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.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 03 DEL DÍA 31 DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S)	Realizar informe detallado de la gestión de los cursos realizados en formación complementaria del 1 al 30 de NOVIEMBRE de 2022 de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No. CO1.PCCNTR.3274165 del 01 de febrero del 2022.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Janeth Rivera Martínez	525079548		x		Sena/Centro de Servicios Financieros - Coordinación de formación complementaria	Jrivera84@misena.edu.co	3138893962	SI	PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Diego Alejandro Martínez Rojas	11.258.599	X			Sena/Centro de Servicios Financieros - Coordinación de formación complementaria	diemartinezr@sena.edu.co	3212047005	SI	PARTICIPACIÓN VIRTUAL

ACTA No. 02		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Informe de gestión realizada del 1 al 30 de NOVIEMBRE del 2022 correspondiente al proceso de formación de la coordinación de formación complementaria.		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. 30 de NOVIEMBRE de 2022	**HORA INICIO: 2:00 PM**	**HORA FIN: 5:00 PM**
LUGAR Y/O ENLACE: Coordinación de Formación Complementaria	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** Centro de Servicios Financieros Regional Distrito Capital.	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Informe de Gestión de cursos de Formación Complementaria

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar informe detallado de la gestión de cursos de formación complementaria realizada del 1 al 30 de noviembre del 2022 de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No CO1.PCCNTR.3274165 del 01 de febrero del 2022.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se han realizado las siguientes actividades correspondientes a la gestión de cursos de formación complementaria de las fichas que relaciono a continuación:

No ficha:**2652923**

Nombre del Curso: servicio al cliente

Número de Aprendices:30

Número de horas que se ejecutan durante el mes :48

Estado de los Aprendices: en formación

Modalidad en que se está ejecutando el curso: presencial

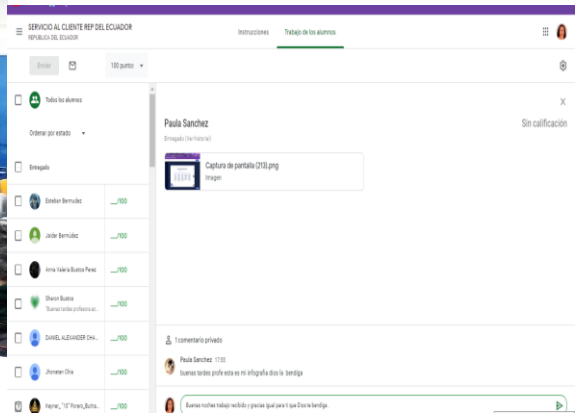
Evidencia





Atención aprendices





Link lista de asistencia ficha No 2652923
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RYY02KCJmEhPTUTlam4Yl-8iXWw0XIIT/edit#gid=1890892826
Link juicios de evaluación
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1U6uDy2Xfgdi3IjIaZDBmNqgy5PqNmb-2/edit#gid=479585667
Aprobaron :27 aprendices
No aprobaron: 3

No ficha:**2676781**

Nombre del Curso: Servicio al cliente

Número de Aprendices:30

Número de horas que se ejecutan durante el mes 48

Estado de los Aprendices: En formación

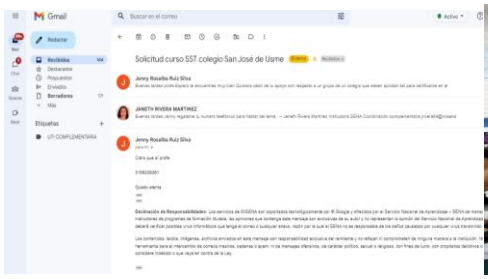
Modalidad en que se está ejecutando el curso: presencial

Evidencia :





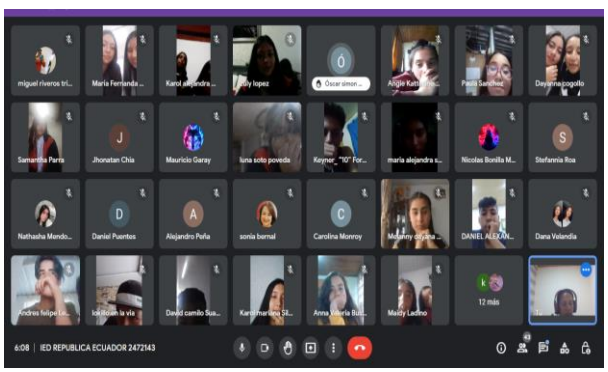
Atención aprendices

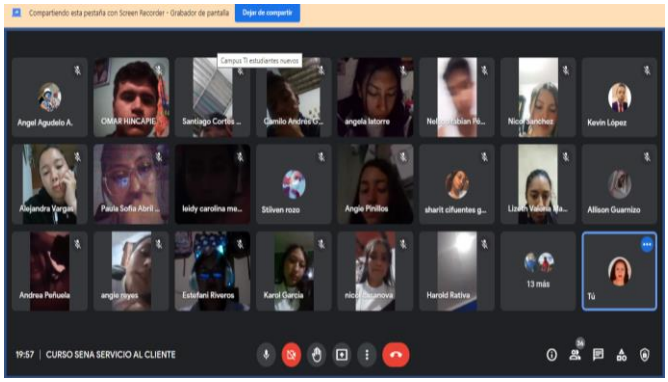




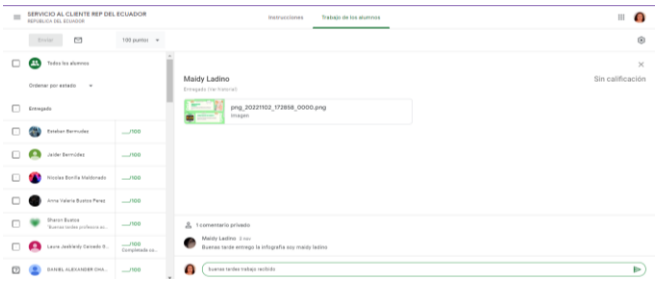
Link lista de asistencia ficha No 2676781
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ze-maMKp0ilCftRStO7SoVsgzr1oaeEi/edit#gid=1890892826

No ficha:**2676783**
Nombre del Curso: Servicio al cliente
Número de Aprendices:34
Número de horas que se ejecutan durante el mes:48
Estado de los Aprendices: en formación
Modalidad en que se está ejecutando el curso: Sincrónico
Evidencia: Plataforma meet





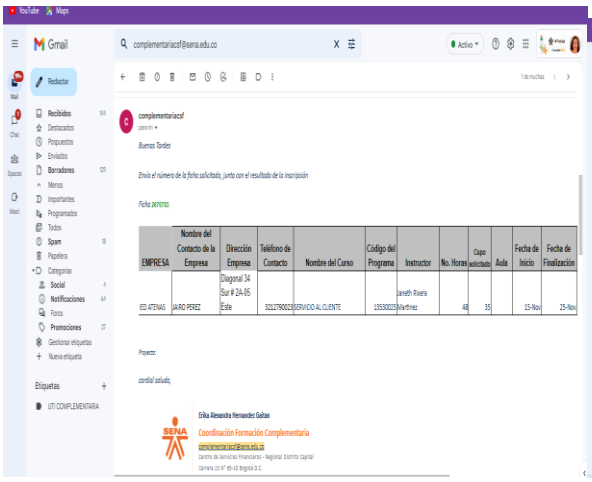
Atención aprendices

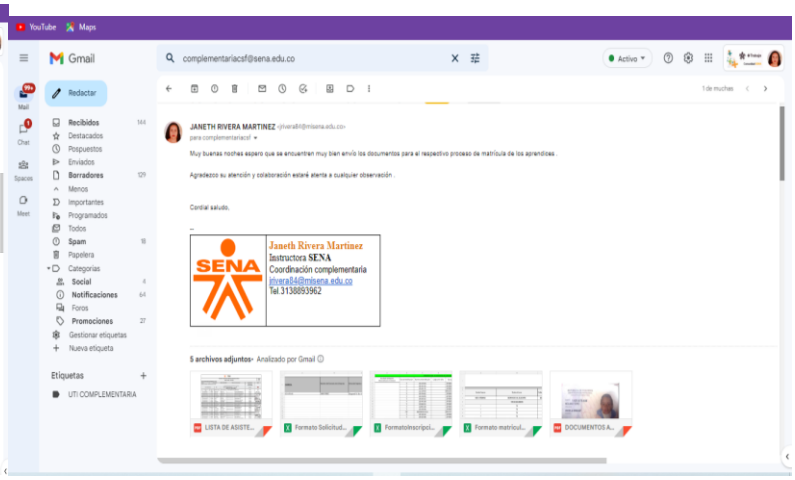


Link de lista asistencia ficha No 2676783
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CDK79BfNugBcPNRjx5zyjo33DUtAzPtS/edit#gid=1890892826

No ficha:**2681236**

Nombre del Curso: Servicio al cliente
Número de Aprendices:30
Número de horas que se ejecutan durante el mes:48
Estado de los Aprendices: En proceso de matricula





Reporte de gestión de tiempos del mes de noviembre de 2022

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/11/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2676781 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2676783 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2652923 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	144,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: JANETH RIVERA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

OBSERVACION

- Como se evidencia en el presente informe-acta, a fecha de hoy 18 de noviembre del 2022 se ejecutaron 144 horas, debido a que todavía hace falta la matrícula de una ficha, aun no se evidencia en el reporte de gestión de tiempos de SENA Sofia el total de horas ejecutadas, pero la ejecución se va ha realizar; notifico que las 16 horas restantes para cumplir las 160 horas del mes de noviembre se ejecutarán antes del 30 de noviembre del 2022.

CONCLUSIONES

Se evidencia la gestión realizada durante el mes de noviembre del 2022.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Me comprometo a ejecutar las 16 horas pendientes antes del 30 de noviembre del 2022.	**Janeth Rivera Martínez**	**18 de noviembre del 2022**

ASISTENTES:

Link de asistencias de las fichas 2676781-2676783-2652923

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/14j_bm5zm_mzdnlL-7LkTX1pmo0R6iRSJ