PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 16 de agosto de 2024

Señor (a)
VIVIANA GÓMEZ VARGAS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5887614 de 2024
Coordinadora Académica de
Articulación con la Media y
Programas Especiales.
Centro de Gestión Administrativa
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Agosto del año 2024

Referencia: CO1.PCCNTR.5887614 de 2024.

Alba Pilar Guevara Salazar, identificada con la cédula de ciudadanía No. 25.292.968 de Popayán, en mi calidad de Contratista del SENA, en Articulación con la Media, 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 la contratación la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($44.655.450) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) DIEZ (10) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO a NOVIEMBRE de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($4.465.545) M/cte., cada uno

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2024.

OBJETO: Prestar los servicios profesionales de carácter temporal, para apoyar en la orientación de la formación profesional integral presencial y/o virtual, para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, así como otras acciones que se deriven de los procesos formativos, para atender la formación Tecnológica, Laboral y Complementaria, de las especialidades impartidas por el Centro de Gestión Administrativa.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	EL CONTRATISTA apoyará el desarrollo de la formación profesional integral con calidad, oportunidad y eficiencia en los programas de nivel tecnológico, laboral y complementario según su modalidad, de acuerdo con la programación de las fichas de caracterización determinadas por la Coordinación de Articulación con la Media Técnica en el marco del Calendario académico y el desarrollo curricular.	Se desarrolla la programación para impartir formación profesional integral a los aprendices de grado once en los Colegios Gonzalo Arango en el Programa Asistencia Administrativa en las fichas 2722389, 2722161 y grado décimo fichas 2943023 y 2943024. Colegio Cristóbal Colon en el programa Asistencia Administrativa en la ficha 2722053 y ficha 2942991. Seguimiento etapa productiva a los aprendices de las fichas: 2722155 y 2942974 del Colegio Antonio Nariño.	Archivo de evidencias. Evidencias fotográficas. GOR-F-084 Formato de Acta V02-26-FICHA 2942974 completa.pdf GOR-F-084 Formato de Acta V02-27-FICHA 2722155-agosto-13 completa.pdf
2	Apoyar la preparación, desarrollo y evaluación de los procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de	Se desarrolla la programación para impartir formación profesional integral a los aprendices de grado once en los Colegios Gonzalo Arango en el Programa	Programación por parte de la Coordinación Académica. Archivo de evidencias. Evidencias fotográficas.

	Formación Profesional Integral y presentar los reportes de notas de los aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto, siendo proactivo y recursivo frente a las diferentes experiencias y situaciones que se presenten en el proceso de formación	Asistencia Administrativa en las fichas 2722389, 2722161 y grado décimo fichas 2943023 y 2943024. Colegio Cristóbal Colon en el programa Asistencia Administrativa en la ficha 2722053 y ficha 2942991. Seguimiento etapa productiva a los aprendices de las fichas: 2722155 y 2942974 del Colegio Antonio Nariño.	
3	Gestionar oportunamente en el sistema Sofía Plus, todas las actividades relacionadas con el proceso de Formación Profesional Integral y en particular con el programa de Articulación con la Media Técnica, garantizando la calidad de la formación y su coherencia en el proceso formativo, tales como: - Registro de los juicios evaluativos – Creación de las rutas de aprendizaje – Registro de los juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, inasistencias, entre otros.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
4	Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por escrito a la Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.

	iniciar el proceso de certificación.		
5	Informar a la coordinación de Administración Educativa mediante correo electrónico las novedades que se generen de la verificación de registro de datos en el aplicativo SOFIAPLUS para cada ficha asignada previo a la inscripción de aprendices en los diferentes cursos de formación complementaria.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
6	Gestionar registro fotográfico e información básica de todos los aprendices de las fichas asignadas a la Coordinación de Administración Educativa para la respectiva carnetización.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
7	Dar cumplimiento al instructivo de política de protección de datos personales según Acuerdo 009 de 2016 del SENA, con base en la Ley 1581 de 2012.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
8	Asistir y participar en las reuniones programadas por las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento de los aprendices cuando se requieran.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
9	Apoyar la participación en la programación y ejecución del proceso de inducción de los aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos relacionados con el área de formación.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
10	Apoyar los procesos de promoción y publicidad de los programas de Formación	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.

	Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, proyectos de cooperación Nacional e internacional, programados por el Centro de Formación dentro y fuera de sus instalaciones.		
11	Apoyar la elaboración de las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional del Centro de Formación de Gestión Administrativa, haciendo parte activa del comité evaluador cuando se requiera.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
12	Gestionar oportunamente los informes mensuales (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte Formación Profesional.	Se desarrolla la programación para impartir formación profesional integral a los aprendices de grado once en los Colegios Gonzalo Arango en el Programa Asistencia Administrativa en las fichas 2722389, 2722161 y grado décimo fichas 2943023 y 2943024. Colegio Cristóbal Colon en el programa Asistencia Administrativa en la ficha 2722053 y ficha 2942991. Seguimiento etapa productiva a los aprendices de las fichas: 2722155 y 2942974 del Colegio Antonio Nariño.	Archivo de evidencias. Evidencias fotográficas. GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-26-FICHA 2942974 completa.pdf GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-27-FICHA 2722155-agosto-13 completa.pdf

13	Apoyar las actividades relacionadas con el área de investigación cuando se hayan aprobado proyectos al Centro de Formación, registrando productos concretos según líneas programáticas SENNOVA y que correspondan con las exigencias de las condiciones de calidad para los registros calificados de los programas de formación que estén en ejecución. Los productos o proyectos realizados en el área de investigación durante la vigencia son propiedad intelectual de la entidad.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
14	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionado con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada.	Entrega a la Coordinación Académica del programa, las actas correspondientes a los seguimientos de la etapa productiva de los aprendices de las fichas: 2722155 y 2942974 del Colegio Antonio Nariño, para su archivo en la carpeta correspondiente.	Archivo de evidencias. GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-26-FICHA 2942974 completa.pdf GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-27-FICHA 2722155-agosto-13 completa.pdf
15	Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Formación Profesional Integral, y el uso de los formatos actualizados que se encuentran en la plataforma compromiso.	Durante el desarrollo de la formación técnica, en las fichas asignadas en los Colegios, se utilizaron los formatos vigentes descargados en compromiso SENA y su posterior archivo en la carpeta correspondiente.	Archivo de evidencias. Evidencias fotográficas. GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-26-FICHA 2942974 completa.pdf GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-

			27-FICHA 2722155-agosto-13 completa.pdf
16	Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
17	Garantizar el uso adecuado de los ambientes de formación, así como el aseo y cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de los mismos.	Durante el desarrollo de la formación en los ambientes de sala de sistemas en los Colegios Gonzalo Arango, Cristobal Colon, Antonio Nariño, en los diferentes espacios se deja organizado y aseado, así como los equipos usados.	Evidencias fotográficas.
18	Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
19	Participar en procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales del sector educativo NSCL 240201056 - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.	Certificado vigente de la NSCL 240201056 - Orientar formación presencial	Archivo de evidencia NSCL Orientar formación presencial-Alba Pilar Guevara Salazar.pdf
20	Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.
21	Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1- 02689 del 26 de diciembre de 2023, correspondientes a la implementación del Sistema	Durante el desarrollo de la formación técnica, a las fichas asignadas en los Colegios, se utilizaron los formatos vigentes descargados en compromiso SENA y su	Archivo de evidencias. GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-26-FICHA 2942974 completa.pdf

	de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la conformación del Archivo Electrónico SENA – AES y demás normas concordantes o complementarias.	posterior archivo en la carpeta correspondiente.	GOR-F-084_Formato_de_Acta_V02-27-FICHA 2722155-agosto-13 completa.pdf
22	Las demás actividades que de mutuo acuerdo con el Supervisor, sean asignadas al contratista con ocasión de la ejecución del objeto contractual o las demás que por ley le correspondan.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.	No aplica a la fecha de entrega de este informe.

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.				
2.				

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No.7933440472 de la planilla, operador SOI y periodo julio de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (70) folios.

Cordialmente,

Firma

ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR

Contratista

C.C. No.25.292.968 de Popayán.

Recibí a satisfacción:

Firma

VIVIANA GÓMEZ VARGAS

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1. PCCNTR.5887614 de 2024

Coordinadora Académica de

Articulación con la Media y

Programas Especiales

EVIDENCIAS MES DE AGOSTO 2024

EVIDENCIAS ENTREGADAS DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN APRENDICES

FICHAS 2943023, 2943024, 2722389, 2722161 - COLEGIO GONZALO ARANGO

DATOS DEL APRENDIZ				HORIZONTE INSTITUCIONAL SENA					
				COMPETENCIA: TRAMITE DE DOCUMENTOS					
				ACTIVIDAD: No.2 - Gestión Documental y Proceso Administrativo					
				FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ		
No.	DOCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	FÍSICO	DIGITAL		SI	NO	NOTA
1	1014667403	ALBERTO MUÑOZ	MAUREN LIZETH	X		29/07/2024			
2	1031814104	APARICIO LAVERDE	NICOL ANDREA	X		29/07/2024			
3	1019051772	BAUTISTA CASTILLO	NELLY TATIANA	X		29/07/2024	X		5,0
4	1031654103	BELTRAN MENDOZA	DANIEL	X		29/07/2024			
5	1031809353	BOLIVAR PINZON	CARLOS ARTURO	X		29/07/2024	X		5,0
6	7242599	CAÑIZALES MUNDARAIN	YUSKARLYS DEL VALLE	X		29/07/2024	X		5,0
7	1147486876	CHAPARRO CAMARGO	STHEFANY	X		29/07/2024	X		4,0
8	1074131086	CRIOLLO TOLOSA	CAMILA	X		29/07/2024			
9	1029651080	DICELIS LOPEZ	MARIANA	X		29/07/2024	X		5,0
10	6530412	ESPINAL GUERRA	JITCZAD MARIANA	X		29/07/2024	X		4,0
11	1031424035	GARZON BUITRAGO	ALEX MATEO	X		29/07/2024	X		5,0
12	1032942102	HERNANDEZ VERANO	SARA STEFANIA	X		29/07/2024			
13	1033105667	HOYOS ROMERO	DANNA SOFIA	X		22/07/2024	X		4,0
14	1019047406	MARTINEZ ORTIZ	EMILY GIOVANNA	X		29/07/2024			
15	1104129587	MENESES ARIAS	LIHA YIRETH	X		29/07/2024	X		5,0
16	1031816749	MORALES ROBLES	AILYN SOFIA	X		29/07/2024	X		4,0
17	1031811939	MORENO RAMIREZ	JULIAN DAVID	X		29/07/2024			
18	1145925137	OCAMPO BERNAL	YULIETH GABRIELA	X		29/07/2024	X		4,0
19	1147486650	OLAVE DIAZ	VALENTINA	X		29/07/2024	X		4,0
20	1141717924	PAVA VALVERDE	ANA SOFIA	X		29/07/2024	X		5,0
21	1031813434	PICO TRUJILLO	INGRIT DALLANA	X		29/07/2024	X		5,0
22	1031653222	RAMOS MEDINA	DANNA SOFIA	X		29/07/2024	X		4,0
23	1031815698	RODRIGUEZ BAQUERO	KATERIN	X		29/07/2024	X		5,0
24	1032681054	ROJAS BARRETO	LIZETH	X		29/07/2024			
25	1031815173	SALDAÑA MESA	ISABELLA	X		29/07/2024	X		5,0
26	1027283031	SANCHEZ MOLANO	SARA LORENA	X		29/07/2024	X		5,0
27	1067165972	TORDECILLA HERRERA	ANA MILENA	X		29/07/2024	X		5,0
28	1050722649	TORRES PELAEZ	BREINER FERNANDO	X		29/07/2024	X		5,0
29	1031809498	TOVAR TRIANA	OMAR DAVID	X		29/07/2024			
30	1031816164	URANGO ACOSTA	DANIELA	X		29/07/2024	X		5,0

DATOS DEL APRENDIZ				HORIZONTE INSTITUCIONAL SENA					
				COMPETENCIA: TRAMITE DE DOCUMENTOS					
				ACTIVIDAD: No.3 - Introducción al AGN					
				FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ		
No.	DOCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	FÍSICO	DIGITAL		SI	NO	NOTA
1	1014667403	ALBERTO MUÑOZ	MAUREN LIZETH	X		8/05/2024			
2	1031814104	APARICIO LAVERDE	NICOL ANDREA	X		8/05/2024	X		5,0
3	1019051772	BAUTISTA CASTILLO	NELLY TATIANA	X		8/05/2024			
4	1031654103	BELTRAN MENDOZA	DANIEL	X		8/05/2024			
5	1031809353	BOLIVAR PINZON	CARLOS ARTURO	X		8/05/2024	X		5,0
6	7242599	CAÑIZALES MUNDARAIN	YUSKARLYS DEL VALLE	X		8/05/2024			
7	1147486876	CHAPARRO CAMARGO	STHEFANY	X		8/05/2024			
8	1074131086	CRIOLLO TOLOSA	CAMILA	X		8/05/2024			
9	1029651080	DICELIS LOPEZ	MARIANA	X		8/05/2024	X		5,0
10	6530412	ESPINAL GUERRA	JITCZAD MARIANA	X		8/05/2024			
11	1031424035	GARZON BUITRAGO	ALEX MATEO	X		8/05/2024	X		5,0
12	1032942102	HERNANDEZ VERANO	SARA STEFANIA	X		8/05/2024			
13	1033105667	HOYOS ROMERO	DANNA SOFIA	X		8/05/2024			
14	1019047406	MARTINEZ ORTIZ	EMILY GIOVANNA	X		8/05/2024			
15	1104129587	MENESES ARIAS	LIHA YIRETH	X		8/05/2024	X		5,0
16	1031816749	MORALES ROBLES	AILYN SOFIA	X		8/05/2024			
17	1031811939	MORENO RAMIREZ	JULIAN DAVID	X		8/05/2024			
18	1145925137	OCAMPO BERNAL	YULIETH GABRIELA	X		8/05/2024	X		5,0
19	1147486650	OLAVE DIAZ	VALENTINA	X		8/05/2024			
20	1141717924	PAVA VALVERDE	ANA SOFIA	X		8/05/2024	X		5,0
21	1031813434	PICO TRUJILLO	INGRIT DALLANA	X		8/05/2024			
22	1031653222	RAMOS MEDINA	DANNA SOFIA	X		8/05/2024	X		5,0
23	1031815698	RODRIGUEZ BAQUERO	KATERIN	X		8/05/2024	X		5,0
24	1032681054	ROJAS BARRETO	LIZETH	X		8/05/2024			
25	1031815173	SALDAÑA MESA	ISABELLA	X		8/05/2024			
26	1027283031	SANCHEZ MOLANO	SARA LORENA	X		8/05/2024			
27	1067165972	TORDECILLA HERRERA	ANA MILENA	X		8/05/2024			
28	1050722649	TORRES PELAEZ	BREINER FERNANDO	X		8/05/2024			
29	1031809498	TOVAR TRIANA	OMAR DAVID	X		8/05/2024			
30	1031816164	URANGO ACOSTA	DANIELA	X		8/05/2024			

DATOS DEL APRENDIZ				HORIZONTE INSTITUCIONAL SENA					
				COMPETENCIA: TRAMITE DE DOCUMENTOS					
				ACTIVIDAD: Reconocer el entorno de la empresa en la Gestión Documental					
				FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ		
No.	DOCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	FÍSICO	DIGITAL		SI	NO	NOTA
1	1013269853	ALVARADO MONTERO	XIOMARA	X		29/07/2024	X		5,0
2	1014866773	BANQUETH OVEJERO	OMAR	X		29/07/2024	X		4,0
3	1031814700	BUSTOS SACRISTÁN	BRIGITTE NATALIA	X		29/07/2024	X		4,0
4	1146684262	CAMAÑO CEBALLOS	KATERIN LICEHT	X		29/07/2024	X		4,0
5	1031813894	CARDENAS AMEZQUITA	JOSE GABRIEL	X		29/07/2024	X		5,0
6	1031650088	CHAVEZ BANQUEZ	ANDRES EDUARDO	X		29/07/2024	X		5,0
7	1031817430	CIFUENTES FUENTES	LAURA CAMILA	X		29/07/2024	X		4,0
8	1031815667	COGOLLO AVELLANEDA	SARA VIVIANA	X		29/07/2024	X		5,0
9	1031815155	CORTES RIVERA	JULIANA ANYELIN	X		29/07/2024	X		5,0
10	1019045062	CRUZ	LUISA FERNANDA	X		29/07/2024			
11	1028943373	DIAZ FAJARDO	SOLANYI MILENA	X		29/07/2024	X		4,0
12	1031815818	FARIAS ROMERO	ISABEL SOFIA	X		29/07/2024	X		5,0
13	1028885874	FARIETA CARVAJAL	MATHIAS SAMUEL	X		29/07/2024	X		4,0
14	1147486065	FLOREZ SANCHEZ	SARA	X		29/07/2024			
15	1031817328	FONSECA NUÑEZ	MARTIN	X		29/07/2024			
16	1028943357	GUALTEROS VEGA	CAROL DAYANA	X		29/07/2024	X		5,0
17	1054548107	HERNANDEZ MORENO	ISABELA VALENTINA	X		29/07/2024	X		4,0
18	1029986819	ISAZA VALDERRAMA	MARIANA	X		29/07/2024	X		4,0
19	1028943732	MANCERA CRUZ	YADIT ESTEFANIA	X		29/07/2024	X		5,0
20	1141516471	MARTINEZ CRUZ	ANGEL GABRIEL	X		29/07/2024			
21	1031813366	MARTINEZ NARVAEZ	LAURA VALENTINA	X		29/07/2024	X		4,0
22	1032799691	MOLINA URQUIJO	JUAN DAVID	X		29/07/2024	X		5,0
23	1031813496	MONTIEL CHICA	MICHELLE	X		29/07/2024	X		5,0
24	1028942848	PALOMINO BALDOVINO	LUISA FERNANDA	X		29/07/2024	X		5,0
25	1031654831	PATIÑO POLANCO	ANA MARCELA	X		29/07/2024	X		5,0
26	1031812835	PEÑA SOLANO	JONATHAN SANTIAGO	X		29/07/2024			
27	1031814119	RICARDO MONTERROSA	JUANA VALENTINA	X		29/07/2024			
28	1031815764	SANABRIA AVILA	LAURA SOFIA	X		29/07/2024	X		5,0
29	1019765205	VILLAREAL BECERRA	ANGELY CATALINA	X		29/07/2024			

DATOS DEL APRENDIZ				HORIZONTE INSTITUCIONAL SENA					
				COMPETENCIA: TRAMITE DE DOCUMENTOS					
				ACTIVIDAD: No.3 - Introducción al AGN					
				FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ		
No.	DOCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	FÍSICO	DIGITAL		SI	NO	NOTA
1	1013269853	ALVARADO MONTERO	XIOMARA	X		8/12/2024	X		4.5
2	1014866773	BANQUETH OVEJERO	OMAR	X		8/12/2024	X		4.5
3	1031814700	BUSTOS SACRISTÁN	BRIGITTE NATALIA	X		8/12/2024	X		4.5
4	1146684262	CAMAÑO CEBALLOS	KATERIN LICEHT	X		8/12/2024	X		4.5
5	1031813894	CARDENAS AMEZQUITA	JOSE GABRIEL	X		8/12/2024	X		4.5
6	1031650088	CHAVEZ BANQUEZ	ANDRES EDUARDO	X		8/12/2024		X	0.0
7	1031817430	CIFUENTES FUENTES	LAURA CAMILA	X		8/12/2024	X		4.5
8	1031815667	COGOLLO AVELLANEDA	SARA VIVIANA	X		8/12/2024	X		4.5
9	1031815155	CORTES RIVERA	JULIANA ANYELIN	X		8/12/2024	X		4.5
10	1019045062	CRUZ	LUISA FERNANDA	X		8/12/2024	X		4.5
11	1028943373	DIAZ FAJARDO	SOLANYI MILENA	X		8/12/2024	X		4.5
12	1031815818	FARIAS ROMERO	ISABEL SOFIA	X		8/12/2024			
13	1028885874	FARIETA CARVAJAL	MATHIAS SAMUEL	X		8/12/2024			
14	1147486065	FLOREZ SANCHEZ	SARA	X		8/12/2024	X		4.5
15	1031817328	FONSECA NUÑEZ	MARTIN	X		8/12/2024	X		4.5
16	1028943357	GUALTEROS VEGA	CAROL DAYANA	X		8/12/2024	X		4.5
17	1054548107	HERNANDEZ MORENO	ISABELA VALENTINA	X		8/12/2024	X		4.5
18	1029986819	ISAZA VALDERRAMA	MARIANA	X		8/12/2024	X		4.5
19	1028943732	MANCERA CRUZ	YADIT ESTEFANIA	X		8/12/2024	X		4.5
20	1141516471	MARTINEZ CRUZ	ANGEL GABRIEL	X		8/12/2024		X	0.0
21	1031813366	MARTINEZ NARVAEZ	LAURA VALENTINA	X		8/12/2024	X		4.5
22	1032799691	MOLINA URQUIJO	JUAN DAVID	X		8/12/2024	X		4.5
23	1031813496	MONTIEL CHICA	MICHELLE	X		8/12/2024	X		4.5
24	1028942848	PALOMINO BALDOVINO	LUISA FERNANDA	X		8/12/2024	X		4.5
25	1031654831	PATIÑO POLANCO	ANA MARCELA	X		8/12/2024	X		4.5
26	1031812835	PEÑA SOLANO	JONATHAN SANTIAGO	X		8/12/2024		X	0.0
27	1031814119	RICARDO MONTERROSA	JUANA VALENTINA	X		8/12/2024	X		4.5
28	1031815764	SANABRIA AVILA	LAURA SOFIA	X		8/12/2024	X		4.5
29	1019765205	VILLAREAL BECERRA	ANGELY CATALINA	X		8/12/2024	X		4.5



EVIDENCIAS ENTREGADAS DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN APRENDICES

FICHAS 2942991, 2722053 COLEGIO CRISTOBAL COLON

DATOS DEL APRENDIZ				HORIZONTE INSTITUCIONAL SENA					
				COMPETENCIA: TRAMITE DE DOCUMENTOS					
				ACTIVIDAD: No.2 - Gestión Documental y Proceso Administrativo					
				FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ		
No.	DOCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	FÍSICO	DIGITAL		SI	NO	NOTA
1	1141715189	MARTHA ISABEL	GUERRERO LASSO	X		31/07/2024			
2	1021674775	LICETH TATIANA	HUERFANO LOPEZ	X		31/07/2025			
3	1033101585	LAUREN GABRIELA	JIMENEZ HERNANDEZ						ES DE LA FICHA 2942992
	1073819845	MESTRA CABALLERO	LUIFER	X		31/07/2025	X		5,0
4	1013037900	MICHAEL MAURICIO	LEMUS PUERTO	X		31/07/2025			
5	1028401932	MARIA GABRIELA	LEON CIPAGAUTA	X		31/07/2025			
6	1020745393	DUVAN ARLEY	MENDIVELSO BENITEZ	X		31/07/2025	X		5,0
7	1028401357	DIEGO ALEJANDRO	MENDOZA CRUZ	X		31/07/2025			
8	1033103974	JUAN JOSE	MICAN RODRIGUEZ	X		31/07/2025	X		5,0
9	1010965925	JUAN SEBASTIAN	MONROY BUITRAGO	X		31/07/2025			
10	1033105741	MARIA PAULA	MONROY HERNANDEZ	X		31/07/2025			
11	1033102983	DIEGO ALEJANDRO	MONTERO GONZÁLEZ	X		31/07/2025			
12	1033101605	MARIA FERNANDA	MURCIA GOMEZ	X		31/07/2025	X		5,0
13	1069260645	KAREN TATIANA	NOVOA BARRIGA	X		31/07/2025			
14	1102822991	KEYNER	NUÑEZ VERGARA	X		31/07/2025	X		5,0
15	1141515548	MIGUEL ANGEL	OSPINA VALBUENA	X		31/07/2025			
16	1033104012	VALENTINA DEL PILAR	PAEZ PEREZ	X		31/07/2025	X		5,0
17	1033099019	BRAYAN SANTIAGO	PEÑA IGLESIAS	X		31/07/2025			
18	1058460736	BRAYAN YECID	PEREZ CARDOZO	X		31/07/2025			
19	1033102855	JAVIER SANTIAGO	PEREZ VARGAS	X		31/07/2025	X		5,0
20	1013264973	JUAN ESTEBAN	PUNGO RAMIREZ	X		31/07/2025			
21	6391225	NATHALY SOFIA	RAMIREZ TORRES	X		31/07/2025	X		5,0
22	1027282761	MARIA PAULA	RODRIGUEZ ZUÑIGA	X		31/07/2025	X		5,0
23	1080050718	ERICK CAMILO	ROSERO DAZA	X		31/07/2025			
24	1028401796	JHAPOL EDUARDO	SAENZ CRUZ	X		31/07/2025			
25	1013121040	DUVAN ESTEBAN	SILVA TALERO	X		31/07/2025			
26	1020770564	DANNA GABRILA	TALERO SALAMANCA	X		31/07/2025	X		5,0
27	1103950142	PAULA ANDREA	TOVAR GIL	X		31/07/2025			
28	1031423514	YULIANA PAOLA	TRUJILLO MORALES	X		31/07/2025			
29	1033105654	CAROL XIMENA	URREGO CRUZ	X		31/07/2025			
30	1028400947	MARIA ALEJANDRA	URREGO NEIRA	X		31/07/2025			
31	1020754686	YINETH TATIANA	VALBUENA PINEDA	X		31/07/2025			
32	1018520102	EVANS GHERARDO	VALERO RIVAS	X		31/07/2025			
33	1027152329	DANIELA	VANEGAS PARDO	X		31/07/2025	X		5,0

DATOS DEL APRENDIZ				HORIZONTE INSTITUCIONAL SENA					
				COMPETENCIA: ATENDER CLIENTES					
				ACTIVIDAD: No. 2 Cliente Interno y Externo					
				FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ		
No.	DOCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	FÍSICO	DIGITAL		SI	NO	NOTA
1	1080047887	SARA GABRIELA	ACHICANOY MORA	X		8/01/2024	X		5,0
2	1147484933	DANNA SHA LOM	ALFARO MEDINA	X		8/01/2024	X		5,0
3	1020733714	JOSE ALEJANDRO	BERNAL ALDANA	X		8/01/2024	X		5,0
4	1028401423	JOHAN	CAÑON MORENO	X		8/01/2024	X		5,0
5	1028401455	LAURA VANESA	CERINZA ORJUELA	X		8/01/2024	X		5,0
6	1033102973	JASMIN MANUELA	CONRADO RICO	X		8/01/2024	X		5,0
7	1141516201	MADELEINE	FONSECA SANTOS	X		8/01/2024	X		5,0
8	1013265706	TANIA VALENTINA	GAITAN QUIÑONES	X		8/01/2024	X		5,0
9	1020747767	SHARICK VALENTINA	HERRERA ORTIZ	X		8/01/2024	X		5,0
10	1053332703	JERSON FELIPE	MEDINA PARRA	X		8/01/2024	X		5,0
11	1033102593	BILLY JUNIOR	MELO BARON	X		8/01/2024	X		5,0
	1100752940	LUISA FERNANDA	MOLINA RODRÍGUEZ	X		8/01/2024	X		5,0
14	1031652697	SANTIAGO	MONTAÑA GOMEZ	X		8/01/2024	X		5,0
	1033101440	SHEILY NICOL	MONSALVE CRUZ	X		8/01/2024	X		5,0
15	1076200590	JHONNY ALEXANDER	MORA BARBOSA	X		8/01/2024	X		5,0
16	1042972507	FRANK LUIS	OLIVEROS CANTILLO	X		8/01/2024	X		5,0
17	1020737944	SARA ALEJANDRA	PORRAS CASAS	X		8/01/2024	X		5,0
18	1020748536	NICOL MARIANA	PORRAS CASAS	X		8/01/2024	X		5,0
19	1146684032	LEIDY YULIANA	SILVA CASTAÑEDA	X		8/01/2024	X		5,0
20	6038459	SARAI ASMAVETH	SOTO VARGAS	X		8/01/2024	X		5,0
21	1032798893	ZAYRA NATALIA	SUAREZ PULIDO	X		8/01/2024	X		5,0
22	1026308745	JOSE JESUS	VELASQUEZ POBLADOR	X		8/01/2024	X		5,0
23	1141117905	ANA MARIA	ORJUELA GARZON	RETIRO					
24	1033101444	ANDRES FELIPE	SANCHEZ FLECHAS	RETIRO					
25	1028400943	BRANDON STHEV	QUINITIVA FONSECA	RETIRO					
26	1080261803	DANIEL STEVEN	PINILLA ROBAYO	RETIRO					
27	1020724449	EVELIN DAYANA	ORTIZ CARDOZO	RETIRO					
28	1020738693	JHOAN DAVID	AFANADOR CASTRO	RETIRO					
29	1033101839	JUAN ESTABAN	MANCERA GRANDE	RETIRO					
30	1028940912	JUAN MANUEL	OSPINA BARRERA	RETIRO					
31	6272162	KARIM ESTEFANY	VICUÑA CARRUYO	RETIRO					
32	1032798560	LAURA CAMILA	OSPINA VARGAS	RETIRO					
33	1063055	YIRBIS EMANUEL	SANABRIA RAMOS	RETIRO					





PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 V2.
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes. v2
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y PYMES.

Competencia: *210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.*

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

21060200101 Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política institucionales.

Duración de la Guía: 20 Horas (Trabajo directo: 12 horas – Trabajo autónomo: 8 horas)

2. PRESENTACIÓN



Fuente: https://e.rpp-noticias.io/large/2016/09/26/111411_252455.png

Apreciado Aprendiz: Se resalta la importancia del trabajo colaborativo en los procesos y procedimientos a nivel técnico-operativo del Asistente Administrativo, ya que permite la integración de conocimientos previos con los adquiridos en el proceso de formación con base en los tres saberes (saber, saber ser y saber hacer), aportándole al aprendiz Sena, el desarrollo de competencias, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, para el desempeño en el mundo laboral.

Lo anterior, mediante el uso de nuevas herramientas tecnológicas y competencias técnicas, disciplinarias y transversales, que contribuyen con la solución de problemáticas en el entorno laboral y la apropiación del trabajo autónomo.

Para concluir, se invita al desarrollo de la presente guía de aprendizaje, con su participación activa, mediante la exploración, análisis, interpretación y se confronte la información recolectada y en el marco de la normatividad legal vigente expedida por el Archivo General de la Nación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1. Actividades de Reflexión inicial:

Es importante reconocer el entorno de la empresa a partir de su definición, de la estructura organizacional en la que se identifiquen los procesos y procedimientos administrativos en las unidades de correspondencia, manuales de procesos y funciones, conceptos archivísticos, identificación de formatos, organización y trámite de documentos empresariales, tabla de retención documental, conservación y preservación de documentos, entre otros, con base en la normativa y políticas institucionales o empresariales.

El trámite de documentos en la empresa, conlleva a la elaboración y organización de los mismos, lo que incide en la calidad, efectividad y entrega de tareas implícitas en los procesos administrativos, relacionados con las actividades diariamente en la organización y cuya información sea fácilmente localizada cuando se requiera.

Descripción de la actividad: De manera individual responda el siguiente cuestionario y archivarlo en el portafolio físico del aprendiz, para posteriormente ser archivada en su portafolio de evidencias y socialice en el ambiente de formación.

a. ¿Qué dificultades se presentan al manejar archivo de documentos en su entorno personal y/o familiar?

b. ¿De qué manera clasifica e identifica los documentos como facturas, comprobante de egreso, recibo de caja y cartas, circulares, boletines o informes escolares, entre otros?

c. ¿Reconoce la importancia de preservar y conservar los anteriores documentos? ¿Porqué?

d. ¿Cuáles documentos conservaría y cuáles desecharía? ¿Por qué?

e. ¿En qué lugar almacena los documentos físicos o digitales?

f. ¿Qué implicaciones le ha generado la pérdida de documentos?

g. ¿Considera que debe implementar una estrategia de mejora en el manejo de documentos?

h. Si la respuesta anterior fue "SI" ¿Cómo mejoraría el manejo documental?

Ambiente requerido: Aula convencional, mesas, sillas, computadores con conexión a internet y

televisor.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Contextualización de la temática por parte del Instructor e indicaciones para el diligenciamiento del cuestionario de preguntas.

Materiales de formación: Tablero, borrador para acrílico, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápices, marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Materiales de apoyo: Guía de aprendizaje, portafolio, talleres planeados y actividades de formación diseñado por los instructores, textos digitales para consulta.

Duración de la actividad: 3 horas

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

Con base en el material de apoyo a la formación y las experiencias previas de los aprendices, identifique los conocimientos que le permitan la construcción y aplicación de herramientas manuales y/o digitales que evidencien el estado actual de los documentos y los procesos relacionados con la valoración, análisis y proceso de información en la organización.

A partir del concepto de Gestión Documental como un conjunto de normas, técnicas y prácticas para administrar los diferentes tipos documentales dentro de una organización, siendo para el caso especifico de las MiPymes que el desconocimiento de la normatividad vigente para el manejo de los documentos y la no aplicación de los principios archivísticos, genera riesgos en términos de duplicidad, mayor gasto de dinero, perdida de tiempo y dificultad para compartir información a las áreas de la empresa y de esta con clientes, proveedores y entes de control que regulan la actividad empresarial.

Descripción de la actividad: Mediante trabajo colaborativo por cada equipo GAES, se procese la información sobre la temática referida a la Gestión Documental en las áreas administrativas y contables de las Mipymes.

De acuerdo con el planteamiento anterior es necesario responder el siguiente interrogante: *¿Cuál es la importancia de desarrollar e implementar la Gestión Documental en las áreas administrativas y contables de las MIPYMES?*

Ambiente requerido: Aula convencional, mesas, sillas, computadores con conexión a internet y televisor.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Realice un mapa conceptual o cuadro sinoptico con una herramienta en línea.

Materiales de formación: Tablero, borrador para acrílico, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápices, marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Materiales de apoyo: Guía de aprendizaje, portafolio, talleres planeados y actividades de formación diseñado por los instructores, textos digitales para consulta.

Duración de la actividad: 3 horas

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: **La Gestión documental y los documentos contables y no contables.** En equipos de trabajo, consulte los enlaces sugeridos y elabore un mapa conceptual que contemple las características principales de la gestión documental y los tipos de documentos contables y no contables que en ella se procesan.

- ✓ Enlace: https://www.youtube.com/watch?v=IpvvHrIO4Aw , Temática ¿Qué es la gestión documental digital?
- ✓ Enlace: https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8zo1qY , temática el proceso administrativo.

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Realizar una infografía con la herramientas canva.

Materiales de formación: Tablero, borrador para acrílico, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápices, marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Materiales de apoyo: Guía de aprendizaje, portafolio, talleres planeados y actividades de formación diseñado por los instructores, textos digitales para consulta.

Evidencias de aprendizaje: Infografía elaborada sobre la gestión documental y el proceso administrativo

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 4 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Elabore una matriz DOFA con la herramienta didáctica de su preferencia que evidencie las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa enfocado a la Gestión Documental.

Ambiente requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Realizar una matriz DOFA.

Materiales de formación: Tablero, borrador para acrílico, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápices, marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Materiales de apoyo: Guía de aprendizaje, portafolio, talleres planeados y actividades de formación diseñado por los instructores, textos digitales para consulta.

Evidencias de aprendizaje: Elaboración de una infografía sobre la gestión documental y el proceso administrativo.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 5 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución	DISEÑAR UN PLAN DE APOYO PARA LAS ACTIVIDADES Y TAREAS DE LAS ÁREAS FUNCIONALES DE LA ORGANIACIÓN, ASÍ COMO EN SUS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMO SOPORTE A LAS MIPYMES.	De manera individual responda el siguiente cuestionario y archivarlo en el portafolio físico del aprendiz, para posteriormente ser archivada en su portafolio de evidencias y socialice en el ambiente de formación. La Gestión documental y los documentos contables y no contables. En equipos de trabajo, consulte los enlaces	Evidencia de conocimiento: Evidencia de desempeño:	APLICA EL PROCESO ADMINISTRATIVO, LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN.	Lista de chequeo

		sugeridos y elabore un mapa conceptual que contemple las características principales de la gestión documental y los tipos de documentos contables y no contables que en ella se procesan. Elabore una matriz DOFA con la herramienta didáctica de su preferencia que evidencie las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa enfocado a la Gestión Documental.	Evidencia de producto		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (Nación, 2001)

Activo: Un recurso económico propiedad del negocio que se espera produzca beneficios en el futuro.

Acervo documental: Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

Actividad Administrativa: conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites regladas por las normas de procedimientos y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.

Archivo Total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital. (2000, 2000)

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

Asiento: Anotación, inscripción en un libro, registro, cuenta, etc.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los documentos. (Nación, Acuerdo 039 de 2022, 2002)

Balance de comprobación: Una relación de todas las cuentas del mayor con sus saldos. Cuadro de dos columnas donde aparecen los nombres y los saldos débito y crédito de todas las cuentas del mayor.

Cámara de comercio: Organización que agrupa a todas las empresas, organizaciones y organismos de una nación con capacidad exportadora o importadora directas.

Capital: Activos netos de una empresa, sociedad o figura semejante, incluyendo la inversión original y todas la ganancias y beneficios sobre la misma. Cantidad invertida en la empresa.

Ciclo Contable: La secuencia de procedimientos contables aplicados al registro, clasificación y resumen de la información contable.

Compras. El costo de las mercancías que compra una empresa para revenderlas a los clientes en el curso normal de los negocios.

Contabilidad: Es el proceso de interpretar, registrar, clasificar, medir y resumir en términos monetarios la actividad económica que acontece en una entidad.

Documento (s) Records: Información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. Cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera análoga (Soportes: papel, video, casettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Distribución de Documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento Electrónico de Archivo: Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Expediente: Conjunto de documentos relativos a un asunto, que constituyen una Unidad Archivística. Unidad

documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Factura: Comprobante de venta; cuenta detallada que el vendedor entrega al comprador y que muestra todos los detalles de la venta.

Función Archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Gasto: Representan las erogaciones de recursos realizadas por la empresa necesarios para para su funcionamiento.

Haber: Parte de una cuenta contable en la que constan los abonos de esta.

Impuesto: Tributo o pago obligatorio que impone un estado con fines públicos.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Unidad administrativa: Unidad técnico-operativa de una institución

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

2000, L. 5. (14 de julio de 2000). Ley General de Archivos. Bogotá D.C., Bogotá, Colombia.

Aiteco. (2022). *Desarrollo y gestión*. Obtenido de Manual de Funciones de puestos de trabajo: https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/

Blandez Ricalde, M. (2014). 1.4 El Proceso Administrativo. En *Proceso Administrativo* (pág. Sección 3). México: Editorial Digital UNID.

Branding, E. (6 de julio de 2020). *Endalia*. Obtenido de El valor estratégico del organigrama de empresa: claves y modelos: https://www.endalia.com/news/organigrama-empresa/

Editorial, E. (2020). *Estructura y diseño organizativo.* España: Editorial Elearning S.L.

Euroinnova. (2004-2022). *Qué es un manual de procesos*. Obtenido de https://www.euroinnova.co/blog/que-es-un-manual-de-procesos

Lirio Loli, F. (2018). *Organigramas: Técnicas y Métodos.* Perú: www.amazon.com.

Ministerio de Comercio, I. y. (5 de 06 de 2019). *Decreto Número 957 de 5 de junio de 2019*. Obtenido de https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20957%20DEL%2005%20DE%20JUNIO%20DE%202019.pdf

Pública, F. (s.f.). *Manual de funciones y competencias laborales*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/manual-de-funciones-y-competencias-laborales?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_sqxafjubsrEu_assetEntryId=28746969&redirect=

Unesco. (Septiembre de 2010). *Declaración Universal sobre los Archivos*. Obtenido de Declaración aprobada por la 36° reunión de la Conferencia General de la UNESCO: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/56206/Declaracion_Universal_sobre_los_Archivos.pdf

Webgrafía

El proceso administrativo. https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8zo1qY

¿Qué es la gestión documental digital?. https://www.youtube.com/watch?v=IpvvHrIO4Aw

http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

www.dian.gov.co

www.actualicese.com.co

www.bliblioteca.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yubely García Hernández Elizabeth Pinilla Algarra	Instructora Instructora	Centro de Gestión Administrativa	12 de abril de 2022

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Alba Pilar Guevara S. Hernando Parra Barrios	Instructora Instructor	Centro de Gestión Administrativa	8 de febrero de 2024.	Actualización de contenidos de la estructura de la guía con el formato vigente.
	Alba Pilar Guevara S. Hernando Parra Barrios	Instructora Instructor	Centro de Gestión Administrativa	21 de junio de 2024.	Actualización de contenidos de la estructura de la guía con el formato vigente.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- Código del Programa de Formación: 134101-V2
- Nombre del Proyecto Formativo: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de Mipymes.
- Fase del Proyecto: Ejecución . Evaluacion - Analisis
- Actividad de Proyecto Formativo:
- Competencia: 210601020- V2 ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- Resultados de Aprendizaje:
  01. Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
  02. Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales
  03. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
  04. Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
  05. Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
  06. Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
  07. Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
  08. Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 60 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, la formación SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad. El reconocimiento de la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente, se trabaja con la intención

de acercar el ejercicio de las labores propias del Asistente Administrativo en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos para la vida laboral y social. Por esta razón, para empoderarse en su rol como aprendiz en la Formación y alcance el perfil requerido para el desempeño en su puesto de trabajo de acuerdo con su especialidad, es necesario desarrollar la siguiente guía de aprendizaje.

Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Es esta espacio vamos a desarrollar diferentes actividades, con el fin de que se apropie del conocimiento en el transcurso de su competencia**.**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

Respetado aprendiz Recuerde: que en el desarrollo de las actividades debe rotular la hoja al inicio al margen superior izquierdo con fecha, competencia, tema, nombre y apellido del instructor, nombre y apellido del aprendiz, ficha y colegio, se recomiendan márgenes simétricas de 3cm en cada lado por ambas caras de la hoja, con el fin de minimizar el gasto de papel (NTC 1486).

Descripción de la actividad 1:
Con su equipo de proyecto productivo: Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde reconozca las diferencias y características de la misión, visión y objetivos de tres empresas, que le permitan establecer mejoras a su horizonte institucional. En el siguiente link https://acortar.link/daHq0C

Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.

Ambiente requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet
Estrategias o técnicas didácticas activas: organigrama, flujograma, manual de procedimientos.
Materiales de formación: hojas blancas, esferos, reglas, computador.
Material de apoyo:
Duración de la actividad: 5 horas.

Situación Problémica:

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico, ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿***cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?***

Para desarrollar esta actividad ingrese al siguiente link. **https://n9.cl/ajs8.**
https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente/

Actividad 1 contextualización.

Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

Descripción de la Actividad:

- ✓ Conforme al proyecto productivo
- ✓ Individualmente elaborar un organigrama de las personas con las que convive, describa las actividades o funciones que realiza cada uno de ellos en el hogar.
- ✓ Elabore un flujograma donde se identifiquen los procedimientos implicados en una de las funciones de unos de los integrantes de la estructura organizacional de su hogar.
- ✓ Construya de manera práctica un manual de procedimientos de servicio al cliente de su proyecto productivo.
- ✓ Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a)

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

Actividad 2 contextualización.

Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las MiPymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

Actividad 2

Qué es un Cliente? : Un cliente, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

Es necesario tener presente que los clientes se clasifican en clientes internos y externos, para esto consulte el siguiente link https://acortar.link/JW8rdW y desarrolle el taller propuesto:

Descripcion de la actividad:

- Defina en sus palabras que es un cliente interno y externo.
- Realice un mapa mental de clientes internos y externos.
- De acuerdo a su proyecto productivo elaboren dos cartillas en 3D para satisfacer el cliente interno y cliente externo.
- De acuerdo con los puntos anteriores, realice una caracterización de los clientes a partir de un juego de roles.
- Mediante una Infografia identifique los diferentes tipos de clientes con sus características.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

“NO EXISTE UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD PARA CAUSAR UNA PRIMERA BUENA IMPRESIÓN”



La importancia de siempre conservar una buena presentación personal, no solo en una empresa sino en nuestro diario vivir es muy importante, ya que en todo momento estamos comunicando y enviando mensajes a las personas que nos observan. Por lo tanto, es bueno que nos recuerden con agrado.

El buen cuidado de nuestra presentación personal refleja el respeto que sentimos por nosotros mismos y por los demás.

Actividad 3 contextualización:

● Elabore un folleto en el que se indique a los empleados de una empresa 5 normas de presentación personal (para hombres y mujeres por separado) y 5 normas de comunicación con el cliente.

● De acuerdo con el protocolo empresarial https://acortar.link/u7GL0e, debe elaborar un documento de forma creativa para su proyecto productivo, socializarlo y entregarlo.

Actividad 4

Atención: La atención al cliente es todo el soporte que ofrece, sea antes, durante o después de la compra, y que los ayuda a tener una excelente experiencia con la empresa. La definición de atención al cliente va más allá de apenas proporcionar respuestas: la atención al cliente es una parte importantísima de lo que la empresa significa para los clientes y un factor crucial para el suceso de su negocio y se centra en resolver los problemas que los clientes han identificado.

La clave de la asistencia es proporcionar los medios y los métodos para solucionar el problema o la preocupación en cuestión. https://www.salesforce.com/mx/products/service-cloud/atencion-al-cliente/

Actividad individual

● Observe el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=5Lkg0ghUZmY y realice un análisis detallado de las características del cliente y el tipo de servicio.

● Observe el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=y7dLdy6rKbk y redacte posibles soluciones a las problemáticas presentadas, realice una historieta donde se evidencien las características del cliente y de la atención ofrecida.

● A partir de la información anterior, elabore con sus palabras el concepto de atención al cliente y servicio al cliente.

● Investigue Clasificación, tipo de servicio al cliente, Evaluación de los clientes. Realice una sopa de letras de 20 X 20 con glosario y definición.

Actividad 4 contextualización.

- ✓ Investigue el concepto de libreta de calificaciónes; con el grupo de proyecto productivo elabore la libreta de calificaciones de su empresa.

- ✓ Elaborar un diagrama circular donde se evidencie la trazabilidad del servicio y producto que ofrece su proyecto productivo.

Comunicación: La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto.

OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN:

Los seres humanos necesitan comunicarse para expresar lo que sienten, organizarse en sociedad, preguntar, resolver sus dudas y llegar a acuerdos eficaces. Además, la comunicación se puede poner en práctica a través de un lenguaje verbal o no verbal. Si se opta por la primera opción, la comunicación

se manifiesta a través del lenguaje hablado. Por el contrario, la comunicación no verbal se basa en gestos o se fundamenta en el lenguaje corporal.
https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html

LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN MODERNA Y BIDIRECCIONAL SON LOS SIGUIENTES

Imagen Emisor: Es el que transmite un mensaje. Codificación: Es el proceso de transformar un pensamiento en mensaje. Mensaje: Es la información que se transfiere. Código: Es el sistema de reglas y signos que forman el mensaje. Canal: Es el medio por el que se transmite el mensaje. Decodificación: Es el proceso de transformar un mensaje en pensamiento. Receptor: Es el que recibe el mensaje. Interacción (feedback): Es la respuesta que el mensaje genera en el receptor.

Contexto: Son los factores que rodean todo el proceso.

Tenga como material esta link para desarrollar la actividad propuesta: https://koruro.com/elementos-de-la-comunicacion

Actividad 5: Realicen por grupo de proyecto una dramatización y/o noticiero donde incluyan todos los elementos de una comunicación. Se tendrá en cuenta escenario, guion de concepto, actitud – aptitud, desempeño.

Comunicación empresarial:

Se entiende como comunicación empresarial al conjunto de procesos que lleva a cabo una empresa o parte de ella con el fin de hacer viajar la información, tanto a nivel interno entre diferentes departamentos o puestos de la empresa como si hablamos de la comunicación de la empresa con el exterior.
https://psicologiaymente.com/organizaciones/comunicacion-empresarial

*De acuerdo a la información leida, realice un cuento de hoja y media con los conceptos aprendidos.
* Con materiales **RECICLADOS**, construya un medio de comunicación funcional que permita tener una interacción entre los integrantes, del resultado del ejercicio deben realizar un informe en el cual describa todas las situaciones presentadas durante la actividad en el cual se pueda reconocer cada uno de los elementos de la comunicación.

Realice una Infografia explicando las caracteristicas de la comunicación verbal, oral, escrita, no verbal, y asertiva; asi mismo de uno ejemplo de cada uno.

Triángulo de servicio:

Lea el siguiente link
https://www.bancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/mercadeo-y-ventas/que-es-triangulo-del-servicio-como-ayuda-negocio.

Una vez leído el material realice la

Actividad 6.

- ✓ Grabe un tik tok de 5 minutos, con su grupo de proyecto productivo; donde deben explicar el triangulo de servicio que ustedes van a implementar en su empresa didáctica.

Ciclo de servicios y momentos de verdad.

Círculo del servicio Son las etapas por las que tiene que pasar el cliente desde el momento en el que llega al establecimiento para requerir algún servicio hasta el momento en el que se retira del lugar. El ciclo del servicio nos permite visualizar la panorámica general de nuestro momento de verdad, identificar el momento en el que se participa directamente con los clientes, así como para determinar áreas de oportunidad que permiten mejorar el servicio.

Momento de verdad del servicio



http://myservicioalcliente.blogspot.com/2016/10/los-momentos-de-verdad.html

Actividad 07. Contextualización.

Actividad grupal

● Grafique y reconozca el siglo del servicio resaltando los momentos de verdad de su proyecto productivo.

Relaciones interpersonales. Interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/

Actividad 08. contextualización.

Actividad individual

● Complete el siguiente cuadro relacionado con los diferentes tipos de relaciones personales.

TIPO	CONCEPTO	CARACTERISTICAS	EJEMPLO
Relaciones intimas o afectivas.			
Relaciones familiares			
Relaciones superficiales			
Relaciones circunstanciales			
Relaciones de rivalidad			

Perfil profesional



Actividad 09 contextualización.

Actividad individual:

- ✓ Investigue las partes y características de la hoja vida.

- ✓ Elabore su perfil profesional, donde resalte las habilidades adquiridas en formación técnica.
- ✓ Comportamientos éticos, laboral, social.

Portafolio de productos y servicios.

Documento que prepara una empresa, emprendedor o freelance en el que describe los servicios que ofrece al cliente, al proveedor, a otras empresas, etc. Este documento es entregado a compañías y clientes para informar sobre los ofrecimientos, las funciones que cumplen sus servicios, etc. El objetivo de estos portafolios es dar a conocer el trabajo realizado por el individuo, institución u organización. De esta forma podrá atraer clientes, socios potenciales, etc. Es decir, son documentos que funcionan en cierto modo como tarjetas de presentación que ofrecen detalles relevantes sobre el funcionamiento de un proyecto individual o grupal

Actividad 10. contextualización.

Actividad en grupo de proyecto productivo
Realizar el portafolio de servicio o productos que ofrece su emprendimiento de acuerdo a las secciones relacionadas.

Fundamentos de comunicaciones telefónicas: normas de cortesía telefónica. - manejo de elementos de apoyo, manejo de agenda y directorios electrónicos.
Los invito a leer el siguiente enlace
https://www.gestionar-facil.com/atencion-al-cliente-via-telefonica/

Actividad 11. contextualización.

Actividad individual

En la actualidad existen varias maneras de comunicarse de manera eficiente y efectiva con los clientes de acuerdo

con las investigaciones realizadas de sus consumidores potenciales, responda las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Cuál sería la mejor estrategia para generar mayor comunicación con estos clientes? buscando siempre obtener resultados que generen ingresos a su proyecto productivo.
- ✓ ¿Qué canales de comunicación implementaría usted para aumentar sus clientes y por ende las ventas de sus productos o servicios?

- ✓ Realice un protocolo de comunicación que sea diferente a los existentes en el mercado que genere en su cliente fidelización y recordación en ellos de su marca, producto y empresa.

MANEJO DEL TIEMPO

UN MAL MANEJO DEL TIEMPO DESDE LUEGO, AFECTA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Un aspecto importante en la vida del ser humano es tener en cuenta que todas las actividades que realiza en la vida, relacionadas con las diferentes áreas, son importantes (familia, trabajo, estudio, etc.). Un mal manejo del tiempo ocasionará, desde luego, afectación particular. Hay que saber que está pasando con nuestro tiempo. Al descubrir cuáles son los "ladrones" más comunes de nuestras horas, los podremos combatir. **NO OLVIDEMOS QUE TODOS TENEMOS LAS MISMAS 24 HORAS EN EL DIA Y QUE EL ÉXITO DEPENDE DE LA MANERA COMO MANEJEMOS ESAS HORAS Y ESOS MINUTOS.**

IMAGEN **https://blog.qualylife.com.co/consejos-de-gestion-del-tiempo/**

Actividad 12. contextualización.

● Actividad individual

Realice un friso del tema leído.

Por grupos de proyectos realicen exposición sobre: la norma ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004

Actividad 13. contextualización.

Actividad individual Estimado aprendiz teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos por favor busque 10 elementos certificados con calidad y 10 sin certificar, y construya un cuadro comparativo, verificando marca, diseño, diferencias de producto, precio, facilidad de adquisición, reconocimiento ante los clientes y demás componentes que considere importante.

Mejora continua: Concepto, **Características**

Actividad individual 14:Estimado aprendiz: seleccione un proceso de evaluación del colegio en el que estudia, y un proceso de evaluación Sena, analice cada uno y en una ficha técnica de a conocer su aplicación de mejoramiento continuo Servicio y atención al cliente?

1. Calidad del producto
2. Calidad del servicio al cliente
3. Costos.

Ahora bien, ¿qué se considera atención al cliente.

Analicemos un caso real:

Supongamos que un cliente se contacta con tu tienda de ropa deportiva y quiere un pedido de sudaderas. La persona que la atiende lo hace de forma muy gentil, amable y servicial, toma nota de todos sus requerimientos y se compromete a entregarlo de acuerdo a lo solicitado. El cliente sale muy feliz por la excelente atención del almacén y se va a esperar la llegada de la mercancía.

Llega el día cuando la recibirá pero no es entregado, decide comunicarse con el almacén donde le explican que hubo problemas con su pedido de sudaderas y que serán entregadas hasta dentro de 15 días.

Podemos ver que hubo una excelente atención pero un pésimo servicio, las necesidades del cliente no fueron satisfechas, al contrario, el cliente se siente enfadado con el almacén.

- ✓ De tres (03) ejemplos donde haya recibido una mala atención y cuente como fue su experiencia.

Actividad 15. contextualización.

Actividad individual

Estimado aprendiz teniendo en cuenta la información anterior reconozca el valor de 5 empresas de carácter nacional y 5 multinacionales, después de consultar el valor del servicio de cada empresa por favor crea el del proyecto productivo, escríbalo en una cartelera y explique a sus compañeros el por qué considera este valor tan importante para su empresa ¿Qué es el sistema PQRS? PQRS hace referencia al proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes.

Actividad 16 . contextualización.

Actividad individual Estimado aprendiz

- ✓ Observe el video https://acortar.link/k137sB, redacte como fue el protocolo de servicio al cliente suministrado por la asesora.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo		Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Analisis **Planeacion.**				Através de las teorías y conceptos identifica las diferentes tematicas, dando respuesta acertiva a las definiciones solicitadas a través de cuestionarios aplicados. **Evidencias de Desempeño:** Hace uso de las normas de etiqueta y protocolo a nivel empresarial. Aplica las herramientas de atención al cliente, con el fin de lograr su fidelización. **Evidencias de Producto:**	*Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. *Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la organización. *Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. *Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los	* Análisis *Cuestionario *Documentos redactados y con normas técnicas Listas de chequeo *Juegos interactivos *Sopa de letras *Exposición

Ejecución				Entregable final de la competencias, incluido el portafolio de servicios	diferentes perfiles de clientes. *Aplica hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido. *Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización. Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización. *Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio,	

					telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. *Opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. *Atiende llamadas y mensajes de clientes internos y externos de acuerdo con los	

					estándares, tiempos y políticas de calidad de la organización. *Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresan a la organización especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. *Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis de clientes: Datos/conceptos obtenidos a partir del comportamiento, las opiniones o el sentimiento de los clientes y los sistemas internos de apoyo y las mediciones utilizadas para tomar decisiones empresariales procesables.

Base de datos de clientes: Colección de registros de clientes que contienen detalles de los mismos -como su nombre, información de contacto, historial de compras, datos demográficos, etc.-

almacenados electrónicamente en un repositorio, como una plataforma de gestión de relaciones con los clientes (CRM).

Centro de ayuda o help desk: Lugar donde el cliente obtiene ayuda (por ejemplo, sitio web, número de teléfono, sesión de vídeo o ubicación física). Cada vez más, se refiere a un centro de asistencia al cliente basado en la web que contiene recursos de autoservicio, como las preguntas más frecuentes (FAQ) y una base de conocimientos, así como recursos interactivos, como el chat en vivo, la opción de enviar un ticket de ayuda, etc.

Centro de contacto: Equipos de atención al cliente que atienden las consultas y los problemas de los clientes a través de una serie de canales, como llamadas telefónicas, correos electrónicos, chat en directo, redes sociales, etc.

Chat en vivo: Forma de atención al cliente ofrecida a través de la aplicación o el sitio web de una empresa, disponible mediante mensajería instantánea con una persona real, a diferencia de los chatbots, que funcionan con IA para imitar las interacciones humanas.

Ciclo de vida del cliente: Resumen de todas las fases de interacción que tiene un cliente determinado a lo largo de su vida de compromiso con su marca, desde las primeras etapas de conocimiento y consideración, hasta la finalización de su primera compra y, finalmente, la interrupción del uso de su producto o servicio.

Control de calidad: El control de calidad es el proceso de monitoreo y mantenimiento de un estándar predefinido de atención al cliente. Este proceso define el nivel de atención adecuado, establece las expectativas para los agentes y ayuda a medir el rendimiento. Los métodos de control de calidad incluyen el correo electrónico, el chat y el monitoreo de llamadas; la puntuación de los contactos basada en el estándar de soporte; y los comentarios dirigidos a los agentes.

Cultura de empresa: Conjunto de valores y principios compartidos por todos los miembros de una organización determinada, que se ilustra mejor con lo que los empleados hacen realmente frente a lo que la organización dice que debe hacerse. Uno de los elementos esenciales para el éxito de la experiencia del cliente es incorporar la experiencia del cliente a la cultura de la empresa, los valores fundamentales, la formación, el desarrollo del liderazgo, el reconocimiento de los empleados y los programas de bonificación.

Empatía: En un contexto empresarial, es la capacidad de las empresas y sus empleados para anticipar, reconocer, comprender, atender y responder a las necesidades actuales y futuras de los clientes. La mejor manera de desarrollarla es pasar tiempo con los clientes y sumergirse en su situación o mentalidad (por ejemplo, mediante conversaciones, comentarios y narraciones).

Encuesta a clientes: Cuestionarios o formularios diseñados para recoger datos cualitativos y cuantitativos con el fin de evaluar y analizar la opinión de los clientes o potenciales clientes sobre una determinada marca, producto o servicio.

Escucha de clientes: Cómo las empresas pueden conocer la opinión de los clientes sobre su marca, producto o servicio, a través de comentarios directos e indirectos sobre sus experiencias.

Experiencia de los clientes: La experiencia del cliente describe la relación del cliente con la compañía mientras duran las interacciones. La evaluación de la experiencia del cliente permite a la compañía cumplir mejor con las expectativas de los clientes y aumentar la satisfacción y la retención.

La evidencia muestra que los clientes esperan que sus interacciones con una empresa sean siempre de la misma calidad y esperan poder establecer los términos de esas interacciones en todo momento.

Gestión de la calidad total (TQM - Total quality managemen): Con el objetivo de satisfacer o superar las expectativas de los clientes, la TQM es un enfoque de mejora de procesos que las organizaciones adoptan para impulsar la calidad y el rendimiento en toda la empresa, desde el diseño y el desarrollo hasta los esfuerzos de control de calidad y más allá. El primer paso en la introducción de los procesos de TQM incluye la realización de un estudio de los clientes, la alineación de los objetivos de la empresa con las necesidades de los clientes y la medición del CSAT.

Gestión de la Experiencia del Cliente (CEM - Customer experience management) : Práctica o disciplina de una empresa sobre cómo tomar el control de diseñar y optimizar las interacciones con sus clientes. La gestión de la Experiencia del Cliente consiste en comprender los recorridos clave desde la perspectiva del cliente y, a continuación, implicar a todos los equipos internos pertinentes para mejorar estos recorridos e interacciones.

Horario comercial: El horario comercial son los días y las horas en que los clientes de una compañía tienen acceso a un agente de soporte. Si bien los clientes pueden considerar que el soporte las 24 horas del día, todos los días del año, es ideal, una compañía puede establecer su horario comercial en función de la demanda regional examinando los tipos de clientes, los canales de soporte disponibles y los comentarios de los clientes. Esos datos proporcionan información a la compañía sobre cuáles son las horas óptimas para tener agentes.

Lealtad del cliente : Nivel de compromiso del cliente en el que es probable que los individuos repitan su relación con una marca determinada y renuncien a hacer negocios con los competidores de dicha marca. También puede referirse a la disposición de un cliente a defender o promover una marca.

Momentos de la verdad : Cualquier interacción clave que el cliente considere importante, como la primera vez que visita una tienda o un sitio web, o la experiencia de compra de un producto físico. Por lo general, estos eventos tienen un impacto desproporcionado en su satisfacción general, la probabilidad de comprar más o su probabilidad de recomendar a otros.

Personalización: Cuando las marcas capturan y utilizan los datos y las preferencias de los clientes para adaptar las interacciones y el alcance a la persona, como dirigirse a los clientes por su nombre de pila, sugerirles nuevos productos o servicios basándose en patrones de comportamiento anteriores y agradecerles el tiempo que llevan haciendo negocios con la empresa.

Personas : Arquetipos de clientes que representan a los usuarios finales ideales u objetivo de una empresa, agrupados por similitudes, como "nuevos propietarios de viviendas que se han mudado en el último año" o "solteros recién divorciados con hijos".

Plataforma de Experiencia del Cliente: Tecnología que conecta los datos de comportamiento y los comentarios sobre las experiencias de los clientes procedentes de diversos sistemas y, a continuación, aplica la analítica, como la inteligencia artificial (IA), para revelar conocimientos personalizados que impulsen acciones clave y resultados empresariales más sólidos.

Preferencias del cliente : Gustos, disgustos o expectativas declaradas o conocidas a nivel individual del cliente, como la preferencia de recibir actualizaciones o asistencia por correo electrónico, texto o llamada telefónica.

Punto de contacto: Cualquier interacción entre los clientes y una empresa, a través de todos los canales, como el teléfono, en persona, a través de texto, en las redes sociales o en el sitio web o la aplicación.

Reclamaciones: Comentarios negativos sobre una empresa, un producto, un servicio o un empleado, generalmente compartidos a través del sitio web de la empresa, el correo electrónico, los canales de atención al cliente (que pueden incluir un centro de contacto, un chat o un mostrador de atención en una tienda), encuestas, canales sociales o sitios de reseñas de terceros. Las organizaciones de productos de consumo combinan las quejas con los problemas de garantía para ayudar a priorizar las áreas de mejora.

Recuperación del servicio: Proceso de reconocimiento de un problema o fallo de servicio anterior y adopción de medidas para rectificar la situación con el cliente. La recuperación del servicio suele implicar cierto nivel de atención adicional para intentar "arreglar las cosas" con el cliente y reparar la relación.

Segmentos de clientes: Segmentos de clientes son grupos de clientes que comparten una necesidad o característica común. La base de clientes de una compañía se puede dividir en segmentos de acuerdo a la ubicación geográfica, el sector, el uso de los productos, el tamaño de la organización, los ingresos o cualquier otra diferencia significativa. La creación de estos segmentos permite a la compañía adaptar el enfoque y las interacciones a las necesidades específicas de cada grupo de clientes.

Servicio de atención al cliente: Proceso de ayudar a resolver los problemas, responder a sus preguntas y abordar las preocupaciones de los clientes, a través de una lista cada vez más amplia de canales, incluyendo la asistencia telefónica, el chat en vivo, los canales sociales, los SMS, el correo electrónico, etc

Voz del cliente (VoC): Es el proceso por el que se recogen las opiniones de los clientes y se comparten dentro de una organización. Los pensamientos, sentimientos y sensaciones que las empresas recogen de los clientes a través de las encuestas, la escucha social, el servicio de atención al cliente y otros canales para saber más sobre la Experiencia del Cliente y encontrar formas de mejorarla.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Cibergrafia:

https://www.zendesk.es/blog/customer-service-skills/

https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/

https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Erika Cristancho**	**Instructora**	**Articulacion con la Media**	**20-06-2024**
	Nohra Stella Pérez Piratova	**Intructora**	**Articulacion con la Media**	**20-06-2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA INICIAL: 01/07/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2942991 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2943024 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2722053 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2722389 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2943023 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2722161 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2722155 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 159,60

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

CENTRO DE FORMACIÓ

COORDINACIÓN DE

PROGRAMA DE FORMACIÓN:		**TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMI**	
INSTRUCTOR 1:	MARISOL ROMERO ARIAS	**INSTITUCIÓN EDUCATIVA ARTICULADA:**	
INSTRUCTOR 2	ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR	3/1/2023	
DIAS DE FORMACION	MARTES Y JUEVES	DE 7:00 A LAS 12:00 M	**TO**

Nº	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	APELLIDOS	NOMBRES	MES	JULIO									AGOSTO					
					COMPETENCIA									COMPETENCIA					
				COMP	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC
				DIA	2	4	9	11	16	18	23	25	30	1	6	8	13	15	20
1	1077228569	ACHURY CRUZ	SARA	1			X	X	X	X	J	I	X	X		X	X	X	
2	1028941843	ACOSTA CAMARGO	JUAN ESTEBAN	2			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
3	1031807378	ANAYA NIÑO	SHARIC SOFIA	3			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
4	1031811977	AREVALO PRIETO	SARA SOFIA	4			X	X	X	X	J	X	X	X		X	J	X	
5	1105466205	BAQUERO RAMON	SOPHIA VALENTINA	5			X	X	X	X	X	X	X	X		X	J	X	
6	1031831714	BOLIVAR GUERRERO	JUAN STEVAN	6			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
7	1023379582	CASTRO MEJIA	LEIDY JOHANNA	8			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
8	1031810901	COBOS JOYA	LAURA SOFIA	9			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
9	1137060830	DUARTE OSORIO	VALENTINA	10			X	X	I	X	X	X	X	X		X	X	I	
10	1028942025	ESTACIO ROJAS	NICOLLE DAYAN	11			X	X	X	I	X	X	X	X		X	X	X	
11	1028942549	FERNANDEZ MONROY	MARIA FERNANDA	12			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
12	1031651175	GUERRERO IJAJI	LAURA ALEXANDRA	13			X	X	X	X	X	I	X	X		X	X	X	
13	1141319232	GUTIERREZ AGUIRRE	MARIANA	14			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
14	1032940691	GUTIERREZ PORRAS	JENSY VANESSA	15			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
15	1028942289	HERRERA CORRALES	VALENTINA	16			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	I	
16	1028941893	LOPEZ MELO	AYLEEN NATALIA	17			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
17	1059764880	MEDINA ROJAS	KAREN DAYANA	18			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
18	1031653698	QUINTERO RODRIGUEZ	SOFIA	19			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
19	1031653601	RAMIREZ PORRAS	KAREN DAHIANA	20			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
20	1031813122	RODRIGUEZ JIMENEZ	LAURA SOFIA	23			X	X	R	R	R	R	X	X		X	R	R	
21	1031810604	TELLEZ MORA	NIKOLL ALEJANDRA	25			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
22	1031812525	TRIVIÑO DE LA HOZ	LAURA CAMILA	27			X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
23	1050065967	CAMARGO NIEBLES	MARIA FERNANDA	7			RETIRO												
24	1141116992	REYES ISAZA	VALENTINA	21			RETIRO												

25	1034662059	ROCHA PIRA	JUAN ANDRES	22			RETIRO							
26	1031809620	SALCEDO SANCHEZ	SARA SOFIA	24			RETIRO							
27	1013118573	TIBABISCO MARTINEZ	JUAN DIEGO	26			RETIRO							

CONVENSIONES	
RC	RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA
EL	ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS
RG	REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO
TR	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
SC	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA
X	ASISTENCIA
J	FALLA JUSTIFICADA
I	FALLA INJUSTIFICADA
R	RETARDO MAYOR A 15 MINUTOS

COORDINACIÓN DE

PROGRAMA DE FORMACIÓN:			**TÉCNICO EN ASISTENCIA**
INSTRUCTOR 1:	MARISOL ROMERO ARIAS	**TUCIÓN EDUCATIVA ARTICU**	
INSTRUCTOR 2	ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR	3/1/2023	
DIAS DE FORMACION	MARTES Y JUEVES	E 12:30 M A LAS 5:30 P	**TO**

Nº	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	APELLIDOS	NOMBRES	MES	JULIO						AGOSTO					
					COMPETENCIA						COMPETENCIA					
				COMP	RG	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC	RG	SC
				DIA	11	16	18	23	25	30	1	6	8	13	15	20
1	1030558180	AGUILAR SUARIQUE	MARIA ALEJANDRA	1	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
2	1069282308	BEJARANO RODRIGUEZ	LUNA ALEXANDRA	2	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
3	1147485248	CUEVAS AGUIRRE	ALEJANDRA	3	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
4	1147485249	CUEVAS AGUIRRE	MARIANA	4	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
5	6032027	FERNANDEZ MEDINA	MARIA ALEJANDRA	5	X		X	X	X	X	X		X	X	I	
6	1031807998	GARCIA RODRIGUEZ	JEYDER ANDRES	6	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT
7	1031653843	GOMEZ GAITAN	JUAN ESTEBAN	7	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
8	1031826388	HEREDIA GALINDO	THAMARA	8	X		X	X	X	X	X		X	X	I	
9	1028487074	HERNANDEZ BELTRAN	ANGIE VALENTINA	9	X		X	X	X	X	X		X	X	I	
10	1028942127	LEIVA PEÑUELA	LUISA FERNANADA	10	X		X	X	X	X	X		X	X	I	
11	1028486647	LEMUS BARRETO	SHARON	11	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT			RT		
12	1031654757	MAÑOSKA CANTOR	STEICY GISELLA	12	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
13	1032799350	MOLINA URQUIJO	SEBASTIAN	13	X		X	X	X	X	X		I	X	I	
14	1031652547	OVIEDO CARO	DELVI JOSE	14	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
15	1064712497	PALLARES MATUTE	KAROL DANIELA	15	I		I	X	X	X	X		X	X	I	
16	1031648654	PARRA CASTILLO	DANIEL ESTEBAN	16	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
17	1031650575	PINZON FAJARDO	NELSON ELIESER	17	X		X	X	X	X	X		X	I	X	
18	1031810674	RIVERA MARTINEZ	WENDY CATALINA	18	X		X	X	I	X	X		X	X	X	
19	1147484340	RODRIGUEZ YEPES	DANIEL	19	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
20	1019903101	ROSERO CUELLAR	DANNA ISABELLA	20	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
21	1031653508	SANCHEZ MOYA	SHARA VICTORIA	21	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
22	1031808029	SEQUEDA CAMARGO	ARMANDO STIVEN	22	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
23	1027283072	SUAREZ BLANCO	PAULA ALEJANDRA	23	RT	RT	RT	RT	RT	RT	RT		RT	RT		
24	1019022879	VARGAS GUTIERREZ	DAVID FELIPE	24	X		X	X	X	X	X		X	X	X	

25	5894945	VENTURA MARTINEZ	LEANDRO JOSE	25	X		X	X	X	X	X		X	X	X		
26	1105368852	VILLARREAL BECERRA	VALERY PAULINN	26	X		X	X	X	X	X		X	X			

CENTRO DE FORMAC

COORDINACIÓN DE

PROGRAMA DE FORMACIÓN:	**TÉCNICO EN ASISTENC**
INSTRUCTOR 1:	MARISOL ROMERO ARIAS — **INSTITUCIÓN EDUCATIVA ARTICULADA:**
INSTRUCTOR 2	ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR — 3/1/2024
DIAS DE FORMACION	LUNES A JUEVES — DE 12:30 M A LAS 5:30 PM — **T**

Nº	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	APELLIDOS	NOMBRES	MES	JULIO							AGOSTO				
					COMPETENCIA							COMPETENCI/				
				COMP	RG	TR	RG	TR	RG	TR	RG	SC	RG	SC	RG	SC
				DIA	10	15	17	22	24	29	31	5	7	12	14	19
1	1014667403	ALBERTO MUÑOZ	MAUREN LIZETH	1	I		X	X	X	X	X	X		X	X	
2	1031814104	APARICIO LAVERDE	NICOL ANDREA	2	X		X	I	X	X	X	X		R	I	
3	1019051772	BAUTISTA CASTILLO	NELLY TATIANA	3	X		X	R	X	X	X	X		X	X	
4	1031654103	BELTRAN MENDOZA	DANIEL	4	X		I	X	X	X	X	I		X	X	
5	1031809353	BOLIVAR PINZON	CARLOS ARTURO	5	X		X	X	X	X	X	X		R	X	
6	7242599	CAÑIZALES MUNDARAIN	YUSKARLYS DEL VALLE	6	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
7	1147486876	CHAPARRO CAMARGO	STHEFANY	7	X		X	X	X	X	X	X		X	I	
8	1074131086	CRIOLLO TOLOSA	CAMILA	8	X		X	X	X	X	X	X		R	X	
9	1029651080	DICELIS LOPEZ	MARIANA	9	X		I	X	X	X	X	X		X	X	
10	6530412	ESPINAL GUERRA	JITCZAD MARIANA	10	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
11	1031424035	GARZON BUITRAGO	ALEX MATEO	11	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
12	1032942102	HERNANDEZ VERANO	SARA STEFANIA	12	X		X	X	X	X	X	X		I	X	
13	1033105657	HOYOS ROMERO	DANNA SOFIA	13	I		X	X	X	I	X	X		R	R	
14	1019047406	MARTINEZ ORTIZ	EMILY GIOVANNA	14	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
15	1104129587	MENESES ARIAS	LIHA YIRETH	15	X		X	R	X	X	I	X		X	X	
16	1031816749	MORALES ROBLES	AILYN SOFIA	16	X		X	X	X	X	X	X		R	X	
17	1031811939	MORENO RAMIREZ	JULIAN DAVID	17	X		X	X	X	X	I	X		X	X	
18	1145925137	OCAMPO BERNAL	YULIETH GABRIELA	18	X		X	X	X	X	X	X		R	X	
19	1147486650	OLAVE DIAZ	VALENTINA	19	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
20	1141717924	PAVA VALVERDE	ANA SOFIA	20	X		X	X	I	X	X	X		X	X	
21	1031813434	PICO TRUJILLO	INGRIT DALLANA	21	X		X	R	X	X	X	X		R	X	
22	1031653222	RAMOS MEDINA	DANNA SOFIA	22	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
23	1031815698	RODRIGUEZ BAQUERO	KATERIN	23	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
24	1032681054	ROJAS BARRETO	LIZETH	24	X		X	X	X	I	I	X		R	X	

25	1031815173	SALDAÑA MESA	ISABELLA	25	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
26	1027283031	SANCHEZ MOLANO	SARA LORENA	26	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
27	1067165972	TORDECILLA HERRERA	ANA MILENA	27	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
28	1050722649	TORRES PELAEZ	BREINER FERNANDO	28	X		X	X	X	X	X	X		X	X	
29	1031809498	TOVAR TRIANA	OMAR DAVID	29	X		X	R	X	X	X	X		X	X	
30	1031816164	URANGO ACOSTA	DANIELA	30	X		X	X	X	X	X	X		X	X	

CENTI

C

PROGRAMA DE FORMACIÓN:		TÉCNIC
INSTRUCTOR 1:	MARISOL ROMERO ARIAS	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ARTICULADA
INSTRUCTOR 2	ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR	FECHA DE INICIO
DIAS DE FORMACION	LUNES Y MIERCOLES	DE 12:30 M A LAS 5:30 PM

Nº	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	APELLIDOS	NOMBRES	MES	JUNIO					JULIO					
					COMPETENCIA					COMPETENCIA					
				COMP	EL	RC	EL	RC	SC	RG	TR	RG	TR	RG	TR
				DIA	3	5	10	12	1	3	8	10	15	17	22
1	1013269853	ALVARADO MONTERO	XIOMARA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
2	1014866773	BANQUETH OVEJERO	OMAR		X	X	X	X		X	X	X		X	X
3	1031814700	BUSTOS SACRISTÁN	BRIGITTE NATALIA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
4	1146684262	CAMAÑO CEBALLOS	KATERIN LICEHT		X	X	X	X		X	X	X		X	X
5	1031813894	CARDENAS AMEZQUITA	JOSE GABRIEL		X	X	X	X		X	X	X		X	X
6	1031650088	CHAVEZ BANQUEZ	ANDRES EDUARDO		X	X	X	X		X	X	X		X	X
7	1031817430	CIFUENTES FUENTES	LAURA CAMILA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
8	1031815667	COGOLLO AVELLANEDA	SARA VIVIANA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
9	1031815155	CORTES RIVERA	JULIANA ANYELIN		X	X	X	X		X	X	X		X	X
10	1019045062	CRUZ	LUISA FERNANDA		X	X	X	X		X	X	X		X	I
11	1028943373	DIAZ FAJARDO	SOLANYI MILENA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
12	1031815818	FARIAS ROMERO	ISABEL SOFIA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
13	1028885874	FARIETA CARVAJAL	MATHIAS SAMUEL		X	X	X	X		X	X	X		X	X
14	1147486065	FLOREZ SANCHEZ	SARA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
15	1031817328	FONSECA NUÑEZ	MARTIN		X	X	X	X		X	X	X		X	X
16	1028943357	GUALTEROS VEGA	CAROL DAYANA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
17	1054548107	HERNANDEZ MORENO	ISABELA VALENTINA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
18	1029986819	ISAZA VALDERRAMA	MARIANA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
19	1028943732	MANCERA CRUZ	YADIT ESTEFANIA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
20	1141516471	MARTINEZ CRUZ	ANGEL GABRIEL		X	X	X	I		X	X	J		X	X
21	1031813366	MARTINEZ NARVAEZ	LAURA VALENTINA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
22	1032799691	MOLINA URQUIJO	JUAN DAVID		X	X	X	X		X	X	X		X	X
23	1031813496	MONTIEL CHICA	MICHELLE		X	X	X	X		X	X	X		X	X
24	1028942848	PALOMINO BALDOVINO	LUISA FERNANDA		X	X	X	X		X	X	X		X	X

25	1031654831	PATIÑO POLANCO	ANA MARCELA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
26	1031812835	PEÑA SOLANO	JONATHAN SANTIAGO		X	X	X	X		X	X	X		X	X
27	1031814119	RICARDO MONTERROSA	JUANA VALENTINA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
28	1031815764	SANABRIA AVILA	LAURA SOFIA		X	X	X	X		X	X	X		X	X
29	1019765205	VILLAREAL BECERRA	ANGELY CATALINA		X	X	X	X		X	X	X		X	I



CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- COORDINACIÓN DE ARTICULACIÓN CON LA MEDIA
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en Asistencia Administrativa
COMPETENCIA: Elaborar
HORARIO: Miercoles pm

	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	MES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE				FALTAS EN HORAS						
			SEM																						TOTAL	HORAS FORMACIÓ	FALLAS	R	J	I	Porcentaje de Formacion
			C.O	10	17	24	31	7	14	21	28	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26							
1	BRAYAN SANTIAGO PEÑA IGLESIAS	1033099019	1	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
2	BRAYAN YESID PEREZ CARDOZO	1058460736	2	5	5	5	5		I																20	105	85				19
3	CAROL XIMENA URREGO CRUZ	1033105654	3	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
4	DANIELA VANEGAS PARDO	1027152329	4	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
5	DANNA GABRIELA TALERO SALAMANCA	1020770564	5	5	I	I	I		5																10	105	95				9,52
6	DIEGO ALEJANDRO MENDOZA CRUZ	1028401357	6	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
7	DIEGO ALEJANDRO MONTERO GONZALEZ	1033102983	7	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
8	DUVAN ARLEY MENDILVESO BENITEZ	1020745393	8	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
9	DUVAN ESTEBAN SILVA TALERO	1013121040	9	I	5	5	5		5																20	105	85				19
10	ERICK CAMILO ROSERO DAZA	1080050718	10	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
11	EVANS GHERARDO VALERO RIVAS	1018520102	11	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
12	JAVIER SANTIAGO PEREZ VARGAS	1033102855	12	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
13	JHANPOL EDUARDO SAENZ CRUZ	1028401796	13	I	5	5	I		I																10	105	95				9,52
14	JUAN ESTEBAN MOYA PUNGO	1013264973	14	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
15	JUAN JOSE MICAN RODRIGUEZ	1033103974	15	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
16	JUAN SEBASTIAN MONROY BUITRAGO	1010965925	16	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
17	KAREN TATIANA NOVOA BARRIGA	1069260645	17	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
18	KEYNER NUÑEZ VERGARA	1102822991	18	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
19	LICETH TATIANA HUERFANO LOPEZ	1021674775	19	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
20	LUIFER MESTRA CABALLERO	1073819845	20	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
21	MARIA ALEJANDRA URREGO NEIRA	1028400947	21	5	5	5	I		5																20	105	85				19
22	MARIA FERNANDA MURCIA GOMEZ	1033101605	22	5	I	5	5		5																20	105	85				19
23	MARIA GABRIELA LEON CIPAGAUTA	1028401932	23	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8
24	MARIA PAULA MONROY HERNANDEZ	1027282761	24	5	I	I	5		I																10	105	95				9,52
25	MARIA PAULA RODRIGUEZ ZUÑIGA	1033105741	25	I	5	I	5		5																15	105	90				14,3
26	MARTHA ISABEL GUERRERO LASSO	1141715189	26	5	I	5	I		5																15	105	90				14,3
27	MICHAEL MAURICIO LEMUS PUERTO	1013037900	27	5	I	5	5		I																						
28	MIGUEL ANGEL OSPINA VALBUENA	1141515548	28	5	5	5	I		5																						
29	NATHALY SOFIA RAMIREZ TORRES	6391225	29	5	5	5	5		5																						
30	PAULA ANDREA TOVAR GIL	1103950142	30	5	5	5	5		5																						
31	VALENTINA DEL PILAR PAEZ PEREZ	1033104012	31	5	5	5	5		5																						
32	YINETH TATIANA VALBUENA PINEDA	1020754686	32	5	5	5	I		5																						
33	YULIANA PAOLA TRUJILLO MORALES	1031423514	33	5	5	5	5		5																25	105	80				23,8



CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- COORDINACIÓN DE ARTICULACIÓN CON LA MEDIA
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en Asistencia Administrativa
COMPETENCIA: Elaborar
HORARIO: Jueves pm

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	MES	JULIO				AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE				FALTAS EN HORAS						
			SEM																							TOTAL	HORAS FORMACIÓ	FALLAS	R	J	I	Porcentaje de Formacion
			C.O	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28							
1	BILLY JUNIOR MELO BARON	1033102593ti	1		I	5	5	5	5	5															25	105	80				23,8
2	DANNA SHA LOM ALFARO MEDINA	1147484933ti	2		5	5	5	5	5	5															30	105	75				28,6
3	FRANK LUIS OLIVEROS CANTILLO	1042972507ti	3		5	5	5	5	5	5															30	105	75				28,6
4	JASMIN MANUELA CONRADO RICO	1033102973ti	4		5	5	5	5	5	5															30	105	75				28,6
5	JERSON FELIPE MEDINA PARRA	1053332703ti	5		5	5	5	I	5	5															25	105	80				23,8
6	JHONNY ALEXANDER MORA BARBOSA	1076200590ti	6		5	5	5	5	5	I															25	105	80				23,8
7	JOHAN CAÑON MORENO	1028401423ti	7		5	5	5	I	5	5															25	105	80				23,8
8	JOSE ALEJANDRO BERNAL ALDANA	1020733714ti	8		5	5	5	I	I	5															20	105	85				19
9	JOSE JESUS VELASQUEZ POBLADOR	1026308745ti	9		5	5	5	5	5	5															30	105	75				28,6
10	LAURA VANESA CERINZA ORJUELA	1028401455ti	10		5	I	5	5	5	5															25	105	80				23,8
11	LEIDY YULIANA SILVA CASTAÑEDA	1146684032ti	11		5	5	5	I	5	5															25	105	80				23,8
12	LUISA FERNANDA MOLINA RODRÍGUEZ	1100752940ti	12		5	5	5	I	5	I															20	105	85				19
13	MADELEINE FONSECA SANTOS	1141516201ti	13		5	5	I	5	5	5															25	105	80				23,8
14	NICOL MARIANA PORRAS CASAS	1020748536ti	14		5	5	5	I	5	5															25	105	80				23,8
15	SANTIAGO MONTAÑA GOMEZ	1031652697ti	15		I	5	I	I	I	5															10	105	95				9,52
16	SARA ALEJANDRA PORRAS CASAS	1020737944ti	16		5	5	5	I	5	5															25	105	80				23,8
17	SARA GABRIELA ACHICANOY MORA	1080047887ti	17		5	5	5	I	5	5															25	105	80				23,8
18	SARAI ASMAVETH SOTO VARGAS	6038459ppt	18		5	I	5	5	5	5															25	105	80				23,8
19	SHARICK VALENTINA HERRERA ORTIZ	1020747767ti	19		5	I	5	I	5	5															20	105	85				19
20	SHEILY NICOL MONSALVE CRUZ	1033101440ti	20		5	5	5	I	5	5															25	105	80				23,8
21	TANIA VALENTINA GAITAN QUIÑONES	1013265706ti	21		5	I	I	5	5	5															20	105	85				19
22	ZAYRA NATALIA SUAREZ PULIDO	1032798893ti	22		5	5	5	5	5	5															30	105	75				28,6
23	ANA MARIA ORJUELA GARZON	1141117905ti	23		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
24	ANDRES FELIPE SANCHEZ FLECHAS	1033101444ti	24		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
25	BRANDON STHEV QUINITIVA FONSECA	1028400943ti	25		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
26	DANIEL STEVEN PINILLA ROBAYO	1080261803ti	26		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
27	EVELIN DAYANA ORTIZ CARDOZO	1020724449ti	27		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
28	JHOAN DAVID AFANADOR CASTRO	1020738693ti	28		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
29	JUAN ESTABAN MANCERA GRANDE	1033101839ti	29		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
30	JUAN MANUEL OSPINA BARRERA	1028940912ti	30		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
31	KARIM ESTEFANY VICUÑA CARRUYO	6272162ppt	31		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	105	105				0
32	LAURA CAMILA OSPINA VARGAS	1032798560ti	32		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	106	106				0
33	YIRBIS EMANUEL SANABRIA RAMOS	1063055ppt	33		Reti	Reti	Reti	Reti	Reti	Reti															0	107	107				0

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 9 DEL MES DE Agosto DEL AÑO 2024. Ficha: 2942974

OBJETIVO (S) Realizar Seguimiento etapa productiva Acta N° 26

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR	25.292.968		X		SENA CGA-ARTICULACIÓN	apguevaras@sena.edu.co	3103928216	N/A	
2	AGAMEZ DIAZ KAROL ANDREA	1121535757			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	karolandreaagamezdiaz@gmail.com	3223985364	N/A	Karol Diaz
3	CASTIBLANCO MARTIN LAURA NATALY	1016952272			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	laucasti54@gmail.com	3108130689	N/A	Laura Castiblanco
4	CASTILLO ANGULO VENNESA VALENTINA	1025064154			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	vnsvca@gmail.com	3025487249	N/A	Vannesa C.
5	CASTRO RODRIGUEZ JUAN ESTEBAN	1013121443			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	Jestebancastro703@gmail.com	3118695560	N/A	Juan Esteban Castro
6	CASTRO SANCHEZ DAYANA MARCELA	1014189049			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	dayanamarcela032@gmail.com	3102172400	N/A	Dyana
7	DAVILA BARBOSA SARA VANESA	1141114581			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	saravanesadavila@gmail.com	3203111267	N/A	NO asistio
8	DAVILA BARBOSA ELKIN SANTIAGO	1141116580			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	santidavila284@gmail.com	3227144184	N/A	NO asistio
9	DE LEON PEREZ MELANY ELENA	1128125647			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	melaniperez133@gmail.com	3219401899	N/A	Retiro
10	GOMEZ AMAYA ANGIE YULIETH	1141114808			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	yuligomezamaya09@gmail.com	3128100363	N/A	Retiro
11	GOMEZ DUARTE CRISTIAN MATEO	1030547483			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	mateogomezcristian1514@gamil.com	3123704527	N/A	Mateo Gomez
12	GUERRERO LAITON BRAYAM FELIPE	1032938189			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	felipelaiton63@gmail.com	3114716528	N/A	
13	GUZMAN SALAZAR MARIANYELIS TERESA	6152974			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	mirianyelysguzman9@gmail.com	3247463265	N/A	MIRIANYELYS.
14	HERRERA AGUILAR LAURA ESTEFANIA	1032798972			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	lauraaguilarestefani@gmail.com	3242651275	N/A	NO asistio
15	HURTADO CASAMACHIN DANNA SOFIA	1016950975			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	dannasofiahurtado2007@gmail.com	3108554647	N/A	Danna Hurtado.

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.

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 9 DEL MES DE Agosto DEL AÑO 2024. Ficha: 2942974

OBJETIVO (S) Realizar seguimiento etapa productiva Acta N. 26

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
16	LEAL BELLO SELENE ZHARIT	1031812746			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	seleneleal15@gmail.com	3044546322	N/A	No asistio
17	LEGUIZAMON LADINO PAULA ANDREA	1016950166			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	paulaladino40@gmail.com	3223299483	N/A	Paula Leguizamón
18	LOPEZ APONTE VALERIA MICHELL	1141514526			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	di_ani1208@hotmail.com	3144742878	N/A	NO asistio
19	MALAGON RODRIGUEZ JUAN DIEGO	1141516647			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	jd840175@gmail.com	3213653220	N/A	
20	MALAVER RUIZ JUAN DAVID	1016955066			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	jdmr200812091@gmail.com	3161987709	N/A	
21	MARQUEZ ALVARINO DANA MARCELA	1016027039			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	marquezdana2008@gmail.com	3229044042	N/A	dana Marquez
22	MEJIA FRANCO ANDREY CAMILO	1014195238			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	mejiafranco.0923@gmail.com	3143730685	N/A	Andrey
23	MENDEZ ACOSTA ALISSON	1028943956			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	alissonacosta030309@gmail.com	3214119435	N/A	Alisson Mendez
24	NIÑO GOMEZ SARA VALENTINA	1014203737			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	saravalentinaninogomez@gmail.com	3118284084	N/A	~~SARA~~
25	ORTIZ TOVAR ANA SOFIA	1016955612			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	anasofiaortiz0131@gmail.com	3108074246	N/A	Sofia
26	OVALLE BOLIVAR KAREN YULIETH	1016953036			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	ovallekaren49@gmail.com	3015887007	N/A	
27	PALOMINO ALVARINO SARA SOFIA	1019996212			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	midanteanimal@gmail.com	3202944857	N/A	
28	PIRAMANRIQUE LEGUIZAMON SEBASTIAN	1016954958			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	sebastianpiramanrique@gmail.com	3123251680	N/A	Sebastian
29	RAMIREZ TRUJILLO EMILY KATERIM	1011086976			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	ramirezemily2405@gmail.com	3016478844	N/A	Emily Ramirez
30	RODRIGUEZ RODRIGUEZ LAURA VALENTINA	1019995239			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	rodriguezvalentinalaura591@gmail.com	3026038621	N/A	Retiro.

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.

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 9 DEL MES DE Agosto DEL AÑO 2024. Ficha: 2942974

OBJETIVO (S) Realizar Seguimiento etapa productiva Acta N° 26.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
31	SANCHEZ ROA SHARON NAOMI	1019992534			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	sharonaomisr@gmail.com	3106897599	N/A	Sharon Sanchez.
32	SUAREZ REYESLAURA SOFIA	1014201199			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	sofreyes485@gmail.com	3143435198	N/A	Sofia Reyes
33	ZAPATA PINILLA MARIA ANGELICA	1016954313			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	mariaangelicazapatapinilla996@gmail.com	3134030271	N/A	Maria Zapata

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.

Ficha 2722155
Acta N° 27

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 13 **DEL MES DE** Agosto **DEL AÑO 2024.**

OBJETIVO (S) Realizar Seguimiento etapa productiva.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	ALBA PILAR GUEVARA SALAZAR	25.292.968		X		SENA CGA-ARTICULACIÓN	apguevaras@sena.edu.co	3103928216	N/A	
2	AMARA FERNANDEZ RIOS	1150184446			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	amarafernandezrios7@gmail.com		N/A	
3	ANDRES FELIPE CORREA FORERO	1016593810			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	andrescorreaf1@gmail.com		N/A	NO asistió
4	ANGEL ESTEBAN RODRIGUEZ MAHECHA	1025062720			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	anesroma9@gmail.com		N/A	
5	ARIANNA NAZARETH MARTINEZ ARDILA	1014313192			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	martinezarianna751@gmail.com		N/A	
6	DANNA CAMILA FONSECA ROBAYO	1031805250			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	fonsecarobayodannacamila05@gmail.com		N/A	
7	DANNA VALENTINA BARRERO ROMERO	1031650702			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	2909valebarrero@gmail.com		N/A	
8	ERICK SANTIAGO FUENTES RUIZ	1021398054			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	ssantiagofuentes2@gmail.com		N/A	Retirado
9	HEIDY VANNESA MORA CRUZ	1029984806			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	vc6375000@gmail.com		N/A	
10	JHIRETH ZAID ROBAYO MORENO	1031654527			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	robayojhireth23@gmail.com		N/A	
11	JHONATAN ALEXANDER RAYO RODRÍGUEZ	1034396466			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	jonatanrayo3@gmail.com		N/A	Retiro
12	JUAN FELIPE RODRIGUEZ CAICEDO	1019993786			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	juan03rodriguez985@gmail.com		N/A	
13	JULIAN CAMILO CASTRO VARGAS	1141715730			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	juliancamilocastrovargas555@gmail.com		N/A	Retrado
14	JULIANA CERON CAÑON	1028485651			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	julianaceronc07@gmail.com		N/A	
15	JULIETH PEREZ HERNANDEZ	1023377948			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	hjulieth533@gmail.com		N/A	

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.

Ficha: 2722155

Acta N. 27

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 13 **DEL MES DE** Agosto **DEL AÑO 2024.**

OBJETIVO (S) Realizar seguimiento etapa productiva

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
16	KAROL GABRIELA PINEDA FUQUEN	1016951926			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	karolgabriela2529@gmail.com		N/A	NO asistio
17	KAROL STEFANY BETANCOURT ROJAS	1016952448			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	karolstefany1016@gmail.com		N/A	Karol Betancourt.
18	LUIS MANUEL JIMENEZ SAMPAYO	1014206617			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	luis11jimenez0212@gmail.com		N/A	Luis Manuel
19	MARIA JOSE SILVA VENERA	1016949777			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	majose102006@gmail.com		N/A	
20	NATALY FABIANA LOPEZ DE LA TORRE	1021397726			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	dltfaby@gmail.com		N/A	Retirado
21	NICOLAS ANDREY CRUZ PARRA	1016950779			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	ginaparra91@gmail.com		N/A	Retirado
22	ÓSCAR FELIPE ORTIZ TOVAR	1016951913			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	oscarfelipeortiz0131@gmail.com		N/A	
23	SANTIAGO RODRIGUEZ TORRES	1014211870			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	santiagorodrigueztorres1808@gmail.com		N/A	
24	SARA CARRILLO HERNANDEZ	1034577032			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	sacrhr15@gmail.com		N/A	Sara Carrillo.
25	SHARA PINILLA DIAZ	1021395933			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	pinillasara12@gmail.com		N/A	Retirada
26	VALENTINA GARCIA AYALA	1016012954			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	valentinagarciaayala231@gmail.com		N/A	
27	VERONICA RODRIGUEZ RODRIDUEZ	1145224812			APRENDIZ	COLEGIO ANTONIO NARIÑO	verorodriguezr0712@gmail.com		N/A	Veronica R.

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.