PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Monteria, 16 de agosto de 2024

Señor (a)
JORGE DAVID GOMEZ BEDOYA
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 5879377
Profesional G08
Centro de Comercio, Industria y Turismo
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de agosto año 2024.

Referencia: CO1.PCCNTR. 5879377 del año 2024.

BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA,identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.064.982.409 de Cerete, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Comercio, Industria y Turismo, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($44.655.450) cada uno. esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera a) diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2024 por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545) cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2024

OBJETO:
CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional en el área de su educación de acuerdo con el programa y la competencia asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral.	Se apoya la planeación de la formación técnica y complementaria de acuerdo al programa de formación asignado, ficha **2877549** ASESORIA COMERCIAL, municipio de Cerete. **Competencia:** Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas **Resultado de Aprendizaje:** prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización Ficha **2877727** Informacion y sercio al clientem Municipio de Monteria. **Competencia:** Proveer servicios especializados de contact center BPO o inhouse, según solicitudes y procedimientos. **Resultado de aprendizaje;** prestar soporte tecnico especializados según los requerimientos del cliente y los protocolos especializados. **Complementario Ficha 3004786** Fortalecimiento en comercializacion de productos y servicio **Competencia:** Consolidar la cultura organizacional según modelo de gestión **Resultado de aprendizaje:** Reconocer modelo de gestión de acuerdo a métodos técnicos y naturaleza de la empresa Realizar modelo de gestión teniendo en cuenta necesidades del entorno y características de la organización	Anexo evidencias fotográficas y listados de asistencia en el informe mes de agosto.

		Verificar proceso de implementación del modelo de gestión de acuerdo con parámetros definidos Aplicar modelo de gestión organizacional cumpliendo parámetros del plan de mejora. **Complementario:** Fortalecimiento en gestion organizacional **Competencia:** Consolidar la cultura organizacional según modelo de gestión Resultado de aprendizaje: Realizar modelo de gestión teniendo en cuenta necesidades del entorno y características de la organización. Verificar proceso de implementación del modelo de gestión de acuerdo con parámetros definidos.	
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados.	Se elaboro la guía de aprendizaje para el proceso de formación de las fichas **2877549** ASESORIA COMERCIAL, municipio de Cerete. Ficha **2877727** Informacion y servicio al cliente Municipio de Monteria. **Complementario Ficha 3004786** Fortalecimiento en comercializacion de productos y servicio.	Anexo guía de aprendizaje en el informe mes de agosto.
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	Se evaluaron las fichas **2877549** ASESORIA COMERCIAL, municipio de Cerete. Ficha **2877727** Informacion y sercio al clientem Municipio de Monteria. **Complementario Ficha 3004786** Fortalecimiento en comercializacion de productos y servicio.	Plataforma sofia plus.

4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	Participe en las reuniones de manera presencial el dia 06 de agosto en el Centro de Comercio Industria y Turismo.	Anexo listado de asistencia en el informe mes de agosto.
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales	Durante este mes de agosto no se a realizado acta finales de cierre ya que el técnico que tengo asignado no esta en etapa lectiva.	No aplica para este mes objeto de cobro.
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Se realizo acta de deserción de la ficha 2877633 Asesoria comercial, llevando a cabo el proceso a cinco (5) aprendices.	Acta de deserción adjuntada en el informe mes de agosto.
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Se presento novedades de aprendices en el acta de deserción.	Acta de deserción adjuntada en el informe mes de agosto.
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).	Se aportan los documentos utilizados en el proceso de la formación como guias de aprendizaje, planes de trabajo y listados de asistencia.	Guias de aprendizaje y listados de asistencia.
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática.	Durante este mes objeto de cobro no se participo en proyectos de investigación.	No aplica para este mes objeto de cobro.
10	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos.	Se realizo el cargue de los documentos en el aplicativo SECOP II: Gestión Financiera. Gestión Contractual.	Información registrada en el aplicativo SecopII Planilla si contratistas. Formato informe mensual de

			ejecución GTH-F-062 V10.
11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Hasta la fecha no se han presentado anomalías.	No aplica aun para este mes objeto de cobro.
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesion - Terminacion).	Hasta la fecha no se han presentado anomalías, no aplica para este mes objeto de cobro.	No aplica aun para este mes objeto de cobro.
13	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se atendieron todas las solicitudes realizadas por el supervisor de contrato. Se presenta cuadro de evento mes de agosto.	Informe mes de agosto subido en secop II. Cuadro de evento adjuntado en el informe mes de agosto.
14	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas	Durante este periodo no se gestionó la colocación de aprendices en las modalidades de etapa productiva.	No aplica

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	46224	Monteria- Lorica	02/07/2024	02/07/2024
2.	46224	Monteria- Lorica	03/07/2024	03/07/2024
3.	46224	Monteria- Lorica	04/07/2024	04/07/2024
4	46224	Monteria- Lorica	05/07/2024	05/07/2024
5.	46224	Monteria- Lorica	23/07/2024	23/07/2024
6.	46224	Monteria- Lorica	24/07/2024	24/07/2024
7.	46224	Monteria- Lorica	25/07/2024	25/07/2024
8.	46224	Monteria- Lorica	26/07/2024	26/07/2024

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **4559491539** de la planilla, Expedido por Bancoomeva correspondiente al mes de julio de 2024 (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (x) folios

Cordialmente,

Firma

BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA

BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA

Contratista

C.C. No. 1.064.982.409

Recibí a satisfacción:

JORGE DAVID GOMEZ BEDOYA

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 5879377

Profesional G08

	SERVICIO NACIONAL DE APRRENDIZAJE SENA	FICHA:
MAS TRABAJO	PROGRAMA: TECNICO ASESORIA COMERCIAL COMPETENCIA: PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES DOCENTE:	
	GUIA N°1	VERSIÓN No 1

ACTIVIDAD 1: TALLER DE CONOCIMIENTOS

Aprendices luego de analizar el material Nº1 Prospección en caliente / captación de clientes conformar grupos de trabajo y realizar el siguiente taller de a propiciación de conocimientos:

1. ¿Porque la prospección es un elemento esencial para el proceso de venta?
2. ¿Qué es la prospección, realice un concepto con su grupo de trabajo?
3. ¿Qué es la prospección inteligente?
4. ¿Explique en qué consisten los 10 mandamientos de la prospección?
5. ¿Como está constituido de las llamadas de la prospección?
6. De qué forma podemos enfrentarnos a las objeciones en el proceso de prospección
7. ¿Cuáles son los cuatro pasos hacia el éxito?



ATENCIÒN AL CLIENTE

- Encuentra las palabras ocultas en el siguiente cuadro.

T	E	R	T	Y	A	C	T	I	T	U	D	U	I	O	C	P
A	R	S	D	F	G	H	I	N	D	E	C	I	S	O	L	J
K	L	A	Ñ	Z	X	C	V	B	N	M	Q	W	E	R	I	T
T	Y	U	B	S	I	O	P	A	S	D	F	G	H	J	E	K
L	Ñ	Z	X	A	C	V	C	O	R	D	I	A	L	B	N	N
M	Q	W	E	T	J	R	T	Y	U	I	S	O	P	A	T	S
D	F	G	H	I	J	O	K	L	Ñ	I	Z	X	C	V	E	A
Q	B	N	M	S	Q	W	E	T	R	Y	U	I	O	P	A	D
U	S	D	G	F	H	J	K	N	L	Ñ	Z	X	V	C	B	N
E	Q	W	R	E	T	Y	O	U	E	D	F	H	L	R	O	E
J	A	I	Q	C	W	S	E	F	R	Q	T	Y	U	I	F	I
A	P	S	D	H	F	G	J	A	L	Z	U	X	C	T	C	M
S	V	B	N	O	J	U	O	P	I	V	C	I	A	I	A	O
F	D	E	C	I	D	I	D	O	E	P	V	M	P	C	N	C
Q	T	O	F	F	A	K	Z	A	V	R	Q	A	S	O	I	E
A	Y	A	D	G	H	L	X	C	E	N	E	U	D	F	P	R
E	U	R	I	E	S	G	O	S	B	M	R	I	F	G	F	P
R	I	S	F	J			T	O	L	E	R	A	N	C	I	A
I	M	P	U	L	S	I	V	O	A	Y	T	P	G	H	A	F

1. CLIENTE
2. SERVICIO
3. SATISFECHO
4. RIESGOS
5. QUEJAS
6. SONRISA
7. ACTITUD
8. TRABAJO EN EQUIPO
9. CRITICO
10. TOLERANCIA
11. DECIDIDO
12. RECOMIENDA
13. CORDIAL
14. IMPULSIVO
15. INDECISO

Técnica didáctica activa: *Método de preguntas- Socializar en el ambiente de aprendizaje por grupo de trabajo.*

Ambiente: *Campus virtual- Tradicional, empresarial.*

Materiales: *Hojas para fotocopias, marcadores.*

Anexo 1: Prospección en caliente /captación de clientes

ACTIVIDAD N°18

PROGRAMA:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE	
SEDE:	CCITC	**FICHA: 2877727**
COMPETENCIA: PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.		

CUESTIONARIO ACADÉMICO

Objetivos de la actividad:

1. Comprender el concepto y la importancia de la medición en un contact center: Los aprendices podrán identificar la relevancia de los indicadores y cómo estos influyen en la eficiencia operativa y en la toma de decisiones.
2. Conocer y diferenciar los tipos de indicadores utilizados en los contact centers: Los aprendices serán capaces de explicar y aplicar distintos indicadores de volumen, eficiencia y tiempo en escenarios prácticos.
3. Analizar y evaluar el rendimiento de un contact center mediante el uso de indicadores críticos: Los aprendices podrán interpretar datos y formular estrategias de mejora basadas en el análisis de indicadores clave.

Cuestionario:

1. ¿Qué es la medición en el contexto de un contact center y por qué es importante?
2. Explique la frase del físico William Thomson Kelvin mencionada en el documento y su relevancia en la medición.
3. ¿Cuál es la diferencia entre llamadas recibidas y llamadas contestadas?
4. ¿Cómo se calcula el porcentaje de abandono y qué valores se consideran aceptables en un contact center?
5. Defina los indicadores de eficiencia y su importancia en la gestión de un contact center.
6. ¿Qué es el nivel de atención y cómo se calcula?
7. Explique el concepto de nivel de servicio y su fórmula de cálculo.
8. ¿Qué es la adherencia al horario y por qué es fundamental medirla?
9. ¿Qué son los tiempos auxiliares y cómo afectan la adherencia al horario?
10. ¿Cómo se calcula el porcentaje de ausentismo en un contact center?
11. ¿Qué es el ASA (Average Speed Answer) y cómo se mide?

12. Explique el concepto de AHT o TMO (Average Handle Time) y su fórmula de cálculo.
13. ¿Qué factores pueden afectar el TMO en un contact center?
14. Defina el indicador ACW (After-Call Work) y su importancia en la operación de un contact center.
15. ¿Por qué es importante evitar escribir opiniones subjetivas en el tiempo de ACW?
16. ¿Qué estrategias pueden utilizar los agentes para reducir el tiempo de ACW sin sacrificar la calidad del servicio?
17. ¿Cuál es la relación entre el ASA y el nivel de servicio en un contact center?
18. ¿Cómo puede el supervisor mejorar el TMO de los agentes?
19. ¿Qué importancia tiene la puntualidad de los agentes en el cumplimiento de los indicadores de un contact center?
20. ¿Cómo se puede utilizar la medición de indicadores para mejorar la productividad en un contact center?

ACTIVIDAD N°2 MAPA MENTAL:

Los indicadores de gestión han cobrado una importancia muy grande en las organizaciones modernas, básicamente porque se ha hecho imprescindible crear una cultura de orientación a resultados en todos los niveles posibles de la actividad organizacional. Es bien sabido además que una fuerte culturade orientación a resultados suele ir de la mano con el éxito del negocio, sea éste medido, en términos de los resultados financieros o de cumplimiento de la misión institucional (Villagra, 2016).

Teniendo en cuenta el texto anterior, experiencia y conocimiento en el contact center, reflexione en torno a las siguientes preguntas:

- **¿Por qué considera que es importante la medición en el contact center?**
- **¿Considera que los indicadores solo dependen de los jefes o gerentes? Justifique su respuesta.**

A partir de esta reflexión y con base en lo consultado en el componente formativo “Conceptos y tipos de indicadores en el contact center”, construya un mapa mental con cada uno de los indicadores que se puede presentar en una campaña Inbound para el contact center.

Actividad: Exposiciones Académicas sobre Indicadores en Contact Centers

Objetivos de la Actividad:

1. **Desarrollar habilidades de investigación y presentación**: Los aprendices podrán investigar sobre temas específicos y presentar sus hallazgos de manera clara y estructurada.
2. **Fomentar la creatividad en la exposición de contenidos académicos**: Los aprendices utilizarán técnicas creativas para hacer sus presentaciones más atractivas y comprensibles.
3. **Promover el trabajo colaborativo y la capacidad de síntesis**: Los aprendices trabajarán en equipo para preparar y presentar un informe detallado sobre el tema asignado.

Organización de la Actividad:

- **Grupos**: La clase se dividirá en 5 grupos.
- **Temas Asignados**:
    1. Grupo 1: **Indicadores de Volumen en Contact Centers**

2. Grupo 2: **Indicadores de Eficiencia en Contact Centers**
3. Grupo 3: **Indicadores de Tiempo en Contact Centers**
4. Grupo 4: **Impacto de los Indicadores en la Calidad del Servicio**
5. Grupo 5: **Estrategias para Mejorar Indicadores Clave en Contact Centers**

- **Técnicas Creativas Asignadas**:
    1. **Grupo 1**: **Mapas Mentales** - Utilizar diagramas y mapas mentales para estructurar y presentar la información de manera visual.
    2. **Grupo 2**: **Role-Playing** (juego de roles) - Representar situaciones reales en un contact center para ilustrar el uso de indicadores.
    3. **Grupo 3**: **Pecha Kucha** - Realizar una presentación con 20 diapositivas, cada una mostrada durante 20 segundos, para mantener la exposición dinámica.
    4. **Grupo 4**: **Infografías** - Crear infografías que resuman y visualicen la información de manera atractiva.
    5. **Grupo 5**: **Storytelling** (Historias Narradas) - Utilizar historias y narrativas para explicar cómo los indicadores pueden mejorar la operación de un contact center.

Desarrollo de la Actividad:

1. **Investigación**: Cada grupo investigará sobre su tema asignado, utilizando fuentes académicas, artículos y el material proporcionado.
2. **Preparación de la Exposición**: Los grupos prepararán una exposición utilizando la técnica creativa asignada. La exposición deberá durar entre 10 y 15 minutos.
3. **Presentación**: Cada grupo presentará su tema al resto de la clase. Las exposiciones se evaluarán en función de la claridad, creatividad y profundidad del contenido.
4. **Informe**: Además de la presentación, cada grupo deberá redactar un informe escrito sobre su tema. El informe debe incluir:
    - Introducción al tema
    - Desarrollo del contenido
    - Conclusiones y recomendaciones
    - Bibliografía

Evaluación:

- **Exposición Oral**: 50%
    - Claridad y coherencia en la presentación
    - Uso efectivo de la técnica creativa asignada
    - Dominio del tema y capacidad de respuesta a preguntas
- **Informe Escrito**: 50%
    - Estructura y organización del informe
    - Calidad y profundidad de la investigación

- Redacción y presentación del documento

Fecha de Entrega y Presentación:

- **Informe**: [Fecha de entrega del informe]
- **Presentaciones**: [Fecha de las presentaciones]

Al finalizar las exposiciones, se organizará una mesa redonda para discutir los puntos más relevantes de cada presentación y las posibles mejoras en la gestión de indicadores en contact centers.

Recursos:

- Bibliografía y material proporcionado en clase.
- Acceso a herramientas digitales para la creación de mapas mentales, infografías, y presentaciones.

ACTIVIDAD N°19

PROGRAMA:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE	
SEDE:	CCITC	**FICHA: 2877727**
COMPETENCIA: PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.		

TRABAJO PRACTICO: CREACIÓN DE OFICINA CENTRO DE SERVICIOS CALL CENTER

Objetivos del Taller

1. **Desarrollar habilidades de comunicación efectiva**: Enseñar a los participantes cómo utilizar una comunicación clara y cortés durante las interacciones telefónicas con los clientes.
2. **Implementar la etiqueta telefónica adecuada**: Proporcionar a los participantes las herramientas y conocimientos necesarios para seguir las reglas de etiqueta telefónica que garanticen una experiencia positiva para el cliente.

DESARROLLO DEL TALLER

1. ¿Qué es la atención telefónica y por qué es importante en el servicio al cliente?

2. Menciona las características que diferencian una llamada telefónica profesional de una personal.

3. ¿Cuál es la importancia de responder una llamada antes de que suene 3 veces?

4. ¿Por qué es crucial presentarse de inmediato al contestar una llamada?

5. Explica por qué es importante hablar claro durante una llamada telefónica.

6. ¿Cuándo se debe utilizar el altavoz y por qué debe evitarse su uso en la mayoría de los casos?

7. Define qué es la escucha activa y su relevancia en la atención telefónica.

8. ¿Cómo puede un agente demostrar que está prestando atención a un cliente durante una llamada?

9. ¿Por qué es fundamental utilizar un lenguaje apropiado durante una llamada telefónica?

10. ¿Qué significa mantener una actitud alegre durante una llamada, y cómo puede afectar la interacción con el cliente?

11. Describe la estructura básica de una llamada de atención telefónica.

12. ¿Qué acciones deben tomarse en caso de enfrentar problemas durante una llamada?

13. ¿Por qué es importante recordar y utilizar el nombre del cliente durante una llamada?

14. ¿Cómo se debe manejar una llamada en la que hay interferencias o problemas de comunicación?

15. Menciona las ventajas de tomar notas durante una llamada de atención al cliente.

16. ¿Qué se debe hacer si un agente no sabe la respuesta a una pregunta del cliente?

17. Explica cómo se debe manejar una situación en la que es necesario transferir una llamada.

18. ¿Qué técnicas se pueden utilizar para mantener una conversación telefónica clara y efectiva?

19. ¿Por qué es importante verificar y responder los mensajes de voz?

20. ¿Qué es la etiqueta telefónica y cómo contribuye al éxito de una empresa?

EJERCICIO PRÁCTICO EN PAREJAS: SIMULACIÓN DE LLAMADA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Practicar y reforzar las habilidades de comunicación y etiqueta telefónica en un entorno controlado, simulado una situación real de atención al cliente.

Instrucciones:

1. **Formación de Parejas:** Los participantes se organizarán en parejas. Uno de los participantes asumirá el rol de **agente de atención al cliente**, y el otro será el **cliente**.
2. **Escenario de Simulación:** A cada pareja se les asignará un escenario específico que deben interpretar durante la llamada. Ejemplos de escenarios:
    - **Escenario 1:** El cliente llama para hacer una reclamación sobre un producto defectuoso.
    - **Escenario 2:** El cliente necesita información detallada sobre un servicio que la empresa ofrece.
    - **Escenario 3:** El cliente está frustrado porque no ha recibido una respuesta a un correo electrónico enviado hace una semana.
    - **Escenario 4:** El cliente quiere hacer una consulta sobre la factura recibida.
3. **Desarrollo del Ejercicio:**
    - El **agente de atención al cliente** debe aplicar todas las reglas de etiqueta telefónica aprendidas, como:
        - Saludar adecuadamente y presentarse.
        - Escuchar activamente y tomar notas si es necesario.
        - Hablar claramente y utilizar un lenguaje adecuado.
        - Mantener una actitud positiva y mostrar empatía hacia el cliente.
        - Resolver la consulta o dirigir al cliente al departamento correcto si es necesario.
    - El **cliente** deberá actuar de acuerdo con el escenario proporcionado, formulando preguntas o expresando sus preocupaciones de manera realista.
4. **Duración:** Cada llamada simulada debe durar entre 5 y 10 minutos.
5. **Rotación de Roles:** Después de la primera simulación, los roles se intercambiarán para que ambos participantes experimenten ser el agente y el cliente.
6. **Observación y Retroalimentación:**
    - Una vez finalizada la simulación, cada pareja deberá reflexionar sobre la experiencia.
    - Se animará a los participantes a proporcionar retroalimentación constructiva entre sí, señalando fortalezas y áreas de mejora.
    - Posteriormente, cada pareja presentará sus observaciones al grupo, comentando los desafíos enfrentados y las estrategias utilizadas para manejar la llamada.

Conclusión del Ejercicio:

El ejercicio busca fortalecer la capacidad de los aprendices para manejar diversas situaciones durante una llamada telefónica, aplicando de manera efectiva la etiqueta telefónica y las habilidades de comunicación. Este tipo de práctica es esencial para prepararse mejor para las interacciones reales con los clientes, asegurando que cada llamada se gestione con profesionalismo y empatía.

ACTIVIDAD N°20

PROGRAMA:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE	
SEDE:	CCITC	**FICHA: 2877727**

COMPETENCIA: PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.

TRABAJO PRACTICO: CREACIÓN DE OFICINA CENTRO DE SERVICIOS CALL CENTER

Objetivo:

Los aprendices deberán trabajar en equipo para diseñar y construir una réplica creativa de una oficina de centro de atención de llamadas, utilizando diversos materiales. Este ejercicio tiene como propósito fomentar la creatividad, el trabajo en equipo y la aplicación de los conceptos aprendidos sobre la etiqueta y gestión en atención telefónica.

INSTRUCCIONES GENERALES:

1. **Conformación de Grupos:**
    - El grupo de aprendices se dividirá en **5 equipos**.
    - Cada equipo se encargará de diseñar y construir una réplica de una oficina de centro de atención de llamadas.
2. **Nombre y Uniforme Empresarial:**
    - Cada equipo debe asignar un **nombre único** a su centro de atención.
    - Los miembros de cada equipo deben diseñar y usar un **uniforme empresarial** acorde al nombre y la identidad de su centro de atención. Pueden ser camisetas personalizadas, credenciales, o cualquier otro elemento que represente su "marca".
3. **Construcción de la Oficina:**
    - Los equipos utilizarán materiales creativos como cartón, papel, telas, entre otros, para construir su réplica de la oficina.
    - La réplica debe incluir, al menos, los siguientes elementos:

        - **Computadora:** Pueden crear una maqueta de una computadora utilizando cartón o cualquier otro material.
        - **Teléfono:** Debe haber un teléfono (real o simulado) en cada estación de trabajo.
        - **Diademas:** Los participantes pueden crear diademas de cartón o plástico para simular las que se usan en los centros de atención reales.
    - Se debe pensar en la distribución del espacio, creando diferentes áreas dentro de la "oficina" (por ejemplo, una recepción, estaciones de trabajo, etc.).

4. **División del Salón de Clases:**
    - El salón de clases se dividirá en **5 secciones**, una para cada equipo.
    - Cada equipo tendrá un espacio asignado donde podrá construir su oficina y montar su "stand".
5. **Preparación para Recibir Llamadas:**
    - Una vez que las oficinas estén construidas, cada grupo debe prepararse para **recibir y aceptar llamadas** simuladas.
    - Durante esta fase, cada equipo pondrá en práctica la etiqueta telefónica y las habilidades de atención al cliente aprendidas.
    - Se rotará entre los grupos para que cada uno tenga la oportunidad de hacer y recibir llamadas, mientras que los otros equipos observan y ofrecen retroalimentación.

Evaluación:

- **Creatividad y diseño**: Se evaluará la originalidad y el esfuerzo en la construcción de la réplica de la oficina.
- **Trabajo en equipo**: Se valorará la colaboración y el trabajo conjunto en la creación del espacio.
- **Aplicación de conocimientos**: Durante la simulación de llamadas, se evaluará cómo cada equipo aplica las reglas de etiqueta telefónica y maneja las interacciones con los "clientes".

Conclusión:

Este trabajo práctico permitirá a los aprendices integrar y aplicar los conocimientos adquiridos sobre la atención al cliente y la etiqueta telefónica en un entorno simulado que ellos mismos habrán creado. Además, les dará la oportunidad de trabajar en equipo, desarrollar habilidades creativas y experimentar un ambiente similar al de un centro de atención de llamadas real.

REFERENTES:




INSPIRE
CREATE
IMAGINE



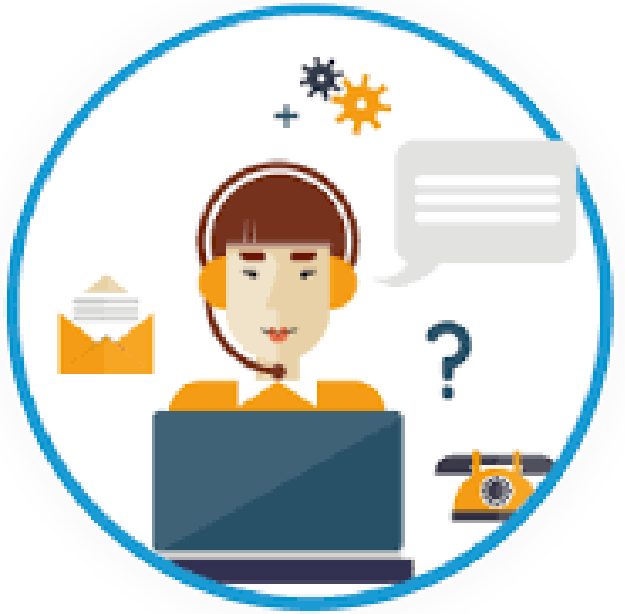

www.firstpalette.com

GC-F-004v.08

LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO EN CALL CENTER DESAFIOS Y RETOS

CONCEPTUALIZACIÓN:

La administración del servicio es la práctica de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades y recursos necesarios para proporcionar servicios de alta calidad a los clientes. Su objetivo principal es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera eficiente y eficaz, garantizando una experiencia positiva y, en última instancia, fomentando la lealtad del cliente.



Algunos de los aspectos clave de la administración del servicio incluyen:

Planificación del Servicio: Determinar los objetivos y estrategias para ofrecer servicios que cumplan con las expectativas del cliente.

Diseño del Servicio: Crear servicios que sean útiles, utilizables y deseables para los clientes.

Gestión de la Calidad: Establecer y mantener estándares de calidad para asegurar que los servicios cumplen consistentemente con las expectativas.

Gestión de Recursos Humanos: Seleccionar, capacitar y motivar al personal que estará involucrado en la prestación del servicio.

Gestión de la Demanda: Prever y gestionar la demanda de los servicios para asegurar que se puedan cumplir las necesidades del cliente en todo momento.

Gestión de la Relación con el Cliente (CRM): Utilizar herramientas y técnicas para gestionar las interacciones con los clientes y mejorar su satisfacción y lealtad.

Evaluación y Mejora Continua: Monitorear y evaluar el desempeño del servicio y realizar mejoras continuas basadas en retroalimentación y análisis de datos.

GC-F-004v.08

TIPOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

Administración de Servicios de TI (IT Service Management - ITSM):

Enfocada en la gestión de servicios tecnológicos.

Utiliza marcos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para asegurar que los servicios de TI se alineen con las necesidades del negocio.

Administración de Servicios de Salud:

Gestiona la prestación de servicios en el sector de la salud.

Incluye la coordinación de atención médica, gestión de hospitales, y aseguramiento de la calidad de los servicios de salud.

Administración de Servicios al Cliente:

Incluye la gestión de centros de atención al cliente, soporte técnico, y programas de fidelización.

Enfocada en mejorar la experiencia del cliente en empresas de diversas industrias.

Administración de Servicios Financieros:

Gestiona la prestación de servicios en bancos, aseguradoras, y otras instituciones financieras.

Incluye la administración de cuentas, gestión de riesgos, y servicios de inversión.

Administración de Servicios de Hospitalidad:

Se centra en la gestión de hoteles, restaurantes, y otros establecimientos de hospitalidad.

Incluye la gestión de reservas, servicios al huésped, y operaciones diarias.

Administración de Servicios Públicos:

Gestiona la prestación de servicios como agua, electricidad, y saneamiento.

Incluye la planificación, operación y mantenimiento de infraestructuras críticas.

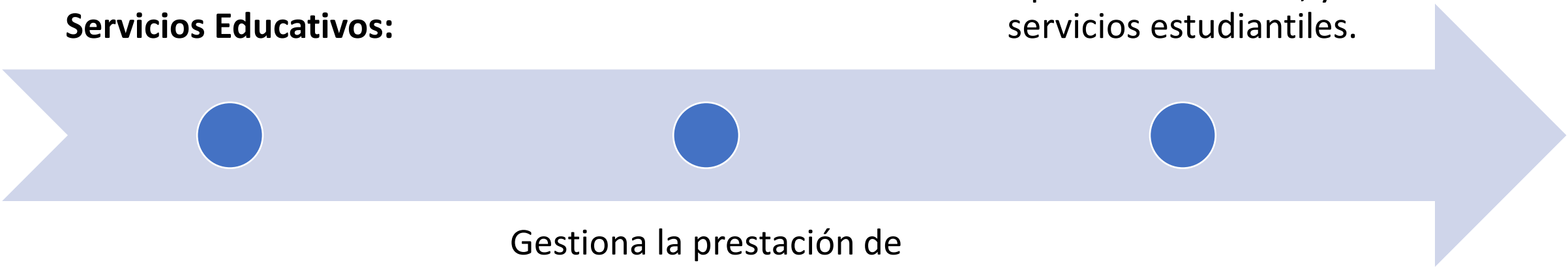
Administración de Servicios de Transporte:

Se enfoca en la gestión de sistemas de transporte, como aerolíneas, ferrocarriles, y transporte público.

Incluye la planificación de rutas, gestión de flotas, y servicios al pasajero.

Administración de Servicios Educativos:

Incluye la administración de programas académicos, gestión de personal docente, y servicios estudiantiles.



Gestiona la prestación de servicios en instituciones educativas.

Administración de Servicios Logísticos:

Gestiona la cadena de suministro y distribución de productos.

Incluye la gestión de almacenes, transporte, y entrega de productos.

GC-F-004v.08

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO EN EL CALL CENTER

La administración del servicio en un call center (centro de llamadas) se enfoca en gestionar eficientemente las operaciones y el personal para garantizar una atención al cliente de alta calidad. Aquí hay algunos aspectos clave y mejores prácticas en la administración del servicio en un call center:

Gestión de Personal:

Selección y Capacitación: Contratar agentes de call center competentes y proporcionarles la capacitación necesaria para manejar consultas y resolver problemas de manera eficaz.

Motivación y Retención: Implementar programas de incentivos y crear un ambiente de trabajo positivo para mantener a los agentes motivados y reducir la rotación de personal.

Tecnología y Herramientas:

Sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM): Utilizar herramientas de CRM para gestionar y rastrear las interacciones con los clientes.

Software de Call Center: Implementar software que facilite la gestión de llamadas, el enrutamiento automático de llamadas (ACD), y la grabación de llamadas para la evaluación de calidad.

Calidad del Servicio:

Monitoreo y Evaluación: Supervisar las llamadas para asegurar que los agentes sigan los protocolos y proporcionen un servicio de calidad.

Feedback y Mejora Continua: Recoger feedback de los clientes y utilizarlo para mejorar los procesos y la formación de los agentes.

Gestión de la Demanda:

Previsión y Planificación: Utilizar análisis predictivos para anticipar los volúmenes de llamadas y planificar el personal en consecuencia.

Gestión de Picos de Demanda: Implementar estrategias para manejar los picos de demanda, como aumentar el personal temporalmente o utilizar servicios de respuesta automatizada.

Indicadores de Rendimiento (KPIs):

Tiempo Promedio de Manejo (AHT): Medir el tiempo promedio que los agentes pasan manejando cada llamada.

Nivel de Servicio: Evaluar el porcentaje de llamadas atendidas dentro de un tiempo específico.

Tasa de Resolución en el Primer Contacto (FCR): Medir la capacidad de resolver las consultas del cliente en la primera llamada.

Satisfacción del Cliente (CSAT): Recoger y analizar las puntuaciones de satisfacción del cliente.

Automatización y Autoservicio:

Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR): Implementar IVR para permitir que los clientes resuelvan problemas comunes sin necesidad de hablar con un agente.

Chatbots y Asistentes Virtuales: Utilizar tecnologías de IA para proporcionar respuestas rápidas a consultas frecuentes a través de chatbots.

GC-F-004v.08

MEJORES PRACTICAS

Capacitación Continua:

- Proporcionar capacitación regular a los agentes para actualizar sus habilidades y conocimientos sobre productos y servicios.

Comunicación Eficaz:

- Mantener una comunicación abierta y transparente con los agentes y fomentar el feedback bidireccional.

Enfoque en la Experiencia del Cliente:

- Centrarse en proporcionar una experiencia positiva al cliente en cada interacción y resolver sus problemas de manera eficiente y amable.

Uso de Datos y Análisis:

- Analizar datos de desempeño y feedback del cliente para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.

Flexibilidad y Adaptabilidad:

- Ser capaz de adaptarse rápidamente a cambios en la demanda y en las expectativas del cliente mediante la implementación de nuevas tecnologías y procesos.

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co

PROSPECTAR CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS OBJETIVO Y ESTRATEGIA DE VENTAS

PROSPECTACIÓN DE CLIENTES



¿Son lo mismo?

- Cliente
- Consumidor
- Comprador
- Prospecto



Consumidor: es el que utiliza o consume las mercancías, artículos o servicios que compra



Comprador: persona que adquiere por derecho la propiedad de un bien o servicio

MM. Verónica Bolaños



El cliente es la persona que necesita lo que el vendedor ofrece, tenga o no conciencia de la necesidad, quiera o no quiera comprar, siempre que pueda pagar el precio y sea un comprador aceptable

MM. Verónica Bolaños

Prospecto: es la persona que tenemos en perspectiva como un posible comprador o cliente



PROSPECTO: Cliente potencial
PROSPECTAR: El verbo que describe la búsqueda de prospectos
PROSPECTACION: Como la acción de prospectar (proceso)

Fuente: http://blog.velascopino.mx/52eae31d85332/articulo-prospectacion-o-prospeccion/

¿Qué es prospectar?

En comercialización y negocios se le denomina al conjunto de acciones ejecutadas por el encargado de negocios o por la empresa, encaminadas a obtener información que les permita identificar y calificar a los futuros clientes





el éxito en la negociación y comercialización depende, cada vez más, de la capacidad para encontrar clientes potenciales

MM. Verónica Bolaños

Estrategias para prospectar clientes



MM. Verónica Bolaños

Elaborar un plan o sistema organizado que permita identificar y evaluar a los candidatos



MM. Verónica Bolaños



Dependiendo del tipo del producto o servicio que va a comercializar, determine adecuadamente el método o métodos de prospectación que se vaya a emplear

MM. Verónica Bolaños

Establecer un sistema de prioridades para definir a quienes visitará en primer término, a quienes lo hará en segundo lugar…



Ser realista en el número de clientes que se fija





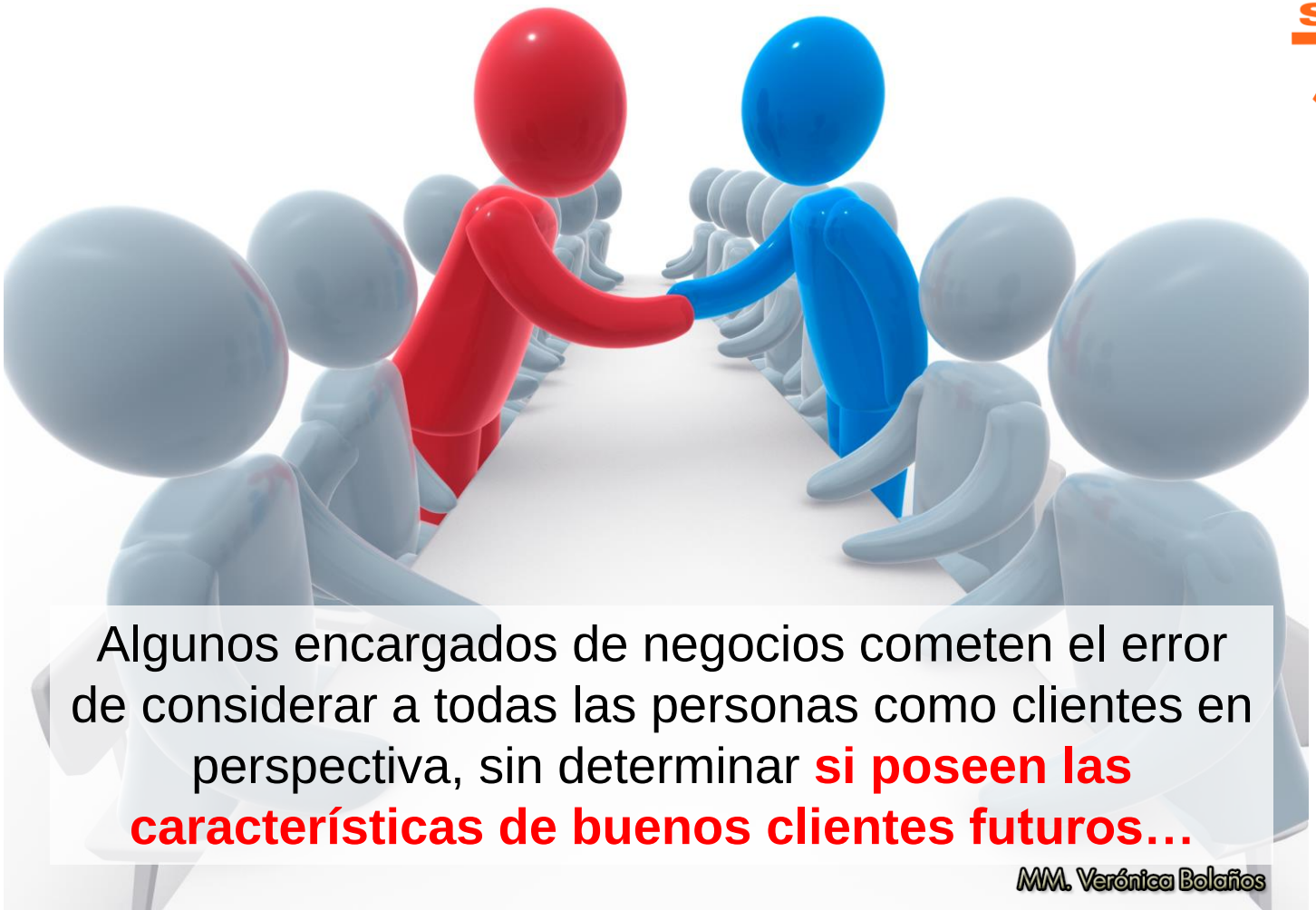
Llevar un registro de los clientes potenciales y seguirles los pasos para acercarlos al cierre de ventas

MM. Verónica Bolaños



Una búsqueda eficaz tiene que dar por resultado ventas; si no logra obtenerlas, el encargado de negocios debe considerar sus enfoques y posiblemente estudiar otras alternativas

MM. Verónica Bolaños



Algunos encargados de negocios cometen el error de considerar a todas las personas como clientes en perspectiva, sin determinar **si poseen las características de buenos clientes futuros…**

MM. Verónica Bolaños

Calificar un cliente significa explorar los siguientes requisitos:

% de necesidad del producto o servicio:



Al encargado de negocios le corresponderá despertar las necesidades incrementando los deseos del cliente

Solvencia para pagar

Ninguna venta está terminada hasta que haya sido pagada…



MM. Verónica Bolaños

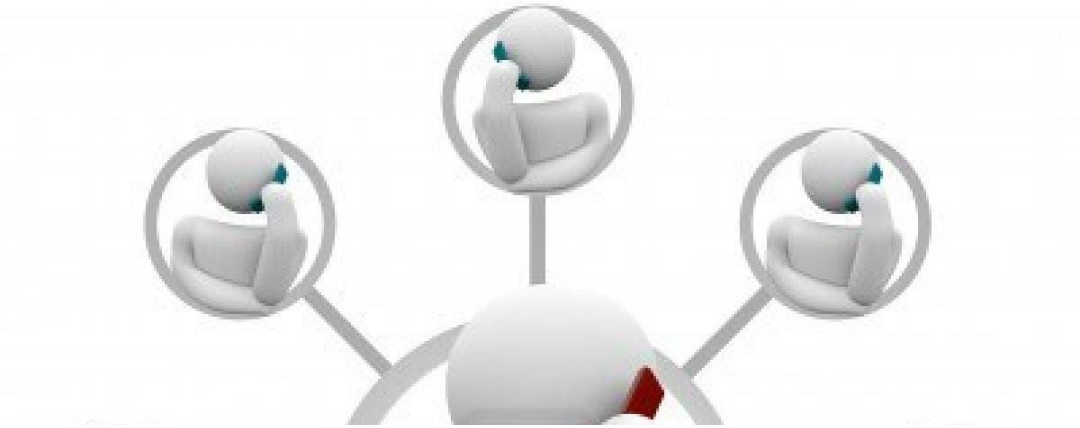


Autoridad para comprar: implica determinar si el cliente en perspectiva puede tomar por sí mismo la decisión de comprar, o depende de otra persona.

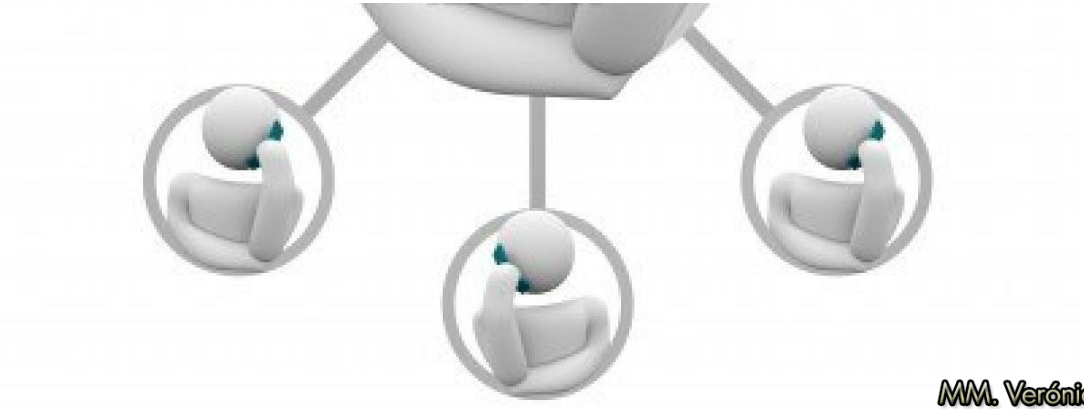
Métodos de Prospectación (Exploración de posibilidades futuras basada en indicios presentes)



MM. Verónica Bolaños



A continuación se enumeran las fuentes de información y luego las técnicas o métodos generalmente usados:



Fuentes de información:

a. Información desde la empresa

b. Información de otras organizaciones

c. Clientes actuales

d. Clientes antiguos

e. Direcciones de competidores y no competidores

f. Periódicos y revistas

g. Uso de listas:

Tipos de listas:



1. Guías telefónicas

2. Guías de Cámara de Comercio

3. Lista de miembros de clubes

4.Lista de miembros de asociaciones gremiales y comerciales o profesionales

5. Listas personales

6. Lista de correos electrónicos

Métodos de prospectación:



1. Información centralizada
2. Método de la observación personal
3. Método de cadena sin fin
4. Método centro de influencia
5. Método de escrutinio en frío puerta a puerta
©
6. Método de exposición y demostraciones públicas y privadas
7. Método del correo directo
8. Método de la prospectación por teléfono

MM. Verónica Bolaños

Información centralizada: arranca con los archivos de clientes actuales y antiguos que tengan la empresa y que no han vuelto a comprar.





Observación personal: El encargado de negocios durante toda su actividad está viendo y oyendo situaciones o informaciones de muchas personas y empresas de las cuales puede extractar quien necesita de su artículo o servicio y en qué cantidad o con qué intensidad

MM. Verónica Bolaños

Cadena sin fin: Consiste en que el encargado de negocios o la comercialización procura conseguir uno o más posibles clientes adicionales a la persona a quien entrevista.



MM. Verónica Bolaños



Centro de influencia: Es una modificación del método anterior. El encargado de negocios o comercialización se relaciona en su zona con un número de amigos, conocidos o clientes que de alguna manera sean reconocidos por su posición económica, social, deportiva, cultural, artística, entre otras…, que hace que tengan ascendencia sobre el resto del personal de la zona. Estos podrán facilitarle la información que necesita



Escrutinio en frío o puerta a puerta:

La ley de las probabilidades medidas: obtener una venta por cada diez visitas realizadas

MM. Verónica Bolaños

Exposición y Demostraciones públicas:

“El éxito de este método depende del trabajo que la empresa y el encargado de negocios realicen posteriormente”.





MM. Verónica Bolaños

El Telemercado: Consiste en hablar por teléfono ya sea con la persona que conteste o con una persona escogida previamente a la cual se le hace el ofrecimiento del producto o servicio





GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

EVIDENCIA N°2

PROGRAMA:	ASESORÍA COMERCIAL	
SEDE:	CCIT	

RESULTADO DE APRENDIZAJE:
ELABORAR PLAN DE MERCADEO SEGÚN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE PLANEACIÓN

MAPA MENTAL (INDIVIDUAL)

Aprendices Un mapa mental es un diagrama que representa conceptos relacionados a partir de un tema principal o palabra clave. El tema principal se ubica al centro y se expande en todas direcciones con los conceptos relacionados – ideales para lluvias de ideas y organizar información de manera espontánea.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

1. una vez revisada la temática que se encuentra en la unidad N°1 **FACTORES DETERMINANTES EN EL PROCESO DE COMPRA** presentar un mapa mental integrando los elementos conceptuales.

RECOMENCACIONES:

1. tener en cuenta el tutorial como realizar mapas mentales: https://youtu.be/BweVJnWgbcQ
2. enviar en Formato PDF incluir portada bien estructurada.
3. Debe utilizar el contenido del módulo entregado.
4. Enviar de manera individual por el espacio habilitado en plataforma.

Temática didáctica activa: MAPA MENTAL

Ambiente: virtual

Materiales: Materiales: UNIDAD N°1 ANÁLISIS DE MERCADOS

EXPOSICIONES ACADÉMICAS (GRUPAL)

Aprendices con su grupo de trabajo preparar una exposición académica teniendo en cuenta los siguientes aspectos metodológicos: importante esta información debe ser consultada por ustedes y todo el grupo debe estar preparado para exponer

GRUPO	TEMÁTICA
1	**Entorno demográfico** - Demografía - Tendencias demográficas - Estructura de edades cambiante de la población: generación X, generación del milenio, generación centennial, generación de cristal.
2	**Entorno económico** - Características - Ventajas - Marketing de valor - Economía post pandemia.
3	**Entorno social y cultural** - La persistencia de los valores culturales - Cambios en los valores culturales secundarios - Cambios culturales en el sector empresarial. - Marketing relacionado con las causas.
4	**Entorno político y jurídico** - Legislación comercial - Legislación creciente. - Cambios en la aplicación de la ley por parte de agencias gubernamentales
5	**Entorno tecnológico** - Cuarta revolución industrial tecnológica - Inteligencia artificial en los negocios - Metaverso y el sector comercial
6	**Entorno físico** - Ciclos de producción, disponibilidades de productos, niveles - de contaminación, viabilidad de la producción y la comercialización en determinadas regiones

Recomendaciones:

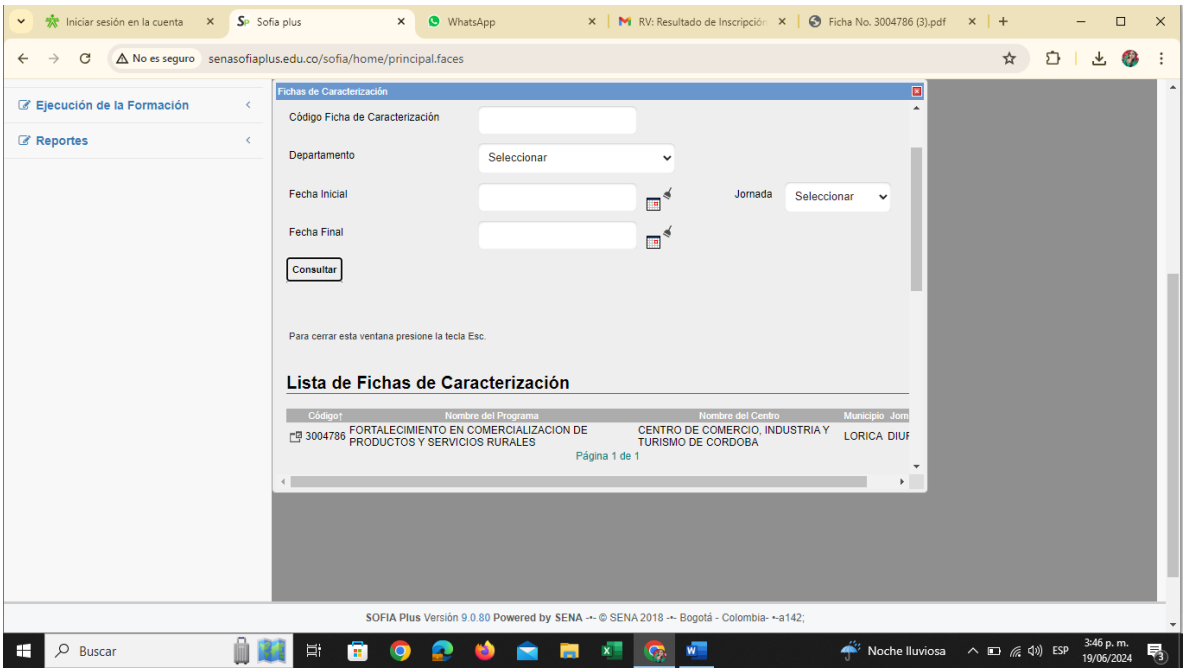
1. Una vez preparada la exposición cada grupo organiza con su grupo de trabajo el desarrollo de unas diapositivas la cual serán utilizadas como ayuda en la socialización.
2. Deben argumentar y explicar cada uno de las temáticas solicitadas.
3. Todos los integrantes del grupo deben participar en la exposición.
4. La presentación debe ser enviada por el espacio habilitada en plataforma como evidencia del proceso.

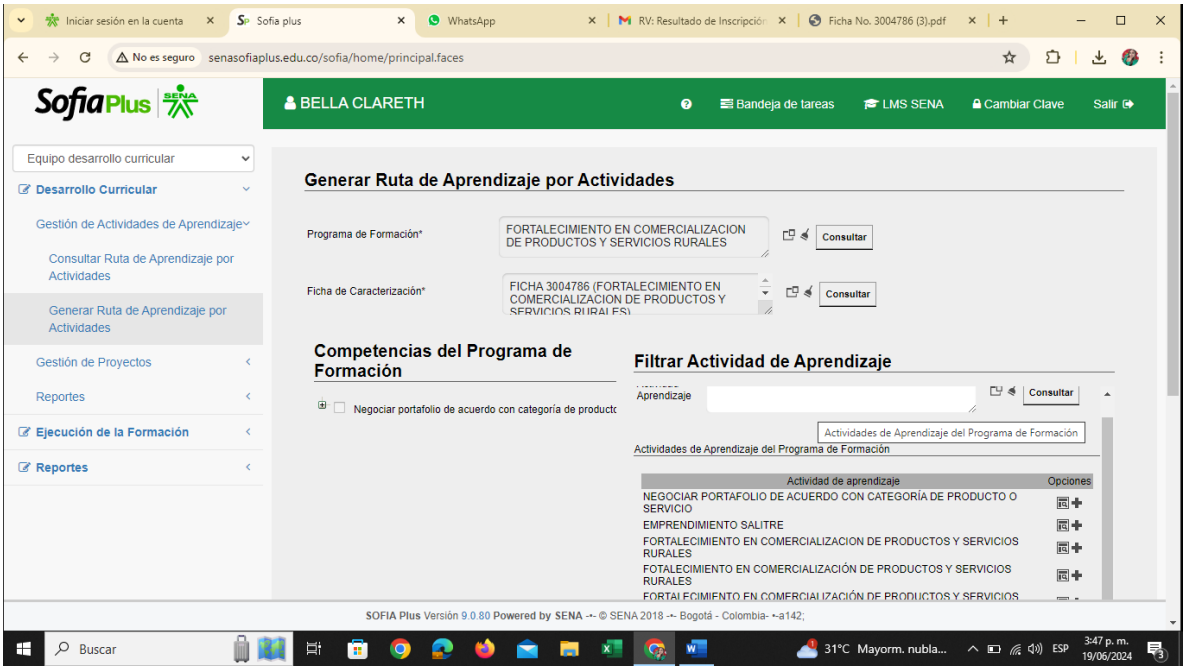
Temática didáctica activa: EXPOSICION ACADEMICA.

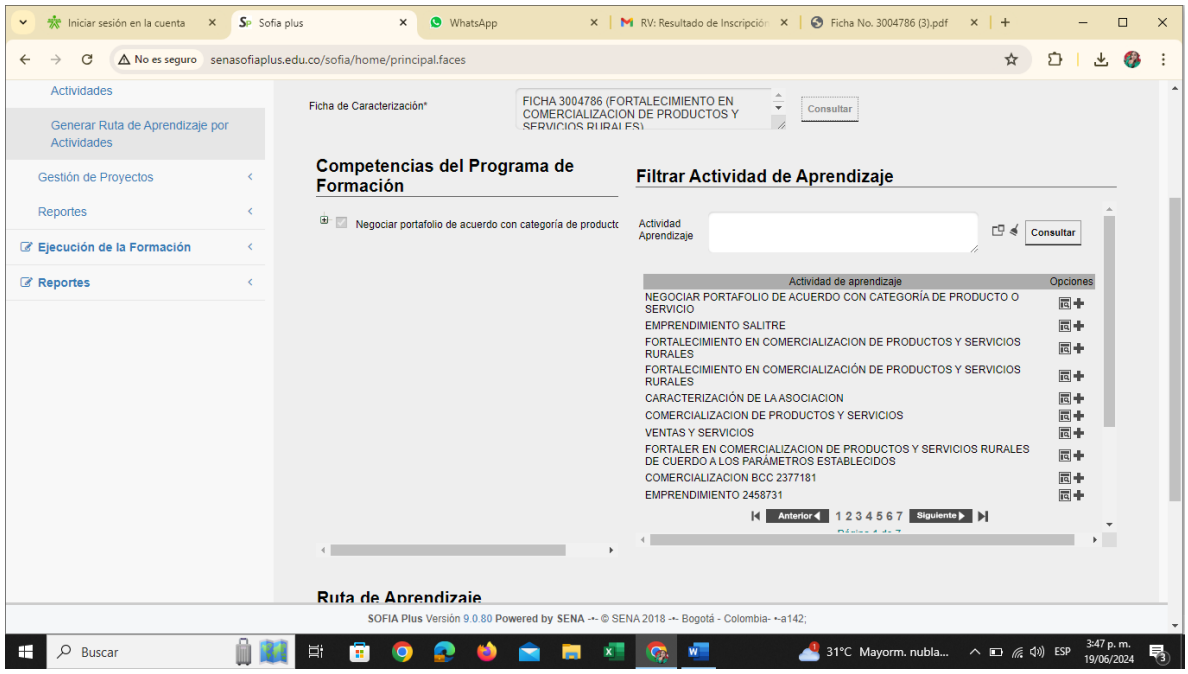
Ambiente: físico y/o virtual.

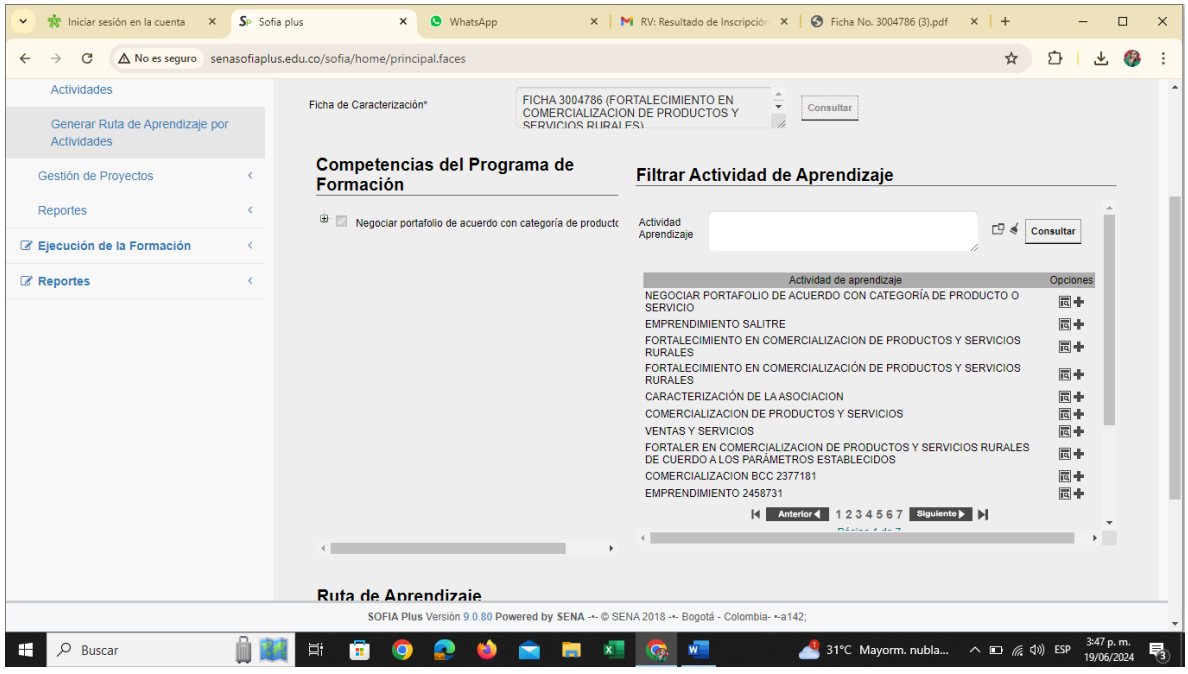
Materiales: Materiales: UNIDAD N°1 ANÁLISIS DE MERCADOS

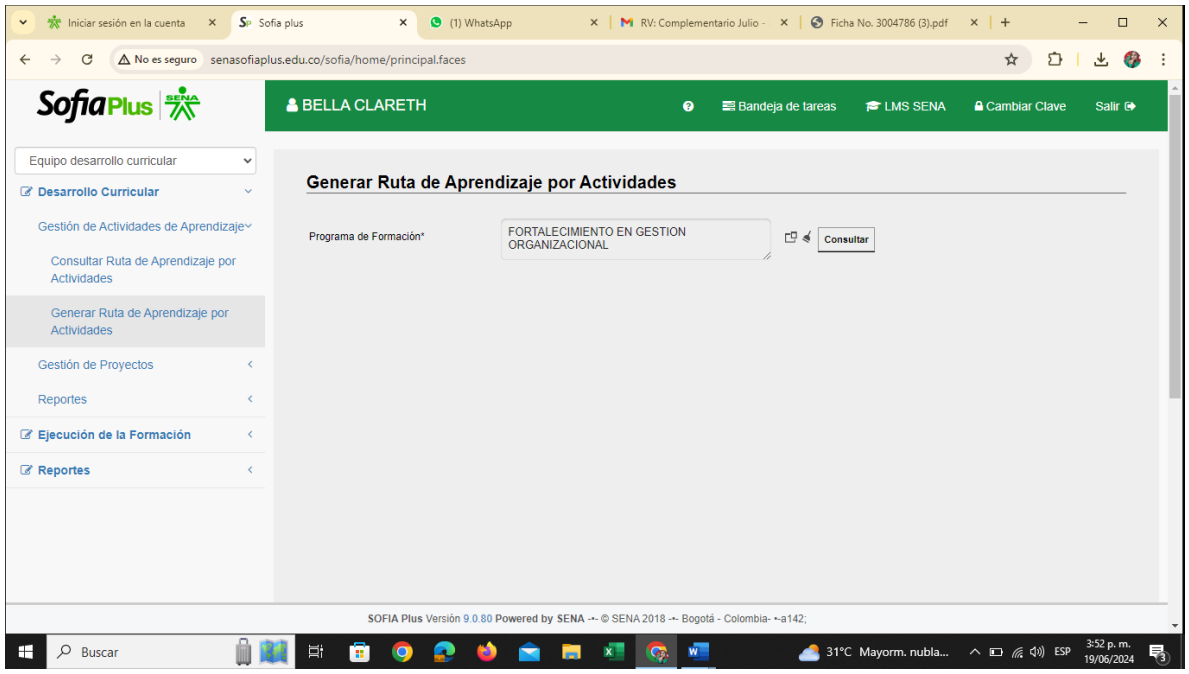
Evidencias creación de rutas y listar aprendices

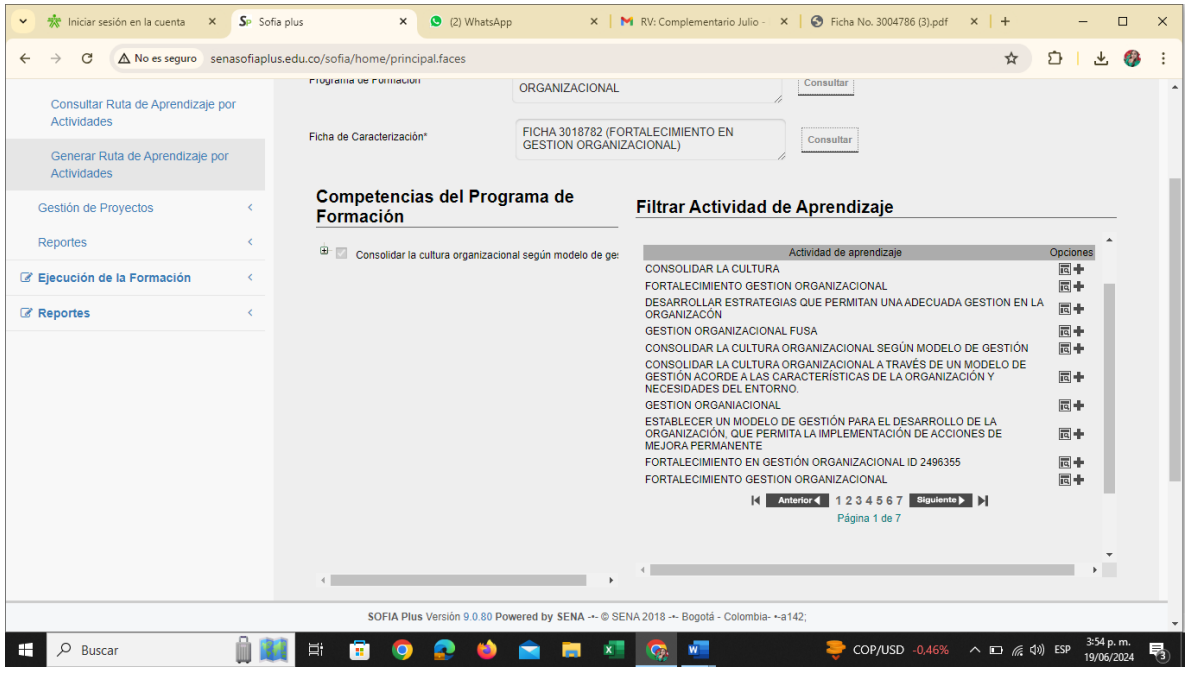


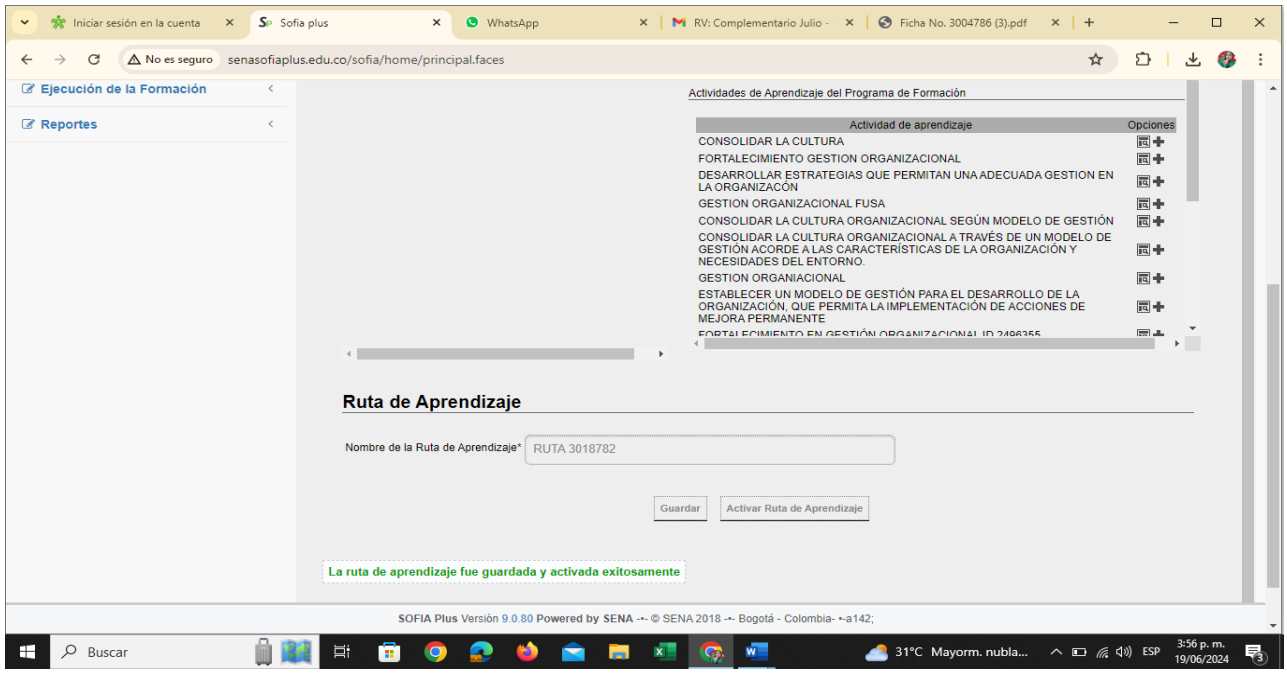


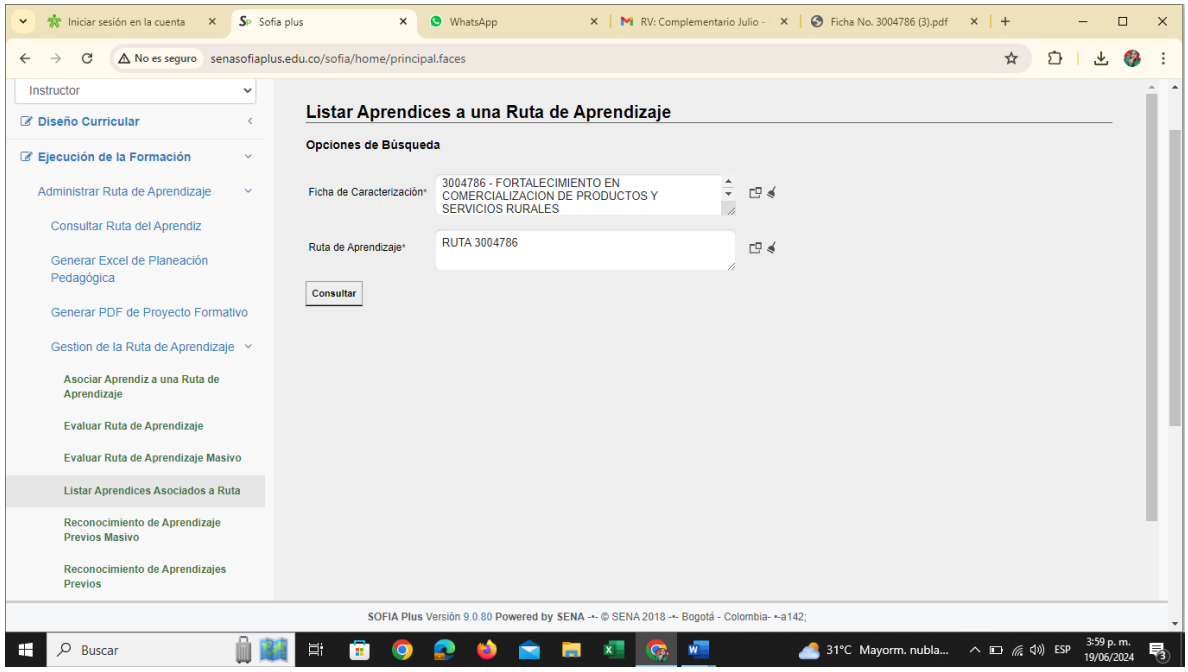

Iniciar sesión en la cuenta
Sofia plus
WhatsApp
RV: Resultado de Inscripción
Ficha No. 3004786 (3).pdf
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Ficha de Caracterización*
FICHA 3004786 (FORTALECIMIENTO EN COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES)
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Negociar portafolio de acuerdo con categoría de producto
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad Aprendizaje
Consultar
Actividad de aprendizaje
Opciones
NEGOCIAR PORTAFOLIO DE ACUERDO CON CATEGORÍA DE PRODUCTO O SERVICIO
EMPRENDIMIENTO SALITRE
FORTALECIMIENTO EN COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES
FORTALECIMIENTO EN COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES
CARACTERIZACIÓN DE LA ASOCIACION
COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
VENTAS Y SERVICIOS
FORTALER EN COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES DE CUERDO A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS
COMERCIALIZACION BCC 2377181
EMPRENDIMIENTO 2458731
Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiente
Ruta de Aprendizaje
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia-
Buscar
31°C Mayorm. nubla...
ESP
3:47 p. m.
19/06/2024


Iniciar sesión en la cuenta
Sofia plus
WhatsApp
RV: Resultado de Inscripción
Ficha No. 3004786 (3).pdf
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Ficha de Caracterización*
FICHA 3004786 (FORTALECIMIENTO EN COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES)
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Negociar portafolio de acuerdo con categoría de producto
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad Aprendizaje
Consultar
Actividad de aprendizaje
Opciones
NEGOCIAR PORTAFOLIO DE ACUERDO CON CATEGORÍA DE PRODUCTO O SERVICIO
EMPRENDIMIENTO SALITRE
FORTALECIMIENTO EN COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES
FORTALECIMIENTO EN COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES
CARACTERIZACIÓN DE LA ASOCIACION
COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
VENTAS Y SERVICIOS
FORTALER EN COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES DE CUERDO A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS
COMERCIALIZACION BCC 2377181
EMPRENDIMIENTO 2458731
Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiente
Ruta de Aprendizaje
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia-
Buscar
31°C Mayorm. nubla...
ESP
3:47 p. m.
19/06/2024


Iniciar sesión en la cuenta
Sofia plus
(1) WhatsApp
RV: Complementario Julio -
Ficha No. 3004786 (3).pdf
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
SofiaPlus
BELLA CLARETH
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación*
FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL
Consultar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia-
Buscar
31°C Mayorm. nubla...
ESP
3:52 p. m.
19/06/2024


Iniciar sesión en la cuenta
Sofia plus
(2) WhatsApp
RV: Complementario Julio -
Ficha No. 3004786 (3).pdf
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
ORGANIZACIONAL
Consultar
Ficha de Caracterización*
FICHA 3018782 (FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL)
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Consolidar la cultura organizacional según modelo de ge
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad de aprendizaje
Opciones
CONSOLIDAR LA CULTURA
FORTALECIMIENTO GESTION ORGANIZACIONAL
DESARROLLAR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN UNA ADECUADA GESTION EN LA ORGANIZACÓN
GESTION ORGANIZACIONAL FUSA
CONSOLIDAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL SEGÚN MODELO DE GESTIÓN
CONSOLIDAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE UN MODELO DE GESTIÓN ACORDE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NECESIDADES DEL ENTORNO.
GESTION ORGANIACIONAL
ESTABLECER UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN, QUE PERMITA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA PERMANENTE
FORTALECIMIENTO EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL ID 2496355
FORTALECIMIENTO GESTION ORGANIZACIONAL
Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiente
Página 1 de 7
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia-
Buscar
COP/USD -0,46%
ESP
3:54 p. m.
19/06/2024


Iniciar sesión en la cuenta
Sofia plus
WhatsApp
RV: Complementario Julio -
Ficha No. 3004786 (3).pdf
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Ejecución de la Formación
Reportes
Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación
Actividad de aprendizaje
Opciones
CONSOLIDAR LA CULTURA
FORTALECIMIENTO GESTION ORGANIZACIONAL
DESARROLLAR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN UNA ADECUADA GESTION EN LA ORGANIZACIÓN
GESTION ORGANIZACIONAL FUSA
CONSOLIDAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL SEGÚN MODELO DE GESTIÓN
CONSOLIDAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE UN MODELO DE GESTIÓN ACORDE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NECESIDADES DEL ENTORNO.
GESTION ORGANIACIONAL
ESTABLECER UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN, QUE PERMITA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA PERMANENTE
Ruta de Aprendizaje
Nombre de la Ruta de Aprendizaje*
RUTA 3018782
Guardar
Activar Ruta de Aprendizaje
La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a142;
Buscar
31°C Mayorm. nubla...
ESP
3:56 p. m.
19/06/2024


Iniciar sesión en la cuenta
Sofia plus
WhatsApp
RV: Complementario Julio -
Ficha No. 3004786 (3).pdf
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
3004786 - FORTALECIMIENTO EN COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RURALES
Ruta de Aprendizaje*
RUTA 3004786
Consultar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a142;
Buscar
31°C Mayorm. nubla...
ESP
3:59 p. m.
19/06/2024

Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte:	MHjarestre	JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS
Unidad ó Subunidad que Genera Reporte:	36-02-00-023-952310	CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-CORDOBA
Fecha y Hora Generación Reporte:	jueves, 13 de junio de 2024	

Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

Solicitud de Comisión No.	46224	**Fecha Solicitud**	2024-06-13	**Estado de la Comisión**	Autorizada	**Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-023-952310 CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-CORDOBA**			
Tipo de Comisión	Servicio	**Fecha Aut./ Rech.**	2024-06-13	**Genera Viáticos**	SI	**Genera gastos de viaje**	Si	**Requiere Pasajes Aéreos**	NO
Transporte por Vía	Fluvial	**Área u Oficina**	CENTRO COMERCIO CORDOBA			**Tipo de trámite**	Inicial	**Comisión Inicial**	

CDP de viáticos

Consecutivo CDP	9024	**Dependencia Solicitante**	952345 CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-CORDOBA - SERVICIOS PRESTADOS A LA FORMACION
Rubro Presupuestal de Viaticos	C-3603-1300-19-708020-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA POBLACION DE LA ECONOMÍA CAMPESINA Y DE LA ECONOMÍA POPULAR NACIONAL	**Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje**	C-3603-1300-19-708020-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA POBLACION DE LA ECONOMÍA CAMPESINA Y DE LA ECONOMÍA POPULAR NACIONAL

Nombre	Tipo y Número de Documento	Cargo	Estado	Fecha Inicial Comisión	Fecha final Comisión	Dpto. / Municipio Origen	Dpto. / Municipio Destino	Nº. Días	Pernocta Último día Comisión	Porcentaje Pernocta	Total dias	Base de Liquidación	Valor Viático Diario	Valor Total Viáticos	Valor Gastos de Viaje	Valor total a pagar	Objeto de la Comisión por Tercero

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
Serial del certificado: 5540827336374662968
Entidad: Persona Juridica
Unidad Organizacional: SUBDIRECCION DE OPERACIONES
Hora de firma: 2024/06/13 11:34:34 -05:00

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

Scanned with CamScanner

BELLA CLARETH LENGUA MIRADA	CC: 1064982409	INSTRUCTOR CONTRATO	Autorizada	2024-07-02	2024-07-02	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50	4	4.465.645,00	252.390,00	1.009.560,00	416.000,00	1.425.560,00	IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN LA ESTRATEGIA CAMPESENA DEL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA. PROGRAMA CAMPESENA
				2024-07-03	2024-07-03	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50							
				2024-07-04	2024-07-04	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50							
				2024-07-05	2024-07-05	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50							
				2024-07-23	2024-07-23	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50							
				2024-07-24	2024-07-24	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50							

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

Scanned with CamScanner

				2024-07-25	2024-07-25	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50						
				2024-07-26	2024-07-26	CORDOBA / MONTERIA	CORDOBA / LORICA	0,5	No	50						
													Totales Solicitud de Comisión	**1.009.560,00**	**416.000,00**	**1.425.560,00**

OBJETO DE LA COMISIÓN
IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN LA ESTRATEGIA CAMPESENA DEL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA. PROGRAMA CAMPESENA

ORDENADOR DEL GASTO					
Identificacion:	78016897	Nombre:	JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS	Cargo:	SUBDIRECTOR CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA
VISTO BUENO JEFE INMEDIATO					
Nombre:	""	Cargo:	""		

Firma Responsable

Verificado Por:	CRISTOBAL JOSE ARRIETA HERNANDEZ	Fecha Verificación:	13/06/2024 9:19:59

Firmado digitalmente por:
Nombre: JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS
Cédula de ciudadanía: 78016897
Usuario SIIF: MHjarestre
13/06/2024 11:35:00 a. m.

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

Scanned with CamScanner

FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA 2 AGOSTO 2024

PRESENTADO A: JORGE GOMEZ BEDOLLA

	FECHA DE INICIO:	FECHA DE FINALIZACION:
ORDEN DE VIAJE No: 46224	**2 JULIO 2024 3 JULIO 2024 4 JULIO 2024 5 JULIO 2024 23 JULIO 2024 24 JULIO 2024 25 JULIO 2024 26 JULIO 2024**	**2 JULIO 2024 3 JULIO 2024 4 JULIO 2024 5 JULIO 2024 23 JULIO 2024 24 JULIO 2024 25 JULIO 2024 26 JULIO 2024**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO LORICA	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA: (ciudad)**
	CORDOBA / CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO.	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO:
IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN LA ESTRATEGIA CAMPESENA DEL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA. PROGRAMA CAMPESENA.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Día 1: 02/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA- MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria **FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL:** Ficha 3018782 – Evidencia N°1

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

Día 2: 03/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA- MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria **FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL**: Ficha 3018782 – Evidencia N°2

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

Scanned with CamScanner

Día 3: 04/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA -MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL: Ficha 3018782 – Evidencia N°3

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

Día 4: 05/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA -MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL: Ficha 3018782 – Evidencia N°4

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

Día 5: 23/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA -MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL: Ficha 3018782 – Evidencia N°5

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

Día 6: 24/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA -MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL: Ficha 3018782 – Evidencia N°6

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

Día 7: 25/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA-MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Scanned with CamScanner

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL: Ficha 3018782 – Evidencia N°7

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

Día 8: 26/07/2024

Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – LORICA- MONTERIA

Medio de transporte: terrestre.

Actividad a ejecutar: Impartir formación en la vereda la estancia: formación complementaria FORTALECMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL: Ficha 3018782 – Evidencia N°8

Desplazamientos Ruta de regreso: LORICA – MONTERÍA

RESULTADOS:

De acuerdo al proceso formativo impartido se espera alcanzar:

1. APLICAR EL COMPORTAMIENTO COMERCIALIZADOR DE ACUERDO CON REFERENTES CONCEPTUALES Y RETOS PERSONALES Y PRODUCTIVOS.
2. DETERMINAR RETO DE INNOVACIÓN DE ACUERDO CON MOTIVACIONES Y POTENCIALIDADES DEL ENTORNO
3. DISEÑAR PROTOTIPO COMERCIALIZADORES DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE VALIDACIÓN.

EVIDENCIAS O SOPORTES: **Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe**

1. **Soportes de transporte**
2. **Evidencias fotográficas**
3. **Actas y/o listados de asistencia**

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

CONCLUSIONES: Se desarrollaron satisfactoriamente los procesos formativos

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA	BELLA LENGUA MIRANDA

VISTO BUENO SUPERVISOR

CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
COORDINADOR DE BILINGUISMO	JORGE GOMEZ BEDOLLA	

Scanned with CamScanner

ANEXO N°1 ASISTENCIAS AL PROCESO FORMATIVO

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL			
FICHA No. 3018782			
Municipio: LORICA.		Lugar:	
Instructor: BELLA LENGUA M.		Nº. Doc. Identificac.	
FECHA: 02/07/2024	HORARIO:		

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Cuera Lugo	Jesus Miguel	1063164101	Jesus Cuera.
02	Carrillo garcia	Yoleima Carrillo	1063168878	Yoleima Carrillo.
03	Garcia Burgos	Luis Eduardo	1064995000	Luis Garcia
04	Diaz Ramon	Antonio Diaz	1064995295	Antonio Diaz.
05	paternina medina	Luis Carlos	1.148 695 224	Luis Carlos paterni
06	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
07	Florez Acosta	Jesus Manuel	1064997262	[illegible]
08	Caballero durango	yolian andres	1028885000	
09	Ortega Hernandez	Michel Paola	1062605983	Ortega Herz
10	Argumedo Páez	Selena	1073820284	Selena.
11	Diaz Mannon	Maria Angel	1063154478	Maria Diaz
12	Orozco Ayala	Kevin David	1073824628	[illegible]
13	Helen Stefanny	Suarez Suarez	1.130.504.188	Helen Suarez
14	Correa Hernandez	Carlos Iván	1062967098	Carlos
15	Carvajal Rivero	Mario Luis	1064994971	[illegible]
16	Crawford Marquez	Lyan	1062968093	Lyan Crawford
17	Villadiego Estrada	Esteban Jose	1138025646	Esteban Jose
18	Garcia Florez	Jeremias	1.064.994.082	Jeremias
19	Margarro Montalvo	Jorge Daniel	1007372032	Jorge Daniel
20	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
21	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
22	Esteban			
23	Argumedo Fuentes	Andres Felipe	1063607599	Andres
24	Martinez Barrios	Juliah andres	1029728846	Juliah M.
25				
26				
27				
28	Martinez Petro	STEVEN	1064990100	
29				
30				
31				
32				
33				

FIRMA DEL INSTRUCTOR BELLA LENGUA MIMNA.

Powered by CamScanner

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL			
FICHA No.	3018782.			
Municipio:	LORICA		Lugar:	VEREDA LA ESPERANZA
Instructor:	BELLA LENGUA M.		Nº.Doc. Identificación	1064982409.
FECHA:	03/07/2024	HORARIO:		

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Paternina medina	Luis Carlos	1.148.695,224	Luis Paternina
02	Navarro Manjalvo	Jorge Daniel	1067872032	Jorge Daniel
03	Garcia Burgos	Luis Eduardo	1064 995000	Luis Garcia
04	Diaz Ramos	Antonio Jose	1064 995 295	Antonio Diaz
05	Caballero durango	Yulian Andres	1028885000	
06	Orozco Ayala	Kevin david	1073821628	
07	Helen Suarez(x2)	Helen Stefanny	1.130.504.188	Helen Suarez
08	Florez Acosta	Jesus Manuel	1064997262	
09	Steven Martinez	Steven	1064990xx	
10	Pila Jimenez	camilo Andres	1064994853	
11	Pacheco Villadiego	Daniel Camilo	1073816083	Daniel Pacheco.
12	Arguedo fuentes	Andres felipe		Andres
13	Espitia Noriega	Emanuel		Emanuel
14	Suarez Miranda	Esteban Ezequiel	1040998758	Suarez Miranda
15	Villadiego Estrada	Esteban Jose	1138025646	Esteban Jose
16	Ortega Hernandez	Michel Paola		Michel Ortega
17	Carrillo garcia	yoleima Samira	1063168828	Yoleima Carrillo
18				
19				
20	Guerra Lugo	Jesus Miguel	1063164101	Jesus Guerra.
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: BELLA LENGUA MIRANDA.

Powered by CamScanner

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL			
FICHA No. 3018782			
Municipio: LORICA		Lugar: Vereda la estancia.	
Instructor: Bella Ingrid Miranda		Nº. Doc. Identificac.	1064982409.
FECHA: 04/07/2024.	HORARIO:		

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Diaz Ramon	Antonio Jose	1064993293	Antonio Diaz
02	Luis Carlos	paternina medina	7448693204	Luis Carlos
03	Garcia Burgos	Luis Eduardo	1064995000	Luis Garcia
04	Navarro Montalvo	Jorge Daniel	1067872032	Jorge Daniel
05	Orozco Ayala	Kevin David	1073821628	
06	Florez Acosta	Jesus Manuel	1064997762	
07	Caballero durango	Yulian andres	1028885000	
08	Carvajal Ruero	Mario luis	1064990471	Mario.
09	Aleman Ruiz	Luisa fernanda	3205537486	
10	Ortega Hernandez	Michel Paola		
11	Espitia Noriega	Emanuel		
12	Villadiego Estrada	Esteban Jose	1138025646	Esteban
13	Argumedo Páez	Selena	1'073.820.289	Selena.A
14	Diaz Marimon	Maria Angel	1.063.154.918	Maria Diaz
15	Yulian Andres	martinez barrios	1029721846	Yulian Andres
16	Correa Hoyt	Carlos Juan		
17	Argumedo fuentes	Andres felipe	1.062.607592	Andres
18	Garcia Florez	Jeremias		Jeremias
19	Carrillo garcia	Yuleima Samira	1063168885	Yuleima Carrillo
20				
21	Guerra Hugo	Jesus Miguel	1063164101	Jesus Guerra.
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

Powered by CamScanner

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL			
FICHA No. 3018782.			
Municipio:		Lugar:	
Instructor: BELLA LENGUA MIRANDA		Nº. Doc. Identificac.	
FECHA: 05/07/2024		HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Florez Acosta	Jesús Manuel	1064997262	
02	Orozco Ayala	Kevin David	1073821628	
03	Espitia Noriega	Emanuel	1.064.993.487	
04	García Burgos	Luis Eduardo	1064 995000	
05	Diaz Ramos	Antonio Diaz	1064995295	
06	Ortega Hernandez	Michel Paola	1062605983	
07	Correa Hernandez	Carlos Juan	1062967098	
08	MARTINEZ Barnas	Juliah andres	1029718416	
09	Cuvira Lugo	Jesus Miguel	1063164101	
10	Carrillo garcia	Yuleima Samira	1063169818	
11	Arumedo Fuentes	Andres felipe	1062607	
12	Diaz Marimon	Maria Angel	1063159478	
13	Helen stefanny	Suarez Suarez	1.130.504.1	
14	Navarro Montalvo	Jorge Daniel	1061242032	
15	Caballero Durango	Julian Andres	1028885000	
16	Barraza Rivero	Mario luis	1064994	
17	Orte			
18	Paternina medina	Luis Carlos	1148983274	
19	Arumedo Paez	Selena	1073820.284	
20	Villadiego Estrada	Esteban jose	1138025646	
21	Pitre		1062	
22	Cruz	Lyan	1062968093	
23	Garcia Florez	Jeremias	1.064.944.082	
24				
25				
26				
27				
28	Martinez Petro	STEVEN	1064990100	
29				
30				
31				
32				
33				

FIRMA DEL INSTRUCTOR BELLA LENGUA.

Powered by CamScanner

Scanned with CamScanner

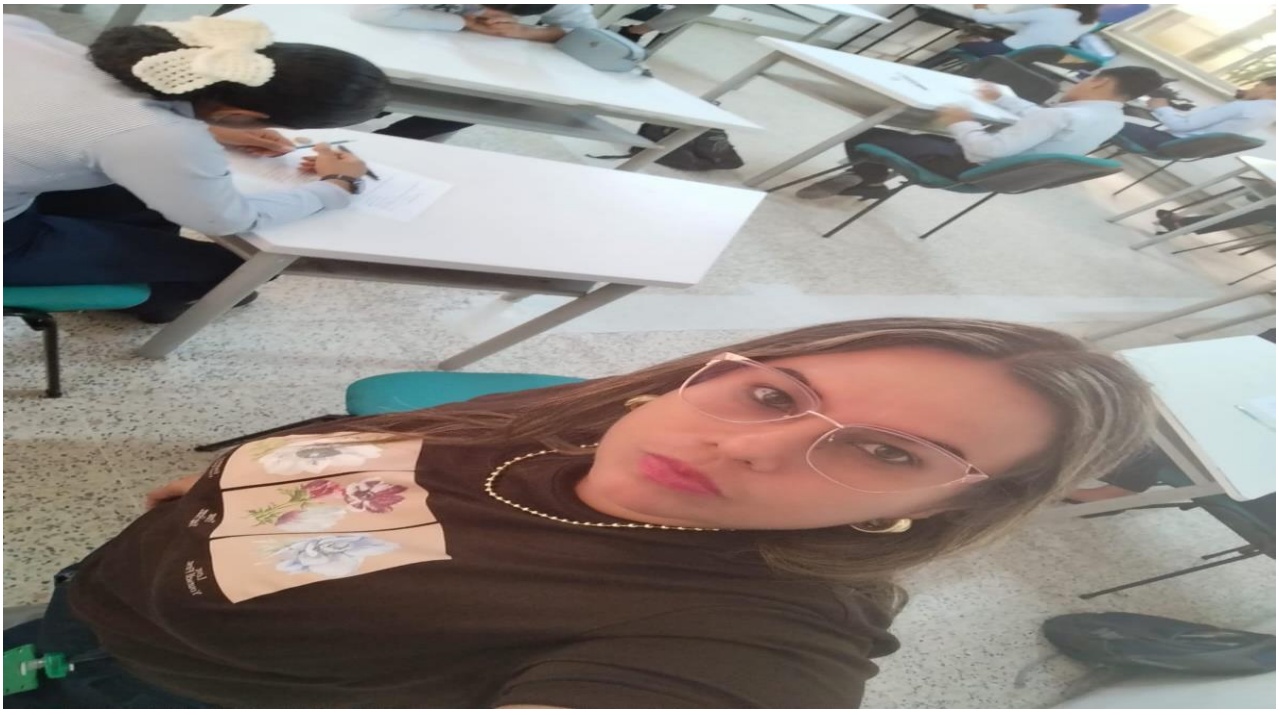
Evidencias fotográficas

Ficha 2877727 información y servicio al cliente.













Ficha 2877633 Asesoría comercial





Actividad de campo centro comorcialnuestro



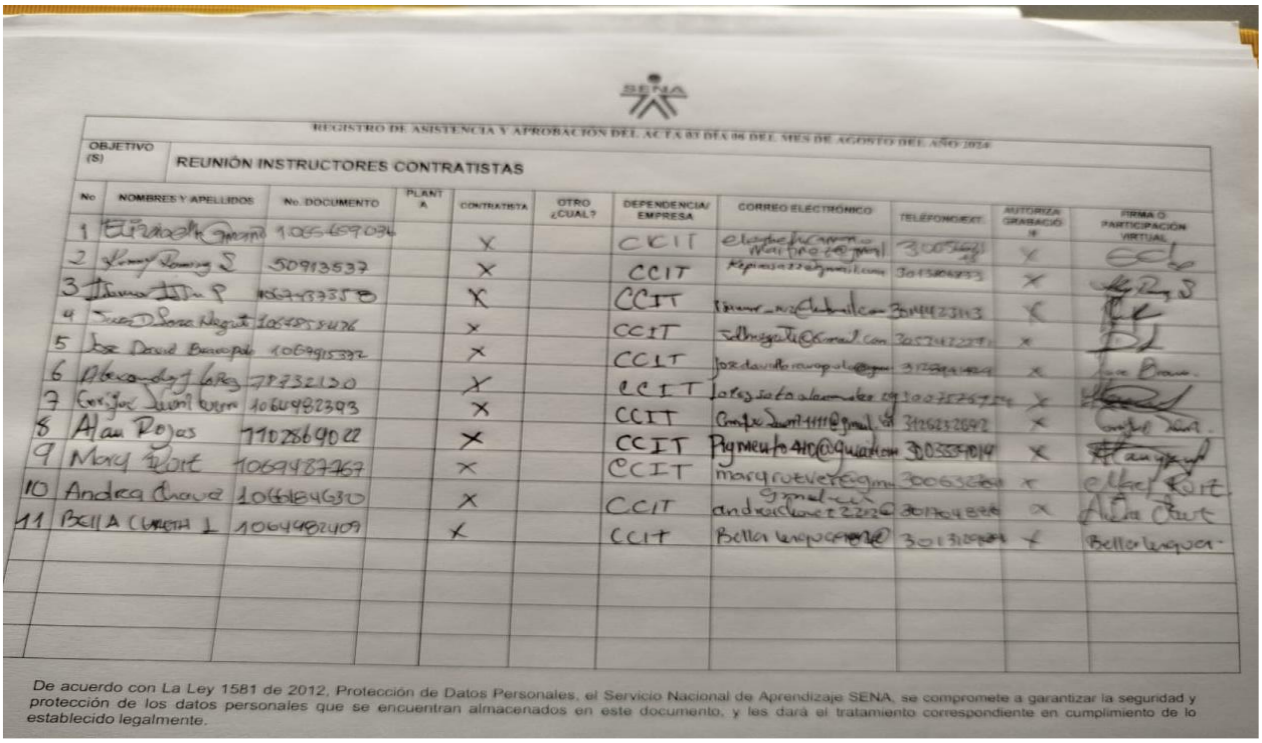
Ficha 28877549 Asesoría comercial







Evidencias reunión socialización día 6 de agosto del 2024



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACION DEL ACTA 03 DEL 06 DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): REUNIÓN INSTRUCTORES CONTRATISTAS

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN SI	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	[illegible]	1065659094		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
2	[illegible]	50913537		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
3	[illegible]	[illegible]		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
4	[illegible]	[illegible]		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
5	[illegible]	1069915392		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
6	[illegible]	77232120		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
7	[illegible]	1064982393		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
8	[illegible]	1102869022		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
9	[illegible]	1069487469		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
10	[illegible]	1066184630		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
11	[illegible]	1064982409		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]

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



REGIONAL CÓRDOBA

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REPORTE GRUPAL DE DESERCIÓN

INFORMACIÓN GENERAL		
Regional: Córdoba	**Centro de Formación: Centro de Comercio, Industria y Turismo**	
Programa de Formación: Asesoria Comercial		**No. de Ficha: 2877633**
Fecha de Iniciación: 21/01/2024	**Horario: 6:00 - 14:00**	**Fecha de Terminación: 21/04/2025**
Instructor: BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA		**C.C.: 1064982409**

IDENTIFICACIÓN DE LOS ALUMNOS

No.	Documento de Identificación	Apellidos y Nombres	Fecha Deserción	Tipo de Novedad	Causa Deserción
1	1010116896	JEISON JOSE MARTINEZ MONTALVO	12-feb	3..	1..
2	1063136819	EINER SAMIR GARCES VARGAS	21-feb	3..	1..
3	1063137829	YULIANA VANESSA MORENO HERRERA	13-mar	3..	1..
4	1.193.288.088	MILDER GONZALEZ MARTINEZ	15-abr	3..	1..
5	1.070.811.507	NATALIA DORIA CHANTACA	22-feb	3..	1..

OBSERVACIONES

TIPO DE NOVEDAD

1. Cancelación Matricula Indole Académico	2.2 Sanción Impuesta Mediante Debido Proceso	4. Retiro por fraude
1.1 Incumplimiento de Contrato de Aprendizaje	3. Deserción Proceso de Formación	4.1 Suplantación datos básicos para certificarse
1.2 No Cumplió con el Plan de Mejoramiento	3.1 Incumplimiento- Inasistencia 3 días consecutivos o más sin justificación	5. Retiro Proceso de Formación
2. Cancelación Indole Disciplinario	3.2 No se presenta evidencia relación etapa productiva	5.1 No inicia proceso de formación
2.1 No Cumplió con el Plan de Mejoramiento	3.3 No se reintegra a partir de la fecha límite autorizado aplazamiento	5.2 Por Fallecimiento

CAUSAS DE DESERCIÓN

1. Desinteres por la Formación	6. Nunca se Presento a la Formación	11. Incumplimiento del Contrato de Aprendizaje	16. No presenta evidencia de Etapa Productiva	21. Por Error
2. Problemas Familiares	7. Problemas de Salud	12. Perfil Vocacional	17. Dificultad para el traslado del domicilio al Centro de Formació	22. Fuezas Militares
3. Cambio Domicilio	8. Traslado Centro de Formación	13. No aprobó competencias y resultados	18. No Tiene Tiempo para Asistir a la Formación	23. Otra Causa
4. Maternidad	9. Unificación de fichas	14. Por Fallecimiento	19. Condicionamiento Disciplinario (incuplimiento al reglamento)	
5. Por Trabajo	10. Problemas Economicos	15. Aplazamiento de la Formación y no se Reintegró	20. Dedicación a Otros Estudios o dedicado a otra actividad	

BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA
Instructor

Coordinador Académico

Fecha del reporte:	19	6	2023

REGIONAL CÓRDOBA

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REPORTE GRUPAL DE DESERCIÓN

INFORMACIÓN GENERAL		
Regional: Córdoba	**Centro de Formación: Centro de Comercio, Industria y Turismo**	
Programa de Formación: Asesoria Comercial		**No. de Ficha: 2877549**
Fecha de Iniciación: 21/01/2024	**Horario: 12:00 20:00**	**Fecha de Terminación: 21/04/2025**
Instructor: Bella Clareth Lengua Miranda		**C.C.: 1.064.982.409**

IDENTIFICACIÓN DE LOS ALUMNOS

No.	Documento de Identificación	Apellidos y Nombres	Fecha Deserción	Tipo de Novedad	Causa Deserción
1	1003028051	Natalia Marquez Ramirez	11-feb	3..	1..
2	1007851094	Maria Margarita Mestra Montiel	20-feb	3..	1..
3	1062604736	Brandy Luz Hernandez Peinado	20-feb	3..	1..
4	1.064.493.981	Juliana Diaz Rivero	1-abr	3.	1.
5	1.064.989.571	Cindy Martinez Torrez	12-mar	3.	1.
6	1.065.008.210	Angela Maria Mestra Verona	22-ene	3.	1.
7	30.688.273	Yennis Milena Gozalez Gozalez	24-ene	3.	1.
8	1.062.604.835	Yerlis Andrea Wilchez Villegas	15-feb	3.	1.

OBSERVACIONES

TIPO DE NOVEDAD

1. Cancelación Matricula Indole Académico	2.2 Sanción Impuesta Mediante Debido Proceso	4. Retiro por fraude
1.1 Incumplimiento de Contrato de Aprendizaje	3. Deserción Proceso de Formación	4.1 Suplantación datos básicos para certificarse
1.2 No Cumplió con el Plan de Mejoramiento	3.1 Incumplimiento- Inasistencia 3 días consecutivos o más sin justificación	5. Retiro Proceso de Formación
2. Cancelación Indole Disciplinario	3.2 No se presenta evidencia relación etapa productiva	5.1 No inicia proceso de formación
2.1 No Cumplió con el Plan de Mejoramiento	3.3 No se reintegra a partir de la fecha límite autorizado aplazamiento	5.2 Por Fallecimiento

CAUSAS DE DESERCIÓN

1. Desinteres por la Formación	6. Nunca se Presento a la Formación	11. Incumplimiento del Contrato de Aprendizaje	16. No presenta evidencia de Etapa Productiva	21. Por Error
2. Problemas Familiares	7. Problemas de Salud	12. Perfil Vocacional	17. Dificultad para el traslado del domicilio al Centro de Formació	22. Fuezas Militares
3. Cambio Domicilio	8. Traslado Centro de Formación	13. No aprobó competencias y resultados	18. No Tiene Tiempo para Asistir a la Formación	23. Otra Causa
4. Maternidad	9. Unificación de fichas	14. Por Fallecimiento	19. Condicionamiento Disciplinario (incuplimiento al reglamento)	
5. Por Trabajo	10. Problemas Economicos	15. Aplazamiento de la Formación y no se Reintegró	20. Dedicación a Otros Estudios o dedicado a otra actividad	

Bella Lengua Miranda
Instructor

Coordinador Académico

Fecha del reporte:	19	6	2024

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE.		
FICHA No.	2877727		
Municipio:	MONTERIA.		
Instructor:	BELLA LENGUA M.	Lugar:	MONTERIA B-103.
FECHA:	18/07/2024. HORARIO:	Nº.Doc. Identificación	1064982409.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Peña Ortiz	Katty	1067875189	
02	Lopez Negrete	Eilin Karina	1067764344	Eilin
03	Arzal cordero	Maria Jose	1061837889	Maria Jose
04	Florez Martinez	Angel Miguel	1062609773	
05	Martinez Orango	Tania Andrea	1064981845	
06	Vega Salcon	Maria Alejandra	1148362598	
07	Padilla Paez	Mariana Lucia	1067956307	Mariana P.
08	Ramos Nieto	Mairoby	1062431477	
09	Padilla Polo	Ana maria	1003430895	
10	Bravo Mora	Luis Felipe	1061866738	
11	Plaza Romero	Diego Luis	1062433516	
12	Perez Banda	Valentina	1066727527	Valentina
13	Nieto pineda	Ashley Sofia	1066870365	Ashley
14	Lengua morales	Luisa fernanda	1062963231	Luisa Lengua.
15	Suarez Naranjo	Diana Gabriela	1003433988	
16	Cogollo Martinez	Keyla Andrea	1003190802	KeylaCogollo
17	Vergara Hernandez	Maria Andrea	1067873402	
18	GRANADOS MUÑOZ	MARIA JOSE	1138077339	
19	MURILLO COPERA	JENNIFER	1003431795	Jennifer Murillo
20	Polo Bermudez	Luna Melissa.	1067855094	Luna Polo B.
21	Alvarez Padilla	Li Jhoana	1.067.866.065	Alvarez P. L.
22	Ortega Anaya.	Dayana	1062606511	Dayana ortega A.
23	PANTOJA RAMIREZ	VALDEZ	1134074364	VALDEZ
24	Diaz Soto	Yireth Andrea	1062605856	Yireth D.S.
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: BELLA LENGUA MIMMA.

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE.			
FICHA No. 2977727			
Municipio: MONTERIA			
Instructor: BELLA LORENA MIRANDA		Lugar:	
FECHA:	19/07/2024.	HORARIO:	Nº.Doc. Identificación

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	PADILLA RAMIREZ	VALERIE.	1136024304	VALERIE P
02	BRAUNET MUÑOZ	MARIA JOSE	1139077359	MARIA G.
03	Suarez Orango	Danna Gabriela	1003433988	Danna Suarez.
04	Alvarez Padilla	[illegible] Shaara	1067.866.065	Alvarez P.
05	MURILLO CORREA	Yennifer	1003431795	Yennifer M.
06	Polo Benaval	Luna Melissa	1067858049	Luna polo B.
07	Tengra Magalos	Luisa Fernanda	1062963231	Luisa tengua.
08	Plaza Romero	Diago Luis	1062433516	diago
09	Florez Martinez	Angel Miguel	1067609773	
10	Diaz Soto	Yireth Andrea	1068605858	Yireth D.S.
11	Lopez Negrete	Ellin Karina	1067164344	Edén
12	Pena Ortiz	Kathy	1067875789	
13	Nieto Pineda	Ashlyn Sofia	1068870307	Ashlyn
14	BRAVO MORA	Luis Felipe	1067868498	
15	Vergara Hernandez	Maria Andrea	1067873407	M. Andrea
16	Ortega Anaya	Dayana	1062606571	Dayana Ortega A
17	Arizal Cordero	Maria Jose	1067937889	Maria Jose
18	Ramos Nieto	Mairoby	1062431477	
19	Perez Randa.	Valentina	1066727522	Valentina.
20	Vego Galvan.	Maria Alejandra	1148936258	
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Lorena M.

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORIA COMERCIAL			
FICHA No. 2877549			
Municipio: MONTERIA - CERETE		Lugar:	
Instructor: BELLA LENGUA MIRANDA		Nº.Doc. Identificación	
FECHA: 29/04/2024.	HORARIO:		

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Tous Ayala	Eidys Eidath	1064981748	Eidys Tous
02	Vertel Cordero.	Daniela.	1064984707	Daniela Vertel
03	Araujo Soteb	Wendy Paola	1003541375	Wendy Araujo S.
04	Cardenas	Irania	1067950174	Irania Cardenas
05	Peño Vasquez	Deisi	1064992089	Deisi Peño
06	Durango Uribe	Betsy Liliana	1003026878	Betsy Durango.
07	Dager Peinado	Luisa Fernanda	1.067940804	Luisa Dager.
08	Ortega Borja	Yurieth danellys	1064980996	Yurieth Ortega.
09	Charry Guzman	Adriana	1065013263	Adriana Charry.
10	Padilla Hernandez	Mayra Alejandra.	1037468207	Mayra Padilla
11	Gomez Argel	Jaime Gabriel	1003492467	Jaime Gomez
12	Arrieta Lopez	Mary Luz	1064976537	Mary Arrieta
13	Pacheco Pdez	Paula Andrea	1.071348885	Paula S.
14	De la rosa Arrieta	Maria fernanda	1064979173	[illegible]
15	Vellojin Iglesia	Valentina	1062605768	[illegible]
16	Angulo Mass	Luis Guillermo	1065811770	[illegible]
17	Tous Ayala	Eidys Yulieth	1064995415	Eidys Tous
18	Medrano Arrieta	Cristobal Manuela	1003044122	Cristobal Medrano
19	Aguirre Martinez	Sol Maria	1062439418	Sol. Maria A.
20	Rivero Olivero	Lisseth	1003190932	Lisseth Rivero G.
21	Chamorro Torres	Mayra Alejandra	1064999997	Mayra Chamorro
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Lengua M.

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: Asesoría Comercial
FICHA No. 2877633
Municipio: Lorica
Instructor: Bella Urgoa M
FECHA: 31/07/2024 HORARIO
Lugar: AMB 103.
Nº Doc. Identificación: 1064980407

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Martinez Quintero	Luis Eduardo	1062683259	Luis Martinez
02	Arrieta Hernandez	Luz Mary	64414478	Luz Mary Arrieta
03	Garces Padilla	Juan Diego	1063145462	Juan Garces P.
04	Balleteros B.	Valeria	1063145826	Valeria B. B.
05	Hernandez Perea	sander Andres	1063148560	sander Hernandez
06	Padilla Mangones	Darwin Padilla	1063142104	Darwin P.
07	Guerra Lugo	Jesus miguel	1063164101	Jesus Guerra.
08	Garces Caballero	Gabriela	1019843313	Gabriela.
09	Morelos Peñata	Ruth Del Carmen	1063138835	Ruth Morelo
10	Peña Blanco	Nathaly	1063145169	Nathaly Peña. B
11	Cabrera correa	Juan Ireno	1063145504	Juan Cabrera.
12	Correa Palencia	Fisbani esther	1063763755	fisbani esther
13	ortega Prieto	carolina	1063745748	carolina ortega
14	AVILA GARCES	ANGIE PAOLA	1192783695	Angie Avila
15	Zuñiga Duarte	Luis Armando	1063145783	Luis Zuñiga
16	Padilla ortega	Juan Felipe	1137977100	
17	Richardo Vergara	Rubén Dario	62824 78	Rubén Vergara
18	Escobar Mendoza	Eliseo Daniel	1063.1d3.616	Eliseo E.M.
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Urgoa Miranda

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	INFORMACION + SERVICIO al cliente.		
FICHA No.	2877777		
Municipio:	Montería	Lugar:	AMB 103. SENA.
Instructor:	Bella Lengua miranda	Nº. Doc. Identificac.	1064984409
FECHA:	01/09/2024	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Arizal Cordero	María José	1067837889	María José
02	Pena Ortiz	Katty	1067875199	
03	López Negrete	Eilin Raina	1067743444	
04	Perez Banda.	Valentina.	1066727522	Valentina
05	Martinez Urango	Tania Andrea	1064981845	Tania M.
06	Vega Galvan.	Maria Alejandra.	1148436258	Maria Vega G.
07	Pedilla Paez	Mariana Lucia	1067456307	Mariana P.
08	Ramos Nieto	Mairoby	1062431477	
09	Padilla Polo	Aura maria	1003430815	
10	Bigno Mora	Luis Felipe	1061868738	
11	Raza Lenora	Diego Luis	1062433516	
12	Vergara Hernandez	Maria Andrea	1067873402	M. Vergara.
13	Nieto Pineda	Ashlyn Sofia	1066870307	Ashlyn.
14	Suarez Urango	Danna Gabriela	1003433988	Danna Suarez
15	GRANDETT MUÑOZ	MARIA JOSE	1138077339	MariaGrandett
16	Diaz Soto	Yureth Andrea	1062605856	Yureth Diaz S.
17	MURILLO CORREA	JENNIFER	1003431795	Jennifer M.
18	POLO BERROCAL	Luna Melissa	1067850444	luna polo
19	PADILLA RAMIREZ	VALERIE	1138023394	VALERIE P.
20	Alvaret Padilla	1°1° Shoana	1.067.866.065	Alvaret P.
21	Ortega Arroyo	Dayana	1062 606 511	Dayana Ortega Arroyo
22	Flores martinez	Angel Miguel	1067804773	
23	Cogollo Martinez	Keyla Andrea	1003190802	Cogollo
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

FIRMA DEL INSTRUCTOR Bella Lengua Miranda

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASCIONA COMERCIAL			
FICHA No. 2977544			
Municipio: CERETE		Lugar: IVET educativa marcelino polo.	
Instructor: BELLA LENGUA MIRANDA		Nº Doc. Identificación	1064982407
FECHA: 05/09/2024.	HORARIO:		

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Arteaga Gonzalez	Karen	1127657483	Karen A. G.
02	Ameth Lopez	Mary Luz	1064976537	Mary Luz
03	Cardenas	Irania	1067950124	Irania Cardenas
04	TOUS AYALA	Epys YulieTH	1064995415	EOTH TOUS
05	Anglo Mass	Luis Guillermo	1065014777	
06	Pacheco Paez	Paula Andrea	1.071348883	Paula.
07	Araujo sotelo	Wendy Paola	1003547375	Wendy Araujo. S
08	Badarosa Pacheco	Maria fernanda	1064939173	Maria de la Rosa
09	Padilla Hernandez	Mayra Alejandra	1037268207	Mayra Padilla
10	Perez Cordero	Daniela	1064984207	Daniela Perez C.
11	Dager Fernando	Luisa Fernanda	1067940804	Luisa Dager.
12	TOUS Mujica	Eidys Eideth	1064981748	Eidys tous A.
13	Peña Vasquez	Deisy	1064992089	Deisy peña
14	Durango Usta	Betsy Viviana	1003026878	Betsy Durango.
15	Vallejo Iglesia	Valentina	1062605768	Valentina V.
16	Aguirre Martinez	Sol Maria	1062434418	Sol Maria A.
17	Ortega Borja	Yuleth dunallys	1064980946	
18	Gamez Angel	Jaime gabriel	1003192467	Jaime Jaime
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Lengua miranda.

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE		
FICHA No.	2877727		
Municipio:	MONTERIA	Lugar:	
Instructor:	BEILA LENGUA M.	Nº. Doc. Identificac.	
FECHA:	06/09/2024.	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Pena Ortiz	Kathy	1067875709	
02	López Negrete	Lin Karina	1067164314	
03	Arzal Cordero	María José	1067831899	María José
04	Flores Martinez	Angel Miguel	1067604773	
05	Martinez Urango	Tania Andrea	1064981845	Tania
06	Padilla Páez	Mariana Lucía	1067956307	Mariana P.
07	Ramos Nieto	Mairoby	1062431477	
08	Bravo Mora	Luis Felipe	1067866736	
09	Padilla Polo	Ana María	1003430845	
10	Pérez Banda.	Valentina.	1066727522.	Valentina.
11	Plaza Romero	Dago Luis	1062433516	dago
12	Nieto Pineda	Ashlyn Sofía	1066870309	Ashlyn Nieto
13	Suarez Urango	Danna Gabriela	1003439960	Danna Suarez
14	Cogollo Martinez	Keyla Andrea	1003190802	Keyla Cogollo
15	Lengua Morales	Luisa Fernanda	1062963231	Luisa Lengua.
16	Vergara Hernandez	María Andrea	1067873402	M. Andrea.
17	Diaz Soto	Yureth Andrea	1062605856	Yureth Diaz
18	Grandett Muñoz	María José	1130077331	MariaGrandett
19	Murillo Correa	Yennifer	1003431795	Yennifer Murillo.
20	Polo Bernal	Luna Melissa	1069855041	Luna Polo B.
21	Alvarez Padilla	Moana	1.067.866065	Alvarez Pa.
22	Padilla Ramirez	Valerie	1158024394	Valerie P
23	Ortega Anaya	Dayana	1062606571	Dayana Ortega Anaya
24	Vizo Galvan.	Maria Alejandra.	1148436258	Maria Vizo G.
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE.		
FICHA No.	2872272		
Municipio:	MONTERIA	Lugar:	AMB B-103.
Instructor:	BELLA CUBETH LENGUA.	Nº. Doc. Identificac.	1064984409.
FECHA:	09/08/2024	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Florez Martinez	Angel Miguel	1062604773	
02	Vega Galvan.	Maria Alejandra.	1148136258	
03	Ramos Nieto	Mairoby	1062431477	
04	Bravo Mora	Luis Felipe	1061866736	
05	Padilla Polo	Aura Maria	1003430845	
06	Riaza Romero	Diego Luis	1062433516	
07	GRANDETT MUÑOZ	MARIA JOSE	1135047339	
08	Lengua Morales	Luisa Fernanda	1062963231	Luisa Lengua.
09	López Negrete	Eilin Karina	1061164344	
10	Peña Ortiz	Kathy	1067875151	
11	Martinez Urango	Tania Andrea	1064981845	Tania
12	Pérez Banda.	Valentina.	1066727522	Valentina.
13	Padilla Páez	Mariana Lucía	1067456307	Mariana Padilla.
14	PADILLA RAMIREZ	VALERIE	1138024394	VALERIE P
15	POLO Berrocal	Lina Melissa	1067855044	Lina polo B.
16	Diaz Soto	Yireth Andrea	1062605856	Yireth Diaz S.
17	MURILLO CORREA	Yennifer	1003431795	Yennifer M.
18	Alvarez Padilla	Thoana	1.067.866.065	Alvarez.
19	Otero Arroyo	Dayana	1.062606571	
20	Arizal Cordero	Maria Jose	1067831889	Maria Jose A.
21	Yeryara Hernandez	Maria Andrea	1067873402	M. Andrea.
22	Suarez Urango	Donna Gabriela	1003433988	
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

FIRMA DEL INSTRUCTOR Bella Cuque M

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	ASESORIA COMERCIAL		
FICHA No.	2877549		
Municipio:	CERETE	Lugar:	COL MAYOR LUIS POLO.
Instructor:	BELLA LENGUA MIRANDA	N°. Doc. Identificac.	1064982409
FECHA:	12/08/2024.	HORARIO:	

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Ortega Borja	Yaneth Darellys	1064990946	
02	Arteaga Gonzalez	Karen	1127.6514183	Karen
03	Rivero Otero	Lisette	1003140932	Lisette R.
04	Chamorro Torres	Joyce Alejandra	1064999997	Joyce A Chamorro T.
05	Charry Guzmán	Adriana Beatriz	1065013263	Adriana Charry
06	Padilla Hernandez	Mayra Alejandra	1037468207	Mayra Padilla.
07	Gomez Arbol	Jaime gabriel	1003492467	Jaime Gomez
08	Daza Peinado	Luisa Fernanda	1067940804	Luisa Daza
09	Tous Ayala	Eidys Eiduth	1064981748	Eidys Tous
10	Veitel Cordero.	Daniela	1064984707	Daniela Veitel C.
11	Araujo Sotelo	Wendy Paola	1003591375	Wendy Araujo.
12	Cardenas	Irania	1067950741	Irania Cardenas
13	Arrieta Lopez	Mary Luz	1064976537	Mary Luz
14	Vellojín Iglesia	Valentina	1062605768	Valentina
15	Maduro Arrieta	Cindy Paola	1003044122	Cindy P. M.
16	TOUS AYALA	EDYS YULIETH	1064995415	EDYS TOUS
17	Angulo mass	Luis Guillermo	1065014772	
18	Agamez Martinez	Sol Maria	1062439418	
19	De la rosa Anchurico	Maria fernanda	1064929173	
20	Pacheco Paez	Paula Andrea	1.077.348.883	
21	Durango Usta	Betsy Liliana	1003026878	Betsy Durango
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

BELLA LENGUA MIRANDA.

Scanned with CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE		
FICHA No.	2877727		
Municipio:	MONTERIA	Lugar:	AMB 103.
Instructor:	BELLA LENGUA M.	Nº. Doc. Identificación	1064982405
FECHA:	13/09/2024	HORARIO:	

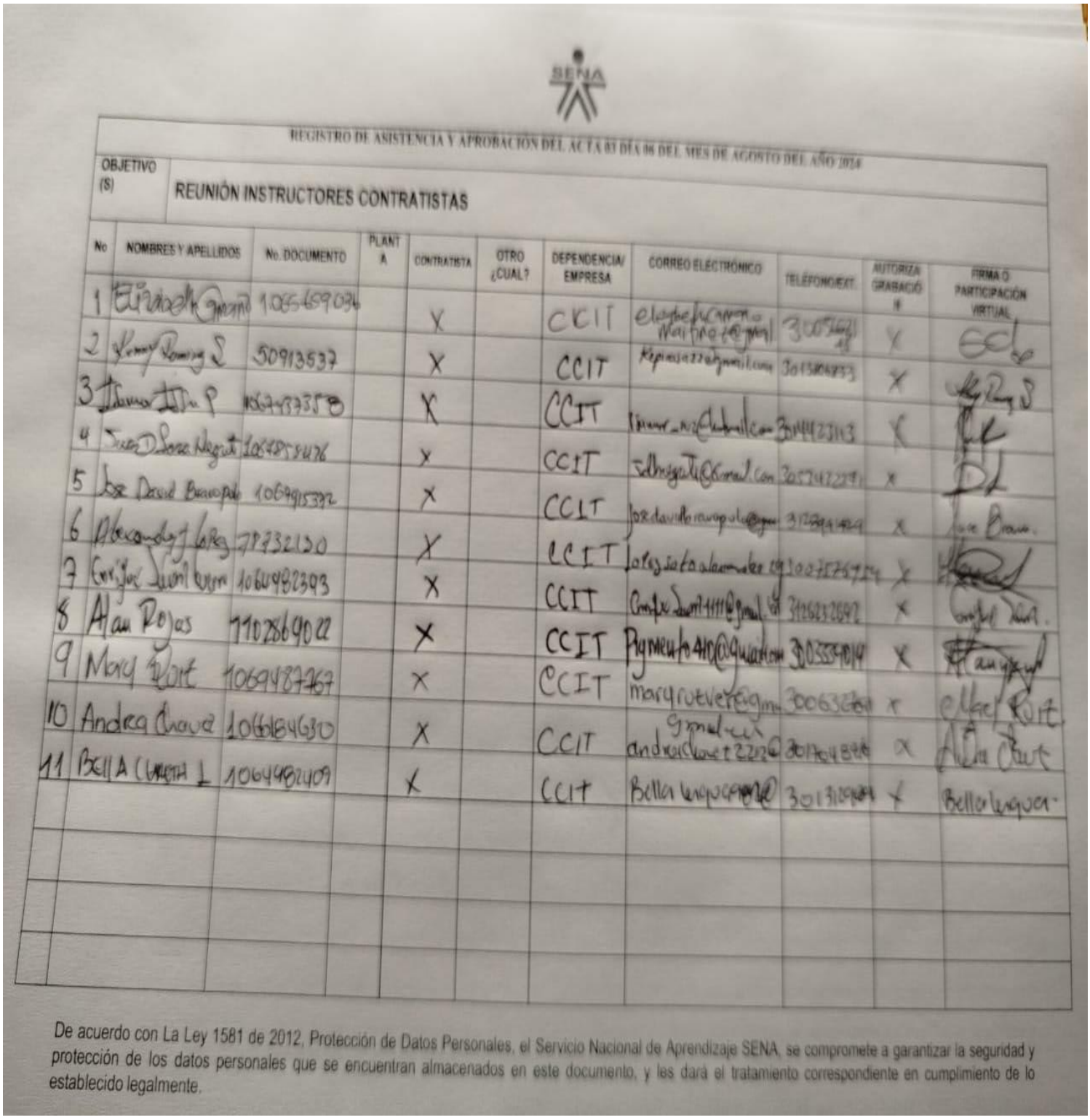
Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Pérez Banda	Valentina	1066427522	Valentina
02	Martínez Urango	Tania Andrea	1064981845	Tania M
03	López Negrete	Eilin Karina	1067764344	
04	Arzal Cordero	Maria Jose	1067831889	María Jose
05	Florez martinez	Angel Miguel	1062604773	
06	Ramos Nieto	Maisoby	1062431477	
07	Vera Ortiz	Katty	1067875189	
08	Padilla Páez	Mariana Lucía	1067956309	Mariana P.
09	Rioja Gomez	Diego Luis	1062433516	
10	Tuiran Mora	Luis Felipe	1061868730	
11	Lengua Morales	Luisa fernanda	1062963231	Luisa lengua.
12	Suarez Urango	Danna Gabriela	1003433988	Danna Suarez
13	Diaz Soto	Yireth Andrea	1062605856	Yireth Diaz
14	MURILLO CORREA	YENNIFER	1003437795	Yennifer M.
15	Ortega Anaya	Dayana	1062606511	
16	PADILLA RAMIREZ	VALERIE	1138024394	VALERIE P.
17	Alvarez Padilla	L.I. Jhoana	1.067.866.065	Alvarez padilla
18	Polo Berrocal	Luna Melissa	1067855044	Luna Polo
19	Gandett Muñoz	Maria Jose	1138077339	Maria Gandett
20	Vergara Hernandez	Maria Andrea	1067873402	
21	Cogollo Martinez	Keyla Andrea	1003190804	Keyla Cogollo
22	Nieto Pereira	Ashlyn Sofia	1060370207	Ashlyn
23	Vega Balvin	Maria Alejandra	1148436258	Maria Vega
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Lengua M.

Scanned with CamScanner

ANEXO LISTADOS DE ASISTENCIA DE LA REUNION SOCIALIZACIÓN DE 1- AGENDA E INFORME DE 2- LEGALIZACIÓN DESPLAZAMIENTO 3- MATRÍCULA CURSOS COMPLEMENTARIOS

4- NOVEDADES DE APRENDICES 5- RUTA PARA PREVENIR LA DESERCIÓN DÍA: MARTES 6 DE AGOSTO 2024.



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA EL DÍA 06 DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): REUNIÓN INSTRUCTORES CONTRATISTAS

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	[illegible]	1065659036		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
2	[illegible]	50913537		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
3	[illegible]	1067487358		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
4	[illegible]	1064853476		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
5	[illegible]	1064915392		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
6	[illegible]	79732120		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
7	[illegible]	1064982393		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
8	[illegible]	1102869022		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
9	[illegible]	1064987467		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
10	[illegible]	1066864630		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]
11	[illegible]	1064982409		X		CCIT	[illegible]	[illegible]	X	[illegible]

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