



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

FORMATO PARA LIQUIDACIÓN PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONAS NATURALES (RENTAS DE TRABAJO ARTICULO 103 ESTATUTO TRIBUTARIO)

REGIONAL HUILA

CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS-HUILA

Adquiriente: SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Nit adquiriente: 899.999.034-1

Código Regional	41
Código Centro	952710
Fecha Elaboración	Mayo de 2026
Versión	ENERO - 1,26
ID de Proceso	34257-666085

DATOS DEL CONTRATISTA

Nombres y apellidos:	LILIANA MACIAS JOVEN	Banco a consignar:	BANCOLOMBIA
Cédula de Ciudadanía	26.492.962	Tipo de cuenta:	AHORROS
Correo electrónico:	liliana_contabilidad@yahoo.com	Número de Cuenta:	07600009136
IP/Nº de contacto:		Presta Servicios Excluidos de IVA:	SI
Inducción SST:	SI	Pertenece al régimen simple de tributación:	NO
Régimen del IVA:	NO RESPONSABLE	Es declarante de renta por el año gravable 2025	NO
¿Es pensionado o tiene otra situación sustentada normativamente para no estar obligado a cotizar pensión?			
Sus ingresos en el 2025 fueron iguales o superiores a \$69.718.600			
Sus ingresos del contrato suscrito con la Entidad en el 2026 es igual o superior a \$209.496.000 (debe registrarse como responsable del IVA)			
¿Utiliza costos o gastos asociados al ingreso para disminuir su impuesto de renta que declara ante la DIAN anualmente?			
Concepto del pago corresponde a:			
TARIFA RETENCIÓN ARTICULO 392 E.T.			

DATOS DEL CONTRATO

Nº del contrato:	8962237/2026	Nº Compromiso SIIF	2126	Número de pagos durante la vigencia del contrato	10
OBJETO CONTRACTUAL: (Descripción del servicio prestado)	INSTRUCTOR:41_9527_118 PSP APOYO A LA GESTIÓN, PROGRAMA ARTICULACIÓN CON EDUCACIÓN MEDIA; CON EL FIN DE PLANEAR, ORIENTAR Y EVALUAR ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL CIES ESPECIAL. CONTABILIZ. OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.				

DATOS PERIODO DEL PAGO

Del	01/05/2026	Al	31/05/2026	Saldo Anterior del Contrato:	\$ 33.162.479
Número de pago	4			Valor Total del Contrato:	\$ 47.217.053
Valor Bruto Pago:	\$ 4.737.497,00			Nuevo Saldo del Contrato:	\$ 28.424.982

RESUMEN PAGOS GENERADOS EN EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Ingresos por honorarios	\$ 4.737.497	Ninguno	0,00%
Ingresos por comisiones	\$ 531.784	Retención en la Fuente del Periodo	\$ 0
TOTAL INGRESOS DEL PERIODO	\$ 5.269.281		\$ 0
BASE PARA RETENCIÓN EN LA FUENTE	\$ 3.539.281	TOTAL RETEFUENTE PRESENTE PAGO	\$ 0

LIQUIDACIÓN DE PAGO A SEGURIDAD SOCIAL Y LIQUIDACIÓN DEL NETO A PAGAR

	Mayo	Abril			
Nº Planilla PILA, o, Nº Radicación pago SS	-----	9503785650	Base retención en la fuente a título de RENTA	3.539.281,00	TARIFA
Ingreso Base de Cotización - IBC	\$ 1.894.999	\$ 1.894.999	Base retención en la fuente a título de ICA	5.269.281,00	
Aporte obligatorio a seguridad social salud	\$ 236.900	\$ 236.900	Valor base IVA	0,00	
Aporte obligatorio a seguridad social Pensión	\$ 303.200	\$ 303.200	IVA (Si es RESPONSABLE)	0,00	19%
Aporte obligatorio a Fondo de solidaridad Pensional	\$ -	\$ 0	Menos Retención en la Fuente	0,00	0,00%
ARL	\$ 9.900	\$ 9.900	Menos Retención IVA	0,00	15%
			Reteica - 8541	0,00	0,200%
				0,00	0,200%
				0,00	0,200%
				0,00	0,200%
Aportes voluntarios a Fondo de pensiones Obligatorias	\$ -			0,00	0,200%
Aportes voluntarios a cuentas AFC Y AVC	\$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Aporte voluntario a Fondos de pensiones voluntarias	\$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Intereses Prestamo de Vivienda	\$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Dependientes hasta	\$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Salud hasta	\$ 837.984	\$ -	Otras Retenciones	0,00	0,000%
Renta Exenta 25%	\$ 34.479.550	\$ 1.180.000		0,00	
Renta Exenta 25% liquidada en los meses anteriores al periodo objeto de cobro.	\$ 3.305.000				
Retención en la Fuente Contingente	\$		Descuentos de embargo (Si tiene)	0,00	
			VALOR A PAGAR	\$4.737.497,00	

SON: CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Durante este periodo realicé las siguientes actividades en desarrollo del contrato No. C01.PCCNTR. 9020577 del 2026

- Impartí formación profesional en el programa de Articulación del SENA con la Educación Media en el Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras; realicé la formación de manera presencial, en las siguientes fichas: I.E. Atanasio Girardot ficha 3446473, I.E. Limonar ficha 3445582, I.E. Juan de Cabrera ficha 3445088 y I.E. Santa Juana de Arco ficha 3153932.
- Solicité y legalicé ordenes de viaje según parámetros indicados.
- Hice seguimientos de estapa productiva momento N° 1 - Planeación de la Etapa Productiva Media Técnica
- Presenté informe de ejecución contractual, cuenta de cobro y pago de la seguridad social del periodo.

PARA LOS EFECTOS LEGALES CERTIFICO, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, QUE:

1. Cumplí a cabalidad las actividades del objeto contractual arriba descritas; 2. Los documentos soporte suministrados contienen el pago de Seguridad Social en Salud y Pensión, los aportes voluntarios a cuentas AFC y FVP, por los ingresos recibidos en el mes anterior del contrato objeto de cobro en esta planilla y certifico que no han sido utilizados en la disminución de la Base de Retención en la Fuente en ningún otro contrato; 3. El número de trabajadores contratados para cumplir con el desarrollo del objeto contractual corresponden a lo indicado en esta planilla; 4. Toda la información aquí suministra es verídica; 5. He leído y entendido la descripción de cada uno de los campos aquí

LILIANA MACIAS JOVEN
EL CONTRATISTA

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de Supervisor del contrato de prestación de servicios personales aquí relacionado, CERTIFICO:

- Que El Contratista cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas;
- Que El Contratista desarrolló las actividades descritas en el presente informe, dentro del periodo de cobro;
- Que he verificado el pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados por el contratista por los ingresos recibidos en el mes anterior por medio de la planilla PILA relacionada en el presente informe y que los mismos han sido liquidados de conformidad con las normas vigentes.

Autorizo el presente pago.
El Supervisor,

OMAR GEOVANNY PARDO MACIAS
COORDINADOR ACADÉMICO

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el contratista y por el supervisor del contrato arriba relacionado, autorizo el presente pago:

EL ORDENADOR DEL PAGO
FERMIN BELTRAN BARRAGAN
SUBDIRECTOR DE CENTRO G02

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 26492962		MACIAS JOVEN LILIANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CLL 18 SUR N31-21	NEIVA-HUILA	8757079	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave	Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-04	2026-04	305525465	9503785650	I	2026/05/15	2026/05/13	BANCOLOMBIA	0	\$550,000

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																						
EMPLEADO			PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte	
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900			\$0	\$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900			\$0	\$0
Ciudad: NEIVA Depto: HUILA (1 Afiliados)					\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900			\$0	\$0
1	CC	26492962	MACIAS LILIANA	230201	30	\$1,895,000	\$303,200	EPS005	30	\$1,895,000	\$236,900	0	\$0	\$0	14-23	30	\$1,895,000	\$9,900	0		\$0	\$0
Total	Afiliados (1)				\$1,895,000	\$303,200			\$1,895,000	\$236,900			\$0	\$0			\$1,895,000	\$9,900			\$0	\$0

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 26492962		MACIAS JOVEN LILIANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CLL 18 SUR N31-21	NEIVA-HUILA	8757079	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave	Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-04	2026-04	305525465	9503785650	I	2026/05/15	2026/05/13	BANCOLOMBIA	0	\$550,000

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$303,200	\$0	\$0	\$303,200	
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	\$303,200	\$0	\$0	\$303,200	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,900	\$0	\$0	\$9,900	
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,900	\$0	\$0	\$9,900	
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$236,900	\$0	\$0	\$236,900	
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	1	\$236,900	\$0	\$0	\$236,900	
TOTAL				1	\$550,000	\$0	\$0	\$550,000	



Comprobante en línea

13 May 2026 15:17

Pago PSE



Pago exitoso

CUS 305525465

Comercio
APORTES EN LINEA

Referencia 1
186.102.118.228

Fecha
13 May 2026 15:17

Referencia 2
CC

Número de factura
9503785650

Referencia 3
26492962

Descripción del pago
**Pago de la Planilla de aportes con
clave 9503785650**

Valor del Pago
\$550.000

Número de comprobante
TR260513151723gQ08gu

Costo de la transacción
\$ 0

Producto origen
**Producto
**** 9136**



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfbeltran FERMIN BELTRAN BARRAGAN
 Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-041-952710 CENTRO DE LA INDUSTRIA LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS-HUILA
 Fecha y Hora Generación Reporte: jueves, 19 de marzo de 2026

Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

Solicitud de Comisión No.	21026	Fecha Solicitud	2026-03-16	Estado de la Comisión	Autorizada	Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-041-952710 CENTRO DE LA INDUSTRIA LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS-HUILA			
Tipo de Comisión	Servicio	Fecha Aut./ Rech.	2026-03-19	Genera Viáticos	NO	Genera gastos de viaje	Si	Requiere Pasajes Aéreos	NO
Transporte por Vía	Terrestre	Área u Oficina	CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS-INTEGRACION CON LA MEDIA HUILA			Tipo de trámite	Inicial	Comisión Inicial	
CDP de viáticos									
Consecutivo CDP	3126	Dependencia Solicitante				952711 CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS - INTEGRACION CON LA MEDIA-HUILA			
Rubro Presupuestal de Viaticos	-				Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE SABERES PREVIOS CON ÉNFASIS EN POBLACIONES CAMPESINAS Y POPULARES EN COLOMBIA NACIONAL			

Nombre	Tipo y Número de Documento	Cargo	Estado	Fecha Inicial Comisión	Fecha final Comisión	Dpto. / Municipio Origen	Dpto. / Municipio Destino	Nº. Días	Pernocta Último día Comisión	Porcentaj e Pernocta	Total dias	Base de Liquidación	Valor Viático Diario	Valor Total Viáticos	Valor Gastos de Viaje	Valor total a pagar	Objeto de la Comisión por Tercero
--------	----------------------------	-------	--------	------------------------	----------------------	--------------------------	---------------------------	----------	------------------------------	----------------------	------------	---------------------	----------------------	----------------------	-----------------------	---------------------	-----------------------------------

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 Serial del certificado: 5540827336374662968
 Entidad: Persona Juridica
 Unidad Organizacional: SUBDIRECCION DE OPERACIONES
 Hora de firma: 2026/03/19 11:08:41 -05:00



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfbeltran

36-02-00-041-

FERMIN BELTRAN BARRAGAN

Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 952710

CENTRO DE LA INDUSTRIA LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS-HUILA

Fecha y Hora Generación Reporte:

jueves, 19 de marzo de 2026

LILIANA MACIAS JOVEN	CC: 26492962	CONTRATISTA	Autorizada	2026-04-07	2026-04-07	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50											
				2026-04-08	2026-04-08	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50											
				2026-04-14	2026-04-14	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50											
				2026-04-15	2026-04-15	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50											
				2026-04-21	2026-04-21	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50				4	477.497,00	0,00	0,00	531.784,00	531.784,00		
				2026-04-22	2026-04-22	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50											

ORIENTAR FORMACIÓN EN EL TÉCNICO EN CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS. FICHA 3153932



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfbeltran FERMIN BELTRAN BARRAGAN
 Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-041-952710 CENTRO DE LA INDUSTRIA LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS-HUILA
 Fecha y Hora Generación Reporte: jueves, 19 de marzo de 2026

				2026-04-28	2026-04-28	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50							
				2026-04-29	2026-04-29	HUILA / NEIVA	HUILA / SANTA MARIA	0,5	No	50							
													Totales Solicitud de Comisión	0,00	531.784,00	531.784,00	

OBJETO DE LA COMISIÓN

ORIENTAR FORMACIÓN EN EL TÉCNICO EN CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS. FICHA 3153932

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	83115849	Nombre:	FERMIN BELTRAN BARRAGAN	Cargo:	SUBDIRECTOR CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS - HUILA
-----------------	----------	---------	-------------------------	--------	--

VISTO BUENO JEFE INMEDIATO

Nombre:	""	Cargo:	""
---------	----	--------	----

Firma Responsable

Verificado Por:	EMILCEN PLAZAS CABRERA	Fecha Verificación:	18/03/2026 15:11:39
-----------------	------------------------	---------------------	---------------------



Firmado digitalmente por:
 Nombre: FERMIN BELTRAN BARRAGAN
 Cédula de ciudadanía: 83115849
 Usuario SIIF: MHfbeltran
 19/03/2026 11:08:55 a. m.



Versión: 05

Código:
GTH-F-090

PROCESO

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

NOMBRE DEL FORMATO

FORMATO AGENDA DESPLAZAMIENTO CONTRATISTA

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública Pública Clasificada Pública Reservada

DATOS DEL CONTRATISTA QUE SE DESPLAZA

FECHA DE ELABORACIÓN DE AGENDA				16/03/2026				
NOMBRES Y APELLIDOS				IDENTIFICACIÓN:				
LILIANA MACIAS JOVEN				Tipo:	C.C.	No.	26492962	
CONTRATO	No.	CO1.PCCNTR.8962237	AÑO	2026	FECHA VENCIMIENTO DEL CONTRATO	30	11	2026
OBJETO CONTRACTUAL:	41_9527_118 Prestar servicios profesionales o de apoyo a la gestión de carácter temporal, en el programa Articulación con la educación media; con el fin de planear, orientar y evaluar acciones de formación profesional integral en el Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios del SENA Regional Huila y su área de cobertura, en la especialidad de CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS							
DIRECCIÓN GENERAL/REGIONAL	Huila			DEPENDENCIA/CENTRO	Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios			
NOMBRE DEL ORDENADOR DEL GASTO (de la Movilización)	FERMIN BELTRAN BARRAGAN			CARGO	SUBDIRECTOR DEL CENTRO DE FORMACION			
NOMBRE DEL SUPERVISOR(A) DEL CONTRATO	OMAR GEOVANNY PARDO MACIAS			CARGO	COORDINADOR ACADEMICO			

INFORMACIÓN DEL DESPLAZAMIENTO



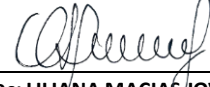
RUTA	NEIVA_SANTA MARIA_NEIVA						
DIRECCIÓN GENERAL/REGIONAL	Huila			DEPENDENCIA/CENTRO	Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios		
CIUDAD/DEPARTAMENTO O MUNICIPIO/DEPARTAMENTO O CIUDAD/PAIS	Huila		ENTIDAD O EMPRESA:	IE SANTA JUANA DE ARCO	CONTACTO	WILTON SALAZAR (Coordinador) CEL 3204138205	
FECHA INICIO DEL DESPLAZAMIENTO	7	4	26	FECHA FIN DESPLAZAMIENTO	29	4	26
OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO	Orientar formación en el Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932						

OBLIGACIONES DEL CONTRATO

1	Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma Compromiso, en los programas del área temática objeto del contrato según asignación de grupos.
2	Programar y reportar a su supervisor de contrato, con una antelación mínima de una semana las formaciones extramurales a atender, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida, en el marco de su objeto contractual.

ACTIVIDADES (Deberá contener información detallada de las tareas a realizar día a día)

Día Inicio	7	4	2026	
Desplazamiento ruta de ida:	NEIVA - SANTA MARIA			
Medio de transporte: aéreo, terrestre, fluvial:	Terrestre			
7	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en el Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Día 2	8	4	2026	
8	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en el Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Día 3	14	4	2026	
14	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en el Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Día 4	15	4	2026	
15	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en ek Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Día 5	21	4	2026	
21	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en ek Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Día 6	22	4	2026	
22	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en ek Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Día 7	28	4	2026	
28	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en ek Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Día Fin	29	4	2026	
29	HORA: 11:00 AM	Desplazamientos ruta de ida: (NEIVA – SANTA MARIA)		
	HORA: 1:00 PM A 05:00 PM	Actividades a ejecutar: Orientar formación en ek Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras. ficha 3153932		
	HORA: 5:00 PM	Desplazamientos Ruta de regreso: (SANTA MARIA – NEIVA)		
Desplazamiento ruta de regreso:				SANTA MARIA_NEIVA
Medio de transporte: aéreo, terrestre, fluvial:				Transporte Terrestre
Observaciones:				

Se liquidan gastos de transporte entre terminales aéreas por valor de		\$0
Se liquidan gastos de transporte entre terminales terrestre por valor de		\$211.784
Se liquidan gastos de transporte intermunicipal por valor de		\$320.000
FIRMA ORDENADOR DE GASTO:  Firmado digitalmente por BELTRAN BARRAGAN FERMIN	FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO : 	FIRMA DEL CONTRATISTA: 
Nombres y Apellidos: FERMIN BELTRÁN BARRAGÁN	Nombres y Apellidos: OMAR GEOVANNY PARDO MACÍAS	Nombres y Apellidos: LILIANA MACÍAS JOVEN
Cargo: Subdirector de Centro	Cargo: Coordinador Académico de Articulación SENA con la Educación Media y Programa Atención a Víctimas y Desplazados por el Conflicto Armado	

**FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA****CIUDAD Y FECHA** Neiva, 6 de mayo de 2026**PRESENTADO A:** CÁNDIDO HERRERA GONZÁLEZ, Subdirector (E) Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios

ORDEN DE VIAJE No: 21026	FECHA DE INICIO: 07-04-2026	FECHA DE FINALIZACION: 29-04-2026
------------------------------------	---------------------------------------	---

LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO	REGIONAL / CENTRO DE FORMACION	OTRA: (ciudad)
	Regional Huila/Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	SANTA MARIA HUILA

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: Orientar formación en el técnico en: CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS**ACTIVIDADES DESARROLLADAS:**

1. Se desarrolló actividades en verificar hechos económicos según procedimiento técnico y normativa

RESULTADOS:

1. Cumplimiento con las actividades a realizar de la formación de acuerdo con la planeación.

EVIDENCIAS O SOPORTES: Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe

1. Informe de legalización de comisión.
2. Constancia de viaje de la Empresa de Transporte (Tiquetes)
3. Guía de aprendizaje
4. Evidencia Fotográfica

Nota: Gastos de desplazamiento:**COMPROMISOS**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Seguir impartiendo formación en el Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras, de acuerdo con la planeación del programa de formación.	Instructor	MAYO 2026



CONCLUSIONES:

1. Se desarrolló la formación con los aprendices de la IE Santa Juana de Arco de Santa María Huila, logrando un trabajo articulado y colaborativo, que resultaron en el cumplimiento de objetivos significativos para los aprendices

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
--------------------------	--------------



LILIANA MACIAS JOVEN		
VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
COORDINADOR ACADEMICO	OMAR GEOVANNY PARDO MACIAS	

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha :07-04-2026

HORA:05:00PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 519	Placa:TBY 324
PUESTO:CAB	Valor: 23000
ORIGEN:STA MARIA-NEIVA	
PASAJERO:LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO: M ALEJANDRA	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA	322-239-8606
320-928-9205	
310-303-4773	317-501-9706

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha :07-04-2026

HORA:11:00AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 519	Placa:TBY 324
PUESTO:CAB	Valor: 23000
ORIGEN:NEIVA-STA MARIA	
PASAJERO:LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO: ANTONIO	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA	322-239-8606
320-928-9205	
310-303-4773	317-501-9706

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha :08-04-2026

HORA:05:00PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 529	Placa:FZY 859
PUESTO:CAB	Valor: 23000
ORIGEN:STA MARIA-NEIVA	
PASAJERO:LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO: M ALEJANDRA GAITAN	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA	322-239-8606
320-928-9205	
310-303-4773	317-501-9706

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha :08-04-2026

HORA:11:00AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 467	Placa:TH 035
PUESTO:CAB	Valor: 23000
ORIGEN:NEIVA-STA MARIA	
PASAJERO:LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO: ANTONIO	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA	322-239-8606
320-928-9205	
310-303-4773	317-501-9706

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha :14-04-2026

HORA:05:00PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 548	Placa:WHX 429
PUESTO:CABIN	Valor: 23000
ORIGEN-SANTA MARIA-NEIVA	
PASAJERO: LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO:M ALEJANDRA	

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO

NEIVA	322-239-8606
320-928-9205	
310-303-4773	317-501-9706

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha :14-04-2026

HORA:11:00AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 521	Placa:WHX 429
PUESTO:CABIN	Valor: 23000
ORIGEN-NEIVA-SANTA MARIA	
PASAJERO: LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO:SANDRA VILLA	

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO

NEIVA	322-239-8606
320-928-9205	
310-303-4773	317-501-9706

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha: 15-04-2026

HORA: 5:00 PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 521	Placa: THR 775
PUESTO: CAB	VALOR: 23.000
ORIGEN: SANTA MARIA - NEIVA	
PASAJERO: LILIANA MACIAS	
TAQUILLERA: SANDRA L VILLA	

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO

NEIVA	STA MARIA
322-239-8606	320-928-9205
310-303-4773	

Cootranshuila
Llegamos Lejos
 NIT: 891.100.299-7

Fecha: 15-04-2026

HORA: 11:00 AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 529	Placa: TZY 859
PUESTO: CAB	VALOR: 23.000
ORIGEN: NEIVA - SANTA MARIA	
PASAJERO: LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO: ANTONIO M.	

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO

NEIVA	STA MARIA
322-239-8606	320-928-9205
310-303-4773	

Cootranshuila <i>Llegamos Lejos</i> NIT: 891.100.299-7	
Fecha :21-04-2026	
HORA:05:00PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 542	Placa:TSW 862
PUESTO:CABIN	Valor: 23000
ORIGEN:SANTA MARIA-NEIVA	
PASAJERO:LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO:M ALEJANDRA	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA 320-928-9205 310-303-4773	322-239-8606 317-501-9706

Cootranshuila <i>Llegamos Lejos</i> NIT: 891.100.299-7	
Fecha :21-04-2026	
HORA:11:00AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 473	Placa:TBL 254
PUESTO:CABIN	Valor: 23000
ORIGEN:NEIVA-SANTA MARIA	
PASAJERO:LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO:KARLA SILVA	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA 320-928-9205 310-303-4773	322-239-8606 317-501-9706

Cootranshuila <i>Llegamos Lejos</i> NIT: 891.100.299-7	
Fecha :22-04-2026	
HORA:05:00PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 534	Placa:TLO 158
PUESTO:CABIN	Valor:23000
ORIGEN:SANTA MARIA-NEIVA	
PASAJERO:CARLOS SALAS	
TAQUILLERO:SANDRA VILLA	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA 320-928-9205 310-303-4773	322-239-8606 317-501-9706

Cootranshuila <i>Llegamos Lejos</i> NIT: 891.100.299-7	
Fecha :22-04-2026	
HORA:11:00AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 529	Placa:TZY 859
PUESTO:CABIN	Valor: 23,000
ORIGEN:NEIVA-STA MARIA	
PASAJERO: LILIANA MACIAS	
TAQUILLERO:KARLA SILVA	
NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO	
NEIVA 320-928-9205 310-303-4773	322-239-8606 317-501-9706

Cootranshuila

Llegamos Lejos
NIT: 891.100.299-7

Fecha :28-04-2026

HORA:5:00PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 546	Placa:THQ 198
PUESTO:CAB	Valor:23000

ORIGEN:STA MARIA-NEIVA

PASAJERO: LILIANA MACIAS

TAQUILLERA:SANDRA L VILLA

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO
NEIVA 322-239-8606
320-928-9205 310-303-4773 317-501-9706

Cootranshuila

Llegamos Lejos
NIT: 891.100.299-7

Fecha :28-04-2026

HORA:11:00AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 521	Placa:THR 476
PUESTO:CAB	Valor:23000

ORIGEN:-NEIVA-STA MARIA

PASAJERO: LILIANA MASIAS

TAQUILLERA:KARLA SILVA

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO
NEIVA 322-239-8606
320-928-9205 310-303-4773 317-501-9706

Cootranshuila

Llegamos Lejos
NIT: 891.100.299-7

Fecha :29-04-2026

HORA:5:00PM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 519	Placa:TBY 324
PUESTO:CAB	Valor:23000

ORIGEN:-STA MARIA-NEIVA

PASAJERO: LILIANA MASIAS

TAQUILLERA:SANDRA L VILLA

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO
NEIVA 322-239-8606
320-928-9205 310-303-4773 317-501-9706

Cootranshuila

Llegamos Lejos
NIT: 891.100.299-7

Fecha :29-04-2026

HORA:11:00AM	CAMIONETA MIXTA
VEH: 533	Placa:SZS 124
PUESTO:CAB	Valor:23000

ORIGEN:-NEIVA -STA MARIA

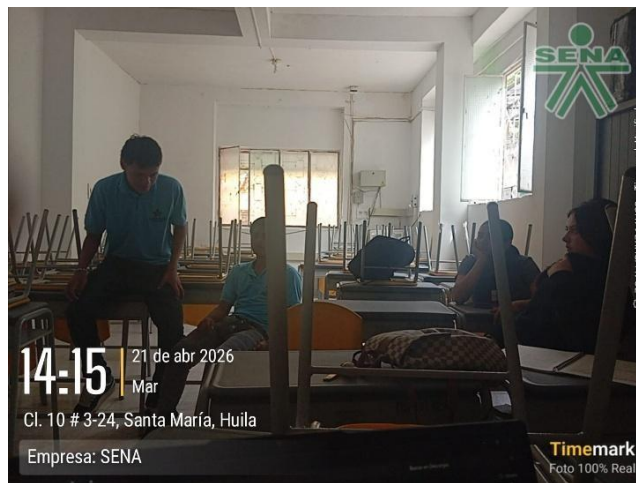
PASAJERO: LILIANA MASIAS

TAQUILLERA:KARLA SILVA

NOTA: SEÑOR PASAJERO POR FAVOR DEBE ESTAR PENDIENTE A LA SALIDA DEL VEHICULO
NEIVA 322-239-8606
320-928-9205 310-303-4773 317-501-9706

Registro fotográfico

IE Santa Juana de Arco





PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** **TECNICO CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS**
- **Código del Programa de Formación:** **133100 V2**
- **Nombre del Proyecto:** **DESARROLLO DEL CICLO CONTABLE DE UNA EMPRESA DIDACTICA COMERCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA.**
- **Fase del Proyecto:** **EJECUCIÓN**
- **Actividad de Proyecto:** **6. ATENDER CLIENTES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA**
- **Competencia:**
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- 1. Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario*
 - 2. Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.*
 - 3. Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional*
 - 4. Presentar informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa*
- **Duración de la Guía:** **96 Horas**

2. PRESENTACIÓN

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio

“La calidad de servicio no es lo que tú le das. Es lo que el cliente recibe”



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión Inicial

Trabajo individual

Eescuchen el video "llamada telefónica" y participe en el foro propuesto respondiendo los siguientes interrogantes:



¿Le ha pasado a usted algo parecido?

Comparta su experiencia

<https://www.youtube.com/watch?v=G0KisoxpqnA&t=14s>

A partir del siguiente video, "***Ejemplo de Mala y Buena atención en un restaurante HD***" identifique las falencias que se presentan al momento de prestar un buen servicio. Así mismo, preste atención a las recomendaciones del personaje principal y genere una lluvia de ideas con el instructor.

<https://www.youtube.com/watch?v=7uX0h85Xwds>

Ambiente requerido: Ambiente con aire acondicionado, excelente iluminación y bajos niveles de ruido.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Metodo de Preguntas, Observación, Exposición

Materiales de formación: Computadores con acceso a Internet , Televisor, - Impresora (Multifuncional), Mesas Trapezoides, Tablero Acrílico, Sillas, Escritorio, Office con licencia para 35 computadores, Marcadores Recargables, Tinta marcadores, Borrador Acrílico , Borrador acrílico. 1

Material de apoyo: Diapositivas, videos, archivos en línea.

Duración de la actividad: 20 horas.

3.1 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Trabajo Colaborativo



Realice la búsqueda de información sobre los siguientes temas y socialice en mesa de trabajo con los compañeros utilizando herramientas creativas y las TICS.

Definiciones:

- Servicio al cliente
- Triangulo del servicio al cliente
- Momento de Vedad
- Protocolo en el servicio
- Procedimiento en el servicio
- Canales del servicio

TRIÁNGULO DE SERVICIO



Ambiente requerido: Ambiente con aire acondicionado, excelente iluminación y bajos niveles de ruido.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Metodo de Preguntas, Observación, Exposición

Materiales de formación: Computadores con acceso a Internet , Televisor, - Impresora (Multifuncional), Mesas Trapezoides, Tablero Acrílico, Sillas, Escritorio, Office con licencia para 35 computadores, Marcadores Recargables, Tinta marcadores, Borrador Acrílico , Borrador acrílico. 1

Material de apoyo: Diapositivas, videos, archivos en línea.

Duración de la actividad: 20 horas.

3.2 Actividades de apropiación del conocimiento.

Realizar atención al cliente de la organización según la normatividad y procedimientos técnicos

Grupo de trabajo colaborativo - Historieta



Los clientes no sólo deben comprenderse como entes económicos, sino como seres humanos con necesidades, debilidades, fortalezas, individualidades y características. Basado en el video tipos de clientes, en grupos de trabajo colaborativo de tres (3) aprendices, organicen y representen en forma de historieta, situaciones en las cuales se caractericen las diferentes clases o tipos de de clientes, y la actitud que debe asumirse para atender a cada uno de ellos. Después, socialice con sus compañeros las actitudes demostradas por los clientes en la situación.



1. Cliente enojado
2. Cliente conversador
3. Cliente ofensivo
4. Cliente simpático
5. Cliente inseguro
6. Cliente callado
7. Cliente agresivo
8. Cliente quejador
9. Cliente orgulloso
10. Clientes Leales
11. Especialista en descuentos
12. Sabelotodo



Link de consulta: Tipos d clientes: <https://www.youtube.com/watch?v=8sxeRFsWzWE>

Otros tipos de clientes

Tipos de compradores : <https://youtu.be/xBDSZ0rm0w8>

Folleto: Elabore un folleto en el que se describan las técnicas y políticas del servicios al cliente

Ambiente requerido: Ambiente con aire acondicionado, excelente iluminación y bajos niveles de ruido.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Metodo de Preguntas, Observación, Exposición

Materiales de formación: Computadores con acceso a Internet , Televisor, - Impresora (Multifuncional), Mesas Trapezoides, Tablero Acrílico, Sillas, Escritorio, Office con licencia para 35 computadores, Marcadores Recargables, Tinta marcadores, Borrador Acrílico , Borrador acrílico. 1

Material de apoyo: Diapositivas, videos, archivos en línea.

Duración de la actividad: 30 horas.

3.4. Actividades de Transferencia del conocimiento

3.4.1 Trabajo Colaborativo

Para la empresa es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora y lo más importante es tener sentido común y gusto para estar acorde con la situación. A través de



la observación del entorno laboral, identifique los cargos existentes y las pautas que se deben tener en cuenta en la presentación personal y normas de etiqueta.

En grupos de trabajo colaborativo de tres aprendices, elaboren un portafolio de productos y servicios

3.4.2 Etiqueta y Protocolo

Realizar actividad colaborativa en el aula donde se muestre la etiqueta y protocolo que se debe tener en cuenta en el momento del servicio al cliente

Ambiente requerido: Ambiente con aire acondicionado, excelente iluminación y bajos niveles de ruido.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Metodo de Preguntas, Observación, Exposición

Materiales de formación: Computadores con acceso a Internet , Televisor, - Impresora (Multifuncional), Mesas Trapezoides, Tablero Acrílico, Sillas, Escritorio, Office con licencia para 35 computadores, Marcadores Recargables, Tinta marcadores, Borrador Acrílico , Borrador acrílico. 1

Material de apoyo: Diapositivas, videos, archivos en línea.

Duración de la actividad: 18 horas.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	6. ATENDER CLIENTES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS	<i>Realizar atención al cliente de la</i>	Evidencias de Conocimiento: Respuestas a preguntas sobre atención y servicio a los clientes internos y externos.	<p>Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización.</p> <p>Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización.</p> <p>Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo.</p> <p>Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios.</p> <p>Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente</p>	<p>Técnica: Formulación preguntas.</p> <p>Instrumento de evaluación: Cuestionario 1</p> <p>Técnica: Observación directa</p>



<p>4 EVALUACION</p>	<p>TECNICOS Y NORMATIVA</p>	<p><i>organiz ación según la normati vidad y procedi mientos técnic s</i></p>	<p>Evidencias de Desempeño</p> <p>Dramatización de la atención y servicio a los clientes internos y externos de una Organización puede ser en vivo y en directo o a través de video</p> <p>Evidencias de Producto:</p> <p>"Portafolio de servicio al Cliente</p> <p>Historieta de Servicio al cliente"</p>	<p>Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.</p> <p>Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (trazabilidad en el servicio).</p> <p>Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.</p> <p>Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial</p>	<p>Instrumento de evaluación: Lista de chequeo 2</p> <p>Técnica: Valoración de producto.</p> <p>Instrumento de evaluación: Lista de chequeo</p>
--------------------------------	--	---	--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

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

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.



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

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

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que esta acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

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

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

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

La atención al cliente, número 20 septiembre de 2005. Vol. 3. ISSN 1696-7208

Curso virtual el servicio al cliente un reto personal.

WEBGRAFÍA:

<https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>

CLIENTES PARA SIEMPRE, Serie McGraw Hill Servicio al Cliente Editorial McGraw – Hill

LA SATISFACCIÓN TOTAL DEL CLIENTE, Serie McGraw Hill Servicio al Cliente Editorial McGraw – Hill

LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CONQUISTA DEL CLIENTE, Serie McGraw Hill



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Equipo de Instructores de la línea contables ASEM Centro de la Industria, La empresa y los Servicios, SENA Regional Huila	Instructor ASEM	Formación Profesional Integral	Junio 2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					