PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa marta, Julio de 2023

Señor (a)
CARLOS ANDRES GAMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4517643**
Coordinador Académico
Centro de Logistica y Promoción Ecoturistica del Magadelena
Ciudad

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.4517643** del año 2023

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: El valor del presente contrato es máximo de TREINTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($ 36.871.470). La forma de pago para el contrato se establece así: Seis (06) pagos iguales correspondiente a los meses de febrero a julio de 2023, por un valor de CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS PESOS M/CTE ($ 4.096.830) cada uno. Tres (03) pagos sucesivos correspondientes a los meses de la adición de agosto a octubre de 2023, discriminados de la siguiente manera: tres pagos iguales por valor de CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS PESOS M/CTE ($ 4.096.830)cada uno correspondientes a los meses de agosto a octubre de 2023.

Plazo: Será hasta el 30 de Octubre de 2023

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para impartir formación profesional programada por el Centro de Logística y Promoción Ecoturística Regional Magdalena en los Programas de Formación Titulada, Titulada Virtual, Complementaria y/o Complementaria Virtual del área 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	Impartir formación presencial en el programa .de **Servicio al Cliente** Fichas No. (2788891,	ANEXO No. 1

	los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación	2798694) **Mercadeo y Ventas** ficha No. 2795473	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asignen 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 instrumento de evaluación	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 institucionales	Actividad sobre conocimientos previos en Servicio al Cliente ficha No. 2788891	ANEXO No. 3
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 seguimiento 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 académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz	Presentación de la planilla de asistencia y acta de la ficha No.2788891	ANEXO No. 4
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Creación de la Ruta de aprendizaje y asociar apredices a la ruta de la ficha No.2795473	ANEXO No. 5
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Presentación de los Juicios evaluativos de la Ficha No.2788891	ANEXO No. 6

9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Utilización de la plataforma sofia plus ficha No. 2788891	ANEXO No. 7
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, 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	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de 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	Presentación de los eventos del mes de Julio 2023.	ANEXO No. 8
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 2023	ANEXO No. 9
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite 13 GTH-F-075 V.05 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 cuando la 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	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el

	apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.		periodo objeto de cobro
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, 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	Divulgación del proceso de certificación por competencias y convocatorias para jóvenes emprendedores	ANEXO No. 10
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta 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 los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional	Presentación del proceso de formación ficha No.2788891	ANEXO No. 11
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional	Utilización de diapositivas en la formación Ficha No. 2788891	ANEXO No. 12
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 correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, 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	Presentación de los soportes para la legalización de honorarios;	

	informes mensuales de la ejecución del contrato	Formato para pago de contrato por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales, pago de seguridad social del mes de Junio 2023, según planilla No. 9452396165 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 2021, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	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. 9452396165 de la planilla de apores en línea Junio 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.

Evidencias en (27) folios

Cordialmente,

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

Recibí a satisfacción:

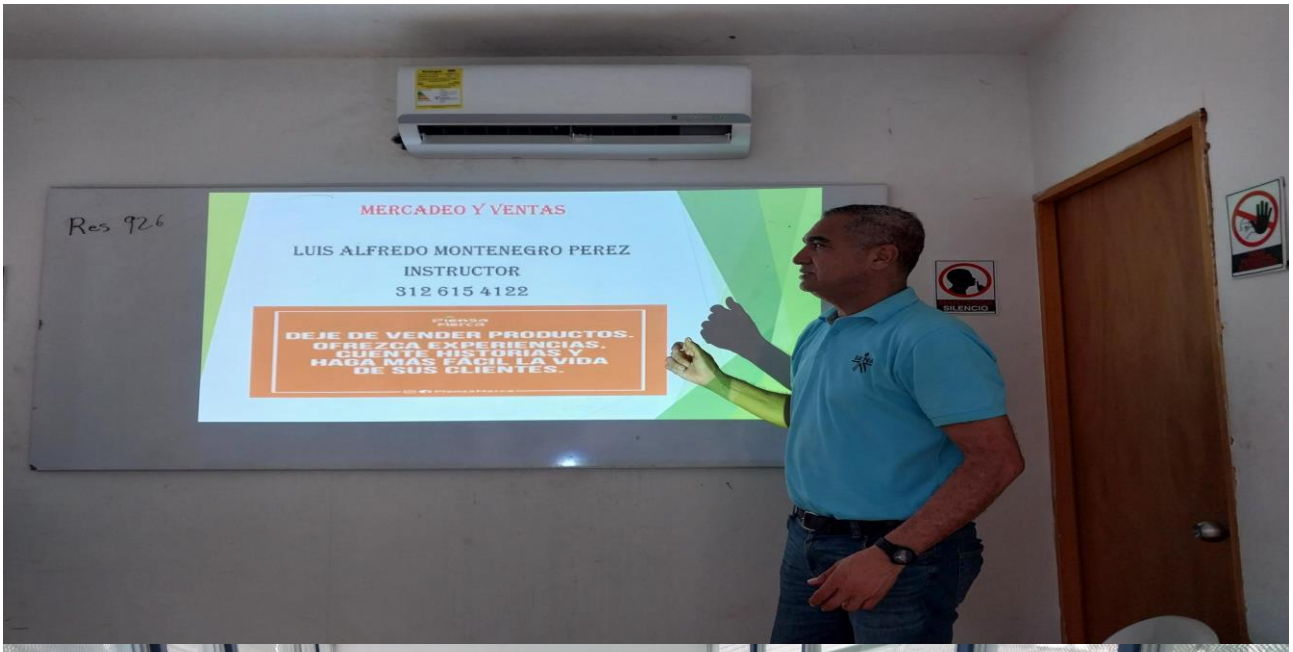
Firma
Carlos Andres Gamez
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.4517643 de 2023
Coordinador Académico

ANEXO No.1 FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2788891





FORMACION MERCADEO Y VENTAS FICHA No. 2795473



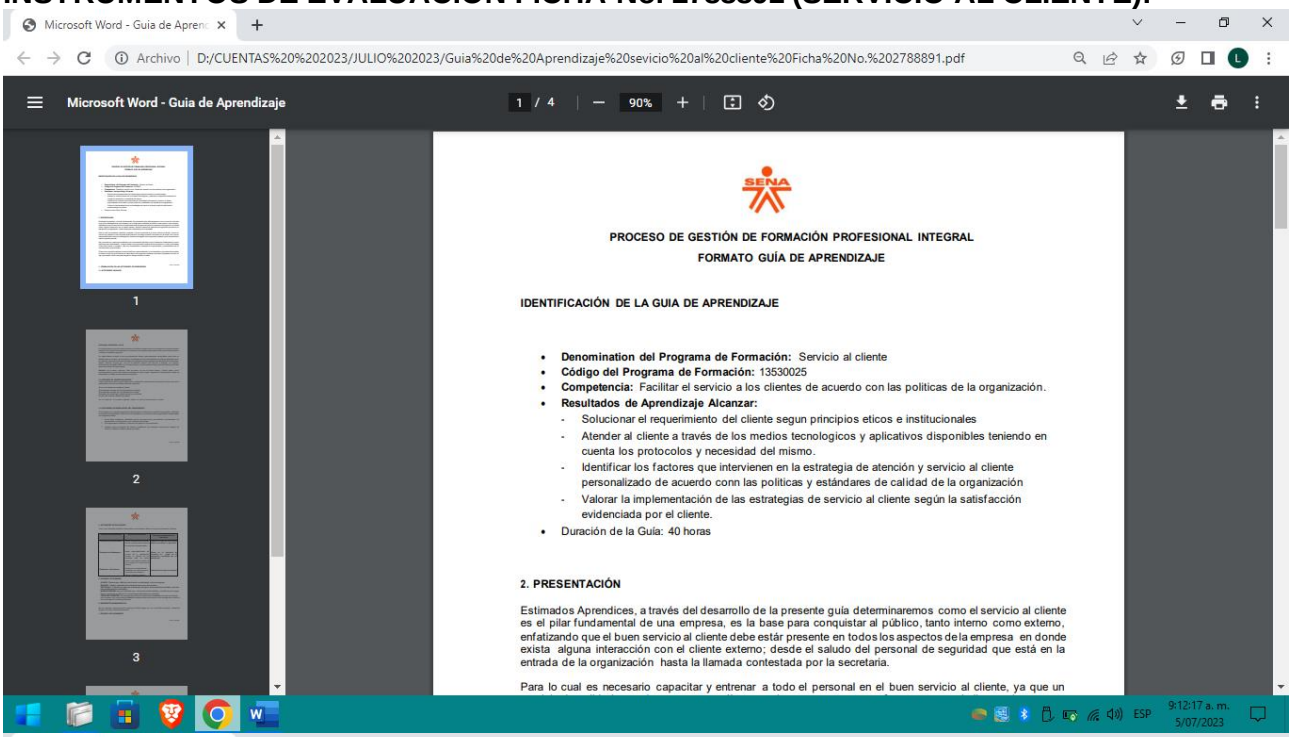


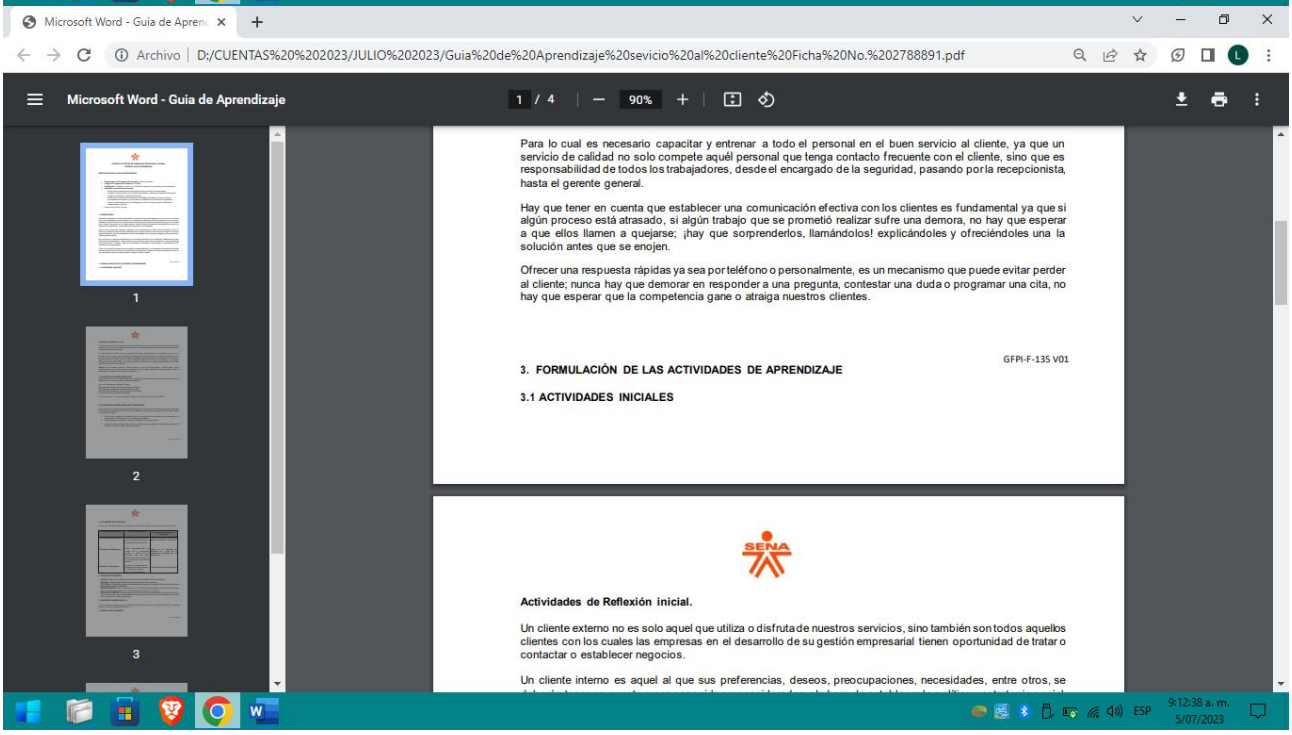
FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2798694

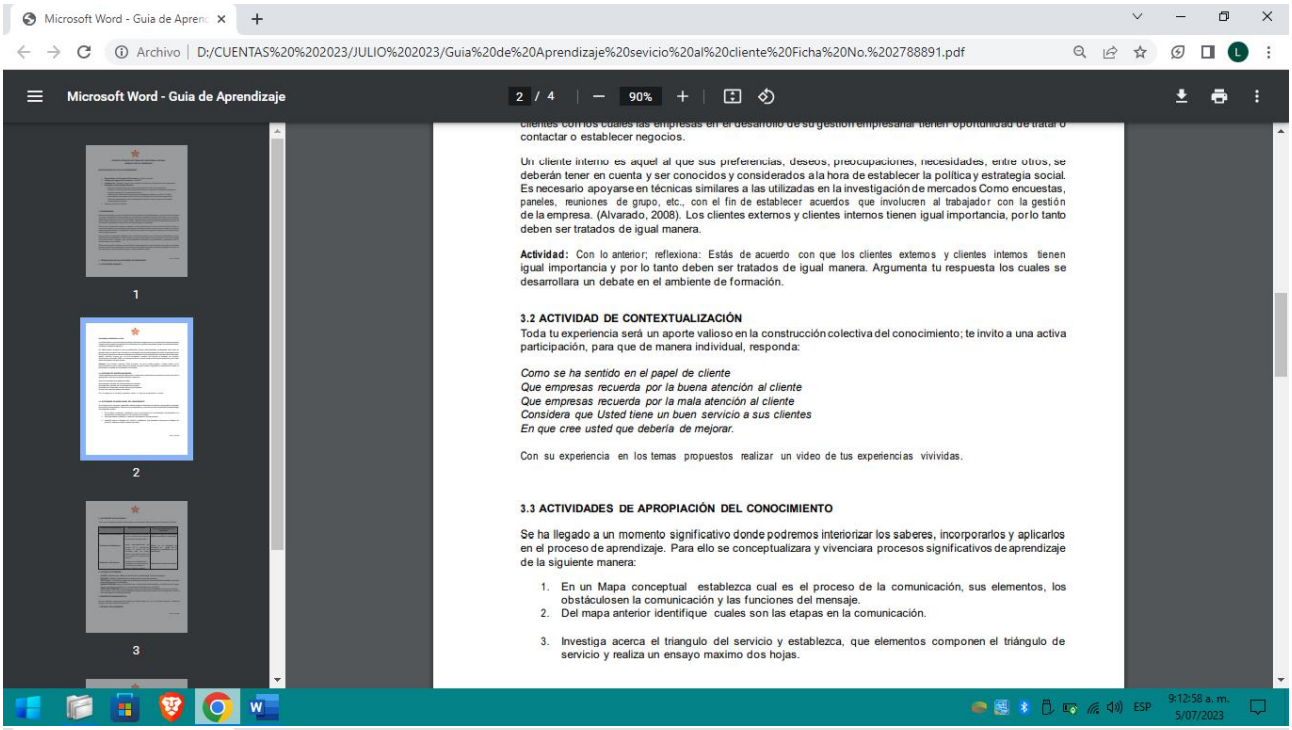


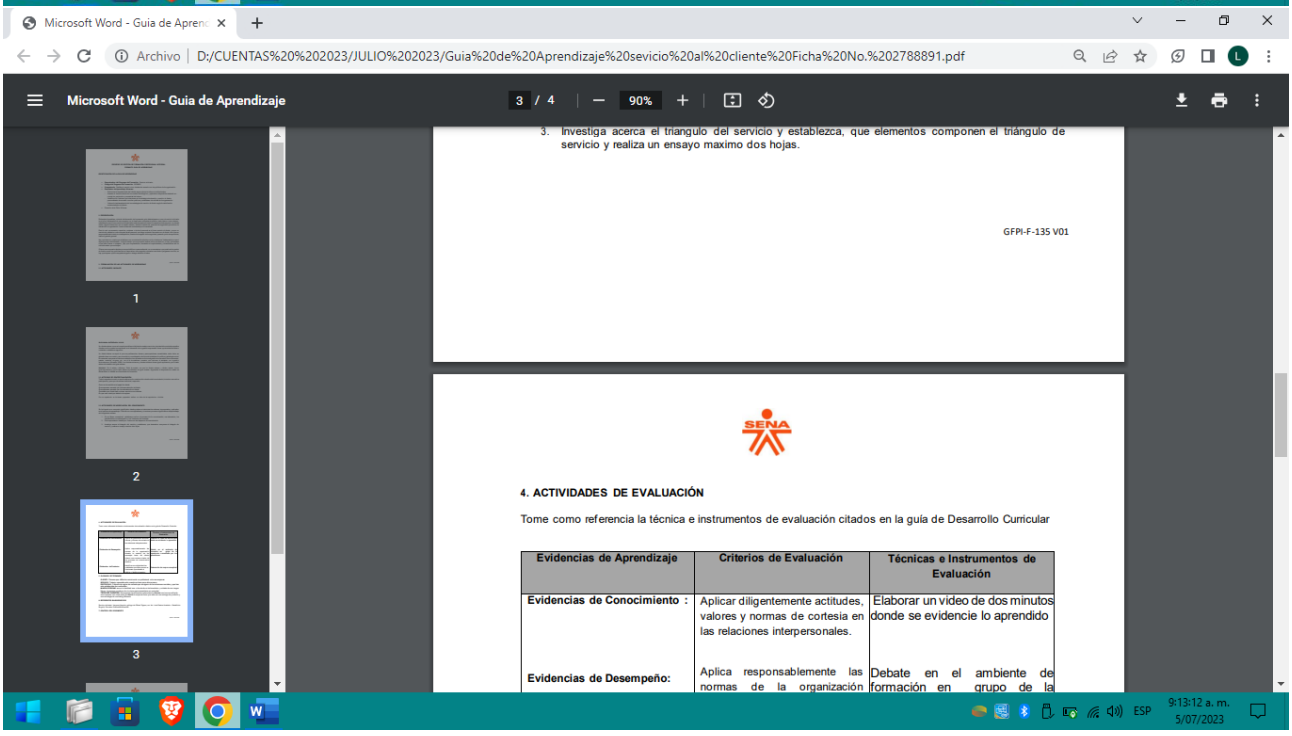


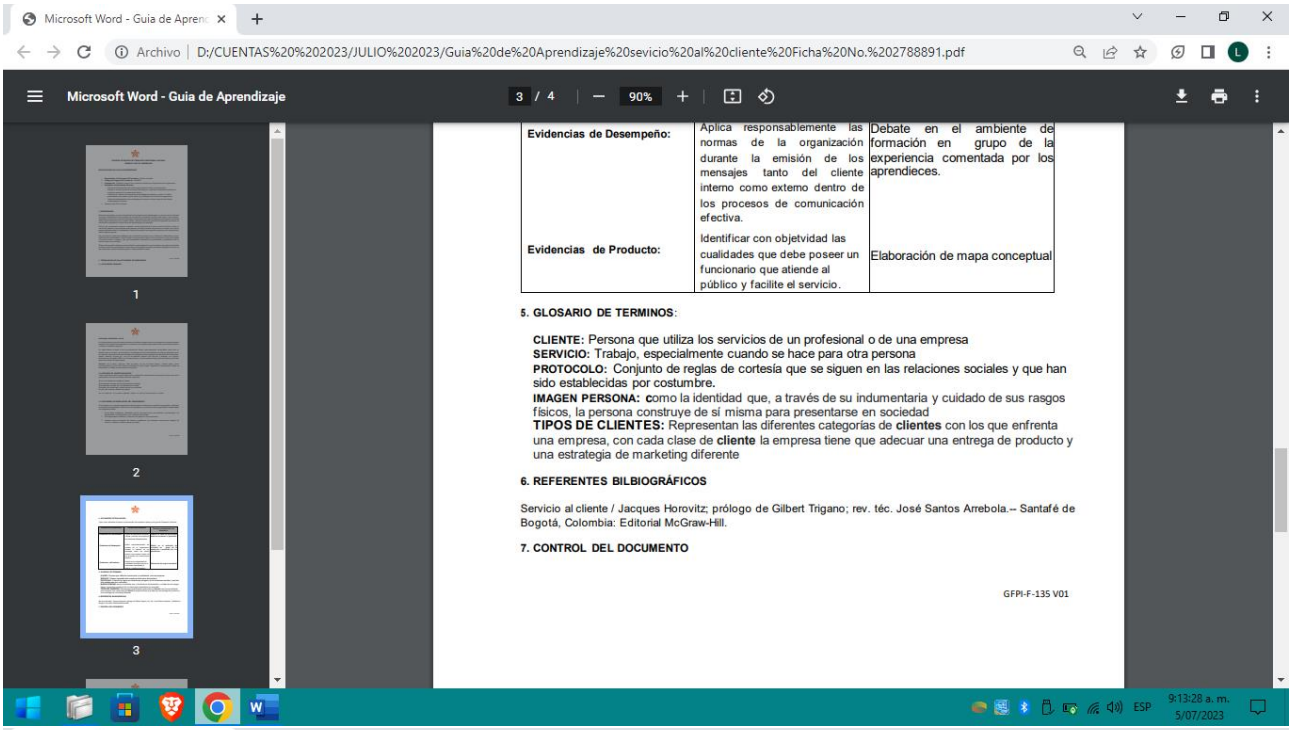
ANEXO No. 2 PANTALLAZO DE LA GUIA DE APRENDIZAJE, PLANEACION PEDAGOGICA E INSTRUMENTOS DE EVALUACION FICHA No. 2788891 (SERVICIO AL CLIENTE).






Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
2 / 4
90%
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
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.


Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
3 / 4
90%
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
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
Debate en el ambiente de formación en grupo de la



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:

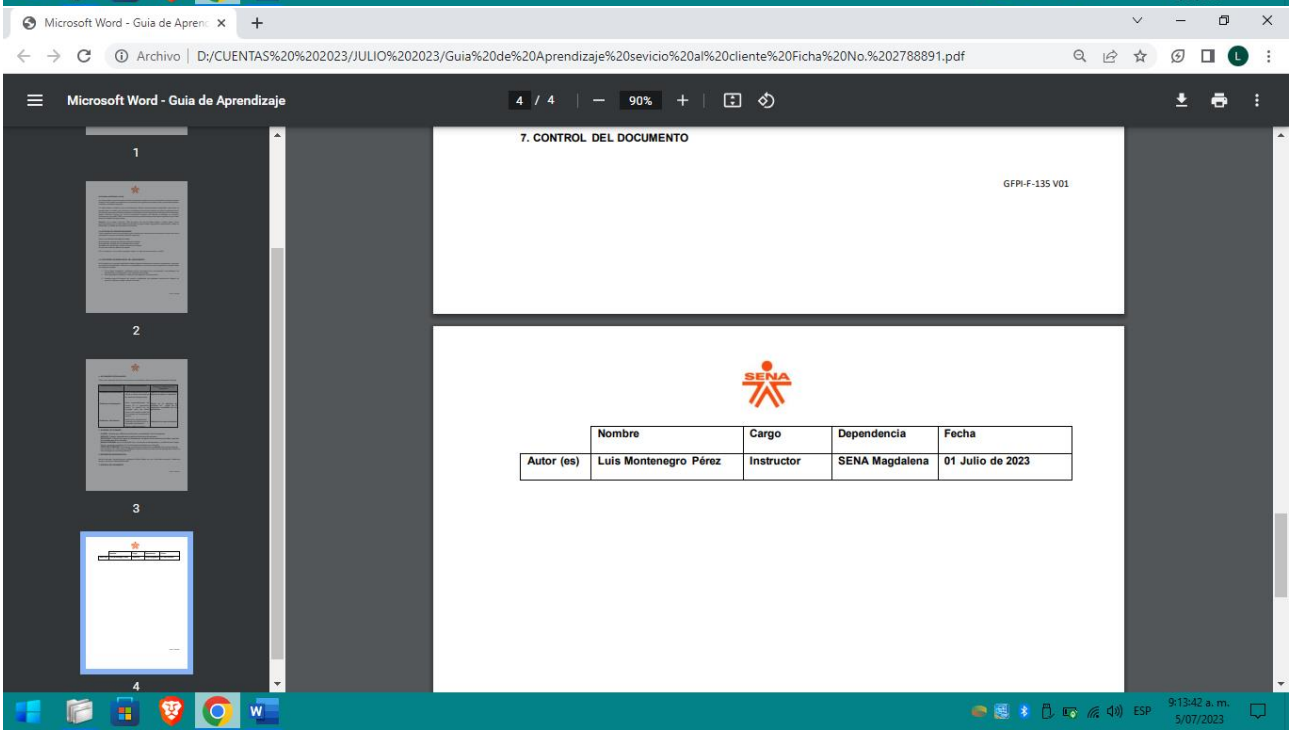
CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa
SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
IMAGEN PERSONA: como la identidad 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

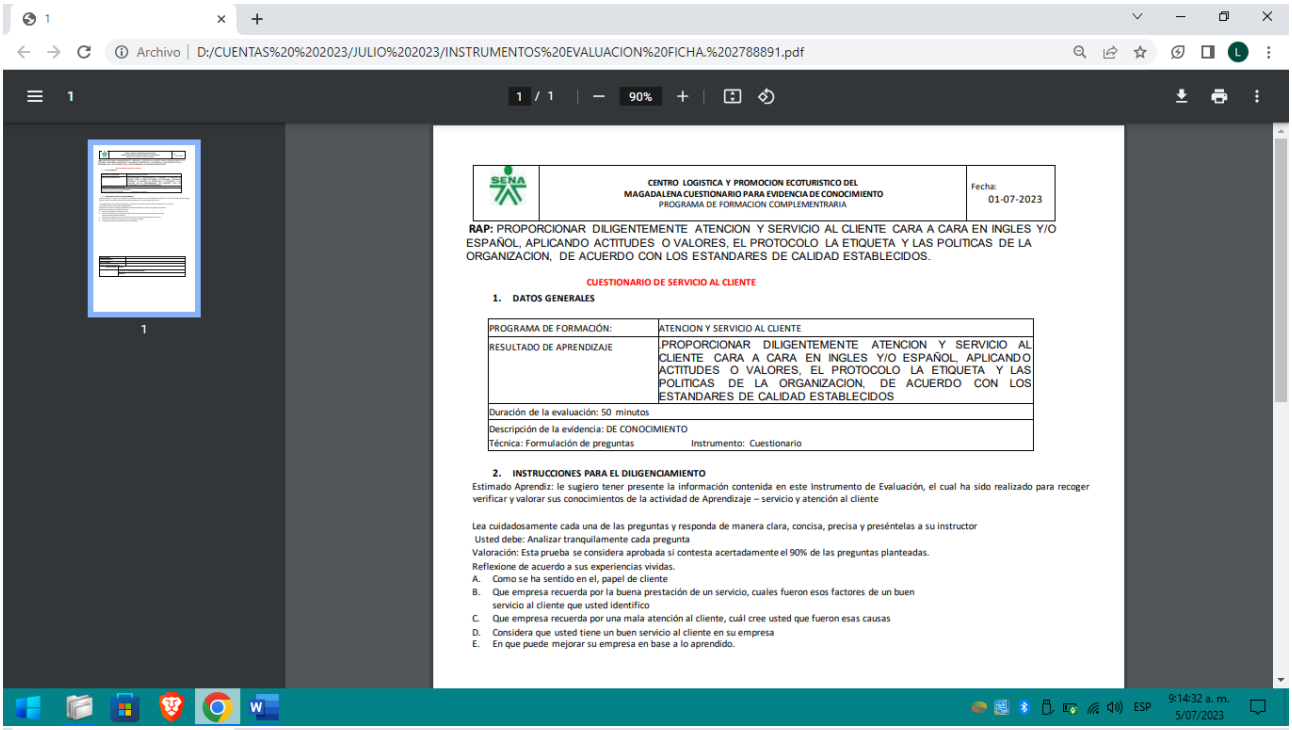
GFPI-F-135 V01

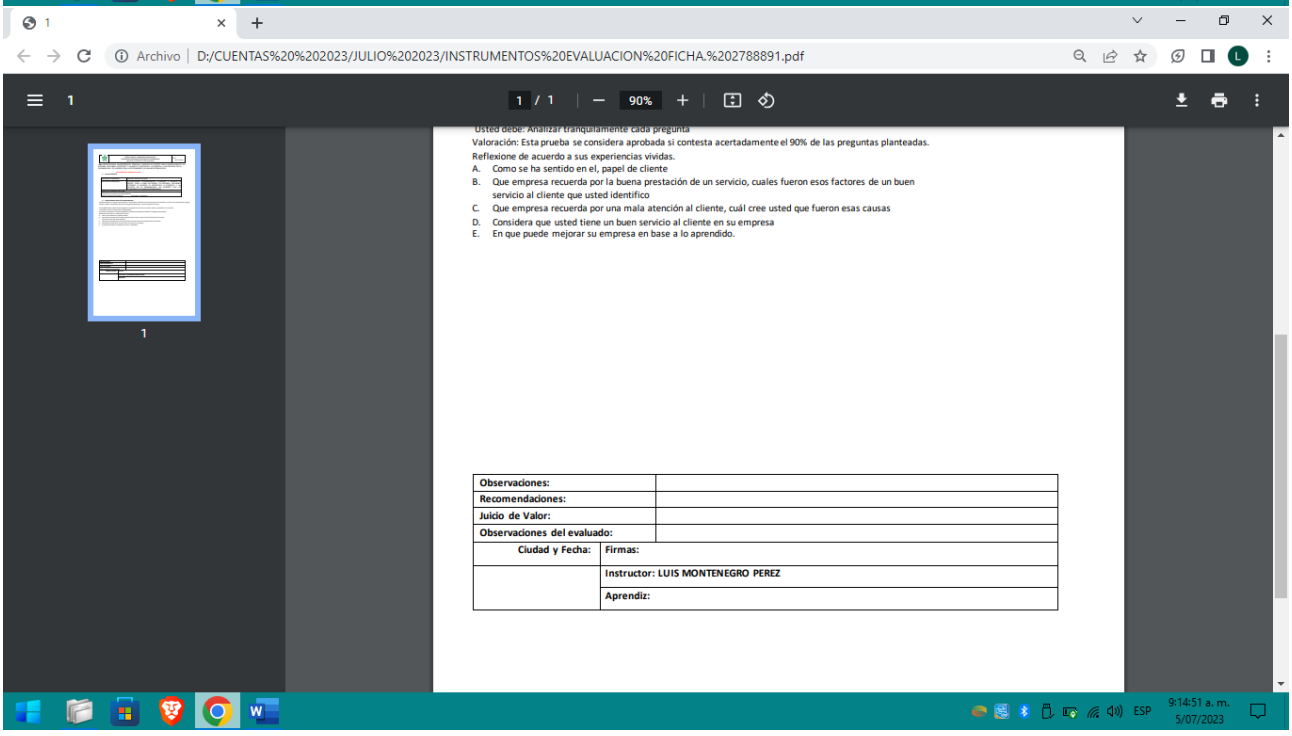


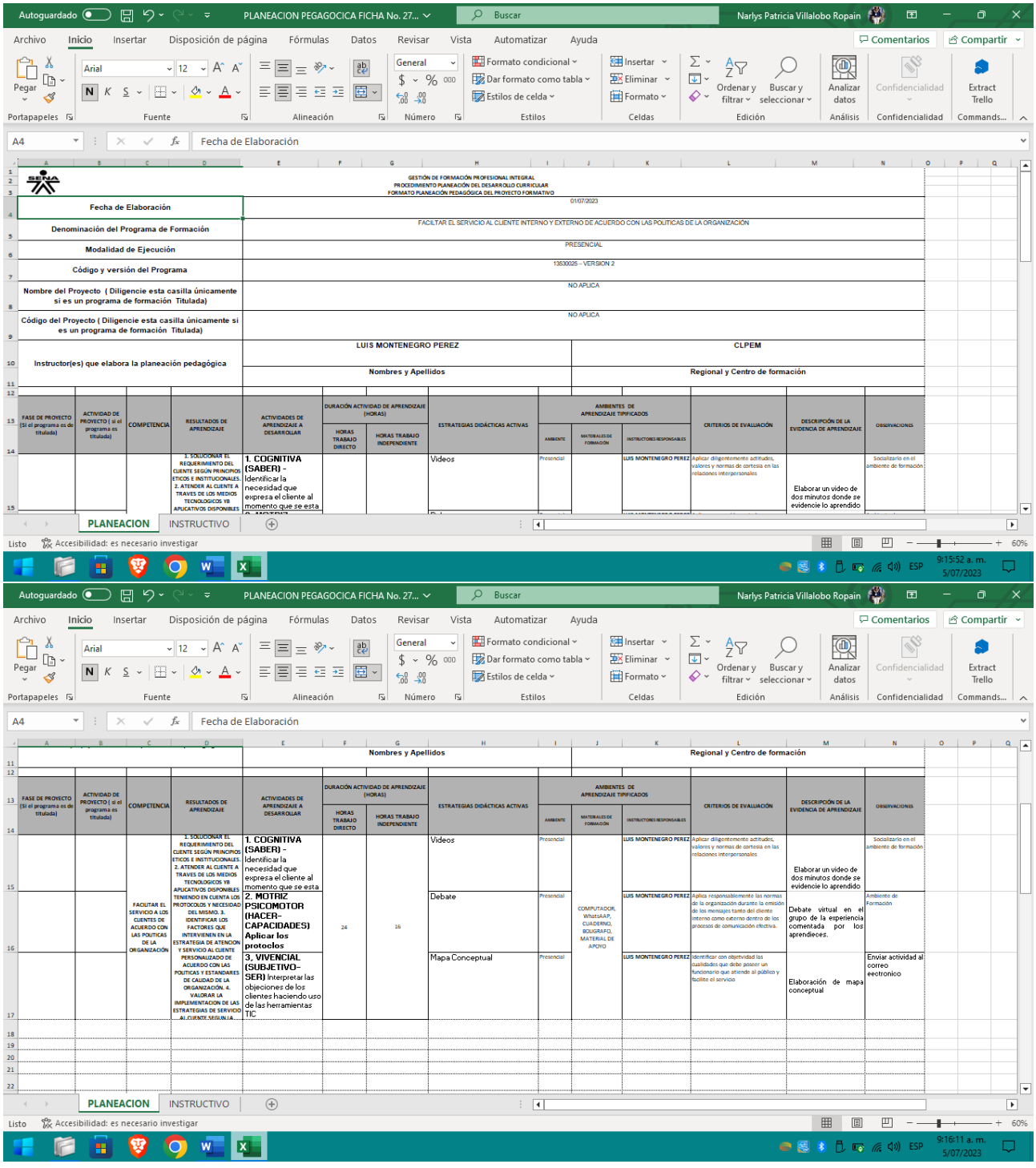
7. CONTROL DEL DOCUMENTO

GFPI-F-135 V01

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luis Montenegro Pérez	Instructor	SENA Magdalena	01 Julio de 2023


Archivo | D:/CUENTAS%20%202023/JULIO%202023/INSTRUMENTOS%20EVALUACION%20FICHA.%202788891.pdf
1 / 1
90%
CENTRO LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICO DEL MAGADALENA CUESTIONARIO PARA EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO
PROGRAMA DE FORMACION COMPLEMENTRARIA
Fecha: 01-07-2023
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
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.
ESP
9:14:32 a. m.
5/07/2023


Archivo | D:/CUENTAS%20%202023/JULIO%202023/INSTRUMENTOS%20EVALUACION%20FICHA.%202788891.pdf
1 / 1
90%
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
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:
ESP
9:14:51 a. m.
5/07/2023

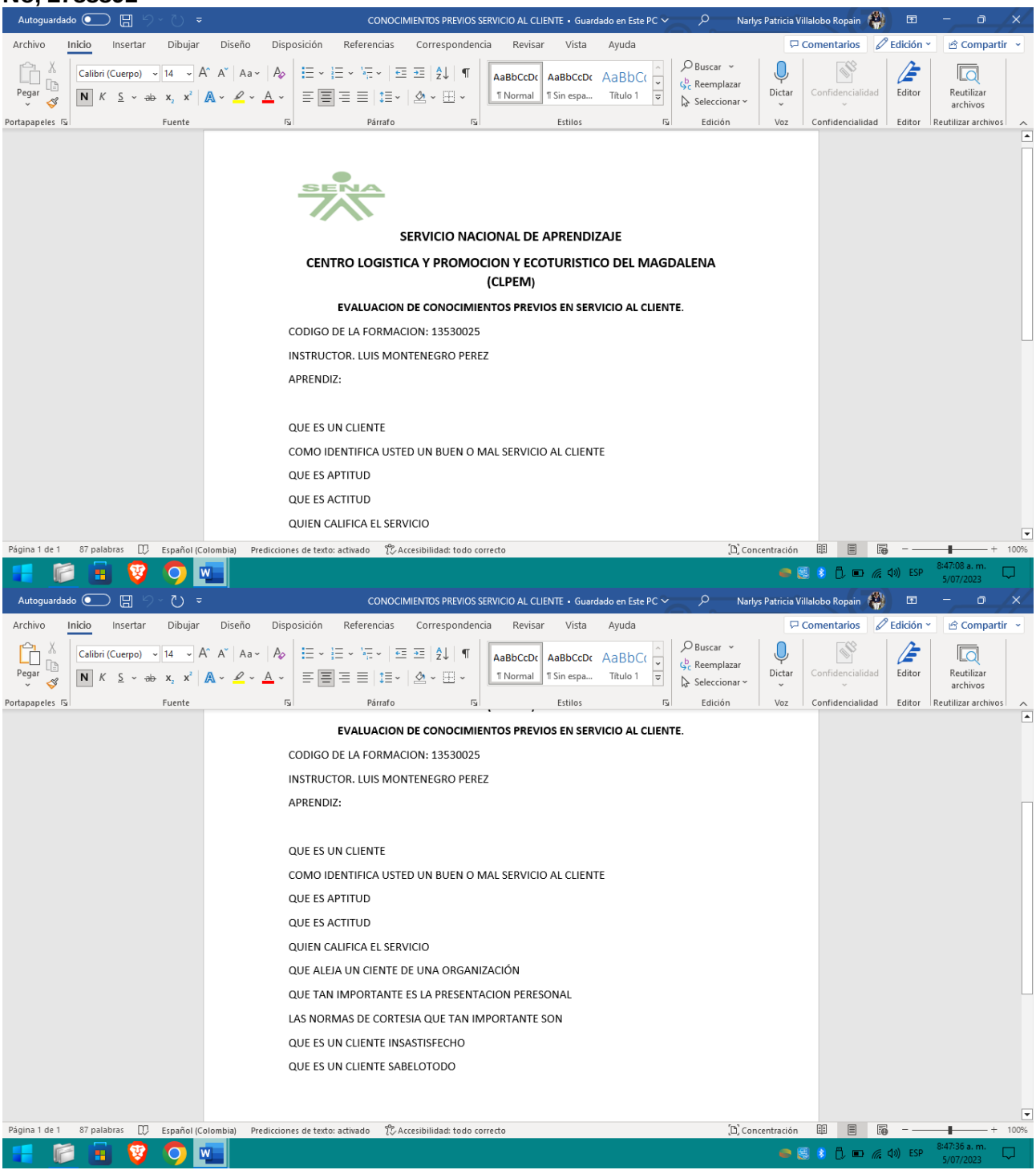


GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	01/07/2023
Denominación del Programa de Formación	FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL
Código y versión del Programa	13530025 – VERSION 2
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	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
		FACILITAR EL SERVICIO A LOS CUENTES DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN	1. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CUENTE SEGÚN PRINCIPIOS ETICOS E INSTITUCIONALES. 2. ATENDER AL CUENTE 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 CUENTE SEGUN LA	**1. COGNITIVA (SABER) -** Identificar la necesidad que expresa el cliente al momento que se esta			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 protocolos	24	16	Debate	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emision de los mensajes tantos 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 eectronico

ANEXO No. 3 PANTALLAZO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS SERVICIO AL CLIENTE FICHA No, 2788891



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

CENTRO LOGISTICA Y PROMOCION Y ECOTURISTICO DEL MAGDALENA (CLPEM)

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS PREVIOS EN SERVICIO AL CLIENTE.

CODIGO DE LA FORMACION: 13530025

INSTRUCTOR. LUIS MONTENEGRO PEREZ

APRENDIZ:

QUE ES UN CLIENTE

COMO IDENTIFICA USTED UN BUEN O MAL SERVICIO AL CLIENTE

QUE ES APTITUD

QUE ES ACTITUD

QUIEN CALIFICA EL SERVICIO

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS PREVIOS EN SERVICIO AL CLIENTE.

CODIGO DE LA FORMACION: 13530025

INSTRUCTOR. LUIS MONTENEGRO PEREZ

APRENDIZ:

QUE ES UN CLIENTE

COMO IDENTIFICA USTED UN BUEN O MAL SERVICIO AL CLIENTE

QUE ES APTITUD

QUE ES ACTITUD

QUIEN CALIFICA EL SERVICIO

QUE ALEJA UN CIENTE DE UNA ORGANIZACIÓN

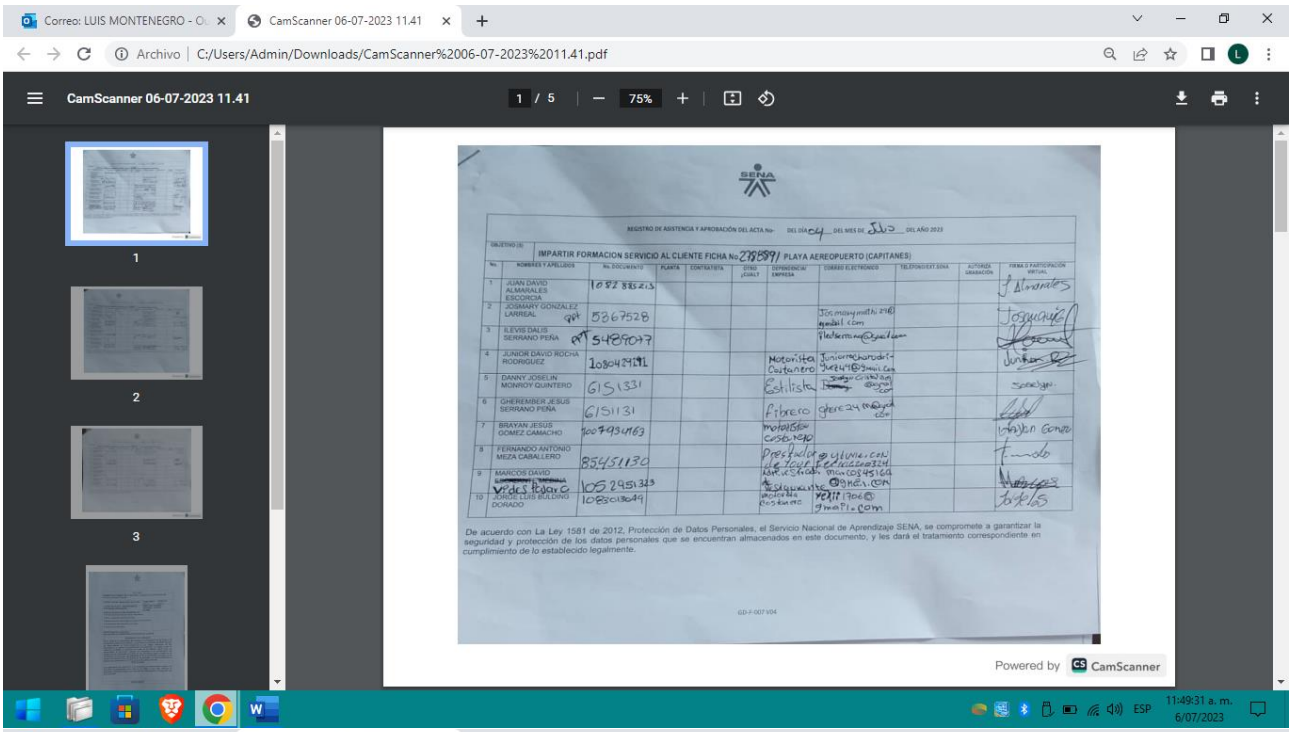
QUE TAN IMPORTANTE ES LA PRESENTACION PERESONAL

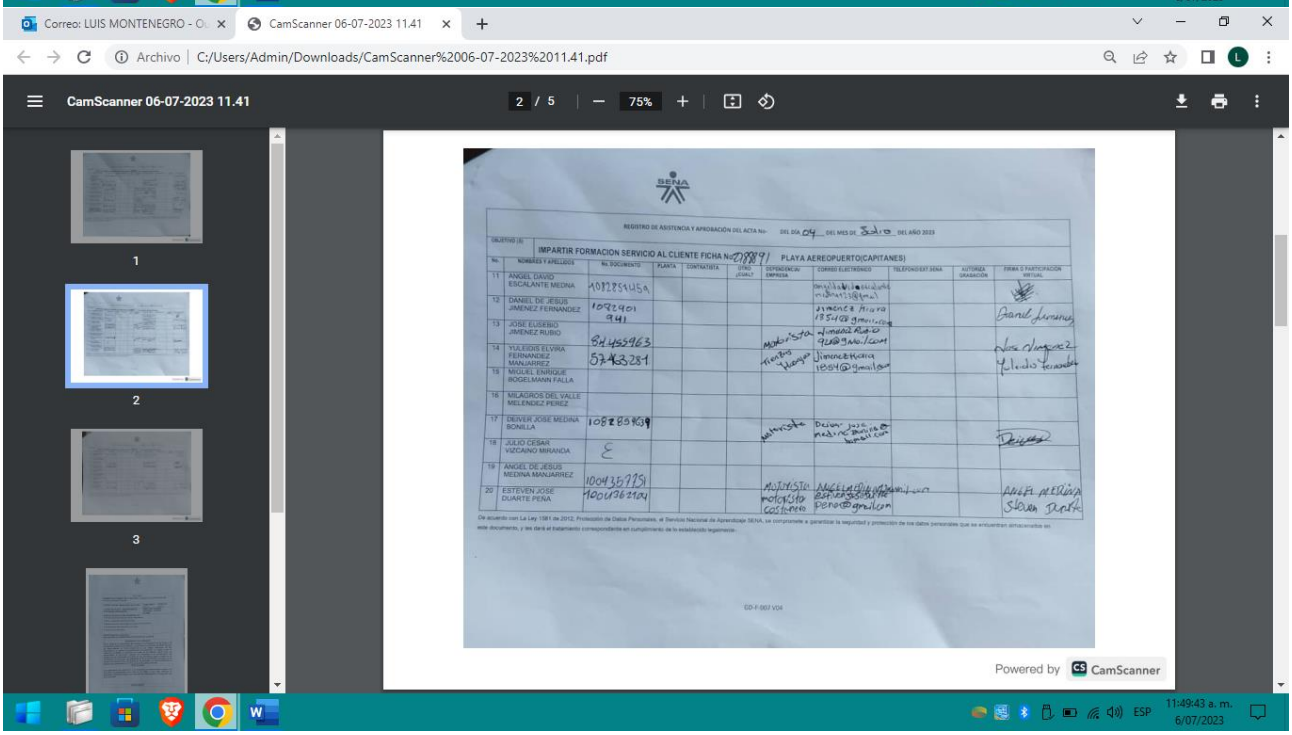
LAS NORMAS DE CORTESIA QUE TAN IMPORTANTE SON

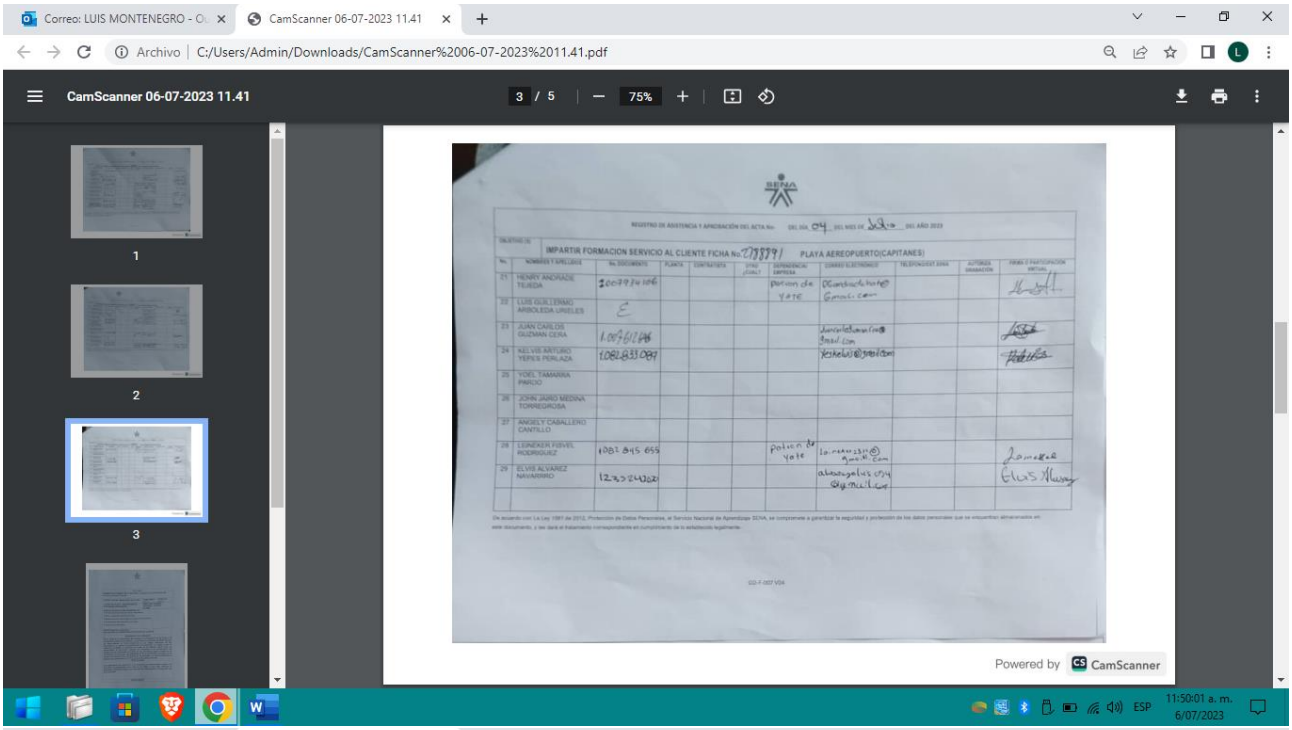
QUE ES UN CLIENTE INSASTISFECHO

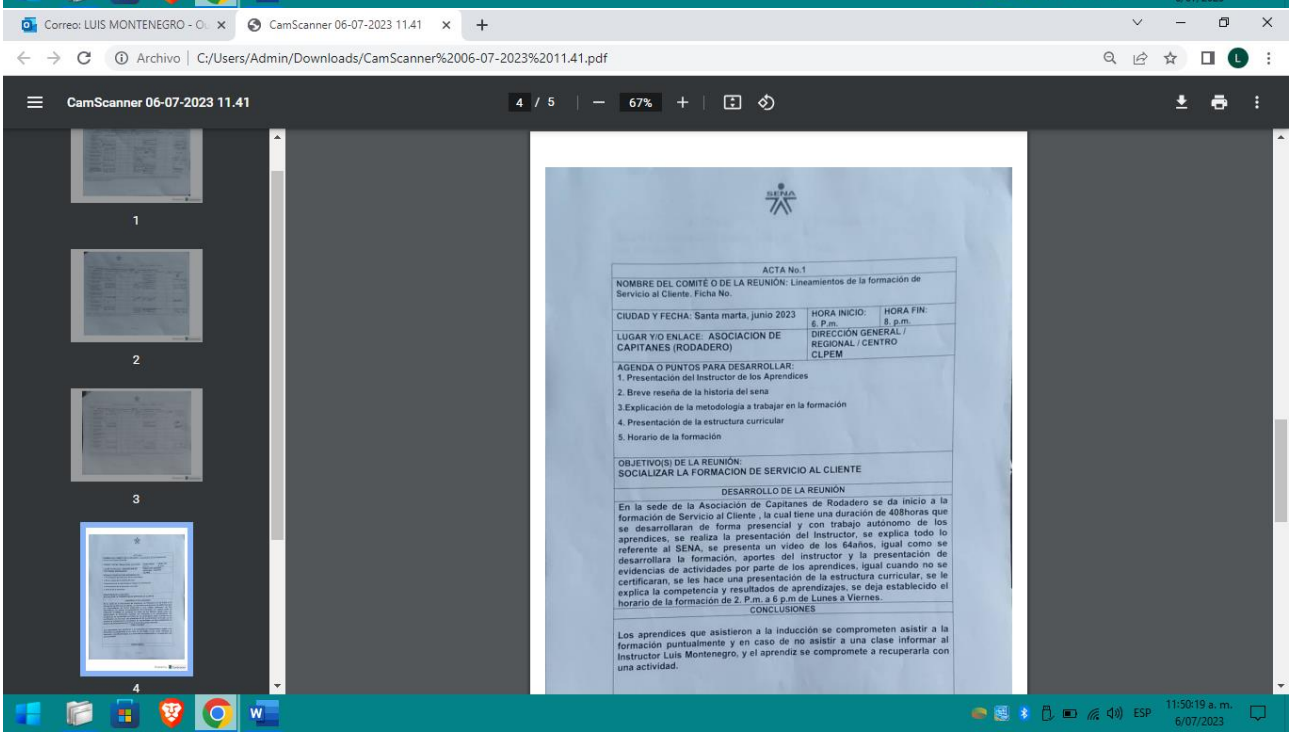
QUE ES UN CLIENTE SABELOTODO

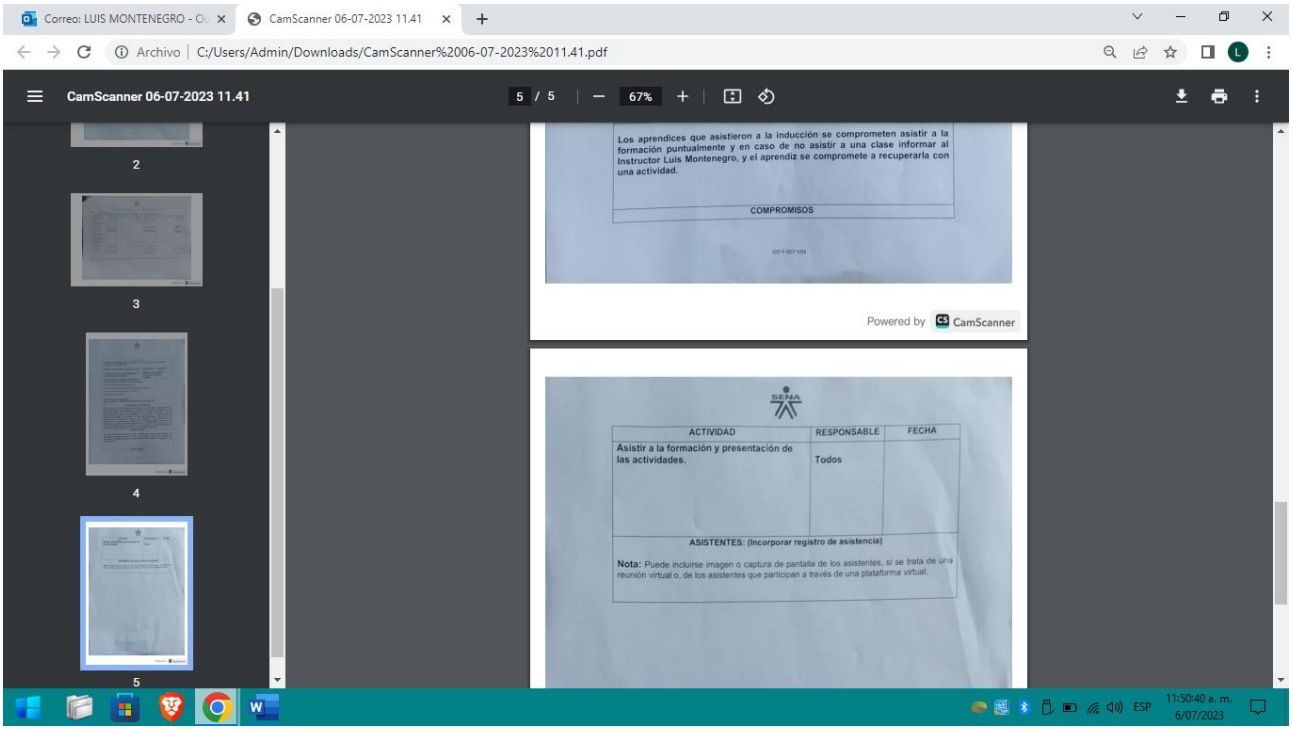
ANEXO No. 4 PANTALLAZO PLANILLA DE ASISTENCIA Y ACTA DE LA DE LA FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2788891



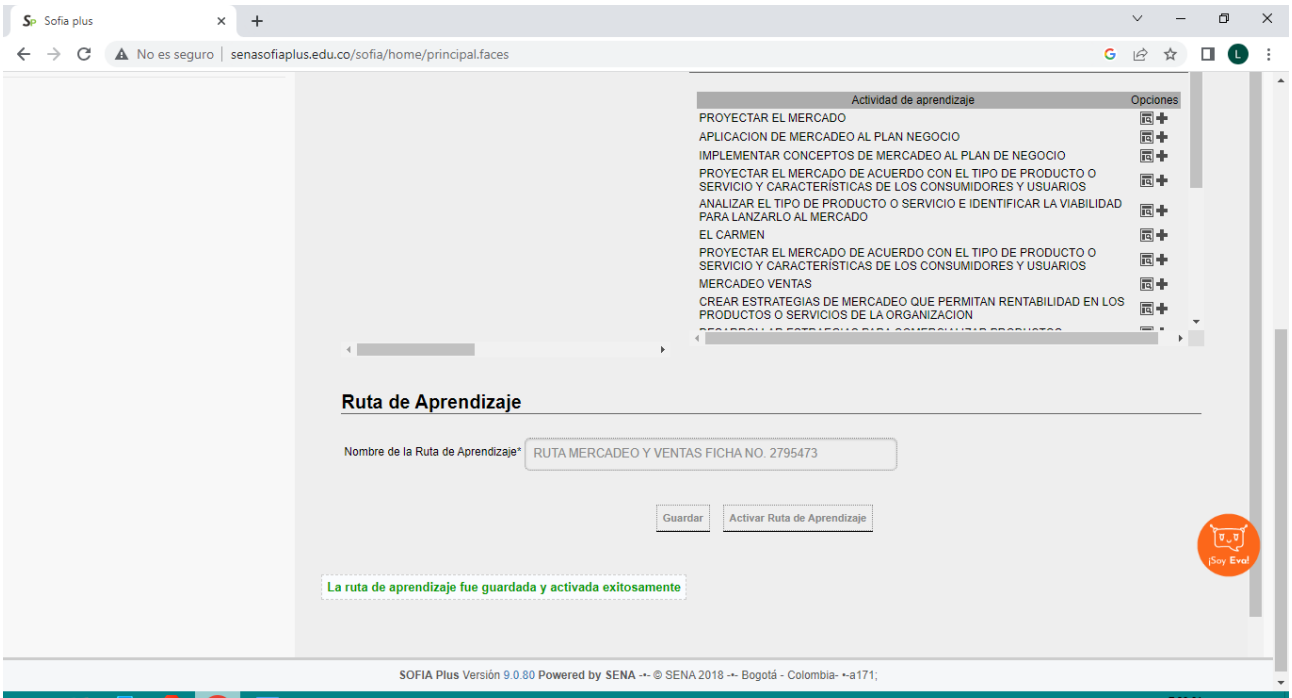


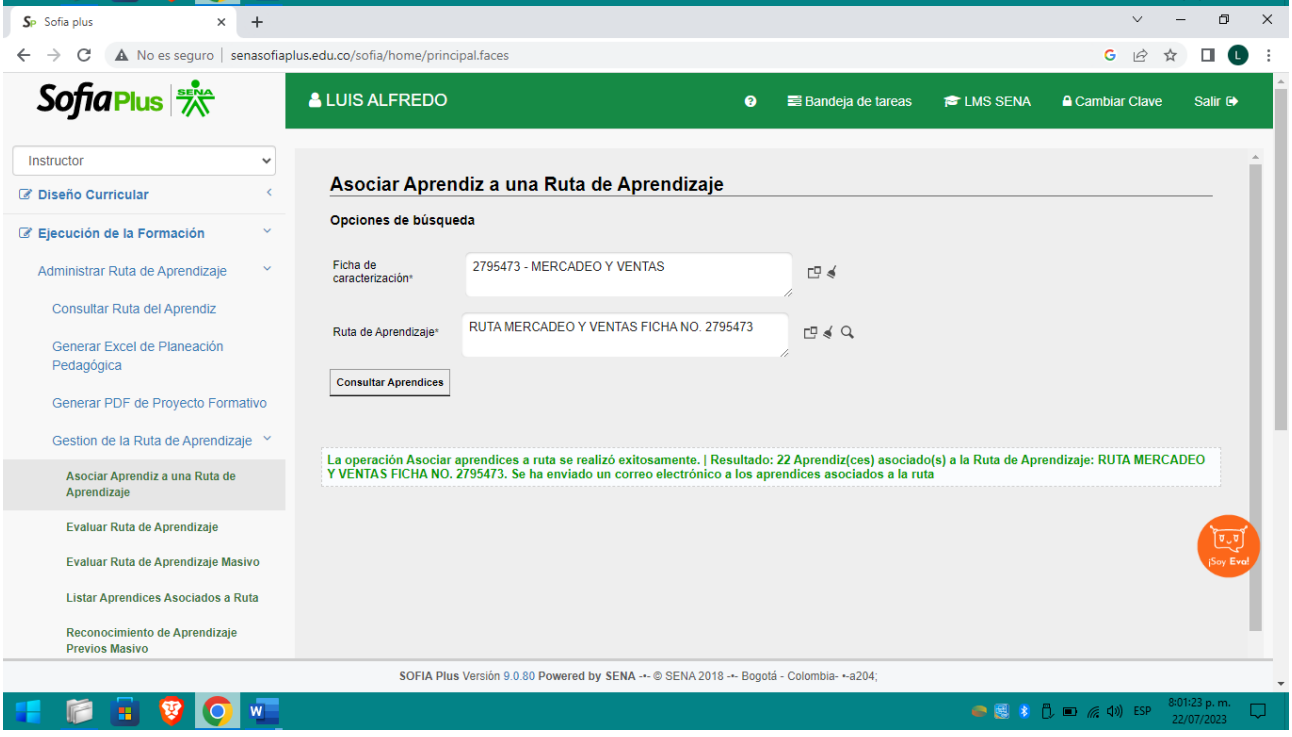

Correo: LUIS MONTENEGRO - O...
CamScanner 06-07-2023 11.41
Archivo | C:/Users/Admin/Downloads/CamScanner%2006-07-2023%2011.41.pdf
CamScanner 06-07-2023 11.41
3 / 5
75%
IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2778879 | PLAYA AEREOPUERTO(CAPITANES)
Powered by CamScanner
ESP
11:50:01 a. m.
6/07/2023


Correo: LUIS MONTENEGRO - O...
CamScanner 06-07-2023 11.41
Archivo | C:/Users/Admin/Downloads/CamScanner%2006-07-2023%2011.41.pdf
CamScanner 06-07-2023 11.41
4 / 5
67%
ACTA No.1
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Lineamientos de la formación de Servicio al Cliente. Ficha No.
CIUDAD Y FECHA: Santa marta, junio 2023
HORA INICIO: 6 P.m.
HORA FIN: 8 p.m.
LUGAR Y/O ENLACE: ASOCIACION DE CAPITANES (RODADERO)
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 metodologia 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 SERVICIO AL CLIENTE
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
En la sede de la Asociación de Capitanes de Rodadero se da inicio a la formación de Servicio al Cliente ,la cual tiene una duración de 408horas 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 de 2. P.m. a 6 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.
ESP
11:50:19 a. m.
6/07/2023

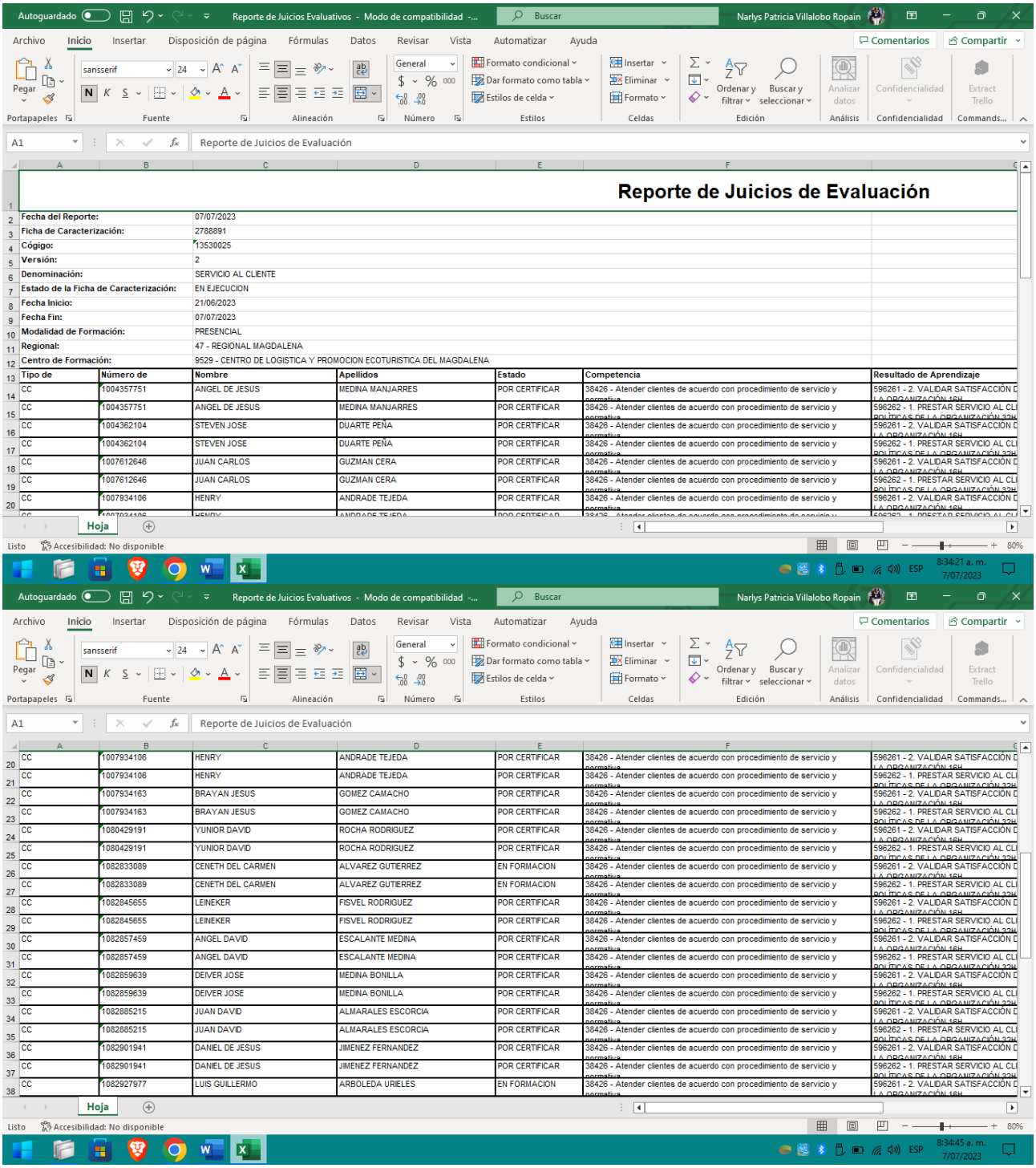

Correo: LUIS MONTENEGRO - O
CamScanner 06-07-2023 11.41
Archivo | C:/Users/Admin/Downloads/CamScanner%2006-07-2023%2011.41.pdf
CamScanner 06-07-2023 11.41
5 / 5
67%
Los aprendices que asistieron a la inducción se comprometen asistir a la formación puntualmente y en caso de no asistir a una clase informar al Instructor Luis Montenegro, y el aprendiz se compromete a recuperarla con una actividad.
COMPROMISOS
Powered by CamScanner
ACTIVIDAD
RESPONSABLE
FECHA
Asistir a la formación y presentación de las actividades.
Todos
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)
Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.
ESP
11:50:40 a. m.
6/07/2023

ANEXO No. 5 PANTALLAZO DE LA CREACION DE RUTA DE APRENDIZAJE Y ASOCIAR APRENDICES A LA RUTA DE LA FICHA No. 2795473





ANEXO No. 6 PANTALLAZO DE LOS JUICIOS EVALUATIVOS DE LA FICHA No. 2788891



Autoguardado — Reporte de Juicios Evaluativos - Modo de compatibilidad -... — Buscar — Narlys Patricia Villalobo Ropain

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda — Comentarios — Compartir

Pegar | sansserif | 24 | Portapapeles | Fuente | Alineación | Número | Estilos | Celdas | Edición | Análisis | Confidencialidad | Commands...

A1 — Reporte de Juicios de Evaluación

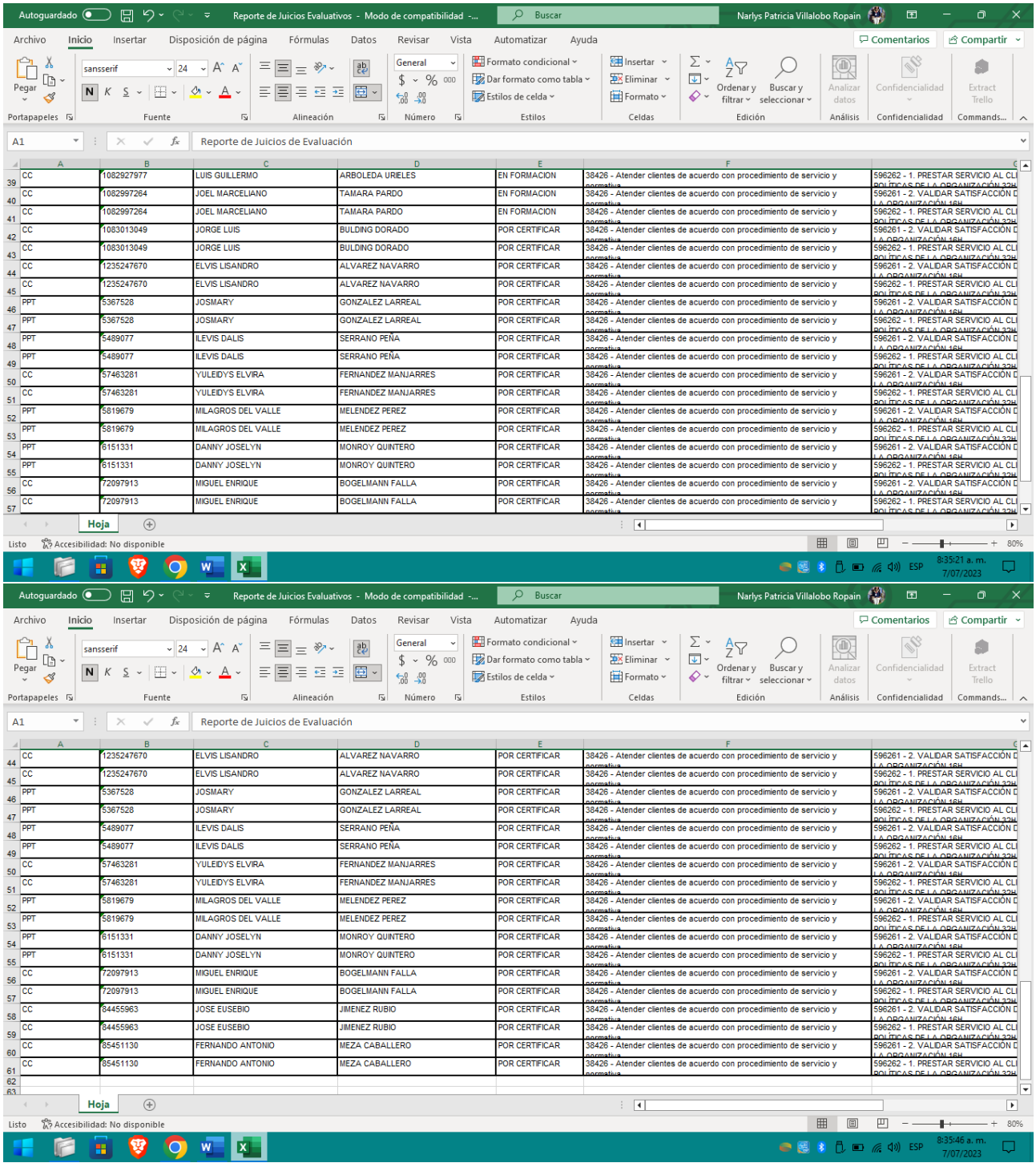
Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	07/07/2023
Ficha de Caracterización:	2788891
Código:	13530025
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	21/06/2023
Fecha Fin:	07/07/2023
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	47 - REGIONAL MAGDALENA
Centro de Formación:	9529 - CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1004357751	ANGEL DE JESUS	MEDINA MANJARRES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1004357751	ANGEL DE JESUS	MEDINA MANJARRES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1004362104	STEVEN JOSE	DUARTE PEÑA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1004362104	STEVEN JOSE	DUARTE PEÑA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1007612646	JUAN CARLOS	GUZMAN CERA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1007612646	JUAN CARLOS	GUZMAN CERA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1007934106	HENRY	ANDRADE TEJEDA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1007934106	HENRY	ANDRADE TEJEDA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1007934163	BRAYAN JESUS	GOMEZ CAMACHO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1007934163	BRAYAN JESUS	GOMEZ CAMACHO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1080429191	YUNIOR DAVID	ROCHA RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1080429191	YUNIOR DAVID	ROCHA RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1082833089	CENETH DEL CARMEN	ALVAREZ GUTIERREZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1082833089	CENETH DEL CARMEN	ALVAREZ GUTIERREZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1082845655	LEINEKER	FISVEL RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1082845655	LEINEKER	FISVEL RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1082857459	ANGEL DAVID	ESCALANTE MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1082857459	ANGEL DAVID	ESCALANTE MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1082859639	DEIVER JOSE	MEDINA BONILLA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1082859639	DEIVER JOSE	MEDINA BONILLA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1082885215	JUAN DAVID	ALMARALES ESCORCIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1082885215	JUAN DAVID	ALMARALES ESCORCIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1082901941	DANIEL DE JESUS	JIMENEZ FERNANDEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
CC	1082901941	DANIEL DE JESUS	JIMENEZ FERNANDEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
CC	1082927977	LUIS GUILLERMO	ARBOLEDA URIELES	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H

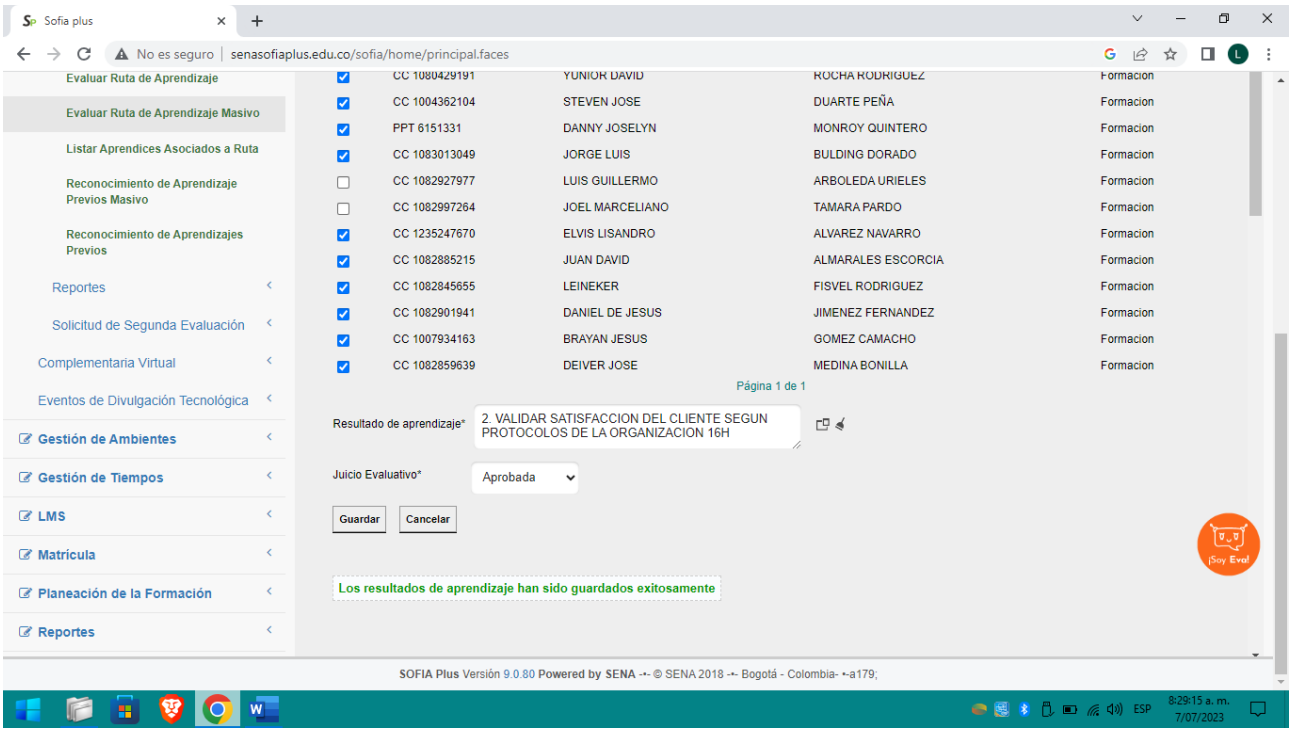
Hoja — Listo — Accesibilidad: No disponible — 80%

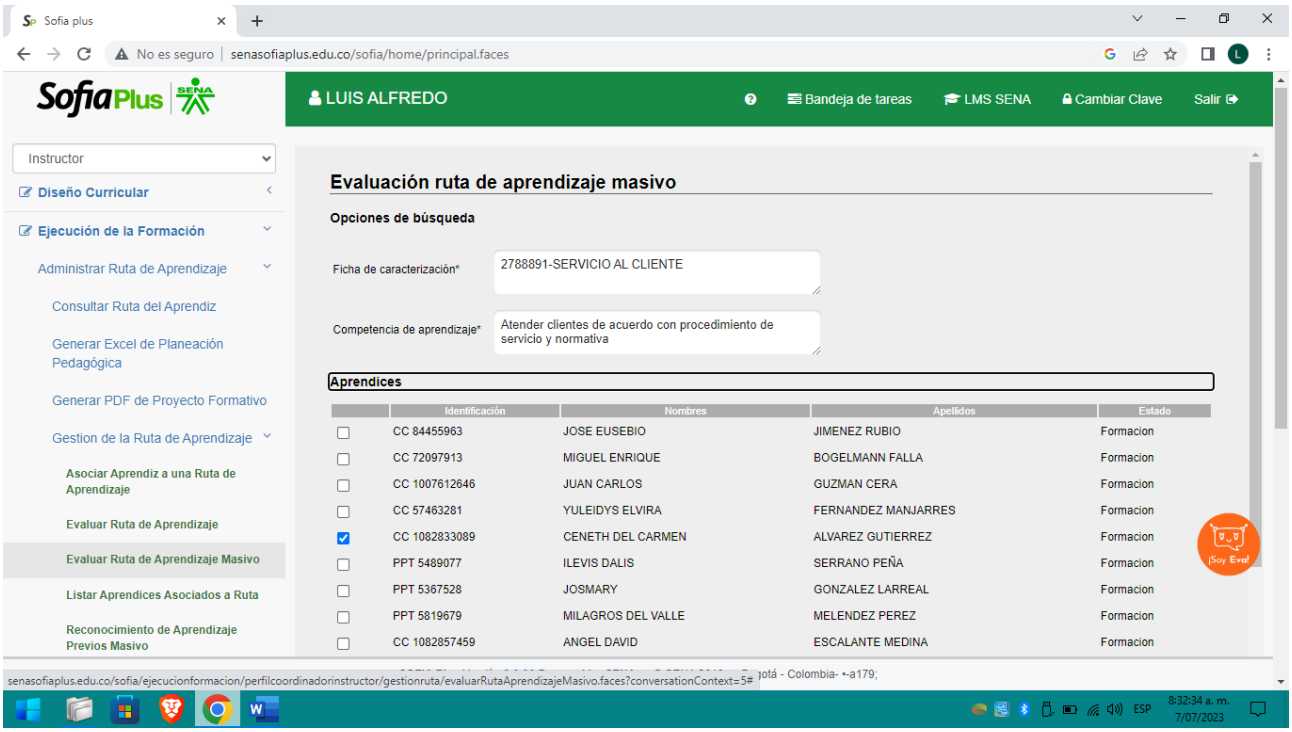
8:34:21 a. m. 7/07/2023 — 8:34:45 a. m. 7/07/2023



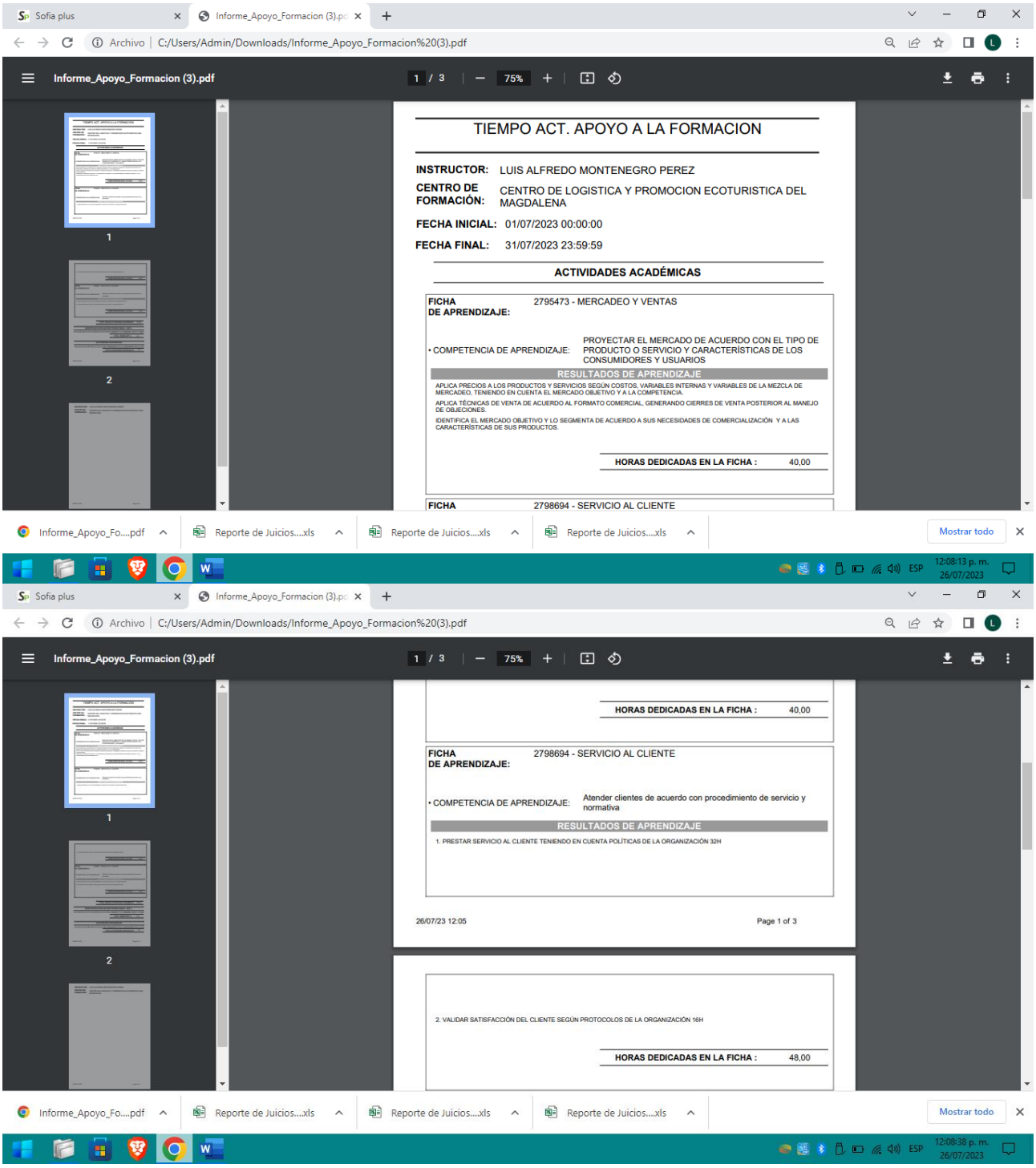
	A	B	C	D	E	F	G
39	CC	1082927977	LUIS GUILLERMO	ARBOLEDA URIELES	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
40	CC	1082997264	JOEL MARCELIANO	TAMARA PARDO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
41	CC	1082997264	JOEL MARCELIANO	TAMARA PARDO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
42	CC	1083013049	JORGE LUIS	BULDING DORADO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
43	CC	1083013049	JORGE LUIS	BULDING DORADO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
44	CC	1235247670	ELVIS LISANDRO	ALVAREZ NAVARRO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
45	CC	1235247670	ELVIS LISANDRO	ALVAREZ NAVARRO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
46	PPT	5367528	JOSMARY	GONZALEZ LARREAL	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
47	PPT	5367528	JOSMARY	GONZALEZ LARREAL	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
48	PPT	5489077	ILEVIS DALIS	SERRANO PEÑA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
49	PPT	5489077	ILEVIS DALIS	SERRANO PEÑA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
50	CC	57463281	YULEIDYS ELVIRA	FERNANDEZ MANJARRES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
51	CC	57463281	YULEIDYS ELVIRA	FERNANDEZ MANJARRES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
52	PPT	5819679	MILAGROS DEL VALLE	MELENDEZ PEREZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
53	PPT	5819679	MILAGROS DEL VALLE	MELENDEZ PEREZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
54	PPT	6151331	DANNY JOSELYN	MONROY QUINTERO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
55	PPT	6151331	DANNY JOSELYN	MONROY QUINTERO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
56	CC	72097913	MIGUEL ENRIQUE	BOGELMANN FALLA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
57	CC	72097913	MIGUEL ENRIQUE	BOGELMANN FALLA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
58	CC	84455963	JOSE EUSEBIO	JIMENEZ RUBIO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
59	CC	84455963	JOSE EUSEBIO	JIMENEZ RUBIO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
60	CC	85451130	FERNANDO ANTONIO	MEZA CABALLERO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN D LA ORGANIZACIÓN 16H
61	CC	85451130	FERNANDO ANTONIO	MEZA CABALLERO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLI POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
62							
63							

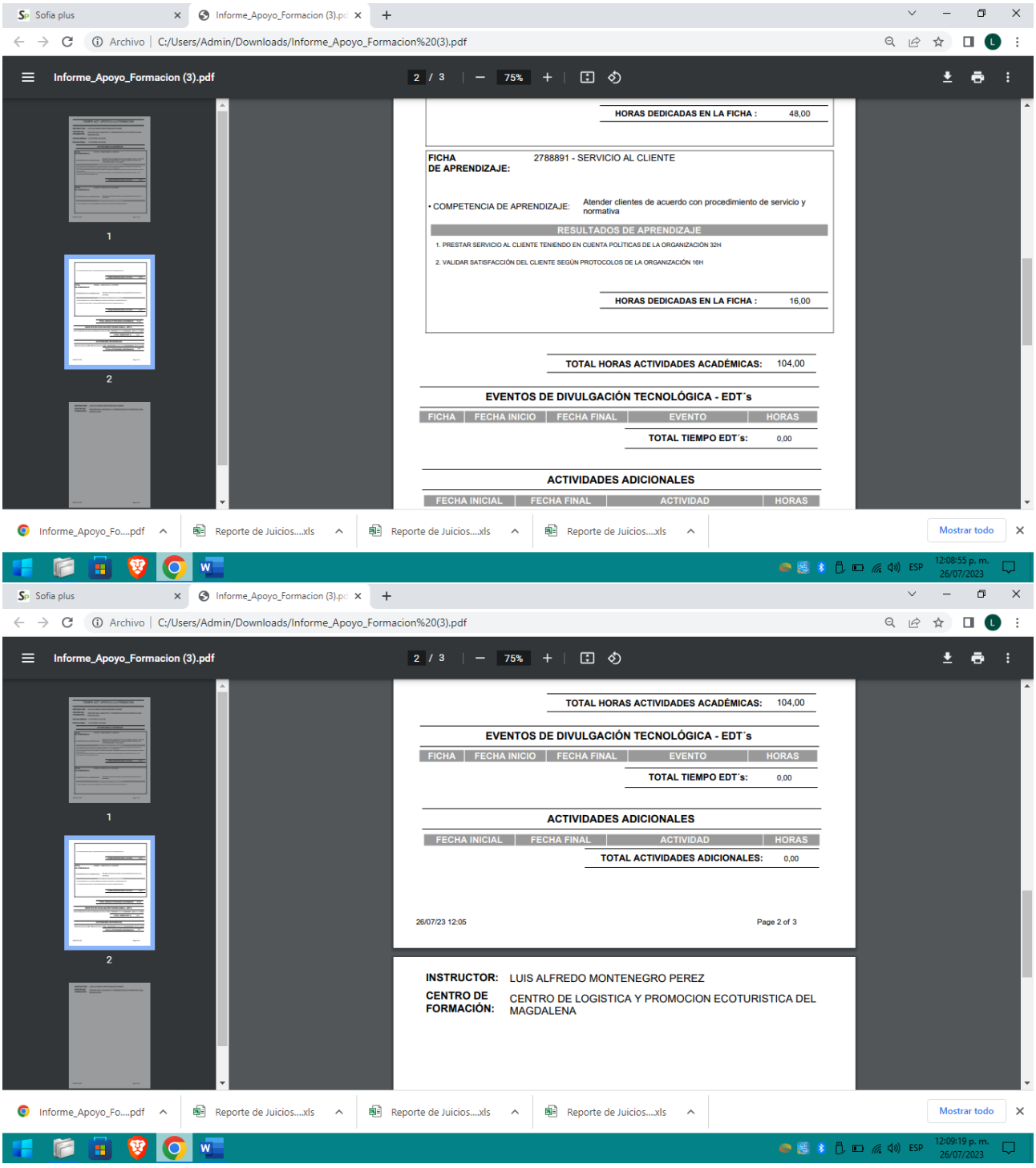
ANEXO No. 7 PANTALLAZO DE UTILIZACION DE LA PLATAFORMA SOFIA PLUS FICHA No. 2788891





ANEXO No. 8 PANTALLAZO DE LOS EVENTOS MES DE JULIO 2023.





HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2788891 - 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 :	16,00
TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	104,00

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 HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	104,00

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

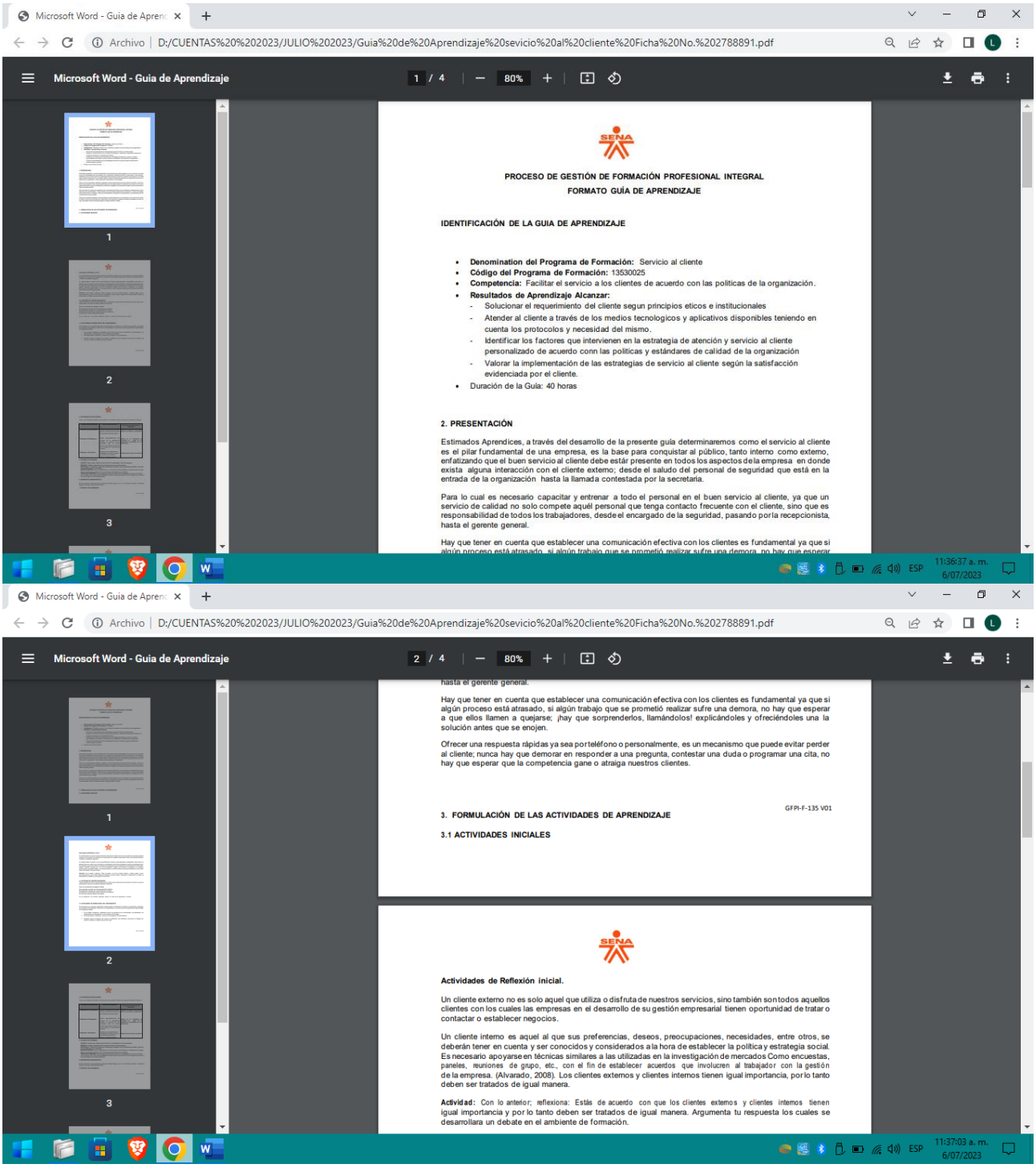
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

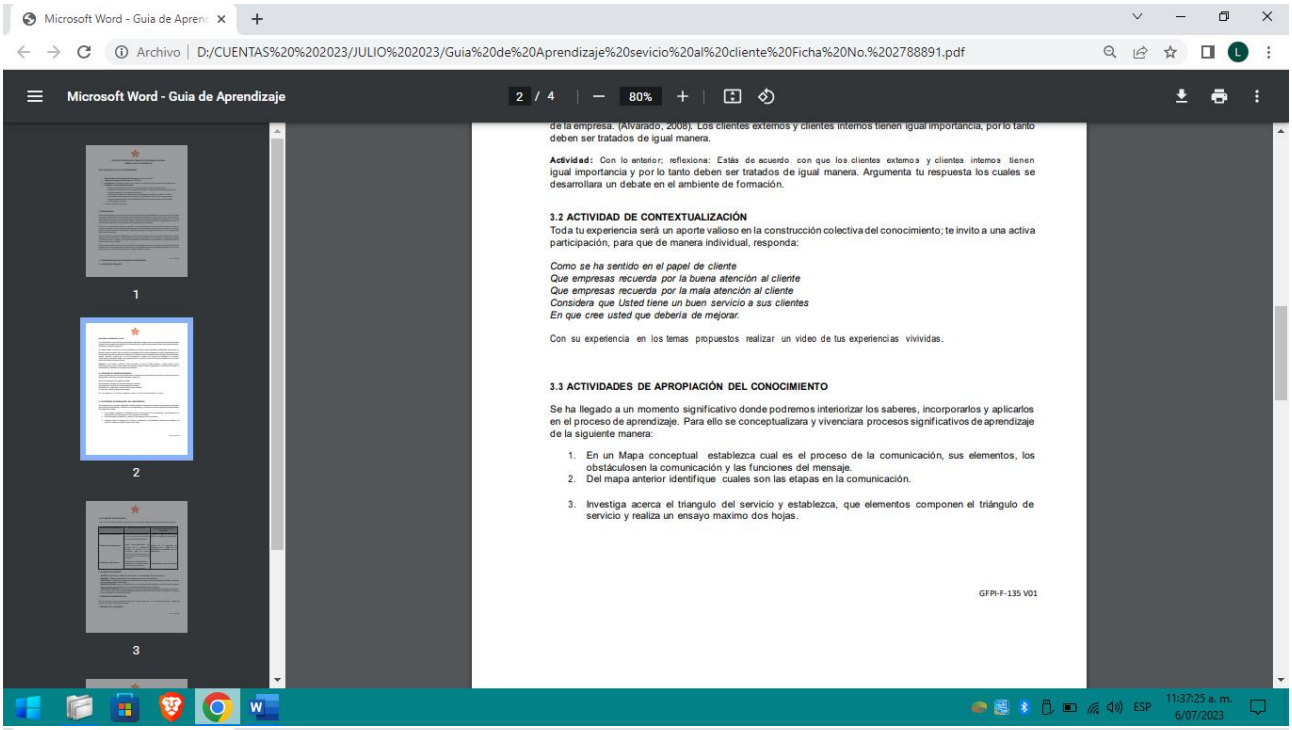
26/07/23 12:05 Page 2 of 3

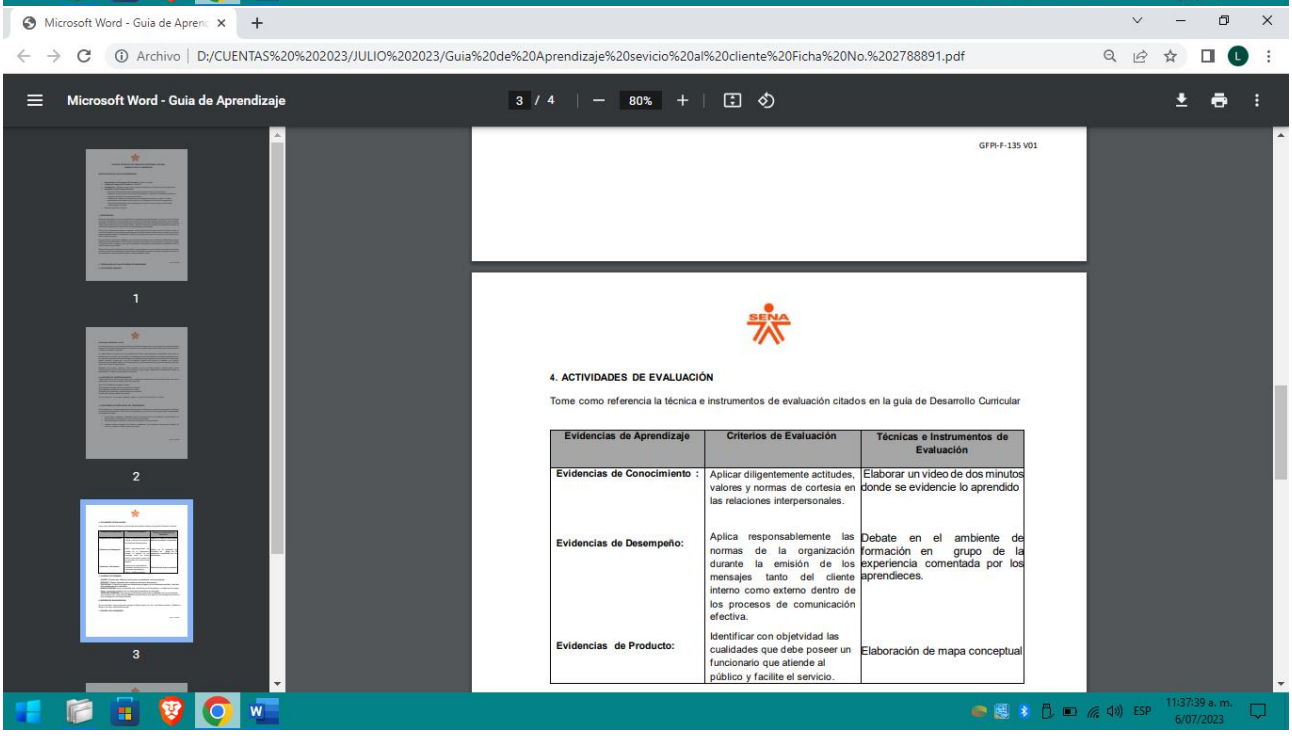
INSTRUCTOR: LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ

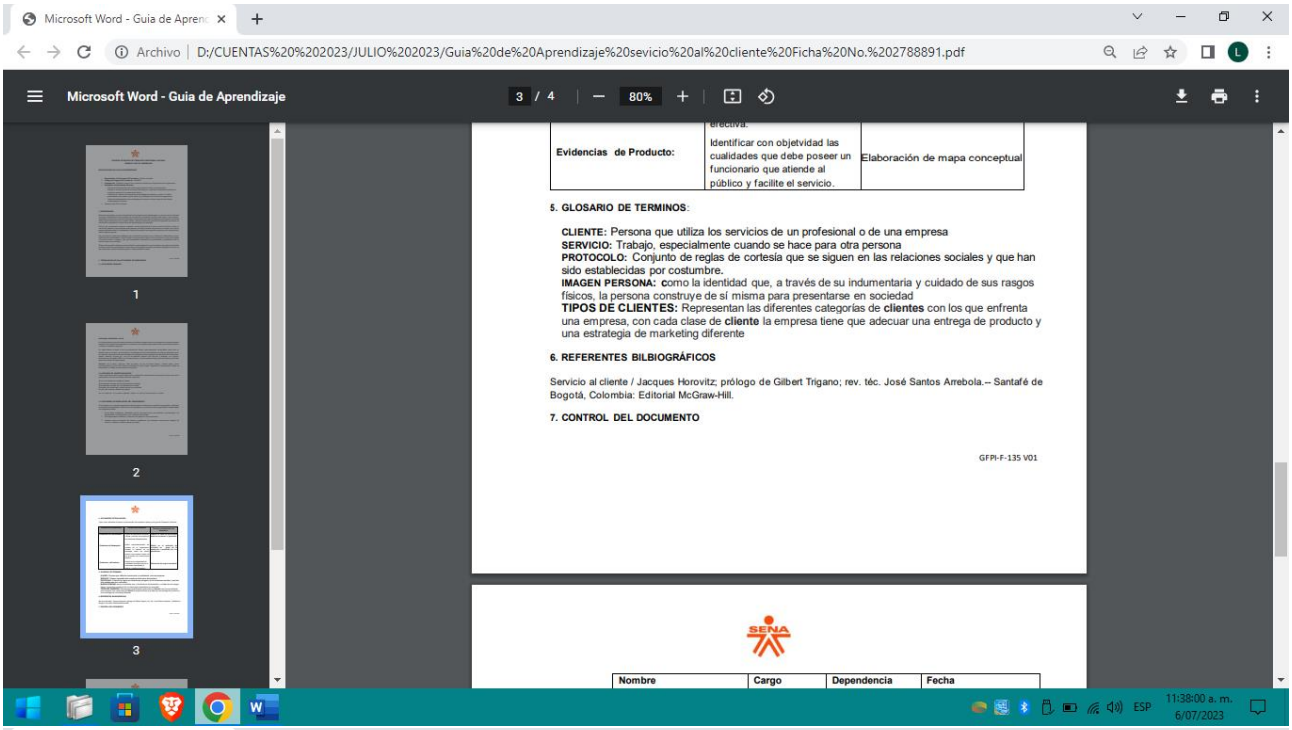
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

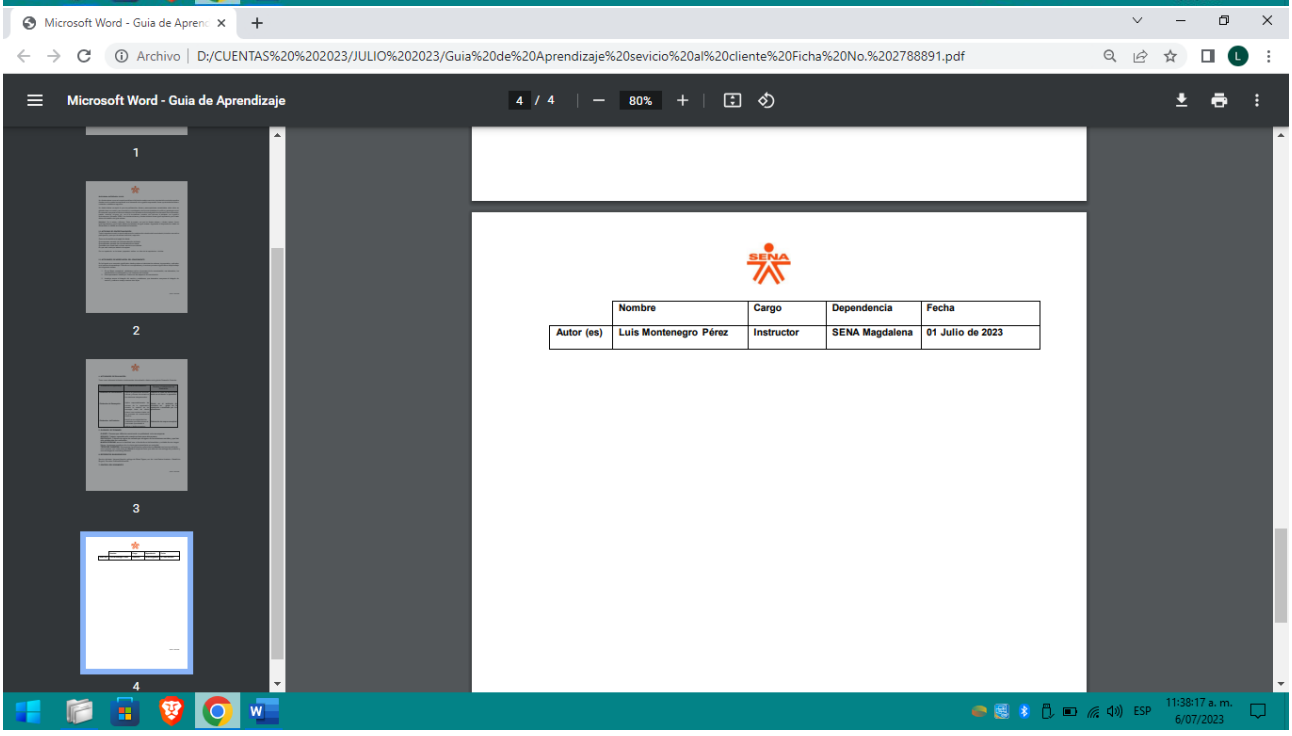
ANEXO No. 9 PANTALLAZO DEL PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR DEL MES DE JULIO 2023.




Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
Archivo | D:/CUENTAS%20%202023/JULIO%202023/Guia%20de%20Aprendizaje%20sevicio%20al%20cliente%20Ficha%20No.%202788891.pdf
Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
2 / 4
80%
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
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
ESP
11:37:25 a. m.
6/07/2023


Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
Archivo | D:/CUENTAS%20%202023/JULIO%202023/Guia%20de%20Aprendizaje%20sevicio%20al%20cliente%20Ficha%20No.%202788891.pdf
Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
3 / 4
80%
GFPI-F-135 V01
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
ESP
11:37:39 a. m.
6/07/2023


Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
3 / 4
80%
Archivo | D:/CUENTAS%20%202023/JULIO%202023/Guia%20de%20Aprendizaje%20sevicio%20al%20cliente%20Ficha%20No.%202788891.pdf
Evidencias de Producto:
Identificar con objetividad 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
Nombre
Cargo
Dependencia
Fecha
ESP
11:38:00 a. m.
6/07/2023


Microsoft Word - Guia de Aprendizaje
4 / 4
80%
Archivo | D:/CUENTAS%20%202023/JULIO%202023/Guia%20de%20Aprendizaje%20sevicio%20al%20cliente%20Ficha%20No.%202788891.pdf
Nombre
Cargo
Dependencia
Fecha
Autor (es)
Luis Montenegro Pérez
Instructor
SENA Magdalena
01 Julio de 2023
ESP
11:38:17 a. m.
6/07/2023

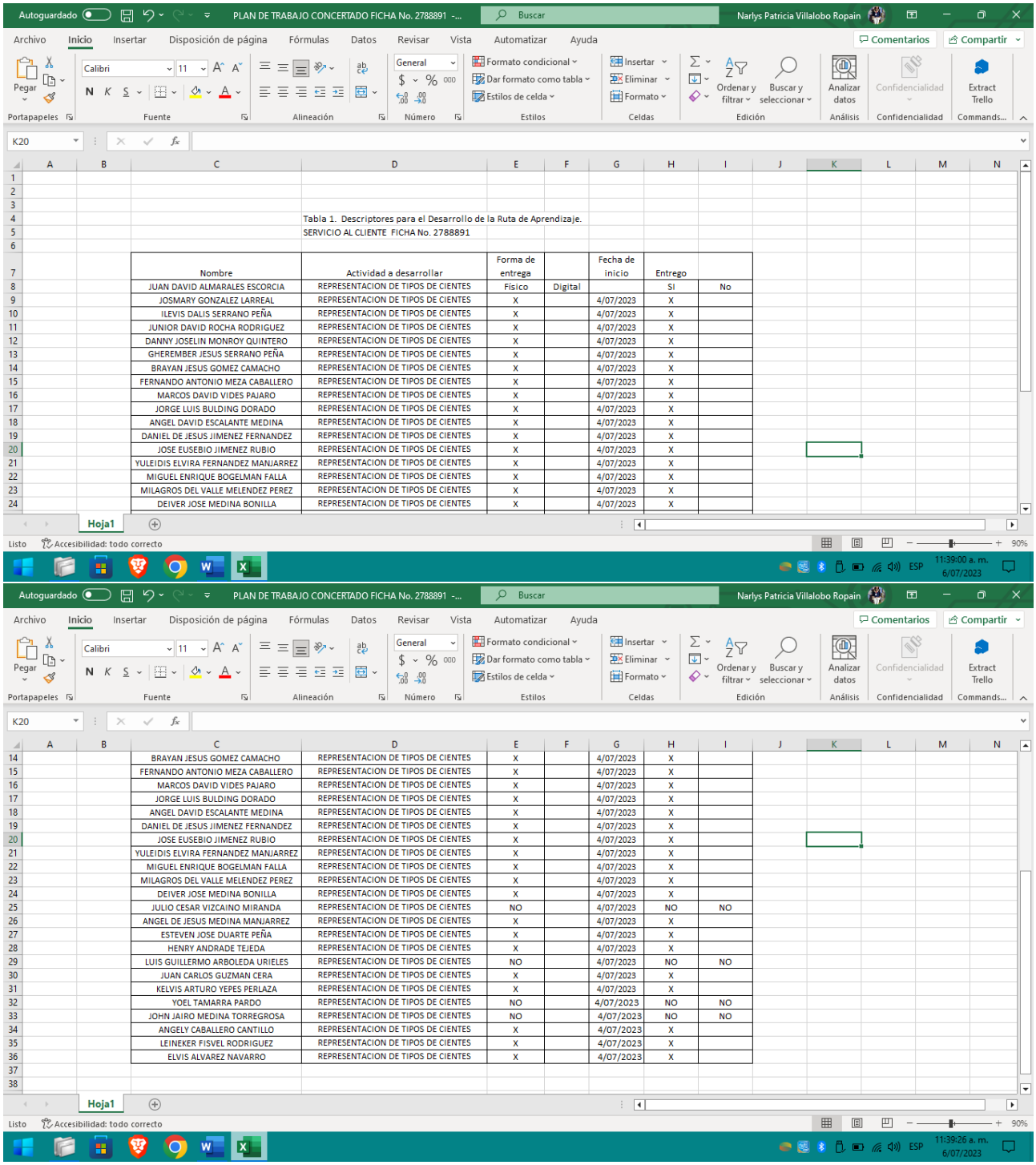
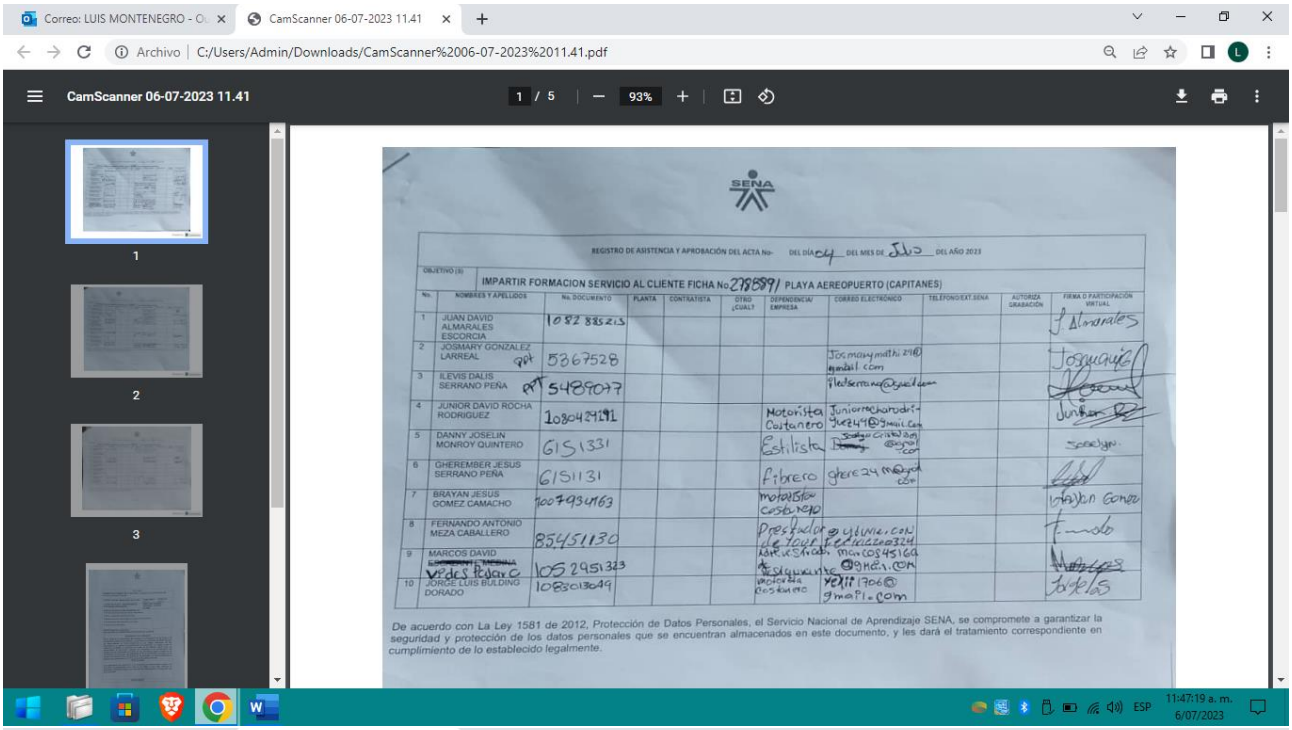
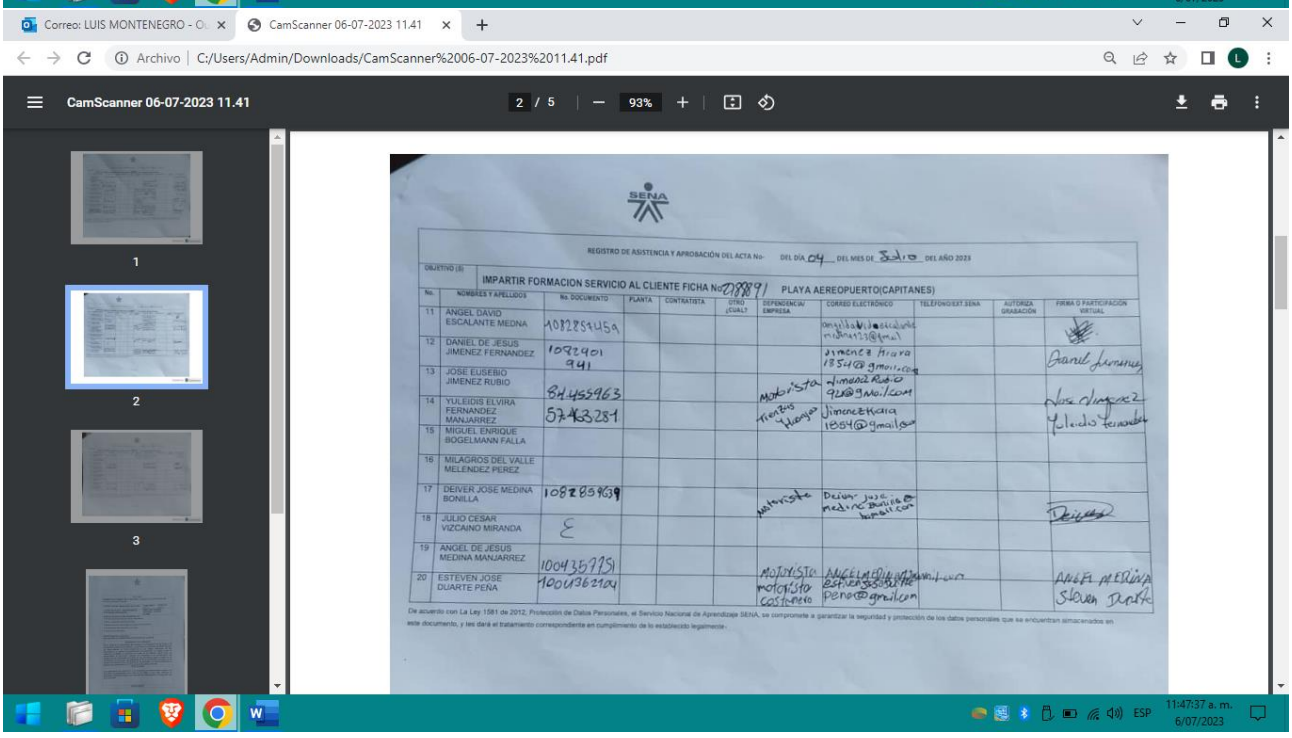
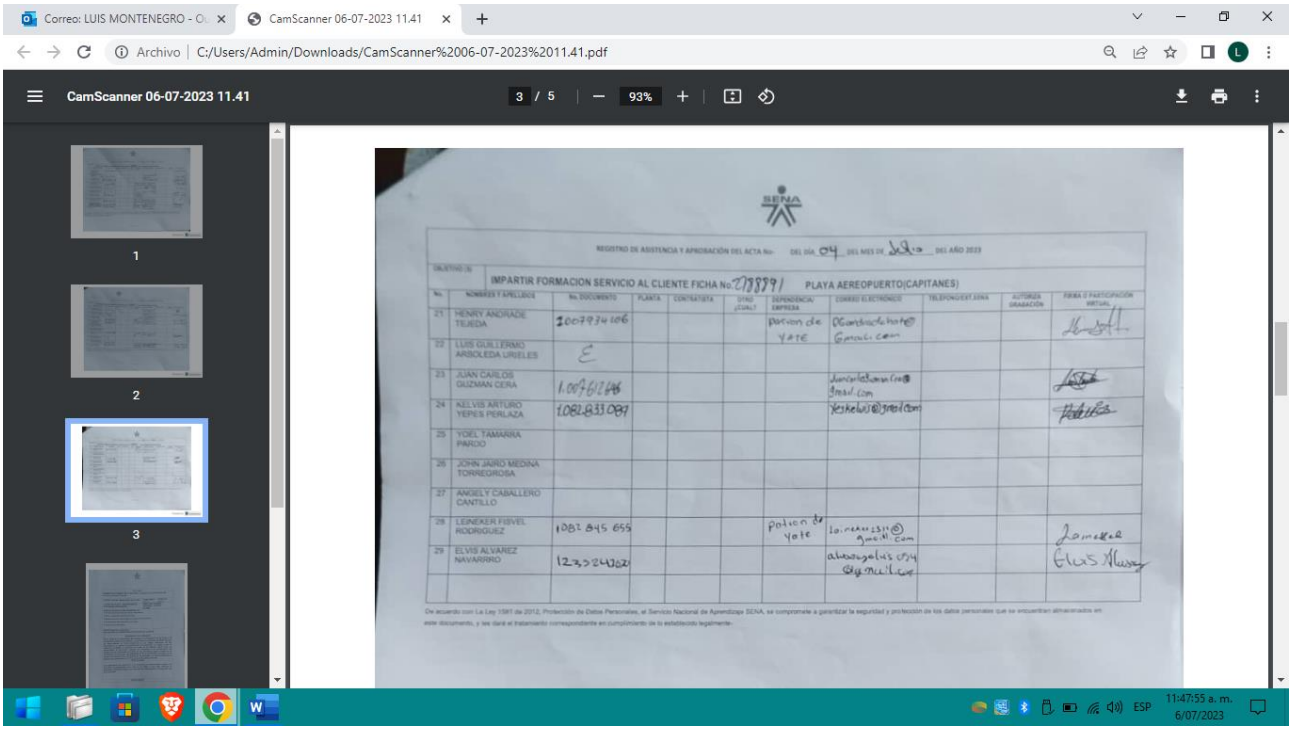


Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.
SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2788891

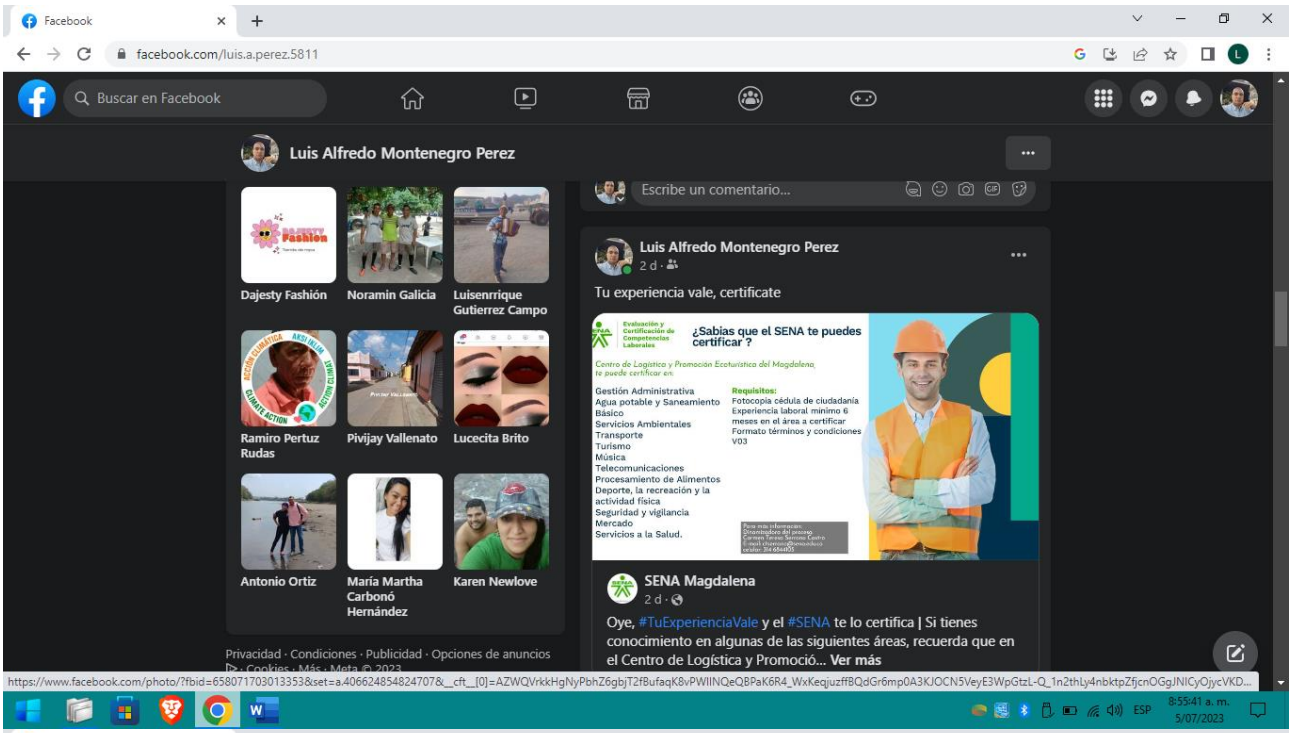
Nombre	Actividad a desarrollar	Forma de entrega		Fecha de inicio	Entrego	
JUAN DAVID ALMARALES ESCORCIA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	Fisico	Digital		SI	No
JOSMARY GONZALEZ LARREAL	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
ILEVIS DALIS SERRANO PEÑA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
JUNIOR DAVID ROCHA RODRIGUEZ	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
DANNY JOSELIN MONROY QUINTERO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
GHEREMBER JESUS SERRANO PEÑA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
BRAYAN JESUS GOMEZ CAMACHO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
FERNANDO ANTONIO MEZA CABALLERO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
MARCOS DAVID VIDES PAJARO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
JORGE LUIS BULDING DORADO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
ANGEL DAVID ESCALANTE MEDINA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
DANIEL DE JESUS JIMENEZ FERNANDEZ	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
JOSE EUSEBIO JIMENEZ RUBIO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
YULEIDIS ELVIRA FERNANDEZ MANJARREZ	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
MIGUEL ENRIQUE BOGELMAN FALLA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
MILAGROS DEL VALLE MELENDEZ PEREZ	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
DEIVER JOSE MEDINA BONILLA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
JULIO CESAR VIZCAINO MIRANDA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	NO		4/07/2023	NO	NO
ANGEL DE JESUS MEDINA MANJARREZ	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
ESTEVEN JOSE DUARTE PEÑA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
HENRY ANDRADE TEJEDA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
LUIS GUILLERMO ARBOLEDA URIELES	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	NO		4/07/2023	NO	NO
JUAN CARLOS GUZMAN CERA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
KELVIS ARTURO YEPES PERLAZA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
YOEL TAMARRA PARDO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	NO		4/07/2023	NO	NO
JOHN JAIRO MEDINA TORREGROSA	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	NO		4/07/2023	NO	NO
ANGELY CABALLERO CANTILLO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
LEINEKER FISVEL RODRIGUEZ	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	
ELVIS ALVAREZ NAVARRO	REPRESENTACION DE TIPOS DE CIENTES	X		4/07/2023	X	

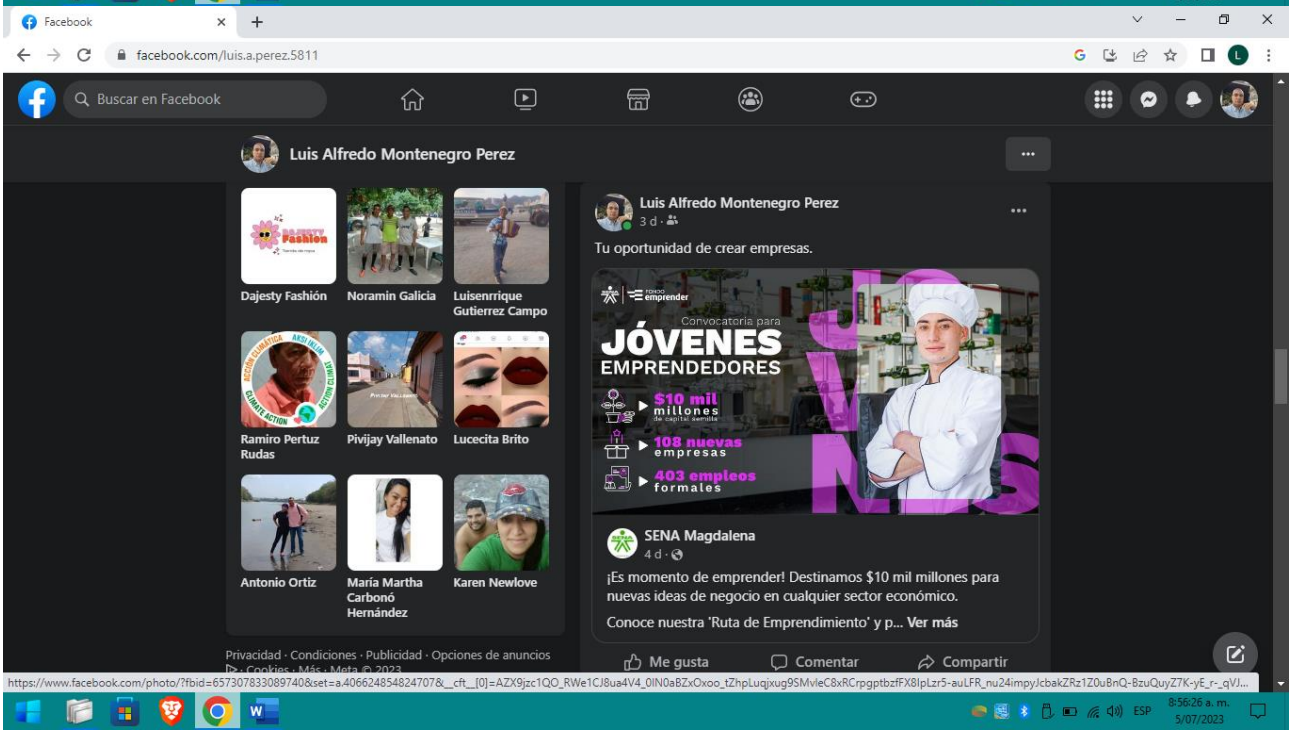

Correo: LUIS MONTENEGRO - O...
CamScanner 06-07-2023 11.41
Archivo | C:/Users/Admin/Downloads/CamScanner%2006-07-2023%2011.41.pdf
CamScanner 06-07-2023 11.41
1 / 5
93%
REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 04 DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2023
IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No 278891 PLAYA AEREOPUERTO (CAPITANES)
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.
ESP
11:47:19 a. m.
6/07/2023


Correo: LUIS MONTENEGRO - O...
CamScanner 06-07-2023 11.41
Archivo | C:/Users/Admin/Downloads/CamScanner%2006-07-2023%2011.41.pdf
CamScanner 06-07-2023 11.41
2 / 5
93%
REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 04 DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2023
IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No 278891 PLAYA AEREOPUERTO(CAPITANES)
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.
ESP
11:47:37 a. m.
6/07/2023


Correo: LUIS MONTENEGRO - O
CamScanner 06-07-2023 11.41
Archivo | C:/Users/Admin/Downloads/CamScanner%2006-07-2023%2011.41.pdf
CamScanner 06-07-2023 11.41
3 / 5
93%
1
2
3
REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 04 DEL MES DE DEL AÑO 2023
IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2778891 PLAYA AEREOPUERTO(CAPITANES)
21 HENRY ANDRADE TEJEDA 1007974106 Portion de YATE
22 LUIS GUILLERMO ARBOLEDA URIELES E
23 JUAN CARLOS GUZMAN CERA 1.067.812.846
24 KELVIS ARTURO YEPES PERLAZA 1.082.833.087
25 YOEL TAMARA PARDO
26 JOHN JAIRO MEDINA TORREGROSA
27 ANGELY CABALLERO CANTILLO
28 LEINEKER FIEVEL RODRIGUEZ 1082 845 655 Portion de Yate
29 ELVIS ALVAREZ NAVARRO 12,3,2,4,7,0,2,1
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.
ESP
11:47:55 a. m.
6/07/2023

ANEXO No.10 DIVULGACIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACION POR COMPETENCIAS LABORALES Y CONVOCATORIAS PARA JOVENES EMPRENDEDORES





ANEXO No 11 PANTALLAZO DEL PROCESO DE FORMACION FICHA No.2788891



ANEXO No. 12 PANTALLAZO DE UTILIZACION DE LA DIAPOSITIVAS EN LA FORMACION FICHA No. 2788891

