PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, diciembre 2021

Señor (a)
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3047755**
Cargo del supervisor Coordinador Academico
Dependencia CIEA
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Diciembre del año 2021

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.3047755** del año 2021

DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 40937848 de Riohacha, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Industrial y de Energías Alternativas, 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: Diez (10) contratos cada uno por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS M/CTE ($3.790.150,00) para un total de TREINTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS UN MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($37.901.500) esta suma será pagada por el SENA a cada contratista de la siguiente manera: a) Un único pago en el mes de diciembre por valor TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS M/CTE ($3.790.150,00).

Plazo: Será hasta el 18 de Diciembre de 2021.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos, Técnicos, Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación Titulada y Complementaria de la Programación Regular, ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la Formación Profesional en el Centro Industrial y de Energías Alternativas de la Regional Guajira.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de	Durante el mes objeto de cobro se cumplió con las obligaciones relacionadas a	• Ruta de aprendizaje creada por actividad (**2466260 – 2468047-2462916:** *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La*

	acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	continuación: • Planificación acorde a las guías de aprendizaje para la formación. • Uso adecuado de la herramienta de comunicación academica sincronica (Meet). • Se impartió formación integral profesional (FPI) en el programa de formación complementaria (*Demanda social*) correspondiente a la ficha programada para el mes de Noviembre de *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organizacion* (48h) con código: **2466260 – 2468047- 2462916** • Se creó Ruta de aprendizaje por actividades y se asociaron los aprendizajes a dicha ruta para el primer curso; Proceso de creación en el LMS por parte de Gestión Educativa)	*Organización* •), ubicadas en el LMS y *Sofia plus*. Se anexan pantallazos (Ver informe de evidencias en archivo ***Gestión Contractual GC***); correspondientes a los siguientes hallazgos: • Sesiones en línea por plataforma *Google Meet.* • Generación juicios valorativos desde Plataforma SOFIA *plus.* • Links OVA para evaluar educaplay y cerebriti

2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Durante el mes objeto de cobro no me fue asignada la participación en jornadas de diseño y desarrollo curricular de PFI, conforme a las necesidades nacionales y lineamientos institucionales.	• N/A.
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Durante el presente mes objeto de cobro no se ejecutó esta obligación, puesto que no se me asigno por parte de coordinación académica ninguna actividad inherente al procedimiento de ejecución la FPI en el aplicativo Sofia plus dispuesto por la entidad.	• N/A.
4	Ejecutar la formación profesional integral de	Se Desarrollaron las guias de aprendizajes, diseño de estrategias que permitieron la ejeucion de	Se anexan pantallazos (Ver informe de evidencias en archivo ***Gestión Contractual GC***). .

	acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	la formcion, Uso de herramientas tecnológicas de manera presencial virtual *y,* a través del aprendizaje Asincrónico (aprendizaje autónomo) de estrategias metodológicas como: Relación de conceptos y asimilación de casos.	,
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	En este mes de Diciembre se socializaron, explicaron y desarrollaron actividades de aprendizajes de reflexión, de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje, de apropiación del conocimiento y transferencia de conocimientos planteadas en las guías de aprendizaje, desarrollo de talleres, trabajo en equipo además se utilizaron las herramientas tecnológicas virtuales para impartir dichos conocimiento de las siguientes fichas: • **2466260** -. *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades*	Se anexan link y captures (Ver informe de evidencias en archivo ***Gestión Contractual GC***); correspondientes a los siguientes hallazgos: • Sesiones en línea por plataforma *Google Meet.*

		Administrativas De La Organizacion • **2468047:** *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización* • **2462916:** *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización*	
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	Durante el mes objeto de cobro no se ejecutó actividades relacionadas con la obligación descrita.	• N/A
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Durante el periodo objeto de cobro se realizaron las siguientes actividades: • Se emitieron juicios evaluativos sobre el nivel de cumplimiento de los *RAP* de la competencia correspondiente al programa en formación complementaria- del curso **2466260** -. *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades*	• Se anexan pantallazos (Ver informe de evidencias en el archivo ***Gestión ContractualGC***).

		Administrativas De La Organizacion • **2468047:** *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización* • **2462916:** *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización*	
8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria	Durante el mes objeto de cobro, Se realiza la entrega oportuna de los documentos en soportes (físicos) para la ejecución de la formación complementaria relacionados a continuación: • Ficha de Caracterización diligenciada y validad por la supervisora. • Matrícula diligenciada, formato ***GFPI-PL-001***_*Registro de Asistencias*, diligenciada. • Fotocopias de los documentos de identidad, legibles, organizados en formato Pdf, entregado a *Coordinación académica y a Gestión educativa.*	Evidencia fotográfica Imagen contenida en el informe cualitativo anexo a este, además del paquete de documentos de identificaciocn de los aprendices que reposa en la dependencia de gestión de centro.

9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el	Durante el mes objeto de cobro se realizó lel seguimiento de los juicios evaluativos para los procesos correspondientes a la emisión de la certificación en la Gestión administrativa. Ademas, se establece el proceso de Matrícula y evaluación (en el cual se asociaron la competencia, se crearon actividades de aprendizajes, se definieron resultados de aprendizajes y finalmente se evaluaron.	• Se anexan pantallazos (Ver informe de evidencias en archivo ***Gestión Contractual GC***). • Generación de Juicios evaluativos ubicados en el LMS-plataforma SOFIA plus. .

	registro de la información.		
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	Durante este mes objeto de cobro no se ejecutó esta obligación, puesto que no se me asigno por parte de coordinación académica ninguna actividad inherente al procedimiento de ejecución de la FPI.	• N/A.
11	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	En la ejecución de los programas de formación específicamente al de complementaria, siempre se aplica al inicio, durante y final del curso, teniendo como fundamento lo establecido en el reglamento del aprendiz y manual de convivencia del centro de formación, como parte fundamental en el desarrollo de la FPI.	• N/A.
12	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	Durante el periodo objeto de cobro no se ejecutó ninguna actividad relacionada con esta obligación.	• N/A.

13	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Durante el mes de Diciembre no se ejecutó esta obligación, dado que no se llevaron a cabo actividades de este tipo.	• No Aplica .
14	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Durante el mes de Diciembre no se ejecutó esta obligación, dado que no se llevaron a cabo actividades de este tipo	• No Aplica
15	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Durante el periodo objeto de cobro no se ejecutó ninguna actividad relacionada con esta obligación.	• N/A.
16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento	A la fecha no tengo asignado bienes y elementos para el cumplimiento del objeto contractual.	• N/A.

	del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.		
17	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización. “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2021.	Se presentó el respectivo certificado en la norma de competencia laboral ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVO.	• Anexo Certificado:  Libertad y orden REPÚBLICA DE COLOMBIA **El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** *En Cumplimiento del Decreto 933 de 2003* *otorga* *Certificado de Competencia Laboral a* **DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA** Con CEDULA DE CIUDADANÍA No. 40.937.848 Quien demostró su Competencia Laboral en la *Norma* **NIVEL INTERMEDIO - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.** *Código: 240201016* *En testimonio de lo anterior, se firma el presente en RIOHACHA, A los once (11) días del mes de Diciembre de dos mil diecisiete (2017)* Firmado Digitalmente por CARLOS EDUARDO ROBLES PALOMINO SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA Autenticidad del Documento Bogotá - Colombia 222573 - 11/12/2017 No Y FECHA REGISTRO VIGENCIA 11 de Diciembre de 2020 CARLOS EDUARDO ROBLES PALOMINO SUBDIRECTOR CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGÍAS ALTERNATIVAS REGIONAL GUAJIRA La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 922500240201016CC40937848C.	

18	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	Durante el periodo objeto de cobro no me han sido asignadas estas actividades.	N/A.
19	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	Durante el periodo objeto de cobro no se ejecutó ninguna actividad relacionada con esta obligación.	• N/A.
20	Impartir Formación Profesional Integral en el Área designada en sus diferentes modalidades y niveles con un alcance mínimo de 160 horas mensuales.	Orientación del desarrollo de actividades de aprendizaje de acuerdo con las horas programas para el curso ofertado dentro del área de mercadeo y Servicio al cliente para este mes: • **2466260** -. *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organizacion* • **2468047:** *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización* • **2462916:** *Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización*	Evidencia informe de tiempo de actividades de apoyo a la formación mes de Diciembre descargado del aplicativo senasofiaplus.

		• Dentro de la proyección de los otros dos cursos, al finalizar el mes de Noviembre, se da cumplimiento en gestión del tiempo con un total de **120 horas** de formación.	
21	Desarrollar las actividades adicionales que se requieran para la ejecución del contrato, tales como ajustarse a las políticas de comunicación del SENA y aplicación de las TIC (Manejar los sitios Web oficiales, Manejo Secop II, utilizar correctamente los correos electrónicos, revisarlos periódicamente y contestar requerimientos); El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en	Durante el periodo objeto de cobro se realizo las siguientes actividades concernientes a las TIC, a saber: Dentro del desarrollo de las actividades adicionales, se deja constancia del uso adecuado de los demás sistemas tales como: • Plataforma Sena Sofíaplus • Correo Institucional • SI Contratista. • ComproISO • SECOPII Garantizo el uso adecuado, seguro, y confidencial de la información durante la ejecución del contrato.	Ver plataformas de los sistemas de información utilizados recientemente.

	la plataforma CompromISO, para lo cual deberá conocer apoyar y participar en las actividades propias del SIGA y del MIPG, velar por la correcta utilización de la imagen institucional, reportar al área de comunicaciones de la Regional los eventos o actividades a realizar que requieran divulgación.		
22	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Durante el periodo objeto de cobro no se ejecutó ninguna actividad relacionada con esta obligación.	N/A.

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 Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe 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.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	N/A	N/A	N/A	N/A
2.	N/A	N/A	N/A	N/A

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados, y pago de seguridad social (Eps, Afp, Arl), con No. **4424330788** expedido por **Operadores Financieros SOI** correspondiente al mes de Noviembre del año 2021 (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (14) folios

Cordialmente,

DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
Contratista
C.C. No. 40937848

Recibí a satisfacción:

EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
Supervisor(a) **Contrato No. CO1.PCCNTR.3047755 de 2021**
Coordinador Académico

Formación Profesional Integral

Informe de evidencias

Diciembre de 2021

Presentado A:

Eufemia Margarita Pacheco Maya

Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.3047755 del año 2021

Diana Paola Diaz Mendoza

Instructor complementario regular

Centro industrial y de energías alternativas

Regional Guajira

Servicio nacional de aprendizaje "SENA"

Riohacha – la Guajira

2021

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica www.sena.edu.co

Anexos Evidencias mes de DICIEMBRE 2021

A continuación, se presentan las evidencias de las actividades ejecutadas durante el mes de noviembre de 2021, dentro de la fecha del 01 hasta el 18 de noviembre, en lo que corresponde al cumplimiento de las obligaciones específicas establecidas en el contrato de prestación de servicios **No. CO1.PCCNTR.3047755** de la vigencia 2021.

Dentro de la formación complementaria para el mes referente, se abordó los siguientes cursos por demanda social, a saber:

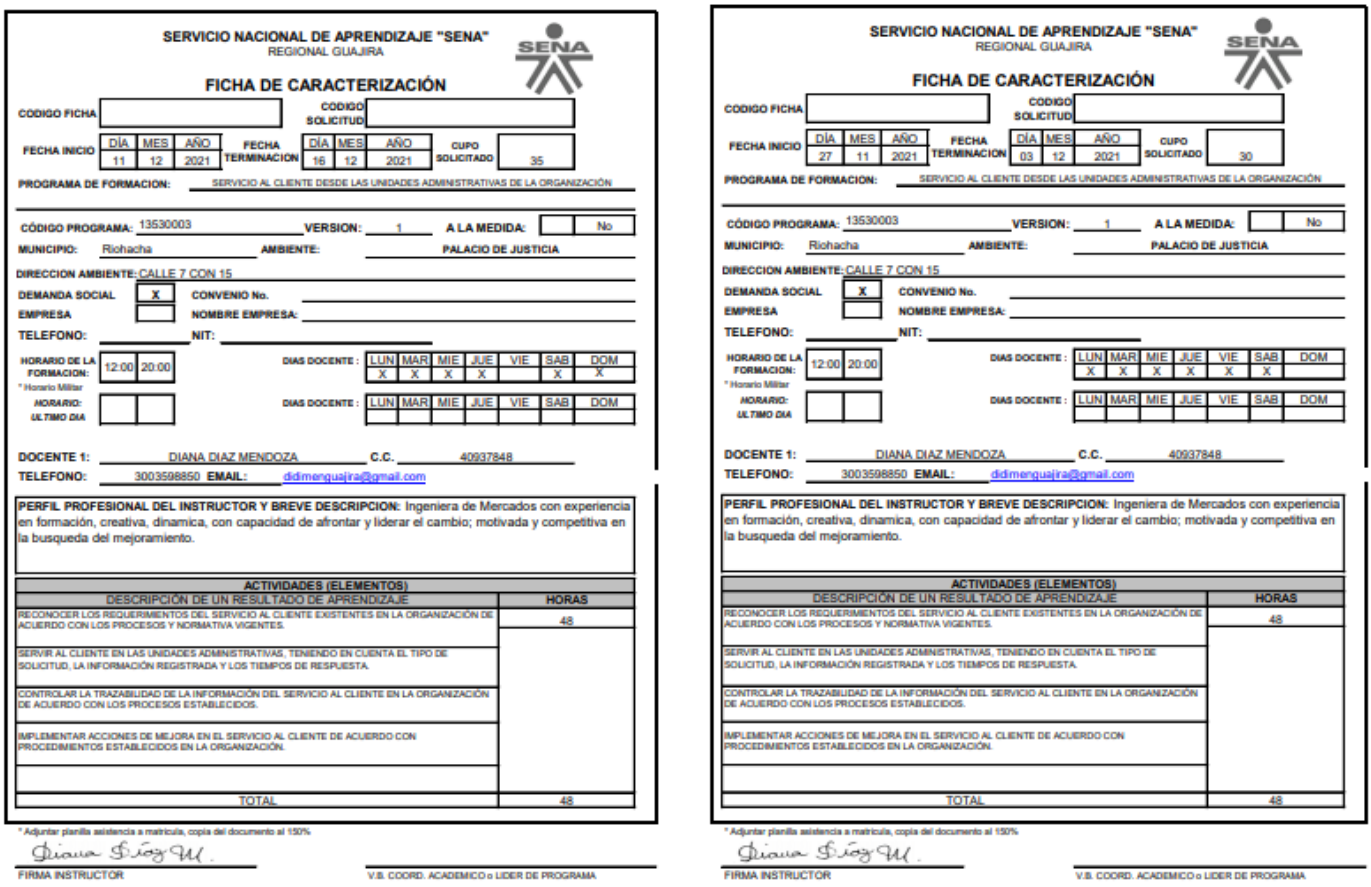
- **Ruta 2462916 Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización** -29 participantes (Estado Culminado). Fecha de inicio 27 de noviembre de 2021 hasta el 03 de diciembre de 2021. Con horas de formación de 48 horas.
- **Ruta 2466260 Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización-** 28 participantes (Estado Culminado). Fecha de inicio 04 de diciembre de 2021 hasta el 09 de diciembre de 2021. Con horas de formación de 48 horas.
- **Ruta 2468047 Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización-** 30 participantes. Fecha de inicio 11 de diciembre de 2021 hasta el 16 de diciembre de 2021. Con horas de formación de 48 horas.

Para los cursos en mención, se trabajó la competencia: ***"Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa".*** Obteniendo como resultado de aprendizaje:

1. Reconocer Los Requerimientos Del Servicio Al Cliente Existentes En La Organización De Acuerdo Con Los Procesos Y Normativa Vigentes.
2. Servir Al Cliente En Las Unidades Administrativas, Teniendo En Cuenta El Tipo De Solicitud, La Información Registrada Y Los Tiempos De Respuesta.

3. Controlar La Trazabilidad De La Información Del Servicio Al Cliente En La Organización De Acuerdo Con Los Procesos Establecidos.
4. Implementar Acciones De Mejora En El Servicio Al Cliente De Acuerdo Con Procedimientos Establecidos En La Organización.

El cual se evidencia en la Imagen No. 1.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"
REGIONAL GUAJIRA

FICHA DE CARACTERIZACIÓN

CODIGO FICHA				CODIGO SOLICITUD							
FECHA INICIO	DÍA	MES	AÑO	FECHA TERMINACION	DÍA	MES	AÑO	CUPO SOLICITADO	35		
	11	12	2021		16	12	2021				

PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN

CÓDIGO PROGRAMA: 13530003 VERSION: 1 A LA MEDIDA: No

MUNICIPIO: Riohacha AMBIENTE: PALACIO DE JUSTICIA

DIRECCION AMBIENTE: CALLE 7 CON 15

DEMANDA SOCIAL: X CONVENIO No.

EMPRESA: NOMBRE EMPRESA:

TELEFONO: NIT:

			LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
HORARIO DE LA FORMACION:	12:00	20:00	X	X	X	X		X	X
* Horario Militar HORARIO: ULTIMO DIA									

DOCENTE 1: DIANA DIAZ MENDOZA C.C. 40937848

TELEFONO: 3003598850 EMAIL: didimenguajira@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL DEL INSTRUCTOR Y BREVE DESCRIPCION: Ingeniera de Mercados con experiencia en formación, creativa, dinamica, con capacidad de afrontar y liderar el cambio; motivada y competitiva en la busqueda del mejoramiento.

ACTIVIDADES (ELEMENTOS) DESCRIPCIÓN DE UN RESULTADO DE APRENDIZAJE	HORAS
RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.	48
SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.	
CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.	
IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.	
TOTAL	48

* Adjuntar planilla asistencia a matrícula, copia del documento al 150%

FIRMA INSTRUCTOR

V.B. COORD. ACADEMICO o LIDER DE PROGRAMA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"
REGIONAL GUAJIRA

FICHA DE CARACTERIZACIÓN

CODIGO FICHA				CODIGO SOLICITUD							
FECHA INICIO	DÍA	MES	AÑO	FECHA TERMINACION	DÍA	MES	AÑO	CUPO SOLICITADO	30		
	27	11	2021		03	12	2021				

PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN

CÓDIGO PROGRAMA: 13530003 VERSION: 1 A LA MEDIDA: No

MUNICIPIO: Riohacha AMBIENTE: PALACIO DE JUSTICIA

DIRECCION AMBIENTE: CALLE 7 CON 15

DEMANDA SOCIAL: X CONVENIO No.

EMPRESA NOMBRE EMPRESA:

TELEFONO: NIT:

			LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
HORARIO DE LA FORMACION:	12:00	20:00	X	X	X	X	X	X	
* Horario Militar HORARIO: ULTIMO DIA									

DOCENTE 1: DIANA DIAZ MENDOZA C.C. 40937848

TELEFONO: 3003598850 EMAIL: didimenguajira@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL DEL INSTRUCTOR Y BREVE DESCRIPCION: Ingeniera de Mercados con experiencia en formación, creativa, dinamica, con capacidad de afrontar y liderar el cambio; motivada y competitiva en la busqueda del mejoramiento.

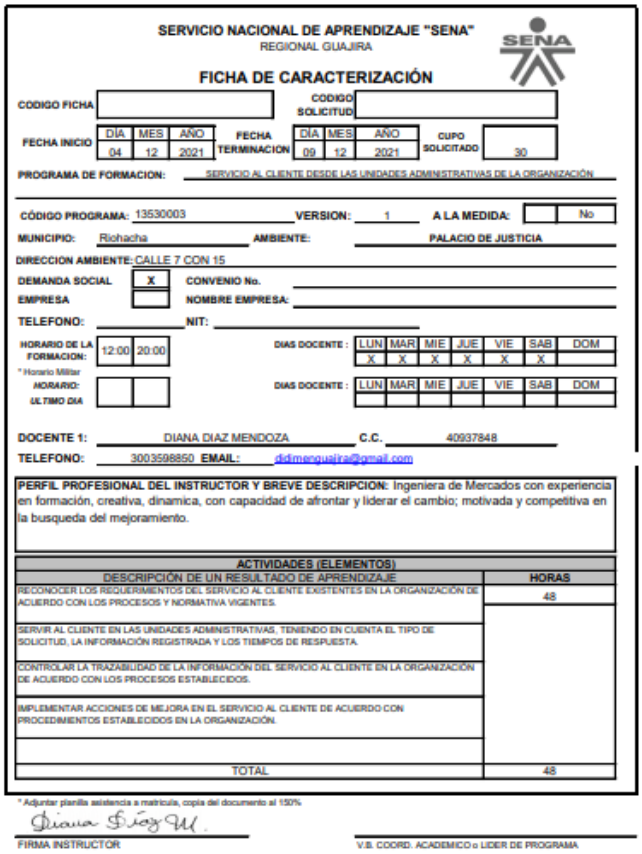
ACTIVIDADES (ELEMENTOS) DESCRIPCIÓN DE UN RESULTADO DE APRENDIZAJE	HORAS
RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.	48
SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.	
CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.	
IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.	
TOTAL	48

* Adjuntar planilla asistencia a matrícula, copia del documento al 150%

FIRMA INSTRUCTOR

V.B. COORD. ACADEMICO o LIDER DE PROGRAMA

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"
REGIONAL GUAJIRA

FICHA DE CARACTERIZACIÓN

CODIGO FICHA				CODIGO SOLICITUD							
FECHA INICIO	DÍA	MES	AÑO	FECHA TERMINACION	DÍA	MES	AÑO	CUPO SOLICITADO	30		
	04	12	2021		09	12	2021				

PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN

CÓDIGO PROGRAMA: 13530003 VERSION: 1 A LA MEDIDA: No

MUNICIPIO: Riohacha AMBIENTE: PALACIO DE JUSTICIA

DIRECCION AMBIENTE: CALLE 7 CON 15

DEMANDA SOCIAL: X CONVENIO No.

EMPRESA NOMBRE EMPRESA:

TELEFONO: NIT:

HORARIO DE LA FORMACION:	12:00	20:00	DIAS DOCENTE :	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
				X	X	X	X	X	X	
* Horario Militar HORARIO: ULTIMO DIA			DIAS DOCENTE :	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM

DOCENTE 1: DIANA DIAZ MENDOZA C.C. 40937848

TELEFONO: 3003598850 EMAIL: didimenguajira@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL DEL INSTRUCTOR Y BREVE DESCRIPCION: Ingeniera de Mercados con experiencia en formación, creativa, dinamica, con capacidad de afrontar y liderar el cambio; motivada y competitiva en la busqueda del mejoramiento.

ACTIVIDADES (ELEMENTOS)	
DESCRIPCIÓN DE UN RESULTADO DE APRENDIZAJE	HORAS
RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.	48
SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.	
CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.	
IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.	
TOTAL	48

* Adjuntar planilla asistencia a matrícula, copia del documento al 150%

FIRMA INSTRUCTOR

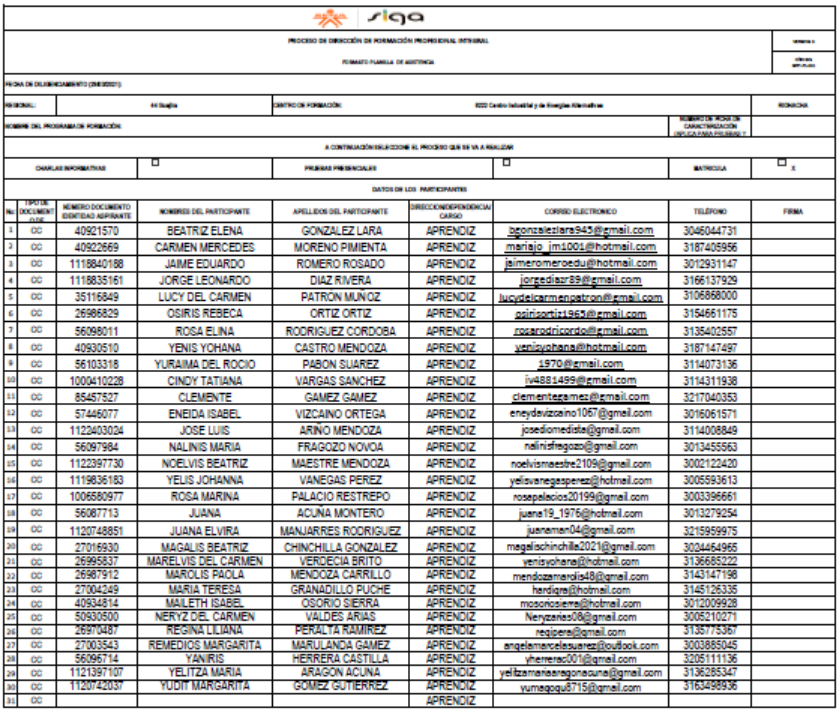
V.B. COORD. ACADEMICO o LIDER DE PROGRAMA

La formación complementaria fue desarrollada en la plataforma Google Meet en Ambiente no convencional (Residencia) y en ambientes presenciales, mediante modelo de aprendizaje significativo Sincrónico, Asincrónico y presencial.

De manera consecuente, para sustentar el informe de evidencias, se describirá las actividades referentes al curso de formación dentro de los días del 27 de noviembre al 03 de diciembre, sujetas a las obligaciones contractuales del periodo en mención a saber:

Figura2.

Soporte Listado de Aprendices curso complementario



siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

REGIONAL:	44 Guajira	CENTRO DE FORMACIÓN:	9322 Centro Industrial y de Energías Alternativas
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:			NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS)?

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS		PRUEBAS PRESENCIALES		MATRICULA	X

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No.	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCION/DEPENDENCIA/CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	CC	40921570	BEATRIZ ELENA	GONZALEZ LARA	APRENDIZ	bgonzalezlara945@gmail.com	3046044731	
2	CC	40922669	CARMEN MERCEDES	MORENO PIMIENTA	APRENDIZ	manajo_jm1001@hotmail.com	3187405956	
3	CC	1118840188	JAIME EDUARDO	ROMERO ROSADO	APRENDIZ	jaimeromeroedu@hotmail.com	3012931147	
4	CC	1118835161	JORGE LEONARDO	DIAZ RIVERA	APRENDIZ	jorgediazr89@gmail.com	3166137929	
5	CC	35116849	LUCY DEL CARMEN	PATRON MUÑOZ	APRENDIZ	lucydelcarmenpatron@gmail.com	3106868000	
6	CC	26986829	OSIRIS REBECA	ORTIZ ORTIZ	APRENDIZ	osirisortiz1965@gmail.com	3154661175	
7	CC	56098011	ROSA ELINA	RODRIGUEZ CORDOBA	APRENDIZ	rosarodriccordo@gmail.com	3135402557	
8	CC	40930510	YENIS YOHANA	CASTRO MENDOZA	APRENDIZ	yenisyohana@hotmail.com	3187147497	
9	CC	56103318	YURAIMA DEL ROCIO	PABON SUAREZ	APRENDIZ	1970@gmail.com	3114073136	
10	CC	1000410228	CINDY TATIANA	VARGAS SANCHEZ	APRENDIZ	jv4881499@gmail.com	3114311938	
11	CC	85457527	CLEMENTE	GAMEZ GAMEZ	APRENDIZ	clementegamez@gmail.com	3217040353	
12	CC	57446077	ENEIDA ISABEL	VIZCAINO ORTEGA	APRENDIZ	eneydavizcaino1067@gmail.com	3016061571	
13	CC	1122403024	JOSE LUIS	ARIÑO MENDOZA	APRENDIZ	josediomedista@gmail.com	3114008849	
14	CC	56097984	NALINIS MARIA	FRAGOZO NOVOA	APRENDIZ	nalinisfregozo@gmail.com	3013455563	
15	CC	1122397730	NOELVIS BEATRIZ	MAESTRE MENDOZA	APRENDIZ	noelvismaestre2109@gmail.com	3002122420	
16	CC	1119836183	YELIS JOHANNA	VANEGAS PEREZ	APRENDIZ	yelisvanegasperez@hotmail.com	3005593613	
17	CC	1006580977	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	APRENDIZ	rosepalacios20199@gmail.com	3003396661	
18	CC	56087713	JUANA	ACUÑA MONTERO	APRENDIZ	juana19_1976@hotmail.com	3013279254	
19	CC	1120748851	JUANA ELVIRA	MANJARRES RODRIGUEZ	APRENDIZ	juanamen04@gmail.com	3215959975	
20	CC	27016930	MAGALIS BEATRIZ	CHINCHILLA GONZALEZ	APRENDIZ	magalischinchilla2021@gmail.com	3024464965	
21	CC	26995837	MARELVIS DEL CARMEN	VERGECIA BRITO	APRENDIZ	yenisyohana@hotmail.com	3136685222	
22	CC	26987912	MAROLIS PAOLA	MENDOZA CARRILLO	APRENDIZ	mendozamarolis48@gmail.com	3143147198	
23	CC	27004249	MARIA TERESA	GRANADILLO PUCHE	APRENDIZ	hardigre@hotmail.com	3145126335	
24	CC	40934814	MAILETH ISABEL	OSORIO SIERRA	APRENDIZ	mosoriosierra@hotmail.com	3012009928	
25	CC	50930500	NERYZ DEL CARMEN	VALDES ARIAS	APRENDIZ	Neryzaries08@gmail.com	3005210271	
26	CC	26970487	REGINA LILIANA	PERALTA RAMIREZ	APRENDIZ	reqipere@gmail.com	3135775367	
27	CC	27003543	REMEDIOS MARGARITA	MARULANDA GAMEZ	APRENDIZ	angelamarcelesuarez@outlook.com	3003885045	
28	CC	56096714	YANIRIS	HERRERA CASTILLA	APRENDIZ	yherrerac001@gmail.com	3205111136	
29	CC	1121397107	YELITZA MARIA	ARAGON ACUNA	APRENDIZ	yelitzamariaaragonacuna@gmail.com	3136285347	
30	CC	1120742037	YUDIT MARGARITA	GOMEZ GUTIERREZ	APRENDIZ	yumegogu8715@gmail.com	3163498936	
31	CC				APRENDIZ			

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	2468047
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 40917782	ADALINA REBECA TORRES QUINTERO	Matriculado
CC - 1047062702	ALBANIS CABARCAS MENCO	Matriculado
CC - 17830468	ALBERT JONATHAN FUENTES AREVALO	Matriculado
CC - 1118866901	ANDREA CAROLINA MAESTRE LATORRE	Matriculado
TI - 1062426817	ANDREA MILENA LOPEZ SOCARRAS	Matriculado
CC - 1122410880	ANGELA MARCELA SUAREZ MARULANDA	Matriculado
CC - 1123733026	ANGIE GISELA CONTRERAS BARRETO	Matriculado
CC - 56078286	ANLLY YASMIN CUELLO VILLEGAS	Matriculado
CC - 1006791240	CAMILO JOSE MOSCOTE CUELLO	Matriculado
CC - 1131078374	CARLOS MARIO SOCARRAS MENDOZA	Matriculado
CC - 1000410228	CINDY TATIANA VARGAS SANCHEZ	Matriculado
CC - 40934506	CLAUDIA ESTHER LUNA ARROYO	Matriculado
CC - 1006790611	DANIEL CAMILO BRITO CORDOBA	Matriculado
CC - 1193079137	DANIEL JOSE CONTRERAS MOSCOTE	Matriculado
TI - 1122397732	FREAN NEIVER ARAUJO MAESTRE	Matriculado
CC - 1118831641	GINA MELISSA ARROYO PIMIENTA	Matriculado
CC - 1192784097	JOEL KARIN MARTINEZ PABON	Matriculado
CC - 1121338236	KEVIN XAVIER MOSCOTE TEJERA	Matriculado
CC - 40940785	LINDA CAROLA FUENMAYOR MEJIA	Matriculado
CC - 26985169	LUISA LUDIS MENDOZA CARRILLO	Matriculado
CC - 1006790624	MAUREEN ALEJANDRA ARELLANES DE LA HOZ	Matriculado
CC - 17975570	MAUREL ALBANIS MOSCOTE ATENCIO	Matriculado
CC - 84084184	ORANGEL RAFAEL ASIS VEGA	Matriculado
TI - 1119699398	RAFAEL SANTIAGO DIAZ MENDOZA	Matriculado
CC - 1118860028	REINALDO ANDRES DIAZ MENDOZA	Matriculado
CC - 1118836894	STEVENSON JESUS GOMEZ ARMENTA	Matriculado
CC - 40807152	YESIKA FLOR DE LA HOZ CORDOBA	Matriculado
CC - 1192810460	YESIKA MILDRETH SOLANO FRAGOZO	Matriculado
CC - 1123410575	YOLANNI YOJANA PIMIENTA CASTILLA	Matriculado
CC - 1118843070	YORDIN YAMITH REDONDO CASTRILLO	Matriculado

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	2466260
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 22521168	ADRIANA PATRICIA ALVAREZ RAMOS	Matriculado
CC - 84081729	ALFONSO VICTOR ROMERO MEJIA	Matriculado
CC - 40927597	BLANCA OSTILIA PINZON FERNANDEZ	Matriculado
CC - 84084135	CARLOS ALBERTO CAMPO BERMUDEZ	Matriculado
CC - 56077335	CLARA ISABEL CORDOBA VILLAZON	Matriculado
CC - 26987909	ELSA BEATRIZ GONZALEZ RAMIREZ	Matriculado
CC - 40942731	ELSIVETH MENDOZA TORO	Matriculado
CC - 1118837732	GREISTH IVANNA RAMIREZ DIAZ	Matriculado
CC - 1123730297	INDIS ALIDA GONZALEZ CHINCHILLA	Matriculado
CC - 1006896508	JUAN DANIEL GONZALEZ VILLA	Matriculado
CC - 52899711	KARINA SOFIA NARVAEZ PACHECO	Matriculado
CC - 1118820575	KELIN YOHANA RIOS HERNANDEZ	Matriculado
CC - 1118860210	KENDRY JULIETH CUADRADO TERAN	Matriculado
CC - 64705033	LUCIRYS DEL SOCORRO PEREZ SABALA	Matriculado
CC - 1123732063	LUZ MARINA MUÑOZ MANJARREZ	Matriculado
CC - 1122814440	MONICA PATRICIA HERNANDEZ MENDOZA	Matriculado
CC - 1121546769	NELLY CAROLINA ARPUSANA	Matriculado
CC - 1118866342	NUBIA JUDITH MONTENEGRO POLO	Matriculado
CC - 32676813	PETRONA ISABEL PACHECO CAMPO	Matriculado
CC - 1118808198	RAFAEL EDUARDO ARIZA FLOREZ	Matriculado
CC - 84078983	RENE RAFAEL DIAZ PIMIENTA	Matriculado
CC - 84079166	ROBERTH TAILOR ARIZA FLOREZ	Matriculado
CC - 26987179	SANDRA MILENA SOLANO URECHE	Matriculado
CC - 1121328292	SANER ANTONIO MENDOZA OÑATE	Matriculado
CC - 1118822684	YAREYNIS JOSEFA GAMEZ PINTO	Matriculado
CC - 1123401841	YEISON RAFAEL PIMIENTA CASTILLA	Matriculado
CC - 1118841535	YILLIAM ISABETH PEÑARANDA MONSALVE	Matriculado
CC - 1193382048	YULEIMIS ESTHER SIERRA LOPEZ	Matriculado

Fuente: Propia

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

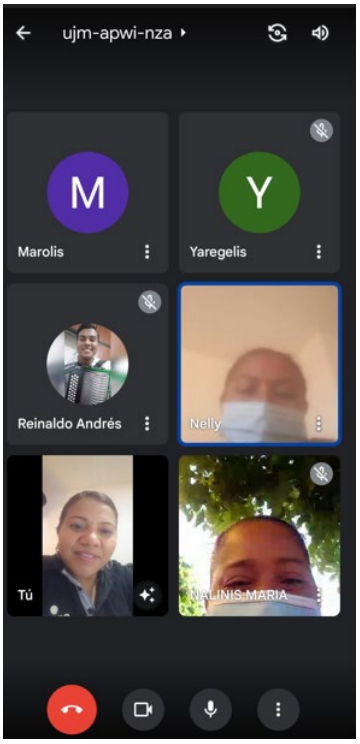
Generalidades:

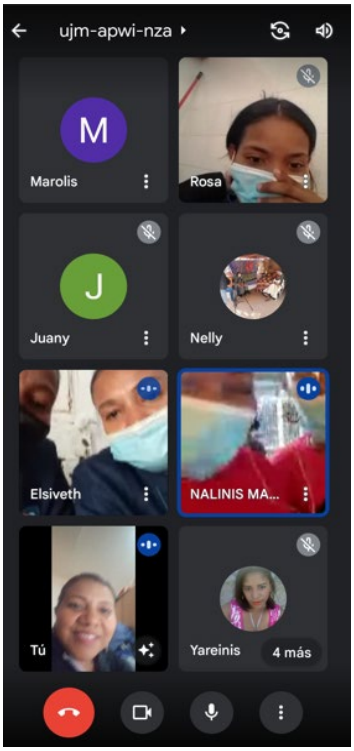
1. **Actividad:** Entrega oportuna de los soportes para matricular los cursos de la formación, para el mes de diciembre.
2. **Evidencia:** La mencionada imagen aplica a la obligación No. 8.

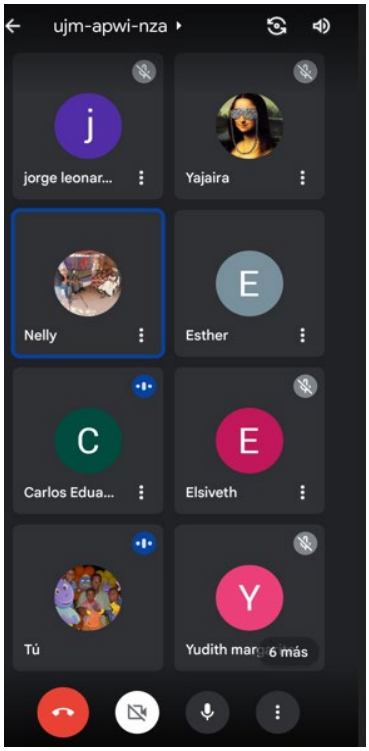
   Durante el mes de diciembre 2021 se socializaron, explicaron y desarrollaron actividades de aprendizajes de reflexión, de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje, de apropiación del conocimiento y transferencia de conocimientos planteadas en las guías de aprendizaje, desarrollo de talleres, trabajo en equipo además se utilizaron las herramientas tecnológicas virtuales para impartir dichos conocimientos:

Figura3.

Sesiones sincrónicas cursos Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización





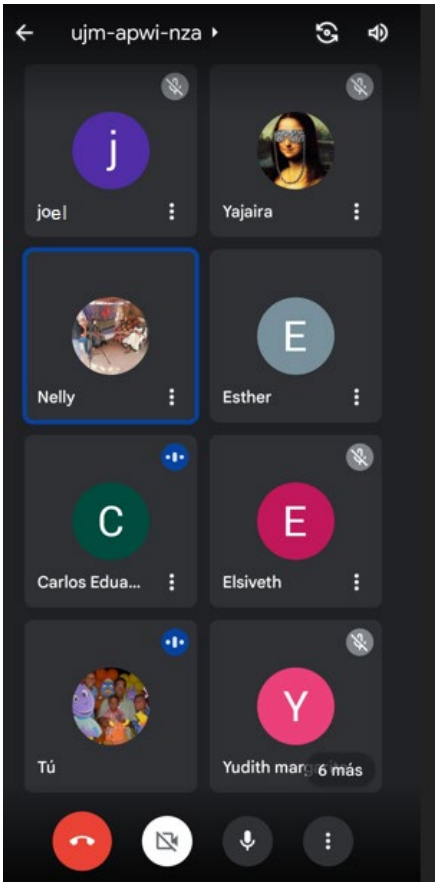


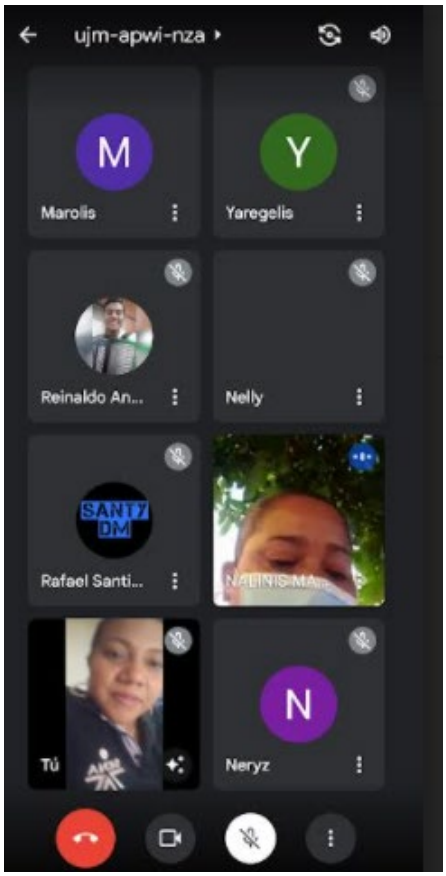
Fuente: Propia

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Figura4.

Sesión sincrónica curso Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización



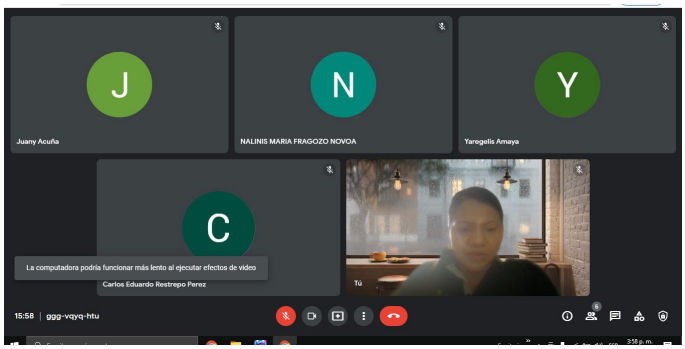


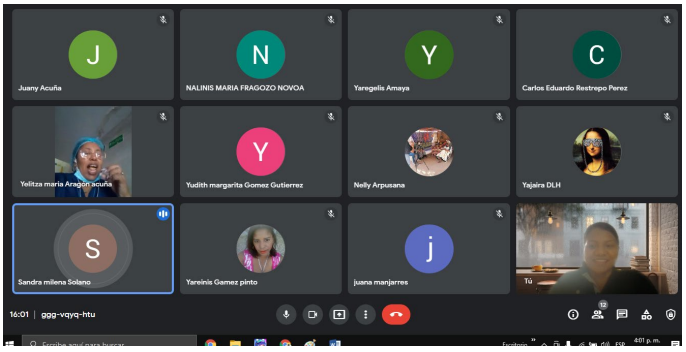
Fuente: Propia

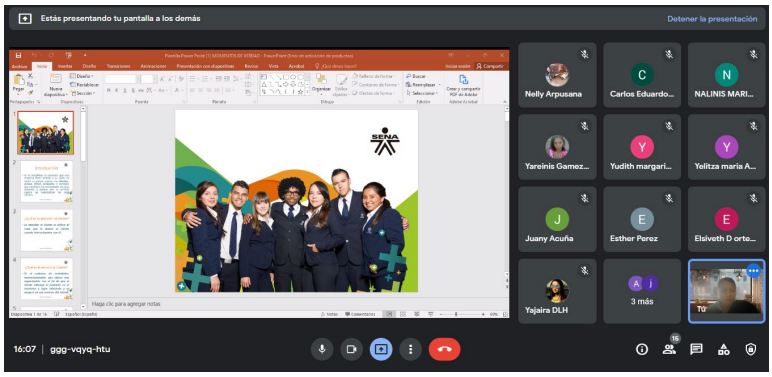
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

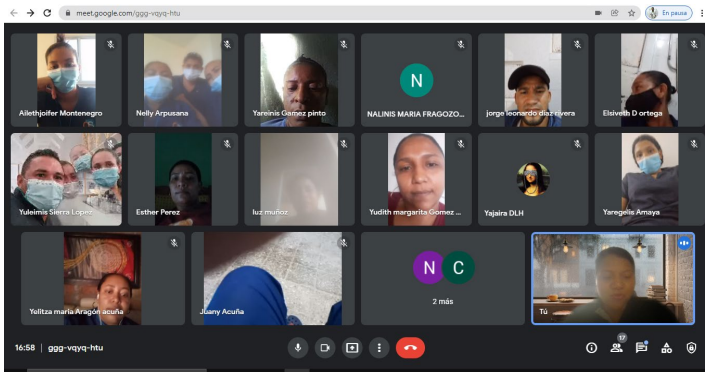
Figura5.

Sesión sincrónica curso Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización









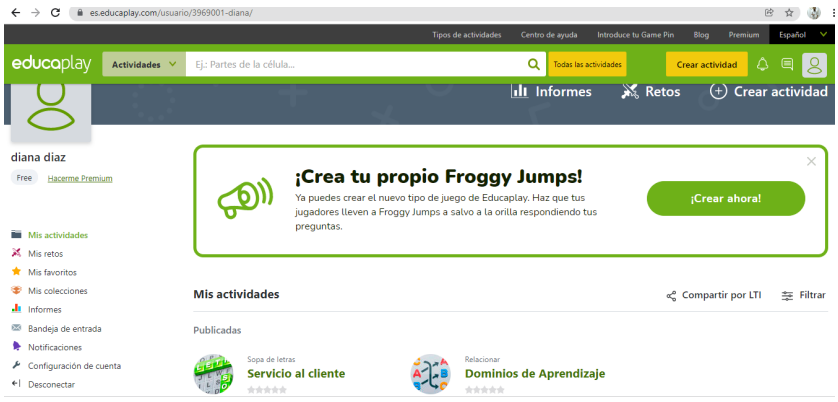
Fuente: Propia

Figura6.

Ova-juegos interactivos para aprendizaje







Fuente: Propia

Generalidades

Mediante esta herramienta digital se pretende que el aprendiz logre comprender y empoderarse de conceptos en atención y servicio al cliente. El recurso tecnológico es por intermedio de **EDUCAPLAY y CEREBRITI**.

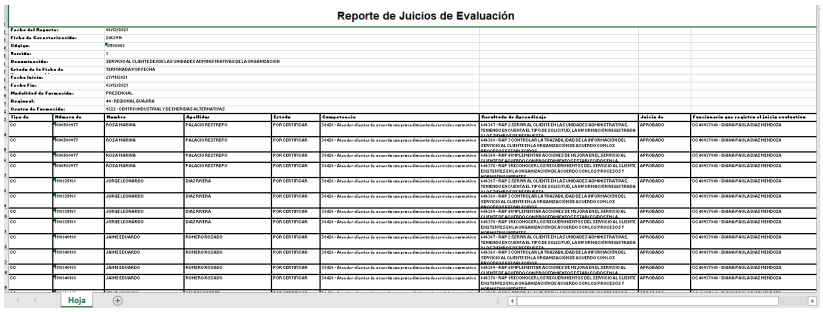
https://www.cerebriti.com/juegos-de-marcas/momentos-de-verdad-y-triangulo-del-servicio

https://es.educaplay.com/usuario/3969001-diana/

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Figura7.

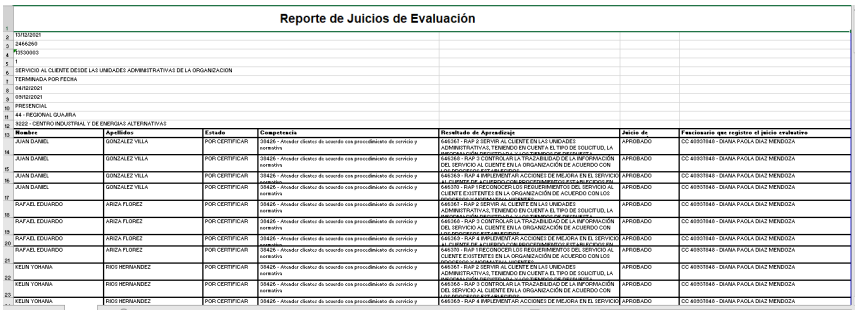
Generación de juicios evaluativos



Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	15/12/2021
Ficha de Caracterización:	2466047
Código:	10530003
Versión:	1
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Estado de la Ficha de	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	15/12/2021
Fecha Fin:	16/12/2021
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	44 - REGIONAL GUAJIRA
Centro de Formación:	9222 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS

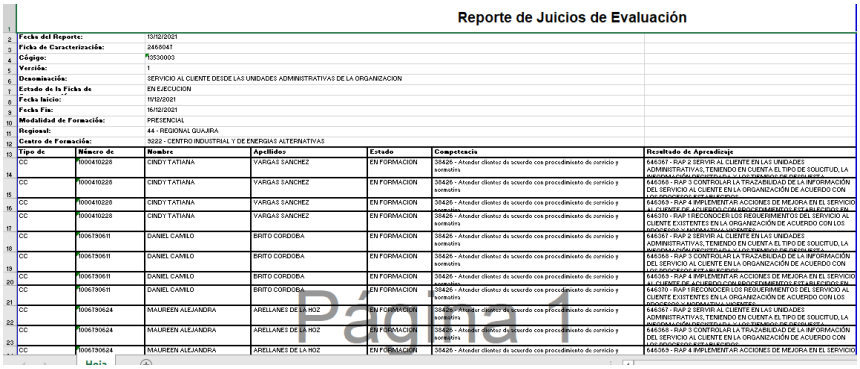
Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Fundamento que registro el juicio evaluativo
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646368 - RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646369 - RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646370 - RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646371 - RAP 5 IDENTIFICAR ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646372 - RAP 6 EVALUAR LAS ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646373 - RAP 7 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646374 - RAP 8 EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646375 - RAP 9 IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
CC	1006190677	ROSA MARINA	PALACIO RESTREPO	POR CERTIFICAR	39421 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646376 - RAP 10 EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA



Reporte de Juicios de Evaluación

15/12/2021	
2466260	
10530003	
1	
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION	
TERMINADA POR FECHA	
04/12/2021	
09/12/2021	
PRESENCIAL	
44 - REGIONAL GUAJIRA	
9222 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS	

Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Fundamento que registro el juicio evaluativo
JUAN DANIEL	GONZALEZ VILLA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
JUAN DANIEL	GONZALEZ VILLA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646368 - RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
JUAN DANIEL	GONZALEZ VILLA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646369 - RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
JUAN DANIEL	GONZALEZ VILLA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646370 - RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
RAFAEL EDUARDO	ARIZA FLOREZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
RAFAEL EDUARDO	ARIZA FLOREZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646368 - RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
RAFAEL EDUARDO	ARIZA FLOREZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646369 - RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
RAFAEL EDUARDO	ARIZA FLOREZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646370 - RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
KELIN YOHANA	RIOS HERNANDEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
KELIN YOHANA	RIOS HERNANDEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646368 - RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA
KELIN YOHANA	RIOS HERNANDEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646369 - RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO	APROBADO	CC 40557640 - DIANA PAOLA DIAZ MENDOZA



Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	15/12/2021
Ficha de Caracterización:	2466047
Código:	10530003
Versión:	1
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Estado de la Ficha de	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	15/12/2021
Fecha Fin:	16/12/2021
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	44 - REGIONAL GUAJIRA
Centro de Formación:	9222 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1004010228	CINDY TATIANA	VARGAS SANCHEZ	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA
CC	1004010228	CINDY TATIANA	VARGAS SANCHEZ	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646368 - RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON
CC	1004010228	CINDY TATIANA	VARGAS SANCHEZ	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646369 - RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN
CC	1004010228	CINDY TATIANA	VARGAS SANCHEZ	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646370 - RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS
CC	1006190611	DANIEL CAMILO	BRITO CORDOBA	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA
CC	1006190611	DANIEL CAMILO	BRITO CORDOBA	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646368 - RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON
CC	1006190611	DANIEL CAMILO	BRITO CORDOBA	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646369 - RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN
CC	1006190611	DANIEL CAMILO	BRITO CORDOBA	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646370 - RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS
CC	1006790624	MAUREEN ALEJANDRA	ARELLANES DE LA HOZ	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA
CC	1006790624	MAUREEN ALEJANDRA	ARELLANES DE LA HOZ	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646368 - RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON
CC	1006790624	MAUREEN ALEJANDRA	ARELLANES DE LA HOZ	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646369 - RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO

Página 1

Fuente: Propia

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

CONCLUSION

En el presente informe del mes de diciembre 2021, muestra el desarrollo de las actividades en cada una de las fichas complementarias matriculadas en el Programa de **Servicio Al Cliente Desde Las Unidades Administrativas De La Organización de la ficha: 2462916, 2468047, 2466260**. Sin importar las circunstancias presentadas, seguiremos preparándonos e innovando en herramientas de comunicación y tecnología para poder brindar formación de calidad, en programas pertinentes con el desarrollo nacional, regional y local.

Seguiremos apropiados de las herramientas virtuales con las que contamos para la planeación y prácticas pedagógicas acordes que nos permitan incentivar y facilitar la comunicación fluida y el trabajo colaborativo en torno al proceso de aprendizaje con los estudiantes.

DIANA DIAZ MENDOZA

Contratista

C.C. No. 40.937.848 Riohacha