 - 1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE	APROBADO	13/04/2026 22.21 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1017196586	MISHELL DAYANA	MORENO CHALA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638309 - 3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE	APROBADO	13/04/2026 22.22 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

TI	1078002900	ADRIANA YORLEIDY	PALMA CORDOBA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638305 - 2. USAR HERRAMIENTAS TIC DE ACUERDO CON LOS	APROBADO	13/04/2026 22.22 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1078002900	ADRIANA YORLEIDY	PALMA CORDOBA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638306 - 4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE	APROBADO	13/04/2026 22.22 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1078002900	ADRIANA YORLEIDY	PALMA CORDOBA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638307 - 1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE	APROBADO	13/04/2026 22.21 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1078002900	ADRIANA YORLEIDY	PALMA CORDOBA	EN FORMACION	37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de	638309 - 3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE	APROBADO	13/04/2026 22.22 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
LISTA DE CHEQUEO

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación	Técnico Laboral en Servicios Comerciales y Financieros.
Nombre del Proyecto	Gestión en la relación con el cliente, utilizando las herramientas digitales y las estrategias para consolidar la lealtad en el banco didáctico IEFEM.
Fase del Proyecto	Presentar propuesta comercial.
Actividad del Proyecto	Sugerir propuesta comercial.
Competencia	210301089 v.1 Asesorar Consumidor Financiero de acuerdo con Normativa y Guía Técnica.
Resultado de Aprendizaje Alcanzar	Construir propuestas comerciales al cliente, según política institucional.
Actividad de Aprendizaje	Estructurar oferta comercial para los diferentes tipos de clientes perfilándolos según política institucional.
Evidencia de Desempeño	Dramatización presentación de caso.
Criterios de Evaluación	Presenta propuesta comercial al cliente, según política institucional.

2. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Estimado Aprendiz: Le sugiero tener presente la información contenida en este Instrumento de Evaluación, el cual ha sido realizado para **recoger verificar y valorar** sus conocimientos.

3. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SI	NO	
1.	**INTRODUCCION**			
	Su presentación personal es impecable.			
	Presentan el caso a desarrollar.			
2.	**DESARROLLO**			
	Saluda al cliente de manera adecuada.			
	Sostiene contacto visual con el cliente			
	Realiza las preguntas pertinentes al cliente para su debido conocimiento.			
	Se evidencia conocimiento de los productos y servicios a ofrecer.			
	Le expresa al cliente las características de los productos y servicios ofrecidos.			
	Aborda al cliente con una comunicación asertiva permitiendo que muestre interés en la propuesta brindada.			

	Escucha asertivamente al cliente para conocer sus necesidades u objeciones y convertirlas en una venta efectiva.			
	Demuestra a través del diálogo la apropiación de los conocimientos adquiridos.			
3.	**FINALIZACION**			
	Presenta propuesta comercial			

4. EVALUACIÒN

Nombre del instructor: _____

Nombre del aprendiz: _____

Observaciones:

Juicio de Valor: _____

Anexo No 2.6 de la Obligación 2.6: Gestión de tiempo descargada de Sofía plus.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

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

FECHA INICIAL: 01/04/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3468308 - SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. EXAMINAR NECESIDADES DEL CLIENTE, RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SEGÚN POLÍTICA INSTITUCIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

20/04/26 18:30 Page 1 of 9

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE CAJA, SEGÚN POLÍTICA COMERCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR RECURSOS PARA ANÁLISIS DE DATOS TENIENDO EN CUENTA NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	31,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 3176416 - SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. EXAMINAR NECESIDADES DEL CLIENTE, RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SEGÚN POLÍTICA INSTITUCIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE CAJA, SEGÚN POLÍTICA COMERCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR RECURSOS PARA ANÁLISIS DE DATOS TENIENDO EN CUENTA NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	29,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 3176381 - SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. EXAMINAR NECESIDADES DEL CLIENTE, RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SEGÚN POLÍTICA INSTITUCIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE CAJA, SEGÚN POLÍTICA COMERCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR RECURSOS PARA ANÁLISIS DE DATOS TENIENDO EN CUENTA NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	37,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	99,10

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: LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

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

Anexo 2.8 de la Obligación 2.8: Registro fotográfico del ambiente de formación





Anexo 2.10 de la Obligación 2.10: Documento radicado y listados de asistencia

INSTITUCIÓN EDUCATIVA FEMENINA DE ENSEÑANZA MEDIA – IEFEM
Resolución de aprobación de estudio No. 1136 de noviembre de 18 de 2019
Código DANE 127001000225 NIT 800097490-4
E-mail: iefem2016@gmail.com

SENA REGIONAL CHOCO
RADICACIÓN WEB
: 27-1-2026-000719
21/4/2026 09:20:27
Destinatario 1025

Quibdó, 16 de abril del 2026

Doctora
CARMEN STRELLA ARBOLEDA VELASQUEZ
Directora Sena Regional Choco (E)
Quibdó.

Asunto: Asignación de Etapa Practica Aprendices I.E de Femenina de Enseñanza Media de Quibdó

Cordial saludo:

Por medio del presente y en atención a la formación que se adelante con la I.E. Femenina de Enseñanza Media de Quibdó, del programa **TECNICO EN SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS,** de la ficha **No. 3176381** con 34 aprendices y ficha **No 3176416** con 29 aprendices, nos permitimos solicitar el trámite de asignación de Etapa practica de los aprendices de los grados 11° que corresponde a la vigencia 2026, para el inicio de su etapa productiva a partir del 15 de mayo y culmina el 15 de noviembre del 2026, para lo cual se adjunta:

- Formato diligenciado enviado al correo del Líder (pantallazo)
- Lista de asistencia

Cordialmente,

HELENA LEMOS MAYORAL
Cargo: Rectora
Correo: rectoriaiefemp@gmail.com
Celular: 3147460603

LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
Cargo: Instructor
Correo: lscordoba@sena.edu.co – ludycordoba@hotmail.com

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 16 DEL MES DE abril DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Escogencia de alternativa de aprendices del programa "Tecnico en Servicios Comerciales y financieros"

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Luz Deli Cabrera	1075092376			X		luzdelicabrera@gmail.com	3103677843		Luz Deli
2	Licold Oreisn Arrieta Arregocés	1032018773			X		licoldarrietaarregoces@gmail.com	3216182573		Licold A.
3	Sara Valentina Caicedo Romaña	1017195576			X		Saravalentinacaicedo13@gmail.com	3148120311		Sara V.
4	Gelyn Zulena Cordoba Moreno	1028011569			X		gelynzulenacordobamoreno@gmail.com	3226865919		gelynzulena
5	Yoxelym Manuela Diaz Palacio	1152074598			X		yoxelymmanuela diazpalacio@gmail.com	3205447342		
6	Megan Phaishell Echeverría Ll.	1078003207			X		meganphaishellecheverriallorenda@gmail.com	3204976346		megan echeverria
7	Haylin Dallana Figueroa	1078460447			X		haylindayanafigueroa carreo@gmail.com	3229499200		Haylin F.
8	Isabel Cristina Hoyos	1078744333			X		isabelcristinahoyos@gmail.com	3224584092		
9	Sharod Darlenys Perea	1078003460			X		Sharodarlenysperea12@gmail.com	3217484218		Sharod.
10	Yaira Naomy Lozano Valencia	1078460838			X		Yairanaomylozanovalencia@gmail.com	3103341520		Yaira V.
11	Lizeth Vanessa Machado Valoy	1078003376			X		lizethvanessamachadovaloy@gmail.com	3148460952		Lizeth M.
12	Linda Cristina Maturana Moreno	1078003093			X		lindacristinamaturanamoreno0@gmail.com	3137547360		Linda C. Maturana
13	Deimara Mecha Evaz	1078003033			X		Deimaramechaevaz2009@gmail.com	3172573460		Deimara
14	Suxy Ginella Herrera Machado	1025660438			X		Suxyginellaherrera machado13@gmail.com	3117855823		Suxy Herrera
15	Evelyn Yineth Mosquera Bermudez	1078003805			X		evelynyinethmosquera bermudez2@gmail.com	3148748372		

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

GOR-F-085 V02

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 16 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Escogencia de alternativa de aprendices del Programa "Tecnico en Servicios Comerciales y financieros"

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
16	Carmen Sofia Mosquera Copete	1078003135			X		CSofiamosquera0@gmail.com	3102361807		Sofia
17	Kayaguitch Palacios Mosquera	1078003987			X		kayaguitchpalacios Mosquera@gmail.com	3122913661		Kayaguitch
18	Evelin Dayana Palacios Mosquera	1078002181			X		evelindayanapalacios mosquera13@gmail.com	3104606976		Evelin.
19	Maria Luisa Panesso Cordoba	1078003078			X		marialuisapanesso cordoba@gmail.com	3246333811		
20	Isabel Sofia Acosta Cordoba	1085592556			X		isabelsofiaacostacordoba13@hotmail.com	3108618960		

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

GOR-F-085 V02

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 16 DEL MES DE abril DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Escogencia de alternativa de aprendices del programa "Tecnico en Servicios comerciales y financieros"

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
T.1	Loren Sofia Sanchez Caceres	1078460680			Aprendiz	IEFEM	lorensofiasanchez caceres11@gmail.com	3118468204		Loren Sofia
T.1	Hana Juhana Arias Mena	1077453697			Aprendiz	IEFEM	mariajuliaarias1@mena 10@gmail..com	3223940780		Juhana A.
T.1	Daniela Córdoba caicedo	1077453354			Aprendiz	IEFEM	danielacordobacaicedo04@gmail.com	3227580690		
T.1	Dairy zomary Lemus Perlaza	1034921682			Aprendiz	IEFEM	dairyzomarylemus perlaza@gmail.com	3213577697		Dairy
T.1	Dayan Valentina Arteaga Rincón	1078003332			Aprendiz	IEFEM	dayanvalentina arteaga rincon3@gmail.com	3218585457		
T.1	Hilary Isabel Blandón Martinez	1078003850			Aprendiz	IEFEM	hilaryisabelblandón martinez@gmail.com	3135055082		Isabel M.
T.1	Andrea Patricia Perea Mena	1078460793			Aprendiz	IEFEM	andreapatricia pereamena@gmail.com	3042432643		
T.1	Marlin Dayana Mena Moreno	1078460771			Aprendiz	IEFEM	marlindayana menamoreno@gmail.com	3233686691		Marlin Mena

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

GOR-F-085 V02

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 16 DEL MES DE abril DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Escogencia de alternativa de aprendices del programa "Tecnico en servicios comerciales y financieros"

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
T.1	Maria Isabella Perea Ochoa	1078460606			Aprendiz	IEFEM	mariaisabelaperea ochoa@gmail.com	3128248735		Isabella O.
T.1	Maria Jose Payan Mosquera	1078460888			Aprendiz	IEFEM	mariajosepayan mosquera@gmail.com	3076586		Payan
T.1	Mishelle Johanna Jabe Caputi	1077449124			Aprendiz	IEFEM	mishellejohannajabecaputi@gmail.com	3145583878		Johanna Jabe
T.1	María José Rodas Giraldo	1078461964			Aprendiz	IEFEM	mariajoserodasgiraldo@gmail.com	3145568911		Majo Rodas
T.1	Sara Valeria Hoyos Cardona	1078003797			Aprendiz	IEFEM	saravalentinahoyos cardona@gmail.com	3115108592		Valeria Hoyos.
T.1	Andrea Valentina Villamizar Rua	1078003028			Aprendiz	IEFEM	andreavalentinavilla mizarrua09@gmail.com	3209765349		Valentina V.
T.1	Angie Daniela Moreno Mena	1033180063			Aprendiz	IEFEM	angiedanielamoreno mena02@gmail.com	3106205412		Daniela
T.1	Ladys Carolina Maturana Marin	1074007403			Aprendiz	IEFEM	ladyscarolinamaturana marin@gmail.com	3116191401		Ladys M.
T.1	Yandri Yulieth Garcia Guevara	1077495670			Aprendiz	IEFEM	Yandri Yulieth Garcia Guevara@gmail.com	3127939		Yandri

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

GOR-F-085 V02

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 20 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Escogencia de alternativa de aprendices del programa "Tecnico en Servicios Comerciales y Financieros."

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Adriana Yorleidy Palma Córdoba	1078002900			X	Aprendiz	apo567828@gmail.com	3145356869		
2	Jary Jandled Pozzo Dominguez	1078003315			X	Aprendiz	[illegible]	3143208469		Jary P.
3	Lisseth Katyan Zapata Córdoba	1078003899			X	Aprendiz	[illegible]	3121879883		Lisseth
4	Isabela Patiño Baldovino	1038176475			X	Aprendiz	[illegible]	3156957347		Isabela P.B.
5	Zahae Nicolle Garcia Palacios	1078003600			X	Aprendiz	[illegible]	3135776469		
6	Yulizeth Robledo Merci	1078002850			X	Aprendiz	[illegible]	3045236194		Yulizeth
7	Dianny Michel Lemus Moreno	1078003074			X	Aprendiz	[illegible]	3147367444		Dianny Lemus
8	Liana Sofia Vasquez Agrilla	1071453424			X	Aprendiz	[illegible]	3103554169		Liana
9	Evelyn Palacios Mendoza	1078001163			X	Aprendiz	[illegible]	3135776469		Evelyn M.
10	Luz Daniela Serna Revollo	1078002951			X	Aprendiz	[illegible]	3233897255		Luz Daniela S.
11	Yeiny Elen Pengilo Rios	1078003970			X	Aprendiz	[illegible]	3237959369		Elen
12	Liddy Sofia Chala Rodriguez	1013464405			X	Aprendiz	[illegible]	3143006394		Liddy S.
13	Kendra Nicol Lago Victoria	1013682278			X	Aprendiz	[illegible]	3135610585		Kendra Lago
14	Valentina Villamizar Balderrama	1023529664			X	Aprendiz	[illegible]	3117422012		Valentina Villa
15	Liseth Dayana Serrano Guerrero	1154163724			X	Aprendiz	[illegible]	3173516724		

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

GOR-F-085 V02

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 20 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Escogencia de alternativa de aprendices del programa "Tecnico en Servicios Comerciales y Financieros."

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Adriana Yorleidy Palma Córdoba	1078002900			X	Aprendiz	apo567828@gmail.com	3145356869		
2	Jary Jandled Pozzo Dominguez	1078003315			X	Aprendiz	[illegible]	3143208469		Jary P.
3	Lisseth Katyan Zapata Córdoba	1078003899			X	Aprendiz	[illegible]	3121879883		Lisseth
4	Isabela Patiño Baldovino	1038176475			X	Aprendiz	[illegible]	3156957347		Isabela P.B.
5	Zahae Nicolle Garcia Palacios	1078003600			X	Aprendiz	[illegible]	3135776469		
6	Yulizeth Robledo Merci	1078002850			X	Aprendiz	[illegible]	3045236194		Yulizeth
7	Dianny Michel Lemus Moreno	1078003074			X	Aprendiz	[illegible]	3147367444		Dianny Lemus
8	Liana Sofia Vasquez Agrilla	1071453424			X	Aprendiz	[illegible]	3103554169		Liana
9	Evelyn Palacios Mendoza	1078001163			X	Aprendiz	[illegible]	3135776469		Evelyn M.
10	Luz Daniela Serna Revollo	1078002951			X	Aprendiz	[illegible]	3233897255		Luz Daniela S.
11	Yeiny Elen Pengilo Rios	1078003970			X	Aprendiz	[illegible]	3237959369		Elen
12	Liddy Sofia Chala Rodriguez	1013464405			X	Aprendiz	[illegible]	3143006394		Liddy S.
13	Kendra Nicol Lago Victoria	1013682278			X	Aprendiz	[illegible]	3135610585		Kendra Lago
14	Valentina Villamizar Balderrama	1023529664			X	Aprendiz	[illegible]	3117422012		Valentina Villa
15	Liseth Dayana Serrano Guerrero	1154163724			X	Aprendiz	[illegible]	3173516724		

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

GOR-F-085 V02

PROCESO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

NOMBRE DEL FORMATO

FORMATO SELECCIÓN MODIFICACIÓN ALTERNATIVA ETAPA PRODUCTIVA (GRUPO)

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública [x] | Pública Clasificada [ ] | Pública Reservada [ ]

Con el diligenciamiento de este formato autorizo al SENA para la recolección y tratamiento de mis datos personales, conforme a la GDP-PO-006 política de datos personales de la entidad, entiendo que los datos serán objeto de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión, cesión y todo el tratamiento, realizados por el SENA.

1. Información del programa de formación

Fecha de elaboración:	14/04/2026	Nivel y Programa de formación:	Tecnico en servicios comerciales y financieros			Número de Grupo:	3176416
Nombre de Regional:	Choco	Código / Nombre centro de formación:	9122 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD			Modalidad de formación:	Presencial
Fecha Inicio Grupo:	15/05/2026	Fecha Fin del Grupo:	15/11/2026	Trimestre:	3°	Instructor:	Lady Sthella Cordoba Palacios
Jornada:	Mañana	Correo del instructor :	lscordoba@sena.edu.co				

Información de los aprendices — **Marque con una X la alternativa de etapa productiva seleccionada por el aprendiz**

N°	Tipo de documento	Número de identificación	Nombres	Apellidos	Dirección	Correo Electronico	Teléfono	Aprendiz en situación de discapacidad: Si	Aprendiz en situación de discapacidad: No	¿Cuál es la situación de discapacidad que presenta ?	Contrato de aprendizaje: Contrato de aprendizaje (regular)	Contrato de aprendizaje: Práctica sin vínculo pero el SPA interpone	Contrato de aprendizaje: Grupo de la investigación, el Desarrollo tecnológico y Tecnológico e Innovación	Contrato vínculo formativos: Aprendiz con salario productivo familiar	Contrato vínculo formativos: Apoyo a una institución estatal (Hospital, Alcaldía, Gobernación, entidad sin ánimo de Lucro	Contrato vínculo formativos: Práctica sin vínculo pero el SPA interpone	Monitoria: Monitoria (Regular)	Monitoria: Grupo de la investigación, el Desarrollo tecnológico y Tecnológico e Innovación	Proyecto productivo: SENA empresa**	Proyecto productivo: SENA promueve SENA	Proyecto productivo: Producción de videos	Proyecto productivo: Proyecto productivo tecnológico enfoque empresarial***	Proyecto productivo: Proyecto productivo tecnológico enfoque social***	Proyecto productivo: Beca emprendedor **	Vínculo laboral: Práctica sin vínculo pero el SPA interpone **	Vínculo laboral: Vínculo laboral (regular)	Vínculo laboral: Práctica sin vínculo pero el SPA interpone	Fecha de inicio de ejecución de la alternativa etapa productiva (No cambiar, corresponde a la programada)	Fecha Fin de ejecución de la alternativa etapa productiva (No cambiar, corresponde a la programada)	Firma del aprendiz (En caso de modalidad virtual: colocar "participación virtual")
1	T.I.	1251074888	JHOSELYN MANUELA	DIAZ PALACIOS	Barrio Los Castillos 2	Jhoselynmanuelladiazpalacios@gmail.com	320 5443162		X																				01/05/2026	01/11/2026	Jhoselyn M.
2	T.I.	1017185576	SARA VALENTINA	CAICEDO ROMAÑA	Barrio Cielo- La Cascorbia	saravalentinacaicedo13@gmail.com	3148121311		X																				01/05/2026	01/11/2026	Sara V
3	T.I.	1016244333	ISABEL CRISTINA	IBARGUEN MOSQUERA	Barrio Niño Jesus	isabelcristinaibarguenmosquera@gmail.com	3234589092		X																				01/05/2026	01/11/2026	Isabel C
4	T.I.	1025665056	ISABEL SOFIA	QUEJADA CORDOBA	Barrio Santana	isabelsofiaquejadacordoba13@gmail.com	3108615960		X																				01/05/2026	01/11/2026	Isabel Sofia
5	T.I.	1025660438	SUDY GINELLA	MENA MACHADO	Barrio Jardin la 18	Sudyginellamenamachado13@gmail.com	311 7835823		X																				01/05/2026	01/11/2026	Sudy Mena
6	T.I.	1026801569	GIELYN JULIENA	CORDOBA MORENO	Barrio Santana	gielynjulienacordobamoreno@gmail.com	3216651319		X																				01/05/2026	01/11/2026	GielynCm
7	T.I.	1010018773	LUCCILO GRIESH	CANCEDO ARROYAVE	Barrio Jardin la 18	LuccilGriesheCanedoArroyave@gmail.com	3216182575		X																				01/05/2026	01/11/2026	Griesh Arroyave
8	T.I.	1033188067	ANGIE DANIELA	MORENO MENA					X																				01/05/2026	01/11/2026	
9	T.I.	1027002376	LUZ SELI	CABRERA	Barrio Obapo- las Villas	luzseliabrera@gmail.com	3106618843		X																				01/05/2026	01/11/2026	Luz Seli
10	T.I.	1027002181	EVELIN DAYANA	PALACIOS MOSQUERA	Barrio Los Alamos	evelindayanapalaciosmosquera08@gmail.com	3104606976		X																				01/05/2026	01/11/2026	Evelijn Dayana
11	T.I.	1027002028	ANDREA VALENTINA	VILLAMIZAR RUA	Barrio Monserrate	andreavalentinavillamizarrua09@gmail.com	3209761349		X																				01/05/2026	01/11/2026	
12	T.I.	1027003033	DEIMARA	MECHA EVACO	Barrio La Cascorbia	Deimaramechaevaco2005@gmail.com	312 2575480		X																				01/05/2026	01/11/2026	Deimara
13	T.I.	1027003078	MARIA LUISA	PANESSO CORDOBA	Barrio Reposo 3	marialuisapanessocordoba13@gmail.com	3246333811		X																				01/05/2026	01/11/2026	Luisa P
14	T.I.	1027003085	LINDA CRISTINA	MATURANA MORENO	Barrio Yesicagrande	lindacristinamaturanamoreno08@gmail.com	3137547360		X																				01/05/2026	01/11/2026	Linda maturana
15	T.I.	1027003135	CARMEN SOFIA	MOSQUERA COPETE	Barrio Cohimbra	carmensofiamosqueracopete@gmail.com	3102361807		X																				01/05/2026	01/11/2026	Sofia Mosquera
16	T.I.	1027003202	MEGAN PHAISHELL	ECHAVARRIA LLOREDA	Barrio La Esmeralda	meganphaishellecheverriallloreda@gmail.com	3206968778		X																				01/05/2026	01/11/2026	Megan Echavarria
17	T.I.	1027003370	LIZETH VANESSA	MACHADO VALOY	Barrio Caraño parte alta	lizethvanessamachadovaloy@gmail.com	3148460952		X																				01/05/2026	01/11/2026	Lizeth M.V
18	T.I.	1027003387	KAYRA YULIETH	PALACIOS MOSQUERA	Barrio Jardin la 18	kayrayulithpalaciosmosquera@gmail.com	3122913061		X																				01/05/2026	01/11/2026	Kayra Palacios
19	T.I.	1027003464	SHAIRO DAICHELY	LEMUS PEREA	Barrio Cabi Los Lagos	shairodaicherlylemusperea12@gmail.com	3217484318		X																				01/05/2026	01/11/2026	Shairo L
20	T.I.	1027003805	EVERYN YINETH	MOSQUERA BERMUDEZ	Barrio Las Americas	everynyinethmosquerabermudez@gmail.com	314 8788312		X																				01/05/2026	01/11/2026	Everyn Bermudez
21	T.I.	1027460447	HAYLIN DALLANA	FIGUEROA GAMBOA	Barrio Casa Blanca- Zona Norte	haylindallanafigueroagamboa@gmail.com	3234993000		X																				01/05/2026	01/11/2026	Haylin F
22	T.I.	1027460538	TAYRA NAOMY	LOZANO VALENCIA	Barrio el Porvenir	tayranaomylozanovalencia@gmail.com	3108341529		X																				01/05/2026	01/11/2026	Tayra V.
23	T.I.	1027460606	MARIA ISABELLA	PEREA OCHOA					X																				01/05/2026	01/11/2026	
24	T.I.	1027460680	LOREN SOFIA	SANCHEZ CACERES	Barrio el silencio	lorensofiasanchezcaceres11@gmail.com	3118453204		X																				01/05/2026	01/11/2026	
25	T.I.	1027460771	MARLIN DAYANA	MENA MORENO	Barrio Alirneda Reyes	marlindayanamenamoreno20@gmail.com	3133686691		X																				01/05/2026	01/11/2026	
26	T.I.	1027460793	ANDREA PATRICIA	PEREA MENA	Barrio San Jose	andreapatriciapereamena@gmail.com	3042432643		X																				01/05/2026	01/11/2026	
27	T.I.	1027461038	MARIA JOSE	PAYAN MOSQUERA	Barrio mundo de Dios	mariajosepayanmosquera@gmail.com	3107763826		X																				01/05/2026	01/11/2026	
28	T.I.	1027461564	MARIA JOSE	RODAS GIRALDO	Barrio la playita	mariajoserodasgiraldo@gmail.com	3148558978		X																				01/05/2026	01/11/2026	

Nombre y firma del coordinador académico (para alternativas diferentes a contrato de aprendizaje)

Nombre y firma del Líder de Contrato de Aprendizaje o quien haga sus veces (para la alternativa de contrato de aprendizaje)

Rol:

Fecha de Recepción del formato
(Por parte de la coordinación o el líder de contrato de aprendizaje)

DD/MM/AA

* De acuerdo a la Resolución 623 de 2030, emanada por el Ministerio del trabajo, la pasantía pasa a denominarse vínculo formativo.

** En estos subtipos de alternativa, se seleccionará en SofiaPlus el subtipo de alternativa **"SENA - empresa"**.

Nota 1: Para la selección y/o modificación de alternativa de etapa productiva se requiere Vo.Bo. De la coordinación académica del centro de formación.

Nota 2: Con la firma de este documento autorizo al SENA para el tratamiento de mis datos personales, teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012, protección de datos personales:
La autorización suministrada en el presente formato faculta al SENA para que dé a sus datos aquí recopilados el tratamiento señalado en la política de privacidad para el tratamiento de datos personales del SENA. La autorización contempla el envío de información de eventos, actividades o servicios de la entidad.
El titular de los datos podrá, en cualquier momento solicitar al SENA que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos, si así está almacenada.