Sogamoso, agosto de 2020

Señor (a)
ECCEHOMO SUAREZ GUTIERREZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No.
CO1.PCCNTR.1361172 Coordinador académico.
Centro Minero Sogamoso.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de agosto del año 2020

Referencia: No **CO1.PCCNTR.1361172** del año 2020.

HEIDI MARYORI LOPEZ MACHUCA, identificado con la cédula de ciudadanía No. **46375810 de Sogamoso**, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Minero 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: El valor total del presente contrato asciende a la suma de VEINTIOCHO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SESENTA Y SIETE Mcte ($28.783.567) COP Incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario al que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a la fracción de mes de febrero por Valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS Mcte ($2.408.667) COP. b) SIETE pagos(s) iguales por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS TRECE MIL PESOS Mcte ($3.613.000) COP incluido IVA cada uno, que se pagará en los meses de marzo a octubre de 2020, C) un último pago correspondiente a la fracción del mes de noviembre por un valor UN MILLONOCHENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS ($1.083.900) COP.

Plazo: Será hasta el 09 de octubre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios Profesionales de carácter temporal como instructor del programa de Articulación con la media en las áreas de Cerámica, que atiende el Centro MINERO, en los diferentes municipios del departamento, de acuerdo con la programación establecida, el modelo pedagógico del SENA, los lineamientos del sistema de gestión integral de calidad y la normatividad vigente.

**

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Planear, orientar y evaluar procesos de formación en el área y programa objeto del presente contrato, de acuerdo con la programación establecida, el modelo pedagógico del SENA, los lineamientos del sistema de gestión integral de calidad.	Impartiendo formación desde la dimensión virtual articulada en el municipio de Sogamoso.	Se establece Horario de instructor y Control de Formación. (Capturas de Pantalla)
2.	Establecer la ruta de aprendizaje y asociar aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS de acuerdo a la programación en intensidad horaria que se fije para cada programa de formación.	Se creó ruta de aprendizaje y se asociaron aprendices a dicha ruta para el desarrollo de un Curso Complementario, durante el período del receso escolar.	Capturas de Pantalla de Inscripción, asociación a ruta del curso complementario, Atención y Servicio al cliente.
3.	Planear y ejecutar las actividades relacionadas de la guía de aprendizaje.	Dar uso a la guía de aprendizaje y formatos Portafolio del Instructor.	Elaboración y ejecución de guías de aprendizaje.
4.	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	A la fecha se encuentra en desarrollo la etapa de planeación de creación de los proyectos de las diferentes fichas.	Registros de Asistencia de la formación virtual.
5.	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Desarrollar la guía de aprendizaje según lineamientos en la formación de articulada en el municipio Sogamoso.	Evidencias de Instrumentos de evaluación.
6.	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Asistencia a las sesiones programadas	Actas de reuniones y lista de asistencia al programa de articulación.

7.	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Administrar el proceso de formación de los aprendices asociados al programa de formación titulada.	No ha sido requerido en este periodo por el Centro de Formación.
8.	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Sesiones de Capacitación Programadas por el líder de Articulación.	Capturas de Jornada de Capacitación de la directriz SENA.
9.	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	Np se requirió para el presente Período.	No fue solicitado por el centro de Formación para este Período.

10.	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Evaluar los resultados de la competencia correspondientes al periodo de ejecución de la misma en mención.	Capturas de Evaluación, Curso complementario de Atención y Servicio al Cliente.
11.	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	Desarrollo proceso de Matricula y Evaluación Curso complementario de Atención y Servicio al cliente.	Capturas de Pantalla de Matricula y Evaluaciones de Juicio del curso complementario.

12.	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Verificación del proceso de Traslado de fichas y Matrículas Extemporáneas pendientes por resolver.	Se sigue proceso y verificación a los formatos entregados para matricula. Base de datos de Captura de imagen, Matriculas Extemporáneas.
13.	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	No se requirió para el presente periodo	A la fecha no se ha solicitado apoyo por parte del centro de formación
14.	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	La actividad en mención ya fue ejecutada al comienzo del cronograma del inicio de la formación.	A la fecha no fue solicitada por el centro de formación.
15.	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	No se requirió para el presente informe	A la fecha no se ha solicitado apoyo por parte del centro formación.
16.	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Este espacio ya se desarrolló en el mes de febrero, con la Reinducción del curso de seguridad y salud en el trabajo.	No ha sido requerido por el centro de formación en este período.
17.	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	De acuerdo con la oferta entregada se socializo y se compartió la información en los medios de Comunicación.	A la fecha no se ha solicitado apoyo por parte del Centro de Formación.
18.	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Para el presente informe, se establecieron acuerdos de seguimiento al avance en la creación de los proyectos	Socialización de Documentos de apoyo al proceso de desarrollo de los Proyectos productivos y parámetros de

		productivos de las respectivas fichas.	presentación de Sustentaciones.
19.	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	Mantener en orden y con responsabilidad los bienes del inventario para el desarrollo de la formación	A la fecha no se Ha solicitado apoyo por parte del centro de formación.
20.	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva; así mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2020.	Certificación para la norma de competencia pedagógica: ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO, 240201056".	Solicitada la certificación y la Documentación se encuentra en trámite para Proceso de Inscripción.
21.	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	No se requirió para el presente periodo	A la fecha no se ha solicitado apoyo por parte del centro de formación.
22.	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	No se requirió para el presente periodo.	A la fecha no se ha solicitado apoyo por parte del centro de formación.
23.	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se cumple según las indicaciones de la coordinación académica. Desde allí se dieron las orientaciones para el inicio del periodo académico.	Captura de pantalla de Actividades y evidencias de Alistamiento por actual Coyuntura que remite a Formación Virtual.

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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla, **4350698483 ,** expedida por SOI correspondiente al mes de julio de 2020, según pago de Contrato.
(Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Anti trámites"*)**.**

Evidencias en (5) folios

Cordialmente,

HEIDI MARYORI LÓPEZ MACHUCA
Contratista
C.C. No. 46375810

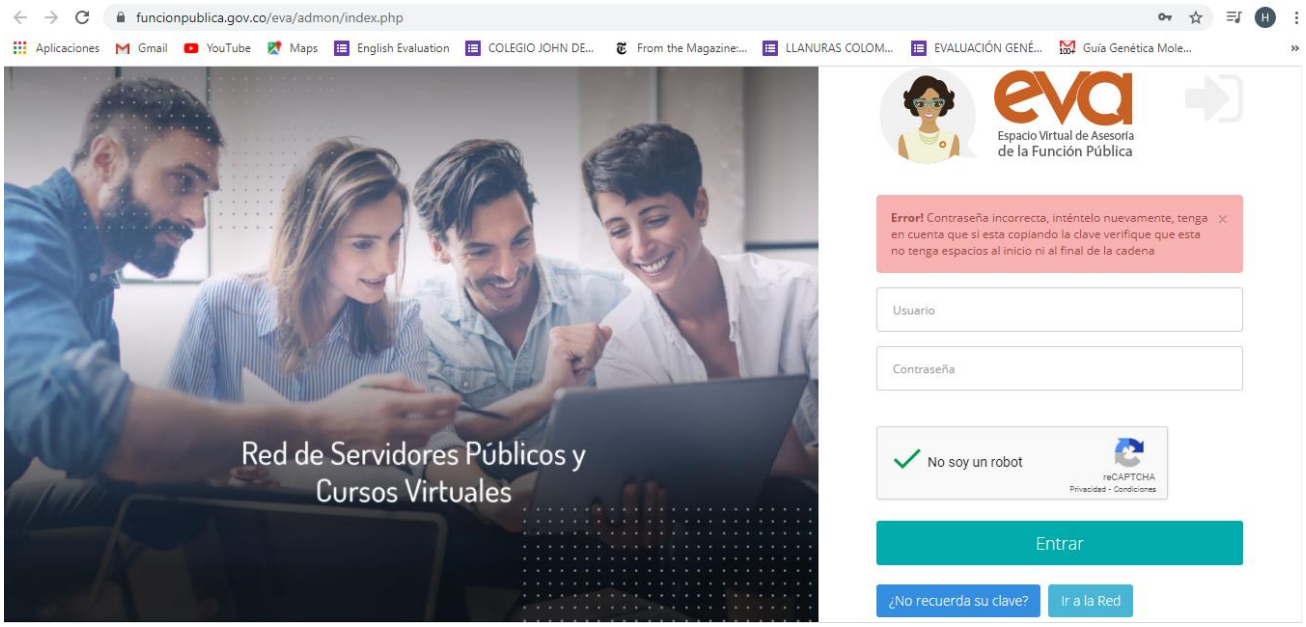
_____

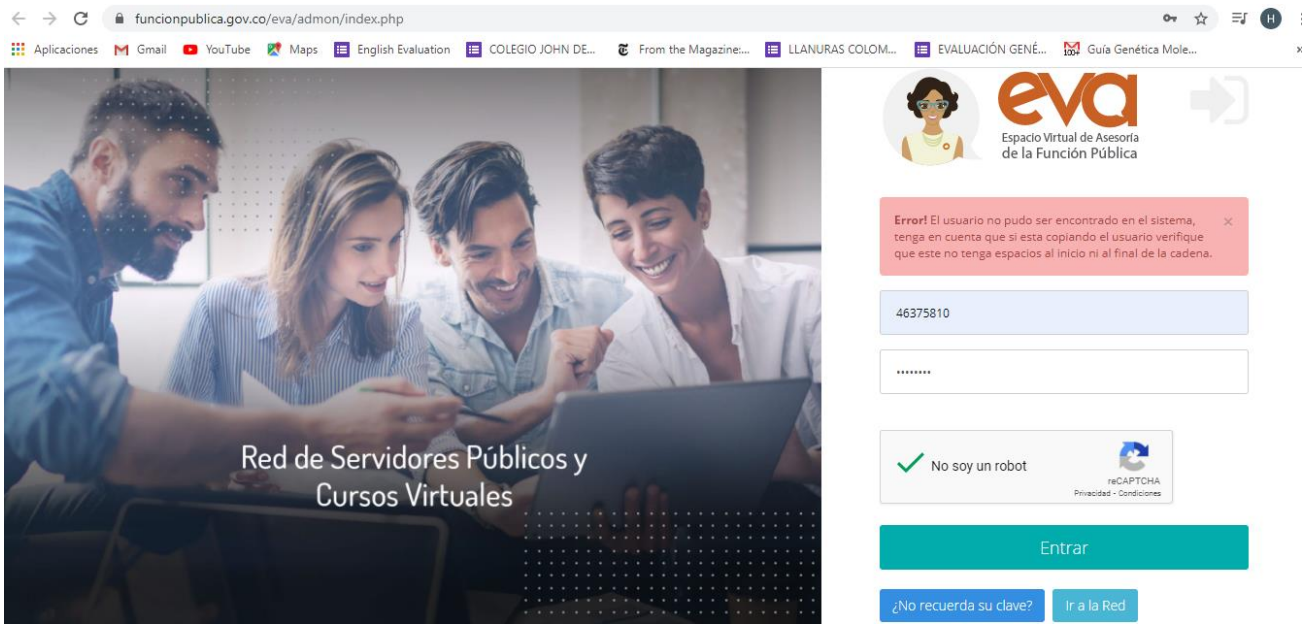
Recibía satisfacción:

ECCEHOMO SUAREZ GUTIERREZ
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.1361172 de 2020
Coordinador académico.

Anexo captura de pantalla, Curso Virtual de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

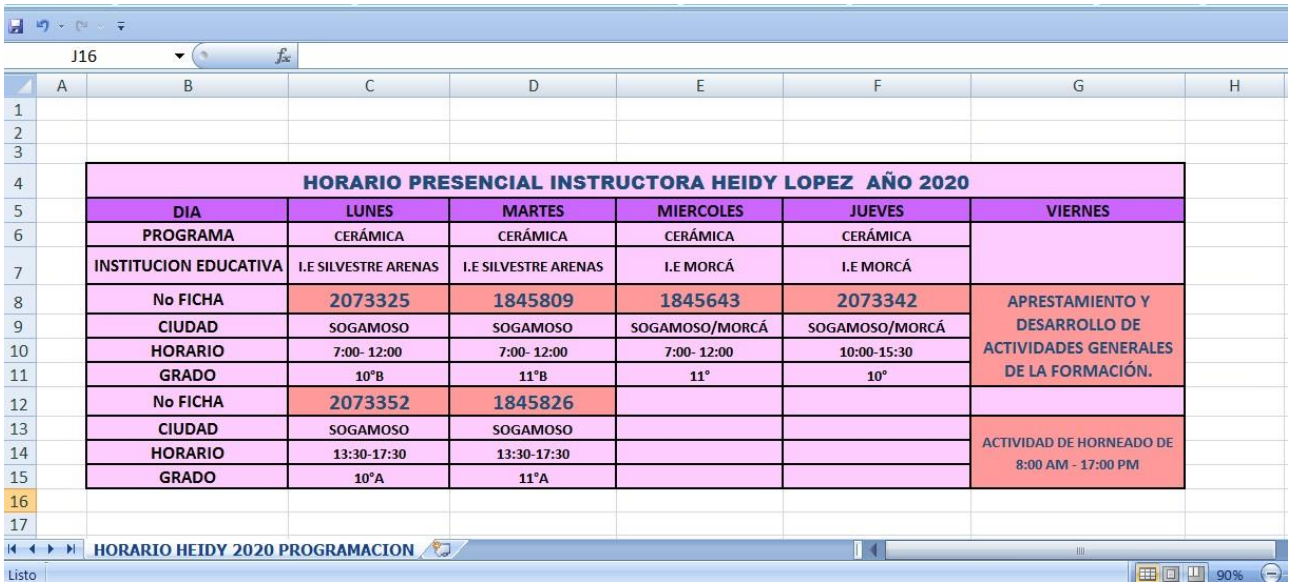
Luego de inscribirme para ingresar al curso, en reiteradas oportunidades al digitar el Usuario y su contraseña, el sistema siempre notificaba un estado de error. En más de 3 ocasiones intenté reestablecer la contraseña, que, en efecto, se actualizaba; pero al intentar ingresar a la Plataforma, generaba error nuevamente, lo cual me impidió, por ende, acceder a este curso. Remito evidencia de este percance con la Plataforma,



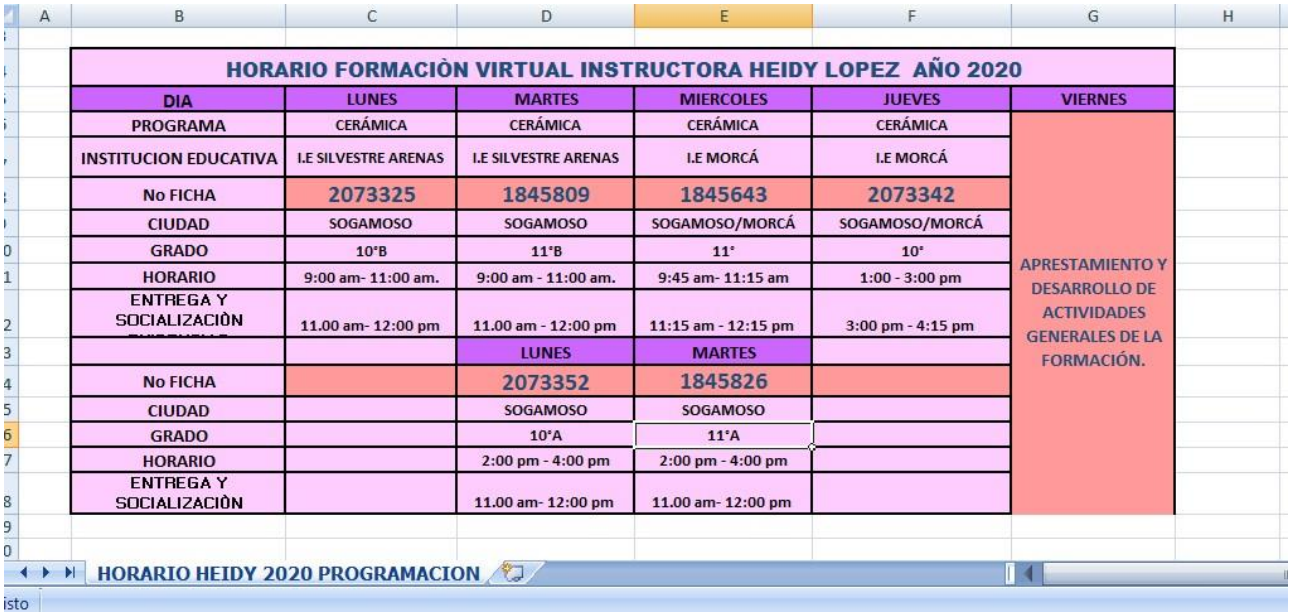


Evidencias Contractuales.

Obligación 1.



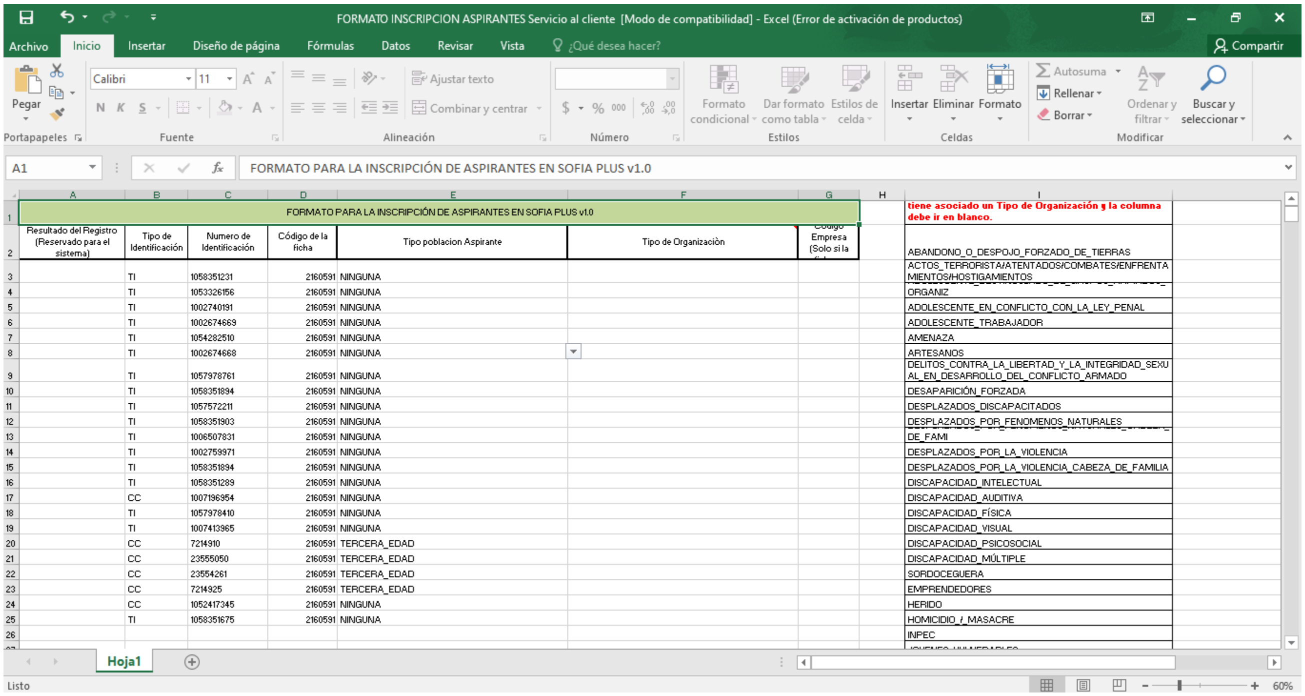
HORARIO PRESENCIAL INSTRUCTORA HEIDY LOPEZ AÑO 2020					
DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
PROGRAMA	CERÁMICA	CERÁMICA	CERÁMICA	CERÁMICA	
INSTITUCION EDUCATIVA	I.E SILVESTRE ARENAS	I.E SILVESTRE ARENAS	I.E MORCÁ	I.E MORCÁ	
No FICHA	2073325	1845809	1845643	2073342	APRESTAMIENTO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES GENERALES DE LA FORMACIÓN.
CIUDAD	SOGAMOSO	SOGAMOSO	SOGAMOSO/MORCÁ	SOGAMOSO/MORCÁ	
HORARIO	7:00- 12:00	7:00- 12:00	7:00- 12:00	10:00-15:30	
GRADO	10°B	11°B	11°	10°	
No FICHA	2073352	1845826			
CIUDAD	SOGAMOSO	SOGAMOSO			ACTIVIDAD DE HORNEADO DE 8:00 AM - 17:00 PM
HORARIO	13:30-17:30	13:30-17:30			
GRADO	10°A	11°A			



HORARIO FORMACIÒN VIRTUAL INSTRUCTORA HEIDY LOPEZ AÑO 2020					
DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
PROGRAMA	CERÁMICA	CERÁMICA	CERÁMICA	CERÁMICA	
INSTITUCION EDUCATIVA	I.E SILVESTRE ARENAS	I.E SILVESTRE ARENAS	I.E MORCÁ	I.E MORCÁ	
No FICHA	2073325	1845809	1845643	2073342	
CIUDAD	SOGAMOSO	SOGAMOSO	SOGAMOSO/MORCÁ	SOGAMOSO/MORCÁ	
GRADO	10°B	11°B	11°	10°	
HORARIO	9:00 am- 11:00 am.	9:00 am - 11:00 am.	9:45 am- 11:15 am	1:00 - 3:00 pm	
ENTREGA Y SOCIALIZACIÒN	11.00 am- 12:00 pm	11.00 am - 12:00 pm	11:15 am - 12:15 pm	3:00 pm - 4:15 pm	
		LUNES	MARTES		
No FICHA		2073352	1845826		
CIUDAD		SOGAMOSO	SOGAMOSO		
GRADO		10°A	11°A		
HORARIO		2:00 pm - 4:00 pm	2:00 pm - 4:00 pm		
ENTREGA Y SOCIALIZACIÒN		11.00 am- 12:00 pm	11.00 am- 12:00 pm		

CONTROL DE FORMACIÓN MES DE JULIO 2020				
DIA	**FECHA**	**FICHA**	**COMPETENCIA**	**RESULTADO (S) DE APRENDIZAJE**
LUNES	6,13	2073325/ 2073352	ELABORAR PRODUCTO ARTESANAL EN CERÁMICA SEGÚN TÉCNICA DE MODELADO A MANO , DISEÑO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.	R3: ELABORAR PIEZA CERÀMICA SEGÙN TÈCNICA DE MODELADO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.
				R4: APLICAR ACABADOS A PIEZA CERÀMICA, DE ACUERDO CON LA FICHA TÈCNICA Y SOLICITUD DEL CLIENTE.
MARTES	7,14,21	1845809/ 1845826	ELABORAR PRODUCTO ARTESANAL EN CERÁMICA SEGÚN TÉCNICA DE MODELADO A MANO , DISEÑO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.	R1. SELECCIONAR MATERIA PRIMA SEGÚN ORDEN DE PRODUCCIÓN.
				R2. PREPARAR PASTA CERÁMICA SEGÚN TÉCNICA DE MODELADO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.
MIERCOLES	1,8,15,22	1845643	ELABORAR PRODUCTO ARTESANAL EN CERÁMICA SEGÚN TÉCNICA DE MODELADO A MANO , DISEÑO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.	R1. SELECCIONAR MATERIA PRIMA SEGÚN ORDEN DE PRODUCCIÓN.
				R2. PREPARAR PASTA CERÁMICA SEGÚN TÉCNICA DE MODELADO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.
JUEVES	2,9,16,23	2073342	ELABORAR PRODUCTO ARTESANAL EN CERÁMICA SEGÚN TÉCNICA DE MODELADO A MANO , DISEÑO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.	R3: ELABORAR PIEZA CERÀMICA SEGÙN TÈCNICA DE MODELADO Y ORDEN DE PRODUCCIÓN.
				R4: APLICAR ACABADOS A PIEZA CERÁMICA, DE ACUERDO CON LA FICHA TÈCNICA Y SOLICITUD DEL CLIENTE.
LUNES, MARTES, MIERCOLES , JUEVES, YIERNES	27,28,29,30,3	2160352	CURSO COMPLEMENTARIO ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.
				ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO
				IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
				VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE

Obligación 2.

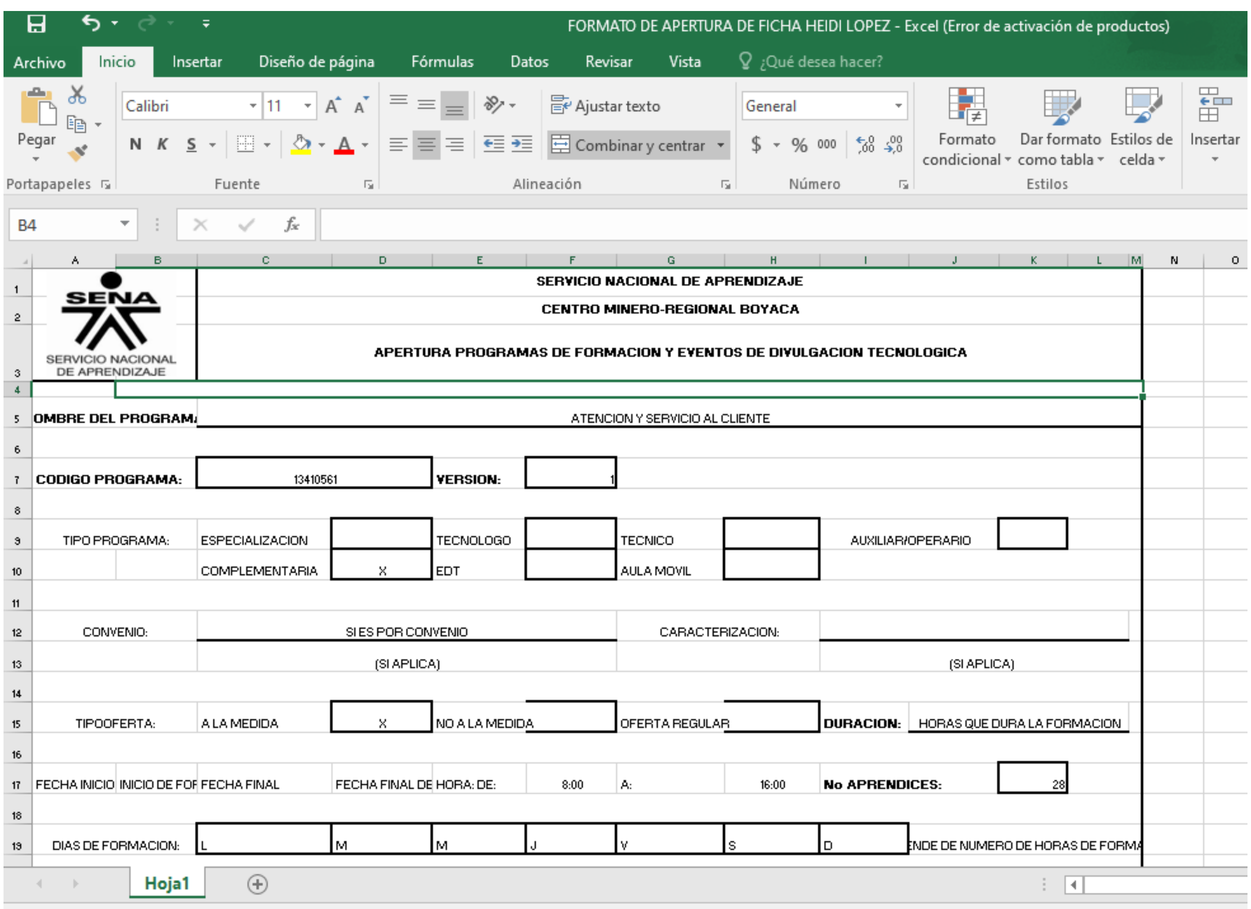

FORMATO INSCRIPCION ASPIRANTES Servicio al cliente [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0

Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Aspirante	Tipo de Organizaciòn	Código Empresa (Solo si la
	TI	1058351231	2160591	NINGUNA		
	TI	1053326156	2160591	NINGUNA		
	TI	1002740191	2160591	NINGUNA		
	TI	1002674669	2160591	NINGUNA		
	TI	1054282510	2160591	NINGUNA		
	TI	1002674668	2160591	NINGUNA		
	TI	1057978761	2160591	NINGUNA		
	TI	1058351894	2160591	NINGUNA		
	TI	1057572211	2160591	NINGUNA		
	TI	1058351903	2160591	NINGUNA		
	TI	1006507831	2160591	NINGUNA		
	TI	1002759971	2160591	NINGUNA		
	TI	1058351894	2160591	NINGUNA		
	TI	1058351289	2160591	NINGUNA		
	CC	1007196954	2160591	NINGUNA		
	TI	1057978410	2160591	NINGUNA		
	TI	1007413965	2160591	NINGUNA		
	CC	7214910	2160591	TERCERA_EDAD		
	CC	23555050	2160591	TERCERA_EDAD		
	CC	23554261	2160591	TERCERA_EDAD		
	CC	7214925	2160591	TERCERA_EDAD		
	CC	1052417345	2160591	NINGUNA		
	TI	1058351675	2160591	NINGUNA		

tiene asociado un Tipo de Organización y la columna debe ir en blanco.

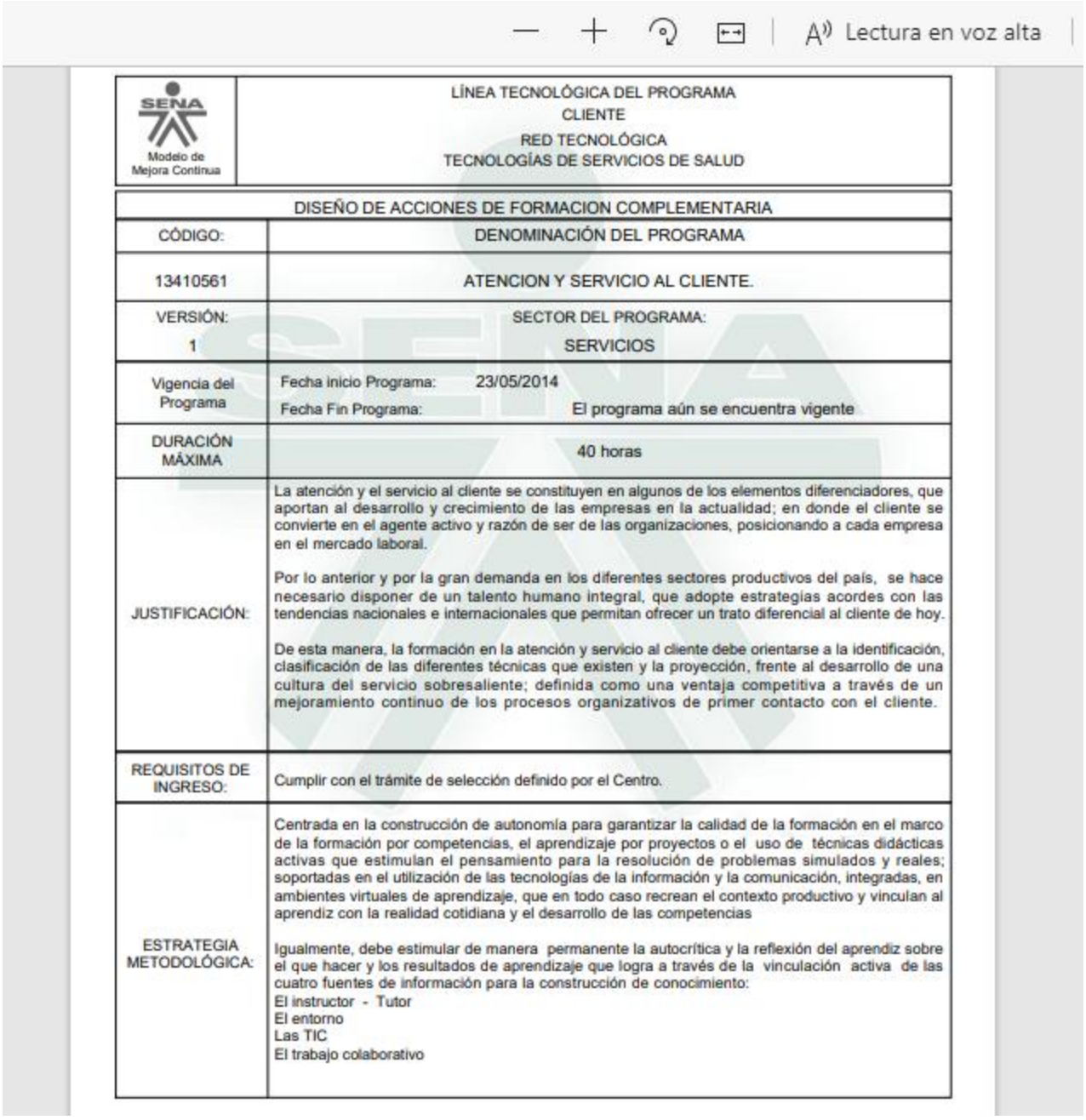
ABANDONO_O_DESPOJO_FORZADO_DE_TIERRAS
ACTOS_TERRORISTA/ATENTADOS/COMBATES/ENFRENTAMIENTOS/HOSTIGAMIENTOS
ORGANIZ
ADOLESCENTE_EN_CONFLICTO_CON_LA_LEY_PENAL
ADOLESCENTE_TRABAJADOR
AMENAZA
ARTESANOS
DELITOS_CONTRA_LA_LIBERTAD_Y_LA_INTEGRIDAD_SEXUAL_EN_DESARROLLO_DEL_CONFLICTO_ARMADO
DESAPARICIÓN_FORZADA
DESPLAZADOS_DISCAPACITADOS
DESPLAZADOS_POR_FENOMENOS_NATURALES
DE_FAMI
DESPLAZADOS_POR_LA_VIOLENCIA
DESPLAZADOS_POR_LA_VIOLENCIA_CABEZA_DE_FAMILIA
DISCAPACIDAD_INTELECTUAL
DISCAPACIDAD_AUDITIVA
DISCAPACIDAD_FÍSICA
DISCAPACIDAD_VISUAL
DISCAPACIDAD_PSICOSOCIAL
DISCAPACIDAD_MÚLTIPLE
SORDOCEGUERA
EMPRENDEDORES
HERIDO
HOMICIDIO_/_MASACRE
INPEC


FORMATO DE APERTURA DE FICHA HEIDI LOPEZ - Excel (Error de activación de productos)

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
CENTRO MINERO-REGIONAL BOYACA
APERTURA PROGRAMAS DE FORMACION Y EVENTOS DE DIVULGACION TECNOLOGICA

OMBRE DEL PROGRAMA	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE							
CODIGO PROGRAMA:	13410561	VERSION:	1					
TIPO PROGRAMA:	ESPECIALIZACION		TECNOLOGO		TECNICO		AUXILIAR/OPERARIO	
	COMPLEMENTARIA	X	EDT		AULA MOVIL			
CONVENIO:	SI ES POR CONVENIO				CARACTERIZACION:			
	(SI APLICA)						(SI APLICA)	
TIPOOFERTA:	A LA MEDIDA	X	NO A LA MEDIDA		OFERTA REGULAR		DURACION:	HORAS QUE DURA LA FORMACION
FECHA INICIO	INICIO DE FOR	FECHA FINAL	FECHA FINAL DE	HORA: DE:	8:00	A:	16:00	No APRENDICES: 28
DIAS DE FORMACION:	L	M	M	J	V	S	D	NDE DE NUMERO DE HORAS DE FORMA

Obligación 3.



Lectura en voz alta

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS DE SALUD

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13410561	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 23/05/2014 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	La atención y el servicio al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral. Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy. De esta manera, la formación en la atención y servicio al cliente debe orientarse a la identificación, clasificación de las diferentes técnicas que existen y la proyección, frente al desarrollo de una cultura del servicio sobresaliente; definida como una ventaja competitiva a través de un mejoramiento continuo de los procesos organizativos de primer contacto con el cliente.
REQUISITOS DE INGRESO:	Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos o el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

Lectura en voz alta

SENA Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS DE SALUD

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.
ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.
IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
SERVICIO AL CLIENTE CLIENTE. TIPOS DE CLIENTE. CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE. SERVICIO. TRIANGULACIÓN DEL SERVICIO. MOMENTOS DE VERDAD. PECADOS DEL SERVICIO. CICLO DEL SERVICIO. VALOR AGREGADO. FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO A CLIENTES. NORMATIVIDAD LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN. MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS. PORTAFOLIO DE SERVICIOS. PROTOCOLO EMPRESARIAL. PROTOCOLO INTERNACIONAL. NORMAS TÉCNICAS DE LA CALIDAD VIGENTES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS DE SALUD

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

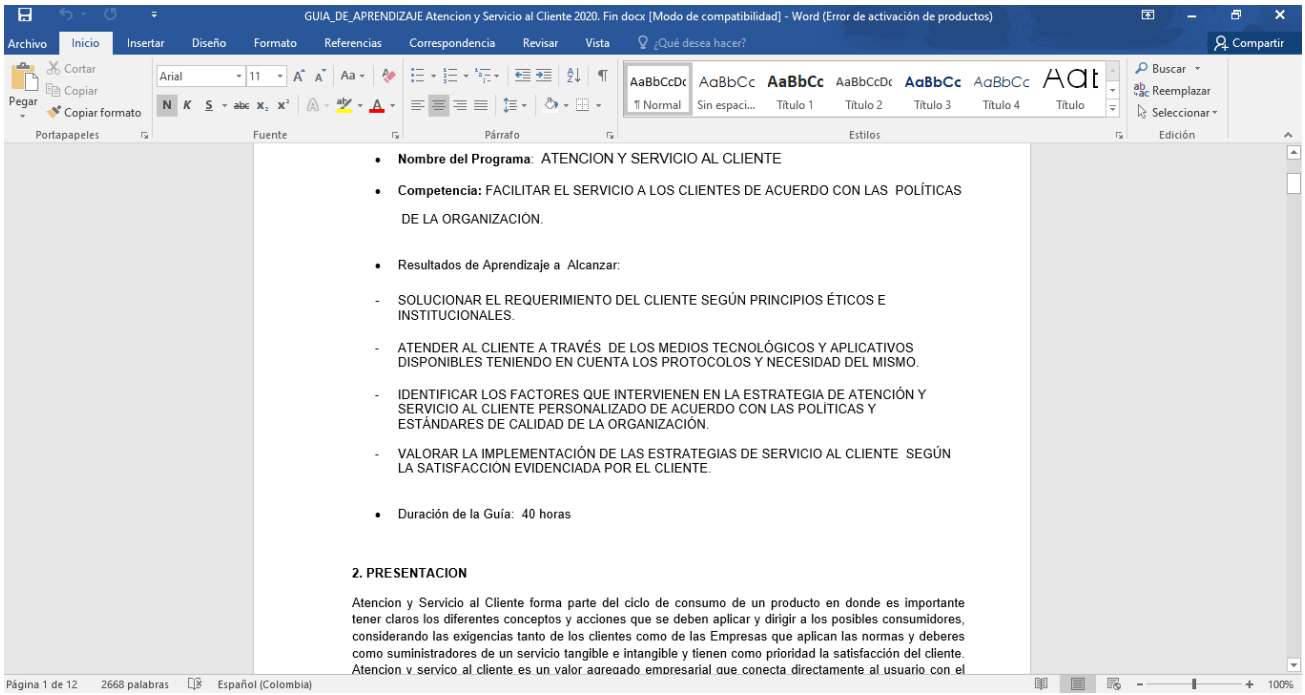
RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO SEGÚN TIPO DE SERVICIO.
APLICA EL PROTOCOLO, DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
APLICA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS.
GESTIONA LAS NECESIDADES Y REQUISITOS DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MERCADEO, ECONOMISTA, PSICOLOGÍA
Competencias mínimas	CONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO EN TEMAS REFERENTES A ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Y/O USUARIO; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN TIC. PEDAGÓGICAS: EVALUAR EL PROCESO DE FORMACIÓN DE ALUMNOS Y ALUMNAS. PLANEAR Y ORIENTAR PROCESOS DE FORMACIÓN. PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA FORMACIÓN ACTITUDINALES: DEMOSTRAR RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES MANEJAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON BASE EN EL RESPETO MUTUO Y LA TOLERANCIA. TRABAJAR EN EQUIPO DEMOSTRAR COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA REALIZACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD POSEER SENTIDO DE PERTENENCIA POR LA INSTITUCIÓN. SER RESPONSABLE Y PUNTUAL
Experiencia laboral y/o especialización	CON EXPERIENCIA DE SEIS MESES EN PROCESOS RELACIONADOS CON MARKETING, SERVICIO AL CLIENTE, GESTIÓN DE PERSONAL.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA


GUIA_DE_APRENDIZAJE Atencion y Servicio al Cliente 2020. Fin docx [Modo de compatibilidad] - Word (Error de activación de productos)
Archivo
Inicio
Insertar
Diseño
Formato
Referencias
Correspondencia
Revisar
Vista
¿Qué desea hacer?
Compartir
Pegar
Cortar
Copiar
Copiar formato
Portapapeles
Arial
11
Fuente
Párrafo
Normal
Sin espaci...
Título 1
Título 2
Título 3
Título 4
Título
Estilos
Buscar
Reemplazar
Seleccionar
Edición
Nombre del Programa: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:
- SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.
- ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.
- IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.
Duración de la Guía: 40 horas
2. PRESENTACION
Atencion y Servicio al Cliente forma parte del ciclo de consumo de un producto en donde es importante tener claros los diferentes conceptos y acciones que se deben aplicar y dirigir a los posibles consumidores, considerando las exigencias tanto de los clientes como de las Empresas que aplican las normas y deberes como suministradores de un servicio tangible e intangible y tienen como prioridad la satisfacción del cliente. Atencion y servico al cliente es un valor agregado empresarial que conecta directamente al usuario con el
Página 1 de 12
2668 palabras
Español (Colombia)
100%

en la búsqueda de posibilidades de desempeño laboral, identificando claramente las técnicas de servicio idóneo que forman parte del emprenderismo competitivo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Preguntas de Reflexion

¿Qué concepto tiene sobre atención y servicio al cliente?

¿Cuál es la percepción general que tiene sobre el manejo del area de atención y servicio al cliente en nuestra región Boyacense?

¿Considera que es importante conocer esos conceptos teoricos para ponerlos en practica y porque?

¿Consideras que la región Boyacense contiene dentro su cultura practicas adecuados de servicio y atención al cliente?

3.2 El PRODUCTO



Imagen tomada de la web:http://4.bp.blogspot.com/-X6GdVnTNcLk/VWUwNn40gXI/AAAAAAAADUk/8Tt3ZpqOVUk/s1600/sort.jpg



Es todo elemento u objeto que es el resultado de un proceso creación, artístico, industrial o tecnológico y tiene como fin suplir una necesidad existente en una sociedad o individuo. Existen productos Tangibles e Intangibles que son consumidos a través de nuestros sentidos. Los productos tiene unas características como la funcionalidad, la forma, el color, tamaño, fragancia, sabor, textura, materiales, testura, la marca, el empaque, precio, promociones, entre otros. Cualidades que permiten que el producto tenga CALIDAD y de esta manera sea competitivo frente a otros productos ofrecidos ofrecido al mercado objetivo.

Actividad de Aprendizaje:

Lee la lista de los cuadros de objetos Tangibles e Intangibles y teniendo encuenta el valor proporcionado de nuestros sentidos para persivir los objetos, determinamos su relación entre unos y otros. Relacione y determine diferencias. Luego realiza una lista de productos de cada especie.

PRODUCTO ITANGIBLE	SENTIDOS	PROCESO DE ELABORACION
FRANQUICIAS PAGINAS WEB CAPACITACIONES SEGURO EVENTO CULTURAL LICENCIAS	SON PRODUCTOS QUE CARECEN DE CONTENIDO FISICO O MATERIAL, SIN VOLUMEN Y MASA QUE PUEDEN SER CONSUMIDOS GENERALMENTE A TRAVES DE UN SERVISIO MEDIANTE EL SENTIDO DE LA VISTA O AUDITIVA. JUEGA UN PAPEL IMPORTANTE LA PSICOLOGIA DEL USUARIO.	EL PROCESO DE ELABORACION DE LOS PRODUCTOS ITANGIBLES GENERALMENTE TIENE UN PROCESO DE TRANSFORMACION GRAFICA, DIGITAL O TECNOLOGICA.

GFPI-F-010 V08

PRODUCTO TANGIBLE	SENTIDOS	PROCESO DE ELABORACION
TAZA DE CAFE AUTOMOVIL RELOJ OBRA DE ARTE COMPUTADOR MUEBLE	SON PRODUCTOS DE CONTENIDO MATERIAL CON VOLUMEN Y MASA QUE PUEDEN SER CONSUMIDOS GENERALMENTE A TRAVES DE TODOS LOS SENTIDOS.	EL PROCESO DE ELABORACION DE LOS PRODUCTOS TANGIBLES GENERALMENTE TIENE UN PROCESO DE TRANSFORMACION MANUFACTURERA, INDUSTRIAL O TECNOLOGICA

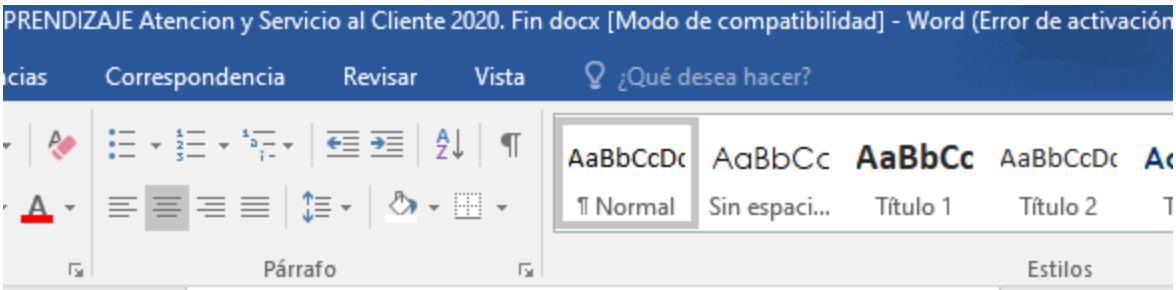


3.3 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DENTRO DEL PRODUCTO

En la vida comercial o de negocios el objetivo es penetrar en un mercado, posicionarse y mantenerse a lo largo de la vida útil de un producto para lo cual son necesarias las estrategias de venta que contibuyan a lograr tal fin. La Calidad forma parte de esa estrategia de establecer y mantener un producto en el mercado. La calidad abarca desde la presentación de un producto, materiales, tecnología de vanguardia, maquinaria y herramientas, procesos productivos optimos, personal operario y profesionales idóneos, creatividad e innovación, entre otros. Aspectos de relevancia a la hora de hablar de calidad. Cabe mensionar que el termino escala al ámbito de Atencion Y Servicio al cliente cuando generamos todos los aspectos positivos que lo involucran a la hora de atender con calidad a un cliente.







3.6 TIPOS DE CLIENTES Y CÓMO TRATARLOS:

La importancia de entrar en contacto con el cliente y lograr una conexión de empatía hace que la persona encargada de ofrecer un producto al usuario maneje diferentes aspectos de análisis de su comportamiento y sus diversas necesidades proporcionando un trato cálido y ameno. Es por eso que es importante identificar los diferentes tipos de clientes y su comportamiento.

Para este tema se tomo en cuenta el concepto del profesional Jorge Iriagaray Garcia, secretario general de EAE BUSINESS SCHOOL con doctorado en economía, empresa y finanzas. Quien describe y establece los tipos de clientes. Entrevista Realizada el 3 agosto 2020 tomado de la pagina web:
https://retos-directivos.eae.es/author/jorge-iriagaray/

pasar a describir tres de los diferentes tipos de clientes que podemos encontramos en nuestro día a día, permite que dediquemos unas palabras a subrayar una idea que a veces olvidamos: la importancia de la empatía.

Como ya sabes, la empatía es un rasgo fundamental de las grandes figuras del liderazgo empresarial. Pero, además, esa capacidad de imaginar lo que está sintiendo el cliente que tenemos delante, qué ronda por su mente mientras estamos hablando o qué sentimientos positivos o negativos le está generando la conversación es clave para averiguar con qué tipo de cliente estamos trabajando y qué técnicas o tácticas de comunicación y persuasión debemos aplicar en cada situación.

Tipos de clientes: la personalidad como rasgo distintivo

Generalmente, los tipos de clientes se determinan por factores como la personalidad, el carácter, las expectativas con respecto al producto y la manera en que toman decisiones tanto en las fases de venta como de posventa. Es obligación de las empresas conocerlos.

No existe una única clasificación. De hecho, es posible que cada área de negocio tenga la propia, pues en ocasiones —no en todas, claro— son los espectros comerciales los que acaban forjando el carácter de los clientes. Sin embargo, una lista con los perfiles más habituales de clientes podría resumirse así:

3.5.1 Clientes apóstoles o **evangelistas**:

Son aquellos que manifiestan el más alto nivel de compromiso con la marca, los productos y el negocio en general. También suelen conocerse como embajadores de buena voluntad, pues en sus círculos de acción son verdaderos líderes cuando se trata de difundir el mensaje de nuestra empresa.

3.5.2 Clientes fieles o leales:

Los leales son clientes que nunca nos fallan, aunque no manifiestan de forma tan abierta su compromiso con la marca como los clientes apóstoles. Personaliza tu marca para motivar tus compradores con un valor añadido para que elijan la marca por encima de la competencia.

3.5.3 Clientes indiferentes:

Este grupo de consumidores se caracteriza por tener una actitud neutral hacia un producto. No sienten ni atracción ni rechazo hacia lo que les ofrecemos. Son de los más difíciles de captar, pues implica un doble esfuerzo: el de sacarlos de su esquema y el de seducirlos con nuestra propuesta. Aun así, pocos acaban por sumarse a una determinada marca.

3.5.4 Clientes rehenes:

La característica principal de estos clientes es que, aun cuando no están del todo contentos con la marca, permanecen ligados a ella. Es decir, no se atreven a romper completamente el vínculo. Esto se debe a

DIAGRAMA DE FLUJO DE CASAS PREFABRICADAS

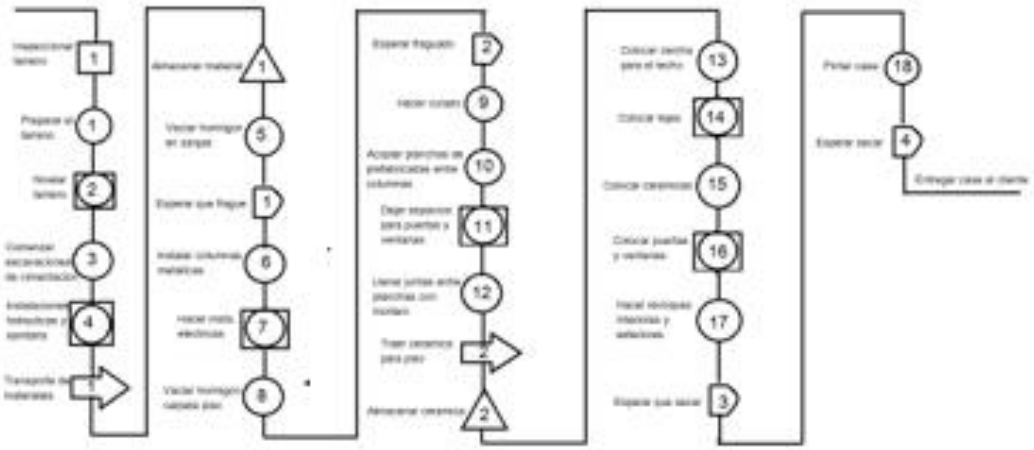
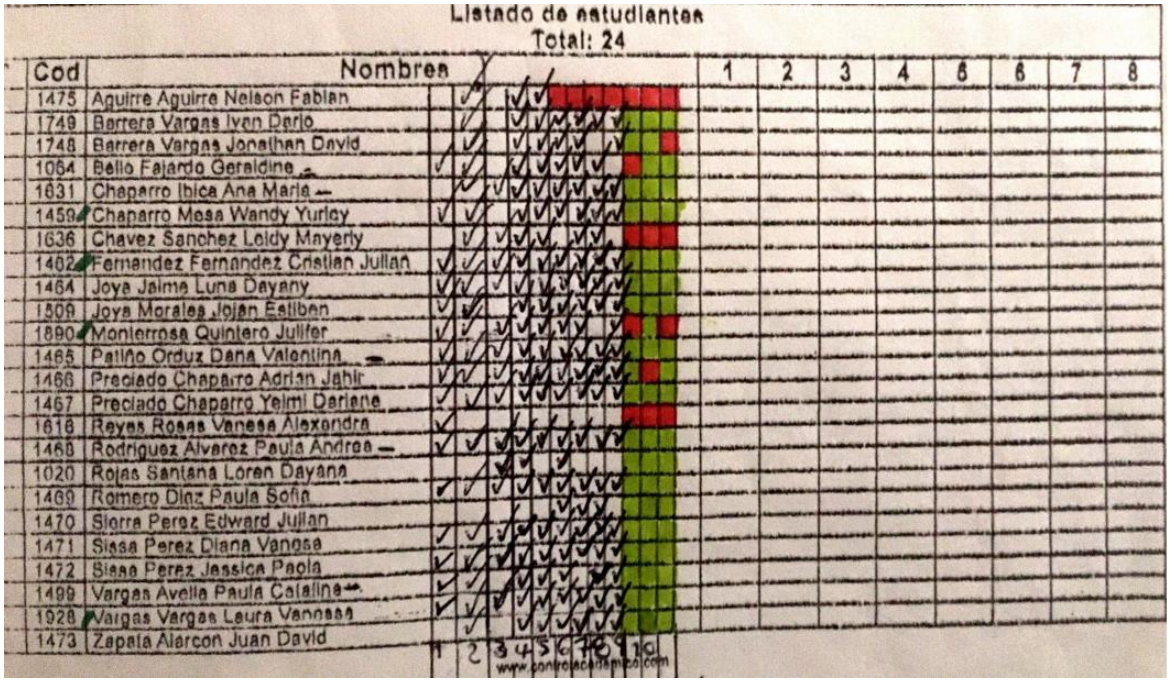


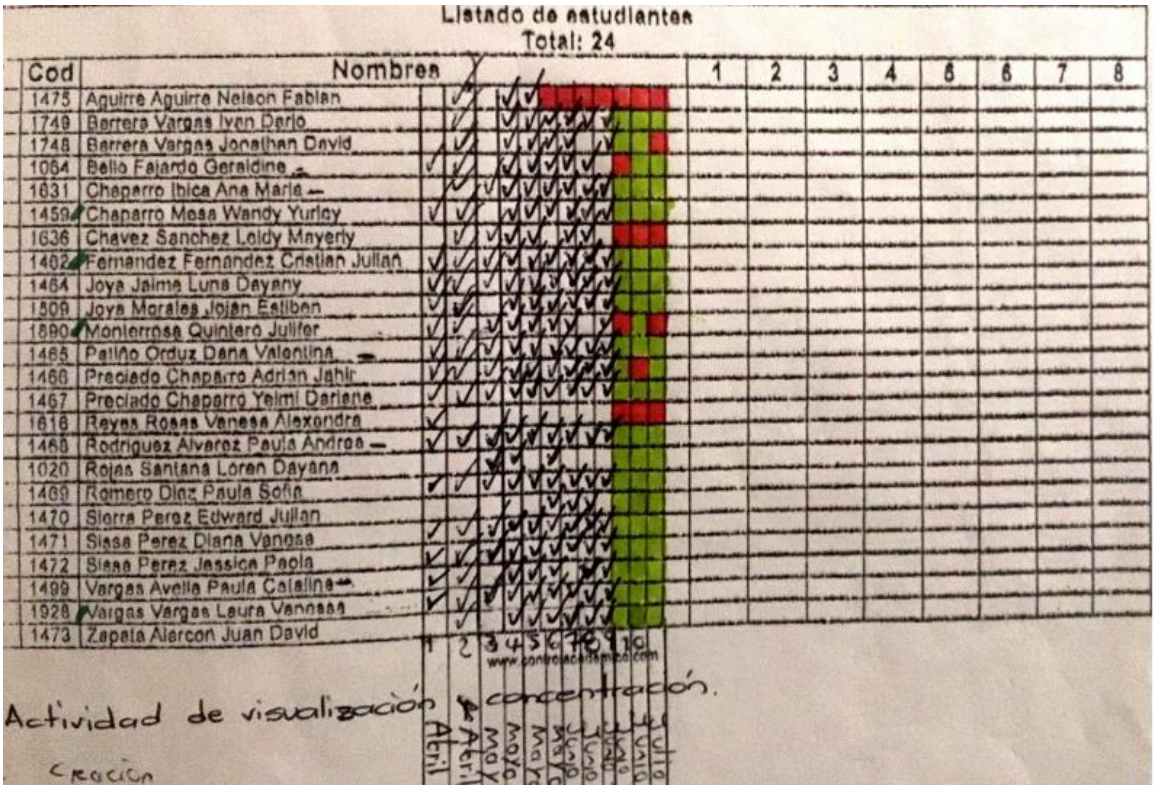
DIAGRAMA DE FLUJO ISOMETRICO DE MANUALIDADES

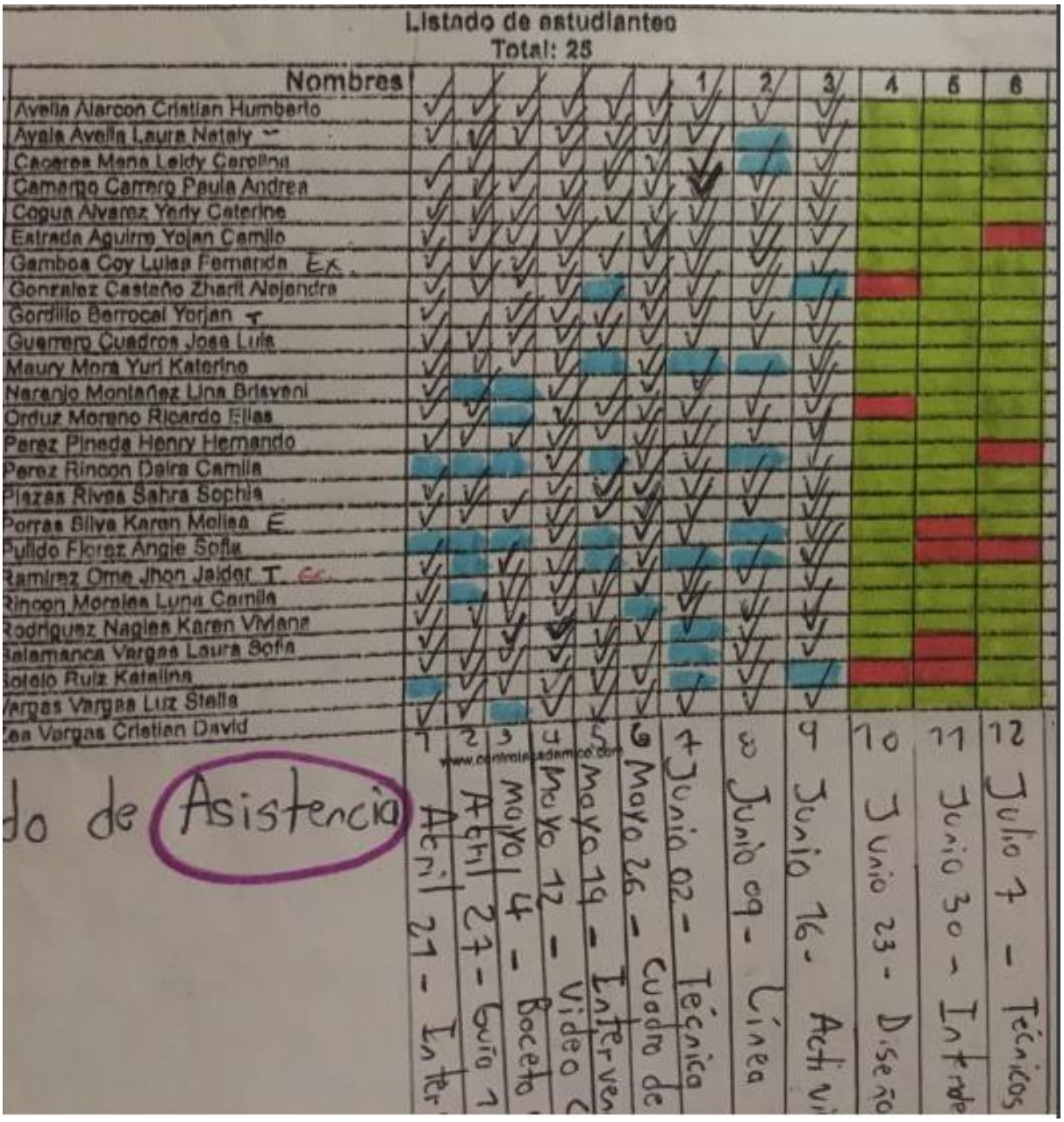


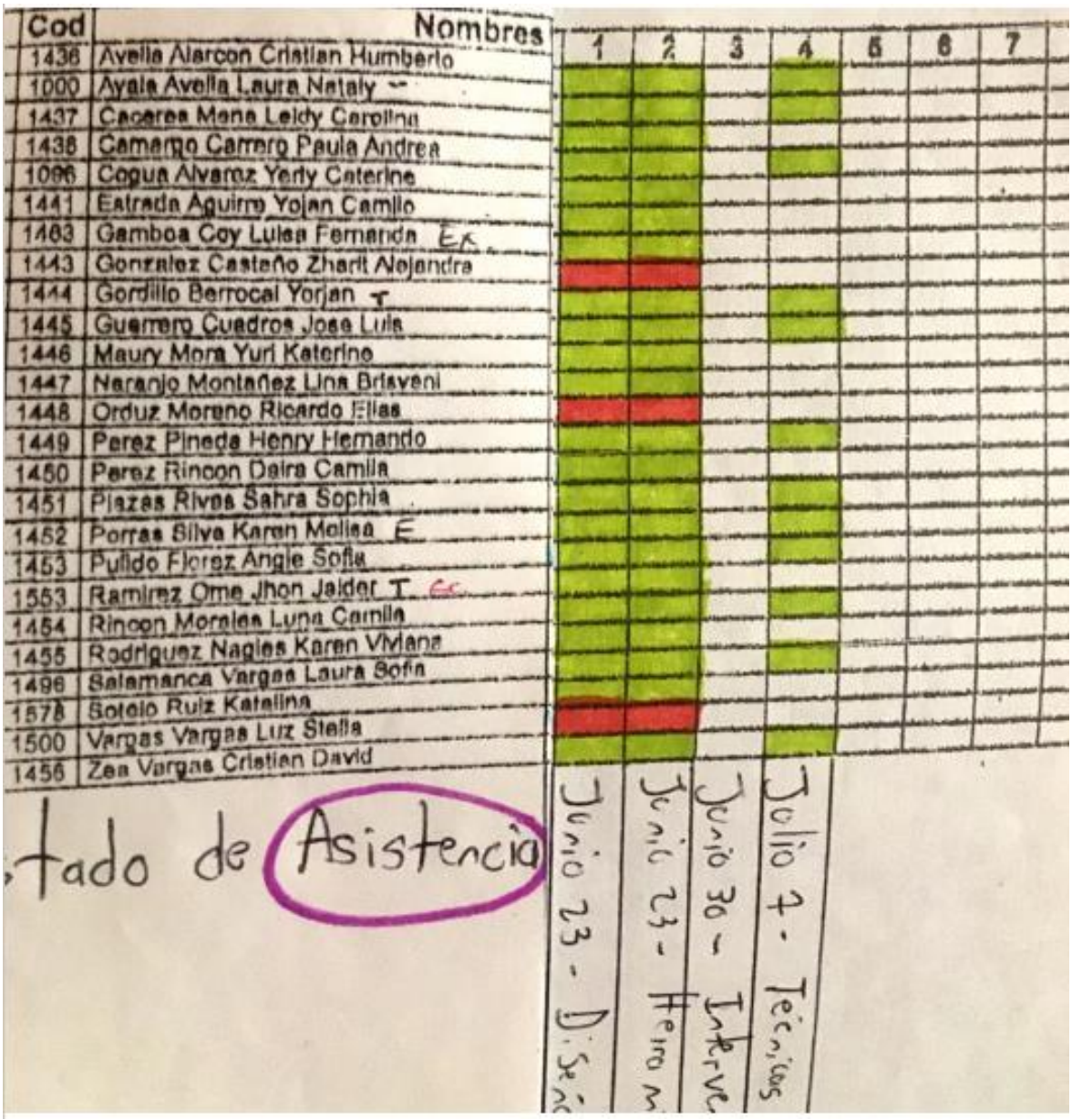
https://www.google.com/search?source=univ&tbm=isch&q=diagrama+de+flujo+con%C3%A1nica&client=firefox

Obligación 4





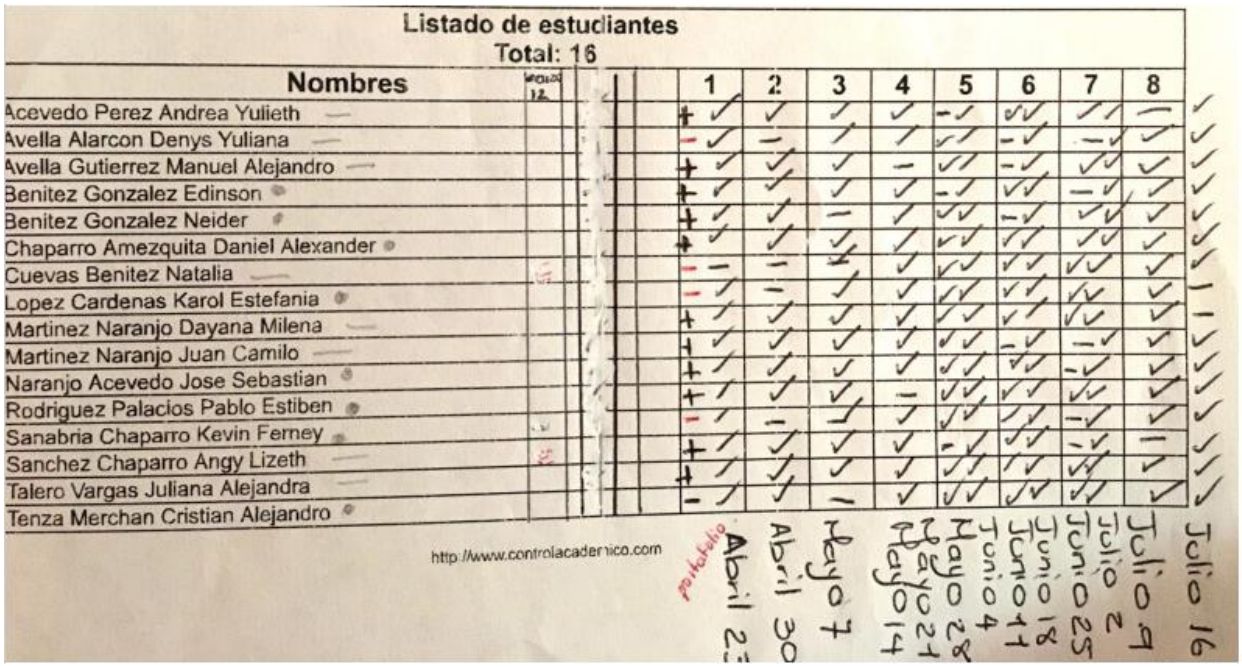

Listado de estudiantes
Total: 25
Nombres
Avella Alarcon Cristian Humberto
Ayala Avella Laura Nataly
Caceres Mena Leidy Carolina
Camargo Carrero Paula Andrea
Cogua Alvarez Yerly Caterine
Estrada Aguirre Yojan Camilo
Gamboa Coy Luisa Fernanda
Gonzalez Castaño Zharit Alejandra
Gordillo Berrocal Yorjan
Guerrero Cuadros Jose Luis
Maury Mora Yuri Katerine
Naranjo Montañez Lina Brisyeni
Orduz Moreno Ricardo Elias
Perez Pineda Henry Hernando
Perez Rincon Daira Camila
Plazas Rivas Sahra Sophia
Porras Silva Karen Melisa
Pulido Florez Angie Sofia
Ramirez Ome Jhon Jaidar
Rincon Morales Luna Camila
Rodriguez Naglas Karen Viviana
Salamanca Vargas Laura Sofia
Sotelo Ruiz Katalina
Vargas Vargas Luz Stella
Vargas Cristian David
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
do de Asistencia
7 Junio 02 - Técnica
6 Mayo 26 - Cuadro de
5 Mayo 19 - Entrev
4 Mayo 12 - Video
3 Mayo 4 - Boceto
2 Abril 27 - Guio
1 Abril 21 - Inter
8 Junio 09 - Línea
9 Junio 16 - Acti
10 Junio 23 - Diseño
11 Junio 30 - Intro
12 Julio 7 - Técnicos



Cod	Nombres	1	2	3	4	5	6	7
1436	Avella Alarcon Cristian Humberto							
1000	Ayala Avella Laura Nataly							
1437	Caceres Mena Leidy Carolina							
1438	Camargo Carrero Paula Andrea							
1096	Cogua Alvarez Yerly Caterine							
1441	Estrada Aguirre Yojan Camilo							
1483	Gamboa Coy Luisa Fernanda EK							
1443	Gonzalez Castaño Zharit Alejandra							
1444	Gordillo Berrocal Yorjan T							
1445	Guerrero Cuadros Jose Luis							
1446	Maury Mora Yuri Katerine							
1447	Naranjo Montañez Lina Brisveni							
1448	Orduz Moreno Ricardo Elias							
1449	Perez Pineda Henry Hernando							
1450	Perez Rincon Daira Camila							
1451	Plazas Rivas Sahra Sophia							
1452	Porras Silva Karen Melisa E							
1453	Pulido Florez Angie Sofia							
1553	Ramirez Ome Jhon Jaider T Ec							
1454	Rincon Morales Luna Camila							
1455	Rodriguez Nagles Karen Viviana							
1496	Salamanca Vargas Laura Sofia							
1578	Sotelo Ruiz Katalina							
1500	Vargas Vargas Luz Stella							
1456	Zea Vargas Cristian David							

tado de Asistencia

Junio 23 - D. Se...
Junio 23 - Herra...
Junio 30 - Interv...
Julio 7 - Técnicas



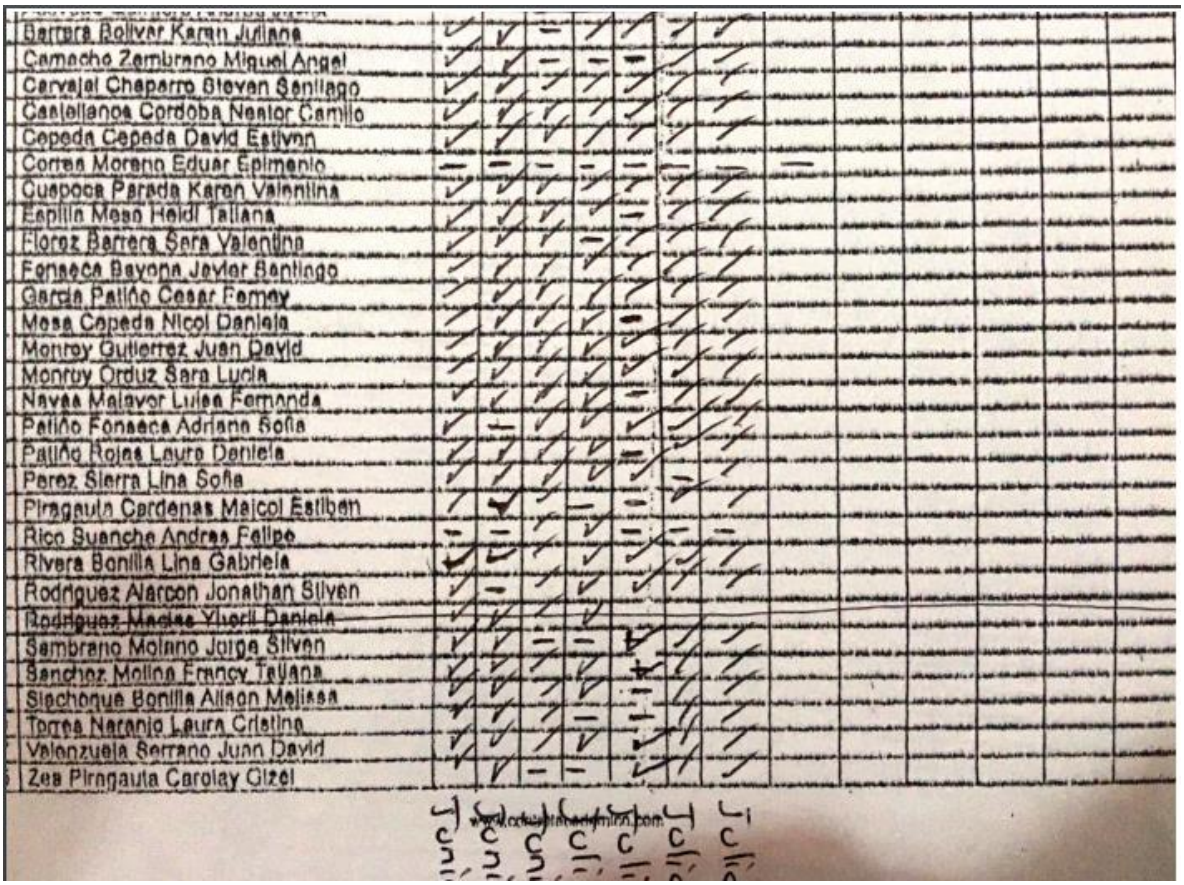
Listado de estudiantes

Total: 16

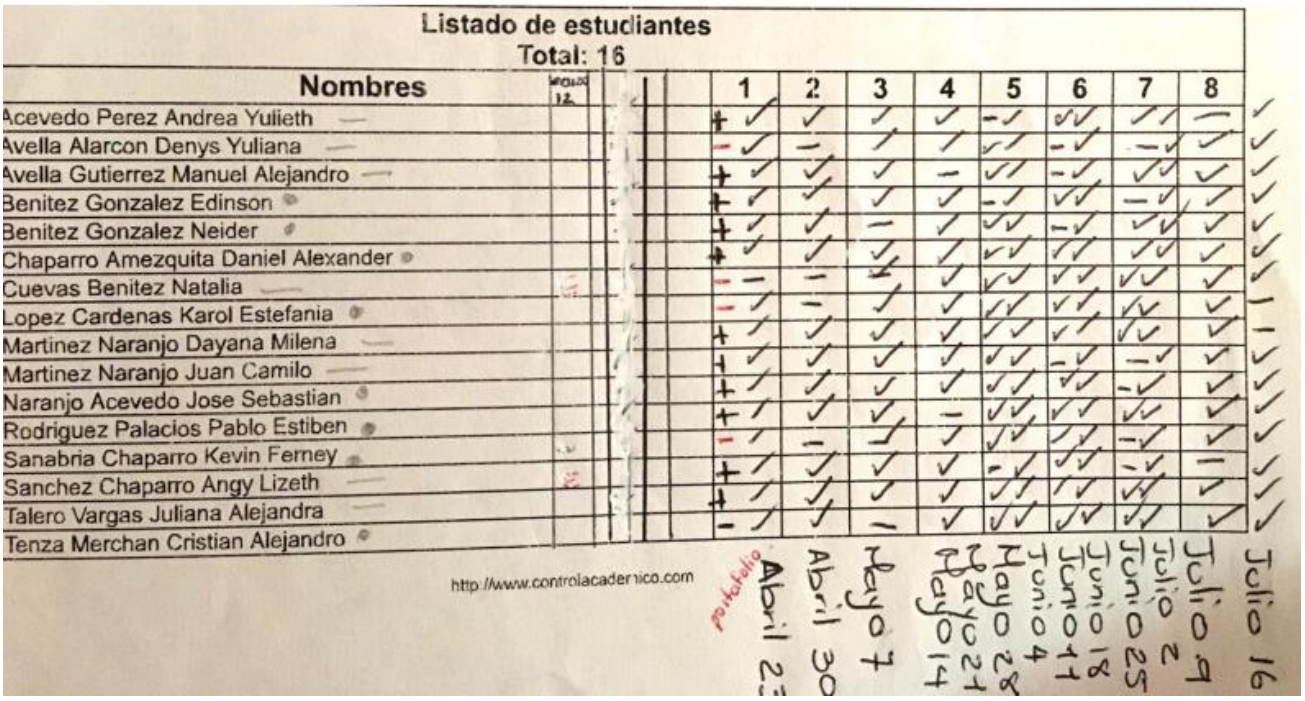
Nombres	1	2	3	4	5	6	7	8
Acevedo Perez Andrea Yulieth	+	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—
Avella Alarcon Denys Yuliana	−	✓	—	✓	✓	—	—	✓
Avella Gutierrez Manuel Alejandro	+	✓	✓	✓	—	✓	✓	✓
Benitez Gonzalez Edinson	+	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓
Benitez Gonzalez Neider	+	✓	✓	—	✓	✓	✓	✓
Chaparro Amezquita Daniel Alexander	+	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuevas Benitez Natalia	−	—	—	✓	✓	✓	✓	✓
Lopez Cardenas Karol Estefania	−	✓	—	✓	✓	✓	✓	✓
Martinez Naranjo Dayana Milena	+	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Martinez Naranjo Juan Camilo	+	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓
Naranjo Acevedo Jose Sebastian	+	✓	✓	—	✓	✓	✓	✓
Rodriguez Palacios Pablo Estiben	−	✓	—	✓	✓	✓	—	✓
Sanabria Chaparro Kevin Ferney	+	✓	✓	✓	—	✓	—	—
Sanchez Chaparro Angy Lizeth	+	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Talero Vargas Juliana Alejandra	−	✓	—	✓	✓	✓	✓	✓
Tenza Merchan Cristian Alejandro								

http://www.controlacademico.com

Abril 23 · Abril 30 · Mayo 7 · Mayo 14 · Mayo 21 · Mayo 28 · Junio 4 · Junio 11 · Junio 18 · Junio 25 · Julio 2 · Julio 9 · Julio 16



Barrera Bolivar Karen Juliana	✓	✓	—	✓	✓	—	✓						
Camacho Zamorano Miguel Angel	✓	✓	—	—	—								
Carvajal Chaparro Steven Santiago	✓	✓	✓	✓	✓								
Castellanos Cordoba Nestor Camilo	✓	✓	✓	✓	✓								
Cepeda Cepeda David Estiven	✓	✓	✓	✓	✓								
Correa Moreno Eduar Epimenio	—	—	—	—	—	—	—	—					
Cuepoca Parada Karen Valentina	✓	✓	✓	✓	✓								
Espitia Mesa Heidi Tatiana	✓	✓	✓	✓	—								
Florez Barrera Sara Valentina	✓	✓	✓	—	✓								
Fonseca Bayona Javier Santiago	✓	✓	✓	✓	✓								
Garcia Patiño Cesar Fernay	✓	✓	✓	✓	✓								
Mesa Cepeda Nicol Daniela	✓	✓	✓	✓	—								
Monroy Gutierrez Juan David	✓	✓	✓	✓	✓								
Monroy Orduz Sara Lucia	✓	✓	✓	✓	✓								
Navas Malavor Luisa Fernanda	✓	✓	✓	—	✓								
Patiño Fonseca Adriana Sofia	✓	—	✓	✓	✓								
Patiño Rojas Laura Daniela	✓	✓	✓	✓	—								
Perez Sierra Lina Sofia	✓	✓	✓	✓	✓	—							
Piragauta Cardenas Maicol Estiben	✓	—	—	—	✓								
Rico Suancha Andres Felipe	—	—	✓	—	—	—							
Rivera Bonilla Lina Gabriela	✓	✓	✓	✓	✓								
Rodriguez Alarcon Jonathan Silvan	✓	—	✓	✓	✓								
Rodriguez Macias Yuorli Daniela	✓	✓	✓	✓									
Sembrano Molano Jorge Silvan	✓	✓	—	—	✓								
Sanchez Molina Francy Tatiana	✓	✓	✓	✓	✓								
Siachoque Bonilla Alison Melissa	✓	✓	✓	—	—								
Torres Naranjo Laura Cristina	✓	✓	✓	✓	✓								
Valenzuela Serrano Juan David	✓	✓	—	—	✓								
Zea Piragauta Carolay Gizel													

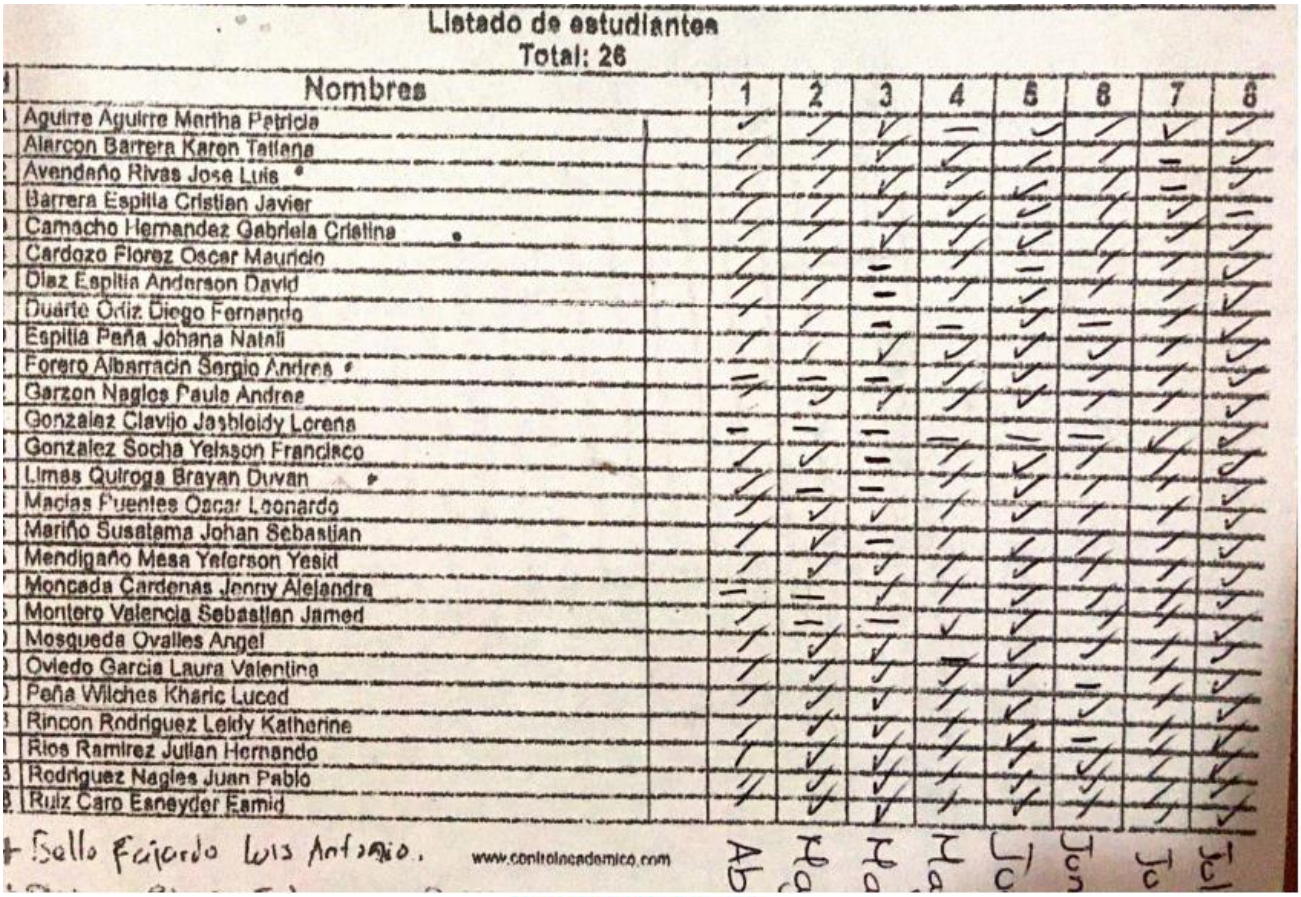


Listado de estudiantes
Total: 16

Nombres	1	2	3	4	5	6	7	8
Acevedo Perez Andrea Yulieth	+							
Avella Alarcon Denys Yuliana	-							
Avella Gutierrez Manuel Alejandro	+							
Benitez Gonzalez Edinson	+							
Benitez Gonzalez Neider	+							
Chaparro Amezquita Daniel Alexander	+							
Cuevas Benitez Natalia	-							
Lopez Cardenas Karol Estefania	-							
Martinez Naranjo Dayana Milena	+							
Martinez Naranjo Juan Camilo	+							
Naranjo Acevedo Jose Sebastian	+							
Rodriguez Palacios Pablo Estiben	+							
Sanabria Chaparro Kevin Ferney	-							
Sanchez Chaparro Angy Lizeth	+							
Talero Vargas Juliana Alejandra	+							
Tenza Merchan Cristian Alejandro	-							

http://www.controlacademico.com

portafolio | Abril 23 | Abril 30 | Mayo 7 | Mayo 14 | Mayo 21 | Mayo 28 | Junio 4 | Junio 11 | Junio 18 | Junio 25 | Julio 2 | Julio 9 | Julio 16



Listado de estudiantes
Total: 26

Nombres	1	2	3	4	5	6	7	8
Aguirre Aguirre Martha Patricia								
Alarcon Barrera Karen Tatiana								
Avendaño Rivas Jose Luis								
Barrera Espitia Cristian Javier								
Camacho Hernandez Gabriela Cristina								
Cardozo Florez Oscar Mauricio								
Diaz Espitia Anderson David								
Duarte Ordiz Diego Fernando								
Espitia Peña Johana Natali								
Forero Albarracin Sergio Andres								
Garzon Nagles Paula Andrea								
Gonzalez Clavijo Jasbleidy Lorena								
Gonzalez Socha Yeisson Francisco								
Limas Quiroga Brayan Duvan								
Macias Fuentes Oscar Leonardo								
Mariño Susatama Johan Sebastian								
Mendigaño Mesa Yeferson Yesid								
Moncada Cardenas Jenny Alejandra								
Montero Valencia Sebastian Jamed								
Mosqueda Ovalles Angel								
Oviedo Garcia Laura Valentina								
Peña Wilches Kharic Lucad								
Rincon Rodriguez Leidy Katherine								
Rios Ramirez Julian Hernando								
Rodriguez Nagles Juan Pablo								
Ruiz Caro Esneyder Famid								

Sello Fajardo Luis Antonio. www.controlacademico.com

Obligación 5

GUIA HISTORIA DE LA CERAMICA

Queridos aprendices.

El desarrollo histórico de la Cerámica converge en relevantes escenarios de la Historia del arte y la evolución humana, así como es participe de de sus modos, su ejercicio y su efectos favorables posteriores que dieron cimientos esenciales para la comprensión de las diversas estructurales, sociales, políticas, económicas de la dimensión humana.

La cerámica precolombina constituye uno de los puntos de partida más importantes y frecuentes para el estudio arqueológico y antropológico de las culturas que habitaron las naciones americanas durante siglos. Objetos de hermoso colorido, destinados a variados usos y representativos de sus preferencias religiosas, artísticas o de orden social, impactan aún no solo por sus formas, dibujos y texturas, sino también por la profundidad con que reflejan las costumbres de una época, en la cual hombre y naturaleza eran un estrecho binomio.

En Costa Rica, específicamente en la región de La Gran Nicoya -área que incluyó lo que en nuestros días se conoce como la provincia de Guanacaste- varias etnias, incluidos los chorotegas, de marcada influencia maya, introdujeron en lo que se denomina Período Policromo Medio - alrededor de 800 a 1200 d.C.- nuevos elementos en la elaboración de vasijas y otros utensilios, a los que agregaron imágenes de antropomorfismo y zoomorfismo de claro origen mesoamericano.

En diversas localidades costarricenses aparecen también en contextos funerarios, vasijas y demás artículos tales como la cerámica "Zoila" de Turrialba, algunas de cuyas piezas que datan de 700 a 1000 d. C. se exhiben en las salas del Museo de Jade del Instituto Nacional de Seguros (INS).

El mismo tipo de cerámica se encuentra tanto en el Valle Central como en el Caribe del país.
Figura 1

Es en la etapa policroma cuando aparecen las vasijas trípodes semejando un animal, las jarras en forma de jícara que representan cabezas humanas y los dibujos de animales tales como conejos, monos, jaguares y lagartos, entre otros. Figuras 2, 3 y 4.

Posteriormente, durante el Período Policromo Tardío -1200 a 1500 d. C.- tal y como lo reseña Botey Sobrado, se suceden grandes cambios en las figuras artísticas plasmadas en la cerámica, entre los cuales sobresalen la imagen de la Serpiente Emplumada y de varias deidades relacionadas con la guerra o el agua, y se introduce el uso de colores de tonalidades azul, grisáceo, negro y naranja rojizo sobre fondo crema. Figuras 5 y 6.



(Figura 1) Pieza de cerámica precolombina del tipo denominado "Zolla" descubierto en la zona de Turrialba. (Foto propiedad del INS)



Figuras 2, 3 y 4 -Vasijas trípodes de la colección del Museo de Jade del INS, donde destaca la figura del jaguar (Foto: 2-Propiedad del INS, 3 y 4 Barzuna-Núñez)





Figuras 5 y 6 - Piezas de cerámica con dibujo de Serpiente Emplumada, propiedad del INS (Fotos: Barzuna Núñez)

Todos los pigmentos eran naturales; se obtenían principalmente al moler piedras negras, rojas y blancas y mezclarlas posteriormente con agua y arcilla, aunque no se descarta el uso de pigmentos provenientes de ciertas plantas.

Según lo reseña el arqueólogo Sergio García Piedra, los estilos de engobe blanco que surgen durante el tiempo de mayor interacción entre las poblaciones mesoamericanas y que muestran muchas de las piezas que exhibe el Museo de Jade del Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica, se asocian a culturas del Pacífico de Nicaragua -nicaraos, chorotegas- y constituyen un tipo de cerámica que se produjo antes de la llegada de los españoles.

Las piezas se conocen como Pataky-Policromo y pertenecen al período Sapoá-Ometepe (800 d.C. a 1.500 d.C.)

En muchas de ellas sobresale la imagen de ciertos animales. *"A partir de datos específicos sobre estas poblaciones y sus rituales, sabemos que la transformación era muy importante para ellos"*, destaca García Piedra en comunicación personal.

Por eso en las representaciones de cerámica, vemos incluso la transmutación de un hombre en jaguar. Figura 7



Figura 7 Nótese en la gráfica la representación de la transformación de la figura humana en la de un jaguar. La pieza posee rasgos humanos orejas, cejas, pestañas, entre otros combinados con los del animal (Foto propiedad del INS)

En las figuras, los dientes contribuyen a mostrar ferocidad, complacencia, distintas actitudes y estados de ánimo, evidenciando además cuán importante era para esas etnias la estética. Incluso materiales valiosos como el jade, se utilizaban para adornar la sonrisa mediante la decoración de las piezas dentales.

De acuerdo con García Piedra, *"ya desde alrededor de 500 años a.C. había comercio con los mayas para producir jade. Como en Costa Rica, eran frecuentes los andamientos de quetzales, esas plumas de gran valor, se cambiaban por bloques de jadeíta"*.

Mucho después, del 1000 al 1500 d.C. hubo un enorme choque cultural en la zona de Guanacaste, debido a una gran migración.

La región en esta época era, de acuerdo con algunos especialistas, "cosmopolita", pues en ella surgieron numerosas aldeas donde vivían personas de diferente origen que enriquecían el quehacer cultural.

Guía de Teoría del Color.

Teoría del Color, Concepto y Esencias Fundamentales.

En esencia, para mí, queridos aprendices, la teoría del color, es la forma mágica como se mezclan los colores, dando como resultado una gama de matices que permiten explorar en la creatividad del artista.

Según la Real Academia de la Lengua Española, en su primera definición, el color es una" *Sensación producida por los rayos luminosos que impresionan los órganos visuales y que depende de la longitud de onda".*

El mundo es incoloro. Se podría decir que todo **el color que vemos no existe**. **Es una percepción.** Los objetos poseen la característica de absorber determinadas partes del espectro lumínico. La luz que no es absorbida se remite y transmite diferentes estímulos de color al de la ambientación general. Al llegar estos estímulos hasta el órgano de la vista, nos produce una sensación de color.

¿Por qué dos colores, uno al lado del otro, producen música? ¿Puede alguien explicar eso? No. De la misma manera en que uno nunca puede aprender a pintar en realidad. (Pablo Picasso)

Se considera que el color se genera de la descomposición de la luz blanca proveniente del sol, o de un foco o fuente luminosa artificial. La apariencia de esos colores siempre es visual, y variará

dependiendo del tipo de rayos luminosos, su intensidad o el modo en que son reflejados.

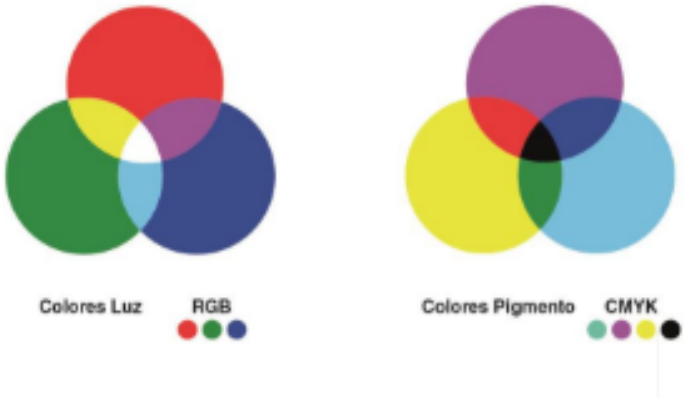
La luz blanca está formada por **tres colores básicos**: rojo, verde y azul. Este fenómeno fue descubierto por **Issac Newton** al hacer pasar un rayo de luz blanca por medio de un prisma de cristal, este haz de luz se dividió en un espectro de colores idéntico al del arco iris.

¿Cómo aparecen los colores?

Los colores aparecen a partir de lo que se conocer como los **tres colores primarios**.

¿Qué son los colores primarios?

El ojo cuenta con tres tipos de células visuales, que rigen tres tipos diferentes de sensaciones, correspondientes a los **colores primarios** (azul, verde y rojo). A partir de ellos se forma para cada sensación de color un código de tres partes.



- **¿Qué es la saturación de un color?**

La saturación constituye la pureza del color respecto al gris, y depende de la cantidad de blanco que presente. Cuanto más saturado está un color, más puro es y menos mezcla de gris posee.

- **¿Qué es la brillantez de un color?**

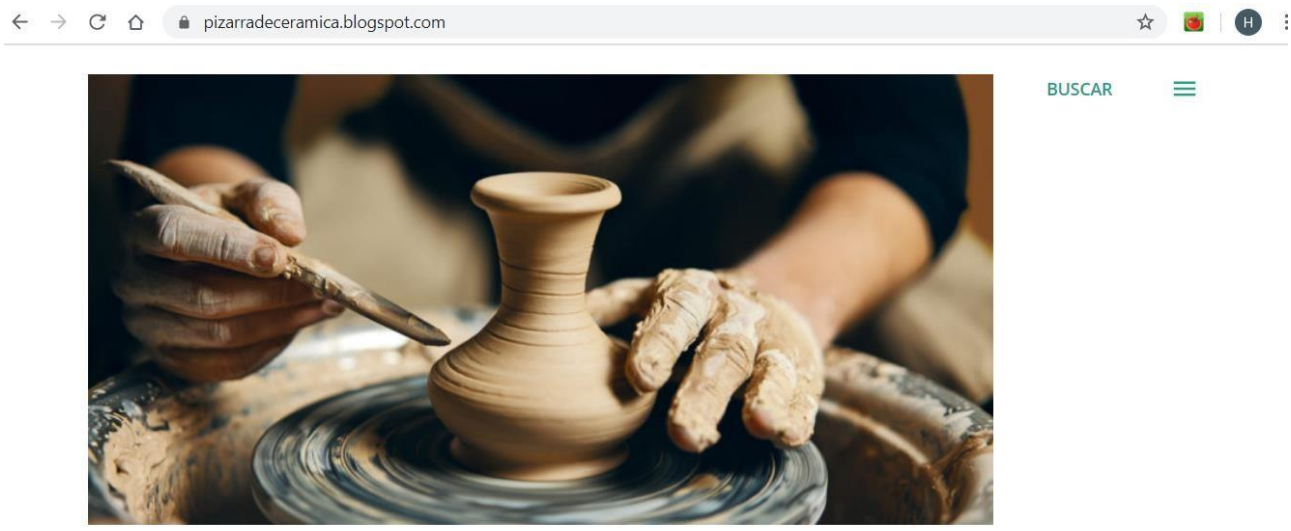
La brillantez o brillo de un color es la relación existente entre la intensidad del estímulo luminoso – también conocida como luminancia – y la sensación percibida, conocida como brillantez. Para un color de un matiz y saturación determinados, en la misma medida que la luminosidad alcanza el ojo aumentará la brillantez.

Desde tiempos antiguos grandes artistas incluyeron dentro de sus técnicas**, la armonización del color**, la cual consiste en pintar con una tendencia de color determinada. Esta técnicas que utilizaron grandes artistas (Rubens, Velázquez y muchos más) se utilizan en la actualidad tanto en pintura como en diseño para la captación de público determinado.

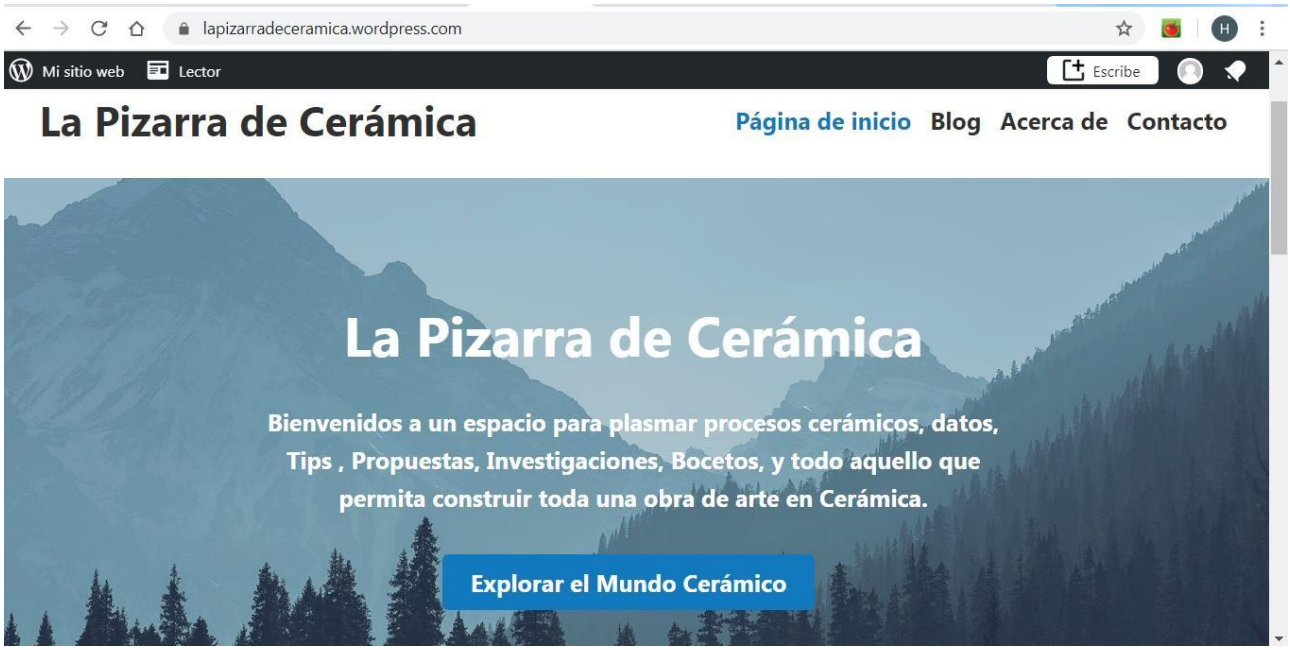
¿Qué significado tienen los colores?

Color blanco: Implica inocencia y pureza, nos ayuda en momentos de estrés, a seguir adelante. Significa igualdad y unidad. Contiene todos los colores del espectro y representa lo positivo y lo negativo de cada uno de ellos.

Color negro: El color negro es útil para transmitir elegancia, nobleza, sofisticación, o tal vez un toque de misterio. Es autoritario y puede evocar emociones fuertes. Al contrario que el blanco es la ausencia total de luz.



La Pizarra de la Cerámica. Un espacio digital con el fin de expresar ideas, proyectos, obras artísticas. Así mismo, socializar y argumentar temàticas de las distintas àreas de la ceràmica.



TÉCNICA DE ROLLOS, MACARRONES O CHURROS

Es una técnica muy antigua. Gran parte de la cerámica prehistórica, descubierta en distintos lugares, se elaboró de esta manera.

Antes de comenzar a trabajar planearemos sobre el papel la forma y el tamaño que tendrá el objeto que vamos a hacer. Esto no quiere decir que más adelante no podamos cambiar de idea, pero nos ayuda a situarnos y a prever lo que vamos a necesitar. Idea que debe ser plasmada en la ficha técnica de diseño de producto.

MATERIA PRIMA
-Una pella de arcilla roja más o menos de un kilo

ELEMENTOS Y UTENCILIOS
-Una tabla de 40x40 cm.
- Trapo o lona costeña de 80x80 cm.
- Dos parales de 2 cm. de ancho por 40 cm. de largo y 0,6 cm. De alto
- Un rodillo de madera o tubo de PVC para poder obtener planchas uniformes de arcilla.
- Palillos o estiletes de modelar de madera o plástico, con distintas terminaciones: lisas, dentadas, en punta, redondeadas. Pueden valer los típicos palillos de modelado para plastilina o utensilios de madera que ya no usemos en la cocina.
- Una cuchilla
- Espuma e 7x7 cm
- Frasco atomizador con agua
- Bolsas plásticas
- Recipiente plástico con tapa: para preparar y conservar la pasta de arcilla

PASO A PASO

Tendremos pella de arcilla amasada y lista para trabajar



Construcción de la base.
Sobre la tabla colocamos el trapo y sobre el construiremos la base, que puede ser de cualquier forma, aunque la más común es circular. La fabricamos a partir de una placa pequeña o mediante la unión de churros o macarrones podemos hacer una espiral y rellenar todos los huecos con más arcilla.



Nos preocuparemos de que tenga un grosor de más o menos 6 mm. para ser manipulada sin problemas y la identificaremos grabándole nuestras iniciales o código en el anverso.

Fabricación de rollos, macarrones o churros.
Son largos cilindros de arcilla, de un grosor uniforme, que pueden variar según el tipo y volumen de la pieza. Tendremos en cuenta que su longitud abarque el perímetro de la figura para no tener que hacer añadidos.



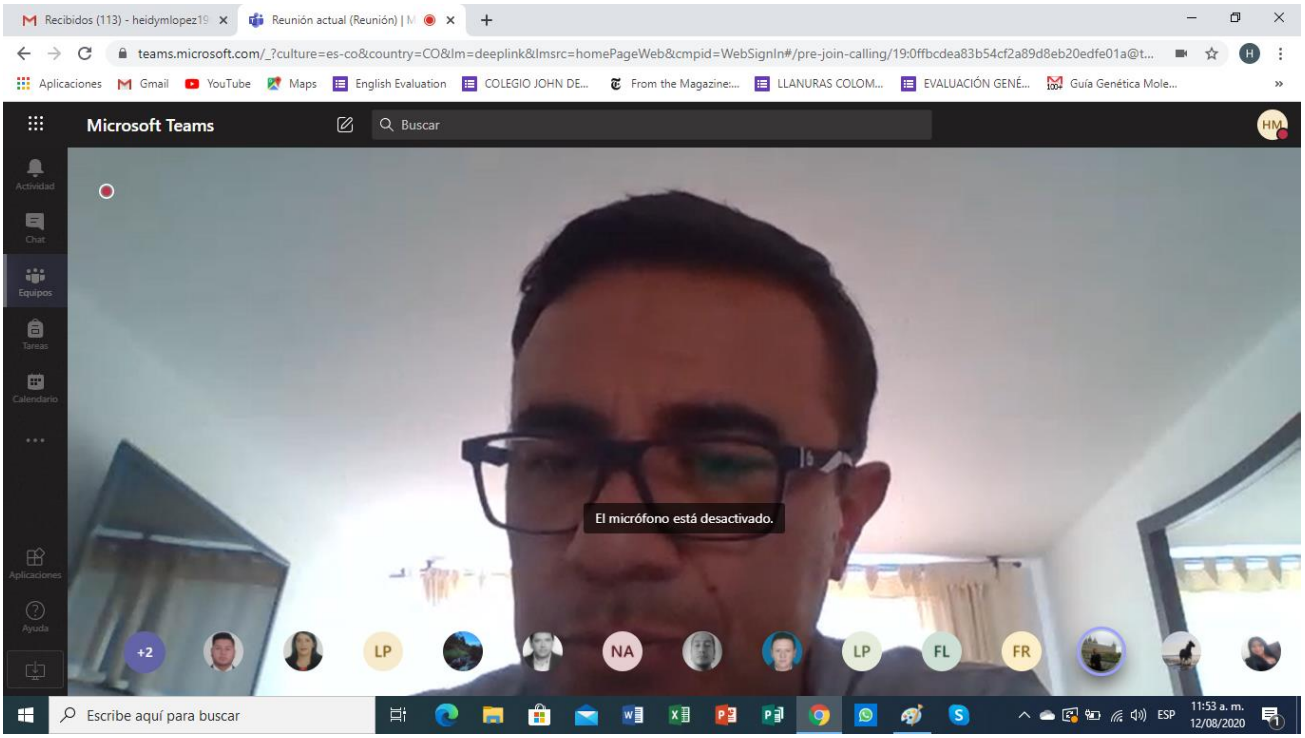
Estos cilindros se hacen presionando una porción de pasta contra la tabla usando los dedos extendidos y la palma de la mano, hasta lograr estirar la pella con la longitud y el grosor deseados.
Añadido de rollos para ir subiendo altura.

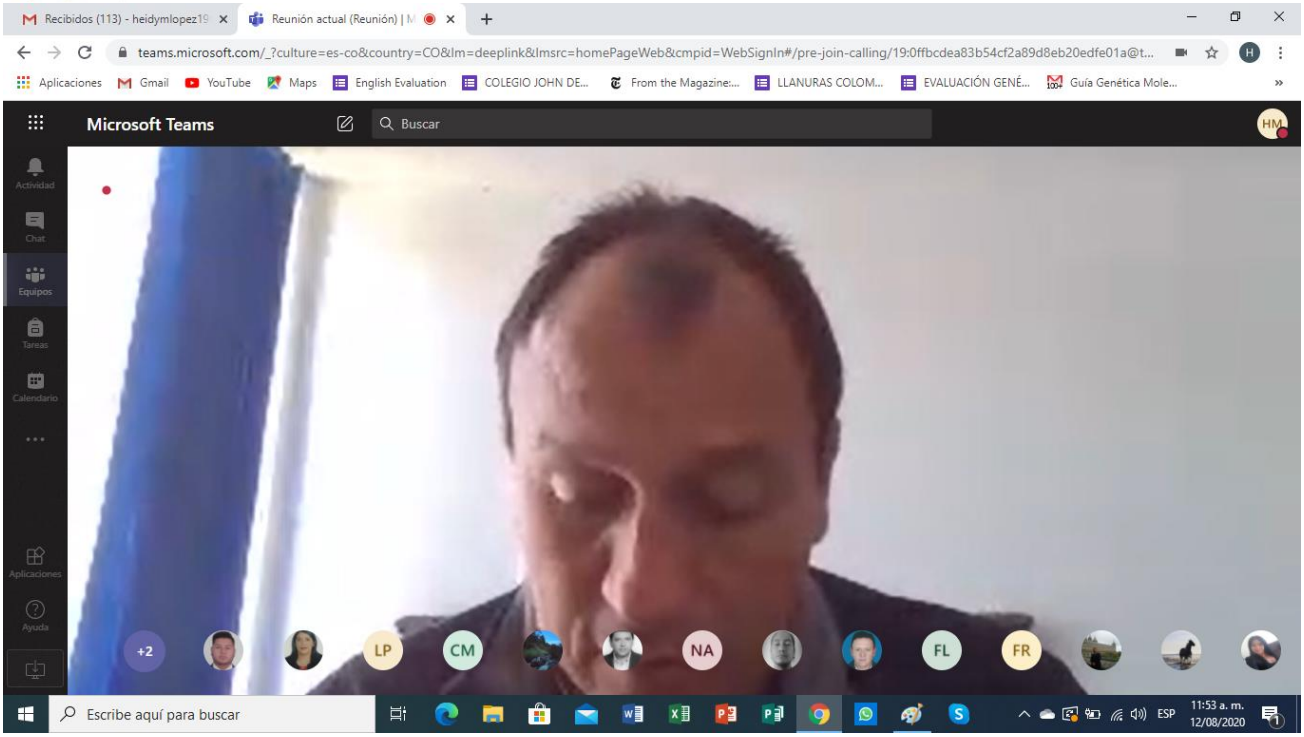


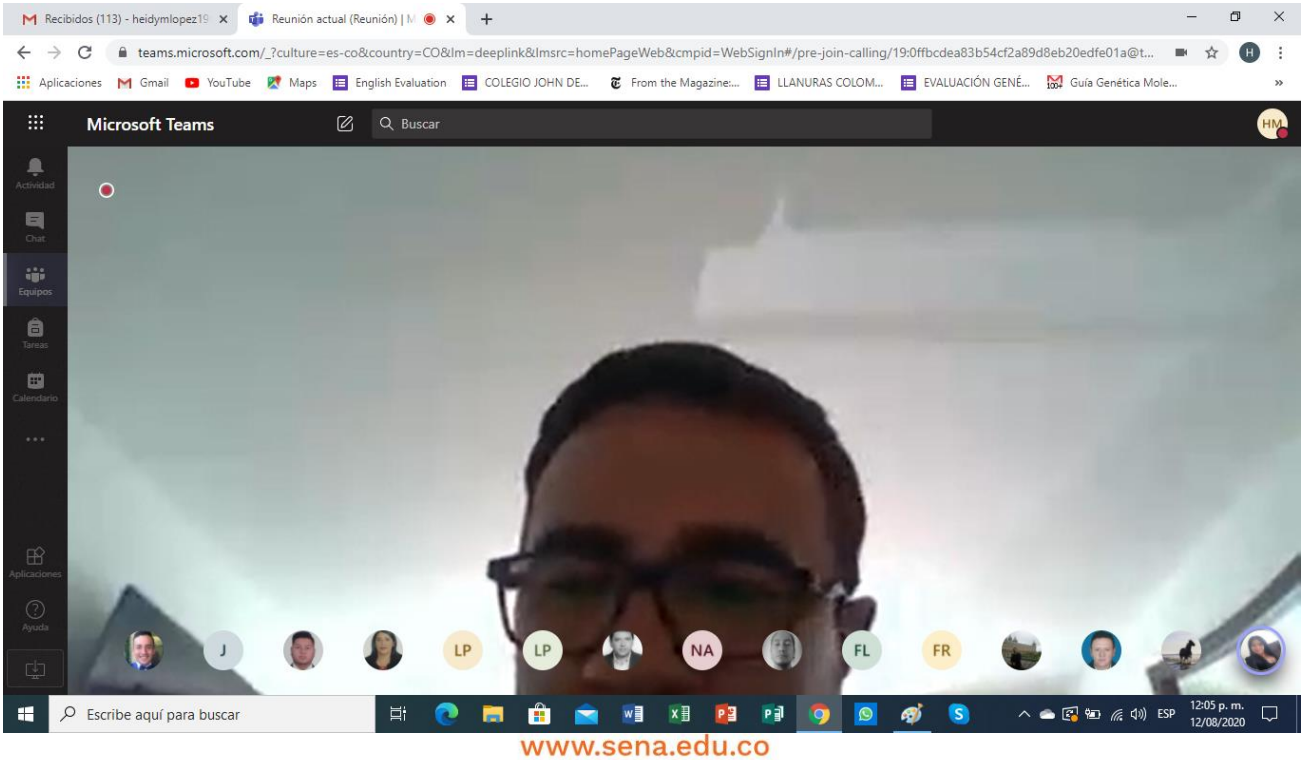
Se van añadiendo rollos superponiéndolos a la base. Para ello hacemos pequeñas incisiones en la superficie de contacto y añadimos bar botina que hará las veces de "pegamento" actuando como elemento de unión

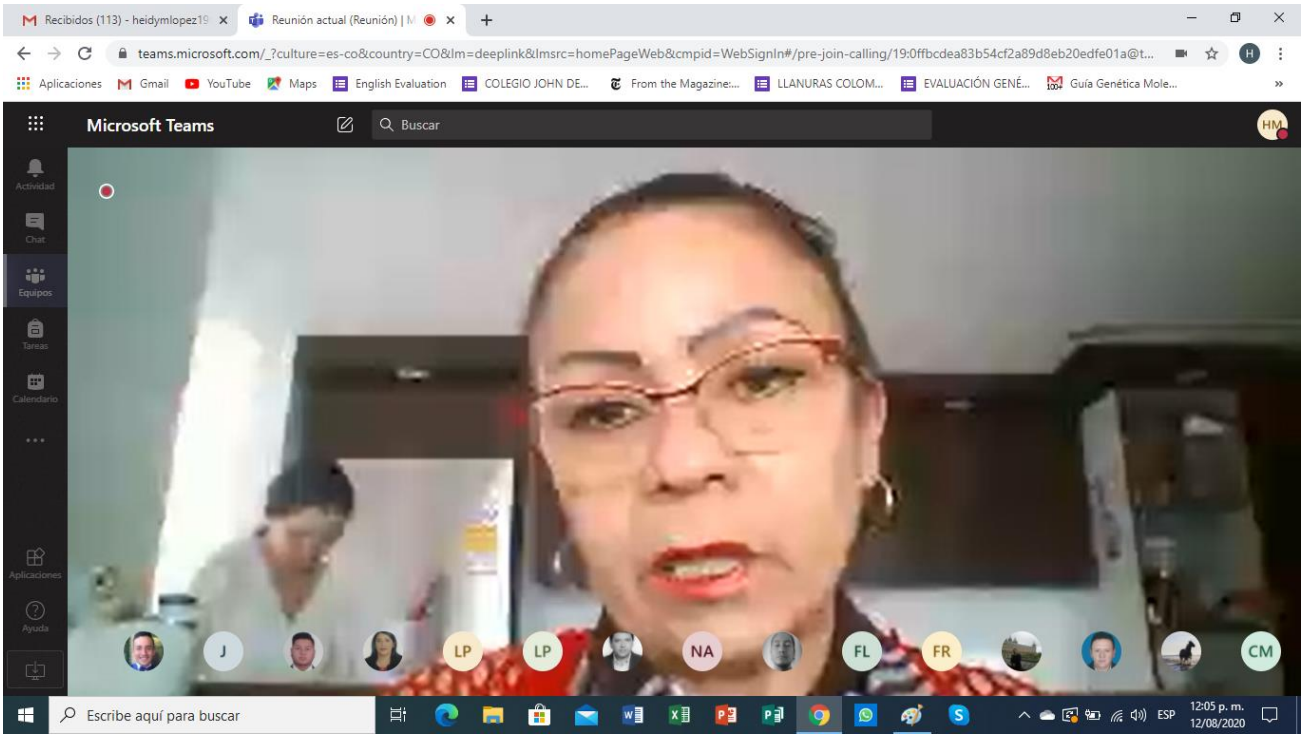
A medida que vamos avanzando en la obra, con el dedo o cualquier estilete de modelar, haremos descender pasta del rollo superior hasta el inmediatamente inferior, tratando de hacerlo de forma alternativa de manera que no coincidan las incisiones o bajadas de pasta.

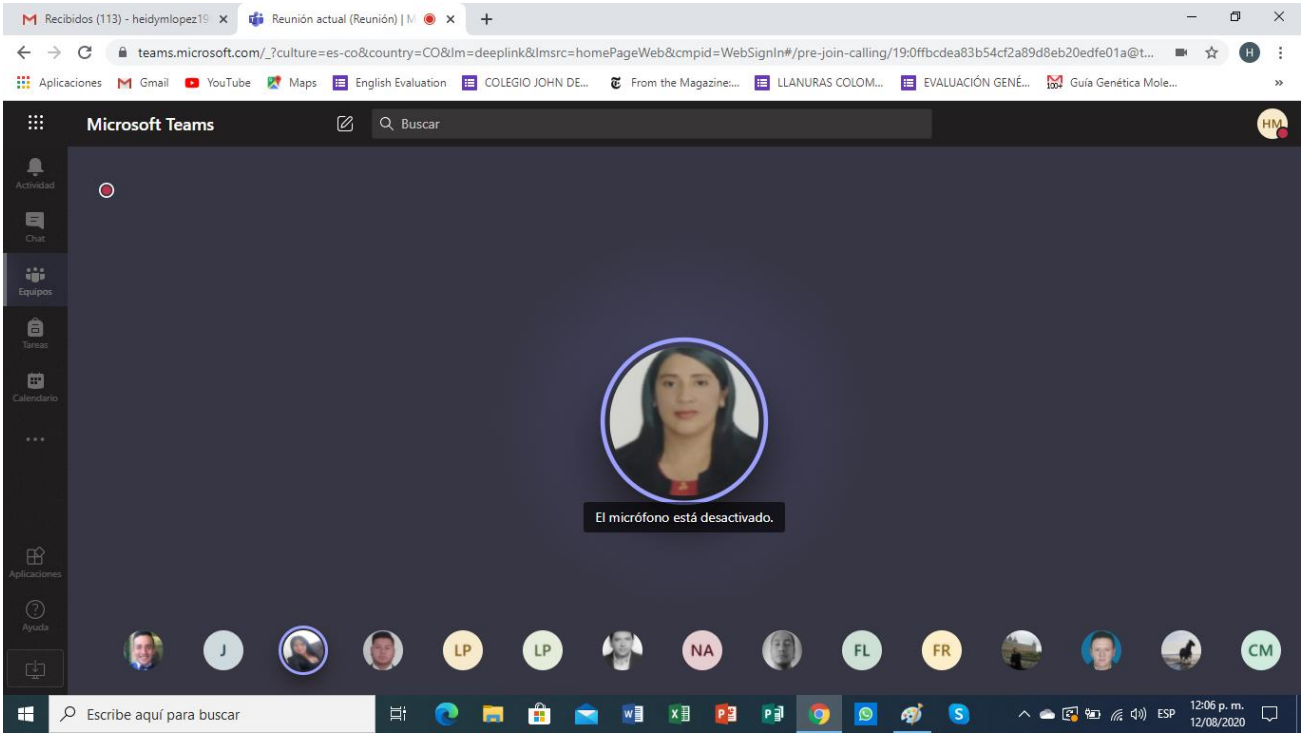
Obligación 6

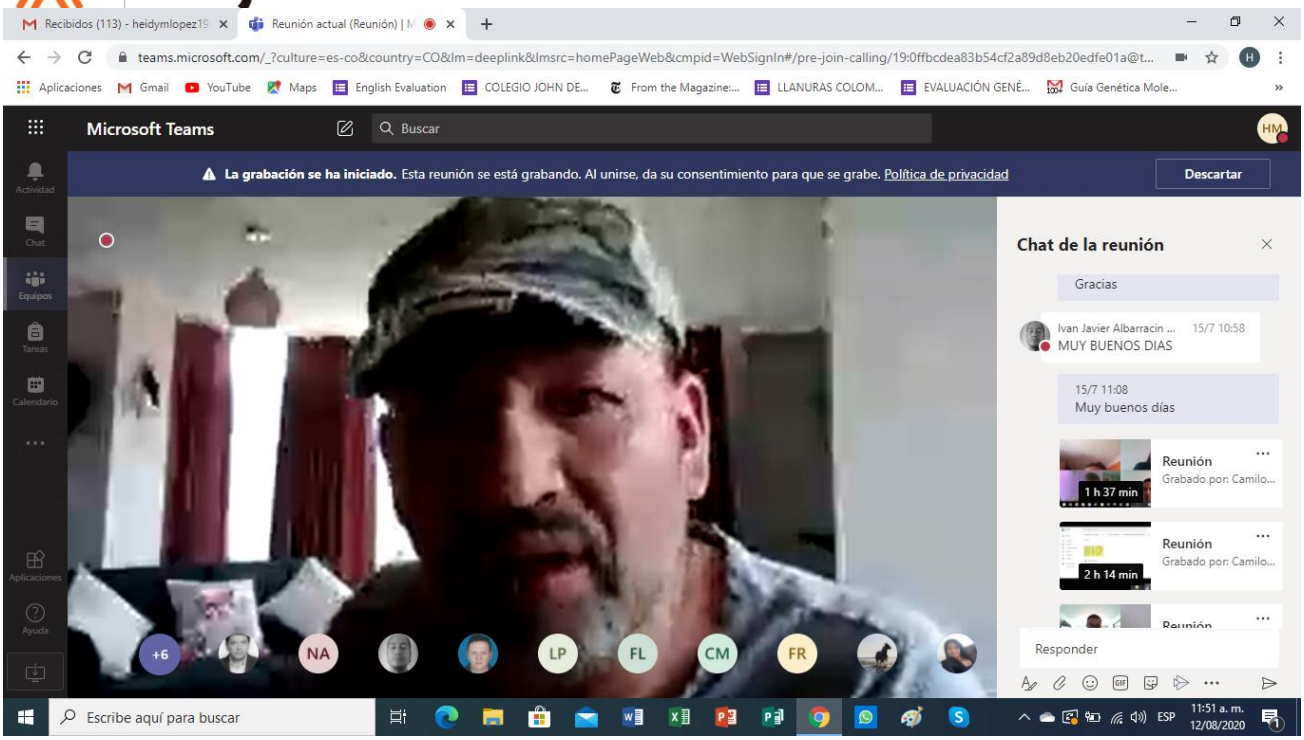



Recibidos (113) - heidymlopez19
Reunión actual (Reunión) |
teams.microsoft.com/_?culture=es-co&country=CO&lm=deeplink&lmsrc=homePageWeb&cmpid=WebSignIn#/pre-join-calling/19:0ffbcdea83b54cf2a89d8eb20edfe01a@t...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Maps
English Evaluation
COLEGIO JOHN DE...
From the Magazine:...
LLANURAS COLOM...
EVALUACIÓN GENÉ...
Guía Genética Mole...
Microsoft Teams
Buscar
HM
Actividad
Chat
Equipos
Tareas
Calendario
Aplicaciones
Ayuda
+2
LP
CM
NA
FL
FR
Escribe aquí para buscar
ESP
11:53 a. m.
12/08/2020


Recibidos (113) - heidymlopez19
Reunión actual (Reunión) |
teams.microsoft.com/_?culture=es-co&country=CO&lm=deeplink&lmsrc=homePageWeb&cmpid=WebSignIn#/pre-join-calling/19:0ffbcdea83b54cf2a89d8eb20edfe01a@t...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Maps
English Evaluation
COLEGIO JOHN DE...
From the Magazine:...
LLANURAS COLOM...
EVALUACIÓN GENÉ...
Guía Genética Mole...
Microsoft Teams
Buscar
HM
Actividad
Chat
Equipos
Tareas
Calendario
Aplicaciones
Ayuda
J
LP
LP
NA
FL
FR
Escribe aquí para buscar
ESP
12:05 p. m.
12/08/2020

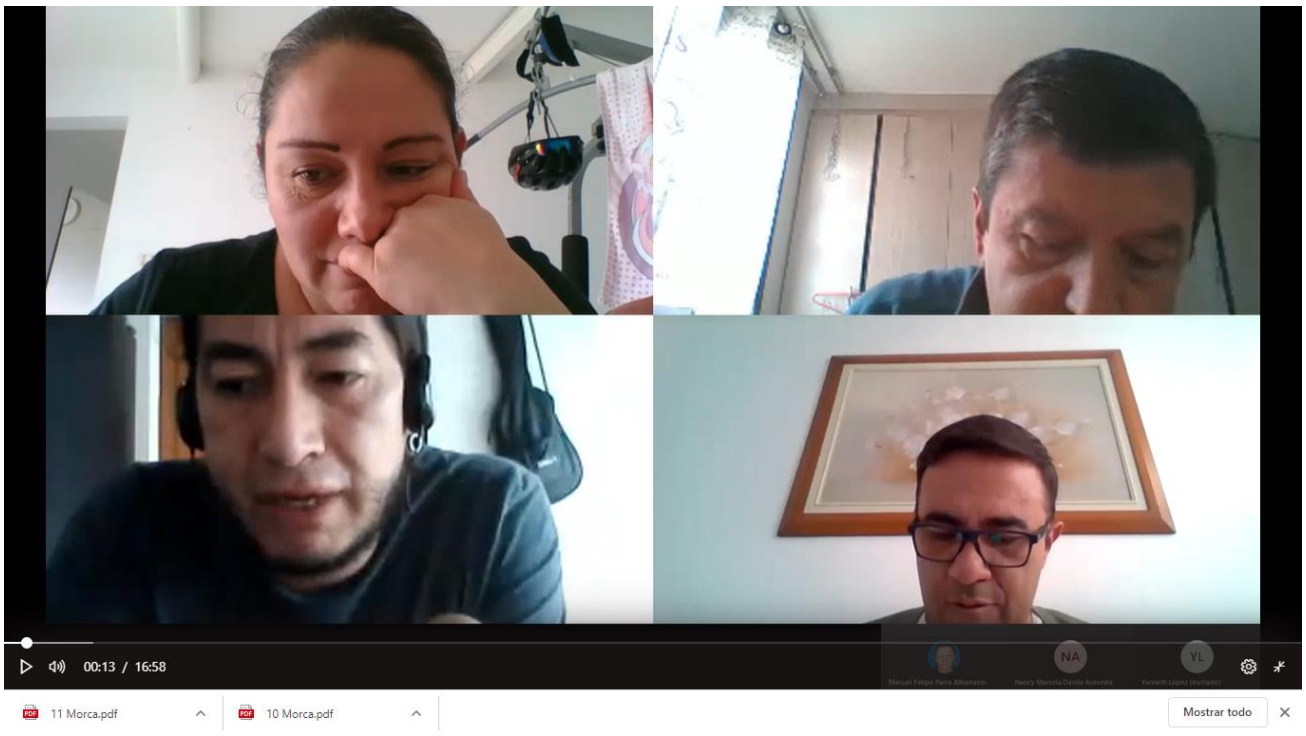

Recibidos (113) - heidymlopez19
Reunión actual (Reunión) |
teams.microsoft.com/_?culture=es-co&country=CO&lm=deeplink&lmsrc=homePageWeb&cmpid=WebSignIn#/pre-join-calling/19:0ffbcdea83b54cf2a89d8eb20edfe01a@t...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Maps
English Evaluation
COLEGIO JOHN DE...
From the Magazine:...
LLANURAS COLOM...
EVALUACIÓN GENÉ...
Guía Genética Mole...
Microsoft Teams
Buscar
HM
Actividad
Chat
Equipos
Tareas
Calendario
Aplicaciones
Ayuda
Escribe aquí para buscar
ESP
12:05 p. m.
12/08/2020


Recibidos (113) - heidymlopez19
Reunión actual (Reunión) |
teams.microsoft.com/_?culture=es-co&country=CO&lm=deeplink&lmsrc=homePageWeb&cmpid=WebSignIn#/pre-join-calling/19:0ffbcdea83b54cf2a89d8eb20edfe01a@t...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Maps
English Evaluation
COLEGIO JOHN DE...
From the Magazine:...
LLANURAS COLOM...
EVALUACIÓN GENÉ...
Guía Genética Mole...
Microsoft Teams
Buscar
HM
El micrófono está desactivado.
Escribe aquí para buscar
ESP
12:06 p. m.
12/08/2020


Recibidos (113) - heidymlopez19
Reunión actual (Reunión) |
teams.microsoft.com/_?culture=es-co&country=CO&lm=deeplink&lmsrc=homePageWeb&cmpid=WebSignIn#/pre-join-calling/19:0ffbcdea83b54cf2a89d8eb20edfe01a@t...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Maps
English Evaluation
COLEGIO JOHN DE...
From the Magazine:...
LLANURAS COLOM...
EVALUACIÓN GENÉ...
Guía Genética Mole...
Microsoft Teams
Buscar
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
Chat de la reunión
Gracias
Ivan Javier Albarracin ... 15/7 10:58
MUY BUENOS DIAS
15/7 11:08
Muy buenos días
Reunión
Grabado por: Camilo...
1 h 37 min
Reunión
Grabado por: Camilo...
2 h 14 min
Responder
Escribe aquí para buscar
ESP
11:51 a. m.
12/08/2020


Recibidos (113) - heidymlopez19
Reunión actual (Reunión) |
teams.microsoft.com/_?culture=es-co&country=CO&lm=deeplink&lmsrc=homePageWeb&cmpid=WebSignIn#/pre-join-calling/19:0ffbcdea83b54cf2a89d8eb20edfe01a@t...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Maps
English Evaluation
COLEGIO JOHN DE...
From the Magazine:...
LLANURAS COLOM...
EVALUACIÓN GENÉ...
Guía Genética Mole...
Microsoft Teams
Buscar
Escribe aquí para buscar
ESP
12:09 p. m.
12/08/2020


Recibidos (113) - heidymlopez19
Reunión actual (Reunión) |
teams.microsoft.com/_?culture=es-co&country=CO&lm=deeplink&lmsrc=homePageWeb&cmpid=WebSignIn#/pre-join-calling/19:0ffbcdea83b54cf2a89d8eb20edfe01a@t...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Maps
English Evaluation
COLEGIO JOHN DE...
From the Magazine:...
LLANURAS COLOM...
EVALUACIÓN GENÉ...
Guía Genética Mole...
Microsoft Teams
Buscar
HM
Actividad
Chat
Equipos
Tareas
Calendario
Aplicaciones
Ayuda
J
CM
LP
LP
FR
NA
FL
Escribe aquí para buscar
ESP
12:14 p. m.
12/08/2020


00:13 / 16:58
NA
YL
11 Morca.pdf
10 Morca.pdf
Mostrar todo





Obligación 7 No ha sido requerido por el centro de formación en este Período.

Obligación 8



Conceptos Generales

Compatibilidad:
Es la cualidad de ser compatible, de poder interactuar de buena manera con algo o alguien, sin rechazo, de manera armónica y funcional.

EPPs: Diseño, Comodidad, Confort para su mejor Uso, Aprovechamiento y Eficiencia

Para:
1.- que un EPP sea apropiado o adecuado al usuario (Ajuste)

2.- que un EPP se pueda utilizar junto con algún otro (Funcionalidad)


Haga clic para guardar una captura en el escritorio.
Tallas en los Equipos de Protección Personal
.- Protección Respiratoria
.- Protección Auditiva
.- Cascos
.- Visual
.- Protección Contra caídas


Haga clic para guardar una captura en el escritorio.
La anatomía de los seres humanos es diferente.
Un mismo Respirador
No funciona igual para todos.

NIOSH – Acerca de la Prueba de Ajuste



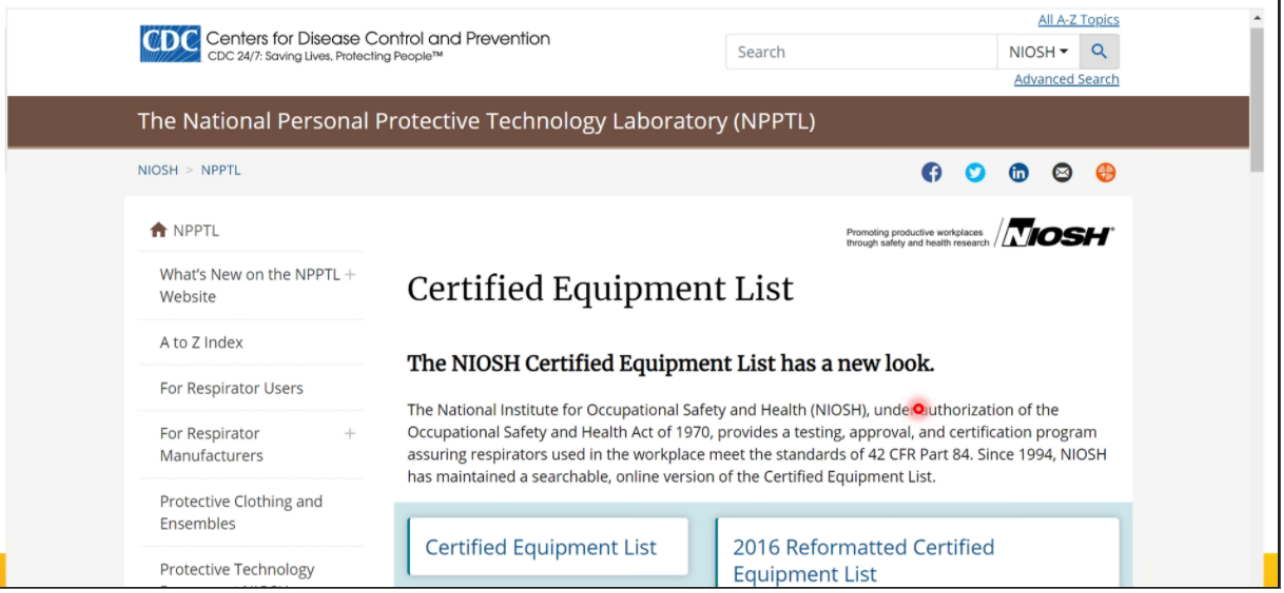
"La importancia de hacer una **prueba de ajuste** fue validada en un estudio realizado por **NIOSH** en los Estados Unidos. El estudio mostró que **el uso de respiradores sin emplear la prueba de ajuste ofrece una protección de sólo 67%**, mucho menos que el nivel esperado. **Usando la prueba de ajuste el nivel de protección sube a 96%**, lo que se considera protección adecuada".

"Control de Infecciones de Tuberculosis en Establecimientos de Salud – Módulo de Capacitación". PERÚ Ministerio de Salud

Publicación realizada con el apoyo técnico y financiero del "Centers for Disease Control and Prevention" (CDC) de los Estados Unidos de Norteamérica como parte del proyecto PARTNERS TB CONTROL

Equipos Certificados por NIOSH

Haga clic para guardar una captura en el escritorio.



Pruebas de Ajuste

https://www.youtube.com/watch?v=WNBIMFZ9Nrl

Cuantitativa

Equipo utilizado: PORTACOUNT® (TSI)



Medida objetiva de la eficiencia del Ajuste alcanzado en el uso de un respirador

El resultado se expresa como la división de la concentración del agente de ensayo en el ambiente entre la concentración dentro del respirador

Cualitativa

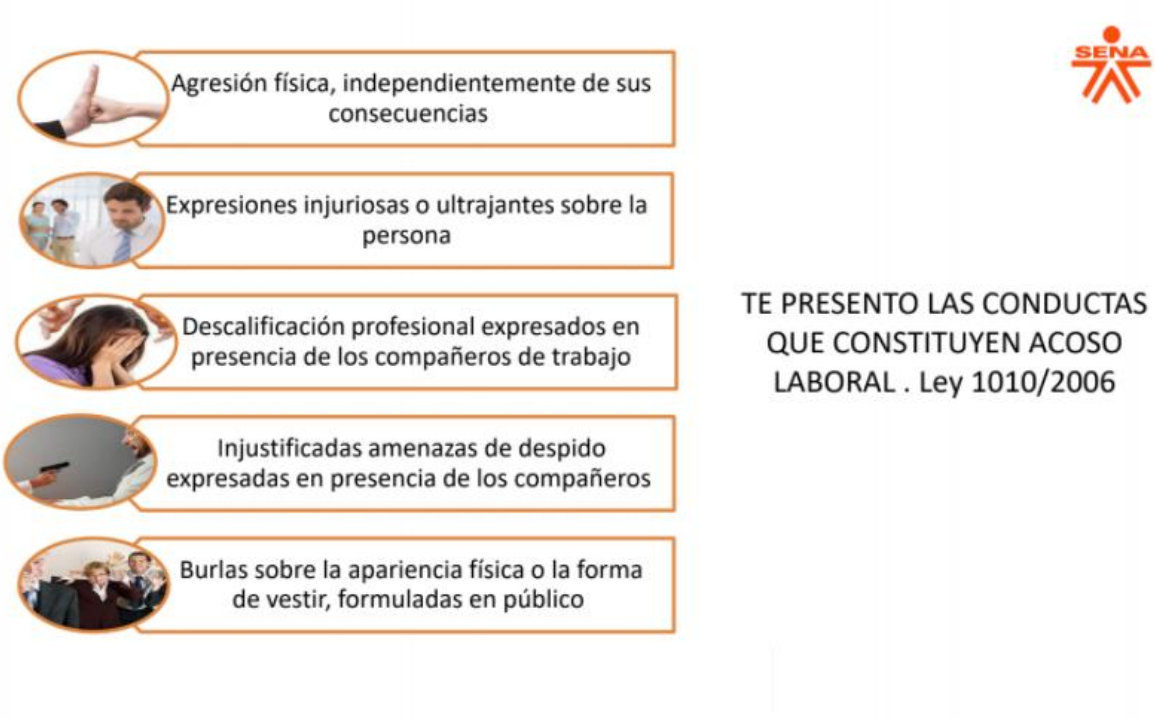


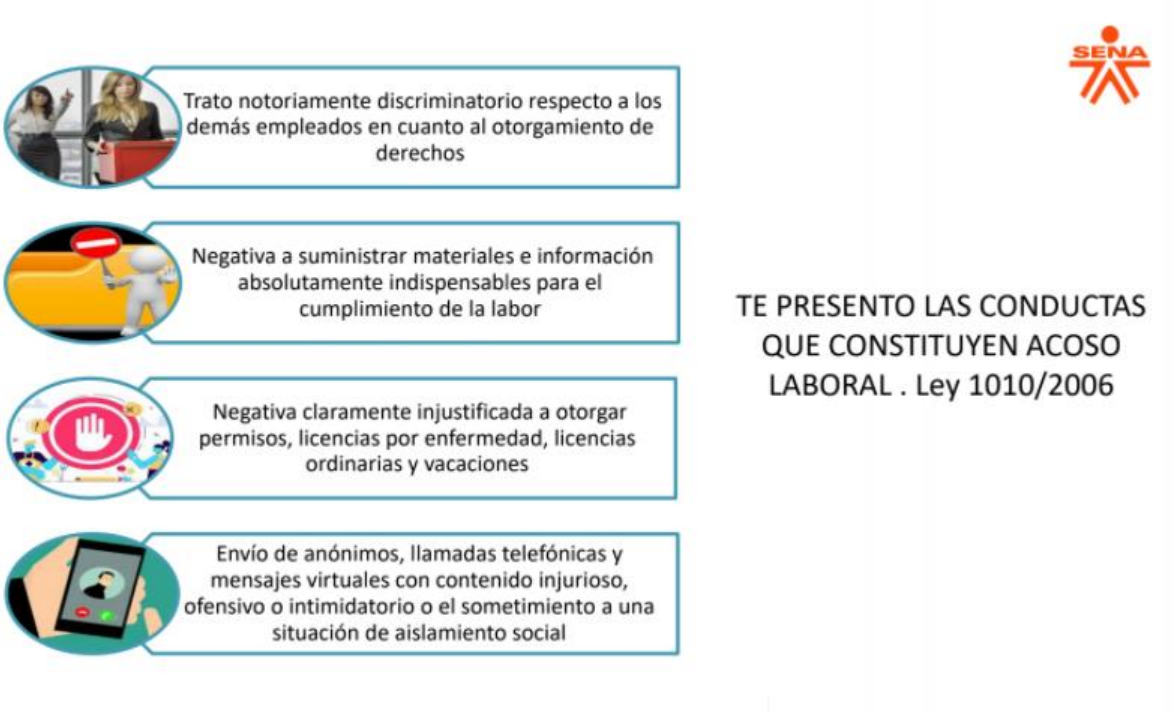
Medida subjetiva de la eficiencia del Ajuste alcanzado en el uso de un respirador

El resultado es del tipo Prueba exitosa / Prueba no exitosa, basada en la respuesta sensorial frente al agente de ensayo



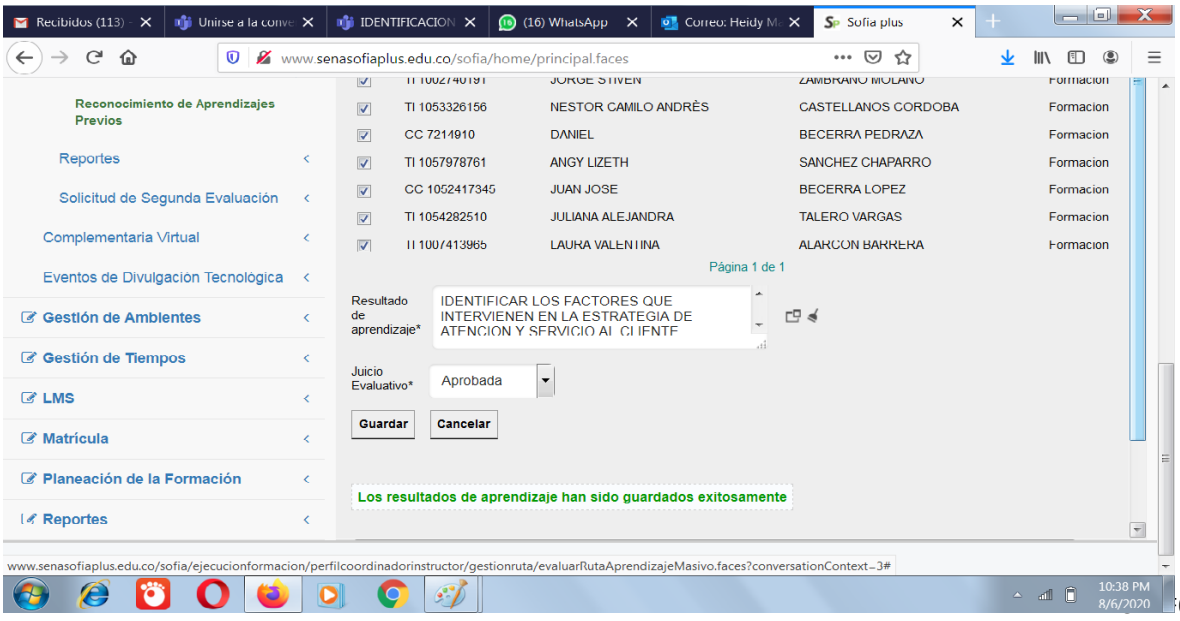

El empleo es de todos
Mintrabajo
CAMPAÑA PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL
2 ENCUENTRO
SHARYS MONROY FONSECA
Psicóloga SST
SENA Mentalmente Saludable
Regional Boyacá
SENA
@SENAcomunica
www.sena.edu.co


Agresión física, independientemente de sus consecuencias
Expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona
Descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo
Injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros
Burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público
SENA
TE PRESENTO LAS CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL . Ley 1010/2006

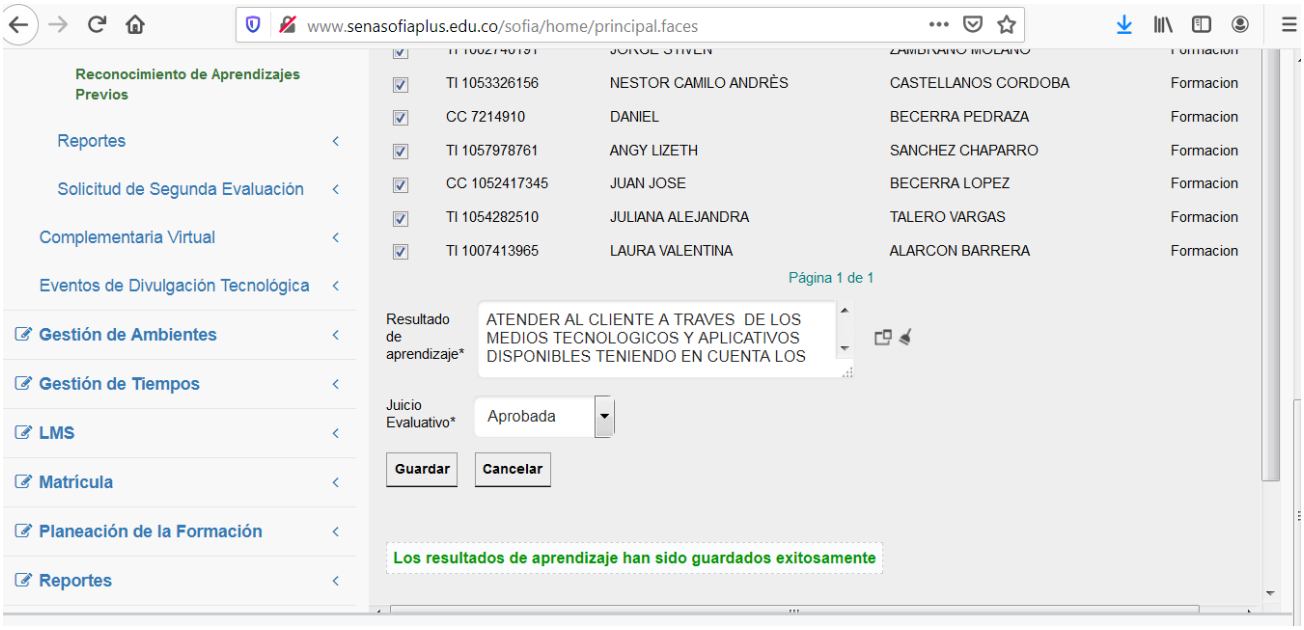


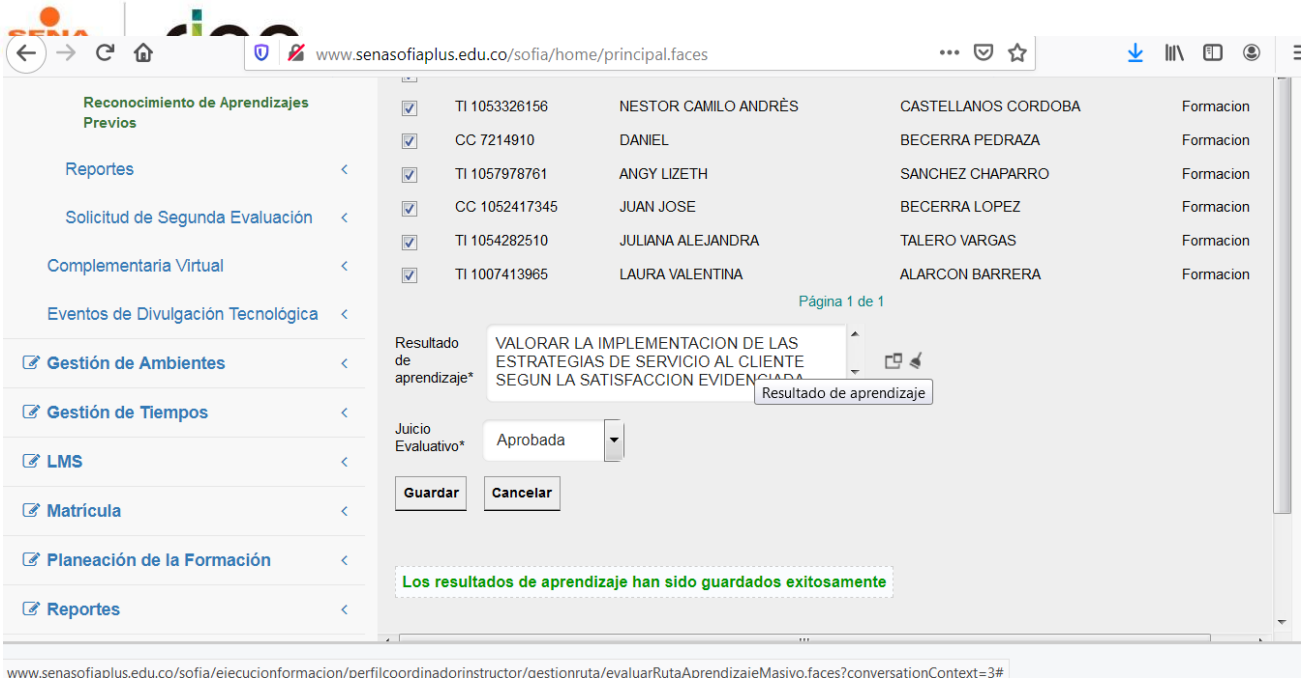
Obligación 9 . A la fecha no ha sido requerido por el centro de Faormación.

Obligación 10



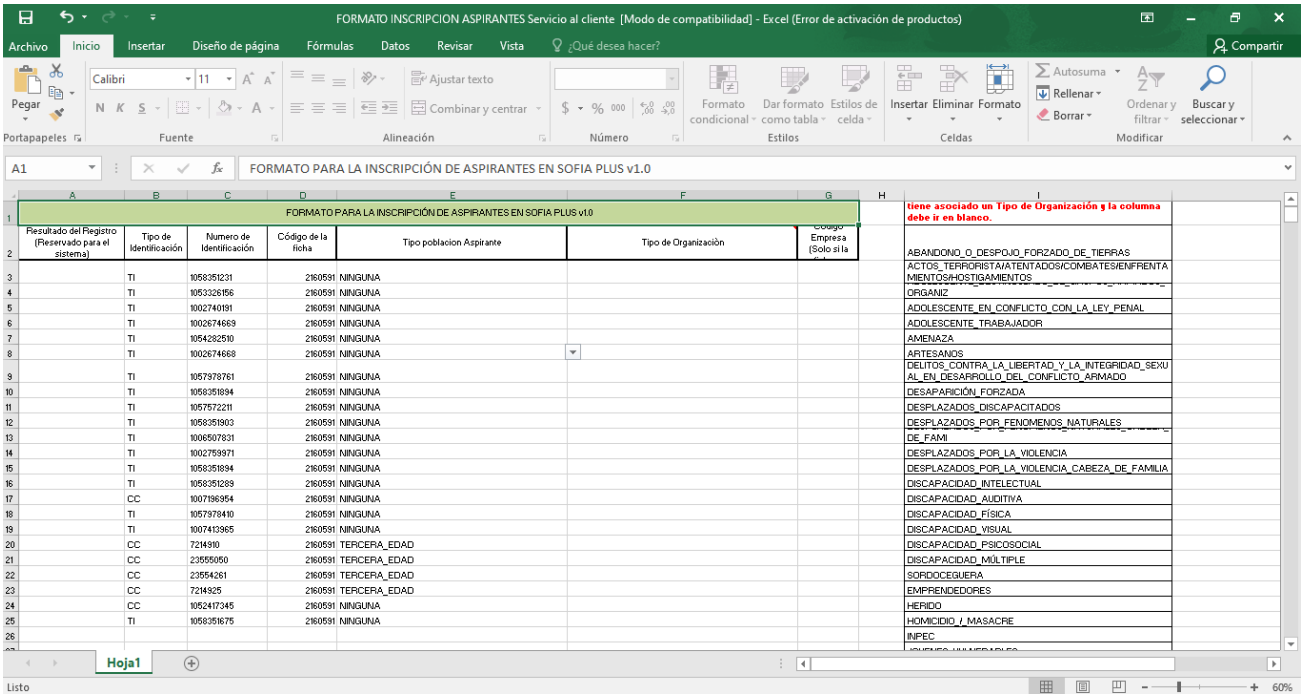

Recibidos (113)
Unirse a la conve
IDENTIFICACION
(16) WhatsApp
Correo: Heidy M
Sofia plus
www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Solicitud de Segunda Evaluación
Complementaria Virtual
Eventos de Divulgación Tecnológica
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
TI 1057978410 MAICOL ESTIBEN PIRAGAUTA CARDENAS Formacion
TI 1058351894 MANUEL ALEJANDRO AVELLA GUTIERREZ Formacion
CC 23554261 CARMEN YOLANDA LOPEZ DULCEY Formacion
TI 1002740191 JORGE STIVEN ZAMBRANO MOLANO Formacion
TI 1053326156 NESTOR CAMILO ANDRÈS CASTELLANOS CORDOBA Formacion
CC 7214910 DANIEL BECERRA PEDRAZA Formacion
TI 1057978761 ANGY LIZETH SANCHEZ CHAPARRO Formacion
CC 1052417345 JUAN JOSE BECERRA LOPEZ Formacion
TI 1054282510 JULIANA ALEJANDRA TALERO VARGAS Formacion
TI 1007413965 LAURA VALENTINA ALARCON BARRERA Formacion
Página 1 de 1
Resultado de aprendizaje*
SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGUN PRINCIPIOS ETICOS E INSTITUCIONALES.
Juicio Evaluativo*
Aprobada
Guardar
Cancelar
www.senasofiaplus.edu.co/sofia/ejecucionformacion/perfilcoordinadorinstructor/gestionruta/evaluarRutaAprendizajeMasivo.faces?conversationContext=3#
10:40 PM
8/6/2020

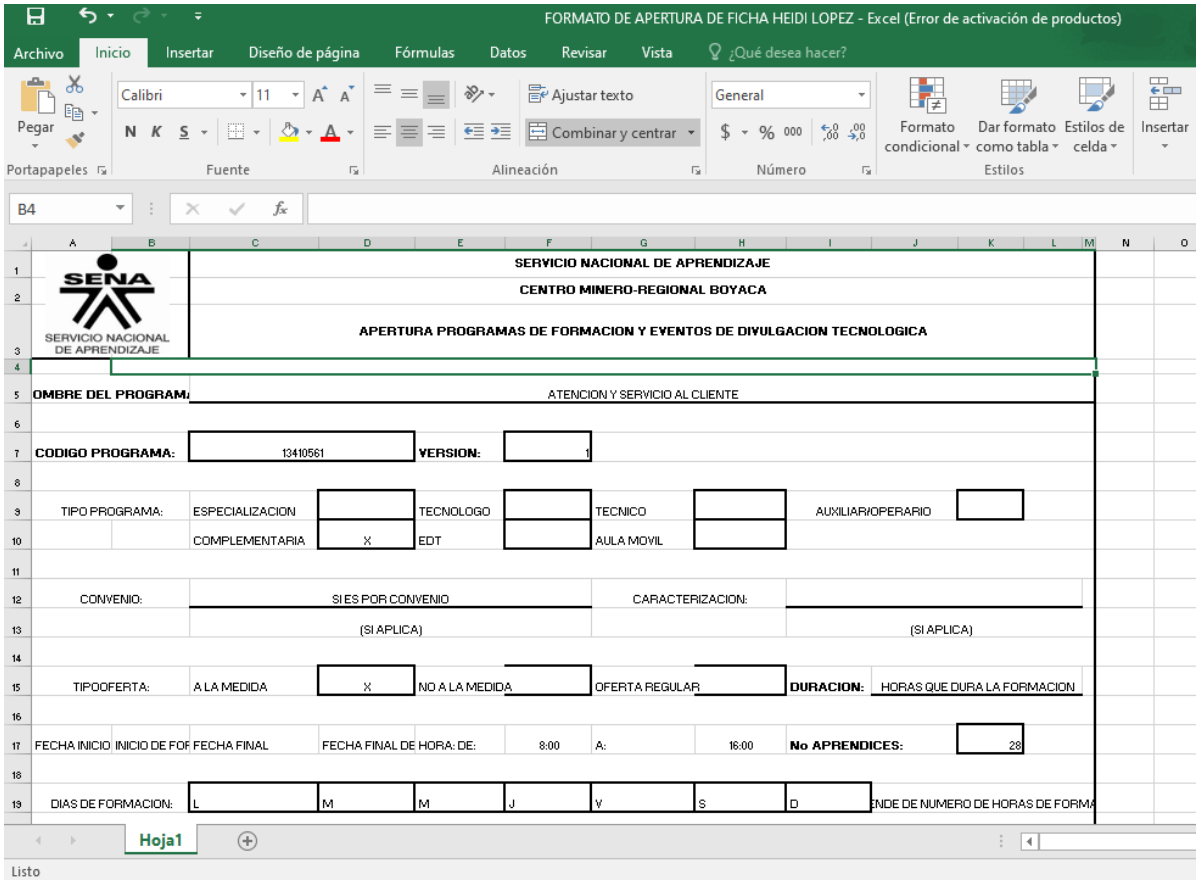

www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Solicitud de Segunda Evaluación
Complementaria Virtual
Eventos de Divulgación Tecnológica
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
TI 1053326156 NESTOR CAMILO ANDRÈS CASTELLANOS CORDOBA Formacion
CC 7214910 DANIEL BECERRA PEDRAZA Formacion
TI 1057978761 ANGY LIZETH SANCHEZ CHAPARRO Formacion
CC 1052417345 JUAN JOSE BECERRA LOPEZ Formacion
TI 1054282510 JULIANA ALEJANDRA TALERO VARGAS Formacion
TI 1007413965 LAURA VALENTINA ALARCON BARRERA Formacion
Página 1 de 1
Resultado de aprendizaje*
ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS
Juicio Evaluativo*
Aprobada
Guardar
Cancelar
Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente


www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Solicitud de Segunda Evaluación
Complementaria Virtual
Eventos de Divulgación Tecnológica
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
TI 1053326156 NESTOR CAMILO ANDRÈS CASTELLANOS CORDOBA Formacion
CC 7214910 DANIEL BECERRA PEDRAZA Formacion
TI 1057978761 ANGY LIZETH SANCHEZ CHAPARRO Formacion
CC 1052417345 JUAN JOSE BECERRA LOPEZ Formacion
TI 1054282510 JULIANA ALEJANDRA TALERO VARGAS Formacion
TI 1007413965 LAURA VALENTINA ALARCON BARRERA Formacion
Página 1 de 1
Resultado de aprendizaje*
VALORAR LA IMPLEMENTACION DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGUN LA SATISFACCION EVIDENCIADA
Resultado de aprendizaje
Juicio Evaluativo*
Aprobada
Guardar
Cancelar
Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente
www.senasofiaplus.edu.co/sofia/ejecucionformacion/perfilcoordinadorinstructor/gestionruta/evaluarRutaAprendizajeMasivo.faces?conversationContext=3#

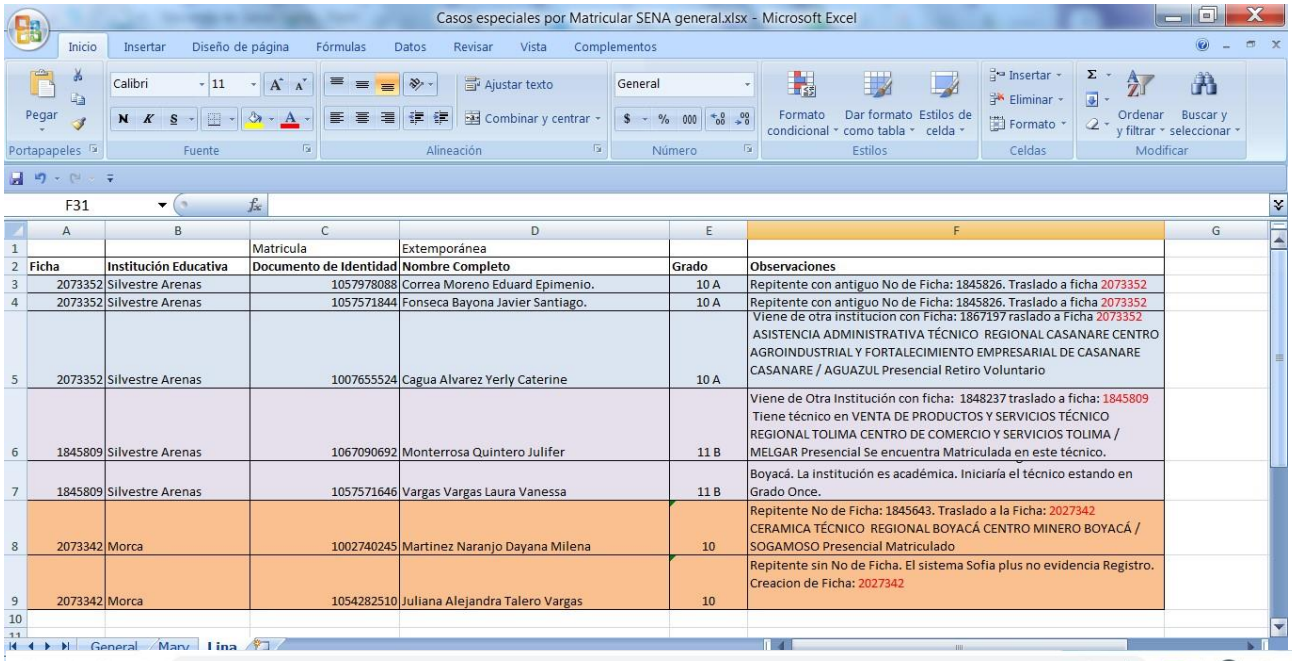

www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
SofiaPlus
HEIDI MARYORI
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluación ruta de aprendizaje masivo
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2160952-ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
Competencia de aprendizaje*
FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LA ORGANIZACION.
Competencia de aprendizaje
Aprendices
Identificación Nombres Apellidos Estado
CC 7214925 JAIME EMIRO BECERRA PEDRAZA Formacion
TI 1058351675 LUDY CAROLINA CAMARGO GOMEZ Formacion
SOFIA Plus Versión 9.0.34 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a151;

Obligación 11.

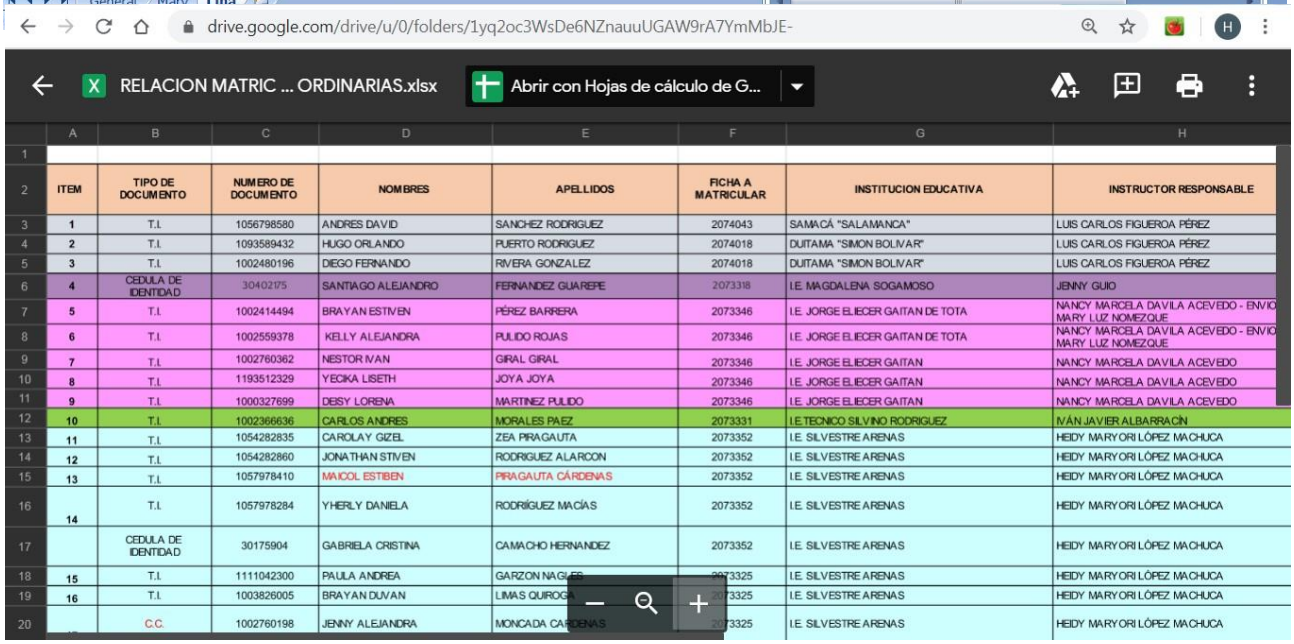




Obligación 12



	A	B	C	D	E	F	G
1			Matricula	Extemporánea			
2	Ficha	Institución Educativa	Documento de Identidad	Nombre Completo	Grado	Observaciones	
3	2073352	Silvestre Arenas	1057978088	Correa Moreno Eduard Epimenio.	10 A	Repitente con antiguo No de Ficha: 1845826. Traslado a ficha 2073352	
4	2073352	Silvestre Arenas	1057571844	Fonseca Bayona Javier Santiago.	10 A	Repitente con antiguo No de Ficha: 1845826. Traslado a ficha 2073352	
5	2073352	Silvestre Arenas	1007655524	Cagua Alvarez Yerly Caterine	10 A	Viene de otra institucion con Ficha: 1867197 raslado a Ficha 2073352 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA TÉCNICO REGIONAL CASANARE CENTRO AGROINDUSTRIAL Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL DE CASANARE CASANARE / AGUAZUL Presencial Retiro Voluntario	
6	1845809	Silvestre Arenas	1067090692	Monterrosa Quintero Julifer	11 B	Viene de Otra Institución con ficha: 1848237 traslado a ficha: 1845809 Tiene técnico en VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TÉCNICO REGIONAL TOLIMA CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS TOLIMA / MELGAR Presencial Se encuentra Matriculada en este técnico.	
7	1845809	Silvestre Arenas	1057571646	Vargas Vargas Laura Vanessa	11 B	Boyacá. La institución es académica. Iniciaría el técnico estando en Grado Once.	
8	2073342	Morca	1002740245	Martinez Naranjo Dayana Milena	10	Repitente No de Ficha: 1845643. Traslado a la Ficha: 2027342 CERAMICA TÉCNICO REGIONAL BOYACÁ CENTRO MINERO BOYACÁ / SOGAMOSO Presencial Matriculado	
9	2073342	Morca	1054282510	Juliana Alejandra Talero Vargas	10	Repitente sin No de Ficha. El sistema Sofia plus no evidencia Registro. Creacion de Ficha: 2027342	
10							



	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2	ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES	APELLIDOS	FICHA A MATRICULAR	INSTITUCION EDUCATIVA	INSTRUCTOR RESPONSABLE
3	1	T.I.	1056798580	ANDRES DAVID	SANCHEZ RODRIGUEZ	2074043	SAMACÁ "SALAMANCA"	LUIS CARLOS FIGUEROA PÉREZ
4	2	T.I.	1093589432	HUGO ORLANDO	PUERTO RODRIGUEZ	2074018	DUITAMA "SIMON BOLIVAR"	LUIS CARLOS FIGUEROA PÉREZ
5	3	T.I.	1002480196	DIEGO FERNANDO	RIVERA GONZALEZ	2074018	DUITAMA "SIMON BOLIVAR"	LUIS CARLOS FIGUEROA PÉREZ
6	4	CEDULA DE IDENTIDAD	30402175	SANTIAGO ALEJANDRO	FERNANDEZ GUAREPE	2073318	I.E. MAGDALENA SOGAMOSO	JENNY GUIO
7	5	T.I.	1002414494	BRAYAN ESTIVEN	PÉREZ BARRERA	2073346	I.E. JORGE ELIECER GAITAN DE TOTA	NANCY MARCELA DAVILA ACEVEDO - ENVIO MARY LUZ NOMEZQUE
8	6	T.I.	1002559378	KELLY ALEJANDRA	PULIDO ROJAS	2073346	I.E. JORGE ELIECER GAITAN DE TOTA	NANCY MARCELA DAVILA ACEVEDO - ENVIO MARY LUZ NOMEZQUE
9	7	T.I.	1002760362	NESTOR IVAN	GIRAL GIRAL	2073346	I.E. JORGE ELIECER GAITAN	NANCY MARCELA DAVILA ACEVEDO
10	8	T.I.	1193512329	YECIKA LISETH	JOYA JOYA	2073346	I.E. JORGE ELIECER GAITAN	NANCY MARCELA DAVILA ACEVEDO
11	9	T.I.	1000327699	DEISY LORENA	MARTINEZ PULIDO	2073346	I.E. JORGE ELIECER GAITAN	NANCY MARCELA DAVILA ACEVEDO
12	10	T.I.	1002366636	CARLOS ANDRES	MORALES PAEZ	2073331	I.E.TECNICO SILVINO RODRIGUEZ	IVÁN JAVIER ALBARRACÍN
13	11	T.I.	1054282835	CAROLAY GIZEL	ZEA PIRAGAUTA	2073352	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA
14	12	T.I.	1054282860	JONATHAN STIVEN	RODRIGUEZ ALARCON	2073352	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA
15	13	T.I.	1057978410	MAICOL ESTIBEN	PIRAGAUTA CÁRDENAS	2073352	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA
16	14	T.I.	1057978284	YHERLY DANIELA	RODRÍGUEZ MACÍAS	2073352	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA
17		CEDULA DE IDENTIDAD	30175904	GABRIELA CRISTINA	CAMACHO HERNANDEZ	2073352	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA
18	15	T.I.	1111042300	PAULA ANDREA	GARZON NAGLES	2073325	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA
19	16	T.I.	1003826005	BRAYAN DUVAN	LIMAS QUIROGA	2073325	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA
20		C.C.	1002760198	JENNY ALEJANDRA	MONCADA CARDENAS	2073325	I.E. SILVESTRE ARENAS	HEIDY MARYORI LÓPEZ MACHUCA

Obligación 13. No ha sido solicitado hasta el momento.

Obligación 14. Obligación 14. La actividad en mención ya fue ejecutada al comienzo del cronograma del inicio de la formación.

Obligación 15. No ha sido solicitado por el momento por el centro de formación.

Obligación 16. Este espacio ya se desarrolló en el mes de Febrero, con la Reinducción del curso de seguridad y salud en el trabajo.

Obligación 17. No ha sido solicitada por el momento por el centro de formación.

Obligación 18.





Suculentas



Las suculentas debes plantar..... para al ambiente ayudar a purificar

Arcilla:



Lámina de Latón



Las Artesanías hay que rescatar..... para a los Ancestros Nunca Olvidar

Arduino:



Celular Android



La tecnología debes usar..... sin a la mente dejar de ejercitar.

Planos Arquitectónicos



Si una construcción quieres diseñar...primero los planos debes trazar.

SENA CENTRO MINERO – I. E. (NOMBRE INSTITUCIÓN)
PROCESO DE ELABORACIÓN DE (ESCRIBIR EL PRODUCTO QUE VAN A REALIZAR)
EN EL MUNICIPIO DE (NOMBRE) DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

Verduras y Hortalizas



Si verduras y legumbres frescas deseas encontrar.....a las labores del campo debes regresar.

Reactivos Químicos



Si reactivos químicos debes utilizar.....No olvides las precauciones que debes tomar

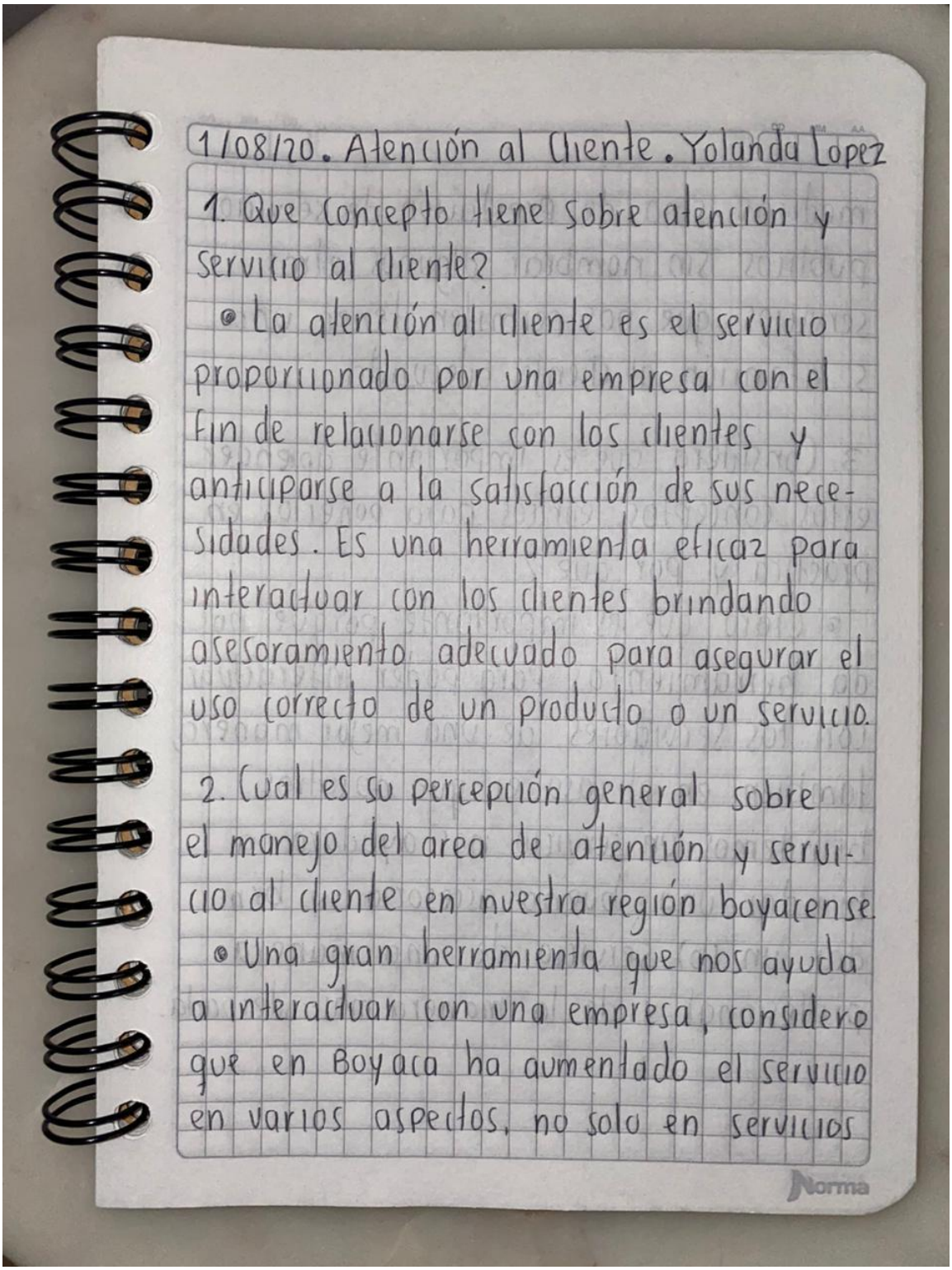
Obligación 19. No ha sido requerida por el Centro de Formación.

Obligación 20 . Està pendiente y solicitud del proceso de certificación de la norma de la competencia.

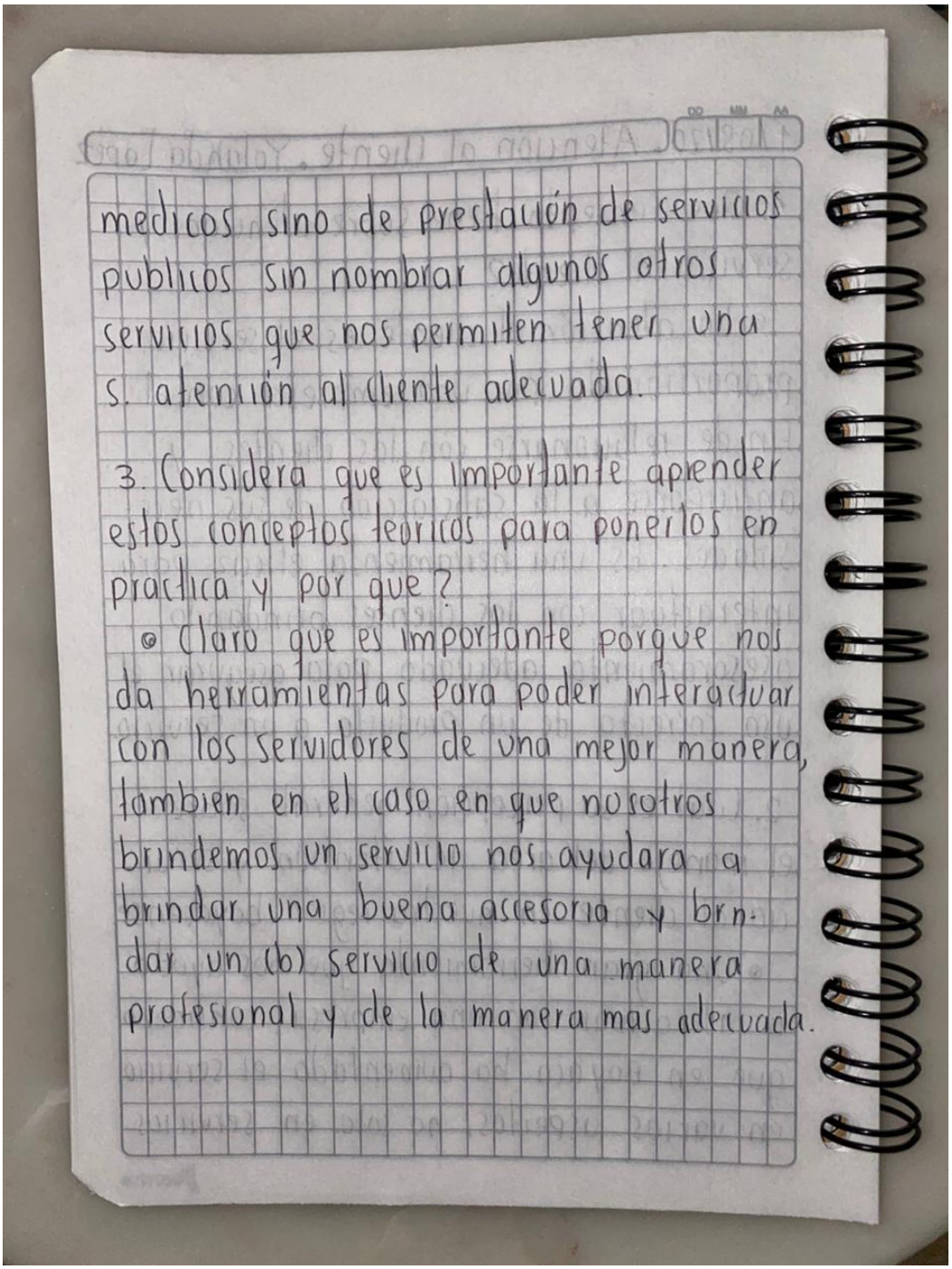
Obligación 21. No ha sido solicitado por el Momento desde el centro de formación

Obligación 22. No ha sido solicitado por el momento desde el centro de formación.

Obligación 23.



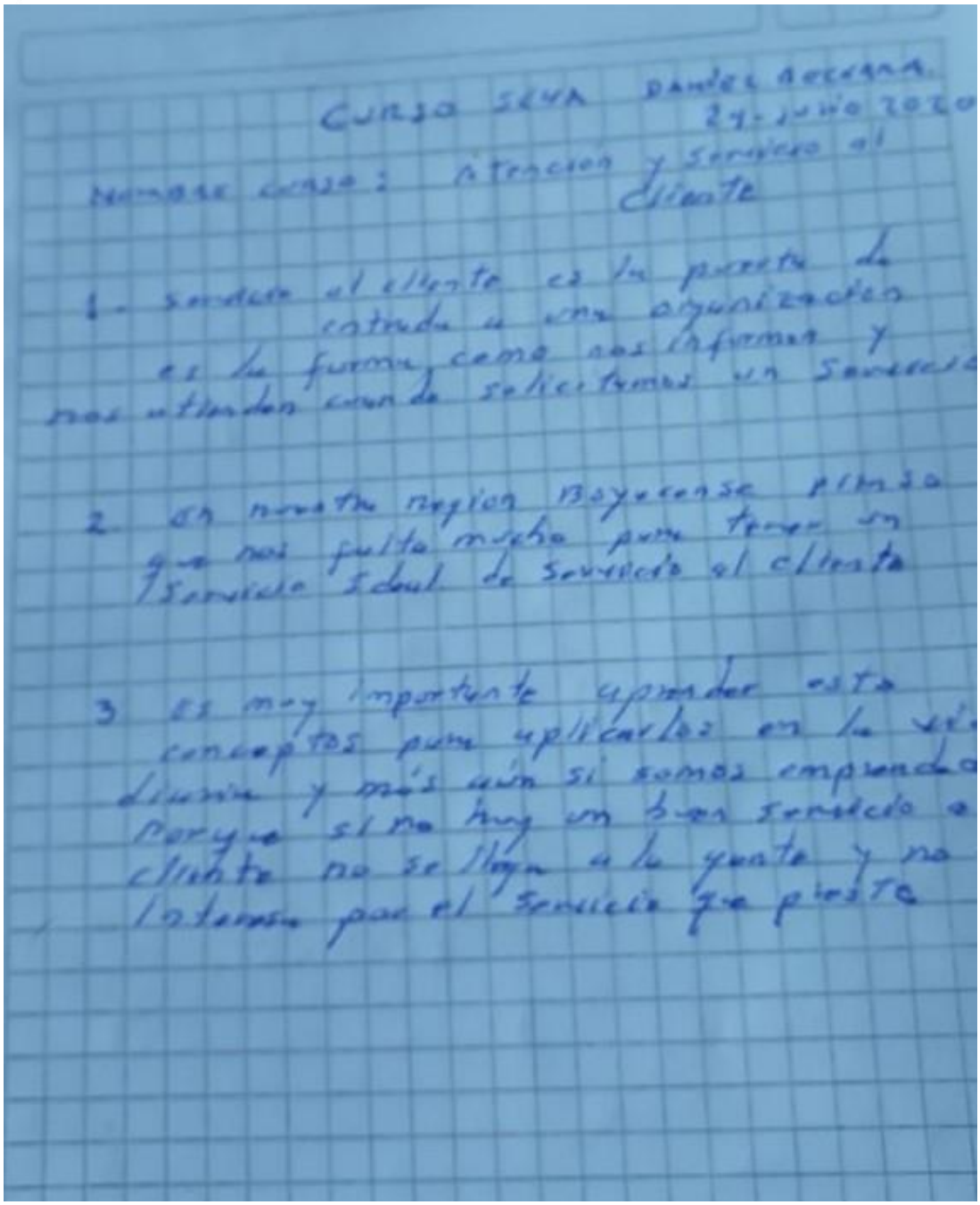
Obligación 23.



medicos sino de prestación de servicios publicos sin nombrar algunos otros servicios que nos permiten tener una s. atención al cliente adecuada.

3. Considera que es importante aprender estos conceptos teoricos para ponerlos en practica y por que?

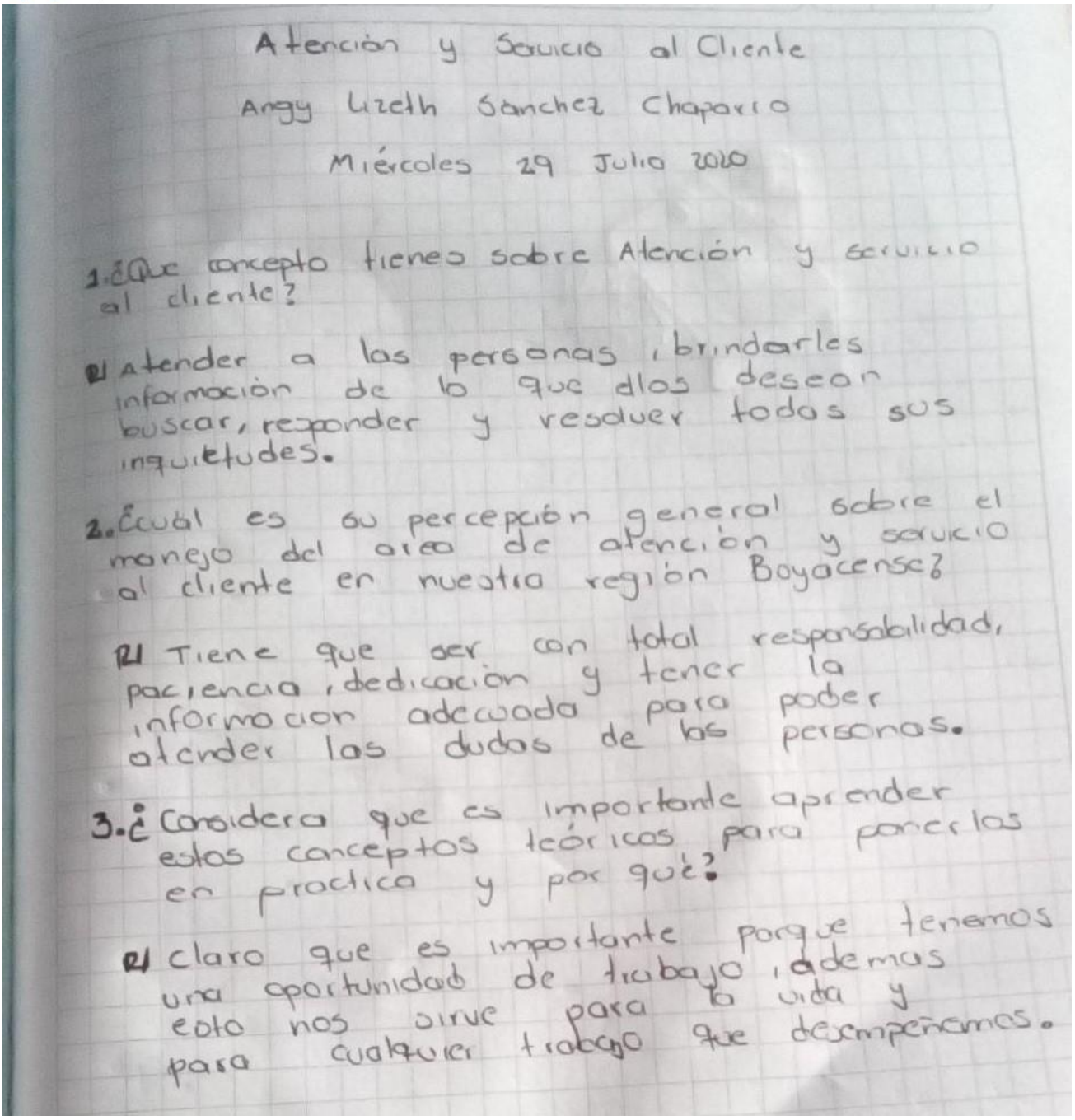
© Claro que es importante porque nos da herramientas para poder interactuar con los servidores de una mejor manera, tambien en el caso en que nosotros brindemos un servicio nos ayudara a brindar una buena asesoria y brindar un (b) servicio de una manera profesional y de la manera mas adecuada.


Curso SENA Bandeja Agregada.
24-Junio 2020
Nombre curso: Atención y Servicio al Cliente

1- Servicio al cliente es la puesta de entrada a una organización es la forma como nos informan y nos atienden cuando solicitamos un Servicio

2- En nuestra región Boyacense piensa que nos falta mucho para tener un Servicio ideal de Servicio al cliente

3 es muy importante aprender estos conceptos para aplicarlos en la vida diaria y más aún si somos emprendedores porque si no hay un buen servicio al cliente no se llega a la venta y no estamos para el Servicio de puesta



Atención y Servicio al Cliente

Angy Lizeth Sanchez Chaparro

Miércoles 29 Julio 2020

1. ¿Que concepto tienes sobre Atención y servicio al cliente?

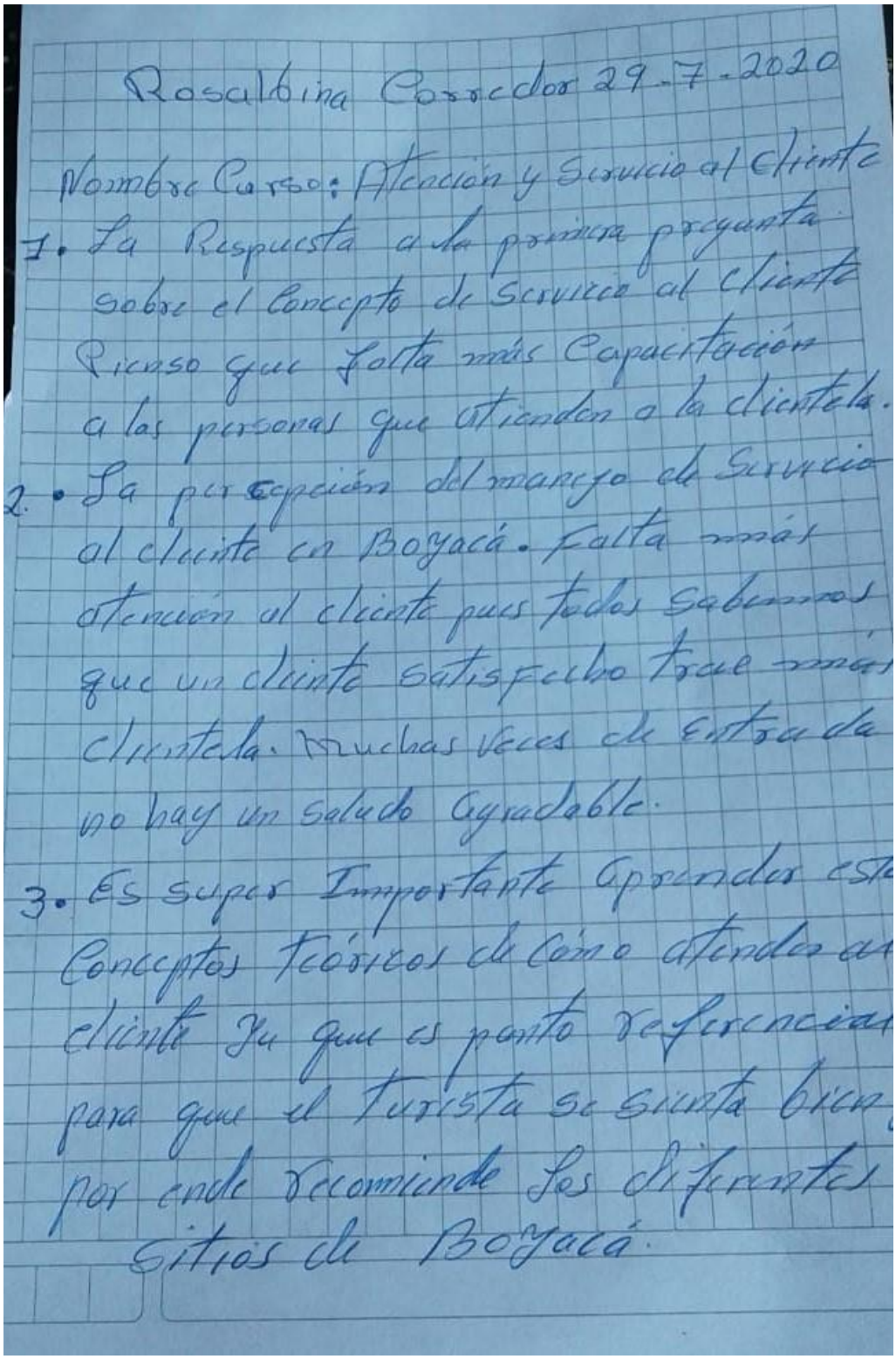
R/ Atender a las personas, brindarles información de lo que ellos desean buscar, responder y resolver todas sus inquietudes.

2. ¿Cuál es su percepción general sobre el manejo del area de atención y servicio al cliente en nuestra región Boyacense?

R/ Tiene que ser con total responsabilidad, paciencia, dedicación y tener la información adecuada para poder atender las dudas de las personas.

3. ¿Considera que es importante aprender estos conceptos teóricos para ponerlos en practica y por qué?

R/ claro que es importante porque tenemos una oportunidad de trabajo, ademas esto nos sirve para la vida y para cualquier trabajo que desempeñemos.



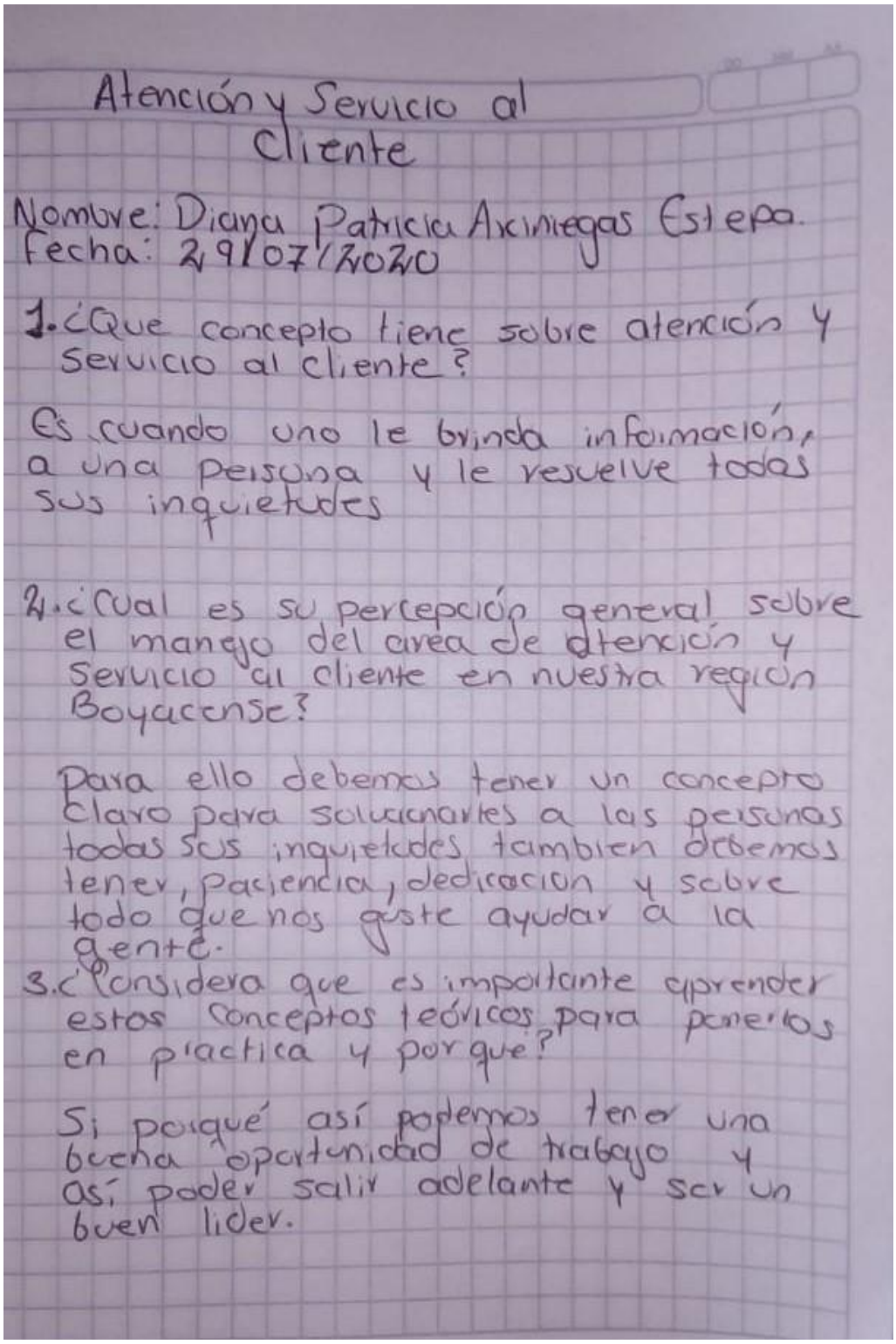
Rosalbina Corredor 29-7-2020

Nombre Curso: Atención y Servicio al Cliente

1. La Respuesta a la primera pregunta sobre el Concepto de Servicio al Cliente Pienso que Falta más Capacitación a las personas que Atienden a la clientela.

2. La percepción del manejo de Servicio al cliente en Boyacá. Falta más atención al cliente pues todos Sabemos que un cliente Satisfecho trae más clientela. Muchas Veces de Entrada no hay un Saludo Agradable.

3. Es super Importante Aprender estos Conceptos teóricos de Cómo atender al cliente Ya que es punto de referencia para que el Turista se Sienta bien por ende Recomiende los diferentes Sitios de Boyacá.



Atención y Servicio al cliente

Nombre: Diana Patricia Arciniegas Estepa.
Fecha: 29/07/2020

1. ¿Que concepto tiene sobre atención y servicio al cliente?

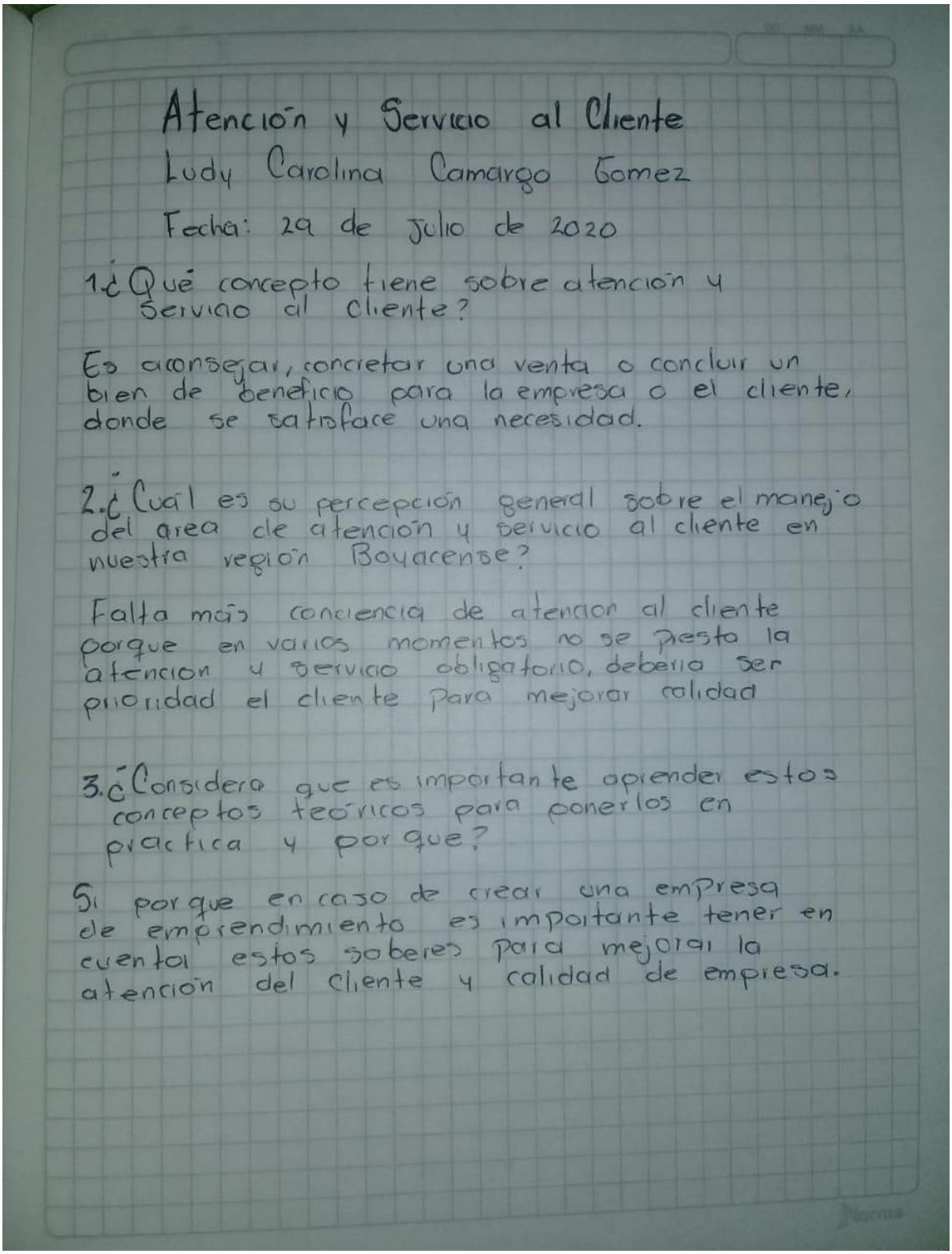
Es cuando uno le brinda infoimación, a una persona y le resuelve todas sus inquietudes

2. ¿Cual es su percepción general sobre el manejo del area de atención y servicio al cliente en nuestra region Boyacense?

Para ello debemos tener un concepto claro para solucionarles a las personas todas sus inquietudes tambien debemos tener, paciencia, dedicacion y sobre todo que nos guste ayudar a la gente.

3. ¿Considera que es importante aprender estos conceptos teóricos para ponerlos en practica y por que?

Si porque así podemos tener una buena oportunidad de trabajo y así poder salir adelante y ser un buen lider.



Atención y Servicio al Cliente

Ludy Carolina Camargo Gomez

Fecha: 29 de Julio de 2020

1. ¿Qué concepto tiene sobre atención y Servicio al cliente?

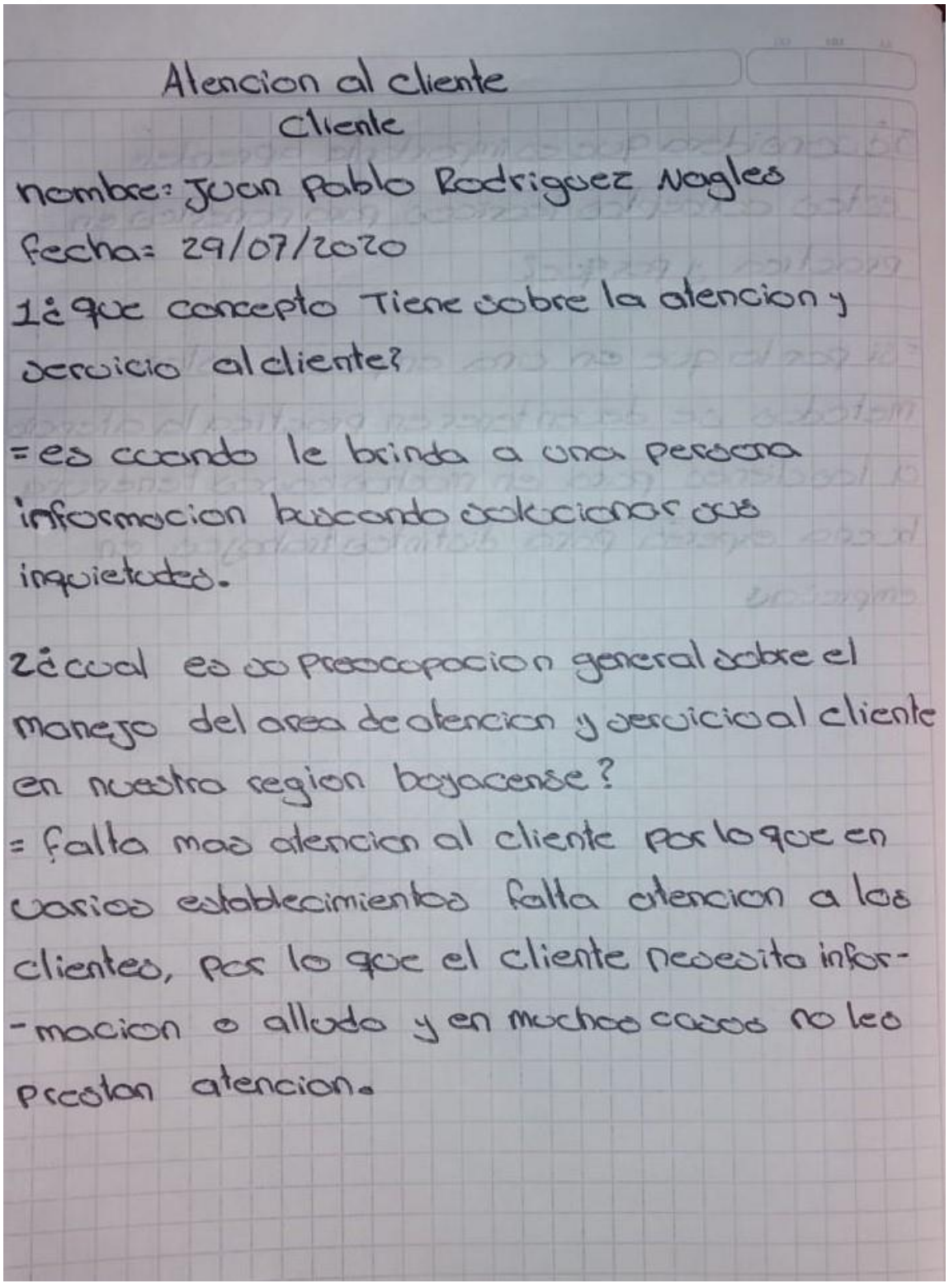
Es aconsejar, concretar una venta o concluir un bien de beneficio para la empresa o el cliente, donde se satisface una necesidad.

2. ¿Cuál es su percepción general sobre el manejo del area de atención y servicio al cliente en nuestra región Boyacense?

Falta más conciencia de atención al cliente porque en varios momentos no se presto la atención y servicio obligatorio, debería ser prioridad el cliente para mejorar calidad

3. ¿Considera que es importante aprender estos conceptos teóricos para ponerlos en practica y por que?

Si porque en caso de crear una empresa de emprendimiento es importante tener en cuenta estos saberes para mejorar la atención del cliente y calidad de empresa.



Atencion al cliente

Cliente

nombre: Juan Pablo Rodriguez Nagles

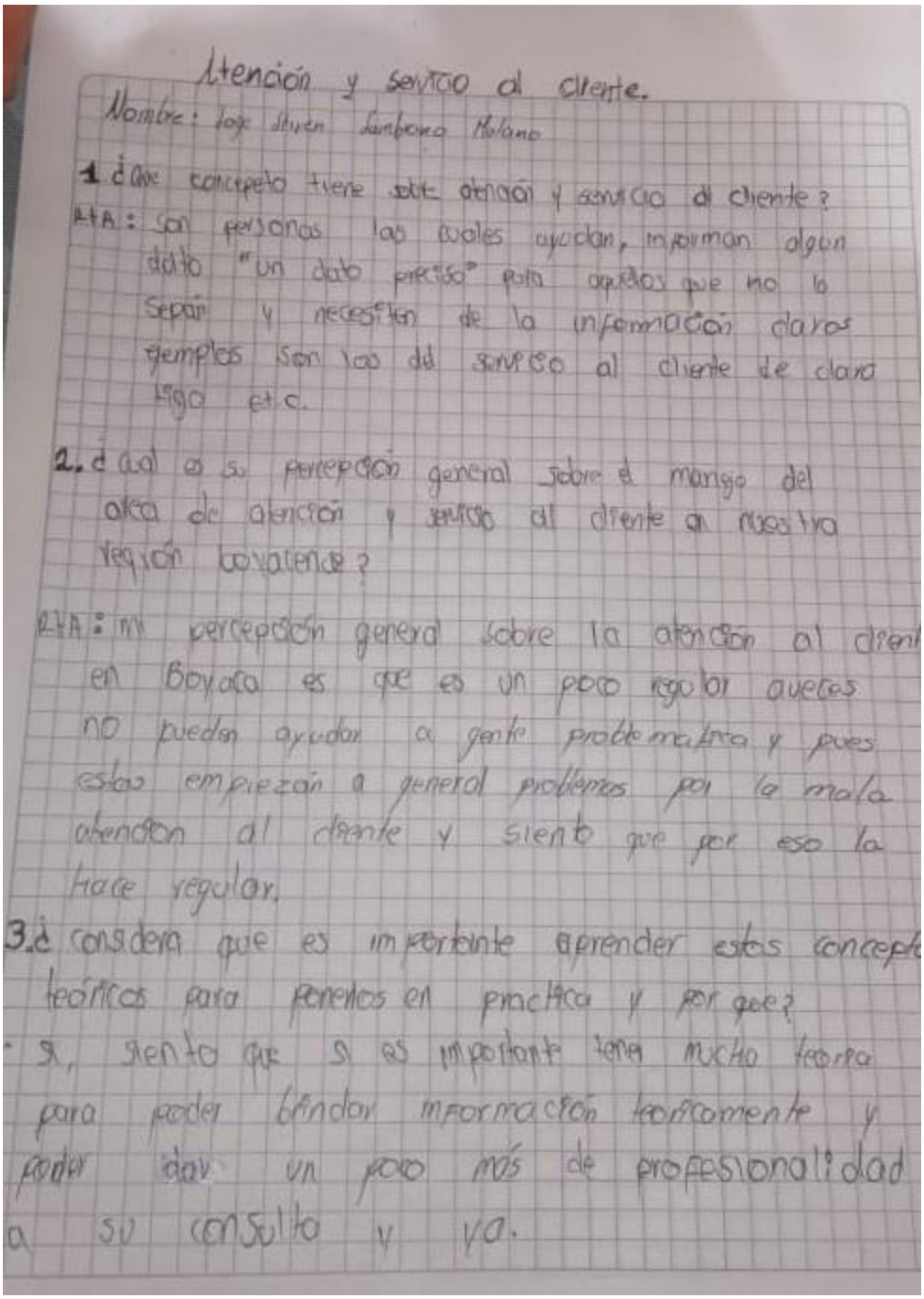
fecha: 29/07/2020

1¿que concepto Tiene sobre la atencion y servicio al cliente?

= es cuando le brinda a una persona informacion buscando solucionar sus inquietudes.

2¿cual es su Preocupacion general sobre el manejo del area de atencion y servicio al cliente en nuestra region boyacense?

= falta mas atencion al cliente por lo que en varios establecimientos falta atencion a los clientes, por lo que el cliente necesita infor-macion o alluda y en muchos casos no les prestan atencion.



Atención y servicio al cliente.

Nombre: Jose Steven Zambrano Molano

1. ¿Que concepto tiene sobre atención y servicio al cliente?

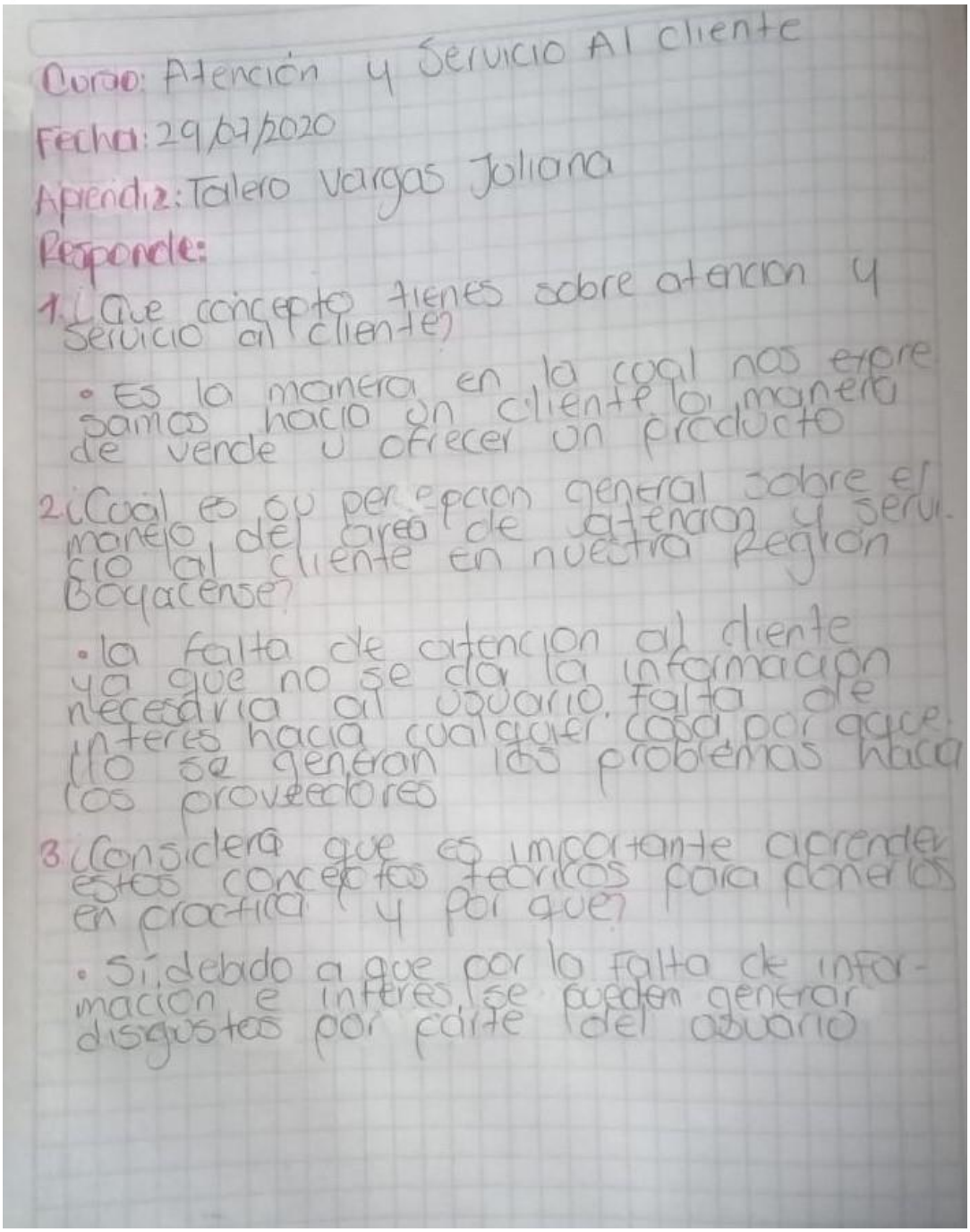
R/TA: son personas las cuales ayudan, informan algun dato "un dato preciso" para aquellos que no lo sepan y necesiten de la información claros ejemplos son los de servicio al cliente de claro Liga etc.

2. ¿Cual es su percepción general sobre el manejo del area de atención y servicio al cliente en nuestra región boyacense?

R/TA: mi percepción general sobre la atención al client en Boyaca es que es un poco regular aveces no pueden ayudar a gente problemática y pues estos empiezan a generar problemas por la mala atención al cliente y siento que por eso la hace regular.

3. ¿Considera que es importante aprender estos concepto teóricos para ponerlos en practica y por que?

R, siento que si es importante tener mucho teoria para poder brindar información teoricamente y poder dar un poco más de profesionalidad a su consulto y ya.



Curso: Atención y Servicio Al cliente

Fecha: 29/07/2020

Aprendiz: Talero Vargas Juliana

Responde:

1. ¿Que concepto tienes sobre atencion y servicio al cliente?

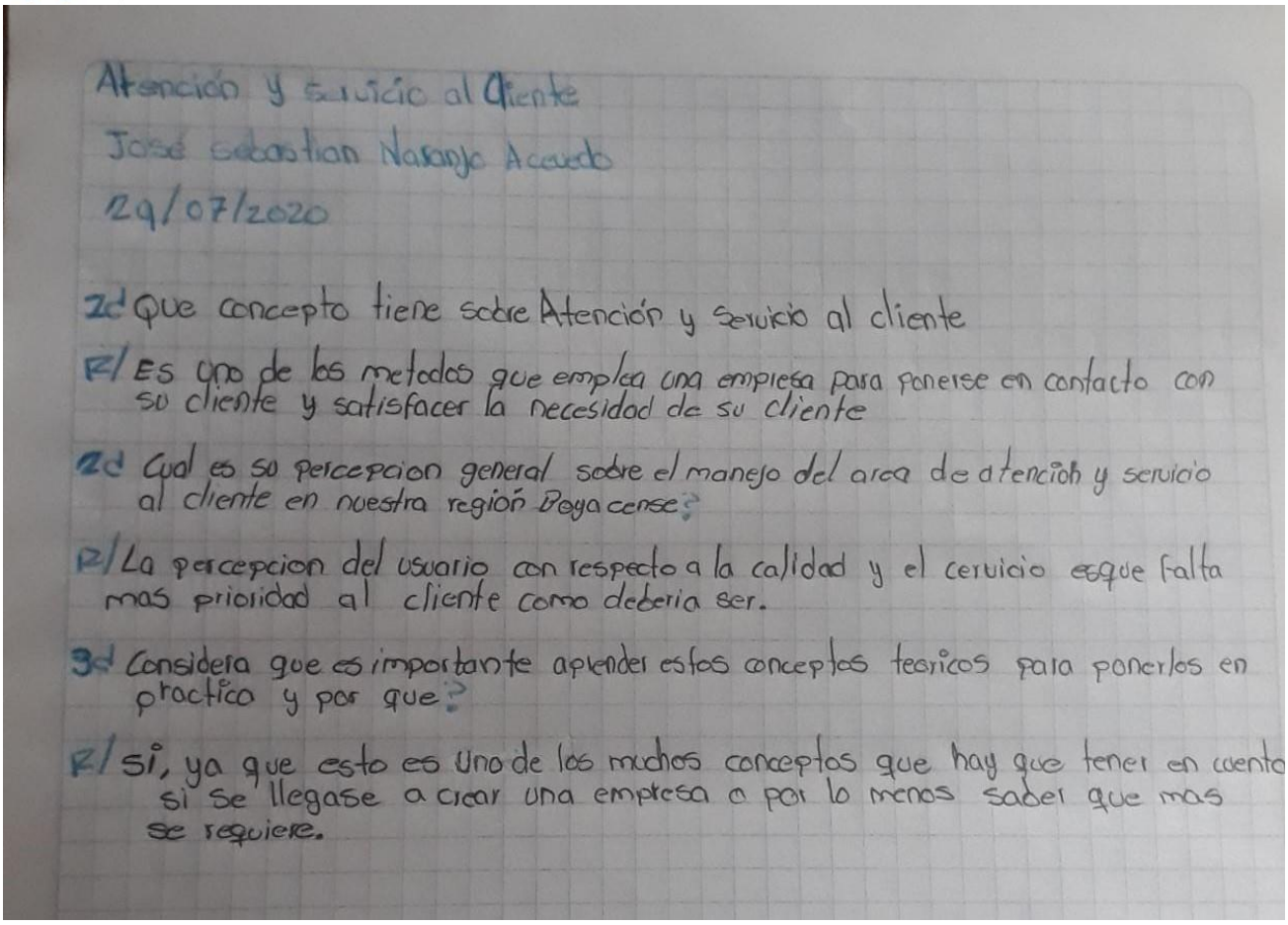
- Es la manera en la cual nos expresamos hacia un cliente la manera de vende u ofrecer un producto

2. ¿Cual es su percepcion general sobre el manejo del area de atencion y servicio al cliente en nuestra Region Boyacense?

- la falta de atencion al cliente ya que no se da la informacion necesaria al usuario. falta de interes hacia cualquier cosa por aque. llo se generan los problemas hacia los proveedores

3. ¿Considera que es importante aprender estos conceptos teoricos para ponerlos en practica y por que?

- Si, debido a que por la falta de información e interes se pueden generar disgustos por parte del usuario



Atención y servicio al Cliente

José sebastian Naranjo Acevedo

29/07/2020

2d Que concepto tiene sobre Atención y servicio al cliente

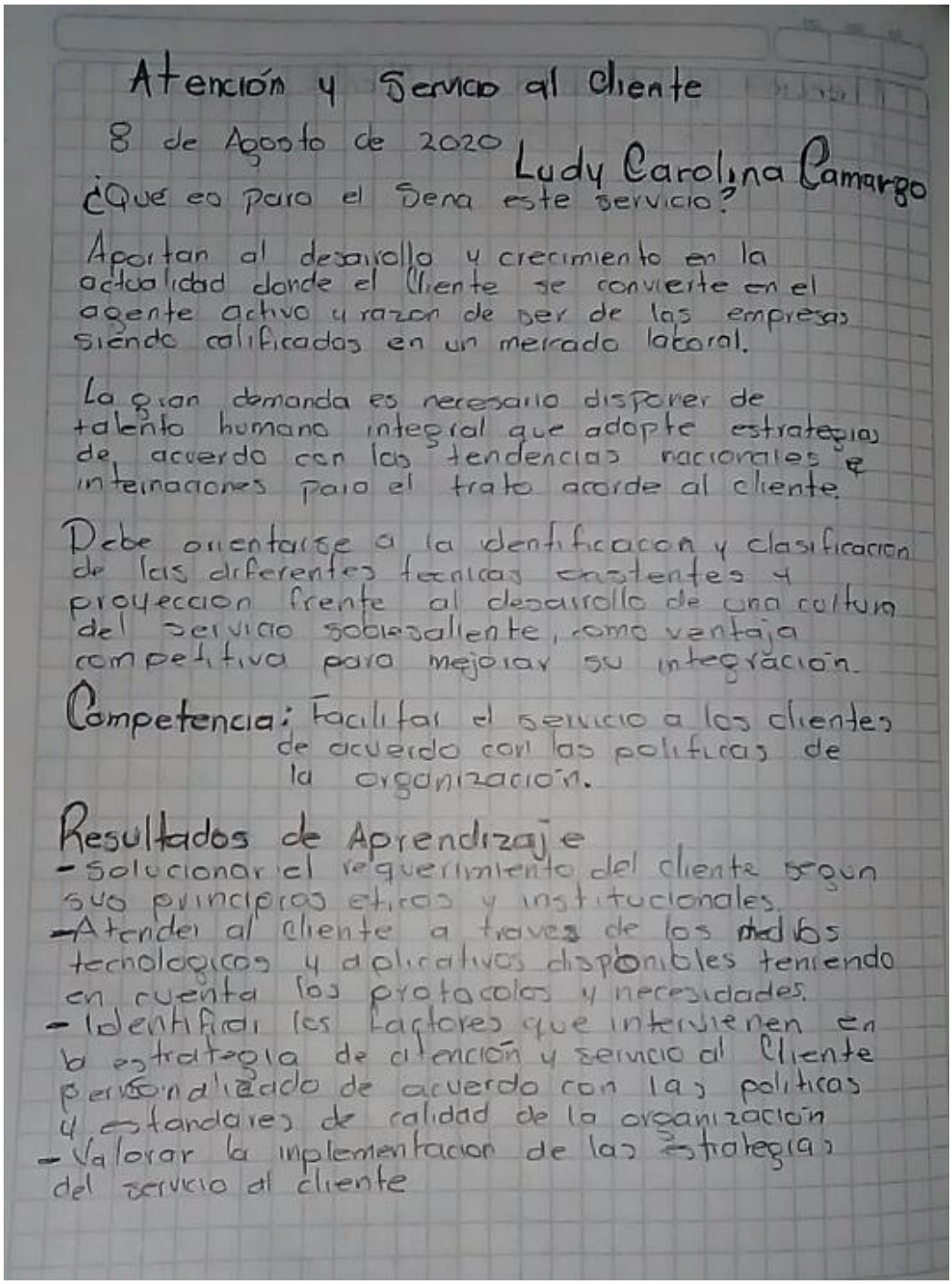
R/ Es uno de los metodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su cliente y satisfacer la necesidad de su cliente

2d Cual es su percepcion general sobre el manejo del area de atencion y servicio al cliente en nuestra región Boyacense?

R/ La percepcion del usuario con respecto a la calidad y el cervicio esque falta mas prioridad al cliente como deberia ser.

3d Considera que es importante aprender estos conceptos teoricos para ponerlos en practica y por que?

R/ Si, ya que esto es uno de los muchos conceptos que hay que tener en cuenta si se llegase a crear una empresa o por lo menos saber que mas se requiere.



Atención y Servicio al cliente

8 de Agosto de 2020 Ludy Carolina Camargo

¿Qué es para el Sena este servicio?

Aportan al desarrollo y crecimiento en la actualidad donde el cliente se convierte en el agente activo y razon de ser de las empresas siendo calificados en un mercado laboral.

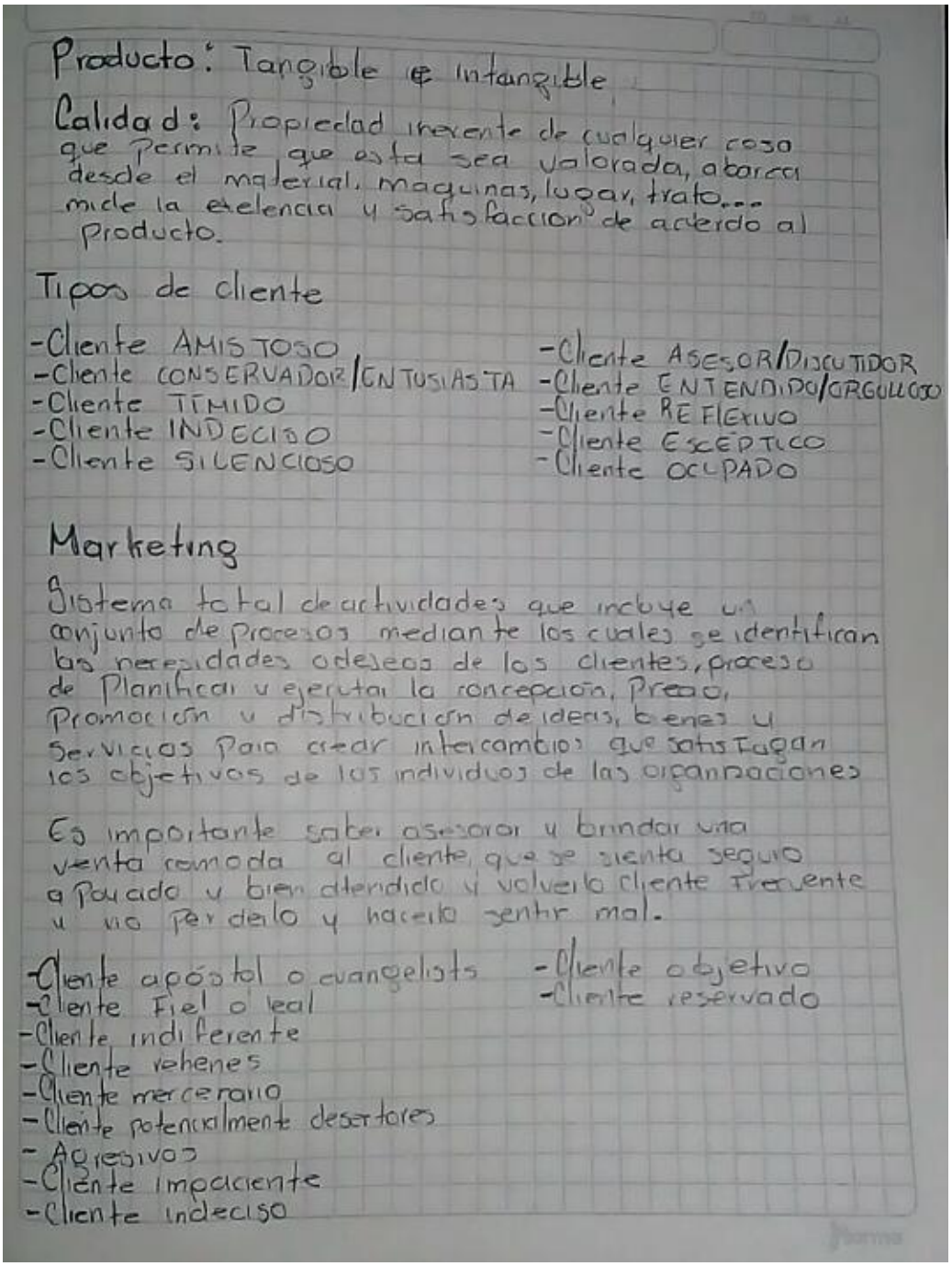
La gran demanda es necesario disponer de talento humano integral que adopte estrategias de acuerdo con las tendencias nacionales e internaciones para el trato acorde al cliente.

Debe orientarse a la identificacion y clasificacion de las diferentes tecnicas existentes y proyeccion frente al desarrollo de una cultura del servicio sobresaliente, como ventaja competitiva para mejorar su integración.

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las politicas de la organizacion.

Resultados de Aprendizaje

- Solucionar el requerimiento del cliente segun sus principios etiros y institucionales.
- Atender al cliente a traves de los medios tecnologicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidades.
- Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al Cliente personalizado de acuerdo con las politicas y estandares de calidad de la organizacion
- Valorar la implementacion de las estrategias del servicio al cliente



Producto: Tangible e intangible

Calidad: Propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea valorada, abarca desde el material, maquinas, lugar, trato... mide la excelencia y satisfaccion de acuerdo al producto.

Tipos de cliente

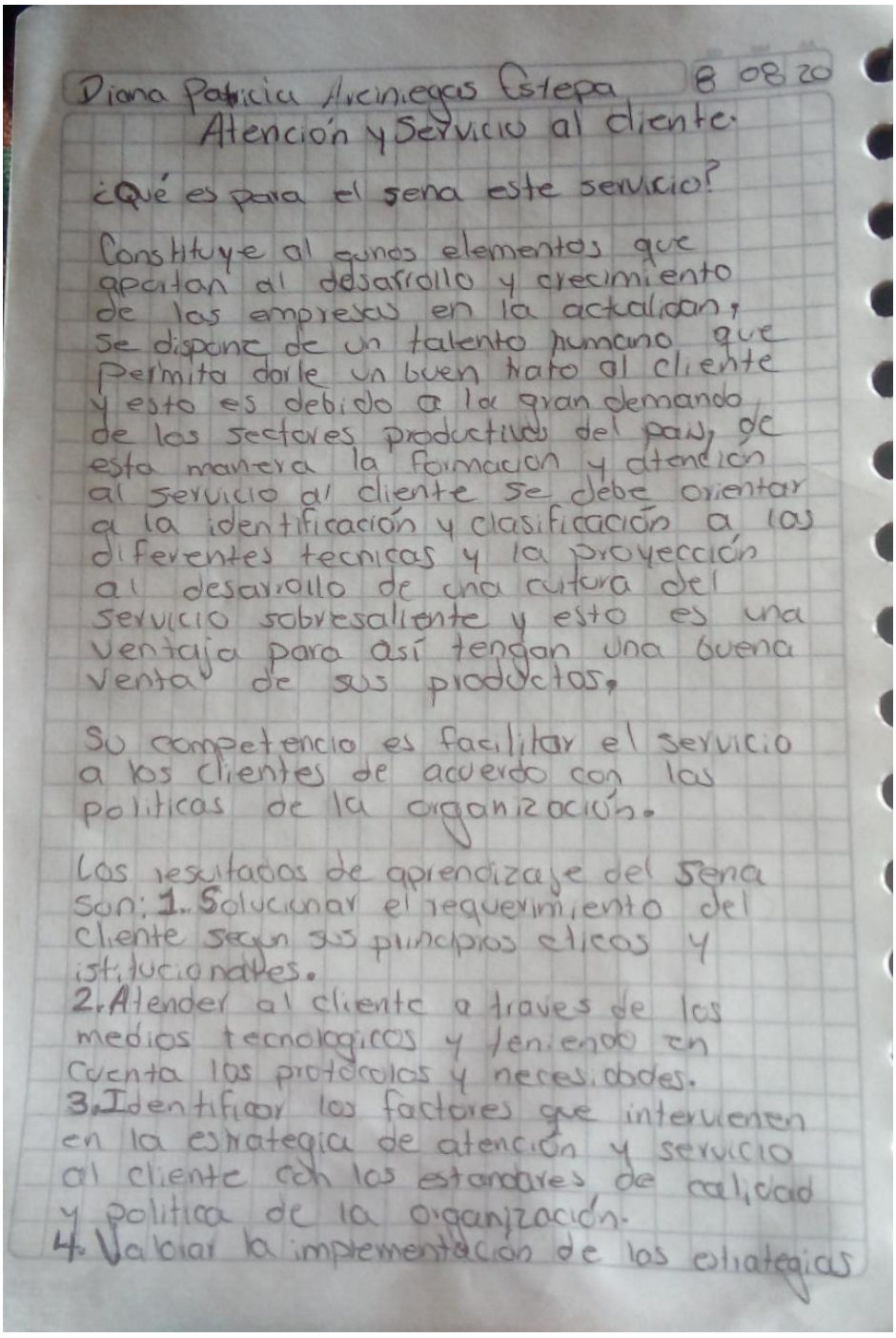
-Cliente AMISTOSO
-Cliente CONSERVADOR/ENTUSIASTA
-Cliente TIMIDO
-Cliente INDECISO
-Cliente SILENCIOSO
-Cliente ASESOR/DISCUTIDOR
-Cliente ENTENDIDO/ORGULLOSO
-Cliente REFLEXIVO
-Cliente ESCEPTICO
-Cliente OCUPADO

Marketing

Sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales se identifican las necesidades o deseos de los clientes, proceso de planificar y ejecutar la concepción, Precio, Promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos de los individuos de las organizaciones

Es importante saber asesorar y brindar una venta comoda al cliente, que se sienta seguro a gusto y bien atendido y volverlo cliente frecuente y no perderlo y hacerlo sentir mal.

-Cliente apóstol o evangelista
-Cliente Fiel o leal
-Cliente indiferente
-Cliente rehenes
-Cliente mercenario
-Cliente potencialmente desertores
-Agresivos
-Cliente impaciente
-Cliente indeciso
-Cliente objetivo
-Cliente reservado



Diana Patricia Arciniegas Estepa 8 08 20

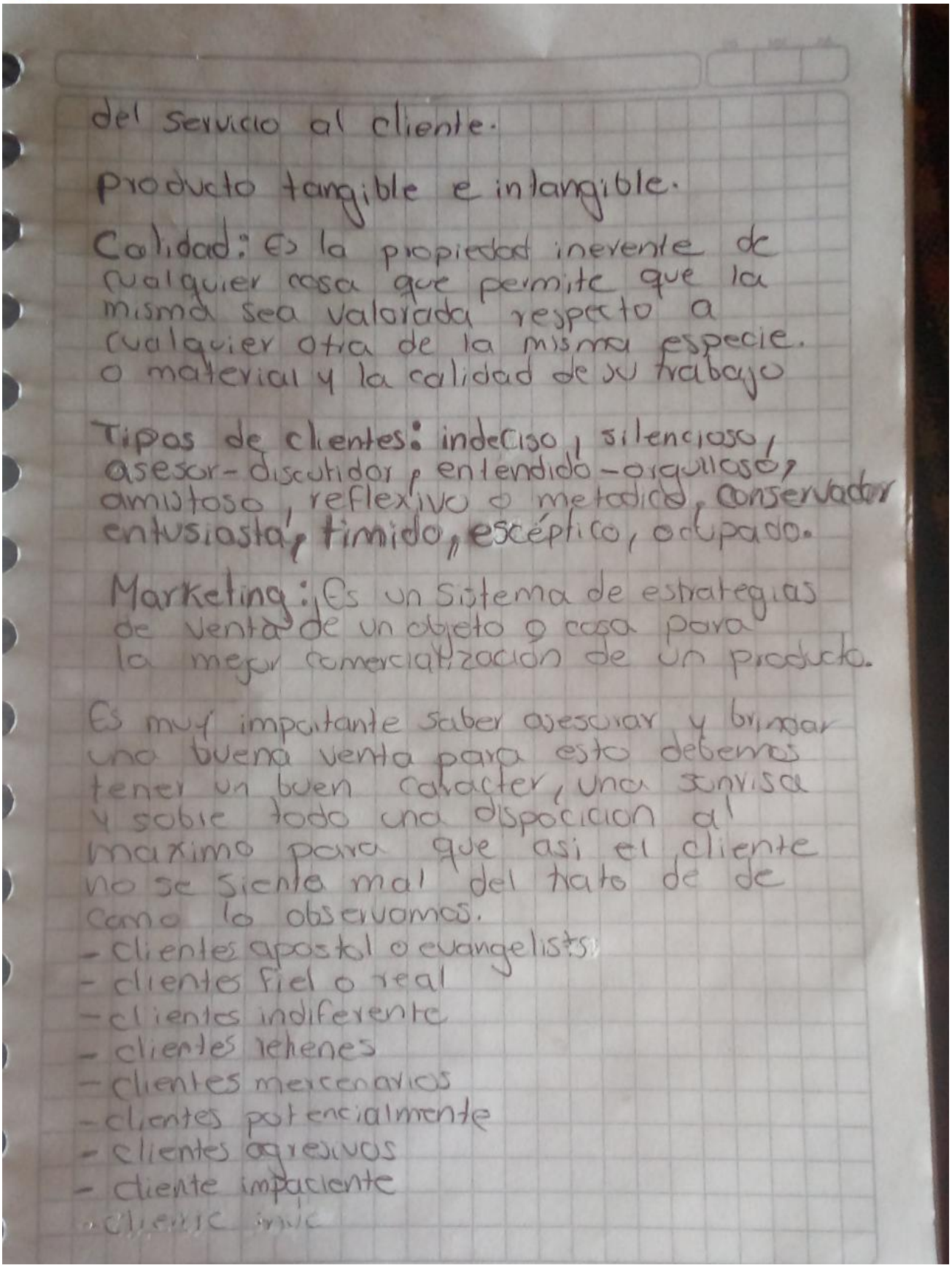
Atención y Servicio al cliente.

¿Qué es para el sena este servicio?

Constituye al gunos elementos que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad, se dispone de un talento humano que permita darle un buen trato al cliente y esto es debido a la gran demanda de los sectores productivos del pais, de esta manera la formacion y atencion al servicio al cliente se debe orientar a la identificación y clasificación a las diferentes tecnicas y la proyección al desarrollo de una cultura del servicio sobresaliente y esto es una ventaja para así tengan una buena venta de sus productos.

Su competencia es facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las politicas de la organización.

Los resultados de aprendizaje del Sena son: 1. Solucionar el requerimiento del cliente segun sus principios eticos y istitucionales.
2. Atender al cliente a traves de los medios tecnologicos y teniendo en cuenta los protocolos y necesidades.
3. Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente con los estandares de calidad y politica de la organización.
4. Valorar la implementacion de las estrategias



del servicio al cliente.

producto tangible e intangible.

Calidad: Es la propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada respecto a cualquier otra de la misma especie. o material y la calidad de su trabajo

Tipos de clientes: indeciso, silencioso, asesor-discutidor, entendido-orgulloso, amistoso, reflexivo o metodico, conservador entusiasta, timido, escéptico, ocupado.

Marketing: Es un sistema de estrategias de venta de un objeto o cosa para la mejor comercialización de un producto.

Es muy importante saber asesorar y brindar una buena venta para esto debemos tener un buen caracter, una sonrisa y sobre todo una disposicion al maximo para que asi el cliente no se siente mal del trato de de como lo observamos.

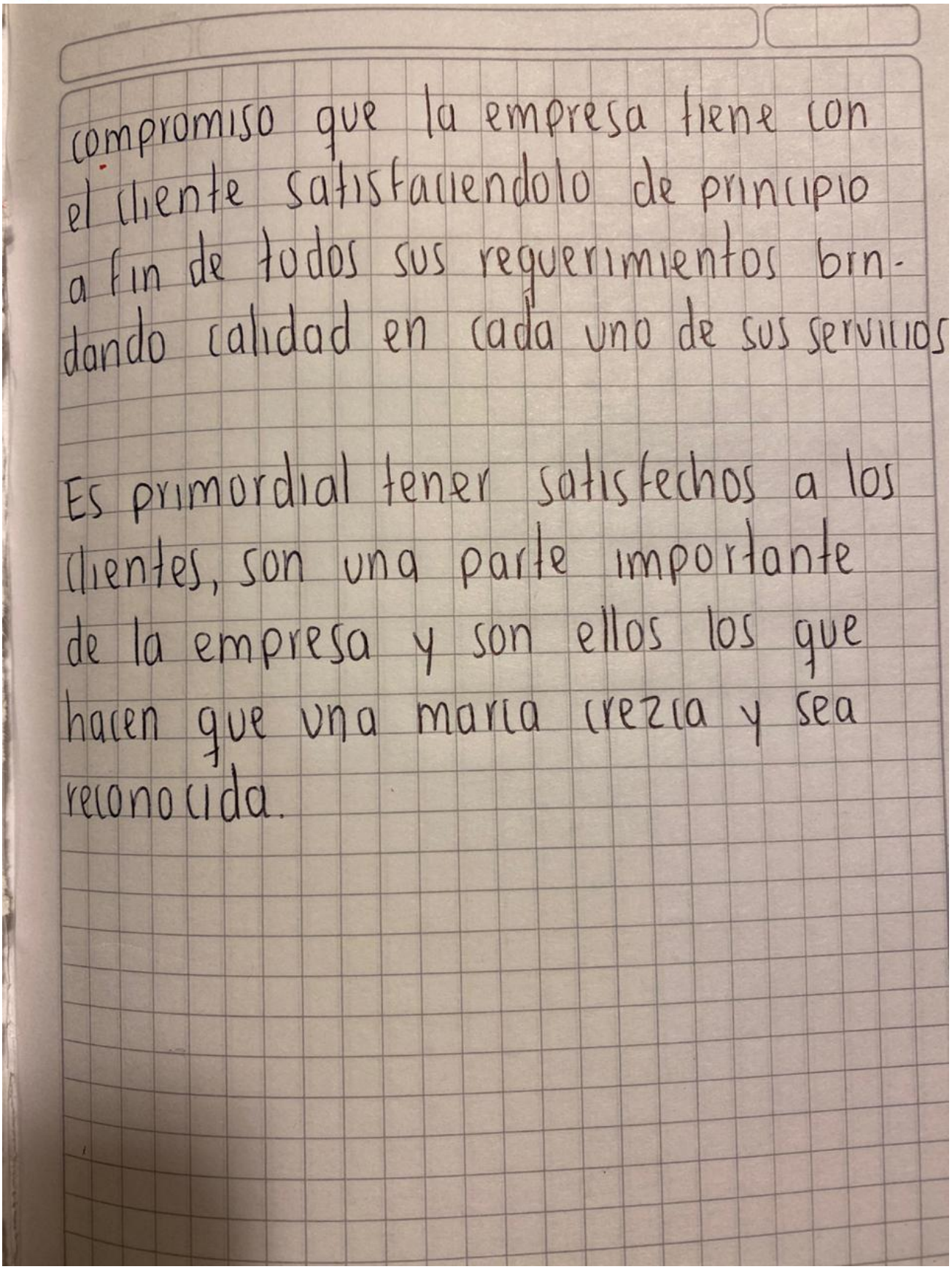
- clientes apostol o evangelista
- cliente fiel o real
- clientes indiferente
- clientes rehenes
- clientes mercenarios
- clientes potencialmente
- clientes agresivos
- cliente impaciente
- cliente inse

Yolanda Lopez Dulcey 8 agosto. 2020

Atención y Servicio al cliente

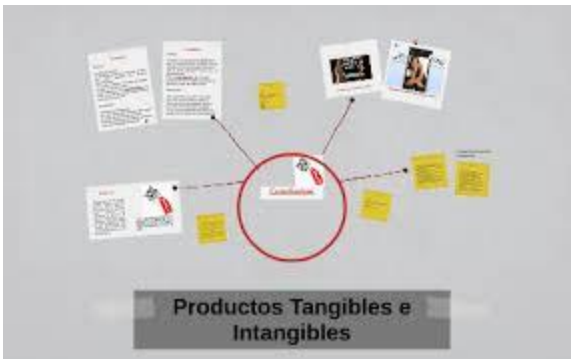
El buen servicio al cliente genera lealtad. Una de las mayores razones por las cuales el dar un servicio al cliente es importante para el crecimiento de tu negocio es porque cuando un cliente siente que esta siendo atendido de una forma exepcional, comienza a demostrar lealtad.

Para las empresas o negocios es vital capacitar y motivar al personal, de ellos depende que se cumpla a cabalidad con un exelente servicio al cliente y de ahí se desprende al


compromiso que la empresa tiene con el cliente satisfaciendolo de principio a fin de todos sus requerimientos brn-dando calidad en cada uno de sus servicios

Es primordial tener satisfechos a los clientes, son una parte importante de la empresa y son ellos los que hacen que una maria crezca y sea reconocida.


Activos tangibles
Físico
Inmovilizado
Existencias
Financiero
Deudas de clientes
Dinero
Activos intangibles
Externos
Marcas
Clientela
Reputación
Alianzas
Internos
I+D
Patentes
Tecnología
Know how
Organización
Calidad
Recursos humanos
Formación
Ambiente laboral
Habilidades
Liderazgo


Productos Tangibles e Intangibles




24/7



CARACTERÍSTICAS

Producto intangible

- ✓ Pueden ser entregados de inmediato.
- ✓ No nos pertenece por tanto no tenemos que preocuparnos por su cuidado o preservación.
- ✓ No hace falta que los distribuyas.
- ✓ No se puede patentar, no tenemos que pagar derecho de autor.
- ✓ No es almacenable, no ocupa espacio.

Producto intangible

- ✓ No se pueden ver ni tocar ni probar.
- ✓ Su valor es más difícil de apreciar, dado que el comprador no está recibiendo un producto físico, muchos sienten que el valor no está allí.
- ✓ No nos pertenece solo nos da derecho a un uso temporal.
- ✓ No se compra para siempre cada vez que queremos usar uno nuevo debemos de pagar.
- ✓ Al no poder patentarlo otras personas pueden ofrecer nuestro mismo producto.
- ✓ No podemos almacenarlos engrandes cantidades por ser breves.






24



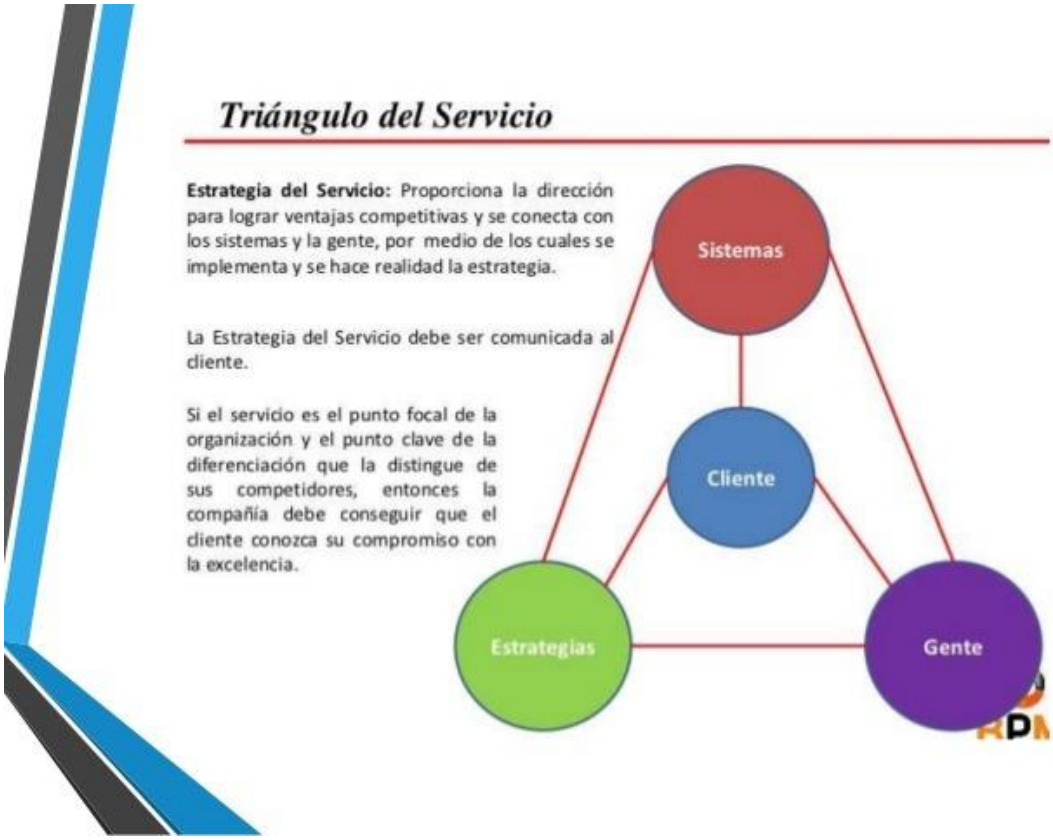

#CalidadTotal


POLÍTICA DE
LA CALIDAD


Enfoque Calidad
EMPRESA
CLIENTE
PRODUCTO
CALIDAD TOTAL
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
CONTROL DE LA CALIDAD
1920
1950
1970
1990
Evolución de la Calidad


Costos
Productividad
Precios
Calidad
Trazabilidad
Cliente


Del embudo al ciclo
Antes, con el embudo...
los clientes eran la
última prioridad
Marketing
Ventas
Clientes
Ahora, con el ciclo...
los clientes están en el
centro del proceso
Servicio al cliente
Marketing
Clientes
Ventas


Triángulo del Servicio
Estrategia del Servicio: Proporciona la dirección para lograr ventajas competitivas y se conecta con los sistemas y la gente, por medio de los cuales se implementa y se hace realidad la estrategia.
La Estrategia del Servicio debe ser comunicada al cliente.
Si el servicio es el punto focal de la organización y el punto clave de la diferenciación que la distingue de sus competidores, entonces la compañía debe conseguir que el cliente conozca su compromiso con la excelencia.
Sistemas
Cliente
Estrategias
Gente

EL TRIÁNGULO DEL SERVICIO

LO PARTICULAR DE ESTE CONCEPTO ES CONSEVIR EL SERVICIO COMO UN TODO, QUE SE ENCADENA Y QUE ACTÚA ALREDEDOR DEL CLIENTE, MANTENIENDO RELACIONES SIMBIÓTICAS ENTRE LOS DIVERSOS ELEMENTOS DEL LLAMADO TRIÁNGULO DEL SERVICIO: LA ESTRATEGIA DE SERVICIO, EL PERSONAL Y LOS SISTEMAS.

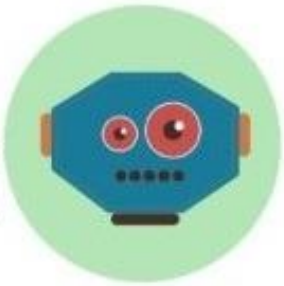


Los 7 Pecados capitales del Servicio



Apatía

No demostrar ninguna emoción: entusiasmo, motivación, ni respecto del trabajo que estamos realizando aleja del cliente.



Robotismo

Lo vemos en la repetición de gestos, como si no fuéramos nosotros quienes los realizamos. ¿Quién, de nosotros, levantará la mano para decir que le parece agradable?



Desaire

Debemos evitar menospreciar a los clientes. Ellos a veces no conocen la terminología exacta, pero eso no quita que sepan lo que quieren y cómo lo quieren.



Inflexibilidad

No dar opción a la negociación, no tener en cuenta las preocupaciones del cliente, falta de escucha.



Frialdad

Consiste en ese desinterés palpable que algunas personas son capaces de mostrar ante todo y todos.



Evasivas

Esas famosas frases como "no estoy seguro", "no sé muy bien cómo va". Pero también va de esa mirada huidiza, que nos da muy poca confianza en el interlocutor. Si desconocemos algo, no debemos temer decir "no sé", y acompañarlo de un "pero lo averiguaré, lo investigaré".



Aire de Superioridad

El cliente también tiene una parte de la verdad, así que debemos tratar de ponernos a su nivel, o al menos acercarnos, para así poder entendernos. ¡Si cada uno sigue en su planeta, no habrá nave espacial que los ponga de acuerdo!

VALOR AGREGADO

¿QUÉ ES?



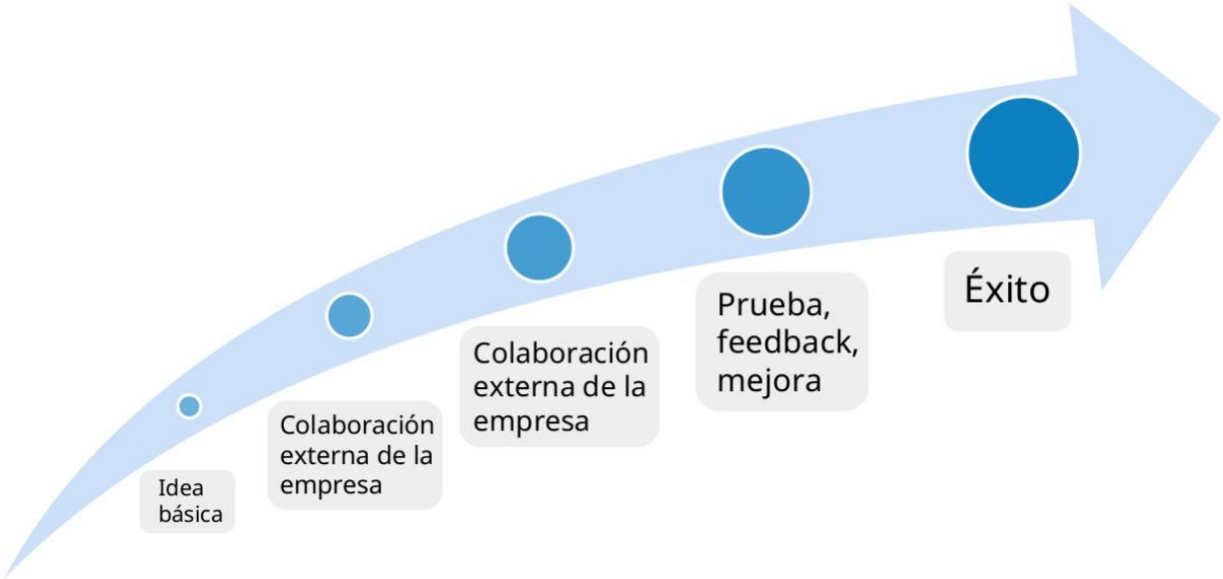
- *Es el valor que podemos añadir o agregar para que nuestro producto, servicio, marca o negocio se aceptado más fácilmente por los consumidores, que además estén dispuestos a pagar más por él.*

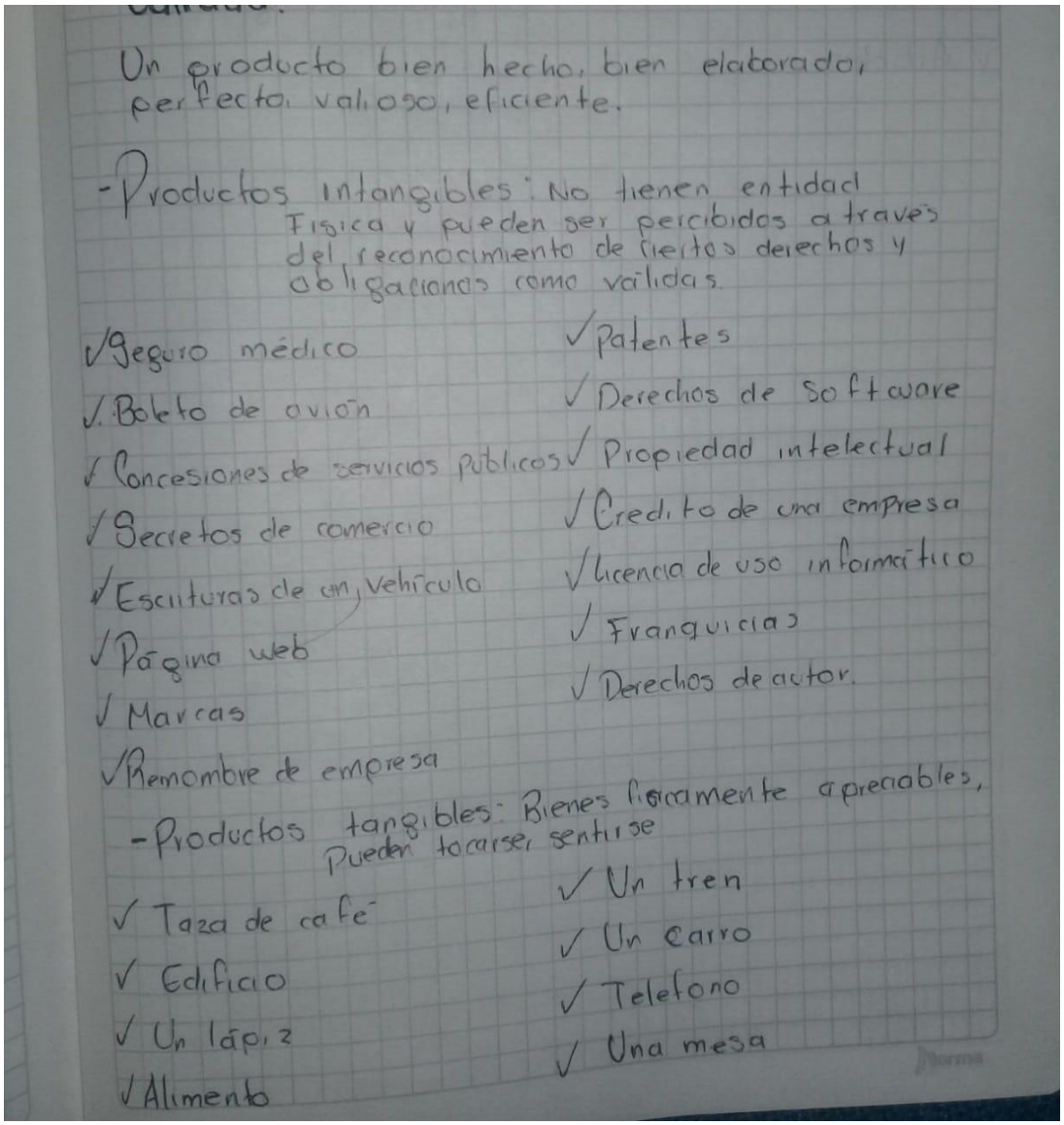
Valor Agregado como Estrategia de Comercialización

- *Ventaja competitiva: mejor posición que los competidores en el mercado.*



Con una buena gestión de innovación, las ideas crecen y crecen, y en la final tendrán éxito.





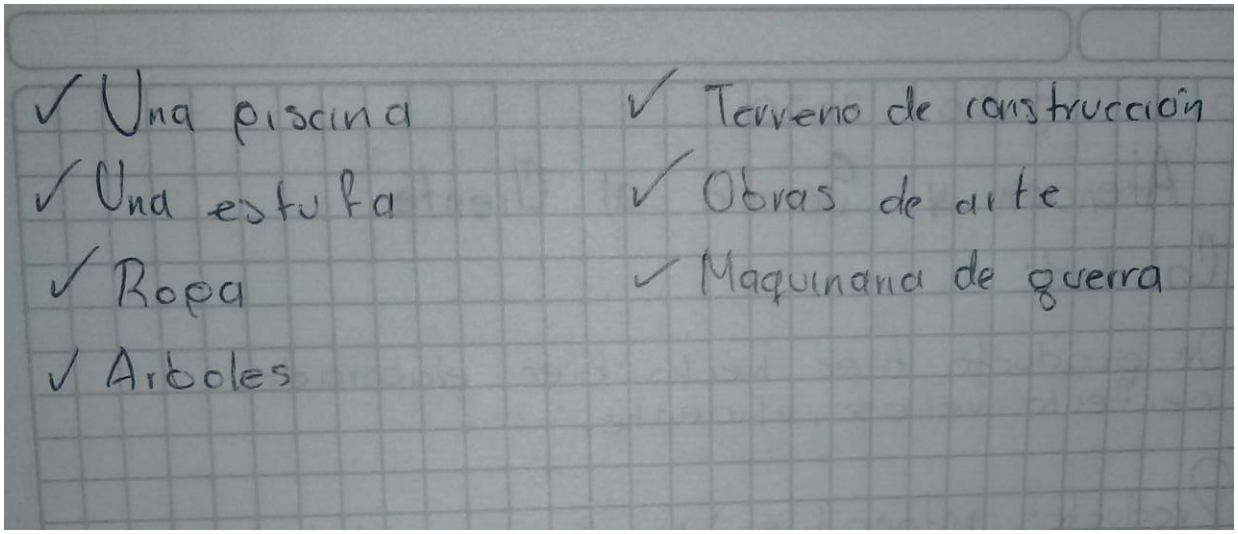
Un producto bien hecho, bien elaborado, perfecto, valioso, eficiente.

-Productos intangibles: No tienen entidad Física y pueden ser percibidos a través del reconocimiento de ciertos derechos y obligaciones como validas.

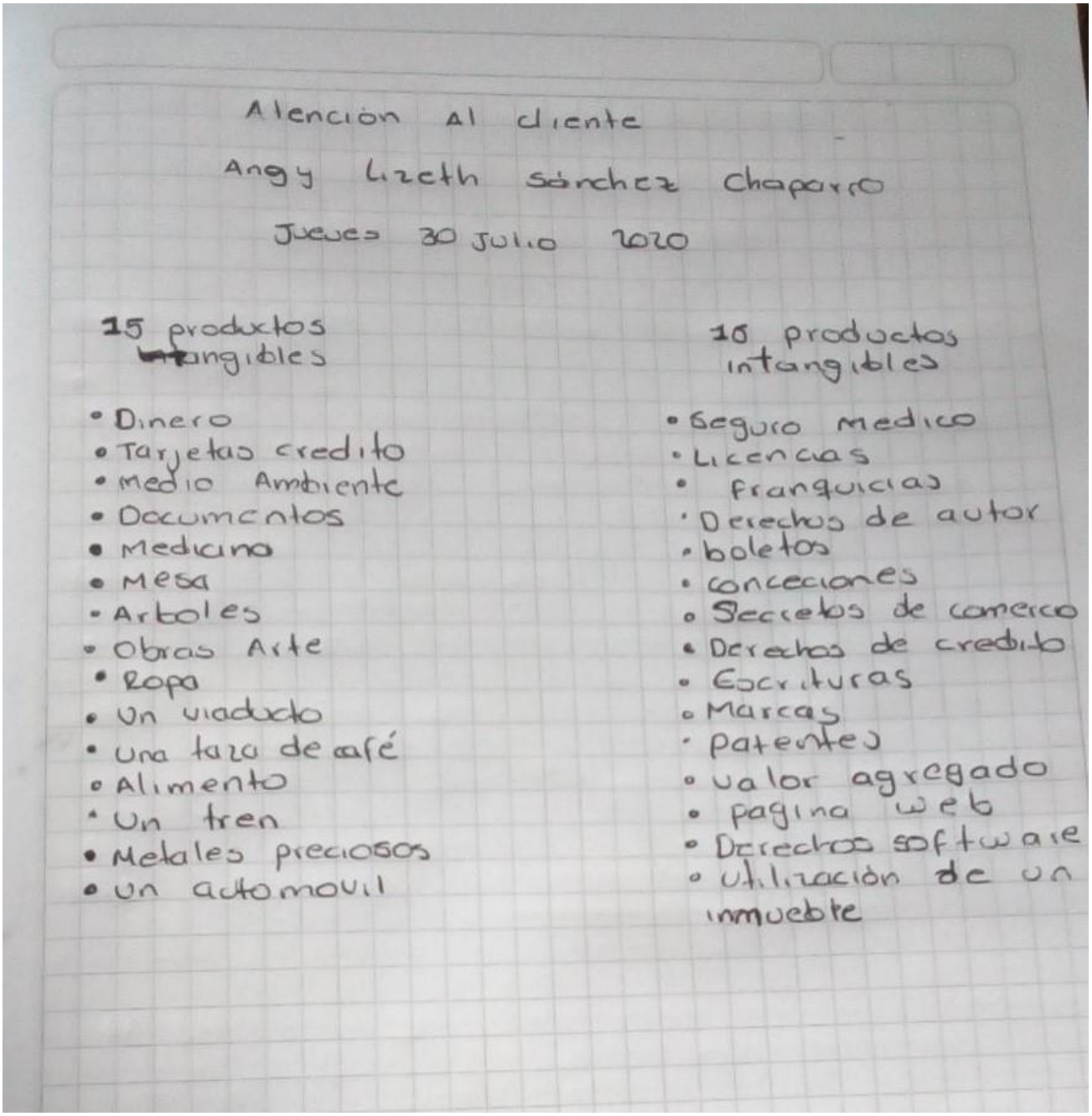
✓Seguro médico
✓Boleto de avión
✓Concesiones de servicios públicos
✓Secretos de comercio
✓Escrituras de un vehículo
✓Página web
✓Marcas
✓Renombre de empresa
✓Patentes
✓Derechos de software
✓Propiedad intelectual
✓Credito de una empresa
✓Licencia de uso informático
✓Franquicias
✓Derechos de autor.

-Productos tangibles: Bienes físicamente apreciables, Pueden tocarse, sentirse

✓Taza de café
✓Edificio
✓Un lápiz
✓Alimento
✓Un tren
✓Un carro
✓Telefono
✓Una mesa



✓Una piscina
✓Una estufa
✓Ropa
✓Arboles
✓Terreno de construcción
✓Obras de arte
✓Maquinaria de guerra



Alención Al diente

Angy Lizeth Sánchez Chaparro

Jueves 30 Julio 2020

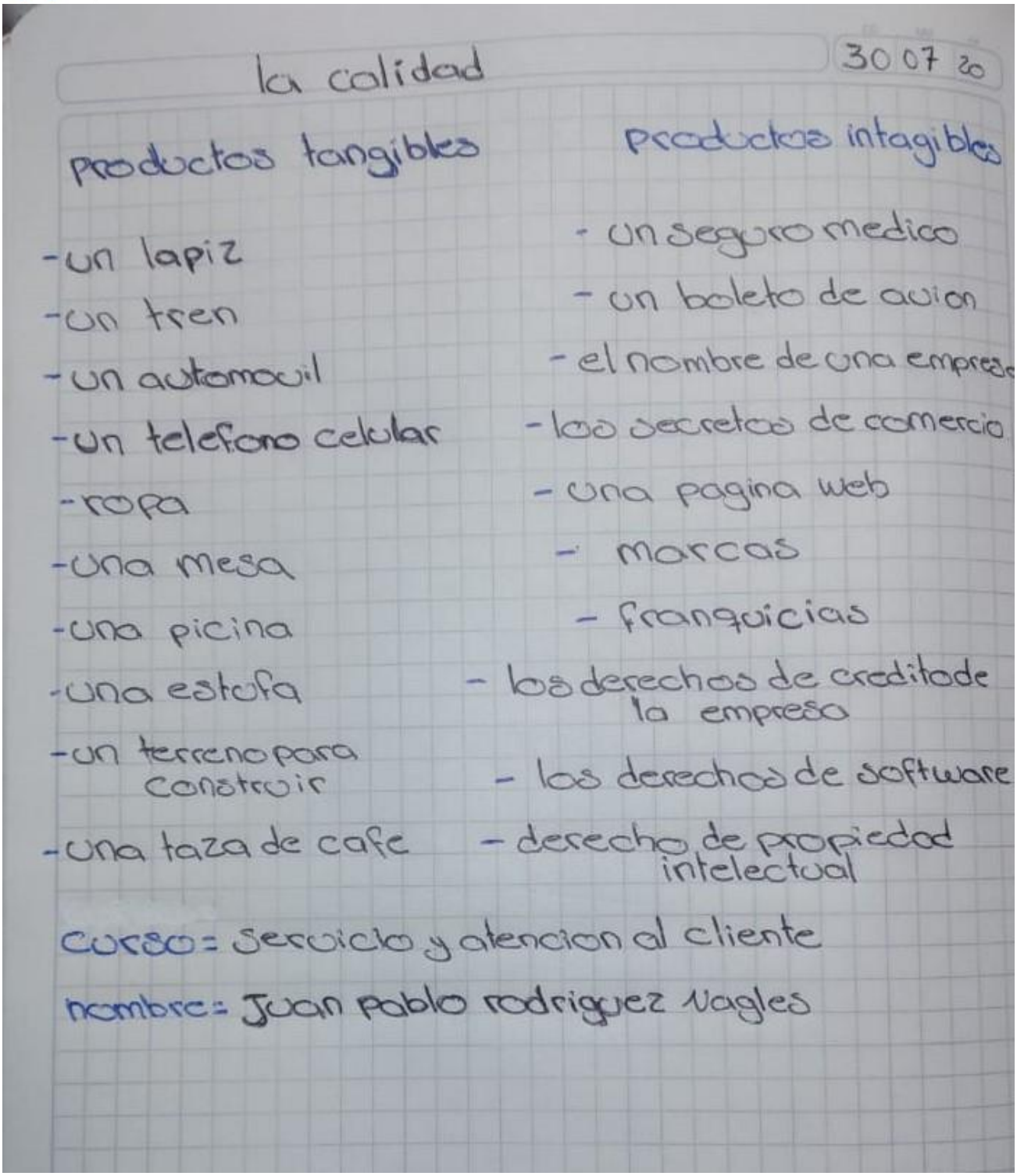
15 productos tangibles

- Dinero
- Tarjetas credito
- Medio Ambiente
- Documentos
- Medicina
- Mesa
- Arboles
- Obras Arte
- Ropa
- Un viaducto
- Una taza de café
- Alimento
- Un tren
- Metales preciosos
- Un automovil

15 productos intangibles

- Seguro medico
- Licencias
- Franquicias
- Derechos de autor
- boletos
- concesiones
- Secretos de comercio
- Derechos de credito
- Escrituras
- Marcas
- patentes
- valor agregado
- pagina web
- Derechos software
- Utilización de un inmueble


Productos Tangibles
- Vestido
- Carro
- Reloj
- Sofá
- Estufa
- Televisor
- Celular
- Esfero
- Diadema
- Zapatos
- Computador
- Casa
- Ladrillo
- Llavero
- Sombrero
Productos Intangibles
- Página web
- Conocimiento
- Garantía
- Amor
- Licencia
- Patente
- Marca
- Paquete turístico
- Seguro
- Internet
- App
- Blog
- Servicio Medico
- Consultoría
- Amistad



la calidad

30 07 20

productos tangibles

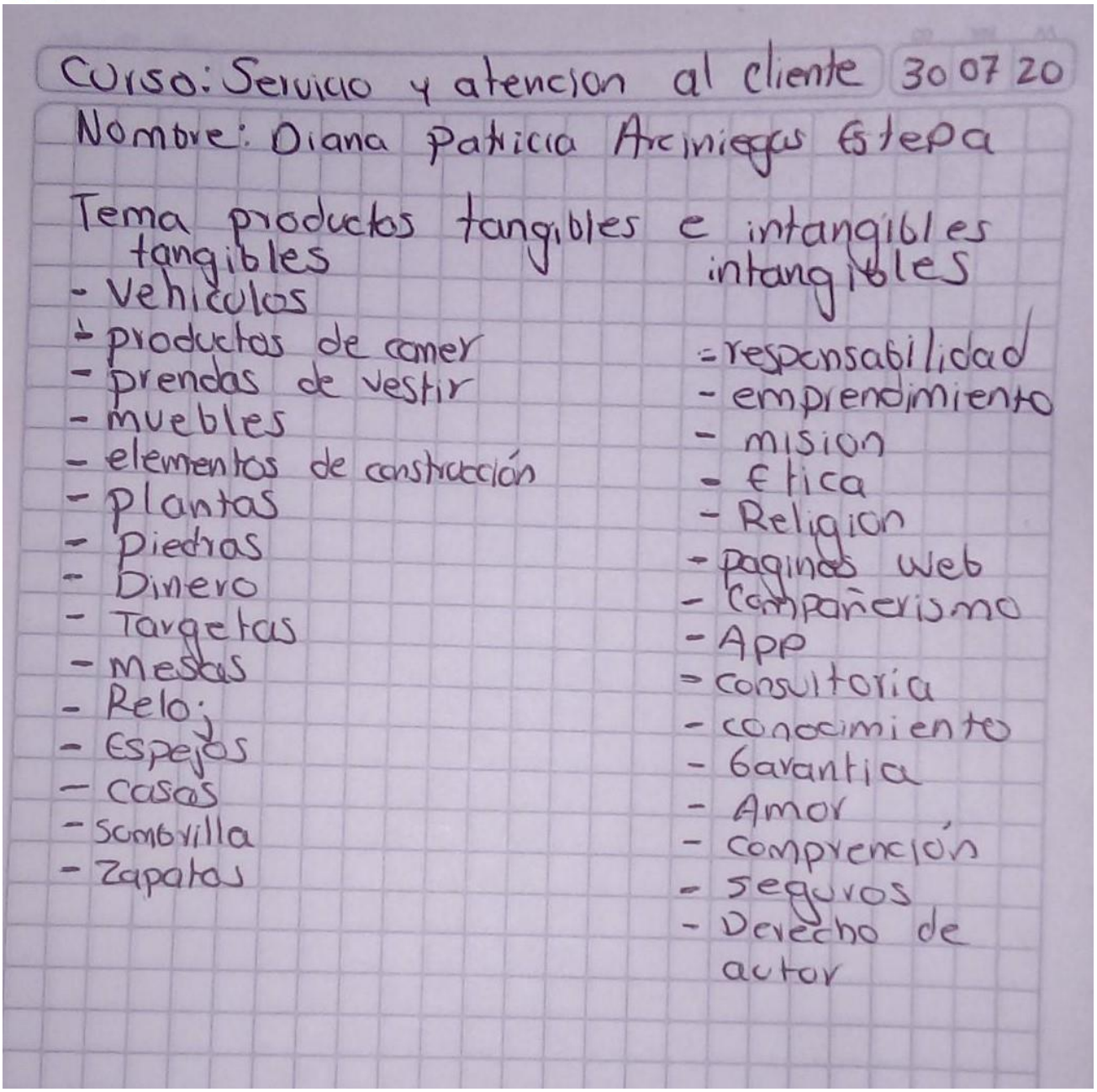
- un lapiz
- un tren
- un automovil
- un telefono celular
- ropa
- una mesa
- una picina
- una estufa
- un terreno para construir
- una taza de cafe

productos intagibles

- un seguro medico
- un boleto de avion
- el nombre de una empres
- los secretos de comercio
- una pagina web
- marcas
- franquicias
- los derechos de creditode la empresa
- los derechos de software
- derecho de propiedad intelectual

curso: servicio y atencion al cliente

nombre: Juan Pablo rodriguez Vagles



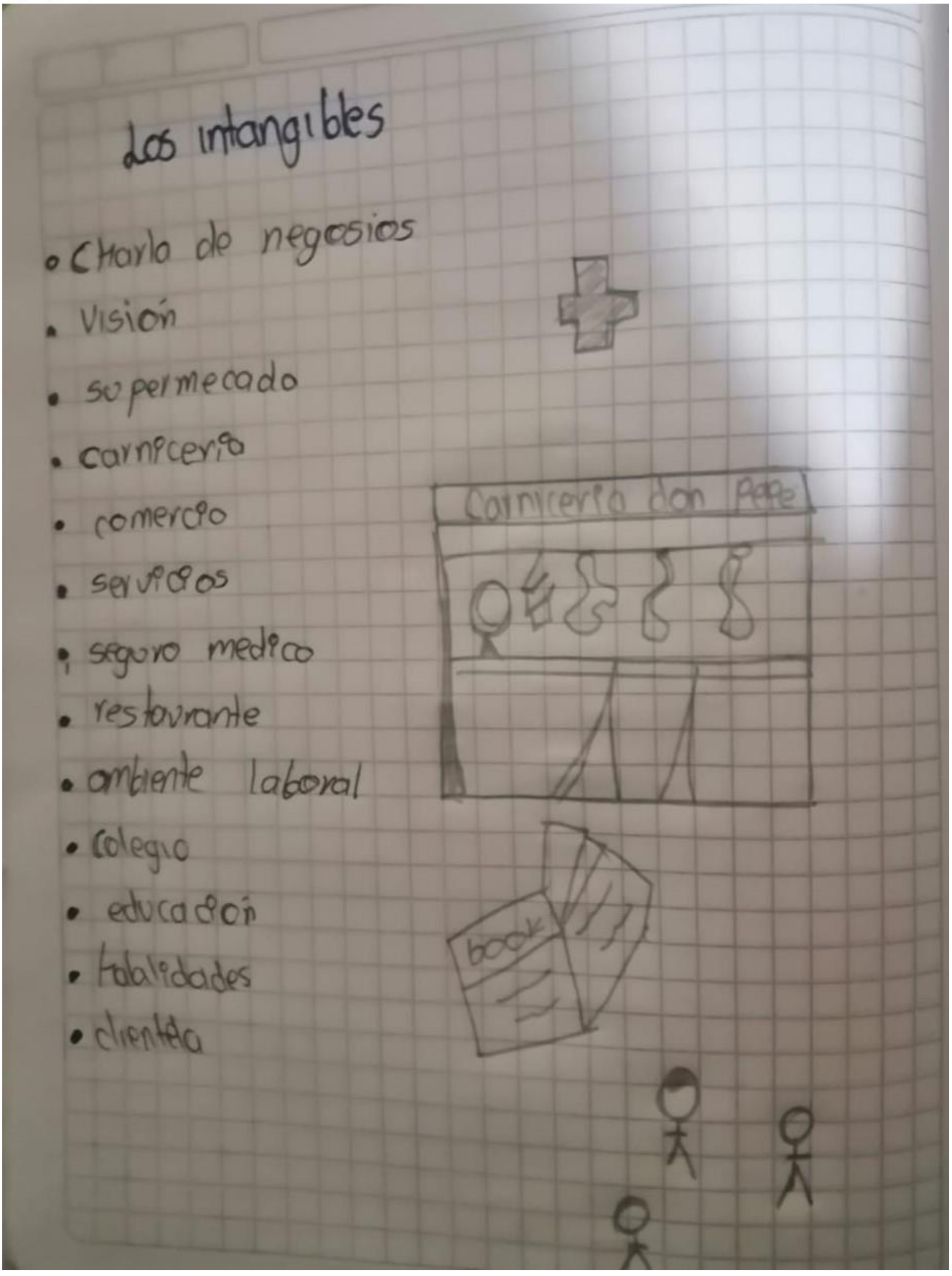
Curso: Servicio y atencion al cliente 30 07 20

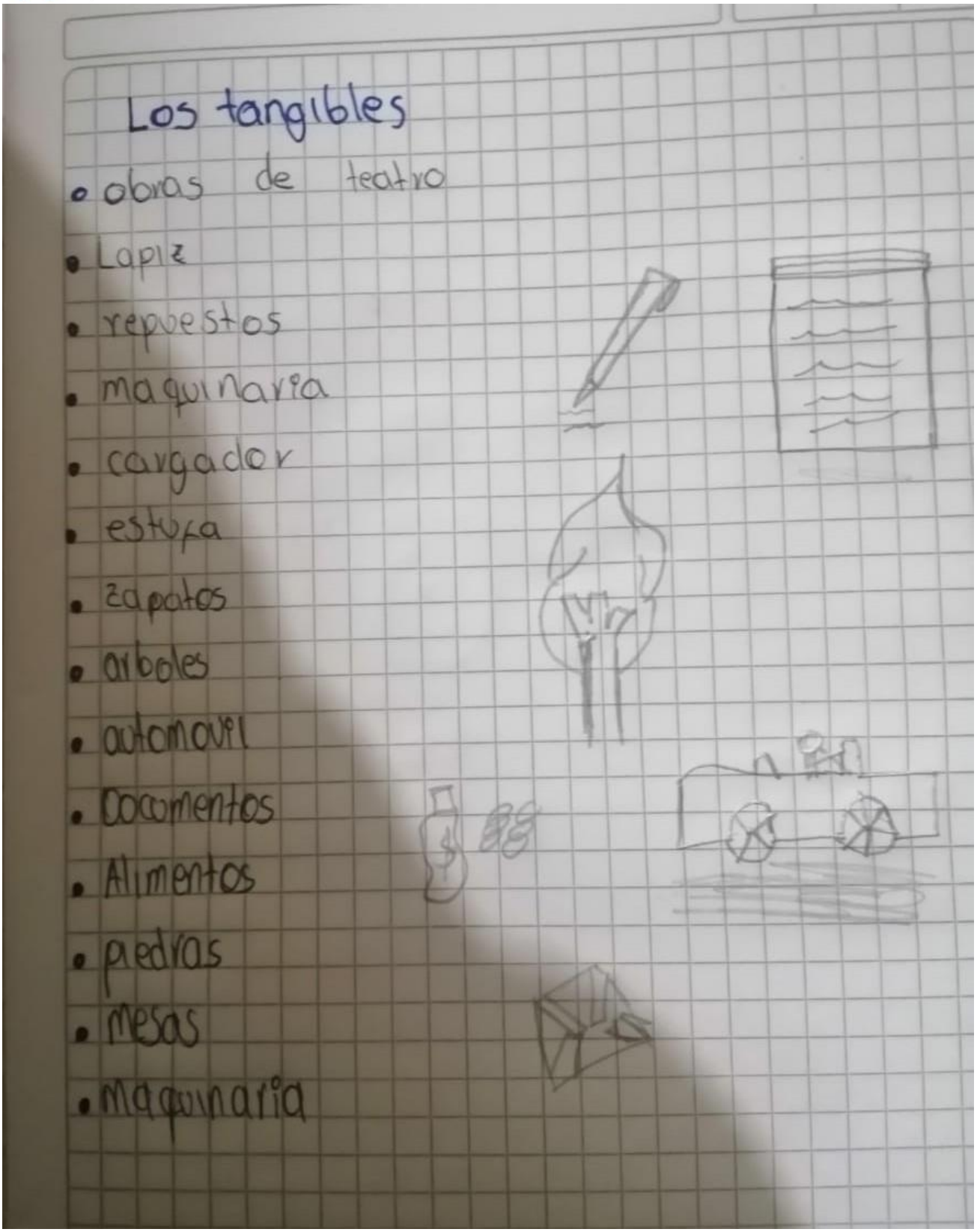
Nombre: Diana Patricia Arciniegas Estepa

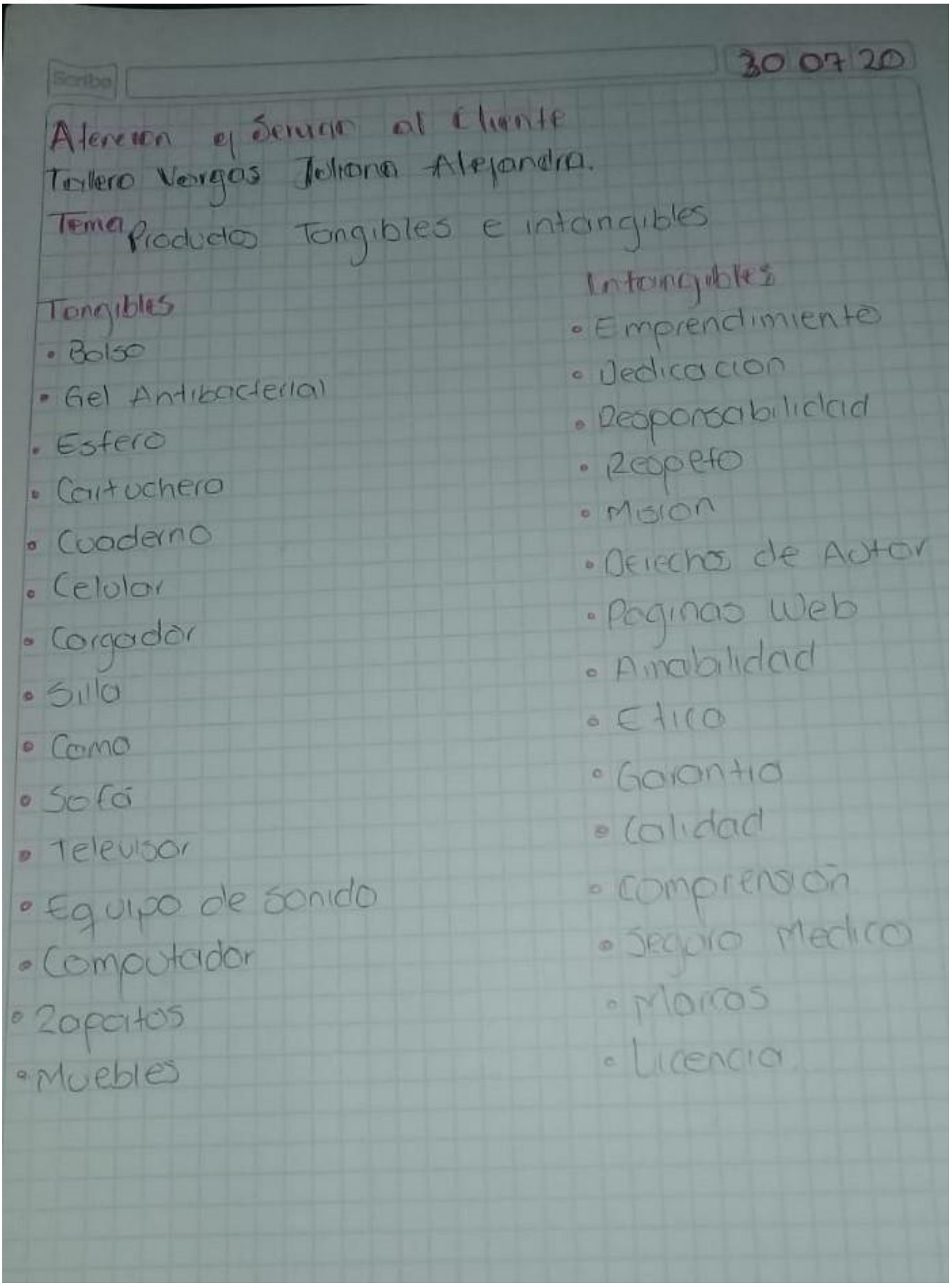
Tema productos tangibles e intangibles

tangibles
- Vehiculos
- productos de comer
- prendas de vestir
- muebles
- elementos de construcción
- plantas
- piedras
- Dinero
- Targetas
- mesas
- Relo;
- Espejos
- casas
- sombrilla
- zapatos

intangibles
- responsabilidad
- emprendimiento
- mision
- Etica
- Religion
- paginas web
- Compañerismo
- App
- consultoria
- conocimiento
- Garantia
- Amor
- comprención
- seguros
- Derecho de autor


Los intangibles
• Charla de negocios
• Visión
• supermecado
• carnicería
• comercio
• servicios
• seguro medico
• restaurante
• ambiente laboral
• Colegio
• educación
• habilidades
• clientela
Carnicería don Pepe
book


Los tangibles
• obras de teatro
• Lapiz
• repuestos
• maquinaria
• cargador
• estufa
• zapatos
• arboles
• automovil
• Documentos
• Alimentos
• piedras
• mesas
• Maquinaria



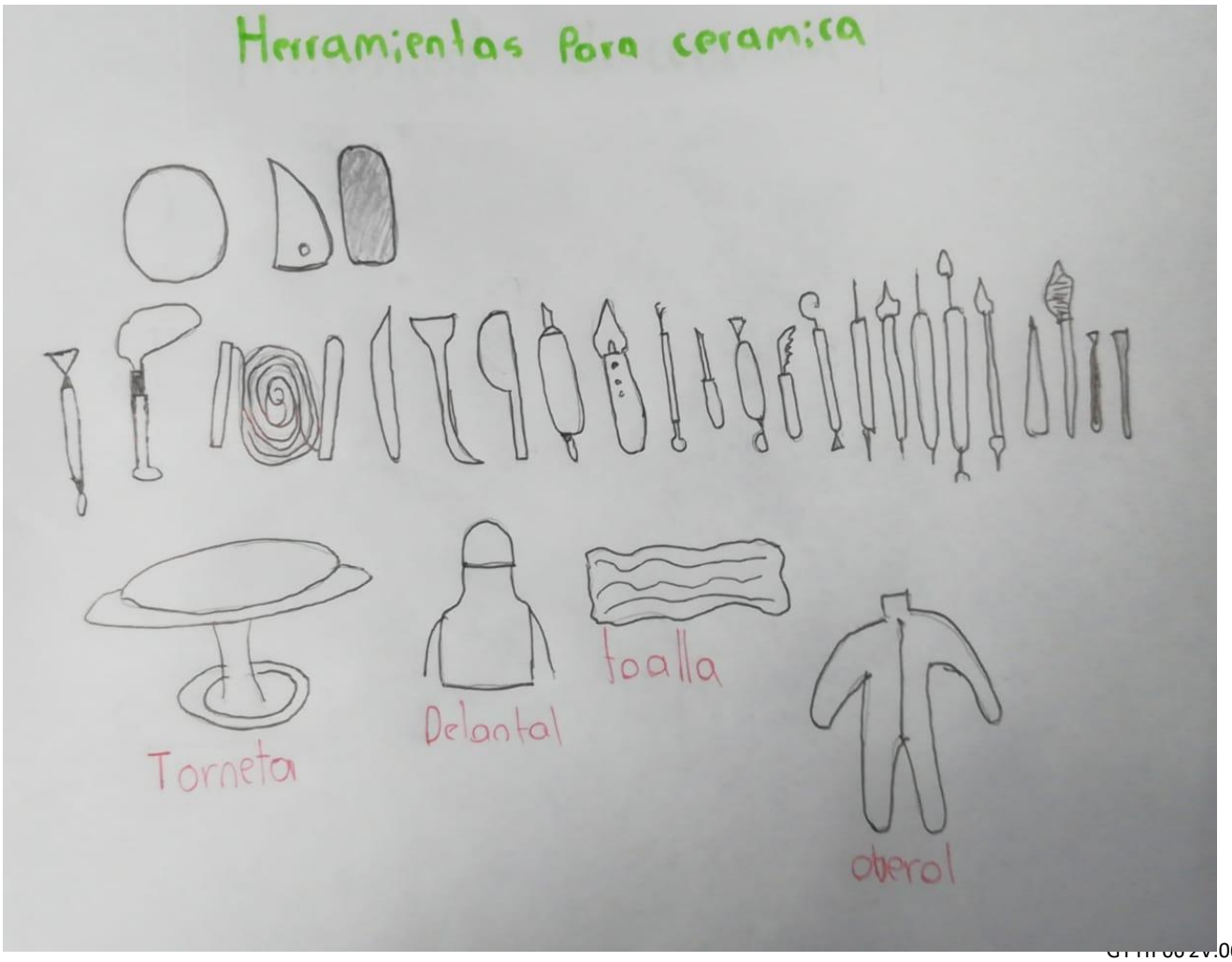
Escriba 30 07 20

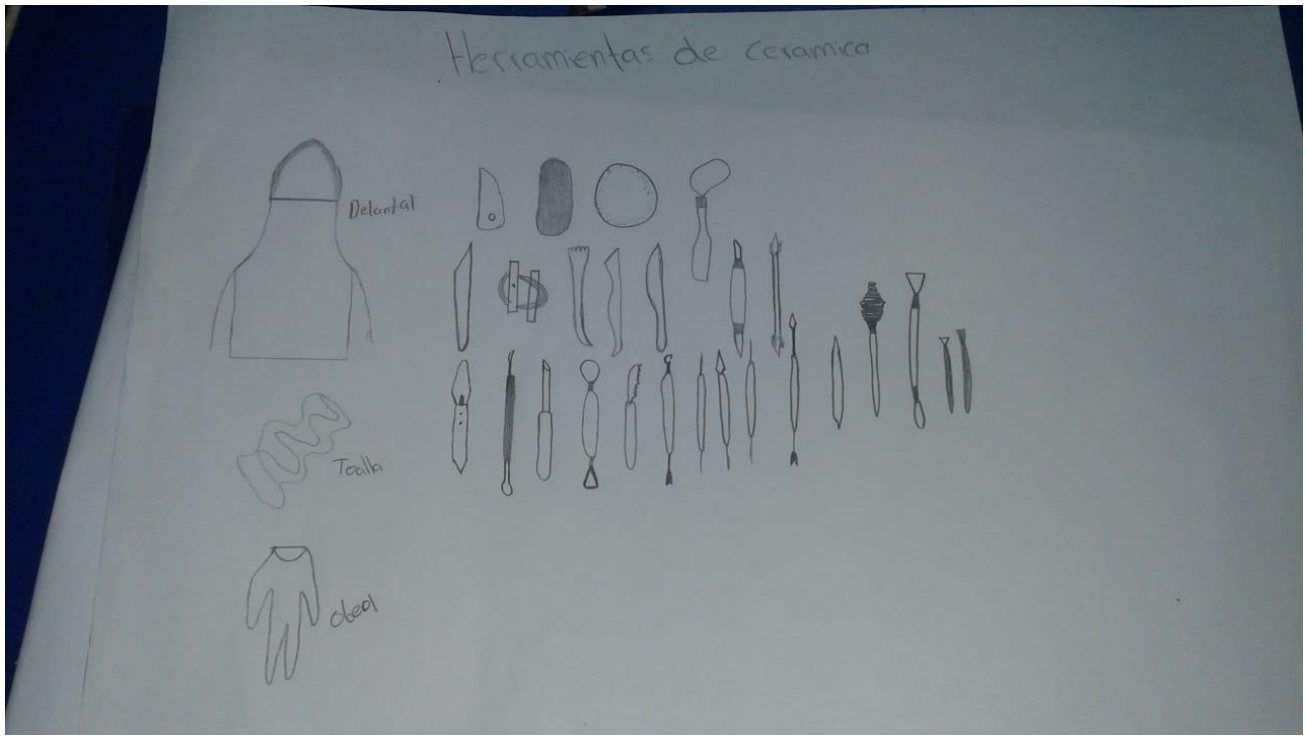
Atencion al Servicio al Cliente
Tallero Vargas Juliana Alejandra.
Tema Producto Tangibles e intangibles

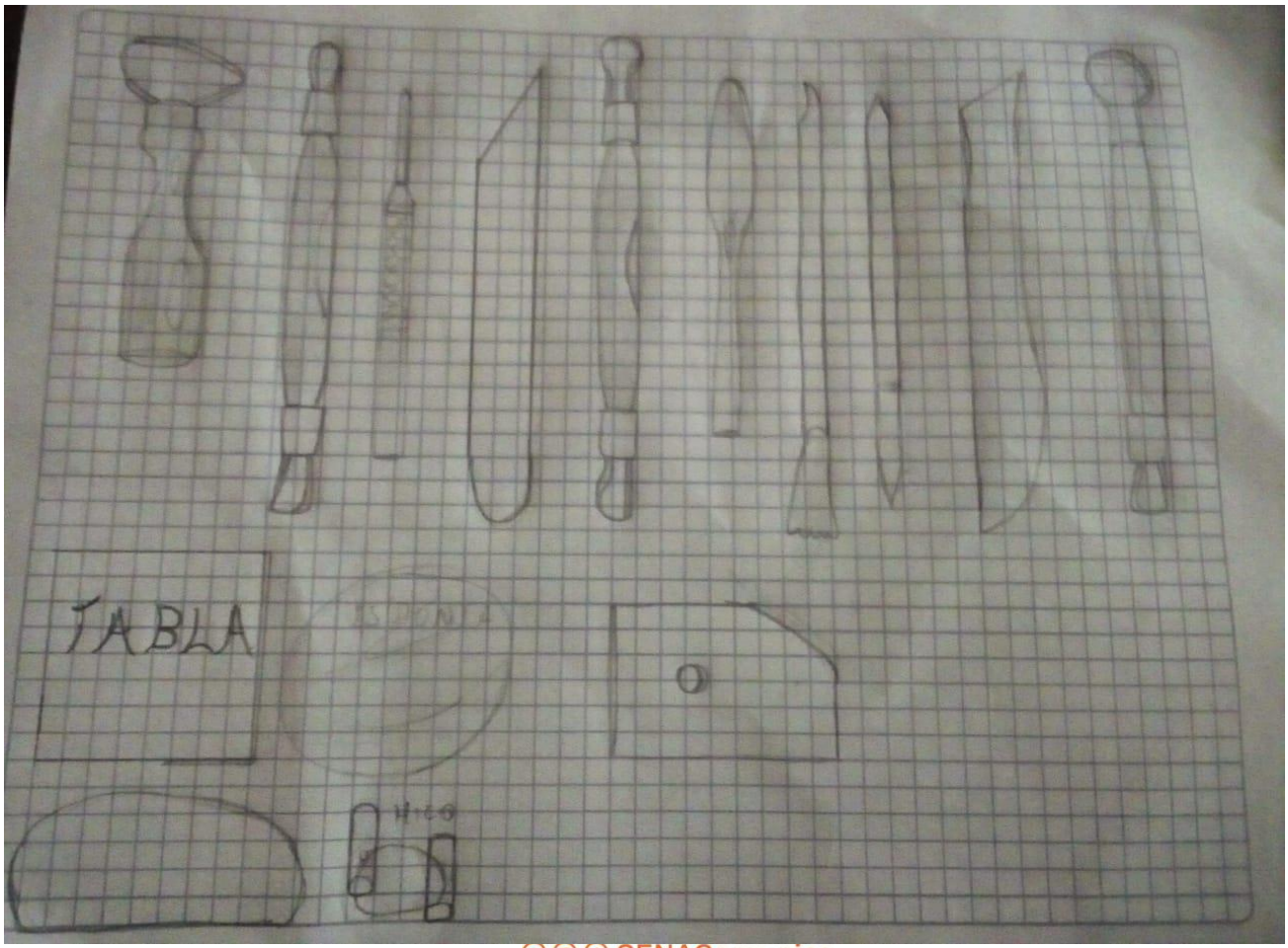
Tangibles
- Bolso
- Gel Antibacterial
- Esfero
- Cartuchera
- Cuaderno
- Celular
- Cargador
- Silla
- Cama
- Sofá
- Televisor
- Equipo de sonido
- Computador
- Zapatos
- Muebles

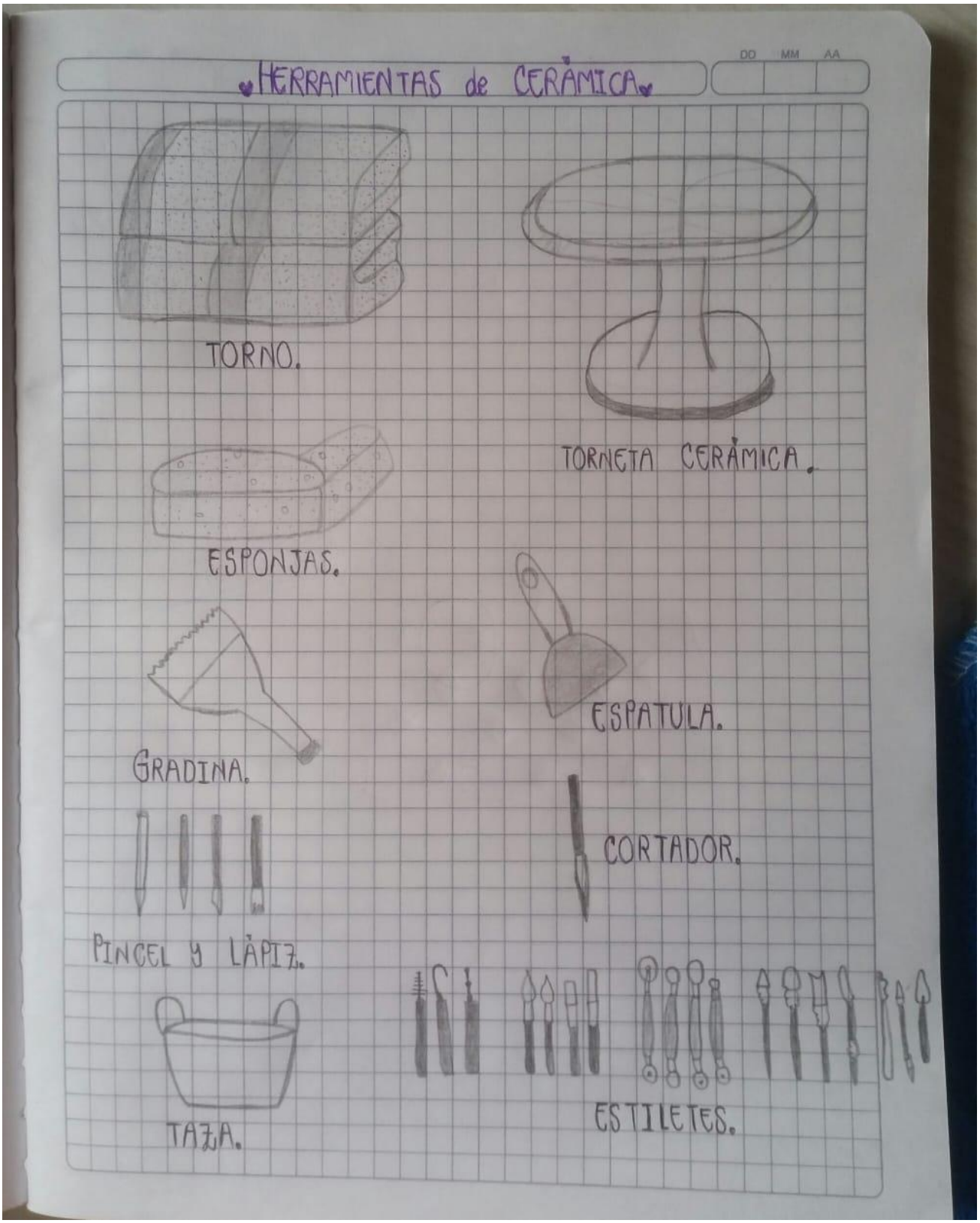
Intangibles
- Emprendimiento
- Dedicacion
- Responsabilidad
- Respeto
- Mision
- Derechos de Autor
- Paginas Web
- Amabilidad
- Etico
- Garantia
- Calidad
- Comprension
- Seguro Medico
- Marcas
- Licencia

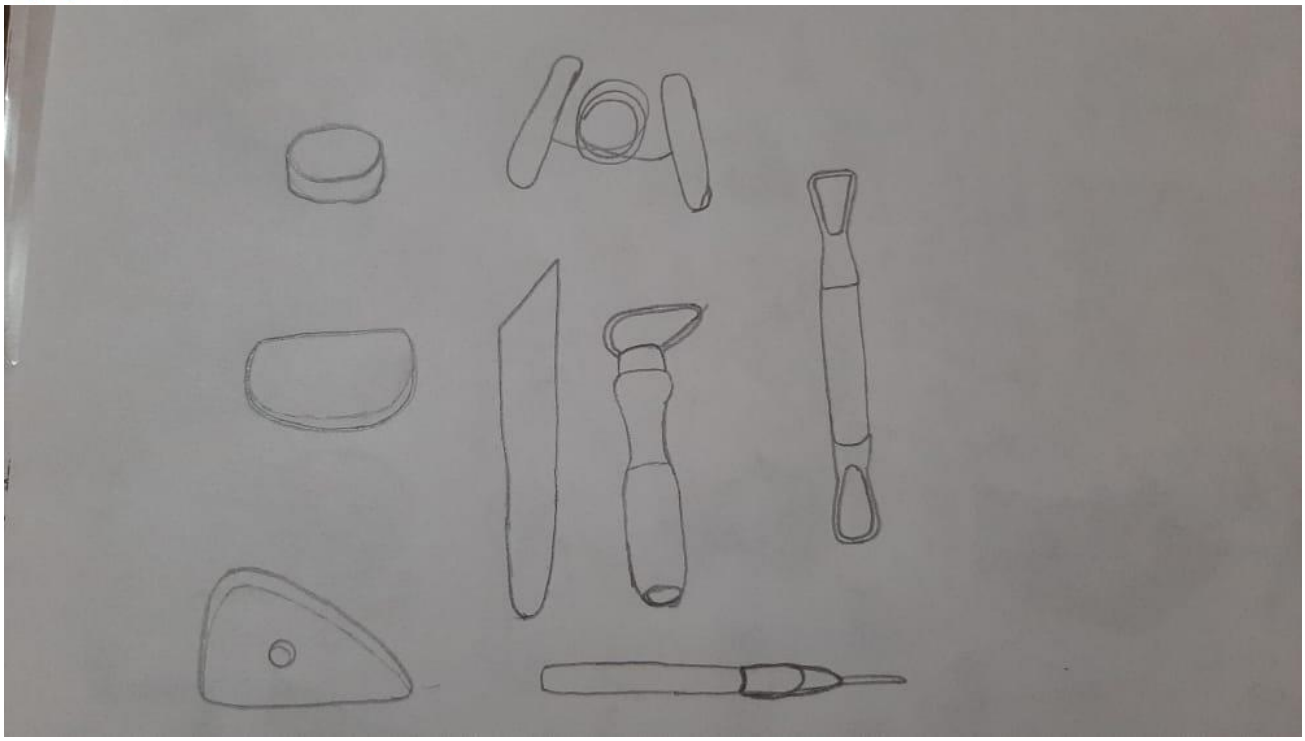


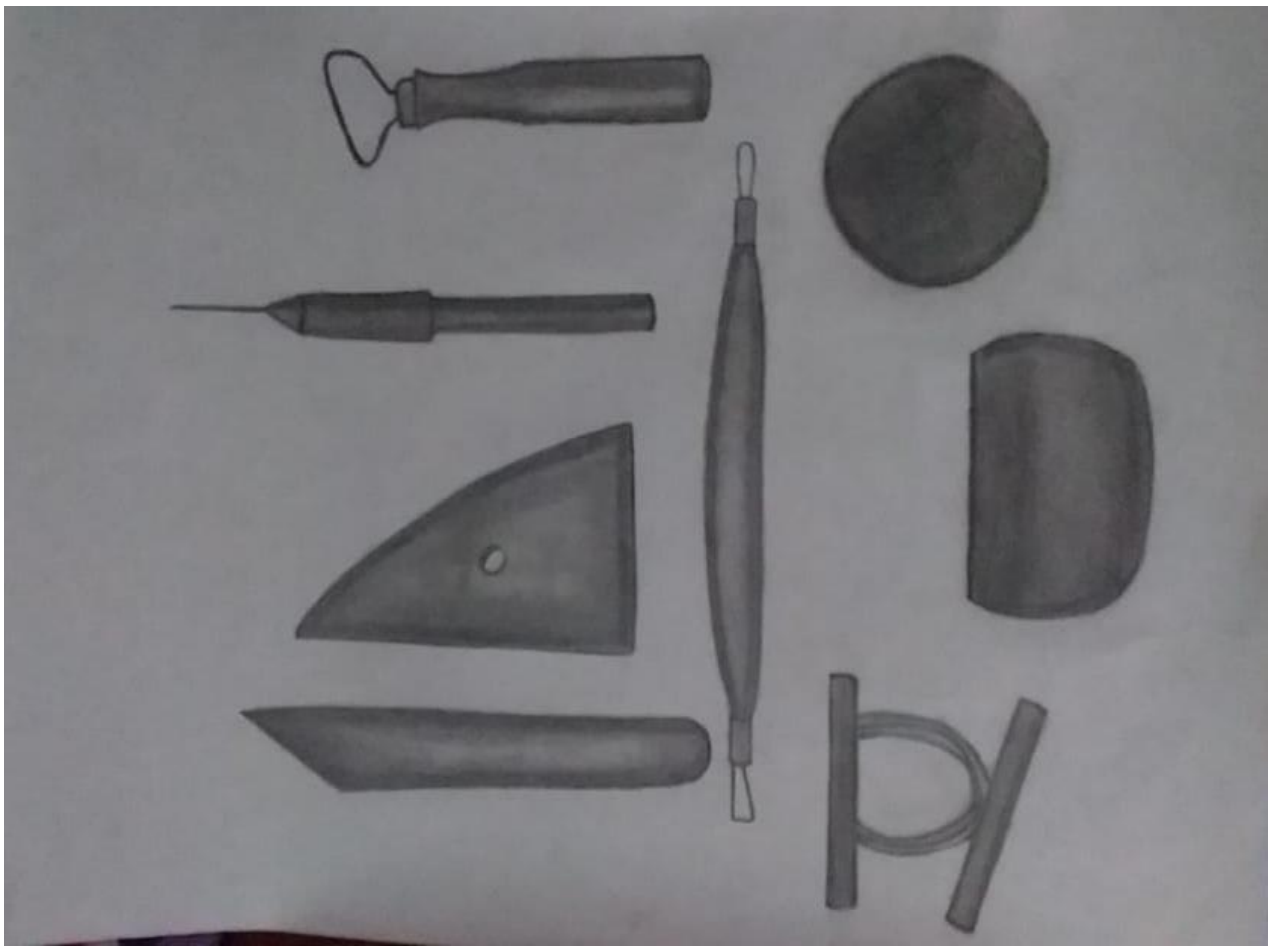

Herramientas para ceramica
Torneta
Delantal
toalla
overol


Herramientas de ceramica
Delantal
Tabla
Gel


TABLA

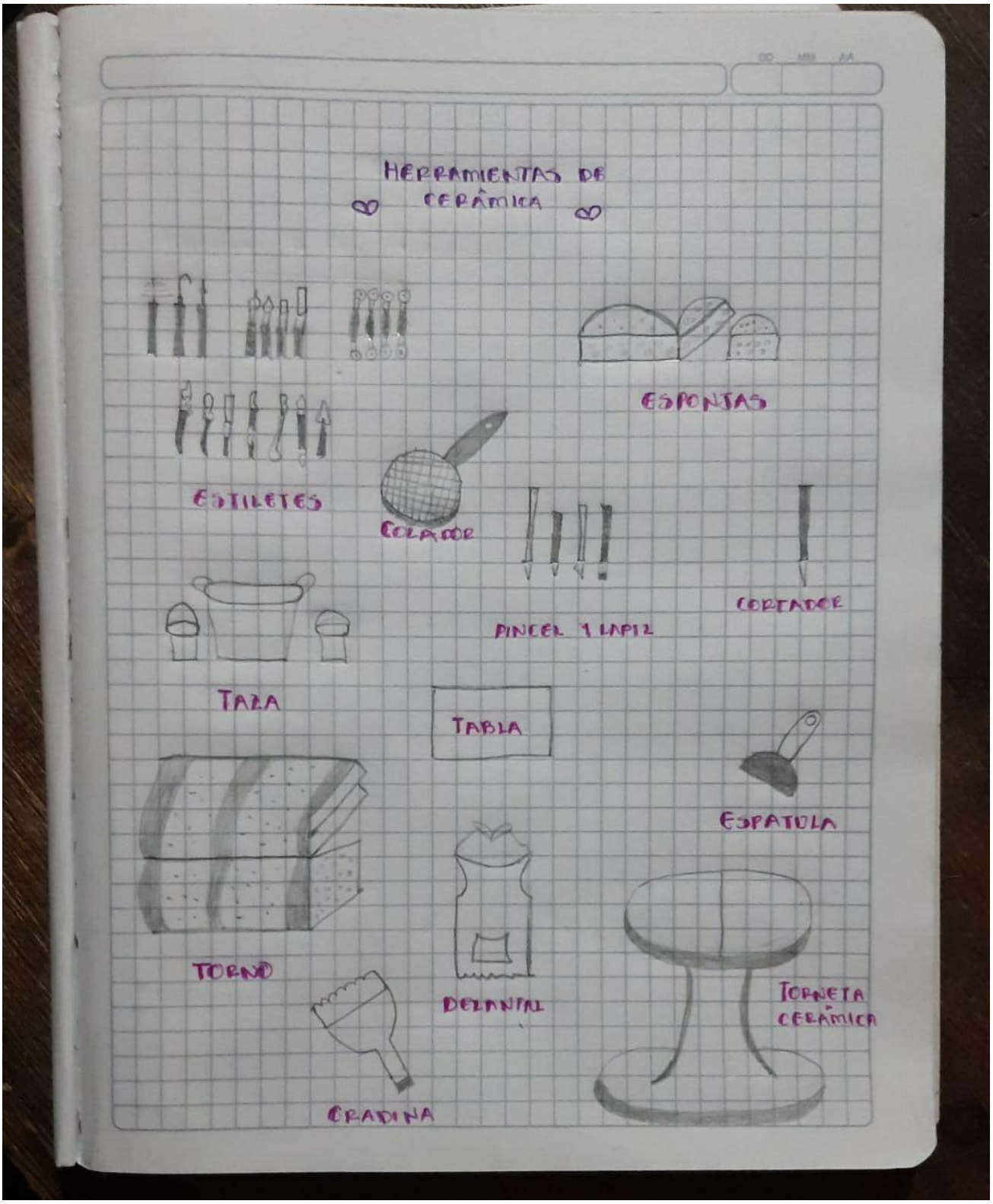

HERRAMIENTAS de CERÁMICA
DD MM AA
TORNO.
TORNETA CERÁMICA.
ESPONJAS.
ESPATULA.
GRADINA.
CORTADOR.
PINCEL Y LÁPIZ.
TAZA.
ESTILETES.





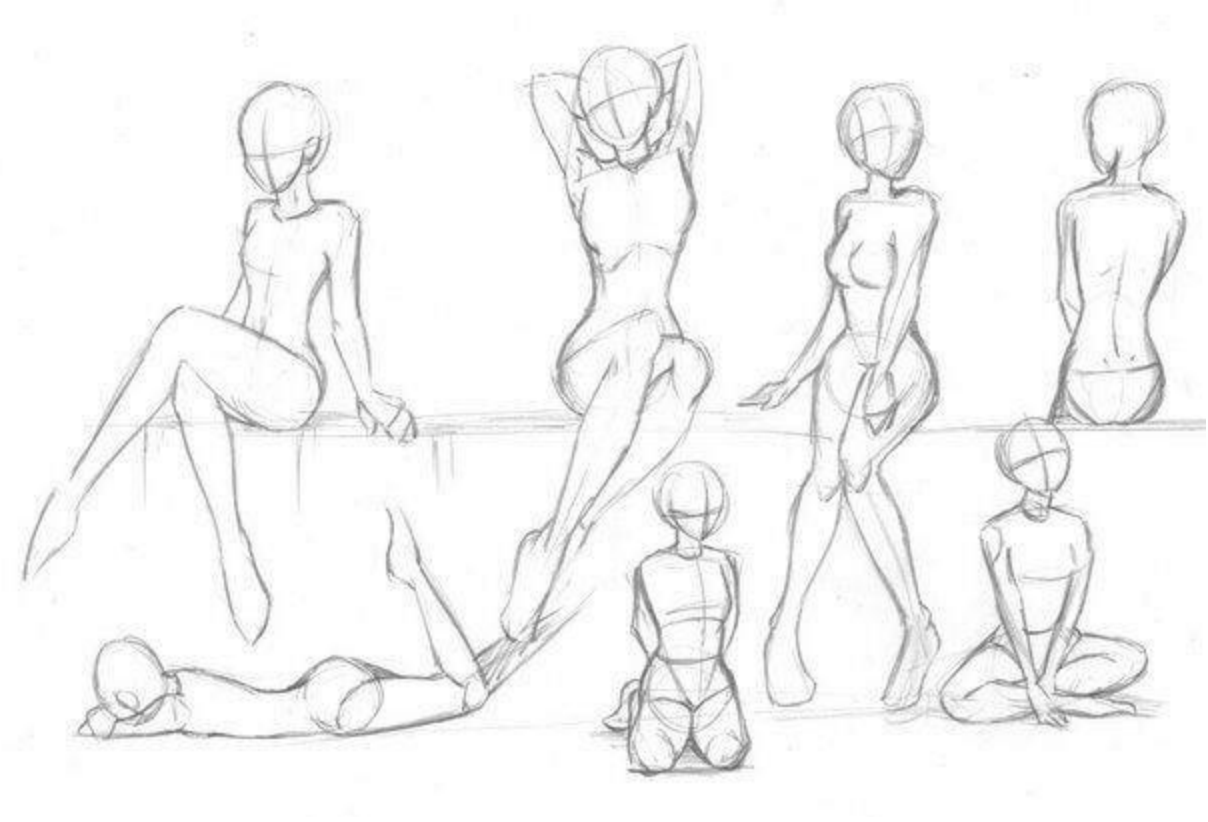
HERRAMIENTAS PARA LA CERAMICA
Torneta
Grafina
Espatula
Soldador
Recipiente
Estiletes
Cortadores
Esponja
Lapiz


Herramientas para la ceramica


HERRAMIENTAS DE CERÁMICA
ESPONJAS
ESTILETES
COLADOR
PINCEL Y LAPIZ
CORTADOR
TAZA
TABLA
ESPATULA
TORNO
DESANPAL
TORNETA CERÁMICA
GRADINA

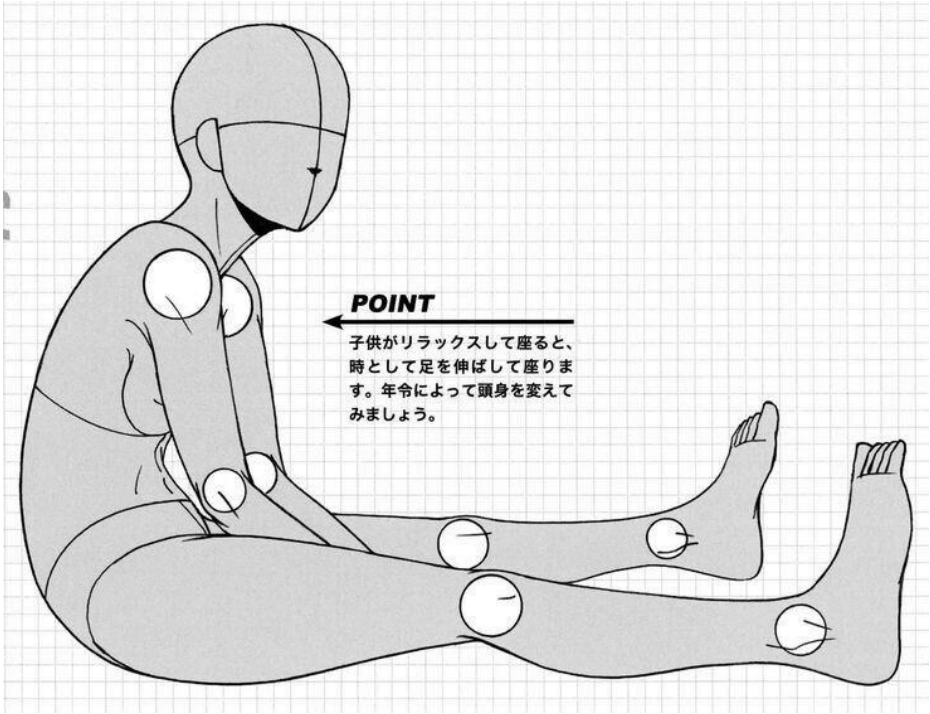


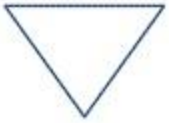
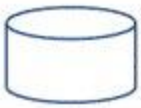


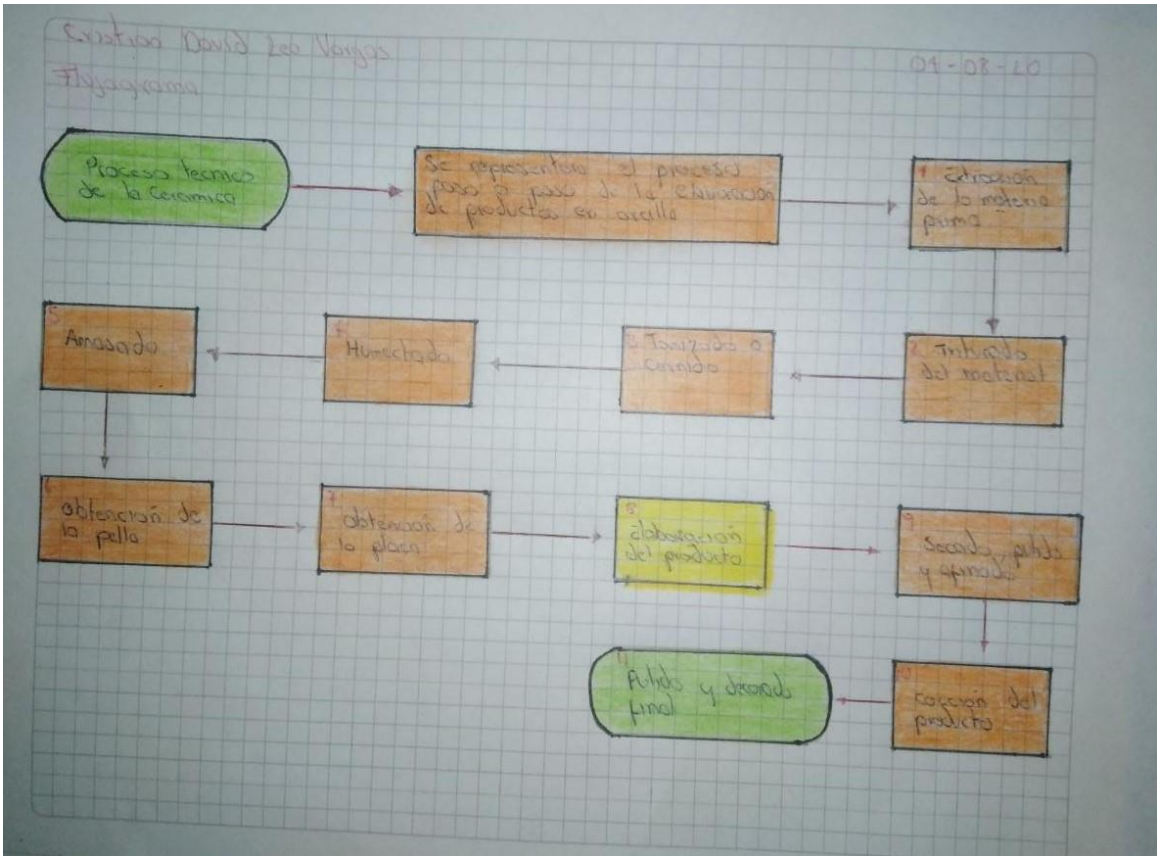


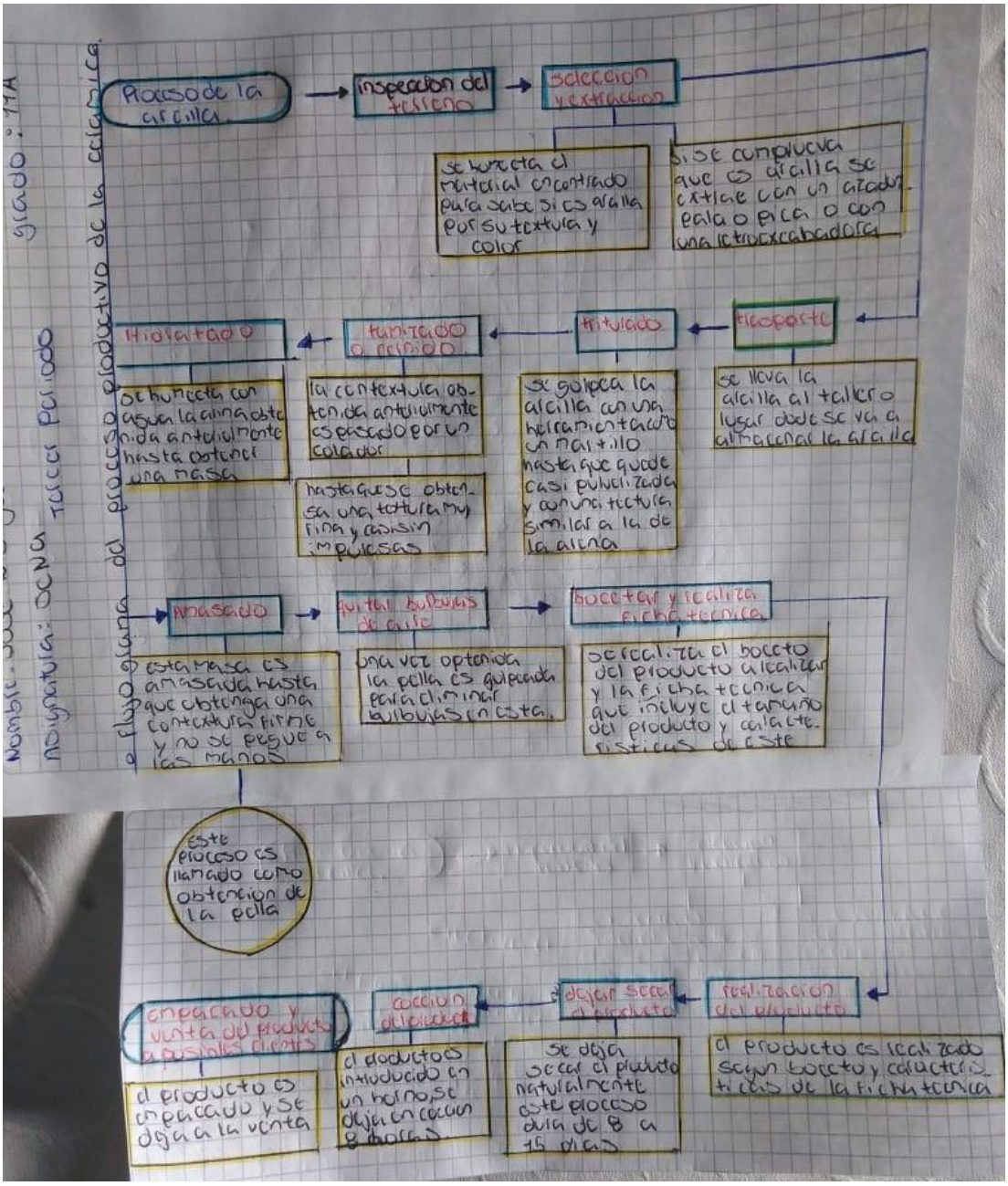

DIAGRAMAS DE FLUJO : SUS SIMBOLOS
ENTRADA DE MATERIALES
ALMACENAJE
OPERACION
TRANSPORTE
INSPECCION
DOCUMENTO
PUNTO DE DECISION
SERIE DE DOCUMENTOS
DEMORA
ARCHIVO DE DATOS
ORIGEN DEL PROCESO
FIN DEL PROCESO

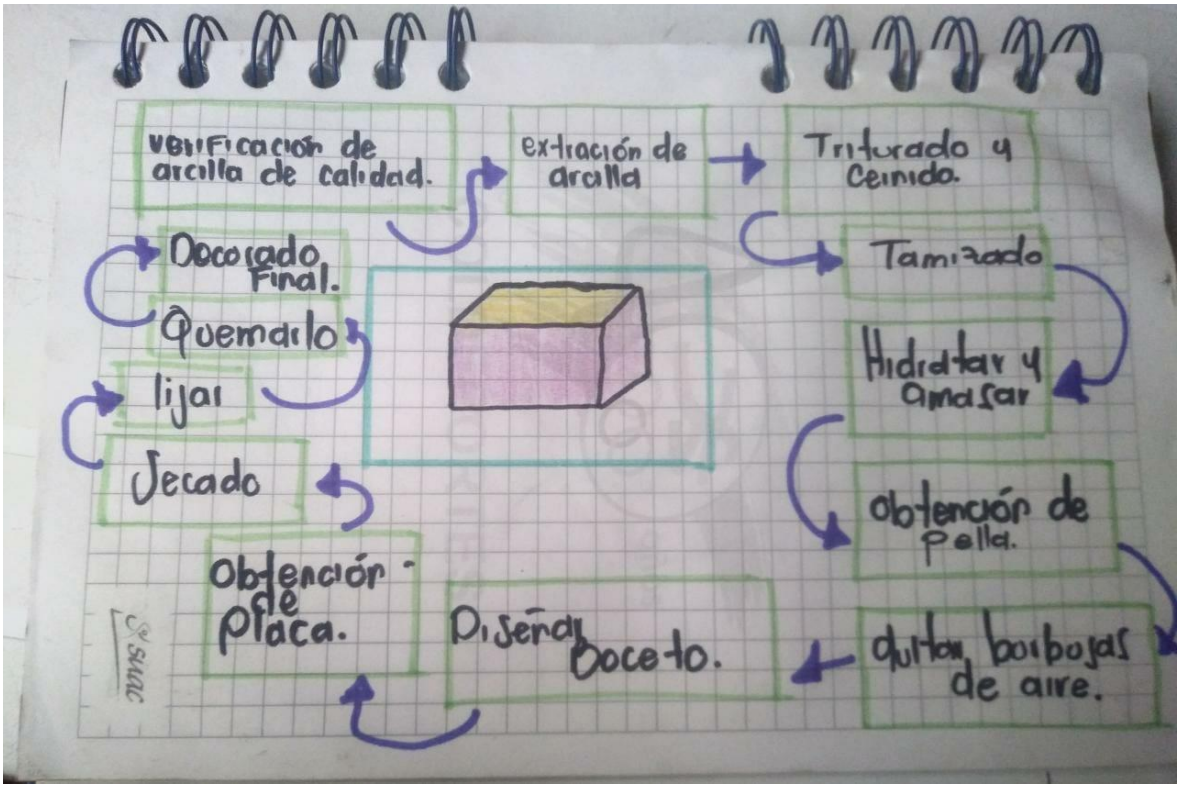


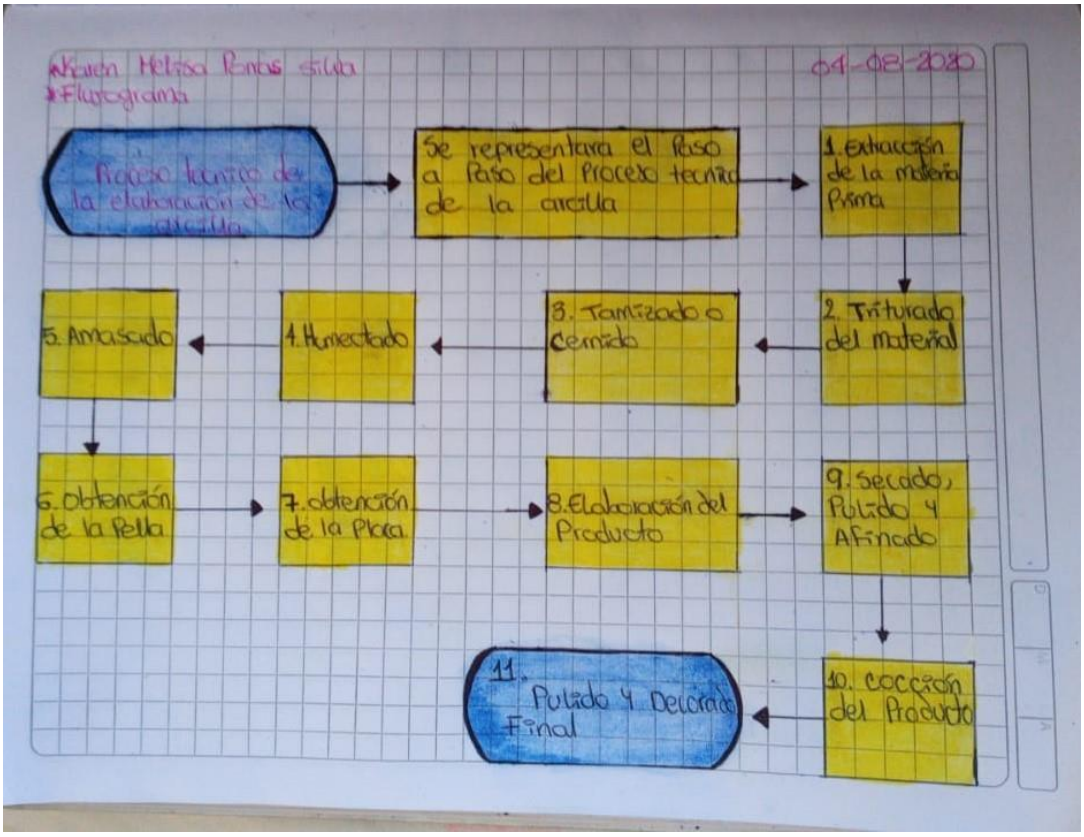

POINT
子供がリラックスして座ると、時として足を伸ばして座ります。年令によって頭身を変えてみましょう。

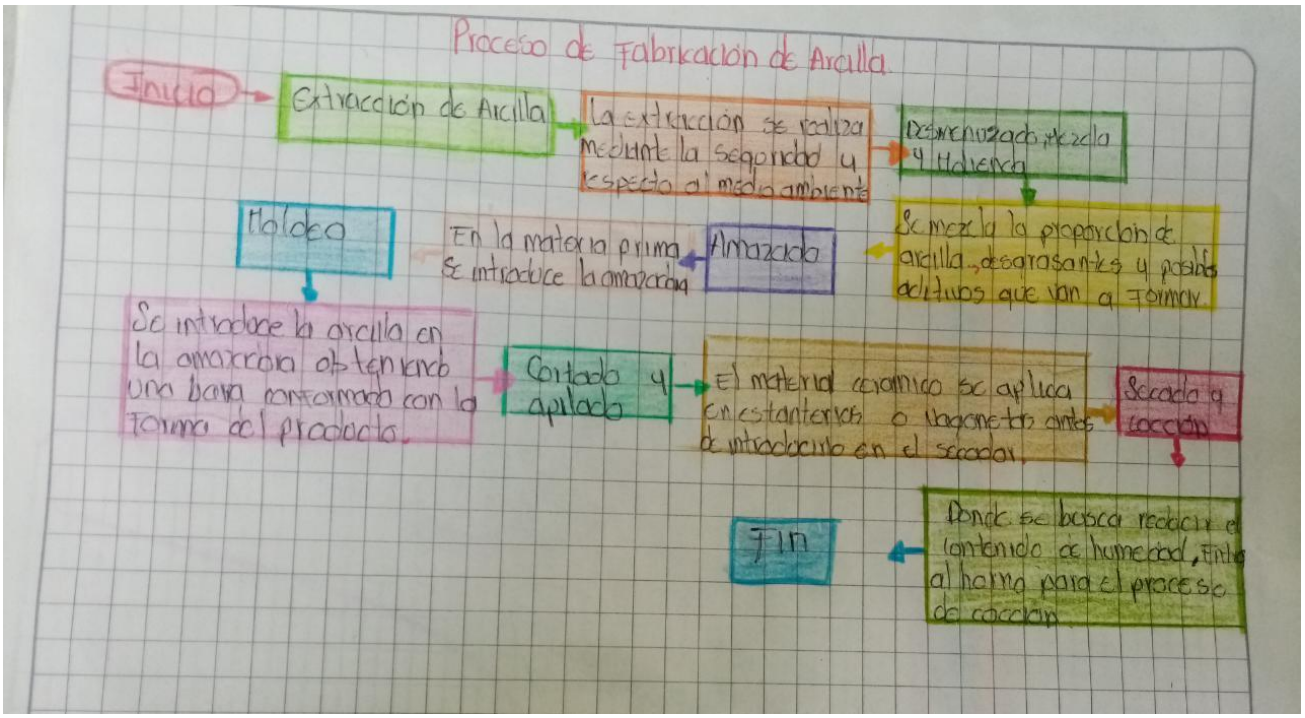
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	**Terminal**: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		**Actividad**: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	**Decisión**: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		**Documento**: Documento utilizado en el proceso.
	**Multidocumento**: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		**Inspección / Firma**: Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	**Conector de un Proceso**: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		**Archivo**: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	**Base de Datos**: Empleado para representar la grabación de datos.		**Línea de Flujo**: Indica el sentido del flujo del proceso.

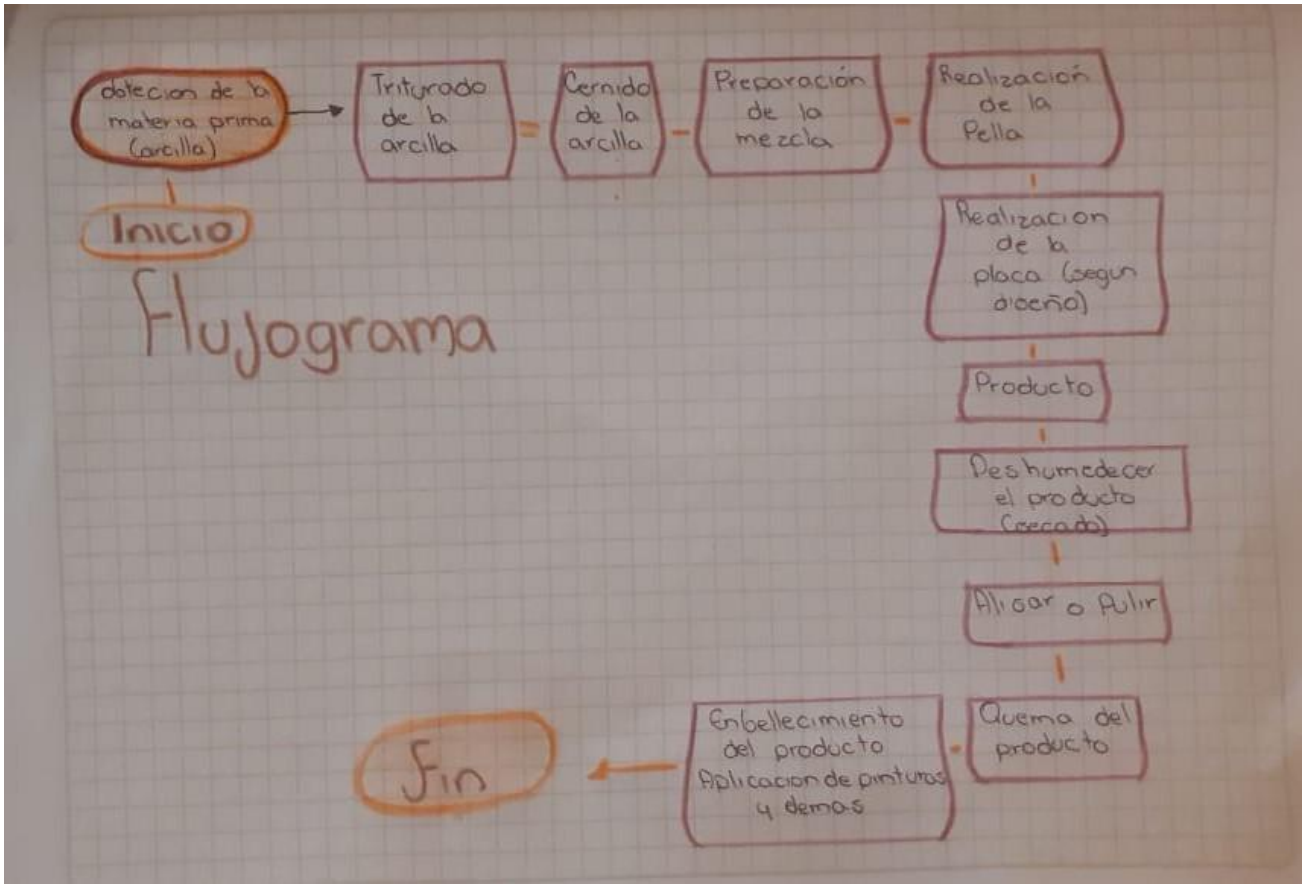


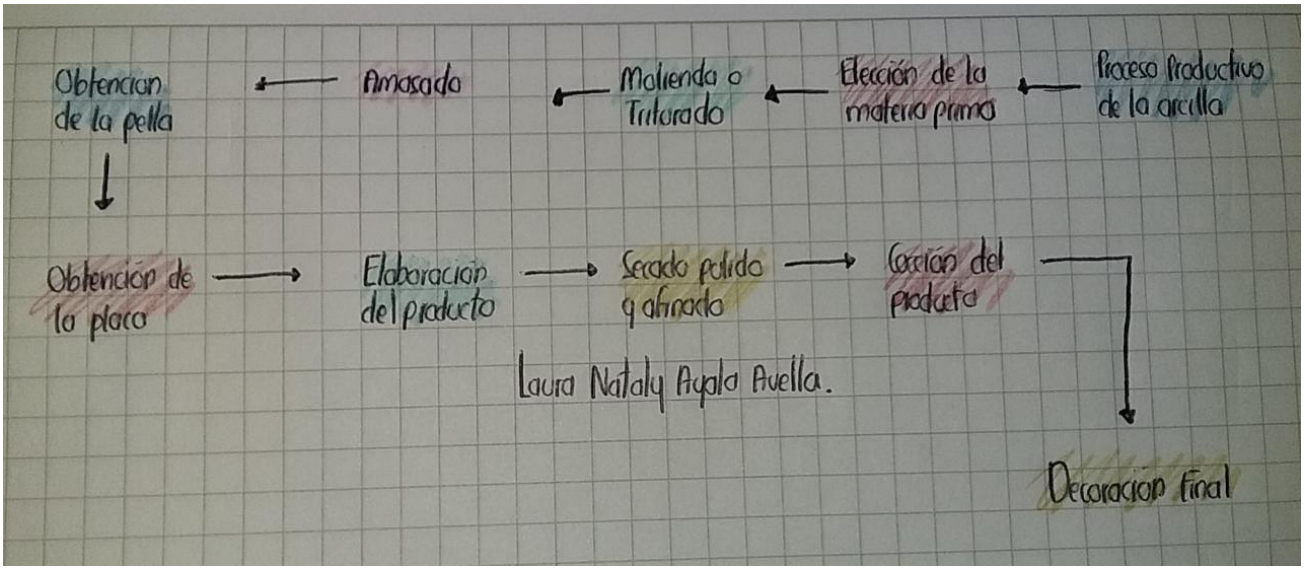

Proceso de la arcilla
inspección del terreno
Selección y extracción
se bosqueja el material encontrado para saber si es arcilla por su textura y color
si se compruebe que es arcilla se extrae con un azadón, pala o pica o con una retroexcavadora
transporte
se lleva la arcilla al taller o lugar donde se va a almacenar la arcilla
tritulado
se golpea la arcilla con una herramienta como un martillo hasta que quede casi pulverizada y con una textura similar a la de la arena
tamizado o cernido
la contextura obtenida anteriormente es pasado por un colador
hasta que se obtenga una textura muy fina y con sin impurezas
Hidratado
se humecta con agua la arcilla obtenida anteriormente hasta obtener una masa
Amasado
esta masa es amasada hasta que obtenga una contextura firme y no se pegue a las manos
quitar burbujas de aire
una vez obtenida la pella es golpeada para eliminar burbujas en esta.
bocetar y realizar ficha técnica
se realiza el boceto del producto a realizar y la ficha técnica que incluye el tamaño del producto y caracteristicas de este
Este proceso es llamado como obtención de la pella
empacado y venta del producto a puestos fijos
el producto es empacado y se deja a la venta
cocción del producto
el producto es introducido en un horno, se deja en cocción 8 horas
dejar secar el producto
se deja secar el producto naturalmente este proceso dura de 8 a 15 días
realización del producto
el producto es realizado según boceto y caracteristicas de la ficha técnica
Nombre: [illegible]
grado: 11A
Asignatura: CIENCIAS
Tercer Periodo
flujograma del proceso productivo de la cerámica

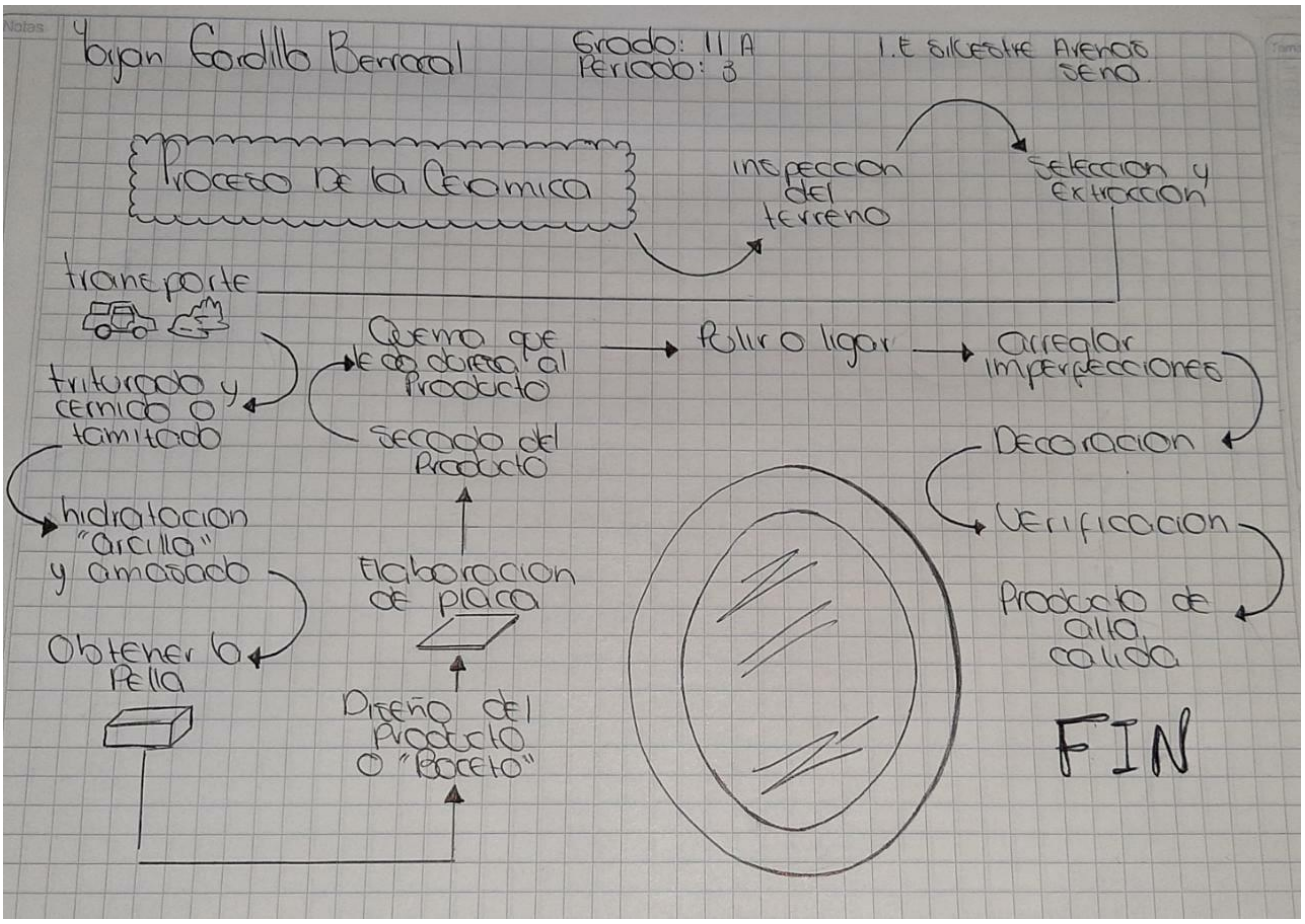

verificación de arcilla de calidad.
extración de arcilla
Triturado y Cernido.
Tamizado
Hidratar y amasar
obtención de pella.
quitar burbujas de aire.
Diseño Boceto.
Obtención de placa.
Secado
lijar
Quemarlo
Decorado Final.

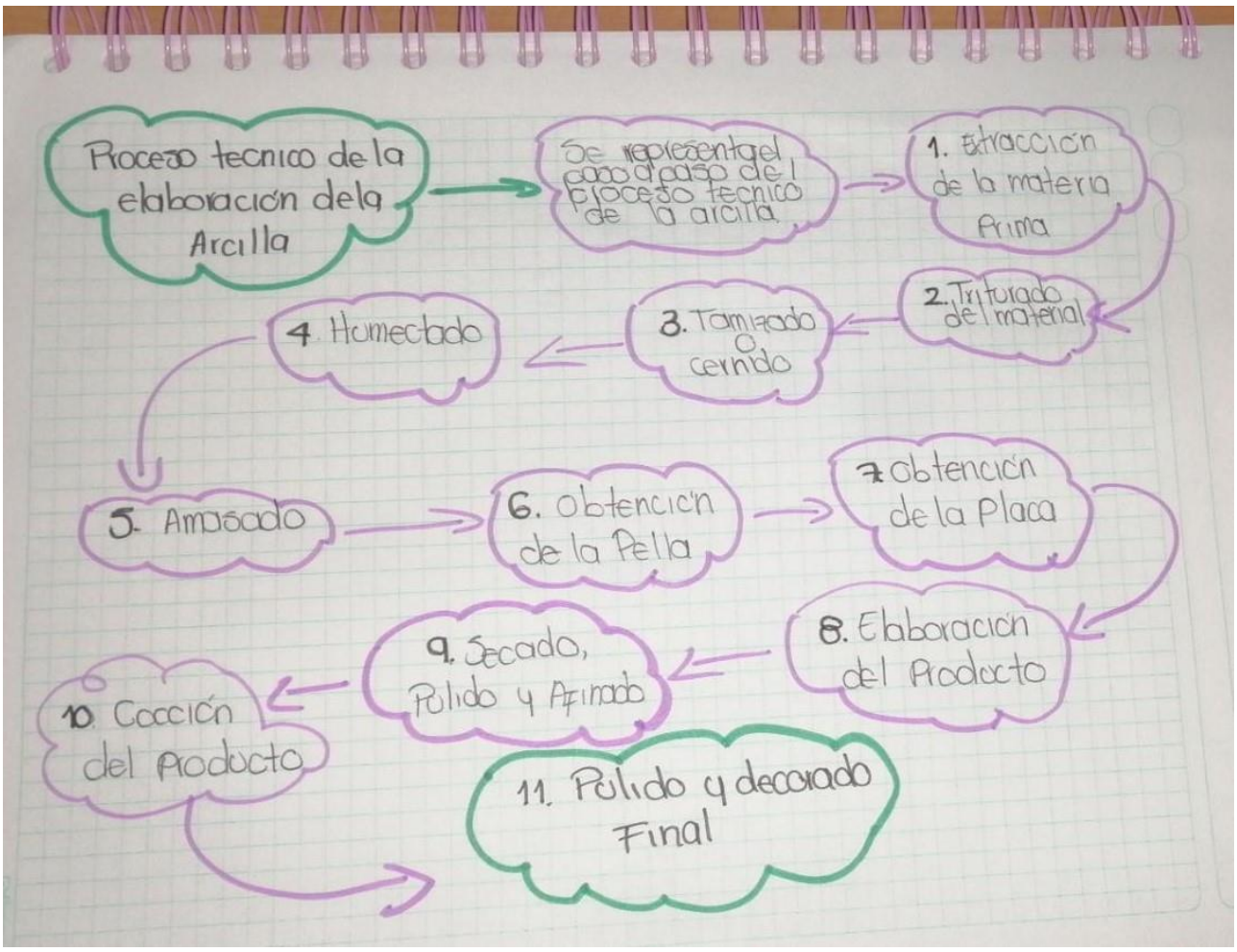

Karen Melissa Rentas silva
Flujograma
04-08-2020
Proceso técnico de la elaboración de la arcilla
Se representara el Paso a Paso del Proceso técnico de la arcilla
1. Extracción de la materia Prima
2. Triturado del material
3. Tamizado o Cernido
4. Humectado
5. Amasado
6. Obtención de la Pella
7. obtención de la Placa
8. Elaboración del Producto
9. Secado, Pulido y Afinado
10. Cocción del Producto
11. Pulido y Decorado Final

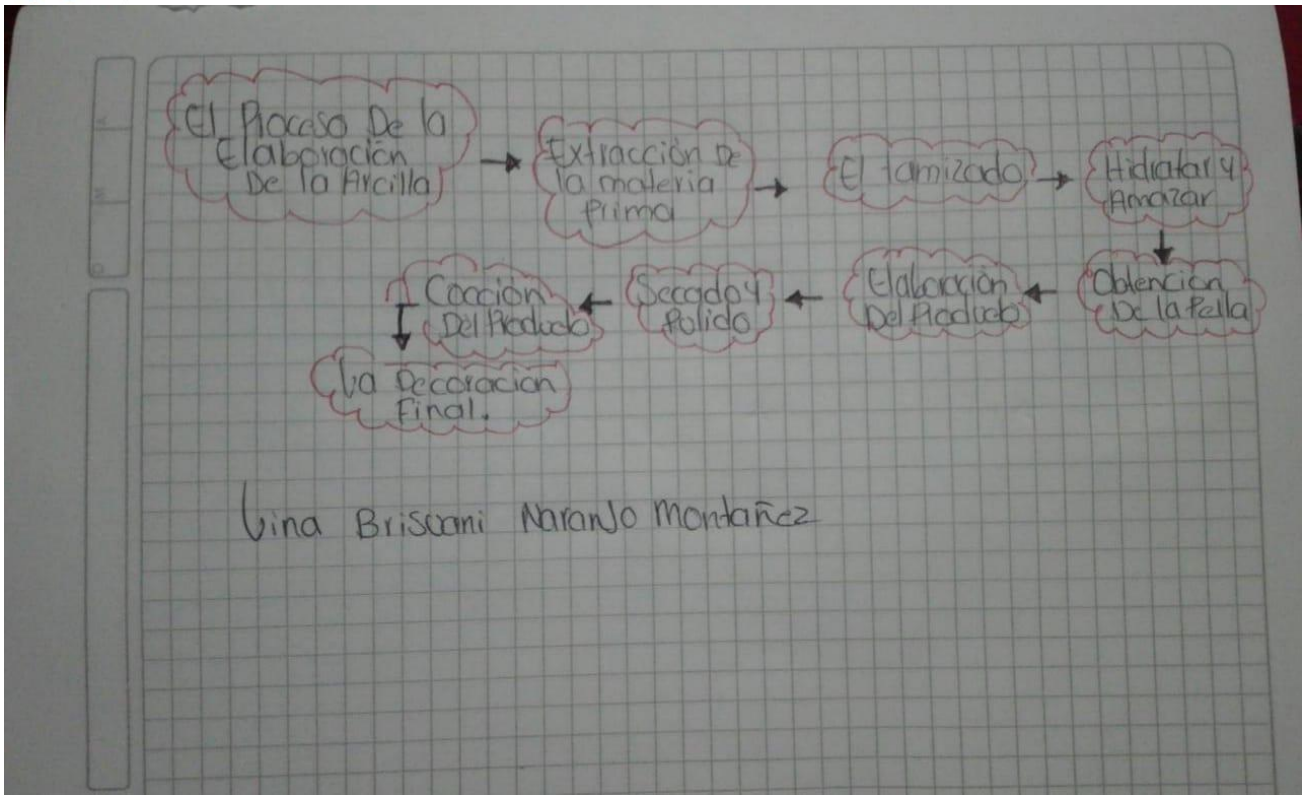

Proceso de Fabricación de Arcilla
Inicio
Extracción de Arcilla
La extracción se realiza mediante la seguridad y respeto al medio ambiente
Desterronizado, mezcla y Molienda
Se mezcla la proporción de arcilla, desgrasantes y polvos aditivos que van a formar
Almacenado
En la materia prima se introduce la amasadora
Moldeo
Se introduce la arcilla en la amasadora obteniendo una barra conformada con la forma del producto
Cortado y apilado
El material ceramico se aplica en estanterías o vagonetas antes de introducirlo en el secadero
Secado y cocción
Donde se busca reducir el contenido de humedad, Listo al horno para el proceso de cocción
Fin

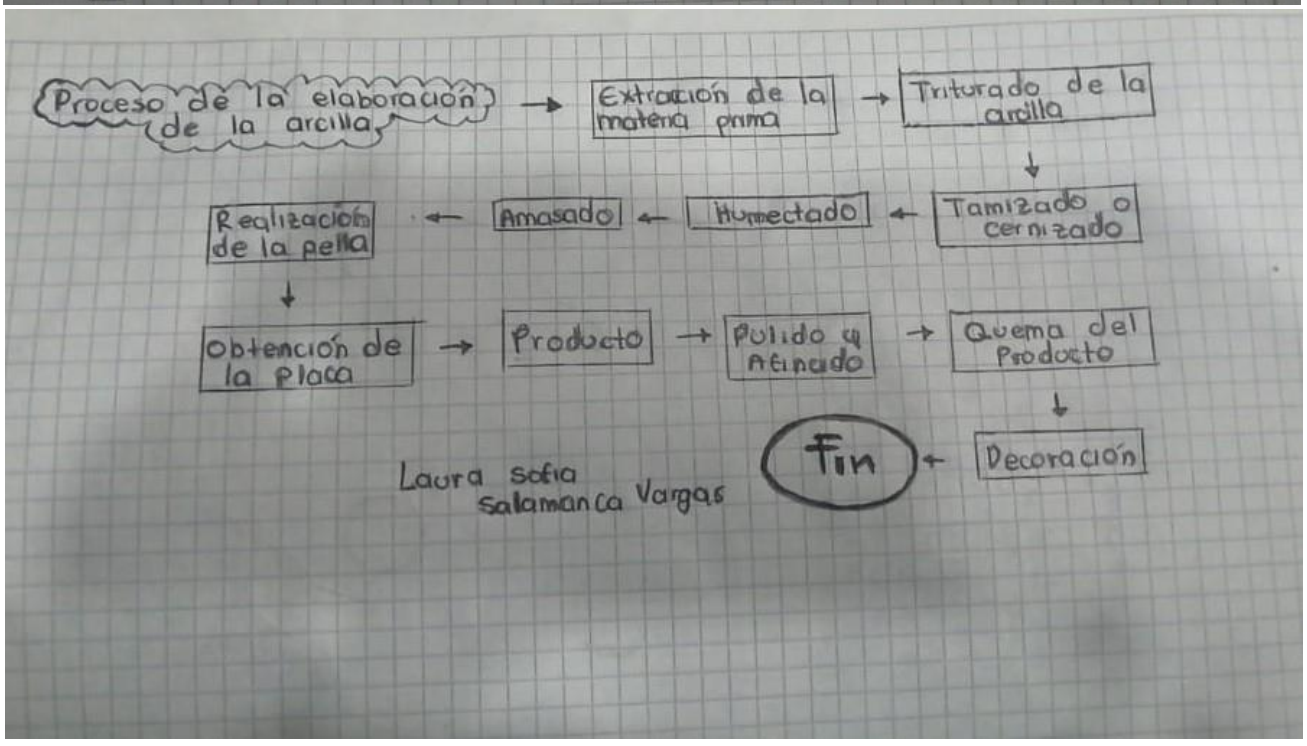

Flujograma
Inicio
Detección de la materia prima (arcilla)
Triturado de la arcilla
Cernido de la arcilla
Preparación de la mezcla
Realización de la Pella
Realización de la placa (según diseño)
Producto
Deshumedecer el producto (secado)
Alisar o Pulir
Quema del producto
Embellecimiento del producto Aplicación de pinturas y demas
Fin

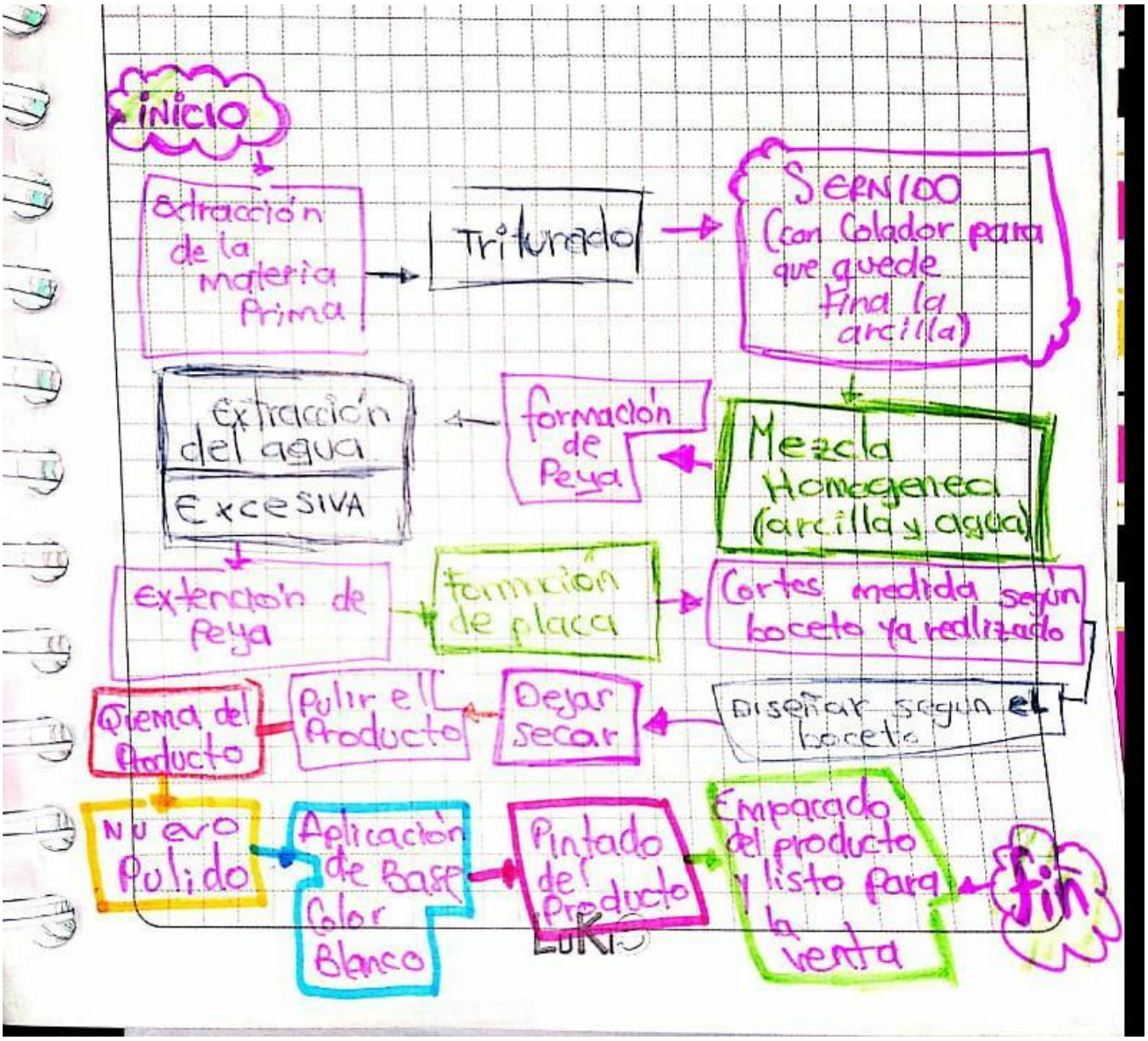

Proceso Productivo de la arcilla
Elección de la materia prima
Molienda o Triturado
Amasado
Obtención de la pella
Obtención de la placa
Elaboración del producto
Secado pulido y afinado
Cocción del producto
Decoración Final
Laura Nataly Ayala Avella.


Proceso de la Ceramica
Inspeccion del terreno
Seleccion y extraccion
transporte
triturado y cernido o tamizado
hidratacion "arcilla" y amasado
Obtener la Pella
Diseño del Producto o "Boceto"
Elaboracion de placa
Quema que le da dureza al Producto
Secado del Producto
Pulir o ligar
Arreglar imperfecciones
Decoracion
Verificacion
Producto de alta calidad
FIN


Proceso tecnico de la elaboración dela Arcilla
Se representa el paso a paso del proceso tecnico de la arcilla
1. Extracción de la materia Prima
2. Triturado del material
3. Tamizado o cernido
4. Humectado
5. Amasado
6. obtención de la Pella
7. obtención de la Placa
8. Elaboración del Producto
9. Secado, Pulido y Afinado
10. Cocción del Producto
11. Pulido y decorado Final


El Proceso De la Elaboración De la Arcilla
Extracción De la materia Prima
El tamizado
Hidratar y Amazar
Obtención De la Pella
Elaboración Del Producto
Secado y Pulido
Cocción Del Producto
La Decoración Final.
Lina Briscani Naranjo Montañez


Proceso de la elaboración de la arcilla
Extracción de la materia prima
Triturado de la arcilla
Tamizado o cernizado
Humectado
Amasado
Realización de la pella
Obtención de la Placa
Producto
Pulido y Afinado
Quema del Producto
Decoración
Fin
Laura Sofia Salamanca Vargas


INICIO
Extracción de la materia prima
Triturado
SERNIOO (con Colador para que quede fina la arcilla)
Extracción del agua EXCESIVA
formación de Peya
Mezcla Homogenea (arcilla y agua)
Extención de Peya
formación de placa
Cortes medida según boceto ya realizado
Quema del Producto
Pulir el Producto
Dejar secar
Diseñar según el boceto
Nuevo Pulido
Aplicación de Base Color Blanco
Pintado del Producto
Empacado del producto y listo para la venta
fin

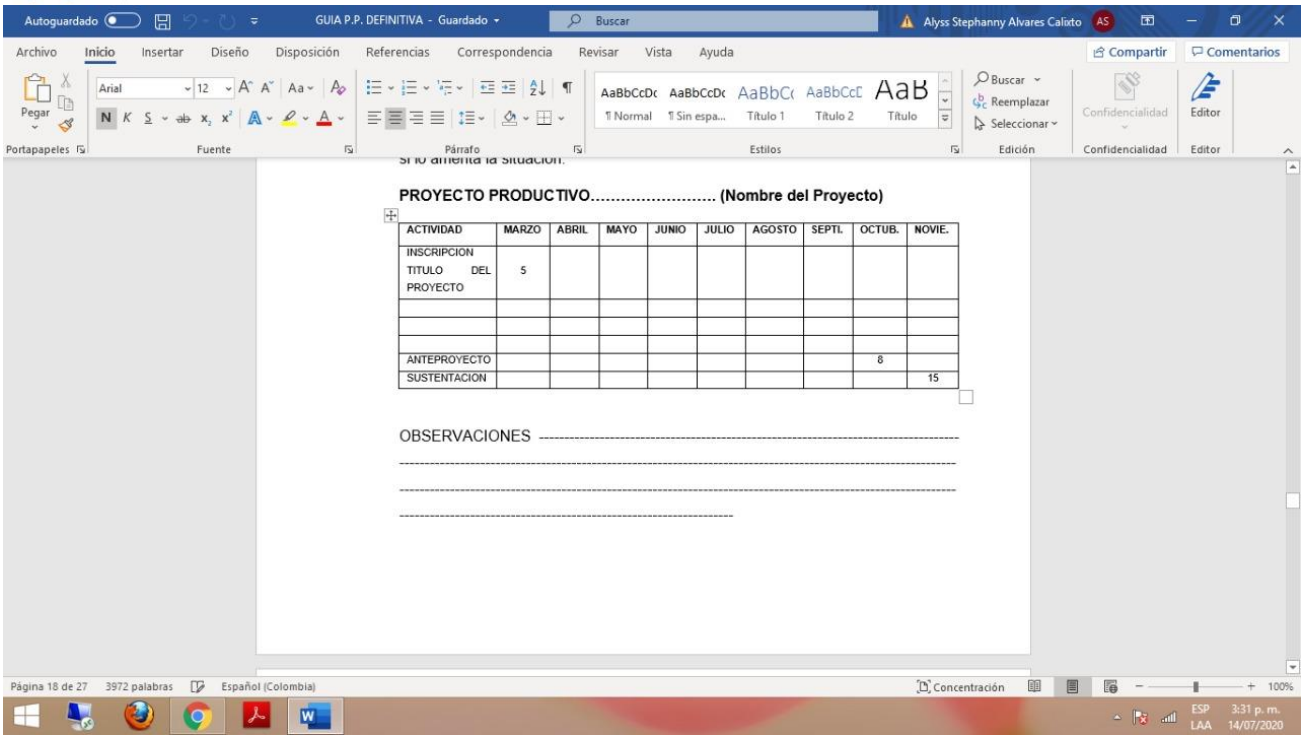
PROCESO DE FRABICACION DE CERAMICA ESTRUCTURAL








EJEMPLO
DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL
Recibo de material
Inspección visual
Sí
Informe a compras sobre el rechazo Reporte de correción
¿Requiere inspección dimensional?
Sí
¿Defectos visuales?
No
Devolver al proveedor
Fin
Sí
No
Inspección dimensional
¿Aceptable?
No
Colocar en inventario
Fin
EMPRENDER fácil

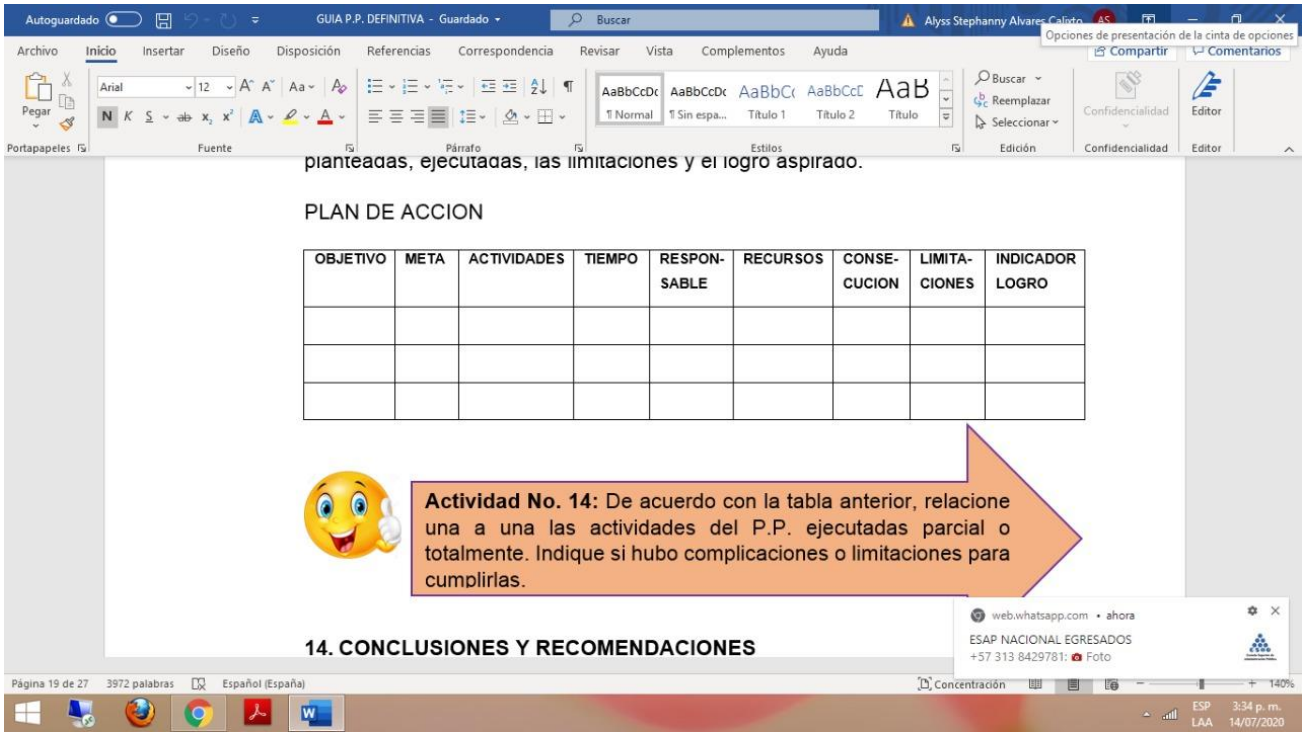


si no amerita la situación.

PROYECTO PRODUCTIVO..... (Nombre del Proyecto)

ACTIVIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTI.	OCTUB.	NOVIE.
INSCRIPCION TITULO DEL PROYECTO	5								
ANTEPROYECTO								8	
SUSTENTACION									15

OBSERVACIONES ----------



planteadas, ejecutadas, las limitaciones y el logro aspirado.

PLAN DE ACCION

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPON-SABLE	RECURSOS	CONSE-CUCION	LIMITA-CIONES	INDICADOR LOGRO

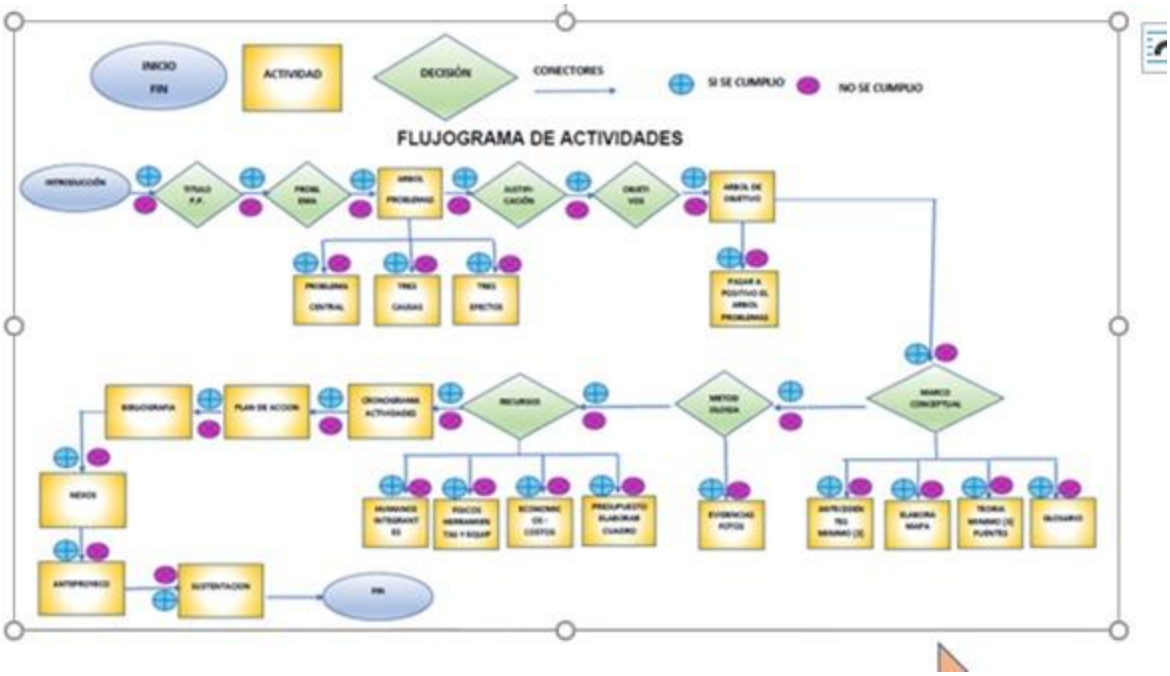
Actividad No. 14: De acuerdo con la tabla anterior, relacione una a una las actividades del P.P. ejecutadas parcial o totalmente. Indique si hubo complicaciones o limitaciones para cumplirlas.

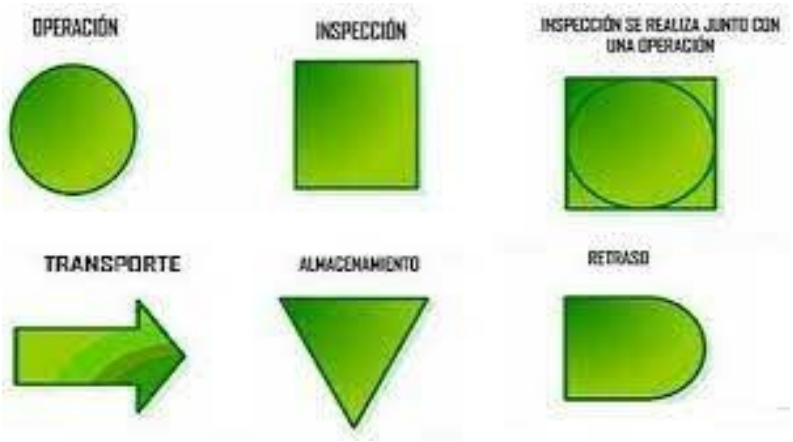
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CUALQUIERA QUE SEA LA ACTIVIDAD QUE ESCOJA PARA SU PROYECTO, HAGALA BIEN, CON DEDICACIÓN, AMOR, CON DESEO DE SUPERACIÓN Y CON VISION PRODUCTIVA. SEGURAMENTE TENDRÁ MUCHO ÉXITO

[ii] https://es.slideshare.net/LuzEdithOrtega/guia-proyectos-productivos-11






























chinavibratingsieve.com
ISO 9001
Zhenying's Dream
Where there is liquid and powder, there is Zhenying Machine
CE




Xinxiang Hongyuan Vibratory Equipment Co., Ltd.
E_mail: cnhongyuan@gmail.com www.chinavibratingscreen.com


Xinxiang Hongyuan Vibratory Equipment Co., Ltd.


zzjmjx.en.alibaba.com

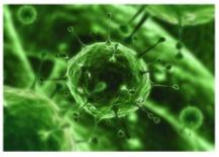







alamy stock photo

PELIGROS BIOLOGICOS



Virus, Bacterias



Picadura



Mordedura

PELIGROS QUIMICOS



Fibras



Humos



Material particulado







PELIGROS PSICOSOCIALES



Gestión Organizacional

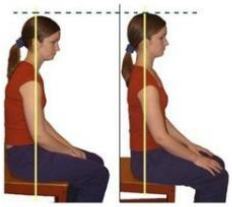


Condiciones de la tarea



Jornada

PELIGROS BIOMECANICOS



Postura

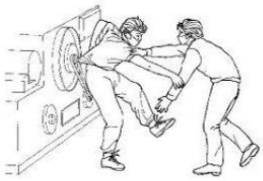


Movimiento Repetitivo



Manipulación de cargas

PELIGROS POR CONDICIONES DE SEGURIDAD



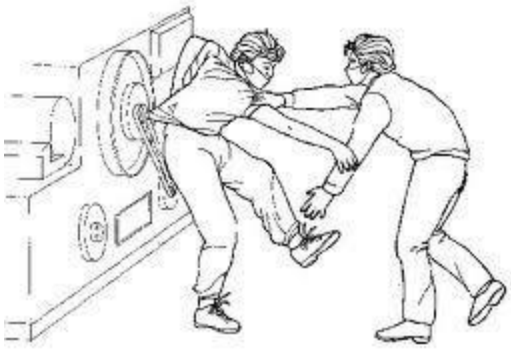
Mecánicos



Eléctricos



A. transito





PELIGROS POR CONDICIONES DE SEGURIDAD



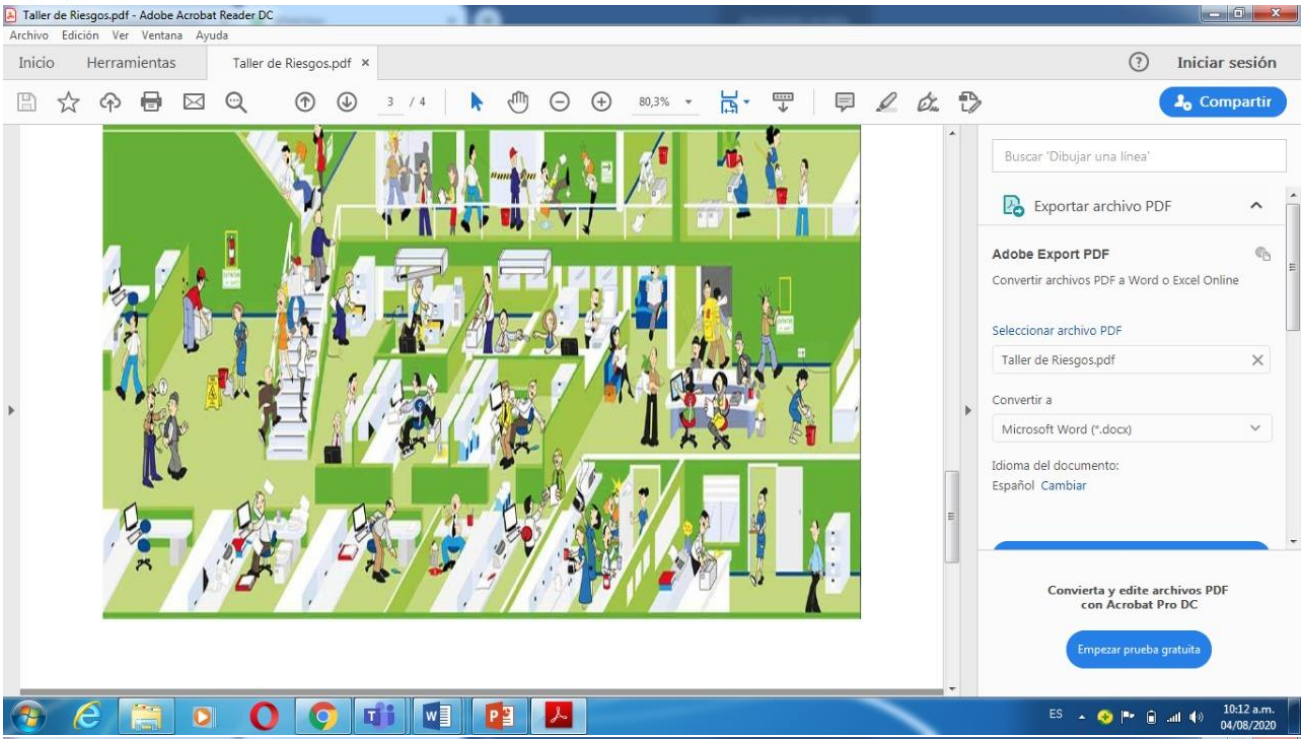
Tecnológicos

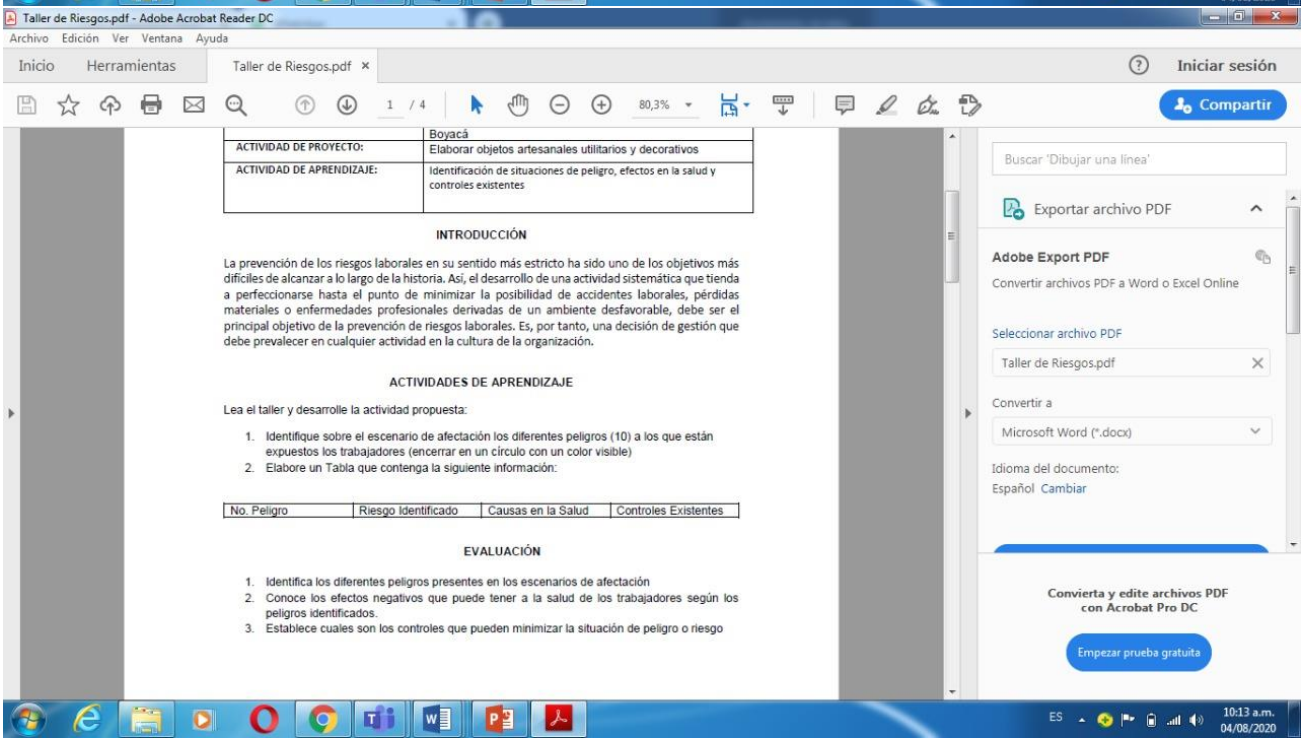


Públicos



Caída de Alturas


Taller de Riesgos.pdf - Adobe Acrobat Reader DC
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Inicio Herramientas
Taller de Riesgos.pdf
Iniciar sesión
Compartir
Exportar archivo PDF
Adobe Export PDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel Online
Seleccionar archivo PDF
Taller de Riesgos.pdf
Convertir a
Microsoft Word (*.docx)
Idioma del documento:
Español Cambiar
Convierta y edite archivos PDF con Acrobat Pro DC
Empezar prueba gratuita
10:12 a.m.
04/08/2020


Taller de Riesgos.pdf - Adobe Acrobat Reader DC
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Inicio Herramientas
Taller de Riesgos.pdf
Iniciar sesión
Compartir
Boyacá
ACTIVIDAD DE PROYECTO: Elaborar objetos artesanales utilitarios y decorativos
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Identificación de situaciones de peligro, efectos en la salud y controles existentes
INTRODUCCIÓN
La prevención de los riesgos laborales en su sentido más estricto ha sido uno de los objetivos más difíciles de alcanzar a lo largo de la historia. Así, el desarrollo de una actividad sistemática que tienda a perfeccionarse hasta el punto de minimizar la posibilidad de accidentes laborales, pérdidas materiales o enfermedades profesionales derivadas de un ambiente desfavorable, debe ser el principal objetivo de la prevención de riesgos laborales. Es, por tanto, una decisión de gestión que debe prevalecer en cualquier actividad en la cultura de la organización.
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE
Lea el taller y desarrolle la actividad propuesta:
1. Identifique sobre el escenario de afectación los diferentes peligros (10) a los que están expuestos los trabajadores (encerrar en un círculo con un color visible)
2. Elabore un Tabla que contenga la siguiente información:
No. Peligro | Riesgo Identificado | Causas en la Salud | Controles Existentes
EVALUACIÓN
1. Identifica los diferentes peligros presentes en los escenarios de afectación
2. Conoce los efectos negativos que puede tener a la salud de los trabajadores según los peligros identificados.
3. Establece cuales son los controles que pueden minimizar la situación de peligro o riesgo
Exportar archivo PDF
Adobe Export PDF
Convertir archivos PDF a Word o Excel Online
Seleccionar archivo PDF
Taller de Riesgos.pdf
Convertir a
Microsoft Word (*.docx)
Idioma del documento:
Español Cambiar
Convierta y edite archivos PDF con Acrobat Pro DC
Empezar prueba gratuita
10:13 a.m.
04/08/2020

PELIGROS FISICOS



Iluminación



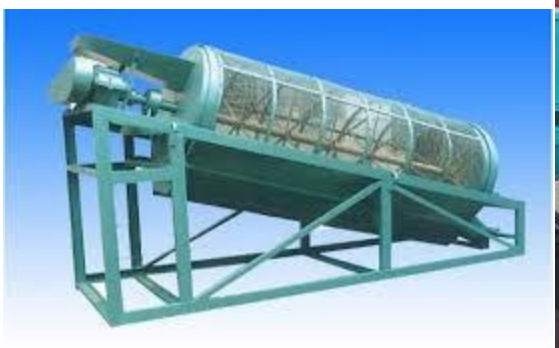
Ruido



vibración
































Fuda Brick Machine Factory
www.fudabrickmachine.com