PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Sincelejo julio de 2023

Señor:
LUIS CARLOS DE LUIS RODRIGUEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR. 4635231
COORDINADOR ACADEMICO DE PROGRAMAS ESPECIALES
Articulacion Con La Media
Sincelejo

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes julio del año 2023

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.** 4635231**del año 2023**

JORGE LUIS TIRADO HOYOS, identificado con la cédula de ciudadanía No.**15.047.589** de Sahagún Cordoba, en mi calidad de Contratista del Sena Regional Sucre, 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 de TREINTA Y SIETE MILLONES CIENTO DIECISEIS MIL PESOS M/CTE ($37.116.000,00). Esta suma será pagada por el SENA a los contratistas de la siguiente manera: a) Un primer pago en el mes de FEBRERO de 2023 por valor de UN MILLÓN OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE ($1.855.800,00) y b) Nueve (9) pagos iguales de TRES MILLONES SETECIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS PESOS M/CTE ($3.711.600,00) por los meses de marzo A noviembre de 2023. c) un último pago por valor de UN MILLÓN OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE ($1.855.800,00

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2023.

OBJETO:
Prestación de servicios personales de carácter temporal de instructores para desarrollar acciones de formación en la modalidad titulada para el Programa de Articulación con la Educación Media, que atiende el Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios de la Regional Sucre.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Aplicar las orientaciones dadas en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 para la elaboración de las guías de aprendizaje.	Apoyo constante en los programas curriculares vigentes e identificando las necesidades de la sociedad en términos laborales	Planeacion pedagógica, Guias de Aprendizaje. Gestion de Tiempos
2	Desarrollar las actividades de formación propuestas en la guía de aprendizaje debe ser claras para que pueda ser desarrollada por cualquiera de los docentes o instructores encargados.	Formación en las fichas 2689600-2689712-2689570	Impartir formación en ambientes de aprendizaje en los centros para la presencialidad.
3	Hacer la verificación de las listas oficiales de matriculados expedidas por la plataforma SOFIA, verificar la asistencia registrando las inasistencias en todas las sesiones de formación a partir del listado oficial de matriculados, reportando a tiempo las novedades que surjan al coordinador académico del SENA y/o profesional de apoyo del programa, así como a al Establecimiento Educativo.	Reporte periódico de la información academica según corresponda.	Informes de reportes.
4	Elaborar las guías de aprendizaje con su respectivo material de apoyo, evaluaciones de conocimiento, desempeño y producto para cargar en la plataforma LMS y/o tenerlas a disposición en físico de requerirse.	Programación de actividades, evaluaciones en los horarios estipulado en el programa de formación.	Listas de asistencia de aprendices, fotos, evidencias pedagógicas, foros, plataforma, etc.
5	Elaborar teniendo como finalidad el trabajo autónomo del aprendiz, así como su retroalimentación en las sesiones de formación. Este material debe ser entregado al aprendiz anticipadamente, de tal manera que se realicen antes de la formación técnica o para su	Las actividades del desarrollo de la formación se realizan bajo las normas técnicas legales que garanticen el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales	Las actividades del desarrollo de la formación se realizan bajo las normas técnicas legales que garanticen el cumplimiento de las buenas

	ejecución por parte del docente técnico del Establecimiento Educativo.		prácticas ambientales
6	Deberá tomar en cuenta las variaciones en la manera en la que se desarrolla la guía de aprendizaje en clase van a depender de la didáctica del formador que los orienta bien sea del colegio o del instructor SENA. En caso de procesos de comunicación especializados, será el colegio a través de sus docentes especializados, guías y/o interpretes los encargados de hacer las modificaciones para lenguajes y/o pedagogías especializadas de las actividades de las guías en caso de que haya lugar, resguardando en todo momento el propósito de la formación técnica para el trabajo y la vida laboral.	Se llevan a cabo funciones y requermientos para el cabal, completo e idondeo objeto contractual.	Se llevan a cabo funciones y requermientos para el cabal, completo e idondeo objeto contractual.
7	Orientar el desarrollo de las actividades de aprendizaje, guiar, asesorar y acompañar permanentemente a los aprendices en el desarrollo de dichas actividades. De igual manera deberá orientar a los docentes técnicos y/o de las áreas transversales de los Establecimientos Educativos en el desarrollo de las actividades requeridas según planeación de la formación del Diseño Curricular.	Efectuar los programas de trabajo que disponga el SENA	Inscripción a los programas.
8	Evaluar las evidencias de aprendizaje (Desempeño, Producto y Conocimiento) – consignadas dentro del Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo	Programación de actividades, evaluaciones en los horarios estipulado en el programa de formación.	Cronograma de actividades, proyecto formativo.

	en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas.		
9	Realizar y dar a conocer las novedades de la formación según evidencias recolectadas para los comités de evaluación y seguimiento (técnico –pedagógico) con el par académico del Establecimiento Educativo, coordinadores y rector.	Reporte periódico de la información academica según corresponda.	Informes de reportes.
10	Realizar la gestión, ejecución y cargue de las evaluaciones de conocimiento, desempeño, producto y reportar las novedades de estas a través del LMS, para los comités de seguimiento y evaluación.	Reporte mensual y oportuno de actividades utilizando las herramientas que brinda el Sofia Plus para garantizar el proceso de enseñanza – aprendizaje en los aprendices.	Uso responsable y oportuno de las herramientas de Sofia Plus: Creación de rutas y asociación de aprendices,
11	Realizar y entregar informes de ejecución al Centro de Formación, con las novedades académicas, disciplinarias, para los comités de evaluación y seguimiento del Centro y como parte de la evidencia de seguimiento y cumplimiento de las obligaciones contractuales del convenio.	Las actividades del desarrollo de la formación se realizan bajo las normas técnicas legales que garanticen el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales	Las actividades del desarrollo de la formación se realizan bajo las normas técnicas legales que garanticen el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales
12	Realizar el informe debe estar soportado en la información gestionada en el LMS. En caso de indisponibilidad tecnológica, el instructor podrá presentar las evidencias de manera física con el compromiso de cargarlas posteriormente en el aplicativo. Es indispensable que toda actividad gestionada por el LMS esté debidamente calificada.	Reporte mensual y oportuno de actividades utilizando las herramientas que brinda el Sofia Plus para garantizar el proceso de enseñanza – aprendizaje en los aprendices.	Creación de rutas y asociación de aprendices,

	Evaluar los resultados de aprendizaje de cada competencia en Sistema académico administrativo, según la ruta de trabajo trazada para ejecutar la formación del programa técnico.		
13	Informar de manera continua para tener al día los procesos de la ejecución de la formación y a su vez, cuando se requiera y/o máximo semestralmente, deberá hacer entrega de los informes de ejecución de las fichas asignadas donde contenga como mínimo: Novedades de asistencia, retiros, cancelaciones, situaciones académicas o disciplinarias que requieran de seguimiento bien sea de sanciones o reconocimientos, así como toda novedad que requiera o haya sido informada en el comité de evaluación y seguimiento del Centro de Formación producto de la socialización de las novedades en las reuniones ejecutadas en los establecimientos educativos.	Se atienden oportunamente los requeriemientos que realiza el supervisor del contrato, en el proceso de ejeucion de este.	Se presentan los informes mensuales contractuales, con el lleno de requisitos del supervisor.

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. de la planilla, 8625563377 operador Asopagos correspondienteal mes de junio de 2023 (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.

Cordialmente,



JORGE LUIS TIRADO HOYOS
CC 15.047.589 DE SAHAGUN
CONTRATISTA-

Recibí a satisfacción:

Firma:

LUIS CARLOS DE LUIS RODRIGUEZ
CC 92.543.602
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR. 4635231

CARGO: COORDINADOR ACADEMICO DE PROGRAMAS ESPECIALES

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JORGE LUIS TIRADO HOYOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/07/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2689570 - RECURSOS HUMANOS .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS TENIENDO EN CUENTA LA POLÍTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 46,60

FICHA DE APRENDIZAJE: 2689712 - RECURSOS HUMANOS .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS TENIENDO EN CUENTA LA POLÍTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 53,20

FICHA DE APRENDIZAJE: 2689600 - RECURSOS HUMANOS .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS TENIENDO EN CUENTA LA POLÍTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	58,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	158,50

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: JORGE LUIS TIRADO HOYOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS

PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL NARIÑO

NOMBRE DEL PROGRAMA: RECURSOS HUMANOS

SEDE: LA UNION

INSTRUCTOR: JORGE LUIS TRIANO MOLINA

FICHA: 2745

FECHA DE CARACTERIZACIÓN: 2023/07/21

HORARIO DE LA FORMACIÓN: 07:00AM A 4:00PM

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: ELABORAR HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLI

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DE TI o CC	No. DOC IDENTIDAD	FECHA 14/07/2023	FECHA 18/07/2023	FECHA 21/07/2023	FECHA 20/07/2023	FECHA
1	ANAHY SANCHEZ ARRIETA	T.I	1102119791	Anahy Sanchez A.	Anahy sanchez A	Anahy Sanchez	Anay Sanchez	A
2	ARIANY MICHEL ACOSTA CONTRERAS	T.I	1031648626	Camilo Medina	Camilo Medina	Camilo	Camilo	C
3	CAMILO ANDRES MEDELLIN CONTRERAS	T.I	1104417080	Ariany Acosta	Ariany Acosta			
4	CAROLINA CALY PEREZ	T.I	1102119599					
5	DANNA ECHEVERRIA MARTINEZ	TI	1102120683	Danna Echeverria	Danna Echeverria			
6	DAYANA LEDEZMA PEREZ	T.I	1102120142	Juan Sanchez		Juan Sanctes	Juan Sanchez	
7	FABIANA ARRIETA VARGAS	T.I	1029988885	Fabiana Arrieta	Fabiana Arrieta	fabiana Arrieta	fabiana A.	
8	GABRIELA ALEAN RICARDO	T.I	1102122164			Gabriela Alean	Gabriela Alean	
9	GEIDY ESTHER RUBIO RICARDO	T.I	1102119796	Geidy Rubio	Geidy Rubio			
10	IISETH CECILIA CARMONA LUCAS	T.I	1067883438	Iiseth Carmona	Iiseth Carmona			
11	JHONATAN DE JESUS PEREZ DIAZ	T.I	1068137621	Jhonatan Perez	Jhonatan Perez			
12	JUAN CAMILO SANCHEZ DE LA OSSA	T.I	1102120420	Juan Sanchez	Juan Sanchez			
13	JUAN ESTEBAN LOPEZ SALGADO	T.I	1102120527	Juan Esteban Lopez	Juan Esteban Lopez	Juan Esteban Lopez	Juan Esteban Lopez	
14	JULIO ANTONIO PEREZ SANTOS	T.I	1104258874	Julio Antonio P	Julio Antonio perez			
15	KARLA MONTIEL MENDEZ	T.I	1100083557	Karla montiel	Karla montiel			
16	KEIMY DE JESUS SIBAJA MONTIEL	T.I	1102822728	Keimy Sibaja M.	Keimy Sibaja M.			Keimy Sibaja
17	LUISANDRA CARDOZO OVIEDO	T.I	1102119388	Luisandra C	Luisandra C			
18	LUISA FERNANDA GUERRERO NIETO	T.I	1102119946	Luisa Guerrero	Luisa Guerrero	Luisa Guerrero	Luisa Guerrero	
19	LUISANA CARDOZO OVIEDO	T.I	1102119387	Luisana Cardozo	Luisana Cardozo			
20	MARIANA CARMONA MOLINA	T.I	1102118914	Mariana Carmona	Mariana carmona	Mariana Carmona	Mariana Carmona	
1	MARIA JOSE AVILEZ RIVERA	T.I	1102120197	Maria Jose Avilez	Maria Jose Avilez			
	SAUDITH OVIEDO MERCADO	T.I	1102118980	Saudith Oviedo	Saudith Oviedo			
	SAUDITH VANESSA MENDOZA GUERRERO	T.I	1102120048	Saudith Mendoza	Saudith Mendoza	Saudith Mendoza	Saudith Mendoza	
	SEBASTIAN ARROYO SOTO	T.I	1101385947	Sebastian Arroyo	Sebastian Arroyo			
	SEBASTIAN GARZON VEGA	T.I	1028784625	Sebastian	Sebastian	Sebastian	Sebastian	
	SHIARA PATRICIA GUERRA CERPA	T.I	1102120622	Shiara Guer	Shiara Guer			
	SHEILA HERRERA ESQUIVEL	T.I	1102119682			Sheila Herrera	Sheila Herrera	
	VALENTINA ARRIETA MONTIEL	T.I	1082916194	Valentina Arrieta	Valentina Arrieta			
	VALENTINA ESTRADA PEREZ	T.I	1104411055	Valentina Estrada	Valentina Estrada			
	XIOMARA ZABALETA	T.I	1141715629	Xiomara Zabaleta	Xiomara Zabaleta	Xiomara Z.	Xiomara Zabaleta	

OBSERVACIONES

INSTRUCTOR

FIRMA RECTOR O COORDINADOR I.E.

RESPONSABLE PROGRAMA ARTICULACION

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Powered by CamScanner

PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL: NUEVA | CENTRO DE LA FORMACIÓN: C.I.T.S | MUNICIPIO: SAN MARCOS

NOMBRE DEL PROGRAMA: SERVICIOS HUMANOS | FICHA DE CARACTERIZACIÓN: 2589570 | CODIGO PROYECTO:

DIAS DE FORMACIÓN: S. SAN MARCOS | HORARIO DE LA FORMACIÓN: 02:00PM A 6:00PM

INSTRUCTOR: JORGE LUIS TIRADO MOLINA | NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: ELABORAR HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DI TI o CC	No. DOC IDENTIDAD	FECHA: 11/7/2023	FECHA: 13/07/2023	FECHA: 18/07/2023	FECHA: 20/07/2023	FECHA: 27/07/2023	FECHA: 01/08/2023
1	BALDOVINO MONTALVO YESSERIL	T.I	1107444850						
2	BARCENAS CARRAZO MARIA ANGEL	T.I	1100084480						
3	BLANCO HOET OSORIO GERMAYORIS	T.I	1104418979	Germayoris Bla	Germayoris Blanco	Germayoris Bl	Germayoris Blanco	Germayoris Blan	
4	CALDIL CASTRO ANA CAMILA	T.I	1104411853	Ana Caldil	Ana Caldil	Ana Caldil	Ana Caldil	Ana Caldil	
5	CALDIL MENDEZ LARISSA	T.I	1042903595	larissa Caldil mendez	larissa Caldil mendez	larissa Caldil	larissa Caldil mendez	larissa Caldil mendez	
6	CERVANTES VILLACOB VALERY	T.I	1103743402	Valery Cervantes	Valery Cervantes	Valery Cervantes	Valery Cervantes	Valery Cervantes	
7	DE LA ROSA GUERRA DAYANA ISABEL	T.I	1100084897	Dayana de la rosa	Dayana de la rosa	Dayana de la rosa	Dayana de la rosa	Dayana de la ro	
8	DE LA ROSA MOYOS YESSSON JAVIER	T.I	1100084502						
9	EALO RAMOS MARIA LUCIA	T.I	1104418107			Maria Lucia Ealo			
10	FLOREZ BETIN CARLOS DAVID	T.I	1104415087	Carlos Florez	Carlos Florez	Carlos Florez	Carlos Florez.	Carlos Florez	
11	FLOREZ MENDOZA YUDITH VANESSA	T.I	1100085040	Yudith Florez	Yudith Florez	Yudith Florez	Yudith Florez	Yudith Florez	
12	FORTICH BALDOVINO ANGELA SILENA	T.I	1104417343	angela fortich	angela fortich	angela fortich	angela fortich	angela fortich.	
13	GARCIA AGUAS LINDA LUCIA	T.I	1103744751	Linda García	Linda García	Linda Lucia G.	Linda Garcia A.	Linda Garcia A.	
14	GUERRA ANAYA MARIA CAMILA	T.I	1043979340	Maria Guerra					
15	GUTIERREZ ARRIETA ANDREINA PAOLA	T.I	1100084424	Andreina Gutierrez	Andreina Gutierrez	Andreina Gutierrez	Andreina Gutierrez	Andreina Gutierrez	
16	MARTINEZ ORTIZ FRANCISCO JOSE	T.I	1104418041	Francisco Martinez	Francisco Martinez	Francisco Martinez	Francisco Martinez	Francisco Mar	
17	MIER MORELO NEILA ROSA	T.I	1148438981	Neila Mier Morelo	Neila Mier Morelo	Neila Mier Morelo			
18	MIRANDA SIERRA VALENTINA	T.I	1100084910	Valentina Miranda	Valentina Miranda	Valentina Miranda	Valentina Miranda	Valentina Miranda	
19	MISAL ALMANZA JAVIER ANTONIO	T.I	1104421618	Javier misal	Javier misal	Javier misal	Javier misal	Javier misal	
20	MONTES ARRIETA DAGO JOSÉ	T.I	1068137551	Dago Montes	Dago Montes	Dago Montes	Dago Montes	Dago Montes	
21	NASSIR OSPINO MOISÉS ELIAS	T.I	1104417373	Nassir Moises.					
22	NAVARRO SIERRA CARLOS FARIT	T.I	1104416464	Carlos Navarro	Carlos Navarro	Carlos Navarro	Carlos Navarro	Carlos Navarro.	
23	OSORIO BARRETO CARLOS JOSE	T.I	1100084372						
24	OZUNA SERPA VALENTINA ISABEL	T.I	1063153033	Valentina Ozuna	Valentina Ozuna	Valentina Ozuna	Valentina Ozuna	Valentina Ozuna	
25	PEREZ HERNANDEZ JULIANA	T.I	1100084936	Juliana Perez	Juliana Perez	Juliana Perez	Juliana Perez	Juana Perez	
26	PEREZ MENDEZ GREISY MARIA	T.I	1100084075	Greisy Perez	Greisy Perez.	Greisy Perez.	Greisy Perez.	Greisy Perez.	
27	RICARDO ZAMBRANO AYLIX	T.I	1104426542						
28	ROSO JORGE SAMUEL ALEJANDRO	T.I	1104413105						
29	SARMIENTO MENDEZ MAROLY	T.I	1104417658	Maroly Sarmiento	Maroly Sarmiento	Maroly Sarmiento	Maroly Sarmiento	Maroly Sarmiento	
30	URIBE ALVAREZ MARIANGEL	T.I	1104421644						

OBSERVACIONES

FIRMA INSTRUCTOR | FIRMA RECTOR O COORDINADOR I.E. | RESPONSABLE PROGRAMA ARTICULACION

Powered by CamScanner

PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL: SUCRE | CENTRO DE LA FORMACIÓN: C.I.T.S | MUNICIPIO: SAN MARCOS

NOMBRE DEL PROGRAMA: RECURSOS HUMANOS

DIAS DE FORMACION: I. E. PALO ALTO

FICHA DE CARACTERIZACIÓN: 2697712

INSTRUCTOR: JORGE LUIS TIRADO HOYOS

HORARIO DE LA FORMACIÓN: 02:00PM A 6:00PM

CODIGO PROYECTO:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: ELABORAR HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DI TI o CC	No. DOC IDENTIDAD	FECHA: 10/07/2023	FECHA: 12/07/2023	FECHA: 17/07/2023	FECHA: 19/07/2023	FECHA: 24/07/2023	FECHA: 26/07/2023
1	ACEVEDO MORALES DIANIS PAOLA	T.I	1100082857						
2	ANAYA MENDEZ CARLOS JAVIER	T.I	1100084078	Carlos Anaya	Carlos Anaya		Carlos Anaya		Carlos Anaya
3	ARGEL ARGEL ANDRES GUILLERMO	T.I	1064991010						
4	BALDOVINO CARDENAS VALENTINA VANESSA	T.I	1104418819						
5	BALDOVINO DIAZ VALENTINA SIOMARA	T.I	1104417237						
6	BELTRAN CORTEZ DAINER FARID	T.I	1104413262	Dainer Beltrán	Dainer Beltrán	Dainer Beltrán	Dainer Beltrán	Dainer Beltrán	Dainer Beltrán
7	BENITEZ BALDOVINO KELLY ESTHER	T.I	1100084979						
8	DE HOYOS GIL MARCOS DAVID	T.I	1104416608	Marcos de Hoyos	Marcos de Hoyos	Marcos de Hoyos	Marcos de Hoyos	Marcos de Hoyos	Marcos de Hoyos
10	DIAZ SANDOVAL JHON JAIRO	T.I	1104376891						
11	GALVAN LARA LIZ TATIANA	T.I	1104411096						
12	HOYOS CONTRERAS CLARA INES	T.I	1104409692						
13	JARAVA ACOSTA ANGELICA	T.I	1104419292	Angelica Jarava	Angelica Jarava	Angelica Jarava	Angelica Jarava		
14	JULIO BALDOVINO KENDRY JOHANNA	T.I	1063788201						
15	LARA CHAVEZ KAREN MARGARITA	T.I	1100083330						
16	LARA SERPA MYKOL ENRIQUE	T.I	1104416467	MyKol Lara	MyKol Lara	MyKol Lara	MyKol Lara		MyKol Lara
17	LOPEZ MARTINEZ ISABELA	T.I	1066513332						
18	LORA CARDENAS VERANY SIOMARA	T.I	1104416552						
19	MADERA RODRIGUEZ MARIAN	T.I	1100804802						
20	NUÑEZ ARRIETA JUNIOR DE JESUS	T.I	1100083748						
21	PACHECO MERCADO JESUS MANUEL	T.I	1104416040	Jesús Pacheco	Jesús Pacheco	Jesús Pacheco	Jesus Pacheco	Jesús Pacheco	Jesús Pacheco
23	PEREZ PACHECO YAMILETH	T.I	1100248793	Yamileth Perez	Yamileth Perez	Yamileth Perez	Yamileth Perez	Yamileth Perez	Yamileth Perez
24	RODELO MISAL ANDERSON JOSE	T.I	1104415656						
25	RODRIGUEZ GARCIA ISAI	T.I	1104418259	Isai Rodriguez	Isai Rodriguez	Isai Rodriguez	Isai Rodriguez	Isai Rodriguez	Isai Rodriguez
26	SUAREZ MARTINEZ MARIA ANGELICA	T.I	1104415426	Maria suarez	Maria suarez	Maria suarez	Maria suarez	Maria suarez	Maria suarez

OBSERVACIONES

FIRMA INSTRUCTOR | FIRMA RECTOR O COORDINADOR I.E. | RESPONSABLE PROGRAMA ARTICULACION

Powered by CamScanner

siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSION: 3
CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 10/11/2023

REGIONAL	70 Sucre	CENTRO DE FORMACIÓN	9542 Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios	CIUDAD/MUNICIPIO	SAN MARCOS
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNICO EN RECURSOS HUMANOS				NUMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS Y MATRICULA)	2689712

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS	☐	PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES	☐	MATRICULA	☐

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NUMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Tarjeta de Identidad (TI)	1100082657	ACEVEDO MORALES DIANIS PAOLA	ACEVEDO MORALES	APRENDIZ	marcosdavidhoyosgil@gmail.com	3133835391	
3	Tarjeta de Identidad (TI)	1100084078	ANAYA MENDEZ CARLOS JAVIER	ANAYA MENDEZ	APRENDIZ	javieranayamendis@gmail.com	3128971382	Carlos Anaya
4	Tarjeta de Identidad (TI)	1064991010	ARGEL ARGEL ANDRES GUILLERMO	ARGEL ARGEL	APRENDIZ	andresargel917@gmail.com	3128689195	Andres Argel
5	Tarjeta de Identidad (TI)	1104418819	BALDOVINO CARDENAS VALENTINA VANESSA	BALDOVINO CARDENAS	APRENDIZ	valenbaldovino08@gmail.com	3208016909	
6	Tarjeta de Identidad (TI)	1104417237	BALDOVINO DIAZ VALENTINA SIOMARA	BALDOVINO DIAZ	APRENDIZ	valentunadiaz@gmail.com	3137582972	
7	Tarjeta de Identidad (TI)	1104413262	BELTRAN CORTEZ DAINER FARID	BELTRAN CORTEZ	APRENDIZ	bylegend056@gmail.com	3217883841	Dainer Beltran
8	Tarjeta de Identidad (TI)	1100084979	BENITEZ BALDOVINO KELLY ESTHER	BENITEZ BALDOVINO	APRENDIZ	RETIRADA	3126579573	
9	Tarjeta de Identidad (TI)	1104416609	DE HOYOS GIL MARCOS DAVID	DE HOYOS GIL	APRENDIZ	marcosdavidhoyosgil@gmail.com	3133835391	
10	Tarjeta de Identidad (TI)	1104375891	DIAZ SANDOVAL JHON JAIRO	DIAZ SANDOVAL	APRENDIZ	valenbaldovino08@gmail.com	3208036658	Jhon Diaz
11	Tarjeta de Identidad (TI)	1104411096	GALVAN LARA LIZ TATIANA	GALVAN LARA	APRENDIZ		3146440132	
12	Tarjeta de Identidad (TI)	1104409692	HOYOS CONTRERAS CLARA INES	HOYOS CONTRERAS	APRENDIZ	marcosdavidhoyosgil@gmail.com	3233423954	RETIRADA
13	Tarjeta de Identidad (TI)	1104419292	JARAVA ACOSTA ANGELICA	JARABA ACOSTA	APRENDIZ		3162256977	Angelica Jaraba
14	Tarjeta de Identidad (TI)	1063786201	JULIO BALDOVINO KENDRY JOHANNA	JULIO BALDOVINO	APRENDIZ		3114132671	RETIRADA
15	Tarjeta de Identidad (TI)	1100083330	LARA CHAVEZ KAREN MARGARITA	LARA CHAVEZ	APRENDIZ	marcosdavidhoyosgil@gmail.com	3126579573	
16	Tarjeta de Identidad (TI)	1104416467	LARA SERPA MYKOL ENRIQUE	LARA SERPA	APRENDIZ		3146428591	MYKOL LARA
17	Tarjeta de Identidad (TI)	1066513332	LOPEZ MARTINEZ ISABELA	LOPEZ MARTINEZ	APRENDIZ	maderamarian163@gmail.com	3142664846	
18	Tarjeta de Identidad (TI)	1104416552	LORA CARDENAS VERANY SIOMARA	LORA CARDENAS	APRENDIZ		3234242014	
20	Tarjeta de Identidad (TI)	1100804802	MADERA RODRIGUEZ MARIAN	MADERA RODRIGUEZ	APRENDIZ	maderamarian163@gmail.com	3127997204	
21	Tarjeta de Identidad (TI)	1100083748	NUÑEZ ARRIETA JUNIOR DE JESUS	NUÑEZ ARRIETA	APRENDIZ		3133835391	
22	Tarjeta de Identidad (TI)	1104416040	PACHECO MERCADO JESUS MANUEL	PACHECO MERCADO	APRENDIZ	impmercado093@gmail.com	3217927955	Jesus Pacheco
23	Tarjeta de Identidad (TI)	1100248793	PEREZ PACHECO YAMILETH	PEREZ PACHECO	APRENDIZ	richardrodrigoperezacevedo@gmail.com	3117766110	Yamileth Perez
24	Tarjeta de Identidad (TI)	1104415656	RODELO MISAL ANDERSON JOSE	RODELO MISAL	APRENDIZ		3208036658	
25	Tarjeta de Identidad (TI)	1104418259	RODRIGUEZ GARCIA ISAY	RODRIGUEZ GARCIA	APRENDIZ		3106311324	
26	Tarjeta de Identidad (TI)	1104415426	SUAREZ MARTINEZ MARIA ANGELICA	SUAREZ MARTINEZ	APRENDIZ		3142664846	Maria Suarez

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Powered by CamScanner

siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSIÓN: 3

CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 14/07/2023

REGIONAL:	70 Sucre	CENTRO DE FORMACIÓN:	9542 Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios	CIUDAD/MUNICIPIO:	LA UNION
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNICO EN RECURSOS HUMANOS				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN	2589600

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS	☐	PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES	☐	MATRICULA	☐

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

Nro.	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119791	ANAHY	SANCHEZ ARRIETA	APRENDIZ	sanchezarrietaanahy@gmail.com	3024181673	Anahy Sanchez A.
2	Tarjeta de Identidad (TI)	1031648616	ARIANY MICHEL	ACOSTA CONTRERAS	APRENDIZ	acostacontrerasarianymichel@gmail.com	3222915404	ARIANY ACOSTA
3	Tarjeta de Identidad (TI)	1104417980	CAMILO ANDRES	MEDELLIN CONTRERAS	APRENDIZ	camilomedellin807@gmail.com	3122813635	Camilo Medellin
4	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119599	CAROLINA	CALY PEREZ	APRENDIZ	carolinacali18@gmail.com	3117573902	
5	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120683	DANNA	ECHEVERRIA MARTINEZ	APRENDIZ	dannaecheverria82@gmail.com	3118133675	Danna Echeverría
7	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120142	DAYANA	LEDEZMA PEREZ	APRENDIZ	dayanaledezma598@gmail.com	3204040992	
8	Tarjeta de Identidad (TI)	1029888885	FABIANA	ARRIETA VARGAS	APRENDIZ	vargasfabianaarrieta@gmail.com	3208889823	fabiana Arrieta V.
9	Tarjeta de Identidad (TI)	1102248175	FABIO LUIS	CUELLO GIL	APRENDIZ			
10	Tarjeta de Identidad (TI)	1102122164	GABRIELA	ALEAN RICARDO	APRENDIZ	aleangabriela30@gmail.com	3004125138	
11	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119796	GEIDY ESTHER	RUBIO RICARDO	APRENDIZ	geidyrubioricardo@gmail.com	3146650236	GeiDY Rubio
12	Tarjeta de Identidad (TI)	1067883438	ISETH CECILIA	CARMONA LUCAS	APRENDIZ	ibethcarmona0220@gmail.com	3207705988	Ibeth Carmona
13	Tarjeta de Identidad (TI)	1068137821	JHONATAN DE JESUS	PEREZ DIAZ	APRENDIZ	jhonatandeJesusperezdiaz2000@gmail.com	3235427380	Jhonatan Perez M
14	Tarjeta de Identidad (TI)	1102125420	JUAN CAMILO	SANCHEZ DE LA OSSA	APRENDIZ	juanestebanlopezsalgado254@gmail.com	3001275652	Juan Sanchez
15	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120527	JUAN ESTEBAN	LOPEZ SALGADO	APRENDIZ	juanestebanlopezsalgado254@gmail.com	3001275652	Juan Esteban Lopez
16	Tarjeta de Identidad (TI)	1104258874	JULIO ANTONIO	PEREZ SANTOS	APRENDIZ	jsjulio3146737211@gmail.com	3146737211	Julio Antonio perez S.
17	Tarjeta de Identidad (TI)	1100083557	KARLA	MONTIEL MENDEZ	APRENDIZ	karlamontiel886@gmail.com	3106908317	Karla Montiel M.
18	Tarjeta de Identidad (TI)	1102822728	KEMI DE JESUS	SIBAJA MONTIEL	APRENDIZ	kemydejesuss@gmail.com	3218883716	Kemy sibaja M.
19	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119388	LUISANDRA	CARDOZO OVIEDO	APRENDIZ	luisandracardozo22@gmail.com	3011723758	Luisandra Cardozo
20	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119387	LUISANA	CARDOZO OVIEDO	APRENDIZ	luisandracardozo22@gmail.com	3011723758	Luisana cardozo
21	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119946	LUISA FERNANDA	GUERRERO NIETO	APRENDIZ	luisafernandaguerrero55@gmail.com	3107285028	Luisa Guerrero N
22	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120197	MARIA JOSE	AVILEZ RIVERA	APRENDIZ	mariaavilez2008@gmail.com	3105085516	Maria Jose Avilez
23	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119580	SAUDITH	OVIEDO MERCADO	APRENDIZ	oviedomercadosaudith@gmail.com	3144293586	Saudith Oviedo
24	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120622	SHIARA PATRICIA	GUERRA CERPA	APRENDIZ	manelacerpa46@gmail.com	3146732542	Shiara Guerra
25	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120048	SAUDITH VANESSA	MENDOZA GUERRERO	APRENDIZ	ssudithmendoza16@gmail.com	3194546013	Saudith Mendoza
26	Tarjeta de Identidad (TI)	1101385947	SEBASTIAN	ARROYO SOTO	APRENDIZ	arroyosoto2008@gmail.com	3225159841	Sebastian Arroyo
27	Tarjeta de Identidad (TI)	1028784625	SEBASTIAN	GARZON VEGA	APRENDIZ	szg9028509@gmail.com	3207295072	Sebastian Garzon.
28	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119682	SHEILA	HERRERA ESQUIVEL	APRENDIZ	herreraesquivelsheila19@gmail.com	3126332682	
29	Tarjeta de Identidad (TI)	1082916194	VALENTINA	ARRIETA MONTIEL	APRENDIZ	arrietavalentina689@gmail.com	3205874845	Valentina Arrieta
30	Tarjeta de Identidad (TI)	1104411055	VALENTINA	ESTRADA PEREZ	APRENDIZ	valentinaestrada0505@gmail.com	3134838237	Valentina Estrada
31	Tarjeta de Identidad (TI)	1141715629	XIOMARA	ZABALETA	APRENDIZ	xiomarazabaletaricardo@gmail.com	3043677266	Xiomara Zabaleta.

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro

Powered by CamScanner

siga

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSIÓN: 3

CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 14/07/2023

REGIONAL:	70 Sucre	CENTRO DE FORMACIÓN:	9542 Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios	CIUDAD/MUNICIPIO:	LA UNION
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNICO EN RECURSOS HUMANOS				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN	2589600

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS	☐	PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES	☐	MATRICULA	☐

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

Nro.	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119791	ANAHY	SANCHEZ ARRIETA	APRENDIZ	sanchezarrietaanahy@gmail.com	3024181673	Anahy Sanchez A.
2	Tarjeta de Identidad (TI)	1031648616	ARIANY MICHEL	ACOSTA CONTRERAS	APRENDIZ	acostacontrerasarianymichel@gmail.com	3222915404	ARIANY ACOSTA
3	Tarjeta de Identidad (TI)	1104417980	CAMILO ANDRES	MEDELLIN CONTRERAS	APRENDIZ	camilomedellin807@gmail.com	3122813635	Camilo Medellin
4	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119599	CAROLINA	CALY PEREZ	APRENDIZ	carolinacali18@gmail.com	3117573902	
5	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120683	DANNA	ECHEVERRIA MARTINEZ	APRENDIZ	dannaecheverria82@gmail.com	3118133675	Danna Echeverría
7	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120142	DAYANA	LEDEZMA PEREZ	APRENDIZ	dayanaledezma598@gmail.com	3204040992	
8	Tarjeta de Identidad (TI)	1029888885	FABIANA	ARRIETA VARGAS	APRENDIZ	vargasfabianaarrieta@gmail.com	3208889823	fabiana Arrieta V.
9	Tarjeta de Identidad (TI)	1102248175	FABIO LUIS	CUELLO GIL	APRENDIZ			
10	Tarjeta de Identidad (TI)	1102122164	GABRIELA	ALEAN RICARDO	APRENDIZ	aleangabriela30@gmail.com	3004125138	
11	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119796	GEIDY ESTHER	RUBIO RICARDO	APRENDIZ	geidyrubioricardo@gmail.com	3146650236	GeiDY Rubio
12	Tarjeta de Identidad (TI)	1067883438	ISETH CECILIA	CARMONA LUCAS	APRENDIZ	ibethcarmona0220@gmail.com	3207705988	Ibeth Carmona
13	Tarjeta de Identidad (TI)	1068137821	JHONATAN DE JESUS	PEREZ DIAZ	APRENDIZ	jhonatandeJesusperezdiaz2000@gmail.com	3235427380	Jhonatan Perez M
14	Tarjeta de Identidad (TI)	1102125420	JUAN CAMILO	SANCHEZ DE LA OSSA	APRENDIZ	juanestebanlopezsalgado254@gmail.com	3001275652	Juan Sanchez
15	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120527	JUAN ESTEBAN	LOPEZ SALGADO	APRENDIZ	juanestebanlopezsalgado254@gmail.com	3001275652	Juan Esteban Lopez
16	Tarjeta de Identidad (TI)	1104258874	JULIO ANTONIO	PEREZ SANTOS	APRENDIZ	jsjulio3146737211@gmail.com	3146737211	Julio Antonio perez S.
17	Tarjeta de Identidad (TI)	1100083557	KARLA	MONTIEL MENDEZ	APRENDIZ	karlamontiel886@gmail.com	3106908317	Karla Montiel M.
18	Tarjeta de Identidad (TI)	1102822728	KEMI DE JESUS	SIBAJA MONTIEL	APRENDIZ	kemydejesuss@gmail.com	3218883716	Kemy sibaja M.
19	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119388	LUISANDRA	CARDOZO OVIEDO	APRENDIZ	luisandracardozo22@gmail.com	3011723758	Luisandra Cardozo
20	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119387	LUISANA	CARDOZO OVIEDO	APRENDIZ	luisandracardozo22@gmail.com	3011723758	Luisana cardozo
21	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119946	LUISA FERNANDA	GUERRERO NIETO	APRENDIZ	luisafernandaguerrero55@gmail.com	3107285028	Luisa Guerrero N
22	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120197	MARIA JOSE	AVILEZ RIVERA	APRENDIZ	mariaavilez2008@gmail.com	3105085516	Maria Jose Avilez
23	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119580	SAUDITH	OVIEDO MERCADO	APRENDIZ	oviedomercadosaudith@gmail.com	3144293586	Saudith Oviedo
24	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120622	SHIARA PATRICIA	GUERRA CERPA	APRENDIZ	manelacerpa46@gmail.com	3146732542	Shiara Guerra
25	Tarjeta de Identidad (TI)	1102120048	SAUDITH VANESSA	MENDOZA GUERRERO	APRENDIZ	ssudithmendoza16@gmail.com	3194546013	Saudith Mendoza
26	Tarjeta de Identidad (TI)	1101385947	SEBASTIAN	ARROYO SOTO	APRENDIZ	arroyosoto2008@gmail.com	3225159841	Sebastian Arroyo
27	Tarjeta de Identidad (TI)	1028784625	SEBASTIAN	GARZON VEGA	APRENDIZ	szg9028509@gmail.com	3207295072	Sebastian Garzon.
28	Tarjeta de Identidad (TI)	1102119682	SHEILA	HERRERA ESQUIVEL	APRENDIZ	herreraesquivelsheila19@gmail.com	3126332682	
29	Tarjeta de Identidad (TI)	1082916194	VALENTINA	ARRIETA MONTIEL	APRENDIZ	arrietavalentina689@gmail.com	3205874845	Valentina Arrieta
30	Tarjeta de Identidad (TI)	1104411055	VALENTINA	ESTRADA PEREZ	APRENDIZ	valentinaestrada0505@gmail.com	3134838237	Valentina Estrada
31	Tarjeta de Identidad (TI)	1141715629	XIOMARA	ZABALETA	APRENDIZ	xiomarazabaletaricardo@gmail.com	3043677266	Xiomara Zabaleta.

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro

Powered by CamScanner





REUNION CON PADRES DE FAMILIA JULIO 21/2023 I.E PALO ALTO


15 jul. 2023 11:30:03 a. m.
55 Calle 14
La Unión
Sucre
SENA


SENA


11 jul. 2023 3:13:29 p. m.
23-57 Carrera 28
San Marcos
Sucre

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **RECURSOS HUMANOS**
- Código del Programa de Formación: : 134200 V2
- Ficha: **2689570**

:

Nombre del Proyecto: **Fortalecimiento de los procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores de las Mipymes en el Municipio de San Marcos**..

- Fase del Proyecto: :ANALISIS
- Actividad de Proyecto: ESTABLECER PROTOCOLOS PARA LA ATENCION AL CLIENTE
- Competencia:. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa .
    - Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
        - 01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.
- Duración de la Guía. 96 Horas

Apreciado Aprendiz: Para su Institución Educativa y para el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, es fundamental alcanzar las competencias propuestas para el programa de **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA** , por tal razón comprometidos con la Salud de todos y comprometidos con las Formación integral de nuestros Aprendices desarrollamos la siguiente guía de aprendizaje para garantizar alcanzar la competencia de **ATENCIÓN A CLIENTES.**

A continuación, detallo las fechas en la cual se llevarán a cabo las actividades sugeridas en la guía de aprendizaje.

INSISTO SOBRE SU COMPROMISO, RESPONSABILIDAD Y DESEO DE ALCANZAR CONOCIMIENTOS PARA PODER LOGRAR RESULTADOS POSITIVOS.

DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

CALENDARIO MES DE MARZO DE 2023

NOTA: La columna resaltada fija las fechas en las cuales se trabajarán las actividades propuestas en esta guía y se evaluarán las mismas.

En los horarios comprendidos de **2:00 pm a 6:00 pm**

Jueves 30 de marzo 2023 HORA DE 2:00 PM A 6:00 PM: Reunión por MEET para socializar guía Envió de la guía, descripción de las actividades y aclarar inquietudes de los estudiantes.

Martes abril 11 Actividad # 1 de 2:00 pm a 6:00 pm
jueves Abril 13 Actividad # 2 de 2:00 pm a 6:00 pm
Martes Abril 18 Actividad # 3 de 2:00 pm a 6:00 pm
Jueves abril 20 Actividad # 4 de 2:00 pm a 6:00 pm EVALUACION DE LA GUIA

2. PRESENTACIÓN:

"Un cliente satisfecho con el producto, pero insatisfecho con la atención, puede dejar de ser cliente en cualquier momento."

Desde hace más de 180 años aparecieron las primeras teorías sobre la Administración. Inicialmente se buscaba producir y vender, la ciencia estaba en maximizar la productividad. Paulatinamente se fue "ablandando" la teoría, la administración empezó a cuidar del empleado y de las relaciones al interior de la fábrica.

El mundo se fue ampliando, tanto para los compradores, quienes cada vez empezaron a exigir un producto acorde con sus necesidades y sus gustos; empezaron a instalarse otras fábricas en la localidad donde sólo había existido una y un único proveedor. Empezó a hablarse y vivirse la globalización y fue emergiendo la figura de "el cliente", como el individuo que decide donde compra y a quien le compra.

Esto ha revolucionado el mundo empresarial y las teorías de la administración. Ahora se reconoce que una empresa tiene sentido y su razón de existir es porque cuenta con clientes, porque ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades de unas personas y porque con su servicio supera las expectativas de esos clientes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

Esta guía tiene como propósito brindar Brindar a los participantes las herramientas necesarias para ofrecer una excelente respuesta a las necesidades y deseos de sus clientes en una época caracterizada por la alta demanda de productos y servicios. necesidades y características internas de las organizaciones. El cliente es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización. Surge entonces la pregunta ¿Quién es el cliente? Y la respuesta a esta pregunta parece como un destello deslumbrante de lo obvio; pero muchas empresas no se dan cuenta de lo que son realmente los clientes y de cómo se deben tratar.

3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Esta guía presenta recomendaciones para Explicar la cultura del servicio al cliente se ha convertido en el elemento diferenciador y el fundamento de éxito y consolidación de las organizaciones. Demostrar la importancia del uso de técnicas de comunicación eficientes que faciliten el tratamiento de clientes externos e internos, a fin de obtener satisfacción para ambas partes. Identificar la responsabilidad que tiene toda persona en contacto con los clientes de actuar con asertividad y empatía en la búsqueda de la satisfacción total de los clientes. Proponer estrategias que enriquezcan los valores organizacionales y la cultura corporativa en pro de mejorar la actitud de los trabajadores en el servicio al cliente.

Los aprendices en formación asistentes a la sesión conectados en Whasapt , deben responder las siguientes preguntas de acuerdo a sus conceptos previos y enviar las respuestas al grupo de la formación por medio de whasapt, o también a través del correo electrónico.

1) Sabes que es Servicio al cliente?
2) Identificas la diferencia entre atención y servicio?
3) Sabes como manejar los diferentes tipos de clientes?

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

Es importante que un Auxiliar de recursos Humanos Identifique la problemática de atención y **SERVICIO** AL **CLIENTE**, que aqueja a la empresa., ya que es una de las funciones que desempeñara dentro de su rol en una organización para establecer mejoras oportunas . Por lo tanto, se espera que en el desarrollo de esta guía el aprendiz, se apropie de estos saberes sobre todo en un proceso de aprendizaje .
Las actividades que se desarrollaran en esta guía debe ser enviada por medio de las herramientas tecnológicas que estamos utilizando como son whasapt correo electrónico , estas evidencias le pueden tomar también fotos o videos.

TIPOS DE CLIENTES

Nuestra experiencia ha demostrado que hay varios tipos de clientes y que cada uno se motiva con diferentes valores, actitudes y creencias.

TIPOS DE CLIENTES

AGRESIVO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Impaciente Apresurado Rudo Ceño fruncido Tono golpeado Puede ser su forma natural ó un problema que ha tenido. Su agresividad puede deberse a algún comportamiento inadecuado por parte de alguna persona de la empresa.	Mantener la seguridad. Contar hasta diez ó quince. Si es nuestra culpa, aceptar el hecho rápidamente y buscar soluciones. Escucharlo con paciencia. Dejarlo desahogar. Mostrar un vivo deseo de ayudarle.	Pelear Contradecir Manifestar ironía ó desprecio. Buscar excusas falsas.

TIPOS DE CLIENTES

QUEJADOR



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Se queja del servicio, como del producto como de la empresa. Regaña a todos a diestra y siniestra. Se aferra a todos los "detallitos" para atacar de diferentes maneras.	Escuchar con toda la calma hasta que termine y luego hay que hacerle saber que se entiende aunque no se compartan sus opiniones. Ser muy corteses y diplomáticos.	Contestarle y luego contradecirle en el mismo tono. Ponerlo a la defensiva. Darle "cuerda".

TIPOS DE CLIENTES

DOMINANTE



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Le gusta imponer sus opiniones. Siempre busca ser importante y quiere obligar a los demás para que hagan lo que él desea. No acepta sugerencias de ninguna clase.	Guardar toda la serenidad, llevándolo al campo de los argumentos lógicos.	Mostrarse muy sumiso ó muy asustado. Rebelarse en una forma manifiesta ó descortés para "colocarlo en su sitio".

TIPOS DE CLIENTES

OFENSIVO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Con razón ó sin ella pasa al campo de la grasería, de los insultos y a los intentos de humillación.	Solicitar respeto sin alterarse; demostrar toda nuestra cultura, con un buen comportamiento	"Igualarse". Contestar con mucha grasería y falta de respeto.

TIPOS DE CLIENTES

ARROGANTE



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Se muestra muy superior a los demás y quiere siempre sobresalir. Le gusta hacer gala de sus cualidades. Exige pleitesía y preferencias. Muestra mucho desprecio y subvaloración por otros.	Conservar la serenidad y no darse nunca por aludido. Comprender que normalmente son personas muy inseguras y en plan de una reafirmación. Sentir una gran consideración por la persona en vez de ira ó mal genio.	Sentirse con inseguridad ó molesto por no ser apreciado. Tratar de "no dejarnos" y con igual respuesta comportarnos.

TIPOS DE CLIENTES

ORGULLOSO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Es "creído" y mira por encima del hombro. Es del tipo "usted no sabe con quien está hablando".	Dejarlo hacer su papel y luego aprovechar para realizar nuestra labor de servicio. Darle gusto, resaltando sus cualidades para "calmar" su afán de figuración.	Burlarse. Ser irónico. No ponerle la atención. Despreciándolo notoriamente.

TIPOS DE CLIENTES

SABELOTODO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Le gusta hacer gala de sus conocimientos. Es feliz diciendo lo que se debe hacer. Le gusta corregir Despectivamente Necesita hacer conocer siempre su opinión.	Satisfacer deseo de notoriedad, permitiéndole que desahogue su afán de ser sobresaliente. Aprovechar para llevarlo a que defienda como suyos nuestros argumentos.	Irritarse. Ser altanero. Molestarse y reaccionar bruscamente para tratar de competirle.

TIPOS DE CLIENTES

CRITICÓN



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Su política es encontrar mucho defecto en todo: Las personas, la empresa, los productos, el servicio. Habla todo con negatividad. Se queja muy constantemente.	Si tiene la razón y exagera, hay que dejarlo que hable. Responder con amabilidad y con educación.	Tomar a pecho su actitud y su conducta. Ponerse a la defensiva. No devolver los "golpes" haciéndole el juego.

TIPOS DE CLIENTES

COMUNICATIVO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Persona muy extrovertida que le gusta hablar mucho. Aprovecha la ocasión para acaparar la atención, saliéndose del tema y haciendo perder tiempo precioso para atender otros clientes.	Dejarlo hablar un poco con paciencia y cortesía. Cambiarle el tema hacia lo que nos interesa. Si persiste, mirar ostentosamente el reloj.	Caer en la "trampa" y ponerse a hacerle visita, a costa del propio tiempo y el de otros clientes. "Darle cuerda", fomentando el diálogo fuera de tema.

TIPOS DE CLIENTES

CHARLATÁN



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Habla hasta "por los codos" de uno y otro tema, sin concentrarse en el asunto que lo lleva a tomar decisiones con la empresa. Cuenta todos sus problemas.	Agradecerle su amabilidad y lo interesante de su coloquio con firmeza y respeto; hacerle caer en cuenta de la limitación de tiempo.	Sentir lástima por su necesidad de comunicarse y darle gusto a costa de la productividad en su trabajo. Tener miedo a herirlo o a interrumpirlo.

TIPOS DE CLIENTES

PREGUNTÓN



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Su curiosidad y agilidad mental hacen perder tiempo. Quiere saberlo todo. Exige mucha información sobre asuntos que no son de su incumbencia.	Darle información relievante y orientarlo para que satisfaga su curiosidad con otras personas diplomáticamente. Hacerlo caer en cuenta de las limitaciones de tiempo.	Dejarse "enganchar" a fin de demostrarle todo lo que se sabe. Permitirle salirse del tema, resolviendo preguntas irrelevantes o no pertinentes.

TIPOS DE CLIENTES

SIMPÁTICO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Quiere ser muy gracioso y llamar la atención con sus apuntes simpáticos. Puede propasarse siendo indelicado, pesado, "gallinazo" y mal educado.	Interrumpirlo cortesmente. Mantener si es el caso la serenidad. Cambiarle de tema, diciéndole con tacto lo ocupado que está.	Caer en sus redes, dejándose llevar por su simpatía. No cortar a tiempo cuando se pone pesado e imprudente.

TIPOS DE CLIENTES

INSEGURO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Con poca confianza en sí mismos. No suelen saber lo que quieren o no son capaces de comunicarlo con claridad. La comunicacación con estas personas es difícil.	*Contagiarlo con serenidad. Inspirarle confianza mostrándole un auténtico deseo de servirle. Asesorarlo con orientación. Hacerle ofrecimientos concretos una vez se haya concretado su necesidad.*	*Impacientarse. Atafagarlo con preguntas y presión para que concrete lo que quiere. Despreciarlo y tratarlo displicentemente.*

TIPOS DE CLIENTES

MIEDOSO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Se amedrenta frente a los ofrecimientos o sugerencias. Desconfía de la buena intención de las personas.	*Calmarlo mostrándole que nuestra intención y la de la empresa es servirlo. Usar un tono condescendiente. Transmitirle sentimientos de amistad.*	*Ponerlo más nervioso con el tono de hablar brusco o forma de actuar dura. Contagiarse de su nerviosismo.*

TIPOS DE CLIENTES

TÍMIDO



CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Duda mucho y se ofusca. Cambia mucho de parecer. Suele estar despistado y no sabe lo que realmente quiere.	Luego de inspirarle confianza y convencerlo de nuestro deseo de beneficiarlo, hacerle preguntas que lo lleven a que concrete lo que desea. Asesorarlo con simpatía.	Ser brusco y aprovecharnos de nuestra "superioridad" ante su "debilidad". Presentarle muchas alternativas complicándolo más.

TIPOS DE CLIENTES

CALLADO

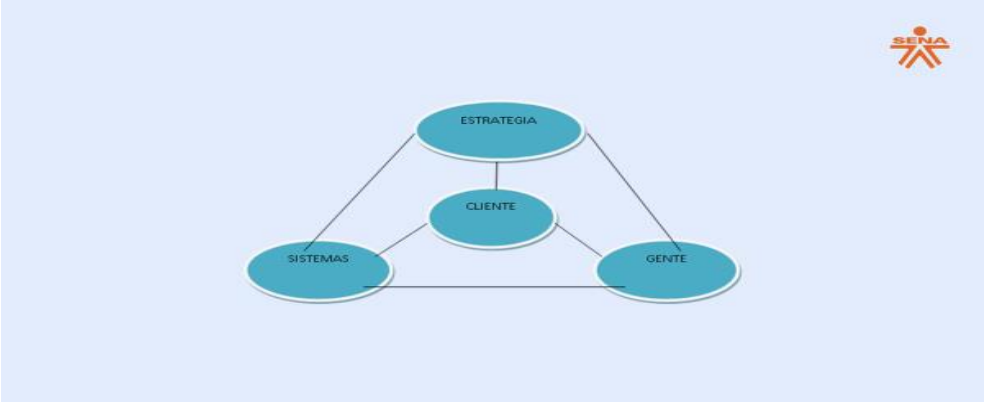


CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ SE DEBE HACER?	¿QUÉ NO SE DEBE HACER?
Parece ausente o preocupado pero no expresa sus pensamientos. Cuesta trabajo saber cuál es su interés real.	Ser capaz de aguantar momentos de silencio sin querer llenar todo el vacío. Hacer preguntas abiertas que impliquen respuestas amplias, no un simple "si" o un "no".	Presionarlo en exceso y con impaciencia para que exprese sus pensamientos. Subvalorarlo y hacerlo a un lado para no perder tiempo.

Puede que aparte de los clientes anteriormente descritos existan otros más que formen parte del portafolio de clientes en su compañía, pero el común denominador para tratar con todos es una gran dosis de paciencia, una capacitación sólida en formas de tratar con los clientes y, además, sobre los productos que se representan, y una disposición a escuchar atentamente sus reclamos sin importar el tono utilizado por ellos y resolver las inquietudes de manera clara, sincera y comprometida.

TRIANGULO DEL SERVICIO

El triangulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para mejorar la gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente. Todas las piezas deben trabajar de forma sincronizada para obtener el mejor resultado.



Karl Albrecht en su libro "La excelencia del servicio" (2001), ilustró como un triángulo la filosofía del servicio y definió cada uno de sus componentes:

1. El Cliente: Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.



2. La Estrategia: Una vez se conoce al cliente tanto en su parte demográfica (donde se le ubica, qué hace, con quién vive, nivel de ingresos, entre otros), como psicografica (que corresponde a lo que piensa y siente con respecto a nuestro producto o servicio), se establece la estrategia.



La estrategia tiene dos orientaciones:

Una interna que tiene que ver con el servicio.
otra externa que corresponde a la PROMESA DEL SERVICIO que se ofrece a los clientes.
Esta promesa que se hace a los clientes debe ser monitoreada, debe medirse el nivel o grado en que se cumple; a ello se le denomina ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

3. La Gente: Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo. Las personas deben conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y particularmente con la promesa de servicio.



4. Los Sistemas: La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio. Unos sistemas pretenden coordinar a todo el personal que labora en la empresa. Otros sistemas están diseñados para que el cliente interactúe con el negocio y viceversa. Finalmente, otros sistemas se conectan con la estrategia del servicio, ya que en la medida en que la estrategia está centrada en el servicio al cliente, irá influenciando en los sistemas para focalizarlos también en el cliente.

sistemas que existen en toda organización:

1. EL SISTEMA GERENCIAL: Está conformado por el grupo directivo, son quienes orientan a la organización en el mediano y largo plazo a través de decisiones y planes estratégicos. Hacen parte de este sistema los propietarios, los ejecutivos y los gerentes.



2. EL SISTEMA DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS: Está conformado por las pautas establecidas tanto para empleados como para los clientes. Señalan la forma de actuar e interactuar en la venta de bienes y servicios, generalmente recogidos en los manuales de procesos y procedimientos.

3. EL SISTEMA TÉCNICO: Está conformado por los elementos o herramientas que se utilizan para la producción y entrega de los bienes y servicios objeto del negocio: software, hardware, mecanismos de comunicaciones, plantas de ensamble, entre otros.



4. EL SISTEMA HUMANO: Está conformado por la gente, las personas que hacen parte de la organización y la forma en que interactúan entre sí, si se trabaja en equipo o de manera aislada, si hay cooperación y la forma en que se solucionan los problemas.



Se deben plantear dos preguntas para reflexionar ante cada uno de estos cuatro sistemas:

¿Son amables con los clientes?

Se entiende que un sistema es amable con el cliente cuando le facilita hacer negocios con la Compañía.

¿Son amables con los empleados?

Un sistema es amable con el empleado cuando le facilita ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Para el sistema de normas y procedimientos podríamos preguntarnos:

¿las normas y los procedimientos le permiten al empleado ubicar al cliente en primer lugar y satisfacer sus necesidades y expectativas?

O por el contrario, ¿lo obligan a ser frio y anteponer el diligenciamiento de formatos sin alternativas para atender oportunamente al cliente?

LOS MOMENTOS DE VERDAD

Un momento de verdad es el instante en que el cliente tiene contacto con la organización, ya sea con las personas o las cosas que identifican a nuestra organización. Así que el solo hecho de encontrar parqueadero cuando viene a la organización ya es un

momento de verdad, el parquear sin dificultades y con seguridad es un segundo momento de verdad, el ubicar fácilmente la entrada al negocio es un tercer momento, el aseo y luminosidad de los espacios es otro momento, el recibir un saludo por parte del vendedor o del cajero puede ser otro momento de verdad. Una sola visita de un cliente puede llegar a sumar decenas de momentos de verdad.

Un momento de verdad, por si solo no es positivo o negativo, es la forma en que se maneje ese encuentro, el que lo convierte en una experiencia positiva o negativa para el cliente. Lo importante es que la organización se anticipe, identifique los posibles momentos de verdad y los maneje para que sean una experiencia positiva para el cliente, y por tanto para la compañía.

Los momentos de verdad pueden ser positivos si promueven el proceso de satisfacción del cliente, es decir, responde a sus expectativas; y los momentos de verdad pueden ser negativos si generan sentimientos de rechazo, frustración, malestar e inconformidad con la atención recibida.

Es importante identificar los posibles momentos de verdad que pueda experimentar el cliente y actuar permanentemente bajo un plan que busque que esas experiencias del cliente sean positivas. A este plan se le conoce como EL CICLO DEL SERVICIO.

CICLO DEL SERVICIO

El ciclo de servicio es el conjunto de actividades que el cliente se ve obligado a realizar para adquirir un producto o servicio.

Un ciclo de servicio se puede definir como la secuencia completa de interacciones entre el cliente y el proveedor , son indispensables para la adquisición de un producto o servicio que va a satisfacer las necesidades planteadas por el mismo

Se inicia con la percepción del producto o servicio, la generación de expectativas que el cliente crea frente al producto o servicio al inicio de un proceso de negociación, y finaliza con la ejecución de la transacción y la aceptación del producto al recibirlo.



Para elaborar el ciclo de servicio se debe dibujar un circulo y en forma secuencial se van señalando cada uno de los contactos (momentos de verdad), que vive el cliente, numerándolos y viéndolos desde la óptica del cliente.

EJEMPLOS



3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACION.

Realiza la siguiente actividad
TALLER # 1

https://www.jigsawplanet.com/?rc=play&pid=28853499c246

Arma el siguiente Rompecabeza-

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

ACTIVIDAD 1

Vamos a realizar en una hoja en blanco el siguiente taller una vez realizada le pueden tomar fotos o videos y enviarla al correo electrónico o al grupo de swat establecido en la formación del Tecnico de Recursos Humanos

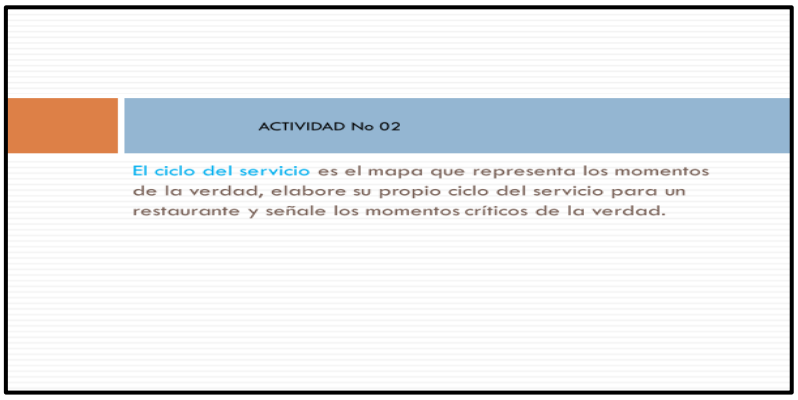
Materiales:

1 Regla

3 Hojas en blanco

1 Lápiz, borrador y sacapuntas

Actividad 2.



3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN.

Para evaluar el aprendizaje del aprendiz en el tema de la carta se realizara una evaluación a través de la herramienta interactiva de Google Drive.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
DESEMPEÑO PRODUCTO: 7.Instrumentos de evaluación DESEMPEÑO PRDUCTO: 8.Registro digital de la evaluación del aprendizaje.	• . Elaborar un ciclo de servicio donde evidencie momentos brillantes y momentos críticos de un Restaurante- • Realizar Evaluación através del formulario Google drive . tema tipos e clientes, triangulo del servicio, ciclo y momento de Verdad-	observación directa: Cuestionario .

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- **El Cliente:** Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.

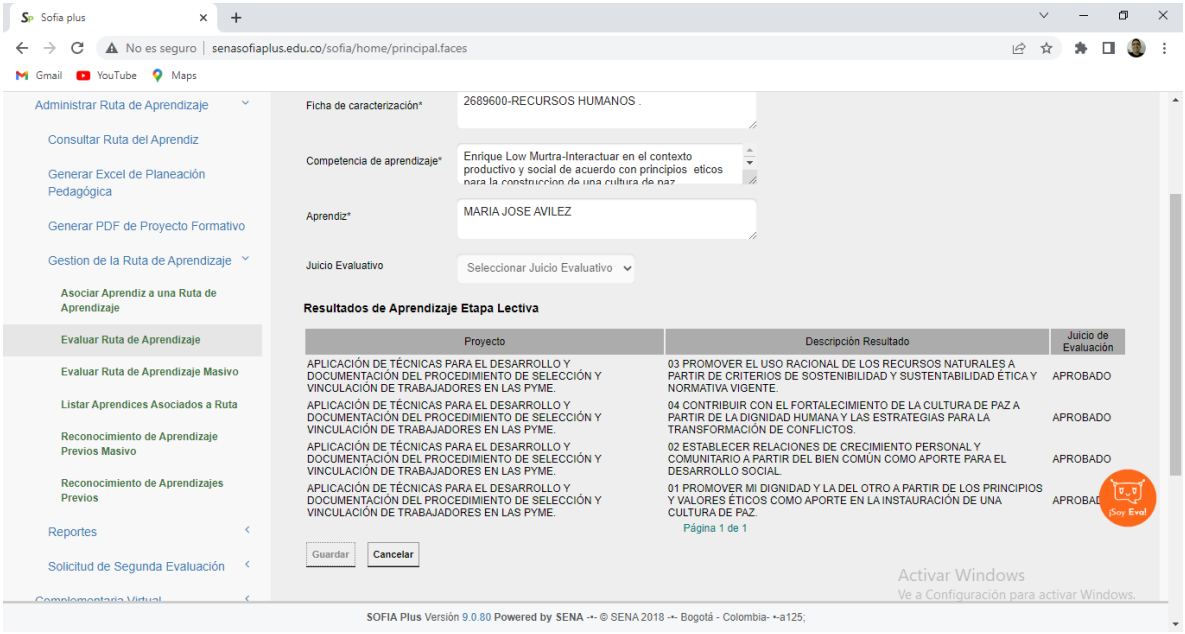
- **COMUNICACIÓN ASERTIVA:** **"**La habilidad de expresar ideas y deseos con equilibrio entre ser amable y franco, en forma adecuada. Sin pasividad ni agresividad. Porque la pasividad evita y la agresividad ofende".

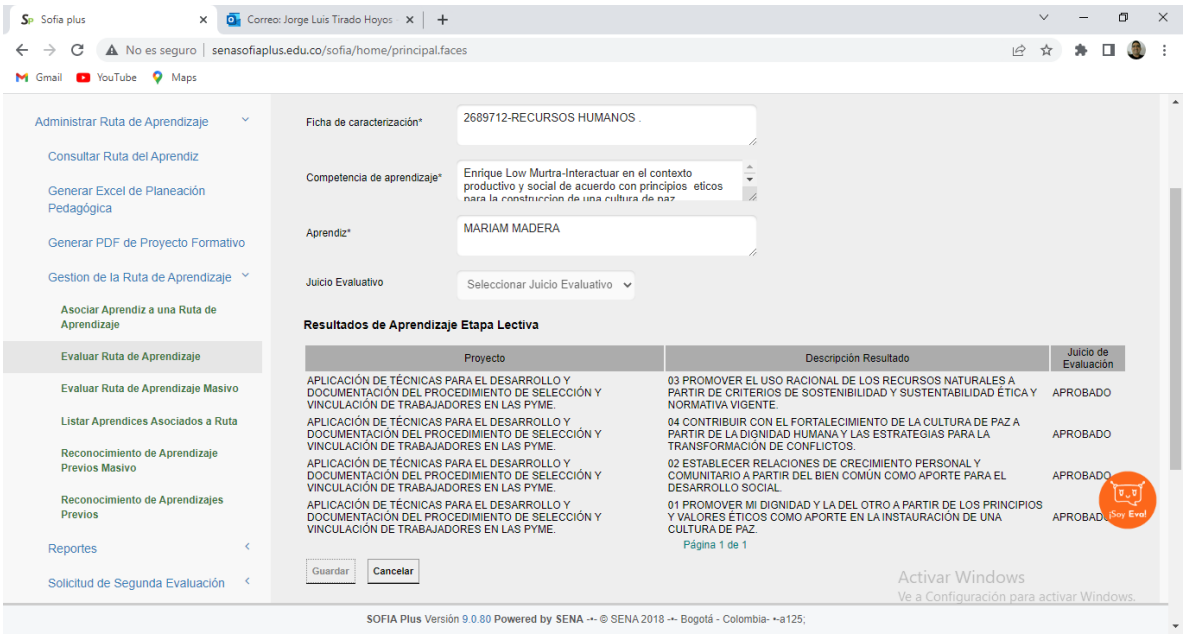
- **TRABAJO EN EQUIPO:** El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común.

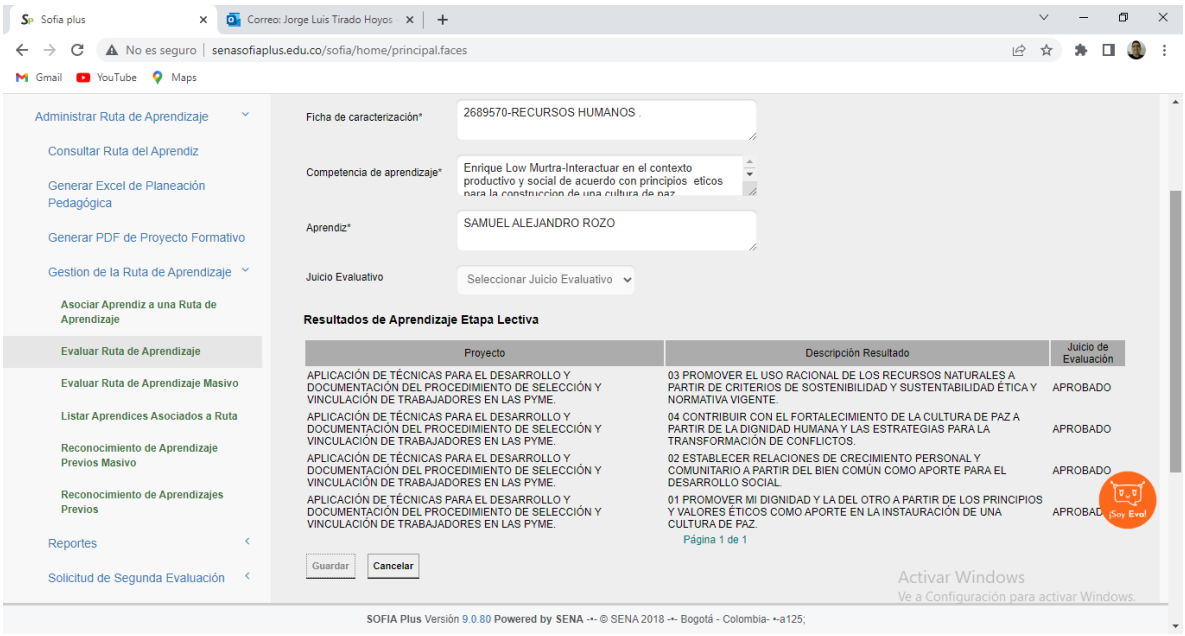
CONTROL DEL DOCUMENTO.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**JORGE LUIS TIRADO HOYOS**	INSTRUCTOR FORMACIÓN PROFESIONAL	PROGRAMA ARTICULACION .	MARZO 2023

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


Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Gmail
YouTube
Maps
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Solicitud de Segunda Evaluación
Ficha de caracterización*
2689600-RECURSOS HUMANOS .
Competencia de aprendizaje*
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios eticos para la construccion de una cultura de paz
Aprendiz*
MARIA JOSE AVILEZ
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
03 PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
04 CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
02 ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
01 PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
APROBAD
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a125;


Sofia plus
Correo: Jorge Luis Tirado Hoyos
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Gmail
YouTube
Maps
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Solicitud de Segunda Evaluación
Ficha de caracterización*
2689712-RECURSOS HUMANOS .
Competencia de aprendizaje*
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios eticos para la construccion de una cultura de paz
Aprendiz*
MARIAM MADERA
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
03 PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
04 CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
02 ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
01 PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
APROBAD
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a125;


Sofia plus
Correo: Jorge Luis Tirado Hoyos
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Gmail
YouTube
Maps
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Solicitud de Segunda Evaluación
Ficha de caracterización*
2689570-RECURSOS HUMANOS .
Competencia de aprendizaje*
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios eticos para la construccion de una cultura de paz
Aprendiz*
SAMUEL ALEJANDRO ROZO
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
03 PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
04 CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
02 ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
APROBADO
APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS PYME.
01 PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
APROBAD
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a125;