PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, Julio de 2022

Señor (a)
DEYBI ALONSO NIEBLES MORA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **479529-00014**
Coordinador académico
Centro de Logistica y Promoción Ecoturistica del Magdalena
Santa Marta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Julio del año 2022

Referencia: No **479529-00014** del año 2022

Luis Alfredo Montenegro Pérez, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.154.804 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Logistica y Promoción Ecoturistica del Magdalena, 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 TREINTA Y OCHO MILLONES TREINTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE ($ 38.038.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Nueve (09) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2022, por un valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL PESOS M/CTE ($ 3.990.000) cada uno. b) Un (01) ultimo pago correspondiente al mes de diciembre 2022, por un valor de DOS MILLONES CIENTO VEINTIOCHO MIL PESOS M/CTE ($ 2.128.000)

Plazo: Será hasta el 16 de Diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para impartir formación profesional programada por el Centro de Logistica y Promoción Ecoturistica Regional Magdalena en los programas de formación Titulada, Titulada Virtual, Complementaria y/o Complementaria Virtual, en el programa de Mercadeo y Ventas.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados dentro de los	Impartir formación presencial en el programa .de **Atención y servicio al cliente** Ficha No.2578774 **Mercadeo y Ventas** ficha	ANEXO No 1.

	tiempos que,para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	No.2578784 y **Tecnicas de Ventas** ficha No.2574056	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asigenen durante la ejecución de su contrato (proyecto de formación,planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación.	Presentación de la guía de aprendizaje, planeación pedagógica e instrumentos de evaluación	PANTALLAZO. ANEXO No. 2
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos instutcionales.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
5	Realizar seguimientos a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
6	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación academica las novedades para la aplicación del reglamento del aprendiz.	Presentación de la planilla de asistencia de los aprendices y de actas.	PANTALLAZO ANEXO No 3
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante este en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro.
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (adminsitrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro.
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro

	administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.		
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada a la innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Asistencia a la prueba de conocimiento norma 240201056 orientar formación presencial (Julio 6)	ANEXO No. 4
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso que se requiera	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS(Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Presentación del Portafolio del Instructor del mes de Julio 2022	ANEXO No. 5 PANTALLAZO
15	Responder por la custodia y buen uso de los equipos,bienes e inventario asiganado a su cargo o puesto bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolla la formación le facilte para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuandola entidad lo requiera.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro

	cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.		
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas quela entidad dispone como son: Worldskiñns,Senasoft,Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la,oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el centro.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando esta sea requerida.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
21	Rendir oportunamente losinformes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagogica.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
23	Incorpar las tendencias tecnológicas pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
25	Presentar agendas e informes de legalización correspondiente alas ordenes de desplazamiento, cuando a esto se diera lugar, en un plazo máximo de 5 dias, posteriores a la finalización de la comisión.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentación de los soportes para la legalización de honorarios; Formato para pago de contrato por concepto de honorarios y/o prestación de serviciospersonales,	Formato informe mensual de ejecución contractual.

		pago de seguridad social del mes de junio 2022, según planilla No.9436448497 de aportes en línea.	
27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2022.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro

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.				
2.				

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 el (No. 9436448497) de la planilla de aportes en línea Junio 2022. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_x_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (17) folios

Cordialmente,

Firma
Luis Alfredo Montenegro Pérez
Contratista
C.C. No. 72.154.804 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

Firma
Deybi Alonso Niebles Mora
Supervisor(a) Contrato 479529-00014 de 2022
Coordinador Académico

ANEXO No.1 FORMACION DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2578774







FORMACION EN MERCADEO Y VENTAS FICHA No.2578784

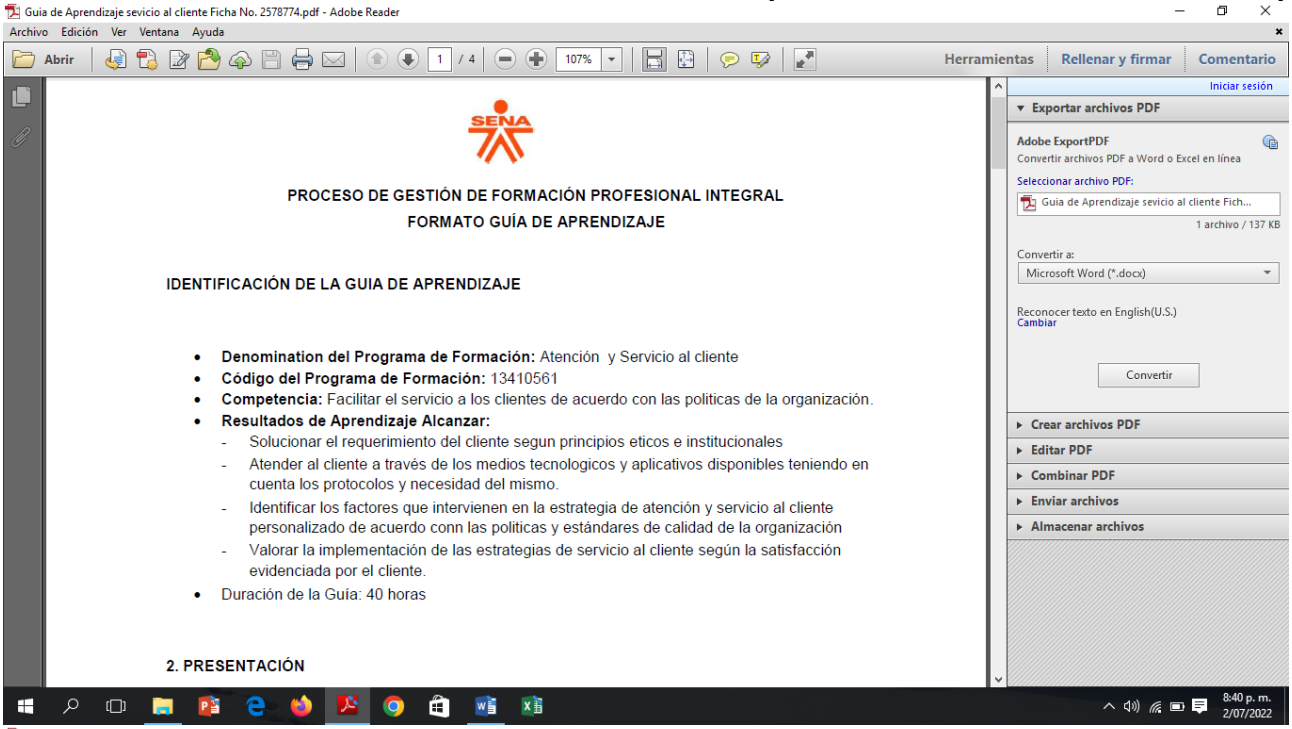


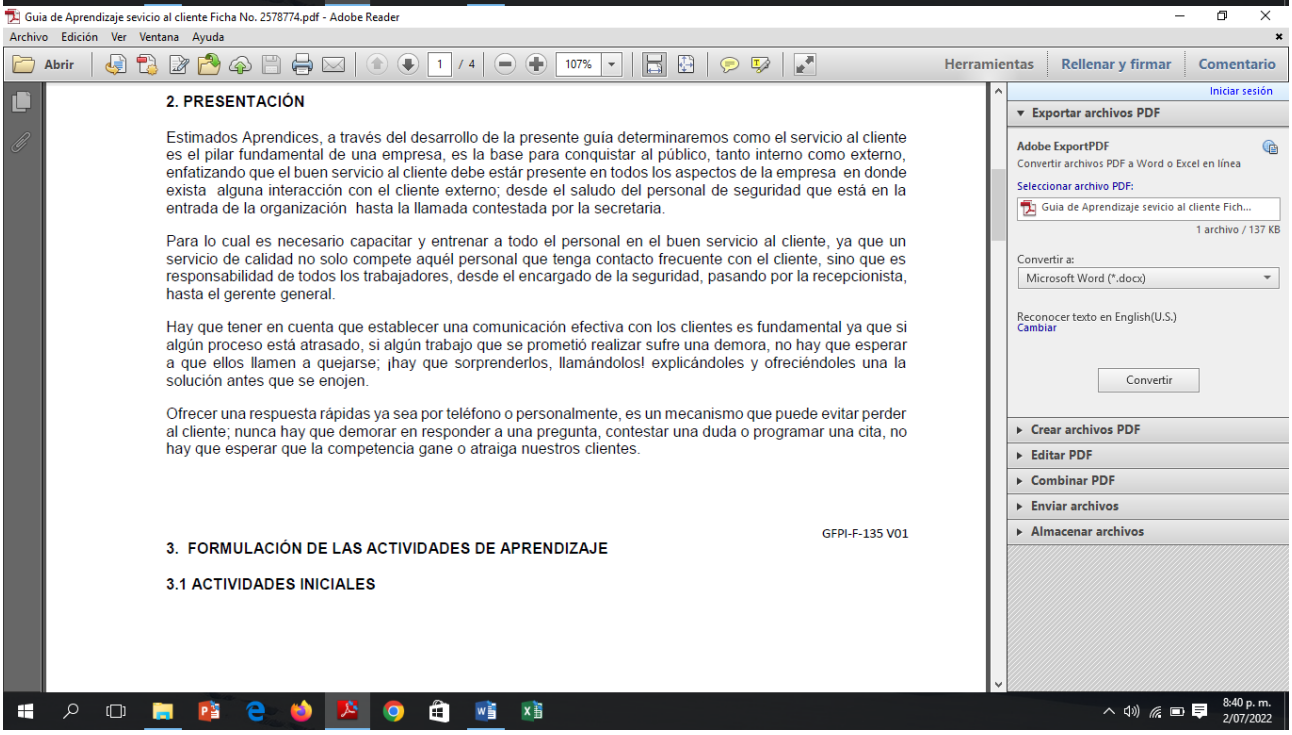


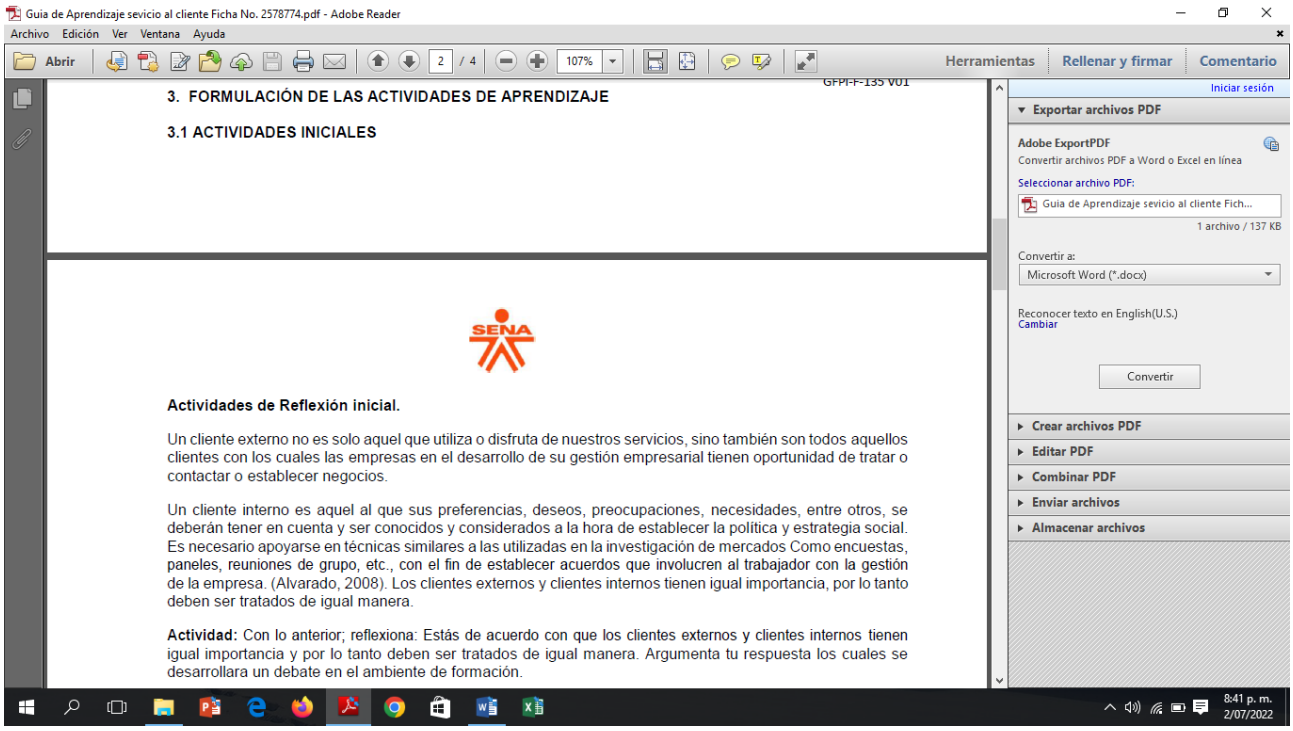
FORMACION TECNICAS DE VENTAS FICHA No. 2574056

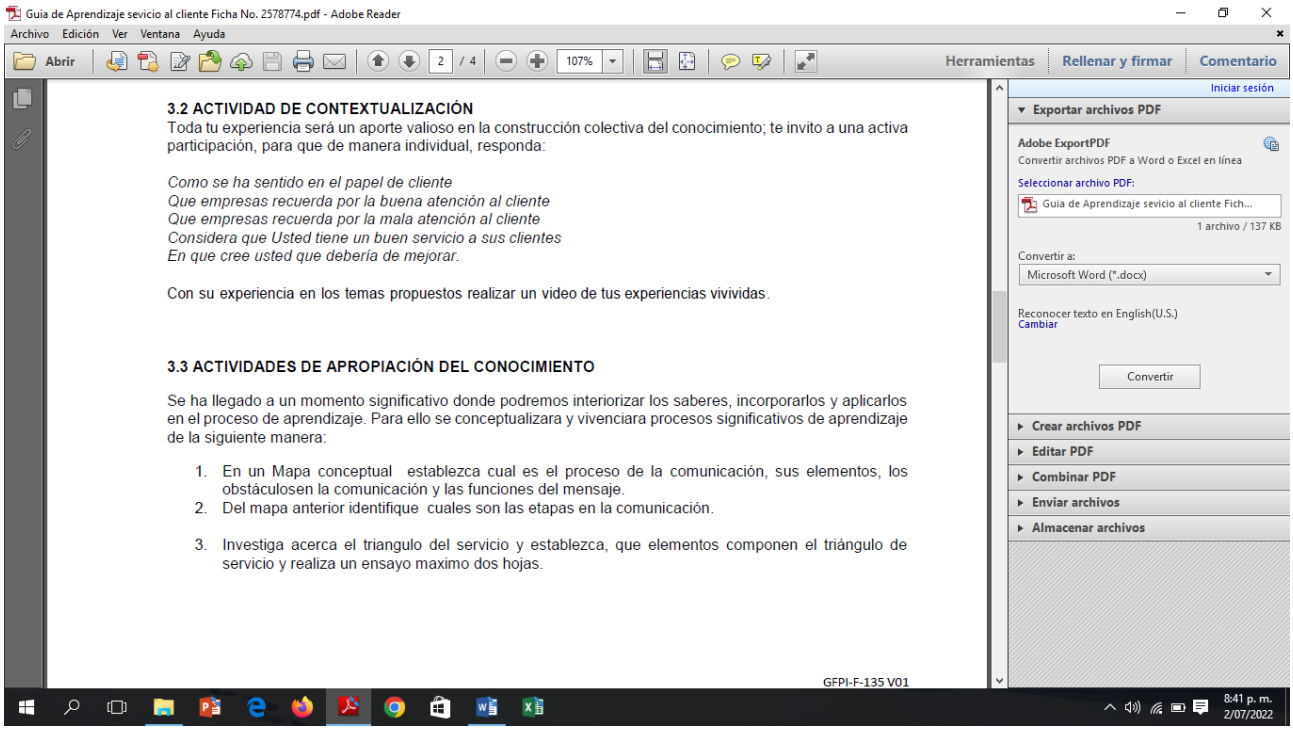


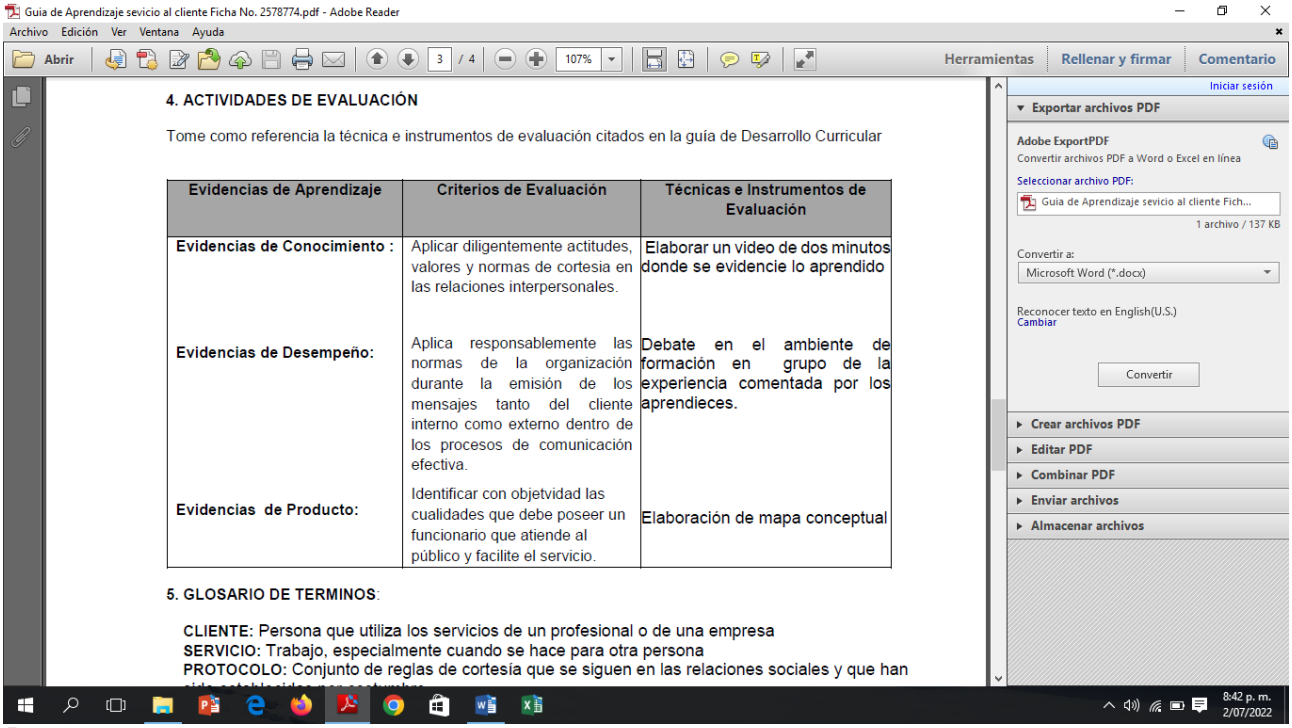
ANEXO No. 2 PANTALLAZO DE LA GUIA DE APRENDIZAJE, PLANEACION PEDAGOGICA E INSTRUMENTOS DE EVALUACION FICHA No. 2578774 (ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE)






Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Ficha No. 2578774.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
107%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
GFPI-F-135 V01
3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE
3.1 ACTIVIDADES INICIALES
Actividades de Reflexión inicial.
Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.
Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social. Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados Como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.
Actividad: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta los cuales se desarrollara un debate en el ambiente de formación.
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Adobe ExportPDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel en línea
Seleccionar archivo PDF:
Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Fich...
1 archivo / 137 KB
Convertir a:
Microsoft Word (*.docx)
Reconocer texto en English(U.S.)
Cambiar
Convertir
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Almacenar archivos
8:41 p. m.
2/07/2022


Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Ficha No. 2578774.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
107%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN
Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera individual, responda:
Como se ha sentido en el papel de cliente
Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
En que cree usted que debería de mejorar.
Con su experiencia en los temas propuestos realizar un video de tus experiencias vividas.
3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO
Se ha llegado a un momento significativo donde podremos interiorizar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y vivenciara procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:
1. En un Mapa conceptual establezca cual es el proceso de la comunicación, sus elementos, los obstáculosen la comunicación y las funciones del mensaje.
2. Del mapa anterior identifique cuales son las etapas en la comunicación.
3. Investiga acerca el triangulo del servicio y establezca, que elementos componen el triángulo de servicio y realiza un ensayo maximo dos hojas.
GFPI-F-135 V01
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Adobe ExportPDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel en línea
Seleccionar archivo PDF:
Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Fich...
1 archivo / 137 KB
Convertir a:
Microsoft Word (*.docx)
Reconocer texto en English(U.S.)
Cambiar
Convertir
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Almacenar archivos
8:41 p. m.
2/07/2022



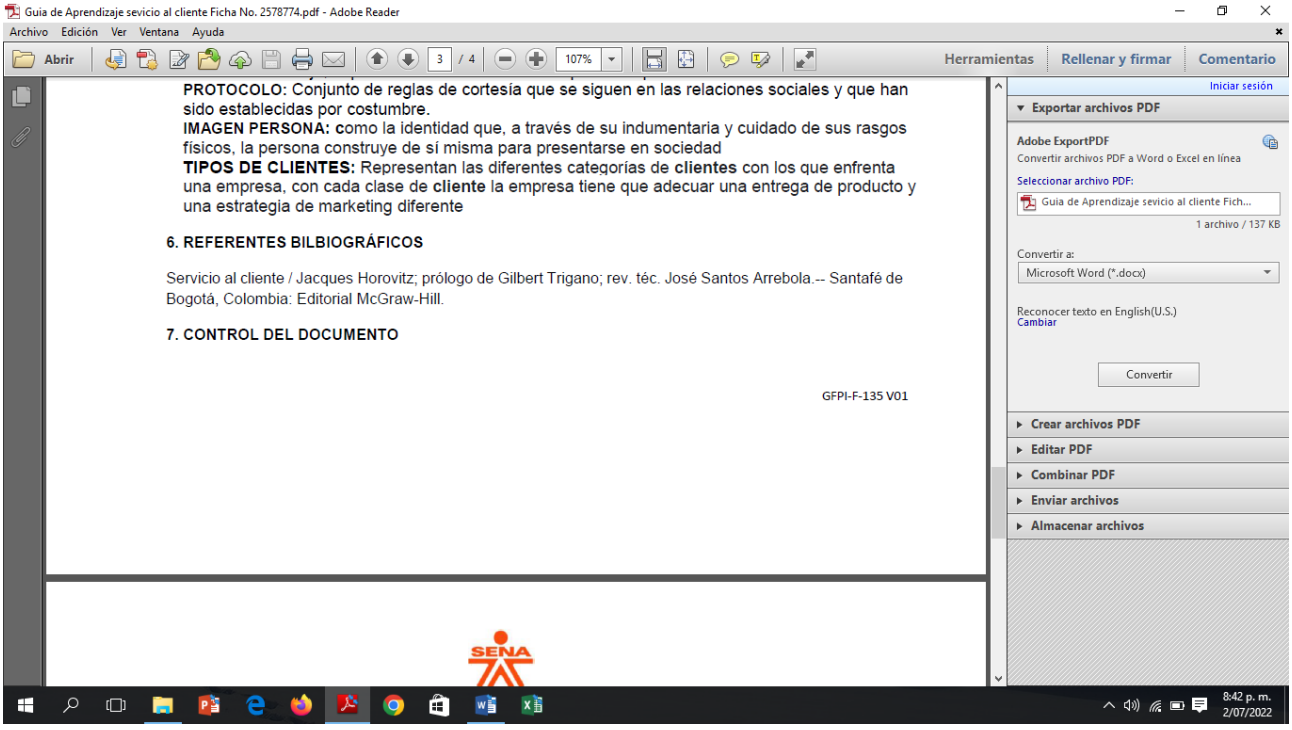
4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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 :	Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesia en las relaciones interpersonales.	Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido
Evidencias de Desempeño:	Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los mensajes tanto del cliente interno como externo dentro de los procesos de comunicación efectiva.	Debate en el ambiente de formación en grupo de la experiencia comentada por los aprendieces.
Evidencias de Producto:	Identificar con objetvidad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio.	Elaboración de mapa conceptual

5. GLOSARIO DE TERMINOS:

CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa
SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han



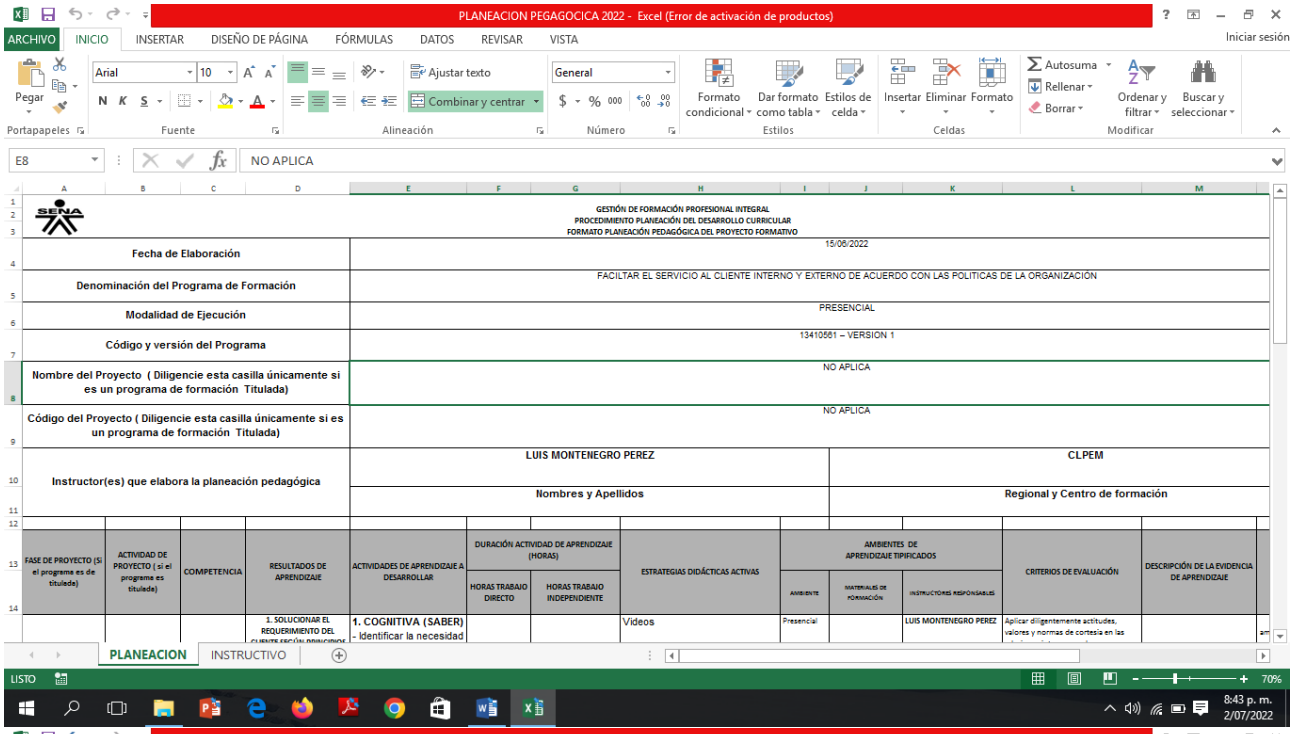
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
IMAGEN PERSONA: como la identidad que, a través de su indumentaria y cuidado de sus rasgos físicos, la persona construye de sí misma para presentarse en sociedad
TIPOS DE CLIENTES: Representan las diferentes categorías de **clientes** con los que enfrenta una empresa, con cada clase de **cliente** la empresa tiene que adecuar una entrega de producto y una estrategia de marketing diferente

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola.-- Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

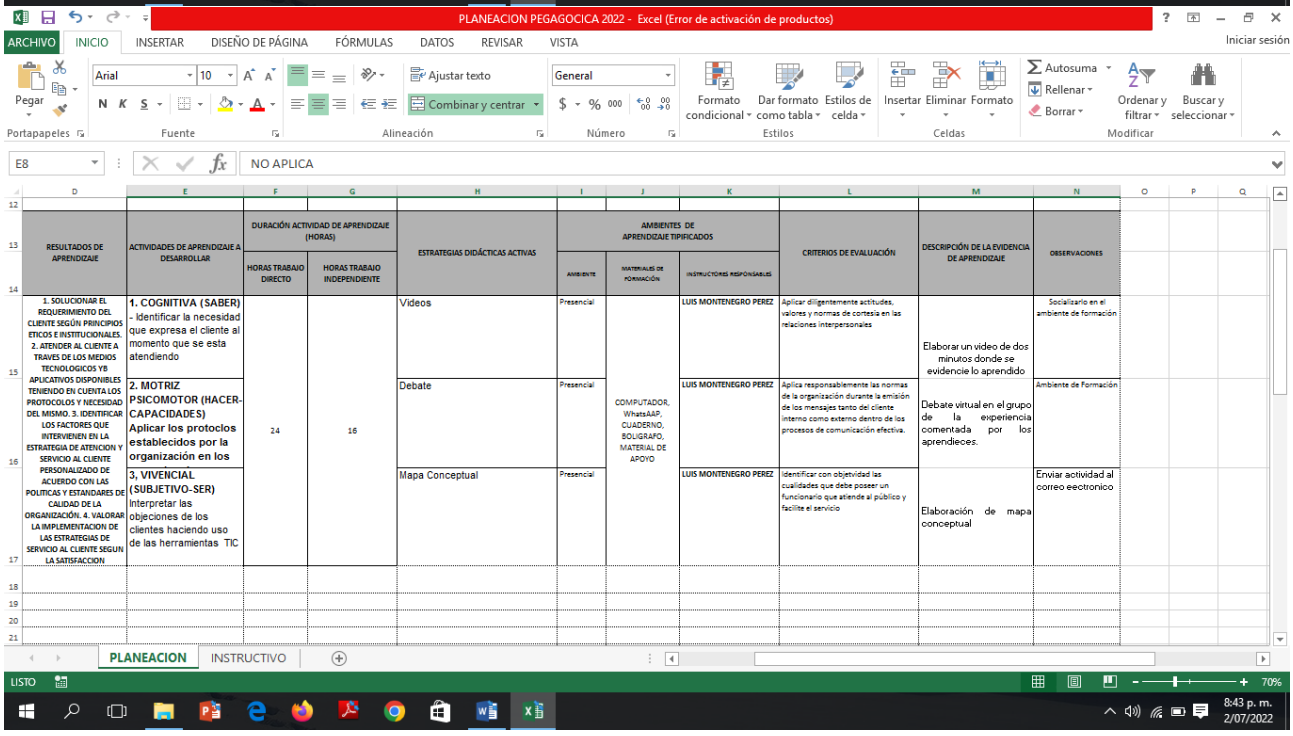
GFPI-F-135 V01



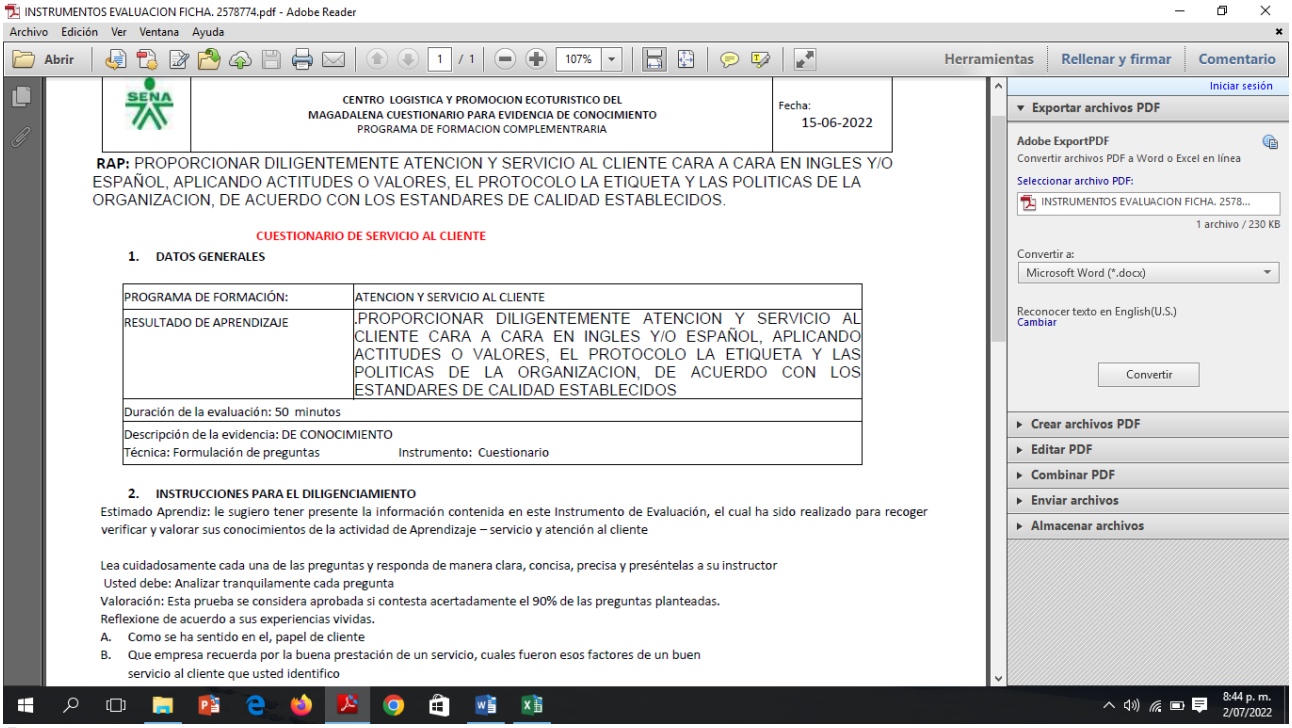
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	15/06/2022
Denominación del Programa de Formación	FACILTAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL
Código y versión del Programa	13410561 – VERSION 1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	NO APLICA
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	NO APLICA
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	LUIS MONTENEGRO PEREZ (Nombres y Apellidos) / CLPEM (Regional y Centro de formación)

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES		
			1. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS	1. COGNITIVA (SABER) - Identificar la necesidad			Videos	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las	



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
		HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
1. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ETICOS E INSTITUCIONALES. 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS YB APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO. 3. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCION Y SERVICIO AL CUENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS Y ESTANDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. 4. VALORAR LA IMPLEMENTACION DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGUN LA SATISFACCION	1. COGNITIVA (SABER) - Identificar la necesidad que expresa el cliente al momento que se esta atendiendo	24	16	Videos	Presencial	COMPUTADOR, WhatsAAP, CUADERNO, BOLIGRAFO, MATERIAL DE APOYO	LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesia en las relaciones interpersonales	Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido	Socializarlo en el ambiente de formación
	2. MOTRIZ PSICOMOTOR (HACER-CAPACIDADES) Aplicar los protocios establecidos por la organización en los			Debate	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los mensajes tanto del cliente interno como externo dentro de los procesos de comunicación efectiva.	Debate virtual en el grupo de la experiencia comentada por los aprendieces.	Ambiente de Formación
	3, VIVENCIAL (SUBJETIVO-SER) Interpretar las objeciones de los clientes haciendo uso de las herramientas TIC			Mapa Conceptual	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Identificar con objetividad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio	Elaboración de mapa conceptual	Enviar actividad al correo electronico



INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2578774.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir | 1 / 1 | 107% | Herramientas | Rellenar y firmar | Comentario

SENA	CENTRO LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICO DEL MAGADALENA CUESTIONARIO PARA EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO PROGRAMA DE FORMACION COMPLEMENTRARIA	Fecha: 15-06-2022

RAP: PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE CARA A CARA EN INGLES Y/O ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES O VALORES, EL PROTOCOLO LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

CUESTIONARIO DE SERVICIO AL CLIENTE

1. DATOS GENERALES

PROGRAMA DE FORMACIÓN:	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
RESULTADO DE APRENDIZAJE	.PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE CARA A CARA EN INGLES Y/O ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES O VALORES, EL PROTOCOLO LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS
Duración de la evaluación: 50 minutos	
Descripción de la evidencia: DE CONOCIMIENTO Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario	

2. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

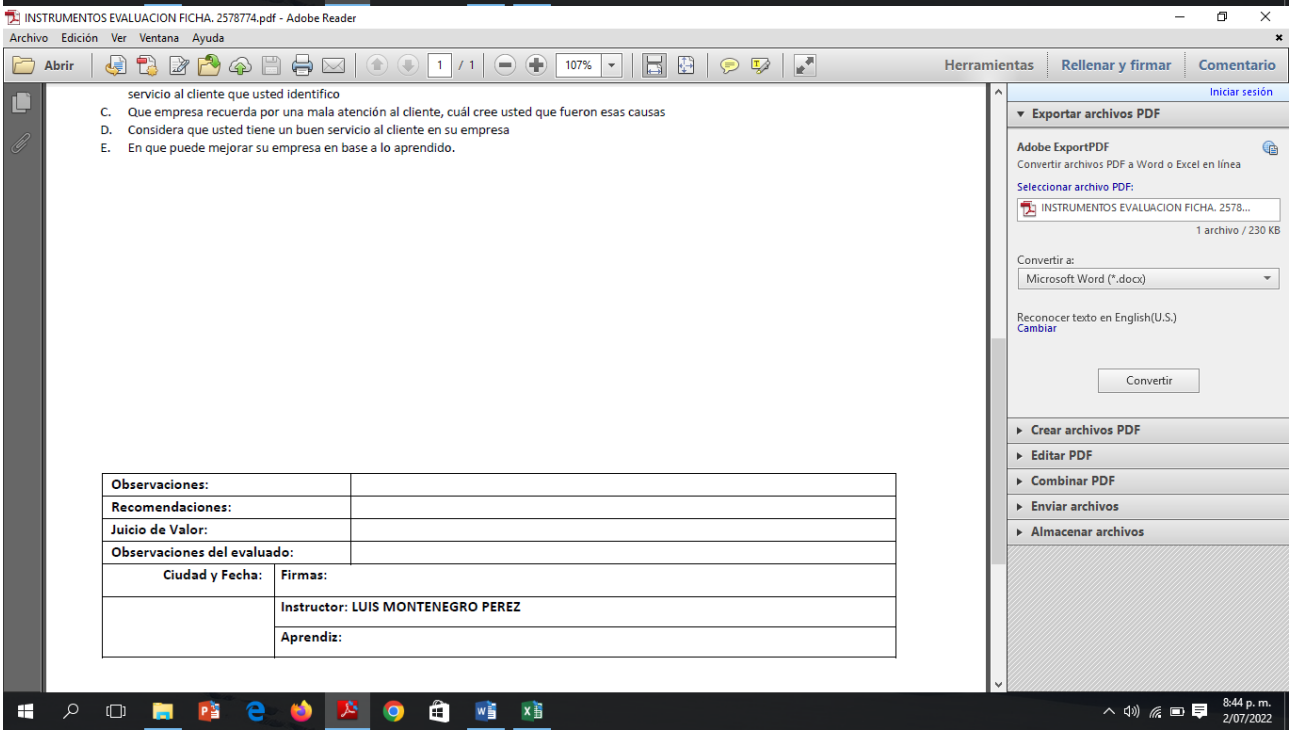
Estimado Aprendiz: le sugiero tener presente la información contenida en este Instrumento de Evaluación, el cual ha sido realizado para recoger verificar y valorar sus conocimientos de la actividad de Aprendizaje – servicio y atención al cliente

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de manera clara, concisa, precisa y preséntelas a su instructor
Usted debe: Analizar tranquilamente cada pregunta
Valoración: Esta prueba se considera aprobada si contesta acertadamente el 90% de las preguntas planteadas.
Reflexione de acuerdo a sus experiencias vividas.

A. Como se ha sentido en el, papel de cliente
B. Que empresa recuerda por la buena prestación de un servicio, cuales fueron esos factores de un buen servicio al cliente que usted identifico

Exportar archivos PDF
Adobe ExportPDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel en línea
Seleccionar archivo PDF:
INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2578...
1 archivo / 230 KB
Convertir a: Microsoft Word (*.docx)
Reconocer texto en English(U.S.) Cambiar
Convertir
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Almacenar archivos

8:44 p. m. 2/07/2022



INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2578774.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir | 1 / 1 | 107% | Herramientas | Rellenar y firmar | Comentario

servicio al cliente que usted identifico

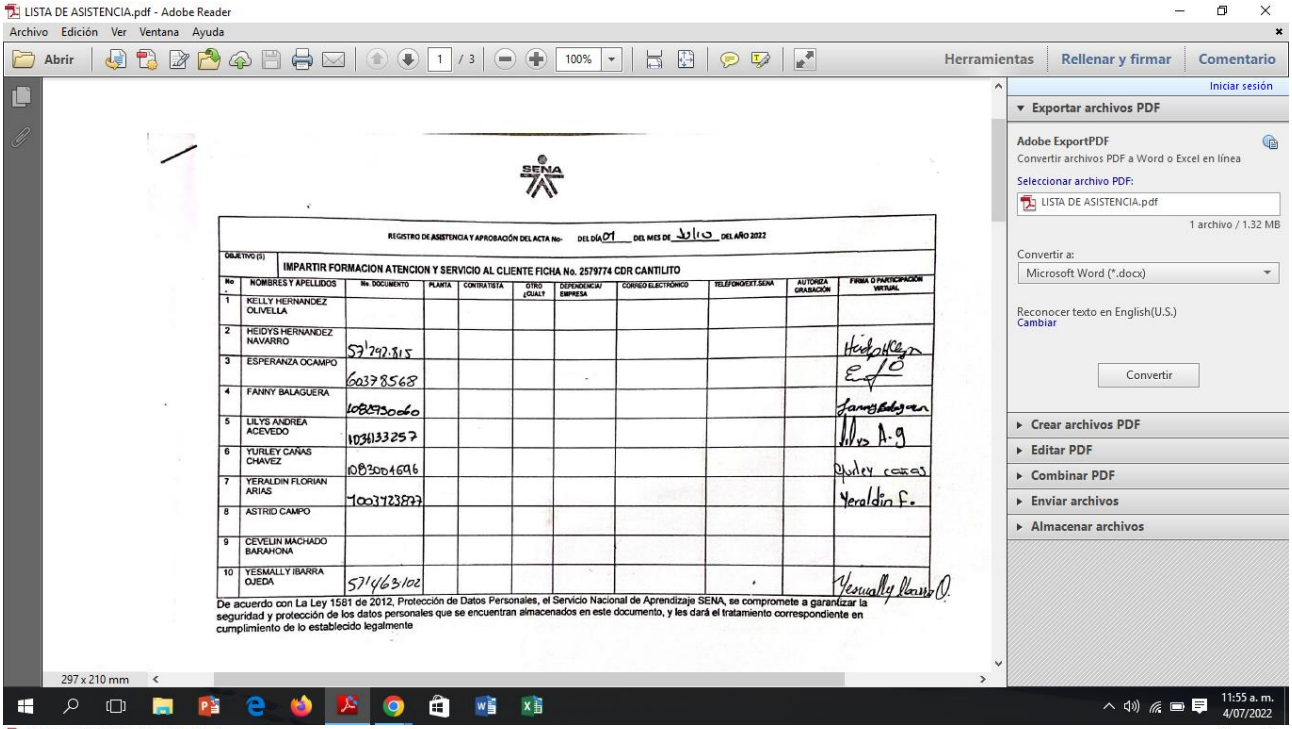
C. Que empresa recuerda por una mala atención al cliente, cuál cree usted que fueron esas causas
D. Considera que usted tiene un buen servicio al cliente en su empresa
E. En que puede mejorar su empresa en base a lo aprendido.

Observaciones:	
Recomendaciones:	
Juicio de Valor:	
Observaciones del evaluado:	
Ciudad y Fecha:	**Firmas:**
	Instructor: LUIS MONTENEGRO PEREZ
	Aprendiz:

Exportar archivos PDF
Adobe ExportPDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel en línea
Seleccionar archivo PDF:
INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2578...
1 archivo / 230 KB
Convertir a: Microsoft Word (*.docx)
Reconocer texto en English(U.S.) Cambiar
Convertir
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Almacenar archivos

8:44 p. m. 2/07/2022

ANEXO No. 3 PANTALLAZO PLANILLA DE ASISTENCIA DE LA FORMACION Y ACTA DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2578774



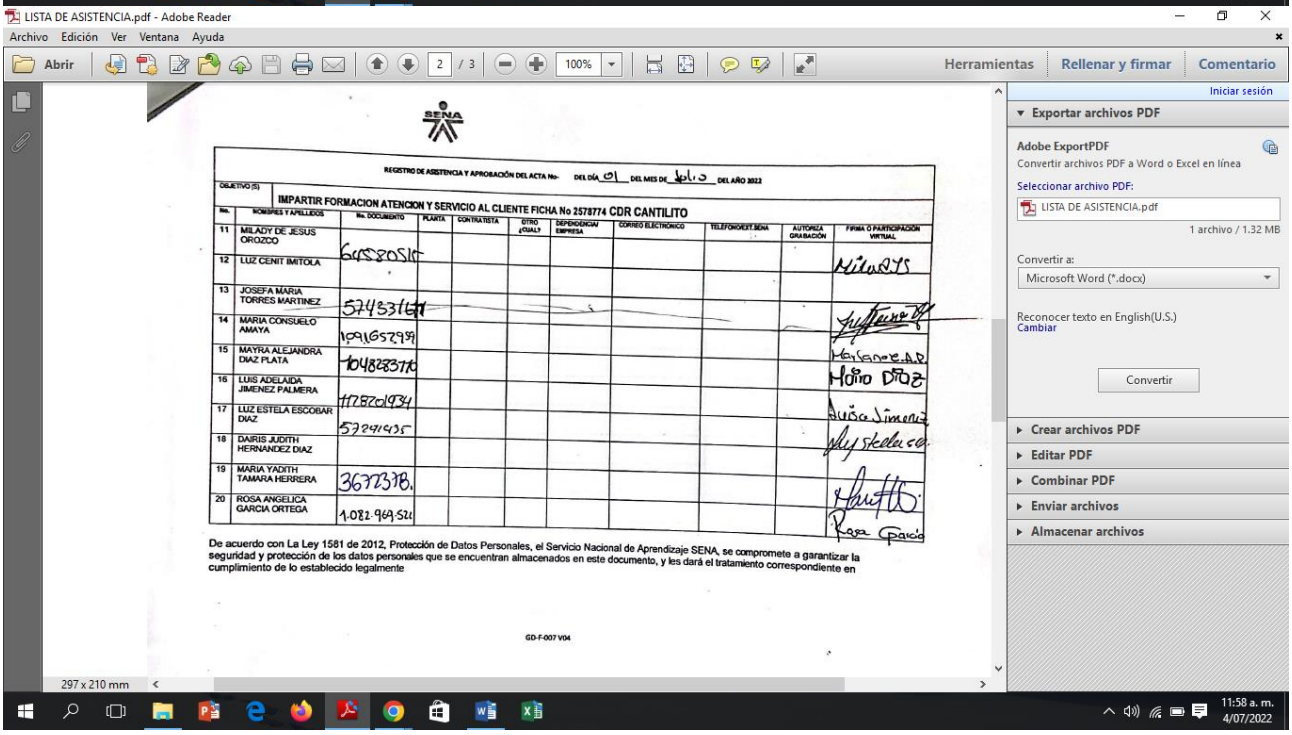
LISTA DE ASISTENCIA.pdf - Adobe Reader

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 01 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S): IMPARTIR FORMACION ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2579774 CDR CANTILITO

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACION VIRTUAL
1	KELLY HERNANDEZ OLIVELLA									
2	HEIDYS HERNANDEZ NAVARRO	57 1792815								
3	ESPERANZA OCAMPO	60378568								
4	FANNY BALAGUERA	1088930660								
5	LILYS ANDREA ACEVEDO	1036133257								
6	YURLEY CAÑAS CHAVEZ	1083004696								
7	YERALDIN FLORIAN ARIAS	1003723877								
8	ASTRID CAMPO									
9	CEVELIN MACHADO BARAHONA									
10	YESMALLY IBARRA OJEDA	57 1463102								

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



LISTA DE ASISTENCIA.pdf - Adobe Reader

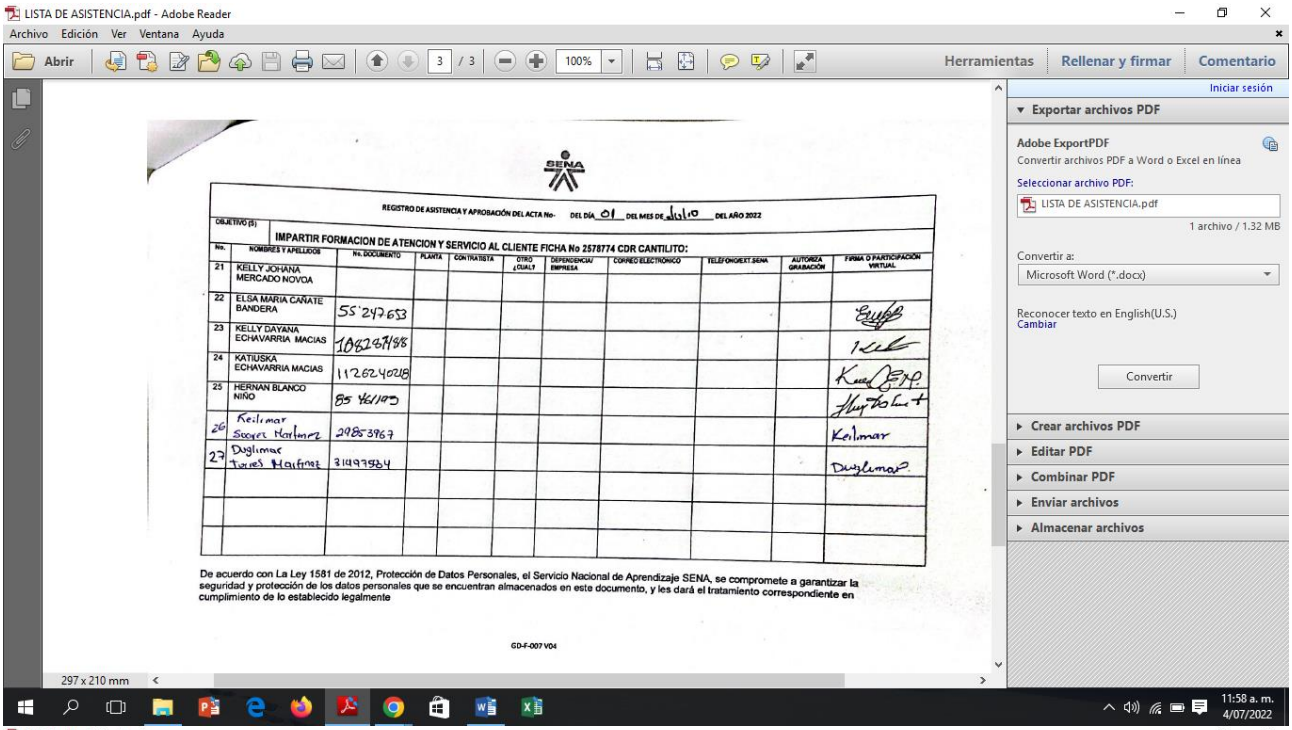
REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 01 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S): IMPARTIR FORMACION ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No 2578774 CDR CANTILITO

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACION VIRTUAL
11	MILADY DE JESUS OROZCO	64580516								
12	LUZ CENIT IMITOLA									
13	JOSEFA MARIA TORRES MARTINEZ	57 1533								
14	MARIA CONSUELO AMAYA	1091652795								
15	MAYRA ALEJANDRA DIAZ PLATA	1048283710								
16	LUIS ADELAIDA JIMENEZ PALMERA	1178701934								
17	LUZ ESTELA ESCOBAR DIAZ	57 741435								
18	DAIRIS JUDITH HERNANDEZ DIAZ									
19	MARIA YADITH TAMARA HERRERA	36772378								
20	ROSA ANGELICA GARCIA ORTEGA	1.082.969.521								

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

GD-F-007 V04



LISTA DE ASISTENCIA.pdf - Adobe Reader

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 01 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2022

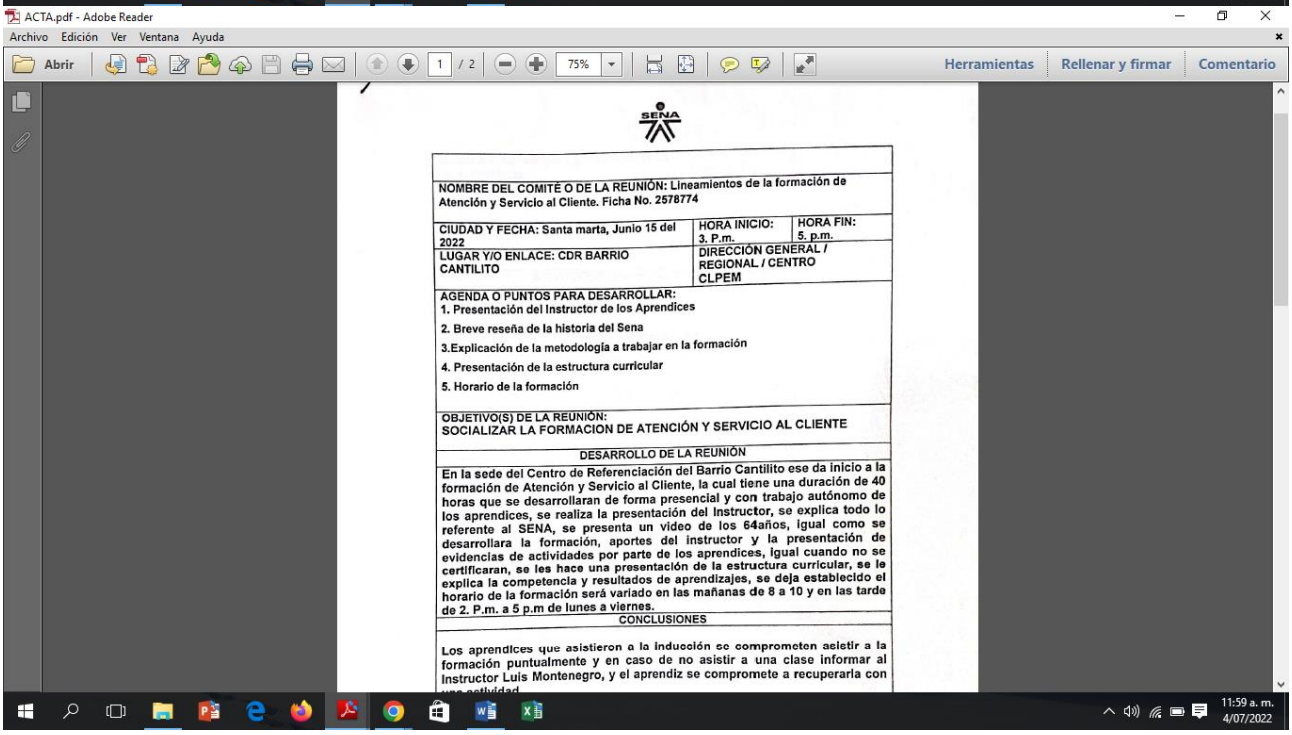
OBJETIVO (S): IMPARTIR FORMACION DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No 2578774 CDR CANTILITO:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
21	KELLY JOHANA MERCADO NOVOA									
22	ELSA MARIA CAÑATE BANDERA	55'242.653								
23	KELLY DAYANA ECHAVARRIA MACIAS	1082857198								
24	KATIUSKA ECHAVARRIA MACIAS	1126240218								
25	HERNAN BLANCO NIÑO	85 461105								
26	Keilmar Suarez Martinez	29853967								Keilmar
27	Duglimar Yaries Martinez	31497924								Duglimar

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

GD-F-007 V04

297 x 210 mm



ACTA.pdf - Adobe Reader

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Lineamientos de la formación de Atención y Servicio al Cliente. Ficha No. 2578774

CIUDAD Y FECHA: Santa marta, Junio 15 del 2022 | HORA INICIO: 3. P.m. | HORA FIN: 5. p.m.

LUGAR Y/O ENLACE: CDR BARRIO CANTILITO | DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO CLPEM

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:
1. Presentación del Instructor de los Aprendices
2. Breve reseña de la historia del Sena
3.Explicación de la metodología a trabajar en la formación
4. Presentación de la estructura curricular
5. Horario de la formación

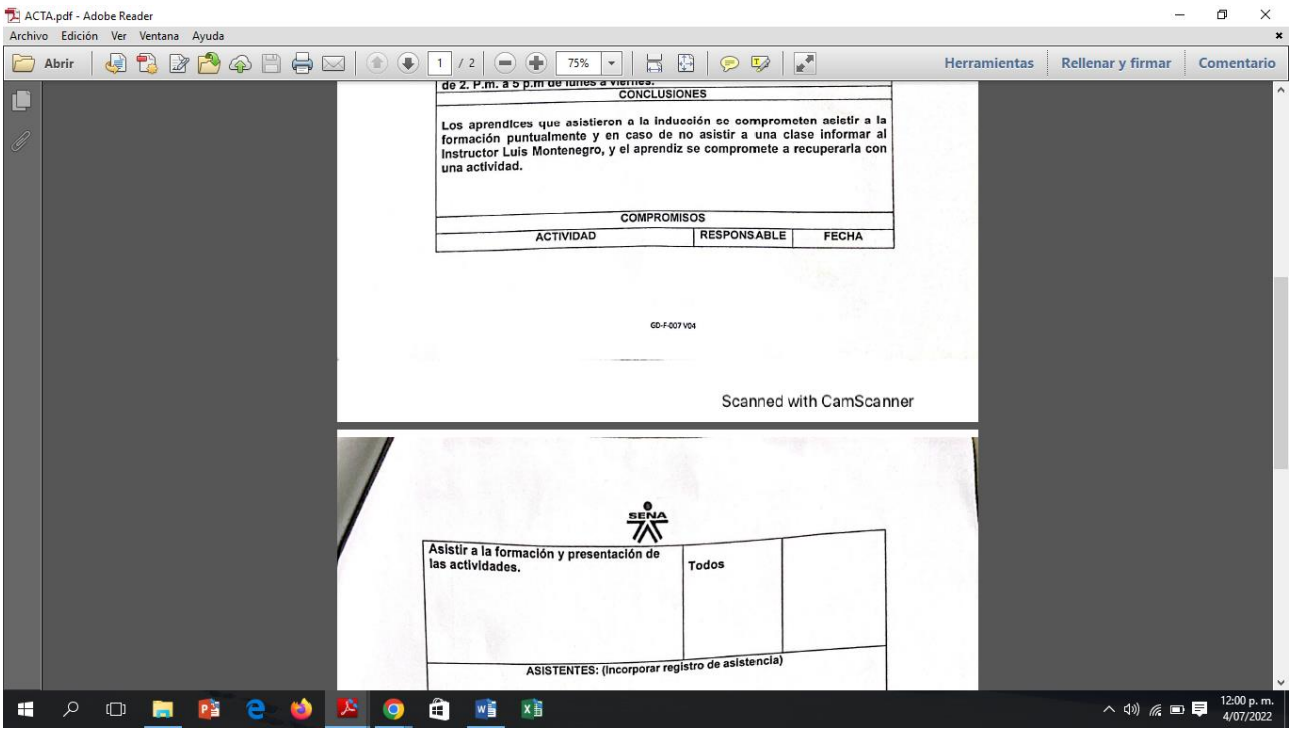
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
SOCIALIZAR LA FORMACION DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

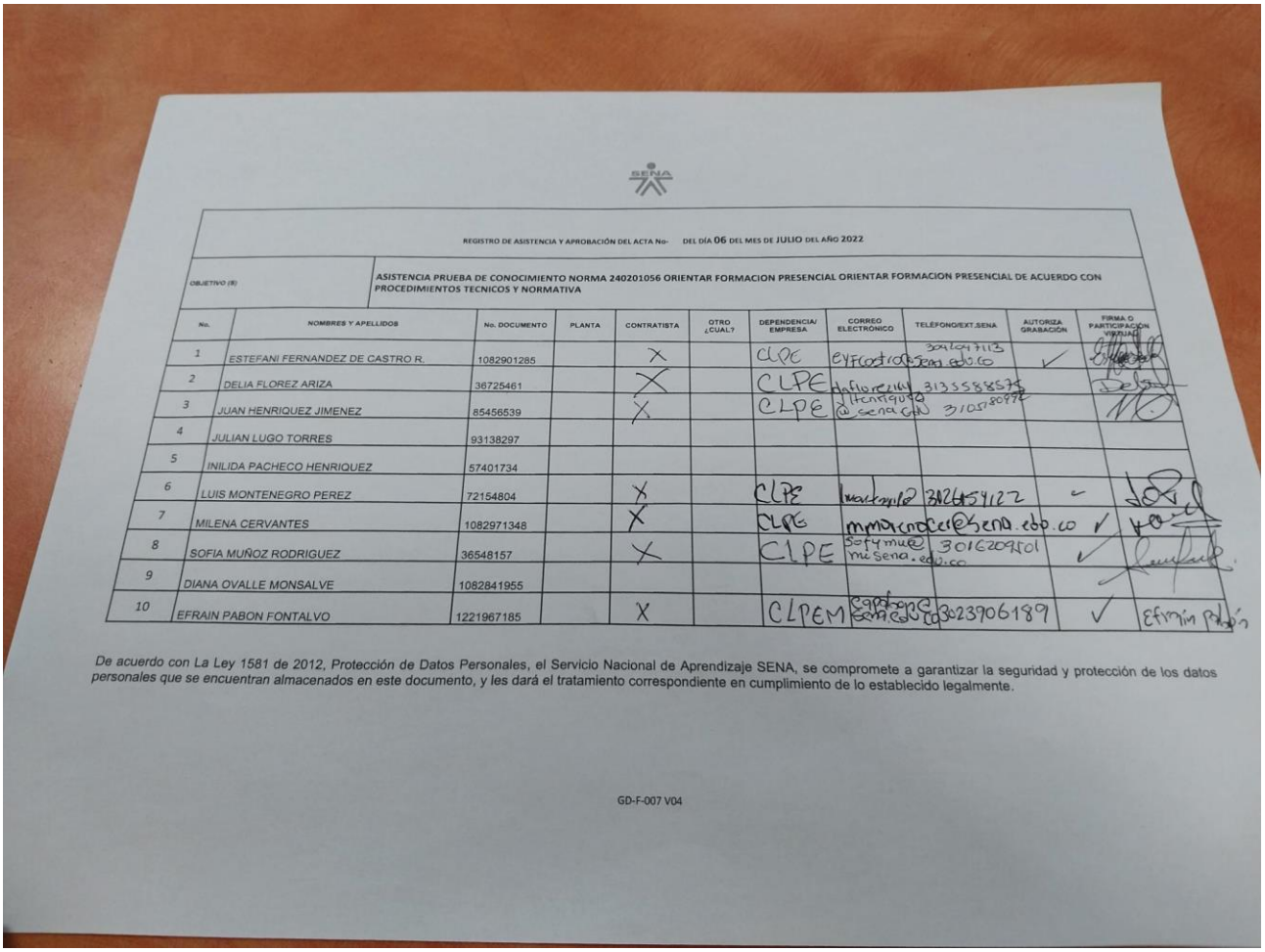
En la sede del Centro de Referenciación del Barrio Cantilito ese da inicio a la formación de Atención y Servicio al Cliente, la cual tiene una duración de 40 horas que se desarrollaran de forma presencial y con trabajo autónomo de los aprendices, se realiza la presentación del Instructor, se explica todo lo referente al SENA, se presenta un video de los 64años, igual como se desarrollara la formación, aportes del instructor y la presentación de evidencias de actividades por parte de los aprendices, igual cuando no se certificaran, se les hace una presentación de la estructura curricular, se le explica la competencia y resultados de aprendizajes, se deja establecido el horario de la formación será variado en las mañanas de 8 a 10 y en las tarde de 2. P.m. a 5 p.m de lunes a viernes.

CONCLUSIONES

Los aprendices que asistieron a la inducción se comprometen asistir a la formación puntualmente y en caso de no asistir a una clase informar al instructor Luis Montenegro, y el aprendiz se compromete a recuperarla con


ACTA.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
de 2. P.m. a 5 p.m de lunes a viernes.
CONCLUSIONES
Los aprendices que asistieron a la inducción se comprometen asistir a la formación puntualmente y en caso de no asistir a una clase informar al Instructor Luis Montenegro, y el aprendiz se compromete a recuperarla con una actividad.
COMPROMISOS
ACTIVIDAD
RESPONSABLE
FECHA
GD-F-007 V04
Scanned with CamScanner
Asistir a la formación y presentación de las actividades.
Todos
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)
12:00 p. m.
4/07/2022

ANEXO No. 4 ASISTENCIA A LA PRUEBA DE CONOCIMIENTO NORMA 2402011056 ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL.



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 06 DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2022

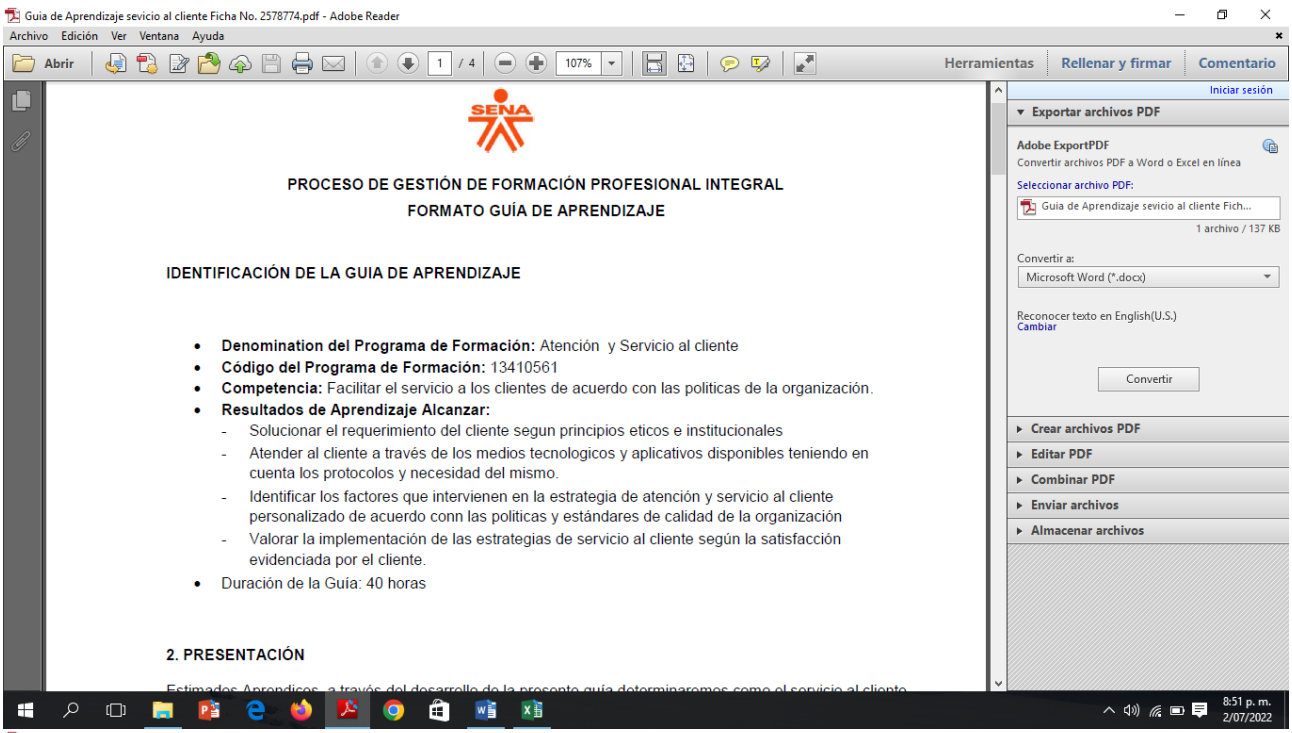
OBJETIVO (S): ASISTENCIA PRUEBA DE CONOCIMIENTO NORMA 240201056 ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TECNICOS Y NORMATIVA

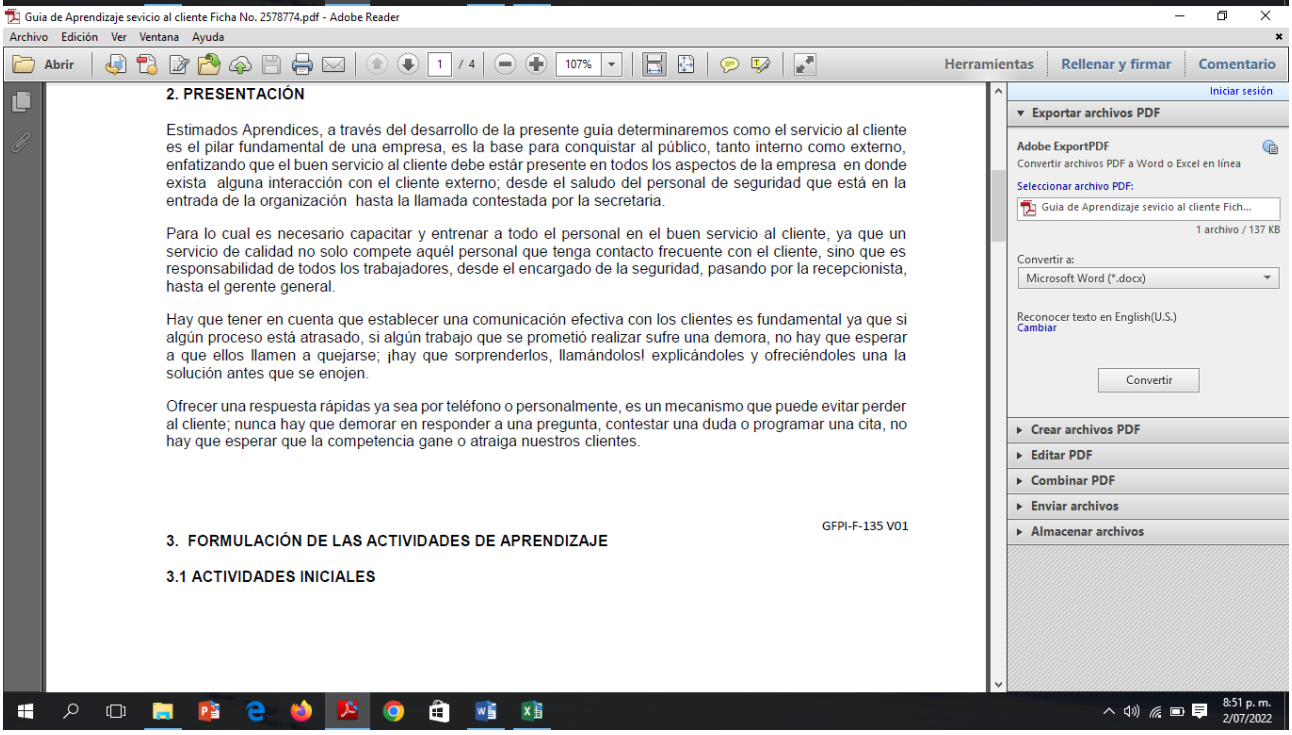
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACION	FIRMA O PARTICIPACION VIRTUAL
1	ESTEFANI FERNANDEZ DE CASTRO R.	1082901285		X		CLPE			✓	
2	DELIA FLOREZ ARIZA	36725461		X		CLPE				
3	JUAN HENRIQUEZ JIMENEZ	85456539		X		CLPE				
4	JULIAN LUGO TORRES	93138297								
5	INILIDA PACHECO HENRIQUEZ	57401734								
6	LUIS MONTENEGRO PEREZ	72154804		X		CLPE			-	
7	MILENA CERVANTES	1082971348		X		CLPE			✓	
8	SOFIA MUÑOZ RODRIGUEZ	36548157		X		CLPE			✓	
9	DIANA OVALLE MONSALVE	1082841955								
10	EFRAIN PABON FONTALVO	1221967185		X		CLPEM		3023906189	✓	

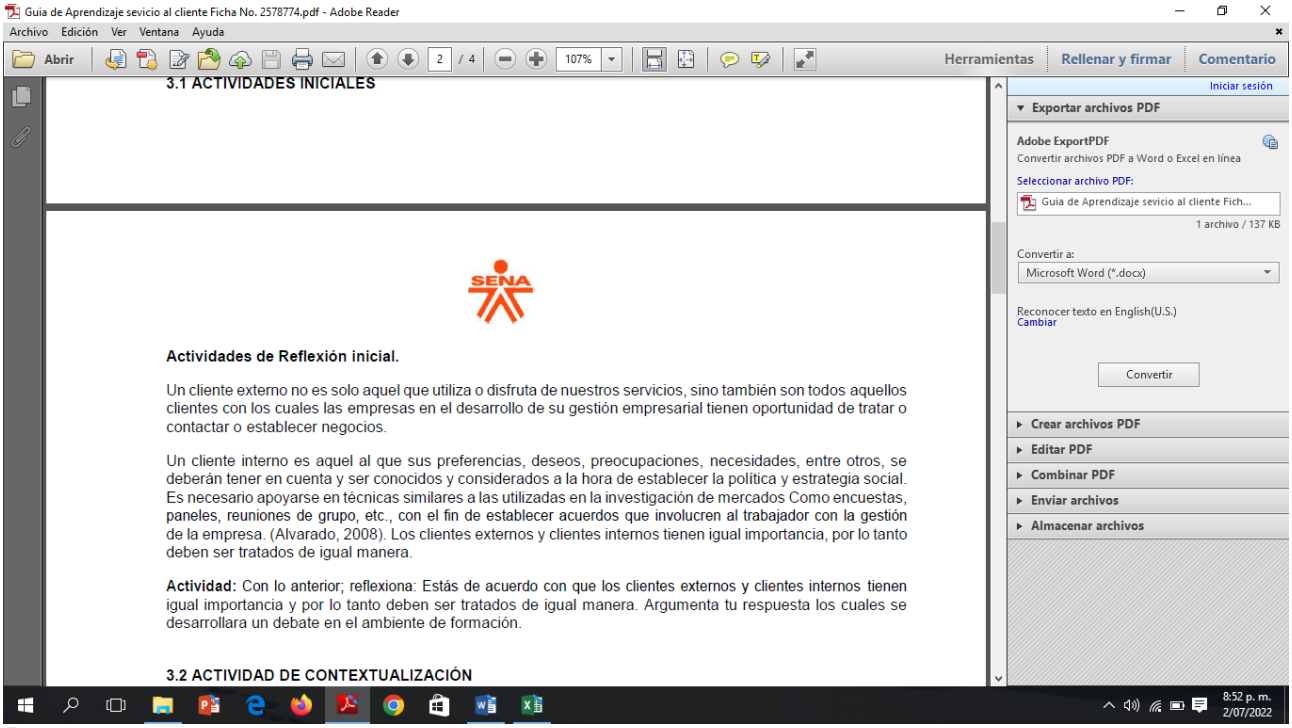
De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido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

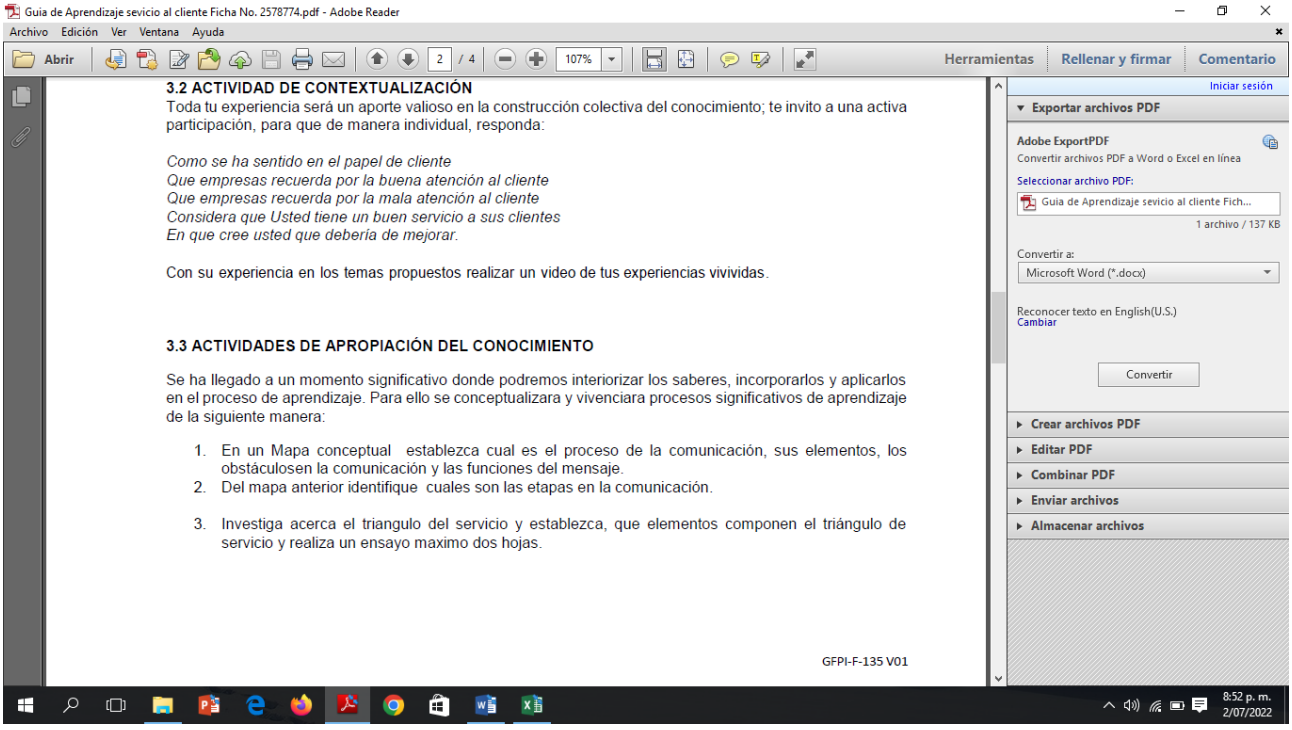
GD-F-007 V04

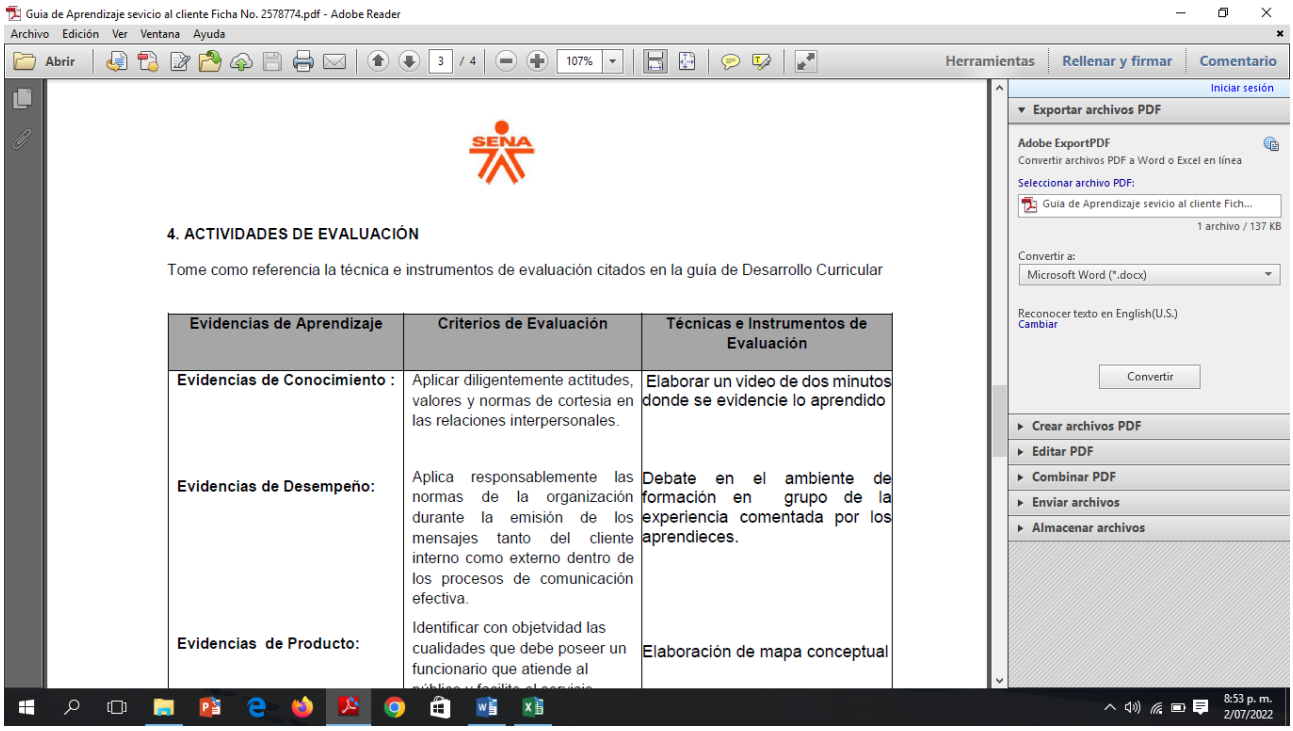
ANEXO No. 5 PANTALLAZO PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR.






Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Ficha No. 2578774.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
107%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Adobe ExportPDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel en línea
Seleccionar archivo PDF:
Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Fich...
1 archivo / 137 KB
Convertir a:
Microsoft Word (*.docx)
Reconocer texto en English(U.S.)
Cambiar
Convertir
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Almacenar archivos
3.1 ACTIVIDADES INICIALES
Actividades de Reflexión inicial.
Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.
Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social. Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados Como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.
Actividad: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta los cuales se desarrollara un debate en el ambiente de formación.
3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN
8:52 p. m.
2/07/2022

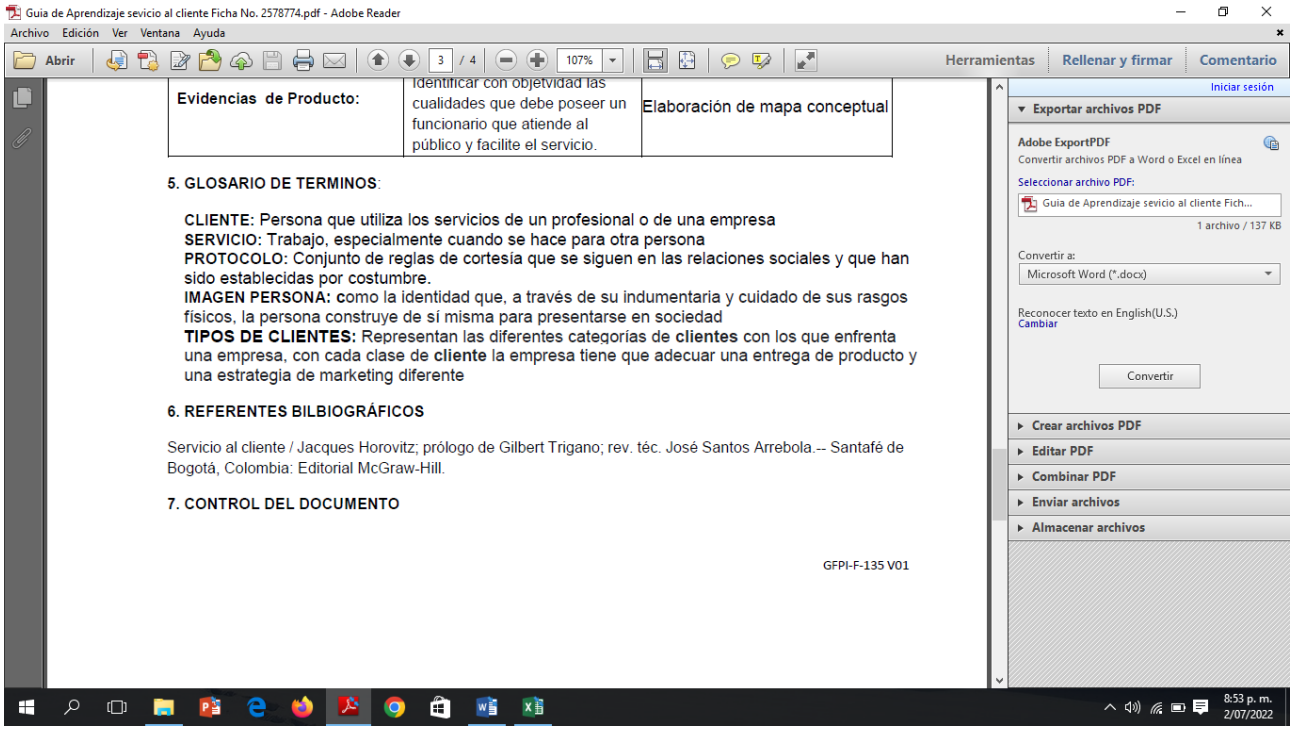

Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Ficha No. 2578774.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
107%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Adobe ExportPDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel en línea
Seleccionar archivo PDF:
Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Fich...
1 archivo / 137 KB
Convertir a:
Microsoft Word (*.docx)
Reconocer texto en English(U.S.)
Cambiar
Convertir
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Almacenar archivos
3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN
Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera individual, responda:
Como se ha sentido en el papel de cliente
Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
En que cree usted que debería de mejorar.
Con su experiencia en los temas propuestos realizar un video de tus experiencias vividas.
3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO
Se ha llegado a un momento significativo donde podremos interiorizar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y vivenciara procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:
1. En un Mapa conceptual establezca cual es el proceso de la comunicación, sus elementos, los obstáculosen la comunicación y las funciones del mensaje.
2. Del mapa anterior identifique cuales son las etapas en la comunicación.
3. Investiga acerca el triangulo del servicio y establezca, que elementos componen el triángulo de servicio y realiza un ensayo maximo dos hojas.
GFPI-F-135 V01
8:52 p. m.
2/07/2022



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 :	Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesia en las relaciones interpersonales.	Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido
Evidencias de Desempeño:	Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los mensajes tanto del cliente interno como externo dentro de los procesos de comunicación efectiva.	Debate en el ambiente de formación en grupo de la experiencia comentada por los aprendieces.
Evidencias de Producto:	Identificar con objetvidad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio.	Elaboración de mapa conceptual



Evidencias de Producto:	Identificar con objetvidad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio.	Elaboración de mapa conceptual

5. GLOSARIO DE TERMINOS:

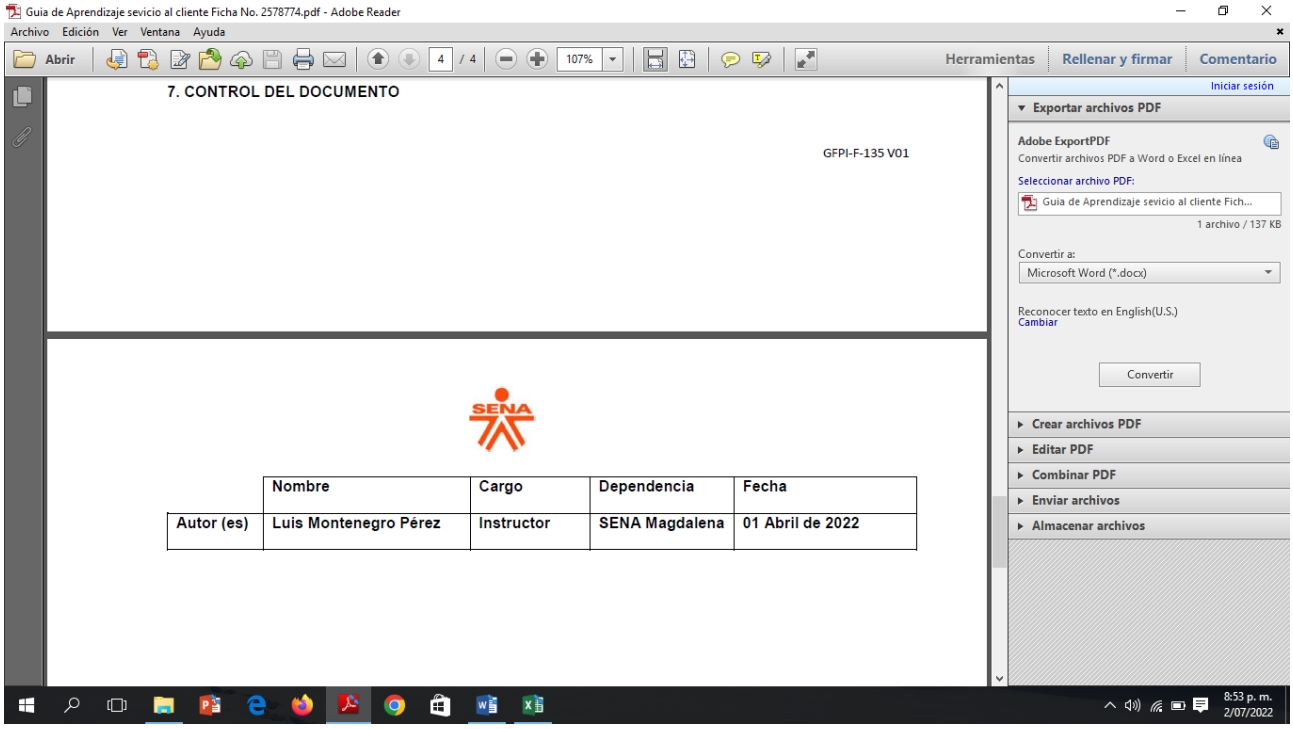
CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa
SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
IMAGEN PERSONA: como la identidad que, a través de su indumentaria y cuidado de sus rasgos físicos, la persona construye de sí misma para presentarse en sociedad
TIPOS DE CLIENTES: Representan las diferentes categorías de **clientes** con los que enfrenta una empresa, con cada clase de **cliente** la empresa tiene que adecuar una entrega de producto y una estrategia de marketing diferente

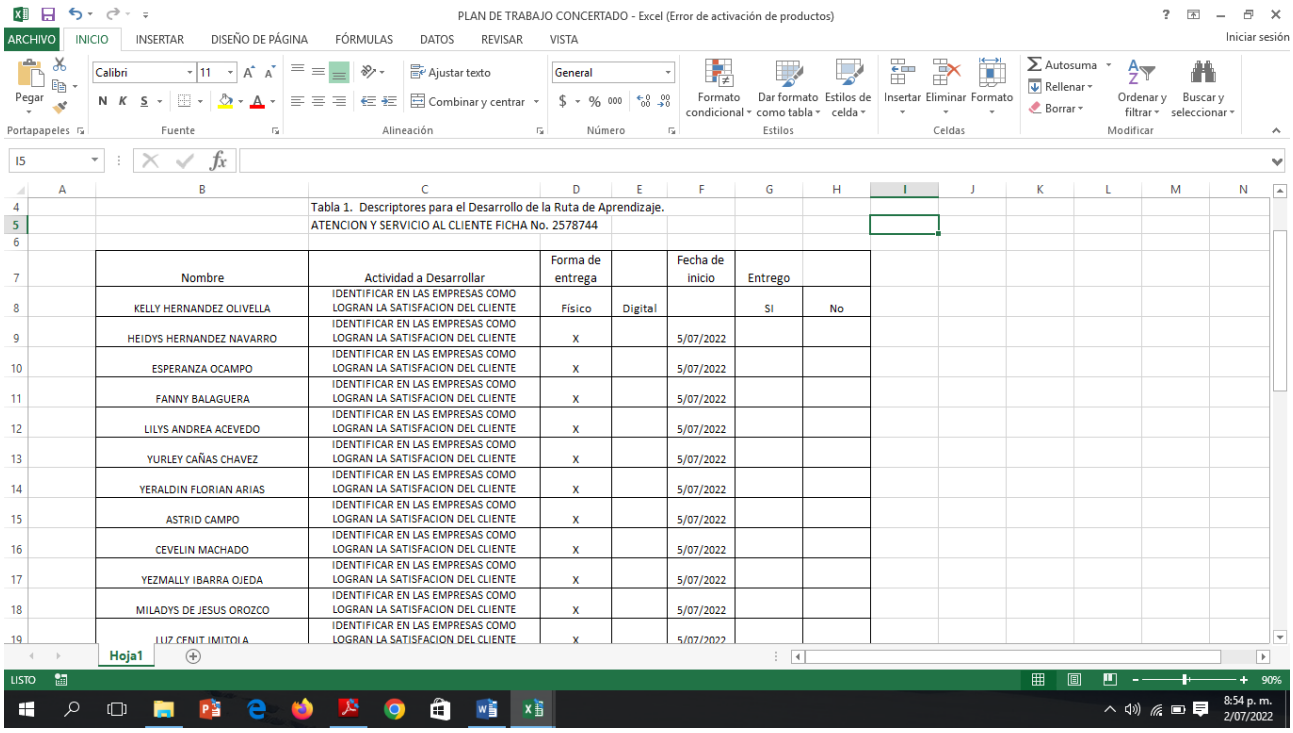
6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

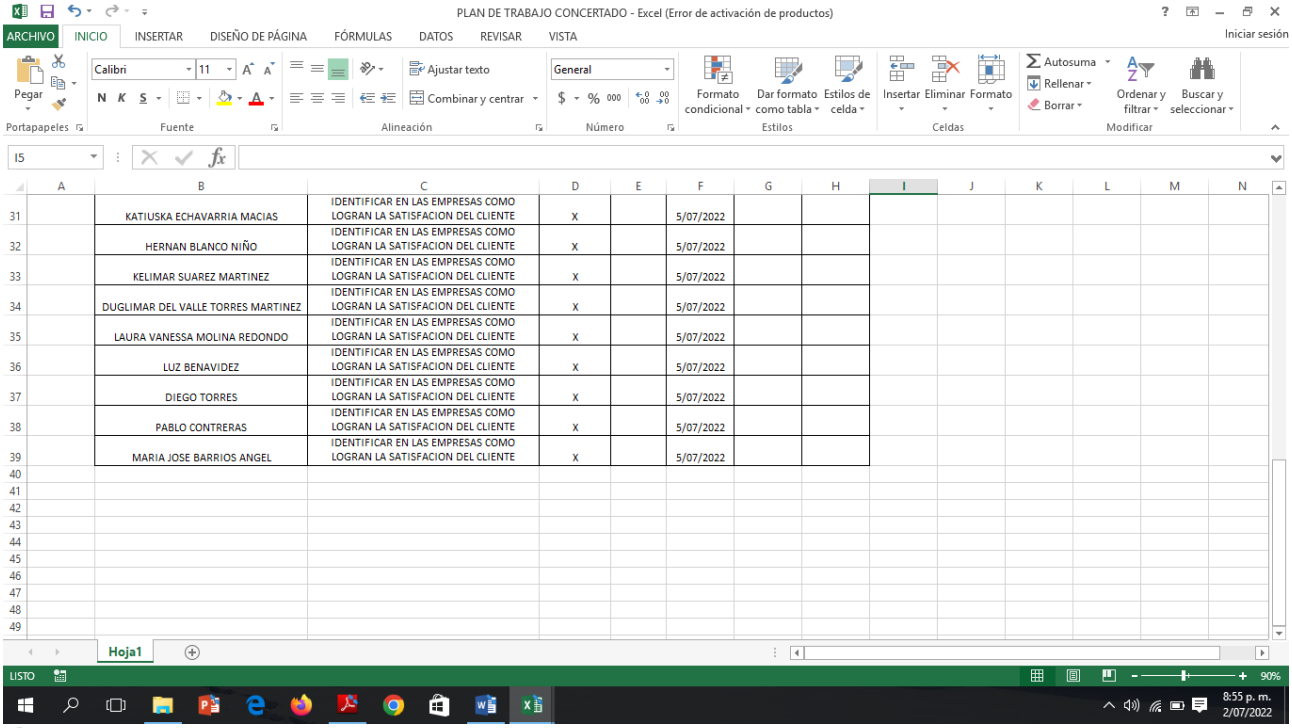
Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola.-- Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

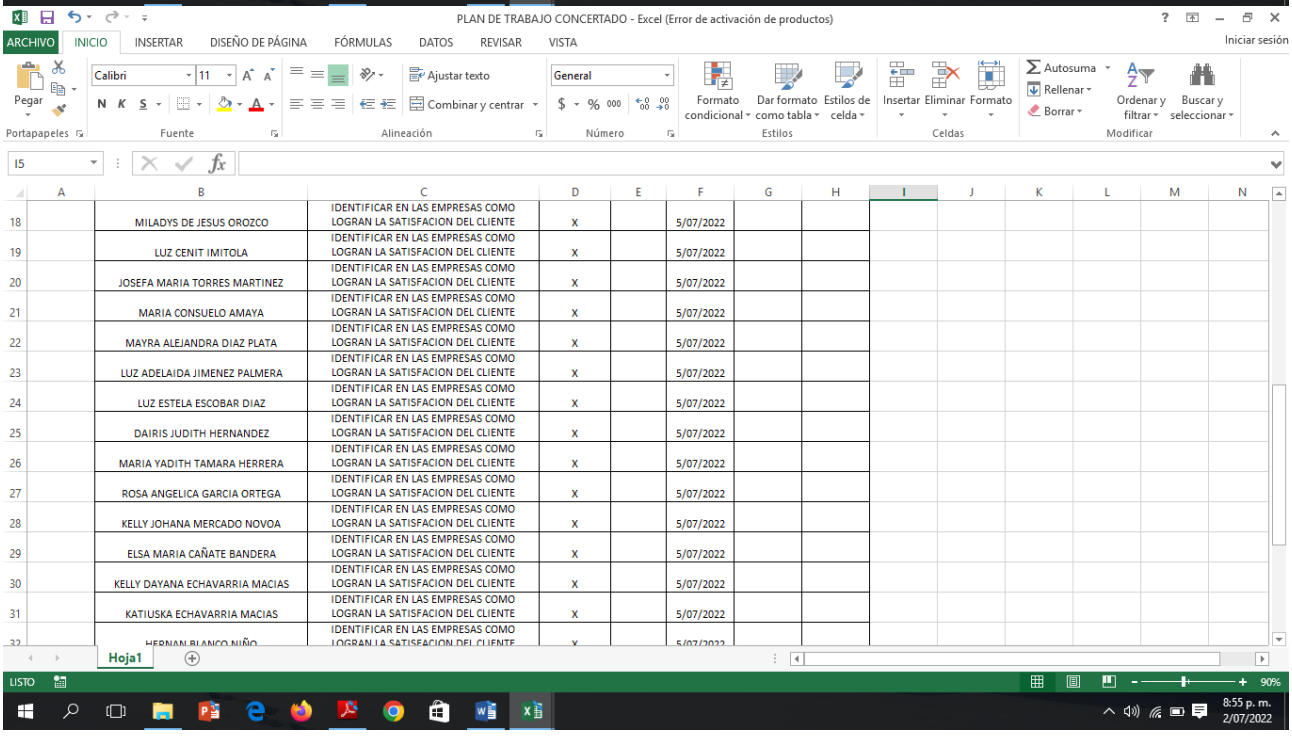
GFPI-F-135 V01


Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Ficha No. 2578774.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
7. CONTROL DEL DOCUMENTO
GFPI-F-135 V01
Nombre
Cargo
Dependencia
Fecha
Autor (es)
Luis Montenegro Pérez
Instructor
SENA Magdalena
01 Abril de 2022
Exportar archivos PDF
Adobe ExportPDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel en línea
Seleccionar archivo PDF:
Guia de Aprendizaje sevicio al cliente Fich...
1 archivo / 137 KB
Convertir a:
Microsoft Word (*.docx)
Reconocer texto en English(U.S.)
Cambiar
Convertir
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Almacenar archivos
8:53 p. m.
2/07/2022


PLAN DE TRABAJO CONCERTADO - Excel (Error de activación de productos)
ARCHIVO
INICIO
INSERTAR
DISEÑO DE PÁGINA
FÓRMULAS
DATOS
REVISAR
VISTA
Iniciar sesión
Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2578744
Nombre
Actividad a Desarrollar
Forma de entrega
Fecha de inicio
Entrego
Físico
Digital
SI
No
KELLY HERNANDEZ OLIVELLA
HEIDYS HERNANDEZ NAVARRO
ESPERANZA OCAMPO
FANNY BALAGUERA
LILYS ANDREA ACEVEDO
YURLEY CAÑAS CHAVEZ
YERALDIN FLORIAN ARIAS
ASTRID CAMPO
CEVELIN MACHADO
YEZMALLY IBARRA OJEDA
MILADYS DE JESUS OROZCO
IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE
5/07/2022
Hoja1
LISTO
8:54 p. m.
2/07/2022



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
31		KATIUSKA ECHAVARRIA MACIAS	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
32		HERNAN BLANCO NIÑO	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
33		KELIMAR SUAREZ MARTINEZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
34		DUGLIMAR DEL VALLE TORRES MARTINEZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
35		LAURA VANESSA MOLINA REDONDO	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
36		LUZ BENAVIDEZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
37		DIEGO TORRES	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
38		PABLO CONTRERAS	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
39		MARIA JOSE BARRIOS ANGEL	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
40														
41														
42														
43														
44														
45														
46														
47														
48														
49														



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
18		MILADYS DE JESUS OROZCO	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
19		LUZ CENIT IMITOLA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
20		JOSEFA MARIA TORRES MARTINEZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
21		MARIA CONSUELO AMAYA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
22		MAYRA ALEJANDRA DIAZ PLATA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
23		LUZ ADELAIDA JIMENEZ PALMERA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
24		LUZ ESTELA ESCOBAR DIAZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
25		DAIRIS JUDITH HERNANDEZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
26		MARIA YADITH TAMARA HERRERA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
27		ROSA ANGELICA GARCIA ORTEGA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
28		KELLY JOHANA MERCADO NOVOA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
29		ELSA MARIA CAÑATE BANDERA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
30		KELLY DAYANA ECHAVARRIA MACIAS	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
31		KATIUSKA ECHAVARRIA MACIAS	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								
32		HERNAN BLANCO NIÑO	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		5/07/2022								