**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Cartagena, 22 de septiembre de 2025

Señor (a)
**ZOILA CASTRO FLOREZ**
SUPERVISOR CONTRATO No. 7505321
Cargo del supervisor Profesional G02
SENA Centro para la Industria Petroquímica
Cartagena

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes septiembre del año 2025

**Referencia:** No 7505321 del año 2025

Lysney Simancas Segovia, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.044.915.872 de Arjona, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación de programas especiales como Instructor de etiqueta y protocolo empresarial, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

**Valor y forma de Pago:** Se fija como valor total para el contrato la suma de **CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE** ($ 44.768.574.00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un pago inicial por el mes de febrero 2025, por valor de **UN MILLON QUINIENTOS TREINTA Y TRES MIL CIENTO SETENTA PESOS M/CTE** ($1.533.170.00), nueve pagos mensuales iguales por los meses de marzo a noviembre 2025, por valor de **CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE** ($4.599.511.00) cada uno, y un pago final por 12 días del mes de diciembre 2025, por valor

de **UN MILLON OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCO PESOS M/CTE** (1.839.805.00).

**Plazo:** Será hasta el 12 de diciembre de 2025.

| **OBJETO:** |
|---|
| Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la Formación Profesional Integral, que programe el centro de formación en sus diferentes niveles en modalidad FORMACION TITULADA - COMPLEMENTARIA, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente en los programas: ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL. |

**Obligaciones Específicas:** (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el PROGRAMA del objeto contractual. | Concentración con las poblaciones a atender en el mes de febrero para las formaciones de ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS, SERVICIO AL CLIENTE, ETIQUETA Y PROTOCOLO Se solicitaron las aperturas de estas fichas para estos meses ya concertados. | Fotos de evidencias de formación presencial, Lideres Población Vulnerable, municipio de Arenal del sur , grupos de WhatsApp, aplicación Meet. |
| 2 | 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 por el | Ficha 3319085 - SERVICIO AL CLIENTE<br>Ficha 3319078 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL<br>Ficha 3319086 - SERVICIO AL CLIENTE | Fotos evidencias de formación presencial en Biblioteca municipal, población víctimas desplazadas, Municipio de San Fernando, grupos de WhatsApp y plataforma MEET. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | PROGRAMA objeto del contrato. | | |
| 3 | Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas<br><br>asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos, herramientas tecnológicas que la entidad defina | Ficha 3319085 - SERVICIO AL CLIENTE<br><br>Ficha 3319078 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL<br><br>Ficha 3319086 - SERVICIO AL CLIENTE | Evaluación resultados de aprendizaje<br><br>correspondientes, FICHAS 3319085 – 3319078 - 3319086 |
| 4 | Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del PROGRAMA objeto del contrato | Impartir formación profesional Integral en los programas y cursos de:<br><br>Ficha 3319085 - SERVICIO AL CLIENTE<br><br>Ficha 3319078 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL<br><br>Ficha 3319086 - SERVICIO AL CLIENTE | Firma en el formato de asistencia entregada para tal fin.<br><br>Guías de aprendizaje, aplicación de<br><br>instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos Sofía Plus, así como las evidencias de las actividades de aprendizaje y demás formatos FPI. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | En la plataforma Sofía Plus FICHAS DE CARACTERIZACIÓN | |
| 5 | Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento, y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad. | Ficha 3319085 - SERVICIO AL CLIENTE<br>Ficha 3319078 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL<br>Ficha 3319086 - SERVICIO AL CLIENTE | Firma en el formato de asistencia entregado para tal fin. Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos |
| 6 | Participar cuando el centro de formación lo requiera, en los proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del PROGRAMA objeto del contrato. | No aplica para el periodo objeto del presente informe. | No aplica para el periodo objeto del presente informe. |
| 7 | Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados aprendizaje 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 | Registros de juicio de evaluación en la plataforma Sofia Plus. | No aplica para el periodo objeto del presente informe. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7-1 | 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. | No aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |
| 8 | 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, ruta de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. c) Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. | Registrar en la plataforma Sofia Plus los proyectos, rutas de aprendizaje, juicios de evaluación y registro de inasistencia de los aprendices de las fichas asociadas.<br><br>Reporte de deserciones de aprendices | Proyectos de Formación, Rutas de aprendizaje, inasistencias registradas en el Sofia Plus, juicios de evaluación.<br><br>Formatos de informe o quejas por faltas disciplinarias presentados ante la Coordinación Académica. |
| 9 | 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 aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10 | Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación | Divulgación del reglamento del aprendiz y manual de convivencia a los aprendices en las actividades de inducción | Evidencias de apropiación del reglamento del aprendiz y manual de convivencia por parte de los aprendices. |
| 11 | Apoyar procesos de registro calificado para los programas en nivel tecnológico del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera | No aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |
| 12 | Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Seguridad de Salud en el trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa. | Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem. | Utilización de formatos que requiere la institución para cumplir con este ítem. |
| 13 | Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios | No aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |
| 14 | Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera. | No aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |
| 15 | 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. | Correcta utilización de los elementos de los ambientes de formación y del centro de formación en general, verificando periódicamente con la instancia dispuesta el correcto uso de los mismos | Verificación del buen estado de los bienes utilizados para la formación. Así como registro fotográfico cuando sea necesario. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 16 | 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 a mismo, al informe de ejecución contractual. | Participación en proceso de certificación de la norma de competencia laboral “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA” | Certificado vigente de la norma de competencia laboral “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA” |
| 16-1 | Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz. | No aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |
| 17 | Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del centro de formación | No aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |
| 18 | Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual | No aplica para el periodo objeto del presente informe | No aplica para el periodo objeto del presente informe |

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

| ITEM | No DE LA ORDEN DE VIAJE | LUGAR DE DESPLAZAMIENTO | FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL | FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| 1. | XX | XX | XX | XX |
| 2. | XX | XX | XX | XX |

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y pago de seguridad social mes de Agosto planilla No. 7984230545 –soi . (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (10) folios

Cordialmente,

**Firma**



**Lysney Simancas Segovia**

**Contratista**

**C.C. No. 1.044.915.872**

Recibí a satisfacción:

**Firma**

**ZOILA CASTRO FLOREZ**

**Supervisor(a) Contrato 7505321 de 2025**

**Profesional G02**

EVIDENCIAS DE FORMACIÓN LYSNEY SIMANCAS MES DE AGOSTO DE 2025 CORRESPONDIENTES A LAS FICHAS 3319085 - 3319078 Y 3319086 MODO PRESENCIAL.






# CLIENTES

Los clientes son personas o entidades que adquieren los productos o servicios de un negocio. Por tanto, es un consumidor, desde la perspectiva de la empresa. Puede tratarse de un cliente recurrente cuando realiza compras regulares, o un cliente de única vez.

El cliente es el principal foco de atención de una empresa, por lo que todos los planes y estrategias de marketing se enfocan, desarrollan e implementan en función de él.



# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Es un documento por medio del cual, una empresa detalla las características de su oferta comercial. Su objetivo es dar a conocer el trabajo realizado por el individuo, institución u organización. Con el fin de atraer clientes.

## TIPOS DE PORTAFOLIOS

- ✓ **Portafolio Físico:** Es un documento impreso donde se expone la información de manera clara y concisa.
- ✓ **Portafolio digital:** Se usa en medios digitales y se envía a clientes por medio de enlaces, emails y mensajes, su lectura se realiza a través de tables, computadoras y smartphones.

# COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla, intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto. Es importante resaltar que, se necesita que el proceso comunicativo funcione para que haya un buen entendimiento.

**Comunicación oral** es un tipo de comunicación que se establece entre dos o más personas que intercambian ideas, pensamientos y emociones a través del lenguaje hablado.



**Comunicación escrita** es un tipo de comunicación que permite expresar ideas, pensamientos y emociones a través de los signos que conforman el lenguaje escrito.

# MEDIOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE

**Correo Electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

**Base de conocimientos:** Es una herramienta que recopila y ordena toda la información relevante sobre los productos y servicios que ofrece tu empresa. Funciona como una gran biblioteca digital, a través de la cual los clientes y empleados pueden encontrar respuestas a sus preguntas sin la ayuda de terceros.

**Chatbots:** Es una solución conversacional impulsada por inteligencia artificial que permite a las organizaciones automatizar parcial o totalmente el servicio al cliente. Puedes crearlo desde cero o a partir de soluciones prediseñadas, disponibles en el Marketplace de tu sistema de gestión de clientes.

**Respuesta de voz interactiva:** Es una tecnología que automatiza el sistema de llamadas telefónicas de una empresa. La IVR les permite a los clientes resolver sus dudas con respuestas pregrabadas, sin tener que ponerse en contacto con un agente humano.

# ¿Qué es servicio?

**El servicio** es un conjunto de elementos intangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades de los clientes.

# Tipos de servicios

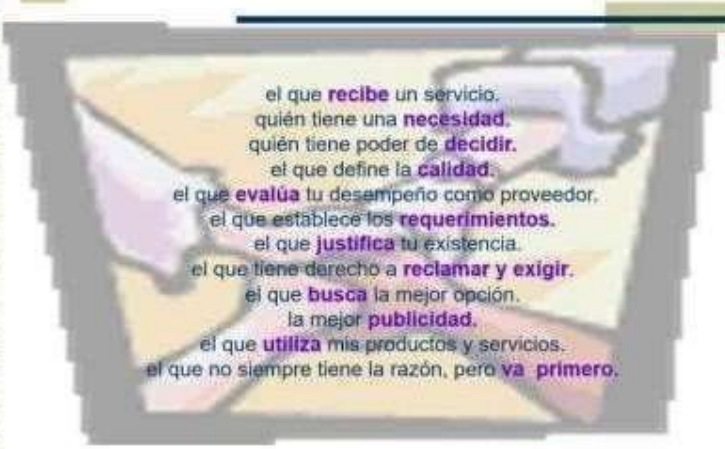


- Servicio Excepcional
- •Servicio Normal — Existe una cultura y servicio de calidad
- •Servicio Malo — El servicio cumple apenas con las expectativas del cliente
- •Servicio Pésimo — El servicio no cumple con las expectativas del cliente — El servicio no existe es desastroso

## ¿Qué es Calidad en el Servicio?

Es exceder las expectativas del cliente, a través del conocimiento de los servicios, mercancías e información en general; además de la cordialidad, respeto y empatía hacia el cliente.

## El Cliente es:



## Tipos de clientes




## Demandas de los Clientes

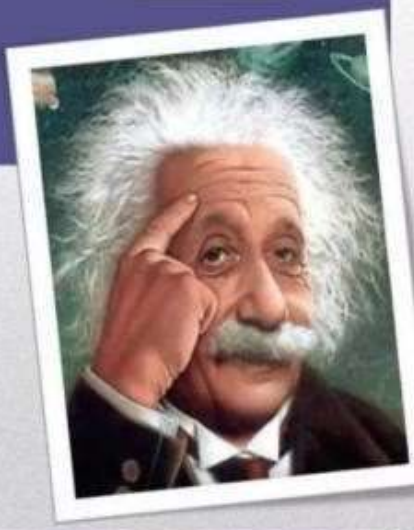


# ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL



*La **INTELIGENCIA** es la **capacidad** de **relacionar conocimientos** que poseemos para **resolver** una determinada **situación**.*

**ALBERT EISTEIN**



## El Arte de la Cortesía

**ETIQUETA** conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes.




## El Arte de la Cortesía

**PROTOCOLO** conjunto de normativas o procedimientos que se han establecido como ideales de conducta o desempeño en la empresa.











# Reporte de Juicios de Evaluación

**Fecha del Reporte:** 16/09/2025
**Ficha de** 3319085
**Código:** 13530025
**Versión:** 2
**Denominación:** SERVICIO AL CLIENTE
**Estado de la Ficha de** EN EJECUCION
**Fecha Inicio:** 08/09/2025
**Fecha Fin:** 16/09/2025
**Modalidad de** PRESENCIAL
**Regional:** 13 - REGIONAL BOLÍVAR
**Centro de Formación:** 9218 - CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

| Tipo | Número de | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia | Resultado de Aprendizaje | Juicio de Evaluación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CC | 1002357663 | KAREN DAYANA | MORALES MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1002357663 | KAREN DAYANA | MORALES MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1047514733 | MOISES ENRIQUE | LEON DUQUE | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1047514733 | MOISES ENRIQUE | LEON DUQUE | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1049088117 | YESSICA | PEDROZO IMBRETH | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1049088117 | YESSICA | PEDROZO IMBRETH | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050456540 | LORAINE | LOBO ARRIETA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050456540 | LORAINE | LOBO ARRIETA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050457025 | MIGUEL ALBERTO | ITURRIAGO ESCOBAR | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050457025 | MIGUEL ALBERTO | ITURRIAGO ESCOBAR | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050457091 | ANDRES CAMILO | OLIVEROS OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050457091 | ANDRES CAMILO | OLIVEROS OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050457879 | MARIA ANDREA | NAVARRO FAJARDO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050457879 | MARIA ANDREA | NAVARRO FAJARDO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050457964 | GILBERTO | GARCES GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050457964 | GILBERTO | GARCES GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458058 | JOHAN SEBASTIAN | OLIVERO RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458058 | JOHAN SEBASTIAN | OLIVERO RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458611 | CAMILA | BELEÑO MEZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458611 | CAMILA | BELEÑO MEZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1050458943 | LUIS ANTONIO | FLOREZ OSPINO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458943 | LUIS ANTONIO | FLOREZ OSPINO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458959 | ALEJANDRO | BELEÑO NAVARRO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458959 | ALEJANDRO | BELEÑO NAVARRO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050460070 | ENMANUEL | ACONCHA VELASCO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050460070 | ENMANUEL | ACONCHA VELASCO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050460078 | BRAYAN JOSE | CARDENAS TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050460078 | BRAYAN JOSE | CARDENAS TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050460137 | MARIA ANGEL | FLOREZ MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050460137 | MARIA ANGEL | FLOREZ MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050460947 | RONALD | LEON RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050460947 | RONALD | LEON RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050461257 | DIVIANA | DE LA CRUZ MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050461257 | DIVIANA | DE LA CRUZ MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050461480 | MARTHA LUCIA | ORTIZ TERRAZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050461480 | MARTHA LUCIA | ORTIZ TERRAZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050461967 | MARIA JOSE | PEREZ COMAS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050461967 | MARIA JOSE | PEREZ COMAS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050780986 | RUBEN CALIXTO | PEDROZA CASTELLANO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050780986 | RUBEN CALIXTO | PEDROZA CASTELLANO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050781185 | SUREYDIS MARIA | BELEÑO TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050781185 | SUREYDIS MARIA | BELEÑO TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050784600 | VICTOR FERNANDO | VEGA MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050784600 | VICTOR FERNANDO | VEGA MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1051654081 | JULIO CESAR | BELEÑO AMARIS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1051654081 | JULIO CESAR | BELEÑO AMARIS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1060460251 | MAGDA | CONDE PATERNINA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1060460251 | MAGDA | CONDE PATERNINA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1064798643 | FERNANDA ISABEL | SILVA RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1064798643 | FERNANDA ISABEL | SILVA RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1068385805 | OMAR ANDRES | MADRID AVILA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1068385805 | OMAR ANDRES | MADRID AVILA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1130272370 | JOHANA | BELEÑO MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1130272370 | JOHANA | BELEÑO MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 23075578 | DERLYZ MILEXA | PEREZ MEJIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 23075578 | DERLYZ MILEXA | PEREZ MEJIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 23076028 | YANETH | BELLO VILLALOBOS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 23076028 | YANETH | BELLO VILLALOBOS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 9267725 | ALEX | LOPEZ GARCIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 9267725 | ALEX | LOPEZ GARCIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |

# Reporte de Juicios de Evaluación

**Fecha del Reporte:** 16/09/2025
**Ficha de** 3319078
**Código:** 12210104
**Versión:** 2
**Denominación:** ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL
**Estado de la Ficha de** EN EJECUCION
**Fecha Inicio:** 17/09/2025
**Fecha Fin:** 30/09/2025
**Modalidad de** PRESENCIAL
**Regional:** 13 - REGIONAL BOLÍVAR
**Centro de** 9218 - CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

| Tipo | Número de | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia | Resultado de Aprendizaje | Juicio de Evaluación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CC | 1002357663 | KAREN DAYANA | MORALES MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1002357663 | KAREN DAYANA | MORALES MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1007138814 | MICHEAL | RANGEL OLASCUAGAS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1007138814 | MICHEAL | RANGEL OLASCUAGAS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1047514733 | MOISES ENRIQUE | LEON DUQUE | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| TI | 1047514733 | MOISES ENRIQUE | LEON DUQUE | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1049088117 | YESSICA | PEDROZO IMBRETH | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1049088117 | YESSICA | PEDROZO IMBRETH | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050456540 | LORAINE | LOBO ARRIETA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1050456540 | LORAINE | LOBO ARRIETA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050457025 | MIGUEL ALBERTO | ITURRIAGO ESCOBAR | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1050457025 | MIGUEL ALBERTO | ITURRIAGO ESCOBAR | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050457091 | ANDRES CAMILO | OLIVEROS OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1050457091 | ANDRES CAMILO | OLIVEROS OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CC | 1050457879 | MARIA ANDREA | NAVARRO FAJARDO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| CC | 1050457879 | MARIA ANDREA | NAVARRO FAJARDO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050457964 | GILBERTO | GARCES GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| CC | 1050457964 | GILBERTO | GARCES GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050458058 | JOHAN SEBASTIAN | OLIVERO RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| TI | 1050458058 | JOHAN SEBASTIAN | OLIVERO RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050458611 | CAMILA | BELEÑO MEZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| TI | 1050458611 | CAMILA | BELEÑO MEZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050458943 | LUIS ANTONIO | FLOREZ OSPINO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| TI | 1050458943 | LUIS ANTONIO | FLOREZ OSPINO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050458959 | ALEJANDRO | BELEÑO NAVARRO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| TI | 1050458959 | ALEJANDRO | BELEÑO NAVARRO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050460070 | ENMANUEL | ACONCHA VELASCO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| TI | 1050460070 | ENMANUEL | ACONCHA VELASCO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050460078 | BRAYAN JOSE | CARDENAS TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| TI | 1050460078 | BRAYAN JOSE | CARDENAS TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050460137 | MARIA ANGEL | FLOREZ MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| TI | 1050460137 | MARIA ANGEL | FLOREZ MIRANDA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050460947 | RONALD | LEON RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| CC | 1050460947 | RONALD | LEON RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050461257 | DIVIANA | DE LA CRUZ MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1050461257 | DIVIANA | DE LA CRUZ MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050461480 | MARTHA LUCIA | ORTIZ TERRAZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1050461480 | MARTHA LUCIA | ORTIZ TERRAZA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050461967 | MARIA JOSE | PEREZ COMAS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1050461967 | MARIA JOSE | PEREZ COMAS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050780986 | RUBEN CALIXTO | PEDROZA CASTELLANO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| TI | 1050780986 | RUBEN CALIXTO | PEDROZA CASTELLANO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1050781185 | SUREYDIS MARIA | BELEÑO TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| TI | 1050781185 | SUREYDIS MARIA | BELEÑO TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1050784600 | VICTOR FERNANDO | VEGA MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1050784600 | VICTOR FERNANDO | VEGA MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1051654081 | JULIO CESAR | BELEÑO AMARIS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1051654081 | JULIO CESAR | BELEÑO AMARIS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1060460251 | MAGDA | CONDE PATERNINA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1060460251 | MAGDA | CONDE PATERNINA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 1064798643 | FERNANDA ISABEL | SILVA RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| CC | 1064798643 | FERNANDA ISABEL | SILVA RODRIGUEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1068385805 | OMAR ANDRES | MADRID AVILA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| TI | 1068385805 | OMAR ANDRES | MADRID AVILA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| TI | 1130272370 | JOHANA | BELEÑO MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD | APROBADO |
| TI | 1130272370 | JOHANA | BELEÑO MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CC | 23075578 | DERLYZ MILEXA | PEREZ MEJIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| CC | 23075578 | DERLYZ MILEXA | PEREZ MEJIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 23076028 | YANETH | BELLO VILLALOBOS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| CC | 23076028 | YANETH | BELLO VILLALOBOS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |
| CC | 9267725 | ALEX | LOPEZ GARCIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606044 - 1.APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | APROBADO |
| CC | 9267725 | ALEX | LOPEZ GARCIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 606045 - 2.APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS | APROBADO |

# Reporte de Juicios de Evaluación

**Fecha del Reporte:** 16/09/2025
**Ficha de** 3319086
**Código:** 13530025
**Versión:** 2
**Denominación:** SERVICIO AL CLIENTE
**Estado de la Ficha** EN EJECUCION
**Fecha Inicio:** 17/09/2025
**Fecha Fin:** 30/09/2025
**Modalidad de** PRESENCIAL
**Regional:** 13 - REGIONAL BOLÍVAR
**Centro de** 9218 - CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

| Tipo | Número de | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia | Resultado de Aprendizaje | Juicio de Evaluación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1013266952 | LORAYNYS | ARCE VILORIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1013266952 | LORAYNYS | ARCE VILORIA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1047516095 | GEANNIS YANNIARIS | ROJAS PEDROZO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1047516095 | GEANNIS YANNIARIS | ROJAS PEDROZO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1049898464 | ADRIANA LUCIA | RIVERA OVIEDO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1049898464 | ADRIANA LUCIA | RIVERA OVIEDO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050457431 | RAUL | RODRIGUEZ PEREZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050457431 | RAUL | RODRIGUEZ PEREZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| CC | 1050457815 | LUIS ANGEL | MENDEZ SILVA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| CC | 1050457815 | LUIS ANGEL | MENDEZ SILVA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458224 | ONAR | RIVERA GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458224 | ONAR | RIVERA GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458277 | MARIA JOSE | PEREZ ZAMBRANO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458277 | MARIA JOSE | PEREZ ZAMBRANO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458492 | LUIS ALONSO | LOBO OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458492 | LUIS ALONSO | LOBO OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458503 | AGUSTIN JOSE | MEJIA PERE | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458503 | AGUSTIN JOSE | MEJIA PERE | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458579 | ARIEL | TORRES PEDROZO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458579 | ARIEL | TORRES PEDROZO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1050458636 | NATALY PATRICIA | TORRES NAVARRO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458636 | NATALY PATRICIA | TORRES NAVARRO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458855 | DANIEL DAVID | GOMEZ NOVA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458855 | DANIEL DAVID | GOMEZ NOVA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458887 | ONEIDYS | RIVERA GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458887 | ONEIDYS | RIVERA GARCES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458934 | ROSA ELENA | ALVARADO GUZMAN | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458934 | ROSA ELENA | ALVARADO GUZMAN | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050458987 | YAZMIN | RUBIO OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050458987 | YAZMIN | RUBIO OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050459079 | JUAN DIEGO | SEPULVEDA RANGEL | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050459079 | JUAN DIEGO | SEPULVEDA RANGEL | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050460068 | LIZ ARIANA | RANGEL PUPO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050460068 | LIZ ARIANA | RANGEL PUPO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050460092 | ADRIANA SOFIA | LOPEZ OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050460092 | ADRIANA SOFIA | LOPEZ OLIVEROS | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050460231 | KENDRY LOREY | IBAÑEZ TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050460231 | KENDRY LOREY | IBAÑEZ TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050460236 | MARIA ANGEL | MEJIA SANCHEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050460236 | MARIA ANGEL | MEJIA SANCHEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050461110 | MARIA DEL CARMEN | BORRE QUIROGA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050461110 | MARIA DEL CARMEN | BORRE QUIROGA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1050843502 | VALERIA ANDREA | IBAÑES MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1050843502 | VALERIA ANDREA | IBAÑES MARTINEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1051669088 | JULIO ALBERTO | FONSECA PEDROZO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1051669088 | JULIO ALBERTO | FONSECA PEDROZO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1051670602 | JULIANA | GARRIDO RUIDIAZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1051670602 | JULIANA | GARRIDO RUIDIAZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1051670807 | LUIS SANTIAGO | HERRERA BELEÑO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1051670807 | LUIS SANTIAGO | HERRERA BELEÑO | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1082476263 | SANDY | OLIVEROS PEÑA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1082476263 | SANDY | OLIVEROS PEÑA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1083694451 | JULIO CESAR | MARQUEZ TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1083694451 | JULIO CESAR | MARQUEZ TORRES | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1085174997 | KAREN YOHANA | CAMARGO YEPEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1085174997 | KAREN YOHANA | CAMARGO YEPEZ | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| TI | 1122812642 | KEHIDER JOSE | GOMEZ NOVA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| TI | 1122812642 | KEHIDER JOSE | GOMEZ NOVA | POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa | 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** LYSNEY SIMANCAS SEGOVIA

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

**FECHA INICIAL:** 01/09/2025 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/09/2025 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3286077 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 8,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3286078 - SERVICIO AL CLIENTE

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 8,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3319086 - SERVICIO AL CLIENTE

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 48,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3319078 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 48,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3319085 - SERVICIO AL CLIENTE

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

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 48,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 160,00

## EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

| FICHA | FECHA INICIO | FECHA FINAL | EVENTO | HORAS |
|---|---|---|---|---|

**TOTAL TIEMPO EDT´s:** 0,00

## ACTIVIDADES ADICIONALES

| FECHA INICIAL | FECHA FINAL | ACTIVIDAD | HORAS |
|---|---|---|---|

**TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** 0,00

**INSTRUCTOR:** LYSNEY SIMANCAS SEGOVIA

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA