



INFORME GESTION

CIUDAD Y FECHA: ARMENIA, NOVIEMBRE DE 2024.

OBLIGACION: Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas relacionados con su perfil, desarrollando y dejando evidencia para cada programa formativo el proyecto, planeación pedagógica Instrumentos de evaluación, evidencias de aprendizaje, formatos requeridos por las diferentes áreas, llevar y conservar listas de asistencia. Cuando se requiera uso de plataforma LMS mantener actualizado el portafolio del instructor.

Se anexa evidencia de la formación realizada del 22 de octubre al 19 de noviembre

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 23 DEL MES DE Octubre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Orientar procesos formativos en el técnico asistencia Administrativa Barcelona.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/FAX	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Valentina Serna	102362502						3234241962		Valentina Serna
2	Morisset Arzola	1097461221						31140326211		Morisset Arzola
3	Edu Marlen Clavijo	52714594						3116043506		Edu Marlen Clavijo
4	Sandra Wilma Serna	358991423						3208890950		Sandra Wilma Serna
5	Yuliana a Morales	1005159213					yanacmorales@gmail.com	371802265		Yuliana a M a
6	Faber Ospina	7557245						3126860513		Faber Ospina
7	Valentina Torres	1091233335					valentinat@gmail.com	3104505953		Valentina Torres
8	Pamela trejos	1092455846					pamela.trejos@gmail.com	3229327913		Pamela trejos
9	Ana Maria Teleche Gutierrez	1097392765					gutierrezteleche108@gmail.com	3207377435		Ana M teleche g.
10	Karen Wilmar Belandier Salazar	100868288					karenwilmarbelandier@gmail.com	3117617504		Karen B. Salazar
11	Nelly Gutierrez Clavijo	1094971553					nellygutierrezclavijo@gmail.com	3216909022		Nelly Gutierrez Clavijo
12	Valentina Gonzalez	1007396346					valgonzalez@gmail.com	3019941448		Valentina G
13	Daniela Patricia Méndez	1038107162					daniela.mendez@gmail.com	3126859402		Daniela B.
14	Lorena Daniela	1004039218					lorenadaniela@gmail.com	3129371548		Lorena Daniela B
15	Juan Camilo Lugo	1006295600					juancamilolugo@gmail.com	320444508		Juan Camilo L.
16	Mariela Londoño	1143827646					londono.mariela@gmail.com	3135801530		Mariela L.O
17										

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.

GOR-F-085 V02



SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 24 DEL MES DE Octubre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Orientar procesos formativos en el curso complementario fortalecimiento de las competencias blandas

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Kathia Amalia	1054909353				Fesanco				Kathia Amalia
2	Alexandra Heredia	1168830446								Alexandra Heredia
3	Geordine Forero	100003335								Geordine Forero
4	Mariana Ortega	25534291				Fesanco				Mariana Ortega
5	Aleidis	8002464				Fesanco				Aleidis
6	Karen Davila	112047623								Karen Davila
7	Daniela Ortiz	105645829				Fesanco				Daniela Ortiz
8	Alexandra Valencia	109739296				Fesanco				Alexandra Valencia
9	Luz Exica Soto	1146685984				Fesanco				Luz Exica Soto
10	Angie T. Diaz	1054977793				Fesanco				Angie T. Diaz
11	Juliana Quintero	1097399831				Fesanco				Juliana Quintero
12	Angie Llanos	24514532				Fesanco				Angie Llanos
13	Karine Andrade	41413710				Fesanco				Karine Andrade
14	Stefania Celis	1095199633				Fesanco				Stefania Celis
15										
16										
17										

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.

GOR-F-085 V02




REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 28 DEL MES DE octubre DEL AÑO 2024

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Mile Andrea Aguado Rosendo	1.088.340.661					mile.andrea28@gmail.com	301 764 4743	N/A	Andrea Aguado
2	Josefina Kanden	508381					vanessa.blondon14@gmail.com	314 803 8014	N/A	Vanessa Blondon
3	Angela Julieth Estrebo	1091033854					angelajuliet2020@gmail.com	318 903 962	N/A	Angela Julieth
4	Anderson Ospina Gonzalez	1095268077					andersonospina123@gmail.com	323 950 038	N/A	Anderson Ospina
5	Vanessa Blondon Parra	1.004.734.748					vanessa.blondon14@gmail.com	314 823 8612	N/A	Vanessa Blondon
6	Fally Vanessa Coma Leon	1097041359					vanessacoma11@gmail.com	3128111500	N/A	Vanessa Coma
7	Yenifer Alejandra Rodriguez Henao	1096040214					Ar912126@gmail.com	3182223237	N/A	Yenifer Rodriguez
8	Mel Alondra Gomez Gutierrez	10949105016					mubeni123@gmail.com	3180400034	N/A	Mel Alondra
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

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.

GOR-F-085 V02



SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 29 DEL MES DE Octubre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Técnico Asistencia administrativa Barcelona - Orientar procesos formativos

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	VALENTINA GONZÁLEZ	1009376346					valen5050@gmail.com	3017941478		VALENTINA G.
2	Ana Teleche	1097892765					gutierrez.teleche@gmail.com	3107373435 3234349022		Ana el teleche.
3	Valentina torres	1004093385					negos.valentina310@gmail.com	3164595953		valentina torres
4	Pamela A. Trejos	1092455940					pamelatrejos24@gmail.com	3220827913		Pamela trejos.
5	Favry Osipina	7557295					favryosipina@hotmail.com	3126860573		Favry Osipina
6	Yuliana Chacales	1005159213					yulianameccaula2012@gmail.com	3215802265		Yuliana Chacales
7	Marisel Contreras	1143827666					solconimp27@gmail.com	3135501530		Marisel Contreras
8	Eddy Maldonado	32314394					edymaldonado11@gmail.com	3116048306		Eddy Maldonado
9	Karen Betancur	1005368788					karenjolabanbetancur@gmail.com	3117617534		Karen B. Salazar.
10	Natali Preciado	1093461721					preciano.natali@gmail.com	311038554		Natali Preciado
11	Laura Daniela B.	1004037218					daniela1985@hotmail.com	312731548		Laura Daniela B.
12	Jesus Camilo Paredes	1002495601					jesuscamilo16@gmail.com	3209745023		Camilo P.
13	Pamela Garcia	10886762					garciamercedesdenier@gmail.com	3114857062		Pamela Garcia
14	Kelly Claudio	1094951353					kellyclaudio@gmail.com	3116909012		Kelly Claudio
15	Sandra Wilencia	359901423					lilianaosorio200@gmail.com	3008806920		Sandra Wilencia
16										
17										

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.

GOR-F-085 V02



Orientar procesos formativos en el Técnico Asistencia Administrativa Barcelona
29-10-2024, 18:00 – 22:00



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 29 DEL MES DE Octubre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S)	Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Técnico Asesoría Comercial Barcelona – Orientar procesos formativos.	1	Yeimi Lorena Calle R.	1097371185					Yeimi Lorena Calle R.	311 3420443		Yeimi Lorena C.
	2	Carla Lorena Calle R.	116135447					Carla Lorena Calle R.	313 561182		
	3	Wendy Escobar	110705591			Apoyado		wendy.escobar@gmail.com	34 8271222		
	4										
	5										
	6										
	7										
	8										
	9										
	10										
	11										
	12										
	13										
	14										
	15										
	16										
	17										

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.

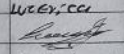
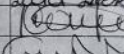
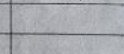
GOR-F-085 V02





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 30 DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Orientar procesos formativos en el Técnico ASESOR COMERCIAL en el curso complementario fortalecimiento de las competencias blandas

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Vanessa Arango	894909353			X	Fesanco				
2	Wendy Cecilia	7748685764			X	Fesanco				wendy.cca
3	Wendy Cecilia	52747176			X	Fesanco				
4	Aleandra Viana	109739138			X	Fesanco				Aleandra V.
5	Tatiana Pao	1089583126			X	Fesanco				Tatiana Pao
6	Diana Mayra	1047399883			X	Fesanco				Diana Mayra
7	Aleidis Biearra	8002461			X	Fesanco				Aleidis
8	Lorena Beth A.G.	1089583126			X	Fesanco				Lorena Beth
9	Raúl Amparo	41943710			X	Fesanco				
10	Amorlen C	24314536			X	Fesanco				
11										
12										
13										
14										
15										

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.

GOR-F-085 V02



SENA									
REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 6 DEL MES DE NOV DEL AÑO 2024									
OBJETIVO (S) Orientar procesos formativos en el técnico Asistencia Administrativa de Bucatona									
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN
1	Laura Daniela B	1004037272					daniela1995@hotmail.com	3127371548	Laura Daniela B
2	Daniela García	1058107162					daniela78@gmail.com	3146859762	Daniela García
3	Juan Camilo Ramirez	1002956301					juan.camilo.ramirez@gmail.com	3709975023	Camilo R.
4	Manuel Arzave	1092401721					manu.arzave@gmail.com	3114032624	Manuel Arzave
5	Yuliana A Morales	1005197273					yulianaamorales@gmail.com	3715802265	Yuliana A.M.
6	Fanny Ospina J	10557255					fanny.ospina@hotmail.com	3126860313	Fanny Ospina
7	Karen Belarain	1005368288					karenbelarain@gmail.com	30176175	Karen B. Belarain
8	Eddy Clavijo	52314594					eddy.clavijo@gmail.com	311604	Eddy Clavijo
9	Kelly Clavijo	1094951553					kelly.clavijo@gmail.com	3216909072	Kelly Clavijo
10	Valentina Gonzalez	1009376346					valentina.gonzalez@gmail.com	3017941148	Valentina G
11	Ana Maria Teleche	1097397265					gatiervazteleche108@gmail.com	8007877485	Ana M teleche
12	Valentina Trejos	1004977335					valentina.trejos@gmail.com	3104595953	Valentina Trejos
13	Camela Trejos	1092365846					camela.trejos@gmail.com	322327913	Camela Trejos
14	Sandra Hincapié	35299023					sandrahincapie@gmail.com	520880981	Sandra Hincapié
15	Marisol Londoño	1143827646					sol.con.mariz@gmail.com	3135801530	Marisol L.O
16									
17									

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.

GOR-F-085 V02



Orientar procesos formativos en el Técnico Asistencia Administrativa Barcelona
06-11-2024, 18:00 – 22:00

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 07 DEL MES DE Noviembre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Orientar procesos formativos en el curso complementario fortalecimiento de las competencias blandas

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORÍA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Luisa									Luisa
2	Aleida Blarriba	8002461								Aleida's
3	Ingrid									Ingrid
4	Linda Araya									
5	Karen									Karen
6	Geraldine	101008325								Geraldine
7	Mariana O.	25534291								Mariana O.
8	Laura Gueith	1044920040								Laura Gueith
9	Alexa Maria	110883046								Alexa Maria
10	Kelvin Amador	11043710					urcalaz@comtel.com	310429011		Kelvin
11	Ana Milen Gueith	24314356								Ana Milen
12	Valeria	110000904								Valeria
13	Shirley Ortiz	105497743								Shirley Ortiz
14	Tatiana	108083076								Tatiana
15	Alexandra Viteri	1092391290								Alexandra V.
16	Zuleika Ortiz	105150529								Zuleika
17	Martha A.	1004900353								Martha A.

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

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 12 DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S)	No	NOMINRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Orientar procesos formativos en el Curso Complementario Fortalecimiento de las competencias Blandas - Circasia, 07-11-2024, 8:00 - 12:00											
	1	Harold Arzulo	109340171					Poma alexander s.c.a @gmail.com	344035624		
	2	Valentina Serna	1023625902					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Valentina Serna
	3	Daniela Garces	1048107162					garciamerced danielc@outlook.com	5146059062		Daniela Garces
	4	Lacra Daniela B	1004037218					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Lacra Daniela B
	5	Marisel Landeri	1143527646					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Marisel Landeri
	6	Juan Carlos Ramirez	100295630					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Juan Carlos Ramirez
	7	Maitin Boides	1097394640					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Maitin Boides
	8	Yuliana a Morales	1005154213					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Yuliana a Morales
	9	Pavlos Oquendo	7553795					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Pavlos Oquendo
	10	Valentina Torres	1014917385					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Valentina Torres
	11	Camela Trepo	102455946					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Camela Trepo
	12	Karen Yuliana Betancur Salazar	1005367288					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Karen Yuliana Betancur Salazar
	13	María Clara Hdez	52314594					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		María Clara Hdez
	14	Nelly Yuliana Clavijo	1051451533					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Nelly Yuliana Clavijo
	15	Valentina Gonzalez	1007375346					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Valentina Gonzalez
	16	Ana Maria Teleche Gutierrez	1097391265					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Ana Maria Teleche Gutierrez
	17	Edgardo Wilber Harsen	35894423					garciamerced danielc@outlook.com	3234241961		Edgardo Wilber Harsen

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.

GOR-F-085 V02



Orientar procesos formativos en
el Técnico Asistencia
Administrativa Barcelona
12-11-2024, 18:00 – 22:00

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 12 DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Orientar procesos formativos en el técnico Asesoría Comercial de Barcelona

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Yeimi Lorena C.	1072397195					yeimilorena.calle nachille@gmail.com	3113420993		Yeimi Lorena
2	Melise Valencia	11161304912					Melisevalencia2@gmail.com	3135501220		Melise
3	Los Miguel Romero	108994818					ukeluis44@gmail.com	3004291626		Los Miguel
4	Wendy GML	1107057391					wendyescorlato D-granilla.com	3148877238		Wendy GML
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

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.

GOR-F-085 V02



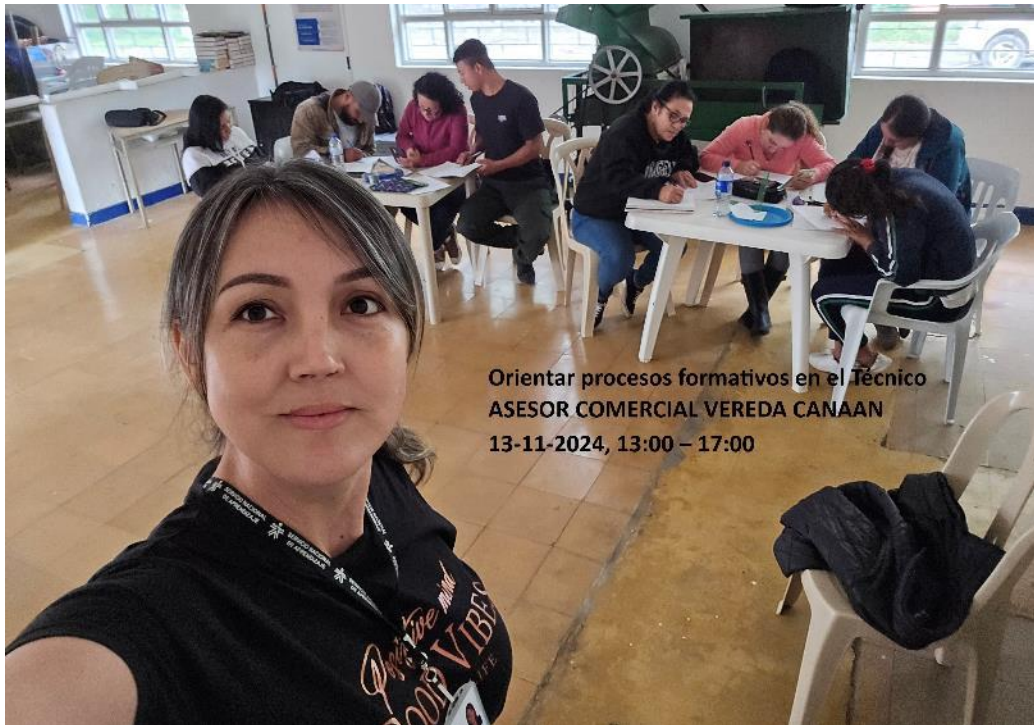
REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 13 DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) *Orientar procesos formativos en el Técnico Asesoría Comercial vereda Canaan.*

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	<i>Anderson Arango</i>	<i>1012238838</i>			<i>aprendiz canaan</i>		<i>arangoanderson@gmail.com</i>	<i>3208737033</i>	<i>N/A</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Yaili Andrea S</i>	<i>1193206413</i>			<i>aprendiz canaan</i>			<i>3207657804</i>	<i>N/A</i>	<i>Yaili Andrea Arango</i>
3	<i>Diana Milena P</i>	<i>119417157</i>			<i>aprendiz canaan</i>		<i>dianamilenap@gmail.com</i>	<i>3017374348</i>	<i>N/A</i>	<i>Diana Milena P</i>
4	<i>Diana Milena Pérez</i>	<i>1098313838</i>			<i>aprendiz canaan</i>		<i>milenaperez@gmail.com</i>	<i>3225864934</i>	<i>N/A</i>	<i>Milena Pérez</i>
5	<i>Diana Milena P</i>	<i>119417157</i>			<i>aprendiz canaan</i>			<i>3017374348</i>	<i>N/A</i>	<i>Diana Milena P</i>
6	<i>María Cristina G</i>	<i>11924613</i>			<i>aprendiz canaan</i>		<i>maria.cristina.galindo@hotmail.es</i>	<i>8182590206</i>	<i>N/A</i>	<i>María Cristina Galindo G.</i>
7	<i>Olga Cristina G</i>	<i>1098336016</i>			<i>aprendiz canaan</i>			<i>3104936049</i>	<i>N/A</i>	<i>Olga Cristina G</i>
8	<i>Ana Sofía Iola J</i>	<i>1098309888</i>			<i>aprendiz canaan</i>			<i>3105190422</i>	<i>N/A</i>	<i>Ana Sofía Iola J</i>
9	<i>Sandra Milena</i>	<i>24606542</i>			<i>aprendiz canaan</i>			<i>3736679139</i>		
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

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.

GOR-F-085 V02



Orientar procesos formativos en el Técnico
ASESOR COMERCIAL VEREDA CANAAN
13-11-2024, 13:00 – 17:00

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 13 DEL MES DE Noviembre DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Orientar procesos formativos en el Técnico Asistencia Administrativa Quimbaya Sustentación RA participapay en las reuniones organizacionales.										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CÓRREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Kelly Vaneza Cordero	10071041259					VanezaCordero@gmail.com	3125111360	N/A	Vaneza Cordero
2	Yolanda Cristina Betancur	1007055993					yobetancur199@gmail.com	3102634499	N/A	Cristina Betancur
3	Jose Omar Pineda	308381					Yosomayillegu@gmail.com	3148023500	N/A	Jose Omar Pineda
4	Mile Andrea Aguado Naranjo	1058340661					Mile.andrea24@gmail.com	3017644143	N/A	Andrea Aguado
5	Vanesa Alejandra Alandon Barza	1004754248					VanesaAlandon@gmail.com	3145238802	N/A	Vanesa Alandon
6	Anderson Ospina Contreras	1095268022					andersonospina25@gmail.com	3127532641	N/A	Anderson O.
7	Nicol Alejandro Otálvaro	1095768611					nicolalano02@gmail.com	3131407138	N/A	Nicol O.
8	Angela María Hurtado González	1114902570					angelahurtado160@gmail.com	3161909962	N/A	Angela Hurtado
9	Yennifer Alejandra Rodríguez Hanaera	1096040214					Yara1234@gmail.com	3173953999	N/A	Yennifer Rodriguez
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

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.

GOR-F-085 V02



A continuación, se anexa guía de aprendizaje e instrumento de evaluación de la competencia Atención al cliente

A handwritten signature in black ink, reading "Claudia Yaneth Cardona Alzate".

FIRMA

NOMBRE Claudia Yaneth Cardona Alzate

Contratista

C.C. 41.940.027



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Atención Al Cliente En Los Procesos Administrativos
- Código del Programa de Formación: 12210010
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje:
 1. Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.
 2. Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos.
 3. Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio
 4. Propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.
 5. Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 horas

2. PRESENTACIÓN

La atención al cliente es uno de los pilares fundamentales de cualquier negocio exitoso. Más allá de ofrecer productos o servicios de calidad, la forma en que una empresa se relaciona con sus clientes puede marcar la diferencia entre fidelizarlos o perderlos. Una atención al cliente efectiva no solo resuelve problemas, sino que también construye relaciones, refuerza la reputación de la marca y genera confianza.

En esta guía de aprendizaje, exploraremos los principios clave, las habilidades esenciales y las mejores prácticas para brindar una experiencia excepcional a los clientes. Desde la comunicación efectiva hasta la gestión de conflictos, este material está diseñado para ayudar a comprender la importancia de poner al cliente en el centro de las operaciones.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

3.1.1 Descripción de la actividad:

El servicio al cliente juega un papel fundamental en el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa, sin importar su tamaño o industria. Esta función no se limita simplemente a resolver problemas o satisfacer necesidades inmediatas; va mucho más allá al influir directamente en la percepción que los clientes tienen de la empresa y en la construcción de relaciones a largo plazo.

Basandose en la reflexión: ¿Para que sirve tener una buena atención al cliente?

Investigue:

1. Un caso de servicio al cliente exitoso. ¿Por qué es exitoso? Cuáles son las características de ese servicio para ser exitoso.
2. Un caso de servicio al cliente no exitoso. ¿Por qué no es exitoso? Cuáles son las características de ese servicio para no ser exitoso.

Reflexione:

¿Por qué una empresa debe tener un **servicio extraordinario** y qué tiene de malo tener solo un **buen servicio**?

3.1.2 Ambiente requerido: Salon, mesas, sillas, tablero, internet.

3.1.3 Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Estudio de casos para inspirar buenas prácticas
- Análisis de casos problemáticos
- Aprendizaje Basado en la Indagación (pensamiento crítico).

3.1.4 Materiales de formación: hojas de papel, lápiz, lapicero.

3.1.5 Material de apoyo: Documento de lectura: ¿Para que sirve tener una buena atención al cliente?.

3.1.6 Duración de la actividad: 3 horas (lectura, investigación y socialización)

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

3.2.1 Descripción de la actividad:

Explicación del tema: La cultura organizacional.



Comprender qué es la cultura organizacional, que elementos la conforman y cómo influye en el comportamiento, los valores y los resultados de una empresa y mas concretamente en la atención al cliente.

- Los aprendices investigaran la misión y visión de 3 empresas con el fin de analizar la coherencia entre lo propuesto por las empresas y la realidad percibida.
- Los aprendices deben imaginar que son los fundadores de una nueva empresa de un sector de su interés (tecnología, moda, gastronomía, turismo, etc.) y para la cual deben proponer los siguientes elementos de la cultura organizacional: misión, visión, valores.

3.2.2 Ambiente requerido: salón, sillas, tablero, internet.

3.2.3 Estrategias o técnicas didácticas activas:

Análisis crítico

Aprendizaje basado en la investigación

Aprendizaje basado en proyectos

Aprendizaje a través de roles

Aprendizaje constructivista

Análisis critico y reflexivo

3.2.4 Materiales de formación: hojas de papel, lápiz, lapicero.

3.2.5 Material de apoyo: Documento de lectura: La cultura organizacional.

3.2.6 Duración: 3 Horas

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1 Escenario hipotético de atención al cliente:

Se dividirá a los aprendices en grupos pequeños y se asginará un escenario hipotético de atención al cliente que refleje un desafío real, como un reclamo por un producto defectuoso, una consulta sobre un servicio nuevo o una solicitud urgente. Cada grupo tendrá acceso a las políticas y estándares de calidad organizacionales para contextualizar su análisis.

Cada grupo deberá analizar su escenario y realizar las siguientes tareas:

- **Identificar los factores clave:** ¿Cuáles son los factores que más influyen la estrategia de atención en este caso? Ejemplos: la calidad de la comunicación, la respuesta en tiempos establecidos, la personalización del servicio.



- **Relación con políticas y estándares de calidad:** ¿Cómo se alinean estos factores con las políticas y estándares de calidad organizacionales? ¿Qué políticas específicas se deben seguir para resolver el caso según las normas internas?
- **Proponer mejoras:** A partir del análisis, cada grupo debe proponer una estrategia de atención que respete las políticas de calidad organizacional y que, además, mejore la experiencia del cliente.

Presentación de soluciones:

Cada grupo presentará su análisis ante el resto de la clase. La presentación debe incluir:

- El escenario de atención al cliente que les fue asignado.
- Los factores clave que afectan la atención y cómo se identificaron.
- Las políticas y estándares de calidad que deben aplicarse.
- La estrategia propuesta para resolver la solicitud del cliente.

3.2.2 Ambiente requerido: salón, sillas, tablero.

3.2.3 Estrategias o técnicas didácticas activas:

Técnica de reflexión crítica.

Análisis de casos

Aprendizaje Basado en Problemas

Trabajo Colaborativo

Discusión y Debate

Aprendizaje Experiencial

3.2.4 Materiales de formación: hojas de papel, lápiz, lapicero.

3.2.5 Material de apoyo:

3.2.6 Duración: 90 minutos

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:

3.2.1 Descripción de la actividad: "Diseño de un Manual de Atención al Cliente Basado en Políticas y Estándares de Calidad"

Basándose en lo visto en clase:

Los aprendices deben aplicar sus conocimientos en un ejercicio de creación, en el que diseñarán un **manual de atención al cliente** para una organización ficticia, basándose en las políticas y estándares de calidad organizacionales.



Análisis y Diseño del Manual:

Los grupos deben comenzar a trabajar en el diseño del manual, teniendo en cuenta los siguientes puntos clave:

- **Definición de la Empresa Ficticia:** El grupo debe definir la misión, visión y valores de la empresa para asegurar que el manual se alinee con la cultura organizacional.
- **Políticas y Estándares de Calidad:** El manual debe reflejar las políticas de atención al cliente que guiarán a los empleados en su trato con los clientes. Esto incluye:
 - Tiempos de respuesta esperados.
 - Procedimientos para la resolución de problemas o quejas.
 - Protocolos de comunicación (formas de dirigirse al cliente, tono, etc.).
 - Estándares de calidad relacionados con el servicio (por ejemplo, empatía, cortesía, profesionalismo).
- **Estrategias de Atención al Cliente:** Los grupos deben proponer estrategias específicas para atender a los clientes en diferentes escenarios:
 - Consultas de productos o servicios.
 - Quejas y reclamos.
 - Solicitudes urgentes o especiales.
- **Capacitación del Personal:** Incluir en el manual un apartado sobre la capacitación del personal en atención al cliente, basada en las políticas y estándares de calidad organizacionales.
- **Medición de Satisfacción del Cliente:** Proponer métodos para medir la satisfacción del cliente (por ejemplo, encuestas de satisfacción, indicadores de resolución de problemas, etc.).

Cada grupo presentará su manual de atención al cliente frente a la clase. La presentación debe incluir:

- El nombre y la descripción de la empresa ficticia.
- Las políticas de atención al cliente que se incluyen en el manual.
- Las estrategias y procedimientos propuestos para la atención efectiva al cliente.
- Cómo se asegura que se sigan los estándares de calidad organizacionales.

Durante las presentaciones, los demás grupos pueden hacer preguntas o sugerir mejoras, lo que permite una discusión y retroalimentación constructiva.

3.2.2 Ambiente requerido: salón, sillas, mesas,



3.2.3 Estrategias o técnicas didácticas activas:

Aprendizaje Basado en Proyectos

Trabajo Colaborativo

Aprendizaje Experiencial

Discusión y Retroalimentación

3.2.4 Materiales de formación:

Hojas de papel, lápiz, lapicero, marcadores.

Computadoras o dispositivos para acceder a recursos digitales

Plantillas de manual de atención al cliente

Hojas o formularios para anotaciones

3.2.5 Material de apoyo:

Material de lectura sobre políticas y estándares de calidad organizacionales

Ejemplos de manuales de atención al cliente

3.2.6 Duración: 3 horas

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
		Talleres, participación activa en formación.	Taller escrito	Evaluación permanente durante el proceso formativo teniendo en cuenta la lista de chequeo.	Lista de chequeo



5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Atención al Cliente:**
Conjunto de actividades realizadas por una organización para satisfacer las necesidades, dudas, quejas y demandas de los clientes, asegurando que tengan una experiencia positiva y que se resuelvan sus problemas de manera eficaz.
- **Políticas de Atención al Cliente:**
Conjunto de normas y directrices internas de una organización que definen cómo debe ser la interacción con los clientes, los protocolos de servicio y los tiempos de respuesta, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.
- **Estándares de Calidad:**
Criterios definidos por una organización para medir y asegurar que los productos, servicios o procesos cumplen con un nivel mínimo de calidad. En el contexto de la atención al cliente, se refiere a las expectativas de servicio que la empresa debe cumplir para asegurar la satisfacción del cliente.
- **Empatía:**
Capacidad para comprender y compartir los sentimientos de otro, especialmente en la atención al cliente. Implica escuchar activamente y mostrar interés genuino por las necesidades del cliente.
- **Resolución de Quejas:**
Proceso mediante el cual una organización responde a las quejas o reclamaciones de los clientes, con el objetivo de resolver el problema de forma efectiva y restaurar la satisfacción del cliente.
- **Protocolos de Comunicación:**
Conjunto de reglas o procedimientos que guían cómo debe llevarse a cabo la comunicación con los clientes, tanto en términos de tono, lenguaje y tiempos de respuesta, como en los canales a utilizar (correo, teléfono, redes sociales, etc.).
- **Satisfacción del Cliente:**
Medición del grado en que los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los clientes. Es un indicador clave de éxito en la atención al cliente.
- **Tiempo de Respuesta:**
El tiempo que transcurre desde que un cliente realiza una consulta, queja o solicitud hasta que recibe una respuesta o solución. Es un factor crítico en la percepción de la calidad del servicio.
- **Personalización del Servicio:**
Estrategia que consiste en adaptar la atención al cliente a las necesidades específicas de cada cliente, basándose en sus preferencias y el historial de interacciones previas.
- **Protocolos de Servicio:**
Procedimientos estandarizados que guían cómo debe atenderse una solicitud o



requerimiento del cliente, asegurando que se sigan los estándares de calidad y que se logre una atención eficiente.

- **Misión Organizacional:**
Declaración que describe el propósito y los objetivos principales de una organización. En el contexto de la atención al cliente, la misión debe reflejar el compromiso con la satisfacción y el servicio al cliente.
- **Visión Organizacional:**
Declaración que describe los objetivos a largo plazo de la organización y el impacto que espera tener en el futuro. Esta visión debe guiar las estrategias de atención al cliente y garantizar la coherencia con los valores y objetivos de la empresa.
- **Valor del Cliente:**
Es la percepción que el cliente tiene del valor que recibe a cambio de lo que paga. En la atención al cliente, se refiere a cómo la empresa agrega valor a la experiencia del cliente, no solo con productos o servicios, sino también con una atención excepcional.
- **Canales de Atención al Cliente:**
Los diferentes medios por los cuales una organización interactúa con sus clientes, como teléfono, correo electrónico, chat en línea, redes sociales, entre otros.
- **Retroalimentación del Cliente:**
Información que los clientes proporcionan sobre su experiencia con el servicio o producto. Esta retroalimentación es fundamental para mejorar los procesos y la calidad del servicio.
- **Cultura Organizacional:**
El conjunto de valores, creencias y normas que rigen el comportamiento dentro de una organización. La cultura influye directamente en las estrategias de atención al cliente, ya que establece el tono y los valores que guiarán las interacciones con los clientes.
- **Capacitación en Atención al Cliente:**
Entrenamiento que recibe el personal de una organización para mejorar sus habilidades en la interacción con los clientes, incluyendo la resolución de problemas, la comunicación efectiva y la empatía.
- **Sistemas de Gestión de Calidad (SGC):**
Conjunto de prácticas y procedimientos implementados por una organización para asegurar que sus productos y servicios cumplen con los estándares de calidad y satisfacen las expectativas del cliente.
- **Gestión de la Relación con el Cliente (CRM):**
Estrategia y tecnología utilizada por las empresas para gestionar todas las interacciones con los clientes actuales y potenciales. Un CRM eficiente ayuda a mejorar la satisfacción, fidelidad y retención del cliente.
- **Indicadores de Satisfacción del Cliente (CSI):**
Métricas utilizadas para medir la satisfacción del cliente, como encuestas, puntuaciones de



satisfacción o Net Promoter Score (NPS). Estos indicadores proporcionan una evaluación cuantitativa de la calidad del servicio.

- **Escucha Activa:**

Habilidad que implica no solo escuchar lo que el cliente está diciendo, sino también comprender y reflexionar sobre su mensaje, mostrando interés y brindando respuestas adecuadas

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA**).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Paula Andrea Peñuela G	Instructora	Coordinación académica	Julio 22 de 2019

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Claudia Yaneth Cardona Alzate	Instructora	CC y T	Agosto de 2024	Modificación por ser un curso complementario.



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Código del Programa de Formación: 12210010

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** _____

Nombre del Instructor: Claudia Yaneth Cardona Alzate

Competencia:

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normative.

Resultado de Aprendizaje:

1. Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.
2. Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos.
3. Direcccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio
4. Propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.
5. Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.

Actividad:

Conocer los diferentes tipos de clientes y la manera en cómo deben ser tratados



Evidencia:

✓ Producto: Cuestionario

CONOCIMIENTO ☐ PRODUCTO ☒ DESEMPEÑO ☐

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente lista de chequeo para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

1. ¿Para satisfacer a los clientes no basta con eliminar los motivos de insatisfacción o de quejas, es necesario asumir?
 - a) La satisfacción de los clientes
 - b) La identificación de los clientes
 - c) Una actitud pro-activa

2. Un momento de Verdad, es un mapa de los diferentes momentos de verdad que experimentan nuestros clientes, de manera que este se activa cada vez que un cliente se pone en contacto con nuestra institución.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

3. ¿La identificación de los clientes de una organización debe iniciarse averiguando donde se encuentran los clientes externos y clientes internos y cuáles son sus necesidades?
 - a) Verdadero
 - b) Falso



4. ¿Los clientes deben percibir que en los productos y servicios que adquieren hay una relación de?
 - a) Oferta y demanda
 - b) Costo y beneficio
 - c) Precio y calidad

5. ¿Los clientes infelices son aquellos que, si usted les asegura que un suéter es blanco, ellos dirán que es rojo?
 - a) Verdadero
 - b) Falso

6. ¿Son el tipo de clientes que cuando entran a un establecimiento comercial tienen expresiones como estoy seguro de que no tiene lo que busco?
 - a) El cliente conversador
 - b) El cliente discutiendo
 - c) El cliente infeliz

7. ¿El cliente conversador es aquel que cuando entran a comprar un aparato y, para cuando se van, usted conoce la historia de su vida?
 - a) Verdadero
 - b) Falso

8. ¿Tipo de cliente que el hacer que este explique lo que busca es una tarea penosa?
 - a) El habitual
 - b) El que no habla
 - c) El paciente

9. ¿El cliente indeciso es aquel que lo interrumpen cuando usted se encuentra en medio de una conversación con otro cliente y demandan su atención inmediata?
 - a) Verdadero
 - b) Falso



10. ¿A qué tipo de regla nos referimos cuando el cliente nos indica "dime con precisión tus tiempos de entrega, la hora en la que me entregarás la cotización o simi negocio verdaderamente te interesa"?
- a) Ayúdame a ayudarte
 - b) Justifica por qué te debo de comprar a ti
 - c) Siempre dime la verdad
11. ¿La voz del cliente se escucha en el contexto; en sus expresiones verbales, pero principalmente en los no verbales gestos, ¿actitud, entusiasmo, grado de confianza?
- a) Verdadero
 - b) Falso

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor