

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Cartagena 14 de Diciembre de 2020

Señor (a)
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1987820
MERLY NEIRA MENDEZ
Técnico G03
Coordinación académica.
Cartagena

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes:
Diciembre del año 2020.

Referencia: No. 1987820 del año 2020

ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO, identificado con la cédula de ciudadanía No. **73.203.355 de Cartagena** (Bolívar), en mi calidad de Contratista del SENA, como instructor en el área de Emprendimiento, 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 **TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y OCHO MIL CUATROSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$3.158.458.00)**. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de noviembre de 2020 por valor de **UN MILLON SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$1.642.398.00)**. Y b) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2020 por valor de **UN MILLÓN QUINIENTOS DIECISÉIS MIL SESENTA PESOS M/CTE (\$1.516.060.00)**.

Plazo: Será hasta el 12 de diciembre de 2020.

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 y modalidades, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente, ÁREA TEMÁTICA: EMPRENDIMIENTO , programa de formación: Complementaria-Regular. Si los instructores contratistas llegasen a apoyar proyectos de investigación, el centro de formación profesional deberá cumplir con los lineamientos establecidos por SENNOVA.

CLÁUSULA 1.2

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	<p>Reunión de los instructores técnicos y transversales.</p> <p>Ficha: 2246891 - servicio al cliente</p> <p>Ficha: 2249031 - servicio al cliente</p> <p>Ficha: 2246871 - servicio al cliente</p> <p>Inducción a los aprendices de la Formación Profesional con personas de todas las comunidades.</p> <p>Elaboración Guía de Aprendizaje en la Formación Servicio al Cliente</p> <p>Alistamiento de la Formación Profesional Integral con las comunidades.</p>	Acta de formalización de equipos de Trabajo – Reunión con la Coordinadora Académica.
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 para el área temática objeto del contrato.	Elaboración Guía de Aprendizaje en la Formación Servicio al Cliente.	Evidencias adjuntas a este informe y en la plataforma Sofia Plus y territorio.
3.	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Evaluación resultados de aprendizaje correspondientes a sofia plus. Una vez termine la formación	Evaluación resultados de aprendizaje correspondientes a sofia plus. Una vez termine la formación

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.	Impartir Formación Profesional Integral en los programas y cursos de Ficha: 2246891 - servicio al cliente Ficha: 2249031 - servicio al cliente Ficha: 2246871 - servicio al cliente	Firma en el formulario de asistencia virtual entregado para tal fin. Guías de aprendizaje, aplicación de instrumentos de evaluación evidenciados en los aplicativos Sofía Plus, así como las evidencias de las actividades de aprendizaje y demás formatos FPI.
5.	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación diseñados y evidenciados en el aplicativo sofia plus.	Guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación evidenciados en el aplicativo Sofía Plus, así como las evidencias de las actividades de aprendizaje. Fotografías y videos para la formación.
6.	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.	No aplica para el período objeto del presente informe.	No aplica para el período objeto del presente informe.
7.	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados 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.	Registro de Juicios de evaluación en la plataforma Sofía Plus. Una vez termine la formación	Registro de Juicios de evaluación en la plataforma Sofía Plus. Una vez termine la formación
8.	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento	Recolección de las fotocopias de la cédulas a la comunidad a través de llamadas telefónicas y	Evidencias documentales entregadas por los aprendices a través de fotos, realización de

	de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	whatsApp para la Inscripción del curso.	talleres, videos por whatsApp. Plataforma territorio.
9.	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.	Registrar en la plataforma Sofía Plus, rutas de aprendizaje, juicios de evaluación y registro de inasistencia de los aprendices de las fichas asociadas. Ficha: 2246891 - servicio al cliente Ficha: 2249031 - servicio al cliente Ficha: 2246871 - servicio al cliente	Rutas de aprendizaje, inasistencias registradas en Sofía Plus, juicios de evaluación.
10.	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 período objeto del presente informe.	No aplica para el período objeto del presente informe.
11.	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.
12.	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	No aplica para el período objeto del presente informe.	No aplica para el período objeto del presente informe.

13.	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.	Utilización de formatos que requiere la Institución para cumplir con este ítem. COMPROMISO.	Utilización de formatos que requiere la Institución para cumplir con este ítem. COMPROMISO.
14.	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	No aplica para el período objeto del presente informe.	No aplica para el período objeto del presente informe.
15.	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	No aplica para el período objeto del presente informe.	No aplica para el período objeto del presente informe.
16.	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.	Informo que las ficha No. 2249031,2246891, 2246871correspondientes al mes de diciembre del año 2020, no utilizaron materiales de formación.	Informo que las ficha No. 2249031,2246891, 2246871correspondientes al mes de diciembre del año 2020, no utilizaron materiales de formación.
17.	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, con plazo máximo a julio 31 de 2020. Acompañar a los	No aplica para el período objeto del presente informe.	No aplica para el período objeto del presente informe.

	aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.		
18.	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	No aplica para el período objeto del presente informe.	No aplica para el período objeto del presente informe.
19.	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Cuando se Requiera.	Cuando se Requiera.

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.				

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. **7675797362** de la planilla , operador Bancolombia -SOI y periodo: Noviembre de 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “ Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en () folios

Cordialmente,



Firma
ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO
C.C. No. 73.203.355 de Cartagena
Contratista

Recibí a satisfacción:

Firma
MERLY NEIRA MENDEZ
Supervisor(a) Contrato 1987820 de 2020
Técnico G03

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

FECHA INICIAL: 01/12/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 12/12/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2246891 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2249031 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	40,00
-------------------------------	-------

FICHA 2246871 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	16,00
-------------------------------	-------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	72,00
-------------------------------------	-------

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: ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA

EVIDENCIAS DICIEMBRE FICHA 2249031/2020

APRENDICES ASOCIADOS A LA RUTA DE APRENDIZAJE FICHA 2249031 DICIEMBRE-SERVICIO AL CLIENTE.

Equipo desarrollo curricular

Desarrollo Curricular

Gestión de Actividades de Aprendizaje*

Consultar Ruta de Aprendizaje por Actividades

Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades

Gestión de Proyectos

Reportes

Ejecución de la Formación

Reportes

Generar Ruta de Aprendizaje por Actividades

Programa de Formación*

SERVICIO AL CLIENTE

Consultar

Ficha de Caracterización*

FICHA 2249031 (SERVICIO AL CLIENTE)

Consultar

Competencias del Programa de Formación

☐ Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Filtrar Actividad de Aprendizaje

Actividad Aprendizaje

Consultar

Actividades de Aprendizaje del Programa de Formación

Actividad de aprendizaje	Opciones
SERVICIO AL CLIENTE	
RUTA SERVICIO AL CLIENTE FICHA 2075081	
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA	
RUTA DE APRENDIZAJE - NUMERO DE FICHA 2137820	
SERVICIO AL CLIENTE	
ATENDER CLIENTES	
ATENDER CLIENTES EN LA ORGANIZACIÓN	

DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA CORRECTA ATENCIÓN AL CLIENTE

ANALIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

RUTA FICHA 2161203

Ruta de Aprendizaje

Nombre de la Ruta de Aprendizaje*

FICHA 2249031

Guardar

Activar Ruta de Aprendizaje

La ruta de aprendizaje fue guardada y activada exitosamente

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

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizices Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

2249031 - SERVICIO AL CLIENTE

Ruta de Aprendizaje*

FICHA 2249031

Consultar Aprendizices

Consultar Ruta del Aprendiz

Generar Excel de Planeación Pedagógica

Generar PDF de Proyecto Formativo

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizices Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo

Reconocimiento de Aprendizajes Previos

Reportes

Solicitud de Segunda Evaluación

Complementaria Virtual

Ruta de Aprendizaje*

FICHA 2249031

Cancelar

Aprendices

Señor Instructor: Antes de proceder a asociar la ruta de aprendizaje al Aprendiz, debe indicarle a cada Aprendiz que verifique sus datos básicos (Tipo de documento, número de documento, nombres, apellidos), esto, con el fin de evitar errores en el proceso de certificación del Aprendiz. Recuerde que una vez asociada la ruta no es posible adelantar modificaciones sobre la información básica del Aprendiz.

	Identificación	Nombres	Apellidos	Ruta de Aprendizaje Actual	Estado
☒	CC 1050282248	SERGIO LUIS	PALACIOS ARRIETA		En Transito
☒	CC 1052095214	CARLOS ANDRES	AGRESOT TOVAR		En Transito
☒	CC 73432475	AMIR RAFAEL	CARVAL FERNANDEZ		En Transito
☒	CC 1002441639	BRAYAN ALFONSO	ARIAS OCHOA		En Transito
☒	CC 8775947	ADALBERTO	MARTINEZ BARRETO		En Transito
☒	CC 73550698	AMAUROS ENRIQUE	HERNANDEZ HERRERA		En Transito
☒	CC 1002441589	YOMAIRA ISABEL	ARROYO MANJARRES		En Transito
☒	CC 1052092307	YANDRIS DAVID	HERRERA TORRES		En Transito
☒	CC 73551190	WILSON RAFAEL	OLIVERA VERGARA		En Transito
☒	CC 73435932	WILBERTO RAFAEL	PEREZ QUINTERO		En Transito

Anterior

1 2 3 4

Siguiente

Página 1 de 4

SofiaPlus

ROBERTO CARLOS

Bandeja de tareas

LMS SENA

Cambiar Clave

Salir

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

Gestión de la Ruta de Aprendizaje

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje

Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo

Listar Aprendizices Asociados a Ruta

Reconocimiento de Aprendizajes

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización*

2249031 - SERVICIO AL CLIENTE

Ruta de Aprendizaje*

FICHA 2249031

Consultar Aprendizices

La operación Asociar aprendizices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 40 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: FICHA 2249031. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendizices asociados a la ruta

EVIDENCIAS SOLICITADAS SUBIDAS AL DRIVE DE LA COORDINADORA BIBIANA CASTAÑO. MES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE/2020

1. GUIA DE APRENDIZAJE
2. PLAN DE TRABAJO
3. PROGRAMA DE FORMACIÓN
4. EVIDENCIAS DE FORMACIÓN
5. JUICIOS EVALUATIVOS
6. INFORME DE ALMACEN

Recibidos 1.525

★ Destacados

🕒 Pospuestos

Meet

Nueva reunión

Unirse a una reunión

Hangouts

Roberto Carlos

No hay chats recientes
[Iniciar uno nuevo](#)

Roberto Carlos Maza Cuadro

Buenas noches. Envío Guía de Aprendizaje y Cronograma de Actividades Noviembre Servicio al cliente.

27 nov 2020 18:26 (hace 3 días)

Bibiana Castano Osorio

para mí

Buenas tardes profesor
Estos documentos debe de subirlos al drive <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1KGdSpDQzLvFlqRrQvWmoN9hUjBrEQym>
Adjunto el enlace por si no lo tiene
Feliz día

27 nov 2020 18:32 (hace 3 días)

Cordialmente,



Bibiana Castaño Osorio
 Centro para la Industria Petroquímica
 Regional Bolívar
 Coordinación de Programas Especiales
Bcastano@sena.edu.co
 Teléfono: +57 5 6697100 Ext. 52517
 Avenida Pedro de Heredia Sector Tesca
 Cartagena de Indias D.T y C, Bolívar A.V. Pedro de

Drive

Buscar en Drive

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Compartido conmigo > 4.Instructores Noviembre - Diciembre 2020 > ROBERTO MAZA

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. [Más información](#)

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
11.Noviembre	Bibiana Castaño	27 nov 2020 Bibiana Castaño	—
12.Diciembre	Bibiana Castaño	27 nov 2020 Bibiana Castaño	—

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

R

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

9,9 GB de 15 GB usado

Compartido conmigo > 4.Instructores Noviembre - Diciembre 2020 > ROBERTO MAZA > 11.Noviembre

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
FICHA 2246871	yo	13:24 yo	—
FICHA 2246891	yo	13:24 yo	—

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

9,9 GB de 15 GB usado

Comprar espacio

Compartido conmigo > ... > 11.Noviembre > FICHA 2246871

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
1. GUIA DE APRENDIZAJE	yo	13:26 yo	—
2. PLAN DE TRABAJO	yo	13:26 yo	—
3. PROGRAMA DE FORMACIÓN	yo	13:26 yo	—
4. EVIDENCIAS DE FORMACIÓN	yo	13:27 yo	—
5. JUICIOS EVALUATIVOS	yo	13:27 yo	—
6. INFORME DE MATERIALES	yo	13:44 yo	—

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

9,9 GB de 15 GB usado

Compartido conmigo > ... > FICHA 2246871 > 1. GUIA DE APRENDIZAJE

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE NOVIEMBRE 20...	yo	13:40 yo	509 kB

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

R

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

9,9 GB de 15 GB usado

Compartido conmigo > ... > FICHA 2246871 > 2. PLAN DE TRABAJO

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
CRONOGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE NOVIEMBRE.pdf	yo	13:43 yo	510 kB

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

🔍

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

9,9 GB de 15 GB usado

Compartido conmigo > ... > FICHA 2246871 > 6. INFORME DE MATERIALES

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
INFORME MATERIALES NOVIEMBRE FICHA SERVICIO AL CLIE...	yo	13:44 yo	365 kB

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

🔍

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

Compartido conmigo > 4.Instructores Noviembre - Diciembre 2020 > ROBERTO MAZA

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
11.Noviembre	Bibiana Castaño	27 nov 2020 Bibiana Castaño	—
12.Diciembre	Bibiana Castaño	27 nov 2020 Bibiana Castaño	—

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

🔍

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

Compartido conmigo > 4.Instructores Noviembre - Diciembre 2020 > ROBERTO MAZA > 12.Diciembre

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
FICHA 2249031	yo	14:01 yo	—

Drive

Buscar en Drive

?

⚙

⋮

🔍

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

10,1 GB de 15 GB usado

Comprar espacio

Compartido conmigo > ... > 12.Diciembre > FICHA 2249031

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más información

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
1. GUIA DE APRENDIZAJE	yo	14:02 yo	—
2. PLAN DE TRABAJO	yo	14:03 yo	—
3. PROGRAMA DE FORMACIÓN	yo	14:03 yo	—
4. EVIDENCIAS DE FORMACIÓN	yo	14:03 yo	—
5. JUICIOS EVALUATIVOS	yo	14:04 yo	—
6. INFORME DE MATERIALES	yo	14:04 yo	—

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

Buscar en Drive

Compartido conmigo > ... > FICHA 2249031 > 6. INFORME DE MATERIALES

La papelera ha cambiado. Los elementos se eliminarán definitivamente de forma automática después de permanecer 30 días en la papelera. Más

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
INFORME MATERIALES DICIEMBRE FICHA 2249031 SERVICIO...	yo	14:23 yo	364 kB

INFORME DE ALMACEN DICIEMBRE

Reducir (Ctrl+1)



Cartagena de Indias, diciembre 09 de 2020

Señor (a)
BIBIANA CASTAÑO OSORIO
Coordinadora Académica
Centro Para la Industria
Petroquímica.
SENA- Regional Bolívar

Asunto: Informe Entrega de Materiales.

A continuación, informo que la ficha No. 2249031 correspondiente al mes de diciembre del año 2020, no utilizaron materiales de formación.

Cordialmente,

ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO
C.C# 73.203.333 de Cartagena
Contratista



Contrato No.
SC-0230981



Contrato No.
02-90-0230981

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Centro para la Industria Petroquímica

Avenida Pedro de Heredia Sector Tesca, Cartagena. – Teléfonos 6697100 IP 52823
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GTH-F-131 V03 Pag 1

GUIA DE APRENIZAJE DICIEMBRE

↑

↓

1 / 9

☞

☞

☞

☞

−

+

49,7%

☞

☞



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **SERVICIO AL CLIENTE**
- Código del Programa de Formación: **13530025**
- Nombre del Proyecto: N/A
- Fase del Proyecto: N/
- Actividad de Proyecto: N/A
- Competencia:

✓ Facilitar el servicio a los clientes internos y Externos de acuerdo con las políticas de la Organización

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

1.

Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos

2.

Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización

- **Duración de la Guía: 48 horas**

GFP-F-135 V01



2. PRESENTACIÓN

¡Hola a todos! ¡Bienvenidos a este espacio de interacción, disfruta esta nueva experiencia de aprendizaje!

Esta Guía de Aprendizaje pretende orientar tu proceso de formación y así empezar a adquirir las habilidades y destrezas necesarias para realizar actividades posteriores de alta calidad que te permita ir formándote como persona altamente competitiva.

La presente guía tiene como objetivo:

- ✓ Facilitar el servicio a los clientes internos y Externos de acuerdo con las políticas de la Organización
- ✓ Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos
- ✓ Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
- ✓ Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- ✓ Proporcionar atención y servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
- ✓ Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- ✓ Aplicar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, teniendo



Por ello en esta guía encontraras actividades de aprendizaje que buscan estimular el trabajo individual y colaborativo, como parte de tu proceso de formación con la aplicación de tus conocimientos previos, habilidades y destrezas, que se evidenciaran con la utilización de técnicas didácticas activas con énfasis en Formación y desempeño de tu rol como aprendiz.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial. Y temas tratados en el transcurso del curso.

Observa el virus de la actitud y responde las preguntas que se encuentran en el taller

Clases de clientes, que debo hacer y que no debo hacer ", a partir de lo visto reflexiona y responde las siguientes preguntas:

- ✓ ¿De acuerdo a lo visto en el PDF, cual es la clase de cliente que más se asemeja a la personalidad de cada uno?
- ✓ ¿En caso de asemejarte a un (unos) clientes con actitudes inapropiadas, como creen que pueden cambiar?
- ✓ ¿Cómo reaccionarías cada integrante si le toca atender un cliente con actitudes no apropiadas?
- ✓ ¿Define con tus propias palabras lo que es una Actitud Positiva?
- ✓ ¿Define con tus propias palabras lo que es el servicio al cliente y la atención al cliente?
- ✓ ¿Define con tus propias palabras quien es el Cliente?
- ✓ Escribe 4 errores del servicio.
- ✓ En el video Gestos corporales, cuéntame si has vivido este tipo de experiencia y si este video te ha servidos para mejorar.
- ✓ En el mismo video, descríbeme cuales son los 5 fics o trucos que mencionan.
- ✓ En el video Lenguaje corporal coméntame si has visto personas con esa actitud al momento de atenderte y que has sentido.



- ✓ Colócate frente a un espejo y empieza hablar de un tema y dime si lo que hablas va acorde con los gestos que hace tu cara y tu cuerpo.
- ✓ Hablar con éxito
- ✓ Atención telefónica

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

- ✓ De acuerdo a la actividad anteriormente realizada socializa las respuestas del trabajo en equipo con el grupo en general. Contaras con el apoyo del instructor quien actuara como facilitador de la actividad.
- ✓ Después de analizar lo socializado uno del grupo argumentara la importancia de los conocimientos esenciales en la Atención al Cliente.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

- ✓ Lee detenidamente en forma individual las diferentes clases de clientes.
- ✓ Identifica ¿Cuáles son las actitudes de clientes inapropiados?
- ✓ Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal - interpretar la identidad corporativa, y los principios corporativos
- ✓ Aplicar los principios corporativos -desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales.



3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

- ✓ Después de realizar las actividades anteriores, estamos listos para poder tomar decisiones en caso de la atención de clientes inapropiados pero rentables.

Ambiente Requerido:

- o Aula con sillettería, tablero, ventilación y buena iluminación
- o Campo de trabajo

- **Materiales:**

Marcador borrable, marcador permanente, papel periódico 70x100, cartulina, silicona,

Tomando como referencia el plan de trabajo y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencia de Conocimiento</p> <p>Aplicar técnicas en donde el aprendiz desarrolle la actividad de reflexión inicial.</p> <p>El instrumento de evaluación escrita sobre clases de clientes, cualidades de un tipos de clientes, .</p> <p>Reconocer cuales son los líderes en tu entorno.</p> <p>Evidencias de Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Capacidad para detectar la clase de clientes a tratar.✓ Identificar el protocolo para la elaboración de la correspondencia✓ Aplicar el protocolo en la elaboración de la correspondencia✓ Manejo y entonación de voz✓ Aplicar los principios corporativos del trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none">✓ Capacidad para detectar la clase de clientes que están en nuestro entorno organizacional,✓ Aplica la normatividad vigente sobre la atención al cliente✓ Realiza exposiciones grupales e intercambio de personalidades en el cual simularan los diferentes caracteres de cada cliente.✓ Aplica estándares de servicio fijados por la organización.✓ Verifica los niveles de trazabilidad del servicio	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Preguntas,✓ Cuestionarios <p>De Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Técnica: Observación directa✓ Trabajo grupal en la Feria Empresarial de atención a nuevos clientes Empresariales <p>De Producto:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Observar si cumple con las actividades, técnicas y exposiciones desarrolladas <p>GFP1-F-135 V01</p>



Evidencias de Producto: <ul style="list-style-type: none">✓ Atención a toda clase de clientes✓ Verifica los niveles de trazabilidad del servicio✓ Buen ambiente organizacional		
---	--	--

5. GLOSARIO DE TERMINOS

AUDITORIA: Es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: Está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o la atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: Es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CAUIDAD: Definimos la calidad como la aplicación de una serie de técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar un producto o un servicio.

CLIENTE: Es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: Es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.



ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ENCUESTA: Son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: Es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

SERVICIO: La condición de servir, es decir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales. La palabra, como tal, proviene del latín *servitium*.

OTROS MÉTODOS DE ATENCIÓN AL CUENTE: Al referirnos a otros métodos de atención al cliente, hacemos referencia al lugar o la metodología utilizada para desarrollar la actividad de atención al cliente

PRINCIPIOS ATENCIÓN AL CUENTE: Al hablar de principios de atención al cliente nos referimos a los aspectos que influyen desde la toma de contacto con el cliente hasta que el producto o servicio llega a su destino.



6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

• Web Page:

[https://www.aulafacil.com/cursos/estrategia/atencion-](https://www.aulafacil.com/cursos/estrategia/atencion-al-cliente)

[al-cliente http://www.tallerservicioalcliente](http://www.tallerservicioalcliente)

*libro: los 100 errores de la experiencia del cliente

*libro El arte de la atención Plena

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO	INSTRUCTOR	CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA	NOVIEMBRE/2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

 <div> <div>SENA</div> <div>SISTEMA NACIONAL DE</div> <div>FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL</div> </div>											
<div> <div>SENA</div> <div>SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL</div> </div> <div> <div>PROCESAMIENTO PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR</div> <div>FORMA DE PLANIFICACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO CURRICULAR</div> </div>											
Fecha de Elaboración		Di-20									
Denominación del Programa de Formación		ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE									
Modalidad de Ejecución		PRESENCIAL									
Código y versión del Programa		12530025									
Nombre del Proyecto (Diligente esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)											
Código del Proyecto (Diligente esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)											
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica		Nombres y Apellidos: ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO		Región y Centro de formación: BOYACÁ - CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROLÍFERA							
		Nombres y Apellidos		Región y Centro de formación							
PAIS DE ORIGEN DEL PROYECTO (si el programa es de Colombia)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (en el programa de formación)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	INDICADOR DE TRABAJO DIRECTO	INDICADOR DE TRABAJO INDIRECTO	ESTRATEGIAS DIDACTICAS ACTIVAS	AMBITOS DE APRENDIZAJE TIPOLOGICOS	CRITERIOS DE EVALUACION	DESCRIPCION DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	FORMAS DE
		Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la Organización	1. Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 2. Proporcionar atención y servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la Organización. 1. Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 2. Proporcionar atención y servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.	82	0	1. "Buenos días, ¿cómo puedo ayudarle?" 2. "¿Qué necesita?" 3. "¿Le gustaría ir a la caja?" 4. "¿Le gustaría ir a la caja?" 5. "¿Le gustaría ir a la caja?" 6. "¿Le gustaría ir a la caja?" 7. "¿Le gustaría ir a la caja?" 8. "¿Le gustaría ir a la caja?" 9. "¿Le gustaría ir a la caja?" 10. "¿Le gustaría ir a la caja?" 11. "¿Le gustaría ir a la caja?" 12. "¿Le gustaría ir a la caja?" 13. "¿Le gustaría ir a la caja?" 14. "¿Le gustaría ir a la caja?" 15. "¿Le gustaría ir a la caja?" 16. "¿Le gustaría ir a la caja?" 17. "¿Le gustaría ir a la caja?" 18. "¿Le gustaría ir a la caja?" 19. "¿Le gustaría ir a la caja?" 20. "¿Le gustaría ir a la caja?" 21. "¿Le gustaría ir a la caja?" 22. "¿Le gustaría ir a la caja?" 23. "¿Le gustaría ir a la caja?" 24. "¿Le gustaría ir a la caja?" 25. "¿Le gustaría ir a la caja?" 26. "¿Le gustaría ir a la caja?" 27. "¿Le gustaría ir a la caja?" 28. "¿Le gustaría ir a la caja?" 29. "¿Le gustaría ir a la caja?" 30. "¿Le gustaría ir a la caja?" 31. "¿Le gustaría ir a la caja?" 32. "¿Le gustaría ir a la caja?" 33. "¿Le gustaría ir a la caja?" 34. "¿Le gustaría ir a la caja?" 35. "¿Le gustaría ir a la caja?" 36. "¿Le gustaría ir a la caja?" 37. "¿Le gustaría ir a la caja?" 38. "¿Le gustaría ir a la caja?" 39. "¿Le gustaría ir a la caja?" 40. "¿Le gustaría ir a la caja?" 41. "¿Le gustaría ir a la caja?" 42. "¿Le gustaría ir a la caja?" 43. "¿Le gustaría ir a la caja?" 44. "¿Le gustaría ir a la caja?" 45. "¿Le gustaría ir a la caja?" 46. "¿Le gustaría ir a la caja?" 47. "¿Le gustaría ir a la caja?" 48. "¿Le gustaría ir a la caja?" 49. "¿Le gustaría ir a la caja?" 50. "¿Le gustaría ir a la caja?" 51. "¿Le gustaría ir a la caja?" 52. "¿Le gustaría ir a la caja?" 53. "¿Le gustaría ir a la caja?" 54. "¿Le gustaría ir a la caja?" 55. "¿Le gustaría ir a la caja?" 56. "¿Le gustaría ir a la caja?" 57. "¿Le gustaría ir a la caja?" 58. "¿Le gustaría ir a la caja?" 59. "¿Le gustaría ir a la caja?" 60. "¿Le gustaría ir a la caja?" 61. "¿Le gustaría ir a la caja?" 62. "¿Le gustaría ir a la caja?" 63. "¿Le gustaría ir a la caja?" 64. "¿Le gustaría ir a la caja?" 65. "¿Le gustaría ir a la caja?" 66. "¿Le gustaría ir a la caja?" 67. "¿Le gustaría ir a la caja?" 68. "¿Le gustaría ir a la caja?" 69. "¿Le gustaría ir a la caja?" 70. "¿Le gustaría ir a la caja?" 71. "¿Le gustaría ir a la caja?" 72. "¿Le gustaría ir a la caja?" 73. "¿Le gustaría ir a la caja?" 74. "¿Le gustaría ir a la caja?" 75. "¿Le gustaría ir a la caja?" 76. "¿Le gustaría ir a la caja?" 77. "¿Le gustaría ir a la caja?" 78. "¿Le gustaría ir a la caja?" 79. "¿Le gustaría ir a la caja?" 80. "¿Le gustaría ir a la caja?" 81. "¿Le gustaría ir a la caja?" 82. "¿Le gustaría ir a la caja?" 83. "¿Le gustaría ir a la caja?" 84. "¿Le gustaría ir a la caja?" 85. "¿Le gustaría ir a la caja?" 86. "¿Le gustaría ir a la caja?" 87. "¿Le gustaría ir a la caja?" 88. "¿Le gustaría ir a la caja?" 89. "¿Le gustaría ir a la caja?" 90. "¿Le gustaría ir a la caja?" 91. "¿Le gustaría ir a la caja?" 92. "¿Le gustaría ir a la caja?" 93. "¿Le gustaría ir a la caja?" 94. "¿Le gustaría ir a la caja?" 95. "¿Le gustaría ir a la caja?" 96. "¿Le gustaría ir a la caja?" 97. "¿Le gustaría ir a la caja?" 98. "¿Le gustaría ir a la caja?" 99. "¿Le gustaría ir a la caja?" 100. "¿Le gustaría ir a la caja?" 101. "¿Le gustaría ir a la caja?" 102. "¿Le gustaría ir a la caja?" 103. "¿Le gustaría ir a la caja?" 104. "¿Le gustaría ir a la caja?" 105. "¿Le gustaría ir a la caja?" 106. "¿Le gustaría ir a la caja?" 107. "¿Le gustaría ir a la caja?" 108. "¿Le gustaría ir a la caja?" 109. "¿Le gustaría ir a la caja?" 110. "¿Le gustaría ir a la caja?" 111. "¿Le gustaría ir a la caja?" 112. "¿Le gustaría ir a la caja?" 113. "¿Le gustaría ir a la caja?" 114. "¿Le gustaría ir a la caja?" 115. "¿Le gustaría ir a la caja?" 116. "¿Le gustaría ir a la caja?" 117. "¿Le gustaría ir a la caja?" 118. "¿Le gustaría ir a la caja?" 119. "¿Le gustaría ir a la caja?" 120. "¿Le gustaría ir a la caja?" 121. "¿Le gustaría ir a la caja?" 122. "¿Le gustaría ir a la caja?" 123. "¿Le gustaría ir a la caja?" 124. "¿Le gustaría ir a la caja?" 125. "¿Le gustaría ir a la caja?" 126. "¿Le gustaría ir a la caja?" 127. "¿Le gustaría ir a la caja?" 128. "¿Le gustaría ir a la caja?" 129. "¿Le gustaría ir a la caja?" 130. "¿Le gustaría ir a la caja?" 131. "¿Le gustaría ir a la caja?" 132. "¿Le gustaría ir a la caja?" 133. "¿Le gustaría ir a la caja?" 134. "¿Le gustaría ir a la caja?" 135. "¿Le gustaría ir a la caja?" 136. "¿Le gustaría ir a la caja?" 137. "¿Le gustaría ir a la caja?" 138. "¿Le gustaría ir a la caja?" 139. "¿Le gustaría ir a la caja?" 140. "¿Le gustaría ir a la caja?" 141. "¿Le gustaría ir a la caja?" 142. "¿Le gustaría ir a la caja?" 143. "¿Le gustaría ir a la caja?" 144. "¿Le gustaría ir a la caja?" 145. "¿Le gustaría ir a la caja?" 146. "¿Le gustaría ir a la caja?" 147. "¿Le gustaría ir a la caja?" 148. "¿Le gustaría ir a la caja?" 149. "¿Le gustaría ir a la caja?" 150. "¿Le gustaría ir a la caja?" 151. "¿Le gustaría ir a la caja?" 152. "¿Le gustaría ir a la caja?" 153. "¿Le gustaría ir a la caja?" 154. "¿Le gustaría ir a la caja?" 155. "¿Le gustaría ir a la caja?" 156. "¿Le gustaría ir a la caja?" 157. "¿Le gustaría ir a la caja?" 158. "¿Le gustaría ir a la caja?" 159. "¿Le gustaría ir a la caja?" 160. "¿Le gustaría ir a la caja?" 161. "¿Le gustaría ir a la caja?" 162. "¿Le gustaría ir a la caja?" 163. "¿Le gustaría ir a la caja?" 164. "¿Le gustaría ir a la caja?" 165. "¿Le gustaría ir a la caja?" 166. "¿Le gustaría ir a la caja?" 167. "¿Le gustaría ir a la caja?" 168. "¿Le gustaría ir a la caja?" 169. "				

ACTA AUTORIZACION MATRICULA APRENDICES DICIEMBRE



Reducir (Ctrl+1)

ACTA No. 2		
NOMBRE DELA REUNIÓN: Socialización proceso del Listado de carga masiva para subir a la plataforma Sofia Plus por parte de la entidad SENA.		
CIUDAD Y FECHA: 01 de diciembre de 2020	HORA INICIO: 8:00 a.m.	HORA FIN: 11:00 a.m.
LUGAR: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA/Olaya Herrera Sector Rafael Núñez, calle 35 #52-77	SENA REGIONAL BOLÍVAR	
TEMA(S): <ol style="list-style-type: none"> 1. Autorización del Sr. Luis Ozuna para realizar la Carga Masiva del Curso Atención y Servicio al Cliente Ficha: 2249031 Solicitud No. 1544365; para ser evaluadas por el Instructor Roberto Maza Cuadro en el aplicativo Sofia Plus. 2. Socializar con los aprendices la importancia del porque se debe realizar el cargue masivo como proceso administrativo de la formación profesional y requerimiento de la coordinación académica para realizar el trámite en la plataforma. 		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Autorizar la subida masiva por parte de los aprendices a futura formación.		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se le brindó la información necesaria al representante legal de la empresa Construcciones Luis Ozuna S.A.S aclarando dudas, dando la explicación de la importancia del cargue masivo del Curso Atención y Servicio al cliente Ficha: 2249031 Solicitud No. 1544365, como procedimiento de la formación profesional integral para que entendiera el requerimiento, y así accediera a la Autorización para realizar el Cargue Masivo del Curso Atención y Servicio al Cliente Ficha: 2249031 Solicitud No. 1544365, por el SENA a través del funcionario pertinente para ser evaluado por el Instructor Roberto Carlos Maza Cuadro en el aplicativo Sofia Plus. 2. Una vez socializada la información por parte del instructor del curso Atención y Servicio al Cliente Ficha: 2249031 Solicitud No. 1544365 en el barrio Olaya Herrera Sector Rafael Núñez, calle 35 #52-77, accedió a firmar la presente acta el Sr. Luis A. Ozuna Guerrero, identificado con C.C # 73.128.715 de Cartagena representante legal de la empresa Construcciones Luis Ozuna S.A.S que es la persona asignada para la autorización. 		

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

GDF-007 V.02



Socializar con el Sr. Luis A. Ozuna Guerrero la importancia de realizar el cargue masivo como proceso administrativo de la formación profesional y requerimiento de la coordinación académica para realizar el trámite en la plataforma Sofia Plus.	Roberto Carlos Maza Cuadro	01 de diciembre de 2020
ASISTENTES:(Incorporar registro de asistencia)		

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL ACTA No- 2 DIA 01 DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO 2020						
OBJETIVO	Autorizar la subida masiva por parte de los aprendices a futura formación.					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CODIGO EMPLESA	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA
1	LUS ANTONIO OZUNA GUERRERO	73.128.715 de Cartagena		lozunag@hotmail.com	3104951301	
2	ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO	73.203.355 de Cartagena		robertomazac@gmail.com	3012424523	
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0							H	I
Razón de del Registro (Requerido para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipificación Aspirante		Valor Empresa (Salario mínimo)		
CC	8779447	2249031	ARTESANOS			1544315		ABANDONO_O DESPOJO_FORZADO_DE TIERRAS
CC	73596190	2249031	ARTESANOS			1544315		ACTOS_TERRORISTAS/ATENTADOS/COMBATES/ENFRENTAMIENTOS/ HOSTIGAMIENTOS
CC	73432475	2249031	ARTESANOS			1544315		ADOLESCENTE_DESINCLUCADO_DE GRUPOS_ARMADOS_ORGANIZ
CC	100244639	2249031	ARTESANOS			1544315		ADOLESCENTE_EN CONFLICTO_CON LA LEY_PENAL
CC	1052049214	2249031	ARTESANOS					ADOLESCENTE TRABAJADOR
TI	1050426950	2249031	ARTESANOS					AIENAZA
CC	1052049415	2249031	ARTESANOS					ARTESANOS
CC	73548921	2249031	ARTESANOS					DELITOS_CONTRA LA LIBERTAD_Y LA INTEGRIDAD SEXUAL EN D
CC	1052049214	2249031	ARTESANOS					DESARROLLO DEL CONFLICTO_ARMADO
CC	7354437	2249031	ARTESANOS					DESAPARICIÓN FORZADA
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DESPLAZADOS DISCAPACITADOS
TI	1052049215	2249031	ARTESANOS					DESPLAZADOS POR FENOMENOS NATURALES
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DESPLAZADOS POR FENOMENOS NATURALES CABEZA DE FAMI
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA
TI	1052049215	2249031	ARTESANOS					DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA CABEZA DE FAMILIA
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DISCAPACITADO COGNITIVO
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DISCAPACITADO LIMITACION AUDITIVA O SORDA
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DISCAPACITADO LIMITACION FISICA O MOTORA
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DISCAPACITADO LIMITACION VISUAL O CIEGA
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					DISCAPACITADO MENTAL
TI	1052049215	2249031	ARTESANOS					DISCAPACITADOS
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					ENFRENTADORES
TI	1052049215	2249031	ARTESANOS					HERIDO
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					HOMICIDIO_/_HABAZORE
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					IMPED
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					JOVENES VULNERABLES
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					MINAS ANTIPERSONAL_MUNICION SIN EMPLOTAR_Y ARTEFACTO
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					_EXPLOSIVO IMPROVISADO
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					MUJER CABEZA DE FAMILIA
CC	1052049215	2249031	ARTESANOS					NINGUNA

Formato Listado Masivo ficha 2249031 diciembre.xls - Modo de compatibilidad - Última modificación: ju. a las 14:41									
Formato PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0									
A	B	C	D	E	F	G	H	I	
00	1050276497	2249031	ARTESAHOS					INPEC	
00	73547420	2249031	ARTESAHOS					JOVENES_VULNERABLES	
00	73432359	2249031	ARTESAHOS					MICROEMPRESAS	
00	45647993	2249031	ARTESAHOS					MINAS_ANTIPERSONAL_MUNICIPIO_SIN_EXPLORAR_Y_ART_EXPLOSIIVO_INPROVISADO	
00	1052016126	2249031	ARTESAHOS					MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA	
00	1007215454	2249031	ARTESAHOS					NINGUNA	
00	6617922	2249031	ARTESAHOS					PERSONAS_EN_PROCESO_DE_REINTEGRACIÓN	
00	73543424	2249031	ARTESAHOS					RECLUTAMIENTO_FORZADO	
00	1052093791	2249031	ARTESAHOS					REHITIDOS_POR_EL_OIE	
00	1002439649	2249031	ARTESAHOS					REHITIDOS_POR_EL_PAL	
00	1007139543	2249031	ARTESAHOS					SECUESTRO	
00	1002439956	2249031	ARTESAHOS					SOBREVIVIENTES_MINAS_ANTIPERSONALES	
00	73547230	2249031	ARTESAHOS					SOLDADOS_CAMPESESINOS	
00	1052019707	2249031	ARTESAHOS					TERCERA_EDAD	
00	1050212240	2249031	ARTESAHOS					TORTURA	
00	73435932	2249031	ARTESAHOS					VINCULACION_DE_HIJOS_HIJAS_Y_ADOLESCENTES_S_RELACIONADAS_CON_GRUPOS_ARMADOS	
00	1050426399	2249031	ARTESAHOS						
00	1002442952	2249031	ARTESAHOS						
00	73559990	2249031	ARTESAHOS						
00	1052092307	2249031	ARTESAHOS						
00	1050237744	2249031	ARTESAHOS						
00	1002441509	2249031	ARTESAHOS						
00	1052064590	2249031	ARTESAHOS						
00	73431569	2249031	ARTESAHOS						
00	73435210	2249031	ARTESAHOS						
00	1007303204	2249031	ARTESAHOS						
00	1052015956	2249031	ARTESAHOS						
00	1052095239	2249031	ARTESAHOS						



Arial

10

A

A

N

K

§

A

General

Portapapeles 

Fuente

Alineación

Nu

B12

CIELO ISABEL ARRIETA ARDILA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Reporte de Inscripciones											
2	Código Finca	2245851										
3	Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE										
4												
5												
6	Identificación	Nombre	Estado									
7	CC- 8775347	ADALBERTO MARTINEZ BARRETO	Periódico									
8	CC- 73528638	AMAURO ENRIQUE HERNANDEZ HERRERA	Periódico									
9	CC- 79452475	AMIR RAFAEL CARYAL FERNANDEZ	Periódico									
10	CC- 1882441635	BRAYAN ALFONSO ARIAS OCHOA	Periódico									
11	CC- 1852835214	CARLOS ANDRÉS AGRESTO TOVAR	Periódico									
12	TI- 1858426358	CIELO ISABEL ARRIETA ARDILA	Periódico									
13	CC- 1852835485	DAMILO SANTO PEREZ MARIOTA	Periódico									
14	CC- 79545328	DELSO RAFAEL MERCADO RIVERA	Periódico									
15	CC- 1852871737	DOMINGO MANUEL AGUIRRE PEÑATE	Periódico									
16	CC- 79566437	EDUARD ENRIQUE BARRETO MARTINEZ	Periódico									
17	TI- 1852867425	EDWIN DAVID CAHOLES ARAGON	Periódico									
18	CC- 1818838817	EDWIN DAVID VELILLA MEDINA	Periódico									
19	TI- 18528272228	EVA SANDRITH CAHOLES ARAGON	Periódico									
20	CC- 42532586	EVERARDO ENRIQUE CASTILLO ACUNA	Periódico									
21	CC- 3863241	FELIX AGUILDES TOVAR CANTILLO	Periódico									
22	CC- 79438286	GILBERSON SALAZAR PITALUA	Periódico									
23	CC- 32523588	ISMAEL ENRIQUE RIOS BAQUERO	Periódico									
24	CC- 79451863	JADER ANTONIO BLANCO RODRIGUEZ	Periódico									
25	CC- 79455218	JAIDER LUIS DIAZ PEREZ	Periódico									
26	CC- 1887889284	JEILER SAMIR MANJARRES QUIROZ	Periódico									
27	CC- 1852885856	JESUS ALBERTO GUEVARA LOPEZ	Periódico	NO								
28	CC- 1852834268	JESUS DAVID TEJERAN DOMORQUEZ	Periódico									
29	TI- 1852872842	JIMENA PATRICIA MARQUEZ PEÑALOZA	Periódico									
30	CC- 1852873848	JORGE ARMANDO JULIO MENDOZA	Periódico									
31	CC- 1852832153	JORGE CAMILO MARTINEZ PEREZ	Periódico									
32	TI- 415479337	JORGE ELIECER ALVAREZ MARTINEZ	Periódico									
33	CC- 79451454	JORGE LUIS FERNANDEZ ARRIETA	Periódico									
34	CC- 18528276387	JOSE LUIS GONZALEZ MEZA	Periódico									
35	CC- 79547428	JOSE MARIA PEREZ TORRES	Periódico									
36	CC- 79452383	JULIO CESAR SALAZAR PITALUA	Periódico									
37	CC- 45647333	LEIDY ROSA PERIA DOMORQUEZ	Periódico									
38	CC- 1852886126	LUIS EDUARDO RIVERA CONTRERAS	Periódico									
39	CC- 1887285454	LUIS EDUARDO TAPIA MARTINEZ	Periódico									
40	CC- 6687322	MANUEL ENRIQUE FUENTES PADILLA	Periódico									
41	CC- 79543424	MIGUEL ANTONIO NAISIR PAREJA	Periódico									
42	CC- 1852839751	NESTOR ENRIQUE MORALES LUNA	Periódico									
43	CC- 1882435643	OMAR YESITH RIVERA SALAZAR	Periódico									
44	TI- 1887133543	ORLANDO DE JESUS HERRERA PEREZ	Periódico									
45	CC- 1882433386	OSHAIDER RAFAEL TERAN MENDOZA	Periódico									
46	CC- 79547238	OSVALDO GONZALEZ MERCADO	Periódico									
47	CC- 1852883787	SANDRA MILENA DIAZ HERAZO	Periódico									
48	CC- 1852882248	SERGIO LUIS PALACIOS ARRIETA	Periódico									
49	CC- 1858426833	SORANIS VILLARREAL CASTELLAR	Periódico									
50	CC- 79453332	WILBERTO RAFAEL PEREZ QUINTERO	Periódico									
51	CC- 1882442852	WILMER RAFAEL JULIO MENDOZA	Periódico									
52	CC- 79551138	WILSON RAFAEL OLIVERA VERGARA	Periódico									
53	CC- 1852832387	YANDRIS DAVID HERRERA TORRES	Periódico									
54	CC- 1882441583	YOMAIRA ISABEL ARROYO MANJARRES	Periódico									
55												
56												

DOCUMENTOS PARA LA FORMACIÓN

EPSON Easy Photo Print  Photo Print

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 CARTA APERTURA DE CUENTAS (1).docx		25/11/2020 18:50	Documento de Mi...	48 KB
 cedulas matricula ficha 2246871 roberto maza.pdf		27/11/2020 12:06	Adobe Acrobat D...	11.933 KB
 Cedulas matricula Ficha 2246891 roberto maza.pdf		27/11/2020 17:52	Adobe Acrobat D...	1.363 KB
 COMPROMISO ROL ROBERTO MAZA CUADRO.docx		25/11/2020 18:50	Documento de Mi...	35 KB
 COMPROMISO ROL ROBERTO MAZA CUADRO.pdf		25/11/2020 18:56	Adobe Acrobat D...	509 KB
 CREACION DE FICHAS NOVIEMBRE ROBERTO MAZA.xlsx		25/11/2020 15:55	Hoja de cálculo d...	29 KB
 CRONOGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE NOVIEMBRE.docx		30/11/2020 13:42	Documento de Mi...	44 KB
 CRONOGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE NOVIEMBRE.pdf		30/11/2020 13:43	Adobe Acrobat D...	511 KB
 EVIDENCIAS NOVIEMBRE ROBERTO MAZA.docx		30/11/2020 14:31	Documento de Mi...	1.239 KB
 FORMATO ASIGNACION ROLES Y DESVINCULAR ROLES.xlsx		25/11/2020 17:37	Hoja de cálculo d...	29 KB
 Formato Listado Masivo Ficha 2246871 NOV.xls		30/11/2020 14:30	Hoja de cálculo d...	446 KB
 Formato Listado Masivo ficha 2246891 NOV.xls		25/11/2020 20:09	Hoja de cálculo d...	446 KB
 GD-F-007_Formato_Acta_y_Registro_de_Asistencia_V02_Fichas 2246871...		25/11/2020 19:51	Documento de Mi...	100 KB
 GD-F-007_Formato_Acta_y_Registro_de_Asistencia_V02_Fichas 2246871...		25/11/2020 19:58	Adobe Acrobat D...	105 KB
 GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE NOVIEMBRE 2020.docx		25/11/2020 18:25	Documento de Mi...	62 KB
 GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE NOVIEMBRE 2020.pdf		30/11/2020 13:40	Adobe Acrobat D...	510 KB
 ilovepdf_merged (9).pdf		27/11/2020 11:51	Adobe Acrobat D...	6.470 KB
 ilovepdf_merged (10).pdf		27/11/2020 12:04	Adobe Acrobat D...	11.896 KB
 ilovepdf_merged (12).pdf		27/11/2020 17:43	Adobe Acrobat D...	743 KB
 INFORME MATERIALES NOVIEMBRE FICHA SERVICIO AL CLIENTE 2020...		27/11/2020 18:05	Documento de Mi...	57 KB
 INFORME MATERIALES NOVIEMBRE FICHA SERVICIO AL CLIENTE 2020...		30/11/2020 13:44	Adobe Acrobat D...	365 KB
 Programa de Formación Complementaria servicio al cliente.pdf		30/11/2020 13:48	Adobe Acrobat D...	29 KB
 reporte_inscripcion ficha 2246871.pdf		27/11/2020 11:26	Adobe Acrobat D...	43 KB
 reporte_inscripcion ficha 2246871.xls		27/11/2020 12:09	Hoja de cálculo d...	24 KB
 reporte_inscripcion ficha 2246891.pdf		27/11/2020 17:30	Adobe Acrobat D...	45 KB
 reporte_inscripcion ficha 2246891.xls		27/11/2020 12:09	Hoja de cálculo d...	30 KB

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo
 CREACION FICHAS DICIEMBRE		30/11/2020 15:40	Carpeta de archivo
 FICHA 2249031 DICIEMBRE		2/2020 16:54	Carpeta de archivo
 CRONOGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE DICIEMBRE.docx		2/2020 14:12	Documento de Mi...
 CRONOGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE DICIEMBRE.pdf		2/2020 14:22	Adobe Acrobat D...
 EVIDENCIAS DICIEMBRE ROBERTO MAZA.docx		09/12/2020 14:45	Documento de Mi...
 GUIA DE APRENDIZAJE SERVICIO AL CLIENTE DICIEMBRE 2020.pdf		30/11/2020 13:40	Adobe Acrobat D...
 INFORME MATERIALES DICIEMBRE FICHA 2249031 SERVICIO AL CLIENTE 2020.docx		09/12/2020 14:15	Documento de Mi...
 INFORME MATERIALES DICIEMBRE FICHA 2249031 SERVICIO AL CLIENTE 2020.pdf		09/12/2020 14:23	Adobe Acrobat D...
 Informe mensual Robert Maza Diciembre.docx		09/12/2020 14:17	Documento de Mi...
 Informe_Apoyo_Formacion horas robert dic.pdf		05/12/2020 10:09	Adobe Acrobat D...
 PAZ Y SALVO ROBERT MAZA.pdf		03/12/2020 14:24	Adobe Acrobat D...
 PAZ Y SALVO.xls		30/11/2020 17:03	Hoja de cálculo d...
 Programa de Formación Complementaria servicio al cliente.pdf		30/11/2020 13:48	Adobe Acrobat D...
 Reporte de Juicios Evaluativos ficha 2249031 robert maza dic.xls		09/12/2020 12:20	Hoja de cálculo d...

PROGRAMA DE FORMACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

 SENA Modelo de Mejora Continua	LINEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530025	SERVICIO AL CLIENTE
VERSIÓN:	SECTOR DEL PROGRAMA:
1	PENDIENTE POR DEFINIR
Vigencia del Programa	Fecha Inicio Programa: 23/02/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente.
DURACIÓN MÁXIMA	30 horas
JUSTIFICACIÓN:	Con relación al tema de servicio al cliente es determinante impregnar una nueva filosofía de actitud frente al servicio. Con la capacidad de entender, asimilar e interpretar la nueva cultura orientada al cliente, fundamental para el logro de los objetivos corporativos delimitados por la empresa, con la cual se busca ser competitivos y realmente marcar una verdadera diferenciación comparada con las demás competidores del sector. Se debe además propiciar verdaderas herramientas que permitan a cada una de las personas, crear su propia imagen y proyectarla de manera positiva al cliente, motivo de existencia de la organización.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -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 y 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 abiertos y pluritecnológicos, 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 autoevaluación 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

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



2 / 3



49,7%



-El trabajo colaborativo

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

30/11/20 01:46 PM

Página 1 de 3

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DESCRIPCIÓN	
ATENDER AL USUARIO, APLICANDO ACTITUDES, VALORES, PROTOCOLO, ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. EVALUAR Y CONTROLAR EL SERVICIO PRESTADO AL USUARIO, SEGÚN SUS REQUERIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	
3. CONOCIMIENTOS	
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	
Principios de atención al cliente. Servicio personalizado. Medición del servicio. Comunicación con el cliente. Protocolos e identidad corporativa. Políticas de la organización. Concepto y manejo de información. Momentos de verdad	
3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
Identificar los principios de atención al cliente. Ofrecer atención favorable en la relación empresa- cliente. Identificar la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente. Suministrar la información requerida por el cliente. Aplicar la normatividad en el desarrollo comunicacional con el usuario. Cumplir con los estándares del servicio de calidad de la organización en la atención personalizada. Identificar los momentos de verdad utilizados en la atención al cliente Manejar la comunicación oral y escrita con el cliente	
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Aplica los principios de atención al cliente, según sus características individuales. Brinda atención al usuario según criterios establecidos, en la relación empresa-cliente. Interpreta necesidades de los usuarios según procesos comunicacionales. Suministra información teniendo en cuenta los requerimientos del usuario Maneja comunicación oral y escrita según normas y estándares de calidad establecidos	



LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
CLIENTE
RED TECNOLÓGICA
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN

ATENDER AL USUARIO, APLICANDO ACTITUDES, VALORES, PROTOCOLO, ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. EVALUAR Y CONTROLAR EL SERVICIO PRESTADO AL USUARIO, SEGÚN SUS REQUERIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Principios de atención al cliente.
Servicio personalizado.
Medición del servicio.
Comunicación con el cliente.
Protocolos e identidad corporativa.
Políticas de la organización.
Concepto y manejo de información.
Momentos de verdad

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Identificar los principios de atención al cliente.
Ofrecer atención favorable en la relación empresa- cliente.
Identificar la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente.
Suministrar la información requerida por el cliente.
Aplicar la normatividad en el desarrollo comunicacional con el usuario.
Cumplir con los estándares del servicio de calidad de la organización en la atención personalizada.
Identificar los momentos de verdad utilizados en la atención al cliente
Manejar la comunicación oral y escrita con el cliente

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica los principios de atención al cliente, según sus características individuales.
Brinda atención al usuario según criterios establecidos, en la relación empresa-cliente.
Interpreta necesidades de los usuarios según procesos comunicacionales.
Suministra información teniendo en cuenta los requerimientos del usuario
Maneja comunicación oral y escrita según normas y estándares de calidad establecidos.
Evalúa el servicio prestado según los momentos de verdad que se presentan en la cotidianidad
Aplica criterios de calidad en la prestación del servicio según la Unidad.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos
Académicos

Competencias
mínimas

 SENA Modelo de Mejora Continua	LINEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
	Experiencia laboral y/o especialización

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	LILIANA DE JESUS CHAVERRA	INSTRUCTORA	Null. REGIONAL ANTIOQUIA	19/02/2010

LECTURA 2:

TIPOS DE CLIENTES Y COMO MANEJARLOS

Este es un ensayo elaborado en Abril de 2008, basado en diferentes publicaciones de mercadeo y comportamientos del cliente y únicamente se realizó con fines pedagógicos.

1. EL DESCONFIADO



CÓMO ES?

- Cuidadoso y lento en sus movimientos.
- Ha cometido errores en otras compras o ha sido engañado.
- Jamás olvida las experiencias desagradables.
- Tiene mucha paciencia.
- Se fija en todos los detalles del producto.
- Parece dispuesto a escoger indefinidamente.

CÓMO TRATARLO?

- Ofrézcale seguridad de que no corre riesgo al adquirir el producto.
- Sumínístrele información lo más completa y clara posible.
- Muéstrele varios artículos para que tenga la oportunidad de escoger.

2. EL DOMINANTE E IMPULSIVO



CÓMO ES?

- Es de movimientos rápidos.
- Impacientes
- Es amigo de discusiones.
- Son los eternos descontentos.
- Le gusta hablar fuerte y se muestra brusco, drástico y agresivo.
- Le gusta tener siempre la razón.

CÓMO TRATARLO?

- Escúchelo con paciencia.
- Conserve la calma y el buen humor.
- Atienda sus posibles reclamos.
- No le discuta y menos en asuntos ajenos al producto que usted vende.
- No considere sus sarcasmos ofensas personales, él es así con todo el mundo!!!
- El argumento de venta debe ser breve.
- Pregúntele poco.
- Muéstrole variedad.
- Trate de introducir sugerencias que el adopte como propias, para que las adopte y la defienda.

3. EL INDECISO



CÓMO ES?

Extradamente inseguro.

Denota falta de confianza en sí mismo.

Es incapaz de tomar una decisión.

No sabe elegir, todo le agrada.

Pide constantemente la opinión del vendedor o de la persona que le acompaña.

Le agrada que decidan por él.

CÓMO TRATARLO?

Déle consejos útiles.

Suminístrele toda la información que pueda.

Enséñele pocos artículos y déle una argumentación completa de cada uno de ellos.

No lo abandone en ningún momento.

No deje enfriar la conversación.

Llévelo sutilmente a tomar una decisión.

4. EL RESERVADO Y SILENCIOSO



CÓMO ES?

- Permanece callado durante toda la argumentación de la venta, sin hacer un solo comentario.
- Difícilmente contesta a las preguntas que usted le hace.
- Su rostro es impasible, da la sensación de no entender lo que se le dice.
- Asume una actitud precavida.

CÓMO TRATARLO?

- Tenga mucho cuidado con él porque es muy susceptible y se ofende con facilidad.
- Gánese su confianza.
- Hágale preguntas cuyas respuestas sean afirmativas.
- Enséñele testimonios de personajes.
- Sus argumentos deben ser completos y se deben repetir de distinta forma.
- Sea amable y paciente.

5. EL LOCUAZ Y DEMASIADO SIMPÀTICO



CÓMO ES?

- Habla todo el tiempo y difícilmente nos deja argumentar la venta.
- Hace gala de la colección inagotable de chistes y cuentos que sabe relatar muy bien.
- Habla de sus asuntos personales en lugar de interesarse con el producto que se le enseña.

CÓMO TRATARLO?

- Trátelo con buen humor, ríase de sus chistes no importa si le gustan o no.
- Logre atraer su atención lo más rápidamente hacia el producto que usted le ofrece.
- No demuestre impaciencia.
- Hágale pocas preguntas.

6. EL VANIDOSO Y SABELOTODO



CÓMO ES?

- Es el que presume saber de todo y pretende darle una lección a todo el mundo sobre cualquier cosa.
- Trata todo el tiempo de mostrara su competencia.
- Contradice o pone en duda hasta su argumento de venta.
- No es fácil convencerlo

CÓMO TRATARLO?

- Elógielo y póngalo por las nubes.
- Agradézcale la información que le da, seguramente se va a meter con su trabajo.
- Tenga mucho tacto, no lo contradiga,
- No se deje intimidar, sea paciente y atento.
- No permita que se desconcierte.
- Felicítelo. Su argumentación debe ser corta y con pocas preguntas.

7. EL GRUÑÓN



CÓMO ES?

- Siempre está enojado.
- Es caprichoso.
- Se guía más por la emoción que por la razón.
- Asume actitudes defensivas.

CÓMO TRATARLO?

- Escúchelo.
- Trate de comprenderlo
- Esté de acuerdo con él en parte y luego preséntele con mucha firmeza su explicación.
- Sea breve y claro.

8. EL METALIZADO



CÓMO ES?

- Busca siempre descuentos personales.
- Está obsesionado con la idea de que todo precio puede ser rebajado.
- Se cree un hábil comprador y cae fácilmente en el “oso”
- Quiere precios más bajos.
- Avergüenza a sus acompañantes.
- Tiene por costumbre exprimir al vendedor.

CÓMO TRATARLO?

- Háblele en términos de ganancias, utilidades o dinero.
- Discuta los precios abiertamente con él.
- Ofrézcale las diferentes líneas de crédito, si las hay; no permita que empiece con sus maniobras.

9. EL TÉCNICO



CÓMO ES?

- Sabe más que usted sobre el producto que va a comprar.
- Sabe lo que quiere y exige lo que mejor sirve a sus propósitos.
- Se detiene en pequeños detalles.

CÓMO TRATARLO?

- Argumente con exactitud.
- Conteste con precisión matemática a sus preguntas.
- Evite hacerle recomendaciones de las cuales usted no se sienta realmente seguro ni convencido.
- Pídale su opinión sobre nuestra mercancía.

10. EL CURIOSO



CÓMO ES?

**Hace preguntas sorprendentes acerca del producto.
Se interesa por detalles diferentes al producto.**

CÓMO TRATARLO?

Por muy absurdas que sean sus preguntas, recuerde que para él son importantes.

Trate sus consultas con respeto y prontitud.

Haga mucho énfasis en las características del producto, brindándole datos que no daría a un cliente común y corriente.

Usted no sea curioso con él.

11. ASESORADORA O ACOMPAÑADO



CÓMO ES?

**Siempre va con una o dos personas para que lo asesoren.
No acepta consejo sino de sus acompañantes.**

CÓMO TRATARLO?

**No cometa el error de aislar al acompañante.
Comprometa al acompañante.
Muestra el producto al grupo completo.
Responda las preguntas de todos con mucho interés.**

12. EL OBSERVADOR



CÓMO ES?

Inicialmente, no desea que se le acerque ningún vendedor.

No quiere comprometerse.

Está en búsqueda de algo concreto.

Él mismo lo llamará si usted logra captar su atención.

CÓMO TRATARLO?

No le haga preguntas, sólo salúdelo con mucha amabilidad.

Invítelo a que observe todo lo que quiera.

No lo descuide, pero permanezca alejado físicamente de él.

No lo acose.

13. EL IRRESPETUOSO



CÓMO ES?

**Grosero.
Mira mal.
Mal educado.
Trata con desprecio.
Habla mal del producto.
Habla en voz alta.**

CÓMO TRATARLO?

**No pierda la serenidad.
Nunca le conteste en tono alterado.
Si está a punto de estallar, excútese con una frase amable y busque el apoyo de un compañero. Hay que hacer relevos!
Si su actitud es insoportable, con toda decencia dígame que es imposible atenderlo.**

14. EL TÍMIDO



CÓMO ES?

Sufre de complejo de inferioridad.

Piensa que todo el mundo se va a burlar de él.

A veces suda copiosamente.

Le da pena hacer preguntas, pero necesita el producto.

CÓMO TRATARLO?

Anticípese a sus peticiones.

Observe que tipo de producto está buscando sin interrogarlo.

Hay presentarle poco a poco los artículos para darle confianza.

No lo mortifique haciéndolo demostrar cómo le queda el producto.

Invítelo a un vestier privado para que el pueda medirse el producto.

15. EL COLABORADOR



CÓMO ES?

El mismo se vende.

El ayuda a solucionar problemas cuando hay duda.

A veces se pregunta y se responde él mismo.

Es amable, trata con respeto y amabilidad.

CÓMO TRATARLO?

No abuse de su amabilidad.

No trate de venderle lo que no se ajuste a sus necesidades.

No entre en confianzas con él.



SERVICIO AL CLIENTE
(2349931)
P13530825 C02349931
R13 C9218



Impartido por
Administrador LMS,
ROBERTO CARLOS MAZA
CUADRO

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- Información
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- SCORM
- Sesión en línea
- Evaluaciones
- Wikis
- Asistencia
- Calendario
- Chat
- Competencias
- Portafolio de Evidencias
- Gamificación
- Enlaces
- Centro de Calificaciones
- Grupo
- Proyectos
- Rúbricas
- Blogs
- Seguimiento
- Configuración
- Acceso LinkedIn Learning

Colaboradores

- Administrador LMS
- Instructor
- ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO
- Instructor



Anuncio Evidencia Galería

Asunto

Mensaje

☐ Activar texto anti-quebrado

☐ Marcar como prioritario

☐ Enviar como electrónico

Caracteres: 9000

Fecha de vigencia: 2020-12-09 14:11

☐ Agregar a una carpeta del curso

☐ Habilitar Antiplego

☐ Hiperenlace

Adjuntar archivos: MÁX. 200Mb

Publicar Anuncio...

Anuncios

Búsqueda avanzada

ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO

Fecha de inicio: 22 segundos Antes

De acuerdo a la actividad anteriormente realizada socializa las respuestas del trabajo en equipo con el grupo en general. Contaras con el apoyo del instructor quien actuara como facilitador de la actividad. Después de analizar lo socializado uno del grupo argumentara la importancia de los conocimientos esenciales en la Atención al Cliente.

Evidencia



Fecha de entrega: 17 de Diciembre del 2020 a las 11:55pm

Ver Evidencia

0 Me gusta

0 Comentario(s)

ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO

Fecha de inicio: 4 Minutos Antes - fecha de vigencia: 09 de Diciembre del 2020

El virus de la actitud

Archivos



watch?v=0P2Nqky1_4

0 Me gusta

0 Comentario(s)

ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO

Fecha de inicio: 5 Minutos Antes - fecha de vigencia: 09 de Diciembre del 2020

Plan de trabajo

Archivos



CRONOGRAMA_DE_SERVICIO_AL_CLIENTE_NOVIEMBRE.pdf

0 Me gusta

0 Comentario(s)

ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO

Fecha de inicio: 5 Minutos Antes - fecha de vigencia: 09 de Diciembre del 2020

Programa de formación

Archivos



Programa_de_Formacio_n_Complementaria_servicio_al_cliente.pdf

0 Me gusta

0 Comentario(s)

ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO

Fecha de inicio: 6 Minutos Antes - fecha de vigencia: 09 de Diciembre del 2020

GUIA DE APRENDIZAJE

Archivos



GUIA_DE_APRENDIZAJE_SERVICIO_AL_CLIENTE_NOVIEMBRE_2020.pdf

0 Me gusta

0 Comentario(s)

Ver más

Offline

OFF



ROBERTO CARLOS MAZA



Regresar



SERVICIO AL CLIENTE (2249031) ✓

Servicio Al Cliente (2249031)

PROYECTO

Guía de aprendizaje

GUÍA DE APRENDIZAJE

Presentación ✓

Programa de formación

Programa de formación

Plan de trabajo

Plan de trabajo

Actividad reflexión inicial

Recursos

Actividad reflexión inicial ✓

Actividad de contextualización

De acuerdo a la actividad anteriormente realizada socializa las respuestas del trabajo en equipo con el grupo en general. Contaras con el apoyo del instructor quien actuara como facilitador de la actividad. Después de analizar lo socializado uno del grupo argumentara la importancia de los conocimientos esenciales en la Atención al Cliente.

Actividad de transferencia de

PRESENTACIÓN

[- Ocultar descripción](#)

1 de 1



Presentación

PRESENTACIÓN

¡Hola a todos! ¡Bienvenidos a este espacio de interacción, disfruta esta nueva experiencia de aprendizaje!

Esta Guía de Aprendizaje pretende orientar tu proceso de formación y así empezar a adquirir las habilidades y destrezas necesarias para realizar actividades posteriores de alta calidad que te permita ir formándote como persona altamente competitiva.

La presente guía tiene como objetivo:

- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la Organización.
- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
- Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- Proporcionar atención y servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
- Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- Aplicar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, teniendo GFPI-F-135 V01 Por ello en esta guía encontraras actividades de aprendizaje que buscan estimular el trabajo individual y colaborativo, como parte de tu proceso de formación con la aplicación de tus conocimientos previos, habilidades y destrezas, que se evidenciaran con la utilización de técnicas didácticas activas con énfasis en Formación y desempeño de tu rol como aprendiz.



1 de 1





ROBERTO CARLOS MAZA



Regresar



SERVICIO AL CLIENTE (2249031) ▼

Servicio Al Cliente (2249031)

PROYECTO

Guía de aprendizaje

GUÍA DE APRENDIZAJE

Presentación ✓

Programa de formación

Programa de formación

Plan de trabajo

Plan de trabajo

Actividad reflexion inicial

Recursos

Actividad reflexión inicial ✓

Actividad de contextualización

De acuerdo a la actividad anteriormente realizada socializa las respuestas del trabajo en equipo con el grupo en general. Contaras con el apoyo del instructor quien actuara como facilitador de la actividad. Después de analizar lo socializado uno del grupo argumentara la importancia de los conocimientos esenciales en la Atención al Cliente.

Actividad de transferencia de

ACTIVIDAD REFLEXIÓN INICIAL

[- Ocultar descripción](#)

1 de 1



Actividades de Reflexión inicial

Observa el video que se encuentra en la carpeta recursos que tiene como titulo "el virus de la actitud" y responde las preguntas que se encuentran en el taller Clases de clientes, que debo hacer y que no debo hacer ", a partir de lo visto reflexiona y responde las siguientes preguntas:

- ¿De acuerdo a lo visto en el video, cual es la clase de cliente que más se asemeja a la personalidad de cada uno?
- ¿En caso de asemejarte a un (unos) clientes con actitudes inapropiadas, como creen que pueden cambiar?
- ¿Cómo reaccionarías cada integrante si le toca atender un cliente con actitudes no apropiadas?
- ¿Define con tus propias palabras lo que es una Actitud Positiva?
- ¿Define con tus propias palabras lo que es el servicio al cliente y la atención al cliente?
- ¿Define con tus propias palabras quien es el Cliente?
- Escribe 4 errores del servicio.
- En el video Gestos corporales, cuéntame si has vivido este tipo de experiencia y si este video te ha servidos para mejorar.
- En el mismo video, descríbeme cuales son los 5 tics o trucos que mencionan.
- En el video Lenguaje corporal coméntame si has visto personas con esa actitud al momento de atenderte y que has sentido.
- Colócate frente a un espejo y empieza hablar de un tema y dime si lo que hablas va acorde con los gestos que hace tu cara y tu cuerpo.
- Hablar con éxito.
- Atención telefónica



1 de 1





ROBERTO CARLOS MAZA



Regresar



SERVICIO AL CLIENTE (2249031) ▼

Servicio Al Cliente (2249031)

PROYECTO

Guía de aprendizaje

GUÍA DE APRENDIZAJE

Presentación ✓

Programa de formación

Programa de formación

Plan de trabajo

Plan de trabajo

Actividad reflexión inicial

Recursos

Actividad reflexión inicial ✓

Actividad de contextualización

De acuerdo a la actividad anteriormente realizada socializa las respuestas del trabajo en equipo con el grupo en general. Contaras con el apoyo del instructor quien actuara como facilitador de la actividad. Después de analizar lo socializado uno del grupo argumentara la importancia de los conocimientos esenciales en la Atención al Cliente.

Actividad de transferencia de

renderPDF.php

1 / 9



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **SERVICIO AL CLIENTE**
- Código del Programa de Formación: **13530025**
- Nombre del Proyecto: N/A
- Fase del Proyecto: N/
- Actividad de Proyecto: N/A
- **Competencia:**

- ✓ Facilitar el servicio a los clientes internos y Externos de acuerdo con las políticas de la Organización

• Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos
2. Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción





ROBERTO CARLOS MAZA



Regresar



SERVICIO AL CLIENTE (2249031) ▾

Servicio Al Cliente (2249031)

PROYECTO

Guía de aprendizaje

GUÍA DE APRENDIZAJE

Presentación ✓

Programa de formación

Programa de formación

Plan de trabajo

Plan de trabajo

Actividad reflexión inicial

Recursos

Actividad reflexión inicial ✓

Actividad de contextualización

De acuerdo a la actividad anteriormente realizada socializa las respuestas del trabajo en equipo con el grupo en general. Contaras con el apoyo del instructor quien actuara como facilitador de la actividad. Después de analizar lo socializado uno del grupo argumentara la importancia de los conocimientos esenciales en la Atención al Cliente.

Actividad de transferencia de

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530025	SERVICIO AL CLIENTE
VERSIÓN:	SECTOR DEL PROGRAMA:
1	PENDIENTE POR DEFINIR
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 23/02/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	30 horas
JUSTIFICACIÓN:	Con relación al tema de servicio al cliente es determinante impregnar una nueva filosofía de actitud frente al servicio. Con la capacidad de entender, asimilar e interpretar la nueva cultura orientada al cliente, fundamental para el logro de los objetivos corporativos delimitados por la empresa, con la cual se busca ser competitivos y realmente marcar una verdadera diferenciación comparada con las demás competidores del sector. Se debe además propiciar verdaderas herramientas que permitan a cada una de las personas, crear su propia imagen y proyectarla de manera positiva al cliente, motivo de existencia de la organización
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco	



▼

PROYECTO

 Guia de aprendizaje

 GUIA DE APRENDIZAJE

 Presentación

Programa de formación

 Programa de formación

 Plan de trabajo

 [Plan de trabajo](#)

 Actividad reflexion inicial

 Recursos

El virus de la actitud

 Actividad reflexión inicial

 Actividad de contextualización

De acuerdo a la actividad anteriormente realizada socializa las respuestas del trabajo en equipo con el grupo en general. Contaras con el apoyo del instructor quien actua como facilitador de la actividad. Después de analizar lo socializado uno del grupo argumentara la importancia de los conocimientos esenciales en la Atención al Cliente.

Actividad de transferencia de

[illegible]



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. 1987820 de 18 de noviembre del 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO.

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cédula de Ciudadanía **73.203.355** de Cartagena.

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la Formación Profesional Integral, que programe el centro de formación en sus diferentes niveles y modalidades, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente, **ÁREA TEMÁTICA:** EMPRENDIMIENTO, programa de formación: Complementaria-Regular. Si los instructores contratistas llegasen a apoyar proyectos de investigación, el centro de formación profesional deberá cumplir con los lineamientos establecidos por SENNOVA.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.
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 para el área temática objeto del contrato.
3. Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.
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.
5. Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.
6. 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.
7. Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.
12. Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.
13. 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.
14. Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

15. Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.
16. 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.
17. 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, con plazo máximo a julio 31 de 2020.
18. Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.
19. Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.
20. Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes contratantes. Para su ejecución, el Registro Presupuestal correspondiente por parte del SENA, la constitución de la Garantía Única por parte del (la) CONTRATISTA y la aprobación de la misma por parte del SENA. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: LUGAR DE EJECUCIÓN:** Para todos los efectos legales y fiscales, las partes fijan como domicilio contractual y el Lugar de Ejecución del presente contrato los 46 municipios del departamento de Bolívar: Achí, Altos del Rosario, Arenal del Sur, Arjona, Arroyohondo, Barranco de Loba, Calamar, Cantagallo, Carmen de Bolívar, Cartagena de Indias, Cicuco, Clemencia, Córdoba, El Guamo, El Peñón, Hatillo de Loba, Magangué, Mahates, Margarita, María La Baja, Montecristo, Morales, Norosí, Pinillos, Regidor, Río Viejo, San Cristóbal, San Estanislao, San Fernando, San Jacinto, San Jacinto del Cauca, San Juan Nepomuceno, San Martín de Loba, San Pablo, Santa Catalina, Santa Cruz de Mompo, Santa Rosa, Santa Rosa del Sur, Simití, Soplaviento, Talaigua Nuevo, Tiquisio, Turbaco, Turbaná, Villanueva y Zambrano. Incluyendo sus zonas rurales. Y para efectos de notificación se entenderá como domicilio del CONTRATISTA la dirección de residencia y teléfono; de los datos reportados y validados en el aplicativo SIGEP.

PLAZO DE EJECUCIÓN: Hasta el 12 de diciembre de 2020

VALOR INICIAL DEL CONTRATO: Se fija como valor total para el contrato la suma de **TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$3.158.458.00)**. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de noviembre de 2020 por valor de **UN MILLON SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$1.642.398.00)**. Y b) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2020 por valor de **UN MILLÓN QUINIENTOS DIECISÉIS MIL SESENTA PESOS M/CTE (\$1.516.060.00)**.

VALOR DE LA ADICIÓN: N/A

PRORROGA: N/A

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 18 de febrero del 2020

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 12 de diciembre del 2020

VIGENCIA DEL CONTRATO: Desde el 18 de febrero del 2020 hasta el 12 de diciembre del 2020

SUPERVISOR: MERLY NEIRA MENDEZ

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cedula de Ciudadanía No. 33.202.757

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI ____ NO x__



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	\$3.158.458
Valor Ejecutado	\$3.158.458
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	\$0,00
Saldo a liberar	\$0,00

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

1. Impartir formación Profesional integral durante la ejecución del contrato donde se evidencia todas estas actividades mes a mes en el DRIVE de coordinación académica y SECOP II.
2. Evaluar y reportar evidencias de juicios evaluativos mes a mes la formación Profesional Integral.
3. Utilizar Plataforma educativa Territorio, Grupos de WhatsApp en las fichas asignadas a su rol de Sofia plus durante la ejecución del contrato, para Impartir la formación Profesional Integral.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

SANCIONES: SI__ NO X

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI X NO__

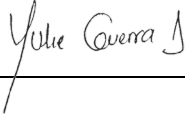
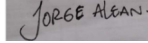
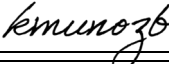
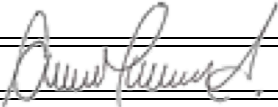
GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

MERLY NEIRA MENDEZ
Supervisor del contrato.

	<p align="center">SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA ENTREGA DE BIENES E INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL POR EL CONTRATISTA</p>	LUGAR: CIP
		FECHA: 30/11/2020
		REGIONAL: BOLIVAR

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS: ROBERTO CARLOS MAZA CUADRO		IDENTIFICACIÓN
		C.C. No. 73.203.355
DIRECCIÓN U OFICINA DONDE SE EJECUTÓ EL CONTRATO: CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA		
NÚMERO Y FECHA DE CONTRATO: 1987820 de 2020		
CAUSAL DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO		
LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO	☒	LIQUIDACIÓN ANTICIPADA POR MUTUO ACUERDO
CESIÓN	☐	TERMINACIÓN UNILATERAL

DEPENDENCIA SENA	Marcar con x	RESPONSABLES	
		NOMBRES	FIRMA
GESTIÓN DE TIC		MANUEL COGOLLO	
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS		LIRYS DEL CARMEN TORRES ESPINOSA / JULIE GUERRA JIMENEZ	
ENTREGA CARNÉ (A Supervisor del Contrato en las Regionales y Centros de Formación) SECRETARÍA GENERAL		MERLY NEIRA MENDEZ	
ALMACÉN E INVENTARIOS	☒	ALEXANDER PAYARES OCHOA-ADA LUZ PACHECO	 Firmado digitalmente por Alex Payares Fecha: 2020.11.30 21:15:11 -05'00'  V.B. 1/12/2020
SERVICIOS GENERALES, ADQUISICIONES (Administración de edificio;		PEDRO SUAREZ TABOADA	
CONTABILIDAD		JORGE ALEAN ANGEL	
TESORERIA		KATHERINE MUÑOZ BOTERO	
COORDINACIÓN DE: ÁREA/GRUPO/ ACADEMICA		BIBIANA CASTAÑO OSORIO	
BIBLIOTECA		CONSUELO LOAIZA CANO	
OTRO			
OTRO			
SUPERVISOR DE CONTRATO		MERLY NEIRA MENDEZ	

ELEMENTOS FALTANTES U OBLIGACIONES PENDIENTES (Relacionar con su respectivo valor)
OTROS:

 Firma del Contratista
--