ACTA No. 1			
CIERRE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
CIUDAD Y FECHA:	**Ibagué, 26 de abril de 2026**	**HORA INICIO: 7:00am**	**HORA FIN: 2:00pm**
LUGAR Y/O ENLACE:	**Ambiente: PVD picaleña.**	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: SENA Regional Tolima, Centro de Industria y de la Construcción.**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

Reporte de la formación complementaria impartida a la comunidad como ficha abierta en servicio al cliente: 3482250.

1. Competencia y resultados de aprendizaje a calificar
2. Reseñar las actividades desarrolladas durante la formación
3. Proceso de evaluación y cierre de la formación.
4. Reportar de asistencia de aprendices con observación de aprobación de la formación complementaria.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Entregar reporte y realizar el cierre del proceso de formación complementaria impartida a la comunidad como ficha abierta en servicio al cliente: 3482250 con 40 horas, durante el mes de abril del presente año.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Este proceso de formación se desarrolló durante el mes de abril para este grupo, comprendido entre el sábado 11 de abril del 2026 hasta el 26 de abril de 2026 en el horario de 6:00am a 14:00pm. de manera presencial, en el punto vive digital, con la comunidad del sector de Picaleña.

La fecha de cierre indicada a los aprendices para entrega de evidencia se dio hasta el 26 de abril, para lo cual se les indicó desde el inicio de la formación para dar cumplimiento a cabalidad con la entrega de evidencia.

1. **Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa**

Resultados de aprendizaje:

1. validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
2. prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

Powered by CamScanner

2. Reseñar las actividades desarrolladas durante la formación.

Se abordaron diversos conocimientos de aprendizaje durante la formación, como:

1. Comunicación efectiva: Escucha activa ,Lenguaje verbal y no verbal, Empatía y trato cordial, Técnicas para hacer preguntas y confirmar información, Manejo adecuado del tono de voz y escritura.
2. Atención y experiencia del cliente: Importancia de la satisfacción del cliente, Ciclo de atención al cliente, Cómo generar una experiencia positiva, Fidelización y retención de clientes.
3. Manejo de quejas y conflictos: Técnicas de resolución de problemas, Control emocional en situaciones difíciles, Atención a clientes molestos, Negociación y manejo de objeciones
4. Trabajo en equipo y actitud profesional: Colaboración entre áreas, Responsabilidad y puntualidad, Presentación personal, Ética y valores organizacionales.
5. Conocimiento del producto o servicio: Características y beneficios, Procedimientos internos, Políticas de garantía, cambios y devoluciones, Uso de herramientas tecnológicas de atención, 6. Ventas y servicio: Venta consultiva, Identificación de necesidades del cliente Técnicas de cierre, Servicio postventa. Actividades que se realizan durante la formación: Dinámicas y talleres, Juegos de roles (cliente–asesor), Simulaciones de llamadas o atención presencial, Resolución de casos prácticos, Actividades grupales de comunicación, Evaluaciones prácticas, Atención simulada, Análisis de casos reales, Retroalimentación, individual y grupal, Actividades de desarrollo personal, Ejercicios de empatía, Manejo del estrés, Inteligencia emocional, Técnicas de motivación y liderazgo, Uso de herramientas Chat, correo y atención telefónica, Protocolos de servicio.

Objetivos de la formación

La capacitación busca que el participante: Mejore la relación con los clientes, Aprenda a resolver problemas eficientemente, Fortalezca habilidades sociales y comunicativas Represente adecuadamente a la empresa, Genere confianza y satisfacción en los usuarios.

Dentro de los contenidos, se trabaja activadores cognitivos, dinámicas, estrategias pedagógicas, videos, socialización, estudios de casos, entre otras actividades de la formación.

Se socializa con los aprendices en cada encuentro los temas abordados, estos se trabajaron en 6 encuentros presenciales los sábados y domingos durante el presente mes de abril del 2026.

En el último encuentro se trabaja el contenido temático correspondiente al último tema y se realiza el cierre de la formación transversal de ética para ser calificados los resultados de aprendizaje, fortaleciendo el perfil del aprendiz en el entorno laboral y se revisan diferentes componentes teóricos trabajados.

Powered by CamScanner

3. Proceso de evaluación y cierre.

De esta manera se realiza en este último encuentro, Recopilación de temas de la formación para el respectivo cierre, evaluación de actividades del proceso formativo y se les entrega el reporte de quienes aprobaron la formación complementaria, de acuerdo al cumplimiento con los resultados de aprendizaje.

CONCLUSIONES

- Se realizó nuevamente revisión y calificación de las actividades entregadas por los aprendices y calificación de los resultados de aprendizaje en plataforma Sofía plus.
- **Nota:** se incorpora firma del acta de los aprendices

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Desarrollo de la formación complementaria y realización de acta.	**26 de abril del 2026**	Duly Mayerly Andrade Quintero, Instructora transversal de ética	

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
ANA MARIA BORJA SANCHEZ	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
ANA MARIA RODRIGUEZ LOAIZA	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
ANDREA LILIANA HURTADO GUTIERREZ	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
ANGELA ADRIANA RODRIGUEZ ROMERO	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
ANGELA MARIA PEREZ ROMERO	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
BRAYAN ESTIVEN MONTIEL RIVERA	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	

Powered by CamScanner

CRISTIAN ANDRES LOPEZ GONZALEZ	CIC	Si	Aprobado	
CRISTIAN CAMILO CRIOLLO LINAREZ	CIC	SI	Aprobado	
EDNA CONSTANZA GARCIA OLAYA	CIC	SI	Aprobado	
EDWIN ALFREDO CHIMBACO	CIC	SI	Aprobado	
ISABELLA CASTILLO VIÑA	CIC	SI	Aprobado	
JOELY CARRETERO ALVAREZ	CIC	SI	Aprobado	
JUAN MANUEL GUARIN FIGUEROA	CIC	SI	Aprobado	
LADY MARCELA QUIROGA APARICIO	CIC	SI	Aprobado	
LIDA JOHANA QUIÑONEZ YEPES	CIC	SI	Aprobado	
LINA CONSTANZA LEONEL GOMEZ	CIC	SI	Aprobado	
LUIS ANGEL GUARNIZO ALDANA	CIC	SI	Aprobado	
MARIA CARMENZA GARCIA	CIC	SI	Aprobado	
MARIA EVA MENDEZ RIOS	CIC	SI	Aprobado	
MARIA PAULA LOPERA	CIC	SI	Aprobado	
MARIA SIRLEY MANJARRES	CIC	SI	Aprobado	
MARIA STEPHANY GAITAN	CIC	SI	Aprobado	
MARLON ANDRES CASTRO	CIC	SI	Aprobado	
MARTHA ESPERANZA HUEPA	CIC	SI	Aprobado	
MILENA LICETH TOVAR OVALLE	CIC	SI	Aprobado	
OLIVER ARLEY CADENA VALENZUELA	CIC	SI	Aprobado	
SANTIAGO GUARIN LIBERATO	CIC	SI	Aprobado	
SHARON MARIANA MORA CRUZ	CIC	SI	Aprobado	
SHIRLEY RAMIREZ RAMIREZ	CIC	SI	Aprobado	

Powered by CamScanner

STEPHANIE ALEJANDRA QUIÑONEZ	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
VALENTINA ROJAS URBINA	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
VANESA ALEXANDRA TELLEZ ROJAS	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
VIVIANA ANGARITA DIAGO	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
YANETH GUZMAN GONZALEZ	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	
YURI MILENA SILVA RESTREPO	**CIC**	**SI**	**Aprobado**	

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

ANEXO

Powered by CamScanner