



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Santa marta, octubre 2023.

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

Asunto: Informe mensual de
ejecución contractual Mes Octubre 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 Logística y Promoción Ecoturística 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 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 M/CTE (\$ 4.096.830) cada uno correspondientes a los meses de agosto a octubre de 2023

Plazo: Será hasta el 30 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 Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación	Impartir formación presencial en el programa .de Servicio al Cliente Fichas No.2851087, 2851099, 2860916 y 2860917	ANEXO No. 1
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. 2851099	ANEXO No. 3
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en 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 ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en 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	Presentación de la planilla de asistencia y acta de la ficha No.2851099	ANEXO No. 4



	académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz		
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 ficha No.2851099	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.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro
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. 2851099	ANEXO No. 6
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en 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 ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en 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 octubre 2023.	ANEXO No. 7
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 octubre 2023	ANEXO No. 8
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 ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro



	dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.		
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro	Divulgación de la fase II de la convocatoria de apoyos de sostenimiento regular y Certificación de competencias laborales	ANEXO No. 9
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 ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en 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. 2851099	ANEXO No. 10
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en 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.2851099	ANEXO No. 11
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en 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 ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro



26	Presentación de los soportes para la legalización de honorarios; Formato para pago de contrato por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales, pago de seguridad social del mes de Septiembre 2023, según planilla No. 9456371798 de aportes en línea.		
	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 ejecutó en 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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL

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. 9456371798 de la planilla de aportes en línea septiembre 2023 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti-trámites”)



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 entidad(es) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5° 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 Andrés Gámez
Supervisor(a) Contrato. CO1.PCCNTR.4517643 de 2023
Coordinador Académico



ANEXO No.1 FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2851099





FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2851087





ANEXO No. 2 PANTALLAZO DE LA GUIA DE APRENDIZAJE, PLANEACION PEDAGOGICA E INSTRUMENTOS DE EVALUACION FICHA No. 2851099

The screenshot displays the SENA learning guide interface. At the top, there is a header with the SENA logo and the title "PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE". Below this, the section "IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE" is shown, containing a list of details:

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13530025
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales
- Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.
- Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización
- Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente
- **Duración de la Guía:** 48 horas

The interface includes a sidebar with navigation tools and a top bar with search and user options.

The screenshot displays the SENA learning guide interface, showing the "2. PRESENTACION" section. The text reads:

Estimados Aprendices, a través del desarrollo de la presente guía determinaremos como el servicio al cliente es el pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, tanto interno como externo, enfatizando que el buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos de la empresa en donde exista alguna interacción con el cliente externo; desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada de la organización hasta la llamada contestada por la secretaria.

Para lo cual es necesario capacitar y entrenar a todo el personal en el buen servicio al cliente, ya que un servicio de calidad no solo compete a aquel personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que es responsabilidad de todos los trabajadores, desde el encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general.

GFPI-F-135 V02

The interface includes a sidebar with navigation tools and a top bar with search and user options.



Menú GUIA DE APRENDIZ... Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

GFPI-F-135 V02

Hay que tener en cuenta que establecer una comunicación efectiva con los clientes es fundamental ya que si algún proceso está atrasado, si algún trabajo que se prometió realizar sufre una demora, no hay que esperar a que ellos llamen a quejarse; ¡hay que sorprenderlos, llamándolos! explicándoles y ofreciéndoles una la solución antes que se enojen.

Ofrecer una respuesta rápidas ya sea por teléfono o personalmente, es un mecanismo que puede evitar perder al cliente; nunca hay que demorar en responder a una pregunta, contestar una duda o programar una cita, no hay que esperar que la competencia gane o atraiga nuestros clientes

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad

11:54:13 a. m.
19/10/2023

Menú GUIA DE APRENDIZ... Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.

Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social. Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados Como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.

Actividad: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta los loscuales se desarrollara un debate en el ambiente de formación.

3.2. ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACION.

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.

11:54:42 a. m.
19/10/2023



Menú ☆ GUIA DE APRENDIZ... x + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas Q

cliente Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes En que cree usted que debería de mejorar.

GFPI-F-135 V02

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 obstáculos en 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.

11:55:09 a. m. 19/10/2023

Menú ☆ GUIA DE APRENDIZ... x + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas Q

servicio y realiza un ensayo maximo dos hojas.

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

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa

11:56:40 a. m. 19/10/2023



Menú ☆ GUIA DE APRENDIZ... x + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa

SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona

GFPI-F-135 V02

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.

Menú ☆ GUIA DE APRENDIZ... x + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

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 BIBLIOGRAFICOS.

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	LUIS MONTENEGRO PEREZ	INSTRUCTOR	SENA	01-10-2023



Autoguardado • PLANEACION PEDAG... • Guardado en Este PC • Buscar Nariys Patricia Villalobo Repain

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

Comentarios Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Confidencialidad Complementos Analizar datos

E7 13530025 - VERSION 2

Gestión de Formación Profesional Integral PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR FORMATO PLANIFICACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO												
Fecha de Elaboración		01/10/2023										
Finalización del Programa de Formación		FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN										
Modalidad de Ejecución		PRESENCIAL										
Código y versión del Programa		13530025 - VERSION 2										
Objeto (Diligencie esta casilla únicamente si es programa de formación Titulada)		NO APLICA										
Objeto (Diligencie esta casilla únicamente si es programa de formación Titulada)		NO APLICA										
Nombre(s) que elabora la planeación pedagógica		LUIS MONTENEGRO PEREZ				CLPEM						
		Nombres y Apellidos				Regional y Centro de formación						
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			
1. SOLUCIONAR EL			1. COGNITIVA (SABER)			Videos	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar diligenciamiento actividades		Socializar en el

PLANEACION INSTRUCTIVO

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

12:01:58 p. m. 19/10/2023

Autoguardado • PLANEACION PEDAG... • Guardado en Este PC • Buscar Nariys Patricia Villalobo Repain

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

Comentarios Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Confidencialidad Complementos Analizar datos

E7 13530025 - VERSION 2

Gestión de Formación Profesional Integral PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR FORMATO PLANIFICACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO												
Fecha de Elaboración		01/10/2023										
Finalización del Programa de Formación		FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN										
Modalidad de Ejecución		PRESENCIAL										
Código y versión del Programa		13530025 - VERSION 2										
Objeto (Diligencie esta casilla únicamente si es programa de formación Titulada)		NO APLICA										
Objeto (Diligencie esta casilla únicamente si es programa de formación Titulada)		NO APLICA										
Nombre(s) que elabora la planeación pedagógica		LUIS MONTENEGRO PEREZ				CLPEM						
		Nombres y Apellidos				Regional y Centro de formación						
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			
			1. COGNITIVA (SABER)			Videos	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar diligenciamiento actividades, valores y normas de conducta en las relaciones interpersonales		Socializar en el ambiente de formación
			2. MOTRIZ (HACER)			Debate	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar 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.	Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido	Ambiente de Formación
			3. VIVENCIAL (SUBJETIVO-SER)			Mapa Conceptual	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Identificar con objetividad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilitar el servicio	Elaboración de mapa conceptual	Enviar actividad al correo electrónico

PLANEACION INSTRUCTIVO

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

12:27:32 p. m. 19/10/2023



Menú 1 + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

SENA CENTRO LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICO DEL MAGADALENA CUESTIONARIO PARA EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO PROGRAMA DE FORMACION COMPLEMENTARIA Fecha: 01-10-2023

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

Menú 1 + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

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:



ANEXO No. 3 PANTALLAZO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS DE LA FICHA No. 2851099

Autoguardado 87 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: todo correcto

CONOCIMIENTOS PREVIOS SERVICIO AL CLIENTE • Guardado en Este PC Nariys Patricia Villalobo Ropain

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Diseño de tabla Disposición Comentarios Edición Compartir

Calibri 10 A A Fuente Párrafo Estilos Edición Voz Confidencialidad Editor Reutilizar archivos Complementos

SENA

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

QUE ALEJA UN CIENTE DE UNA ORGANIZACIÓN

QUE TAN IMPORTANTE ES LA PRESENTACION PERESONAL

Página 1 de 1 87 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: todo correcto

CONOCIMIENTOS PREVIOS SERVICIO AL CLIENTE • Guardado en Este PC Nariys Patricia Villalobo Ropain

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Diseño de tabla Disposición Comentarios Edición Compartir

Calibri (Cuerpo) 14 A A Fuente Párrafo Estilos Edición Voz Confidencialidad Editor Reutilizar archivos Complementos

SENA

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

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

Página 1 de 1 87 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: todo correcto



ANEXO No. 4 PANTALLAZO PLANILLA DE ASISTENCIA Y ACTA DE LA DE LA FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2851099

Menú CamScanner 19-10-... X + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DEL DIA 02 DEL MES DE OCT DEL AÑO 2023

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2851099 HOTEL TAMACA

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	CONTRATISTA	TÍTULO (CUAL)	SUPERVISOR EMPRESA	CONTACTO TELEFÓNICO	TELÉFONO SENA	ALFABETIZACIÓN	FIRMA Y PARTICIPACIÓN VERBAL
1	SERGIO RODRIGUEZ ARZAS	85453882								
2	MARCON ANTONIO NIETO MUJICA	85453882								
3	VON JARDINIA MURCIZ	85453882								
4	RICARDO JIMENEZ DE LA HOZ	85453882								
5	SERGIO MUÑOZGA ORTIZ	85453882								
6	CAROLINSON ARZAS ALVAREZ	1001896242								
7	SERGIO ANDRES CASTAÑEDA RODRIGUEZ	1001896242								
8	FERNANDO TAREZ RODRIGUEZ	12556187								
9	DEYNER JOSE ROMERO ANAYA	1001896242								
10	FLORENTINO SANDOVAL	1004366004								

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

GD-F-007 V04

Powered by CamScanner

Menú CamScanner 19-10-... X + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DEL DIA 02 DEL MES DE OCT DEL AÑO 2023

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2851099 HOTEL TAMACA

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	CONTRATISTA	TÍTULO (CUAL)	SUPERVISOR EMPRESA	CONTACTO TELEFÓNICO	TELÉFONO SENA	ALFABETIZACIÓN	FIRMA Y PARTICIPACIÓN VERBAL
11	MICHELLE CACUA BARRIOS	1001896242								
12	NAYIBE MAGIAS GONZALEZ	12556187								
13	SERGIO PEDREZ GRANADOS	12556187								
14	EVELYN CORDOBA MEJA	1001896242								
15	EVELYN YACOBELLO MANJAREZ	1001896242								
16	CINTIA PAGOLA GONTERO AGOSTA	1001896242								
17	ALEJOSS GUTIERREZ LARA	12556187								
18	YULETH VILLANUEVA OLIVERA	1001896242								
19	CARLOS DANIEL CABALLERO	1001896242								
20	GREGORIA MANGUZA	1001896242								

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

GD-F-007 V04

Powered by CamScanner

Menu

CamScanner 19-10-... x

+ Create

Todas las herramientasEditarConvertirFirmar

Buscar texto o herramientas

Inicio sesión

Impartir Formación Servicio al Cliente

Hotel Tamaya

No.	Nombre y Apellidos	No. Documento	Plaza	Contratista	OTG (Cant.)	Experiencia (Años)	Correo Electrónico	Telefonos (Ext. / Cel.)	Autocarro (Ubicación)	Fecha y Participación (Años)
21	ISLA MONTERO ROLANDO						rolando@tamaya.com	301 481 1197		
22	SIBARRAY YANEZ PELLO	102846244					pello@tamaya.com	316500888		
23	YESICA MANJARREZ ACOSTA	5743360					yesica@tamaya.com	315159063		
24	ANDREA JIMENEZ RUIZ	1002450917					andrea@tamaya.com	314311337		
25	JOSÉ DANIEL DELGADO	108748386					danieldelgado@tamaya.com	304663155		
26	JORRINER POZARRO	7608029					pozarro@tamaya.com	300543008		
27	CARLOS VILLALBA CASTELLANO	1004463445					carlos@tamaya.com	301665014		
28	ANDREA CASTELLANOS	108748386					andrea@tamaya.com	3014481004		
29	MINERVA GONZALEZ	108512537					minerva@tamaya.com	31624968		
30	MARIANA ORDÓÑEZ CHARRIZ	5743360					mariana@tamaya.com	3001448337		

De acuerdo con La Ley 1981 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 encuentren almacenados en este documento, y los dará el tratamiento correspondiente al cumplimiento de la actividad legítima.

GG-F-001 V04

[illegible]



Menú CamScanner 19-10-... X + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

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, octubre 2023

HORA INICIO: 2. p.m.

HORA FIN: 6. p.m.

LUGAR Y/O ENLACE: HOTEL TAMACA BEACH RESORT.

DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO CLPEM

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En la sede del Hotel Tamacá Beach Resort Santamarta se da inicio a la formación de Servicio al Cliente, la cual tiene una duración de 48 horas que se desarrollaran de forma presencial y con trabajo autónomo de los aprendices, se realiza la presentación del Instructor, se explica todo lo referente al SENA, se presenta un video de los 64 años, 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 8. a.m. a 12 p.m. de Lunes a Viernes.

CONCLUSIONES

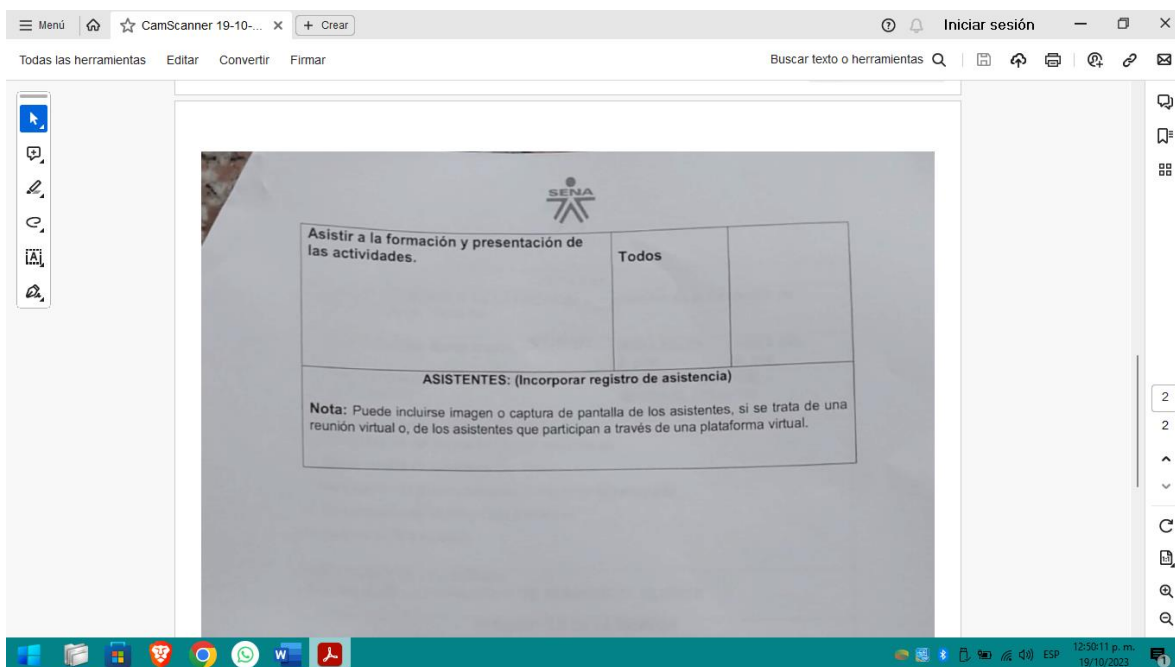
Los aprendices que asistieron a la inducción se comprometen asistir a la formación puntualmente y en caso de no asistir a una clase informar al Instructor Luis Montenegro, y el aprendiz se compromete a recuperarla con una actividad.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

GD-F-007 V04

12:49:27 p. m.
19/10/2023





ANEXO No. 5 PANTALLAZO DE LA CREACION DE RUTA DE APRENDIZAJE DE LA FICHA No. 2851099

Sofia plus x +

No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

Reportes

Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación

Actividad de aprendizaje	Opciones
SERVICIO AL CLIENTE	[icon]
RUTA SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2075081	[icon]
SERVICIO AL CLIENTE	[icon]
ATENDER CLIENTES	[icon]
RUTA DE APRENDIZAJE - NUMERO DE FICHA 2137820	[icon]
ATENDER CLIENTES EN LA ORGANIZACIÓN	[icon]
DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA CORRECTA ATENCIÓN AL CLIENTE	[icon]
ANALIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.	[icon]
FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS	[icon]
RUTA FICHA 2161203	[icon]

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiendo

Ruta de Aprendizaje

Nombre de la Ruta de Aprendizaje* RUTA DE APRENDIZAJE 2851099SERVICIO AL CLIENTE

Guardar Activar Ruta de Aprendizaje

La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a205;

9:59:00 a.m. 3/10/2023



ANEXO No. 6 PANTALLAZO DE UTILIZACION DE LA PLATAFORMA SOFIA PLUS FICHA No. 2851099

Sofia plus x +

No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

SofiaPlus  **LUIS ALFREDO** Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Equipo desarrollo curricular

Desarrollo Curricular

Gestión de Actividades de Aprendizaje

Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades

Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades

Gestión de Proyectos

Reportes

Ejecución de la Formación

Reportes

Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades

Programa de Formación* Consultar

Ficha de Caracterización* Consultar

Competencias del Programa de Formación

☒ Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Filtrar Actividad de Aprendizaje

Actividad Aprendizaje Consultar

Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación

Actividad de aprendizaje	Opciones
SERVICIO AL CLIENTE	 
RUTA SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2075081	 
SERVICIO AL CLIENTE	 
ATENDER CLIENTES	 
RUTA DE APRENDIZAJE - NUMERO DE FICHA 2137820	 
ATENDER CLIENTES EN LA ORGANIZACIÓN	 

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia - a205;

9:59:31 a. m. 3/10/2023



ANEXO No. 7 PANTALLAZO DE LOS EVENTOS MES DE OCTUBRE 2023.

NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: HOTEL TAMACA - Outlook - Google Chrome

about:blank

Eliminar Archivar Informar Responder Leído / No leído Clasificar Marcar/Desmarcar Imprimir

NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: HOTEL TAMACA

Para el Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena es importante atender sus necesidades, a continuación, le presento la programación del Curso solicitado:

No. FICHA DE CARACTERIZACIÓN:	2851099				
TIPO DE FORMACIÓN					
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA	
X					
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE					
NOMBRES Y APELLIDOS:	LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ			CÉDULA:	72154804
CORREO ELECTRÓNICO:	luismontenegrop@hotmail.com			TEL/CEL:	3126154122
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN					
NOMBRE:	SERVICIO AL CLIENTE				
CÓDIGO DEL PROGRAMA:	13530025	VERSIÓN:	2	DURACIÓN DEL PROGRAMA (HORAS)	48
MUNICIPIO:	SANTA MARTA	DIRECCIÓN			
FECHA DE INICIO:	22/9/2023	FECHA DE TERMINACIÓN:	5/10/2023		
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:	NUMERO DE CUPO			35	
TIPO DE POBLACION	NUMERO DE APRENDICES				
DÍAS	LUNES	MARTES	MÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
HORAS	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE					
EMPRESA:	HOTEL TAMACA			NIT	
CONVENIO:	NO				
DIRECCIÓN:					
NOMBRE DE CONTACTO	IVAN DARIO MEZA			TELEF:	4381117
CORREO ELECTRÓNICO:					

NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: HOTEL TAMACA - Outlook - Google Chrome

about:blank

Eliminar Archivar Informar Responder Leído / No leído Clasificar Marcar/Desmarcar Imprimir

NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: HOTEL TAMACA

Estimados Srs.
Cordial saludo.

Para el Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena es importante atender sus necesidades, a continuación, le presento la programación del Curso solicitado:

No. FICHA DE CARACTERIZACIÓN:	2851087				
TIPO DE FORMACIÓN					
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA	
X					
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE					
NOMBRES Y APELLIDOS:	LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ			CÉDULA:	72154804
CORREO ELECTRÓNICO:	luismontenegrop@hotmail.com			TEL/CEL:	3126154122
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN					
NOMBRE:	SERVICIO AL CLIENTE				
CÓDIGO DEL PROGRAMA:	13530025	VERSIÓN:	2	DURACIÓN DEL PROGRAMA (HORAS)	48
MUNICIPIO:	SANTA MARTA	DIRECCIÓN			
FECHA DE INICIO:	22/9/2023	FECHA DE TERMINACIÓN:	20/10/2023		
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:	NUMERO DE CUPO			35	
TIPO DE POBLACION	NUMERO DE APRENDICES				
DÍAS	LUNES	MARTES	MÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
HORAS	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE					
EMPRESA:	HOTEL TAMACA			NIT	
CONVENIO:	NO				
DIRECCIÓN:					
NOMBRE DE CONTACTO	IVAN DARIO MEZA			TELEF:	4381117
CORREO ELECTRÓNICO:					



NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: HOTEL TAMACA - Outlook - Google Chrome

Eliminar Archivar Informar Responder Leído / No leído Clasificar Marcar/Desmarcar Imprimir

NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: HOTEL TAMACA

Estimados Srs.
Cordial saludo.

Para el Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena es importante atender sus necesidades, a continuación, le presento la programación del Curso solicitado:

No. FICHA DE CARACTERIZACIÓN:		2860916			
TIPO DE FORMACIÓN					
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA	
X					
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE					
NOMBRES Y APELLIDOS:			LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ		CÉDULA:
CORREO ELECTRÓNICO:			luismontenegro@hotmail.com		72154804
			lmontenegro@sena.edu.co		TEL/CEL:
					3126154122
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN					
NOMBRE: SERVICIO AL CLIENTE					
CÓDIGO DEL PROGRAMA:	13530025	VERSIÓN:	2	DURACIÓN DEL PROGRAMA (HORAS)	48
MUNICIPIO:	SANTA MARTA	DIRECCIÓN			
FECHA DE INICIO:	9/10/2023	FECHA DE TERMINACIÓN:		23/10/2023	
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:	NUMERO DE CUPO		35		
TIPO DE POBLACION	NUMERO DE APRENDICES				
DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
HORAS	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00

NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND - Outlook - Google Chrome

Eliminar Archivar Informar Responder Leído / No leído Clasificar Marcar/Desmarcar Imprimir

NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND

Estimados Srs.
Cordial saludo.

Para el Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena es importante atender sus necesidades, a continuación, le presento la programación del Curso solicitado:

No. FICHA DE CARACTERIZACIÓN:		2860917			
TIPO DE FORMACIÓN					
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA	
X					
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE					
NOMBRES Y APELLIDOS:			LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ		CÉDULA:
CORREO ELECTRÓNICO:			luismontenegro@hotmail.com		72154804
			lmontenegro@sena.edu.co		TEL/CEL:
					3126154122
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN					
NOMBRE: SERVICIO AL CLIENTE					
CÓDIGO DEL PROGRAMA:	13530025	VERSIÓN:	2	DURACIÓN DEL PROGRAMA (HORAS)	48
MUNICIPIO:	SANTA MARTA	DIRECCIÓN			
FECHA DE INICIO:	10/10/2023	FECHA DE TERMINACIÓN:		28/10/2023	
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:	NUMERO DE CUPO		35		
TIPO DE POBLACION	NUMERO DE APRENDICES				
DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
HORAS	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00	08:00 - 12:00



ANEXO No. 8 PANTALLAZO DEL PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR DEL MES DE OCTUBRE 2023.

The screenshot displays a digital portfolio interface. At the top, there is a header with the SENA logo and the title "PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL" followed by "FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE". Below this, the section "IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE" lists several bullet points: "Denominación del Programa de Formación: Servicio al cliente", "Código del Programa de Formación: 13530025", "Competencia: Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización", "Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales", "Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.", "Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización", "Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente", and "Duración de la Guía: 48 horas". The bottom part of the screenshot shows the "2. PRESENTACION" section, which contains two paragraphs of text. The first paragraph states that service to the client is the fundamental pillar of a company, and the second paragraph discusses the need to train all personnel in good service to the client. The interface includes a sidebar with various tools and a top navigation bar with options like "Menú", "Inicio", "Crear", and "Iniciar sesión". The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock indicating 12:57:56 p.m. on 19/10/2023.

SENA

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Servicio al cliente
- Código del Programa de Formación: 13530025
- Competencia: Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales
- Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.
- Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización
- Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente
- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACION

Estimados Aprendices, a través del desarrollo de la presente guía determinaremos como el servicio al cliente es el pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, tanto interno como externo, enfatizando que el buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos de la empresa en donde exista alguna interacción con el cliente externo; desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada de la organización hasta la llamada contestada por la secretaria.

Para lo cual es necesario capacitar y entrenar a todo el personal en el buen servicio al cliente, ya que un servicio de calidad no solo compete a aquel personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que es responsabilidad de todos los trabajadores, desde el encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general.

GFPI-F-135 V02



Menú ☆ GUIA DE APRENDIZ... x + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

GFPI-F-135 V02

Hay que tener en cuenta que establecer una comunicación efectiva con los clientes es fundamental ya que si algún proceso está atrasado, si algún trabajo que se prometió realizar sufre una demora, no hay que esperar a que ellos llamen a quejarse; ¡hay que sorprenderlos, llamándolos! explicándoles y ofreciéndoles una solución antes que se enojen.

Ofrecer una respuesta rápida ya sea por teléfono o personalmente, es un mecanismo que puede evitar perder al cliente; nunca hay que demorar en responder a una pregunta, contestar una duda o programar una cita, no hay que esperar que la competencia gane o atraiga nuestros clientes

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad

2
4
^
v
C
D
Q

Windows Taskbar: File Explorer, Google Chrome, WhatsApp, Word, PDF Reader, System Tray: Network, Volume, ESP, 12:58:30 p. m., 19/10/2023

Menú ☆ GUIA DE APRENDIZ... x + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.

Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social. Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados Como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.

Actividad: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta los cuales se desarrollara un debate en el ambiente de formación.

3.2. ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN.

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.

2
4
^
v
C
D
Q

Windows Taskbar: File Explorer, Google Chrome, WhatsApp, Word, PDF Reader, System Tray: Network, Volume, ESP, 12:58:46 p. m., 19/10/2023



Menú GUIA DE APRENDIZ... Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

GFPI-F-135 V02

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 conceptualizará y vivenciará procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera.

1. En un Mapa conceptual establezca cual es el proceso de la comunicación, sus elementos, los obstáculos en la comunicación y las funciones del mensaje.
2. Del mapa anterior identifique cuales son las etapas en la comunicación.
3. Investiga acerca el triángulo del servicio y establezca, que elementos componen el triángulo de servicio y realiza un ensayo máximo dos hojas.

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

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa

SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona

Menú GUIA DE APRENDIZ... Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar

Buscar texto o herramientas

12:59:03 p. m. 19/10/2023



Menú GUIA DE APRENDIZ... Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa

SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona

GFPI-F-135 V02

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 BIBLIOGRAFICOS.

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	LUIS MONTENEGRO PEREZ	INSTRUCTOR	SENA	01-10-2023

Menú GUIA DE APRENDIZ... Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

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 BIBLIOGRAFICOS.

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO



Autoguardado PLAN DE TRABAJO CONCERTADO FICHA No. 2851099 Guardado en Este PC Nany Patricia Villalobo Ropain

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

Comentarios Compartir

Calibri 11 A A Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Confidencialidad Complementos Analizar datos

N26

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.
SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2851099

Nombre	Actividad a desarrollar	Forma de entrega		Fecha de inicio	Entrego	
SERGIO RODRIGUEZ RIVAS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	Físico	Digital		SI	No
RAMON ANTONIO NIETO MOJICA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
YON JAIRO ARIZA MUÑOZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
RONALD JIMENEZ DE LA HOZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
ERICK MENDOZA ORTIZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
DARLINSON ARIAS ALVAREZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
SERGIO ANDRES CASTAÑEDA RODRIGUEZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
FERNANDO NUÑEZ RODRIGUEZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
DEYNER JOSE ROMERO ANAYA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
YUSETH LOPEZ SANDOVAL	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
MICHELE CACUA BARRIOS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
NAYIBE MACIAS GONZALEZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
DIEGO PIEDRIZ GRANADOS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
EYLEN CORDOBA MEJIA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
EVELIN YACOMELO MANJARREZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
CINTIA PAOLA QUINTERO ACOSTA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	
ALEIDYS GUTIERREZ LARA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X	

Hoja1

Autoguardado PLAN DE TRABAJO CONCERTADO FICHA No. 2851099 Guardado en Este PC Nany Patricia Villalobo Ropain

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

Comentarios Compartir

Calibri 11 A A Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Confidencialidad Complementos Analizar datos

N26

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
18			MICHELE CACUA BARRIOS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
19			NAYIBE MACIAS GONZALEZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
20			DIEGO PIEDRIZ GRANADOS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
21			EYLEN CORDOBA MEJIA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
22			EVELIN YACOMELO MANJARREZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
23			CINTIA PAOLA QUINTERO ACOSTA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
24			ALEIDYS GUTIERREZ LARA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
25			YULIETH VILLANUEVA OLIVERA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
26			CARLOS DANIEL CABALLERO	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
27			GREGORIA MARQUEZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
28			ISABELA MONTERO BOLAÑOS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
29			SIMARY YANEZ PELUFO	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
30			YESICA MANJARREZ ACOSTA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
31			ANDREA JIMENEZ RUIZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
32			JOSE DANIEL DELGADO	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
33			JOHNNIER PIZARRRO	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
34			CARLOS VILLAREAL CARMONA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
35			ANDREA CASTELLANOS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
36			MINERVA GONZALEZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
37			MARIANA ORDOÑEZ CHARRIZ	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
38			CINDY ESCOBAR VARGAS	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
39			KELLYS VASQUEZ GARCIA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
40			TANIA SANJUAN BARRAZA	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
41			CARLOS VIZCAINO CABALLERO	IDENTIFIQUE MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS	X		2/10/2023	X					
42													

Hoja1

1:00:42 p. m. 19/10/2023



Menú CamScanner 19-10-... x + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DEL DIA 02 DEL MES DE OCT DEL AÑO 2023

IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 286109 HOTEL TABACA

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	COMPETENCIA	SEÑAL (Firma)	TELEFONO EMPRESA	CONTACTO ELECTRONICO	TELEFONO SEÑAL	ALUMNO GUARDADO	FECHA Y PARTICIPACION
1	SERGIO RODRIGUEZ RIVAS	85453802								Sergio R.
2	RAMON ANTONIO NIETO MUJICA	85437802								RAMON
3	VON JARCO ARIZA MUÑOZ	85437873								Von Jarco
4	RONALD JIMENEZ DE LA HOZ									Ronald
5	SIMON MENDEZ ORTIZ	85449202								Simon
6	DAVID ARIZA ALVAREZ	1001896742								DAVID
7	SERGIO ANDRES CASTAÑEDA RODRIGUEZ	100020543								Sergio
8	FERNANDO NUÑEZ RODRIGUEZ	12556187								Fernando
9	DEYMER JOSE ROMERO ANAYA	1001819221								Deymer
10	YUSITH LOPEZ SANDOVAL	1004766001								Yusith

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

GD-F-007 V04

Powered by CamScanner

Menú CamScanner 19-10-... x + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. DEL DIA 02 DEL MES DE OCT DEL AÑO 2023

IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 286109 HOTEL TABACA

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	COMPETENCIA	SEÑAL (Firma)	TELEFONO EMPRESA	CONTACTO ELECTRONICO	TELEFONO SEÑAL	ALUMNO GUARDADO	FECHA Y PARTICIPACION
11	MICHELLE CACUA RAMIRO	1001204161								Michelle
12	NAVIBE MACIAS GONZALEZ	26660450								Navibe
13	DIEGO PIEDRAZ GRAMACOS	12561864								Diego
14	EYLEN CORDOBA MEZA	1082943900								Eylen
15	EVELIN VALDEGIRIO MANABREZ	108130983	X							Evelin
16	CINTIA PAGUA GONTERO ACOSTA	1082912749								Cintia
17	ALDOYS GUTIERREZ LARA	1084820817								Aldoys
18	YUSITH VILLANUEVA OLIVERA	108189256								Yusith
19	CARLOS DANIEL CABALLERO	1081835078								Carlos
20	OREGORA MARDUEZ	6712381								Oregora

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

GD-F-007 V04

Powered by CamScanner



Menú CamScanner 19-10-... X + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No 28510 99 HOTEL TAMACA

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	CONTRATISTA	TIPO DE CONTRATO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO CELULAR	OTRO TELEFONO	FECHA DE PARTICIPACION
21	ISELA MONTERO SOLANO	105346244				Teniente SA	3011844937			
22	SIMON YANEZ PELUJO	57435860				Teniente SA	316504988			
23	YESICA MANJARREZ ACOSTA	1081130113				Teniente SA	3115164063			
24	ANDREA JIMENEZ RUIZ	108149186				Teniente SA	3011311333			
25	JOSE DANIEL DELGADO	7608024				Teniente SA	3011661815			
26	JOHANN PIZARRO	1004465445				Teniente SA	300593008			
27	CARLOS VILLALBA CARABIA	102787098				Teniente SA	3011665014			
28	ANDREA CASTELLANOS	108511533				Teniente SA	3011491004			
29	MINERVA GONZALEZ	57431861				Teniente SA	31624968			
30	MARIANA ORDOÑEZ CHARRIZ	100110160				Teniente SA	3008943337			

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 los dará a conocer correspondiente en cumplimiento de la legislación vigente.

GP-F-007 V04

Powered by CamScanner

Menú CamScanner 19-10-... X + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firmar Buscar texto o herramientas

IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No HOTEL TAMACA

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	CONTRATISTA	TIPO DE CONTRATO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO CELULAR	OTRO TELEFONO	FECHA DE PARTICIPACION
31	CAROL ESCOBAR VARGAS	108222222				Corrección de errores	3011311333			
32	KELLY VAQUERO GARCIA	108222222				Corrección de errores	3011311333			
33	TANIA SANCHEZ BARRAZA	108222222				Corrección de errores	3011311333			
34	CARLOS VECIANO CASALLERO	108222222				Corrección de errores	3011311333			

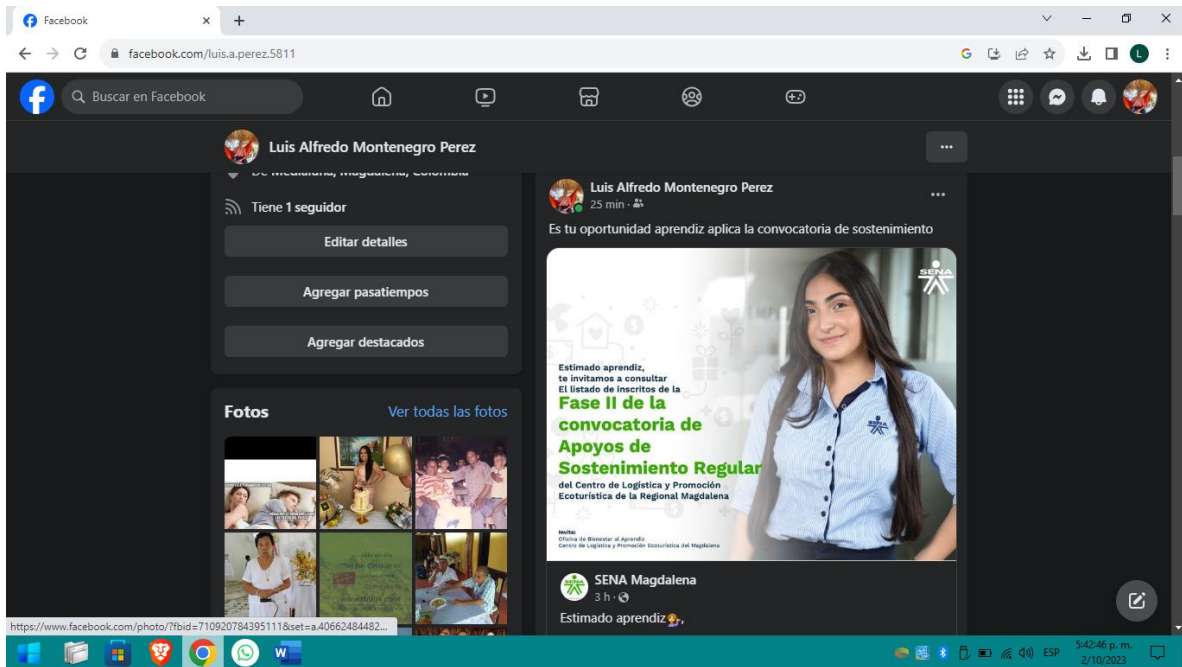
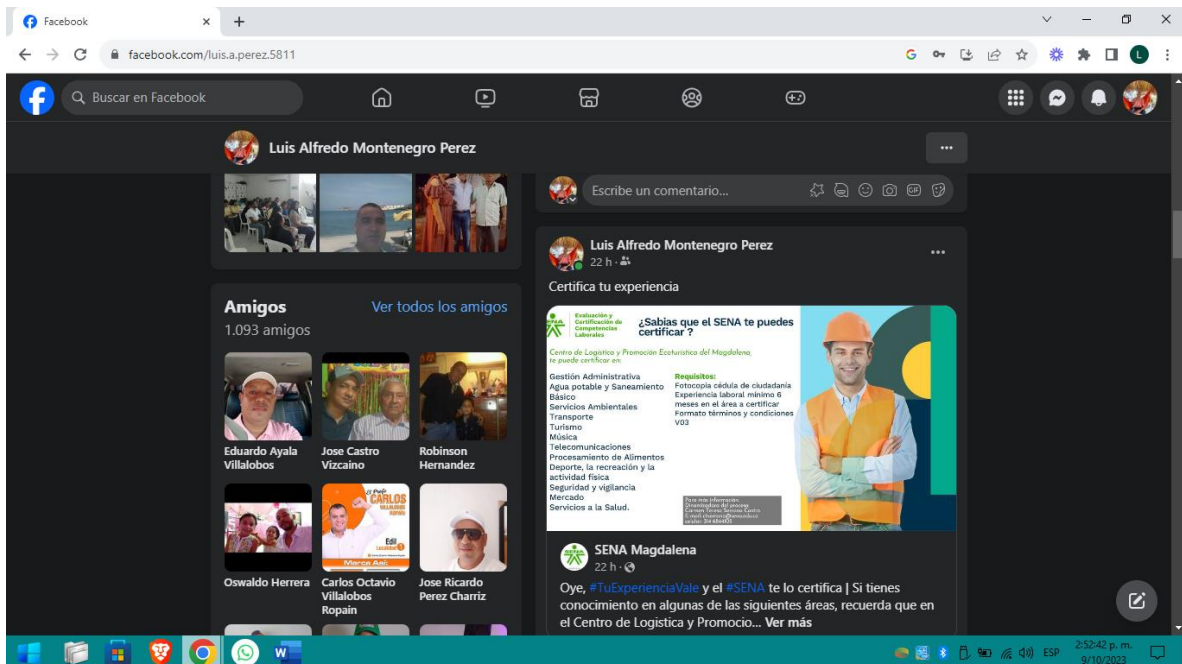
De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y los dará a conocer correspondiente en cumplimiento de la legislación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

GP-F-007 V04

Powered by CamScanner



ANEXO No. 9 DIVULGACIÓN DE LA FASE II DE LA CONVOCATORIA DE APOYO DE SOSTENIMIENTO REGULAR Y CERTIFICACION POR COMPETENCIAS LABORALES





ANEXO No 10 PANTALLAZO DEL PROCESO DE FORMACION FICHA No 2851099





ANEXO No. 11 PANTALLAZO DE UTILIZACION DE DIAPOSITIVAS EN LA FORMACION FICHA No. 2851099

