siga SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL Un CompromISO de Todos.	**LISTA DE ASISTENCIA**
	CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	ANDREA JULIETH PARRA QUINTERO	1.003.371.719	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	ajparra917@misena.edu.co	322-5915070	
2	ANGIE PAOLA RIVAS SARRIA	1.006.234.320	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	aprivas0@misena.edu.co	312-6372388	
3	ANNY GABRIELA ESTUPIÑAN MINA	1.007.147.392	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	agestupinan2@misena.edu.co	316-7889808	
4	CLAUDIA ALEJANDRA PAZ VELASCO	1.007.581.455	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	capaz55@misena.edu.co	311-3580783	
5	CLAUDIA MARCELA ORDOÑEZ VIDAL	1.060.796.691	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	cmordonez19@misena.edu.co	311-6565069	
6	DANIELA ALEJANDRA VIVAS ALBAN	1.062.313.665	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	AlejandraV.A@misena.edu.co	312-6605609	
7	DIANA CAROLINA DIAZ ORTEGA	1.062.328.382	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092		318-4919215	
8	DIANA MARCELA LOPEZ CRUZ	1.005.874.826	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	dmlopez628@misena.edu.co	311-4451558	
9	DIDIER DAVID VELASCO HERNANDEZ	1.059.359.863	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	ddvelasco3@misena.edu.co	318-6501885	
10	INGRID PATRICIA DIAZ ACHIPIZ	1.007.147.674	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	ipdiaz47@misena.edu.co	320-3343078	
11	ISABEL CRISTINA FORY BALANTA	1.130.947.470	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	icfory@misena.edu.co		
12	JEIMY LORENA YANDE ASTUDILLO	1.062.323.657	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	jlyande@misena.edu.co	313-7468763	
13	JENNY ESMERALDA AGUIRRE QUINTERO	1.143.851.464	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	jeaguirre464@misena.edu.co	321-8559416	
14	JERLY ALEJANDRA GONZALEZ RODRIGUEZ	1.062.326.358	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	jagonzalez8536@misena.edu.co	323-2334836	
15	JORGE INDALECIO MERA FRANCO	10.484.629	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	jimera9@misena.edu.co		
16	JORGE LEONARDO GARCIA GARCIA	1.062.332.381	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	jlgarcia183@misena.edu.co	313-7662691	
17	KATHERINE VARGAS ZAPE	1.062.320.998	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	kvargas89@misena.edu.co	310-3798834	
18	LAURA CAMILA PALACIO LASSO	1.130.951.120	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	lcpalacio02@misena.edu.co	313-3439296	
19	LEIDY LORENA ORTEGA CORAL	1.123.311.277	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	llortega77@misena.edu.co	314-7293374	
20	LEIDY TATIANA SANCHEZ AMARILES	1.062.333.003	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092			
21	LEIDY VANESSA MOSQUERA OCORO	1.062.295.530	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	lvmosquera03@misena.edu.co	310-4221422	
22	LUISA FERNANDA LUCUMI LUCUMI	1.112.480.580	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	lflucumi08@misena.edu.co	302-4266460	
23	MAIDY NATHALIA VARGAS CHAUX	1.006.550.442	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	mnvargas2@misena.edu.co	312-2185185	
24	MARIA CAMILA MERA MEJIA	1.007.758.677	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	mcmera77@misena.edu.co	315-6690798	
25	MARIA DEL PILAR ASTUDILLO JARAMILLO	1.062.300.876	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	pilik91@misena.edu.co	319-6832362	
26	MARIA VALENTINA VILLEGAS ALBORNOZ	1.007.439.622	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	mvvillegas2@misena.edu.co	310-7254914	

siga SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL Un CompromISO de Todos.	**LISTA DE ASISTENCIA**
	CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	NANCY LORENA CHATE MONTOYA	1.062.278.982	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	nlchate@misena.edu.co	318-7959638	
2	NELLY BEATRIZ PITO ANDRADE	1.060.102.679	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	nbpito@misena.edu.co	312-6644809	
3	OSCAR DIDIER PERDOMO COLLAZOS	1.062.328.853	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	odperdomo3@misena.edu.co	321-5404549	
4	RUBY YOHANA MULCUE QUIGUANAS	1.064.437.287	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	rymulcue@misena.edu.co	310-3559873	
5	STEPHANIA CARDONA MUÑOZ	1.007.146.819	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	scardona918@misena.edu.co	312-8058204	
6	VERONICA SANCHEZ CAMACHO	1.007.440.593	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD - 1805092	vsanchez395@misena.edu.co	323-4651822	
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							

	LISTA DE ASISTENCIA
	CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	AIDA CILENA MINA ZAPATA	34.602.118	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	acmina8@misena.edu.co	316-3187234	
2	ANGELA MARCELA ESCOBAR ZAPE	1.059.987.510	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	amescobar015@misena.edu.co	320-6806496	
3	ANGELA MAYERLIN HERNANDEZ MOLINA	1.062.317.177	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	amhernandez771@misena.edu.co	312-7745761	
4	ANGIE MILADY VERA GUTIERREZ	1.062.319.367	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	amvera76@misena.edu.co	311-3574595	
5	BEATRIZ ELIANA GUZMAN ARCILA	1.062.290.746	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	beguzman64@misena.edu.co	310-4427492	
6	CRISTIAN ANDRES ABONIA PEÑA	1.062.334.815	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	caabonia@misena.edu.co	311-8958614	
7	DALILA VANESSA VIAFARA	1.121.876.785	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	dvviafara5@misena.edu.co	314-6963903	
8	DAMIAN ALEJANDRO CAMPO MORENO	1.114.890.811	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	dacampo11@misena.edu.co	323-4009165	
9	DANIEL FERNANDO TEGUE VIAFARA	1.007.148.749	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	dftegue@misena.edu.co	312-7931988	
10	DAYRA YINETH RAMIREZ GUERRERO	1.130.949.279	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	dyramirez9729@misena.edu.co	315-4913031	
11	DENICE BALBINA ROJAS HURTADO	1.061.431.389	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	deniro@misena.edu.co	315-5062107	
12	DIANA MARCELA FONTALVO PRIETO	1.062.301.553	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	dmfontalvo35@misena.edu.co	314-8191210	
13	GERALDINE GONZALEZ DIAZ	1.234.195.534	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107			
14	HECTOR FABIO SANCHEZ RAMOS	1.062.331.879	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	hfsanchez97@misena.edu.co	314-8587893	
15	JENNIFER VANESSA VALENCIA RAMOS	1.062.296.359	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	jvvalencia95@misena.edu.co		
16	JHONATAN EDUARDO RIVERA MOSTACILLA	1.006.235.558	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	jerivera855@misena.edu.co	311-3357371	
17	KAREN DANIELA RODRIGUEZ ZUÑIGA	1.002.885.469	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	kdrodriguez964@misena.edu.co	311-7815442	
18	KATERIN FORY CUADROS	1.130.946.664	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	kfory@misena.edu.co	311-7160906	
19	LAURA MELIZA UZURIAGA VIAFARA	1.059.988.890	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	lmuzuriaga@misena.edu.co	318-2883485	
20	LEIDY JOHANA CARABALI VIVEROS	1.062.288.398	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	licarabali8@misena.edu.co	312-7142081	
21	LINA VANESSA CHAMIZAS GARCIA	1.062.302.053	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	lvchamizas@misena.edu.co	319-7641496	
22	MARDORI TRUJILLO HERNANDEZ	1.062.304.383	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	mtrujillo3834@misena.edu.co	312-3071295	
23	NELSY AMANDA PANCHO SALAS	1.062.280.007	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	napancho@misena.edu.co	310-5247685	
24	PAULA CATALINA MINA MULATO	38.558.870	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	pkas20082008@misena.edu.co	311-3482257	
25	SARAI ANDRADE IPIA	1.062.330.463	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	sandrade36@misena.edu.co		
26	SINDY YULIETH VEGA LUCUMI	1.059.984.485	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMIISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	sj19@misena.edu.co	313-5978947	

	LISTA DE ASISTENCIA
	CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	YONATAN ORLANDO GUTIERREZ CORPUS	1.002.946.622	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	yogutierrez2@misena.edu.co	315-2256489	
2	YULIANA DIAZ SOMERA	1.007.147.433	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	ydiaz334@misena.edu.co	314-8922289	
3	YULIZA TORRES OBREGON	1.059.990.237	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUD - 1805107		322-5745825	
4	YURI MILENA QUIGUANAS QUITUMBO	1.062.311.548	APRENDIZ	GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUD - 1805107	ymquiguanas@misena.edu.co	323-3711376	
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							

siga SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL — Un CompromISO de Todos.	**LISTA DE ASISTENCIA**
	CIUDAD Y FECHA: Honduras - Buenos Aires, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	CARINLISET CENCIO OCORO	1.067.466.189	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	ccencio@misena.edu.co	318-4838595	
2	DIANA GISCEL SOLIS SALINAS	25.331.765	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	digisolis@misena.edu.co	318-8784793	
3	DORI LEISY SOLIS VERGARA	1.003.370.663	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	dlsolis36@misena.edu.co	312-6056582	
4	ESTEFANIA SOLIS ARARAT	1.192.782.524	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	esolis42@misena.edu.co	314-5838672	
5	GEIDY FIDELIA SANDOVAL NAZARIT	1.067.461.715	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	gfsandoval5@misena.edu.co	321-9761288	
6	ISABELA BALANTA RODALLEGA	1.060.362.642	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	ibalanta2@misena.edu.co		
7	IVANNI ARARAT SALINAS	1.067.464.395	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	iararat5@misena.edu.co	312-2960727	
8	JESSICA CARABALI RODALLEGA	1.067.464.951	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	jcarabali15@misena.edu.co	322-5147543	
9	KAREN LICET MINA SANDOVAL	1.060.363.240	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703			
10	KATY LEANDRA MONTENEGRO SALINAS	1.067.466.835	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	klmontenegro5@misena.edu.co		
11	LEIDI JOANA SALINAS RAMOS	25.331.972	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	lisalinas2@misena.edu.co	312-7484801	
12	LIZETH SOLIS SOLIS	1.007.428.459	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	lsolis95@misena.edu.co	312-6520863	
13	LUZ MABEL BALANTA RODALLEGA	1.060.363.224	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	lmbalanta4@misena.edu.co		
14	MARIA FERNANDA DIAZ	1.010.140.852	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	mfdiaz258@misena.edu.co		
15	MARIA ZULEIMA DIAZ VIAFARA	34.502.757	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	mzdiaz7@misena.edu.co	321-7001743	
16	NERLEISY CAICEDO CAICEDO	25.329.418	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	ncaicedo81@misena.edu.co	314-7537584	
17	PAOLA ANDREA RODALLEGA CARABALI	1.060.356.172	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	parodallega@misena.edu.co	310-8556731	
18	ROSA ANGELICA CARABALI	1.133.284.015	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	racarabali5@misena.edu.co	316-5083218	
19	ROSA ISETH SALINAS CARABALI	1.002.884.947	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	risalinas7@misena.edu.co	318-6165484	
20	SINDY YURLEY SALAZAR CARABALI	1.067.464.096	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	sysalazar69@misena.edu.co		
21	TATIANA CAICEDO CAICEDO	1.067.466.286	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	tcaicedo68@misena.edu.co	317-2375545	
22	YARITSA ARARAT CARABALI	1.060.362.645	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	yararat54@misena.edu.co	315-4195008	
23	YARITZA CARABALI CHARRUPI	1.067.468.438	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	ycarabali83@misena.edu.co	322-5541526	
24	YUDITH CAICEDO TRUJILLO	34.503.537	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	ycaicedo735@misena.edu.co	322-2019183	
25	YULIANA APONZA CENCIO	1.060.358.527	APRENDIZ	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - 1966703	yaponza7@misena.edu.co	320-2575024	
26							

	LISTA DE ASISTENCIA
	CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	ANA GISEL MINA FERNANDEZ	1.062.320.050	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	agmina0@misena.edu.co	317-4002386	
2	ANA MARIA MINA MOLINA	1.002.948.996	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	ammina6@misena.edu.co	314-5642950	
3	ANDRES CAMILO ZAMBRANO LONDOÑO	1.062.335.676	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	aczambrano676@misena.edu.co	315-2825740	
4	ANGIE PAOLA SALDAÑA GUTIERREZ	1.007.705.750	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	apsaldana0@misena.edu.co	314-2828027	
5	CAMILO ESTEBAN MORALES FILIGRANA	1.144.110.137	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	cemorales731@misena.edu.co	317-6892971	
6	DANIELA FERNANDEZ OSORIO	1.062.324.476	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	dfernandez674@misena.edu.co	315-8839067	
7	DIANA MELISSA RODRIGUEZ CONDA	1.004.754.310	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	dmrodriguez013@misena.edu.co	317-2608733	
8	LAURA CAROLINA YAIMA MORENO		APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728			
9	LEIDY JOHANA SANDOVAL MOSQUERA	1.112.476.348	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	ljsandoval843@misena.edu.co	316-660558	
10	LINA MARCELA CHOCO	1.062.303.419	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	lmchoco9@misena.edu.co	321-5334655	
11	LINA MARIA VIAFARA RAMOS	1.007.145.219	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	lmviafara91@misena.edu.co	322-6125758	
12	LUISA MARIA CASTILLO NORIEGA		APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728			
13	MARGARIT YESENIA SECUE CARABALI	1.007.149.320	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	mysecue@misena.edu.co	314-7285172	
14	MARIA CAMILA ZULUAGA PECHENE	1.062.330.373	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	mczuluaga37@misena.edu.co	315-6095689	
15	MAYIN ALEJANDRA PIL POTTO	1.192.739.797	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	mapil7@misena.edu.co	311-7742022	
16	NATALIA MOSQUERA MONDRAGON	1.114.877.595	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	nmosquera5957@misena.edu.co	320-6051779	
17	NATALIA OREJUELA MULATO	1.130.951.075	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	norejuela5@misena.edu.co	317-3852717	
18	RUTH SELINA QUITUMBO CONDA	1.002.949.707	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	rsquitumbo7@misena.edu.co	318-6696048	
19	SEBASTIAN VALLEJO NOSCUE	1.193.120.313	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	svallejo31@misena.edu.co	321-7591730	
20	TERESA BENAVIDES LARRAHONDO	1.062.303.607	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	tbenavides70@misena.edu.co	313-6890790	
21	YADIRA GONZALEZ CARABALI	1.062.325.800	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	ygonzalez008@misena.edu.co	317-5524373	
22	YANET MARCELA ARIAS GOMEZ	66.958.055	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	ymarias550@misena.edu.co	315-6353083	
23	YHOCELY ZUÑIGA VIVAS	1.062.305.593	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	yzuniga39@misena.edu.co	311-3463206	
24	YULIETH VANESSA LUCUMI RAMOS	1.130.949.512	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	yvlucumi2@misena.edu.co	315-4217543	
25	YUNEDIS MESSU	1.061.439.807	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	ymessu7@misena.edu.co	314-6083689	
26	ZULEYMA GUASAQUILLO CASAMACHIN	1.062.321.401	APRENDIZ	ASISTENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVO - 1966728	zguasaquillo@misena.edu.co	322-6324255	

siga SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL Un CompromISO de Todos.	**LISTA DE ASISTENCIA**
	CIUDAD Y FECHA: Padilla, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	ALEJANDRA COSME VIDAL	1.060.418.393	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	acosme3@misena.edu.co	315-2413176	
2	ASTRID CAROLINA POSADA CASTAÑEDA	1.060.418.445	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	acposada54@misena.edu.co	314-5640080	
3	CINDI OCORO MANCILLA	1.060.417.331	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	cocoro1@misena.edu.co	317-2668476	
4	DANIELA CASTAÑEDA RUIZ	1.114.241.161	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	dcastaneda16@misena.edu.co	316-2845504	
5	DANNA KATERINE VALLECILLA GONZALEZ	1.005.830.187	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	dkvallecilla@misena.edu.co	319-6660329	
6	DANNY VANESSA VIAFARA VALENCIA	1.060.417.711	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	dvviafara@misena.edu.co	321-6614731	
7	DIANA MARCELA MOSQUERA CHARA	25.390.423	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	dmmosquera324@misena.edu.co	318-5946210	
8	ESTEFANI MINA VASQUEZ	1.060.419.247	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	emina742@misena.edu.co	314-5620787	
9	HELEN MARIANA CAMPO VERGARA	1.002.976.346	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	hmcampo6@misena.edu.co	313-5709104	
10	INGRID DAYANA MANCILLA MOLINA	1.060.419.065	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	idmancilla5@misena.edu.co	313-6629198	
11	IRENE CANTILLO CARDENAS	29.509.842	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	icantillo24@misena.edu.co	322-5976762	
12	JENIFER MOSQUERA POSSU	25.390.275	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	jmosquera5720@misena.edu.co	314-4289007	
13	KAREN JULIETH PALACIOS SALDAÑA	1.060.417.880	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	kjpalacios08@misena.edu.co	316-4730484	
14	KAROL GINETH TORIJANO CARABALI	1.006.008.396	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	kgtorijano@misena.edu.co	321-5304798	
15	LAURA DANIELA SUAREZ ORTAGO	1.002.889.036	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	ldsuarez63@misena.edu.co	315-2140611	
16	MAIRA ALEJANDRA CAICEDO ZAPATA	1.060.418.596	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	macaicedo695@misena.edu.co	311-3545497	
17	MAIRA ALEJANDRA CARABALI	1.060.417.154	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	macarabali45@misena.edu.co	316-7737277	
18	MARIA CAMILA GOMEZ APONZA	1.060.418.807	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	mcgomez708@misena.edu.co	323-2973373	
19	MARIA CLARA BERRIO ROSERO	1.067.466.263	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	mcberrio36@misena.edu.co	316-8575457	
20	MARIA FERNANDA TORIJANO CARABALI	1.060.418.351	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	mftorijano@misena.edu.co	310-4220635	
21	MARLON YECID DIAZ VELASCO	1.060.419.018	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	mydiaz810@misena.edu.co	312-6366573	
22	MARYURI MINA CAMACHO	1.060.416.492	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	maryuri492@misena.edu.co	310-4457153	
23	NATALIA CRUZ MARMOLEJO	1.005.863.957	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	ncruz759@misena.edu.co	318-7737161	
24	SOLIANI BANDERAS PILCUE	1.002.889.042	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	sbanderas2@misena.edu.co	318-3408118	
25	WENDY DANIELA COLORADO CHARA	1.002.888.972	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	wdcolorado27@misena.edu.co	312-7577010	
26	YOHANA RIVERA CASTRO	1.114.891.117	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	yrivera711@misena.edu.co	315-5685538	

	LISTA DE ASISTENCIA
	CIUDAD Y FECHA: Padilla, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	YURI MELISA ESTUPIÑAN GOMEZ	1.002.888.737	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2025946	ymestupinan7@misena.edu.co	321-9137817	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							

	LISTA DE ASISTENCIA
	CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	ANA CRISTINA MERA CARDENAS	1.062.328.846	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	acmera6@misena.edu.co		
2	ANGIE SORAYA MINA CASTRO	1.104.805.022	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	asmina2@misena.edu.co		
3	CINDY JULIETH CIFUENTES TOBAR	1.062.287.365	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	ciiucito@misena.edu.co		
4	DEISY YOJANA DIZU SILVA	1.062.315.814	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	dydizu@misena.edu.co		
5	GERALDINE VALENCIA CARABALI	1.130.948.230	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	gvalencia032@misena.edu.co		
6	JOSELYN ARENAS GOMEZ	1.062.323.136	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	jarenas63@misena.edu.co		
7	KAREN LIZBETH CUADROS LUCUMI	1.193.099.684	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	klcuadros@misena.edu.co		
8	KAREN LUCELLLY MOSQUERA ESCOBAR	1.062.323.590	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	klmosquera09@misena.edu.co		
9	KAREN PATRICIA GONZALIAZ PASCASIO	1.062.298.802	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	kpgonzaliaz@misena.edu.co		
10	LEIDY CAROLINA ESTRADA GARCIA	1.007.148.545	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	lcestrada54@misena.edu.co		
11	LINA MARCELA ORTIZ ANGULO	1.112.489.609	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	lmortiz906@misena.edu.co		
12	LUCY STELLA ARRECHEA AMU	34.615.053	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	lsarrechea@misena.edu.co		
13	LUZ MIREYA HOLGUIN BUENO	1.062.279.384	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	lmholguin483@misena.edu.co		
14	LUZ XIMENA RUIZ JORDAN	1.112.488.622	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	lxruiz2@misena.edu.co		
15	MABEL YOJANA MINA APONZA	1.007.683.812	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	mymina21@misena.edu.co		
16	MARIA FERNANDA PAREDES RAMOS	1.062.325.897	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	mfparedes79@misena.edu.co		
17	MELISSA ORDOÑEZ SALAZAR	1.062.315.433	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	mordonez334@misena.edu.co		
18	MIRTA YINETH BALLESTEROS CHOCO	34.616.958	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	myballesteros85@misena.edu.co		
19	MONICA LILIANA MAGON OBONAGA	1.112.482.115	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	mlmagon@misena.edu.co		
20	NATALIA AMU GARCIA	1.062.318.823	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	namu3@misena.edu.co		
21	SANDRA MILENA GALLARDO GONZALES	66.884.147	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	smgallardo7@misena.edu.co		
22	VALENTINA QUIROGA FERNANDEZ	1.007.476.885	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	vquiroga58@misena.edu.co		
23	YENNY LORENA CANO NAVIA	34.608.396	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	yelocana@misena.edu.co		
24	YINA MARCELA ARRECHEA ZAPATA	52.392.721	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	marcelaza@misena.edu.co		
25	YUDY FERNANDA RAMOS CALAMBAS	1.062.299.254	APRENDIZ	APOYO ADMINISTRATIVO SALUD - 2027680	yframos@misena.edu.co		
26							

siga SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL — Un CompromISO de Todos.	**LISTA DE ASISTENCIA**
	CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril 20 de 2020
	OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	ALEJANDRA ZAMORA ESPAÑA	1.193.578.176	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	alejandrazamora2017@gmail.com	317-8476968	
2	ANGIE DANIELA ROSERO MINA	1.007.380.533	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	danielaroserom01@gmail.com	321-7083461	
3	ANTONIO JOSE CALVACHE MELLIZO	1.037.642.592	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	antonio.nato@hotmail.com	314-7434360	
4	BRAYAN ANDRES MUSICUE RIVERA	1.002.947.842	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	riverabryan1219@gmail.com	313-7070580	
5	CLAUDIA FERNANDA REYES TORRES	1.062.289.453	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	claudiareyes344@hotmail.com	321-7077348	
6	DIANA KARINA CALAMBAS ACOSTA	1.062.313.761	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	karinitac15@hotmail.com	312-8182704	
7	GABRIELA ANDREA LUCUMI ESTUPIÑAN	1.007.525.478	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	gabrielaandrealucumiestupinan@gmail.com	316-6858865	
8	JEAN CARLOS CAICEDO BARONA	1.007.525.517	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	jeancaicedo318@gmail.com	321-5440390	
9	JEFERSON SALAZAR MORALES	1.084.578.239	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	jeffersamo@gmail.com	310-8919672	
10	JOSE LUID CORPUS YATACUE	1.002.946.947	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	jlcorpus568@gmail.com	314-5583733	
11	JULIANA TENORIO SINISTERRA	1.062.275.205	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	julianatenoriosinisterra@gmail.com	312-7066302	
12	KAROL DAYANA MOLINA GUZMAN	1.193.099.705	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	guzmankarol65@gmail.com	310-5474235	
13	KATHERINE CAMPO MARIN	1.112.487.431	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	Kate5026@hotmail.com	315-6516124	
14	KELLY DAYANA GONZALEZ MOSQUERA	1.007.877.125	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	Luzadrianamosquera211@gmail.com	300-3116732	
15	LEIDI DENISE CAMAYO FERNANDEZ	1.061.530.212	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	kamde89@gmail.com	317-4161891	
16	LEIDI DIANA AGUDELO PERDOMO	34.614.250	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	dianaagudelovip@gmail.com	313-6365938	
17	LILIANA VALLECILLA QUINTERO	1.059.988.116	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	liliana202555@gmail.com	312-2819717	
18	LUIS MIGUEL NARVAEZ VELASCO	1.062.319.146	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	andrespvillegas@hotmail.com	314-2408929	
19	MANUEL ANDRES GALVIS BALLESTEROS	1.062.288.368	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	cebu8043@gmail.com	312-7250968	
20	MARYI YULIANA CAMPO TENORIO	1.112.493.430	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	yulicampo22@gmail.com	318-2770755	
21	NATALIA ORDOÑEZ ARIAS	1.193.259.923	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	natameluz@gmail.com	315-3509700	
22	NOHEMY MACA MEDINA	1.062.311.955	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	macamedinanohemy@gmail.com		
23	SANDRA CAROLINA TRUJILLO GUERRERO	1.062.275.332	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	sctrujillo@epssanitas.com	314-7864759	
24	VERONICA BETANCOURT OLARTE	1.062.307.191	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	vero.betancourt2016@gmail.com	321-9717676	
25	WILSON ANTONIO IBARGUEN	76.044.691	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	wilsonibarguen1@gmail.com		



LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Santander de Quilichao, Abril 20 de 2020

OBJETIVO/TEMA:

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	YERLY VIVIANA GARCIA DIZU	1.062.315.756	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	vivigarcia94@hotmail.com	320-6879310	
2	YURANI ALEJANDRA GONZALEZ JULICUE	1.062.318.828	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	yagonzalez739@misena.edu.co	313-7463236	
3	YURANI VARGAS CASTRO	1.002.947.952	APRENDIZ	GESTION EMPRESARIAL - 2064967	yuranivargas540@gmail.com	310-6302764	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1.IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 122121 Versión: 2
- Nombre del Proyecto: Apoyo administrativo a la gestión de la información del sector empresarial de la ciudad de Popayán
- Código Proyecto: 1924087
- Fase del Proyecto: Evaluación.
- Actividad de Proyecto: Evaluar la pertinencia de las estrategias implementadas a través de un evento de divulgación
- Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo, plan, protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización.
  - ✓ Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.
  - ✓ Realizar eventos en la unidad administrativa teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas de la organización.

- Duración de la Guía: Presenciales: 84 Horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:

Hacemos parte de un mundo globalizado, donde la competitividad se debe expresar de diversas maneras para de esta forma sobresalir en mercados locales e internacionales. Creemos lograr la mejor comunicación a través de medios masivos como el internet, la prensa, la radio, la televisión, entre otras y realmente es así pero debido al auge de estas nuevas tecnologías las oportunidades de contacto personal son cada vez más escazas. Por lo anterior los eventos se convierten en una necesidad para posicionar nuevos productos, empresas o ideas de negocio en la mente de un nicho específico que debe ser establecido con anterioridad.

A través de las actividades de la guía que desarrollaremos se logrará reconocer la importancia de la organización de eventos, los pasos a seguir y la estructura que se debe establecer para lograr las metas propuestas de cada evento que se deben traducir en mayores beneficios para la empresa a la cual estamos representando.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Realizar un evento de cualquier naturaleza requiere una logística muy detallada de modo que su ejecución sea todo un éxito en cuanto al alcance de los objetivos propuestos, esto se logra cuando la planeación es lo más exhaustiva posible. Para tener un acercamiento a lo que organizar y realizar un evento se refiere, en grupos de 4 o 5 integrantes llevarán a cabo la siguiente actividad de reflexión.

“Tomémonos un tinto”

Ustedes tienen fama de preparar el mejor café de la región; por lo que una empresa muy importante les ha solicitado la preparación de los cafés para los asistentes a un importante congreso de profesionales.

La tarea a realizar consiste en escribir en una hoja de papel, el paso a paso (procedimiento) del proceso desde el inicio hasta el fin.

Al final del ejercicio deben estar en capacidad de responder a los siguientes aspectos:

- Identificar las fases o etapas del proceso.
- Identificar recursos requeridos.
- Identificar el procedimiento de satisfacción del servicio.
- Contemplar las novedades que se presenten en el proceso.

Recuerden que todo debe estar escrito, pues finalizado este momento, los grupos nombrarán un relator que será quien exponga su procedimiento.

Este sencillo ejercicio, nos da un breve acercamiento a lo que requiere organizar y realizar un evento, que será una actividad que ustedes deberán llevar a cabo al finalizar esta guía.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

CONOCIENDO LOS EVENTOS EMPRESARIALES

1. Organizar equipos de trabajo, máximo 5 personas, Consulte ¿qué son eventos empresariales?, ¿clasificación de los eventos?, ¿cuáles son las etapas o los pasos por las que pasa desde el momento que se decide organizar un evento?, ¿Cómo se planifican las actividades? De igual manera consulte sobre los siguientes procesos al momento de realizar un evento:

- Tema, Motivo o concepto del debate
- Objetivos del evento
- Creación de comités y responsabilidades
- Agenda del evento

- Materiales del evento
- Disertantes
- Marketing de los eventos
- Logística del evento
- Estructura: Numero de sesiones y días de desarrollo
- Duración de cada sesión
- Lugar que se destinara el evento (deberá ser reservado con mucha anticipación)
- Contratación de servicio técnico con suficiente antelación, iluminación, sonido, locutor, recepcionistas etc.
- Clausura del evento
- Post – producción del evento

Para desarrollar la actividad consulte aspectos relacionados con el tema objeto de estudio, igualmente consulte el siguiente link:

http://www.slideshare.net/ELGALANIPC/curso-de-organizacion-de-eventos-corporativos

- Con esta información desarrollaran un debate en el ambiente de aprendizaje.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

PLANFICACIÓN DEL EVENTO

Estimados aprendices ya diseñada la propuesta de ruta operativa en la gestión administrativa que responda a las necesidades de las empresas del sector servicios, se continuara con la actividad de ofertar las acciones correctivas tendientes a mejorar los procesos administrativos, para tal fin se socializara la actividad, tenga en cuenta los puntos que se enuncian a continuación:

2. Teniendo en cuenta los equipos establecidos, determine los siguientes puntos para organizar un evento:

- Objetivos generales y específicos
- Establecer nombre del evento
- Agenda del evento
- Conformar comités y definir responsabilidades (nombre del comité, coordinador, cronograma de reuniones previas “Diagrama de Gantt”)
- Marketing del evento
- Definir la logística y Comunicación del evento (lugar, alojamiento, invitaciones, transporte, alimentación, señalización y rutas de evacuación, publicidad, elementos técnicos y tecnológicos)
- Diseñar formatos para el control y seguimiento del evento (invitados, asistentes, satisfacción del cliente)
- Presupuesto
- Post – producción del evento.

DIVULGACIÓN DEL EVENTO

3. Diseñe por medio de un folleto, afiche, plegable la programación del evento, donde tenga en cuenta las siguientes variables:

- Presentación del evento (hora, lugar y fecha)
- Cronograma de actividades (invitados, conferencistas, horarios, relacionar todas las actividades inherentes al evento con sus respectivos responsables.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

EJECUCIÓN DEL EVENTO

4. Mediante un juego de roles disponga del ambiente de aprendizaje y los demás equipos organizados deben participar como invitados a cada evento. Para esta actividad tenga en cuenta que se evidencie la responsabilidad de los siguientes comités:

- Comité de Bienvenida
- Comité de Logística
- Comité de Presupuesto
- Comité Técnico y Comunicación
- Comité de seguridad

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Prueba de conocimiento.	Organiza de manera crítica los eventos y sus etapas; el objetivo, la magnitud y la naturaleza.	Cuestionario
Evidencias de Desempeño: Funciones y responsabilidades de cada comité.	Coordina de manera diligente la consecución y ubicación del sitio para la realización del evento, teniendo en cuenta la clase y la magnitud.	Exposiciones
Evidencias de Producto: Documento escrito que contenga la propuesta para la organización del evento.	Coordina de manera comprometida la conformación del comité organizador y los demás comités, según el tipo de evento, asignando responsabilidades de acuerdo con los requerimientos de cada uno y el manual de procesos y procedimientos. Participa diligentemente en la	Lista de chequeo

	planeación y organización de eventos, de acuerdo con las fases del proceso administrativo, siguiendo el conducto regular de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento. Elabora cuidadosamente los cronogramas de actividades para cada comité. Coordina diligentemente las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda de un evento, de acuerdo con la clase y la magnitud; las actividades a cargo de cada comité, y actividades y responsabilidades de sus integrantes de acuerdo con el manual de procesos y procedimientos.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Banco de datos: fuente de información interna de diferente índole, constituida por bases de datos, documentación recogida de los medios de comunicación, informes internos, etc. Pueden ser informatizadas o impresas y contendrán diferentes tipos de información de manera organizada.

Briefing: informe breve –brief– que contiene los datos del plan o programa de una campaña.

Catálogo: documento que se edita para informar acerca de los servicios, productos o otras actividades de la empresa. Generalmente presenta una lista con descripciones de los productos o servicios de la empresa. Son de circulación interna y externa. Hay principalmente dos tipos de catálogos, uno para el consumidor y otro para el profesional.

Check back: Este término se refiere al servicio posventa que debe realizar todo bartender después de haber entregado el trago. El procedimiento consiste en preguntar cuando ha advertido que el cliente ha probado el trago, si todo está ok, si es lo que pidió o si la sugerencia cumplió con sus expectativas.

Congreso: asamblea generalmente periódica en la que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc. se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Del latín "congregare", juntar, reunir. Es una reunión científica o institucional de colegas de una misma asociación o entidad, con características reglamentadas y un trabajo sistematizado.

Convención: del latín "convenire", venir varias personas a un mismo lugar. Es una reunión formal con participantes relacionados por ejemplo a una empresa o con la política o una corporación y su objetivo es proveer información u opinión. Se delibera y luego se obtiene un consenso. Es una reunión general de una agrupación –empresa, institución, partido político, etc.–. Pueden ser constitutivas, motivadoras, aprobatorias, etc.

Feed-back: proceso de retroalimentación de la comunicación, la emisión de un mensaje produce una respuesta en la recepción y a su vez, esta respuesta produce una contra respuesta en la emisión.

Feria: exposición en la que se ponen a la venta los productos, servicios, elementos que se exhiben. Es divulgación con ventas. Es una manifestación comercial, que tienen por objeto la exposición de bienes o la oferta de servicios para favorecer su conocimiento y difusión, promover contactos e intercambios comerciales, lograr mayor transparencia en el mercado, otros. Sus principales características son la finalidad comercial, tener una duración limitada en el tiempo y reunir a una pluralidad de expositores.

Estrategia: proceso de selección de decisiones. Conjunto de medidas -que de acuerdo con un plan- la empresa se propone aplicar al campo del producto, del marketing, de la comunicación, etc.

Evento: es toda reunión organizada con relación a una determinada temática, en la que se dan cita expositores y público para intercambiar información, conocimientos u otros, o para establecer relaciones comerciales, profesionales, otros.

Mailing: consiste en la creación y emisión de cartas en serie. Son cartas formadas por un texto común para todas y una cabecera distinta para cada una. Esta última se personaliza con los datos de cada uno de los destinatarios –generalmente extraídos de una base de datos.

Manual corporativo: documento escrito en el que se reflejan todos los aspectos relacionados con la imagen corporativa –desde la normativa del logotipo hasta las normas de comportamiento del personal de la empresa.

Marketing: proceso social orientado hacia la satisfacción de las necesidades y deseos de individuos y empresas, para la creación y el intercambio voluntario de productos y servicios.

Merchandising: conjunto de acciones dirigidas a conseguir una presentación atractiva del producto o servicio en el propio establecimiento. Ejemplo de ello, es el escaparatismo, decoración interior, organización y presentación de productos, recorridos sugeridos al cliente dentro de los locales de la empresa, etc.

Motivar: consiste en imprimir una actitud positiva respecto al trabajo. Por medio de incentivos, viajes, premios, reuniones, otros o por otros medios, como pueden ser las propias tareas, el grado de dificultad, otros.

Patrocinio: financiación total o parcial de un evento a cambio de algunos derechos de asociación que pueden utilizarse para conseguir una ventaja comercial.

Programa: elemento clave en las reuniones empresarias o institucionales para tener en claro cómo será la marcha del encuentro.

Publicidad: conjunto de medios empleados para dar a conocer una persona o una empresa comercial, industrial, etc. que están destinados a facilitar la venta de los productos o servicios que éstas producen.

Público: colectividad o audiencia en general.

Público objetivo: audiencia o colectividad a la que se dirige el mensaje.

Promocionar: dar impulso a una determinada acción y especialmente a una empresa, producto o servicio.

Protocolo: conjunto de normas técnicas de uso social, necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y ejecución de cualquier acto que encierre una cierta relevancia.

Sponsorización: apoyo económico a una entidad a la que queda asociado nuestro nombre comercial.

Spot: corto publicitario elaborado para su exhibición en televisión, en cine o en Internet.

Stand: o plataforma de exposición.1-Espacio acondicionado para la presentación de productos, generalmente en ferias o exposiciones. Es una arquitectura efímera diseñada por interioristas, diseñadores gráficos o industriales. 2-Constituye el soporte físico del producto o servicio, así como el marco donde se desarrollarán todas las acciones comerciales y comunicativas durante el evento. Deberá ser pensado y concebido en base a los objetivos y brindar el entorno más adecuado posible para los contactos y visitantes que a él acudan.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

http://www.slideshare.net/ELGALANIPC/curso-de-organizacion-de-eventos-corporativos

http://www.cajasdecartonincopack.com/photos/cajas_carton_02.jpg

http://franquiciasyfranquicias.com/blog/wp-content/uploads/2012/05/franquicias-en-mexico-TC.jpg

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1.IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 122121
- Nombre del Proyecto: Apoyo administrativo a la gestion de la información del sector empresarial de la ciudad de Popayan.
- Fase del Proyecto: Ejecucion.
- Actividad de Proyecto: Implementar las estrategias de mejoramiento establecidas en el plan de trabajo.
- Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
  - ✓ Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización
- Duración de la Guía: 84 hrs.

2. PRESENTACIÓN

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 del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente externo; desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada del negocio, 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 aquél 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. 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 respuestas 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.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Un cliente externo no es sólo 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 1: 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.

3.2. Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que con tu grupo de trabajo, 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 piensa que debería de mejorar.

Con su experiencia en los temas propuestos realizaremos un conversatorio con todo el grupo para aprender de las mismas y hacer la sugerencia de que sería lo correcto.

Inmediatamente se termina la actividad el Instructor propone observar un video para poder contextualizar lo aprendido

Video: Es posible cambiar el mundo.

3.3. 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:

3.3.1. Con el documento ATENCIÓN AL CLIENTE. La comunicación realizar: Con el apartado 1.1 Aspectos generales de la comunicación: en un Mapa Conceptual, identifique los aspectos

por los cuales se basa la competencia de las empresas y cuáles son las cuatro dimensiones que tienen los productos según Ted Levitt.

- En un Mapa Mental establezca cual es el proceso de la comunicación, sus elementos, los obstáculos en lacomunicación y las funciones del mensaje.
- Elabore un Cuadro Sinóptico en donde especifique cuales son las etapas en la comunicación.

Responda las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué es el lenguaje paralenguaje y cuáles son los sistemas de señales que componen lo que se denominaparalenguaje.

3.3.2. Con el documento LA COMUNICACIÓN ORAL; responda las preguntas que aparecen form uladas en el texto.

- Elabore un Mapa Mental donde sintetice los aspectos en las comunicaciones plurales, dentro del modelo de expresión oral. En el mismo mapa mental involucre que es la escucha activa.
- Elabore un Mapa Conceptual en donde identifique las clases de comunicación y aclare cuál sería la comunicaciónoral dentro del ámbito de la empresa.

Responda al siguiente interrogante:

- ✓ Que es el protocolo empresarial y que aspectos se debe tener en cuenta en éste.

3.3.3. Teniendo en cuenta los videos que encontraran en los link que se relacionan a continuació n:

- http://www.youtube.com/watch?v=NzBGOWOcEqM. Fundamentos de las Relaciones Publicas.
- http://www.youtube.com/watch?v=8arEcqWyjb8. Taller de Relaciones.

Responda lo siguiente:

- ✓ Como se definen las relaciones publicas?
- ✓ Que proporcionan las relaciones publucas?
- ✓ Que es lo que se debe tener en cuenta para que las Relaciones Publicas sean efectivas?
- ✓ Cuáles son los aspectos propios de la sicología de la imagen que están directamente relacionados con las R.P?
- ✓ Que es la auditoria de imagen y cuál es su objetivo?
- ✓ Cuáles son los 4 aspectos que hay que tener en cuenta en la auditoria de imagen?

- ✓ Que es dramatizar la realidad; cuando es eficaz. que se debe hacer para dramatizar la realidad.
- ✓ Que es la persuasión en las relaciones públicas. Que es la identidad?
- ✓ Que es la tipología de la imagen?
- ✓ La Imagen se genera a partir de 3 componentes, cuales son?
- ✓ Como esta clasificada la formación de una imagen?

3.3.4. Después de lo expuesto con el Instructor en el ambiente de formación sobre LOS CONSU MIDORES,CLIENTES Y SU CLASIFICACIÒN, organizarse en grupos y preparar el caso de cliente que el instructor asigne en una simulación tipo dramatizado en el ambiente de formación.

3.3.5. Luego de ver el video proyectado por el Instructor sobre triangulo del servicio establezca que es un estándar, cuales son los aspectos a tener en cuenta, atributos del estándar, que elementos componen el triángulo de servicio.

3.3.6. Con la socialización del Instructor sobre normas técnicas en gestión de la calidad para el servicio al cliente, identificando con claridad que es técnica, trazabilidad y calidad. Con su grupo de trabajo consultenlas normas ISO vigentes aplicables en Colombia

Una vez se haya leído el material propuesto, se hayan estudiado los videos y realizado cada una de lasactividades propuestas se propone una actividad donde el Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido.En su ciudad se harán prácticas en 3 empresas que nos facilitaran sus instalaciones para que puedan teneruna experiencia real de atención a un cliente, interno y externo, donde el Instructor pueda evaluar sudesempeño, manejo, técnica y conocimiento en servicio al cliente.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Activad práctica en empresas de la región **Evidencias de Desempeño:** Activad práctica en empresas de la región	Clasifica con responsabilidad los tipos declientes que visitan la Organización Ejecuta con responsabilidad momentos deverdad estelares durante la atención y elservicio al cliente interno y externo. Describe de manera diligente los serviciosofrecidos por la	Lista de chequeo Lista de chequeo

Evidencias de Producto: Trabajo escrito de las actividades propuestas en 3.3 Actividades de contextualización deconocimiento	Organización de acuerdocon el portafolio de servicios Expresa de manera respetuosa, con claridady precisión los mensajes relacionados conlos clientes internos y externos, aplicando elconducto regular y la comunicaciónempresarial	Trabajo escrito

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que esta acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Gestión de Procesos Administrativos en Salud.
- **Código del Programa de Formación:** 121101
- **Nombre del Proyecto:** Calidad en el proceso de atención al usuario en la red de salud en instituciones públicas y privadas
- **Fase del Proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de Proyecto:** Elaborar e implementar un plan de seguimiento y evaluación a los procesos asociados al talento humano
- **Competencia:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
- **Duración de la Guía:**

2. PRESENTACION

- Para abordar una definición de comunicación es necesario reconocer a los sujetos como participantes activos de construcción de conocimiento y, que requieren de ser comprendidos como tales, como seres humanos con cosmovisiones, necesidades y problemáticas particulares.

  Otros concepto clave, directamente implicado es el de comunidad, por los elementos que la componen tales como: el sentido de pertenencia, la colaboración grupal, la identificación con fines comunes y la posibilidad de construir colectividad. En la comunidad, por tanto, se construyen y mantienen procesos de comunicación basados en vínculos horizontales. Con estas consideraciones se pretende recuperar el sentido originario del término, que lo asocia con la comunión, la puesta en común, el vínculo y el intercambio reciproco.

  En este sentido, es de mencionar que se distingue la comunicación intergrupal, la comunicación intragrupal, la comunicación interpersonal y la comunicación intrapersonal.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividades de Reflexión Inicial.**
  - De manera **personal** realiza el test sobre comunicación interpersonal que se anexa a la presente guía, **"¿Como soy con otros?".** Averigua cuanta sabiduría social tienes (fortalezas, aspectos a mejorar y, por qué?). Relata a los compañeros que aprendiste sobre ti mismo (no hay necesidad de referir los resultados del test).
  - Observen el video **"Las Habilidades Sociales",** que se encuentra en la carpeta **"Material de Apoyo"**, analicen su contenido y den a conocer sus conclusiones al respecto.
  - Socializa con el equipo de trabajo acerca de:
    - ¿Qué es la sabiduría social y para qué sirve?
    - ¿Qué es la comunicación y cuál es su importancia?

- **Actividades de Identificación de Conocimientos Necesarios para el Aprendizaje.**
  - Con tu equipo de estudio identifica las ideas sustantivas del documento SENA **"El Proceso Comunicacional"** y con base en ello, elaboren una ficha de lectura digital para ser socializada posteriormente.
  - De manera **individual** realiza el test **"¿Te comunicas bien?",** que se encuentra en la carpeta **"Material de Apoyo".** Elabora el informe sobre tu capacidad de comunicación teniendo en cuenta los aspectos a mejorar y la estrategia de acción para lograrlo. Intégralo al documento digital.

- **Actividades de Apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización).**
  - Con tu equipo de estudio identifica las ideas sustantivas del documento SENA **"Habilidades Sociales y Comunicación Asertiva".** Elaboren una ficha de lectura digital y socialícenla posteriormente.
  - Observen el video **"Comunicación Asertiva",** analícenlo y presenten sus conclusiones al respecto.
  - Por equipos de trabajo y de acuerdo a los temas asignados por el instructor, se realizara la lectura del documento **"Los Cuatro Acuerdos",** que se encuentra en la carpeta **"Material de Apoyo".** A partir de la actividad, cada equipo deberá presentar sus conclusiones y aplicaciones a la vida, mediante un mapa conceptual.
  - Analiza la presentación **"El Poder de las Palabras".** ¿Qué enseñanzas te deja? Comparte tus conclusiones con el grupo.

- **Actividades de Transferencia del Conocimiento.**
  - Realiza el test sobre autoevaluación de habilidades sociales, identificando fortalezas, aspectos a mejorar y por qué?
  - Elabora un plan de mejoramiento de acuerdo al contexto en el que más necesites cambiar: familiar, social, académico, laboral, etc. Presenta el informe digital indicando el objetivo a lograr, cómo, con qué y cuándo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Identifica aspectos a mejorar en su manera de ser con otros. Participa activamente en las charlas.	Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educa- tiva según protocolos y normas de convivencia institucional.	Preguntas de autoconocimiento mediante test.
Evidencias de Desempeño: Participación activa y critica en el desarrollo de temáticas trabajadas. Realización de autoevaluaciones.	Establece relaciones interperso-nales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, respon- sabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores univer- sales.	Observación. Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Ficha de lectura. Plan de mejoramiento.	Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orien- tados hacia la resolución de pro- blemas según normas y protocolos institucionales.	Identificación ideas. Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Comunicación.** M**edio por el cual las personas emiten mensajes** que tienen una cierta intención. El proceso comunicativo debe llevarse a cabo de forma correcta para que los mensajes sean enviados y lleguen correctamente, para ser comprendidos.
- **Asertividad.** Habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona. Se define como la habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.
- **Comunicación Asertiva.** Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando

descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía adecuada para interactuar con las personas.

- **Expresión Verbal.** Es una de las formas que tienen los seres humanos para comunicarse, la expresión oral es lo primero que aprendemos lo hacemos de forma natural y en el entorno familiar por imitación.
- **Expresión no Verbal.** Es el proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos.
- **Interacción.** Puede ser definida como aquella **acción** que ocurre entre dos o más personas u objetos, que está determinada por algún grado de reciprocidad.
- **Habilidades Sociales.** Conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.
- **Relaciones Interpersonales.** Son **vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad,** que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales.
- **Percepción.** Es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en **recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior,** codificándolas a partir de la actividad sensitiva.
- **Estereotipos. Concepto, idea o modelo de imagen que se le atribuye a las personas o grupos sociales,** muchas veces de manera preconcebida y sin fundamentos teóricos.
- **Prejuicios.** P**ensamiento negativo que alguien emite sobre una persona, cosa o situación** sin tener verdadero conocimiento sobre eso. Esta actitud es una muestra de rechazo.
- **Escuchar.** Consiste en demostrar capacidad de empatía, profundidad intelectual, comprensión y la existencia de un espacio de comunicación.
- **Empatía.** Es la **intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.**
- **Atención Activa.** Es aquella en la que el oyente se hace eco, reformula y aclara los mensajes comunicados.
- **Dialogo.** Conversación entre dos o más personas, mediante la cual se intercambia información y se comunican pensamientos sentimientos y deseos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

http://www.slideshare.net/ELGALANIPC/curso-de-organizacion-de-eventos-corporativos

http://www.cajasdecartonincopack.com/photos/cajas_carton_02.jpg

http://franquiciasyfranquicias.com/blog/wp-content/uploads/2012/05/franquicias-en-mexico-TC.jpg

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE 8 Prestar Servicios + Ética + Inglés

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Asistencia en Organización de Archivos
- **Código del Programa de Formación:** (pendiente)
- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de los procesos archivísticos de gestión, trámite y organización documental para el mejoramiento de la prestación de servicio, el acceso, transparencia y protección de la información.
- **Fase del Proyecto:** Fase 4 Evaluación
- **Actividad de Proyecto:** Presentar el protocolo de servicios archivísticos que son propios de la unidad de correspondencia y archivos de gestión, para evidenciar el acceso, la transparencia administrativa y la protección de datos.
- **Competencias:**
  - Atención y servicio de información al usuario
  - Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz
  - Interacción en lengua inglesa
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Atención y servicio de información al usuario
    - *Interpretar el protocolo y la normativa para la consulta de documentos de archivo, de acuerdo con la política institucional.*
    - *Atender y prestar servicios archivísticos, teniendo en cuenta protocolos institucionales y normativa.*
    - *Verificar la trazabilidad de la prestación del servicio de información y consulta de archivos, teniendo en cuenta los protocolos institucionales y la normativa.*
    - *Presentar informe de gestión sobre requerimientos de usuarios y documentos consultados, teniendo en cuenta normativa y políticas institucionales*
  - Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz
    - *Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.*

Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

- *Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente*
- *Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos*

- Interacción en lengua inglesa
  - *Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.*
  - *Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias pasadas*
  - *Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano*

- **Duración de la Guía:** 216 horas

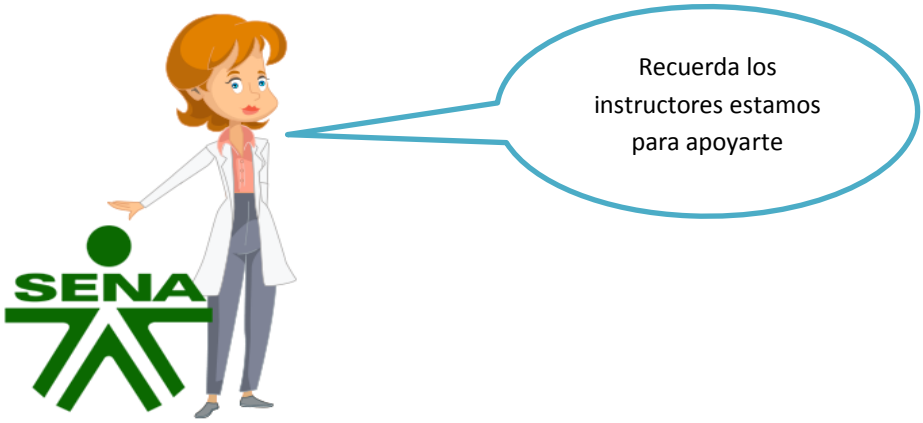
2. PRESENTACION

Amigo aprendiz: el verdadero profesional es aquel que con sus actuaciones refleja el respeto por su compañero, usuario y toda persona que se involucre en sus actividades diarias, no es concebible las obras que dañan a los demás en cuanto a su nombre, negación de una ayuda en forma negligente ya sea por falta de dominio académico, poca habilidad de interactuar en lengua inglesa o por otra situación. Si ha elegido ser un técnico Asistente en Organización de Archivos, es porque se desempeñará de manera íntegra en la atención a los usuarios. Por lo que en esta guía se trabajará la prestación del servicio de información con una postura ética y de compromiso hacia el otro, adicionalmente, identificará los comportamientos ideales en la normativa existente.

Ten presente amigo aprendiz no es solo tener un título académico, lo más importante es ser ***persona.***

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial



Descripción actividad 1 (trabajo colaborativo):

- Lea en grupos colaborativos el siguiente caso:

En el municipio de Tolme, años atrás un dirigente autorizaba al siguiente en jerarquía para que permitiera la salida a un recluso los fines de semana y cada vez que la familia lo insinuaba, (tal vez, un favor) por su puesto registrando sus salidas y entradas, al parecer así siempre se hacía, pero este escenario dio un vuelco inesperado que ninguno de los interesados se imaginaba… un día el preso salió como de costumbre y pereció por muerte violenta, situación se complicó de una forma exorbitante.

Primero el jefe no reconoció que alguna vez haya autorizado tal permiso, quien firmaba era el que seguía en rango, la familia insistía en que nunca pidieron un favor de esa magnitud, por el contrario, empezaron a cuestionar porqué lo habían dejado salir. A raíz de esto, se generó un problema mayor, que el dirigente pidió a la secretaria y demás funcionarios, borraran todos los registros de salidas y entradas a la cárcel municipal, sin embargo, hubo empleados que conocían la norma que sacaron copias estos documentos, antes de su destrucción. Se inicia la investigación y en realidad la primera persona quien fue a la cárcel fue la secretaria y luego el que seguía en rango al Jefe, otros fueron despedidos y con el dirigente nada pasó.[1]

- Respondan las siguientes preguntas y socializarlas en plenaria:
  - ¿Considera que faltó responsabilidad en el manejo de la situación? ¿De quién o quiénes?
  - ¿Quién obró de buena fe?
  - ¿Quiénes no actuaron correctamente? ¿por qué?
  - ¿Cuál fueron los hechos indebidos?
  - ¿En el texto hay juicios de valor?
  - ¿Desde la actuación de un archivista, cuáles fueron las acciones que no se deben realizar

[1] Tomado de: Caso presentado por un aprendiz Sena, para análisis de la Constitución Política de Colombia

- Relaciona los hechos con los artículos de la Constitución Política de Colombia: Artículo 6, 15, 20, 23, 63, 74
- ¿Cambia las actuaciones éticas de un contexto en habla inglesa a uno de habla nativa como el castellano?

Tiempo: 4 horas
Ambiente requerido: ambiente de gestión documental
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco

Descripción actividad 2 (trabajo Colaborativo):

- Observa el video La importancia de aprender inglés en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=6QQp7Louw6k
- Responda las siguientes preguntas:
    - ¿Por qué es gracioso el video?
    - ¿Cómo se siente al escuchar una canción que le gusta y no la entiende?
    - ¿Tiene la iniciativa de buscar su traducción?
    - ¿Por qué debe seguir adquiriendo dominio en Lengua Inglesa?
- Socializa las respuestas en tu grupo colaborativo

Tiempo: 4 horas
Ambiente requerido: ambiente tradicional y ambiente de Bilingüismo
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco, talleres

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Contextualizar las competencias Atención y servicio de información al usuario, Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz e Interacción en lengua inglesa bajo de acuerdo con la normativa, ambientes laborales y sociales.

Descripción de actividades para Atención y servicio de información al usuario

- Actividad Individual. Consulta los siguientes conceptos: Cultura organizacional, principios, normas de etiqueta para atender a los usuarios, servicios de información en las bases de datos de las bibliotecas del Sena.
- Actividad Individual. Relaciona los conceptos con una experiencia que haya tenido sobre la prestación de un servicio de archivo mediante un mapa mental y enlazarlo en la plataforma LMS.

Tiempo: 10 horas
Ambiente: Gestión documental
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco

Descripción de actividades para Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

- Actividad Colaborativa. Prepare con todos los integrantes del grupo un debate sobre la influencia de los valores humanos, en las relaciones laborales, haciendo énfasis en la prestación de servicios de información, al finalizar la actividad debe elaborar conclusiones surgidas del debate.
- Actividad Individual. Consulte que son los dilemas éticos y posteriormente plantee un dilema ético para cada tema de acuerdo con la metodología impartida por el instructor:

    - La dignidad
    - Solución de conflictos
    - La convivencia social
    - La cultura de paz
    - Conservación del medio ambiente

Tiempo: 6 horas
Ambiente: Gestión documental
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco, marcadores, hojas de papel tamaño carta, borrador de tablero

Descripción de actividades para Interacción en lengua inglesa

- Actividad Individual. Consulte en diferentes fuentes de información:

    - Adjetivos para describir personas, cosas y lugares
    - Adjetivos para definir la personalidad de alguien
    - Sentimientos, sensaciones
    - Actividades cotidianas
    - El comer y las horas de comida
    - Horas del día, días, meses, estaciones
    - Actividades para el tiempo libre
    - Deportes y ejercicio
    - Programas de televisión, películas, libros
    - Gustos y preferencias (aficiones, intereses, deportes, música, películas, televisión, libros)

- Actividad Colaborativa. Prepare con un compañero una conversación que incluya aspectos de la actividad anterior, para ser presentada en actividad de juego de roles en un restaurante simulado.

- Actividad Individual. Identifique expresiones para responder sobre:

    - Buenas y malas noticias (Awesome, No kidding! Really?)
    - Lugares, atracciones en un pueblo o ciudad (festivos, actividades turísticas, comidas y bebidas)
    - El clima
    - Almacenes y plan de compras
    - Vestuario y accesorios
    - Adverbios de tiempo pasado (yesterday, last, ago)

- Actividad Colaborativa. Prepare con un compañero una conversación que incluya aspectos de la actividad anterior, para ser presentada en actividad de juego de roles en un puesto de información turística y local.

- Actividad Colaborativa. Por medio de una lluvia de ideas con la orientación del instructor y participación de todo el grupo, cree una lista de los diferentes verbos que expresen actividades de la rutina diaria en inglés y enumere las acciones en el orden en que se ejecutan día a día. Al final, atienda la explicación sobre el nuevo vocabulario adquirido en este ejercicio.

Tiempo: 20 horas
Ambiente requerido: ambiente tradicional y ambiente de Bilingüismo
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco, talleres

3.3 Actividades de Apropiación (conceptualización).

Prestar servicios de información manteniendo actuaciones éticas que garanticen la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios

Descripción de actividades para Atención y servicio de información al usuario

- Actividad Individual. Consulta la identidad corporativa de su empresa (empleadora o patrocinadora) a partir de sus principios, la etiqueta, el protocolo institucional para prestar los servicios de información, sus protocolos para acceso y normas de seguridad.
- Actividad Colaborativa. Contrasta los hallazgos con un compañero frente a las diferencias y similitudes en un cuadro comparativo[2].

[2] Consulte esta página, en la cual dan orientaciones sobre esta técnica http://www.orientanova.com/el-cuadro-comparativo/

- Actividad Individual. Busca las siguientes normas: Ley de Habeas Data, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley de Derecho de Petición y Decreto Antitrámites, relacionándolo con el acceso a la información consagrada en la Constitución Política de Colombia, mediante un organizador gráfico[3].
- Actividad Colaborativa. Participa en la socialización de los conceptos y exigencias de las normas junto con su instructor (a)
- Actividad Colaborativa. Realiza un dramatizado en el cual se relaciona la prestación del servicio, el protocolo de seguridad de información y la normatividad que aplica.
- Actividad Colaborativa. Visitan archivos e identifica los equipos, software utilizados para la prestación de los servicios de información en un archivo, recogen la información en un mapa de ideas.
- Actividad Colaborativa. Consulta los diferentes servicios de información que prestan los archivos y sus respectivos controles (préstamo, consulta, referencia, servicio de alerta de las PQRS, memoria institucional, exhibiciones, exposiciones, asesorías, custodia de archivos) y presenta mediante la técnica de la argumentación-exposición ante la plenaria alguno de los servicios encontrados.

Tiempo: 40 horas
Ambiente requerido: ambiente tradicional
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco, talleres

Descripción de actividades para Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

- Actividad Individual. Observa la proyección del video: ¿Qué es la ética? parte 1. Duración: 8:14. https://www.youtube.com/watch?v=pc42E-RuyLE siguiendo las instrucciones:
  - Cada aprendiz va tomando nota de palabras claves del video
  - Socializa los conceptos sobre la ética en plenaria.

- Actividad Colaborativa. Tema La comunicación. En subgrupos debe construir la silueta humana, con base en las indicaciones del instructor(a).

- Actividad Individual. Escuche la exposición magistral sobre El proceso comunicacional realizado por su instructor(a)

- Actividad Colaborativa. Participe y reflexione sobre la pregunta clave ¿Cuál es tu palabra transformadora? Mediante la dinámica ***Conversando juntos, nos tomamos la palabra:***
  Los aprendices ubicados en dos círculos que van moviéndose, van conversando por parejas en torno a preguntas que se les planteará, el objetivo es reconocer el valor de la palabra, como factor importante en la convivencia y en la interacción social. Se proponen preguntas para la dinámica.

[3] Puede consultar la elaboración de este organizador gráfico en http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/organizadores_graficos.pdf

- Actividad Colaborativa. Participa en el cine-foro: "Al diablo con el diablo", después de ver la película, se analizan circunstancias de la vida real, mediante el cuestionario dado por el instructor (a) y se establecen aprendizajes.
- Actividad Individual. Consulta sobre La autoestima y la dignidad, participa en la actividad lúdica:
  - Actividad lúdica: ¿Cómo me veo?, para diagnosticar la autoestima de los aprendices y socializa las ideas en el conversatorio entre todos los participantes.
- Actividad Individual. Realiza Test de autoestima para cada aprendiz y reflexiona con el instructor sobre los resultados
- Actividad Individual. Escucha la exposición magistral del instructor y concluye frente al tema
- Actividad Individual. Identifica una estrategia para fortalecer la autoestima e implementarla
- Actividad Individual. Construye su proyecto de vida a partir de su análisis y las reflexiones que ha estado asimilando en las diferentes actividades.

Tiempo: 30 horas
Ambiente requerido: ambiente tradicional
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco, talleres

Descripción de actividades para Interacción en lengua inglesa

- Actividad Individual. Escuche y lea atentamente la rutina de Sarah Anderson proporcionada por el instructor.
- Actividad Colaborativa. Junto a sus compañeros identifiquen los verbos de rutina que usa Sarah en su discurso y con ayuda del instructor reconozca los demás aspectos lingüísticos necesarios para la descripción de rutinas.
- Actividad Individual. Una vez identificados, escuche atentamente la explicación brindada por el instructor acerca del tiempo verbal presente simple, Wh questions y los demás contenidos encontrados en el texto analizado.
- Actividad Individual. Practique los temas estudiados mediante el desarrollo de los talleres:
  - Listening Marsha's weekly routine (Tomado del libro Interchange, unidad 6, página 40.)
  - Adverbs of frequency worksheet 1 (Tomado de Englishwsheets)
  - Time worksheet 2 (Tomado de Englishwsheets)
- Actividad Individual. De acuerdo con lo anterior, redacte su propia rutina personal y laboral incluyendo al menos 12 verbos básicos, oraciones afirmativas y negativas para compartir con su grupo (el instructor selecciona algunos aprendices para presentar su rutina en la clase).
- Actividad Colaborativa. reúnase con su grupo colaborativo (3 personas) para intercambiar información sobre sus actividades cotidianas respondiendo a las siguientes preguntas: *What do you do on Mondays? What time do you….?*

A Regular-Saturday		
Morning	**Afternoon**	**Evening**

- Actividad Individual. Luego de conocer las actividades que sus compañeros llevan a cabo los sábados, redacte un texto corto donde describa la rutina sabatina de uno de ellos, incluya 6 verbos y tenga en cuenta las reglas de conjugación cuando habla en tercera persona singular (He, She, It) en presente simple.
- Actividad Colaborativa. Socialice la rutina de su compañero ante el grupo, las correcciones se harán de manera conjunta.
- Actividad Individual. Presente la prueba de conocimiento 1.

Adquirir vocabulario básico para la descripción de la apariencia física.

- Actividad Individual. Trabaje talleres relacionados con la descripción (*Descriptions*)
- Actividad Individual. Observe la imagen proporcionada por el instructor, relacione las características de la personalidad y del aspecto físico de los personajes con el vocabulario visto, mediante ejercicos prácticos escrituras y de pronunciación.
- Actividad Colaborativa. Clasifique los adjetivos mediante ejercicios de escritura y pronunciación.
- Actividad Individual. Identifique las características de los personajes presentados por el instructor mediante talleres prácticos relacionados con Who's that?
- Actividad Individual. Relaciona las explicaciones del instructor con la pregunta "***What does she look like***?"y el uso de adjetivos atributivos y predicativos.
- Actividad Individual. Presente el nuevo vocabulario a través de diapositivas, Describing people's body - Word: Physical appearance).
- Actividad Colaborativa. Desarrolle el taller sobre descripción de personas mediante un conversatorio.
- Actividad Individual. Participe en talleres y conversaciones que incluya:
    - Terminación de las palabras por "s" (plural, posesivos, tercera persona del singular)
    - Acentuación de palabras
    - Fonemas, pares mínimos (ship/sheep, vet/bet, pull/pool, yet/jet)
    - Reducción de pronunciación auxiliares como en: "Do you / Did you / would you
    -)
    - Acento en una frase (palabras de contenido y funcionales)
    - Palabras sin acento (débiles)
    - (auxiliares, pronombres, posesivos, artículos, preposiciones, conjunciones, forma del infinitivo to)
    - Acento sin marcar y la entonación en las preguntas (elevada / en descenso)
    - Enlace consonante-vocal
    - Terminación en –ed (tres formas)

- Interjecciones

Tiempo: 30 horas
Ambiente requerido: ambiente tradicional, ambiente de Bilingüismo
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco, talleres, grabadoras, micrófonos

3.4 Actividades de Transferencia de Conocimiento

Descripción de actividades para Atención y servicio de información al usuario

- Actividad Individual. Idea la prestación de un servicio de archivo mediante un diagrama de flujo
- Actividad Individual. Participa en las prácticas de archivo que su instructor ha habilitado para evidenciar sus conocimientos en relación con la prestación de servicios de información.
- Actividad Individual. Presenta un informe de práctica con información estadística sobre número de usuarios, tipo de servicios prestados, anexar el control utilizado.

Tiempo: 42 horas
Ambiente requerido: ambiente gestión documental, archivos de gestión, unidades administrativas
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea

Descripción de actividades para Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

- Actividad Individual. Expresa relaciones interpersonales adecuadas basadas en la comunicación asertiva, a través de través de ejercicios prácticos.
- Actividad Individual. Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos, evidenciado en la prestación de servicios de información como prácticas realizadas en las empresas patrocinadoras o empleadoras.
- Actividad Individual. Promueve el uso racional de los recursos naturales a partir de prácticas ambientalistas tales como manejo de papel, procesos de reciclaje, uso de equipos técnicos, entre otros
- Actividad Individual. Reconoce su valor y el valor de las demás personas de acuerdo con los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Observado en salida pedagógica y la atención al usuario de la empresa patrocinadora y compañeros de estudio

Tiempo: 12 horas

Ambiente requerido: ambiente gestión documental, archivos de gestión, unidades administrativas, espacio para la salida pedagógica (Espacio para la convivencia)
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea

Descripción de actividades para Interacción en lengua inglesa

Actividad Individual. Prepare una exposición en la cual presentará su lugar de trabajo, en el cual está prestando los servicios de información, describirá el lugar, los objetos, la distribución de los mismos.

Actividad Colaborativa. Participe en una conversación con sus compañeros sobre una situación cotidiana en la prestación del servicio de información con usuarios, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Hablar de lo que se quiere hacer, o se preferiría hacer.
- Negar algo de forma cordial.
- Responder a invitaciones.
- Agradecer a la gente según el contexto y el interlocutor.
- Usar expresiones y fórmulas de cortesía en respuesta a agradecimientos.
- Disculparse a través del uso de expresiones y fórmulas de cortesía.
- Responder a disculpas presentadas a través del uso de expresiones y fórmulas de cortesía.
- Hablar de lo que está ocurriendo en el momento.
- Expresar lo que ocurrió o no en un punto específico del pasado.
- Contar acontecimientos en el pasado indicando fechas.

Tiempo: 18 horas
Ambiente requerido: ambiente tradicional, ambiente de Bilingüismo
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea, tablero, marcadores borraseco, talleres, grabadoras, micrófonos

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Competencia: Atención y servicio de información al usuario		
a. Conocimiento: Reconoce los principios corporativos, cultura organizacional, los servicios de	**Conocimiento:** Reconoce los principios corporativos. Identifica la cultura organizacional.	**Conocimiento:** **Técnica:** Organizadores gráficos-exposición de ideas

información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental. Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta. Identifica la norma técnica colombiana para la presentación de informes. Reconoce la importancia de los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental. Asocia los procesos de inventario e instrumentos de consulta **b. Desempeño:** Aplica los protocolos de identidad corporativa en la prestación de servicios. Presta los servicios de información Registra la información Aplica encuestas Determina el tipo de informe de gestión Aplica los protocolos de identidad corporativa	Reconoce la importancia de los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental. Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta. Identifica la norma técnica colombiana para la presentación de informes. Reconoce la importancia de los servicios de información. Identifica los diferentes servicios de la gestión documental. Asocia los procesos de inventario e instrumentos de consulta **Desempeño:** Aplica los protocolos de identidad corporativa en la prestación de servicios. Presta los servicios de información, de acuerdo con los protocolos establecidos. Registra la información de acuerdo con los formatos y herramientas tecnológicas. Aplica encuestas de acuerdo con las políticas institucionales. Determina el tipo de informe de gestión sobre requerimientos	**Instrumento:** Rúbrica **Técnica:** Pregunta **Instrumento:** Prueba escrita con pregunta estructurada **Desempeño:** **Técnica:** Simulación o Trabajo de campo **Instrumento:** Lista de chequeo

c. Producto: Presenta el informe de gestión sobre sobre requerimientos de servicios Presenta flujograma, Registros de usuarios de servicios archivísticos., Control de préstamo de documentos. el Informe de hallazgos	de servicios a realizar para su presentación Aplica los protocolos de identidad corporativa en la prestación de servicios. Presta los servicios de información Elabora un flujograma sobre el procedimiento para prestar el servicio de información. Registros de usuarios de servicios archivísticos. Control de préstamo de documentos. Informe de hallazgos **Producto:** Presenta el informe de gestión sobre sobre requerimientos de servicios	**Producto** **Técnica:** Presentación del Informe y diagrama de flujo **Instrumento:** Listas de chequeo
Competencia: Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz		
a. Conocimiento: Reconoce su valor y el valor del otro Reconoce hitos históricos de violencia y paz **b. Desempeño:** Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva Cambia actitudes frente a su comportamiento Modifica actitudes comportamentales	**Conocimiento:** Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz **Desempeño:** Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz. Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la	**Conocimiento:** **Técnica:** La pregunta **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Composición y argumentación **Instrumento:** Texto en prosa **Desempeño:** **Técnica:** La observación

Aplica acciones de prevención de acciones violentas Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro Construye relaciones interpersonales **C. Producto:** Presenta su proyecto de vida	dignidad, aportando a la cultura de paz Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva. Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos. Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz **Producto:** Define su proyecto de vida de acuerdo con los criterios de Dignidad, de Respeto, Creencias, Ecología y Cultura. Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia	**Instrumento:** Lista de chequeo **Producto:** **Técnica:** Narrativa del Proyecto de Vida **Instrumento:** Lista de chequeo
Competencia: Interacción en lengua inglesa		
a. **Desempeño:** Participa en juegos de rol Brinda información acerca de objetos y sus características. Expresa el quehacer diario personal y laboral Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre Emplea la estructura básica del inglés Establece acciones de mejora continua	**Desempeño:** Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía. Brinda información acerca de objetos y sus características. Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante. Expresa gustos, preferencias y	**Conocimiento** **Técnica:** Talleres **Instrumento:** Lista de chequeo **Desempeño:** **Técnica:** Argumentación **Instrumento:** Lista de chequeo

Contesta una llamada o e-mail Da consejos simples Completa formularios	actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros. Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía en un ambiente laboral. Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral. Da consejos simples de salud y seguridad. Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Técnica:** Simulación **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Competencia: Atención y servicio de información al usuario

Acceso a documentos de archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Consulta de documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Custodia de documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.

Reprografía: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

Testigo: Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas.

Competencia: Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

Ética: (del griego ethika, de ethos, 'comportamiento', 'costumbre'), principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral (del latín mores, 'costumbre') y por extensión, el estudio de esos principios a veces llamado filosofía moral. Este artículo se ocupa de la ética sobre todo en este último sentido y se concreta al ámbito de la civilización occidental, aunque cada cultura ha desarrollado un modelo ético propio.

Trabajo en Equipo: Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas. En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás.

Autonomía: Es la capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena. Es como se comporta el hombre ante sí mismo y la sociedad. Es tomar decisiones propias.

Identidad Personal: Es un conjunto de valores, orgullos, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que funcionan como elementos dentro de un grupo social y que actúan para que los individuos que lo forman puedan fundamentar su sentimiento de pertenencia que hacen parte a la diversidad al interior de las mismas en respuesta a los intereses, códigos, normas y rituales que comparten dichos grupos dentro de la cultura dominante.

Autoconocimiento: Es la capacidad de la conciencia para pensar y obrar según la propia voluntad. Es aquello que permite al ser humano decidir si quiere hacer algo o no, lo hace libre, pero también responsable de sus actos.

Libertad: El autoconocimiento es el conocimiento de uno mismo. Es reconocerse con defectos y virtudes. El autoconocimiento está basado en aprender a querernos y a conocernos a nosotros mismos. Es el conocimiento propio; supone la madurez de conocer cualidades y defectos y apoyarse en los primeros y luchar contra los segundos.

Competencia: Interacción en lengua inglesa

MCER: *Marco común europeo de referencia para las lenguas*. Es el estándar internacional que define la competencia lingüística, mide las destrezas lingüísticas de los estudiantes, describe el dominio de un idioma.

Role Play: Técnica de dinámica grupal conocida también como dramatización, simulación o juego de roles. En ella dos o más personas representen una situación o caso concreto de la vida real, actuando según el papel que se les ha asignado y de tal forma que se haga más vivido y auténtico.

Wh Questions: Son preguntas en inglés que piden más información y para la que se espera una respuesta diferente de Si o No. Estas preguntas se estructuran con una palabra que inicia con las letras Wh como What, Who, Why, When, Where.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Competencia: Atención y servicio de información al usuario

Montoya Orozco, F., Arevalo Ariza, O., & Galeano Duque, L. E. (1995). *Auxiliares de referencia para consulta archivística*. Armenia: [s.n.]. Recuperado a partir de http://biblioteca.sena.edu.co/F/ETVCV38JMT6XTS3Y8VVEGIKTP5QRXR65E9K2L534EAE4519B72-28653?func=full-set-set&set_number=014704&set_entry=000031&format=999

Congreso de la República de Colombia. LEY_962_DE_2005, Pub. L. No. Ley 962 de 2005: Artículos 3 y 28., 1

(2005). Recuperado a partir de http://www.archivogeneral.gov.co/

Congreso de la República de Colombia. LEY_1581_DE_2012, Pub. L. No. Ley 1581 de 2012: Artículos del 1 al 30., 11 (2012). Recuperado a partir de http://www.archivogeneral.gov.co/

Congreso de la República de Colombia. LEY_1581_DE_2012, Pub. L. No. Ley 1581 de 2012: Artículos del 1 al 30., 11 (2012). Recuperado a partir de http://www.archivogeneral.gov.co/

Congreso de la República de Colombia. LEY_1712_DE_2014, Pub. L. No. Ley 1712 de 2014: Artículos del 1 al 33., 14 (2014). Recuperado a partir de http://www.archivogeneral.gov.co/

Competencia: Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz

PEI, Proyecto Educativo Institucional Sena, 2013.

Ética para Amador. 2004. Fernando Savater. Editorial Ariel, S.A. Barcelona.

Inteligencia Emocional. Emociones, estrés y salud. 2010. Manuel Muñoz Heras. Editorial: Libro Hobby.

Santos, J. (2004) La Ruta: un mapa para construir futuros. El Salvador: Editorial de la Universidad de El Salvador, 26,30,134.

UNESCO-UPAZ, (2011) Desarrollo Profesional para construir una Cultura de Paz. Preparado por la Universidad para la Paz, en coordinación con el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica y con la Oficina UNESCO-San José

Carta sobre el humanismo. 2000. Martin Heidegger. Traducción de Helena Cortés y Arturo Leyte, publicada por Alianza Editorial, Madrid.

Comunicación, política y ciudadanía. 2011: Aportaciones actuales al estudio de la comunicación política. Editorial Fontamara, México, D.F, Carlos Muñiz Muriel.

Cortina Adela. 1996. Ética Mínima. Editorial Akal.

Competencia: Interacción en lengua inglesa

Audio: Sarah Anderson's Routine. English dot Works- Level 1. SENA, Dirección de formación Profesional, dirección general, Agosto 2014.

Busyteacher.org Página web proveedora de recursos educativos para profesores de inglés.

English Language Teaching Resourses, https://www.englishwsheets.com. Página web proveedora de recursos educativos en inglés.

Richards, Jack C. (2012) Interchange Fourth Edition.

Soars, John and Liz, Oxford University Press (2006) New Headway.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Autor (es)	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	Luz Omaira Uribe Rico	Instructora Gestión Humana	Centro de Comercio, Regional Antioquia	29/11/2018
	Somny Marín Flórez	Instructora Gestión Documental	Centro de Comercio, Regional Antioquia	29/11/2018
	Juan Pablo Sarmiento	Instructor de Bilingüismo	Centro de Comercio, Regional Antioquia	29/11/2018

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					