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, junio 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 junio 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. Se programó formación complementaria, en Servicios Comerciales y financieros, distribuidas en 2 fichas.	Planeación pedagógica grado 10 y 11. Guías de Aprendizaje, Proyecto formativo Fichas de matricula
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 Junio, con las aprendices del grado 10°A y 10°B, se inició la Guía de aprendizaje Nº7 – para la competencia: 210301086 v.1 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo, 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 continuó el desarrollo de la etapa práctica.	Registro fotográfico Listado de asistencia.

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.	Acompañé a las aprendices, en la conmemoración de las mujeres emprendedoras, organizado por la Gobernación del Chocó.	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 Junio se ejecutaron las actividades de formación con los aprendices de los grados 10° y 11° de la IEFEM, de acuerdo con las planeaciones pedagógicas establecidas	Registro fotográfico 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°, mediante la ficha 3468308.	Instrumento de evaluación diseñado. 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 junio. 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	Se ejecutan actividades formativas presenciales	Listas de asistencia

	formación según orientaciones de los lineamientos vigentes para el programa de articulación con la media.	orientadas a los aprendices, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de formación	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.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de 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.	Se acompañó en el proceso de desarrollo de la etapa productiva.	Registro fotográfico

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. 83651540 y 88066130 realizada mediante mi planilla.com referente al mes de mayo.

Cordialmente,



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



Firmado digitalmente por Elsa Ines Romaña
Fecha: 2026.06.26 16:43:42 -05'00'

ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
Supervisora Contrato No. CO1.PCCNTR. 9120467 de 2026
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)	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			
ANALISIS	ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y ENTORNO FINANCIERO, IDENTIFICANDO NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE INFORMACIÓN REDUCIENDO RIESGOS ASOCIADOS, BAJO PRINCIPIOS ÉTICOS	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.	204	80	TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM	LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS	Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. 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 fácilmente 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
		ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA	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	
		MANEJAR RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y MANUAL OPERATIVO											
		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			Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, evaluación escrita	
		Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales	3. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS 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	
			5 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	
			4. 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	
			3. 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	3. 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	2. 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	
			1. 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.	3. 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	
			2. 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	

								VIDEO BEAM				
PLANEACION	PLANEAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD, APOYADAS EN PROCESOS	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	**400**	**80**	TALLER, CLASE MAGISTRAL, ESTUDIO DE CASOS	IEFEM	MESAS, SILLAS, PAPEL BOM, LAPICEROS, LAPICES, MARCODORES, VIDEO BEAM	LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS	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	**DESDE EL 3 DE JULIO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2026**
		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. Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. 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. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. 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. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.	Conocimiento: Taller para el portafolio, estrategias didácticas, 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			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			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			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
			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			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	
			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			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			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			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			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			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			Conocimiento: Trabajo escrito, desarrollo de estudio de caso, evaluación escrita	
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 2027**
			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	
			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 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**

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

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 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 , 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

SENA	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

N.° FICHA DE CARACTERIZACION: 3544334 No. SOLICITUD
NOMBRE DE LA FORMACION: SERVICIO AL CLINTE
TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____COMPLEMENTARIA: _X__
CODIGO PROGRAMA 13530025 VERSION__2___SECTOR: SERVICIOS

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: 15/06/2026 TERMINACIÓN: 29/06/26 TOTAL HORAS: 48

Nº APRENDICES: 20 MUNICIPIO: Quibdó

VEREDA: DIRECCIÓN: Calle 31

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00 A.M	12:00 P.M
MARTES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00 A.M	12:00 P.M
MIERCOLES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00 A.M	12:00 P.M
JUEVES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00 A.M	12:00 P.M
VIERNES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00 A.M	12:00 P.M
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS CC.** 1077421068 N.° TELEFONO: 3105471380

EMAIL: ludycordoba@hotmail.com

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA:

NIT Nº_____ TELEFONO: FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO: _____

E-MAIL:

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: CHOCÓ MUNICIPIO: – ___GREMIO: _____

TIPO DE EMPRESA

Asociación Juvenil			Estatal			Instituciones Educativas	
Unitaria			Precooperativas			Instituciones Educativas:	
Anónima			Cooperativas			Pública	Privada
En Comandita			Cooperativas Públicas			Otras	
Economía Mixta			Empresas Comunales			Entes Territoriales	
Colectiva			Mutuales			ONGS	
Unipersonal			Fondo de Empleados			Grupos	

LUDY STHELLA CORDOBA
INSTRUCTORA

ELSA INES ROMANA
COORDINADOR ACADEMICO

2/JUNIO/2026
FECHA DE ENTREGA

Ruta		Ficha Aprobada		Ficha Matriculada		Numero de Inscritos		Numero de Anulados		Ficha Certificada		Numero de Certificados	

SENA	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

N.° FICHA DE CARACTERIZACION: 3544326 No. SOLICITUD

NOMBRE DE LA FORMACION: SERVICIO AL CLINTE

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____COMPLEMENTARIA: _X__

CODIGO PROGRAMA 13530025 VERSION__2___SECTOR: SERVICIOS

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: 15/06/2026 TERMINACIÓN: 29/06/26 TOTAL HORAS: 48

Nº APRENDICES: 20 MUNICIPIO: Quibdó

VEREDA: DIRECCIÓN: Calle 31

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	**AMBIENTE PRESENCIAL**	**2:00 P.M**	**6:00 P.M**
MARTES	**AMBIENTE PRESENCIAL**	**2:00 P.M**	**6:00 P.M**
MIERCOLES	**AMBIENTE PRESENCIAL**	**2:00 P.M**	**6:00 P.M**
JUEVES	**AMBIENTE PRESENCIAL**	**2:00 P.M**	**6:00 PM**
VIERNES	**AMBIENTE PRESENCIAL**	**2:00 P.M**	**6:00 P.M**
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS CC.** 1077421068 N.° TELEFONO: 3105471380

EMAIL: ludycordoba@hotmail.com

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA:

NIT Nº_____ TELEFONO: FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO: _____

E-MAIL:

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: CHOCÓ MUNICIPIO: – ___GREMIO: _____

TIPO DE EMPRESA

Asturia Ltda.		Sin Ánimo de Lucro				Instituciones Educativas	
Limitada		Precooperativas				Instituciones Educativas: Pública ☐ Privada ☐	
Anónima		Cooperativas				Otras	
En Comandita		Cooperativas Públicas				Entes Territoriales	
Economía Mixta		Empresas Comunales				ONGS	
Colectiva		Mutuales				Grupos	
Unipersonal		Fondo de Empleados					

LUDY STHELLA CORDOBA
INSTRUCTORA

ELSA INES ROMANA
COORDINADOR ACADEMICO

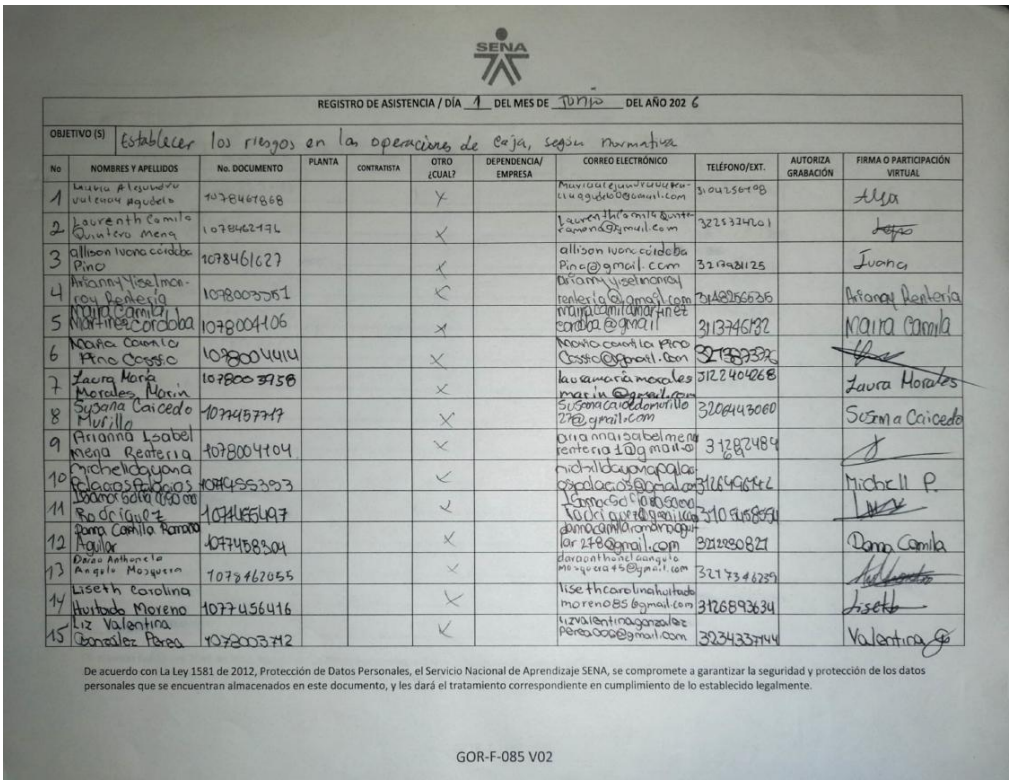
2/JUNIO/2026
FECHA DE ENTREGA

Ruta		Ficha Aprobada		Ficha Matriculada		Numero de Inscritos		Numero de Anulados		Ficha Certificada		Numero de Certificados	

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







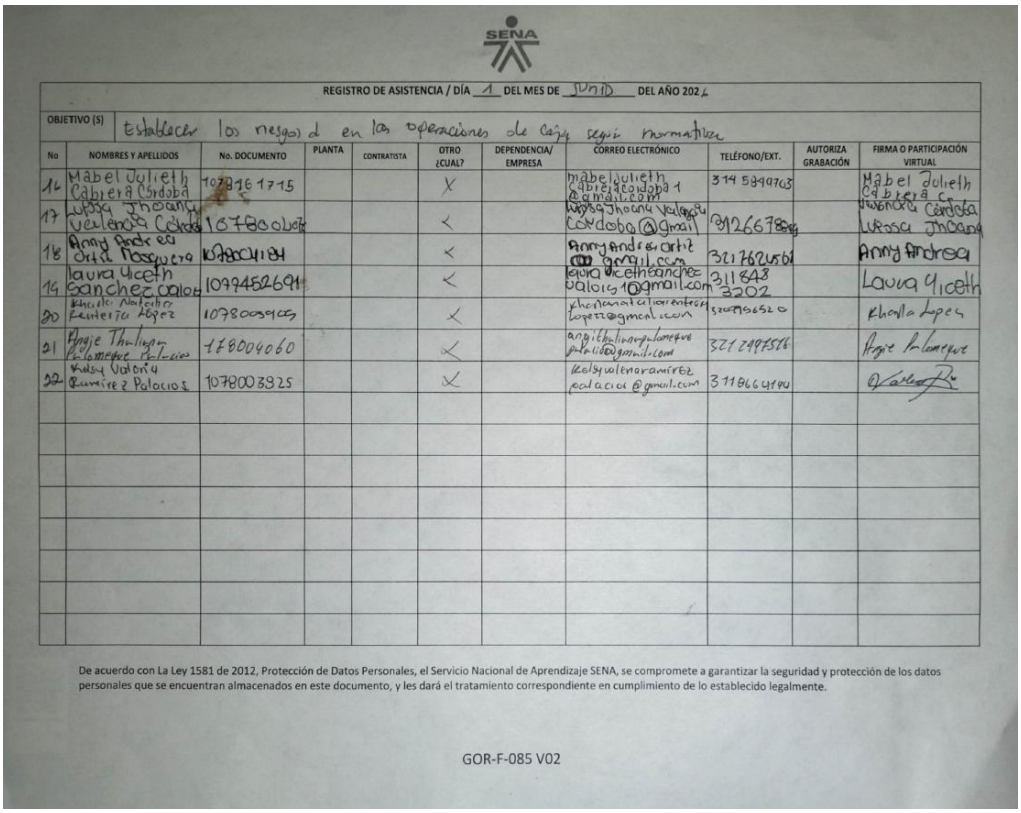
REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 1 DEL MES DE Junio DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Establecer los riesgos en las operaciones de caja, según normativa

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Laura Alejandra Valencia Agudelo	1078468868			X		Mauricioalejandrovalencia-agudelo@gmail.com	3104356498		Alejandra
2	Laurenth Camila Quintero Mena	1078462476			X		Laurenthcamila@quintero-mena@gmail.com	3225324201		Laurenth
3	allison ivana córdoba Pino	1078461627			X		allison ivana córdoba Pino@gmail.com	3219281125		Ivana
4	Arianny Yiselmaroy Rentería	1078003561			X		Ariannyyiselmaroy Rentería@gmail.com	3148956535		Arianny Rentería
5	María Camila Martínez Córdoba	1078004106			X		mariacamilamartinez cordoba@gmail	3137467332		María Camila
6	María Camila Pino Cossio	1078004414			X		Maria camila Pino Cossio@gmail.com	3218893532		
7	Laura María Morales Marín	1078003758			X		lauramariamorales marin@gmail.com	3122404268		Laura Morales
8	Susana Caicedo Murillo	1077457717			X		Susanacaicedomurillo 27@gmail.com	3208443060		Susana Caicedo
9	Arianna Isabel Mena Rentería	1078004104			X		ariannaisabelmena rentería 10@gmail.com	3178274849		
10	Michell dayana Palacios Arboleda	1078553393			X		michelldayanapalacios palacios@gmail.com	3116496442		Michell P.
11	Isamar Sofia Rodríguez	1077455497			X		Isamarsofiarodriguez1@gmail.com	3109185851		
12	Dana Camila Ramos Aguilar	1077458304			X		danacamilaramosaguilar278@gmail.com	3122980827		Dana Camila
13	Daran Anthonela Angulo Mosquera	1078467055			X		daranthonelaangulo mosquera45@gmail.com	3217346259		
14	Liseth Carolina Hurtado Moreno	1077456416			X		lisethcarolinahurtado moreno85@gmail.com	3126893634		Liseth
15	Liz Valentina González Perea	1078003742			X		lizvalentinagonzalez perea@gmail.com	3234337744		Valentina

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



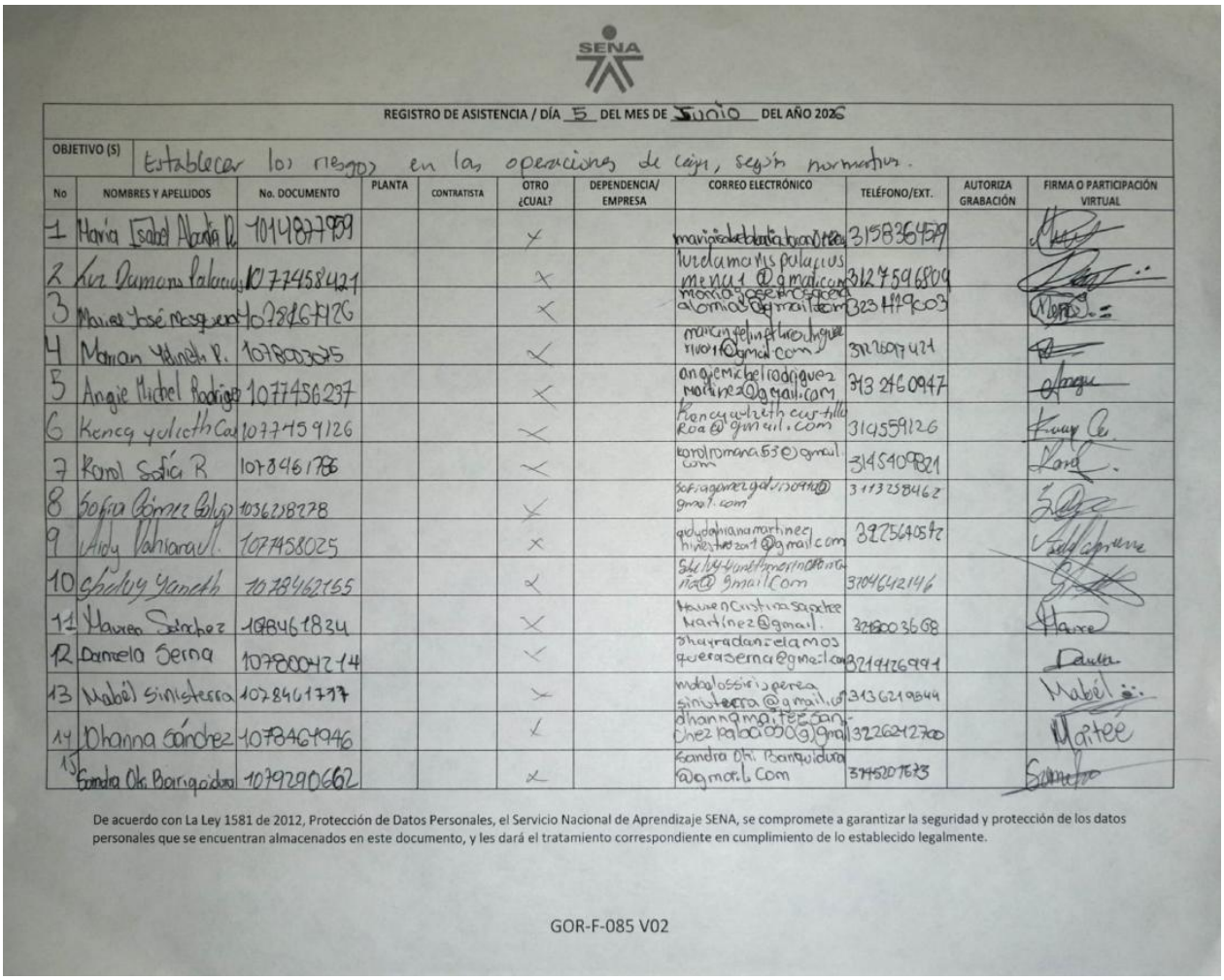
REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 1 DEL MES DE Junio DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
16	Mabel Julieth Cabrera Córdoba	1078161715			X		mabeljulieth cabrera cordoba1 @gmail.com	3145849703		Mabel Julieth Cabrera Córdoba
17	Lubsy Jhoana Valencia Córdoba	1078000808			X		lubsyjhoana valencia cordoba@gmail	3126678849		Lubsy Jhoana
18	Anny Andrea Ortiz Nastacuas	1078004184			X		annyandreaortiz @gmail.com	3217625061		Anny Andrea
19	laura yiceth sanchez calon	1077458691			X		laurayicethsanchez valois10@gmail.com	311 843 3202		Laura Yiceth
20	Rhenila Noralba Rentería López	1078003465			X		rhenilanoralbarentería lopez@gmail.com	3207936520		Rhenila Lopez
21	Angie Thatiana Palomeque Palacios	1078004060			X		angiethatianapalomeque palacios@gmail.com	3212495516		Angie Palomeque
22	Kelsy Valeria Ramírez Palacios	1078003825			X		kelsyvaleriaramirez palacios@gmail.com	3118664190		Valeria

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 5 DEL MES DE Junio DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Establecer los riesgos en las operaciones de caja, según normativa.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	María Isabel Acosta R.	1014877991			X		mariaisabelacosta[illegible]	3158364579		
2	Luz Dumara Palacios	1077458421			X		luzdamarispalacios menu1@gmail.com	3127596809		
3	Manuel José Mosquera	1078647126			X		manuelmosquera alcmail@gmail.com	323 447 603		
4	Maryan Yaneth P.	1078003075			X		maryangelinpalaciosyaneth@gmail.com	3126074121		
5	Angie Michel Rodríguez	1077456237			X		angiemichelrodriguezmartinez@gmail.com	313 2460947		
6	Kenny yulieth Castillo	1077459126			X		kennycastrillo Roa@gmail.com	3145591126		
7	Karol Sofía R	1078461786			X		karolromana53@gmail.com	3145109821		
8	Sofía Gómez Gallego	1036238278			X		sofiagomezgallego1304@gmail.com	3113238462		
9	Vicky Tatiana V.	1077458025			X		yulydatianamartinezchinchilla2a1@gmail.com	3225405172		
10	Shirley Yaneth	1078462165			X		Shirleyyanethmorenomarin@gmail.com	3104642146		
11	Yanira Sánchez	1084611834			X		YaniraCristinasanchezMartinez@gmail.	3145003698		
12	Daniela Serna	1078804214			X		shayradanielamosquera serna@gmail.com	3214476991		
13	Mabel Siniestterra	1078461777			X		mabelossiris perea siniestterra@gmail.com	3136219844		
14	Dhanna Sánchez	1078461946			X		dhannamaitesanchez palacios@gmail.com	3226212700		
15	Sandra Oli. Barriga	1079290662			X		Sandra Oli. Barriga @gmail.com	3145207673		

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: Registro fotográfico







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

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	24/06/2026
Ficha de Caracterización:	3468308
Cógigo:	133303
Versión:	1
Denominación:	SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS
Estado de la Ficha de	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	23/03/2026
Fecha Fin:	12/11/2027
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	27 - REGIONAL CHOCÓ
Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

Tipo de Documen	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	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638344 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL, LABORAL, TENIENDO EN	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638345 - 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SOCIAL	APROBADO	24/06/2026 17.04 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638346 - 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638315 - 4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638316 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638317 - 3.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1014877959	MARIA ISABEL	ABADIA DURAN	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638318 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638344 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL, LABORAL, TENIENDO EN	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638345 - 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SOCIAL	APROBADO	24/06/2026 17.04 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638346 - 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638315 - 4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638316 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638317 - 3.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1036258278	SOFIA	GOMEZ GALVIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638318 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638344 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL, LABORAL, TENIENDO EN	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638345 - 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SOCIAL	APROBADO	24/06/2026 17.04 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638346 - 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638315 - 4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638316 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638317 - 3.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077452691	LAURA YICETH	SANCHEZ VALOIS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638318 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638344 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL, LABORAL, TENIENDO EN	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638345 - 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SOCIAL	APROBADO	24/06/2026 17.04 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638346 - 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638315 - 4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638316 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638317 - 3.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455353	MICHELL DAYANA	PALACIOS PALACIOS	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638318 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638344 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL, LABORAL, TENIENDO EN	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638345 - 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SOCIAL	APROBADO	24/06/2026 17.04 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638346 - 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638315 - 4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638316 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638317 - 3.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077455497	ISAMAR SOFIA	CASAMA RODRIGUEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638318 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638344 - 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL, LABORAL, TENIENDO EN	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638345 - 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SOCIAL	APROBADO	24/06/2026 17.04 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS	638346 - 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638315 - 4. VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638316 - 1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638317 - 3.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO	APROBADO	24/06/2026 17.11 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456237	ANGIE MICHEL	RODRIGUEZ MARTINEZ	EN FORMACION	38560 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones suscentibles	638318 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE	APROBADO	24/06/2026 17.10 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS
TI	1077456416	LISETH CAROLINA	HURTADO MORENO	EN FORMACION	37802 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN	638343 - 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE	APROBADO	24/06/2026 17.03 a	CC 1077421068 - LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RÚBRICA

1. **DATOS GENERALES**

Programa de Formación	Técnico Laboral en Servicios Comerciales y Financieros
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	Análisis del contexto y entorno financiero, identificando necesidades del cliente y de información reduciendo riesgos asociados, bajo principios éticos.
Actividad de Proyecto	Reconocer los riesgos asociados en las operaciones del cliente.
Competencia	210301086 v.1 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo.
Resultado de Aprendizaje Alcanzar	Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa.
Actividad de Aprendizaje	Identificar los riesgos en las transacciones de caja de acuerdo con normativa.
Evidencia de Producto	Video conflicto de intereses.
Criterios de Evaluación	Presenta riesgos en operaciones de caja, de acuerdo con procedimientos de la Entidad.

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. RÚBRICA

ESCALA/ CRITERIO	Excelente (20 Puntos)	Básico (10 puntos)	Insuficiente (5 puntos)
Contenido	Cubre los temas completos y a profundidad, el conocimiento del tema es excelente.	Incluye información esencial sobre el tema, pero tiene entre uno y tres errores en la información.	El contenido es mínimo y tiene más de tres errores en la información.
Calidad del diseño	Presentación sobresaliente y atractivo que cumple con los criterios de diseño planteados.	Presentación simple pero bien organizado entre uno y tres errores en el diseño.	Presentación mal planteado que no cumple con los criterios de diseño planteados.
Temática	El tema es perfectamente comprensible, realizado en un volumen alto, entendible y con seguridad y confianza. La La información es clara y precisa.	El tema es comprensible. El volumen es excesivamente alto o apenas audible. No es realizado con demasiada seguridad y la La información es ambigua.	El tema no es nada comprensible. El volumen es inadecuado por exceso o defecto. No es realizado con ninguna seguridad y la información no tiene claridad.
Originalidad	El video demuestra gran originalidad. Las ideas son creativas e ingeniosas.	El video demuestra cierta originalidad, con pocas ideas creativas e ingeniosas.	El video no demuestra originalidad, no hay ideas creativas, ni ingeniosas.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RÚBRICA

Puntualidad en la entrega de la actividad	Entrega la actividad en las fechas y horas acordadas.	Entrega la actividad un día después de la fecha acordada.	Entrega la actividad con más de un día de retardo.
Vocabulario/uso del lenguaje	No hay faltas de ortografía ni errores gramaticales. Vocabulario muy apropiado para el tema.	Cuatro o menos faltas ortográficas y/o gramaticales. Vocabulario poco apropiado para el tema.	Más de cuatro errores ortográficos y/o gramaticales. Vocabulario nada apropiado para el tema.

4. EVALUACIÓN

Nombre del instructor: _____

Nombre del aprendiz: _____

Observaciones: _____

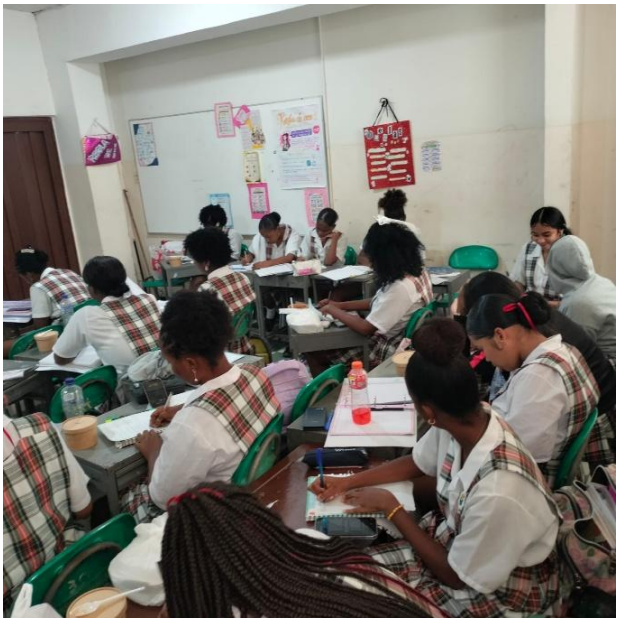
Juicio de Valor: _____

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

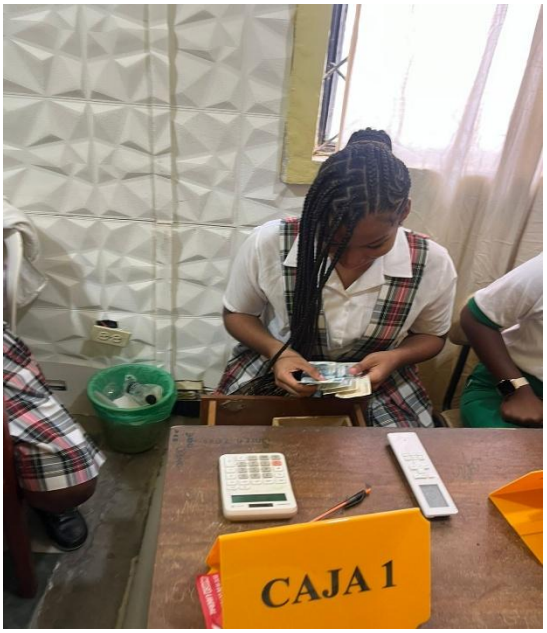
Anexo 2.8 de la Obligación 2.8: Registro fotográfico del ambiente de formación







Anexo 2.10 de la Obligación 2.10: imágenes de la etapa práctica.





TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

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

FECHA INICIAL: 01/06/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 26/06/2026 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.

• 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 : 19,80

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 : 19,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3544326 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 21,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 101,40

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: LUDY STHELLA CORDOBA PALACIOS

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