PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villeta, octubre de 2024

Señor
JOHN ALEXANDER SAAVEDRA ZAPATA
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.6872906 DE 2024**
Coordinador Académico
Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial
Villeta - Cundinamarca

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.6872906 del año 2024

Juan Carlos Ramírez Vanegas, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80282990 de Villeta, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:

Se fija como valor total para el contrato la suma de Nueve millones seiscientos setenta y cinco mil trescientos cuarenta y ocho pesos m/cte. ($9.675.348,00) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago por el mes de octubre por valor de Tres millones doscientos setenta y cuatro mil setecientos treinta y tres pesos m/cte. ($ 3.274.733), b) Un segundo pago por el mes de noviembre de 2024 por valor de Cuatro millones cuatrocientos sesenta y cinco mil quinientos cuarenta y cinco pesos m/cte. ($4.465.545,00), c) Un último pago

por el mes de diciembre de 2024 por valor de Un millón novecientos treinta y cinco mil setenta pesos m/cte. ($ 1.935.070,00).

Plazo: Será hasta el 13 de diciembre de 2024.

OBJETO:
Prestación de servicios profesionales, tecnólogo y/o técnico para el desarrollo de las actividades de formación del nivel técnico, tecnológico y/o complementaría del programa Regular, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente, de acuerdo con las necesidades, la programación establecida y los productos de formación pactados del Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial - Regional Cundinamarca. Complementaria en Recursos Humanos

CLÁUSULA OBLIGACIONES ESPECÍFICAS FORMATO ANEXO AL CONTRATO

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo a las necesidades del centro de formación.	No se realizaron acciones para el presente mes.	No se realizaron acciones para el presente mes.
2	Registrar, verificar y hacer seguimiento en el SISTEMA SOFIA PLUS de manera oportuna de todas las actividades que de acuerdo con los procesos, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a). Registro de los juicios evaluativos; b). Creación de rutas y asociación de aprendices; c). Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, d). Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, como requisito para	Se realiza proceso de: a). Juicios evaluativos correspondiente a: Tco Peluquería Ficha 3065503 competencia “Fomentar la cultura emprendedora” según acta. b). Se crean y asocian rutas de las fichas 3110673, 3110678 y 3110681 de formación complementaria “Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización”	Reportes de juicios según Acta en correo. Evidencias en Documento anexo.

	la autorización del pago del periodo correspondiente.	d). Se presentan novedades de formación y asistencia en ficha 3065503.	Según acta enviada a correo y Evidencia en Documento anexo.
3	Implementar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad	Se aplican metodologías de formación presencial y herramientas TIC´s, correo electrónico, entre otras.	Documento anexo de evidencias. Desarrollo de actividades a través de correo y comunicación de información a través de Whats App y meet.
4	Apoyar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras.	Se presenta para el desarrollo de actividades, Guías de Aprendizaje competencia “Fomentar la cultura emprendedora” del técnico en Peluquería ficha 3065503. Guía de Aprendizaje formación complementaria “Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización” Fichas 3110673, 3110678 y 3110681.	Guías de Aprendizaje actualizadas con ajuste de actividades.
5	Conocer, aplicar y hacer cumplir el reglamento de aprendices.	Emisión de juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos por el reglamento. Control de inasistencias de aprendices.	Reporte de juicios en Acta, evidencia obligación 2. Archivo de Control de inasistencia.
6	Apoyar la evaluación de procesos contractuales de bienes y servicios que tengan relación con el área de su formación; así como el apoyo tecnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que correspondan a su área de formación a quien la subdirectora determine.	No se realizan acciones para tal proceso en este mes.	No se realizan acciones para tal proceso en este mes.
7	Asistir a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	No se realizan acciones en este mes.	No se realizan acciones en este mes.
8	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON	La certificación de la norma ya esta presentada y culminado su proceso.	Certificación de la norma según No.383399

	PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 240201056" y aportar el respectivo certificado de aprobación o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo, antes del 30 de junio del presente año.		950900240201056CC80282990C.
9	Atender la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el centro de formación.	Se atiende formación del Técnico en Peluquería Ficha 3065503 (36 Hrs).	Registro fotográfico. Soporte de evidencias adjuntas. Informe de apoyo a la formación. Reporte Horas.
10	Legalizar la apertura de los Grupos de Formación complementaria en el aplicativo SOFIA PLUS en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.	Se solicitó apertura de fichas para formación complementaria "Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización". Se obtuvo aprobación de las fichas 3110673, 3110678 y 3110681.	Evidencias en documento anexo, solicitud de fichas, solicitud de inscripción, reporte de inscritos, envío de información para matrícula; se crean y asocian aprendices.
11	Apoyar la gestión del programa para el posicionamiento Regional de acuerdo al Plan Estratégico del Centro de Formación.	Se apoya el proceso de formación ficha 3065503 (36Hrs) en el municipio de Vergara, región del Gualivá.	Según gestión del centro, evidencias en documento anexo, Ficha 3065503. Evidencias relacionadas en obligación #9.
12	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de formación de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección del centro.	De acuerdo con los lineamientos del centro, se apoya formación complementaria "Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización". Fichas 3110673, 28 inscritos; 3110678, 24 inscritos y 3110681, 26 inscritos.	De acuerdo a lineamientos del proceso de formación. Informe de apoyo a la formación. (reporte de horas) evidencias anexas en documento en la obligación #10.
13	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	Se realiza actividades de aprendizaje y formación con aplicativos a través Drive, Meet, correo, Whatsapp, entre otras.	Desarrollo de actividades en aplicaciones virtuales. Evidencias obligación #3. Referencias de

			material bibliográfico, videográfico, interactivo, etc. En Guías de aprendizaje anexas. Evidencias obligación #4.
14	Implementar y evaluar estrategias de retención a través de acciones que permitan garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades de formación, en coordinación con el area de bienestar y los apoyos administrativos de formación. Para tal efecto los reportes de inasistencia o deserción deben efectuarse de manera inmediata.	Se presenta reporte de inasistencia del técnico en Peluquería ficha 3065503. Se informa a través de Acta sobre el proceso formativo respecto de la inasistencia. Se presenta listado de asistentes a la formación.	Documento anexo de evidencias. Reporte de inasistencia. Evidencia obligación #5. Acta reporte de inasistencia ficha 3065503 en evidencia obligación #2.
15	Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.	No se realizaron acciones en este mes.	No se realizaron acciones en este mes.
16	Guardar absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual	Se guarda absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material por el desarrollo del objeto contractual.	Uso del correo institucional. Evidencia en documento anexo.
17	Cumplir con la programación concertada mensual en actividades de formación, por periodos fijos y con una programación mensual minimo de 160 horas. Dicha actividad será desarrollada en los 29 municipios de jurisdicción del centro de formación, en las jornadas mañana, tarde, noche o fin de semana; según la programación concertada con el respectivo coordinador.	Se cumple con la programación asignada, correspondiente a 128 horas. Se realiza formación en Tco Peluquería ficha 3065503 – Vergara. Competencia Transversal “Fomento de la cultura emprendedora” - 42 Hrs. Se realiza formación complementaria “Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización”. Ficha 3110673, 27 Hrs; 3110678, 27 Hrs; y 3110681, 36 Hrs.	Informe de apoyo a la formación. Ficha 3065503. Evidencias obligación #9. Reporte de horas Sofia plus.
18	Apoyar la formación complementaria de ser necesario	Se realiza formación complementaria “Servicio al	Solicitud de fichas, solicitud de

	para dar cumplimiento a los requerimientos y a las necesidades del centro de formación.	cliente desde las unidades administrativas de la organización". Ficha 3110673, 27 Hrs; 3110678, 27 Hrs; y 3110681, 36 Hrs.	inscripción, reporte de inscritos, envío de información para matrícula; se crean y asocian aprendices. Evidencia obligación #10. Reporte de horas. Evidencia en Obligación #17.
19	Hacer entrega al supervisor una vez inicie la formación y en todo caso antes del primer pago el proyecto formativo, la planeación pedagógica, las guias de aprendizaje, instrumentos de evaluación del programa y/o competencia a impartir; así como efectuar la creación y actualización en el respectivo portafolio según las actualizaciones de SIGA.	Guías con Información cargada y actualizada.	Portafolio Instructor.
20	Efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al respecto en elmplan de accion de la vigencia.	No se realizaron acciones en este mes.	No se realizaron acciones en este mes.
21	Apoyar el desarrollo de las diferentes etapas de las ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación, inscripción, registro y matrícula.	No se realizaron acciones en este mes.	No se realizaron acciones en este mes.
22	Programar y proponer giras tecnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la dirección de planeación y direccionamiento corporativo. Así como brindar el	No están previstas para el presente periodo.	No están previstas para el presente periodo.

	acompañamiento durante el desarrollo de las mismas.		
23	Estar en continua revisión de los sistemas de gestión de calidad SIGA, para la actualización de procesos y formatos aplicarlo en el proceso de formación correspondiente. Conformara un Archivo Digital y manual con los soportes de la Ejecución de la Formación (Proyecto de Formación, planeación pedagógica, plan de trabajo guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación).	Se siguen los procedimentos exigidos por el SIGA y se aplican los formatos actualizados de guías de aprendizaje y formatos exigidos en los procesos de formación.	Se presentan los formatos adjuntos y actualizados. Según papelería correspondiente al periodo. Evidencia anexa en Obligación #4.
24	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas que el Centro establezca, así como la formación de TIC´S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	No se realiza acciones en este mes.	No se realizaron acciones en este mes.
25	Apoyar en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y renovación de los mismos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo a lo establecido en la guía de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente	No se realiza acciones en este mes.	No se realizaron acciones en este mes.
26	Participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices	De acuerdo con la vigencia del presente contrato, no he sido designado durante este mes. .	No se realizaron acciones en este mes.
27	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.	De acuerdo con la vigencia del presente contrato, no he sido designado durante este mes.	No se realizaron acciones para el presente mes

28	Realizar la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	No se realizaron acciones para el presente mes	No se realizaron acciones para el presente mes
29	Recibir y responder por el uso, manejo y custodia de bienes entregados (ambientes de formación, materiales, equipos o herramientas) para el desarrollo de la formación en virtud de la ejecución de su contrato.	No se realizaron acciones para el presente mes	No se realizaron acciones para el presente mes
30	Reintegrar los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueren entregados para el desarrollo del programa de formación.	No se realizaron acciones para el presente mes	No se realizaron acciones para el presente mes
31	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA, de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad y que hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	No se realizaron acciones para el presente mes	No se realizaron acciones para el presente mes
32	Los documentos elaborados en función de la formación profesional integral del respectivo programa son propiedad del Servicio Nacional de Aprendizaje; donde el instructor deberá al final del contrato, realizar la entrega en archivo magnético de cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato al supervisor, quien deberá validar la información correspondiente.	Se siguen los procedimientos exigidos por el SIGA y se aplican los formatos en los procesos de formación.	Se presentan los formatos adjuntos y actualizados. Según papelería correspondiente al periodo. Evidencia en documento anexo.
33	Proyectar decorosamente la imagen corporativa del Servicio	Uso adecuado del logosímbolo SENA en prendas y material	Evidencia en documento anexo de

	Nacional de Aprendizaje, en las actuaciones dentro y fuera de la entidad, asumiendo una actitud ética en cada una de sus acciones.	publicitario para el ejercicio de la formación profesional o representación de la entidad en actividades oficiales según manual de marca (BrandBook) vigente en Compromiso. Envío de comunicaciones respetuosas al a través de medios institucionales.	obligación #9 de registro fotográfico portando prendas con el logo institucional de manera adecuada. Se difunde material publicitario oficial aprobado por el área de comunicaciones Captura de comunicaciones institucionales a través de correo electrónico oficial.
34	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se realizan todas las necesarias para el cumplimiento del objeto Contractual y según se requiera	Se realizan todas las necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.

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. 7940437207 de la planilla, operador SOI y periodo 09. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (85) folios

Cordialmente,

Firma



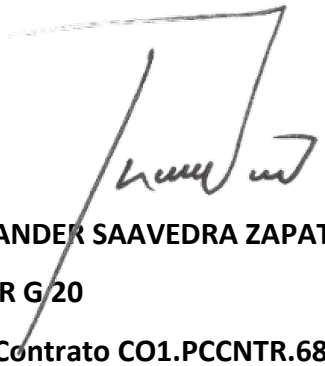
Juan Carlos Ramírez Vanegas

Contratista

C.C. No. 80282990

Recibí a satisfacción:

Firma



JOHN ALEXANDER SAAVEDRA ZAPATA

INSTRUCTOR G 20

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.6872906 DE 2024

Coordinador Académico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JUAN CARLOS RAMIREZ VANEGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

FECHA INICIAL: 01/10/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3110673 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3110678 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3110681 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 36,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 90,00

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: JUAN CARLOS RAMIREZ VANEGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

EVIDENCIAS

DEL PROCESO Y METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN

TECNICO EN PELUQUERIA FICHA 3065503

DEL MUNICIPIO DE VERGARA

FORMACION COMPLEMENTARIA

FICHA 3110673, 3110678 Y 3110681

MES DE OCTUBRE DE 2024

Obligación 2.

a). Juicios evaluativos. Reporte de asistencia y juicios evaluativos Ficha 3065503, Acta enviada al correo de coordinación.

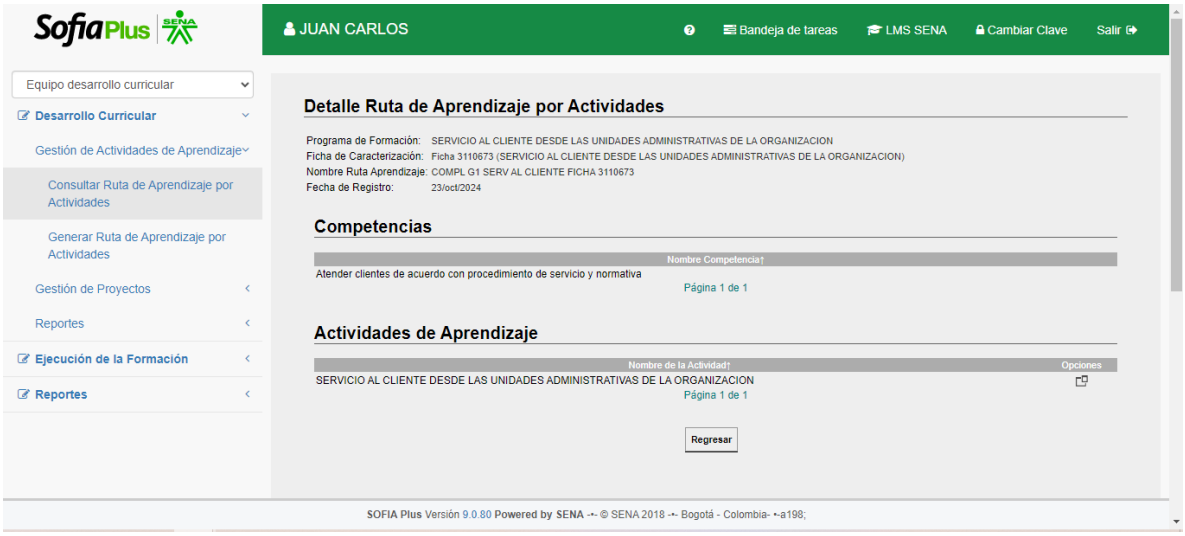
ACTA No. 01		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reporte de asistencia y juicios de evaluación competencia transversal "Fomento de la cultura emprendedora" Técnico en Peluquería ficha 3065503 del municipio de Vergara		
CIUDAD Y FECHA: Vergara, 30 de octubre de 2024.	**HORA INICIO:** 17:00	**HORA FIN:** 18:00
LUGAR Y/O ENLACE: Biblioteca Municipal – Vergara, Cundinamarca.	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** CDAE VILLETA	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Listado de asistentes a formación. 2. Listado de aprendices evaluados-aprobados en Sofía Plus.		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: 1. Presentar listado de aprendices asistentes a formación. 2. Relacionar los aprendices hábiles con estado aprobado.		

Evidencia correo. Enviado 30 oct 2024.

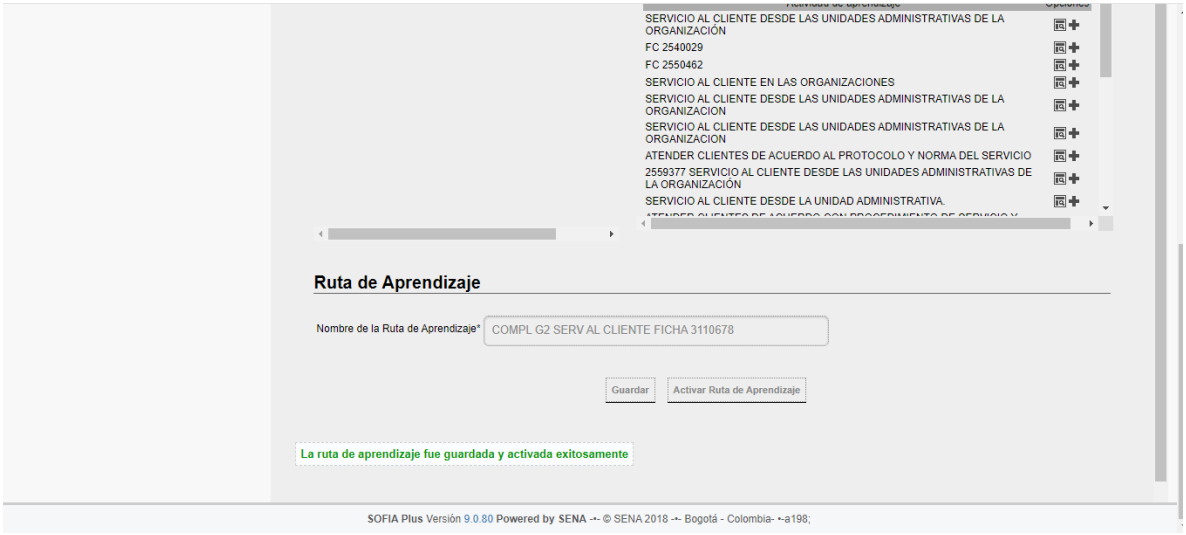


b). Se crean y asocian rutas de las fichas 3110673, 3110678 y 3110681 de formación complementaria “Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización”

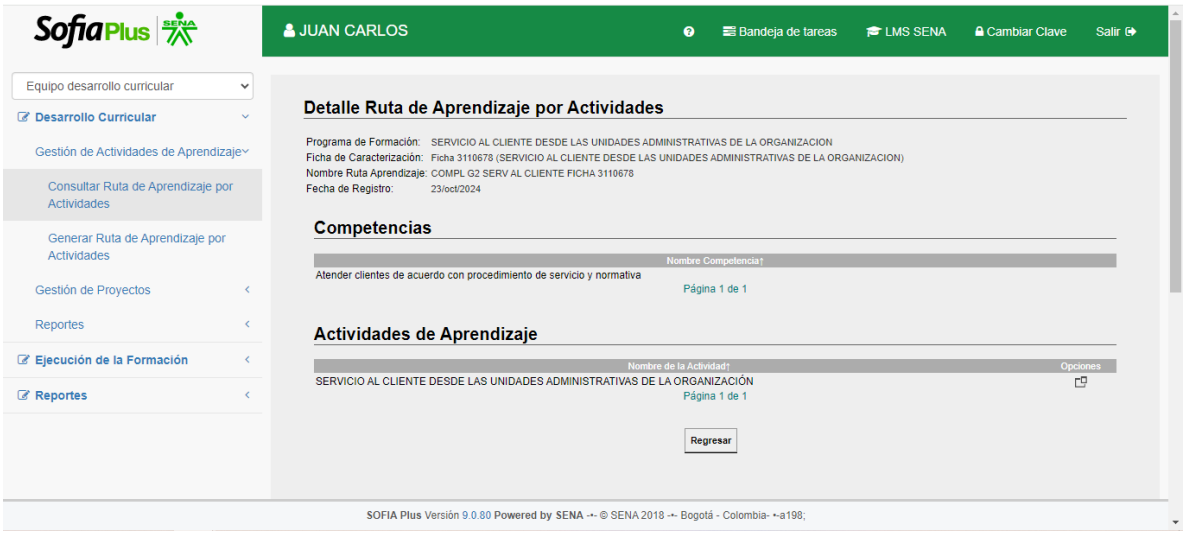


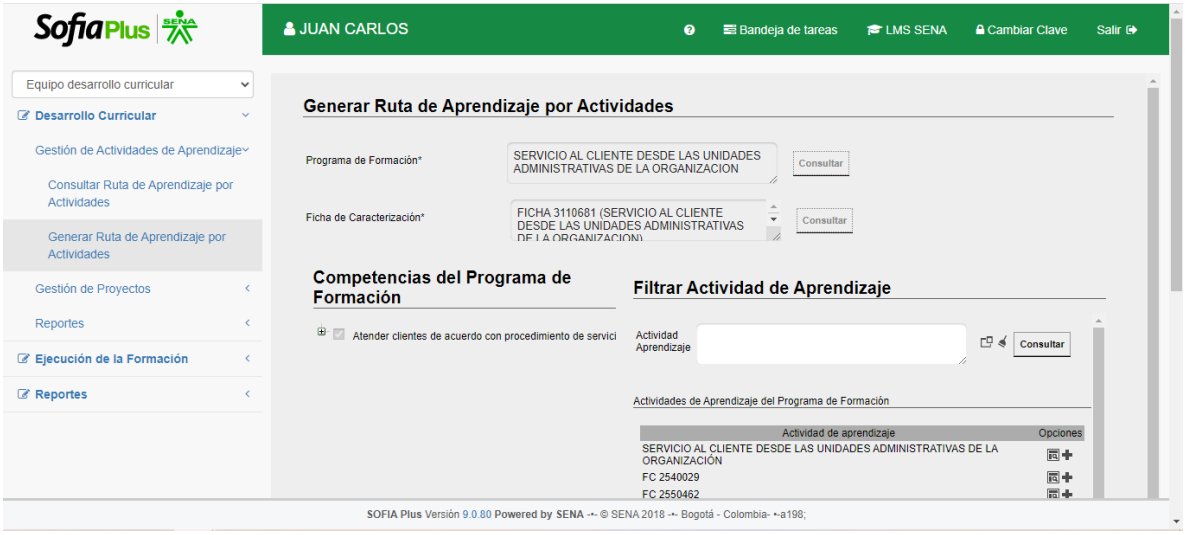


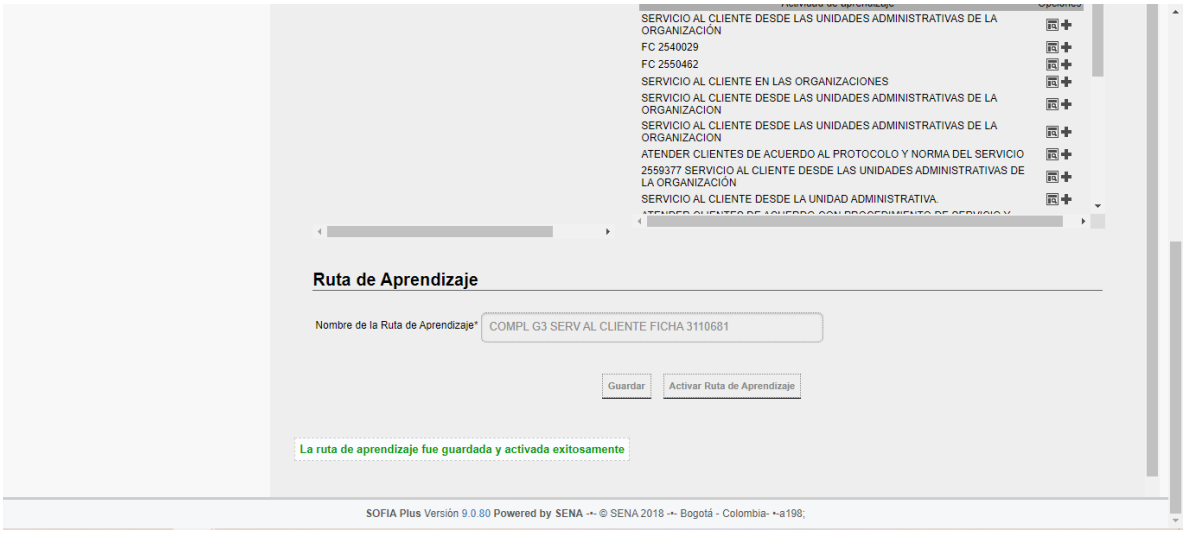



SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y NORMA DEL SERVICIO
2559377 SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
Ruta de Aprendizaje
Nombre de la Ruta de Aprendizaje*
COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
Guardar
Activar Ruta de Aprendizaje
La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;

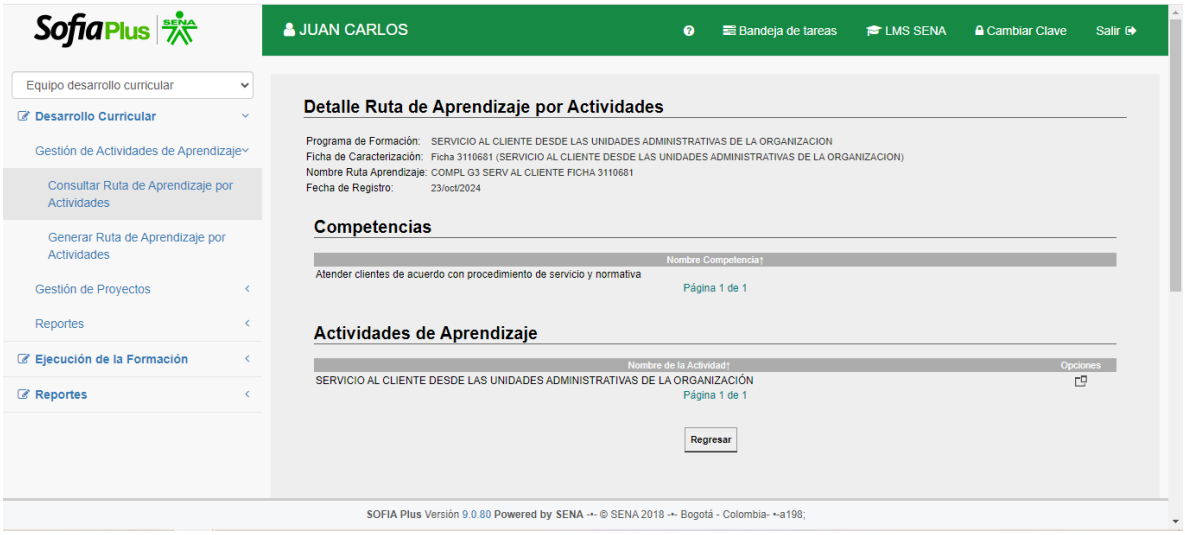

SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación:
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización:
FICHA 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Consultar
Ruta(s) de Aprendizaje por Actividades
Nombre
Fecha de Registro
Estado
Opciones
COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
23/oct/2024
Activa
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Detalle Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ficha de Caracterización: Ficha 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Nombre Ruta Aprendizaje: COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
Fecha de Registro: 23/oct/2024
Competencias
Nombre Competencia
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Página 1 de 1
Actividades de Aprendizaje
Nombre de la Actividad
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
Página 1 de 1
Regresar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación*
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización*
FICHA 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servici
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad Aprendizaje
Consultar
Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación
Actividad de aprendizaje
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y NORMA DEL SERVICIO
2559377 SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
Ruta de Aprendizaje
Nombre de la Ruta de Aprendizaje*
COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
Guardar
Activar Ruta de Aprendizaje
La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación:
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización:
FICHA 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Consultar
Ruta(s) de Aprendizaje por Actividades
Nombre
Fecha de Registro
Estado
Opciones
COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
23/oct/2024
Activa
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;



d). Se presentan novedades de formación y asistencia en ficha 3065503. Según Acta enviada al correo.

ACTA No. 01		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reporte de asistencia y juicios de evaluación competencia transversal "Fomento de la cultura emprendedora" Técnico en Peluquería ficha 3065503 del municipio de Vergara		
CIUDAD Y FECHA: Vergara, 30 de octubre de 2024.	**HORA INICIO:** 17:00	**HORA FIN:** 18:00
LUGAR Y/O ENLACE: Biblioteca Municipal – Vergara, Cundinamarca.	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** CDAE VILLETA	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Listado de asistentes a formación. 2. Listado de aprendices evaluados-aprobados en Sofía Plus.		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: 1. Presentar listado de aprendices asistentes a formación. 2. Relacionar los aprendices hábiles con estado aprobado.		

ACTA No. 01		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reporte de asistencia y juicios de evaluación competencia transversal “Fomento de la cultura emprendedora” Técnico en Peluquería ficha 3065503 del municipio de Vergara		
CIUDAD Y FECHA: Vergara, 30 de octubre de 2024.	**HORA INICIO:** 17:00	**HORA FIN:** 18:00
LUGAR Y/O ENLACE: Biblioteca Municipal – Vergara, Cundinamarca.	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** CDAE VILLETA	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Listado de asistentes a formación.
2. Listado de aprendices evaluados-aprobados en Sofía Plus.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Presentar listado de aprendices asistentes a formación.
2. Relacionar los aprendices hábiles con estado aprobado.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se entrega información de aprendices que asistieron a formación y juicio evaluativo de los aprendices de la ficha 3065503 – Técnico en Peluquería.

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1000929564	SEBASTIAN	GUERRA PEREZ
CC	1001098036	YINA PAOLA	GARCIA ORTIZ
CC	1007699553	LEIDY TATIANA	MONTAÑEZ CUFINO
CC	1014225454	KATERIN LISET	BUSTOS ALDANA
CC	1022330141	PIEDAD NORELA	SOTO GUZMAN
CC	1070969298	ADRIANA PATRICIA	RAMOS LUQUE
CC	1074928248	LUISA FERNANDA	CASTILLO MARTINEZ
CC	1074929372	PAOLA	HERNANDEZ VERA
CC	1074929524	TANIA CATALINA	BOHORQUEZ RAMIREZ
CC	1109297088	DIANA MARCELA	GUZMAN PEREZ
CC	21087961	SANDRA PATRICIA	SANCHEZ RAMIREZ
CC	21088519	YENI CONSTANZA	HERNANDEZ PIEDRAS
TI	1013120084	EVELYN	GRISALES SOTO
TI	1032680061	ASHLIE MARIANA	JURADO LAVERDE
TI	1074928651	DAMARIZ	RAMIREZ RODRIGUEZ

APRENDICES QUE ASISTIERON A FORMACIÓN

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos
CC	1001098036	YINA PAOLA	GARCIA ORTIZ
CC	1007699553	LEIDY TATIANA	MONTAÑEZ CUFINO
CC	1074928248	LUISA FERNANDA	CASTILLO MARTINEZ
CC	1074929524	TANIA CATALINA	BOHORQUEZ RAMIREZ
CC	21087961	SANDRA PATRICIA	SANCHEZ RAMIREZ
CC	21088519	YENI CONSTANZA	HERNANDEZ PIEDRAS
TI	1032680061	ASHLIE MARIANA	JURADO LAVERDE
TI	1074928651	DAMARIZ	RAMIREZ RODRIGUEZ

Competencia:

Fomento de la cultura emprendedora - 240201533

Resultados de aprendizaje:

1. Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
2. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.
3. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
4. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.

Aprendices aprobados:

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	JUICIO EVALUATIVO
CC	1001098036	YINA PAOLA	GARCIA ORTIZ	APROBADO
CC	1007699553	LEIDY TATIANA	MONTAÑEZ CUFINO	APROBADO
CC	1074928248	LUISA FERNANDA	CASTILLO MARTINEZ	APROBADO
CC	1074929524	TANIA CATALINA	BOHORQUEZ RAMIREZ	APROBADO
CC	21087961	SANDRA PATRICIA	SANCHEZ RAMIREZ	APROBADO
CC	21088519	YENI CONSTANZA	HERNANDEZ PIEDRAS	APROBADO
TI	1032680061	ASHLIE MARIANA	JURADO LAVERDE	APROBADO
TI	1074928651	DAMARIZ	RAMIREZ RODRIGUEZ	APROBADO

La guía de aprendizaje fue enviada en digital a cada aprendiz a través de sus correos.

Las evidencias del proceso fueron presentadas en documento anexo del informe de supervisión mensual de octubre de 2024.
CONCLUSIONES
El reporte de inscritos recibido de coordinación académica presentó un total de 15 aprendices matriculados, de los cuales 8 asistieron a formación, quienes, a su vez, estos últimos, SI cumplieron con las actividades de aprendizaje y resultados de aprendizaje. El registro del juicio evaluativo se realizará cuando se encuentren asociados a la ruta de aprendizaje, ya sea por el instructor del área técnica, de acuerdo a esta acta.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Realizar juicios evaluativos	Instructor área técnica	Cuando los aprendices se encuentren asociados a la ruta de aprendizaje

ASISTENTES:

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No-01 DEL DÍA 30 DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2024

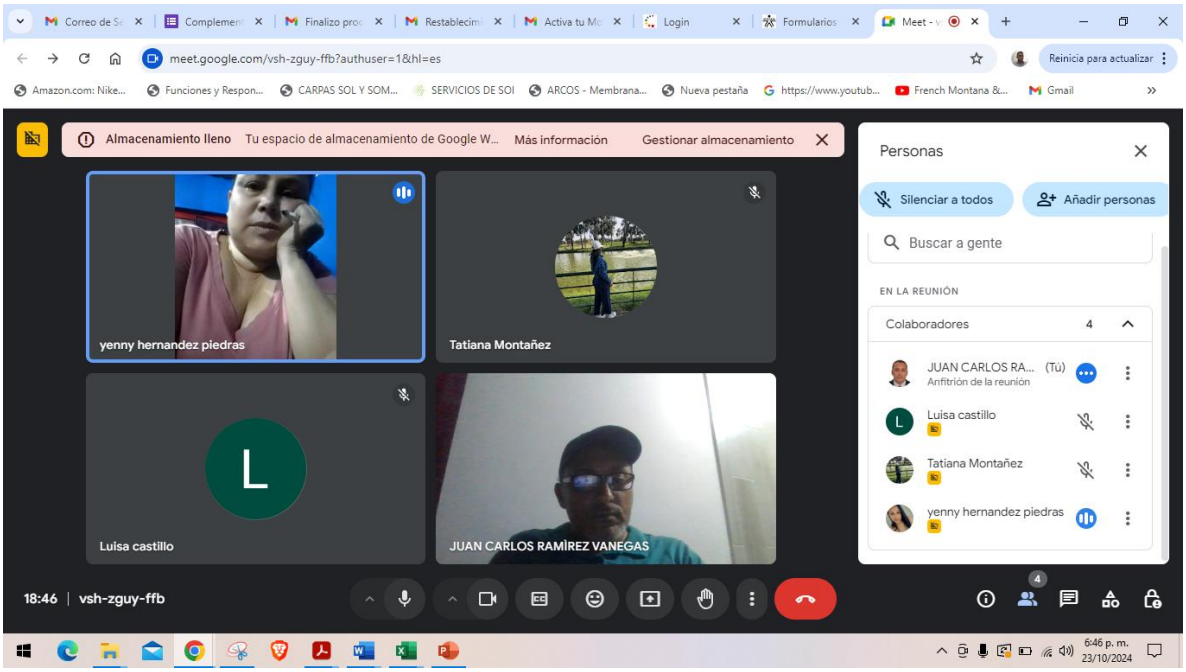
OBJETIVO (S)	1. Presentar listado de aprendices asistentes a formación. 2. Relacionar los aprendices hábiles con estado aprobado.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Juan Carlos Ramírez Vanegas	80282990		Instructor		SENA / CDAE / VILLETA	jcramirez0@misena.edu.co	3115896280	SI	
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										

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.

Obligación 3.

3. Se aplican metodologías de formación presencial y herramientas TIC´s, correo electrónico, entre otras.



Presentaciones para la Enseñanza-Aprendizaje

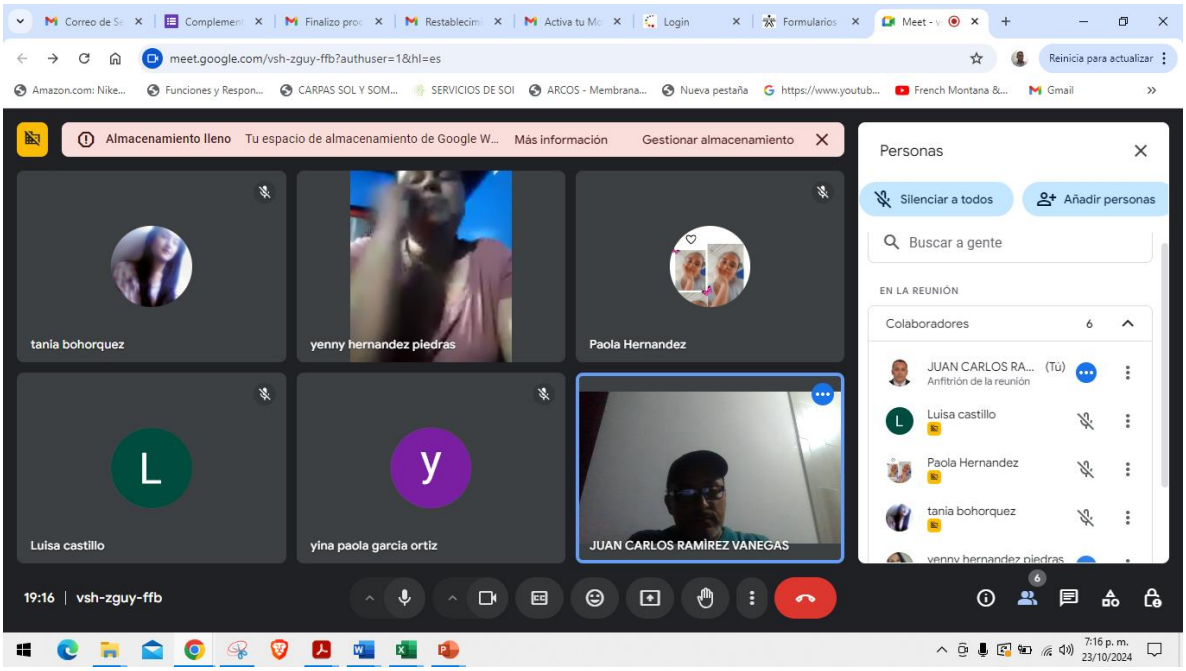


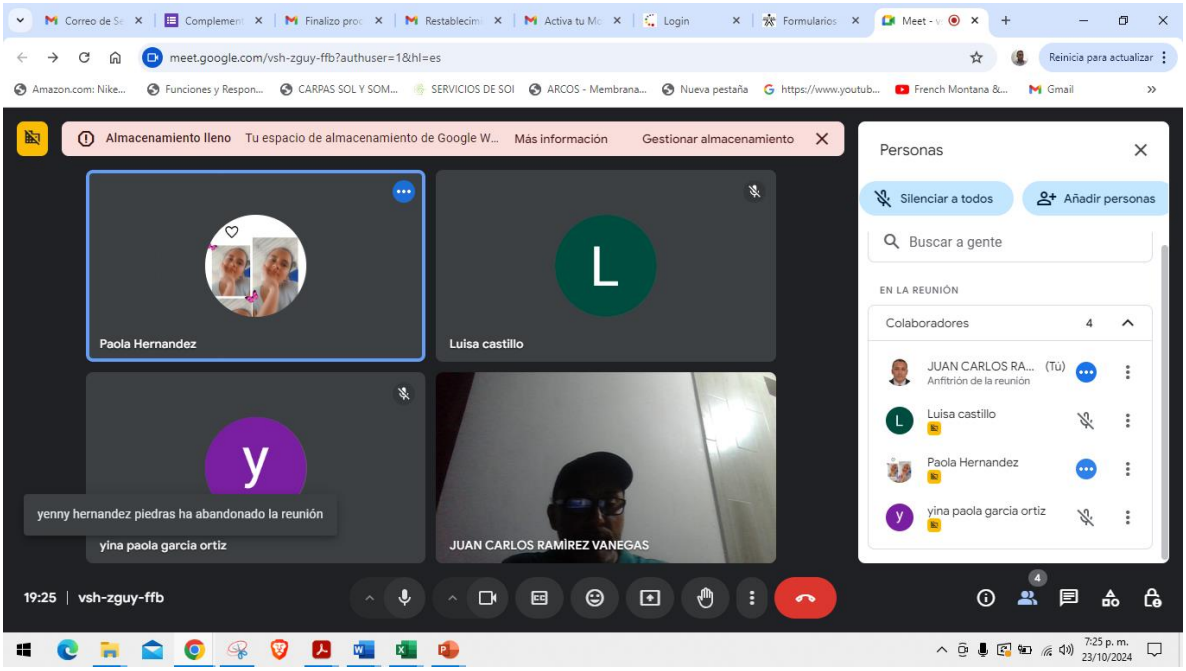
Fases del Diseño del Plan Estratégico

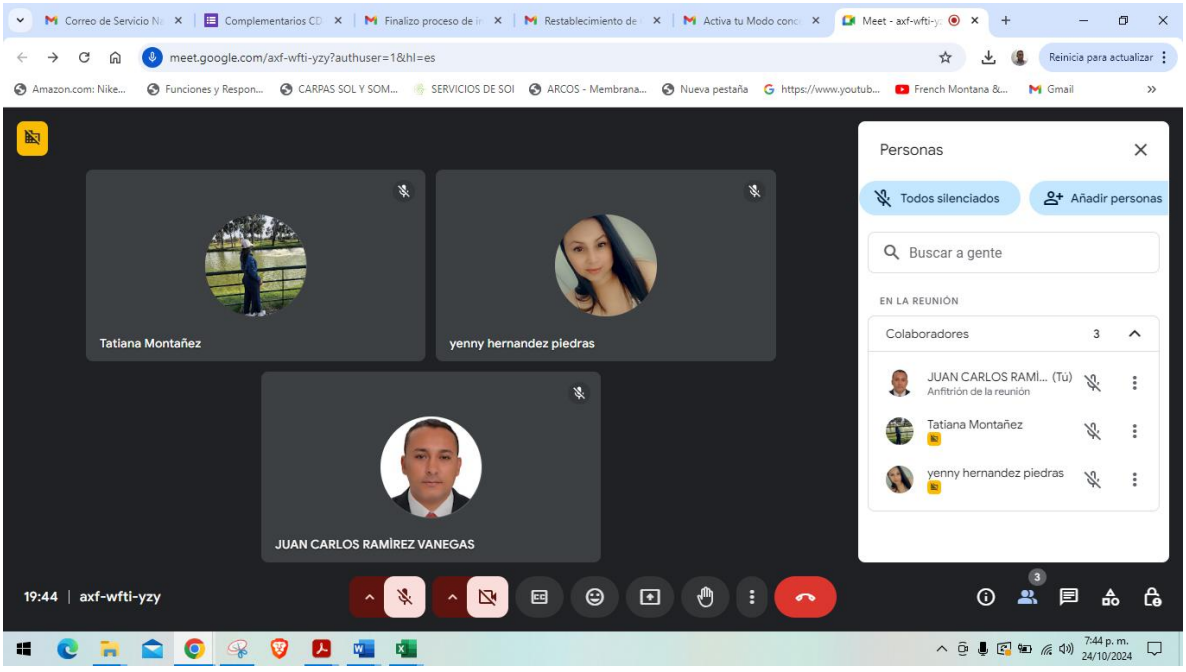
1. **Análisis del entorno**
2. **Definición de la misión, visión y valores**
3. **Establecimiento de objetivos**
4. **Desarrollo de estrategias**
5. **Implementación**
6. **Monitoreo y evaluación**

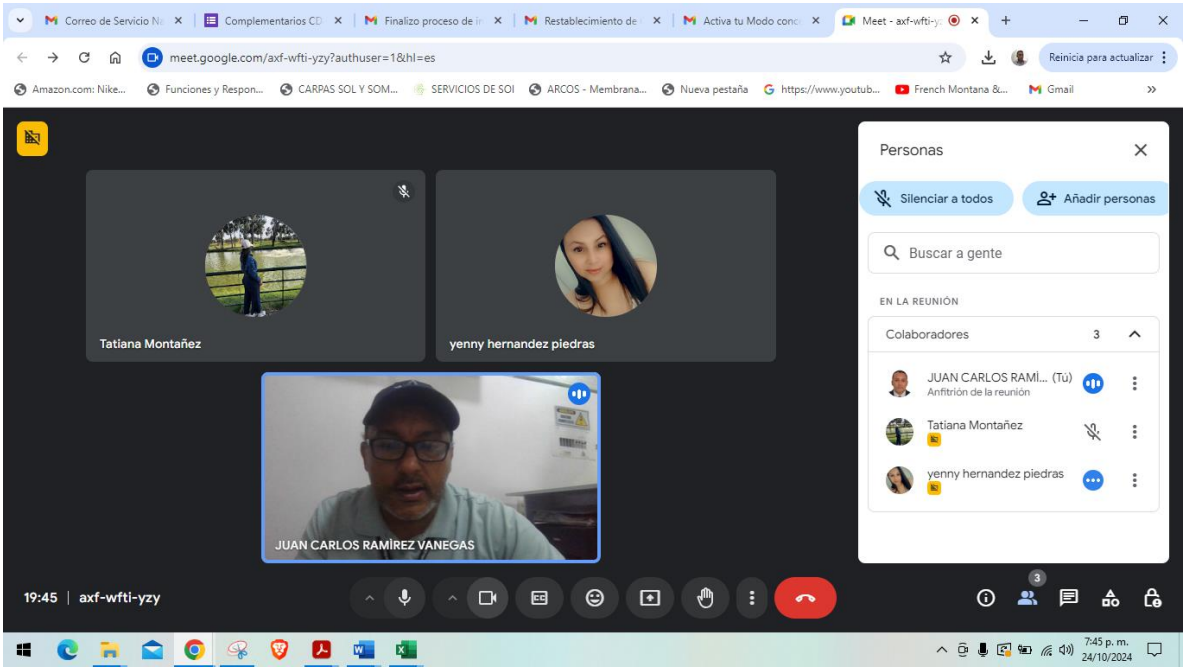
meet.google.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Ocultar

Conectividad MEET



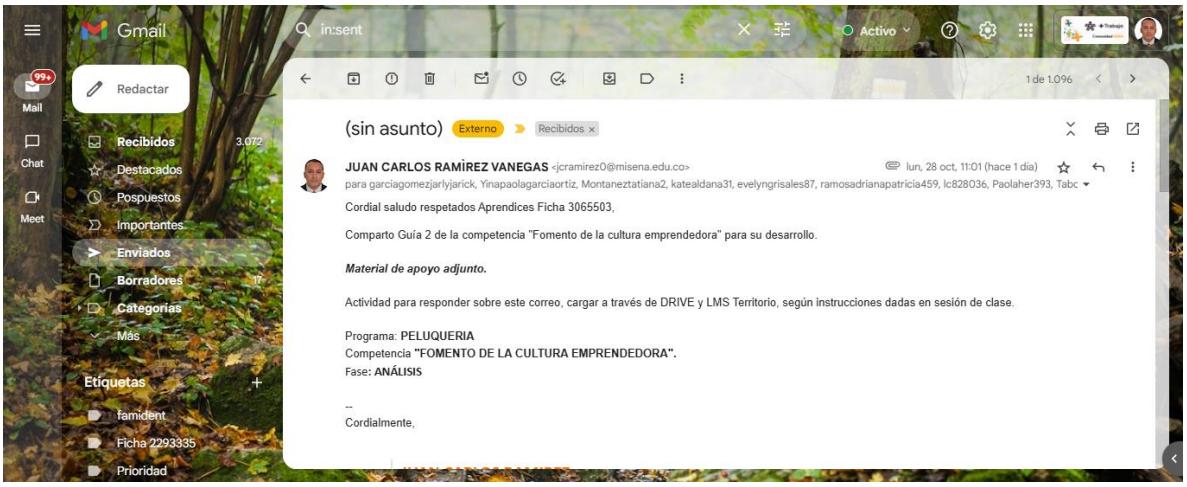

meet.google.com/vsh-zguy-ffb?authuser=1&hl=es
Almacenamiento lleno Tu espacio de almacenamiento de Google W... Más información Gestionar almacenamiento
Paola Hernandez
Luisa castillo
yenny hernandez piedras ha abandonado la reunión
yina paola garcia ortiz
JUAN CARLOS RAMÍREZ VANEGAS
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 4
JUAN CARLOS RA... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Luisa castillo
Paola Hernandez
yina paola garcia ortiz
19:25 | vsh-zguy-ffb
7:25 p. m.
23/10/2024


meet.google.com/axf-wfti-yzy?authuser=1&hl=es
Tatiana Montañez
yenny hernandez piedras
JUAN CARLOS RAMÍREZ VANEGAS
Personas
Todos silenciados
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 3
JUAN CARLOS RAMÍ... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Tatiana Montañez
yenny hernandez piedras
19:44 | axf-wfti-yzy
7:44 p. m.
24/10/2024



Envío de Guías de Aprendizaje a través de correo







Obligación 4.

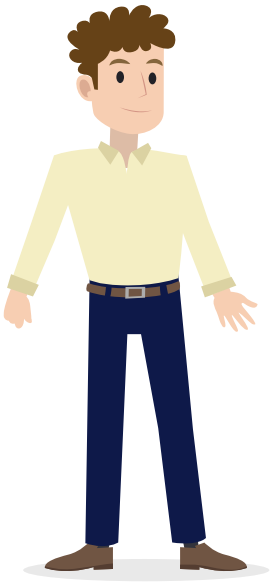
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Peluquería
- **Código del Programa de Formación:** 637307
- **Nombre del Proyecto:**
- **Fase del Proyecto:**
- **Actividad de Proyecto:**
- **Actividad de Aprendizaje AA**:
- **Competencia:** Fomento de la cultura emprendedora 240201533
- **Resultados de Aprendizaje:**
  1. Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. 2. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

2. PRESENTACIÓN



Al finalizar el desarrollo de las actividades de esta guia, usted diseñará las oportunidades de nuevos emprendimiento y reflexionará sobre el contexto de su entorno personal, social y productivo, ambos con el uso de técnicas y herramientas establecidas desde una cultura emprendedora que le permitirá elaborar propuestas novedosas tanto para usted como para las personas involucradas en la comunidad.

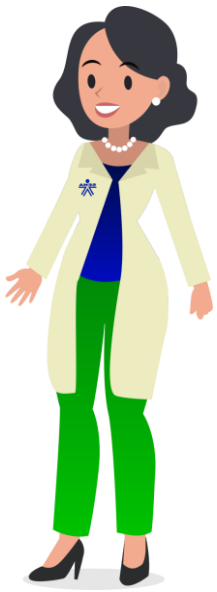
En un primer momento, usted realizará el análisis de un emprendimiento y los factores que la influyen y condicionan como el entorno general, el entorno empresarial y la herramienta PEST (político, económico, sociocultural y tecnológico). Recuerde que usted todavía no tiene una emprendimiento validado, pero debe pensar en estos elementos que pueden limitar su éxito.

En un segundo momento, descubrirá desde su propia perspectiva y reflexión la capacidad para definir un segmento de mercado.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión inicial ¿Qué es la cultura emprendedora para usted?

Apreciado aprendiz, ingrese al video denominado UNICAR, con el siguiente enlace:
https://www.youtube.com/watch?v=zQuAKxaAp4U&list=UUt5y885UFplu2okY39TBwCg&index=4



Realice una observación de carácter reflexivo y utilizando el método de lluvia de ideas, **liste** (5 a máximo 10) algunas ideas que pueda desarrollar en la comunidad teniendo en cuenta su contexto, sus habilidades y lo que le gusta hacer.

Lista de ideas para solucionar problemas identificados en la comunidad
1. 2. 3.

Clasifique las ideas, según el orden de importancia, de mayor a menor.

Al final de la sesión, expongan la lista de ideas a sus compañeros de acuerdo con las indicaciones de su instructor quien hará una retroalimentación.

3.2 Actividad de contextualización

Lea los documento que ha entregado su instructor como material complementario al aprendiz.

Desde sus conocimientos, **defina** los conceptos de: contexto general, contexto específico, entorno empresarial, análisis PEST(político, económico, social y tecnológico) y segmento del mercado.

Al finalizar la sesión, intervenga en el foro con las definiciones de dicha actividad.

3.3 Actividad de conceptualización

Identificación de la idea, del entorno y el segmento del mercado.

Caso de estudio*: "un aprendiz- emprendedor desea tener un negocio Salón de belleza-Peluquería"*

a. Teniendo en cuenta el caso anterior y los conceptos de: *contexto y entorno*, responda en subgupos y en un tiempo de 10 minutos la siguiente pregunta:.

¿Cual es el entorno general y el entorno específico de dicho emprendimiento?

Finalizada la sesión, realice una única diapositiva y socialícela de acuerdo a los lineamientos del Instructor

b. Teniendo en cuenta el caso anterior y los conceptos PEST (Politico, Económico, Social-cultural y Tecnológico), los participantes formarán sub grupos y definirán su entorno a través de un dibujo que refleje elementos de su medio geográfico o comercial, que les benefician o les afectan para iniciar un emprendimiento.

1. Los pasos a seguir son los siguientes:

   De acuerdo con las instrucciones dada por el instructor dibuje en una hoja o diapositiva el entorno próximo donde se desarrollará el emprendimiento, considerando la competencia, servicios empresariales, alcaldía, policía, áreas de mercado, centros comerciales, instituciones educativas, empresas comerciales, fabricas, talleres, carreteras, almacenes, bancos, iglesias, transporte, comunidades, zonas de riesgo, entre otros. Dentro del mapa deben quedar ubicado el emprendimiento.

   Finalizada la sesión, realice una única hoja o diapositiva y socialíce de acuerdo a los lineamientos del instructor

c. Teniendo el cuenta el caso anterior, los participantes definirán y caracterizarán a los posibles clientes o consumidores del servicio.

Redacte un documento con una idea de negocio, en el cual argumente las oportunidades de negocio en el o en un sector social y productivo e identique el grupo focal al cual va dirigido.

Tiempo : 6 horas **Evidencia:** Documento idea de negocio

3.4 Actividades de transferencia

Comparta con los compañeros el emprendimiento que desea desarrollar en su comunidad, teniendo en cuenta los diferentes entornos y al segmento de mercado que va dirigido.

Tiempo : 3 horas

Ambiente Requerido: Aula convencional,

Materiales y equipos: Equipo de cómputo, conexión a internet, Excel.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Documento idea de negocio	Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo. Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio	Técnica: Valoración de producto Instrumento: Lista de chequeo
Evidencias de Desempeño		Técnica: Instrumento:
Evidencia de Producto		Técnica: N/A Instrumento:

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Brainstorming (Lluvia de ideas) Es una técnica grupal, recomendable en nuestro contexto para grupos de entre 6 y 12 personas, que tiene como objetivo conseguir que todas las personas del equipo expresen sus ideas libremente, prescindiendo de espíritu crítico.

Contexto significa lo que rodea a un acontecimiento o hecho. Es un marco, un ambiente, un entorno, físico o simbólico, un conjunto de fenómenos, situaciones y circunstancias.

Creatividad es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo"

Cultura del emprendimiento es el entorno cultural que favorece el desarrollo de proyectos emprendedores, entendidos como procesos de fundación de actividades, proyectos, empresas lucrativas o no, de índole económica, social, política, o también se refiere a renovación o reingenierías de procesos existentes

Entorno Conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, etc., que rodean una cosa o a una persona, colectividad o época e influyen en su estado o desarrollo.

Entorno general: se refiere al marco global o conjunto de factores que afectan de la misma manera a todas las empresas de una determinada sociedad o ámbito geográfico.

Entorno empresarial: es el conjunto de factores que influyen en la actividad de una compañía. Pueden tener un origen interno o externo y son de distinta naturaleza

Emprendimiento: Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a acabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad

Idea de negocio: es un concepto que puede ser usado para obtener beneficios económicos, generalmente mediante el intercambio de productos o servicios a cambio de dinero, y que sigue un patrón definido y único.

Innovación es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos, aunque también es posible en la implementación de elementos totalmente nuevos.

Matriz DOFA o análisis SWOT (siglas en inglés) es una herramienta para determinar estrategias en organizaciones, proyectos, personas o grupos, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas).

Plan de Mejoramiento es un conjunto de acciones sistemáticas que propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de la entidad, el cual se construye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado por los diferentes entes de control.

Segmento del mercado: divide un mercado en segmentos más pequeños de compradores que tienen diferentes necesidades, características y comportamientos que requieren estrategias o mezclas de marketing diferenciadas

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Acosta Romero, G. A.; Pérez Pertuz, J.; Rodríguez Pérez, M.; Valenzuela Barón, M. L. (2017). Cartilla Emprendimiento. Bogotá: SENA. Primera Edición.

Bayas, D. B. (2015). Características Emprendedoras Personales (CEP) De hombres y mujeres gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba: investigación 2010-2011. Ciencia Unemi, 6(9), 62-68.

Hernández, E. R. (2014). Avances de EMPRETEC® en Colombia, como programa para el fortalecimiento de las características del comportamiento emprendedor. INVENTUM, 9(16), 33-39.

Hidalgo Proaño, L. F. (2014). La cultura del emprendimiento y su formación. Alternativas, 15(1), 46-50.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Maria Piedad Rendon	Instructora	Centro Para La Formación Cafetera, R. Caldas	
	Omar Libardo Villarreal	Instructor	C. Internacional de producción limpia R. Nariño	10/07/2020
	Luis José Barrios de la Hoz	Metodólogo diseño curricular	Centro para el Desarrollo Agroecologico y Agroindustrial	
	Marcela Plata Gómez	Instructora (Adaptación imágenes)	Centro Nacional de la Industría Gráfica y afines	
	Rubiela Rodriguez Hernandez	Profesional	Dirección Formación Profesional.	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Juan Carlos Ramírez	Instructor	CDAE Villeta	15-oct-2024	Ajuste actividades

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Peluquería
- **Código del Programa de Formación:** 637307
- **Nombre del Proyecto:**
- **Fase del Proyecto:**
- **Actividad de Proyecto:**
- **Actividad de Aprendizaje AA**:
- **Competencia:** Fomento de la cultura emprendedora 240201533
- **Resultados de Aprendizaje:**
  3. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora 4. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación

2. PRESENTACIÓN



En la cultura emprendedora, el plan de negocio consolida acciones como: plantear la idea de negocio de manera formal con un conjunto de objetivos, definir estrategias para identificar y planear el camino a seguir.

Si las personas no saben hacia donde dirigen la acción, acabarán en el camino equivocado. "Si no sabes adónde vas, cualquier camino es bueno".

Bienvenido al trabajo en el cual usted puede contar con la orientación del instructor, el trabajo colaborativo y los demás actores de la comunidad educativa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

3.1 Actividades de Reflexión inicial



Apreciado aprendiz, a través de esta actividad "caso de Matias Leiva" usted tendrá el primer acercamiento hacia la importancia de estructurar un plan de negocios, para ello:

Registre en el siguiente cuadro, cuáles fueron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tuvo Matías Leiva, con base en el video, que se encuentra en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/watch?v=mw0rVERvpo8

En seguida el instructor dará los lineammientnos para compartir en clases sus puntos de vista y la importancia de estructurar un plan de negocio

Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Amenazas

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para



Describa y conteste, o comparta a través de un conversatorio, orientado por su instructor, una experiencia de emprendimiento que conozca en su barrio, familia, amigos o comunidad empresarial, destacando los siguientes aspectos:

- ✓ Cómo nació el **emprendimiento**
- ✓ El dueño del emprendiiento elaboró un **documento esrito**
- ✓ Qué **obstáculos** encontró para desarrollar el emprendimiento
- ✓ Qué **estrategias** utilizó para salir adelante con su emprendimiento

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorizació



Investiga acerca de la "ESTUCTURA PLAN DE NEGOCIOS" (material complementario), realice en grupo de aprendices la siguiente actividad:

El diseño de esta guía tiene como objetivo facilitar el proceso de formulación de planes de negocio para el programa fondo emprender.

En seguida, **se hará entrega** de un vocabulario técnico sobre los conceptos del plan de negocio para que se realice una sopa de letras.

- Plan de negocio
- Emprendimiento – Emprendedor
- Innovación - Socios
- Valor - Perfil
- Producto- Equipo
- Consumidor - Venta
- Distribución - Compra
- Precio - Ingresos
- Costos - Procesos
- Meta- Nicho
- Oferta

Resuelva en grupos las siguientes preguntas basado en la estructura y los conceptos del Plan de Negocio:

Situación: "***un grupo de aprendices están validando de manera teórica su emprendimiento sobre colocar un puesto para venta de empanadas***"

¡Por dónde hay que empezar!

¿Qué es exactamente lo que vamos a vender? :

¿Vamos a vender empanadas refrigeradas y empacadas al vacío o vamos a vender empanadas típicas?

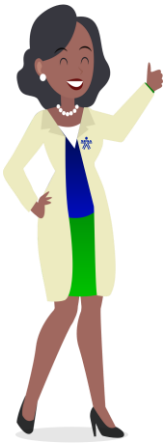
¿Si son típicas: las fabricamos o distribuimos?

¿Vamos a vender distintos tipos de empanadas? ¿añejo, por ejemplo?

¿Vamos a vender otros productos en el puesto?

¿Va a funcionar el negocio todo el año o solo en fiestas de la región?

Analiza: Emprender y hacer un plan de negocio tiene que ver con hacerse preguntas. Se puede resumir en trece preguntas:



1. ¿Qué vas a vender?
2. ¿Quién lo va a comprar?
3. ¿Cómo va a ayudar a tu cliente ese producto que le vendes?
4. ¿Dónde lo vas a vender?
5. ¿Cómo lo vas a fabricar?
6. ¿Cuánto vas a cobrar por el producto?
7. ¿Cómo te va a pagar el cliente?
8. ¿Vas a tener otras vías de ingresos adicionales?
9. ¿Cómo se enterarán los clientes que te interesan de que tú estás vendiendo tu producto?
10. ¿Cómo vas a conseguir que los clientes te recomienden?
11. ¿Cuándo consideras que tendrás éxito? (Número de clientes, volumen de ingresos, otros…).
12. ¿Cuáles son los principales obstáculos con los que te vas a encontrar para vender tu producto?
13. ¿Cómo vas a solucionar esos obstáculos?

Responda las preguntas anteriores de acuerdo al plan o idea de negocio presentado.

Diligencie el siguiente cuadro de acuerdo con las preguntas señaladas, teniendo en cuenta el video de Henry Ford, que se encuentra en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/watch?v=ROA4qENKbok

ESTRUCTURA PLAN DE NEGOCIO

Aspectos del Plan de negocios	Pregunta	Respuestas	Ajuste según el caso
Perfil del cliente	¿Por qué es importante identificar el perfil del cliente?		
Mercado	¿Por qué es importante conocer el mercado y plantear estrategias?		
Producción	¿Por qué es importante tener maquinaria tecnifica y mejorar de manera permanente los procesos?		
Financiera	¿Por qué es importante conocer la estructura de costos y el flujo de ingreso?		
Administrativa	¿Por qué es importante tener una estructura organizacional, perfiles y funciones de los cargos?		
Riesgos	¿Por qué es importante conocer las posibles causa o riesgos que pueden llevar al fracaso la empresa?		

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Actividad 1



Elabore el plan de negocio, teniendo en cuenta las 13 preguntas propuestas en la actividad.

Presente su idea o Plan de negocio a traves de documento en PDF o power point o la aplicación que desee.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Documento Perfil plan de negocio	Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio	**Técnica**: Validación de producto **Instrumento:** Lista de chequeo
Evidencias de Desempeño		**Técnica:** **Instrumento**:
Evidencias de Producto: Cuadro Estructura Plan de Negocio.	Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo	**Técnica:** Valoración de producto **Instrumento**: Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud: valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presenta una persona respecto de un objeto o idea.

Canal de distribución: lo podríamos definir como «áreas económicas» totalmente activas, a través de las cuales el fabricante coloca sus productos o servicios en manos del consumidor final.

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Consumidor: es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero. También se define como aquel que consume o compra productos para el consumo.

Costos: Son aquellos que influyen directamente en la producción o fabricación de un producto o servicio e influirá en el precio final del mismo

Cultura del emprendimiento es el entorno cultural que favorece el desarrollo de proyectos emprendedores, entendidos como procesos de fundación de actividades, proyectos, empresas lucrativas o no, de índole económica, social, política, o también se refiere a renovación o reingenierías de procesos existentes.

Emprendimiento: Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a acabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad.

Equipo de trabajo: es un conjunto de personas con habilidades complementarias que realizan una tarea produciendo una sinergia y alcanzando resultados

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

I**ngresos**: Las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios

Innovación es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos, aunque también es posible en la implementación de elementos totalmente nuevos.

Recursos: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

Procesos: Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

Perfil del cliente: es un concepto que engloba las características que definen al cliente actual o al potencial de un servicio o producto

Plan de negocio es un planteamiento formal de una idea, proyecto o iniciativa empresarial con un conjunto de objetivos, que se constituye como una fase de proyección y evaluación.

Precio: es el pago o recompensa que se asigna a la obtención de bienes o servicios o, más en general, a una mercancía cualquiera

Producto: es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo.

Propuesta de valor: es una estrategia empresarial que maximiza la demanda a través de configurar óptimamente la oferta.

Ventas: son actividades relacionadas con la venta o la cantidad de bienes vendidos en un período de tiempo determinado

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Viniegra, S (2007) *Entendiendo el plan de negocio: una herramienta para entender mejor el plan de negocio en la actualidad*

https://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/modelo-creacion-empresas-alumnos-primaria-puesto-limonada/

https://www.youtube.com/watch?v=mw0rVERvpo8

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Maria Piedad Rendon	Instructora	Centro Para La Formación Cafetera, R. Caldas	
	Omar Libardo Villarreal	Instructor	C. Internacional de producción limpia R. Nariño	10/07/2020

	Luis José Barrios de la Hoz Marcela Plata Gómez Rubiela Rodriguez Hernandez	Metodólogo diseño curricular Instructora (Adaptación imágenes) Profesional	Centro para el Desarrollo Agroecologico y Agroindustrial Centro Nacional de la Industría Gráfica y afines Dirección Formación Profesional.	

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Juan Carlos Ramírez	Instructor	CDAE Villeta	15-oct-2024	Ajuste actividades

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13530003
- **Nombre del Proyecto:** Formación complementaria Ficha 3110673
- **Fase del Proyecto:**
- **Actividad de Proyecto:**
- **Actividad de Aprendizaje AA**:
- **Competencia:** Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización
- **Resultados de Aprendizaje:**
  -Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
  -Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
  -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.

2. PRESENTACIÓN



Queridos aprendices, con la presente guía continuaremos con la competencia de servicio al cliente, en esta se estudiarán requerimientos del cliente según políticas de la institución, estrategias del servicio, clases de clientes, entre otros conceptos básicos de servicio al cliente.

Actualmente el servicio al cliente es un elemento fundamental para el desarrollo de una empresa y una de las armas poderosas para lograr

la DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA en los mercados y aumentar la ventaja competitiva sustancial y sostenible.

Es fundamental crear una CULTURA DE SERVICIO con Programas de Fidelización para aumentar la satisfacción de los clientes.

Saber dirigirnos al cliente es de vital importancia, es la imagen que vendemos, no solo queda bien representada nuestra imagen ante la persona que se acerca a obtener información o que sean resueltas sus inquietudes, también La Empresa, Institución o lugar de trabajo donde estemos, ya que los servicios que presta dicha Empresa debe ser dados a conocer de una manera muy cordial y acertada de modo que el visitante o interesado en conocer más sobre esta Entidad no quede con interrogantes, sino que la información suministrada haya satisfecho sus inquietudes.

Su capacidad competitiva en el mercado laboral y empresarial depende del grado de conocimiento que usted como aprendiz adquiera en la investigación y desarrollo de los diferentes temas y actividades, aplicando las técnicas didácticas activas que permitan comunicar efectivamente la información de conocimiento a los demás grupos de trabajo y al mismo tiempo brindar en su organización una excelente atención al cliente interno y externo.



Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

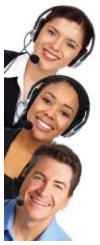
SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente se refiere a la relación que hay entre un proveedor de productos o servicios y aquellas personas que utilizan o compran sus productos o servicios. De acuerdo a Asset Skills, es "la suma total de lo que hace una organización para satisfacer las expectativas de los clientes y producir su satisfacción". El servicio al cliente se refiere a la comprensión tanto de la naturaleza de los clientes, en el pasado, presente y futuro de la organización, de las características y beneficios de los productos o servicios que presta y el proceso transaccional completo, desde el conocimiento inicial de un cliente potencial hasta la satisfacción post-compra.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las **comunicaciones**, sustentando el **trabajo en equipo**, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.
Las empresas tienen como objetivo principal vender sus productos en el mercado. Y para conseguirlo necesitan primero presentar el producto a sus clientes para que lo conozcan. Esa es una función del marketing.

Las TIC facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de muchas maneras distintas. Por ejemplo:

- El **correo electrónico** nos permite enviar todo tipo de información y comunicados a nuestros clientes. Podemos enviarles un catálogo de productos, una felicitación de navidad o un boletín de noticias, sin prácticamente ningún coste. Las TIC lo hacen posible.



- Una **página web** donde exponer nuestros productos permite que los clientes interesados encuentren nuestros

productos fácilmente en Internet y contacten con nosotros. También permite transmitir al mundo nuestra filosofía de empresa.

- Un **sistema de gestión de clientes** informatizado (también conocido por sus siglas en inglés como CRM) nos permite conocer mejor a nuestros clientes, analizando sus hábitos y su historial de compras. Así podemos planificar mejor nuestras acciones de venta y también gestionar de forma eficaz de las diferentes áreas de negocio de la empresa

3.1. Actividades de Reflexión inicial.



Actividad 1 Individual: **Foro Analice y Responda:**

1. Analiza, interpreta y responde lo que entiendes de la frase de la imagen del Sr. Philip Kotler quien es un reconocido economista y especialista en mercadeo

*"**La clave para retener a clientes es la satisfacción de los clientes**. Un cliente muy satisfecho se mantiene leal más tiempo, compra más, habla favorablemente acerca de la empresa y sus productos, presta menos atención a la competencia y es menos sensible al precio."*

2. ¿El éxito de una empresa depende de la satisfacción del cliente? Argumente su respuesta.

La evidencia debe ser presentada a través del foro de actividades o según indicaciones de su Instructor.

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

Actividad 2 Individual: **Cuestionario Comunicación Empresarial**

Resolver las actividades propuestas sobre comunicación empresarial, utilice el material de apoyo entregado:

1). Responda el cuestionario propuesto con base en el documento anexo sobre comunicación empresarial y tipología de la comunicación:

- ¿Qué es comunicación empresarial?
- ¿Por qué es importante aplicarlo en las organizaciones?
- ¿Cuáles son las funciones de la comunicación empresarial?
- ¿A qué hace referencia la comunicación como factor dinámico?
- Explique Comunicación formal y comunicación informal.
- Del tema Tipología de la comunicación en la organización, explique la clasificación que se realiza empezando por según la forma de expresión.
- Explique la comunicación Unidireccional y Bidireccional.
- Explique la comunicación Interna y la comunicación Externa.

2). Describir una situación en la que le hayan brindado un buen servicio y una en la que le hayan brindado un mal servicio, según las indicaciones del instructor.

3). Investigue en una empresa cuál es el conducto regular para el proceso de toma de decisión en cualquier situación presentada en la organización y cuáles son los pasos que se recomiendan para la solución de problemas. **(Material de apoyo doc. Ejemplo Conducto Regular)**

Realiza esta actividad a través de evidencia en la Black Board – LMS, según las indicaciones de su Instructor.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTOS Y TEORIA)

Actividad N° 3. **Individual: 10 Mandamientos del servicio al cliente**

Con base al material de apoyo entregado por su Instructor o investigación propia a través de internet.

Realizar una presentación en power point o descripción verbal sobre los 10 mandamientos del servicio al cliente.

Desarrollar actividades y a su vez en los foros o evidencias a través de la plataforma LMS, según indicaciones por su Instructor.

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Actividad No 4. **Individual y/o Grupal. Folleto o cuadernillo con protocolos de la empresa.**

Investigue libremente acerca de protocolos de servicio.

1. Después de su investigación sobre protocolos del servicio. Elaborar un folleto con los protocolos de servicio al cliente, donde se contemple las formas de contacto con el cliente **(Personal, Telefónica, Escrita y virtual)** teniendo en cuenta la empresa de estudio:

    - Protocolo de Atención Personal
    - Protocolo de Atención Escrita (PQRS)
    - Protocolo de Atención Virtual
    - Protocolo de Atención Telefónica

Entregar Folleto, cuadernillo o documento donde indique los protocolos que se deben manejar en la empresa de estudio e investigación de su proyecto formativo.

Entregar evidencia según indicaciones de su Instructor en medio digital, a través de la plataforma.

NOTA:

ESTA GUIA TIENE ACTIVIDADES PARA SER DESARROLLADAS CONJUNTAMENTE EN LOS FOROS DE PARTICIPACIÓN EN LA PLATAFORMA LMS, SEGÚN LAS INDICACIONES DADAS POR SU INSTRUCTOR.

DE IGUAL FORMA LAS GUIAS DEBEN SER DESARROLLADAS EN FORMATO WORD Y SER CARGADAS TANTO EN LA PLATAFORMA (LUGAR QUE INDIQUE SU INSTRUCTOR) COMO TAMBIÉN EN EL DRIVE.

AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y MATERIALES

- Ambiente Requerido: Ambientes de aprendizaje: ambientes virtuales, LMS (Blackboard) Territorium, Drive, Correo electrónico, Whatsapp, Meet. Ambientes productivos reales para desarrollo de prácticas.

- Materiales:
  Materiales de formación propios. (Equipos/Herramientas): Equipos de cómputo, celulares personales, con aplicaciones ofimáticas y conexión a internet.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Cuestionarios: -Comunicación Empresarial -Servicio al cliente. **Evidencias de Desempeño** Actividades propuestas sobre mensajes transmitidos, comunicación formal e informal y conducto regular.	Provee cuidados y mantenimiento preventivo a la tecnología informática disponible Sigue protocolos de comunicación, según lo dispuesto en la organización.	**Técnicas:** Trabajo escrito, Ensayo, solicitud de productos. Análisis de casos, Observación directa, Juego de roles. **Instrumento:** listas de chequeo

Actividades Colchas de retazos y mandamientos de servicio al cliente **Evidencia de Producto:** Folleto sobre protocolos de servicio	Utiliza equipos ofimáticos en la elaboración de documentos, de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conocimiento del cliente: Es el sistema de conocimiento del cliente. Identificación personal de los clientes personalización de servicios, bases de datos.

Calidad en el Servicio: Es cumplir con los requisitos o expectativas del cliente y hacer esto siempre bien desde la primera vez.

Cliente: Es la persona que, a través de un proceso de intercambio, espera recibir un producto o servicio para satisfacer integralmente sus necesidades o deseos.

Portafolio de Servicio: Es un libro, carpeta o documento en el cual incluimos la información básica y necesaria de nuestro negocio o empresa para que nuestros clientes o futuros clientes conozcan nuestra empresa, ayudándoles a tener una buena impresión de ella.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

ALBRECHT, Karl (1998). Servicio al cliente interno. Madrid: Ediciones Paidos Ibérica.
BALLARD, Jim; FINCH, Fred; BLANCHARD, Ken (2005). Clientemanía. Nunca es demasiado tarde para construir una empresa centrada en el cliente. Caracas: Grupo Editorial Norma.

BECKWITH, Harry (2005). Enamore a sus clientes. Caracas: Ediciones Urano.
BLANCHARD, Ken (2008). Saber y hacer. Caracas: Grupo Editorial Norma

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Juan Carlos Ramírez V.	Instructor	Administrador de Empresas	21 de octubre de 2019

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Juan Carlos Ramírez V.	Instructor	SENA CDAE Villeta	01-10-2023	Actualización

Obligación 5.

Reporte de juicios en Acta, evidencia obligación 2.

Control de Inasistencias

Tipo de Documen	Número de Documen	Nombre	Apellidos	JUICIO EVALUATIVO	Celular	22-oct-24	23-oct-25	24-oct-26	25-oct-24	28-oct-24	29-oct-24	
CC	1000929564	SEBASTIAN	GUERRA PEREZ									NO ASISTIO
CC	1001098036	YINA PAOLA	GARCIA ORTIZ	APROBADO	3144371610			X	X	X	X	
CC	1007699553	LEIDY TATIANA	MONTAÑEZ CUFINO	APROBADO	3146893219	X	X	X	X	X	X	
CC	1014225454	KATERIN LISET	BUSTOS ALDANA		3153909974							NO ASISTIO
CC	1022330141	PIEDAD NORELA	SOTO GUZMAN		3138399210							RETIRO VOLUNTARIO
CC	1070969298	ADRIANA PATRICIA	RAMOS LUQUE		3202052515							NO ASISTIO
CC	1074928248	LUISA FERNANDA	CASTILLO MARTINEZ	APROBADO	3224378041	X	X	X	X	X	X	
CC	1074929372	PAOLA	HERNANDEZ VERA		3212267554							NO ASISTIO
CC	1074929524	TANIA CATALINA	BOHORQUEZ RAMIREZ	APROBADO	3203717647	X	X	X	X	X	X	
CC	1109297088	DIANA MARCELA	GUZMAN PEREZ		3213525742							NO ASISTIO
CC	21087961	SANDRA PATRICIA	SANCHEZ RAMIREZ	APROBADO	3105655747	X	X	X	X	X	X	
CC	21088519	YENI CONSTANZA	HERNANDEZ PIEDRAS	APROBADO	3115415701	X	X	X	X	X	X	
TI	1013120084	EVELYN	GRISALES SOTO		3163410910							RETIRO VOLUNTARIO
TI	1032680061	ASHLIE MARIANA	JURADO LAVERDE	APROBADO	3107621429	X	X	X	X	X	X	
TI	1074928651	DAMARIZ	RAMIREZ RODRIGUEZ	APROBADO	3116541701	X	X	X		X	X	

8 CERTIFICADO COMPETENCIA LABORAL

Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

JUAN CARLOS RAMIREZ VANEGAS

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 80282990

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL INTERMEDIO

Código: 240201056 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en VILLETA. A los quince (15) días del mes de Julio de dos mil veintiuno (2021)

Firmado Digitalmente por

Yina Paola Alvarado Z.

383399 - 15/07/2021
No Y FECHA REGISTRO

YINA PAOLA ALVARADO ZAMBRANO
Subdirectora (E) CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y EMPRESARIAL
REGIONAL CUNDINAMARCA

Vigencia:
hasta el 15 de Julio de 2024

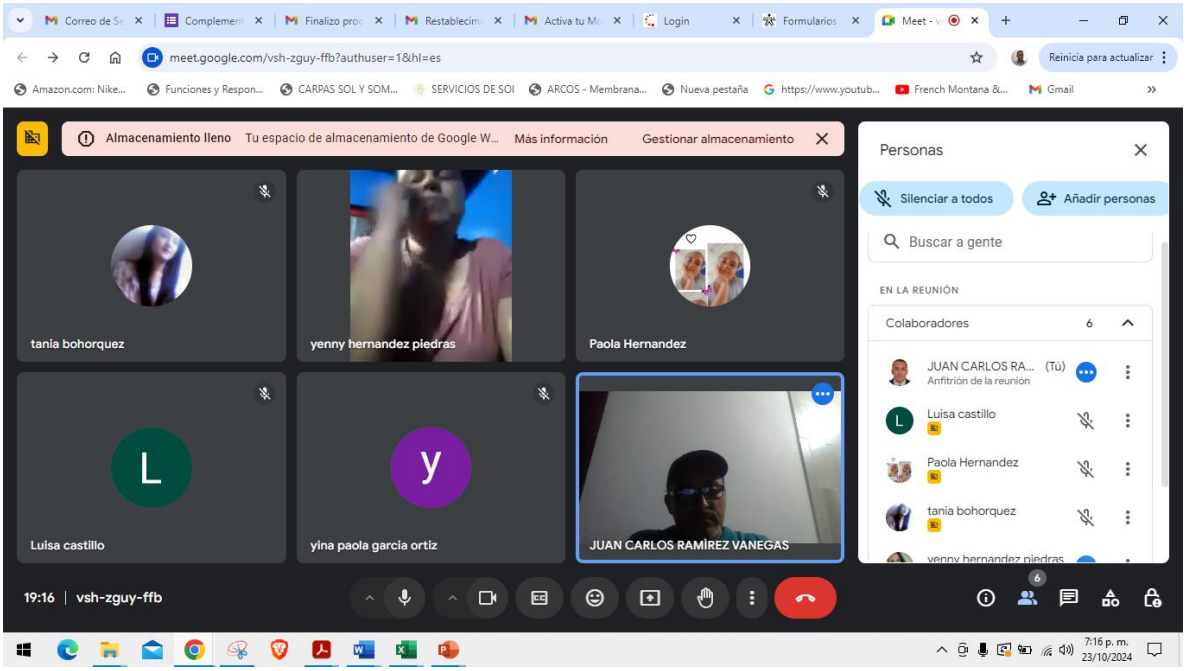
La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 950900240201056CC80282990C.

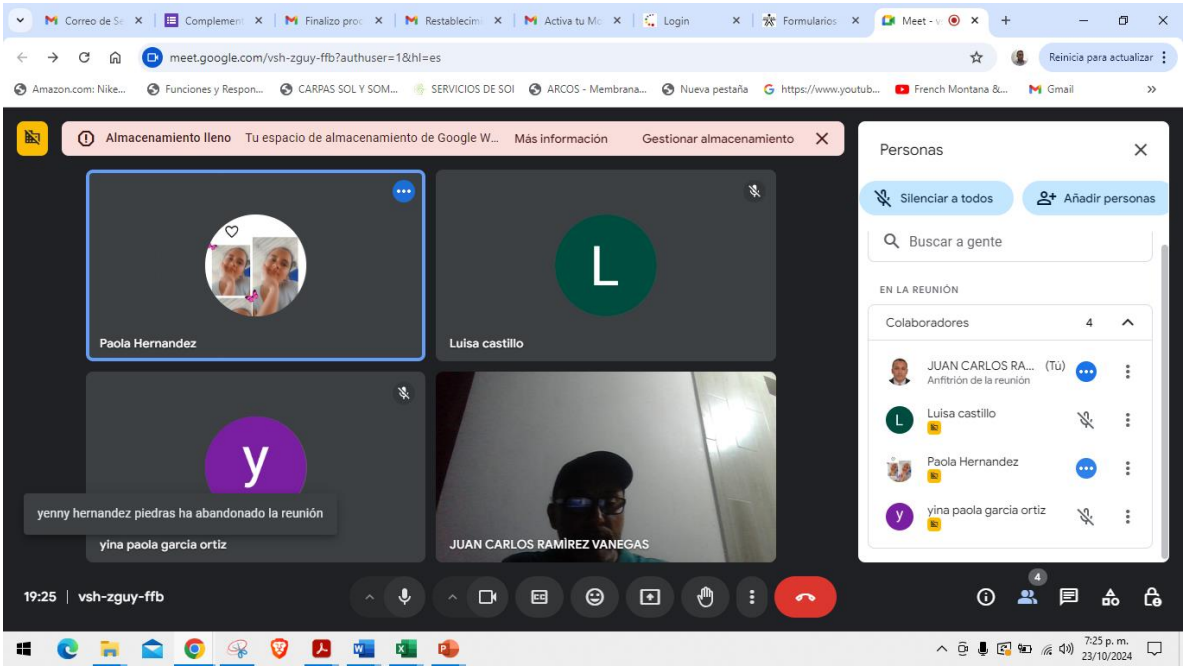
Obligación 9.

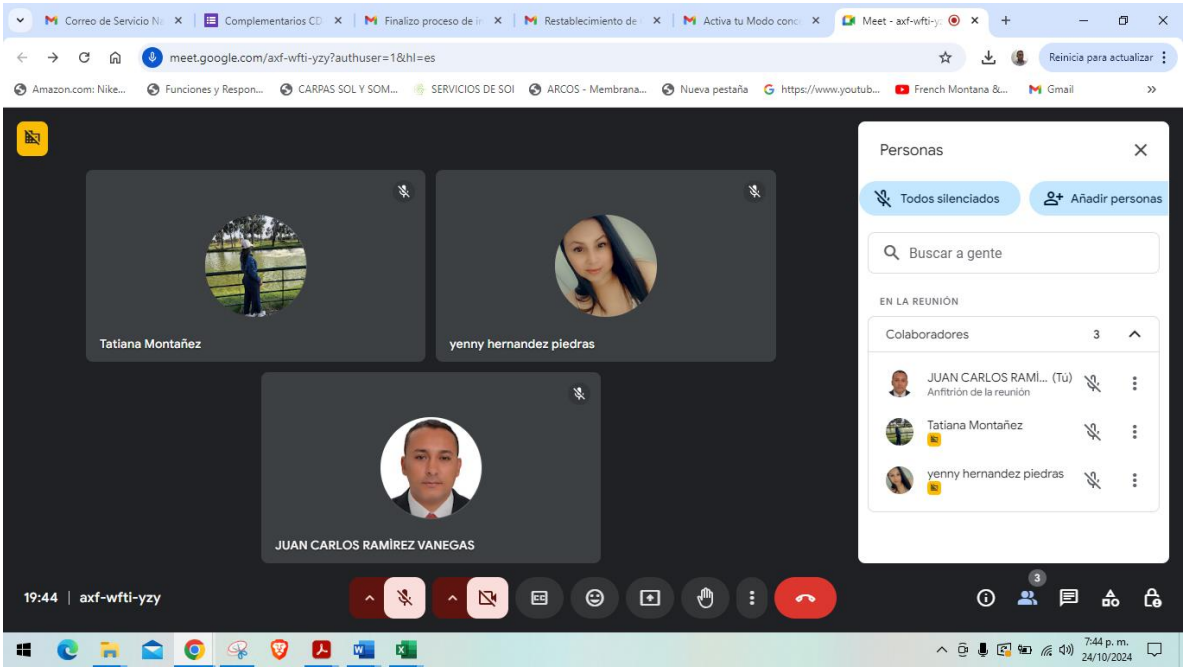
Registro fotográfico

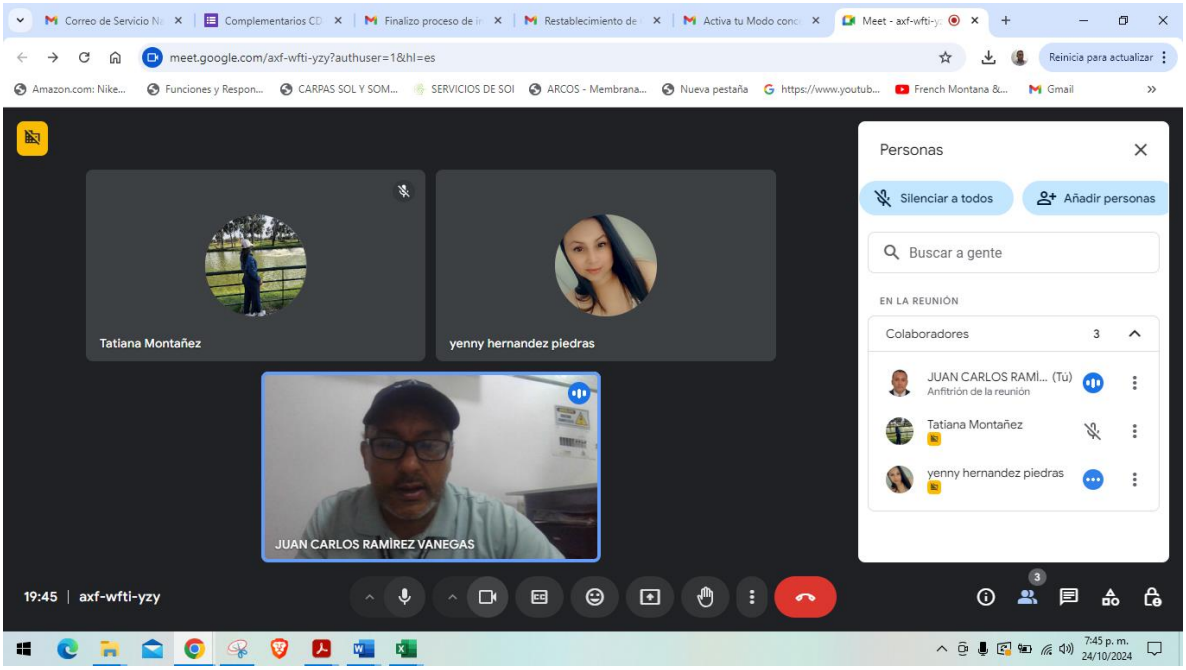





meet.google.com/vsh-zguy-ffb?authuser=1&hl=es
Almacenamiento lleno
Tu espacio de almacenamiento de Google W...
Más información
Gestionar almacenamiento
tania bohorquez
yenny hernandez piedras
Paola Hernandez
Luisa castillo
yina paola garcia ortiz
JUAN CARLOS RAMÍREZ VANEGAS
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 6
JUAN CARLOS RA... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Luisa castillo
Paola Hernandez
tania bohorquez
19:16 | vsh-zguy-ffb
7:16 p. m.
23/10/2024


meet.google.com/vsh-zguy-ffb?authuser=1&hl=es
Almacenamiento lleno
Tu espacio de almacenamiento de Google W...
Más información
Gestionar almacenamiento
Paola Hernandez
Luisa castillo
yenny hernandez piedras ha abandonado la reunión
yina paola garcia ortiz
JUAN CARLOS RAMÍREZ VANEGAS
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 4
JUAN CARLOS RA... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Luisa castillo
Paola Hernandez
yina paola garcia ortiz
19:25 | vsh-zguy-ffb
7:25 p. m.
23/10/2024


meet.google.com/axf-wfti-yzy?authuser=1&hl=es
Reinicia para actualizar
Tatiana Montañez
yenny hernandez piedras
JUAN CARLOS RAMÍREZ VANEGAS
Personas
Todos silenciados
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 3
JUAN CARLOS RAMÍ... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Tatiana Montañez
yenny hernandez piedras
19:44 | axf-wfti-yzy
7:44 p. m.
24/10/2024


meet.google.com/axf-wfti-yzy?authuser=1&hl=es
Reinicia para actualizar
Tatiana Montañez
yenny hernandez piedras
JUAN CARLOS RAMÍREZ VANEGAS
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Buscar a gente
EN LA REUNIÓN
Colaboradores 3
JUAN CARLOS RAMÍ... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Tatiana Montañez
yenny hernandez piedras
19:45 | axf-wfti-yzy
7:45 p. m.
24/10/2024





Guías de aprendizaje en evidencias Obligación 4. Transversal “Fomento de la Cultura emprendedora”

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

GESTION DE FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DE LA FORMACION

Formato Plan de Trabajo Concertado para el desarrollo de la Ruta de Aprendizaje

Documento de Apoyo

Programa de Formación:	**TÉCNICO EN PELUQUERIA**	**Ficha:**	30655503
Proyecto Formativo:		**Fase:**	ANALISIS
Instructor:	JUAN CARLOS RAMIREZ VANEGAS	**Identificación:**	CC 80282990

Competencia:	**FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA**
Resultados de Aprendizaje:	1. Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. 2. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.
Actividad del proyecto:	
Actividad a desarrollar:	Elabora propuestas novedosas de ideas de negocio. Entrega Guía 1.

Tipo Doc.	No. Documento	Nombre del Aprendiz		Forma entrega actividad		Tipo Evidencia			Fecha de entrega		Entregó		Firma del Aprendiz
				Fís	Dig	Conoc	Des	Prod	1	2	Sí	No	
CC	1000929564	SEBASTIAN	GUERRA PEREZ	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1001098036	YINA PAOLA	GARCIA ORTIZ	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1007699553	LEIDY TATIANA	MONTAÑEZ CUFINO	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1014225454	KATERIN LISET	BUSTOS ALDANA	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1022330141	PIEDAD NORELA	SOTO GUZMAN	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1070969298	ADRIANA PATRICIA	RAMOS LUQUE	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			

CC	1074928248	LUISA FERNANDA	CASTILLO MARTINEZ	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1074929372	PAOLA	HERNANDEZ VERA	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1074929524	TANIA CATALINA	BOHORQUEZ RAMIREZ	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	1109297088	DIANA MARCELA	GUZMAN PEREZ	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	21087961	SANDRA PATRICIA	SANCHEZ RAMIREZ	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
CC	21088519	YENI CONSTANZA	HERNANDEZ PIEDRAS	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
TI	1013120084	EVELYN	GRISALES SOTO	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
TI	1032680061	ASHLIE MARIANA	JURADO LAVERDE	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			
TI	1074928651	DAMARIZ	RAMIREZ RODRIGUEZ	X	X	X			24/10/2024	28/10/2024			

Firma Monitor(a)

Firma Instructor

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

GESTION DE FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DE LA FORMACION

Formato Plan de Trabajo Concertado para el desarrollo de la Ruta de Aprendizaje

Documento de Apoyo

Programa de Formación:	**TÉCNICO EN PELUQUERIA**	**Ficha:**	30655503
Proyecto Formativo:		**Fase:**	ANALISIS
Instructor:	JUAN CARLOS RAMIREZ VANEGAS	**Identificación:**	CC 80282990

Competencia:	**FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA**
Resultados de Aprendizaje:	3. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora 4. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación
Actividad del proyecto:	
Actividad a desarrollar:	Elabora Plan estratégico de la idea de negocio. Entrega Guía 2.

Tipo Doc.	No. Documento	Nombre del Aprendiz		Forma entrega actividad		Tipo Evidencia			Fecha de entrega		Entregó		Firma del Aprendiz
				Fís	Dig	Conoc	Des	Prod	1	2	Sí	No	
CC	1000929564	SEBASTIAN	GUERRA PEREZ	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1001098036	YINA PAOLA	GARCIA ORTIZ	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1007699553	LEIDY TATIANA	MONTAÑEZ CUFINO	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1014225454	KATERIN LISET	BUSTOS ALDANA	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1022330141	PIEDAD NORELA	SOTO GUZMAN	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1070969298	ADRIANA PATRICIA	RAMOS LUQUE	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			

CC	1074928248	LUISA FERNANDA	CASTILLO MARTINEZ	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1074929372	PAOLA	HERNANDEZ VERA	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1074929524	TANIA CATALINA	BOHORQUEZ RAMIREZ	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	1109297088	DIANA MARCELA	GUZMAN PEREZ	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	21087961	SANDRA PATRICIA	SANCHEZ RAMIREZ	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
CC	21088519	YENI CONSTANZA	HERNANDEZ PIEDRAS	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
TI	1013120084	EVELYN	GRISALES SOTO	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
TI	1032680061	ASHLIE MARIANA	JURADO LAVERDE	X	X			X	28/10/2024	30/10/2024			
TI	1074928651	DAMARIZ	RAMIREZ RODRIGUEZ	X	X			X	24/10/2024	30/10/2024			

Firma Monitor(a)

Firma Instructor

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Código del instrumento:	**LCH-G1**	**No. de Ficha:**	**3065503**

Programa de formación:	**Técnico en Peluquería**		
Competencia:	**FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA**		
Resultados de Aprendizaje:	1. Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. 2. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.		
Actividad del proyecto:	Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio		
Nombre de la Evidencia:	Presentación de la idea de negocio. Entrega Guía 1.		
Duración de la guía (horas):	24	**Fase del proyecto**	Analisis

Nombre del Instructor:	Juan Carlos Ramírez Vanegas	**Documento:**	80282990

Nombre del aprendiz:			**Documento:**	
Tipo de evidencia:	**Desempeño:**	**X**	**Producto:**	

2. OBJETIVO

Estimado aprendiz, se aplicará la Lista de Chequeo para evaluar correctamente la actividad No 3.3, de la guía de aprendizaje, en la cual se debe presentar la idea de negocio.

3. INSTRUCCIONES

Para el desarrollo de esta lista de chequeo se emite un juicio evaluativo de cumple o no cumple, teniendo en cuenta las siguientes variables mediante la observación directa

No.	INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	La idea de negocio presentada es innovadora			
2	El entono general y específico es analizado de forma coherente			
3	Los elementos del medio geográfico y comercial caracterizan positivamente la idea de negocio planteada.			
4	El análisis presenta argumentos sustentables sobre la idea de negocio presentada			
5	La actividad es elaborada cumpliendo con los tiempos de entrega			

Ciudad y fecha:

FIRMA DEL APRENDIZ	_____	**FIRMA DEL INSTRUCTOR**	_____

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Código del instrumento:	**LCH-G2**	**No. de Ficha:**	**3065503**

Programa de formación:	**Técnico en Peluquería**		
Competencia:	**FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA**		
Resultados de Aprendizaje:	3. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora 4. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación		
Actividad del proyecto:	Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado		
Nombre de la Evidencia:	Estructura Plan de negocio. Entrega Guía 2.		
Duración de la guía (horas):	24	**Fase del proyecto**	Analisis

Nombre del Instructor:	Juan Carlos Ramírez Vanegas	**Documento:**	80282990

Nombre del aprendiz:			**Documento:**	
Tipo de evidencia:	**Desempeño:**		**Producto:**	**X**

2. OBJETIVO

Estimado aprendiz, se aplicará la Lista de Chequeo para evaluar correctamente la actividad No 3.4, de la guía de aprendizaje, en la cual se debe estructurar el Plan de negocio con base en el Plan Estratégico.

3. INSTRUCCIONES

Para el desarrollo de esta lista de chequeo se emite un juicio evaluativo de cumple o no cumple, teniendo en cuenta las siguientes variables mediante la observación directa

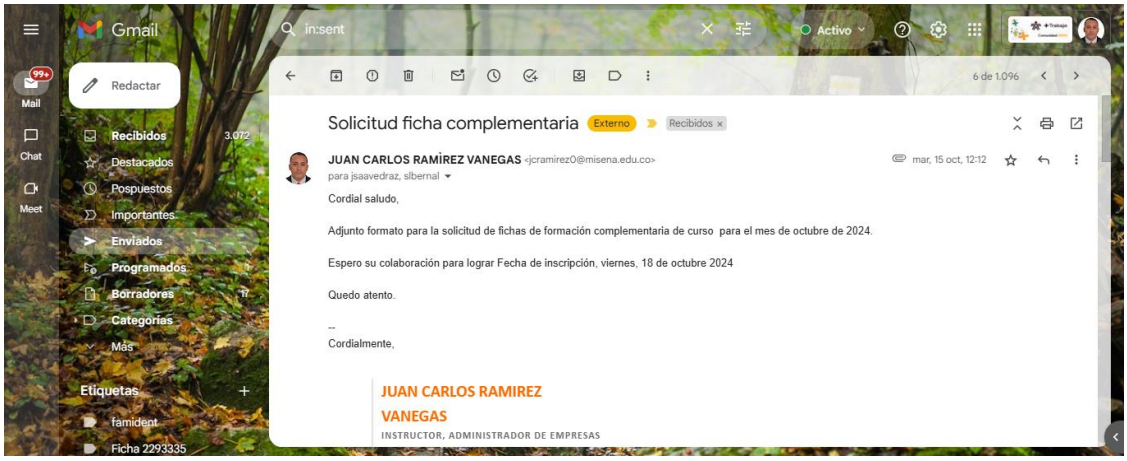
No.	INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El plan estratégico presenta los diferentes conceptos para su estructuración			
2	Los conceptos presentados tienen coherencia con el plan de negocio			
3	La misión y visión es acorde según los criterios conceptuales			
4	Los objeticvos estartegicos del Plan son panteados con la prospectiva del negocio y analisis presentado.			
5	La actividad es elaborada cumpliendo con los tiempos de entrega			

Ciudad y fecha:

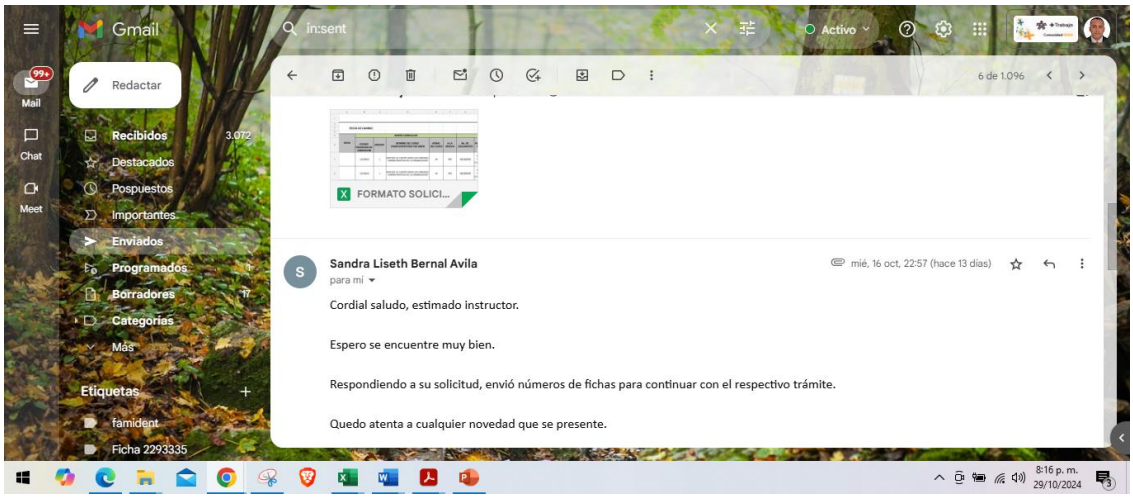
FIRMA DEL APRENDIZ	_____	**FIRMA DEL INSTRUCTOR**	_____

Obligación 10.

Solicitud aprobación fichas de formación complementaria



Respuesta de aprobación fichas



Solicitud Inscripción fichas aprobadas



Respuesta del reporte y resultado de inscripción



Ficha 3110673. Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización.

Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Arpirante	Tipo de Organizacion	Codigo Empresa (Solo si la ficha
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966607	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con este	CC	1069944327	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966559	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	51935179	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	11367439	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971933	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070979926	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52693879	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79917743	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1072745034	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	21113605	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	93477186	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	20843213	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80282333	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971990	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077974476	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80283900	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1108831082	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	14320547	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970065	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	2969330	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070781162	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070949219	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	35870481	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	20351942	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79541821	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79426375	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966820	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1109387524	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3110673
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1077966607	ALEXANDER CASTAÑEDA VELASQUEZ	Preinscrito
CC - 1077966559	ANGELA PAOLA LINARES PALACIOS	Preinscrito
CC - 51935179	BLANCA STELLA GALINDO CIFUENTES	Preinscrito
CC - 11367439	CARLOS ORTEGON ARIAS	Preinscrito
CC - 1077971933	CRISTIAN CAMILO BOHORQUEZ	Preinscrito
CC - 1070979926	CRISTIAN EDUARDO RODRIGUEZ VELASQUEZ	Preinscrito
CC - 52693879	DORA ROCIO GIL OLARTE	Preinscrito
CC - 79917743	EDISON MARTINEZ	Preinscrito
CC - 1072745034	ELIECER OSWALDO SUAREZ PALACIOS	Preinscrito
CC - 21113605	GLORIA INES GARCIA QUIROGA	Preinscrito
CC - 93477186	HECTOR FABIO DEVIA DIAZ	Preinscrito
CC - 20843213	ISABEL GARZON DELGADO	Preinscrito
CC - 80282333	JHONNY ANDRES PULIDO SALAS	Preinscrito
CC - 1077971990	JOHN JAIRO CASTILLO ROBLES	Preinscrito
CC - 1077974476	JOHN JAIRO RINCON GANTIVA	Preinscrito
CC - 80283900	JORGE ARMANDO SUAREZ PALACIOS	Preinscrito
CC - 1108831082	JORGE ELIECER CARDOZO CLAROS	Preinscrito
CC - 14320547	JORGE ELIECER URUEÑA ALVAREZ	Preinscrito
CC - 1077970065	JULIO CESAR CHAVEZ ROCHA	Preinscrito
CC - 2969330	LUIS HERNANDO BUSTOS VARGAS	Preinscrito
CC - 1070781162	LUZ MARINA CRUZ ESPINOSA	Preinscrito
CC - 1070949219	MAGDA LISETH SORIA DIAZ	Preinscrito
CC - 35870481	MARIA GREGORIA MARTINEZ ORTEGA	Preinscrito
CC - 20351942	MYRIAM MURCIA HILARION	Preinscrito
CC - 79541821	NORVEY FERNEY PINZON	Preinscrito
CC - 79426375	OSWALDO ARIAS SANCHEZ	Preinscrito
CC - 1077966820	YEISON ANDRES SALGADO	Preinscrito
CC - 1109387524	ZAYDA MAYERLY CASTELLANOS CONTRERAS	Preinscrito

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL | **VERSION: 3**

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA | **CÓDIGO: GFPI-PL-001**

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 18 DE OCTUBRE DE 2024

REGIONAL:	CUNDINAMARCA		CDAE SENA VILLETA	CIUDAD/MUNICIPIO:	VILLETA
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS Y MATRICULA)	3110673

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS	☐	PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES	☐	MATRICULA	X ☐

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No:	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	1077966607	ALEXANDER	CASTAÑEDA VELASQUEZ	Aprendiz			ALEXANDER CASTAÑEDA VELASQUE
2	CC	1077966559	ANGELA PAOLA	LINARES PALACIOS	Aprendiz			ANGELA PAOLA LINARES PALACIOS
3	CC	51935179	BLANCA STELLA	GALINDO CIFUENTES	Aprendiz			BLANCA STELLA GALINDO CIFUENTE
4	CC	11367439	CARLOS	ORTEGON ARIAS	Aprendiz			CARLOS ORTEGON ARIAS
5	CC	1077971933	CRISTIAN CAMILO	BOHORQUEZ	Aprendiz			CRISTIAN CAMILO BOHORQUEZ
6	CC	1070979926	CRISTIAN EDUARDO	RODRIGUEZ VELASQUEZ	Aprendiz			CRISTIAN EDUARDO RODRIGUEZ VE
7	CC	52693879	DORA ROCIO	GIL OLARTE	Aprendiz			DORA ROCIO GIL OLARTE
8	CC	79917743	EDISON	MARTINEZ	Aprendiz			EDISON MARTINEZ
9	CC	1072745034	ELIECER OSWALDO	SUAREZ PALACIOS	Aprendiz			ELIECER OSWALDO SUAREZ PALACI
10	CC	21113605	GLORIA INES	GARCIA QUIROGA	Aprendiz			GLORIA INES GARCIA QUIROGA
11	CC	93477186	HECTOR FABIO	DEVIA DIAZ	Aprendiz			HECTOR FABIO DEVIA DIAZ
12	CC	20843213	ISABEL	GARZON DELGADO	Aprendiz			ISABEL GARZON DELGADO
13	CC	80282333	JHONNY ANDRES	PULIDO SALAS	Aprendiz			JHONNY ANDRES PULIDO SALAS
14	CC	1077971990	JOHN JAIRO	CASTILLO ROBLES	Aprendiz			JOHN JAIRO CASTILLO ROBLES
15	CC	1077974476	JOHN JAIRO	RINCON GANTIVA	Aprendiz			JOHN JAIRO RINCON GANTIVA
16	CC	80283900	JORGE ARMANDO	SUAREZ PALACIOS	Aprendiz			JORGE ARMANDO SUAREZ PALACIO
17	CC	1108831082	JORGE ELIECER	CARDOZO CLAROS	Aprendiz			JORGE ELIECER CARDOZO CLAROS
18	CC	14320547	JORGE ELIECER	URUEÑA ALVAREZ	Aprendiz			JORGE ELIECER URUEÑA ALVAREZ
19	CC	1077970065	JULIO CESAR	CHAVEZ ROCHA	Aprendiz			JULIO CESAR CHAVEZ ROCHA
20	CC	2969330	LUIS HERNANDO	BUSTOS VARGAS	Aprendiz			LUIS HERNANDO BUSTOS VARGAS
21	CC	1070781162	LUZ MARINA	CRUZ ESPINOSA	Aprendiz			LUZ MARINA CRUZ ESPINOSA
22	CC	1070949219	MAGDA LISETH	SORIA DIAZ	Aprendiz			MAGDA LISETH SORIA DIAZ
23	CC	35870481	MARIA GREGORIA	MARTINEZ ORTEGA	Aprendiz			MARIA GREGORIA MARTINEZ ORTE
24	CC	20351942	MYRIAM	MURCIA HILARION	Aprendiz			MYRIAM MURCIA HILARION
25	CC	79541821	NOVER FERNEY	PINZON	Aprendiz			NOVER FERNEY PINZON
26	CC	79426375	OSWALDO	ARIAS SANCHEZ	Aprendiz			OSWALDO ARIAS SANCHEZ
27	CC	1077966820	YEISON ANDRES	SALGADO MUNEVAR	Aprendiz			YEISON ANDRES SALGADO MUNEVA
28	CC	1109387524	ZAYDA MAYERLY	CASTELLANOS CONTRERAS	Aprendiz			ZAYDA MAYERLY CASTELLANOS CO
29								
30								

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Ficha 3110678. Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización.

Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Aprendiz	Tipo de Organización	Cargo Empresa (Solo si la ficha
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1022431310	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1007770335	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80277128	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52654909	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971402	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con este	CC	1065859064	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	74181754	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970992	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	53099480	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
No existe un usuario con este	CC	1077973182	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	74183967	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1018402428	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077974468	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52503036	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077974580	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1007161943	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077968448	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52864138	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
No existe un usuario con este	CC	80756677	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1019079277	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con este	CC	80282784	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79310019	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80276454	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80283985	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1069738017	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070952164	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	10887539	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077972181	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3110678
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1022431310	DAVID CAMILO CHOACHI CASTILLO	Preinscrito
CC - 1007770335	DIEGO FABIAN SALDAÑA BELTRAN	Preinscrito
CC - 80277128	EULISES JIMENEZ DIAZ	Preinscrito
CC - 52654909	GLORIA ALEXANDRA LANCHEROS GUERRERO	Preinscrito
CC - 1077971402	HAIDER ERLEY MURCIA BELTRAN	Preinscrito
CC - 74181754	JAVIER DIAZ ORDUZ	Preinscrito
CC - 1077972181	JEIMY ANYELINE TOBAR PARRA	Preinscrito
CC - 1077970992	LEIDY YOHANA LOPEZ BELTRAN	Preinscrito
CC - 53099480	LEYDI PATRICIA ORTIZ DELGADO	Preinscrito
CC - 74183967	LUIS ANGEL DIAZ ORDUZ	Preinscrito
CC - 1018402428	LUIS CARLOS MORALES CARREÑO	Preinscrito
CC - 1077974468	LUISA FERNANDA MELO RODRIGUEZ	Preinscrito
CC - 52503036	MARIA YACQUELINE PAIPA SUESCA	Preinscrito
CC - 1077974580	MICHAEL ANDRES VACA AVILA	Preinscrito
CC - 1007161943	MYRIAM HASBLEIDY AGUILERA RICO	Preinscrito
CC - 1077968448	NELSON ANDRES GARZON HERNANDEZ	Preinscrito
CC - 52864138	NINI YOHANNA OCHOA CORONADO	Preinscrito
CC - 1019079277	OMAR ANDRES CASTAÑEDA VELOZA	Preinscrito
CC - 79310019	PEDRO MALDONADO CORDOBA	Preinscrito
CC - 80276454	SERAFIN HERRERA SALAMANCA	Preinscrito
CC - 80283985	VICTOR MANUEL RODRIGUEZ CRUZ	Preinscrito
CC - 1069738017	WILMER ALEXANDER ESTRADA RIVEROS	Preinscrito
CC - 1070952164	WILMER SNEIDER GONZALEZ RIAÑO	Preinscrito
CC - 10887539	WINTER ESLAY VERGARA ARRIETA	Preinscrito



PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSION: 3

CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 18 DE OCTUBRE DE 2024

REGIONAL:	CUNDINAMARCA		CDAE SENA VILLETA	CIUDAD/MUNICIPIO:	VILLETA
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS Y MATRICULA)	3110678

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS		PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES		MATRICULA	X

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No:	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	1022431310	DAVID CAMILO	CHOACHI CASTILLO	Aprendiz			
2	CC	1007770335	DIEGO FABIAN	SALDAÑA BELTRAN	Aprendiz			
3	CC	80277128	EULISES	JIMENEZ DIAZ	Aprendiz			
4	CC	52654909	GLORIA ALEXANDRA	LANCHEROS GUERRERO	Aprendiz			
5	CC	1077971402	HAIDER ERLEY	MURCIA BELTRAN	Aprendiz			
6	CC	74181754	JAVIER	DIAZ ORDUZ	Aprendiz			
7	CC	1077970992	LEIDY YOHANA	LOPEZ BELTRAN	Aprendiz			
8	CC	53099480	LEYDI PATRICIA	ORTIZ DELGADO	Aprendiz			
9	CC	74183967	LUIS ANGEL	DIAZ ORDUZ	Aprendiz			
10	CC	1018402428	LUIS CARLOS	MORENO CARREÑO	Aprendiz			
11	CC	1077974468	LUISA FERNANDA	MELO RODRIGUEZ	Aprendiz			
12	CC	52503036	MAIRA YACQUELINE	PAIPA SUESCA	Aprendiz			
13	CC	1077974380	MICHAEL ANDRES	VACA AVILA	Aprendiz			
14	CC	1007161943	MYRIAM HASBLEIDY	AGUILERA RICO	Aprendiz			
15	CC	1077968448	NELSON ANDRES	GARZON HERNANDEZ	Aprendiz			
16	CC	52864138	NINI YOHANNA	OCHOA CORONADO	Aprendiz			
17	CC	1019079277	OMAR ANDRES	CASTAÑEDA VELOZA	Aprendiz			
18	CC	79310019	PEDRO	MALDONADO CORDOBA	Aprendiz			
19	CC	80276454	SERAFIN	HERRERA SALAMANCA	Aprendiz			
20	CC	80283985	VICTOR MANUEL	RODRIGUEZ CRUZ	Aprendiz			
21	CC	1069738017	WILMER ALEXANDER	ESTRADA RIVEROS	Aprendiz			
22	CC	1070952164	WILMER SNEIDER	GONZALEZ RIAÑO	Aprendiz			
23	CC	10887539	WINTER ESLAY	VERGARA ARRIETA	Aprendiz			
24	CC	1077972181	YEIMY ANYELINE	TOBAR PARRA	Aprendiz			
25								
26								
27								
28								
29								
30								

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Ficha 3110681. Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización.

Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Aspirante	Tipo de Organización	Codigo Empresa (Solo si la ficha
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80278745	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077975307	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80278214	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80280726	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077973484	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966766	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80282812	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80277792	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1024520085	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077972093	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077969127	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970114	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80281909	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79188028	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	11429370	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80280566	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80275817	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077975864	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077968486	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	41450775	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1007161111	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
El Servicio Nacional de Apre	CC	1077968448	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1192922490	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971346	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077972465	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con es	CC	1018405285	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077976477	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970411	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3110681
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 80278745	CARLOS JULIO PEREZ MOYANO	Preinscrito
CC - 1077975307	DAVID ALEXANDER SEGURA REYES	Preinscrito
CC - 80278214	DAVID GONZALEZ CAMELO	Preinscrito
CC - 80280726	EDGAR TINOCO MAHECHA	Preinscrito
CC - 1077973484	ERIKA TRIANA MELO	Preinscrito
CC - 1077966766	FABIO ALBERTO ZABALA LOZANO	Preinscrito
CC - 80282812	FERNEY CASTAÑEDA CEPEDA	Preinscrito
CC - 80277792	HECTOR JULIO PUERTAS MARTINEZ	Preinscrito
CC - 1024520085	JAIRO ALONSO LAVERDE QUIROGA	Preinscrito
CC - 1077972093	JAMES EDUARDO TRIANA TINOCO	Preinscrito
CC - 1077969127	JHON FERNEY HERRERA PINZON	Preinscrito
CC - 1077970114	JONATHAN ALEXANDER PALMAR GUERRERO	Preinscrito
CC - 80281909	JORGE ENRRIQUE CARDENAS GONZALEZ	Preinscrito
CC - 79188028	JOSE ANGEL VAYCEDO CHIMBI	Preinscrito
CC - 11429370	JOSE GILBERTO URITICA CORTES	Preinscrito
CC - 80280566	JOSE HERNANDO TINOCO TINOCO	Preinscrito
CC - 80275817	JOSE MIGUEL USGAME OLAYA	Preinscrito
CC - 1077975864	JUAN FELIPE AMARILLO CARDENAS	Preinscrito
CC - 1077968486	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ	Preinscrito
CC - 41450775	MARIA GILMA PINILLA DE VILLALOBOS	Preinscrito
CC - 1007161111	MARLON STIVEN CARDENAS PEREZ	Preinscrito
CC - 1192922490	NURY YOHANNA ALVARADO JIMENEZ	Preinscrito
CC - 1077971346	OMAR GILBERTO MORENO MORENO	Preinscrito
CC - 1077972465	PEDRO WILBER MORENO MORENO	Preinscrito
CC - 1077976477	WALTER RAMOS MEDINA	Preinscrito
CC - 1077970411	YENCI YULIETH SOTO ESPINOSA	Preinscrito

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSION: 3

CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 18 DE OCTUBRE DE 2024

REGIONAL:	CUNDINAMARCA		CDAE SENA VILLETA	CIUDAD/MUNICIPIO:	VILLETA
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS Y MATRICULA)	3110681

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

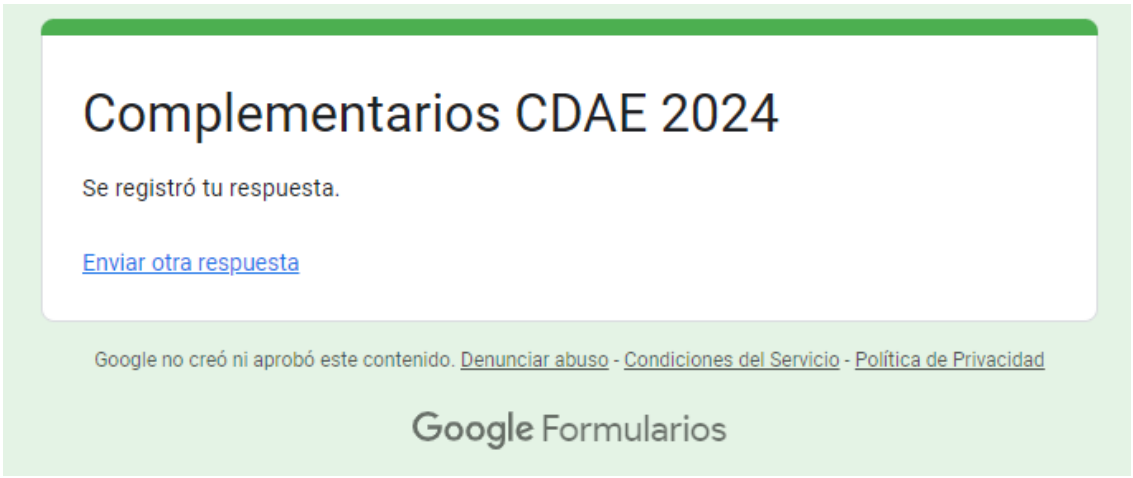
CHARLAS INFORMATIVAS		PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES		MATRICULA	X

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No.	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	80278745	CARLOS JULIO	PEREZ MOYANO	Aprendiz			CARLOS JULIO PEREZ MOYANO
2	CC	1077975307	DAVID ALEXANDER	SEGURA REYES	Aprendiz			DAVID ALEXANDER SEGURA REYES
3	CC	80278214	DAVID	GONZALEZ CAMELO	Aprendiz			DAVID GONZALEZ CAMELO
4	CC	80280726	EDGAR	TINOCO MAHECHA	Aprendiz			EDGAR TINOCO MAHECHA
5	CC	1077973484	ERIKA	TRIANA MELO	Aprendiz			ERIKA TRIANA MELO
6	CC	1077966766	FABIO ALBERTO	ZABALA LOZANO	Aprendiz			FABIO ALBERTO ZABALA LOZANO
7	CC	80282812	FERNEY	CASTAÑEDA CEPEDA	Aprendiz			FERNEY CASTAÑEDA CEPEDA
8	CC	80277792	HECTOR JULIO	PUERTAS MARTINEZ	Aprendiz			HECTOR JULIO PUERTAS MARTINEZ
9	CC	1024520085	JAIRO ALONSO	LAVERDE QUIROGA	Aprendiz			JAIRO ALONSO LAVERDE QUIROGA
10	CC	1077972093	JAMES EDUARDO	TRIANA TINOCO	Aprendiz			JAMES EDUARDO TRIANA TINOCO
11	CC	1077969127	JHON FERNEY	HERRERA PINZON	Aprendiz			JHON FERNEY HERRERA PINZON
12	CC	1077970114	JONATHAN ALEXANDER	PALMAR GUERRERO	Aprendiz			JONATHAN ALEXANDER PALMAR G
13	CC	80281909	JORGE ENRRIQUE	CARDENAS GONZALEZ	Aprendiz			JORGE ENRRIQUE CARDENAS GONZ
14	CC	79188028	JOSE ANGEL	CAYCEDO CHIMBI	Aprendiz			JOSE ANGEL CAYCEDO CHIMBI
15	CC	11429370	JOSE GILBERTO	URITICA CORTES	Aprendiz			JOSE GILBERTO URITICA CORTES
16	CC	80280566	JOSE HERNANDO	TINOCO TINOCO	Aprendiz			JOSE HERNANDO TINOCO TINOCO
17	CC	80275817	JOSE MIGUEL	USGAME OLAYA	Aprendiz			JOSE MIGUEL USGAME OLAYA
18	CC	1077975864	JUAN FELIPE	AMARILLO CARDENAS	Aprendiz			JUAN FELIPE AMARILLO CARDENAS
19	CC	1077968486	LEIDY JOHANA	RODRIGUEZ MARTINEZ	Aprendiz			LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTIN
20	CC	41450775	MARIA GILMA	PINILLA DE VILLALOBOS	Aprendiz			MARIA GILMA PINILLA DE VILLALOB
21	CC	1007161111	MARLON STIVEN	CARDENAS PEREZ	Aprendiz			MARLON STIVEN CARDENAS PEREZ
22	CC	1192922490	NURY JOHANNA	ALVARADO JIMENEZ	Aprendiz			NURY JOHANNA ALVARADO JIMENE
23	CC	1077971346	OMAR GILBERTO	MORENO MORENO	Aprendiz			OMAR GILBERTO MORENO MOREN
24	CC	1077972465	PEDRO WILBER	MORENO MORENO	Aprendiz			PEDRO WILBER MORENO MORENO
25	CC	1077976477	WALTER	RAMOS MEDINA	Aprendiz			WALTER RAMOS MEDINA
26	CC	1077970411	YENCI YULIETH	SOTO ESPINOSA	Aprendiz			YENCI YULIETH SOTO ESPINOSA
27								
28								
29								
30								

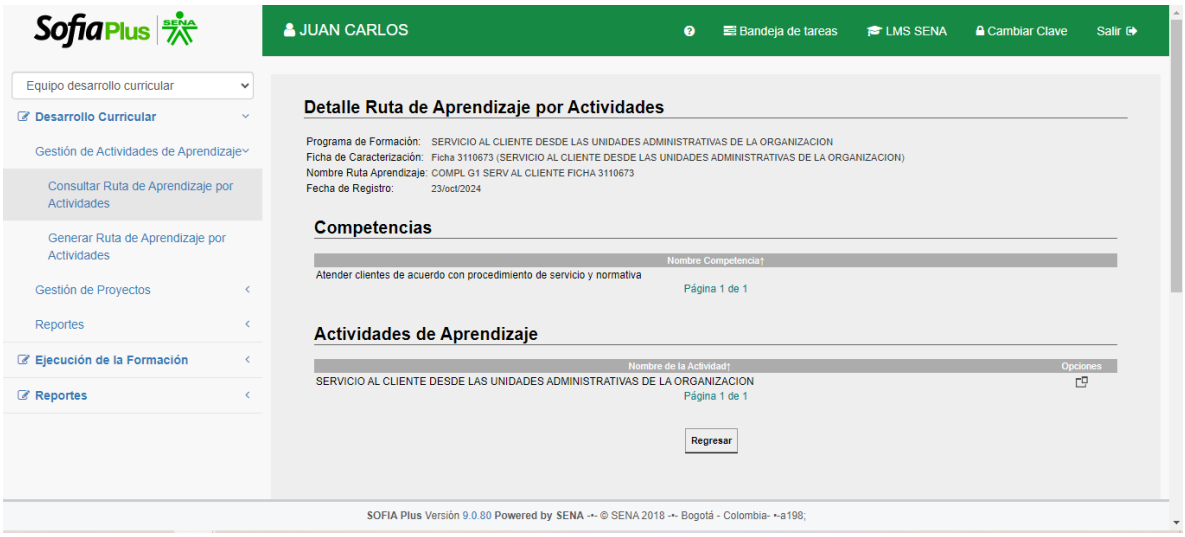
Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Envío de documentación para la matrícula de aprendices.

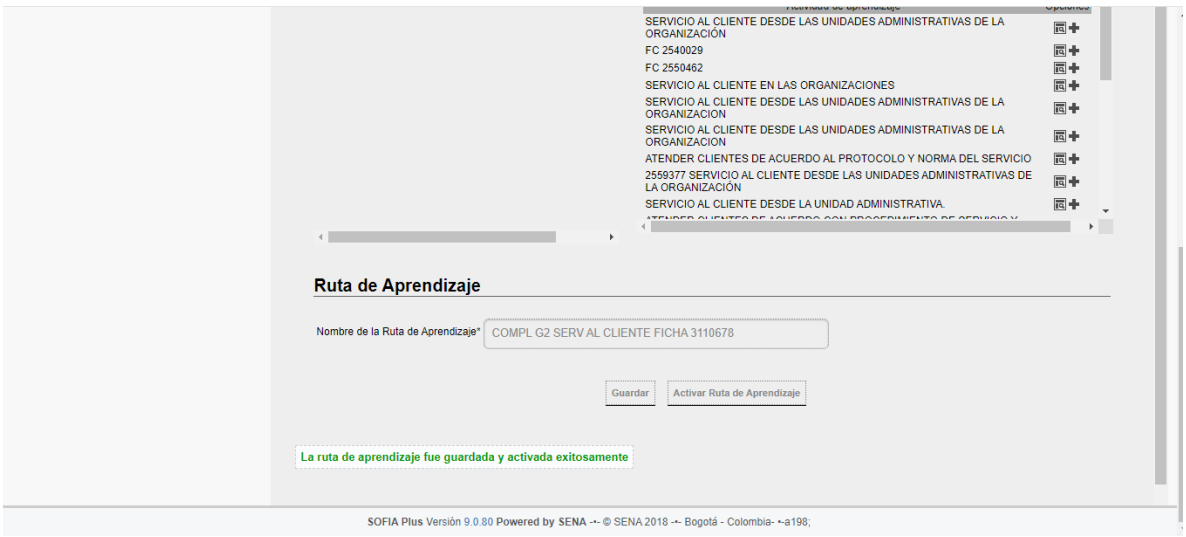


Se crean y asocian rutas de las fichas 3110673, 3110678 y 3110681 de formación complementaria “Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización”

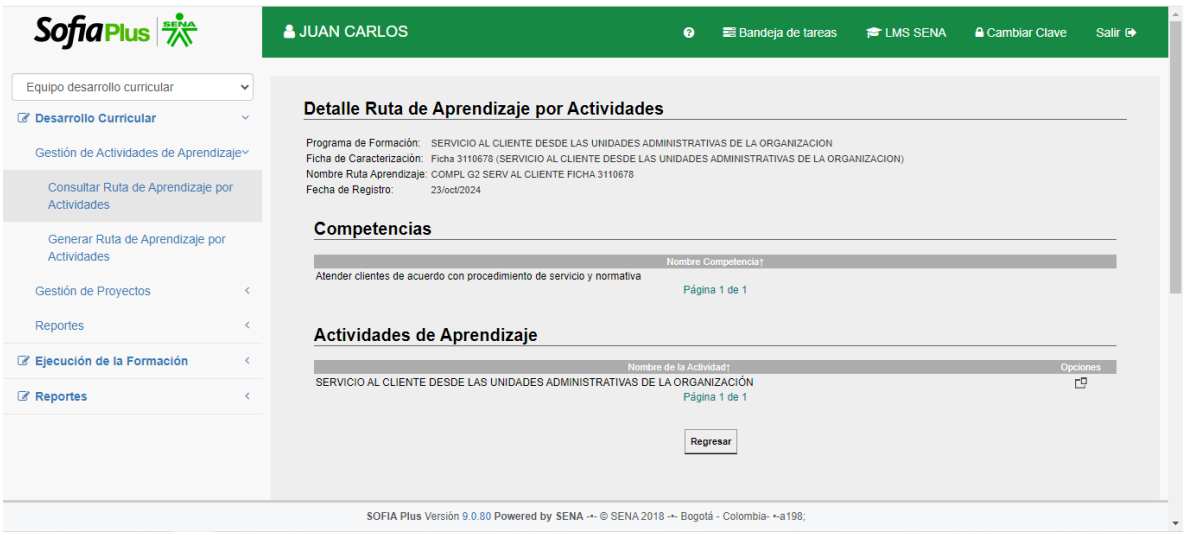


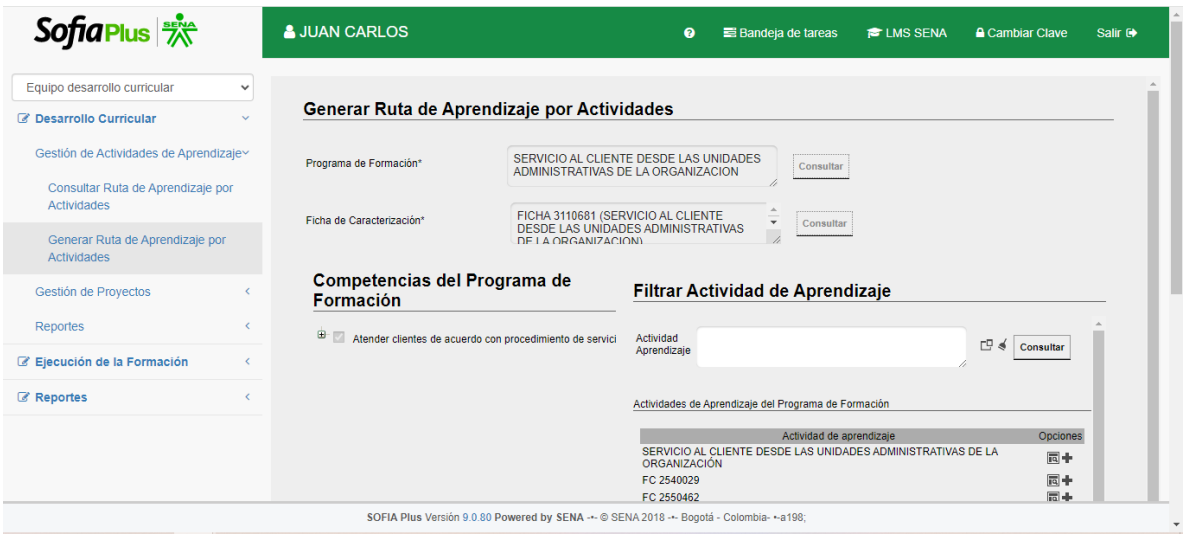

SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Detalle Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ficha de Caracterización: Ficha 3110673 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Nombre Ruta Aprendizaje: COMPL G1 SERV AL CLIENTE FICHA 3110673
Fecha de Registro: 23/oct/2024
Competencias
Nombre Competencia
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Página 1 de 1
Actividades de Aprendizaje
Nombre de la Actividad
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Página 1 de 1
Regresar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;

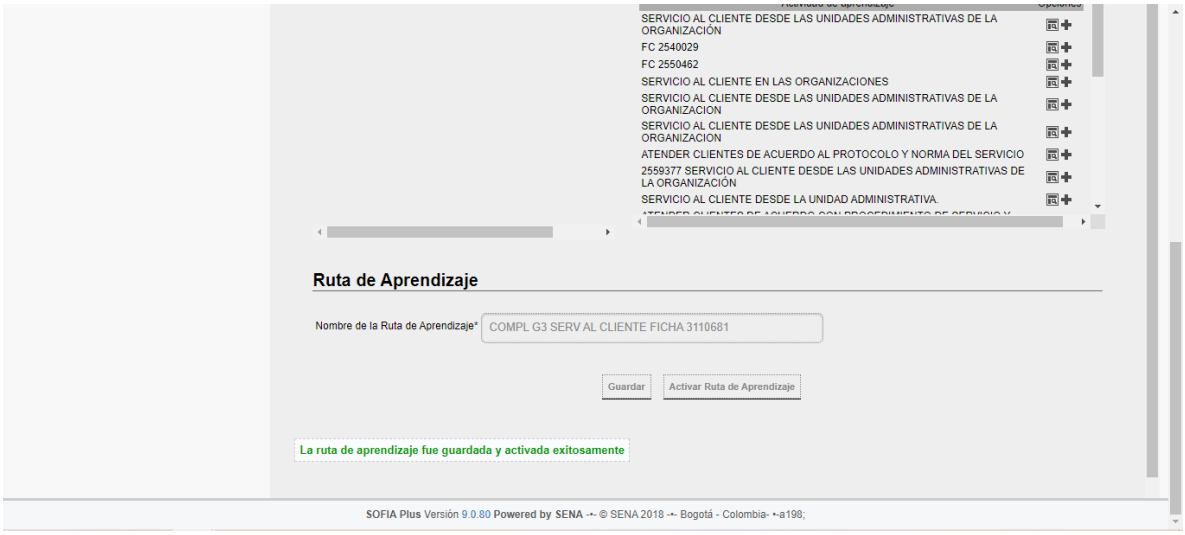

SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación*
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización*
FICHA 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servici
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad Aprendizaje
Consultar
Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación
Actividad de aprendizaje
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462


SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y NORMA DEL SERVICIO
2559377 SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
Ruta de Aprendizaje
Nombre de la Ruta de Aprendizaje*
COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
Guardar
Activar Ruta de Aprendizaje
La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;

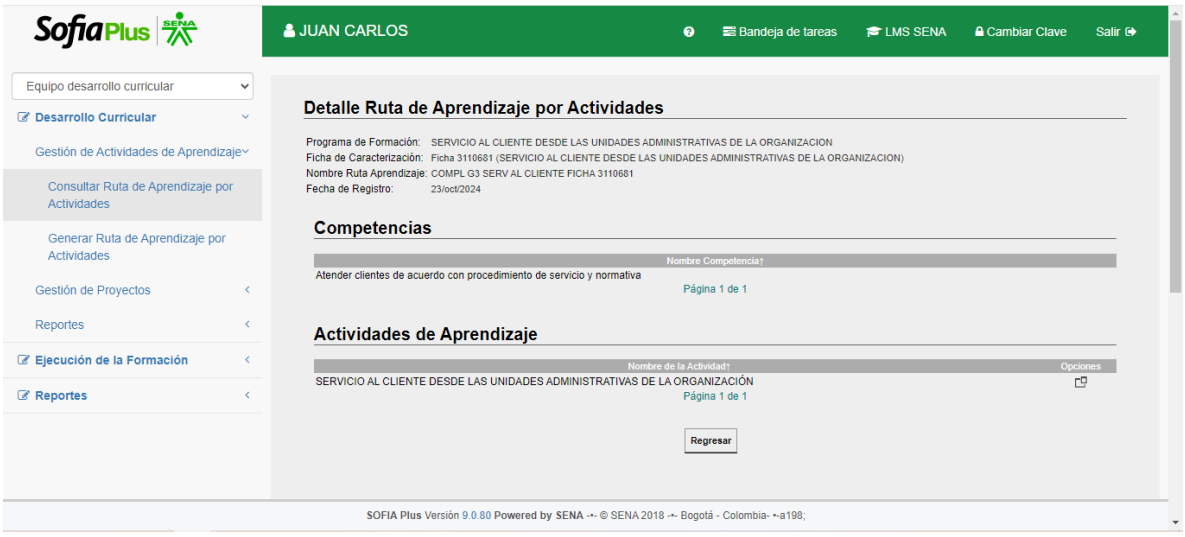

SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación:
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización:
FICHA 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Consultar
Ruta(s) de Aprendizaje por Actividades
Nombre
Fecha de Registro
Estado
Opciones
COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
23/oct/2024
Activa
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA © SENA 2018 Bogotá - Colombia


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Detalle Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ficha de Caracterización: Ficha 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Nombre Ruta Aprendizaje: COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
Fecha de Registro: 23/oct/2024
Competencias
Nombre Competencia
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Página 1 de 1
Actividades de Aprendizaje
Nombre de la Actividad
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
Página 1 de 1
Regresar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA © SENA 2018 Bogotá - Colombia


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación*
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización*
FICHA 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servici
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad Aprendizaje
Consultar
Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación
Actividad de aprendizaje
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA © SENA 2018 Bogotá - Colombia

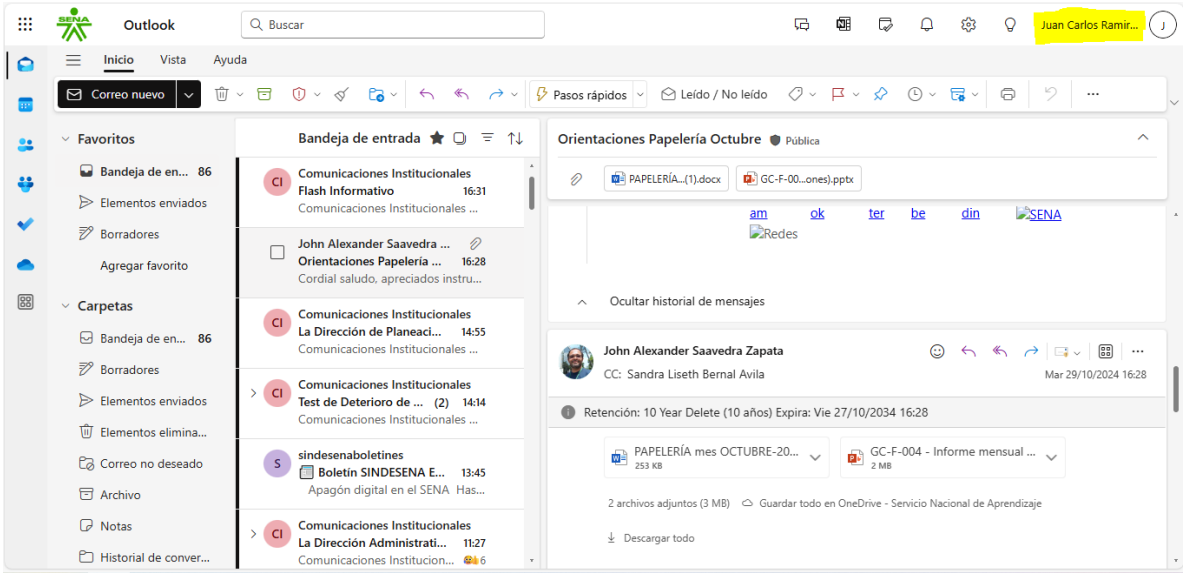

SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y NORMA DEL SERVICIO
2559377 SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
Ruta de Aprendizaje
Nombre de la Ruta de Aprendizaje*
COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
Guardar
Activar Ruta de Aprendizaje
La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación:
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización:
FICHA 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Consultar
Ruta(s) de Aprendizaje por Actividades
Nombre
Fecha de Registro
Estado
Opciones
COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
23/oct/2024
Activa
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Detalle Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ficha de Caracterización: Ficha 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Nombre Ruta Aprendizaje: COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
Fecha de Registro: 23/oct/2024
Competencias
Nombre Competencia
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Página 1 de 1
Actividades de Aprendizaje
Nombre de la Actividad
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
Página 1 de 1
Regresar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;

Obligación 16.

Uso del correo institucional



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JUAN CARLOS RAMIREZ VANEGAS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

FECHA INICIAL: 01/10/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3110673 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3110678 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3110681 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 36,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 90,00

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

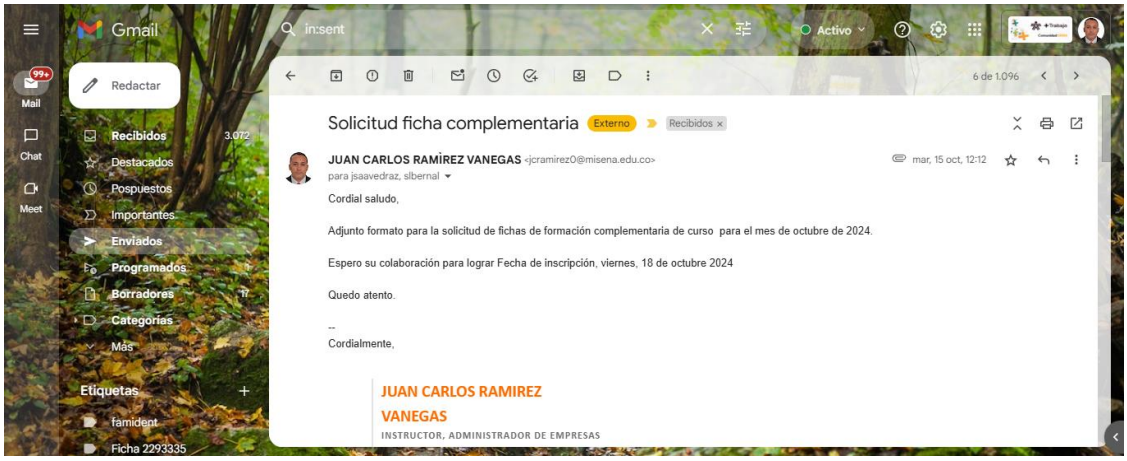
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: JUAN CARLOS RAMIREZ VANEGAS

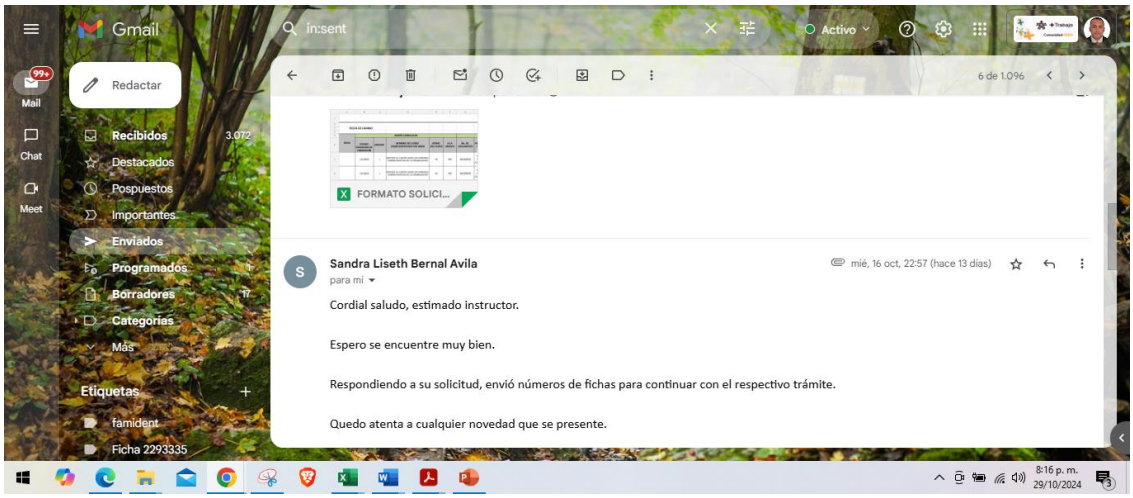
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

Obligación 18.

Solicitud aprobación fichas de formación complementaria



Respuesta de aprobación fichas



Solicitud Inscripción fichas aprobadas



Respuesta del reporte y resultado de inscripción



Ficha 3110673. Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización.

Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Arpirante	Tipo de Organizacion	Codigo Empresa (Solo si la ficha
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966607	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con este	CC	1069944327	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966559	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	51935179	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	11367439	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971933	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070979926	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52693879	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79917743	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1072745034	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	21113605	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	93477186	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	20843213	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80282333	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971990	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077974476	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80283900	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1108831082	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	14320547	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970065	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	2969330	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070781162	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070949219	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	35870481	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	20351942	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79541821	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79426375	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966820	3110673	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1109387524	3110673	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3110673
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1077966607	ALEXANDER CASTAÑEDA VELASQUEZ	Preinscrito
CC - 1077966559	ANGELA PAOLA LINARES PALACIOS	Preinscrito
CC - 51935179	BLANCA STELLA GALINDO CIFUENTES	Preinscrito
CC - 11367439	CARLOS ORTEGON ARIAS	Preinscrito
CC - 1077971933	CRISTIAN CAMILO BOHORQUEZ	Preinscrito
CC - 1070979926	CRISTIAN EDUARDO RODRIGUEZ VELASQUEZ	Preinscrito
CC - 52693879	DORA ROCIO GIL OLARTE	Preinscrito
CC - 79917743	EDISON MARTINEZ	Preinscrito
CC - 1072745034	ELIECER OSWALDO SUAREZ PALACIOS	Preinscrito
CC - 21113605	GLORIA INES GARCIA QUIROGA	Preinscrito
CC - 93477186	HECTOR FABIO DEVIA DIAZ	Preinscrito
CC - 20843213	ISABEL GARZON DELGADO	Preinscrito
CC - 80282333	JHONNY ANDRES PULIDO SALAS	Preinscrito
CC - 1077971990	JOHN JAIRO CASTILLO ROBLES	Preinscrito
CC - 1077974476	JOHN JAIRO RINCON GANTIVA	Preinscrito
CC - 80283900	JORGE ARMANDO SUAREZ PALACIOS	Preinscrito
CC - 1108831082	JORGE ELIECER CARDOZO CLAROS	Preinscrito
CC - 14320547	JORGE ELIECER URUEÑA ALVAREZ	Preinscrito
CC - 1077970065	JULIO CESAR CHAVEZ ROCHA	Preinscrito
CC - 2969330	LUIS HERNANDO BUSTOS VARGAS	Preinscrito
CC - 1070781162	LUZ MARINA CRUZ ESPINOSA	Preinscrito
CC - 1070949219	MAGDA LISETH SORIA DIAZ	Preinscrito
CC - 35870481	MARIA GREGORIA MARTINEZ ORTEGA	Preinscrito
CC - 20351942	MYRIAM MURCIA HILARION	Preinscrito
CC - 79541821	NORVEY FERNEY PINZON	Preinscrito
CC - 79426375	OSWALDO ARIAS SANCHEZ	Preinscrito
CC - 1077966820	YEISON ANDRES SALGADO	Preinscrito
CC - 1109387524	ZAYDA MAYERLY CASTELLANOS CONTRERAS	Preinscrito

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL | **VERSION: 3**

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA | **CÓDIGO: GFPI-PL-001**

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 18 DE OCTUBRE DE 2024

REGIONAL:	CUNDINAMARCA		CDAE SENA VILLETA	CIUDAD/MUNICIPIO:	VILLETA
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS Y MATRICULA)	3110673

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS	☐	PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES	☐	MATRICULA	X ☐

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No:	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	1077966607	ALEXANDER	CASTAÑEDA VELASQUEZ	Aprendiz			ALEXANDER CASTAÑEDA VELASQUE
2	CC	1077966559	ANGELA PAOLA	LINARES PALACIOS	Aprendiz			ANGELA PAOLA LINARES PALACIOS
3	CC	51935179	BLANCA STELLA	GALINDO CIFUENTES	Aprendiz			BLANCA STELLA GALINDO CIFUENTE
4	CC	11367439	CARLOS	ORTEGON ARIAS	Aprendiz			CARLOS ORTEGON ARIAS
5	CC	1077971933	CRISTIAN CAMILO	BOHORQUEZ	Aprendiz			CRISTIAN CAMILO BOHORQUEZ
6	CC	1070979926	CRISTIAN EDUARDO	RODRIGUEZ VELASQUEZ	Aprendiz			CRISTIAN EDUARDO RODRIGUEZ VE
7	CC	52693879	DORA ROCIO	GIL OLARTE	Aprendiz			DORA ROCIO GIL OLARTE
8	CC	79917743	EDISON	MARTINEZ	Aprendiz			EDISON MARTINEZ
9	CC	1072745034	ELIECER OSWALDO	SUAREZ PALACIOS	Aprendiz			ELIECER OSWALDO SUAREZ PALACI
10	CC	21113605	GLORIA INES	GARCIA QUIROGA	Aprendiz			GLORIA INES GARCIA QUIROGA
11	CC	93477186	HECTOR FABIO	DEVIA DIAZ	Aprendiz			HECTOR FABIO DEVIA DIAZ
12	CC	20843213	ISABEL	GARZON DELGADO	Aprendiz			ISABEL GARZON DELGADO
13	CC	80282333	JHONNY ANDRES	PULIDO SALAS	Aprendiz			JHONNY ANDRES PULIDO SALAS
14	CC	1077971990	JOHN JAIRO	CASTILLO ROBLES	Aprendiz			JOHN JAIRO CASTILLO ROBLES
15	CC	1077974476	JOHN JAIRO	RINCON GANTIVA	Aprendiz			JOHN JAIRO RINCON GANTIVA
16	CC	80283900	JORGE ARMANDO	SUAREZ PALACIOS	Aprendiz			JORGE ARMANDO SUAREZ PALACIO
17	CC	1108831082	JORGE ELIECER	CARDOZO CLAROS	Aprendiz			JORGE ELIECER CARDOZO CLAROS
18	CC	14320547	JORGE ELIECER	URUEÑA ALVAREZ	Aprendiz			JORGE ELIECER URUEÑA ALVAREZ
19	CC	1077970065	JULIO CESAR	CHAVEZ ROCHA	Aprendiz			JULIO CESAR CHAVEZ ROCHA
20	CC	2969330	LUIS HERNANDO	BUSTOS VARGAS	Aprendiz			LUIS HERNANDO BUSTOS VARGAS
21	CC	1070781162	LUZ MARINA	CRUZ ESPINOSA	Aprendiz			LUZ MARINA CRUZ ESPINOSA
22	CC	1070949219	MAGDA LISETH	SORIA DIAZ	Aprendiz			MAGDA LISETH SORIA DIAZ
23	CC	35870481	MARIA GREGORIA	MARTINEZ ORTEGA	Aprendiz			MARIA GREGORIA MARTINEZ ORTE
24	CC	20351942	MYRIAM	MURCIA HILARION	Aprendiz			MYRIAM MURCIA HILARION
25	CC	79541821	NOVER FERNEY	PINZON	Aprendiz			NOVER FERNEY PINZON
26	CC	79426375	OSWALDO	ARIAS SANCHEZ	Aprendiz			OSWALDO ARIAS SANCHEZ
27	CC	1077966820	YEISON ANDRES	SALGADO MUNEVAR	Aprendiz			YEISON ANDRES SALGADO MUNEVA
28	CC	1109387524	ZAYDA MAYERLY	CASTELLANOS CONTRERAS	Aprendiz			ZAYDA MAYERLY CASTELLANOS CO
29								
30								

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Ficha 3110678. Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización.

Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Aprendiz	Tipo de Organización	Cargo Empresa (Solo si la ficha
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1022431310	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1007770335	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80277128	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52654909	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971402	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con este	CC	1065859064	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	74181754	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970992	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	53099480	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
No existe un usuario con este	CC	1077973182	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	74183967	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1018402428	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077974468	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52503036	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077974580	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1007161943	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077968448	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	52864138	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
No existe un usuario con este	CC	80756677	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1019079277	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con este	CC	80282784	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79310019	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80276454	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80283985	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1069738017	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1070952164	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	10887539	3110678	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077972181	3110678	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3110678
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1022431310	DAVID CAMILO CHOACHI CASTILLO	Preinscrito
CC - 1007770335	DIEGO FABIAN SALDAÑA BELTRAN	Preinscrito
CC - 80277128	EULISES JIMENEZ DIAZ	Preinscrito
CC - 52654909	GLORIA ALEXANDRA LANCHEROS GUERRERO	Preinscrito
CC - 1077971402	HAIDER ERLEY MURCIA BELTRAN	Preinscrito
CC - 74181754	JAVIER DIAZ ORDUZ	Preinscrito
CC - 1077972181	JEIMY ANYELINE TOBAR PARRA	Preinscrito
CC - 1077970992	LEIDY YOHANA LOPEZ BELTRAN	Preinscrito
CC - 53099480	LEYDI PATRICIA ORTIZ DELGADO	Preinscrito
CC - 74183967	LUIS ANGEL DIAZ ORDUZ	Preinscrito
CC - 1018402428	LUIS CARLOS MORALES CARREÑO	Preinscrito
CC - 1077974468	LUISA FERNANDA MELO RODRIGUEZ	Preinscrito
CC - 52503036	MARIA YACQUELINE PAIPA SUESCA	Preinscrito
CC - 1077974580	MICHAEL ANDRES VACA AVILA	Preinscrito
CC - 1007161943	MYRIAM HASBLEIDY AGUILERA RICO	Preinscrito
CC - 1077968448	NELSON ANDRES GARZON HERNANDEZ	Preinscrito
CC - 52864138	NINI YOHANNA OCHOA CORONADO	Preinscrito
CC - 1019079277	OMAR ANDRES CASTAÑEDA VELOZA	Preinscrito
CC - 79310019	PEDRO MALDONADO CORDOBA	Preinscrito
CC - 80276454	SERAFIN HERRERA SALAMANCA	Preinscrito
CC - 80283985	VICTOR MANUEL RODRIGUEZ CRUZ	Preinscrito
CC - 1069738017	WILMER ALEXANDER ESTRADA RIVEROS	Preinscrito
CC - 1070952164	WILMER SNEIDER GONZALEZ RIAÑO	Preinscrito
CC - 10887539	WINTER ESLAY VERGARA ARRIETA	Preinscrito



PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSION: 3

CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 18 DE OCTUBRE DE 2024

REGIONAL:	CUNDINAMARCA		CDAE SENA VILLETA	CIUDAD/MUNICIPIO:	VILLETA
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS Y MATRICULA)	3110678

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

CHARLAS INFORMATIVAS		PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES		MATRICULA	X

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No:	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	1022431310	DAVID CAMILO	CHOACHI CASTILLO	Aprendiz			
2	CC	1007770335	DIEGO FABIAN	SALDAÑA BELTRAN	Aprendiz			
3	CC	80277128	EULISES	JIMENEZ DIAZ	Aprendiz			
4	CC	52654909	GLORIA ALEXANDRA	LANCHEROS GUERRERO	Aprendiz			
5	CC	1077971402	HAIDER ERLEY	MURCIA BELTRAN	Aprendiz			
6	CC	74181754	JAVIER	DIAZ ORDUZ	Aprendiz			
7	CC	1077970992	LEIDY YOHANA	LOPEZ BELTRAN	Aprendiz			
8	CC	53099480	LEYDI PATRICIA	ORTIZ DELGADO	Aprendiz			
9	CC	74183967	LUIS ANGEL	DIAZ ORDUZ	Aprendiz			
10	CC	1018402428	LUIS CARLOS	MORENO CARREÑO	Aprendiz			
11	CC	1077974468	LUISA FERNANDA	MELO RODRIGUEZ	Aprendiz			
12	CC	52503036	MAIRA YACQUELINE	PAIPA SUESCA	Aprendiz			
13	CC	1077974380	MICHAEL ANDRES	VACA AVILA	Aprendiz			
14	CC	1007161943	MYRIAM HASBLEIDY	AGUILERA RICO	Aprendiz			
15	CC	1077968448	NELSON ANDRES	GARZON HERNANDEZ	Aprendiz			
16	CC	52864138	NINI YOHANNA	OCHOA CORONADO	Aprendiz			
17	CC	1019079277	OMAR ANDRES	CASTAÑEDA VELOZA	Aprendiz			
18	CC	79310019	PEDRO	MALDONADO CORDOBA	Aprendiz			
19	CC	80276454	SERAFIN	HERRERA SALAMANCA	Aprendiz			
20	CC	80283985	VICTOR MANUEL	RODRIGUEZ CRUZ	Aprendiz			
21	CC	1069738017	WILMER ALEXANDER	ESTRADA RIVEROS	Aprendiz			
22	CC	1070952164	WILMER SNEIDER	GONZALEZ RIAÑO	Aprendiz			
23	CC	10887539	WINTER ESLAY	VERGARA ARRIETA	Aprendiz			
24	CC	1077972181	YEIMY ANYELINE	TOBAR PARRA	Aprendiz			
25								
26								
27								
28								
29								
30								

Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Ficha 3110681. Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización.

Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Aspirante	Tipo de Organización	Codigo Empresa (Solo si la ficha
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80278745	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077975307	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80278214	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80280726	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077973484	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077966766	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80282812	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80277792	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1024520085	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077972093	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077969127	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970114	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80281909	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	79188028	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	11429370	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80280566	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	80275817	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077975864	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077968486	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	41450775	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1007161111	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
El Servicio Nacional de Apre	CC	1077968448	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1192922490	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077971346	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077972465	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
No existe un usuario con es	CC	1018405285	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077976477	3110681	JOVENES_VULNERABLES		
Inscripción Exitosa. Los datos	CC	1077970411	3110681	MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA		

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3110681
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 80278745	CARLOS JULIO PEREZ MOYANO	Preinscrito
CC - 1077975307	DAVID ALEXANDER SEGURA REYES	Preinscrito
CC - 80278214	DAVID GONZALEZ CAMELO	Preinscrito
CC - 80280726	EDGAR TINOCO MAHECHA	Preinscrito
CC - 1077973484	ERIKA TRIANA MELO	Preinscrito
CC - 1077966766	FABIO ALBERTO ZABALA LOZANO	Preinscrito
CC - 80282812	FERNEY CASTAÑEDA CEPEDA	Preinscrito
CC - 80277792	HECTOR JULIO PUERTAS MARTINEZ	Preinscrito
CC - 1024520085	JAIRO ALONSO LAVERDE QUIROGA	Preinscrito
CC - 1077972093	JAMES EDUARDO TRIANA TINOCO	Preinscrito
CC - 1077969127	JHON FERNEY HERRERA PINZON	Preinscrito
CC - 1077970114	JONATHAN ALEXANDER PALMAR GUERRERO	Preinscrito
CC - 80281909	JORGE ENRRIQUE CARDENAS GONZALEZ	Preinscrito
CC - 79188028	JOSE ANGEL VAYCEDO CHIMBI	Preinscrito
CC - 11429370	JOSE GILBERTO URITICA CORTES	Preinscrito
CC - 80280566	JOSE HERNANDO TINOCO TINOCO	Preinscrito
CC - 80275817	JOSE MIGUEL USGAME OLAYA	Preinscrito
CC - 1077975864	JUAN FELIPE AMARILLO CARDENAS	Preinscrito
CC - 1077968486	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ	Preinscrito
CC - 41450775	MARIA GILMA PINILLA DE VILLALOBOS	Preinscrito
CC - 1007161111	MARLON STIVEN CARDENAS PEREZ	Preinscrito
CC - 1192922490	NURY YOHANNA ALVARADO JIMENEZ	Preinscrito
CC - 1077971346	OMAR GILBERTO MORENO MORENO	Preinscrito
CC - 1077972465	PEDRO WILBER MORENO MORENO	Preinscrito
CC - 1077976477	WALTER RAMOS MEDINA	Preinscrito
CC - 1077970411	YENCI YULIETH SOTO ESPINOSA	Preinscrito

PROCESO DE DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

VERSION: 3

CÓDIGO: GFPI-PL-001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO (DD/MM/AAAA): 18 DE OCTUBRE DE 2024

REGIONAL:	CUNDINAMARCA		CDAE SENA VILLETA	CIUDAD/MUNICIPIO:	VILLETA
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN				NÚMERO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN (APLICA PARA PRUEBAS Y MATRICULA)	3110681

A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL PROCESO QUE SE VA A REALIZAR

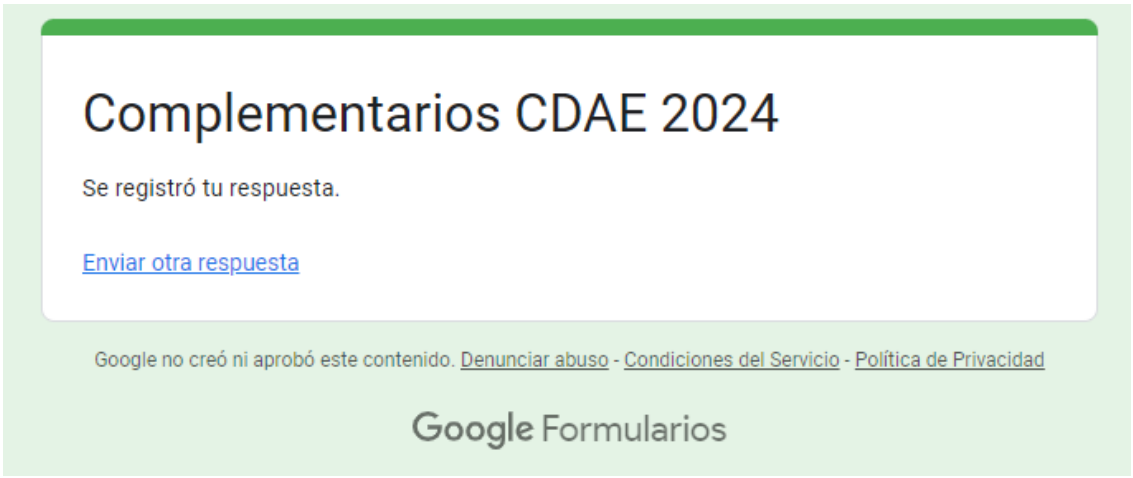
CHARLAS INFORMATIVAS		PRESENTACIÓN PRUEBAS PRESENCIALES		MATRICULA	X

DATOS DE LOS PARTICIPANTES

No.	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ASPIRANTE	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD ASPIRANTE	NOMBRES DEL PARTICIPANTE	APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	DIRECCIÓN / DEPENDENCIA / CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	CC	80278745	CARLOS JULIO	PEREZ MOYANO	Aprendiz			CARLOS JULIO PEREZ MOYANO
2	CC	1077975307	DAVID ALEXANDER	SEGURA REYES	Aprendiz			DAVID ALEXANDER SEGURA REYES
3	CC	80278214	DAVID	GONZALEZ CAMELO	Aprendiz			DAVID GONZALEZ CAMELO
4	CC	80280726	EDGAR	TINOCO MAHECHA	Aprendiz			EDGAR TINOCO MAHECHA
5	CC	1077973484	ERIKA	TRIANA MELO	Aprendiz			ERIKA TRIANA MELO
6	CC	1077966766	FABIO ALBERTO	ZABALA LOZANO	Aprendiz			FABIO ALBERTO ZABALA LOZANO
7	CC	80282812	FERNEY	CASTAÑEDA CEPEDA	Aprendiz			FERNEY CASTAÑEDA CEPEDA
8	CC	80277792	HECTOR JULIO	PUERTAS MARTINEZ	Aprendiz			HECTOR JULIO PUERTAS MARTINEZ
9	CC	1024520085	JAIRO ALONSO	LAVERDE QUIROGA	Aprendiz			JAIRO ALONSO LAVERDE QUIROGA
10	CC	1077972093	JAMES EDUARDO	TRIANA TINOCO	Aprendiz			JAMES EDUARDO TRIANA TINOCO
11	CC	1077969127	JHON FERNEY	HERRERA PINZON	Aprendiz			JHON FERNEY HERRERA PINZON
12	CC	1077970114	JONATHAN ALEXANDER	PALMAR GUERRERO	Aprendiz			JONATHAN ALEXANDER PALMAR G
13	CC	80281909	JORGE ENRRIQUE	CARDENAS GONZALEZ	Aprendiz			JORGE ENRRIQUE CARDENAS GONZ
14	CC	79188028	JOSE ANGEL	CAYCEDO CHIMBI	Aprendiz			JOSE ANGEL CAYCEDO CHIMBI
15	CC	11429370	JOSE GILBERTO	URITICA CORTES	Aprendiz			JOSE GILBERTO URITICA CORTES
16	CC	80280566	JOSE HERNANDO	TINOCO TINOCO	Aprendiz			JOSE HERNANDO TINOCO TINOCO
17	CC	80275817	JOSE MIGUEL	USGAME OLAYA	Aprendiz			JOSE MIGUEL USGAME OLAYA
18	CC	1077975864	JUAN FELIPE	AMARILLO CARDENAS	Aprendiz			JUAN FELIPE AMARILLO CARDENAS
19	CC	1077968486	LEIDY JOHANA	RODRIGUEZ MARTINEZ	Aprendiz			LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTIN
20	CC	41450775	MARIA GILMA	PINILLA DE VILLALOBOS	Aprendiz			MARIA GILMA PINILLA DE VILLALOB
21	CC	1007161111	MARLON STIVEN	CARDENAS PEREZ	Aprendiz			MARLON STIVEN CARDENAS PEREZ
22	CC	1192922490	NURY JOHANNA	ALVARADO JIMENEZ	Aprendiz			NURY JOHANNA ALVARADO JIMENE
23	CC	1077971346	OMAR GILBERTO	MORENO MORENO	Aprendiz			OMAR GILBERTO MORENO MOREN
24	CC	1077972465	PEDRO WILBER	MORENO MORENO	Aprendiz			PEDRO WILBER MORENO MORENO
25	CC	1077976477	WALTER	RAMOS MEDINA	Aprendiz			WALTER RAMOS MEDINA
26	CC	1077970411	YENCI YULIETH	SOTO ESPINOSA	Aprendiz			YENCI YULIETH SOTO ESPINOSA
27								
28								
29								
30								

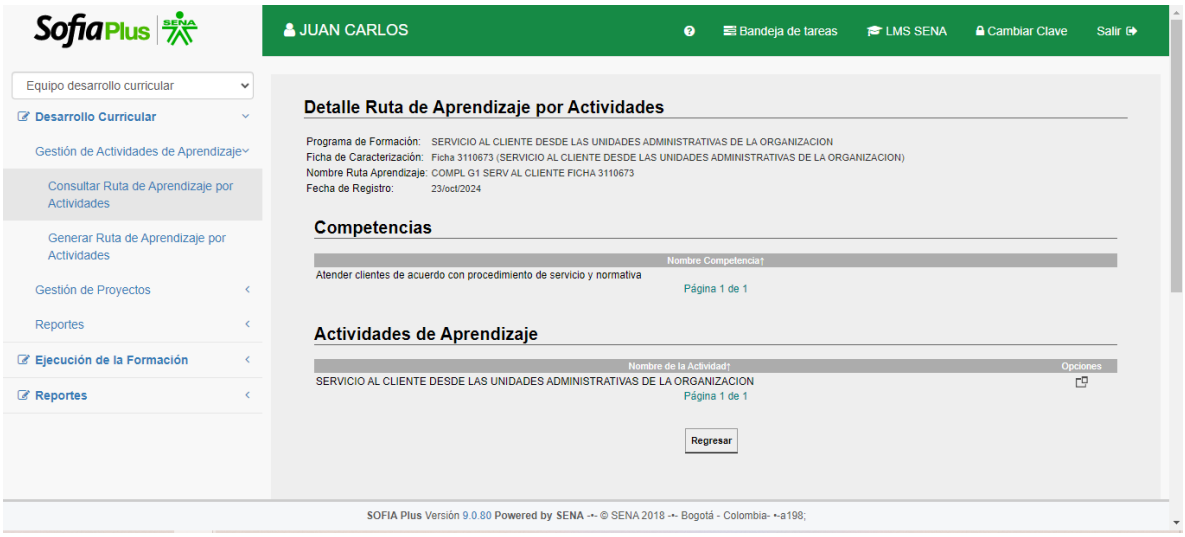
Consentimiento de prueba: es la manifestación libre, voluntaria y expresa, que da por escrito o vía web, un aspirante a la formación en el SENA, autorizando que se le realice una prueba de selección, cuyo resultado deberá consignarse en su registro.

Envío de documentación para la matrícula de aprendices.

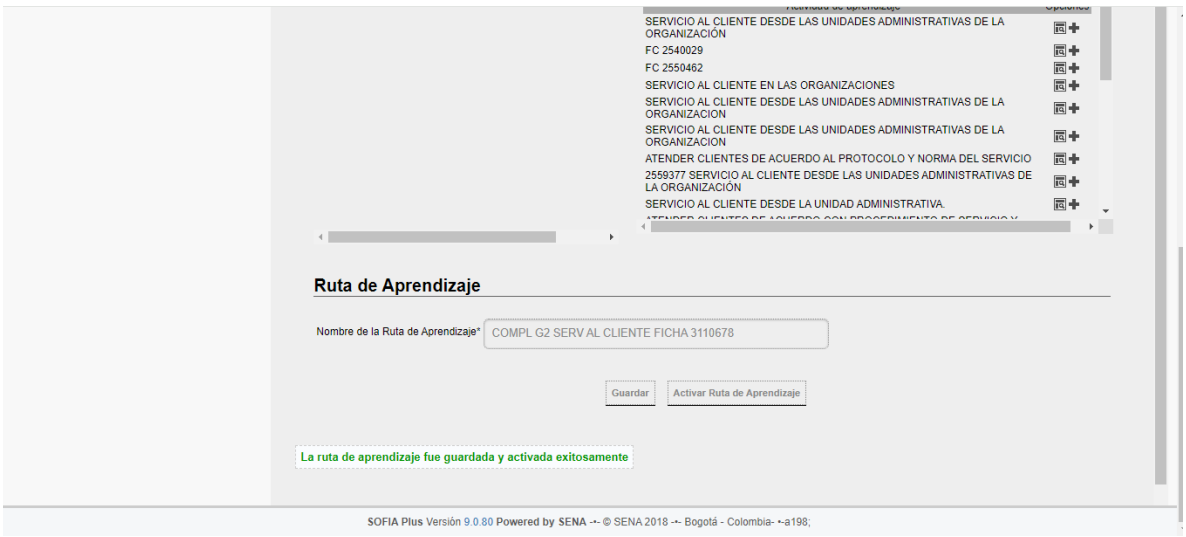


Se crean y asocian rutas de las fichas 3110673, 3110678 y 3110681 de formación complementaria “Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización”

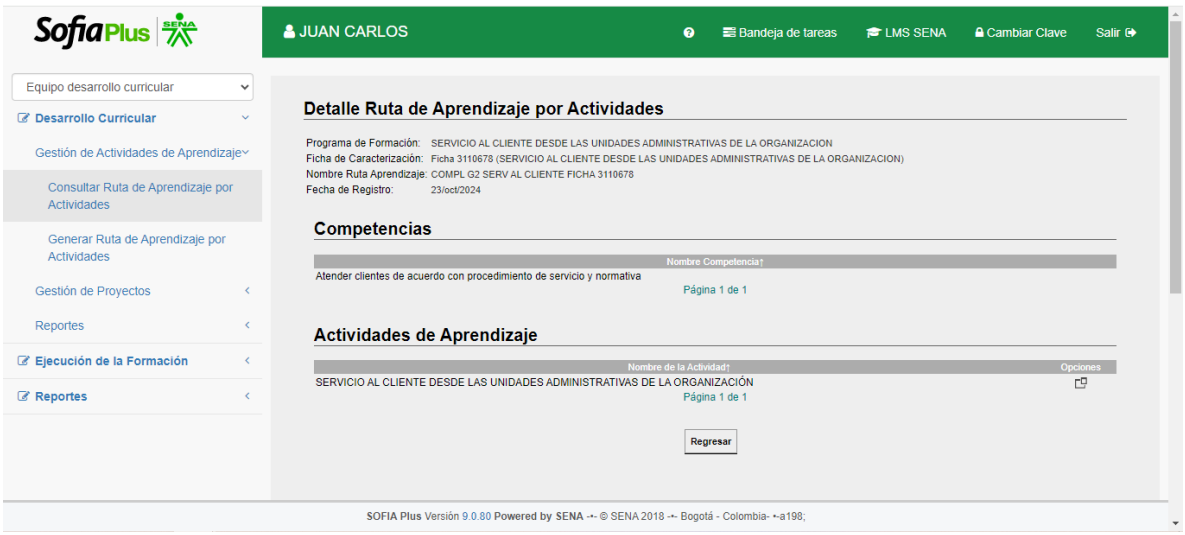


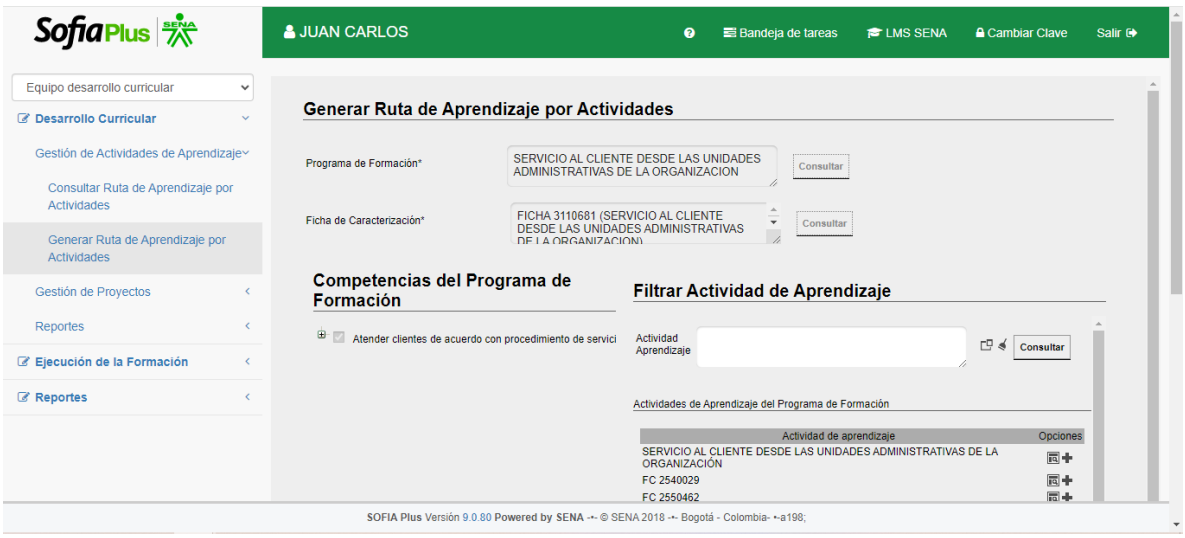

SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Detalle Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ficha de Caracterización: Ficha 3110673 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Nombre Ruta Aprendizaje: COMPL G1 SERV AL CLIENTE FICHA 3110673
Fecha de Registro: 23/oct/2024
Competencias
Nombre Competencia
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Página 1 de 1
Actividades de Aprendizaje
Nombre de la Actividad
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Página 1 de 1
Regresar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;

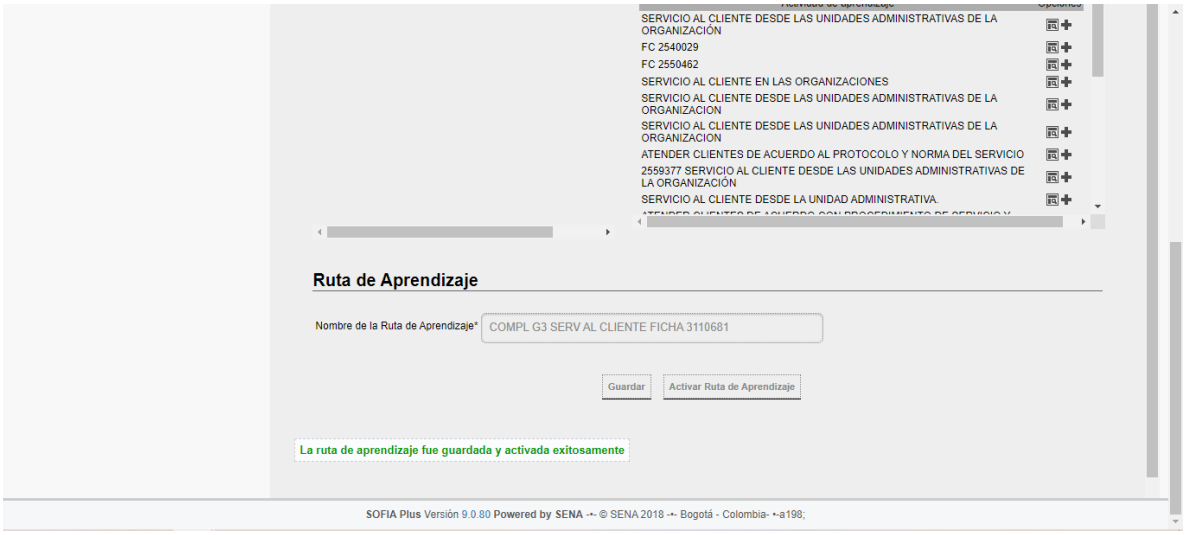

SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación*
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización*
FICHA 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servici
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad Aprendizaje
Consultar
Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación
Actividad de aprendizaje
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462


SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y NORMA DEL SERVICIO
2559377 SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
Ruta de Aprendizaje
Nombre de la Ruta de Aprendizaje*
COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
Guardar
Activar Ruta de Aprendizaje
La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;

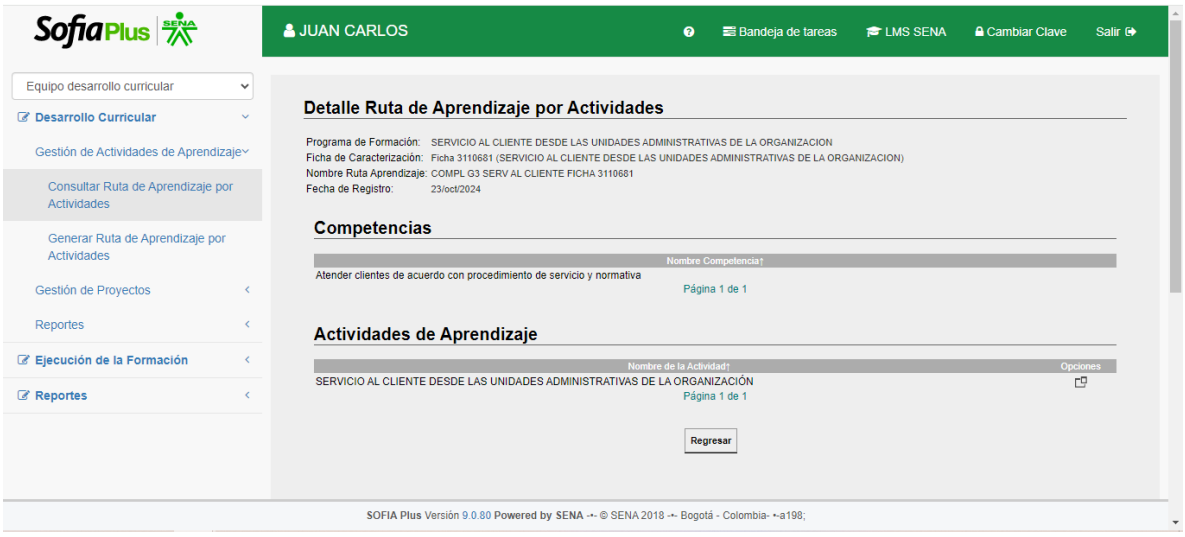

SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación:
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización:
FICHA 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Consultar
Ruta(s) de Aprendizaje por Actividades
Nombre
Fecha de Registro
Estado
Opciones
COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
23/oct/2024
Activa
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA © SENA 2018 Bogotá - Colombia


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Detalle Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ficha de Caracterización: Ficha 3110678 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Nombre Ruta Aprendizaje: COMPL G2 SERV AL CLIENTE FICHA 3110678
Fecha de Registro: 23/oct/2024
Competencias
Nombre Competencia
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Página 1 de 1
Actividades de Aprendizaje
Nombre de la Actividad
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
Página 1 de 1
Regresar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA © SENA 2018 Bogotá - Colombia


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación*
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización*
FICHA 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Consultar
Competencias del Programa de Formación
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servici
Filtrar Actividad de Aprendizaje
Actividad Aprendizaje
Consultar
Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación
Actividad de aprendizaje
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA © SENA 2018 Bogotá - Colombia


SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
FC 2540029
FC 2550462
SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y NORMA DEL SERVICIO
2559377 SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
Ruta de Aprendizaje
Nombre de la Ruta de Aprendizaje*
COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
Guardar
Activar Ruta de Aprendizaje
La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación:
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Consultar
Ficha de Caracterización:
FICHA 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Consultar
Ruta(s) de Aprendizaje por Actividades
Nombre
Fecha de Registro
Estado
Opciones
COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
23/oct/2024
Activa
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;


SofiaPlus
JUAN CARLOS
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Equipo desarrollo curricular
Desarrollo Curricular
Gestión de Actividades de Aprendizaje
Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades
Gestión de Proyectos
Reportes
Ejecución de la Formación
Reportes
Detalle Ruta de Aprendizaje por Actividades
Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ficha de Caracterización: Ficha 3110681 (SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION)
Nombre Ruta Aprendizaje: COMPL G3 SERV AL CLIENTE FICHA 3110681
Fecha de Registro: 23/oct/2024
Competencias
Nombre Competencia
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Página 1 de 1
Actividades de Aprendizaje
Nombre de la Actividad
Opciones
SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN
Página 1 de 1
Regresar
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a198;

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13530003
- **Nombre del Proyecto:** Formación complementaria Ficha 3110673
- **Fase del Proyecto:**
- **Actividad de Proyecto:**
- **Actividad de Aprendizaje AA**:
- **Competencia:** Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización
- **Resultados de Aprendizaje:**
  -Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
  -Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
  -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.

2. PRESENTACIÓN



Queridos aprendices, con la presente guía continuaremos con la competencia de servicio al cliente, en esta se estudiarán requerimientos del cliente según políticas de la institución, estrategias del servicio, clases de clientes, entre otros conceptos básicos de servicio al cliente.

Actualmente el servicio al cliente es un elemento fundamental para el desarrollo de una empresa y una de las armas poderosas para lograr

la DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA en los mercados y aumentar la ventaja competitiva sustancial y sostenible.

Es fundamental crear una CULTURA DE SERVICIO con Programas de Fidelización para aumentar la satisfacción de los clientes.

Saber dirigirnos al cliente es de vital importancia, es la imagen que vendemos, no solo queda bien representada nuestra imagen ante la persona que se acerca a obtener información o que sean resueltas sus inquietudes, también La Empresa, Institución o lugar de trabajo donde estemos, ya que los servicios que presta dicha Empresa debe ser dados a conocer de una manera muy cordial y acertada de modo que el visitante o interesado en conocer más sobre esta Entidad no quede con interrogantes, sino que la información suministrada haya satisfecho sus inquietudes.

Su capacidad competitiva en el mercado laboral y empresarial depende del grado de conocimiento que usted como aprendiz adquiera en la investigación y desarrollo de los diferentes temas y actividades, aplicando las técnicas didácticas activas que permitan comunicar efectivamente la información de conocimiento a los demás grupos de trabajo y al mismo tiempo brindar en su organización una excelente atención al cliente interno y externo.



Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

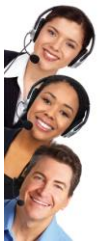
SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente se refiere a la relación que hay entre un proveedor de productos o servicios y aquellas personas que utilizan o compran sus productos o servicios. De acuerdo a Asset Skills, es "la suma total de lo que hace una organización para satisfacer las expectativas de los clientes y producir su satisfacción". El servicio al cliente se refiere a la comprensión tanto de la naturaleza de los clientes, en el pasado, presente y futuro de la organización, de las características y beneficios de los productos o servicios que presta y el proceso transaccional completo, desde el conocimiento inicial de un cliente potencial hasta la satisfacción post-compra.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las **comunicaciones**, sustentando el **trabajo en equipo**, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.
Las empresas tienen como objetivo principal vender sus productos en el mercado. Y para conseguirlo necesitan primero presentar el producto a sus clientes para que lo conozcan. Esa es una función del marketing.

Las TIC facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de muchas maneras distintas. Por ejemplo:

- El **correo electrónico** nos permite enviar todo tipo de información y comunicados a nuestros clientes. Podemos enviarles un catálogo de productos, una felicitación de navidad o un boletín de noticias, sin prácticamente ningún coste. Las TIC lo hacen posible.



- Una **página web** donde exponer nuestros productos permite que los clientes interesados encuentren nuestros

productos fácilmente en Internet y contacten con nosotros. También permite transmitir al mundo nuestra filosofía de empresa.

- Un **sistema de gestión de clientes** informatizado (también conocido por sus siglas en inglés como CRM) nos permite conocer mejor a nuestros clientes, analizando sus hábitos y su historial de compras. Así podemos planificar mejor nuestras acciones de venta y también gestionar de forma eficaz de las diferentes áreas de negocio de la empresa

3.1. Actividades de Reflexión inicial.



Actividad 1 Individual: **Foro Analice y Responda:**

1. Analiza, interpreta y responde lo que entiendes de la frase de la imagen del Sr. Philip Kotler quien es un reconocido economista y especialista en mercadeo

*"**La clave para retener a clientes es la satisfacción de los clientes**. Un cliente muy satisfecho se mantiene leal más tiempo, compra más, habla favorablemente acerca de la empresa y sus productos, presta menos atención a la competencia y es menos sensible al precio."*

2. ¿El éxito de una empresa depende de la satisfacción del cliente? Argumente su respuesta.

La evidencia debe ser presentada a través del foro de actividades o según indicaciones de su Instructor.

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

Actividad 2 Individual: **Cuestionario Comunicación Empresarial**

Resolver las actividades propuestas sobre comunicación empresarial, utilice el material de apoyo entregado:

1). Responda el cuestionario propuesto con base en el documento anexo sobre comunicación empresarial y tipología de la comunicación:

- ¿Qué es comunicación empresarial?
- ¿Por qué es importante aplicarlo en las organizaciones?
- ¿Cuáles son las funciones de la comunicación empresarial?
- ¿A qué hace referencia la comunicación como factor dinámico?
- Explique Comunicación formal y comunicación informal.
- Del tema Tipología de la comunicación en la organización, explique la clasificación que se realiza empezando por según la forma de expresión.
- Explique la comunicación Unidireccional y Bidireccional.
- Explique la comunicación Interna y la comunicación Externa.

2). Describir una situación en la que le hayan brindado un buen servicio y una en la que le hayan brindado un mal servicio, según las indicaciones del instructor.

3). Investigue en una empresa cuál es el conducto regular para el proceso de toma de decisión en cualquier situación presentada en la organización y cuáles son los pasos que se recomiendan para la solución de problemas. **(Material de apoyo doc. Ejemplo Conducto Regular)**

Realiza esta actividad a través de evidencia en la Black Board – LMS, según las indicaciones de su Instructor.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTOS Y TEORIA)

Actividad N° 3. **Individual: 10 Mandamientos del servicio al cliente**

Con base al material de apoyo entregado por su Instructor o investigación propia a través de internet.

Realizar una presentación en power point o descripción verbal sobre los 10 mandamientos del servicio al cliente.

Desarrollar actividades y a su vez en los foros o evidencias a través de la plataforma LMS, según indicaciones por su Instructor.

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Actividad No 4. **Individual y/o Grupal. Folleto o cuadernillo con protocolos de la empresa.**

Investigue libremente acerca de protocolos de servicio.

1. Después de su investigación sobre protocolos del servicio. Elaborar un folleto con los protocolos de servicio al cliente, donde se contemple las formas de contacto con el cliente **(Personal, Telefónica, Escrita y virtual)** teniendo en cuenta la empresa de estudio:

    - Protocolo de Atención Personal
    - Protocolo de Atención Escrita (PQRS)
    - Protocolo de Atención Virtual
    - Protocolo de Atención Telefónica

Entregar Folleto, cuadernillo o documento donde indique los protocolos que se deben manejar en la empresa de estudio e investigación de su proyecto formativo.

Entregar evidencia según indicaciones de su Instructor en medio digital, a través de la plataforma.

NOTA:

ESTA GUIA TIENE ACTIVIDADES PARA SER DESARROLLADAS CONJUNTAMENTE EN LOS FOROS DE PARTICIPACIÓN EN LA PLATAFORMA LMS, SEGÚN LAS INDICACIONES DADAS POR SU INSTRUCTOR.

DE IGUAL FORMA LAS GUIAS DEBEN SER DESARROLLADAS EN FORMATO WORD Y SER CARGADAS TANTO EN LA PLATAFORMA (LUGAR QUE INDIQUE SU INSTRUCTOR) COMO TAMBIÉN EN EL DRIVE.

AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y MATERIALES

- Ambiente Requerido: Ambientes de aprendizaje: ambientes virtuales, LMS (Blackboard) Territorium, Drive, Correo electrónico, Whatsapp, Meet. Ambientes productivos reales para desarrollo de prácticas.

- Materiales:
  Materiales de formación propios. (Equipos/Herramientas): Equipos de cómputo, celulares personales, con aplicaciones ofimáticas y conexión a internet.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Cuestionarios: -Comunicación Empresarial -Servicio al cliente. **Evidencias de Desempeño** Actividades propuestas sobre mensajes transmitidos, comunicación formal e informal y conducto regular.	Provee cuidados y mantenimiento preventivo a la tecnología informática disponible Sigue protocolos de comunicación, según lo dispuesto en la organización.	**Técnicas:** Trabajo escrito, Ensayo, solicitud de productos. Análisis de casos, Observación directa, Juego de roles. **Instrumento:** listas de chequeo

Actividades Colchas de retazos y mandamientos de servicio al cliente **Evidencia de Producto:** Folleto sobre protocolos de servicio	Utiliza equipos ofimáticos en la elaboración de documentos, de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conocimiento del cliente: Es el sistema de conocimiento del cliente. Identificación personal de los clientes personalización de servicios, bases de datos.

Calidad en el Servicio: Es cumplir con los requisitos o expectativas del cliente y hacer esto siempre bien desde la primera vez.

Cliente: Es la persona que, a través de un proceso de intercambio, espera recibir un producto o servicio para satisfacer integralmente sus necesidades o deseos.

Portafolio de Servicio: Es un libro, carpeta o documento en el cual incluimos la información básica y necesaria de nuestro negocio o empresa para que nuestros clientes o futuros clientes conozcan nuestra empresa, ayudándoles a tener una buena impresión de ella.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

ALBRECHT, Karl (1998). Servicio al cliente interno. Madrid: Ediciones Paidos Ibérica.
BALLARD, Jim; FINCH, Fred; BLANCHARD, Ken (2005). Clientemanía. Nunca es demasiado tarde para construir una empresa centrada en el cliente. Caracas: Grupo Editorial Norma.

BECKWITH, Harry (2005). Enamore a sus clientes. Caracas: Ediciones Urano.
BLANCHARD, Ken (2008). Saber y hacer. Caracas: Grupo Editorial Norma

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

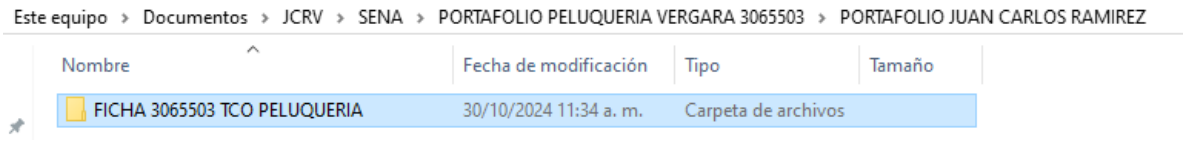
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Juan Carlos Ramírez V.	Instructor	Administrador de Empresas	21 de octubre de 2019

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

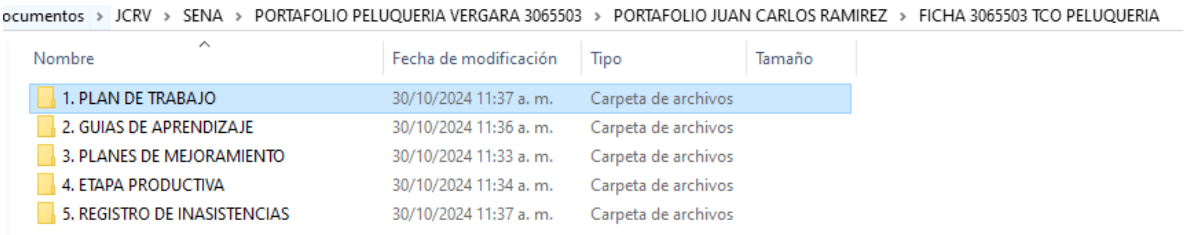
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Juan Carlos Ramírez V.	Instructor	SENA CDAE Villeta	01-10-2023	Actualización

Obligación 19.

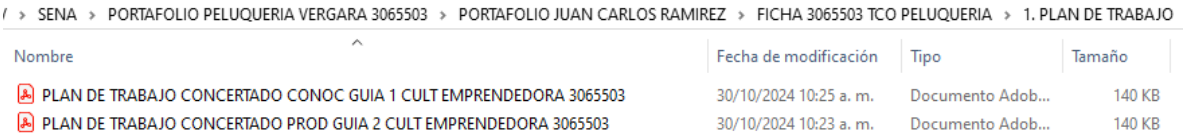
Portafolio Instructor



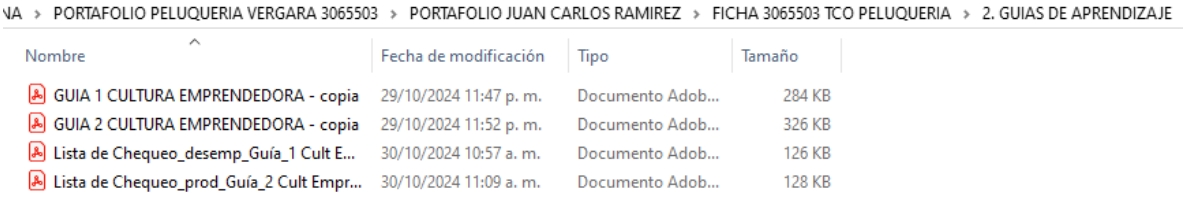
> Ficha



> Plan de Trabajo



> Guías de Aprendizaje e Instrumentos



> Registro de Inasistencias

