PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa marta, noviembre 2023.

Señor (a)
CARLOS ANDRES GAMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO **No. CO1.PCCNTR.5490215**
Coordinador Académico
Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Noviembre 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 SEIS MILLONES CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($ 6.145.245). La forma de pago para el contrato se establece así: Un (01) pago correspondiente al mes de noviembre de 2023, por un valor de CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE ($ 4.096.830) y Un (0) pago correspondiente a los Quince días del mes de Diciembre por un valor de DOS MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS QUINCEPESOS MCTE. ($ 2.048.415)

Plazo: Será hasta el 15 Diciembre 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 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. 2889484 y 2889507	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.	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 académica las novedades	Presentación de la planilla de asistencia y acta de la formación	ANEXO No. 4

	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 fichas No. 2889484 y 2889507	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	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	Asistencia al evento de divulgación de Sennova la sierra a tu cuerpo (nov.9)	ANEXO No. 7
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 noviembre 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 noviembre 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 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 I oferta de formación titulada 2024 y empoderamiento territorial territorial worldskills.	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 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	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro
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 de servicio al cliente.	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	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato	Presentación de los soportes para la legalización de honorarios; Formato para pago de contrato por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales, pago de seguridad social del mes de octubre 2023, según planilla No. 9457694170 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. 9457694170 de la planilla de aportes en línea del mes octubre 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 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 (21) folios

Cordialmente,

Firma

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

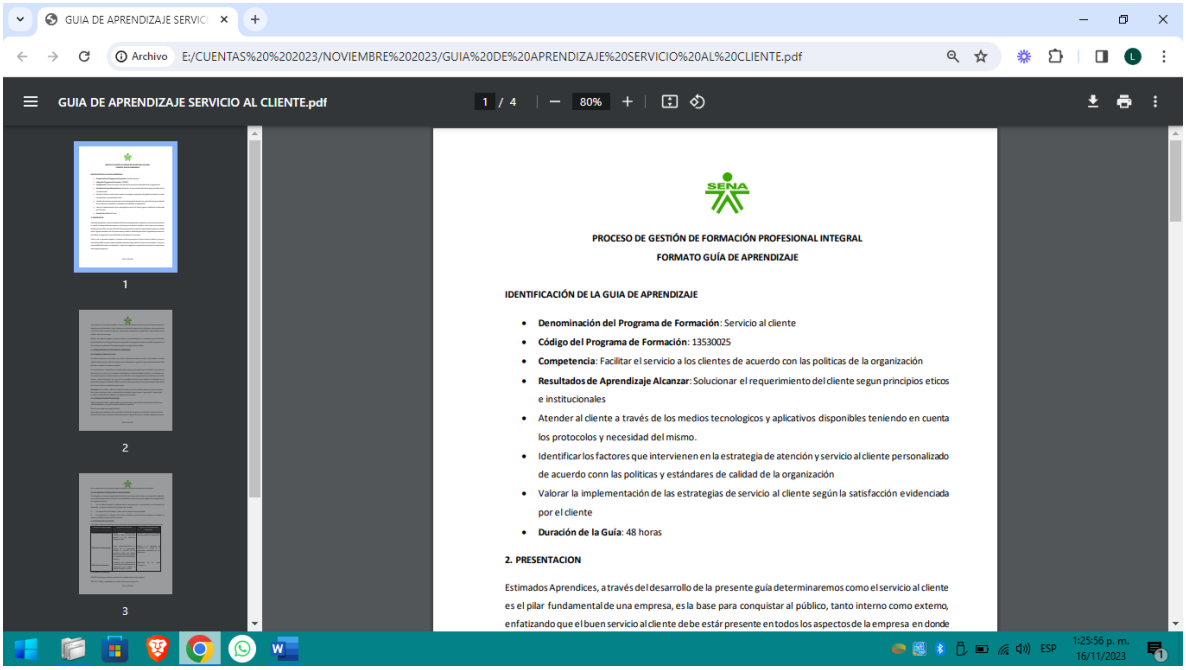
Recibí a satisfacción:

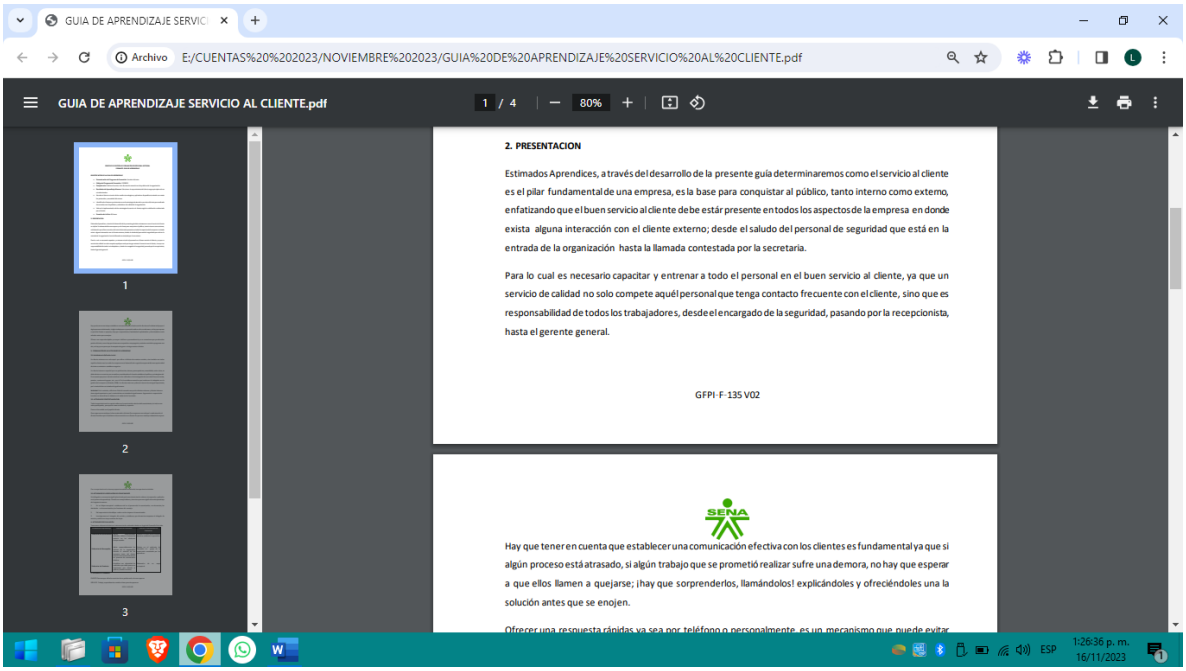
Firma
Carlos Andrés Gámez
Supervisor(a) Contrato. CO1.PCCNTR.5490215 de 2023
Coordinador Académico

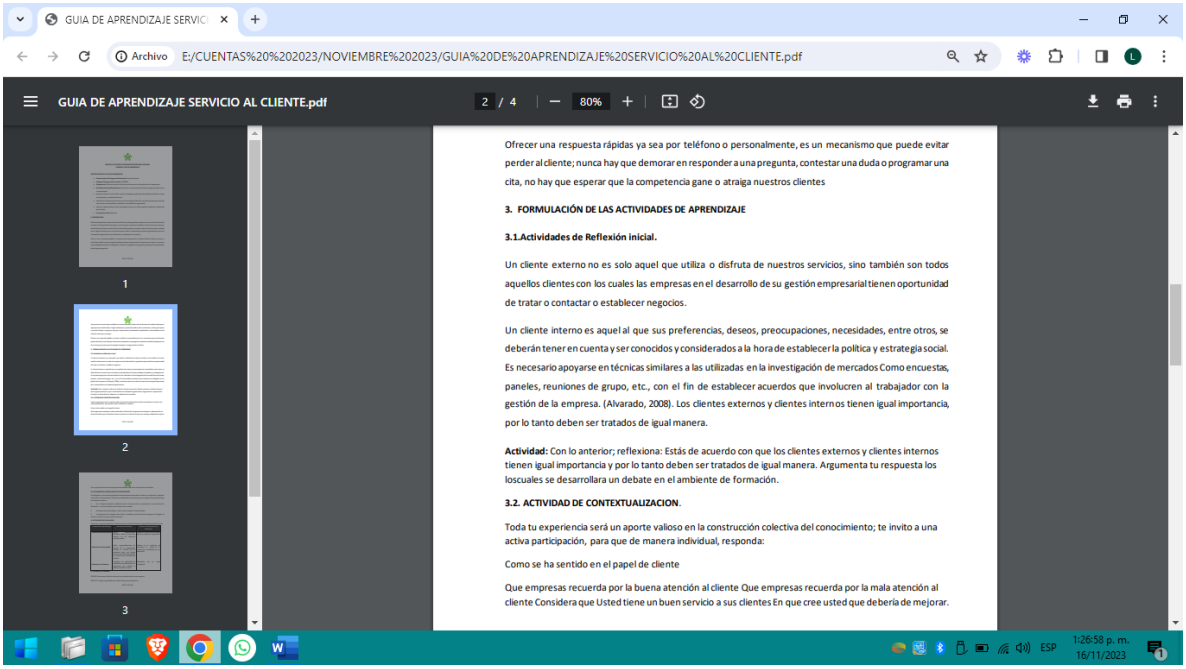
ANEXO No.1 FORMACION SERVICIO AL CLIENTE

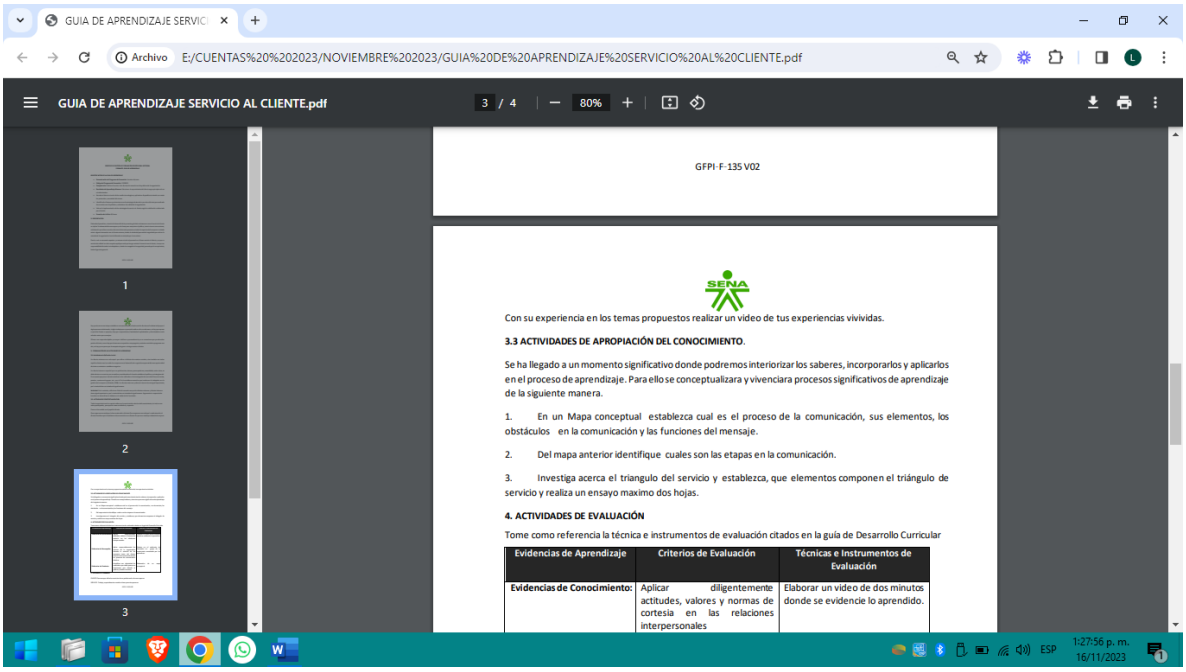


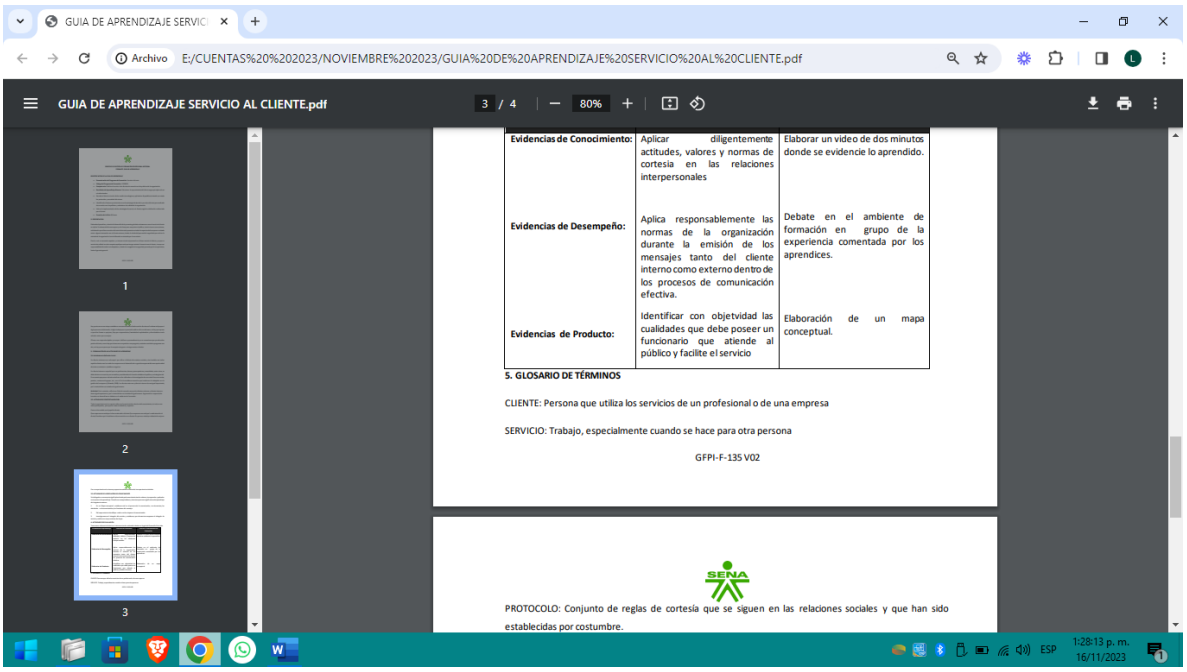
ANEXO No. 2 PANTALLAZO DE LA GUIA DE APRENDIZAJE, PLANEACION PEDAGOGICA E INSTRUMENTOS DE EVALUACION SERVICIO AL CLIENTE.

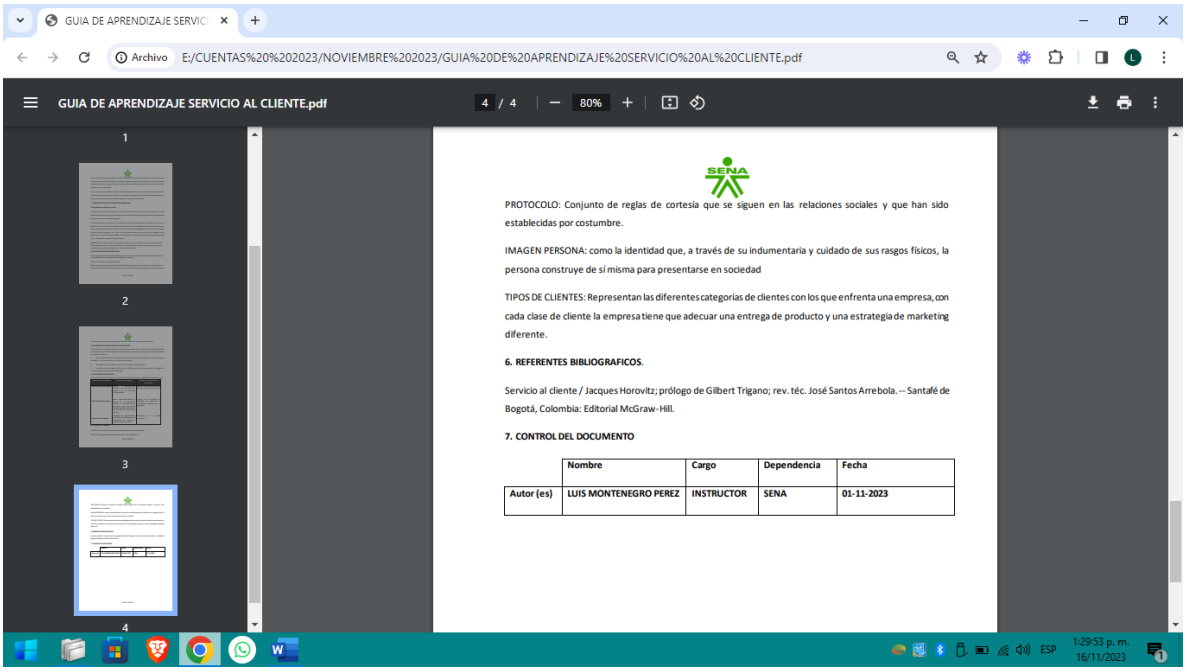


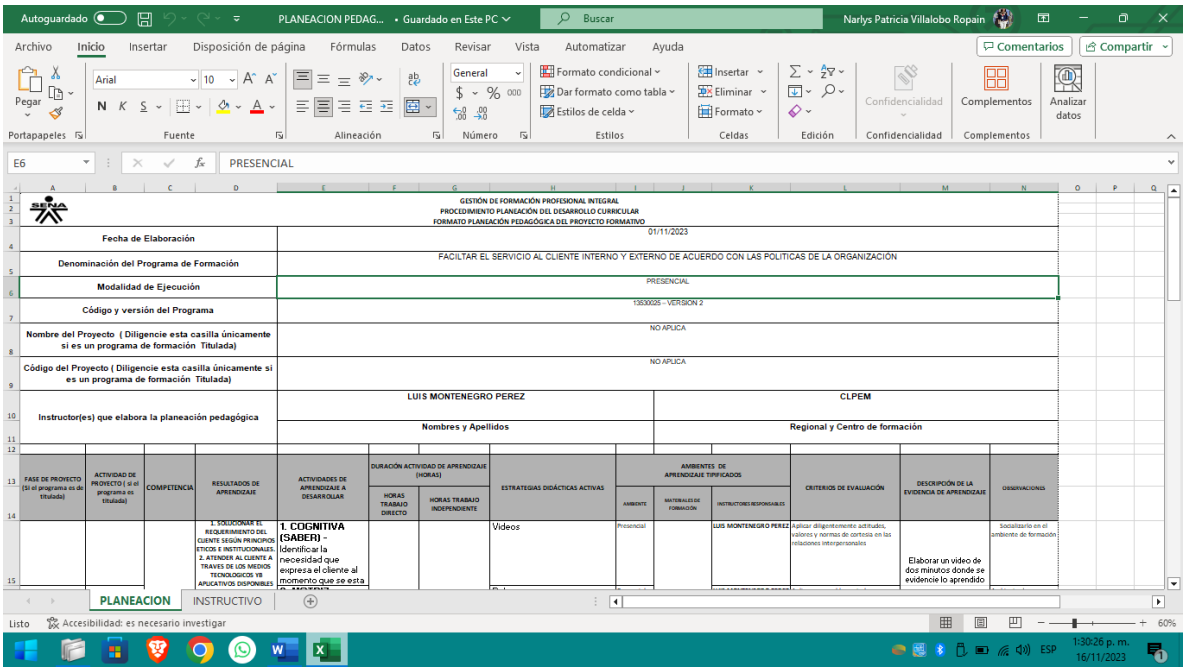



GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
2 / 4
80%
Ofrecer una respuesta rápidas ya sea por teléfono o personalmente, es un mecanismo que puede evitar perder al cliente; 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 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.
ESP
1:26:58 p. m.
16/11/2023


GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
3 / 4
80%
GFPI-F-135 V02
Con su experiencia en los temas propuestos realizar un video de tus experiencias vivividas.
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.
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.
ESP
1:27:56 p. m.
16/11/2023


GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
3 / 4
80%
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 objetvidad 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
GFPI-F-135 V02
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
ESP
1:28:13 p. m.
16/11/2023

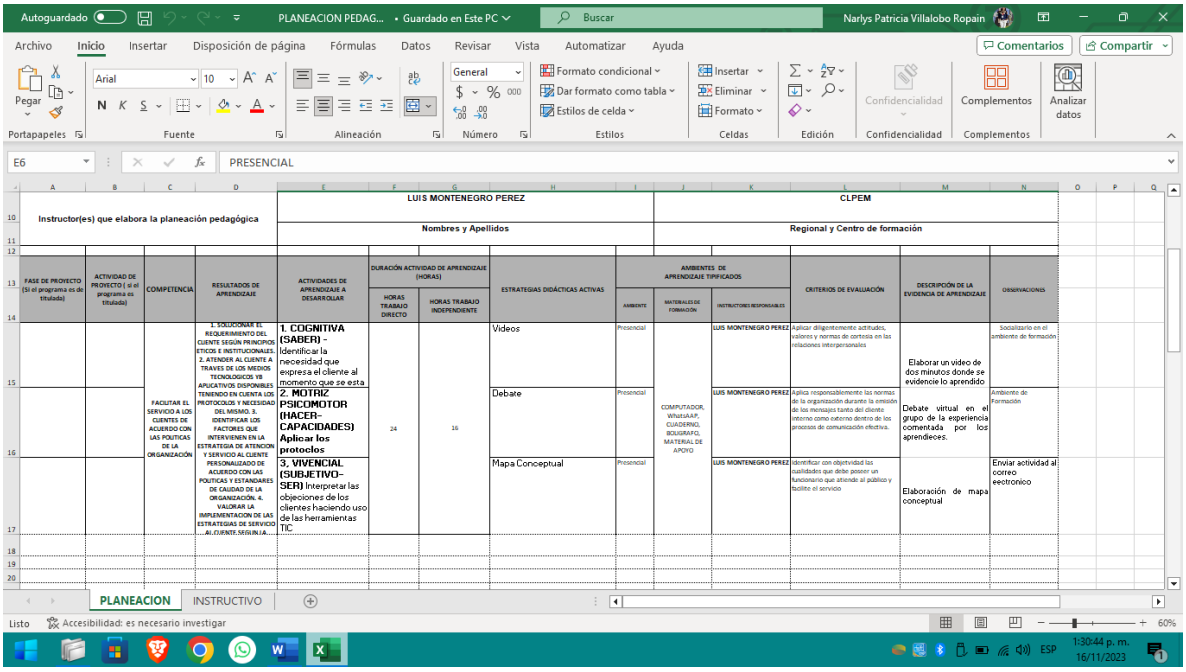

GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
4 / 4
80%
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
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 Horovitz; 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
01-11-2023
ESP
1:29:53 p. m.
16/11/2023



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

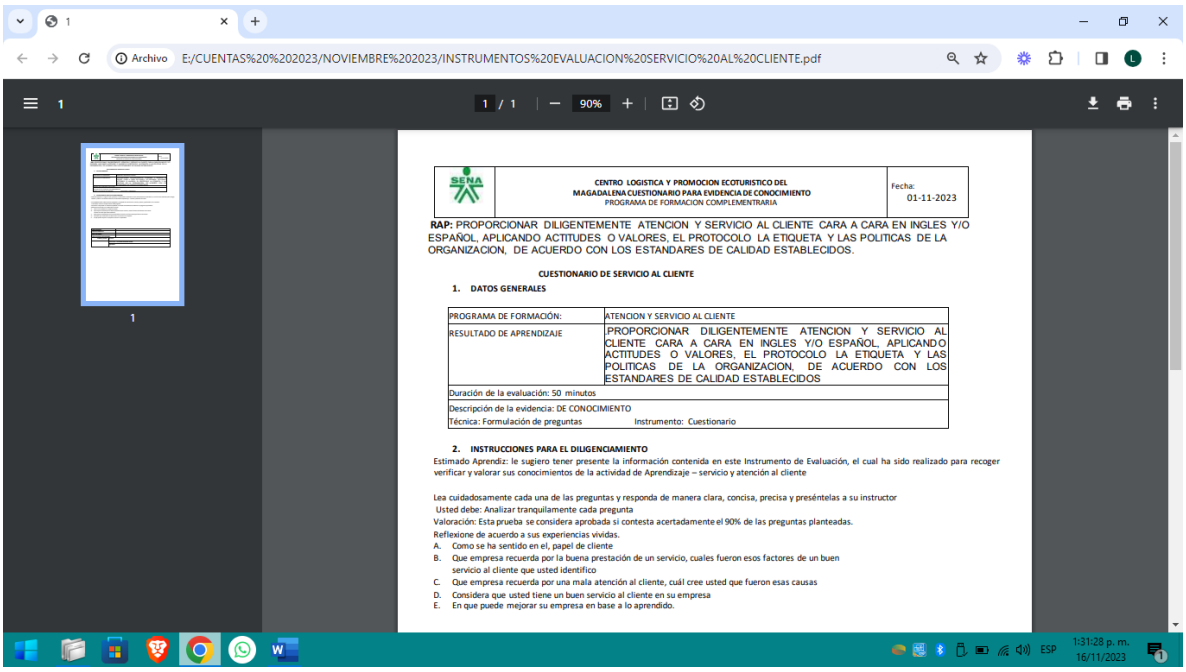
Fecha de Elaboración	01/11/2023
Denominación del Programa de Formación	FACILTAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL
Código y versión del Programa	13630025 - VERSION 2
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente 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			
			1. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CUENTE SEGÚN PRINCIPIOS ETICOS E INSTITUCIONALES. 2. ATENDER AL CUENTE A TRAVES DE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS YB APLICATIVOS DISPONIBLES	1. COGNITIVA (SABER) – Identificar la necesidad que expresa el cliente al momento que se esta			Videos	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales	Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido	Socializarlo en el ambiente de formación



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 CAUDAD 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	24	16	Videos	Presencial	COMPUTADOR, WhatsAAP, CUADERNO, BOLIGRAFO, MATERIAL DE APOYO	LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía 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			Debate	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los mensajes tanto del cliente interno como externo dentro de los procesos de comunicación efectiva.	Debate virtual en el grupo de la experiencia comentada por los aprendieces.	Ambiente de formación
				3. VIVENCIAL (SUBJETIVO-SER) Interpretar las objeciones de los clientes haciendo uso de las herramientas TIC			Mapa Conceptual	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Identificar con objetividad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio	Elaboración de mapa conceptual	Enviar actividad al correo eectronico



	CENTRO LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICO DEL MAGADALENA CUESTIONARIO PARA EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO PROGRAMA DE FORMACION COMPLEMENTRARIA	Fecha: 01-11-2023

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

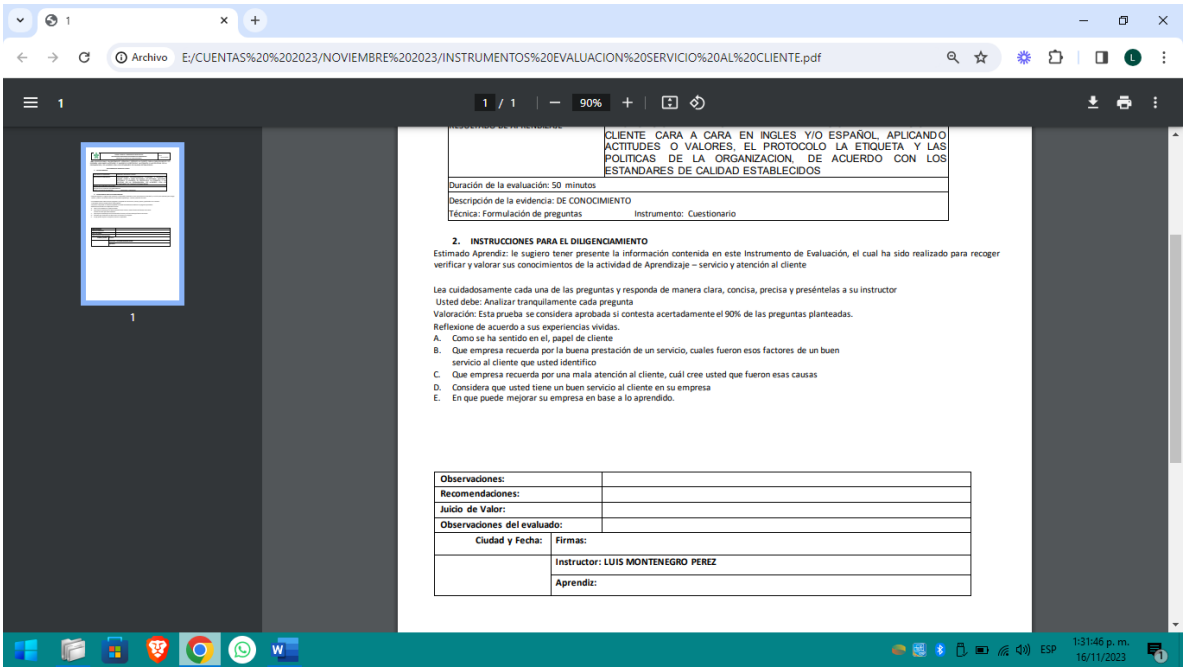
PROGRAMA DE FORMACIÓN:	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
RESULTADO DE APRENDIZAJE	PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE CARA A CARA EN INGLES Y/O ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES O VALORES, EL PROTOCOLO LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD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



	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

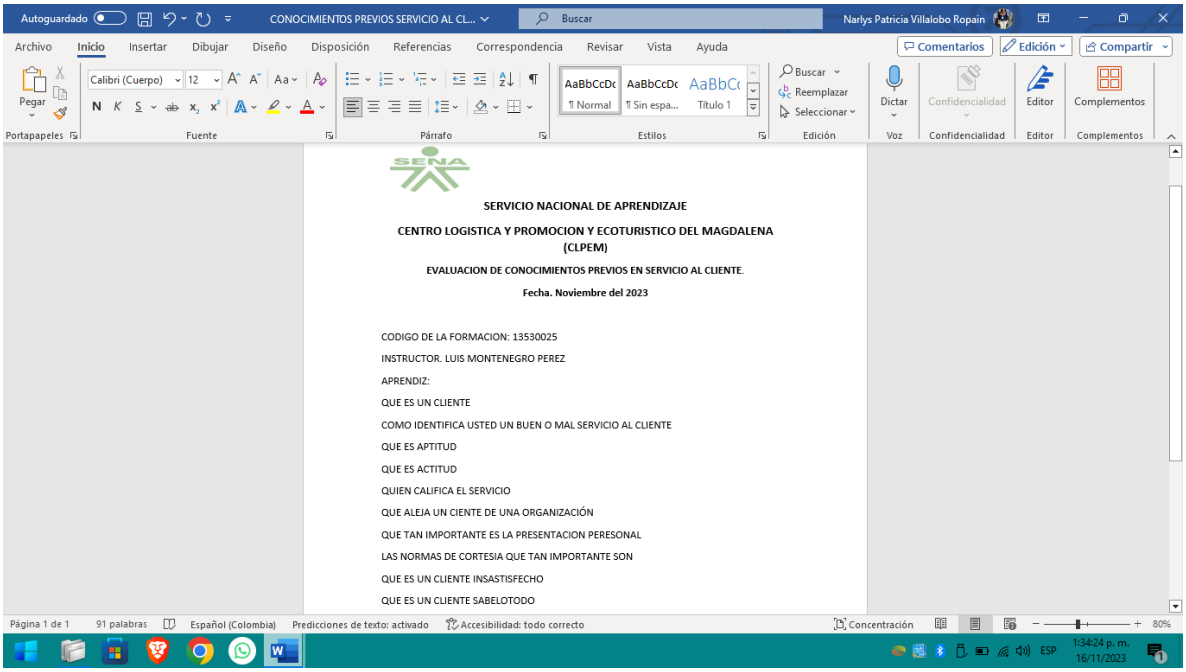
Estimado Aprendiz: le sugiero tener presente la información contenida en este Instrumento de Evaluación, el cual ha sido realizado para recoger verificar y valorar sus conocimientos de la actividad de Aprendizaje – servicio y atención al cliente

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.

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

ANEXO No. 3 PANTALLAZO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS SERVICIO AL CLIENTE



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

CENTRO LOGISTICA Y PROMOCION Y ECOTURISTICO DEL MAGDALENA (CLPEM)

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS PREVIOS EN SERVICIO AL CLIENTE.

Fecha. Noviembre del 2023

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

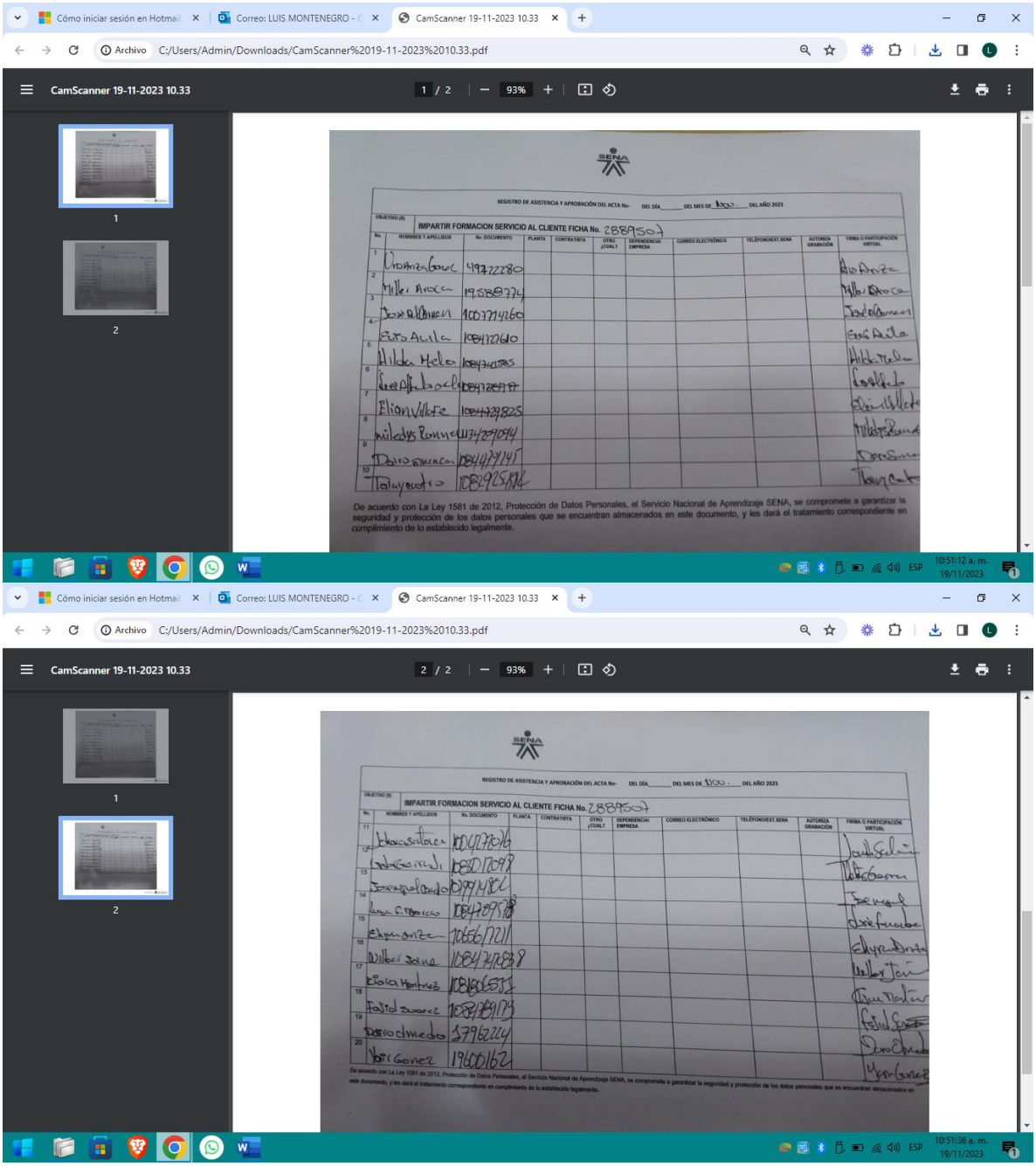
QUE TAN IMPORTANTE ES LA PRESENTACION PERESONAL

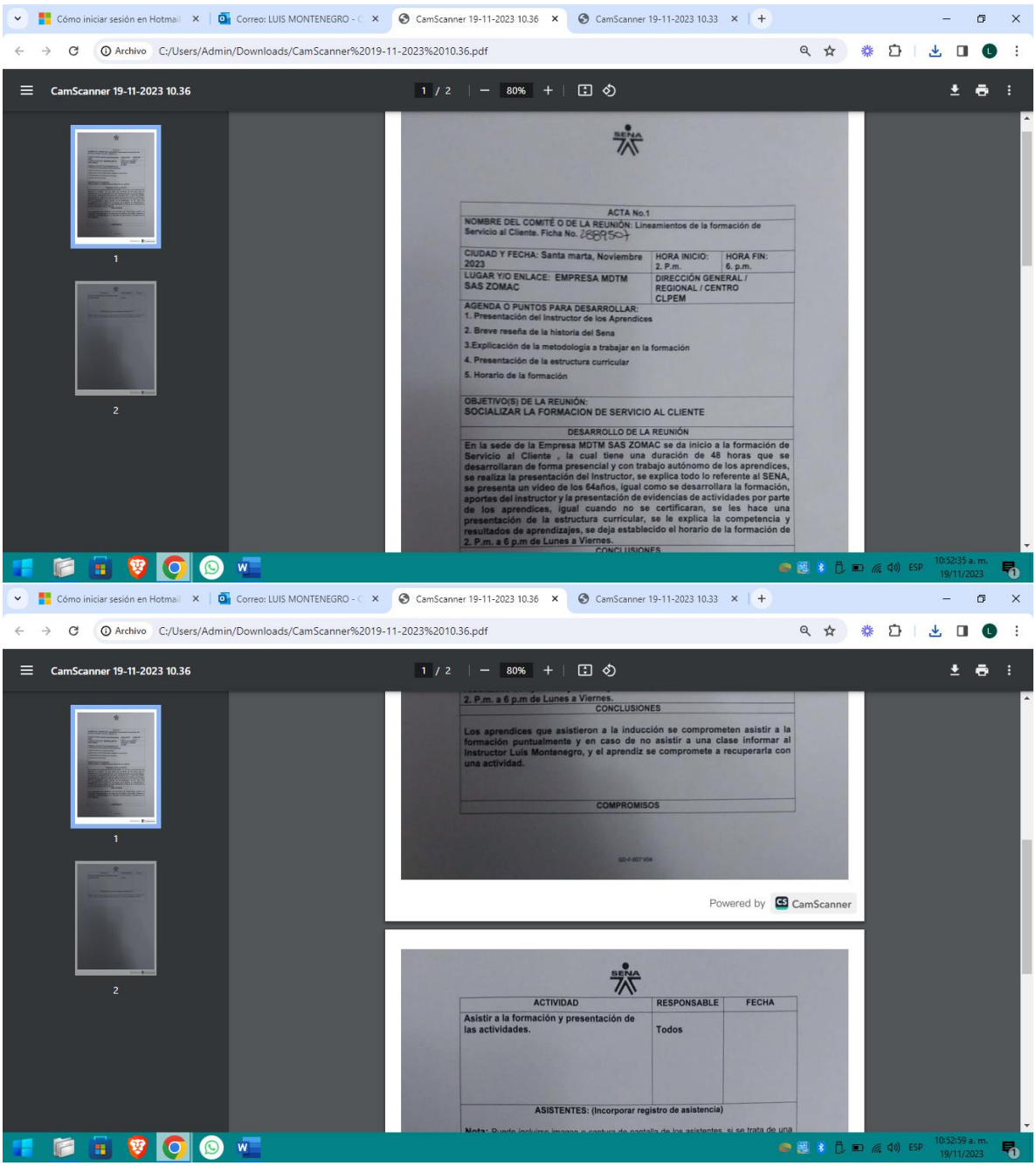
LAS NORMAS DE CORTESIA QUE TAN IMPORTANTE SON

QUE ES UN CLIENTE INSASTISFECHO

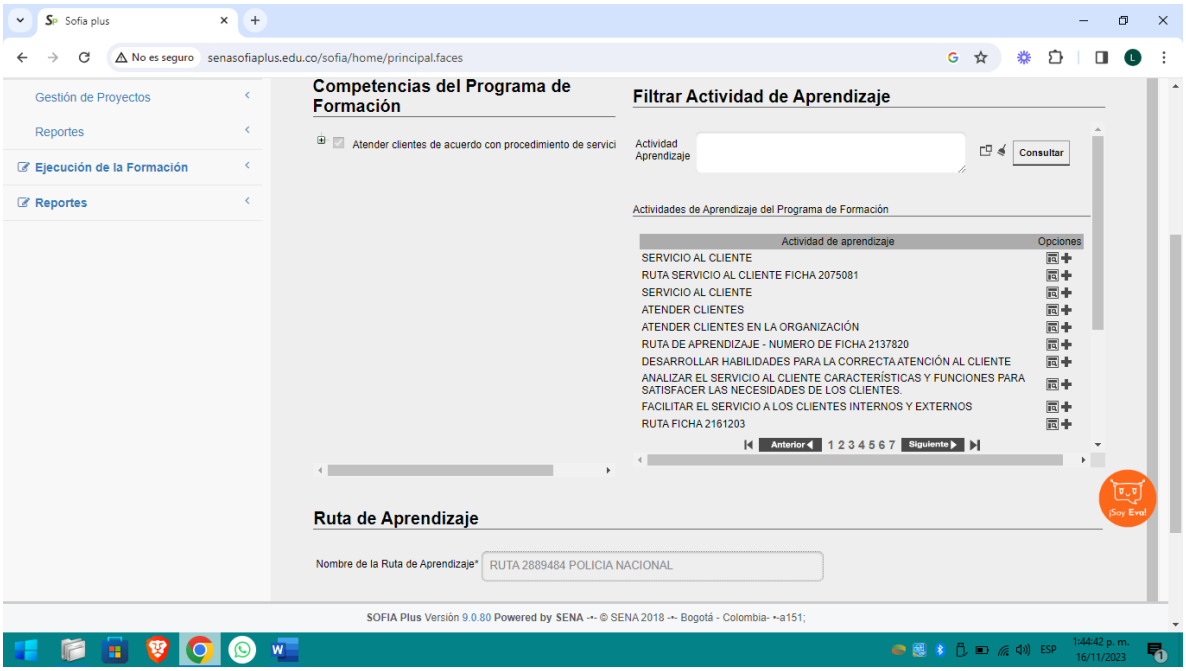
QUE ES UN CLIENTE SABELOTODO

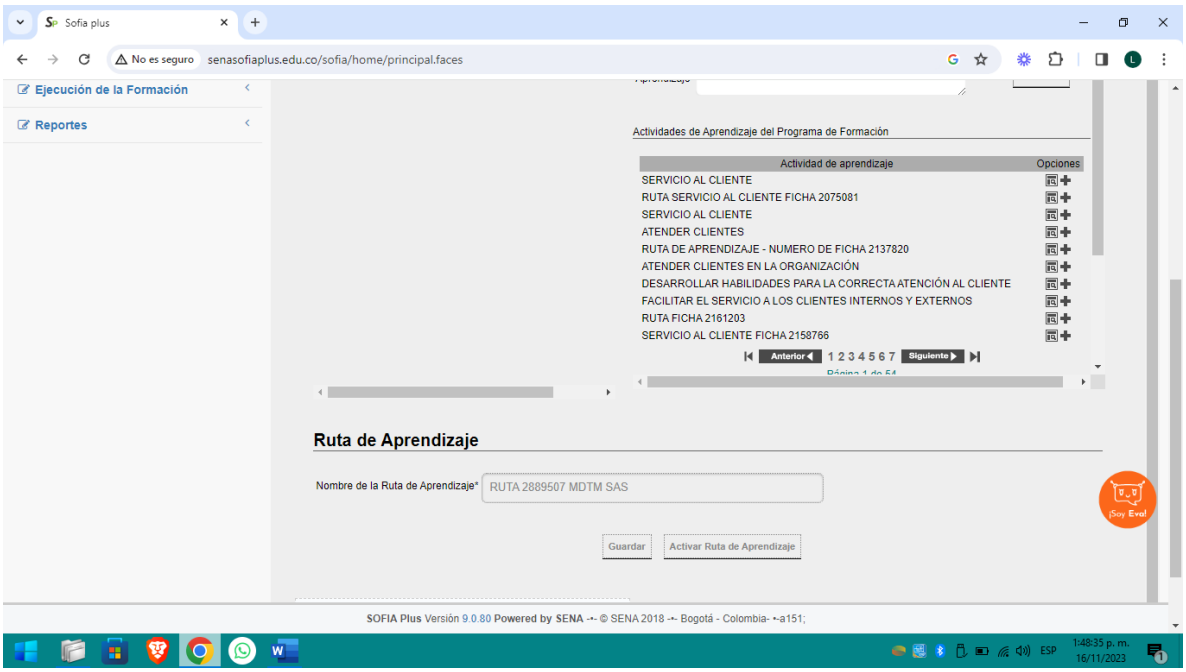
ANEXO No. 4 PANTALLAZO PLANILLA DE ASISTENCIA Y ACTA DE LA DE LA FORMACION SERVICIO AL CLIENTE



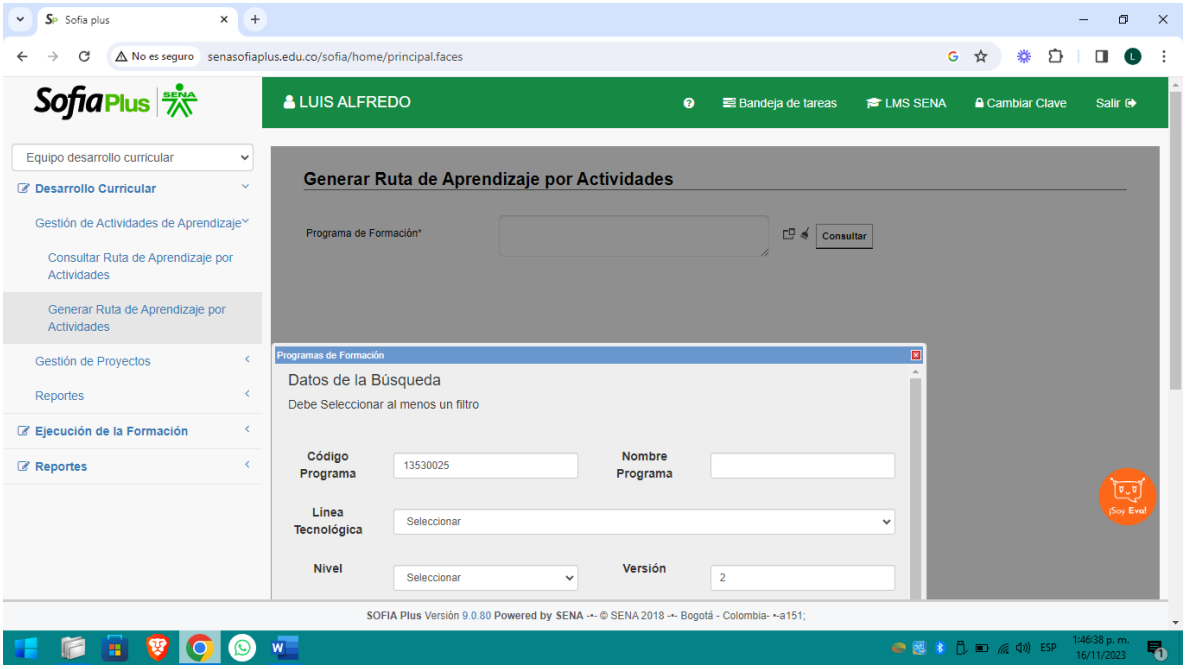

CamScanner 19-11-2023 10.36
ACTA No.1
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Lineamientos de la formación de Servicio al Cliente. Ficha No. 2889507
CIUDAD Y FECHA: Santa marta, Noviembre 2023
HORA INICIO: 2. P.m.
HORA FIN: 6. p.m.
LUGAR Y/O ENLACE: EMPRESA MDTM SAS ZOMAC
DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO 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
En la sede de la Empresa MDTM SAS ZOMAC 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 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.
COMPROMISOS
Powered by CamScanner
ACTIVIDAD
RESPONSABLE
FECHA
Asistir a la formación y presentación de las actividades.
Todos
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

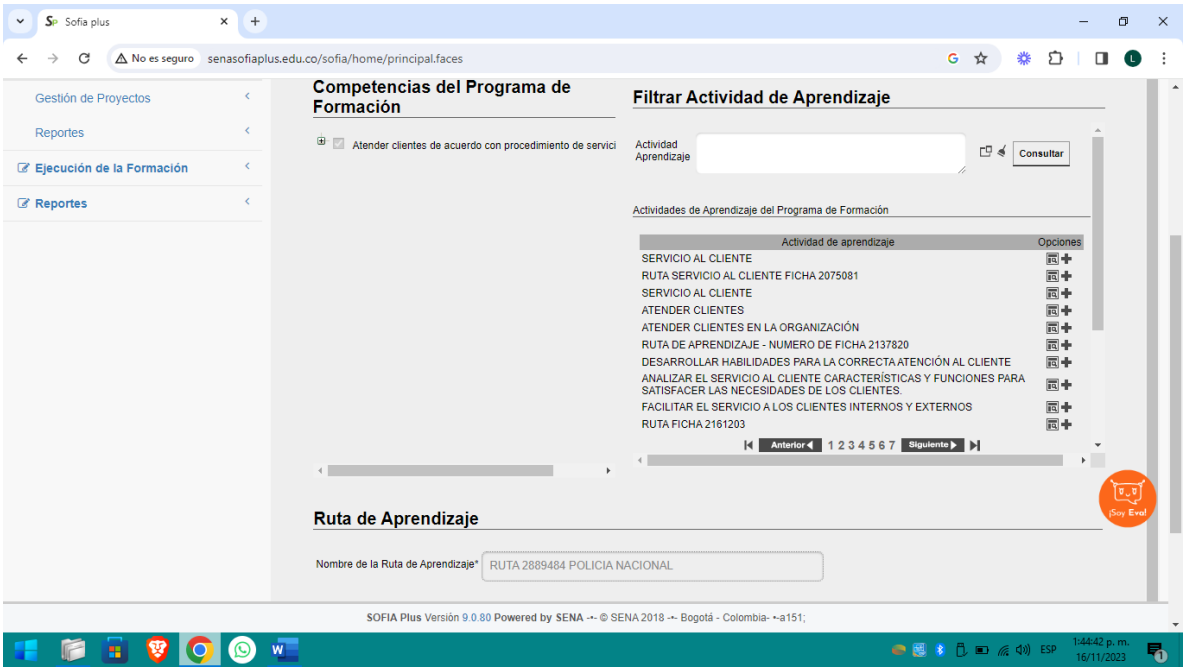
ANEXO No. 5 PANTALLAZO DE LA CREACION DE RUTA DE APRENDIZAJE DE LAS FICHA No. 2889484 y 2889507





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



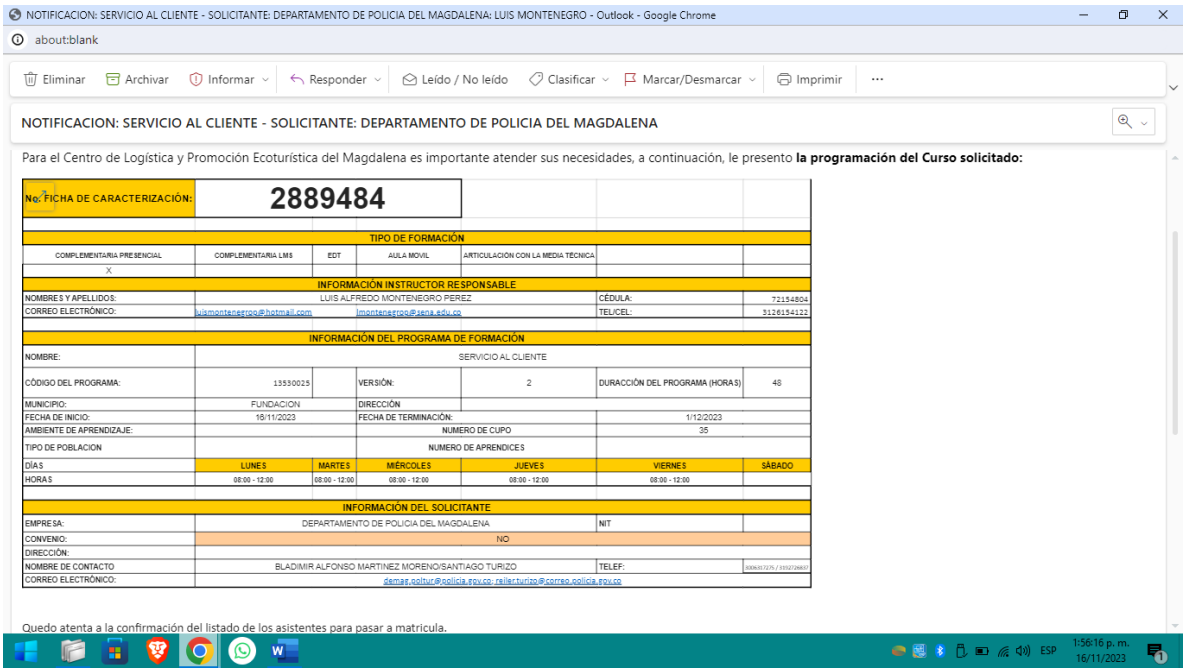


ANEXO No.7 ASISTENCIA AL EVENTO DE DIVULGACION TECNOLOGICA DE SENNOVA, DE LA SIERRA A TU CUERPO.





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



NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: DEPARTAMENTO DE POLICIA DEL MAGDALENA: LUIS MONTENEGRO - Outlook - Google Chrome

about:blank

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

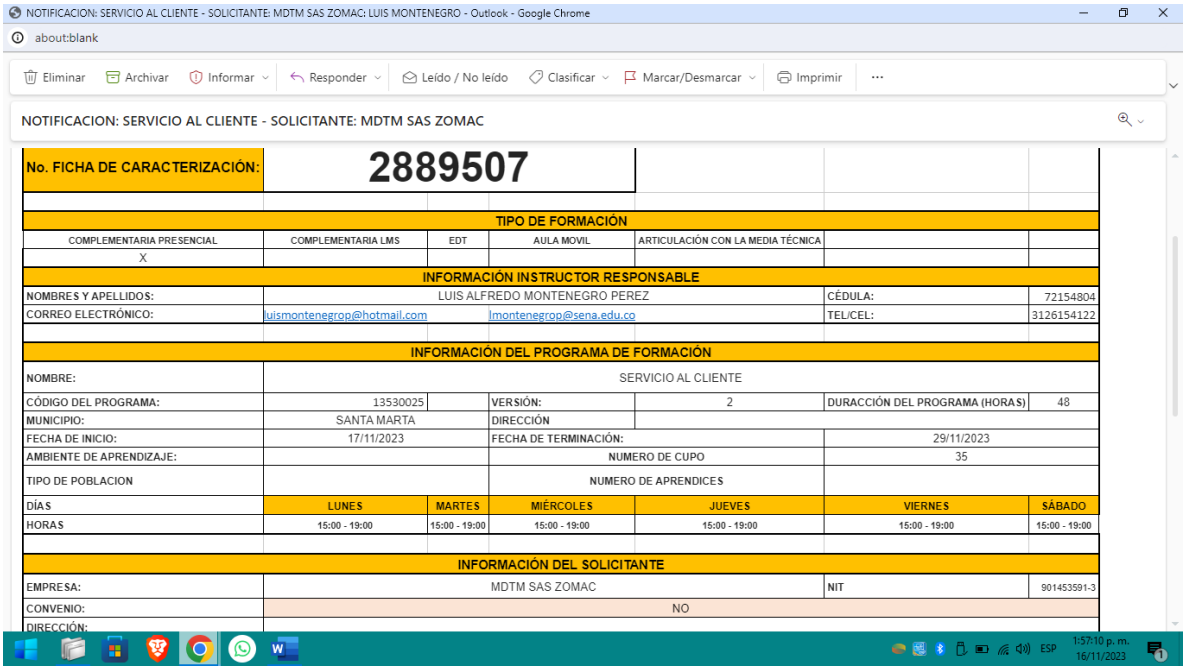
NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: DEPARTAMENTO DE POLICIA DEL MAGDALENA

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:	2889484					
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	lmontenegrop@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:	FUNDACION		DIRECCIÓN			
FECHA DE INICIO:	18/11/2023		FECHA DE TERMINACIÓN:		1/12/2023	
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:			NUMERO DE CUPO		35	
TIPO DE POBLACION			NUMERO DE APRENDICES			
DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
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:	DEPARTAMENTO DE POLICIA DEL MAGDALENA			NIT		
CONVENIO:	NO					
DIRECCIÓN:						
NOMBRE DE CONTACTO	BLADIMIR ALFONSO MARTINEZ MORENO/SANTIAGO TURIZO			TELEF:	3006357275 / 3192726837	
CORREO ELECTRÓNICO:	demag.poltur@policia.gov.co; reiler.turizo@correo.policia.gov.co					

Quedo atenta a la confirmación del listado de los asistentes para pasar a matricula.

ESP 1:56:16 p. m. 16/11/2023



NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: MDTM SAS ZOMAC: LUIS MONTENEGRO - Outlook - Google Chrome

about:blank

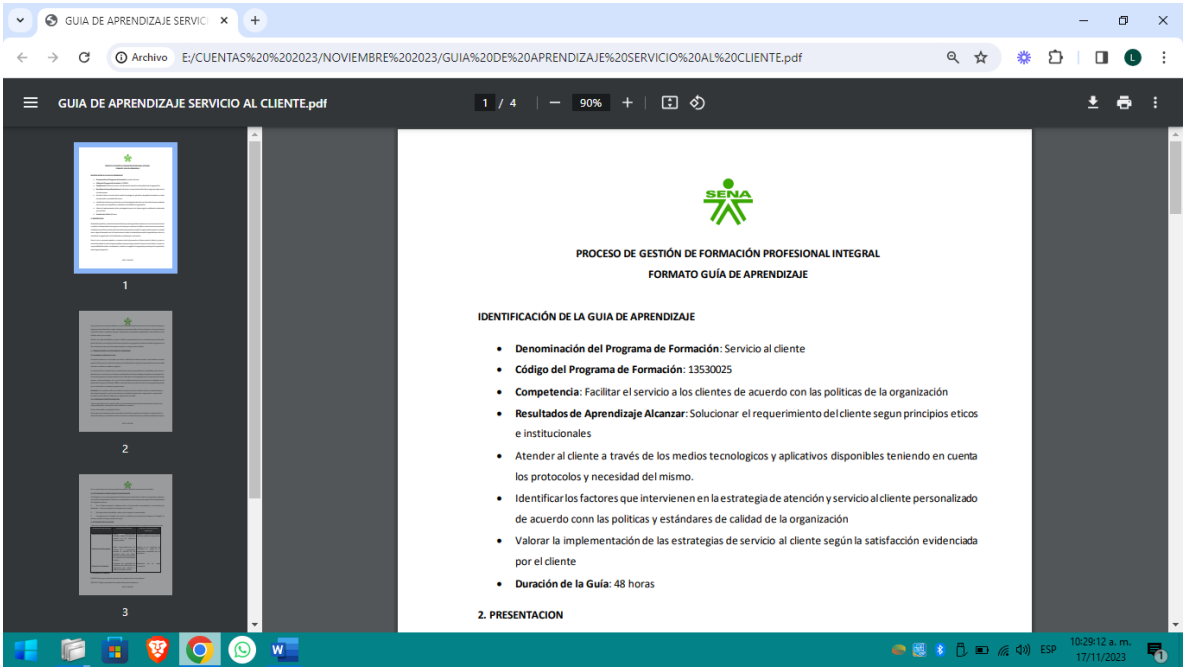
Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Leído / No leído | Clasificar | Marcar/Desmarcar | Imprimir

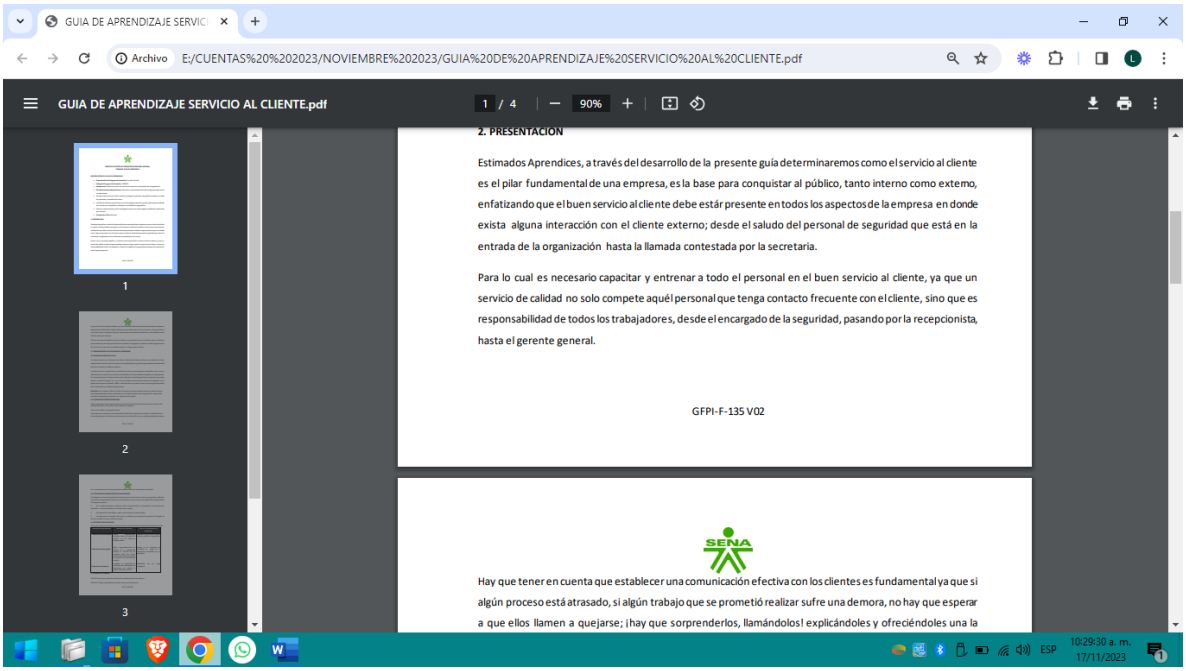
NOTIFICACION: SERVICIO AL CLIENTE - SOLICITANTE: MDTM SAS ZOMAC

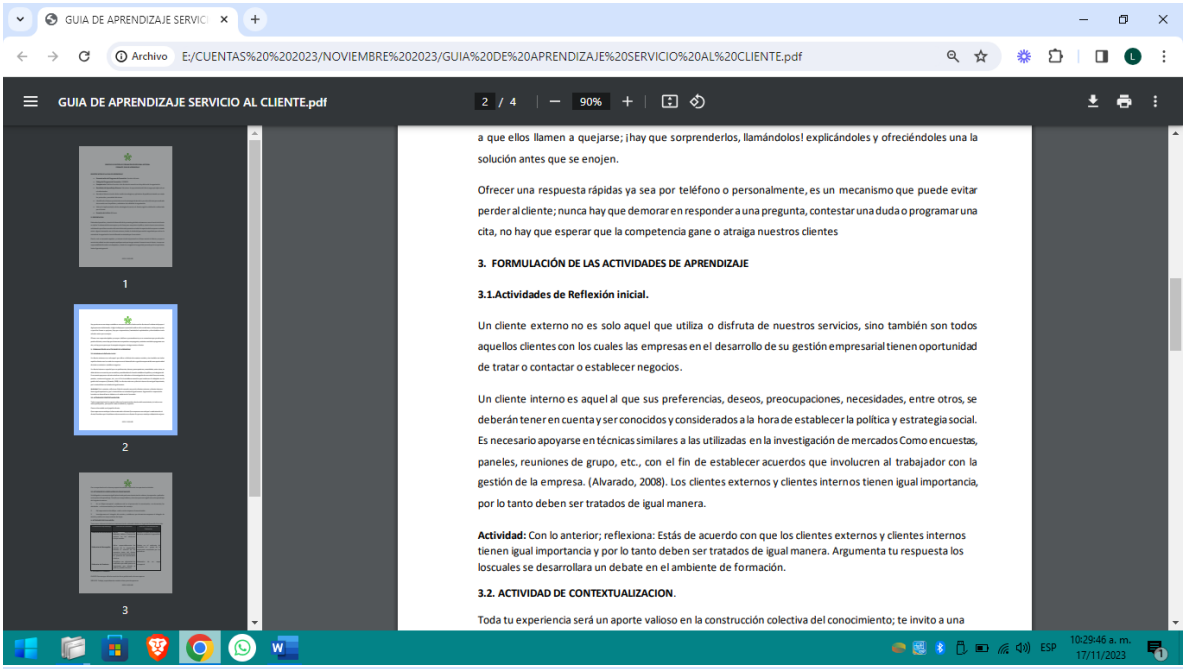
No. FICHA DE CARACTERIZACIÓN:	2889507					
TIPO DE FORMACIÓN						
COMPLEMENTARIA PRESENCIAL	COMPLEMENTARIA LMS	EDT	AULA MOVIL	ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA		
X						
INFORMACIÓN INSTRUCTOR RESPONSABLE						
NOMBRES Y APELLIDOS:	LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ			CÉDULA:	72154804	
CORREO ELECTRÓNICO:	luismontenegrop@hotmail.com	lmontenegrop@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:	17/11/2023		FECHA DE TERMINACIÓN:		29/11/2023	
AMBIENTE DE APRENDIZAJE:			NUMERO DE CUPO		35	
TIPO DE POBLACION			NUMERO DE APRENDICES			
DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
HORAS	15:00 - 19:00	15:00 - 19:00	15:00 - 19:00	15:00 - 19:00	15:00 - 19:00	15:00 - 19:00
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE						
EMPRESA:	MDTM SAS ZOMAC			NIT	901453591-3	
CONVENIO:	NO					
DIRECCIÓN:						

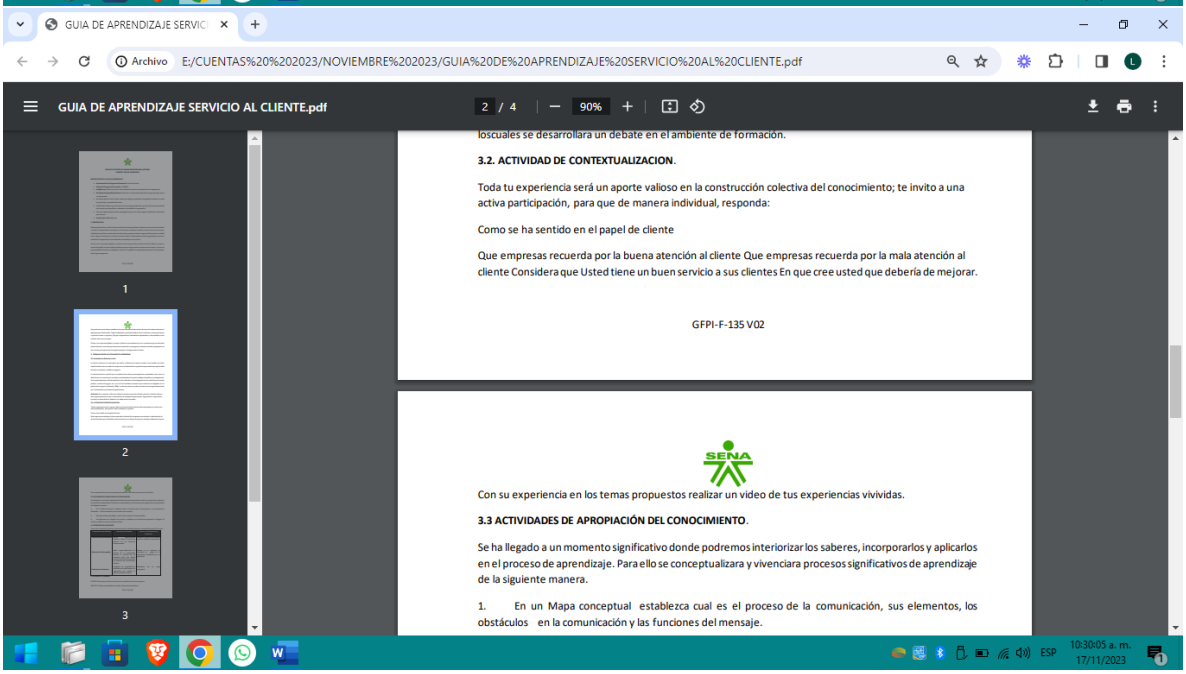
ESP 1:57:10 p. m. 16/11/2023

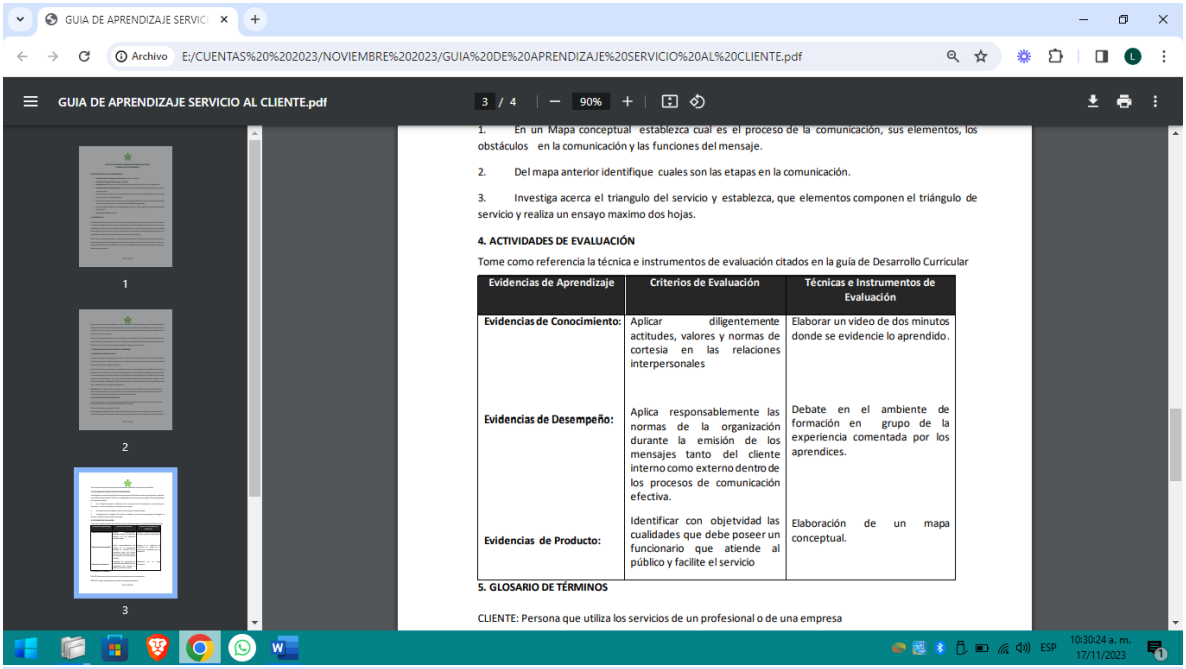
ANEXO No. 9 PANTALLAZO DEL PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR DEL MES DE NOVIEMBRE 2023.

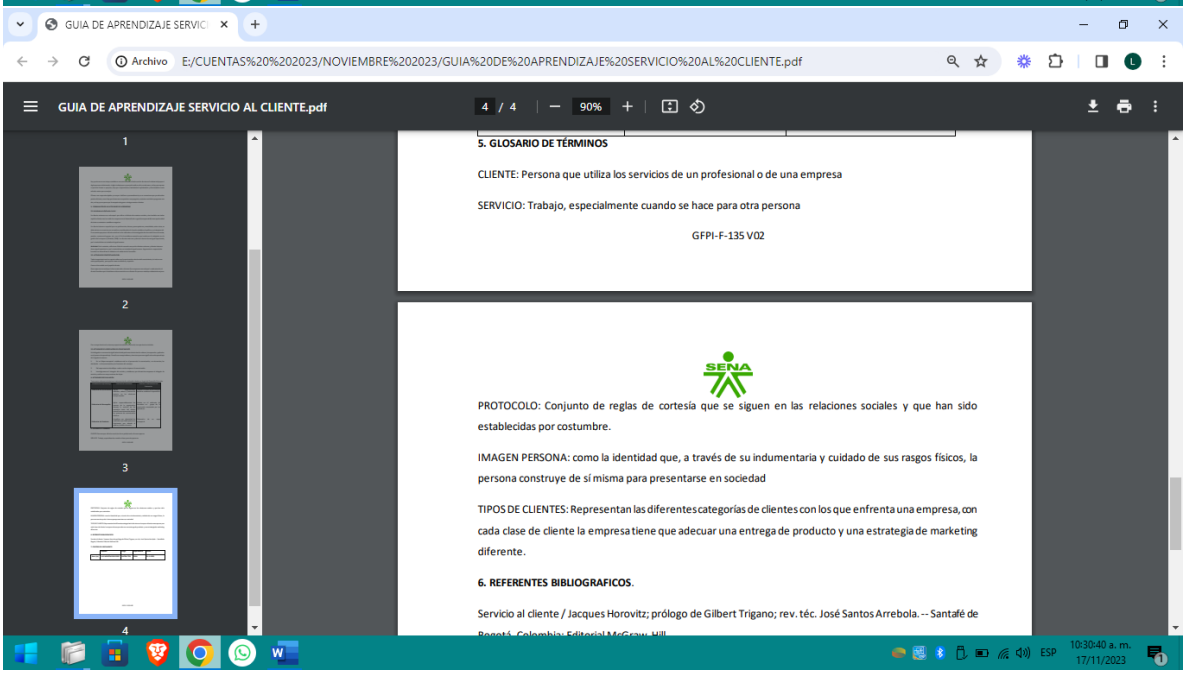


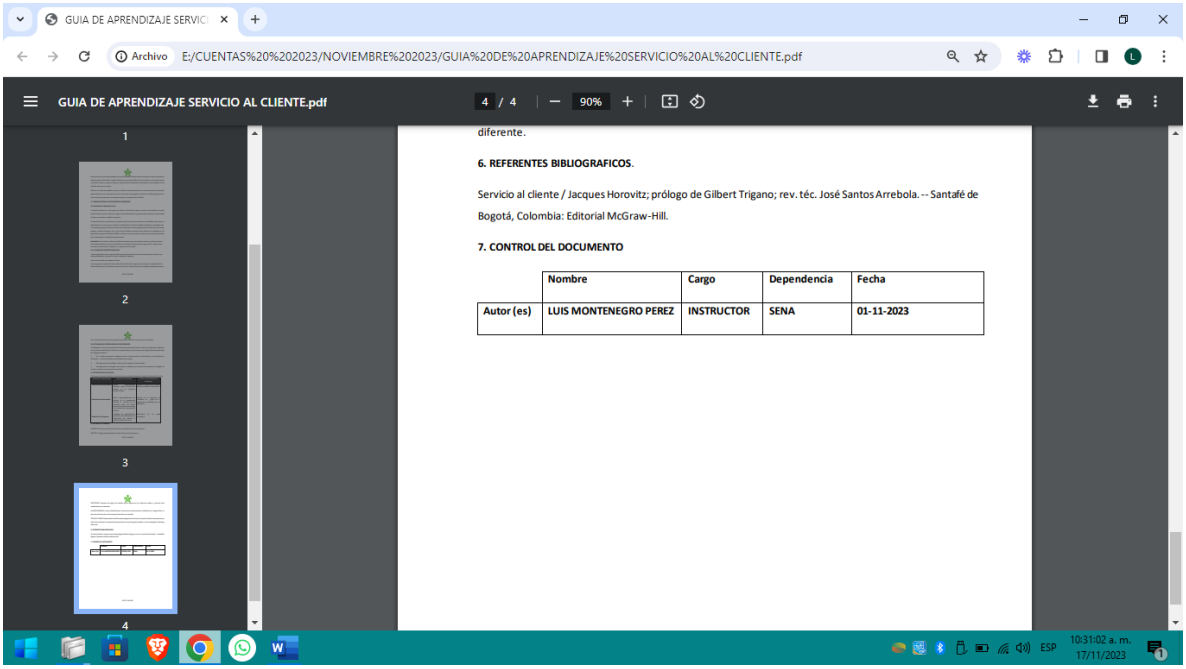


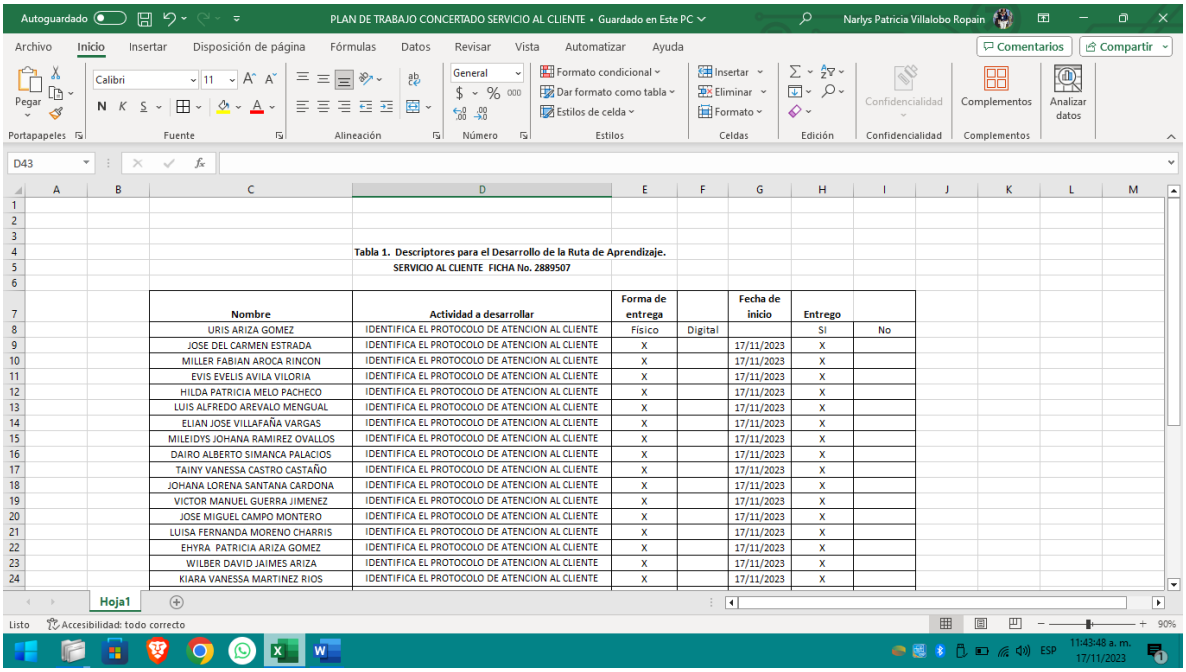

GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
2 / 4
90%
a que ellos llamen a quejarse; ¡hay que sorprenderlos, llamándolos! explicándoles y ofreciéndoles una la solución antes 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 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
ESP
10:29:46 a. m.
17/11/2023

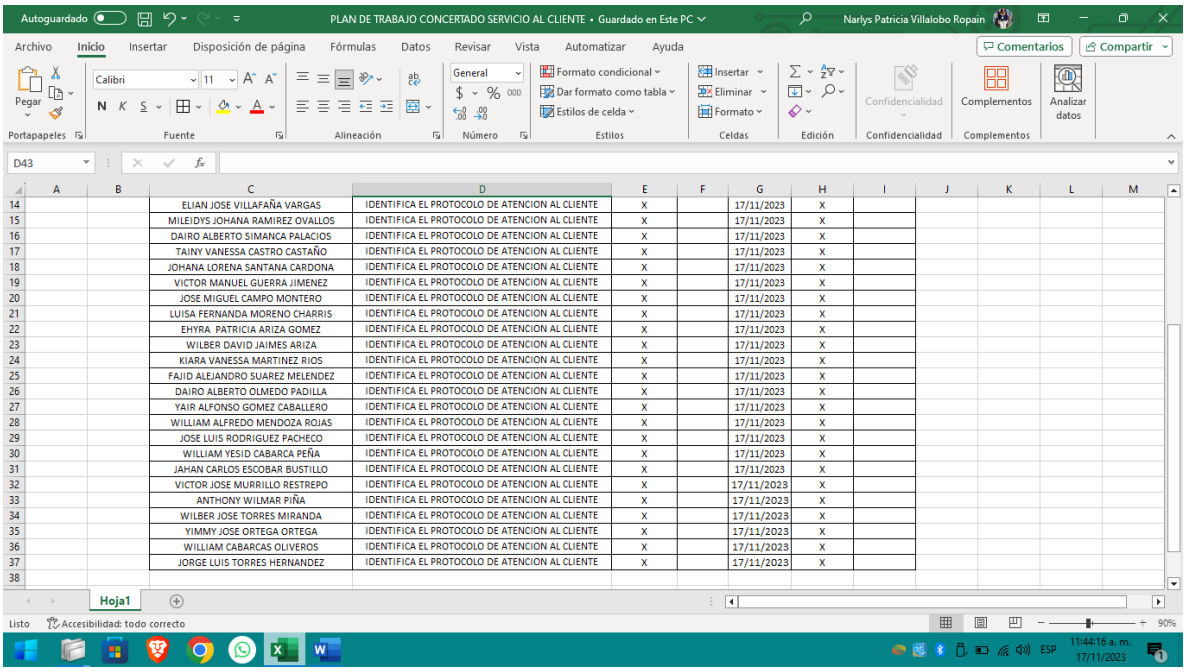

GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
2 / 4
90%
loscuales se desarrollara un debate en el ambiente de formación.
3.2. ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACION.
Toda tu experiencia 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.
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.
ESP
10:30:05 a. m.
17/11/2023


GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
3 / 4
90%
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.
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 objetvidad 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
ESP
10:30:24 a. m.
17/11/2023


GUIA DE APRENDIZAJE SERVICI
Archivo
E:/CUENTAS%20%202023/NOVIEMBRE%202023/GUIA%20DE%20APRENDIZAJE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
4 / 4
90%
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.
6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS.
Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola. -- Santafé de
ESP
10:30:40 a. m.
17/11/2023


GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE.pdf
4 / 4
90%
diferente.
6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS.
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
Nombre
Cargo
Dependencia
Fecha
Autor (es)
LUIS MONTENEGRO PEREZ
INSTRUCTOR
SENA
01-11-2023


PLAN DE TRABAJO CONCERTADO SERVICIO AL CLIENTE
Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.
SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2889507
Nombre
Actividad a desarrollar
Forma de entrega
Fecha de inicio
Entrego
URIS ARIZA GOMEZ
IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE
Fisico
Digital
SI
No
JOSE DEL CARMEN ESTRADA
MILLER FABIAN AROCA RINCON
EVIS EVELIS AVILA VILORIA
HILDA PATRICIA MELO PACHECO
LUIS ALFREDO AREVALO MENGUAL
ELIAN JOSE VILLAFAÑA VARGAS
MILEIDYS JOHANA RAMIREZ OVALLOS
DAIRO ALBERTO SIMANCA PALACIOS
TAINY VANESSA CASTRO CASTAÑO
JOHANA LORENA SANTANA CARDONA
VICTOR MANUEL GUERRA JIMENEZ
JOSE MIGUEL CAMPO MONTERO
LUISA FERNANDA MORENO CHARRIS
EHYRA PATRICIA ARIZA GOMEZ
WILBER DAVID JAIMES ARIZA
KIARA VANESSA MARTINEZ RIOS
Hoja1



Autoguardado | PLAN DE TRABAJO CONCERTADO SERVICIO AL CLIENTE • Guardado en Este PC | Narlys Patricia Villalobo Ropain

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

Pegar | Calibri | 11 | Formato condicional | Dar formato como tabla | Estilos de celda | Insertar | Eliminar | Formato | Confidencialidad | Complementos | Analizar datos

Portapapeles | Fuente | Alineación | Número | Estilos | Celdas | Edición | Confidencialidad | Complementos

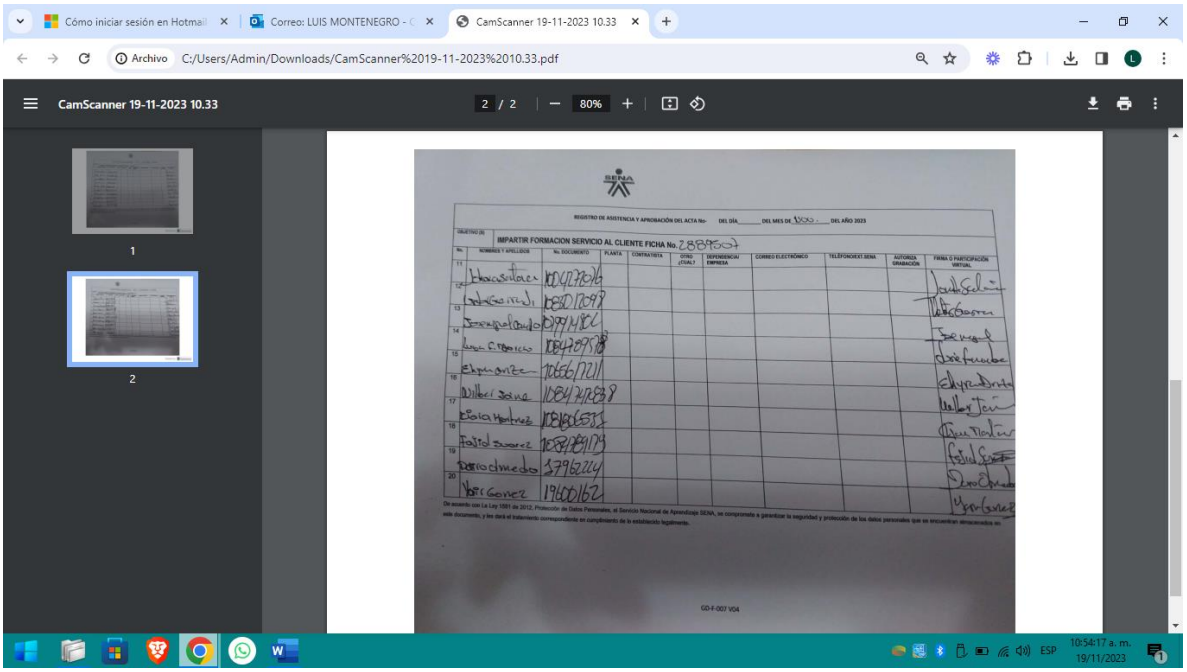
D43

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
14			ELIAN JOSE VILLAFAÑA VARGAS	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
15			MILEIDYS JOHANA RAMIREZ OVALLOS	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
16			DAIRO ALBERTO SIMANCA PALACIOS	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
17			TAINY VANESSA CASTRO CASTAÑO	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
18			JOHANA LORENA SANTANA CARDONA	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
19			VICTOR MANUEL GUERRA JIMENEZ	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
20			JOSE MIGUEL CAMPO MONTERO	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
21			LUISA FERNANDA MORENO CHARRIS	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
22			EHYRA PATRICIA ARIZA GOMEZ	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
23			WILBER DAVID JAIMES ARIZA	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
24			KIARA VANESSA MARTINEZ RIOS	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
25			FAJID ALEJANDRO SUAREZ MELENDEZ	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
26			DAIRO ALBERTO OLMEDO PADILLA	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
27			YAIR ALFONSO GOMEZ CABALLERO	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
28			WILLIAM ALFREDO MENDOZA ROJAS	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
29			JOSE LUIS RODRIGUEZ PACHECO	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
30			WILLIAM YESID CABARCA PEÑA	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
31			JAHAN CARLOS ESCOBAR BUSTILLO	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
32			VICTOR JOSE MURRILLO RESTREPO	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
33			ANTHONY WILMAR PIÑA	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
34			WILBER JOSE TORRES MIRANDA	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
35			YIMMY JOSE ORTEGA ORTEGA	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
36			WILLIAM CABARCAS OLIVEROS	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
37			JORGE LUIS TORRES HERNANDEZ	IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE	X		17/11/2023	X					
38													

Hoja1

Listo | Accesibilidad: todo correcto | 90%

ESP 11:44:16 a. m. 17/11/2023



Cómo iniciar sesión en Hotmail | Correo: LUIS MONTENEGRO - | CamScanner 19-11-2023 10.33

Archivo C:/Users/Admin/Downloads/CamScanner%2019-11-2023%2010.33.pdf

CamScanner 19-11-2023 10.33 | 2 / 2 | 80%

1

2

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA DEL MES DE DEL AÑO 2023

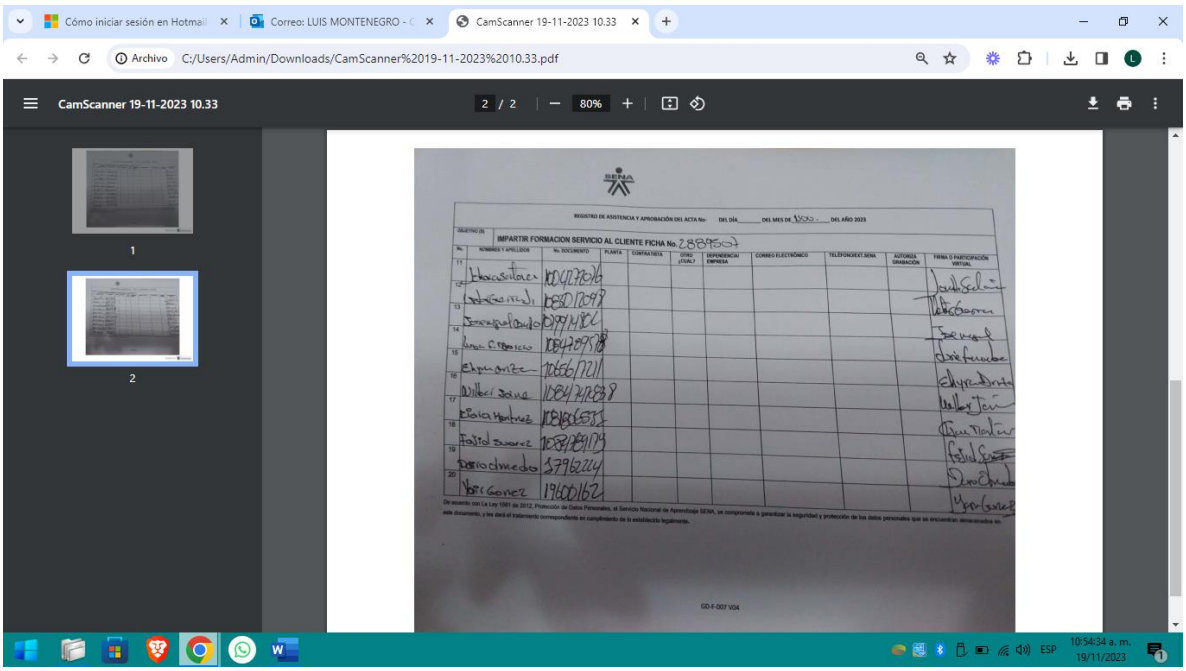
IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2889657

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT. SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

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.

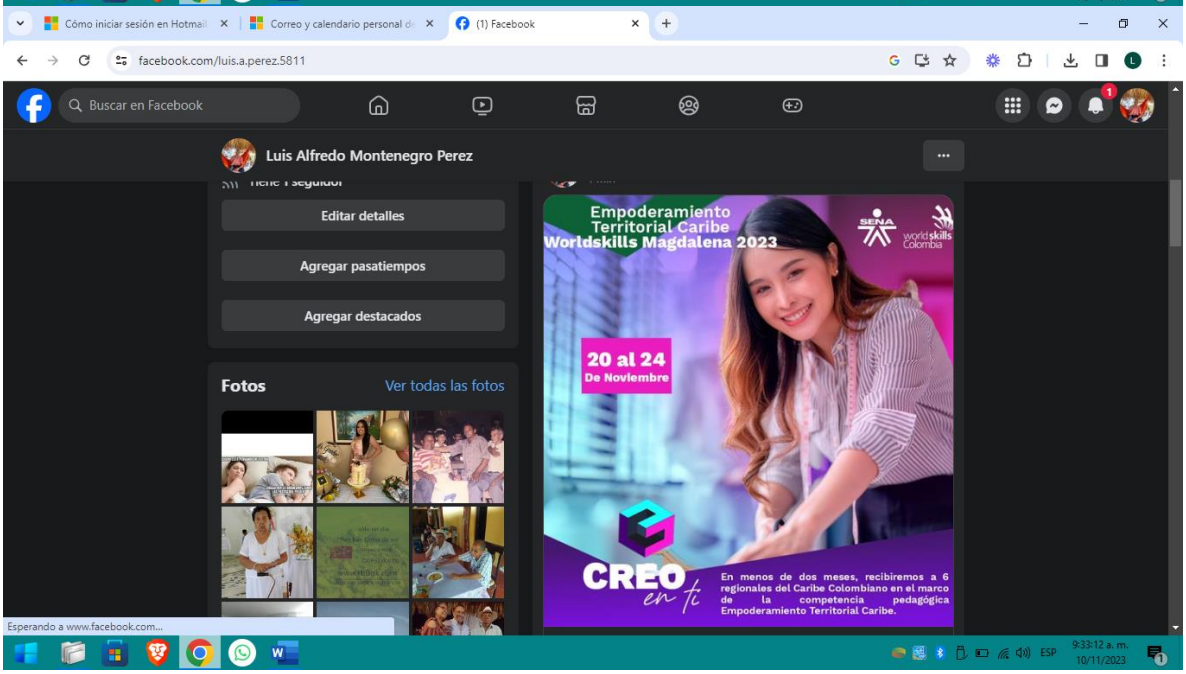
GD-F-007 V04

ESP 10:54:17 a. m. 19/11/2023


CamScanner 19-11-2023 10.33
2 / 2
80%
1
2
IMPARTIR FORMACION SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2889507
GD-F-007 V04
ESP
10:54:34 a. m.
19/11/2023

ANEXO No. 10 DIVULGACIÓN DE LA I OFERTA DE FORMACION TITULADA 2024, EMPODERAMIENTO TERRITORIAL WORLDSKILLS .





ANEXO No 11. PANTALLAZO DE UTILIZACION DE DIAPOSITIVAS EN LA FORMACION DE SERVICIO AL CLIENTE.

