HALLAZGOS REVISIÓN V2 DI PROGRAMA TITULADA "PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE"_135333_1_VIRTUAL_1

3. Repositorio

Revisión PF, PP (fase análisis), Cronograma (fase análisis): Adriana 01/06/2026

PF, PP (fase planeación):

Reporte de hallazgos PF, PP (fase análisis), Cronograma (fase análisis): 02/06/2026

1ra Revisión de ajustes PF, PP (fase análisis), Cronograma (fase análisis): 03/06/2026

Aprobación de Planeación pedagógica (Fase análisis) y cronograma (fase análisis): 09/06/2026

Revisión Planeación pedagógica (fase planeación), cronograma (fase planeación): Adriana 03/06/2026

Reporte de hallazgos Planeación pedagógica (fase planeación), cronograma (fase planeación): 04/06/2026

Aprobación de Planeación pedagógica (fase planeación), cronograma (fase planeación): 04/06/2026

Aprobación de Planeación pedagógica (fase ejecución y evaluación), cronograma (fase ejecución y evaluación): Adriana 19/06/2026

Cronograma general: revisión 23/06/2026 Aprobación: 24/06/2026

Revisión Guía 1, IE y anexos: José 03/06/2026

Revisión Guía 2, IE y anexos: José 09/06/2026

1ra Revisión de ajustes GU1 y GUI2: 10/06/2026

Aprobación de GUI1 y GUI2: 10/06/2026

Revisión Guía 3, IE y anexos: Adriana 22/06/2026

Reporte de hallazgos de Guía 3, IE y anexos: 23/06/2026

Aprobación Guía 3, IE y anexos: 25/06/2026

Revisión Guía 5, IE y anexos: Adriana 25/06/2026

Reporte de hallazgos de Guía 5, IE y anexos: 26/06/2026

Aprobación Guía 5, IE y anexos: 01/07/2026

Observaciones generales

-
-
-
-

1. Diseño curricular

1.1. Observaciones

1.1.1. Recurso: Diseño curricular

Hallazgo: se recomienda revisar si se puede en el diseño curricular en SofiaPlus agregar saltos de línea en cada uno de los saberes de concepto y principios, saberes de proceso y criterios de evaluación.

Ruta:

Conocimientos de proceso
RA1.

CONSULTAR INFORMACIÓN DEL CLIENTE. IDENTIFICAR EL TIPO DE CLIENTE. APLICAR POLITICA DE INCLUSION. IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO INCLUYENTE.

Comentado [MM1]: En el momento no se pueden realizar los ajustes en el diseño curricular en Sofia Plus, dado que se requiere validación metodológica y técnica de programa en la plataforma, ya se escalo con la líder Johanna.

Comentado [AG2R1]: Ajuste pendiente en Sofia

Comentado [MM3R1]: Ajuste realizado en Sofia

Comentado [AG4R1]: Ajuste Ok

Criterios de evaluación

RA1.
CLASIFICA CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICA DE INCLUSIÓN Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE ORGANIZACIONAL | EMPLEA PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RA2.
ACTUALIZA INFORMACIÓN DE CLIENTES SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | ORIENTA AL CLIENTE SOBRE BIENES Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA PORTAFOLIO | EMPLEA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RA3.
REPORTA INFORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS SEGÚN NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO | INFORMA UNA POSIBLE RESPUESTA RESOLUTIVA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS | CIERRA EL PROCEDIMIENTO

1.1.2. Recurso: Diseño curricular

Hallazgo: se debe borrar el salto de línea, debe ser “Sustantivos plurales”.

Ruta:

SUSTANTIVOS
PLURALES

SUSTANTIVOS CONTABLES Y NO CONTABLES.

THERE IS, THERE ARE PREPOSICIONES DE LUGAR.

1.1.3. Recurso: Diseño curricular

Hallazgo: en la competencia 240201526, el número de los RA1 y RA3 está invertido en el diseño curricular, se debe unificar.

Ruta:

Comentado [KF5]: Validado OK

Comentado [AG6R5]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM7R5]: Ajuste realizado en Sofia

Comentado [AG8R5]: Ajuste Ok

240201064-04	Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación.
240201526-01	Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
240201526-02	Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
240201526-03	Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
240201526-04	Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

Resultados de aprendizaje

RA1. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE

RA4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

RA3. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ

RA2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL

Conocimientos de proceso

RA1

RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DEL OTRO

Comentado [KF9]: Validado OK

Comentado [AG10R9]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM11R9]: Ajuste realizado en Sofia

Comentado [AG12R9]: Ajuste Ok

1.1.4. Recurso: Diseño curricular

Hallazgo: en la competencia 210201501, el número de los RA3 y RA4 está invertido, según el diseño curricular, se debe unificar.

Ruta:

210201501-03	Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
210201501-04	Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

Convenios internacionales.

Resultados de aprendizaje

RA2. VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO

RA3. PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS TENIENDO EN CUENTA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA

RA1. PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES

Comentado [KF13]: Validado OK

Comentado [AG14R13]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM15R13]: Ajuste realizado en Sofia

Comentado [AG16R13]: Ajuste Ok

1.1.5. Recurso: Diseño curricular

Hallazgo: en la competencia 210601020, se debe unificar el saber de concepto y principio resaltado tanto en planeación pedagógica como en el diseño curricular.

Ruta:

Conocimientos del saber

RA1.

INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS, MÉTODOS, DATOS.

CLIENTE: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, TIPOLOGÍA Y MANEJO.

INCLUSIÓN: CONCEPTO, ALCANCE, DISCAPACIDAD.

NORMATIVA, SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, PRESTACIÓN, PROTOCOLOS.

MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, RIESGOS, FACTORES, MANEJO Y CONTROL.

18

•Información: concepto, tipos, técnicas, métodos, datos.
•Cliente: concepto, clasificación, tipología y manejo.
•Inclusión: concepto, alcance, discapacidad, normativa.
•Servicio: concepto, tipos, prestación, protocolos.
•Momentos de verdad: concepto, tipos, manejo.
•Seguridad y salud en el trabajo: concepto, riesgos, factores, manejo y control.

Comentado [KF17]: Validado Ok

Comentado [AG18R17]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM19R17]: Ajuste realizado en sofia

Comentado [AG20R17]: Ajuste Ok

1.1.6. Recurso: Diseño curricular – Adriana (12/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 230101057, el saber del proceso resaltado está duplicado.

Ruta:

ESTABLECER PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA.

DISCRIMINAR EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS.

DISCRIMINAR EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS.

Comentado [RR21]: Se realizaron los ajustes en el documento de diseño curricular; no obstante, se está a la espera de la validación metodológica en SOFIA Plus para proceder con la incorporación de los ajustes pertinentes en el sistema.

Comentado [AG22R21]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM23R21]: Ajuste realizado en Sofia

Comentado [AG24R21]: Ajuste Ok

1.1.7. Recurso: Diseño curricular – Adriana (16/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 260101034, en el criterio de evaluación resaltado se debe borrar la palabra “de”.

Ruta:

RA3.
GENERA UNA RELACIÓN CON EL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS POSVENTA.
GENERA REPORTES DE SEGÚN LAS ACTIVIDADES DIGITALES DE LA ORGANIZACIÓN.
Horas:
288

Comentado [RR25]: Se realizaron los ajustes en el documento de diseño curricular; no obstante, se está a la espera de la validación metodológica en SOFIA Plus para proceder con la incorporación de los ajustes pertinentes en el sistema.

Comentado [AG26R25]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM27R25]: Ajuste realizado en Sofia

Comentado [AG28R25]: Ajuste Ok

1.1.8. Recurso: Diseño curricular – Adriana (16/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 240202501, en el saber de conceptos y principios se debe quitar el punto que se encuentra después de la palabra “Actividades”.

Ruta:

EL COMER Y LAS HORAS DE COMIDA.
ACTIVIDADES. PARA EL TIEMPO LIBRE.
DEPORTES Y EJERCICIO.
GUSTOS Y PREFERENCIAS (AFICIONES, INTERESES, DEPORTES, MÚSICA, PELÍCULAS, TELEVISIÓN, LIBROS). EXPRESIONES PARA RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS (AWESOME, NO KIDDING! REALLY?).
EL CLIMA.

Comentado [RR29]: Se realizaron los ajustes en el documento de diseño curricular; no obstante, se está a la espera de la validación metodológica en SOFIA Plus para proceder con la incorporación de los ajustes pertinentes en el sistema.

Comentado [AG30R29]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [AG31R29]: Ajuste Ok

1.1.9. Recurso: Diseño curricular

Hallazgo:

Ruta:

2. Proyecto formativo

2.1. Observaciones

2.1.1. Recurso: Proyecto formativo

Hallazgo: en la competencia 240201526, el número de los RA1 y RA3 está invertido en el diseño curricular, se debe unificar.

Ruta:

240201064-04	Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación.
240201526-01	Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
240201526-02	Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
240201526-03	Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
240201526-04	Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

Resultados de aprendizaje
RA1. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE
RA4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
RA3. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
RA2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Conocimientos de proceso
RA1
RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DEL OTRO

Comentado [KF32]: Validado OK

Comentado [AG33R32]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM34R32]: Ajuste realizado en Sofia

Comentado [AG35R32]: Ajuste Ok

2.1.2. Recurso: Proyecto formativo

Hallazgo: se debe borrar el borde resaltado.

Ruta:

	240201064-04	Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación.
e los cio y	240201526-01	Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
	240201526-02	Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
		Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de

Comentado [KF36]: Validado OK

Comentado [AG37R36]: Ajuste Ok

2.1.3. Recurso: Proyecto formativo

Hallazgo: en la competencia 210201501, el número de los RA3 y RA4 está invertido, según el diseño curricular, se debe unificar.

Ruta:

210201501-03	Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
210201501-04	Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

Convenios internacionales.
Resultados de aprendizaje
RA2. VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO
RA3. PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS TENIENDO EN CUENTA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA
RA4. PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES

Comentado [KF38]: Validado OK

Comentado [AG39R38]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [MM40R38]: Ajuste realizado en Sofia

2.1.4. Recurso: Proyecto formativo

Hallazgo: se debe revisar si en la etapa práctica o productiva debe ir "AP6".

Ruta:

99	PRÁCTICA	**AP6.** Aplicar las competencias adquiridas durante la formación en el sector productivo.	999999999	Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.
100	3.5 Organización del proyecto			
101	3.5.1 No. Instructores requeridos	10	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	35

Comentado [KF41]: Validado OK

Comentado [AG42R41]: Ajuste Ok

112	AP6. Aplicar las competencias adquiridas durante la formación en el sector productivo.	864	Dispositivos con conexión a Internet.

2.1.5. Recurso: Proyecto formativo
Hallazgo:
Ruta:

3. Planeación pedagógica

3.1. Observaciones

3.1.1. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase análisis
Hallazgo: en la competencia 210601020**,** se debe unificar el saber de concepto y principio resaltado tanto en planeación pedagógica como en el diseño curricular.
Ruta:

Conocimientos del saber RA1. INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS, MÉTODOS, DATOS. CLIENTE: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, TIPOLOGÍA Y MANEJO. INCLUSIÓN: CONCEPTO, ALCANCE, DISCAPACIDAD. NORMATIVA. SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, PRESTACIÓN, PROTOCOLOS. MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, RIESGOS, FACTORES, MANEJO Y CONTROL.	•Información: concepto, tipos, técnicas, métodos, datos. •Cliente: concepto, clasificación, tipología y manejo. •Inclusión: concepto, alcance, discapacidad, normativa. •Servicio: concepto, tipos, prestación, protocolos. •Momentos de verdad: concepto, tipos, manejo. •Seguridad y salud en el trabajo: concepto, riesgos, factores, manejo y control.

3.1.2. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase análisis
Hallazgo: se debe unificar la sangría del saber de concepto y principio resaltado con el resto del document**o.**
Ruta: competencia 240201528,

3.1.3. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase análisis

Comentado [KF43]: Validado OK

Comentado [AG44R43]: Se realizó el ajuste con base en el borrador del diseño curricular; sin embargo, en Sofía el hallazgo persiste.

Comentado [AG45R43]: Ajuste Ok en Sofia

Comentado [KF46]: Validado OK

Comentado [AG47R46]: Ajuste Ok

Eliminó: ¶

240201528-03. Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.	• Gráficos estadísti

Hallazgo: el nombre de los CF de la competencia 240201524 debe iniciar así: “Comunicación oral y escrita. Comunicándonos”, “Comunicación oral y escrita. Argumentación”, “Comunicación oral y escrita. Relacionando” y “Comunicación oral y escrita. Escribiendo”.

Ruta: competencia 240201524

K	L	M	N
Evidencia de desempeño: GA1-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?			Comunicándonos
Evidencia de desempeño: GA1-240201524-AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana.			Argumentación

ANÁLISIS

K	L	M	N
GA1-240201524-AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno.			Relacionando
Evidencia de producto: GA1-240201524-AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos.			Escribiendo

ANÁLISIS

3.1.4. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Planeación (03/06/2026)

Comentado [KF48]: Validado OK

Comentado [AG49R48]: Ajuste Ok

Hallazgo: el saber de proceso resaltado difiere de lo que se encuentra en el diseño curricular, se debe unificar.

Ruta:

• Formular el problema de investigación. • Plantear la pregunta de investigación. • Determinar de los objetivos de investigación. • Definir las técnicas de recolección de información.	• Des de inv acuer obser • Plan la inve pregu invest	RA2. FORMULAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. PLANTEAR LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN. DETERMINAR LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN. DEFINIR LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. RA3. REALIZAR BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN. ELABORAR EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN. APLICAR TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Comentado [LA50]: Realizado

Comentado [AG51R50]: Ajuste Ok

3.1.5. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 240202501, en el RA3, hace falta la coma que se encuentra después de la palabra “inmediato”.

Ruta:

240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.	**240202501-03.** Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.	sii • • • • • • • • • •	RA3. LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO, ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS PASADAS. RA1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA. 24 Conocimientos de proceso

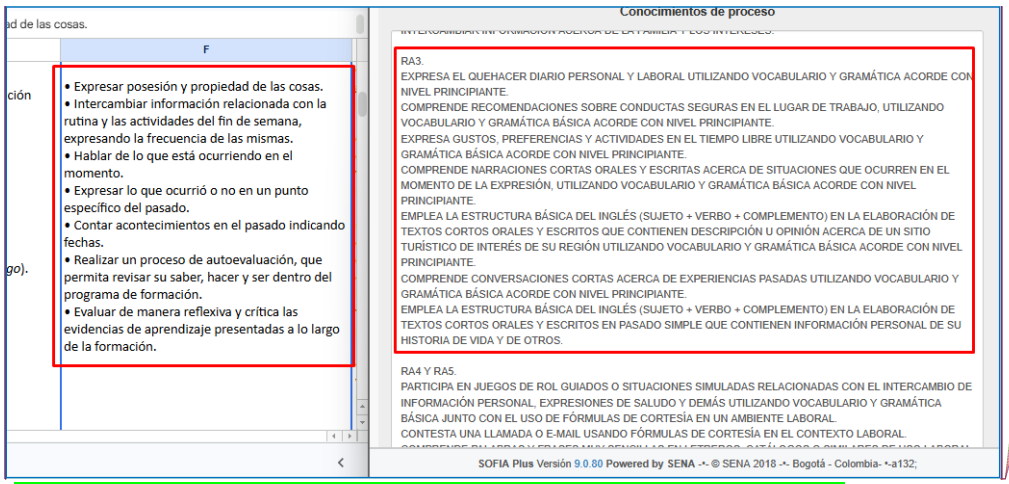
Comentado [RR52]: Ajuste realizado.

Comentado [AG53R52]: Ajuste Ok

3.1.6. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 240202501, los saberes de proceso difieren de lo que se encuentra en el diseño curricular, se deben unificar. Se recomienda revisar y tener en cuenta que los saberes de proceso del RA3 que se encuentran en Sofia son iguales a los criterios de evaluación.

Ruta:



ad de las cosas.

F

ción

• Expresar posesión y propiedad de las cosas.
• Intercambiar información relacionada con la rutina y las actividades del fin de semana, expresando la frecuencia de las mismas.
• Hablar de lo que está ocurriendo en el momento.
• Expresar lo que ocurrió o no en un punto específico del pasado.
• Contar acontecimientos en el pasado indicando fechas.
• Realizar un proceso de autoevaluación, que permita revisar su saber, hacer y ser dentro del programa de formación.
• Evaluar de manera reflexiva y crítica las evidencias de aprendizaje presentadas a lo largo de la formación.

go).

Conocimientos de proceso

RA3.
EXPRESA EL QUEHACER DIARIO PERSONAL Y LABORAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE RECOMENDACIONES SOBRE CONDUCTAS SEGURAS EN EL LUGAR DE TRABAJO, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
EXPRESA GUSTOS, PREFERENCIAS Y ACTIVIDADES EN EL TIEMPO LIBRE UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE NARRACIONES CORTAS ORALES Y ESCRITAS ACERCA DE SITUACIONES QUE OCURREN EN EL MOMENTO DE LA EXPRESIÓN, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS QUE CONTIENEN DESCRIPCIÓN U OPINIÓN ACERCA DE UN SITIO TURÍSTICO DE INTERÉS DE SU REGIÓN UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE CONVERSACIONES CORTAS ACERCA DE EXPERIENCIAS PASADAS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS EN PASADO SIMPLE QUE CONTIENEN INFORMACIÓN PERSONAL DE SU HISTORIA DE VIDA Y DE OTROS.

RA4 Y RA5.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA JUNTO CON EL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA EN UN AMBIENTE LABORAL.
CONTESTA UNA LLAMADA O E-MAIL USANDO FÓRMULAS DE CORTESÍA EN EL CONTEXTO LABORAL.

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a132;

Comentado [RR54]: Ajuste realizado: se unifican los elementos correspondientes con el borrador del diseño curricular.

Comentado [LA55R54]: Se actualiza el Diseño curricular, se unifica con la planeación y, quedamos atentos y pendientes a que se aplique a Sofía en la próxima actualización.

Comentado [AG56R54]: Por favor, actualizar el diseño curricular en el SharePoint, ya que el que se encuentra en la Fase 1, tiene fecha de modificación del 3 de junio

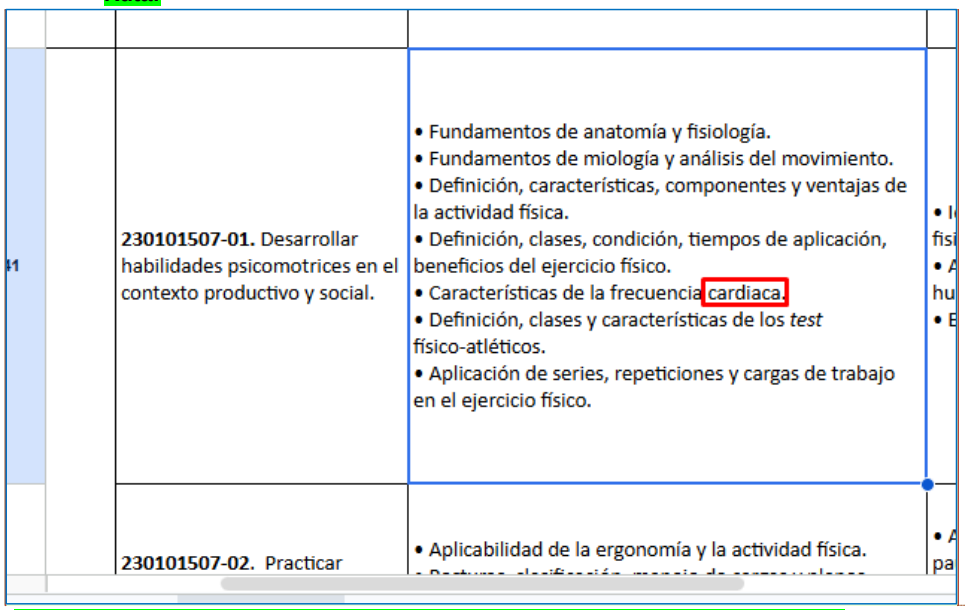
Comentado [AG57R54]: Ajuste Ok

Comentado [MM58R54]: Ajuste realizado en Sofia

3.1.7. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: la palabra “cardíaca” debe llevar tilde.

Ruta:



1	**230101507-01.** Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.	• Fundamentos de anatomía y fisiología. • Fundamentos de miología y análisis del movimiento. • Definición, características, componentes y ventajas de la actividad física. • Definición, clases, condición, tiempos de aplicación, beneficios del ejercicio físico. • Características de la frecuencia cardiaca. • Definición, clases y características de los *test* físico-atléticos. • Aplicación de series, repeticiones y cargas de trabajo en el ejercicio físico.	• I fisi • A hu • E
	230101507-02. Practicar	• Aplicabilidad de la ergonomía y la actividad física.	• A pa

Comentado [RR59]: Ajuste realizado.

Comentado [AG60R59]: Ajuste Ok

3.1.8. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: en los criterios de evaluación de la competencia 230101507, la palabra resaltada debe ser “Identifica”.

Ruta:

41	os de anatomía y de la miología sis del movimiento. o físico.	• dentifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. • Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. • Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional.	**GA4-230101507-AA** correctivos necesari mejorar las capacida con la valoración del de las condiciones p individuales.

+ ≡ Ejecución

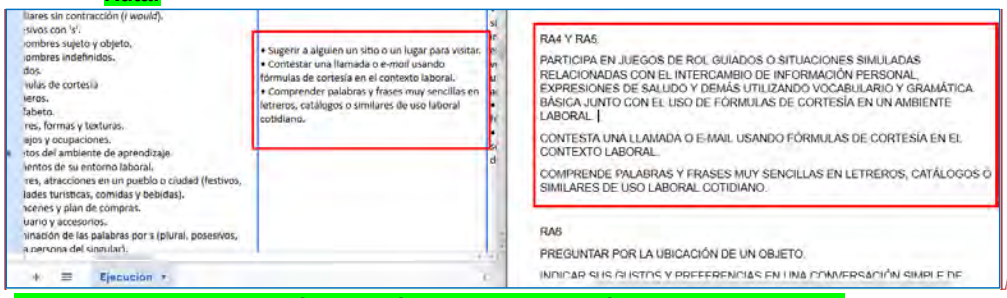
Comentado [RR61]: Ajuste realizado.

Comentado [AG62R61]: Ajuste Ok

3.1.9. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 240202501, en el RA4 y RA5, los saberes de proceso se deben unificar con el diseño curricular.

Ruta:



Comentado [RR63]: Ajuste realizado.

Comentado [LA64R63]: Se actualiza el Diseño curricular, se unifica con la planeación y, quedamos atentos y pendientes a que se aplique a Sofía en la próxima actualización.

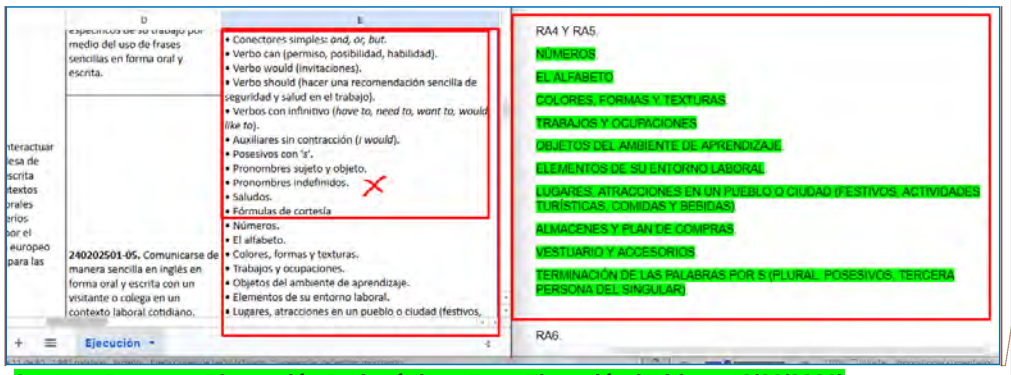
Comentado [AG65R63]: Al revisar el ajuste en la planeación, se quitó el primer ítem "Sugerir a alguien un sitio o un lugar para visitar" y el diseño curricular que se encuentra en el SharePoint no se modifica desde el 3 de junio. Quedo atenta a su actualización. Gracias

Comentado [AG66R63]: Ajuste Ok

3.1.10. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 240202501, en los RA4 y RA5, los saberes de conceptos y principios resaltados en la planeación no deben ir, ya que no se encuentran en el diseño curricular.

Ruta:



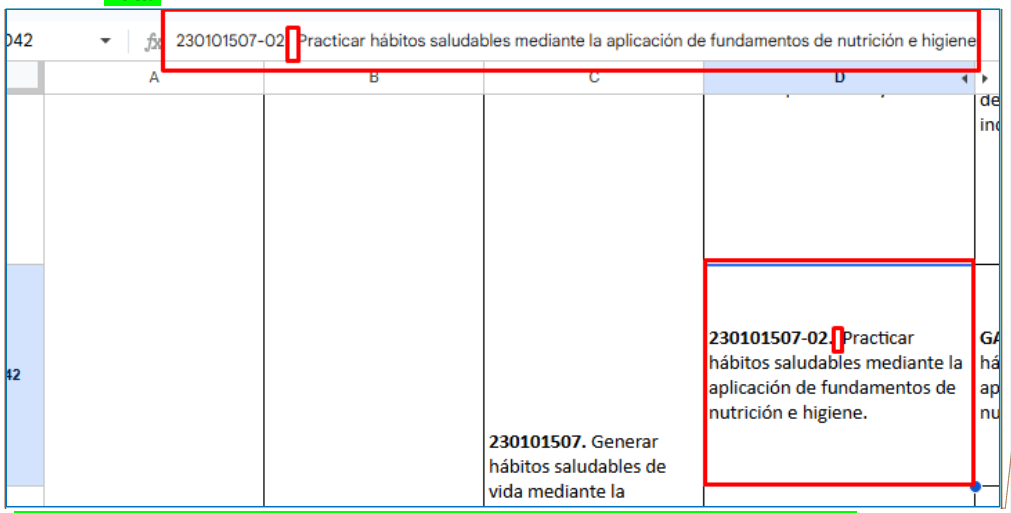
Comentado [RR67]: Ajuste realizado.

Comentado [AG68R67]: Ajuste Ok

3.1.11. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 230101507, se debe borrar el espacio doble que se visualiza después del código del resultado de aprendizaje.

Ruta:



Comentado [RR69]: Ajuste realizado.

Comentado [AG70R69]: Ajuste Ok

3.1.12. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 260101034, en el criterio de evaluación resaltado se debe revisar si se quita la palabra “de”, según el ajuste del diseño curricular en el ítem 1.1..

Ruta:

RA3. GENERA UNA RELACIÓN CON EL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS POSVENTA. GENERA REPORTES DE SEGÚN LAS ACTIVIDADES DIGITALES DE LA ORGANIZACIÓN. Horas: 288	22 23	a. de los	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.

3.1.13. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: se recomienda unificar la palabra “posventa” o “postventa” en todos los documentos del programa (planeación, guía, IE, etc).

Ruta:

H	I	J	K	L	M	N
Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.	6	18	**Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV02.** Cuestionario sobre *marketing* relacional y postventa digital.	Aprendizaje basado en competencias.	LMS	Conexión y postventa digital.
	6	18	**Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV03.** Infografía sobre niveles de cumplimiento.	Aprendizaje basado en competencias.		
GA5-260101034-AA2. Valorar la efectividad de las acciones de seguimiento posventa mediante indicadores de	6	18	**Evidencia de producto: GA5-260101034-AA2-EV01.** Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y	Aprendizaje basado en proyectos.		

3.1.14. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 210201501, en los criterios de evaluación se debe reemplazar la coma por punto.

Ruta:

Comentado [RR71]: Se realiza ajuste en la planeación pedagógica mediante la eliminación de la preposición "de", con el fin de corregir la redacción y mejorar la coherencia del texto.

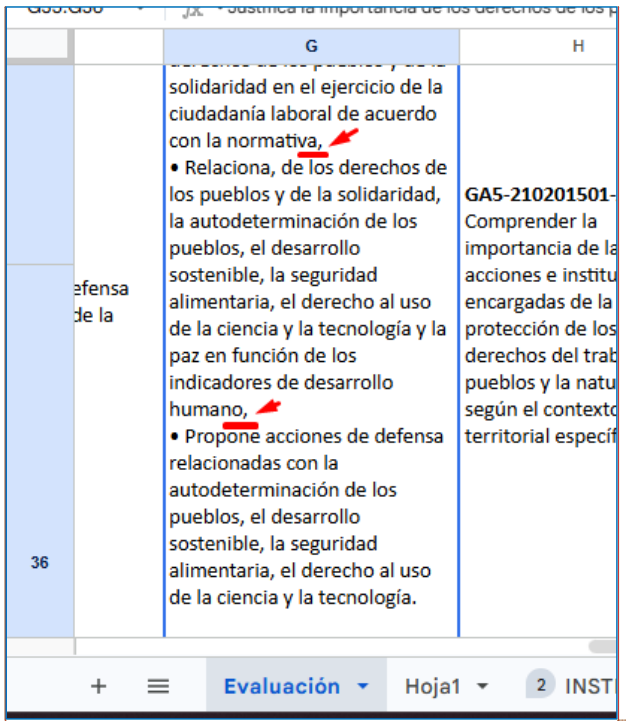
Comentado [LA72R71]: Se actualiza el Diseño curricular, se unifica con la planeación y, quedamos atentos y pendientes a que se aplique a Sofía en la próxima actualización.

Comentado [AG73R71]: Se realizó el ajuste en la planeación, pero queda pendiente la actualización del diseño curricular en el SharePoint para verificar el ajuste.

Comentado [AG74R71]: Ajuste Ok

Comentado [LA75]: Ajuste realizado.

Comentado [AG76R75]: Ajuste Ok



		G	H
		solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa, • Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano, • Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología.	**GA5-210201501-** Comprender la importancia de la acciones e institu encargadas de la protección de los derechos del trab pueblos y la natu según el contexto territorial especí
36	efensa de la		

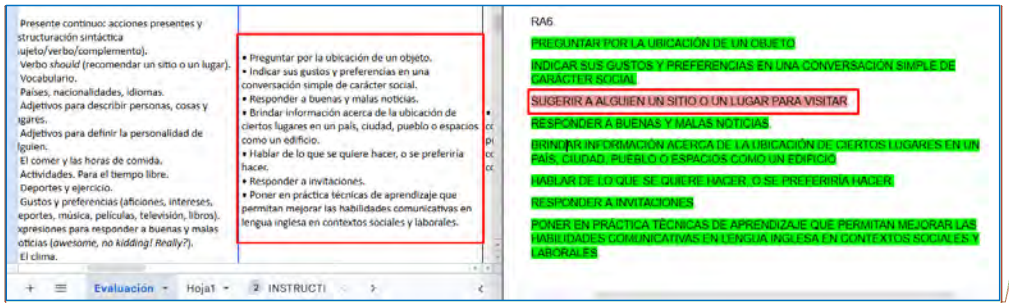
Comentado [RR77]: Ajuste realizado.

Comentado [AG78R77]: Ajuste Ok

3.1.15. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 240202501, en el RA6, el saber del proceso resaltado en el diseño curricular no se encuentra en la planeación pedagógica.

Ruta:



Presente continuo: acciones presentes y structuración sintáctica ujeto/verbo/complemento).
Verbo *should* (recomendar un sitio o un lugar).
Vocabulario.
Países, nacionalidades, idiomas.
Adjetivos para describir personas, cosas y gares.
Adjetivos para definir la personalidad de lguien.
El comer y las horas de comida.
Actividades. Para el tiempo libre.
Deportes y ejercicio.
Gustos y preferencias (aficiones, intereses, eportes, música, películas, televisión, libros).
xpresiones para responder a buenas y malas oticias (*awesome, no kidding! Really?*).
El clima.

• Preguntar por la ubicación de un objeto.
• Indicar sus gustos y preferencias en una conversación simple de carácter social.
• Responder a buenas y malas noticias.
• Brindar información acerca de la ubicación de ciertos lugares en un país, ciudad, pueblo o espacios como un edificio.
• Hablar de lo que se quiere hacer, o se preferiría hacer.
• Responder a invitaciones.
• Poner en práctica técnicas de aprendizaje que permitan mejorar las habilidades comunicativas en lengua inglesa en contextos sociales y laborales.

Evaluación | Hoja1 | 2 INSTRUCTI

RA6

PREGUNTAR POR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO

INDICAR SUS GUSTOS Y PREFERENCIAS EN UNA CONVERSACIÓN SIMPLE DE CARÁCTER SOCIAL

SUGERIR A ALGUIEN UN SITIO O UN LUGAR PARA VISITAR

RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS

BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA UBICACIÓN DE CIERTOS LUGARES EN UN PAÍS, CIUDAD, PUEBLO O ESPACIOS COMO UN EDIFICIO

HABLAR DE LO QUE SE QUIERE HACER, O SE PREFERIRÍA HACER

RESPONDER A INVITACIONES

PONER EN PRÁCTICA TÉCNICAS DE APRENDIZAJE QUE PERMITAN MEJORAR LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LENGUA INGLESA EN CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES

Comentado [RR79]: Ajuste realizado: se unifican los elementos correspondientes con el documento del diseño curricular.

Comentado [AG80R79]: Ajuste Ok

RA6.
PREGUNTAR POR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO.
INDICAR SUS GUSTOS Y PREFERENCIAS EN UNA CONVERSACIÓN SIMPLE DE CARÁCTER SOCIAL.
SUGERIR A ALGUIEN UN SITIO O UN LUGAR PARA VISITAR.
RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS.
BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA UBICACIÓN DE CIERTOS LUGARES EN UN PAÍS, CIUDAD, PUEBLO O ESPACIOS COMO UN EDIFICIO.
HABLAR DE LO QUE SE QUIERE HACER, O SE PREFERIRÍA HACER.
RESPONDER A INVITACIONES.
PONER EN PRÁCTICA TÉCNICAS DE APRENDIZAJE QUE PERMITAN MEJORAR LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LENGUA INGLESA EN CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.

3.1.16. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: se debe quitar el punto que se encuentra después de la palabra "Actividades", según el ajuste en el diseño curricular, ítem 1.1.8.

Ruta:

- Presente continuo: acciones presentes y estructuración sintáctica (sujeto/verbo/complemento).
- Verbo *should* (recomendar un sitio o un lugar).
- Vocabulario.
- Países, nacionalidades, idiomas.
- Adjetivos para describir personas, cosas y lugares.
- Adjetivos para definir la personalidad de alguien.
- El comer y las horas de comida.
- Actividades. Para el tiempo libre.
- Deportes y ejercicio.
- Gustos y preferencias (aficiones, intereses, deportes, música, películas, televisión, libros). Expresiones para responder a buenas y malas noticias (*awesome, no kidding! Really?*).
- El clima.

2 INSTRUCTI

EL COMER Y LAS HORAS DE COMIDA.

ACTIVIDADES. PARA EL TIEMPO LIBRE.

DEPORTES Y EJERCICIO.

GUSTOS Y PREFERENCIAS (AFICIONES, INTERESES, DEPORTES, MÚSICA, PELÍCULAS, TELEVISIÓN, LIBROS). EXPRESIONES PARA RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS (AWESOME, NO KIDDING! REALLY?).

EL CLIMA.

Criterios de evaluación

RA 1 Y 2.
COMPRENDE VOCABULARIO Y EXPRESIONES EN INGLÉS EN CONTEXTOS PERSONALES ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE INFORMACIÓN BÁSICA EN TEXTOS EN INGLÉS ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPLETA FORMULARIOS CON INFORMACIÓN PERSONAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS

Comentado [RR81]: Ajuste realizado.

Comentado [AG82R81]: Pendiente revisar ajuste en el diseño curricular.

Comentado [AG83R81]: Ajuste Ok en el borrador del diseño curricular

3.1.17. Recurso: Planeación Pedagógica - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo:

Ruta:

4. Cronograma

4.1. Observaciones

4.1.1. Recurso: Cronograma - Fase análisis

Hallazgo: las actividades iniciales solo deben estar en el cronograma general.

Ruta:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – FASE ANÁLISIS
PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA
TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN – NOMBRE DE LA REGIONAL

FECHA DE INICIO:	*(Fecha de Inicio de la fase en concordancia con el cronograma general)*: dd/mm/aaaa
FECHA FIN:	*(Fecha fin de la fase en concordancia con el cronograma general)*: dd/mm/aaaa

(Verificar la información dispuesta en las guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA		INSTRUCTOR O AREA RESPONSABLE
				INICIA	FINALIZA	
Actividades iniciales	No aplica.	No aplica.	Actualización de los datos personales. ***No calificable***.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	"Nombre del Instructor o área responsable de la evidencia"
			Participación en el "Foro social". ***No calificable***.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
			Sondeo de conocimientos previos. ***No calificable***.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
	GA1-210601020-					

4.1.2. Recurso: Cronograma - Fase análisis

Hallazgo: se debe agregar salto de línea después del tipo de evidencia; se debe revisar todo el documento y ajustarse.

Ruta: todo el documento

03/06/2026: Se realizó el ajuste, pero se evidencian varios espacios antes del código en el nombre de la evidencia.

	organización.		
AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-210601020-AA1.** Gestionar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la identificación y atención al cliente de acuerdo con políticas de la organización.	**210601020-01.** Reconocer al cliente de acuerdo con protocolos de servicio y política de inclusión.	**Evidencia de desempeño: GA1-210601020-AA1-EV04.** Video. Simulación de atención inclusiva de servicio al cliente. ***Calificable.***

Comentado [KF84]: Validado OK

Comentado [AG85R84]: Se realizó el ajuste, pero se eliminó la evidencia "GA1-210601020-AA1-EV01. Cuestionario sobre los clientes como eje de la organización".

Comentado [RR86R84]: Ajuste realizado.

Comentado [AG87R84]: Ajuste Ok

Comentado [KF88]: Validado OK

Comentado [AG89R88]: Se realizó el ajuste, pero se evidencian varios espacios antes del código en el nombre de la evidencia.

Comentado [RR90R88]: Ajuste realizado

Comentado [AG91R88]: Ajuste Ok

AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-240201528-AA2.** Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.	**240201528-02.** Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.	**Evidencia de producto: GA1-240201528-AA2-EV01.** Informe: planteamiento de ecuación. ***Calificable.***			
	organización.					
AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-210601020-AA1.** Gestionar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la identificación y atención al cliente de acuerdo con políticas de la organización.	**210601020-01.** Reconocer al cliente de acuerdo con protocolos de servicio y política de inclusión.	**Evidencia de conocimiento: GA1-210601020-AA1-EV02.** Diagnóstico sobre los segmentos y clientes de la empresa. ***Calificable.***	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-210601020-AA1.** Gestionar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la identificación y atención al cliente de acuerdo con políticas de la organización.	**210601020-01.** Reconocer al cliente de acuerdo con protocolos de servicio y política de inclusión.	**Evidencia de conocimiento: GA1-210601020-AA1-EV03.** Cuestionario sobre identificación momentos de verdad. ***Calificable.***	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
AP1. Conocer las	**GA1-210601020-AA1.** Gestionar los recursos técnicos y	**210601020-01.** Reconocer al	**Evidencia de desempeño: GA1-210601020-AA1-EV04.** Video.			

4.1.3. Recurso: Cronograma - Fase análisis

Hallazgo: el código resaltado debe estar en negrita.

Ruta:

		estándares.			
Conocer las :terísticas de los tes.	**GA1-220501046-AA3.** Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.	220501046-03. Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.	**Evidencia de producto: GA1-220501046-AA3-EV01.** Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. ***Calificable.***	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	GA1-220501046-				

Comentado [KF92]: Validado OK

Comentado [AG93R92]: Ajuste Ok

4.1.4. Recurso: Cronograma - Fase análisis

Hallazgo: se debe ajustar el punto resaltado.

Ruta:

AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-240201528-AA1.** Desarrollar procedimientos aritméticos aplicados a la resolución de problemáticas de la vida cotidiana.	**240201528-01.** Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.	**Evidencia de conocimiento: GA1-240201528-AA1-EV01.** Cuestionario: procedimientos aritméticos . ***Calificable.***	dd

Comentado [KF94]: Validado OK

Comentado [AG95R94]: Ajuste Ok

4.1.5. Recurso: Cronograma - Fase Análisis

Hallazgo: se debe eliminar el espacio resaltado.

Ruta:

AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-240201524-AA4.** Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.	**240201524-04.** Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.	**Evidencia de producto: GA1-240201524-AA4-EV01.** Informe. Creación de contenidos comunicativos. ***Calificable.***	g

Comentado [KF96]: Validado OK

Comentado [AG97R96]: Ajuste Ok

4.1.6. Recurso: Cronograma - Fase análisis

Hallazgo: se debe aplicar negrita en los textos resaltados para que haya uniformidad con el resto del documento.

Ruta:

Comentado [KF98]: Validado OK

Comentado [AG99R98]: Ajuste Ok

AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-240202501-AA3.** Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales pasadas y futuras, en contextos sociales.	**240202501-02.** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.	**Evidencia de conocimiento: GA1-240202501-AA3-EV01.** Cuestionario. ***Calificable.***	
AP1. Conocer las características de los clientes.			**Evidencia de desempeño: GA1-240202501-AA3-EV02.** Video entrevista virtual. ***Calificable.***	
AP1. Conocer las características de los clientes.	**GA1-240202501-AA4.** Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras, de acuerdo con contextos sociales.		Evidencia de producto: GA1-240202501-AA4-EV01. Crónica. ***Calificable.***	

4.1.7. Recurso: Cronograma - Fase Planeación (03/06/2026)

Hallazgo: la fase planeación no debe llevar actividades iniciales.

Ruta:

Comentado [LA100]: Realizado

Comentado [AG101R100]: Ajuste Ok

(Verificar la información dispuesta en las guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA		INSTRUCTOR O AREA RESPONSABLE
				INICIA	FINALIZA	
Actividades iniciales.	No aplica.	No aplica.	Actividad de reflexión inicial. ***No calificable***.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	"Nombre del Instructor o área responsable de la evidencia"
			Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje. ***No calificable***.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
			Evidencia de conocimiento: GA2-210601020-AA1-EV01.	dd/mm/aa	dd/mm/aa	"Nombre del Instructor o

4.1.8. Recurso: Cronograma - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: en la competencia 240202501, en el enunciado del RA3, hace falta la coma que se encuentra después de la palabra "inmediato".

Ruta: cronograma general y Fase ejecución

240202501-03. Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.	**Evidencia de conocimiento: GA3-240202501-AA1-EV01.** Cuestionario. ***Calificable.***	RA6. PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES BÁSICOS EN FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES TANTO EN LA COTIDIANIDAD COMO EN EXPERIENCIAS PASADAS. RA4. PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL Y ESCRITA. 32 horas RA5. COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO. 32 horas RA3. LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO, ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS PASADAS. 48 horas
	Evidencia de desempeño: GA3-240202501-AA1-EV02. Video presentación. ***Calificable.***	

Comentado [RR102]: Ajuste realizado.

Comentado [AG103R102]: Pendiente revisar ajuste en el cronograma general, cuando se realice la entrega del mismo.

Comentado [AG104R102]: Ajuste Ok

4.1.9. Recurso: Cronograma - Fase Ejecución (Adriana 12/06/2026)

Hallazgo: se debe agregar un salto de línea después de los dos puntos.

Ruta: cronograma general y Fase ejecución

AP4. Canalizar los requerimientos de los clientes.	**GA4-260101034-AA1.** Analizar métricas del canal digital siguiendo el plan de marketing y aplicando criterios de calidad y normativa de datos.	**260101034-01.** Generar reporte de métricas derivadas del canal de acuerdo con el plan de marketing digital.	**Evidencia de conocimiento: GA4-260101034-AA1-EV02.** Cuestionario sobre métricas de seguimiento *web*. ***Calificable.***	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	"Nombre del Instructor o área responsable de la evidencia"
			Evidencia de conocimiento: GA4-260101034-AA1-EV03. Infografía sobre impacto y calidad de la información. ***Calificable.***	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	"Nombre del Instructor o área responsable de la evidencia"
			Evidencia de producto: GA4-260101034-AA1-EV04. Reporte de métricas digitales con	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	"Nombre del Instructor o área responsable de la evidencia"

Comentado [RR105]: Ajuste realizado.

Comentado [AG106R105]: Ajuste Ok

4.1.10. Recurso: Cronograma - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: se debe unificar el nombre de la evidencia resaltada.

Ruta:

GIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS

GA5-260102029-AA1. Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA1-EV01.** Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente.	
	Evidencia de conocimiento: GA5-260102029-AA1-EV02. Flujograma procedimiento atención a clientes.	Aprendizaje bas proyectos y estu caso.

FECHA FIN: *(Fecha fin de la fase en concordancia con el cronograma general): d*

(Verificar la información dispuesta en las guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS INICIA
AP5. Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260102029-AA1.** Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.	**260102029-01.** Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA1-EV01.** Exposición trazabilidad de protocolo de atención al cliente. ***Calificable.***	dd/mm aaaa
AP5. Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260102029-AA1.** Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.	**260102029-01.** Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	**Evidencia de conocimiento: GA5-260102029-AA1-EV02.** Flujograma procedimiento atención a clientes. ***Calificable.***	dd/mm aaaa

Hoja1 2 INSTRUCTI

Página 1 de 11 1754 palabras Concentración 100%

Comentado [RR107]: Ajuste realizado.

Comentado [AG108R107]: Ajuste Ok

4.1.11. Recurso: Cronograma - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: se debe borrar el espacio en el nombre de la evidencia.

Ruta:

AP5. Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260102029-AA2.** Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la atención de los requerimientos del cliente.	**260102029-01.** Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA2-EV01.** Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización. ***Calificable.***	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaa	"Nombre del Instructor o área responsable de la evidencia"
	GA5-260102029-AA3					

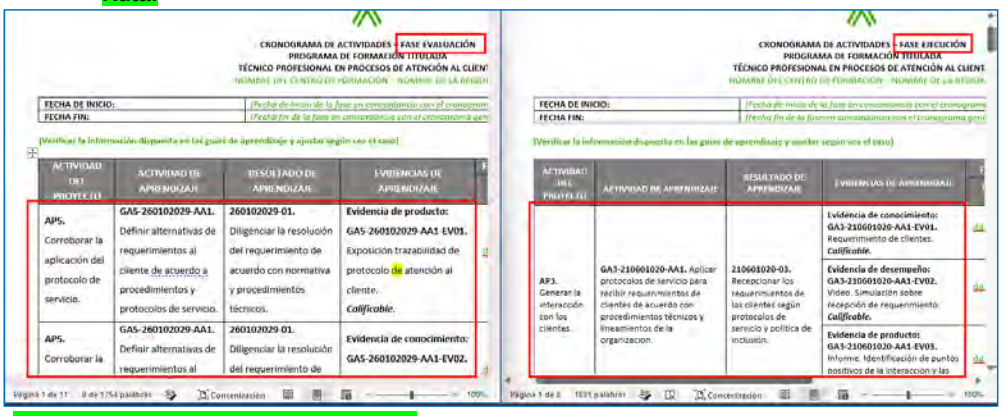
Comentado [RR109]: Ajuste realizado

Comentado [AG110R109]: Ajuste Ok

4.1.12. Recurso: Cronograma - Fase Evaluación (Adriana 16/06/2026)

Hallazgo: se recomienda unificar los cronogramas de todas las fases, ya que el de ejecución tiene celdas combinadas y el de la fase de evaluación, análisis, no las tienen. Tengo entendido que los cronogramas no aplican criterios de accesibilidad, por favor, revisar y ajustar, según corresponda.

Ruta:



Comentado [LA111]: Ajuste realizado.

Comentado [AG112R111]: Quedó pendiente el cronograma de Fase planeación, fecha de último cambio el 4 de junio, por favor, actualizarlo en el SharePoint

Comentado [AG113R111]: Ajuste Ok

4.1.13. Recurso: Cronograma general

Hallazgo: se recomienda revisar si la duración de las actividades iniciales debe ser de 48 horas.

Ruta:

Comentado [LA114]: Realizado

Comentado [AG115R114]: Ajuste Ok

PROGRAMA DE FORMACION TITULADA
TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN – NOMBRE DE LA REGIONAL

FECHA DE INICIO:	*(Fecha de Inicio establecida en el sistema de gestión académica)*: dd/mm/aaaa
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	*(Fecha de Inicio de actividades para el aprendiz)*: dd/mm/aaaa
FECHA FIN:	*(Fecha Fin establecida en el sistema de gestión académica)*: dd/mm/aaaa

(Verificar la información dispuesta en las guías de aprendizaje y ajustar según sea el caso)

NOMBRE DE LA FASE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	TIEMPO DE DURACIÓN ESTIMADO	FECHAS DE ENTREGA	
						INICIA	FINALIZA
Actividades Iniciales.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Actualización de los datos personales. ***No calificable***.	No aplica.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Participación en el "Foro social". ***No calificable***.		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Sondeo de conocimientos previos. ***No calificable***.		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA1-210601020-AA1.					

4.1.14. Recurso: Cronograma general

Hallazgo: en el nombre de las evidencias se debe agregar un salto de línea, después del tipo de evidencia.

Ruta: GA5

Comentado [AG116]: Ajuste Ok

		indicadores de desarrollo humano.	internacionales.			
Fase 4. Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA3.** Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.	**210201501-03.** Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.	**Evidencia de producto: GA5-210201501-AA3-EV04**. Texto argumentativo. ***Calificable.***		dd/mm/aaaa
Fase 4. Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA4.** Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.	**210201501-04.** Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.	**Evidencia de producto: GA5-210201501-AA4-EV01.** Foro estado social de derecho. ***Calificable.***		dd/mm/aaaa

4.1.15. Recurso: Cronograma general

Hallazgo:

Ruta:

5. Guía de aprendizaje 1 (Jose)

DocArtic

5.1. Observaciones

6. Guía de aprendizaje 2 (Jose)

6.1. Observaciones

7. Guía de aprendizaje 3 (Adriana – 22/06/2026)

7.1. Observaciones

7.1.1. Recurso: GU3

Hallazgo: en el enunciado del RA3, en la competencia 240202501, hace falta una coma después de la palabra "inmediato".

Ruta:

240202501-03. Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias pasadas.

- **240201526-03.** Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
- **240201526-04.** Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

Clave:

- **240202501-03.** Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.

Comentado [RR117]: Ajuste realizado.

Comentado [AG118R117]: Ajuste Ok

7.1.2. Recurso: GUI3

Hallazgo: se recomienda aplicar negrita en los textos resaltados para mantener uniformidad con las demás guías.

Ruta:

de experiencias pasadas.

- Duración de la guía de aprendizaje: 302 horas.

Técnica: 206 horas.

Transversal: 48 horas.

Clave: 48 horas.

2. **PRESENTACIÓN**

Comentado [RR119]: Ajuste realizado.

Comentado [AG120R119]: Ajuste Ok

7.1.3. Recurso: GUI3

Hallazgo: se debe revisar el texto resaltado, no es acorde a la temática de las competencias que contiene la guía, ya que, tratan de atención al cliente, ética y cultura de paz e inglés.

Ruta: página 3

Se invita a los aprendices a asumir un rol activo en su proceso de formación, desarrollando las actividades propuestas de manera autónoma, organizada y colaborativa. Es importante integrar los conocimientos previos con los nuevos saberes, con el fin de fortalecer las competencias necesarias para la implementación de procesos de atención al cliente.

Durante el desarrollo de la guía, los aprendices contarán con la orientación del instructor, quien acompañará el proceso formativo mediante asesorías, retroalimentación y seguimiento a las actividades relacionadas con procesos de atención al cliente y la promoción de hábitos de vida saludable. Asimismo, los recursos y materiales de apoyo estarán disponibles en la plataforma LMS del SENA, permitiendo el acceso permanente a la información y facilitando el desarrollo del proceso de aprendizaje.

Comentado [RR121]: Ajuste realizado.

Comentado [AG122R121]: Ajuste Ok

7.1.4. Recurso: GUI3

Hallazgo: en la evidencia "GA3-210601020-AA1-EV02. Video. Simulación sobre recepción de requerimiento", se hace relación a un formato, pero este no se encuentra en la carpeta de Anexos.

Ruta: página 9 y 10

Comentado [LA123]: Realizado.

Comentado [AG124R123]: Ajuste Ok

simulaciones a realizar.

- De acuerdo con los procedimientos técnicos abordados en el componente formativo **recepción de requerimientos de clientes**, elaboren el flujo de atención de los requerimientos, teniendo en cuenta las técnicas para la gestión de solicitudes.
- Durante el desarrollo de cada simulación, el aprendiz que desempeñe el rol de agente de atención al cliente deberá diligenciar el "Formato de gestión de requerimientos", el cual debe contener como mínimo los siguientes campos:
  - Fecha.
  - Nombre del cliente.
  - Tipo de requerimiento.
  - Descripción del caso.

- Organicen la logística necesaria para la grabación del video, determinando la plataforma, los dispositivos y los recursos requeridos.
- Realicen la grabación del video utilizando dispositivos móviles o herramientas digitales disponibles. Durante la grabación, deberá evidenciarse el momento en el cual el agente de servicio diligencia el Formato de gestión de requerimientos, haciendo uso de la funcionalidad de compartir pantalla u otra alternativa similar.

- **Instrumento de evaluación:** Lista de verificación.
- **Duración de la actividad:** 71 horas, el tiempo asignado se establece considerando el tiempo requerido para la organización del equipo de trabajo, la asignación de roles, la preparación de los guiones y la logística de grabación, así como la ejecución de las simulaciones y el diligenciamiento de Formato de gestión de requerimientos, permitiendo evidenciar de manera adecuada la aplicación de los procedimientos de atención al cliente conforme al resultado de aprendizaje.

7.1.5. Recurso: GUI3

Hallazgo: se debe ajustar el nombre de la evidencia resaltada.

Ruta: página 10

- **Instrumento de evaluación:** Lista de verificación.
- **Duración de la actividad:** 71 horas, el tiempo asignado se establece considerando el tiempo requerido para la organización del equipo de trabajo, la asignación de roles, la preparación de los guiones y la logística de grabación, así como la ejecución de las simulaciones y el diligenciamiento del Formato de gestión de requerimientos, permitiendo evidenciar de manera adecuada la aplicación de los procedimientos de atención al cliente conforme al resultado de aprendizaje.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:

Evidencia GA3-210601020-AA1-EV02. Video. Simulación sobre recepción de requerimiento.}

Comentado [RR125]: Ajuste realizado.

Comentado [AG126R125]: Ajuste Ok

7.1.6. Recurso: GUI3

Hallazgo 1: en la evidencia "GA3-210601020-AA1-EV03. Informe. Identificación de puntos positivos de la interacción y las opciones de mejora" se debe revisar y ajustar el anexo, según lo solicitado en el desarrollo de la evidencia, ya que el anexo no contiene una ficha de caracterización empresarial, es un formato de video-exposición (guion y características del video).

Hallazgo 2: se solicita una plantilla diligenciada del formato de gestión de requerimientos en excel, la cual no se encuentra en la carpeta Anexos.

Hallazgo 3: se solicita revisar la redacción y coherencia en el desarrollo de la evidencia, ya que no es muy clara con lo que se solicita al aprendiz y lo que está relacionado con el IE.

Ruta: página 12

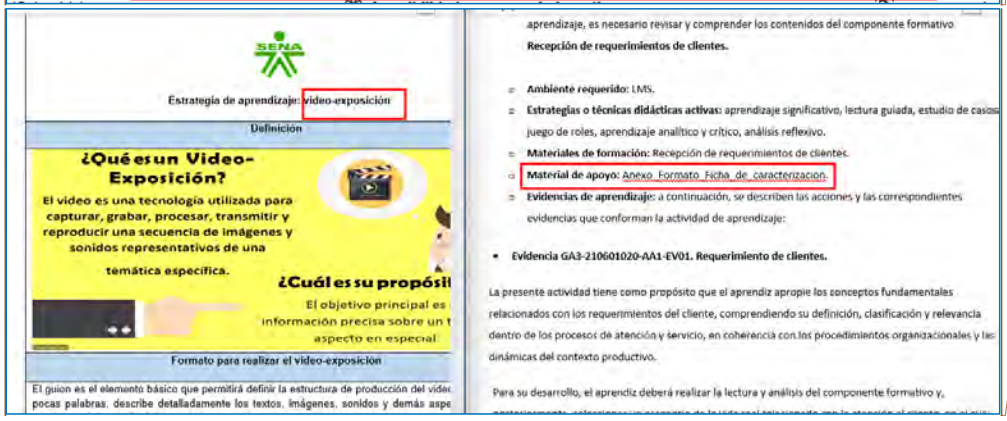
- Portada.
- Introducción.
- Ficha de caracterización de la empresa seleccionada, diligenciada de acuerdo con el documento anexo denominado "**Anexo_Formato_Ficha_de_caracterizacion**", teniendo en cuenta que se trata de la misma empresa sobre la cual se han desarrollado las evidencias desde la guía de aprendizaje 1.

En el cuerpo del informe, se deberá realizar un **análisis de la evidencia "Video. Simulación sobre recepción de requerimientos"**, respondiendo de manera clara y organizada a los siguientes aspectos para cada simulación realizada:

- Identificación de los roles, referenciando el nombre de cada integrante y el rol asumido durante la simulación.
- Descripción de las características de cada rol, indicando cómo se comportaron y qué acciones realizaron frente al requerimiento del cliente.
- Tipo de solicitud seleccionada (petición, queja o reclamo) y justificación de su clasificación.
- Análisis del flujo de atención al cliente, identificando si se desarrolló conforme a lo planeado y señalando las actividades o aspectos que no se realizaron, en caso de presentarse.
- Descripción cualitativa del momento de cierre del requerimiento, analizando si la interacción

Comentado [RR127]: ajuste realizado.

Comentado [AG128R127]: Ajuste Ok



Comentado [RR129]: Ajuste realizado

Comentado [AG130R129]: Ajuste Ok

Finalmente, el equipo elaborará las conclusiones del ejercicio, en las que se sinteticen los principales aprendizajes obtenidos, y presentará las recomendaciones y opciones de mejora orientadas a fortalecer los procesos de recepción y solución de los requerimientos de los clientes.

Para la entrega de la evidencia, se deberán adjuntar los siguientes soportes:

- Guiones utilizados por cada uno de los integrantes del equipo durante las simulaciones.
- Plantilla diligenciada del Formato de gestión de requerimientos en Excel, la cual deberá contener tantos registros como simulaciones haya realizado el equipo colaborativo.
- Pantallazos correspondientes a cada uno de los videos desarrollados.

Como consideraciones finales, el informe deberá elaborarse utilizando el **vocabulario técnico** aprendido a lo largo del programa formativo, contener el desarrollo completo de todos los puntos solicitados y presentar la ficha de caracterización integrada dentro del documento, ya sea como imagen o como tabla anexa.

7.1.7. Recurso: GUI3 – Anexo Anexo_Proyecto_de_vida.docx

Hallazgo: la palabra resaltada no debe llevar guion.

Ruta:

Comentado [LA131]: Se elimina la tilde.

Comentado [AG132R131]: Ajuste Ok

Vídeo de presentación. Proyecto de vida.

Para la realización del vídeo tener en cuenta los siguientes puntos:

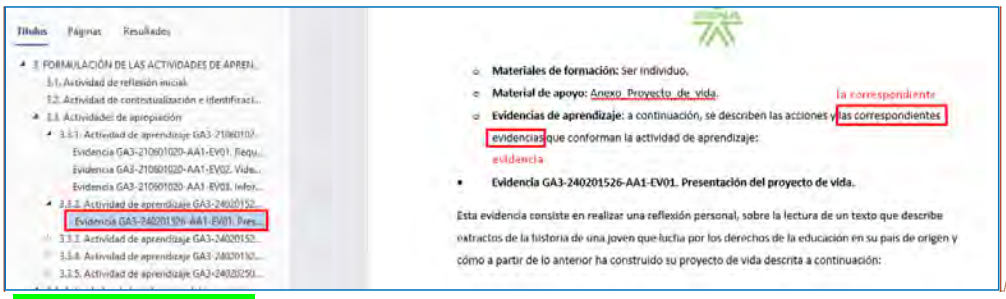
Antes de grabar el vídeo debe:

- Elegir el tema: en el caso del ejercicio sería el proyecto de vida.
- Elaborar un guión: escribir sobre lo que van a decir en cámara es muy importante, ya que evita que se improvise y se pierda el hilo de lo que es pertinente expresar en un tiempo determinado.

7.1.8. Recurso: GUI3

Hallazgo: el texto resaltado debe estar en singular ya que la actividad GA3-240201526-AA1 solo tiene una evidencia.

Ruta: página 13



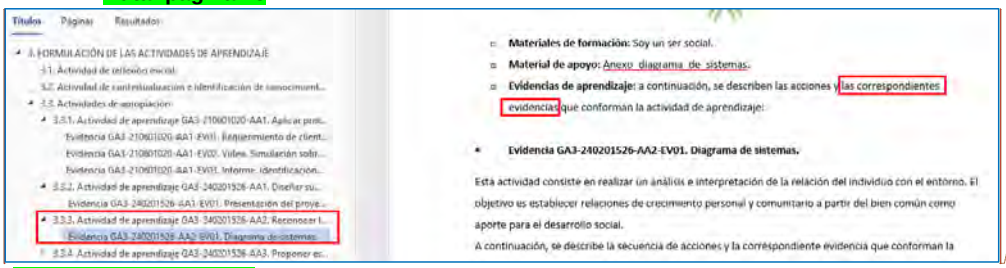
Comentado [RR133]: Ajuste realizado

Comentado [AG134R133]: Ajuste Ok

7.1.9. Recurso: GUI3

Hallazgo: el texto resaltado debe estar en singular ya que la actividad GA3-240201526-AA2 solo tiene una evidencia.

Ruta: página 15



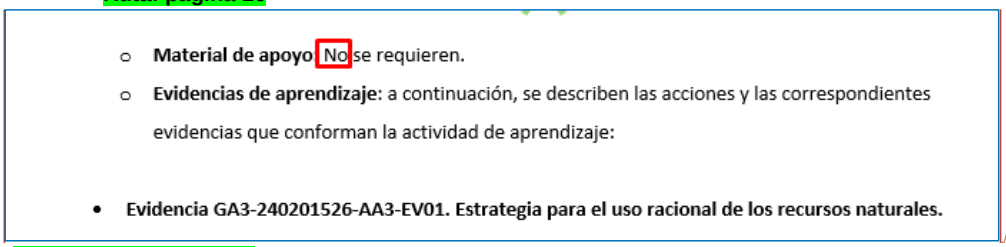
Comentado [RR135]: Ajuste realizado.

Comentado [AG136R135]: Ajuste ok

7.1.10. Recurso: GUI3

Hallazgo: se recomienda no usar mayúscula inicial en la palabra resaltada.

Ruta: página 16



Comentado [RR137]: Ajuste realizado

Comentado [AG138R137]: Ajuste ok

7.1.11. Recurso: GUI3

Hallazgo: se debe eliminar la viñeta resaltada.

Ruta: página 16

ejemplo, siga las siguientes claves:

- El ejemplo debe cumplir con los tres elementos que caracterizan el *triple bottom line*.
- Debe ser relevante en el sentido que deben tener en cuenta las necesidades de los grupos de interés priorizados con anterioridad. Es importante señalar que las marcas se crean
- para ser útiles y satisfacer necesidades o deseos.
- El ejemplo debe ser creíble, es decir que la marca escogida debe tener credibilidad funcional y emocional para los grupos interesados.
- Debe ser alcanzable, es decir que la marca debe estar segura de poder cumplir la promesa de valor.

Comentado [RR139]: Ajuste realizado

Comentado [AG140R139]: Ajuste ok

7.1.12. Recurso: GUI3

Hallazgo: el texto resaltado debe estar en cursiva.

Ruta: página 17

elaborado y entregado en formato PDF, en el que describa la marca sostenible seleccionada y justifique de manera argumentada cómo cumple con los criterios sociales, ambientales y económicos del enfoque *Triple Bottom Line*.

- **Instrumento de evaluación:** rúbrica.
- **Duración de la actividad:** 12 horas, el tiempo asignado contempla el análisis de la huella de carbono, la investigación de una marca sostenible y la elaboración del documento justificativo de acuerdo con los criterios de Triple Bottom Line.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA3-240201526-AA3-EV01. Estrategia para el uso racional de los recursos naturales.**

Comentado [RR141]: Ajuste realizado

Comentado [AG142R141]: Ajuste ok

7.1.13. Recurso: GUI3

Hallazgo: se debe revisar el texto, ya que finaliza en dos puntos.

Ruta: página 17

3.3.5. Actividad de aprendizaje GA3-240202501-AA1. Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.

- **Descripción de la actividad:** el dominio de inglés como segunda lengua se facilita cuando se comienzan a interactuar y brindar diferentes puntos de vista en los cuales se requiere del aprendizaje de verbos modales para expresar opiniones o comentar situaciones que son probables o posibles en un plan o acción.

  Durante el desarrollo de las evidencias se solicita expresar opiniones, consejos y puntos de vista sobre acciones vinculadas al campo laboral o profesional en el que se desempeñe.

  Dado lo anterior, con base en el material de estudio, material complementario y recursos propuestos por el instructor, desarrolle las siguientes evidencias:
- **Ambiente requerido**: LMS.

Comentado [RR143]: Ajuste realizado

Comentado [AG144R143]: Ajuste ok

7.1.14. Recurso: GUI3

Hallazgo: se debe unificar el nivel del componente formativo.

Ruta: página 18

- **Evidencia GA3-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario, de acuerdo con el contenido formativo del tercer nivel *"English Level 3 - MCER A2.1"*. El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

- **Instrumento de evaluación:** Cuestionario.
- **Duración de la actividad:** 8 horas, el tiempo asignado a la lectura y apropiación de los contenidos del segundo nivel del componente formativo y a la resolución del cuestionario en línea, permitiendo verificar la comprensión y consolidación de los conceptos abordados.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA3-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Comentado [RR145]: Ajuste realizado

Comentado [AG146R145]: Ajuste ok

7.1.15. Recurso: GUI3

Hallazgo: en el texto resaltado se debe revisar si falta la palabra "de".

Ruta: página 18

- **Evidencia GA3-240202501-AA1-EV02. Video presentación.**

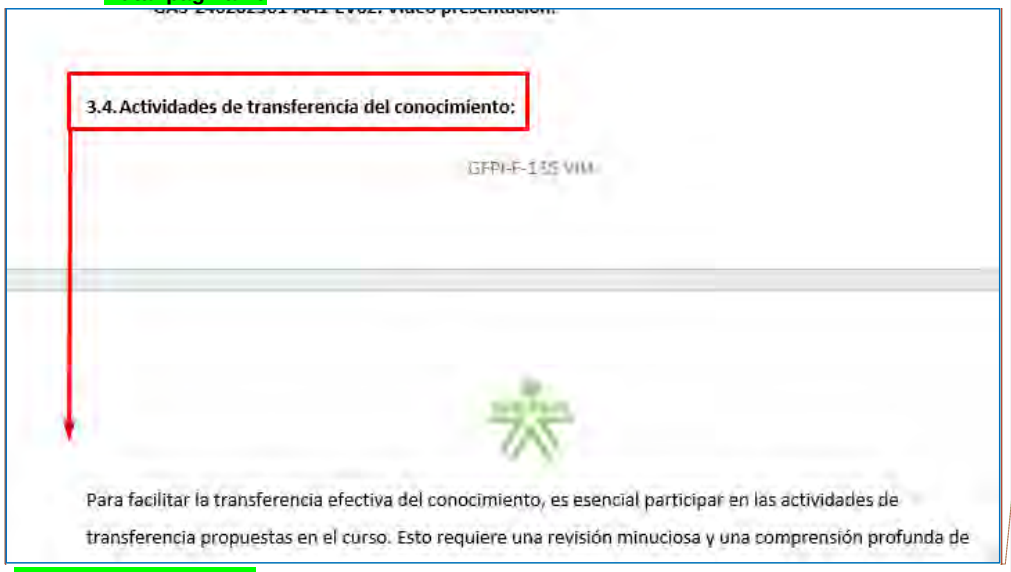
De acuerdo con la temática estudiada en el tercer nivel, realice una presentación en inglés y en formato de video, un lugar turístico de su región; lleve a cabo un corto video activando su cámara web, con el fin de identificar, de forma oral, en el cual incluye la descripción y razón de popularidad del municipio o ciudad. Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a

Comentado [RR147]: Ajuste realizado

Comentado [AG148R147]: Ajuste ok

7.1.16. Recurso: GUI3

Hallazgo: el enunciado resaltado se debe dejar en la siguiente página.
Ruta: página 19



Comentado [RR149]: Ajuste realizado

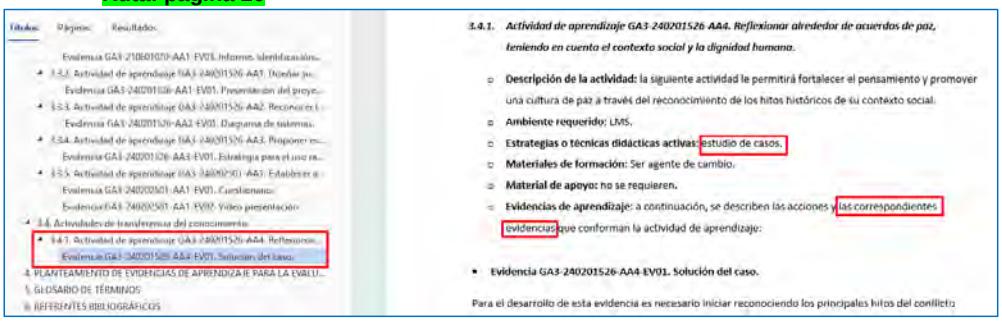
Comentado [AG150R149]: Ajuste ok

7.1.17. Recurso: GUI3

Hallazgo 1: debe ser "estudio de caso", según lo que se encuentra en la planeación.
Hallazgo 2: el texto resaltado "las correspondientes evidencias" debe estar en singular, ya que la actividad de aprendizaje GA3-240201526-AA4 solo tiene una evidencia.
Ruta: página 20

Comentado [RR151]: Ajuste realizado.

Comentado [AG152R151]: Ajuste ok



7.1.18. Recurso: GUI3

Hallazgo: se debe corregir el criterio de evaluación resaltado, según lo que se encuentra en la planeación pedagógica.
Ruta: página 24

		programa.		axiológicos.	
Ejecución	**AP3.** Generar la interacción con los clientes.	**GA3-240201526-AA3.** Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos de acuerdo con criterios de sustentabilidad ética que contribuyan a una cultura de paz.	**Evidencia de producto: GA3-240201526-AA3-EV01.** Estrategia para el uso racional de los recursos naturales.	• Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. • Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en	Valoración de producto. Rúbrica: **IE-GA3-240201526-AA3-EV01**

• Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz.
• Utiliza información que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.

Comentado [RR153]: Ajuste realizado

Comentado [AG154R153]: Ajuste ok

7.1.19. Recurso: GUI3

Hallazgo: el enunciado de la actividad de aprendizaje resaltada difiere según lo que se encuentra en la planeación pedagógica. Se debe unificar.

Ruta: página 25

H

GA3-240202501-AA1. Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.

Ejecución	**AP3.** Generar la interacción con los clientes.	**GA3-240202501-AA1.** Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y el desempeño, de acuerdo con el programa de formación.	**Evidencia de conocimiento: GA3-240202501-AA1-EV01** Cuestionario
			Evidencia de desempeño: GA3-240202501-

GFPI-F-135 V04

Comentado [RR155]: Ajuste realizado

Comentado [AG156R155]: Ajuste ok

7.1.20. Recurso: GUI3

Hallazgo: se debe ajustar la fila de la evidencia resaltada, ya que la tabla no cumple con los criterios de accesibilidad de no tener celdas combinadas.

Ruta: página 25

				cultura de paz.	
Ejecución	**AP3.** Generar la interacción con los clientes.	**GA3-240202501-AA1.** Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y el desempeño, de acuerdo con el programa de formación.	**Evidencia de conocimiento: GA3-240202501-AA1-EV01.** Cuestionario	• Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante. • Comprende	Valoración de conocimiento. Cuestionario: **IE-GA3-240202501-AA1-EV01**
			Evidencia de desempeño: GA3-240202501-	recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando	Valoración de desempeño.

GFPI-F-135 V04

7.1.21. Recurso: GUI3

Hallazgo: el término resaltado debe estar escrito en cursiva.

Ruta: página 31

conflicto y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente (Universidad del País Vasco, 2015).

- **Triple Bottom Line:** busca definir la sostenibilidad de una empresa basándose en tres elementos principales: económico, ambiental y social.
- **Verbos modales:** los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must* y *ought to*.

7.1.22. Recurso: GUI3

Hallazgo: al dar clic en la referencia, no direcciona al nombre de esta. Se debe revisar y corregir.

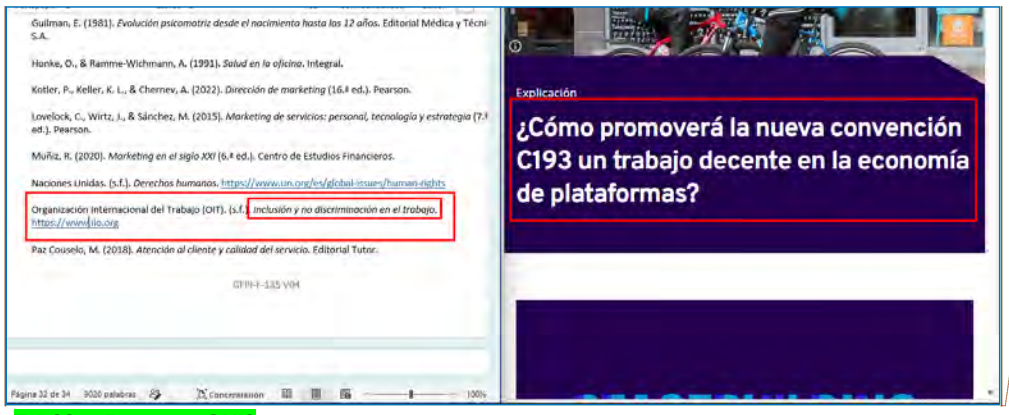
Ruta: página 32

Comentado [RR157]: Ajuste realizado

Comentado [AG158R157]: Ajuste ok

Comentado [RR159]: Ajuste realizado

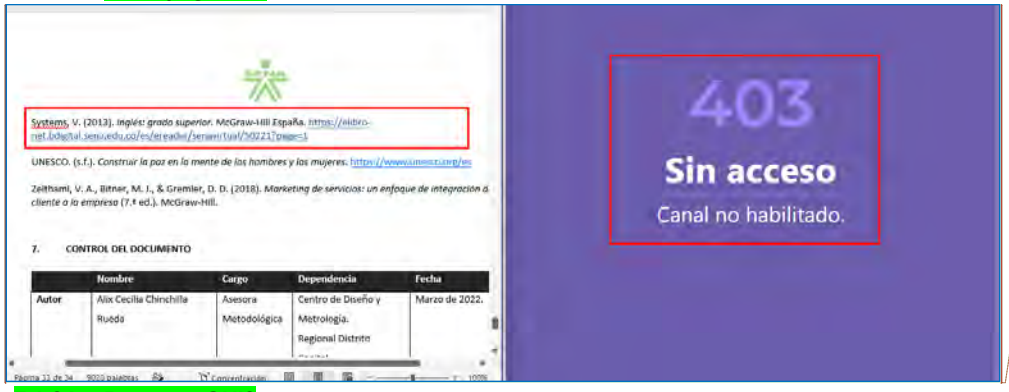
Comentado [AG160R159]: Ajuste ok



7.1.23. Recurso: GUI3

Hallazgo: el enlace resaltado no es funcional.

Ruta: página 33



7.1.24. Recurso: GUI3

Hallazgo: al dar clic en la referencia, no direcciona al tema relacionado. Se debe revisar y corregir.

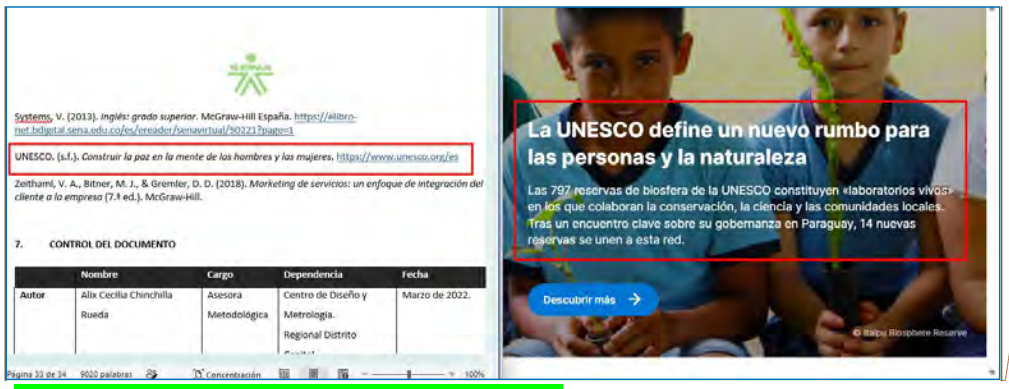
Ruta: página 33

Comentado [RR161]: ajuste realizado

Comentado [AG162R161]: Ajuste Ok

Comentado [RR163]: Ajuste realizado

Comentado [AG164R163]: Ajuste Ok



Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

UNESCO. (s.f.). *Construir la paz en la mente de los hombres y las mujeres*. https://www.unesco.org/es

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesora Metodológica	Centro de Diseño y Metrología. Regional Distrito	Marzo de 2022.

Página 33 de 34 9020 palabras Concentración 100%

La UNESCO define un nuevo rumbo para las personas y la naturaleza

Las 797 reservas de biosfera de la UNESCO constituyen «laboratorios vivos» en los que colaboran la conservación, la ciencia y las comunidades locales. Tras un encuentro clave sobre su gobernanza en Paraguay, 14 nuevas reservas se unen a esta red.

Descubrir más

© Itaipu Biosphere Reserve

Comentado [RR165]: Ajuste realizado

Comentado [AG166R165]: Ajuste Ok

7.1.25. Recurso: IE-GA3-240201526-AA3-EV01.docx

Hallazgo 1: el criterio de evaluación difiere en la palabra resaltada, según lo que se encuentra en la planeación pedagógica y diseño curricular.

Hallazgo 2: en la tabla del ítem 2, la palabra resaltada debe ser "comprensión".

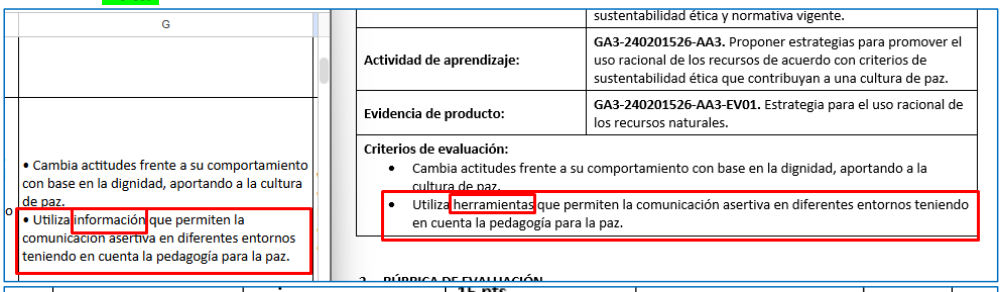
Ruta:

Comentado [LA167]: Realizado.

Comentado [AG168R167]: Ajuste Ok

Comentado [LA169]: Realizado.

Comentado [AG170R169]: Ajuste Ok

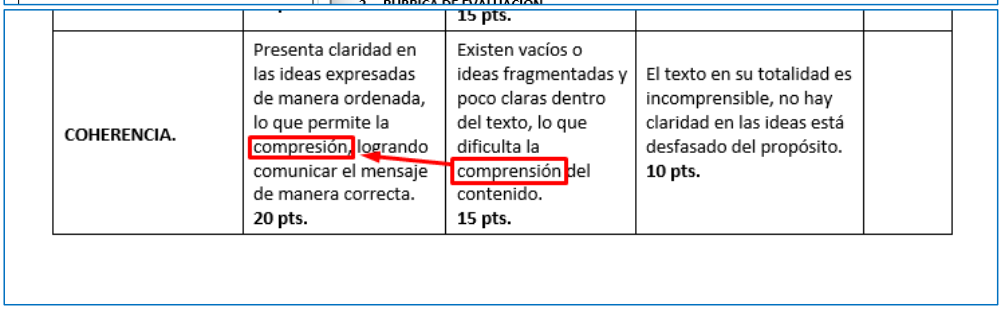


G

• Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz.
• Utiliza información que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.

	sustentabilidad ética y normativa vigente.
Actividad de aprendizaje:	**GA3-240201526-AA3.** Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos de acuerdo con criterios de sustentabilidad ética que contribuyan a una cultura de paz.
Evidencia de producto:	**GA3-240201526-AA3-EV01.** Estrategia para el uso racional de los recursos naturales.

Criterios de evaluación:
- Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz.
- Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.



		15 pts.		
COHERENCIA.	Presenta claridad en las ideas expresadas de manera ordenada, lo que permite la compresión, logrando comunicar el mensaje de manera correcta. **20 pts.**	Existen vacíos o ideas fragmentadas y poco claras dentro del texto, lo que dificulta la comprensión del contenido. **15 pts.**	El texto en su totalidad es incomprensible, no hay claridad en las ideas está desfasado del propósito. **10 pts.**	

7.1.26. Recurso: IE-GA3-240201526-AA4-EV01.docx

Hallazgo 1: se debe quitar el resaltado que se visualiza en la viñeta del criterio de evaluación.

Hallazgo 2: en la tabla del ítem 2, la palabra resaltada debe ser "bibliografía". Adicionalmente, la frase resaltada debe ser "las normas APA".

Ruta:

Comentado [LA171]: Realizado.

Comentado [AG172R171]: Ajuste Ok

Comentado [LA173]: Realizado.

Comentado [AG174R173]: Ajuste Ok

	humana.
Evidencia de producto:	**GA3-240201526-AA4-EV01.** Solución del caso.

Criterios de evaluación:

- Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.
- Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos.
- Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.

			10 pts.	
Bibliografía	No hay biografía ni webgrafía o está muy incompleta esta información. **3 pts.**	Algunas referencias bibliográficas y la webgrafía tienen datos incompletos o su orden no corresponde a lo reglamentado por la Normas APA.	Las referencias bibliográficas y la webgrafía tienen algún dato incompleto u orden incorrecto de acuerdo con las Normas APA. **10 pts.**	Todas las referencias bibliográficas y la webgrafía tienen todos los datos y el orden reglamentado por la Normas APA. **10 pts.**

7.1.27. Recurso: IE-GA3-240202501-AA1-EV01.docx

Hallazgo: el enunciado del RA3, difiere en la coma que se encuentra después de la palabra "inmediato".

Ruta:

		presencia en Colombia.
	Fase proyecto:	Ejecución.
240202501-03. Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias pasadas.	**Resultado de aprendizaje:**	**240202501-03.** Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.
	Actividad de aprendizaje:	**GA3-240202501-AA1.** Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.
	Evidencia de conocimiento:	**GA3-240202501-AA1-EV01.** Cuestionario.

Comentado [LA175]: Realizado.

Comentado [AG176R175]: Ajuste Ok

7.1.28. Recurso: IE-GA3-240202501-AA1-EV01.docx

Hallazgo 1: se recomienda no usar mayúscula inicial en los textos resaltados.

Hallazgo 2: debe ir una coma después de la palabra "recoger".

Hallazgo 3: la valoración no indica porcentaje mínimo de aprobación. Se recomienda unificar con otros cuestionarios que manejan criterio del 70 %.

Ruta:

2. **INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO**

Estimado Aprendiz: Le sugiero tener presente la información contenida en este Instrumento de Evaluación, el cual ha sido realizado para **recoger verificar y valorar** sus conocimientos. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de manera clara, concisa y precisa.

Usted debe:

- Analizar tranquilamente cada pregunta
- Valoración: Esta prueba se considera aprobada si contesta acertadamente las preguntas planteadas

7.1.29. Recurso: IE-GA3-240202501-AA1-EV02.docx

Hallazgo 1: el enunciado del RA3, difiere en la coma que se encuentra después de la palabra "inmediato".

Hallazgo 2: en el nombre de la evidencia, debe ir un espacio después del punto.

Ruta:

240202501-03. Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias pasadas.

Programa de formación:	Técnico profesional en Procesos de atención al cliente.
Proyecto formativo:	Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
Fase proyecto:	Ejecución.
Resultado de aprendizaje:	**240202501-03.** Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.
Actividad de aprendizaje:	**GA3-240202501-AA1.** Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.
Evidencia de desempeño:	GA3-240202501-AA1-EV02.Video presentación.
Criterios de evaluación: • Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel	

7.1.30. Recurso: GUI3 - Anexo_Diagrama_de_sistemas.docx

Hallazgo: la palabra resaltada debe ser "un".

Ruta:

Comentado [LA177]: Realizado.

Comentado [AG178R177]: Ajuste Ok

Comentado [LA179]: Realizado.

Comentado [AG180R179]: Ajuste Ok

Comentado [LA181]: Realizado.

Comentado [AG182R181]: Ajuste Ok

Comentado [LA183]: Realizado.

Comentado [AG184R183]: Ajuste Ok

Comentado [LA185]: Realizado.

Comentado [AG186R185]: Ajuste Ok

Comentado [LA187]: Realizado.

Comentado [AG188R187]: Ajuste Ok

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE SISTEMAS

Para realizar una análisis e interpretación de la relación del individuo con el entorno, lea el artículo del periódico el País "Expertos le explican por qué la familia colombiana está en crisis" (Mera, A. 2015), dispuesto como material complementario del componente formativo: "**Soy un ser social**", en el cual podrá visualizar el diagrama de sistemas en los diferentes ámbitos allí planteados. A partir de dicho análisis elabore un diagrama sobre la relación del individuo con el entorno.

7.1.31. Recurso: GUI3
Hallazgo:
Ruta:

8. Guía de aprendizaje 4 (Fernando A. – 22/06/2026)

Revisión de ajustes: 26/06/2026
Revisión 2 de ajustes: 30/06/2026 - Ajustes finalizados

8.1. Observaciones

9. Guía de aprendizaje 5 (Adriana – 25/06/2026)

9.1. Observaciones

9.1.1. Recurso: GUI5
Hallazgo: se recomienda revisar si debe ir el número de la AP, ya que en la guía 3 no se encontraba, se debe unificar en todas las guías de programa.
Ruta: página 1

1. **IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del programa de formación: Técnico profesional en Procesos de atención al cliente.
- Código del programa de formación: 135333.
- Nombre del proyecto formativo: ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
- Fase del proyecto: evaluación.
- Actividad de proyecto formativo: AP5. Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.
- Competencia:

  Técnica:

Comentado [RR189]: Ajuste realizado.

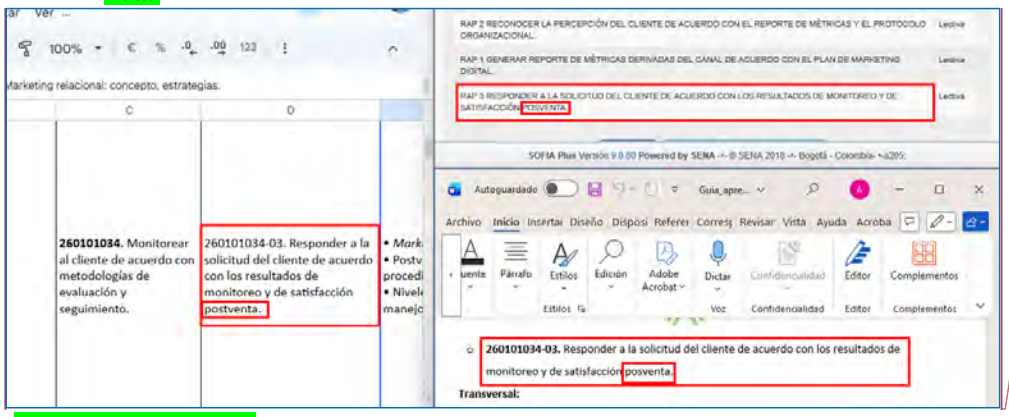
Comentado [LA190R189]: Se unifican todas las guías, y se deja solo el nombre de cada actividad de proyecto formativo, sin la abreviatura o el código.

Comentado [AG191R189]: Ajuste en guía 5, ok

9.1.2. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe unificar la palabra resaltada en planeación pedagógica y guía, según el diseño curricular.

Ruta:



Comentado [RR192]: Ajuste realizado.

Comentado [LA193R192]: Se unifica "postventa".

Comentado [AG194R192]: Ajuste Ok

9.1.3. Recurso: GUI5

Hallazgo: se recomienda agregar negrita a las palabras resaltadas, para que haya uniformidad con las demás guías del programa.

Ruta:

pasadas.

- Duración de la guía de aprendizaje: 368 horas.

  Técnica: 288 horas.

  Transversal: 48 horas.

  Clave: 32 horas.

Comentado [RR195]: Ajuste realizado.

Comentado [AG196R195]: Ajuste Ok

9.1.4. Recurso: GUI5

Hallazgo 1: no se debe usar mayúscula inicial en las palabras resaltadas.
Hallazgo 2: el tipo de formación del programa debe ser "Técnico profesional en".
Ruta: página 3.

El contenido de esta guía se encuentra alineado con la estructura curricular del programa **Técnico en Procesos de Atención al Cliente** y promueve el uso de metodologías que fortalecen el pensamiento analítico, la verificación del desempeño y la mejora continua del servicio. De esta manera, se proporciona una ruta clara y organizada para evidenciar el logro de las competencias técnicas, la aplicación de los derechos fundamentales en el trabajo y la interacción básica en lengua inglesa en contextos sociales y laborales.

Comentado [RR197]: Ajuste realizado.

Comentado [LA198R197]: Se había unificado previamente en las guías anteriores: **Técnico profesional en Procesos de atención al cliente**

Se mantiene así con el ánimo de que quede unificado.

Comentado [AG199R197]: Ajuste Ok

9.1.5. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe revisar y reemplazar el texto resaltado, ya que el texto no está relacionado con la temática de las competencias que conforman la guía.
Ruta:

Se invita a los aprendices a asumir un rol activo en su proceso de formación, desarrollando las actividades propuestas de manera autónoma, organizada y colaborativa. Es importante integrar los conocimientos previos con los nuevos saberes, con el fin de fortalecer las competencias necesarias para la implementación de procesos de atención al cliente.

Durante el desarrollo de la guía, los aprendices contarán con la orientación del instructor, quien acompañará el proceso formativo mediante asesorías, retroalimentación y seguimiento a las actividades relacionadas con procesos de atención al cliente y la promoción de hábitos de vida saludable. Asimismo, los recursos y materiales de apoyo estarán disponibles en la plataforma LMS del SENA, permitiendo el acceso permanente a la información y facilitando el desarrollo del proceso de aprendizaje.

Comentado [RR200]: Ajuste realizado.

Comentado [AG201R200]: Ajuste Ok

9.1.6. Recurso: GUI5

Hallazgo: el nombre de la evidencia difiere en la palabra "de", según lo que se encuentra en la planeación pedagógica.
Ruta: páginas 7, 8 y 39

Evidencia de producto: GA5-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo de atención al cliente.	evidencias que conforman la actividad de aprendizaje: • **Evidencia GA5-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente.** Las diferentes instrucciones que se fijan por convenio o políticas se identifican como protocolos y los métodos que usa una empresa para manejo de los clientes a través de talento humano, garantiza que el bien o servicio sea el requerido por los consumidores. Los sistemas de trazabilidad en el servicio ayudan a mejorar la seguridad, garantizan la calidad de cada proceso ofreciendo unas mejores garantías de servicio al cliente. Por lo anterior y con la finalidad de cumplir con esta evidencia, elabore un video expositivo donde se identifiquen las acciones que se dan a lo largo de la cadena de suministro, evidenciando la trazabilidad y procedimientos técnicos en el servicio de atención al cliente, atendiendo lo siguiente:
Evidencia de conocimiento: GA5-260102029-AA1-EV02. Flujograma procedimiento atención a clientes.	

Evidencia de producto: GA5-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo de atención al cliente.	○ **Instrumento de evaluación**: lista de chequeo. ○ **Duración de la actividad:** 48 horas, el tiempo asignado permite organizar el trabajo en equipo, estructurar la información requerida, preparar la exposición, grabar el video y realizar su publicación, asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la entrega de la evidencia. ○ Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente.**

	Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de aprendizaje	Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: GA5-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo de atención al cliente.	Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260102029-AA1.** Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA1-EV01.** Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente.	• Documenta la trazabilidad del requerimiento de acuerdo con la normativa y procedimientos técnicos. • Escala los requerimientos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos. • Comprueba el desarrollo del procedimiento	Valoración del producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-260102029-AA1-EV01.**
Evidencia de conocimiento: GA5-260102029-AA1-EV02. Flujograma procedimiento atención a clientes.						

Comentado [RR202]: Ajuste realizado.

Comentado [AG203R202]: Ajuste Ok

Comentado [RR204]: Ajuste realizado.

9.1.7. Recurso: GUI5

Hallazgo: en el enunciado de la AA, se debe unificar la palabra resaltada en la planeación pedagógica, guía e IE. Tener en cuenta que el nombre del CF tiene la palabra “postventa”, y en el RA y en el criterio de evaluación está “postventa” (según borrador del diseño curricular).

Ruta: planeación, guía (página 9 y 42), instrumento de evaluación

GA5-260101034-AA1. Gestionar solicitudes y seguimiento postventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.	***3.3.2. Actividad de aprendizaje GA5-260101034-AA1. Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de marketing relacional.*** **Descripción de la actividad:** la gestión de solicitudes y el seguimiento posventa constituyen elementos esenciales para fortalecer la relación con el cliente y promover su fidelización en entornos digitales. A través del registro, control y análisis de requerimientos, el aprendiz elaborará

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de aprendizaje	Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.	**Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV01.** Mapa conceptual sobre *marketing* relacional.	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	Valoración del conocimiento. Lista de chequeo: **IE-GA5-260101034-AA1-EV01.**

Programa de formación:	Técnico profesional en Procesos de atención al cliente.
Proyecto formativo:	Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
Fase proyecto:	Evaluación.
Resultado de aprendizaje:	**260101034-03.** Responder a la solicitud del cliente de acuerdo con los resultados de monitoreo y de satisfacción posventa.
Actividad de aprendizaje:	**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.
Evidencia de conocimiento:	**GA5-260101034-AA1-EV01.** Mapa conceptual sobre *marketing* relacional.
Criterios de evaluación: • Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	

9.1.8. Recurso: GUI5

Hallazgo: las estrategias o técnicas didácticas activas de las 3 evidencias de la actividad de aprendizaje GA5-260101034-AA1, debe ser "Aprendizaje basado en competencias", según lo que se encuentra en la planeación.

Comentado [RR205]: Ajuste realizado.

Comentado [AG206R205]: Ajuste Ok

Comentado [LA207]: Realizado.

Comentado [AG208R207]: Ajuste Ok

Ruta: página 10

9.1.9. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe alinear el texto.

Ruta: página 10

- **Evidencia GA5-260101034-AA1-EV01. Mapa conceptual sobre *marketing* relacional.**

El *marketing* relacional es una estrategia orientada a fortalecer la conexión con el cliente mediante acciones de seguimiento, comunicación personalizada y fidelización en el entorno digital. Comprender sus principios, herramientas y beneficios permite consolidar relaciones a largo plazo, incrementar la lealtad y generar valor sostenible para la organización. Para esta evidencia, el aprendiz deberá elaborar el mapa conceptual en la plataforma LMS, integrando los contenidos desarrollados en el componente formativo: **Conexión y postventa digital**. Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

Comentado [RR209]: Ajuste realizado.

Comentado [AG210R209]: Ajuste Ok

9.1.10. Recurso: GUI5

Hallazgo 1: el nombre de la evidencia difiere en la palabra "y", según la planeación pedagógica.

Hallazgo 2: se debe eliminar la palabra resaltada "Evidencia:"

Ruta: página 12

Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV01. Mapa conceptual sobre *marketing* relacional.	▪ Cada pregunta tendrá varias opciones de respuesta, pero solo una es la correcta, tómese su tiempo para hacer un análisis de cada una. ○ **Instrumentos de evaluación:** cuestionario. ○ **Duración de la actividad:** 24 horas, el tiempo asignado incluye la lectura y la apropiación del contenido del componente formativo y el desarrollo del cuestionario. ○ Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:
Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV02. Cuestionario sobre *marketing* relacional y postventa digital.	Evidencia **GA5-260101034-AA1-EV02. Cuestionario sobre *marketing* relacional postventa digital**
	• **Evidencia GA5-260101034-AA1-EV03. Infografía sobre niveles de cumplimiento.**

Comentado [RR211]: Ajuste realizado.

Comentado [AG212R211]: Ajuste Ok

9.1.11. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe revisar y ajustar todo el texto resaltado, ya que la evidencia se relaciona con una infografía y en los textos resaltados menciona un mapa conceptual, parecido a la evidencia GA5-260101034-AA1-EV01.

Ruta: página 12 y 13

- **Evidencia GA5-260101034-AA1-EV03. Infografía sobre niveles de cumplimiento.**

Los niveles de cumplimiento en la gestión posventa permiten evaluar la eficacia en la atención de solicitudes, tiempos de respuesta y calidad del servicio ofrecido al cliente después de la compra. El seguimiento de estos indicadores facilita verificar el cumplimiento de compromisos adquiridos, fortalecer la confianza y mejorar la relación a largo plazo con el cliente. Para esta evidencia, el aprendiz deberá elaborar una infografía en la plataforma LMS, integrando los contenidos desarrollados en el componente formativo **Conexión y postventa digital**. Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Definir el tema principal.** Debe comenzar por concretar el tema del que quiere hablar o explicar. Este tema será el punto central del mapa conceptual y debe escribirse en el centro o en la parte superior del esquema.
- **Identificar las ideas importantes.** Se debe pensar en las ideas o palabras clave que están relacionadas con el tema principal. Estas ideas ayudarán a desarrollar el contenido del mapa.
- **Conectar las ideas con líneas y palabras.** Cada idea debe conectarse con otras usando líneas y palabras que expliquen la relación entre ellas, por ejemplo: "es", "se compone de", "tiene", entre otra.
- **Organizar la información de forma jerárquica.** Las ideas deben organizarse desde las más generales (arriba) hasta las más específicas (abajo). Esto permite entender mejor cómo se relacionan los conceptos entre sí.
- **Revisar que el mapa sea claro y tenga sentido.** Es importante leer todo el mapa conceptual y asegurarse de que las ideas estén bien conectadas y que el contenido sea fácil de comprender.
- **Agregar elementos visuales para mejorar la presentación.** Por último, se pueden usar colores, formas, flechas o íconos para que el mapa sea más llamativo y claro al momento de estudiarlo o presentarlo.

Puede utilizar herramientas gratuitas en línea para crear el mapa conceptual. A continuación, se comparte algunas opciones recomendadas:

- Canva: https://www.canva.com/
- Piktochart: https://piktochart.com
- Venngage: https://venngage.com/
- Genially: https://genially.com/es/

9.1.12. Recurso: GUI5

Comentado [RR213]: Ajuste realizado.

Comentado [AG214R213]: Ajuste Ok

Hallazgo: se recomienda no usar con mayúscula inicial las palabras resaltadas.
Ruta: página 13 y 14

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de acuerdo con los derechos fundamentales.

- **Descripción de la actividad**: la intencionalidad específica está basada en el marco de los Derechos Fundamentales en el trabajo para que la persona ejerza la Ciudadanía Laboral valorando sus principios fundamentales y apropiando las herramientas que le permitan protegerla y defenderla.

componente formativo.

- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, des-laborización, y su relación con dignidad Humana.

Informe con el desarrollo del taller, el cual debe incluir introducción, solución de las preguntas, mapa conceptual, línea del tiempo, conclusiones y bibliografía, organizados de manera clara y coherente. El documento deberá entregarse en formato Word o PDF y contar con una extensión mínima de tres (3) páginas.

Comentado [RR215]: Ajuste realizado.

Comentado [AG216R215]: Ajuste Ok

9.1.13. Recurso: GUI5
Hallazgo: el enlace resaltado no es funcional.
Ruta: página 14

- **Evidencia GA5-210201501-AA1-EV01. Taller.**

Se desarrollará por parte del aprendiz un taller a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad. Responda las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
- Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los Fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento: Méndez Morales, José Silvestre. Fundamentos De Economía. 3a. Edición. ed. México: McGraw-Hill, 1996 https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545
- En el encuentro online con su instructor escuche atentamente la presentación sobre las

Comentado [RR217]: Se realizó el ajuste correspondiente, eliminando la referencia al enlace no funcional y reformulando la actividad para que el aprendiz consulte los fundamentos de la economía y desarrolle la línea de tiempo a partir de la consulta de fuentes de información pertinentes, sin depender de un recurso específico. De esta manera, se garantiza la coherencia y funcionalidad de la evidencia.

Comentado [AG218R217]: Ajuste Ok

9.1.14. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe ajustar el total de horas de cada evidencia de la actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA1, ya que según la planeación entre las dos tienen un total de 12 horas, pero en la guía las dos evidencias tienen un total de 21 horas.

Ruta: página 15 y 16

3	5	**Evidencia de conocimiento: GA5-210201501-AA1-EV01.** Taller. **Evidencia de desempeño: GA5-210201501-AA1-EV02.** Foro sobre características del trabajo en contexto local.

- **Instrumento de evaluación:** rúbrica.
- **Duración de la actividad:** 12 horas, el tiempo asignado reflexión personal y comunitaria, consulta de fuentes, desarrollo del taller, elaboración del informe escrito, construcción del mapa conceptual y la línea del tiempo, y organización final del documento para su entrega.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-210201501-AA1-EV01. Taller.**

5	6	**Evidencia de conocimiento: GA5-210201501-AA1-EV01.** Taller. **Evidencia de desempeño: GA5-210201501-AA1-EV02.** Foro sobre características del trabajo en contexto local.

- **Instrumento de evaluación:** lista de chequeo.
- **Duración de la actividad:** 9 horas, el tiempo asignado permite organizar el trabajo en grupo, analizar el contexto laboral local, participar en el foro, realizar el sociodrama y elaborar de manera colaborativa el texto argumentativo solicitado.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local.**

1.1.4. Actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con

Comentado [RR219]: Ajuste realizado.

Comentado [AG220R219]: Ajuste Ok

9.1.15. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe revisar la redacción del texto resaltado, ya que no es coherente.

Ruta: página 15

- **Instrumento de evaluación:** rúbrica.
- **Duración de la actividad:** 12 horas, el tiempo asignado reflexión personal y comunitaria, consulta de fuentes, desarrollo del taller, elaboración del informe escrito, construcción del mapa conceptual y la línea del tiempo, y organización final del documento para su entrega.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-210201501-AA1-EV01. Taller.**

Comentado [RR221]: Ajuste realizado.

Comentado [AG222R221]: Ajuste Ok

9.1.16. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe revisar y ajustar en cuál evidencia se va a usar el anexo resaltado, ya que no se menciona en ninguna de las evidencias de la actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA1.

Ruta: página 14.

- **Ambiente requerido:** LMS.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** aprendizaje a través del estudio de casos.
- **Materiales de formación:** Derechos fundamentales del trabajo.
- **Material de apoyo:** Anexo_Construccion_infografia, Anexo_Construccion_Texto_argumentativo.
- **Evidencias de aprendizaje:** a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA5-210201501-AA1-EV01. Taller.**

Comentado [RR223]: Ajuste realizado.

Comentado [AG224R223]: Ajuste Ok

9.1.17. Recurso: GUI5

Hallazgo: se recomienda no usar mayúscula inicial en las palabras resaltadas.

Ruta: página 16

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

- **Descripción de la actividad:** esta actividad está fundamentada en los derechos humanos laborales, concretamente en que toda persona tiene derecho al trabajo, en condiciones laborales justas, sin embargo, estos derechos no siempre se garantizan. Los Derechos Humanos vinculados al trabajo y a los trabajadores son denominados "Derechos Humanos Laborales", y entre ellos se encuentran comprendidos los "Derechos Fundamentales en el Trabajo" consagrados por la Organización Internacional del Trabajo.

  Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la Ciudadanía Laboral. En el proceso referido al mundo laboral es

Comentado [RR225]: Ajuste realizado.

Comentado [AG226R225]: Ajuste Ok

9.1.18. Recurso: GUI5

Hallazgo: se recomienda borrar el texto resaltado, ya que en el CF no hay video específico con el nombre "Trabado decente". Debe ser "Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno en el componente formativo para contestar...".

Ruta: pagina 17

Nota. Tomado de Principios relativos a los derechos fundamentales en el trabajo, por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2010.

- Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Observe la presentación del video "Trabajo Decente" que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:

GFPI-F-135 V04

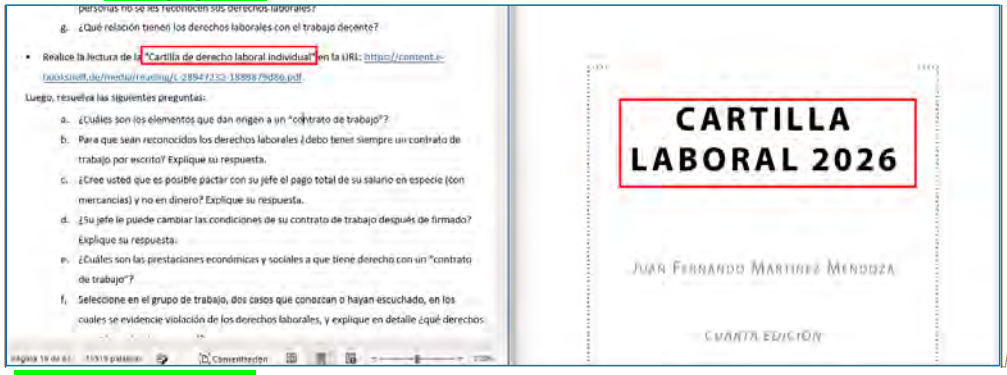
Comentado [RR227]: Ajuste realizado.

Comentado [AG228R227]: Ajuste Ok

9.1.19. Recurso: GUI5

Hallazgo: el nombre del documento difiere al abrir el enlace.

Ruta: página 19


personas no se les reconocen sus derechos laborales?

g. ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

- Realice la lectura de la "Cartilla de derecho laboral individual" en la URL: https://content.e-

Luego, resuelva las siguientes preguntas:

a. ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un "contrato de trabajo"?
b. Para que sean reconocidos los derechos laborales ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.
c. ¿Cree usted que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.
d. ¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.
e. ¿Cuáles son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un "contrato de trabajo"?
f. Seleccione en el grupo de trabajo, dos casos que conozcan o hayan escuchado, en los cuales se evidencie violación de los derechos laborales, y explique en detalle ¿qué derechos

CARTILLA LABORAL 2026

JUAN FERNANDO MARTINEZ MENDOZA

CUARTA EDICIÓN

Comentado [RR229]: Ajuste realizado.

Comentado [AG230R229]: Ajuste Ok

9.1.20. Recurso: GUI5

Hallazgo: se recomienda no usar mayúscula inicial en las palabras resaltadas.

Ruta: página 20

a. Analice la información sobre convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical que se encuentra dentro del componente formativo y explique con sus palabras las siguientes preguntas:

- ¿Qué opina usted de la organización de los trabajadores en sindicatos?
- ¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta
- ¿Qué es un convenio Colectivo de Trabajo?
- ¿Cuáles son los elementos fundamentales de un Convenio Colectivo de Trabajo?
- ¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.
- Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina usted al respecto?
- ¿Cuál es la definición de libertad sindical?
- ¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
- ¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la Libertad Sindical?

Comentado [RR231]: Ajuste realizado.

Comentado [AG232R231]: Ajuste Ok

9.1.21. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe ajustar la duración de la actividad, debe ser "3 horas".

Ruta: página 22

- **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
- **Duración de la actividad:** 2 horas, el tiempo asignado destinado a la lectura y análisis del componente formativo, los videos y documentos anexos, y a la elaboración del gráfico solicitado.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva.**

Comentado [RR233]: Ajuste realizado.

Comentado [AG234R233]: Ajuste Ok

9.1.22. Recurso: GUI5

Hallazgo: en la descripción de la actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA2, hace falta mencionar el anexo que se relaciona en la evidencia GA5-210201501-AA2-EV04.

Ruta: página 17 y 22

pedagógicas.

- **Ambiente requerido:** LMS.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** aprendizaje a través del estudio de casos.
- **Materiales de formación:** Derechos fundamentales del trabajo.
- **Material de apoyo:** no se requiere.
- **Evidencias de aprendizaje:** a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA5-210201501-AA2-EV01. Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.**

- **Evidencia GA5-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

Realiza la lectura del componente formativo respecto a las organizaciones sindicales incluyendo los videos y documentos anexos. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el archivo "**Anexo_Construccion_infografia**" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción, esta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las condiciones para el ejercicio del derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las normas nacionales e internacionales que amparan el Derecho a la huelga?

- **Instrumento de evaluación**: rúbrica evaluación.
- **Duración de la actividad:** 3 horas, el tiempo asignado lectura y análisis del componente formativo sobre organizaciones sindicales, la revisión de videos y documentos anexos, la consulta del archivo "**Anexo_Construccion_infografía**" y la elaboración de la infografía que dé respuesta a las preguntas sobre el derecho a la huelga.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:

9.1.23. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe revisar la redacción del texto resaltado.

Ruta: página 22

Comentado [RR235]: Ajuste realizado.

Comentado [AG236R235]: Ajuste Ok

- **Instrumento de evaluación:** rúbrica evaluación.
- **Duración de la actividad:** 3 horas el tiempo asignado lectura y análisis del componente formativo sobre organizaciones sindicales, la revisión de videos y documentos anexos, la consulta del archivo "**Anexo_Construccion_infografía**" y la elaboración de la infografía que dé respuesta a las preguntas sobre el derecho a la huelga.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

Comentado [RR237]: Ajuste realizado.

Comentado [AG238R237]: Ajuste Ok

9.1.24. Recurso: GUI5

Hallazgo: se recomienda no usar mayúscula inicial en las palabras resaltadas.

Ruta: página 23

- **Evidencia GA5-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

  a. Realiza una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste el derecho, como surgió y ante quién se puede exigir su cumplimiento.

  b. Atienda el encuentro online con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el Derecho de Petición y la acción de Tutela tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones)

Comentado [RR239]: Ajuste realizado.

Comentado [AG240R239]: Ajuste Ok

9.1.25. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe ajustar el espacio resaltado.

Ruta: página 24

La evidencia deberá entregarse en formato Word o PDF, con una extensión mínima de una (1) hoja y máxima de dos (2) hojas, conforme a los criterios establecidos para esta evidencia.

- **Instrumento de evaluación**: rúbrica.
- **Duración de la actividad:** 3 horas, el tiempo asignado a la lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, la participación en el encuentro online con el instructor, el análisis del componente formativo y la elaboración del mapa mental sobre las acciones de la OIT, la CIDH y la CP frente a la violación de derechos del trabajo.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

Comentado [RR241]: Ajuste realizado.

Comentado [AG242R241]: Ajuste Ok

9.1.26. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe quitar la negrita del texto resaltado.

Ruta: página 28

Para la elaboración del audio, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura, a través de un documento de Word.

Parte a. Durante el desarrollo del audio, no olvide realizar una corta presentación de los datos **básicos del aprendiz (nombre completo, ID, ficha, instructor y nombre de la actividad).**

Parte b. En la siguiente parte del audio, mencione una corta opinión sobre sus actitudes, creencias y obligaciones en su contexto laboral y académico, en donde mencione las cosas que son necesarias (*have to / must / should + infinitive*).

Comentado [RR243]: Ajuste realizado.

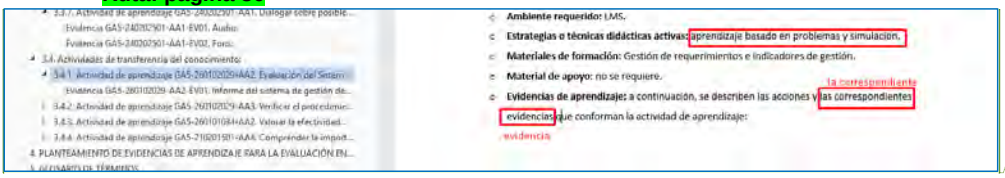
Comentado [AG244R243]: Ajuste Ok

9.1.27. Recurso: GUI5

Hallazgo 1: la estrategia o técnicas didácticas activas difiere de lo que se encuentra en la planeación pedagógica.

Hallazgo 2: el texto resaltado debe estar en singular, ya que la actividad de aprendizaje solo tiene una evidencia.

Ruta: página 30



Comentado [RR245]: Ajuste realizado.

protocolos de servicio.	12	36	**Evidencia de conocimiento: GA5-260102029-AA1-EV02.** Flujograma procedimiento atención a clientes.	Aprendizaje basado en proyectos y estudio de caso.
GA5-260102029-AA2. Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la atención de los requerimientos del cliente.	12	36	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA2-EV01.** Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización.	

9.1.28. Recurso: GUI5

Hallazgo: la palabra resaltada debe llevar tilde.

Ruta: página 31

- **Evidencia GA5-260102029-AA2-EV01. Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización.**

Actualmente, los sistemas de gestión de calidad son herramientas muy valiosas que permiten a las empresas controlar todos los procesos que están ligados a la calidad final del producto o servicio ofrecido. La norma ISO 9001 describe la auditoria de calidad como un proceso sistemático sin dependencia, que tiene como objetivo evaluar la conformidad del Sistema de Calidad, por medio de la investigación objetivo de pruebas que apoyan la operación de los procesos.

Comentado [RR246]: Ajuste realizado.

Comentado [AG247R246]: Ajuste Ok

9.1.29. Recurso: GUI5

Hallazgo: la actividad de aprendizaje debe ser “AA3", según la planeación pedagógica.

Ruta: página 33

18	**Evidencia de conocimiento: GA5-260102029-AA3-EV01.** Infografía protocolo de servicio al cliente.	Aprendizaje basado en problemas y simulación.
18	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA3-EV02.** Informe sobre diseño y	

- **Instrumento de evaluación:** lista de chequeo.
- **Duración de la actividad:** 24 horas, el tiempo asignado permite al grupo de trabajo estructurar el protocolo de servicio al cliente, organizar la información requerida, definir conductas, canales de atención y planes de contingencia, y diseñar de manera adecuada la infografía conforme a los lineamientos establecidos.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-260102029-AA2-EV01. Infografía protocolo de servicio al cliente.**

Comentado [RR248]: Ajuste realizado.

Comentado [AG249R248]: Ajuste Ok

9.1.30. Recurso: GUI5

Hallazgo: la actividad de aprendizaje debe ser “AA3”, según la planeación pedagógica.

Ruta: página 34

GA5-260102029-AA3-EV01. Infografía protocolo de servicio al cliente.	Aprendizaje basado en problemas y simulación.	▪ Acciones de mejora para la gestión de requerimientos acorde con política organizacional. ○ **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo. ○ **Duración de la actividad:** 24 horas, el tiempo asignado permite formular y analizar los indicadores de gestión en atención al cliente, interpretar sus resultados bajo el enfoque SMART y de inclusión social, y elaborar el informe con las acciones de mejora correspondientes. ○ Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-260102029-AA2-EV02. Informe sobre diseño y análisis de indicadores.**
Evidencia de producto: GA5-260102029-AA3-EV02. Informe sobre diseño y análisis de indicadores.		

Comentado [RR250]: Ajuste realizado.

Comentado [AG251R250]: Ajuste Ok

9.1.31. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe unificar la palabra resaltada en toda la guía e IE (según el borrador del diseño curricular, debe ser "postventa").

Ruta: página 34

GA5-260101034-AA2. Valorar la efectividad de las acciones de seguimiento postventa mediante indicadores de cumplimiento y fidelización del cliente.	6	18

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA5-260101034-AA2. Valorar la efectividad de las acciones de seguimiento posventa mediante indicadores de cumplimiento y fidelización del cliente.

○ **Descripción de la actividad:** esta actividad pretende fortalecer las capacidades de análisis y evaluación de las acciones de seguimiento posventa desarrolladas por una organización. Su énfas se centrará en la valoración de los indicadores de cumplimiento, satisfacción y fidelización del cliente, con el propósito de determinar la efectividad de las estrategias implementadas para el fortalecimiento de las relaciones comerciales. Asimismo, promoverá la identificación de oportunidades de mejora y la formulación de recomendaciones orientadas al mejoramiento

Comentado [RR252]: Ajuste realizado.

Comentado [AG253R252]: Ajuste Ok

formativo	formativo				de evaluación
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.	**Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV01.** Mapa conceptual sobre *marketing* relacional.	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	Valoración del conocimiento. Lista de chequeo: **IE-GA5-260101034-AA1-EV01.**

9.1.32. Recurso: GUI5

Hallazgo: el texto resaltado debe estar en singular, ya que en la AA solo tiene una evidencia en ese ítem.

Ruta: página 35

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA5-260102029-AA2. Evaluación del Sistem...

Evidencia GA5-260102029-AA2-EV01. Informe del sistema de gestión de...

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA5-260102029-AA3. Verificar el procedimie...

Evidencia GA5-260102029-AA3-EV01. Infografía protocolo de servicio al...

Evidencia GA5-260102029-AA3-EV02. Informe sobre diseño y análisis de...

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA5-260101034-AA2. Valorar la efectividad...

Evidencia GA5-260101034-AA2-EV01. Informe de seguimiento posventa...

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA4. Comprender la import...

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN

la correspondiente

○ **Evidencias de aprendizaje:** a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

evidencia

- **Evidencia GA5-260101034-AA2-EV01. Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y fidelización.**

Comentado [RR254]: Ajuste realizado.

Comentado [AG255R254]: Ajuste Ok

9.1.33. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe unificar la palabra resaltada en el nombre de las evidencias. Por favor hacerlo en la guía (página 35, 36, 43), planeación e instrumento de evaluación, según lo acordado en el diseño curricular (borrador). Se recomienda revisar toda la guía y hacer el ajuste en esta palabra.

Ruta:

Evidencia de producto: GA5-260101034-AA2-EV01. Informe de seguimiento postventa con cumplimiento y fidelización.	Apren	• **Evidencia GA5-260101034-AA2-EV01. Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y fidelización.** El seguimiento posventa permite verificar el cumplimiento de compromisos adquiridos con el cliente y fortalecer la relación a largo plazo mediante estrategias de fidelización. A partir del análisis de solicitudes

- **Instrumento de evaluación**: lista de chequeo.
- **Duración de la actividad**: 24 horas, este tiempo contempla la lectura y apropiación del contenido del componente formativo y el desarrollo del informe.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-260101034-AA2-EV01. Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y fidelización.**

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260101034-AA2.** Valorar la efectividad de las acciones de seguimiento posventa mediante indicadores de cumplimiento y fidelización del cliente.	**Evidencia de producto: GA5-260101034-AA2-EV01.** Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y fidelización.	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	Valoración del producto. Lista de chequeo: **IE- GA5-260101034-AA2-EV01.**

Comentado [RR256]: Ajuste realizado.

Comentado [LA257R256]: Se implementa "postventa".

Comentado [AG258R256]: Ajuste Ok

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Técnico profesional en Procesos de atención al cliente.
Proyecto formativo:	Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
Fase proyecto:	Evaluación.
Resultado de aprendizaje:	**260101034-03.** Responder a la solicitud del cliente de acuerdo con los resultados de monitoreo y de satisfacción posventa.
Actividad de aprendizaje:	**GA5-260101034-AA2.** Valorar la efectividad de las acciones de seguimiento posventa mediante indicadores de cumplimiento y fidelización del cliente.
Evidencia de producto:	**GA5-260101034-AA2-EV01.** Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y fidelización.
Criterios de evaluación: • Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	

9.1.34. Recurso: GUI5

Hallazgo: no se debe usar mayúscula inicial en las palabras resaltadas.

Ruta: página 36

- **Evidencia GA5-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

El derecho de los Pueblos y la Solidaridad, promovido a partir de los ochenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos, se relaciona con:

Comentado [RR259]: Ajuste realizado.

Comentado [AG260R259]: Ajuste Ok

9.1.35. Recurso: GUI5

Hallazgo: el tiempo de duración de la actividad es incorrecto, ya que la actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA4, tiene una duración de 12 horas, donde la evidencia 01 tiene una duración de 6 horas y la evidencia 02 debe tener 6 horas.

Ruta: página 38

- **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
- **Duración de la actividad:** 5 horas, el tiempo asignado permite revisar los materiales del componente formativo, analizar las problemáticas del entorno y preparar la presentación en diapositivas conforme a los lineamientos establecidos.
- Para realizar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA5-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

Comentado [RR261]: Ajuste realizado.

Comentado [AG262R261]: Ajuste Ok

9.1.36. Recurso: GUI5

Hallazgo 1: se debe unificar el tamaño de la fuente del texto resaltado, ya que es de 11 y el resto del texto en la tabla tiene un tamaño de 10.

Hallazgo 2: en el nombre del instrumento de evaluación se debe borrar el texto resaltado.

Ruta: página 40

	Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260102029-AA2.** Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la atención de los requerimientos del cliente.	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA2-EV01.** Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización.	• Documenta la trazabilidad del requerimiento de acuerdo con la normativa y procedimientos técnicos. • Escala los requerimientos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	Valoración del producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-260102029-AA2-EV01-EV01.**

Comentado [RR263]: Ajuste realizado.

9.1.37. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe borrar el texto resaltado.

Ruta: página 41

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de aprendizaje	Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
	protocolo de servicio.	servicio al cliente de acuerdo con normativa y políticas de la organización.	**260102029-AA3-EV01.** Infografía protocolo de servicio al cliente.	y procedimiento técnico. • Ejecuta protocolo de cierre del requerimiento de acuerdo con normativa y políticas de la organización. • Mejora la gestión de requerimientos según el reporte de indicadores y la política organizacional.	Lista de chequeo: **IE-GA5-260102029-AA3-EV01-EV01.**

Comentado [RR264]: Ajuste realizado.

Comentado [AG265R264]: Ajuste Ok

9.1.38. Recurso: GUI5

Hallazgo: se debe borrar el texto resaltado y el espacio.

Ruta: página 41

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260102029-AA3.** Verificar el procedimiento de servicio al cliente de acuerdo con normativa y políticas de la organización.	**Evidencia de producto: GA5-260102029-AA3-EV02.** Informe sobre diseño y análisis de indicadores.	• Valida la respuesta del requerimiento teniendo en cuenta protocolo de servicio y procedimiento técnico. • Ejecuta protocolo de cierre del requerimiento de acuerdo con normativa y políticas de la organización.	Valoración del producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-260102029-AA3-EV02-EV02.**

Comentado [RR266]: Ajuste realizado.

Comentado [AG267R266]: Ajuste Ok

9.1.39. Recurso: GUI5

Hallazgo: en el criterio de evaluación resaltado de todas las evidencias se debe eliminar la palabra "de", según el diseño curricular.

Ruta: página 42

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.	**Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV02.** Cuestionario sobre *marketing* relacional y postventa digital.	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos postventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	Valoración del conocimiento. Cuestionario: **IE-GA5-260101034-AA1-EV02.**

Comentado [RR268]: Ajuste realizado.

Comentado [AG269R268]: Ajuste Ok

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de	**Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV03.** Infografía sobre niveles de cumplimiento.	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades	Valoración del conocimiento. Lista de chequeo: **IE-GA5-260101034-AA1-EV03.**

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.	**Evidencia de conocimiento: GA5-260101034-AA1-EV01.** Mapa conceptual sobre *marketing* relacional.	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	Valoración del conocimiento. Lista de chequeo: **IE-GA5-260101034-AA1-EV01.**

22		**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento postventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.
23	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos postventa. • Genera reportes según las actividades digitales de la organización.	

Evaluación

9.1.40. Recurso: GUI5

Hallazgo 1: se debe unificar la palabra resaltada.
Hallazgo 2: se debe agregar un salto de línea en el nombre de la evidencia.
Hallazgo 3: se debe borrar el espacio en el nombre del IE.
Ruta: página 43

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-260101034-AA2.** Valorar la efectividad de las acciones de seguimiento posventa mediante indicadores de cumplimiento y fidelización del cliente.	**Evidencia de producto: GA5-260101034-AA2-EV01.** Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y fidelización.	• Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	Valoración del producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-260101034-AA2-EV01.**

Comentado [RR270]: Ajuste realizado.
Comentado [AG271R270]: Ajuste Ok

9.1.41. Recurso: GUI5

Hallazgo 1: en toda la tabla del numeral 4, se debe agregar un salto de línea antes del nombre de la evidencia.
Hallazgo 2: debe ser "Valoración de producto" y no usar mayúscula inicial en la palabra "producto".

Ruta:

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA2.** Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	**Evidencia de producto: GA5-210201501-AA2-EV01.** Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos	• Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.	Valoración del Producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-210201501-AA2-EV01.**

Comentado [RR272]: Ajuste realizado.
Comentado [AG273R272]: Ajuste Ok

				normativa.	
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA3.** Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los	**Evidencia de producto: GA5-210201501-AA3-EV04.** Texto argumentativo.	• Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando	Valoración del Producto. Lista de chequeo:

formativo	formativo				de evaluación
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA4.** Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.	**Evidencia de producto: GA5-210201501-AA4-EV01.** Foro estado social de derecho.	• Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa, • Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación	Valoración del Producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-210201501-AA4-EV01.**

9.1.42. Recurso: GUI5

Hallazgo 1: no se debe usar mayúscula inicial en las palabras resaltadas.

Hallazgo 2: debe ser "Valoración de conocimiento".

Ruta:

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA3.** Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.	**Evidencia de desempeño: GA5-210201501-AA3-EV02.** Foro estudio de caso.	• Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	Valoración del Desempeño. Lista de chequeo: **IE-GA5-210201501-AA3-EV02.**

Comentado [RR274]: Ajuste realizado.

Comentado [AG275R274]: Ajuste Ok

				normativa.	
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA3.** Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.	**Evidencia de conocimiento: GA5-210201501-AA3-EV03.** Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela.	• Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos. • Elabora	Valoración del Conocimiento. Lista de chequeo: **IE-GA5-210201501-AA3-EV03.**

9.1.43. Recurso: GUI5

Hallazgo: en las dos evidencias de la actividad de aprendizaje GA5-210201501-AA4, se debe reemplazar las coma por punto, en los criterios de evaluación.

Ruta: página 51

formativo	formativo				de evaluación
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA4.** Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto	**Evidencia de producto: GA5-210201501-AA4-EV01.** Foro estado social de derecho.	• Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa, • Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la	Valoración del Producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-210201501-AA4-EV01.**
				sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano, • Propone acciones de defensa relacionadas con la	

Comentado [RR276]: Ajuste realizado.

Comentado [AG277R276]: Ajuste Ok

				tecnología.	
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-210201501-AA4.** Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto	**Evidencia de desempeño: GA5-210201501-AA4-EV02.** Presentación.	• Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa, • Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la tecnología.	Valoración del Desempeño. Lista de chequeo: **IE-GA5-210201501-AA4-EV02.**

Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-240202501-AA1.** Dialogar sobre posibles soluciones a problemas, conforme a contextos sociales y laborales.	**Evidencia de producto: GA5-240202501-AA1-EV01.** Audio.	• Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	Valoración del Producto. Lista de chequeo: **IE-GA5-240202501-AA1-EV01.**
Evaluación	**AP5.** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.	**GA5-240202501-AA1.** Dialogar sobre posibles soluciones a problemas, conforme a contextos sociales y laborales.	**Evidencia de desempeño: GA5-240202501-AA1-EV02.** Foro.	• Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	Valoración del Desempeño. Lista de chequeo: **IE-GA5-240202501-AA1-EV02.**

9.1.44. Recurso: GUI5

Hallazgo: se deben organizar los términos del glosario en orden alfabético.

Ruta: página 54

Fidelización: estrategia orientada a mantener relaciones duraderas y promover la recompra.

Indicador (KPI): métrica clave utilizada para medir desempeño y cumplimiento de objetivos.

***Marketing* relacional:** enfoque estratégico centrado en construir relaciones sostenibles con los clientes.

Métrica web: medición cuantitativa del comportamiento de los usuarios en entornos digitales.

Nivel de satisfacción: grado en que la experiencia del cliente cumple o supera sus expectativas.

Postventa digital: acciones realizadas después de la venta para asegurar satisfacción y lealtad.

ROI (Retorno sobre la inversión): indicador que mide la rentabilidad obtenida frente a la inversión realizada.

Modos de producción: un modo de producción es la forma en que se organiza la actividad económica, política y cultural en una sociedad, es decir, la producción de bienes, servicios, su distribución, la representación simbólica de la producción y las relaciones de poder que emergen de la forma promueve la división social del trabajo. Fuerzas productivas: Incluyen la fuerza de trabajo humano y el conocimiento disponible a un nivel tecnológico dado de los medios de producción.

Negociación colectiva: es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa o sector, normalmente (aunque no siempre) reunidos a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector. La finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores del ámbito en el que se circunscribe la libertad sindical.

Capitalismo: consiste en un modo de producción basado en la apropiación privada de la producción colectiva y de los medios de producción. Estos medios operan en base al beneficio, mientras que las decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalismo tiene diferentes formas de desarrollo, dadas las diferencias entre países y regiones, por eso hablamos de capitalismo industrial, agrícola, financiero, tecnológico, entre otras categorías que definen el poder de producción dominante en determinadas sociedades, países o grupos de países.

Contrato de trabajo: de acuerdo al código sustantivo del trabajo, en su artículo 22, el contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural, se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Cultura: la cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizan en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. El término cultura tiene un significado muy amplio y con múltiples acepciones.

Democracia: etimológicamente, la palabra democracia significa literalmente "el poder del pueblo".

Comentado [RR278]: Ajuste realizado.

Comentado [AG279R278]: Ajuste Ok

pago directamente relacionado con el esfuerzo, y que sin embargo son trabajo en el sentido clásico. Por eso en el contexto moderno hablamos de trabajo creativo y subordinado, libre y asalariado. Hablamos incluso del mundo del trabajo, como aquel en que se realizan actividades productivas basadas en una relación de subordinación, remuneración y prestación personal del servicio, cualquiera que sea la modalidad contractual que se utilice.

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

Netiqueta: reglas básicas de comunicación que se deben poner en práctica al usar internet.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must y ought to.*

9.1.45. Recurso: IE-GA5-260102029-AA1-EV01.docx
Hallazgo:
Ruta:

Proyecto formativo:	Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
Fase proyecto:	Evaluación.
Resultado de aprendizaje:	**260102029-01.** Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.
Actividad de aprendizaje:	**GA5-260102029-AA1.** Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.
Evidencia de producto:	**GA5-260102029-AA1-EV01.** Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente.
Criterios de evaluación:	• Documenta la trazabilidad del requerimiento de acuerdo con la normativa y procedimientos técnicos

Evidencia de producto:
GA5-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo de atención al cliente.

Comentado [RR280]: Ajuste realizado.

Comentado [AG281R280]: Ajuste Ok

9.1.46. Recurso: IE-GA5-260102029-AA2-EV01.docx y IE-GA5-260102029-AA3-EV01.docx
Hallazgo: se debe borrar el espacio resaltado.
Ruta:

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Técnico profesional en Procesos de atención al cliente.
Proyecto formativo:	Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
Fase proyecto:	Evaluación.
Resultado de aprendizaje:	**260102029-01.** Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.
Actividad de aprendizaje:	**GA5-260102029-AA2.** Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la atención de los requerimientos del cliente.
Evidencia de producto:	**GA5-260102029-AA2-EV01.** Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización.
Criterios de evaluación: • Documenta la trazabilidad del requerimiento de acuerdo con la normativa y procedimientos técnicos. • Escala los requerimientos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos. • Comprueba el desarrollo del procedimiento teniendo en cuenta la normativa.	

Comentado [RR282]: Ajuste realizado.

Comentado [AG283R282]: Ajuste Ok

9.1.47. Recurso: IE-GA5-260101034-AA1-EV01.docx

Hallazgo 1: se debe unificar la palabra resaltada, según el borrador del diseño curricular.
Hallazgo 2: en la tabla del numeral 2, se debe ajustar el tipo y tamaño de la fuente con el resto del documento. Adicional, se debe agregar un punto en el ítem 10 de la tabla.
Hallazgo 3: se debe quitar la palabra "de" del criterio de evaluación, según el borrador del diseño curricular.
Ruta:

Comentado [RR284]: Ajuste realizado.

Comentado [AG285R284]: Ajuste Ok

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	Define *marketing* relacional.			
2.	Diferencia enfoque transaccional.			
3.	Incluye fidelización.			
4.	Integra CRM.			
5.	Relaciona postventa digital.			
6.	Presenta jerarquía conceptual.			
7.	Usa conectores adecuados.			
8.	Evidencia aplicabilidad estratégica.			
9.	Mantiene coherencia conceptual.			
10	Emplea lenguaje técnico.			

9.1.48. Recurso: IE-GA5-260101034-AA1-EV02.docx

Hallazgo 1: se debe unificar la palabra resaltada, según el borrador del diseño curricular. Tener en cuenta la pregunta 5.
Hallazgo 2: el nombre de la evidencia difiere según la planeación.
Hallazgo 3: se debe quitar la palabra "de" del criterio de evaluación, según el borrador del diseño curricular.
Ruta:

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Técnico profesional en Procesos de atención al cliente.
Proyecto formativo:	Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
Fase proyecto:	Evaluación.
Resultado de aprendizaje:	**260101034-03.** Responder a la solicitud del cliente de acuerdo con los resultados de monitoreo y de satisfacción posventa.
Actividad de aprendizaje:	**GA5-260101034-AA1.** Gestionar solicitudes y seguimiento posventa mediante reportes de cumplimiento y estrategias de *marketing* relacional.
Evidencia de conocimiento:	**GA5-260101034-AA1-EV02.** Cuestionario sobre *marketing* relacional postventa digital y postventa digital.
Criterios de evaluación: • Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	

d) Estrategia de precio

4. **¿Qué permite gestionar un CRM?**
   a) Decorar sitio web
   b) Gestionar relaciones con clientes
   c) Producir inventario
   d) Reducir nómina

5. **¿Qué fortalece el seguimiento posventa?**
   a) Imagen de marca
   b) Costos
   c) Producción
   d) Inventario

9.1.49. Recurso: IE-GA5-260101034-AA1-EV03.docx

Hallazgo 1: se debe unificar la palabra resaltada "posventa", según el borrador del diseño curricular.
Hallazgo 2: se debe quitar la palabra "de" del criterio de evaluación, según el borrador del diseño curricular.
Hallazgo 3: en la tabla del numeral 2, se debe agregar un punto en el ítem 10 de la tabla.
Ruta:

Comentado [RR286]: Ajuste realizado.

Comentado [RR287]: Ajuste realizado.

Comentado [AG288R287]: Ajuste Ok

2. **LISTA DE CHEQUEO**

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	Define cumplimiento en servicio.			
2.	Incluye indicadores.			
3.	Explica medición.			
4.	Relaciona cumplimiento con satisfacción.			
5.	Presenta ejemplo aplicado.			
6.	Evidencia síntesis adecuada.			
7.	Presenta diseño organizado.			
8.	Mantiene coherencia conceptual.			
9.	Utiliza lenguaje técnico.			
10	Presenta conclusión estratégica.			

3. **EVALUACIÓN:**

9.1.50. Recurso: IE-GA5-260101034-AA2-EV01.docx

Hallazgo 1: se debe unificar la palabra resaltada "posventa", según el borrador del diseño curricular.

Hallazgo 2: se debe quitar la palabra "de" del criterio de evaluación, según el borrador del diseño curricular.

Ruta:

Programa de formación:	Técnico profesional en Procesos de atención al cliente.
Proyecto formativo:	Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
Fase proyecto:	Evaluación.
Resultado de aprendizaje:	**260101034-03.** Responder a la solicitud del cliente de acuerdo con los resultados de monitoreo y de satisfacción posventa.
Actividad de aprendizaje:	**GA5-260101034-AA2.** Valorar la efectividad de las acciones de seguimiento posventa mediante indicadores de cumplimiento y fidelización del cliente.
Evidencia de producto:	**GA5-260101034-AA2-EV01.** Informe de seguimiento posventa con cumplimiento y fidelización.
Criterios de evaluación: • Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. • Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.	

9.1.51. Recurso: IE-GA5-210201501-AA1-EV01.docx

Hallazgo: la palabra resaltada, según el contexto debe ser "las".

Ruta:

Comentado [AG289]: Ajuste Ok

Comentado [RR290]: Ajuste realizado.

Comentado [AG291R290]: Faltó unificar la palabra "posventa" por "postventa" en el criterio de evaluación

	70 pts.	**40 pts.**		
Conclusiones y bibliografía	Tiene conclusiones coherentes a la temática y todas las referencias bibliográficas tienen todos los datos y el orden reglamentado por la Normas APA. **10 pts.**	Tiene conclusiones, pero no evidencian una reflexión personal de la temática y todas las referencias bibliográficas tienen todos los datos y el orden reglamentado por la Normas APA. **5 pts.**	Tiene las conclusiones, pero algunas referencias bibliográficas tienen datos incompletos o su orden no corresponde a lo reglamentado por la Normas APA. **3 pts.**	No hay conclusiones bibliografía o está muy incompleta esta información. **0 pts.**
Redacción y	La redacción es	La redacción es	La redacción	El trabajo

Comentado [RR292]: Ajuste realizado.

Comentado [AG293R292]: Ajuste Ok

9.1.52. Recurso: IE-GA5-210201501-AA2-EV03.docx

Hallazgo: se debe ajustar la numeración en el documento.

Ruta:

1. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	Observaciones
1.	El gráfico realizado responde a la pregunta ¿Qué tipos de negociación existen?			20 %
2.	El gráfico realizado responde a la pregunta ¿Cuáles son las características de la negociación colectiva?			20 %
3.	El gráfico realizado responde a la pregunta ¿Cuál es la finalidad de la negociación colectiva?			20 %
4.	El gráfico realizado responde a la pregunta ¿Qué promueve la OIT respecto a la negociación colectiva?			20 %
5.	El gráfico general es llamativo y conciso de autoría propia.			20 %

2. EVALUACIÓN:

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

Comentado [RR294]: Ajuste realizado.

Comentado [AG295R294]: Ajuste Ok

9.1.53. Recurso: IE-GA5-210201501-AA3-EV01.docx

Hallazgo: la palabra resaltada debe llevar tilde.

Ruta:

Aspectos	Alto	Medio	Bajo	Inexistencia	Puntaje final
Acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo.	El mapa evidencia cuales pueden ser las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo.	El mapa evidencia algunas de las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo.	El mapa evidencia pocas de las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo.	El mapa no tiene relación de las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo.	
30 pts.	30 pts.	20 pts.	10 pts.	0 pts.	

9.1.54. Recurso: IE-GA5-210201501-AA3-EV03.docx y IE-GA5-210201501-AA3-EV03.docx

Hallazgo: se debe quitar el color de fondo de la fila resaltada.

Ruta:

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	Variables/Indicadores de logro	Cumple		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	Enuncia las características del derecho de petición.			10 %
2.	Enuncia las características de la acción de tutela.			10 %
3.	Especifica la aplicación del derecho de petición.			20 %
4.	Especifica la aplicación de la acción de tutela.			20 %
5.	Ejemplifica la forma de presentación de un derecho de petición.			20 %
6.	Ejemplifica la forma de presentación de una tutela.			20 %

Comentado [RR296]: Ajuste realizado.

Comentado [AG297R296]: Ajuste Ok

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	Variables/Indicadores de logro	Cumple		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	Enuncia las características del derecho de petición.			10 %
2.	Enuncia las características de la acción de tutela.			10 %
3.	Especifica la aplicación del derecho de petición.			20 %
4.	Especifica la aplicación de la acción de tutela.			20 %
5.	Ejemplifica la forma de presentación de un derecho de petición.			20 %
6.	Ejemplifica la forma de presentación de una tutela.			20 %

9.1.55. Recurso: IE-GA5-210201501-AA3-EV04.docx

Hallazgo: la palabra resaltada debe ser “supera”.
Ruta:

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	Variables/Indicadores de logro	Cumple		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	Elabora un texto argumentativo sobre una de las temáticas sugeridas.			70 %
2.	El texto presentado no supera una hoja.			10 %
3.	Las citaciones de acuerdo a normas APA no superar el 30 % del texto.			10 %
4.	El texto respeta los derechos de autor con las respectivas citaciones APA.			10 %

3. EVALUACIÓN:

Comentado [RR298]: Ajuste realizado.

Comentado [AG299R298]: Ajuste Ok

9.1.56. Recurso: GUI5
Hallazgo:
Ruta: