



<b>ACTA No.</b>			
<b>NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:</b> CURSO SERVICIO AL CLIENTE 48 HORAS Empresa SENA			
<b>CIUDAD Y FECHA:</b>	BOGOTÁ D.C., 24 de abril DE 2026	<b>HORA INICIO:</b> 10:30 am	<b>HORA FIN:</b> 11:00 am
<b>LUGAR Y/O ENLACE:</b>	<a href="https://meet.google.com/bcd-ekad-uok">https://meet.google.com/bcd-ekad-uok</a>	<b>DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:</b>  REGIONAL DISTRITO, SENA CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TIC	
<b>AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:</b>  1. Acordar fecha inicio y programación del curso  2. Establecer lineamientos y acordar compromisos de las partes			
<b>OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:</b>  1. Acordar fecha inicio y programación del curso  2. Establecer lineamientos y acordar compromisos de las partes			
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>			
Se da inicio a la reunión con la participación del instructor Manuel sandolla a las 10 :30 de la mañana y la instructora Numa Isabel Bulla de Formación Complementaria. con la finalidad de realizar SERVICIO AL CLIENTE con una duración de 48 horas.			



S13 .

Fecha inicio: 04 DE MAYO 2026

Fecha Fin: 27 DE MAYO de 2026

No. Sesiones: 10 sesiones la ultima de 3 horas

Duración del curso: 48 horas

Días: Lunes , miercoles y viernes

Horario: de 1pm a 6pm

Se acuerda con el instructor Manuel sandoya entregar los documentos de identidad de los aspirantes al curso a más tardar el día 27 de abril de 2026, estos deben entregarse en orden alfabético por nombre, deben ser legibles, nítidos y vigentes, así mismo, es necesario diligenciar archivo plano con el Tipo de documento, No. de documento en el orden de las copias de documentos de identidad.

Así mismo, se reitera que, los aspirantes al curso deben estar registrados en SENA SOFIA(betowa) previamente para ser matriculados exitosamente.

## 2. Lineamientos y compromisos:

Se requiere el registro de los aspirantes en Sena Sofia y la copia de los documentos de identidad, así como el archivo plano para proceso de matrícula.

El SENA formación complementaria CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TIC, crea carpeta repositorio para cargue de documentos, formatos de seguimiento, listas de asistencia y demás, los cuales se detallan a continuación:

- a) Acta de concertación empresa firmada por las partes
- b) Listas de Asistencia por cada sesión de clase
- c) Avance de resultados de aprendizaje (Actividades)
- d) Guía de aprendizaje



e) Formato de seguimiento

El instructor se encarga de alimentar el repositorio y adicional se compromete a reportar novedades que se presenten en el proceso formativo.

Se hace hincapié en la programación y tiempo a la formación, son 10 sesiones , el esto implica que el instructor hace inducción de la formación complementaria socializando derechos y deberes de los aprendices y resalta la importancia de la asistencia, informando que con el 10% de la inasistencia se pierde el curso y no se podrá certificar.

**CONCLUSIONES**

La fecha inicio de la formación es el día 17 DE ABRIL de 2026

Los documentos de identidad y el archivo que relaciona el listado de aspirantes debe ser remitido por la empresa a más tardar el día 13 de Abril de 2026

**ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS**

<b>ACTIVIDAD /DECISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL</b>
Entregar documentación y archivo plano aspirantes al curso	9 de abril2026	Manuel sandoya	<i>MSM</i>
instructor asignado	En el momento que se termine de recopilar toda la información	Formación Complementari a SENA	<i>[Firma]</i>
Iniciar Formación	04 de mayo 2026	Instructor-Empresa	



Seguimiento		Instructor-		
<b>DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES</b>				
NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUE BA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Manuel sandoya	instructor			<i>MSM</i>
Isabel Bulla B	sena- <i>Instructora</i>			<i>[Signature]</i>
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.				