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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 19 agosto 2026

Señor(a)
JESUS DAVID SILVA RAMOS
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9160037 de 2026
Instructor G16
Centro Agropecuario y de Biotecnología el Porvenir
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual agosto 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9160037 de 2026

FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 50.919.746, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: *Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($ 47.374.970) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, a) diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($4.737.497).*

Plazo: 30 noviembre 2026.

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO AGROPECUARIO Y DE BIOTECNOLOGIA EL PORVENIR.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Alistar procesos formativos e impartir 160 horas mensuales de formación profesional integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro del programa oferta regular, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el Centro de formación.	**3410284-ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL** FOMENTAR CULTURA EMPRENDEDORA SEGÚN HABILIDADES Y COMPETENCIAS PERSONALES **3176727-GESTION DE LA PRODUCCION AGRICOLA** PLANEAR PRODUCCIÓN CON BASE EN LA CAPACIDAD DE PROCESO Y LOS REQUERIMIENTOS DE MERCADEO **3410287-ASISTENCIA ADMINISTRATIVA** ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y NORMATIVA **Total: 160 Horas**	**ANEXO 1**: Planeación pedagógica (**3410284-3176727-3410287)** **ANEXO2:** Lista de asistencia Fichas (**3410284-3176727-3410287)** **ANEXO 3:** Guías de Aprendizaje programa de formación Fichas (**3410284-3176727-3410287)** **ANEXO 4:** Plan concertado de las fichas (**3410284-3176727-3410287)**
2	Autogestionar formación complementaria y Eventos de Divulgación Tecnológica de acuerdo con su área de desempeño, presentando la documentación requerida para ello y realizar el proceso requerido para tal fin.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
3	Asociar a los aprendices a la ruta de aprendizaje de las fichas a cargo dentro de los términos estipulados.	Asociar ruta de aprendizaje 3597457- APLICACION DE CONCEPTOS DE ECONOMIA CIRCULAR EN CONTEXTOS PRODUCTIVOS.	**ANEXO N°5** Pantallazo asociar ruta de aprendizaje3597457- APLICACION DE CONCEPTOS DE ECONOMIA CIRCULAR EN CONTEXTOS PRODUCTIVOS.
4	Apoyar y participar activamente en la gestión del programa de formación para el cumplimiento de metas y posicionamiento Regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al	NO APLICA

		cumplimiento de esta obligación	
5	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes mensuales de la ejecución del contrato o los productos que se le requiera, además del informe mensual de actividades según la fase en que se encuentre el curso (planear, ejecutar y evaluar) durante el desarrollo del proceso de aprendizaje y de las actividades en general con sus respectivos anexos	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
6	Dar aviso oportuno sobre las novedades de ambientes y materiales de formación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
7	Prestar los servicios profesionales con seriedad, responsabilidad, respeto, eficiencia, oportunidad y diligencia los servicios contratados.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
8	Atender según los requerimientos de la Subdirección de centro, actividades de apoyo a la supervisión de contratos y/o evaluación de propuestas según las competencias que su formación académica le permitan desarrollar.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
9	Emitir los juicios evaluativos de cada resultado de aprendizaje en la plataforma Senasofiaplus dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización de cada resultado de aprendizaje impartido, dando a conocer los resultados de los mismos a los aprendices.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
10	Mantener en tiempo real el portafolio del instructor con la documentación soporte inherente a la formación según la guía para desarrollar los procesos formativos.	Se mantiene el portafolio del Instructor según lo indicado en la Guía para desarrollar procesos • formativos - **GFPI-F-013** para las fichas No. (**3410284-3176727-3410287)** • Guía de Aprendizaje. • Plan de Mejoramiento • Registros de Inasistencia en Sofiaplus.	**ANEXO 8**: Pantallazo del portafolio del instructor (OneDrive) **Link**: PORTAFOLIO https://sena4-my.sharepoint.com/personal/jsilvar_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjsilvar%5Fs

		• Formato Ruta de atención para la prevención de la Deserción. • Plan Concertado. • Listas de Asistencia.	
11	Los instructores contratistas que se vinculen a proyectos de investigación e innovación que se desarrollen en el centro de formación, deberán atender los lineamientos operativos SENNOVA indicados por el SENA, previa concertación con el Supervisor o Dinamizador. **Parágrafo**: En el proceso de concertación, se deberá aprobar por las partes un cronograma de trabajo y entregables.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
12	Aplicar los procedimientos correspondientes al instructor para formalizar la deserción de los aprendices que abandonan el proceso formativo de acuerdo con lo establecido en el reglamento del aprendiz SENA vigente.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
13	Generar y ejecutar estrategias que permita la permanencia de los aprendices durante todo el tiempo de formación e Informar oportunamente a la Coordinación Académica cualquier novedad presentada con los aprendices.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
14	El contratista debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: 1. Procurar el cuidado integral de su salud. 2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. 3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. 4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. 5. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 6. Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para

legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor. Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

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

Para efectos del presente informe, se adjuntan las certificaciones de antecedentes correspondientes, con las fechas que se relacionan a continuación:

- **Certificación de antecedentes fiscales:** 19 agosto 2026
- **Certificación de antecedentes penales:** 19 agosto 2026
- **Certificación de antecedentes disciplinarios:** 19 agosto 2026
- **Certificación de registro nacional de medidas correctivas** 19 agosto 2026

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. **4658794511** referente al mes de julio 2026

Cordialmente,

Freyja Marcela Coronado Quiroz
Contratista
C.C. No. 50919746

JESUS DAVID SILVA RAMOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9160037
Instructor G16

ANEXO N°1 PLANEACIÓN PEDAGOGICA

	Código: GFPI-F-134
	Versión: 05

PROCESO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

NOMBRE DEL FORMATO

FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	Pública Clasificada	Pública Reservada
x		

Copia no controla

Fecha de Elaboración	**15-jul-26**
Denominación del Programa de Formación	**3410294-ASISTENCIA ADMIINISTRATIVA**
Modalidad de Formación	**presencial**
Código y versión del Programa de Formación	**137136 version 2**
Nombre del Proyecto Formativo (no aplica para complementaria)	
Código del Proyecto (no aplica para complementaria)	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos** **FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ** **Regional y Centro de formación** **Centro Agropecuario y de Biotecnologia el Porvenir**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
EVALUACION	DESARROLLAR PROCESOS	RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍ	CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN LOS HECHOS ECONÓMICOS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CONTABILIDAD, DE	Economía solidaria. Principios cooperativos. Asociatividad. Solidaridad. Participación democrática. Normatividad del sector solidario.	NÚMEROS RACIONALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y PROPIEDADES OPERACIONES ARITMÉTICAS: CONCEPTO, PROCESOS, ORDEN DE LAS OPERACIONES Y PROPIEDADES PROPORCIONALIDAD DIRECTA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES SIMPLE DIRECTA	DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGÚN LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTEADOS	Exámenes Escritos: Creación de cuestionarios con preguntas que aborden conceptos de la normativa, definiciones y ejemplos	40	8	Exámenes Escritos: Creación de cuestionarios con preguntas que aborden		san pelayo	PC	FREYJA CORONADO	

	Código: GFPI-F-134
	Versión: 05

PROCESO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

NOMBRE DEL FORMATO

FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	Pública Clasificada	Pública Reservada
x		

Fecha de Elaboración	15-jul-26
Denominación del Programa de Formación	3410284-ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL
Modalidad de Formación	presencial
Código y versión del Programa de Formación	137136 version 2
Nombre del Proyecto Formativo (no aplica para complementaria)	
Código del Proyecto (no aplica para complementaria)	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	Nombres y Apellidos FREYJA MARIELA CORONADO QUIROZ Regional y Centro de formación Centro Agropecuario y de Biotecnologia el Porvenir

Copia no controla

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
EVALUACION	DESARROLLAR PROCESOS	COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE	EJECUTAR ACCIONES DE ACUERDO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SEGÚN ESTRATEGIA DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL	Economía solidaria. Principios cooperativos. Asociatividad. Solidaridad. Participación democrática. Normatividad del sector solidario.	NÚMEROS RACIONALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y PROPIEDADES OPERACIONES ARITMÉTICAS: CONCEPTO, PROCESOS, ORDEN DE LAS OPERACIONES Y PROPIEDADES PROPORCIONALIDAD DIRECTA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES SIMPLE DIRECTA	DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGÚN LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTEADOS	Exámenes Escritos: Creación de cuestionarios con preguntas que aborden conceptos de la normativa, definiciones y ejemplos	40	8	Exámenes Escritos: Creación de cuestionarios con preguntas que aborden		san pelayo	PC	FREYJA CORONADO	

ANEXO N°2 LISTADO ASISTENCIA

SENA

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICA.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL Asistencia para la inteligencia empresarial

Programa de Formación:	Asistencia para la inteligencia empresarial			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	3410284.
Competencia:	EMPRENDIMIENTO			Resultado de Aprendizaje:	EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN CRITERIOS EMPRESARIAL		
Tipo de Formación:	Titulada X Complementaria ___	Mes: AGOSTO Año: 2026.	Instructor: FREYJA CORONADO	Correo Electrónico: coronadofreyja@gmail.com		Teléfono: 3152378788	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Kathein	Pastrana Martinez	3002054447	kathepastranaMartinez518@gmail.com	Kathein P.					
	Luis José	Ospino Montiel	3136978563	luisjoseosorionontiel246@gmail.com	Luis.					
	Sofia	Hernández Rios	3117419476	hernandezriossofia71@hotmail.com	Sofia					
	Merieleu	Guerra Cerpa	3178363432	MerieleuGuerracerpa@gmail.com	Merieleu.					
	LIZETH	VERTEL AVIS	3186437775	LIZETHVERTEL1@GMAIL.COM	LIZETH					
	Naira Carina	Sierra Meza	3172410334	Nairasierra1311@gmail.com	Naira S.					
	Aura Marcela	Urango Lobo	3146264117	auramarcelaurangolobo@gmail.com	Aura Urango					

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL.			Código del Programa:		Ficha de Caracterización: 3410284.
Competencia:	EMPRENDIMIENTO.			Resultado de Aprendizaje:	EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGUN ESTRATEGIA EMPRENDIDA	
Tipo de Formación:	Titulada X Complementaria ___	Mes: AGOSTO Año: 2026	Instructor: Fregia Coronado	Correo Electrónico: coronadofregia@gmail.com		Teléfono: 3152338888.

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA .	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Andrea Carolina	Gonzalez Velasquez	3215294706	andreacarolina7428@gmail.com	A. Andrea					
	Analys Rocio	Pertuz Ballesteros	3137369412	cheli-24@hotmail.com	Anp.					
	Katy	Alvarez Madera	3175956018	Rakelalvarezmadera@gmail.com	Kmt					
	Paula Andrea	Tamara Diaz	3217420189	Paulandreatamaradiaz@gmail.com	PaulaT					
	Danna Ines	Valeta Alvarado	3247991142	dannavaleta31@gmail.com	Danna Valeta.					
	Valentina	Nisperuza Martinez	3114518507	Valentinanisperuza66@gmail.com	Valentina.					
	Jhojaira	Mestra Torres	3138016117	Jhojamo119@gmail.com	Jhoj.					

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Planeta Rica

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistente para la integración			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	3410284.
Competencia:	Emprendimiento			Resultado de Aprendizaje:	Emplear capacidad emprendedora.		
Tipo de Formación:	Titulada X Complementaria ___	Mes: Ag. Año: 2026	Instructor: Freyra Coronado	Correo Electrónico: coronadofreyra@gmail.com		Teléfono: 3113378382.	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
13	Yhojaira	Mestra.	3138016117	Yhojaira.mayor@gmail.com						
14	Andrea	Gonzalez	3215244706	andreacarolina1428@gmail.com						
15	LIZETH	UEZEL	3186437775	LIZETH UEZEL 16@GMAIL.COM	LIZETH	LIZETH	LIZETH	LIZETH	LIZETH	LIZETH
16	Mariana	De Alba	3205869467	dealbamariana3@gmail.com	Mariana	Mariana	Mariana		Mariana	
17	Maria Angel	Berrocal	3126582342	mariaangelberrocalmeza@gmail.com	Maria	Maria	Maria	Maria	Maria	Maria.
18	ALEXANDER	HERNANDEZ	3228394973	a93151498@gmail.com	ALEX	ALEX	Alex	ALEX	ALEX	
19	Merelen	Guerra Cepa	3118363432	Merelenguerra.77@gmail.com						
20	Acra	Urango	3146264117	acraurangolobo@gmail.com	Acra Urango	Acra Urango	Acra Urango	Acra Urango	Acra Urango	Acra Urango
21	Paula Andrea	Tamara Diaz	3217420984	paulaandreatamara diaz@gmail.com						
22	Katy Alvarez	Madera	3175456618	Raquelalvarezmadera@gmail.com						
23	Linyo Osorio	Ballesteros	3332919330	Linyo840@gmail.com	Linyo	Linyo	Linyo	Linyo		
24	Naira Corina	Sierra Meza	3177410334	Nairasierra1311@g.mail	Naira S.	Naira S.	Naira S.	Naira S.	Naira S.	Naira S.

Powered by CamScanner

SENA

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Pradera

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistencia para la inteligencia emocional.			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	2841 0284
Competencia:	Empoderamiento			Resultado de Aprendizaje:	Emplear estrategias emocionales		
Tipo de Formación:	Titulada X Complementaria ___	Mes: Julio. Año: 2026	Instructor: Freyja Rodriguez.	Correo Electrónico:		Teléfono:	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Sharon	Muñoz Elijach	3043205499	munozelijachsharonjose@gmail.com	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	
2	Maria Isabel	Jimenez Redondo	3215745513	mariaisabeljimenezredondo1@gmail.com	Maria Jimenez	Maria Jimenez	Maria Jimenez	Maria Jimenez	Maria Jimenez	Maria Jimenez
3	Luis José	Ocoró Montiel	3136978563	luisjoseocoromontiel@gmail.com	Luis	Luis	Luis	Luis	Luis	Luis
4	Maicon Scoth	More Camargo	3216534 6248	Morecamargomaicon scoth@gmail.com	Maicon Scoth	Maicon Scoth	Maicon Scoth	Maicon Scoth	Maicon Scoth	Maicon Scoth
5	Sofia	Hernández Rios	3117419476	hernandezriossofia@hotmail.com	Sofia	Sofia	Sofia	Sofia	Sofia	Sofia
6	Kathevin	Pastrana Martinez	3002054469	kathepastranamartinez5-18@gmail.com.	Kathevin	Kathevin.	Kathevin	Kathevin	Kathevin	Kathevin P.
7	Valentina	Nisperuza Martinez	3114518504	valentinanisperuza6@gmail.com	Valen	Valen.	Valen	Valen	Valen	
8	Evelyn	Mestra Alvarez	3223426735	mestraalvarez@gmail.com	Evelyn	Evelyn	Evelyn	Evelyn	Evelyn	Evelyn
9	Dannathies	Valeta Alvarado	3147991142	dannavaletaz3i@gmil.com	Dannia Valeta	Dannia Valeta.	Dannia Valeta	Dannia Valeta	Dannia Valeta	Dannia Valeta
10	Araulys Rocio	Pastrana Ballesteros	3137369412	chell-24@Hotmail.com	Ayp	Ayp.	Ayp.	Ayp.	Ayp.	
11	Kelly Johana	Diaz Torres	3146750595	kelydiaz619@gmail.com						
12										

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Planeta Rica.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistente para la Instalación empresarial.			Código del Programa:		Ficha de Caracterización: 3402844
Competencia:	Emprendimiento			Resultado de Aprendizaje:	Emplear capacidad creativa innovadora según estatuto	
Tipo de Formación:	Titulada: b Complementaria: ___	Mes: ___ Año: 2026	Instructor: Fegra Cowan.	Correo Electrónico: cocomaofegra@gmail.com		Teléfono: 3152378788

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Ana Manuela	Urango Lobo	3146254[illegible]	[illegible]	Ana Urango					
	Maria Isabel	Jimenez Redondo	3215745513	mariaisabeljimenez redondo1@gmail.com	Maria Jimenez					
	Andreau	Gonzalez	3215294706	andrecarolina7925@gm.	Andreau					
	Maicon Scoth	More camargo	321534 62248	Morecamargomaicon Scoth@gmail.com	Maicon Scoth					
	Alexander	Hernandez	3228309443	a9315174@gmail.com	Alex.					

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: San José de Uré.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistencia Administrativa			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	3410294
Competencia:	Realizar labores financieras			Resultado de Aprendizaje:	Registrar información contable		
Tipo de Formación:	Titulada X / Complementaria ___	Mes: 07. Año: 2026.	Instructor: Freyja Coronado	Correo Electrónico:		Teléfono:	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Silvia Patricia	Perez Hoyos	3007346461 3012621749	Spatriciaphoyos@gmail.com						
2	Tatiana	LOPEZ	3042452627		Tatiana.					
3	Mariana	Gonzalez	3005620881	gonzalezbetancourmariana@gmail.com						
4	Luzmila	Herrera M	3218139919	luzmilaherreramojica@gmail.com	Luzmila					
5	Yins Adryn	Tuman S	3215706076	yinstuman6@gmail.com						
6	Yorlis	Zuñiga	3008911726	yorlis2uniga623@gmail.com	Yorlis					
7	Veronica	Olivar	3209161.3813	veronicaolivar2006@gmail.com	Veronica					
8	Mariana	Rodriguez	3504238720	marianarodriguez201536@gmail.com	Mariana					
9	Luis Alfredo	Montalvo	3233869155	aluismv@gmail.com	Luis.					
10	Yulis M.	Fernandez	3113054919	yulis.mfernandez261@gmail.com	Yulis.					
11	JULIO	ESTUPIÑAN	3105927468	estupiñanjulio9@gmail.com	JULIO					
12	Beiner	Lazaro	3247343985		Beiner					
13	Kati	Macias	3146448548		Kati					

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: San José de Uré.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistencia Administrativa			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	3410294
Competencia:	Realizar labores financieras			Resultado de Aprendizaje:	Registrar información contable		
Tipo de Formación:	Titulada X / Complementaria ___	Mes: 07. Año: 2026.	Instructor: Freyja Coronado	Correo Electrónico:		Teléfono:	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Silvia Patricia	Perez Hoyos	3007346461 3012621749	Spatriciaphoyos@gmail.com						
2	Tatiana	LOPEZ	3042452627		Tatiana.					
3	Mariana	Gonzalez	3005620881	gonzalezbetancourmariana@gmail.com						
4	Luzmila	Herrera M	3218139919	luzmilaherreramojica@gmail.com	Luzmila					
5	Yins Adryn	Tuman S	3215706076	yinstuman6@gmail.com						
6	Yorlis	Zuñiga	3008911726	yorlis2uniga623@gmail.com	Yorlis					
7	Veronica	Olivar	3209161.3813	veronicaolivar2006@gmail.com	Veronica					
8	Mariana	Rodriguez	3504238720	marianarodriguez201536@gmail.com	Mariana					
9	Luis Alfredo	Montalvo	3233869155	aluismv@gmail.com	Luis.					
10	Yulis M.	Fernandez	3113054919	yulis.mfernandez261@gmail.com	Yulis.					
11	JULIO	ESTUPIÑAN	3105927468	estupiñanjulio9@gmail.com	JULIO					
12	Beiner	Lazaro	3247343985		Beiner					
13	Kati	Macias	3146448548		Kati					

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Canalete.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asociatividad.			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	
Competencia:	Cooperativismo			Resultado de Aprendizaje:	Compañía de cooperativismo.		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria X	Mes: 07 Año: 2026	Instructor: Freyja Cowinth	Correo Electrónico: coowinth0freyja@gmail.c		Teléfono: 3152378783	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Yuris	Teran Salcedo	3215806016	yunsteran608@gmail.com	Yuris					
2	Eliana	Ely Ardila	3233635941	Patricia-Ely77@g	Eliana					
3	Ever Rafael.	Ely Ardila	3114024376	ever_ely@hotmail.com	Ever R.					
4	Zaida	Ely Ardila	3137301541	zaidaely7@gmail.	Zaida					
5	Hugo Ramon	Espitia Beltran	3007328869	hugoespitiabeltran@g-mail.com	Hugo Espitia.					
6	Jhonatan	Chica	304++80610							
7	Pedro Judin	Guerrero P.	3025232680	Katerinagarcia@gmail						

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Docente.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Gestión de la producción agrícola			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	3176723
Competencia:	Planear producción con base en la capacidad de proceso y los requerimientos de mercados			Resultado de Aprendizaje:	Diferenciar la disponibilidad de insumos de programa de producción		
Tipo de Formación:	Titulada X Complementaria ___	Mes: Agosto Año: 2026	Instructor: Freyic Coronado.	Correo Electrónico: coronado freyic@gmail.com		Teléfono: 3173787878	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Daniela	Jimenez M	3001272011	2306danielam@gmail.com	Daniela					
	Adriana	Martinez A	3007815732	adrianamartinezarias2@gmail.com	Adriana					
	Maria José	Varela M.	3226741364	MaJoVarela2017@gmail.com	Maria.					
	Juan felipe	padilla Ramos	3147145477	Juanpadillap774@gmail.com						
	Sebastian andres	Fernández Pérez	3046842531	sebas2025hem@gmail.com	FP					
	Jesus Daniel	Paz Mendo	3215784473	JesusDanielPaezmercado23@gmail	Jesus					
	Edwin Antonio	Cassiani Cotto	3136110984	Edwincassiani2@gmail.						

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Pondera.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Gestión de producción Agrícola.			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	3176722
Competencia:	Planear producción con base en la capacidad de producción y requerimientos de mercados			Resultado de Aprendizaje:	Determinado la disponibilidad de recurso de programa de producción		
Tipo de Formación:	Titulada X Complementaria ___	Mes: Agosto Año: 2024	Instructor: Freyja Bonilla.	Correo Electrónico: colonnoo.freyja@gmail.com		Teléfono: 3152378888	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Samir	Barrera B.	3028015271	barrerasamir314@gmail.com						
	Daniela	Hernandez	3216218017	danielahernandezarrieta11@	Dan. H.					
	Valentina	Martinez M.	3137936763	valemartinez.0043@gmail.com	Valentina					
	Manuela	Durango Velásquez	3243465423	durangomanuela103@gmail.com	Manuela.					
	Carlos Eduardo	Cubillos Gonzalez	3147015615	Gonzalesc8910@gmail.com						

Powered by CamScanner


BEKESH











ANEXO N°3 GUIAS DE APRENDIZAJE

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL
- Código del Programa de Formación: 134104
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGÍAS PARA MEJORAR LA ATENCION DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS.
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): ANALISIS
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): RECONOCER CRITERIOS BÁSICOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y PROCESAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
- Competencia: PROCESAR DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN METODOLOGÍA, INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS ESTADÍSTICAS, DE ACUERDO A NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
- Duración de la Guía: 96 horas

2. PRESENTACIÓN

La competencia "Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización" es fundamental para los aprendices del Técnico en Información y Servicio al Cliente. Esta competencia implica la capacidad de recopilar, organizar, analizar y utilizar la información de manera efectiva y eficiente, de acuerdo con las necesidades y objetivos de la organización. Los aprendices que desarrollan esta competencia adquieren habilidades para identificar las fuentes de información relevantes, seleccionar los datos adecuados y aplicar métodos y herramientas de procesamiento de la información para convertirla en conocimiento útil. Además, aprenden a utilizar tecnologías y sistemas de información para acceder y gestionar la información de manera efectiva. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización implica también la capacidad de interpretar los resultados obtenidos, tomar decisiones informadas y comunicar la información procesada de manera clara y comprensible a los diferentes actores dentro de la organización.

Esta competencia es especialmente importante en el contexto del servicio al cliente, ya que permite a los aprendices comprender las necesidades y expectativas de los clientes, y utilizar la información para personalizar el servicio, resolver problemas de manera eficiente y anticiparse a las necesidades futuras de los clientes

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD 1: TEST CAPACIDAD DE COMUNICAR (INDIVIDUAL)

Aprendices luego de abordar el tema **LA COMUNICACIÓN y** sus variantes de manera individual presentar el **TEST DE CAPACIDAD DE COMUNICAR** que se encuentra en la plataforma territorio, **cuyo** objetivo es identificar cada uno de los elementos que usted posee como comunicador.

Recomendaciones:

1. Leer y analizar cada uno de los elementos solicitados en el test.
2. Responder de acuerdo a su criterio en la hoja final de respuestas.
3. Una vez finalice totalizar la cantidad de puntos obtenidos
4. Verificar el nivel de comunicación que usted posee.
5. Subir a la plataforma en los tiempos señalados.

- **Técnica didáctica activa:** TEST DE CAPACIDAD DE COMUNICAR.
- **Ambiente:** Campus virtual- TERRITORIUM.
- **Materiales:** UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN.

ACTIVIDAD N°2 TALLER DESCRIPTIVO (GRUPAL).

Aprendices una vez analizado la temática de la unidad N°1 responder con su grupo de trabajo:

1. **¿Qué es la comunicación y cuál es su finalidad?**

2. **Defina: información y cual es su principal finalidad**

3. **¿Qué relación podemos encontrar entre la información y la comunicación al interior de las empresas?**

4. **Argumente el porque es necesario mantener una comunicación empresarial eficiente en las organizaciones**

5. **Porque es importante mantener una imagen promocional y motivacional al interior de la organización.**

- **Técnica didáctica activa:** TALLER DESCRIPTIVO – SOCIALIZAR AMBIENTE DE APRENDIZAJE
- **Ambiente:** Campus virtual-
- **Materiales:** UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN. – CAPITULO N°1

ACTIVIDAD N°2.1 CUESTIONARIO ACADÉMICO (GRUPAL)

Aprendices responder al siguiente cuestionario con su grupo de trabajo:

1. ¿Cómo está fundamentada la comunicación humana para el desarrollo de la comunicación organizacional? – argumente su respuesta.
2. De acuerdo al autor Paul Watzlawick existen 5 axiomas para desarrollar el proceso de comunicación, explicar cada uno de ellos e incluir un ejemplo.
3. ¿Como están jerarquizados los niveles de la comunicación humana?
4. Teniendo en cuenta los cuatro propósitos generales de la comunicación realiza un resumen explicando en que cosiste cada uno y porque es importante para las organizaciones.
5. ¿Qué diferencias podemos encontrar entre la comunicación oral y escrita?



Recomendaciones:

1. Una vez terminado el cuestionario presentar en con su grupo de trabajo con portada de acuerdo a las normas de presentación -ICONTEC
2. Una hoja con las preguntas, seguidamente la respuesta a las mismas, recuerde manejar normas de presentación ICONTEC en los trabajos
3. Socializar en el ambiente de aprendizaje de acuerdo a las orientaciones del instructor
4. Enviar por el espacio habilitado en el campus virtual TERRITORIUM.

- **Temática didáctica activa:** CUESTIONARIO ACADEMICO
- **Ambiente:** físico y/o virtual.
- **Materiales: Materiales:** UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD N°2 FORO ACADEMICO (INDIVIDUAL)

Aprendices luego de analizar el video **"El Virus de la actitud"** que se encuentra a continuación: https://www.youtube.com/watch?v=G_N_cajBYcM&t=6s&ab_channel=SUPERVISI%C3%93NEDUCATIVA-SINAE

responder en el siguiente foro de manera individual:



PREGUNTAS:

1. ¿Qué tipo de virus se logran identificar en la organización? Describa y explique cada uno de ellos.
2. ¿Cómo afronta la empresa los problemas que se están presentando en el equipo de trabajo?
3. ¿Cómo agente consultor de la empresa que tipo de propuestas usted realizaría para mejorar los problemas de comunicación que existen al interior de ella?

RECOMENCACIONES:

1. Foro bien argumentado con normas de ortografía, coherencia y cohesión.
2. Analice el video mas de una vez para lograr comprender la información.
3. Antes de compartir en el foro su respuesta, revise antes de enviar
4. El foro se debe responder en el espacio publicado en plataforma.

Materiales: Materiales: UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD N°3 MAPA CONCEPTUAL (INDIVIDUAL)

Aprendices Un mapa conceptual es una representación gráfica de un tema y de las relaciones entre cada idea, imagen o palabra que conforman el tema. Usando figuras, líneas y flechas, los mapas conceptuales pueden representar causas y efectos, requisitos y contribuciones entre los distintos elementos.

Dado lo anterior de manera individual presenta un **MAPA CONCEPTUAL** integrando los elementos conceptuales del **CAPÍTULO I COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS** del módulo que se encuentra en el campus virtual.

Aprendiz se le recomienda ver, leer y analizar:

1. **Video:** como hacer mapas conceptuales: https://youtu.be/q4QywyLYWrA
2. **Recurso:** https://conceptodefinicion.de/mapa-conceptual/
3. **Material definición mapa conceptual:** https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/03-Guia-Mapas-conceptuales.pdf

- **Técnica didáctica activa:** MAPA CONCEPTUAL
- **Ambiente:** Campus virtual-
- **Materiales:** UNIDAD N°2 COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS

ACTIVIDAD N°4: ANALISIS DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS (GRUPAL)

Aprendices luego de abordar UNIDAD II: COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS que se encuentra en el campus virtual territorium analizar las siguientes preguntas y responder con argumentos claros, para posteriormente socializar en el ambiente de aprendizaje:

1. ¿Por qué es necesario mantener una buena comunicación al interior de las organizaciones?
2. Dado el siguiente párrafo ***"Un adecuado flujo de comunicación en una organización, tanto para sus públicos internos como externos, facilita que los objetivos para los que fue creada se cumplan; además de promover actitudes favorables de los públicos a la organización"*** cuál es la intensión del autor con relación a los procesos de comunicación.
3. Cuáles son los dos factores importantes para lograr una comunicación efectiva en una organización, argumente su respuesta.
4. ¿Porque son necesarios la implementación de redes de comunicación en las organizaciones actuales?
5. Como se distribuye el flujo de comunicación en la empresa, explicar cada uno con ejemplos.
6. Cuando se habla de El feedback a que se hace referencia, explique y argumente.

Recomendaciones:

6. Leer y analizar la unidad N°2
7. Responder de manera clara y organizada a cada uno de los interrogantes.
8. Socializar en el ambiente de aprendizaje
9. Organizar la actividad con buenas normas de presentación y enviar por el espacio habilitado en el campus virtual.
10. Enviar en FORMATO PDF

- **Técnica didáctica activa:** análisis de preguntas y respuestas.
- **Ambiente:** Campus virtual- TERRITORIUM.
- **Materiales:** UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS

ACTIVIDAD N°4.1: ANALISIS DE CASOS DE ESTUDIO

SITUACIÓN No 1

Usted es Gerente de Servicio de una Sucursal. Como resultado de cambios organizativos importantes que se están implementando en las operaciones de las Sucursales, se está centralizando en su sucursal, un nuevo cargo de su mismo nivel, el Gerente de Entrenamiento se Sucursal. El cargo ha sido cubierto por Miguel Turner, quien era Gerente de Ventas de su sucursal. Esto significa que, dentro de dos semanas, su Instructor Técnico dependerá directamente de Miguel Turner.

Usted personalmente ha estado en contra de este cambio, ya que considera que se brindará menos apoyo al Entrenamiento de Servicio. Lo que más le preocupa es que a pesar de que esta nueva organización fue anunciada hace más de un mes MIGUEL TURNER no parece estar preparado para el cambio. Usted le ha estado preguntando reiteradamente cuáles son sus planes para organizar el entrenamiento en la sucursal y apoyar el Servicio, pero solo le ha dado algunas ideas "superficiales" antes de pasar a ocuparse de algunos problemas "críticos" con que se está tropezando en el entrenamiento técnico.

A usted le preocupa el que Miguel no entienda verdaderamente la filosofía y el enfoque específico necesario para cumplir con un Entrenamiento de Servicio efectivo en la sucursal, y que a menos que se ponga al tanto pronto, el Entrenamiento de Servicio de su sucursal se perjudicará cuando se produzca el cambio. Pero, se da cuenta que parte de su dificultad para resolver el problema se debe a que usted nunca ha tenido una buena relación con Miguel. Esto se debe en parte a su falta de respeto por su estilo como Gerente de Ventas y a las diferencias de opinión que ha tenido con él. En el fondo, también siente que él no quiere escuchar sus opiniones, aunque esté convencido de que son correctas.

SITUACIÓN N°2

Usted es el gerente de la sucursal. En los últimos seis meses su Sucursal ha implantado un cambio en Sistemas y Procedimiento de información. Usted ha creado una nueva función: la de Supervisor de Procesamiento de información, que depende del Gerente Administrativo de la Sucursal. Usted eligió a una de las empleadas más capaces y agresivas, para el nuevo cargo: Beatriz Luna. A pesar de que hubo muchos problemas iniciales con el nuevo sistema, durante los últimos meses ha funcionado muy bien y ha sido bien aceptada por la mayor parte del personal de la Sucursal. Sin embargo, hace sólo cinco minutos se le ha comunicado un problema.

Parece que uno de los Gerentes de Venta, Pedro Gómez, está furioso porque no puede tener su propuesta completa al final del día. Le ha estado gritando a Beatriz Luna, quien está frustrada y preocupada, ya que hay otras propuestas y trabajos igualmente urgentes para terminar en el día. Recién acaba de recibir una llamada de Gómez en un estado extremadamente emotivo, pidiendo verlo a usted inmediatamente por un problema que tiene con respecto a la colaboración del Supervisor de Procesamiento de Información.

SITUACIÓN N°3

Usted es Supervisor de Servicio Técnico y se considera un poco el vocero de todo su grupo debido a su antigüedad en el cargo y a su experiencia. Es reservado, muy lógico y sensible con respecto a los demás, y emplea un enfoque moderado en influenciar a los otros acerca de su punto de vista. Debido a su experiencia, fue elegido por su Gerente de Servicio Técnico de Sucursal para ensayar en su sucursal un nuevo sistema de control de parte desarrollado por Servicio Técnico Nacional. A pesar de que el Servicio Técnico Nacional había indicado ciertas pautas de implementación general, usted decidió desde el comienzo que una de estas pautas no resultaba práctica ya que aumentaba innecesariamente la carga de trabajo del representante técnico. Lamentablemente, no logró convencer al Ingeniero de Sistemas de Servicio Técnico Nacional – Luis Martin - de la necesidad de cambiar su sistema.

Usted ha estado elaborando su propuesta desde hace dos semanas y ha realizado los arreglos necesarios para presentar sus ideas a Martín. Cuando usted llega a la Capital para reunirse con Martín, comprueba que también ha invitado a dos de sus ingenieros asociados y a su jefe, el Gerente de Sistemas. Desde el comienzo de la reunión, resulta evidente que Martín no comprende las consecuencias que tienen sus pautas impracticables para los representantes técnicos. También es obvio que Martín se siente molesto con usted porque le objetó algunas de sus ideas, y su única preocupación parece ser ganar puntos con jefe.

Es un momento de la reunión, Martín lo acusa abiertamente de tratar de arruinar su plan, y señala que usted no ha comprendido ni considerado las razones que fundamentan el procedimiento específico que se está debatiendo. Además de paso, declara que su desempeño con respecto al consumo de partes se ha ido deteriorando en los últimos seis meses. Usted está preocupado por la actitud a tomar, ya que es verdad que su desempeño ha ido empeorando, y no quiere que esté tema sea tratado en la reunión. A pesar de que ve el peligro encerrando en el enfoque de Martín y el efecto deteriorante que podría tener sobre la moral de los representantes técnicos, usted siente que el jefe de Luis, el Gerente de Sistemas, quizás no lo vea.

SITUACIÓN N°4

Usted es uno de los cinco Supervisores de Ventas. Entre todos comparten el trabajo de una secretaria. Tiende a ser muy dominante e insistente. Lamentablemente, su impulsividad lo lleva a veces a tener conflictos con otros individuos. Usted y su jefe ya han conversado muchas veces sobre esto. No obstante, por su posición en la sucursal y su excelente desempeño, es muy respetado por sus colegas, excepto uno de ellos, Enrique Sueiro, quien en el mes pasado fue trasladado a la sucursal.

Desgraciadamente, usted y Enrique no se han llevado bien desde el principio, quizás porque él es tan fuerte como usted en muchos aspectos y no parece tener miedo de enfrentarse con usted cuando discuten cualquier asunto que él considera importante. Aunque a usted no le importan sus desacuerdos con Sueiro, en el fondo le gustaría tener una relación más productiva con él. Son ahora las tres de la tarde, y Sueiro está en su oficina, acusándolo de tener ocupada a la secretaria de ventas con sus trabajos rutinarios. Esto le impide tener lista una propuesta para las 5 de la tarde, y necesita presentarla a primera hora del día siguiente.

Lo que Sueiro no se da cuenta es que su trabajo no es de rutina, sino que ha sido solicitado por su jefe, el Gerente de Ventas de la Sucursal. Los otros Supervisores de Ventas están al tanto de esta situación y han presenciado otras confrontaciones que ha tenido con Sueiro.

SITUACION No 5

Usted es el supervisor Administrativo de la Sucursal. En las últimas semanas usted le vendió el uso de un sistema nuevo de registro al Gerente Administrativo de la sucursal. Este nuevo sistema permitirá a la sucursal realizar un seguimiento más efectivo del rendimiento en todos los nivele y áreas. Usted está orgulloso del sistema y tiene programado visitar otra sucursal dentro de dos días, a fin de analizar el Sistema con el Gerente Administrativo y el staff de esa Sucursal. Los gerentes de su Sucursal se habían comprometido a darle todos los datos en el nuevo formato, una semana antes. Lamentablemente Carlos Ranser, el Gerente de venta de su Sucursal, recién le entregó los datos hoy. Después de revisarlos, usted se da cuenta de que están incompletos y fueron suministrados en forma incorrecta.

Usted fue a ver a Ranser para que le preparara la información en el nuevo formato y se lo entregue mañana. Pero Ranser le informó que después de usar los nuevos formularios, se había dado cuenta de que el Sistema era demasiado complejo, mucho más de lo anticipado, y por lo tanto no le resultaba practico. Pensaba que era necesario hacer cambios fundamentales en el formato. Como necesitaba preparar una presentación para toda el Área Metropolitana para el día siguiente, no tenía tiempo para discutir el asunto más en detalle. Sin los formularios de Ranser, usted no tendrá los datos necesarios para elaborar sus pronósticos para el mes que viene, lo cual es crítico para el Sistema. Si no cuenta con estos pronósticos, su presentación al Gerente Administrativo de la Sucursal y su Staff, será mucho menos efectiva.

PREGUNTAS:

4. Para cada uno de los casos planteados identificar el problema de comunicación empresarial y argumentar como este afecta el funcionamiento de la empresa.
5. En cada caso plantee una alternativa de solución que le permita afrontar cada problema de la mejor manera.
6. Finalmente, para cada caso haga una propuesta de mejora a futuro para mejorar los procesos de comunicación en la organización.

RECOMENCACIONES:

5. Explicación bien argumentada y analizada.
6. Cada grupo socializa el desarrollo de la actividad.
7. Enviar por el espacio habilitado en plataforma.

- **Temática didáctica activa:** ANALISIS ARGUMENTATIVO
- **Ambiente:** virtual
- **Materiales: Materiales:** UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS.

ACTIVIDAD N°5 ENSAYO ACADEMICO INDIVIDUAL

Aprendices presentar de manera individual un ensayo académico de tres hojas incluida portada sobre la temática **LA PREOCUPACIÓN POR UNA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL EN LAS ORGANIZACIONES:**

Tener en cuenta los siguientes elementos:

QUÉ ES

Es un escrito en prosa, generalmente breve, que expone con profundidad, madurez y sensibilidad, una interpretación personal sobre cualquier tema. Por tanto, no es un resumen, ni una síntesis, ni una exposición de las ideas de un autor. En todo ensayo se parte de la selección del tema, que puede ser elegido entre todos los temas tratados en el módulo. El tema seleccionado deberá conducir a lograr un equilibrio entre lo puramente narrativo o descriptivo, y la labor de análisis. Un tema amplio no permite lograr, por lo general, un trabajo apropiado. Es importante delimitarlo para lograr un análisis profundo y evitar la dispersión. A partir del tema, se establece un problema, que por lo general se formula en términos de una pregunta. A veces se parte de un supuesto o hipótesis que sirve de orientación en el desarrollo del ensayo. La estructura del ensayo estará determinada por los elementos que se deben tratar para resolver el interrogante planteado: los presupuestos que se deben aportar para responder el problema o el supuesto, y los contenidos pertinentes para el desarrollo del tema.

CARACTERÍSTICAS

a) *Agilidad y brevedad*: Sencillez productiva con capacidad de comunicar en forma directa. No es necesario incluir fórmulas, cuadros y gráficos, pues uno de los objetivos es dar a conocer las implicaciones de los datos y no las cifras específicas.

b) *Intercambio*: Impulso e impacto de ideas (políticas, filosóficas, históricas) para convencer ciertas posiciones con respecto a los hechos.

c) *Estilo cuidadoso y elegante*: Tanto en la estructura gramatical como en la conexión de ideas.

CÓMO SE ELABORA

1. Establecer en forma clara el propósito del ensayo.
2. Hacer la investigación bibliográfica de los contenidos que se desean desarrollar. La investigación del contenido deberá realizarse en función de un planteamiento base e ir incorporando -para ilustrar, contrastar o comparar- las ideas de otros autores.
3. Elaborar el diseño del ensayo a manera de guía estructural que debe contener:
   - Motivación: Inclusión de un epígrafe por medio de una cita textual de un autor
   - Proposición: Descripción breve de la tesis general que se pretende impulsar

- Desarrollo: Desenvolvimiento de los puntos propuestos materia del ensayo
- Recapitulación: Repaso de los aspectos fundamentales del desarrollo del ensayo

4. Determinar el esquema de redacción, incluyendo todas las ideas que harán parte del ensayo en cada uno de sus componentes (motivación, proposición, desarrollo y recapitulación). De igual manera, definir el tipo de ordenamiento de las ideas que conformarán el ensayo (presentarlas cronológicamente, orden causa-efecto, manera comparativa, etc.)
5. Redactar el ensayo manteniendo el rigor discursivo en el desarrollo de la argumentación. Sentencia: Exposición breve y enérgica de una enseñanza

5.*1 Introducción*: presentación del contenido central y de la organización global del tema.

5.2 *Enunciación del Problema*: formulación de la hipótesis o de los supuestos que se van a desarrollar.

5.3 *Exposición de la Tesis*: propuesta o alternativa de solución o respuesta al problema.

5.4 *Argumentación:* manejo de teorías, principios y fundamentos básicos para responder al problema o los supuestos.

5.5 *Conclusiones:* muestran, en forma clara y concreta, la respuesta al interrogante inicial, y reflejan la apreciación de quien escribe el ensayo. No son simplemente un resumen del tema.

Nota: Un recurso de redacción es la retórica, técnica que busca dar al lenguaje eficacia para deleitar, persuadir o conmover. Se pueden aplicar figuras como:

- Sentencia: Exposición breve y enérgica de una enseñanza
- Gradación: Presentación de las ideas, en forma ascendente o descendente
- Paradoja: Reunión de ideas, al parecer contradictorias, para poner más en relieve la profundidad del pensamiento
- Antítesis: Contraposición de unos pensamientos a otros
- Interrogación: Cuestionamientos de criterios y opiniones
- Hipérbole: Exageración de una verdad para fortalecerla
- Prosopopeya: Otorgamiento de vida a los seres inanimados

NORMAS TÉCNICAS

- El Título debe escribirse centrado en letra mayúscula Arial Black de 12 puntos.
- El Texto debe escribirse en letra mayúscula y minúscula Arial de 10 puntos, alineado a la derecha, usando nomencladores para estructurar claramente los segmentos de temas.

TÍTULO DEL **ENSAYO**

INTRODUCCIÓN

ENUNCIACIÓN DEL PROBLEMA

EXPOSICIÓN DE LA TESIS

ARGUMENTACIÓN

CONCLUSIONES

Recomendaciones:

5. Portada con normas de presentación
6. Desarrollo del ensayo de acuerdo a la estructura explicada en la guía de aprendizaje.
7. Enviar en formato PDF en el espacio habilitado en el campus virtual.
8. Socializar el ensayo en el ambiente de aprendizaje.

Temática didáctica activa: ENSAYO ACADEMICO

Ambiente: físico y/o virtual.

Materiales: Materiales: UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS.

ACTIVIDAD N°5.1 SOPA DE LETRAS (INDIVIDUAL)

Aprendices presentar de manera individual la siguiente sopa de letras

COMUNICACION

U	Y	E	M	I	S	O	R	T	E	X	T	O	Q	U	C
R	N	L	L	L	T	V	A	U	D	I	T	I	V	O	O
P	R	U	Y	X	C	R	X	Y	H	O	X	O	K	F	D
O	E	O	V	U	O	I	A	J	L	X	N	L	Y	N	I
S	C	N	N	E	O	T	C	N	R	A	C	G	Q	I	G
A	O	S	O	R	S	C	X	O	S	E	U	Z	I	Y	O
K	M	R	I	I	U	C	I	E	N	M	G	S	U	S	Y
R	U	E	O	L	C	T	U	T	T	I	I	L	I	I	C
O	N	V	T	T	E	A	I	C	S	N	C	T	A	V	S
L	I	A	E	N	P	N	R	M	H	Í	O	O	I	S	K
E	C	Y	R	J	E	E	C	E	A	A	Ü	C	C	R	C
S	A	E	Y	U	A	R	C	I	P	W	R	G	A	D	J
G	C	A	I	G	I	S	E	E	O	O	N	O	N	Z	C
T	I	Q	L	M	R	D	N	F	R	K	O	R	A	I	J
L	O	D	L	P	T	W	O	E	E	X	V	C	L	T	L
E	N	M	V	M	O	Y	J	C	M	R	D	Y	B	I	X

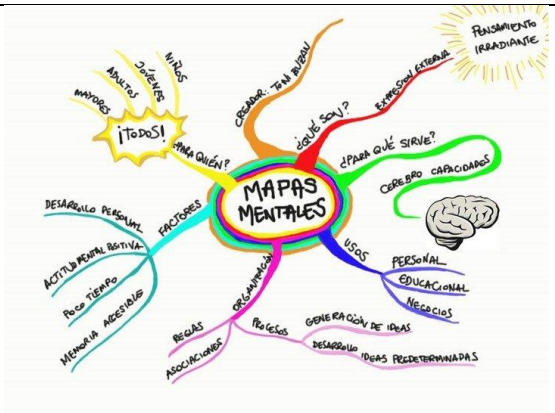
AUDITIVO
CANAL
CODIGO
COMUNICACION
CONTEXTO
COOPERACION
EMISOR
ESCUCHAR
ICONICO
LINGÜÍSTICO
MENSAJE
RECEPTOR
REFERENTE
REGLAS
ROLES
RUIDO
SIGNO
SILENCIO
TEXTO
TRANSMITIR
TURNO
VISUAL

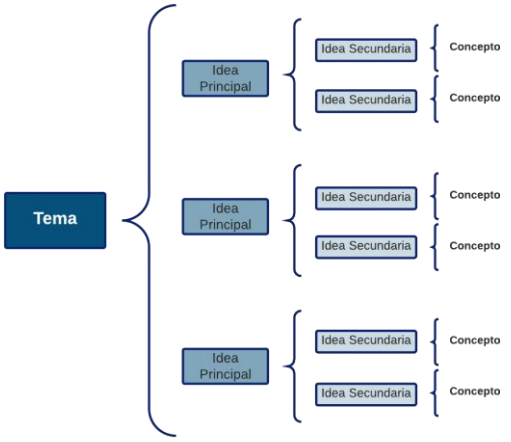
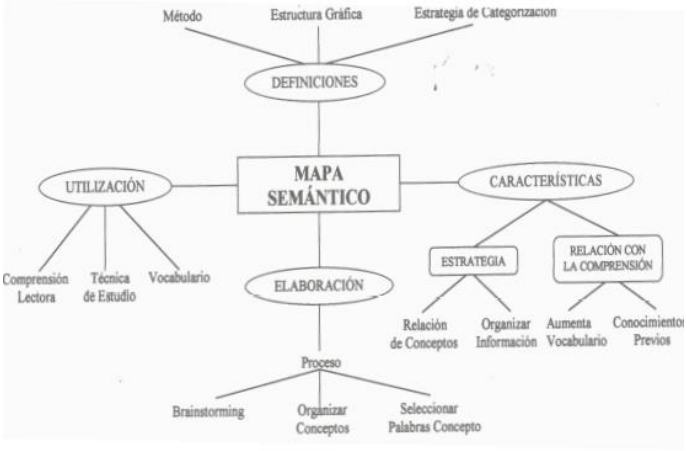
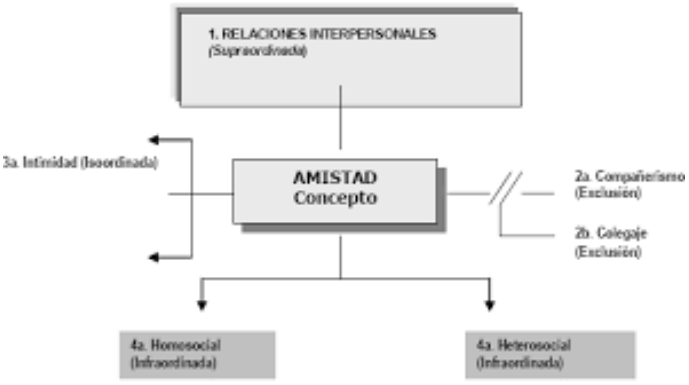
- **Temática didáctica activa:** SOPA DE LETRAS
- **Ambiente:** físico y/o virtual.
- **Materiales: Materiales:** UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS.

ACTIVIDAD N°61 TALLER LUDICO PEDAGOGICO

Aprendices con los materiales que usted ha traído preparar con su grupo en las carteleras las siguientes actividades:

1. ASINGAR UN NOMBRE QUE REPRESENTE AL EQUIPO: POR EJEMPLO “LOS GUERREROS”
2. Realizar lo solicitado a cada grupo:

GRUPO	ACTIVIDAD	EJEMPLO
1	**Mapa conceptual:** sobre La comunicación en las organizaciones. Redes y flujos de la comunicación..	
2.	**Mapa mental:** sobre Lineamientos de la comunicación interna.	

3	**Cuadro sinóptico:** Lineamientos de la comunicación externa	
4.	**Mapa semántico:** sobre Las relaciones bidireccionales con los públicos de interés. Relaciones públicas para ejecutivos.	
5.	**Mentefacto** La comunicación en la empresa como función estratégica.	

6	Cuadro comparativo: Importancia de una buena comunicación empresarial. La preocupación por una comunicación empresarial. Toda organización requiere una buena comunicación empresarial	Cuadro comparativo. 

Cultura	Griega	Romana	Etrusca
Año	1100 a.C. hasta el año 146 a.C.	Siglo VII a.C.	Siglo IX a.C. -I A.C.
Arquitectura	Tres tipos de órdenes: dórico, jónico y corintio.	Bóvedas semiesféricas de cañón,	El arco, la bóveda y la cúpula. Columnas de orden dórico. Murallas
Escultura	La que aparece en las construcciones arquitectónicas y la estética. Relieve y retratos, movimiento de las obras.	Influencia helenística, sobresale retrato y relieve. Bajo relieve. Realismo.	Asimilan en realismo característico del retrato romano, Busto de bronce.
Pintura	Colores rojo, azul, negro y amarillo.	Técnicas: fresco, temple y la encáustica	Arte funerario y mitológico. Perfil.
Ubicación.	Actual Grecia.	Actual Italia	Dominaba gran parte del sur de Italia.

RECOMENDACIONES

1. Cada grupo prepara, diseña de manera adecuado la evidencia solicitada,
2. Una vez finalizado cada grupo socializa y sustenta a sus compañeros

ACTIVIDAD 7.1: FORO ACADEMICO PLATAFORMA LA INFORMACION COMO ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

La información es clave para el servicio al cliente es fundamental para comprender la importancia de la información en la satisfacción del cliente y el éxito de una empresa. A continuación, se presentan algunos puntos clave a considerar:

Personalización y atención individualizada: La información sobre los clientes, como sus preferencias, historial de compras y datos demográficos, permite a las empresas brindar un servicio más personalizado. Al conocer mejor a los clientes, las empresas pueden anticipar sus necesidades, ofrecer recomendaciones relevantes y resolver problemas de manera eficiente, lo que mejora la experiencia del cliente.

Respuestas rápidas y precisas: La información actualizada y precisa es esencial para proporcionar respuestas rápidas a las consultas y problemas de los clientes. Cuando los agentes de servicio al cliente tienen acceso a la información relevante, pueden resolver consultas de manera más eficiente, evitando la necesidad de transferencias y múltiples interacciones. Esto aumenta la satisfacción del cliente al mostrar un compromiso con su tiempo y necesidades.

Gestión efectiva de quejas y reclamaciones: La información detallada sobre las quejas y reclamaciones anteriores de los clientes permite a las empresas realizar un seguimiento adecuado y tomar medidas correctivas. Al tener un registro completo de los problemas pasados y cómo se resolvieron, las empresas pueden evitar errores repetitivos y mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios.

Identificación de oportunidades de mejora: La información recopilada a través del servicio al cliente puede proporcionar valiosos conocimientos sobre las expectativas y preferencias de los clientes. Al analizar y comprender esta información, las empresas pueden identificar áreas de mejora en sus productos, servicios o procesos, lo que les permite adaptarse y ofrecer soluciones que satisfagan mejor las necesidades de los clientes.

Fidelización y retención de clientes: Brindar un servicio al cliente excepcional basado en información relevante puede ayudar a construir relaciones sólidas con los clientes y fomentar la fidelidad a largo plazo. Los clientes que se sienten valorados y comprendidos son más propensos a continuar comprando productos o utilizando servicios de una empresa, lo que se traduce en mayores tasas de retención y mayores ingresos.

Sin embargo, también es importante considerar los desafíos y limitaciones asociados con la gestión de la información en el servicio al cliente. Algunos desafíos incluyen garantizar la privacidad y seguridad de los datos del cliente, mantener la información actualizada y precisa, y garantizar que la información esté disponible y accesible para los agentes de servicio al cliente cuando la necesiten.

En resumen, la información desempeña un papel crítico en el servicio al cliente al permitir la personalización, la resolución rápida de problemas, la identificación de oportunidades de mejora y la fidelización de los clientes. Sin embargo, es fundamental abordar los desafíos asociados con la gestión de la información para garantizar su eficacia y protección.

PREGUNTAS FORO:

1. ¿Cómo puede la información personalizada sobre los clientes ayudar a mejorar la experiencia del servicio al cliente?
2. ¿Cuáles son algunos ejemplos concretos de cómo la información precisa puede agilizar la resolución de problemas en el servicio al cliente?
3. ¿De qué manera la información sobre quejas y reclamaciones anteriores puede contribuir a la mejora continua de una empresa?

4. ¿Cómo puede la gestión efectiva de la información en el servicio al cliente ayudar a fortalecer la fidelidad y retención de los clientes

ACTIVIDAD 7.2: CUESTIONARIO INVESTIGATIVO: GRUPAL

OBJETIVO GENERAL:

investigar y comprender el papel del procesamiento de la información en la gestión y servicio al cliente, analizando cómo se recopila, se utiliza y se gestiona la información para brindar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes. El objetivo es obtener información detallada sobre las prácticas actuales, los desafíos y las oportunidades de mejora en relación con el procesamiento de la información en el servicio al cliente, con el fin de generar conocimientos y recomendaciones para optimizar esta área en las organizaciones.

PREGUNTAS A INVESTIGAR:

1. ¿Cuál es la importancia de la información en la gestión y servicio al cliente?
2. ¿Qué tipo de información se recopila y se utiliza para brindar un servicio al cliente efectivo?
3. ¿Cómo se recopila la información de los clientes en su organización?
4. ¿Cuáles son las principales fuentes de información utilizadas en la gestión y servicio al cliente?
5. ¿Cómo se organiza y se almacena la información relacionada con los clientes en su organización?
6. ¿Qué métodos o herramientas se utilizan para procesar y analizar la información de los clientes?
7. ¿Cómo se utiliza la información para personalizar la atención y mejorar la experiencia del cliente?
8. ¿Qué desafíos enfrenta su organización en términos de procesamiento y gestión de la información del cliente?
9. ¿Cómo se garantiza la privacidad y seguridad de la información del cliente en su organización?
10. ¿Qué medidas se toman para mantener la información actualizada y precisa en relación con los clientes?

11. ¿Cómo se utiliza la información sobre quejas y reclamaciones anteriores para mejorar los procesos y la satisfacción del cliente?
12. ¿Cuáles son las principales formas de presentar la información procesada a los agentes de servicio al cliente?
13. ¿Cómo se utiliza la información para identificar oportunidades de mejora en los productos o servicios ofrecidos?
14. ¿Qué impacto tiene el procesamiento de la información en la retención y fidelización de los clientes?
15. ¿Se utilizan herramientas de análisis de datos o inteligencia artificial para procesar la información del cliente en su organización?
16. ¿Qué estrategias se implementan para asegurar que la información esté disponible y accesible para los agentes de servicio al cliente?
17. ¿Qué tipo de capacitación o formación se proporciona a los agentes de servicio al cliente en relación con el procesamiento de la información?
18. ¿Cómo se mide la eficacia del procesamiento de la información en términos de satisfacción del cliente y resultados comerciales?
19. ¿Existen planes o proyectos futuros para mejorar el procesamiento y gestión de la información en la gestión y servicio al cliente?
20. ¿Qué consejos o recomendaciones tiene para mejorar el uso y la gestión de la información en el servicio al cliente?

RECOMENDACIONES DE PRESENTACIÓN:

1. **Introducción:** Comienza tu presentación proporcionando una breve introducción sobre el tema del procesamiento de la información en la gestión y servicio al cliente. Explica la importancia de comprender cómo se utiliza y se gestiona la información en esta área.

2. **Objetivos de la actividad:** Presenta los objetivos de la actividad del cuestionario investigativo. Explica que el propósito es obtener información relevante sobre cómo se procesa y se utiliza la información en relación con el servicio al cliente en diferentes organizaciones.
3. **Explicación del cuestionario**: Describe el cuestionario y su estructura. Menciona el número de preguntas y enfatiza que se abordan diferentes aspectos del procesamiento de la información en la gestión y servicio al cliente.

Portada – NORMAS DE PRESENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN ICONTEC https://normasicontec.co/

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Exámenes escritos o pruebas teóricas:** Preguntas que evalúan el conocimiento teórico sobre el procesamiento de la información, incluyendo conceptos, técnicas y métodos utilizados en la organización y gestión de la información. **Informes de investigación**: Documentos en los que se demuestra la comprensión de los conceptos clave relacionados con el procesamiento de la información, así como la capacidad para aplicar métodos de investigación y análisis de datos. **Presentaciones orales:** Exposiciones en las que se explican los conceptos y principios del procesamiento de la información, demostrando una comprensión clara y la capacidad para comunicarlos de manera efectiva. **Evidencias de Desempeño:** **Simulaciones de escenarios reales**: Situaciones de la vida real en las que los aprendices deben recopilar, organizar y procesar información de acuerdo con las necesidades de la organización, demostrando habilidades	INTERPRETA LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RECOLECTA LA INFORMACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INGRESA DATOS, SEGÚN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES TABULA LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. COMPRUEBA QUE LA INFORMACIÓN ES DILIGENCIADA, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y FUENTES DE INFORMACIÓN LA ORGANIZACIÓN ANALIZA LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN IDENTIFICA PRODUCTOS NO CONFORMES EN EL REGISTRO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	**Pruebas escritas:** diseñar exámenes o cuestionarios en los que los aprendices respondan preguntas teóricas relacionadas con el procesamiento de la información. Esto te permitirá evaluar su conocimiento de los conceptos y principios fundamentales. **Estudios de casos**: Proporciona a los aprendices casos de estudio que requieran recopilar, organizar y procesar información para resolver problemas o tomar decisiones. Observa su capacidad para aplicar métodos de procesamiento de información en situaciones prácticas. **Observación directa:** Supervisa a los aprendices mientras procesan información en situaciones reales de trabajo, como la atención al cliente. Observa su capacidad para recopilar y utilizar información de manera efectiva, y cómo aplican técnicas de procesamiento de información en tiempo real. **Portafolios de trabajo:** Pide a los aprendices que recolecten y presenten ejemplos de su trabajo

prácticas en la manipulación y análisis de datos. **Observaciones directas**: Supervisión y evaluación del desempeño de los aprendices mientras procesan información en situaciones reales de trabajo, como la atención al cliente y la resolución de problemas utilizando la información disponible. **Evidencias de Producto:** **Informes o documentos generados**: Informes, documentos o registros creados por los aprendices como resultado del procesamiento de la información, mostrando la capacidad para generar productos de calidad y utilidad basados en los datos recopilados y procesados. **Bases de datos o sistemas de información implementados:** Creación e implementación de bases de datos o sistemas de información que reflejen el procesamiento efectivo de la información de acuerdo con las necesidades de la organización y los requerimientos del servicio al cliente	PRESENTA EL INFORME DE ACCIONES DE MEJORA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	relacionado con el procesamiento de la información. Esto puede incluir informes, presentaciones, bases de datos o cualquier otro producto generado como resultado de su procesamiento de información. **Entrevistas estructuradas**: Realiza entrevistas individuales o grupales en las que puedas hacer preguntas específicas sobre el procesamiento de la información. Evalúa su comprensión de los conceptos y métodos, así como su capacidad para aplicarlos en diferentes escenarios. Autoevaluación y coevaluación: Proporciona rúbricas o listas de verificación que permitan a los aprendices evaluar su propio desempeño en el procesamiento de la información. También puedes fomentar la coevaluación, donde los aprendices se evalúan mutuamente y brindan retroalimentación constructiva.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Recopilación de datos: Proceso de recolección y obtención de información relevante y necesaria para satisfacer las necesidades de la organización. Puede incluir la recopilación de datos internos y externos a través de diversas fuentes, como encuestas, bases de datos, sistemas de información, entre otros.

Análisis de datos: Proceso de examinar y examinar los datos recopilados para obtener información valiosa y significativa. Incluye la identificación de patrones, tendencias, relaciones y la interpretación de los resultados obtenidos.

Gestión de la información: Conjunto de actividades que se realizan para organizar, almacenar y mantener la información de manera eficiente y segura. Incluye la clasificación, indexación, almacenamiento y acceso a la información, garantizando su disponibilidad y confidencialidad.

Personalización de la información: Adaptación de la información procesada para satisfacer las necesidades específicas de los diferentes usuarios o grupos de interés dentro de la organización. Implica proporcionar la información adecuada, en el formato correcto y en el momento oportuno para apoyar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia.

Toma de decisiones informadas: Proceso de evaluación y selección de opciones basadas en la información procesada de manera precisa y relevante. Implica utilizar la información disponible para analizar las diferentes alternativas y elegir la mejor opción para alcanzar los objetivos y necesidades de la organización.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

PROAÑO, M. F., ORELLANA, S. Y., & MARTILLO, I. O. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. Revista espacios, 39(45).

Páez, M. Á. P. (2005). Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional. Nueva sociedad, 195, 88.

Santos Álvarez, M., & Vallelado, E. (2013). Algunas dimensiones relacionadas con el rendimiento académico de estudiantes de Administración y Dirección de Empresas. Universitas psychologica, 12(3), 739-752.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ**	**INSTRUCTOR**	**CABP**	**MARZO 2026**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

ANEXO N°4 PLANES CONCERTADOS

	PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
PROGRAMA DE FORMACIÓN	**ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL**
FICHA	**3410284**
COMPETENCIA	**PROCESAR DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA**
RESULTADO DE APRENDIZAJE	**RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN METODOLOGÍA, INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS ESTADÍSTICAS, DE ACUERDO A NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**
INSTRUCTOR	**FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ**

IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	Actividad	Forma de entrega actividad		Fecha de entrega	ENTREGO		ENTREGO	
			Físico	Digital		SI	No		
TI - 1064192777	ALEXANDER DAVID HERNANDEZ POLO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1064193198	ANDREA CAROLINA GONZALEZ VELASQUEZ	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1066729294	ARASELYS ROCIO PASTRANA BALLESTEROS	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1110040021	AURA MANUELA URANGO LOBO	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1064186997	DANNA INES VALETA ALVARADO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066736063	EVELYN MESTRA ALVAREZ	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1026263773	KATY EGROJ ALVAREZ MADERA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1003306558	KATY JOHANA DIAZ TORRES	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735240	LINEY MARIA OSORIO BALLESTEROS	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1064193337	LIZETH VERTEL ALVIS	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735088	LUIS JOSE OSORIO MONTIEL	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1066731488	MAICON SCOTH MORE CAMARGO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735939	MARIA ANGEL BERROCAL MEZA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1064187646	MARIA ISABEL JIMENEZ REDONDO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1064192383	MARIANA ANDREA DE ALBA RAMOS	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735791	MERIELEN GUERRA CERPA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1038438425	NAIRA CARINA SIERRA MESA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1103497558	PAULA ANDREA TAMARA DIAZ	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1067882419	SHARON JOSE MUÑOZ ELJACH	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1023382871	VALENTINA NISPERUZA MARTINEZ	TALLER ACADEMICO	X						

SENA	**PLAN DE TRABAJO CONCERTADO**
PROGRAMA DE FORMACIÓN	**ECONOMIA SOLIDARIA**
FICHA	
COMPETENCIA	**Analizar y aplicar los principios de la economía solidaria en la formulación y gestión de iniciativas asociativas, promoviendo el desarrollo sostenible, la equidad social y la participación democrática en contextos comunitarios y organizacionales.**
RESULTADO DE APRENDIZAJE	**Identificar los fundamentos teóricos, principios y valores de la economía solidaria y su diferencia frente a la economía tradicional.**
INSTRUCTOR	**FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ**

NOMBRES	APELLIDOS	Actividad	Forma de entrega actividad		Fecha de entrega	ENTREGO		ENTREGO	
			Físico	Digital		SI	No		
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					

		TALLER ACADEMICO		X			
		TALLER ACADEMICO		X			
		TALLER ACADEMICO		X			

ANEXO N°5 RUTA DE APRENDIZAJE

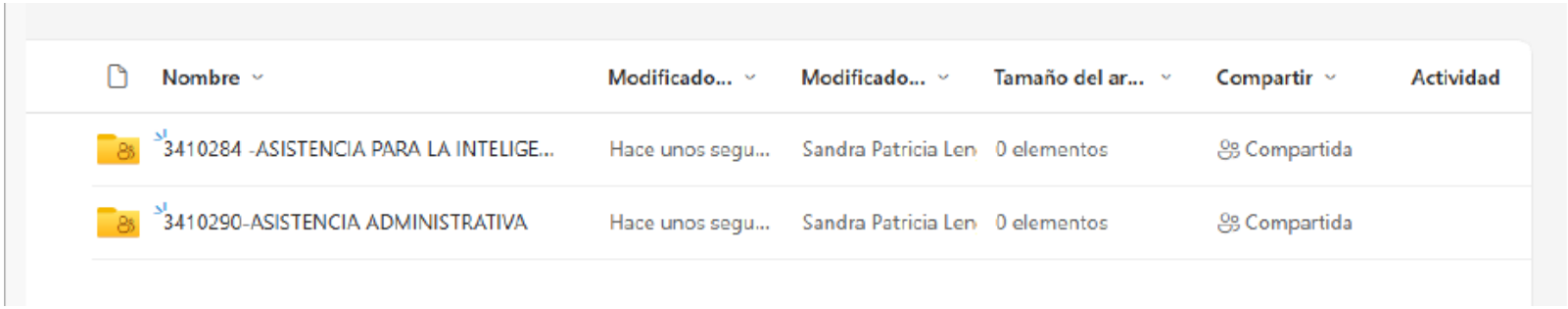

SofiaPlus
FREYJA MARCELA
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
3532273 - ECONOMIA SOLIDARIA CULTURA Y ASOCIATIVIDAD
Ruta de Aprendizaje*
3532273
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 24 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: 3532273. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a159;

ANEXO N°6 PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR

PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR:

Pantallazo del portafolio del instructor (OneDrive)

Link: URL: https://sena4-my.sharepoint.com/personal/jsilvar_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjsilvar%5Fsena%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FEVIDENCIAS%20CUENTAS%20DE%20COBRO%202026&ga=1



ANEXO N°7 CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
COLOMBIA

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 301374913

PIB
07:37:46

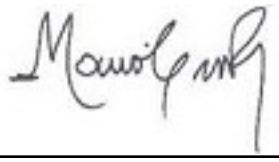
Bogotá DC, 19 de agosto del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 50919746:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Politica y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx



Mario Enrique Castro González
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :
ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy miércoles 19 de agosto de 2026, a las 07:22:52, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	50919746
Código de Verificación	50919746260819072252

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado

Generó: WEB

POLICÍA NACIONAL
DE COLOMBIA

Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que siendo las 07:25:05 AM horas del 19/08/2026, el ciudadano identificado con:

Cédula de Ciudadanía Nº **50919746**

Apellidos y Nombres: **CORONADO QUIROZ FREYJA MARCELA**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES

de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las **preguntas frecuentes** o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.

DIJIN

Dirección: Avenida El Dorado # 75 – 25 barrio Modelia, Bogotá D.C.
Atención administrativa: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
Línea de atención al ciudadano: 5159700 ext. 30552 (Bogotá)
Resto del país: 018000 910 112
E-mail: dijin.araic-atc@policia.gov.co

Presidencia de la República
Ministerio de Defensa Nacional
Portal Único de Contratación
GOV.CO
Todos los derechos reservados.

Policía Nacional de Colombia

(Default.aspx)

Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 19/08/2026 07:29:20 a. m. el ciudadano con Cédula de Ciudadanía Nº. **50919746** y Nombre: **FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ.**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **145934627** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando https://www.policia.gov.co, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Busqueda | Imprimir