SENA	**Centro de Tecnologías Agroindustriales**	Versión 2
	Formato- Plan de tabajo	Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2022
	Documento de apoyo	Copia no controlada

Nombre del programa:	Técnico en Atención y Servicio al Cliente
Nombre del proyecto:	Aplicar Buenas Prácticas en el Servicio al Cliente para Mejorar la Competitividad en Empresas del Norte del Valle del Cauca
Fase del proyecto:	Ejecución
Código de ficha:	3147677
Nombre del instructor:	Consuelo Restrepo Herrera

No	Nombre(s) y Apellido(s) del Aprendiz	Actividad de aprendizaje	Descripción del Producto o desempeño	Forma de entrega de la evidencia		Fecha de entrega	Entregó	
				Físico	Digital		Si	No
1	ANA SOFIA ROSARIO CARDONA	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
2	DAIANA SOFIA LOAIZA PINEDA	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
3	DANIEL MAURICIO LADINO CRUZ	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
4	DEISY MARCELA OCAMPO OSPINA	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
5	DUBAN ALBERTO LOPERA SOLARTE	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
6	EILEEN YULIANA GOMEZ JIMENEZ	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
7	GENNY ALEJANDRA FORERO GALLEGO	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al		x	Noviembre 20-2025		
8	GISEL MANUELA MOSQUERA HURTADO	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
		Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		

9	JUAN EDUARDO CABRERA CASTRO	Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
10	KAREN DAHIANA GONZALEZ GALLEGO	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
11	KEVIN STIVEN HENAO GOMEZ	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
		Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
12	LEIDY CAROLINA ANGEL FIRIGUA	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
13	LUISA FERNANDA HERNANDEZ CALLE	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
14	LYAN MATEO CARDOZO MORALES	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
15	MANUELA MORENO SUAREZ	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
16	MARIANA HERNANDEZ TINTINAGO	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
17	SARA NICOL VILLA HENAO	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		

18	SOFIA DIAZ MATALLAN	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		
19	VALENTINA MORALES SANTOS	Diseño de campaña de servicio al cliente	Documento con propuesta de campaña		x	Noviembre 20-2025		
		Recolección de información de la campaña	Informe escrito con resultados recolectados y analizados		x	Noviembre 20-2025		
		Monitoreo de la prestación del servicio	Lista de chequeo diligenciada + informe con hallazgos y propuestas		x	Noviembre 20-2025		
		Prueba de conocimiento	Cuestionario de conocimientos sobre proceso de montoreo en el servicio al cliente		x	Noviembre 20-2025		