PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Monteria 19-05-2021

Señor (a)
JORGE GOMEZ BEDOYA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2189490
Profesional grado 8
Ciudad: Monteria

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Mayo del año 2021

Referencia: No CO1.PCCNTR.2189490
del año 2021

YURANY JHANETH CUESTA MURILLO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1045517405 de Turbo, en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa Oferta Regular, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total del contrato la suma de TREINTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($33.600.000); Estas sumas serás pagada por el SENA de la siguiente manera: a) diez (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2021 por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($3.500.000) cada uno; b) Un pago por el mes de diciembre de 2021 por valor de DOS MILLONES CIEN MIL PESOS M/CTE ($2.100.000)

Plazo: Será hasta el 18 de Diciembre de 2021.

OBJETO: CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA EN EL AREA DE GESTION LOGISTICA.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear procesos formativos de acuerdo al programa de formación y a los lineamientos institucionales	Alistamiento de formaciones complementarias servicio al cliente código: 13530025. cursos del mismo.	reuniones plataforma Microsoft team, correos, formulario Google, drive. Pantallazos de fichas de matricula,

			videoconferencias, mensajes de whatsapp
2	Ejecutar la formación profesional de acuerdo al programa de formación asignado, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos. Conforme a los requerimientos del Gobierno nacional COVID 19	Realizar seguimiento a la asistencia y actividades por plataforma virtuales.	Videoconferencias por plataforma teams, correos y mensajes de whatssapp
3	Evaluar los aprendizajes de cada aprendiz.	Revisar las respectivas evidencias	Pantallazo de carpetas drive y Correos y
4	Llevar todos los documentos soportes del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA.	Utilizar los formatos correspondientes al proceso de seguimientos descargados de la plataforma de compromiso.	Guias de aprendizaje formato : GFPI-F-135 V01
5	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo. Para ello deben crear las rutas de aprendizaje, asignar aprendices y evaluarlos.	Registrar los juicios evaluativos de los apredices asignados en etapa productiva.	No aplica para este mes
6	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Imforme de ejecucion del mes de Mayo.	Informe de ejecución del mes de mayo. Registrado en la plataforma secop II.
7	Cumplir las horas asignadas mensualmente por el supervisor según plan de contratación.	Presentar el formato de eventos al coordinador del programa	Reporte de horas
8	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación. profesional de los programas relacionados con el área temática.	No aplica para este mes	No aplica para este mes
9	El Registro de Juicios Evaluativos, Creación de rutas y asociación de aprendices, Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos.	Se realizan evaluaciones de aprendices en etapa lectiva por resultados de aprendizajes ejecutados	No aplica para este mes
10	Subir los documentos soportes del	Se cumple a con la entrega	Informe de

	pago en la plataforma del SECOP II.	de estos soportes en plataforma SECOP II	ejecución del mes de Abril subido a SECOP II.
11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Se comentan novedades del proceso de matricula de complementarios	
12	Cumplir con todo el Protocolo de Bioseguridad y SST y los lineamientos establecidos por el gobierno nacional frente la pandemia del COVID 19.	Se realizo Capacitacion de SST	Se anexa certificado como evidencia

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados, recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL No. **4387778789** de la planilla expedida por BANCOOMEVA del mes de Abril 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,

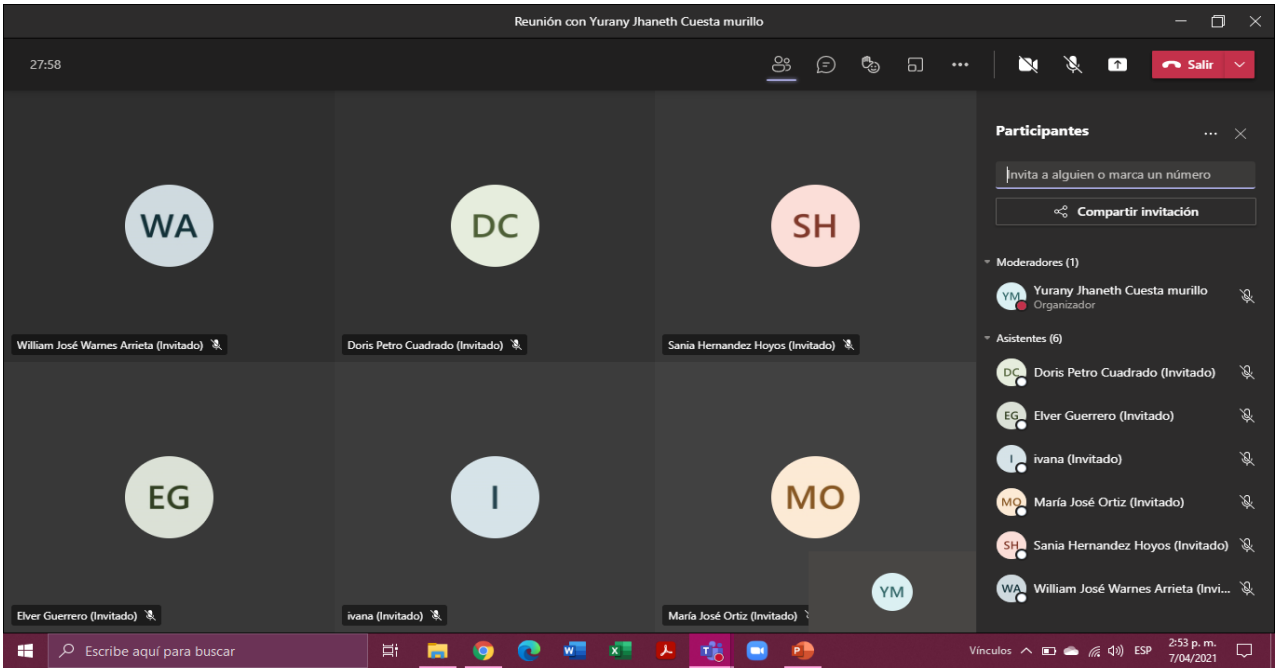
_____

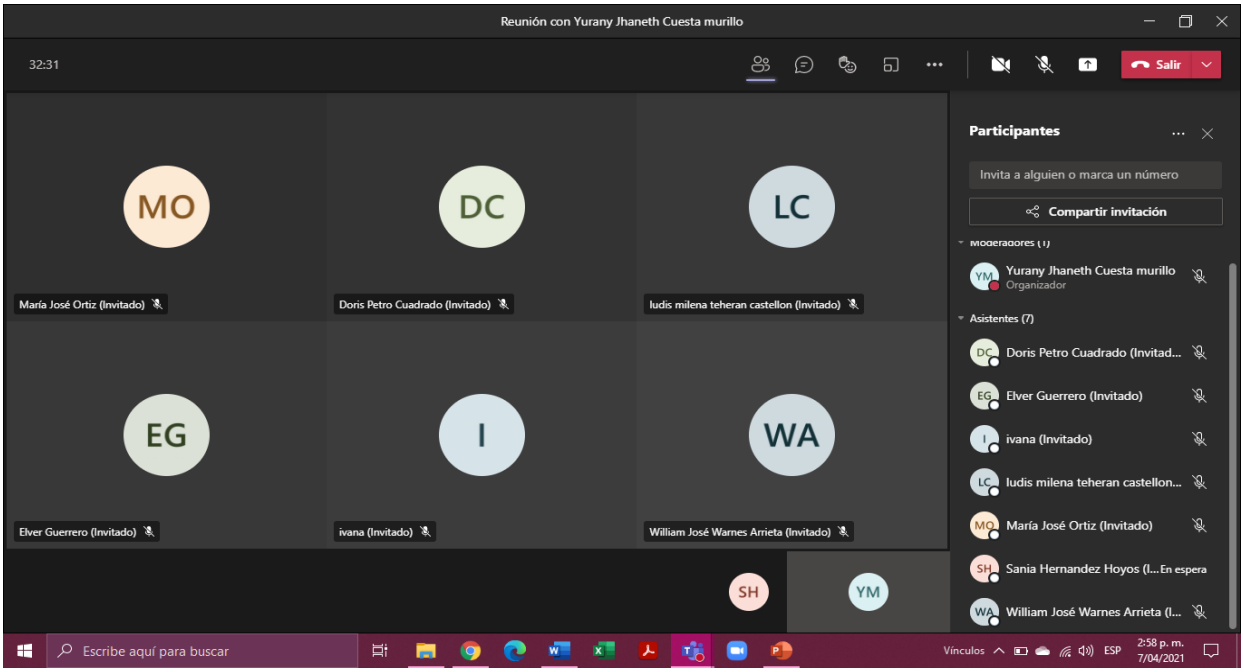
Firma
Nombres y apellidos: YURANY JHANETH CUESTA MURILLO
Contratista
C.C. No. 1.045.517.405

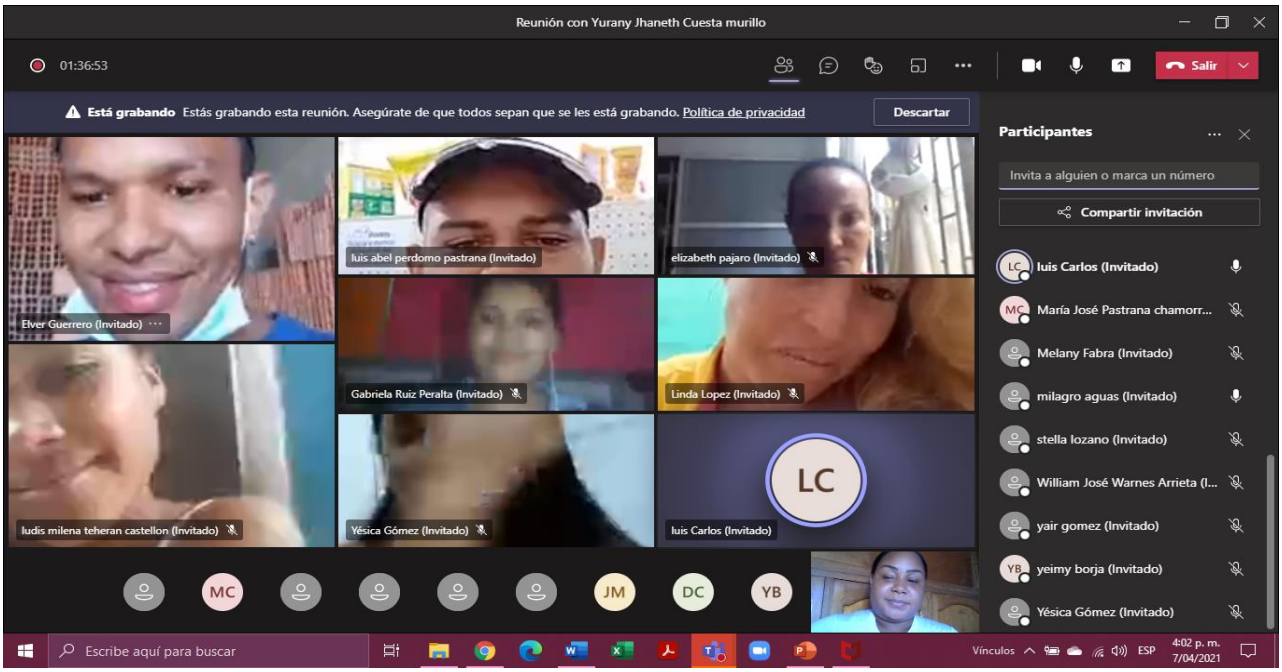
Recibí a satisfacción:

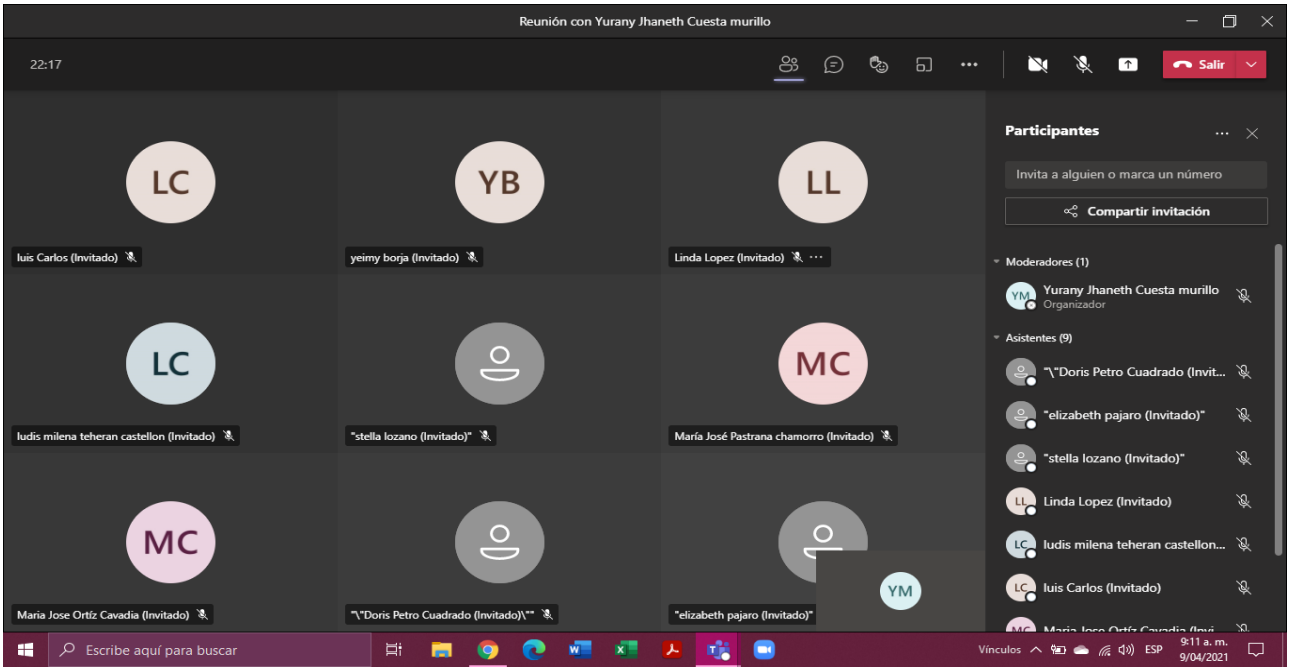
_____

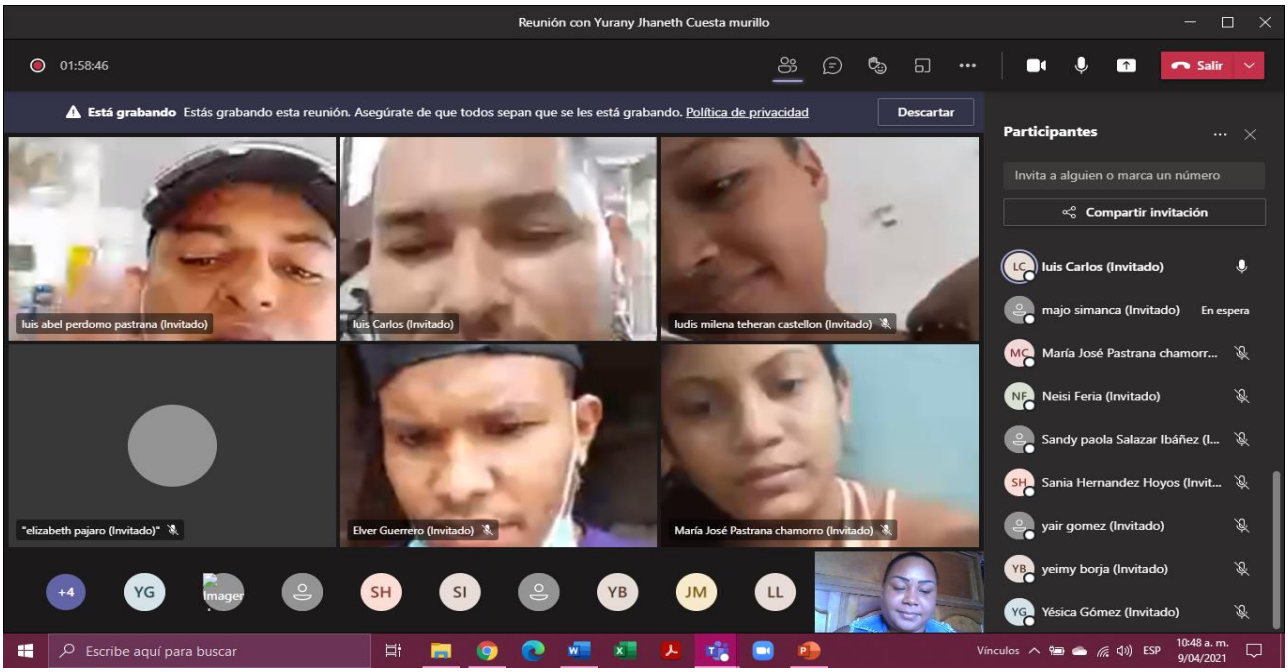
Firma
Nombres y Apellidos : JORGE GOMEZ BEDOYA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2189490 de 2021
Profesional grado 8

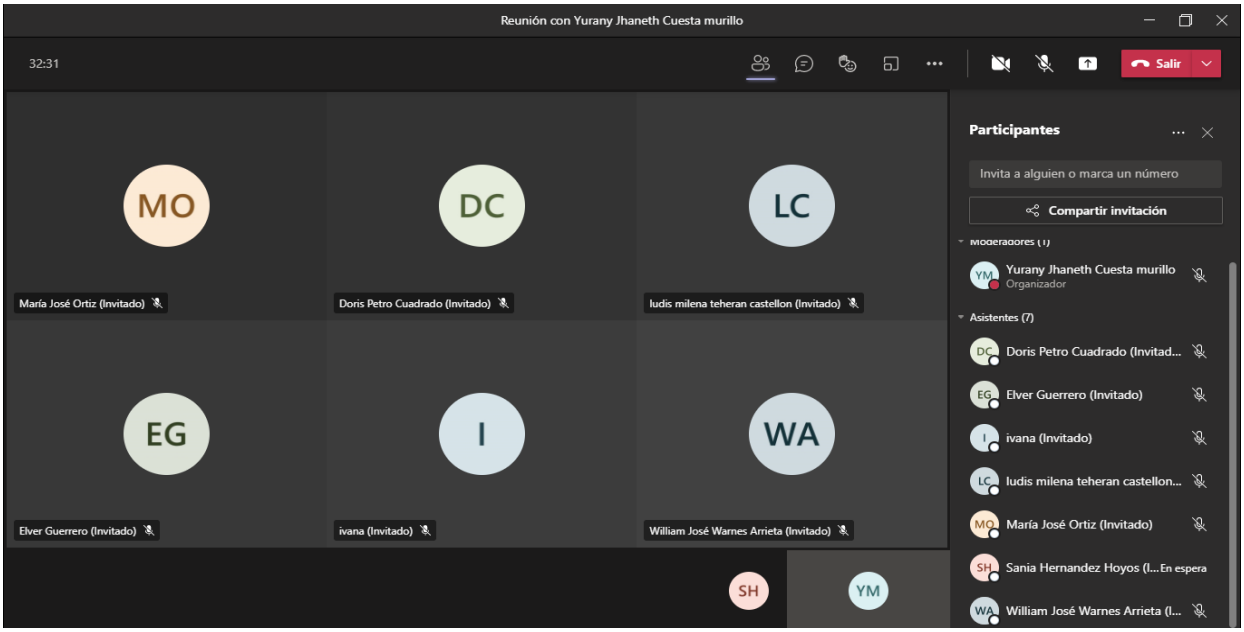

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
27:58
Salir
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Moderadores (1)
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
Organizador
Asistentes (6)
Doris Petro Cuadrado (Invitado)
Elver Guerrero (Invitado)
ivana (Invitado)
María José Ortiz (Invitado)
Sania Hernandez Hoyos (Invitado)
William José Warnes Arrieta (Invi...
WA
DC
SH
EG
I
MO
YM
William José Warnes Arrieta (Invitado)
Doris Petro Cuadrado (Invitado)
Sania Hernandez Hoyos (Invitado)
Elver Guerrero (Invitado)
ivana (Invitado)
María José Ortiz (Invitado)
Escribe aquí para buscar
Vínculos
ESP
2:53 p. m.
7/04/2021

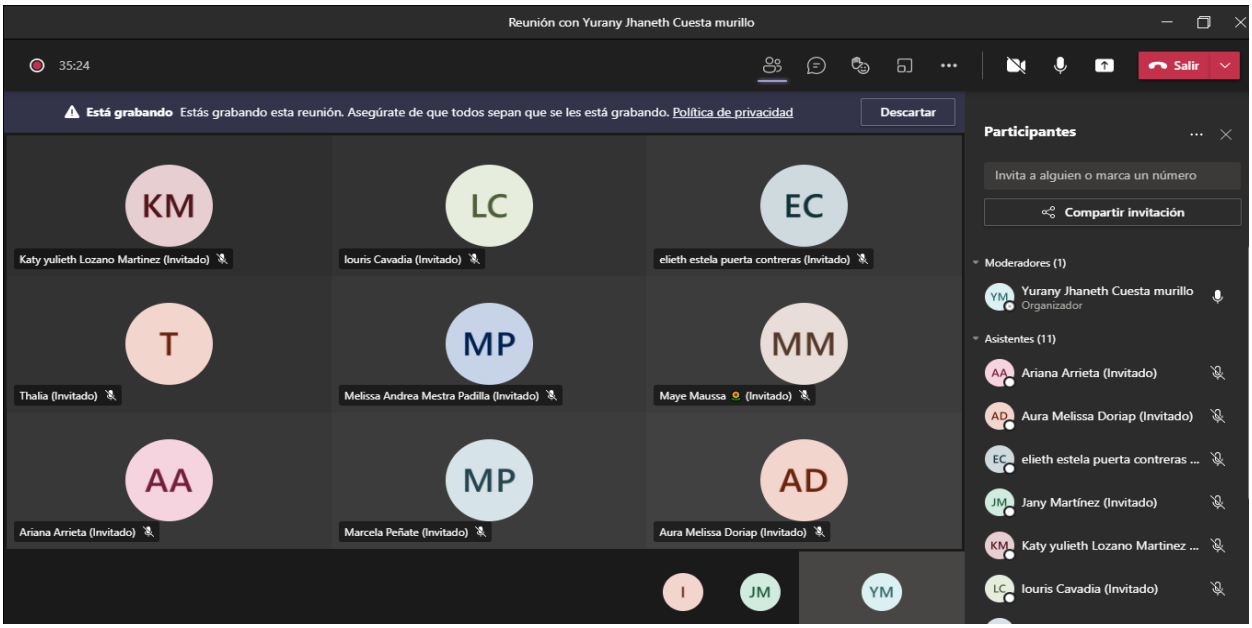

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
32:31
Salir
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
Organizador
Asistentes (7)
Doris Petro Cuadrado (Invitad...
Elver Guerrero (Invitado)
ivana (Invitado)
ludis milena teheran castellon...
María José Ortiz (Invitado)
Sania Hernandez Hoyos (I...En espera
William José Warnes Arrieta (I...
MO
DC
LC
EG
I
WA
SH
YM
María José Ortiz (Invitado)
Doris Petro Cuadrado (Invitado)
ludis milena teheran castellon (Invitado)
Elver Guerrero (Invitado)
ivana (Invitado)
William José Warnes Arrieta (Invitado)
Escribe aquí para buscar
Vínculos
ESP
2:58 p. m.
7/04/2021

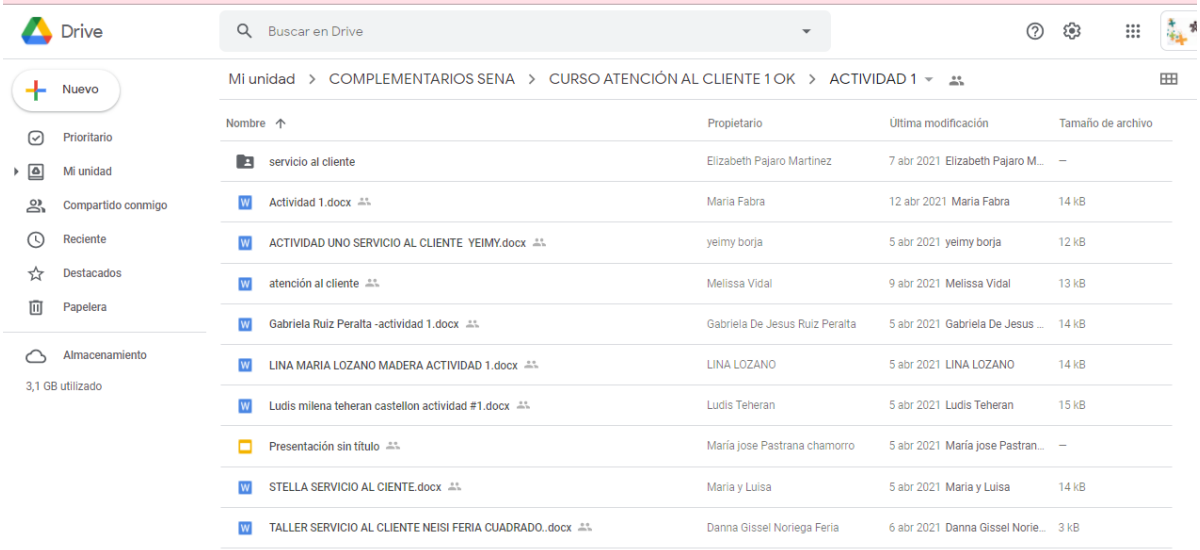

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
01:36:53
Salir
Está grabando Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
luis abel perdomo pastrana (Invitado)
elizabeth pajaro (Invitado)
Elver Guerrero (Invitado)
Gabriela Ruiz Peralta (Invitado)
Linda Lopez (Invitado)
ludis milena teheran castellon (Invitado)
Yésica Gómez (Invitado)
luis Carlos (Invitado)
LC
MC
JM
DC
YB
luis Carlos (Invitado)
María José Pastrana chamorr...
Melany Fabra (Invitado)
milagro aguas (Invitado)
stella lozano (Invitado)
William José Warnes Arrieta (I...
yair gomez (Invitado)
yeimy borja (Invitado)
Yésica Gómez (Invitado)
Escribe aquí para buscar
Vínculos
ESP
4:02 p. m.
7/04/2021

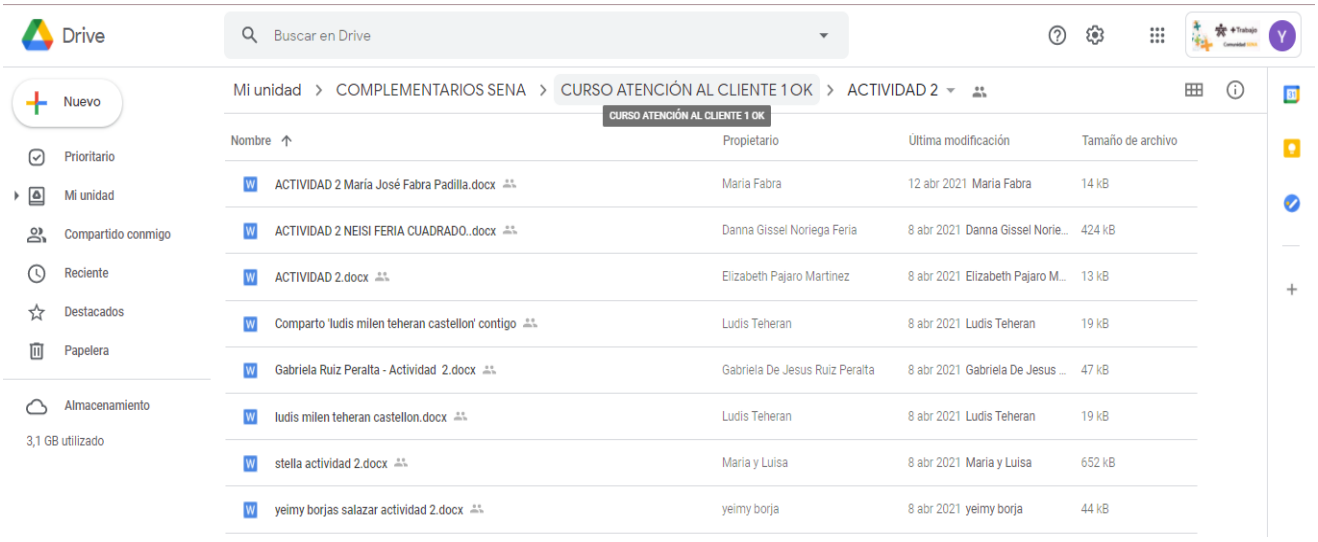

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
22:17
Salir
LC
YB
LL
luis Carlos (Invitado)
yeimy borja (Invitado)
Linda Lopez (Invitado)
LC
MC
ludis milena teheran castellon (Invitado)
"stella lozano (Invitado)"
María José Pastrana chamorro (Invitado)
MC
YM
Maria Jose Ortíz Cavadia (Invitado)
"\"Doris Petro Cuadrado (Invitado)\""
"elizabeth pajaro (Invitado)"
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Moderadores (1)
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
Organizador
Asistentes (9)
"\"Doris Petro Cuadrado (Invit...
"elizabeth pajaro (Invitado)"
"stella lozano (Invitado)"
Linda Lopez (Invitado)
ludis milena teheran castellon...
luis Carlos (Invitado)
Escribe aquí para buscar
Vínculos
ESP
9:11 a. m.
9/04/2021


Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
01:58:46
Salir
Está grabando Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
luis Carlos (Invitado)
majo simanca (Invitado) En espera
María José Pastrana chamorr...
Neisi Feria (Invitado)
Sandy paola Salazar Ibáñez (I...
Sania Hernandez Hoyos (Invit...
yair gomez (Invitado)
yeimy borja (Invitado)
Yésica Gómez (Invitado)
luis abel perdomo pastrana (Invitado)
luis Carlos (Invitado)
ludis milena teheran castellon (Invitado)
"elizabeth pajaro (Invitado)"
Elver Guerrero (Invitado)
María José Pastrana chamorro (Invitado)
Escribe aquí para buscar
Vínculos
ESP
10:48 a. m.
9/04/2021

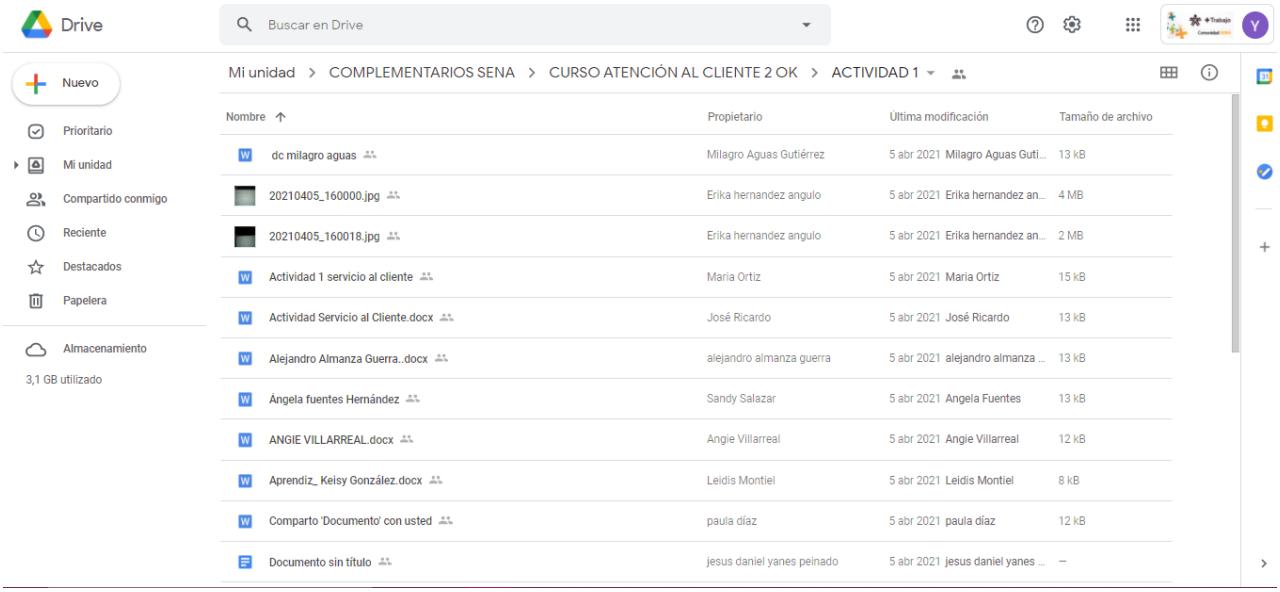

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
32:31
Salir
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
Organizador
Asistentes (7)
Doris Petro Cuadrado (Invitad...
Elver Guerrero (Invitado)
ivana (Invitado)
ludis milena teheran castellon...
María José Ortiz (Invitado)
Sania Hernandez Hoyos (I... En espera
William José Warnes Arrieta (I...
MO
DC
LC
EG
I
WA
María José Ortiz (Invitado)
Doris Petro Cuadrado (Invitado)
ludis milena teheran castellon (Invitado)
Elver Guerrero (Invitado)
ivana (Invitado)
William José Warnes Arrieta (Invitado)
SH
YM

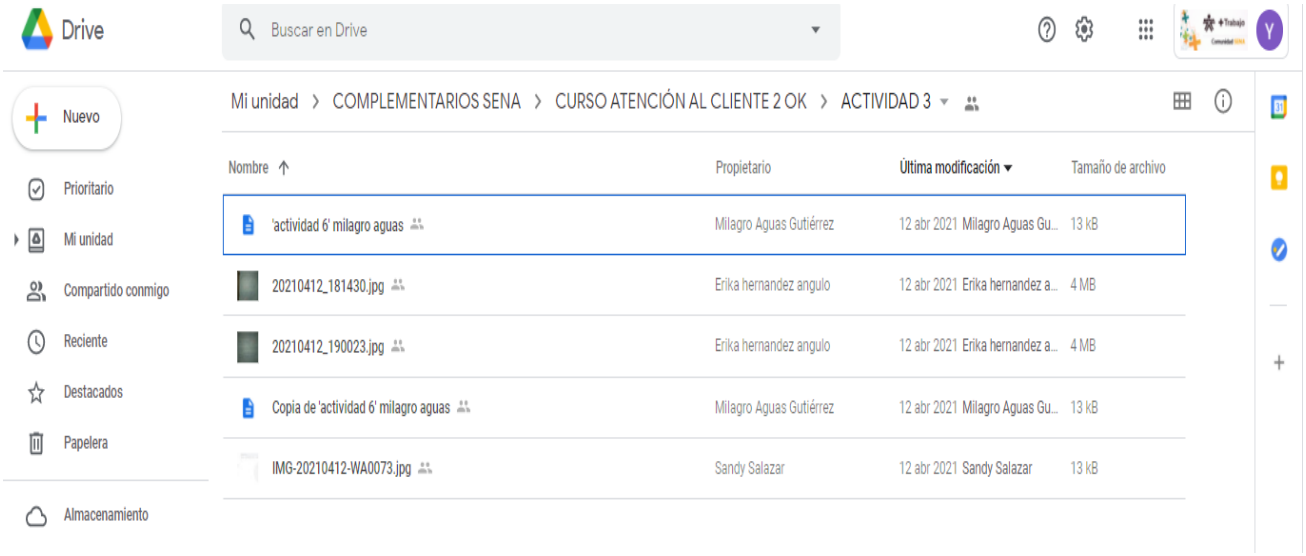

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
35:24
Salir
Está grabando Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
KM
Katy yulieth Lozano Martinez (Invitado)
LC
louris Cavadia (Invitado)
EC
elieth estela puerta contreras (Invitado)
T
Thalia (Invitado)
MP
Melissa Andrea Mestra Padilla (Invitado)
MM
Maye Maussa (Invitado)
AA
Ariana Arrieta (Invitado)
MP
Marcela Peñate (Invitado)
AD
Aura Melissa Doriap (Invitado)
I
JM
YM
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Moderadores (1)
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
Organizador
Asistentes (11)
Ariana Arrieta (Invitado)
Aura Melissa Doriap (Invitado)
elieth estela puerta contreras ...
Jany Martínez (Invitado)
Katy yulieth Lozano Martinez ...
louris Cavadia (Invitado)


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE 1 OK > ACTIVIDAD 1
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
servicio al cliente
Elizabeth Pajaro Martinez
7 abr 2021 Elizabeth Pajaro M...
–
Actividad 1.docx
Maria Fabra
12 abr 2021 Maria Fabra
14 kB
ACTIVIDAD UNO SERVICIO AL CLIENTE YEIMY.docx
yeimy borja
5 abr 2021 yeimy borja
12 kB
atención al cliente
Melissa Vidal
9 abr 2021 Melissa Vidal
13 kB
Gabriela Ruiz Peralta -actividad 1.docx
Gabriela De Jesus Ruiz Peralta
5 abr 2021 Gabriela De Jesus ...
14 kB
LINA MARIA LOZANO MADERA ACTIVIDAD 1.docx
LINA LOZANO
5 abr 2021 LINA LOZANO
14 kB
Ludis milena teheran castellon actividad #1.docx
Ludis Teheran
5 abr 2021 Ludis Teheran
15 kB
Presentación sin título
María jose Pastrana chamorro
5 abr 2021 María jose Pastran...
–
STELLA SERVICIO AL CIENTE.docx
Maria y Luisa
5 abr 2021 Maria y Luisa
14 kB
TALLER SERVICIO AL CLIENTE NEISI FERIA CUADRADO..docx
Danna Gissel Noriega Feria
6 abr 2021 Danna Gissel Norie...
3 kB


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE 1 OK > ACTIVIDAD 2
CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE 1 OK
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
ACTIVIDAD 2 María José Fabra Padilla.docx
Maria Fabra
12 abr 2021 Maria Fabra
14 kB
ACTIVIDAD 2 NEISI FERIA CUADRADO..docx
Danna Gissel Noriega Feria
8 abr 2021 Danna Gissel Norie...
424 kB
ACTIVIDAD 2.docx
Elizabeth Pajaro Martinez
8 abr 2021 Elizabeth Pajaro M...
13 kB
Comparto 'ludis milen teheran castellon' contigo
Ludis Teheran
8 abr 2021 Ludis Teheran
19 kB
Gabriela Ruiz Peralta - Actividad 2.docx
Gabriela De Jesus Ruiz Peralta
8 abr 2021 Gabriela De Jesus ...
47 kB
ludis milen teheran castellon.docx
Ludis Teheran
8 abr 2021 Ludis Teheran
19 kB
stella actividad 2.docx
Maria y Luisa
8 abr 2021 Maria y Luisa
652 kB
yeimy borjas salazar actividad 2.docx
yeimy borja
8 abr 2021 yeimy borja
44 kB


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE 1 OK > ACTIVIDAD 3
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
ACTIVIDAD 3 MARÍA JOSÉ FABRA PADILLA.docx
Maria Fabra
12 abr 2021 Maria Fabra
13 kB
ACTIVIDAD 3 NEISI FERIA CUADRADO..docx
Danna Gissel Noriega Feria
12 abr 2021 Danna Gissel Nori...
724 kB
Actividad 6 LINA LOZANO MADERA.docx
LINA LOZANO
13 abr 2021 LINA LOZANO
15 kB
Actividad 6.docx
Elizabeth Pajaro Martinez
12 abr 2021 Elizabeth Pajaro ...
17 kB
Gabriela Ruiz Peralta - Actividad 6.docx
Gabriela De Jesus Ruiz Peralta
12 abr 2021 Gabriela De Jesus...
17 kB
ludis milena teheran castellon.docx
Ludis Teheran
12 abr 2021 Ludis Teheran
21 kB
yeimy borja salazar act # 6.docx
yeimy borja
12 abr 2021 yeimy borja
13 kB


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE 2 OK > ACTIVIDAD 1
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
dc milagro aguas — Milagro Aguas Gutiérrez — 5 abr 2021 Milagro Aguas Guti... — 13 kB
20210405_160000.jpg — Erika hernandez angulo — 5 abr 2021 Erika hernandez an... — 4 MB
20210405_160018.jpg — Erika hernandez angulo — 5 abr 2021 Erika hernandez an... — 2 MB
Actividad 1 servicio al cliente — Maria Ortiz — 5 abr 2021 Maria Ortiz — 15 kB
Actividad Servicio al Cliente.docx — José Ricardo — 5 abr 2021 José Ricardo — 13 kB
Alejandro Almanza Guerra..docx — alejandro almanza guerra — 5 abr 2021 alejandro almanza ... — 13 kB
Ángela fuentes Hernández — Sandy Salazar — 5 abr 2021 Angela Fuentes — 13 kB
ANGIE VILLARREAL.docx — Angie Villarreal — 5 abr 2021 Angie Villarreal — 12 kB
Aprendiz_ Keisy González.docx — Leidis Montiel — 5 abr 2021 Leidis Montiel — 8 kB
Comparto 'Documento' con usted — paula díaz — 5 abr 2021 paula díaz — 12 kB
Documento sin título — jesus daniel yanes peinado — 5 abr 2021 jesus daniel yanes ... — –


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE 2 OK > ACTIVIDAD 3
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
'actividad 6' milagro aguas — Milagro Aguas Gutiérrez — 12 abr 2021 Milagro Aguas Gu... — 13 kB
20210412_181430.jpg — Erika hernandez angulo — 12 abr 2021 Erika hernandez a... — 4 MB
20210412_190023.jpg — Erika hernandez angulo — 12 abr 2021 Erika hernandez a... — 4 MB
Copia de 'actividad 6' milagro aguas — Milagro Aguas Gutiérrez — 12 abr 2021 Milagro Aguas Gu... — 13 kB
IMG-20210412-WA0073.jpg — Sandy Salazar — 12 abr 2021 Sandy Salazar — 13 kB

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** SERVICIO AL CLIENTE
- **Código del Programa de Formación:** 13530025
- **NOMBRE DEL PROYECTO:** N.A
- **FASE DEL PROYECTO:** N.A
- **ACTIVIDAD DE PROYECTO:** N.A
- **COMPETENCIA:** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- **RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR:**
- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos
- Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización
- **DURACIÓN DE LA GUÍA:** 48 HORAS

2. PRESENTACIÓN

La empresa de hoy debe tener un enfoque hacia el cliente como tema principal, para poder proporcionarle lo que realmente necesita.
Es por esto que es necesario que el proveedor de servicios sea integral y que sus decisiones estén acordes a la realidad del entorno y con una visión contextualizable. por ello la importancia en los conocimientos que le brinda este programa que no solo se refiere al desarrollo de habilidades para atención de clientes, si no que nos capacita en lo referente a terminologías, conceptos y tipologías de clientes para hacer de las ventas una profesión más humana. identificar las soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización se torna importante en la medida que los aprendices se apropien de las herramientas conceptuales y procedimentales para realizar una gestión oportuna que impacte positivamente a la organización y al enriquecimiento del proyecto de formación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades Aprendizaje - Área Desarrollo Cognitivo

- Contactar a clientes potenciales que poseen el perfil.

- Presentar a los clientes los beneficios y características de los productos y servicios apoyados con el uso de catálogos, manuales, programas o navegadores Argumentar sobre las características distintivas de exclusividad e innovación bondades y necesidades que satisfacen y resuelven los productos o servicios.

- **3.1 Actividades de Reflexión inicial:**

Para el desarrollo de su proceso de aprendizaje se considera necesario que usted se apropie de experiencias y conceptos que le llevarán a posicionar una idea clara frente a la atención que se le ofrece a los clientes internos y externos de cualquier organización, con el fin de conocer el cómo debería ser la atención a los clientes.

Antes de iniciar el desarrollo de la guía de aprendizaje, responda de manera Clara y breve las siguientes preguntas:

1) ¿Qué conocimientos tengo sobre servicio al cliente?
2) ¿Qué sé sobre atencion al cliente?
3) ¿Diferencias entre ellas?
4) ¿Importancia del servicio al cliente?
5) ¿Qué quiero aprender acerca del servicio al cliente?

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

El Servicio al Cliente es un arte, el cual es necesario abordar con éxito, para potenciar la relación con los clientes de la empresa, es una fuerte herramienta de trabajo que permite a las empresas mantener una relación fluida, que es básica para mantener, dar vida y continuidad a cualquier negocio sobre la base de la Fidelización de los Clientes. Se propone presentar autodiagnóstico de servicio al cliente en donde se refiere temas de: Servicio al cliente, principios de atención al cliente, políticas de la organización, visión, misión y normas internas de la organización, protocolo empresarial, portafolio de servicios de la empresa y ciclo del servicio de la organización.

Evidencia 1 de conocimiento

Para el logro de los resultados de aprendizaje propuesto, los invito a dar respuesta de acuerdo a sus conocimientos, a la siguiente actividad:

1) ¿Durante el desarrollo de sus actividades diarias, ha visitado empresas? ¿Mencionar 2 de ellas, especificando el servicio que prestan?
2) ¿Teniendo en cuenta las empresas anteriormente mencionadas, realice una breve descripción desde su ubicación, infraestructura y manejo interno?
3) ¿Teniendo en cuenta sus actividades académicas, puede aportar cuál es la importancia y para qué sirve la planeación en el entorno empresarial?
4) ¿De acuerdo a su experiencia personal, familiar y escolar, como puede relacionar los términos: vinculo, grupo, asociación, organización, entidad e institución?
5) Haciendo uso de imágenes, artículos, páginas, enlaces web, documentos entre otros, ilustre como es o puede ser una empresa.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización

Evidencia 1 de producto:

Indago los principales aspectos del Servicio al Cliente de acuerdo al tema asignado a cada grupo, Construyo una frase corta del concepto de cada término, plasmo cada una en un papel y bajo un trabajo grupal identifico similitudes en la definición que permitan estructurar un único concepto.

Grupo 1- Concepto Servicio al Cliente.
Grupo 2- Concepto de Estándares de servicio
Grupo 3- Concepto de Triangulo de servicio
Grupo 4- Concepto de Cliente Interno y Externo
Grupo 5- Concepto de Satisfacción y Fidelización del cliente.

Evidencia 2 de producto:

Identifico los diferentes tipos de clientes con su grupo de trabajo.

Primero, preparo un concepto sobre lo que entiendo del tipo de cliente, se debe diferenciar la conducta del tipo de cliente.

Segundo, construya cinco (5) preguntas, que permitan reconocer los tipos de clientes más frecuentes en una organización y proponer planes de acción en la atención al cliente.



- Equipo 1: Cliente Polémico
- Equipo 2: Cliente Sabelotodo
- Equipo 3: Cliente Indeciso
- Equipo 4: Cliente Grosero
- Equipo 5: Cliente Impulsivo

Evidencia 3 de producto:

Escucho el video clip de "venganza del usuario" reparo con el equipo de trabajo (5 personas) una de las Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos, su socialización incluye el concepto del video clip, y preparo mediante la técnica discusión o debate que ventajas y desventajas que tienen las herramientas mencionadas a continuación en la prestación del servicio.



- Equipo 1: Teléfono – Celular. telefax
- Equipo 2: PBX, correo electrónico
- Equipo 3: Internet, intranet
- Equipo 4: Telefax, digiturno
- Equipo 5: Call Center, telefonía IP.

(Caso) Resolver situaciones de servicio con base en necesidades de los clientes

QUEJAS Y RECLAMOS

En todo negocio siempre existirán las quejas y reclamos por parte del cliente, ya sea que se trate de un cliente muy exigente, o seamos nosotros mismos los que hayamos cometido algún error, por ejemplo, al haber vendido un producto defectuoso, o al haber brindado un mal servicio o una mala atención. Cada vez que surjan estos problemas, una regla general en el manejo de las quejas y reclamos, es mantener la calma en todo momento. Siempre debemos mantener una actitud serena y por ningún motivo discutir con el cliente. Ante la aparición de estos inconvenientes, debemos ser conscientes de que nos encontramos en una situación difícil, pero antes de preocuparnos por perder al cliente y de que cuente su mala experiencia a otras personas, debemos tomar la situación como una oportunidad para:

1. Conocer la opinión del cliente: algunos clientes nunca se quejan, y el que uno lo haga es una oportunidad para saber en qué estamos fallando y qué debemos corregir.

2. Reforzar nuestra relación con el cliente: una queja o reclamo es una oportunidad para que el cliente se sienta escuchado y útil, para mostrarle nuestro interés por atenderlo, y una oportunidad para que, además de satisfacer su solicitud, poder ir más allá de sus expectativas. Veamos a través de los siguientes pasos, cómo debemos proceder ante las quejas o reclamos del cliente, y cómo es que podemos convertir el problema en una verdadera oportunidad:

Indicaciones:

- Socialización del tema
- Elabore un cuadro sinóptico en el que se vean reflejados el concepto de queja, reclamo, sugerencia y como se debe tratar cada una.
- Diseñe y elabore un formato de quejas, sugerencias y reclamos y expóngalo ante sus compañeros en el ambiente presencial.
- Con base a la descripción del tema organice una dramatización innovadora en la que se vean reflejados cinco puntos a seguir para afrontar una queja o reclamo un cliente.

3.4 CONOCIMIENTOS

Tipos de cliente: personalidad. -concepto -conducta y pensamiento. -aspectos de la personalidad. -caracteristicas de la personalidad. -factores de la personalidad -dimensión interpersonal. -imagen personal -concepto -aspecto corporal: cuidado de la piel, del cabello y del rostro. -salud. -aspecto espiritual. -encanto personal.

3.5 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal
-interpretar la identidad corporativa, y los principios corporativos
-aplicar los principios corporativos
-desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Respuesta a preguntas del Caso quejas y reclamos **Evidencia de Producto:** **Evidencia : 1** **Evidencia : 2** **Evidencia : 3** **Evidencias de Desempeño** Aplicar las variables cualitativas y cuantitativas del servicio al cliente, identificación y manejo del cliente en la organización. Lista de chequeo u Observación de la actitud de servicio frente a cinco clientes diferentes.	- Atiende el publico y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos -Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional. - Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. - Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales.	**Técnica de Evaluación:** Valoración de conocimiento **Instrumento de evaluación:** Caso quejas y reclamos **TECNICAS DE EVALUACION** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** **Encuentros: territorio, ZOOM, whatsapp y chat.**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

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

GFPI-F-135 V01

MOMENTO DE VERDAD: Es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestará el servicio a cada uno de los clientes.

REINGENIERÍA: Se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo, pero hacerlo bien.

ORGANIGRAMA: Representación parcial, mediante un diagrama, de la estructura formal de una organización, en él se muestra las funciones, sectores, jerarquías y dependencias internas.

LIBRETA DE CALIFICACIONES: Es un medio usado para conocer los conceptos de los clientes en cuanto a la percepción a los bienes y servicios que reciben.

ESTANDARES DE SERVICIO: Permiten controlar las operaciones de la organización sin tener que supervisar, una por una, a todas las personas que trabajan en ella y sus actividades. Estos estándares son puntos de referencia contra los cuales contrastar aceptar o modificar los productos o servicios.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.youtube.com/watch?v=3Kc6eRdy0kY

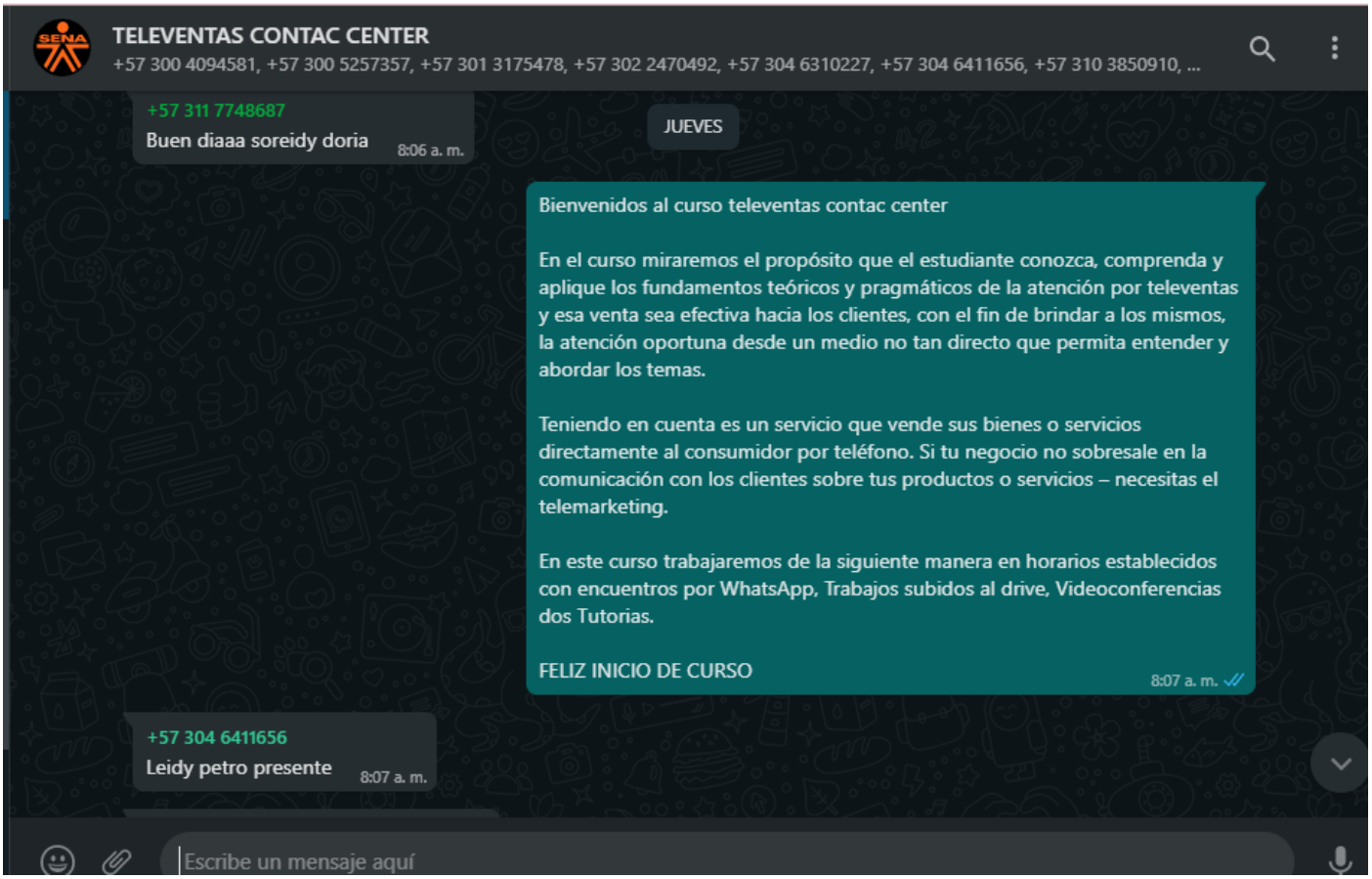
- Adib Kafati K (Año 2009). Calidad total en el servicio a cliente. Recuperado el 04 de Junio del 2009
- http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html
- Doménech, Rafael (2004). Norma grh 27001 Implantación de un Sistema de Gestión de
- Recursos Humanos. Disponible en http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/normagrh27.htm
- Esparragoza, Alberto J. (2004). Administración de recursos humanos (talento humano), disponible http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/admontalhum.htm
- http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml
- http://www.puromarketing.com/76/22751/secretos-para-triunfar-servicio-atencion-clienteamazon

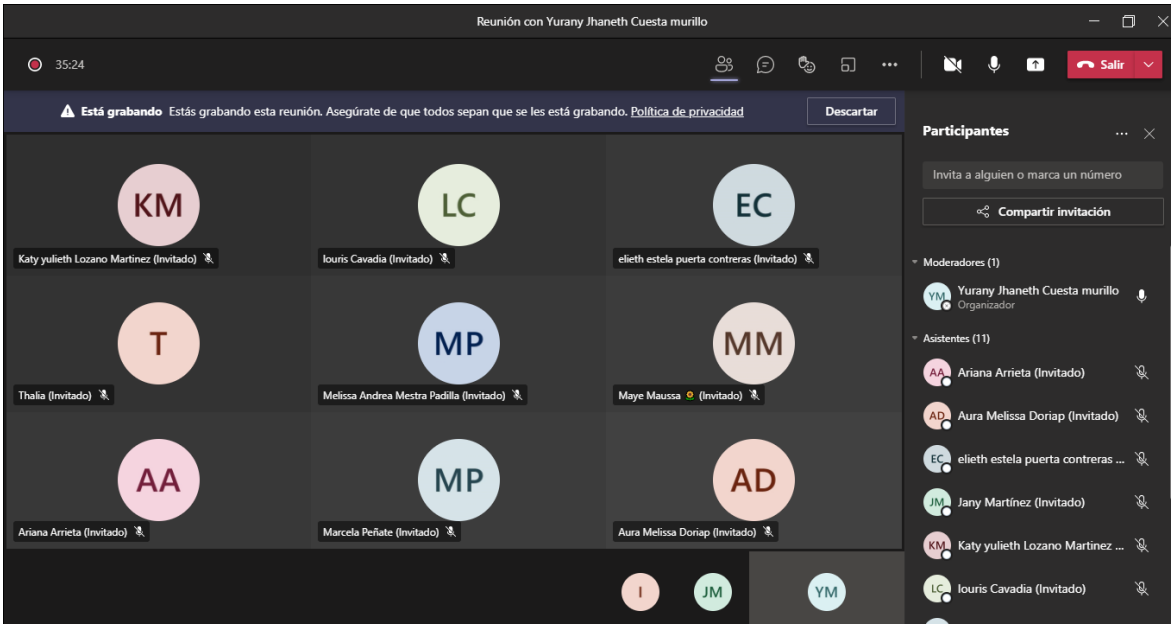
7. CONTROL DEL DOCUMENTO:

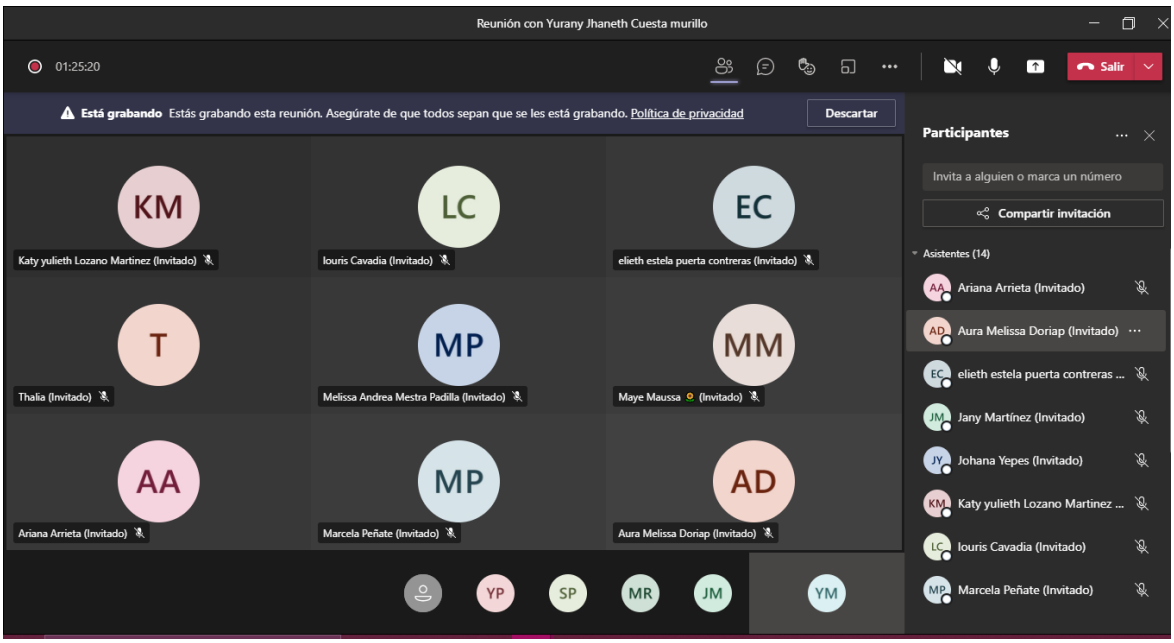
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	YURANY CUESTA MURILLO	INSTRUCTOR		01 /04 /2021

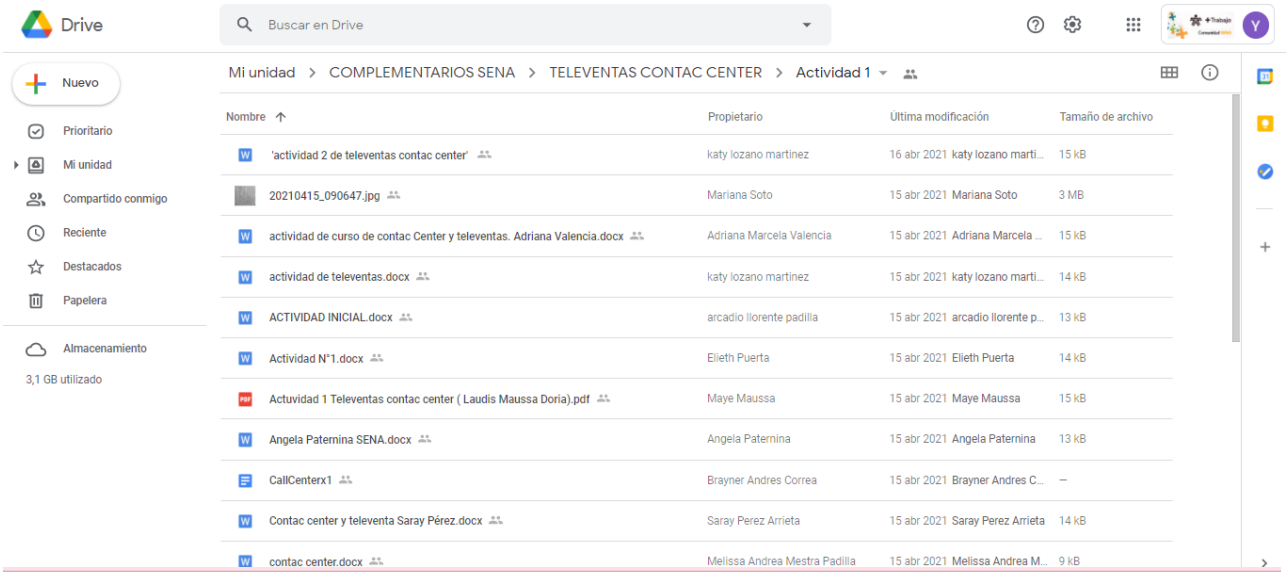
8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

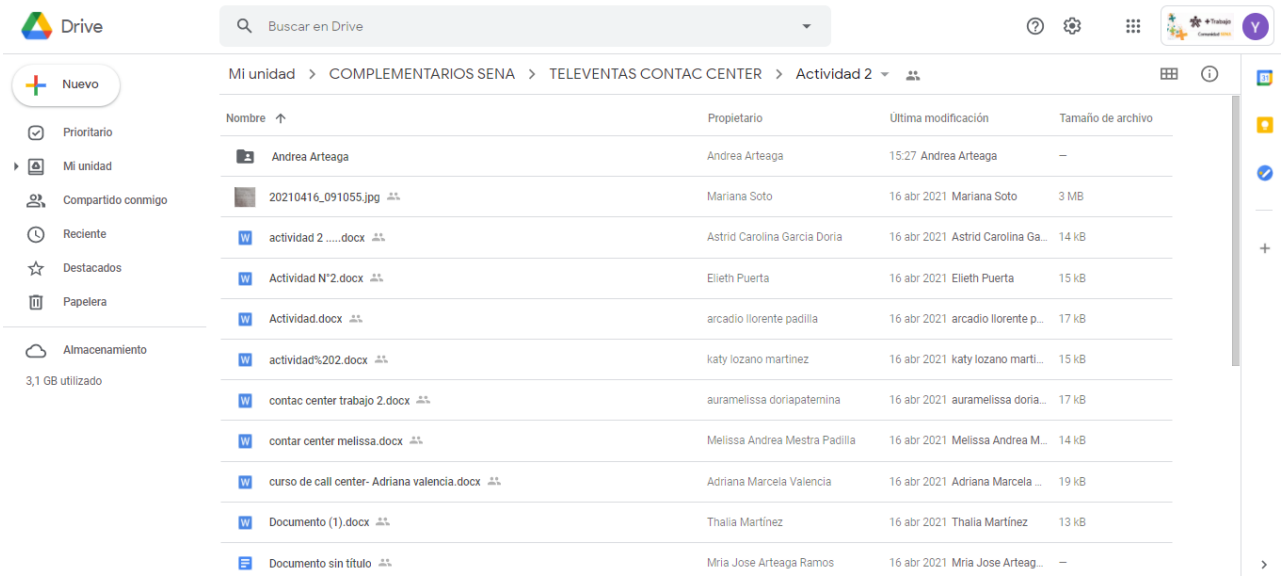
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

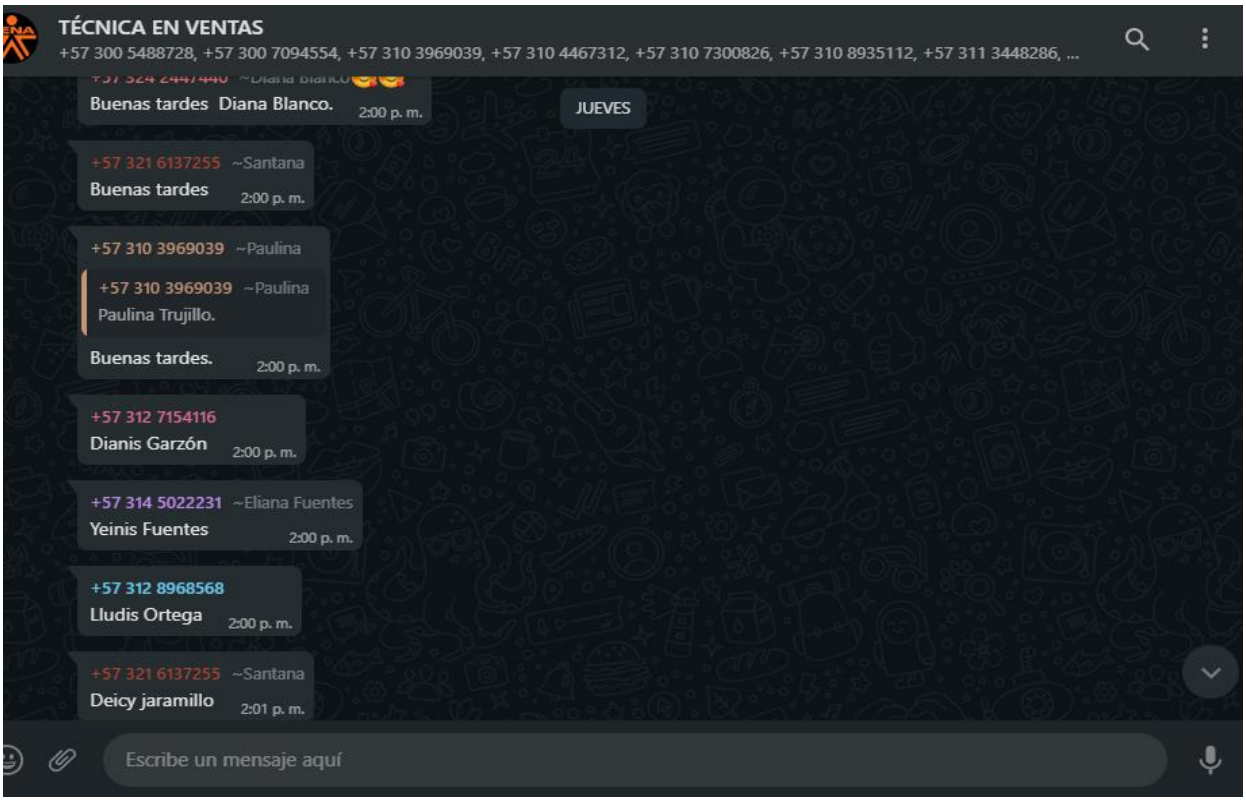

TELEVENTAS CONTAC CENTER
+57 300 4094581, +57 300 5257357, +57 301 3175478, +57 302 2470492, +57 304 6310227, +57 304 6411656, +57 310 3850910, ...
+57 311 7748687
Buen diaaa soreidy doria
8:06 a. m.
JUEVES
Bienvenidos al curso televentas contac center
En el curso miraremos el propósito que el estudiante conozca, comprenda y aplique los fundamentos teóricos y pragmáticos de la atención por televentas y esa venta sea efectiva hacia los clientes, con el fin de brindar a los mismos, la atención oportuna desde un medio no tan directo que permita entender y abordar los temas.
Teniendo en cuenta es un servicio que vende sus bienes o servicios directamente al consumidor por teléfono. Si tu negocio no sobresale en la comunicación con los clientes sobre tus productos o servicios – necesitas el telemarketing.
En este curso trabajaremos de la siguiente manera en horarios establecidos con encuentros por WhatsApp, Trabajos subidos al drive, Videoconferencias dos Tutorias.
FELIZ INICIO DE CURSO
8:07 a. m.
+57 304 6411656
Leidy petro presente
8:07 a. m.
Escribe un mensaje aquí

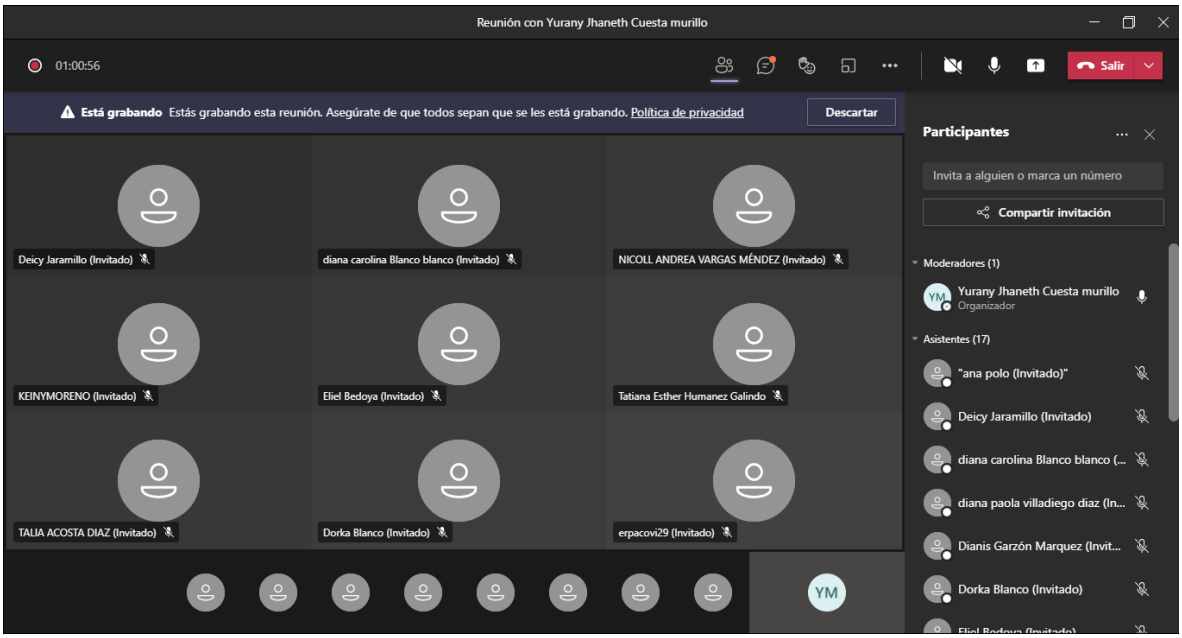

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
35:24
Salir
Está grabando Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
KM
Katy yulieth Lozano Martinez (Invitado)
LC
louris Cavadia (Invitado)
EC
elieth estela puerta contreras (Invitado)
T
Thalia (Invitado)
MP
Melissa Andrea Mestra Padilla (Invitado)
MM
Maye Maussa (Invitado)
AA
Ariana Arrieta (Invitado)
MP
Marcela Peñate (Invitado)
AD
Aura Melissa Doriap (Invitado)
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Moderadores (1)
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
Organizador
Asistentes (11)
Ariana Arrieta (Invitado)
Aura Melissa Doriap (Invitado)
elieth estela puerta contreras ...
Jany Martínez (Invitado)
Katy yulieth Lozano Martinez ...
louris Cavadia (Invitado)

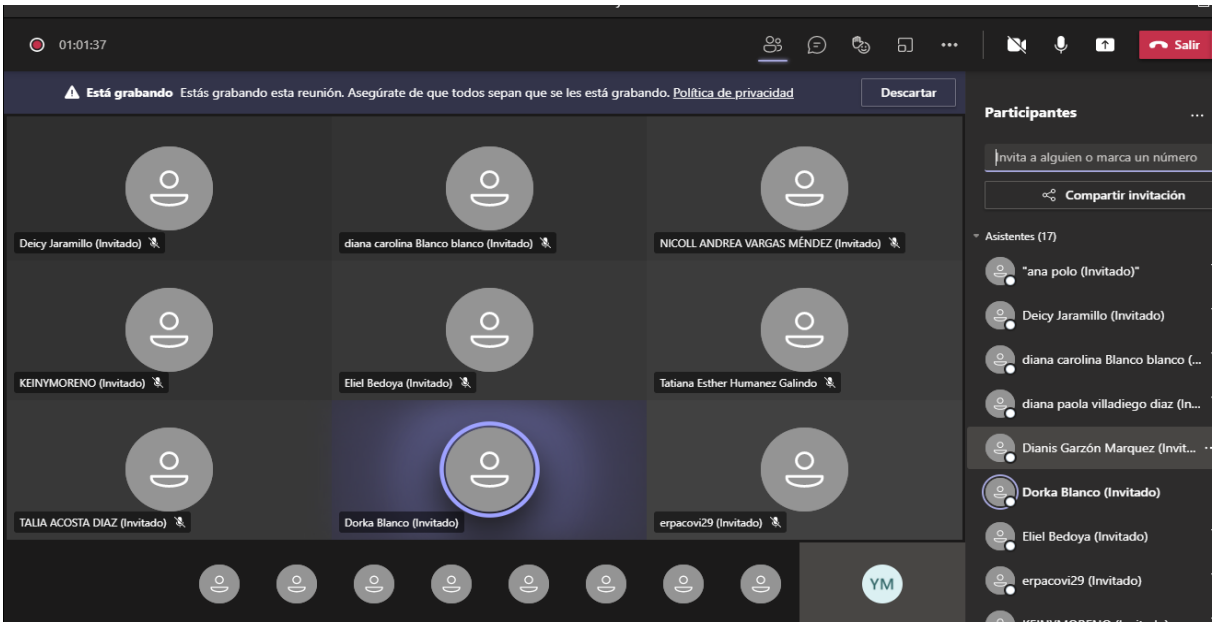

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
01:25:20
Salir
Está grabando Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
KM
Katy yulieth Lozano Martinez (Invitado)
LC
louris Cavadia (Invitado)
EC
elieth estela puerta contreras (Invitado)
T
Thalia (Invitado)
MP
Melissa Andrea Mestra Padilla (Invitado)
MM
Maye Maussa (Invitado)
AA
Ariana Arrieta (Invitado)
MP
Marcela Peñate (Invitado)
AD
Aura Melissa Doriap (Invitado)
YP
SP
MR
JM
YM
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Asistentes (14)
Ariana Arrieta (Invitado)
Aura Melissa Doriap (Invitado)
elieth estela puerta contreras ...
Jany Martínez (Invitado)
Johana Yepes (Invitado)
Katy yulieth Lozano Martinez ...
louris Cavadia (Invitado)
Marcela Peñate (Invitado)


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > TELEVENTAS CONTAC CENTER > Actividad 1
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
'actividad 2 de televentas contac center' katy lozano martinez 16 abr 2021 katy lozano marti... 15 kB
20210415_090647.jpg Mariana Soto 15 abr 2021 Mariana Soto 3 MB
actividad de curso de contac Center y televentas. Adriana Valencia.docx Adriana Marcela Valencia 15 abr 2021 Adriana Marcela ... 15 kB
actividad de televentas.docx katy lozano martinez 15 abr 2021 katy lozano marti... 14 kB
ACTIVIDAD INICIAL.docx arcadio llorente padilla 15 abr 2021 arcadio llorente p... 13 kB
Actividad N°1.docx Elieth Puerta 15 abr 2021 Elieth Puerta 14 kB
Actuvidad 1 Televentas contac center (Laudis Maussa Doria).pdf Maye Maussa 15 abr 2021 Maye Maussa 15 kB
Angela Paternina SENA.docx Angela Paternina 15 abr 2021 Angela Paternina 13 kB
CallCenterx1 Brayner Andres Correa 15 abr 2021 Brayner Andres C... –
Contac center y televenta Saray Pérez.docx Saray Perez Arrieta 15 abr 2021 Saray Perez Arrieta 14 kB
contac center.docx Melissa Andrea Mestra Padilla 15 abr 2021 Melissa Andrea M... 9 kB

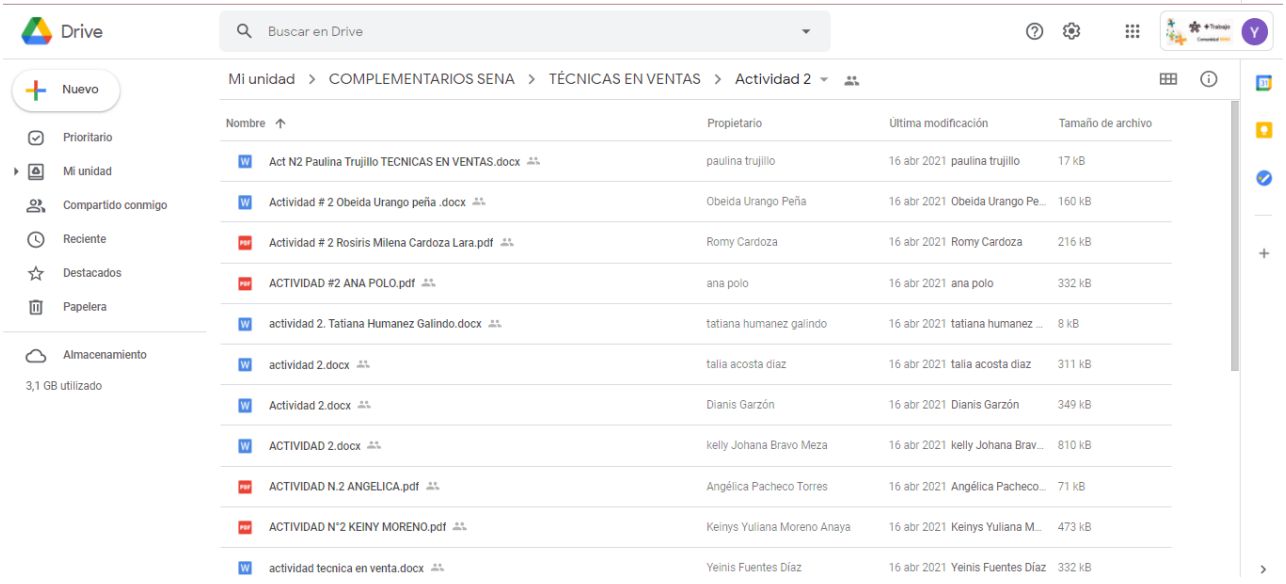

Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > TELEVENTAS CONTAC CENTER > Actividad 2
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
Andrea Arteaga Andrea Arteaga 15:27 Andrea Arteaga –
20210416_091055.jpg Mariana Soto 16 abr 2021 Mariana Soto 3 MB
actividad 2 .....docx Astrid Carolina Garcia Doria 16 abr 2021 Astrid Carolina Ga... 14 kB
Actividad N°2.docx Elieth Puerta 16 abr 2021 Elieth Puerta 15 kB
Actividad.docx arcadio llorente padilla 16 abr 2021 arcadio llorente p... 17 kB
actividad%202.docx katy lozano martinez 16 abr 2021 katy lozano marti... 15 kB
contac center trabajo 2.docx auramelissa doriapaternina 16 abr 2021 auramelissa doria... 17 kB
contar center melissa.docx Melissa Andrea Mestra Padilla 16 abr 2021 Melissa Andrea M... 14 kB
curso de call center- Adriana valencia.docx Adriana Marcela Valencia 16 abr 2021 Adriana Marcela ... 19 kB
Documento (1).docx Thalia Martínez 16 abr 2021 Thalia Martínez 13 kB
Documento sin título Mria Jose Arteaga Ramos 16 abr 2021 Mria Jose Arteag... –

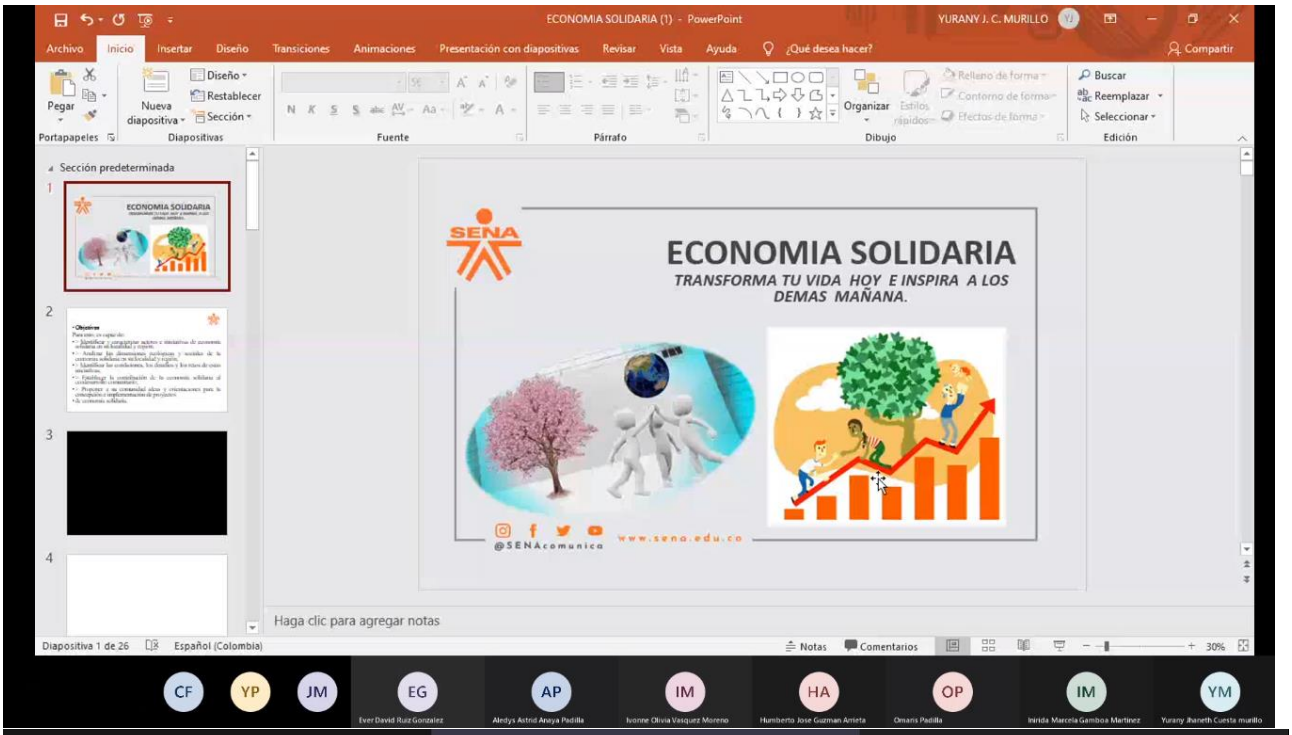

TÉCNICA EN VENTAS
+57 300 5488728, +57 300 7094554, +57 310 3969039, +57 310 4467312, +57 310 7300826, +57 310 8935112, +57 311 3448286, ...
Buenas tardes Diana Blanco. 2:00 p. m.
JUEVES
+57 321 6137255 ~Santana
Buenas tardes 2:00 p. m.
+57 310 3969039 ~Paulina
+57 310 3969039 ~Paulina
Paulina Trujillo.
Buenas tardes. 2:00 p. m.
+57 312 7154116
Dianis Garzón 2:00 p. m.
+57 314 5022231 ~Eliana Fuentes
Yeinis Fuentes 2:00 p. m.
+57 312 8968568
Lludis Ortega 2:00 p. m.
+57 321 6137255 ~Santana
Deicy jaramillo 2:01 p. m.
Escribe un mensaje aquí

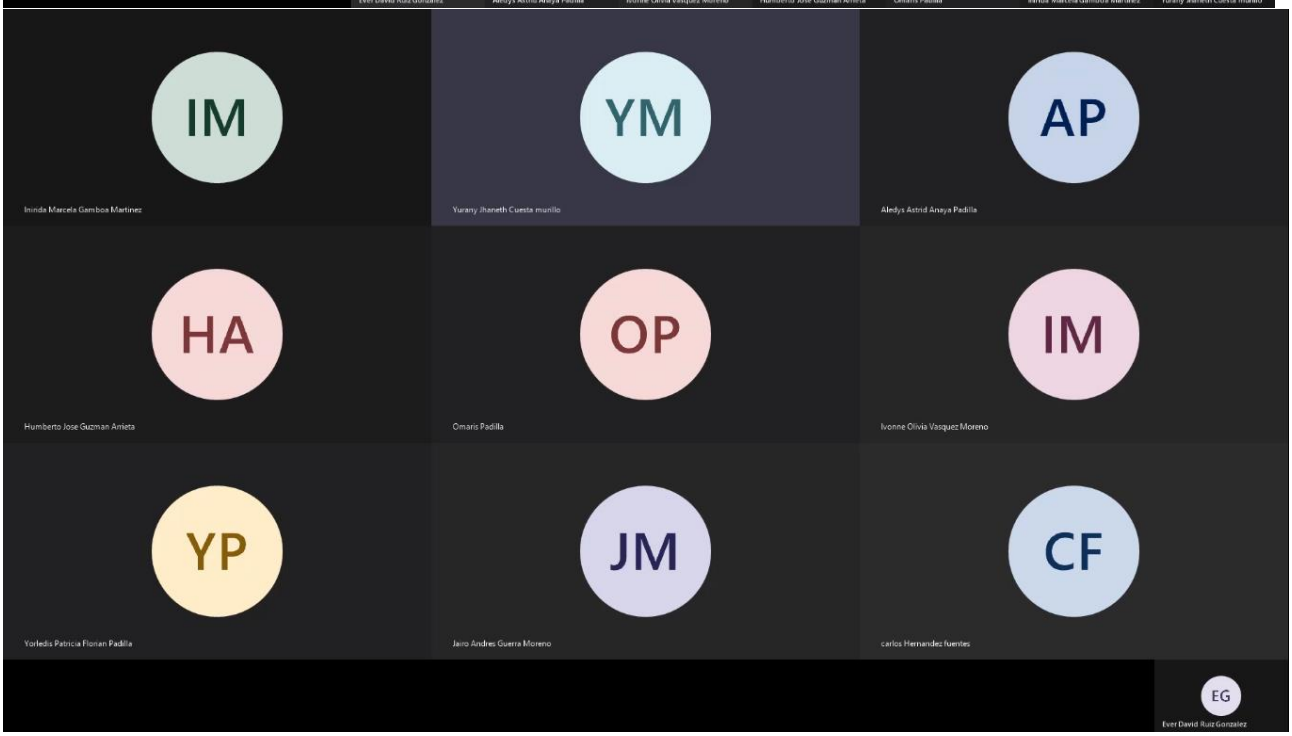

Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo
01:00:56
Salir
Está grabando Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
Deicy Jaramillo (Invitado)
diana carolina Blanco blanco (Invitado)
NICOLL ANDREA VARGAS MÉNDEZ (Invitado)
KEINYMORENO (Invitado)
Eliel Bedoya (Invitado)
Tatiana Esther Humanez Galindo
TALIA ACOSTA DIAZ (Invitado)
Dorka Blanco (Invitado)
erpacovi29 (Invitado)
YM
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Moderadores (1)
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
Organizador
Asistentes (17)
"ana polo (Invitado)"
Deicy Jaramillo (Invitado)
diana carolina Blanco blanco (...
diana paola villadiego diaz (In...
Dianis Garzón Marquez (Invit...
Dorka Blanco (Invitado)

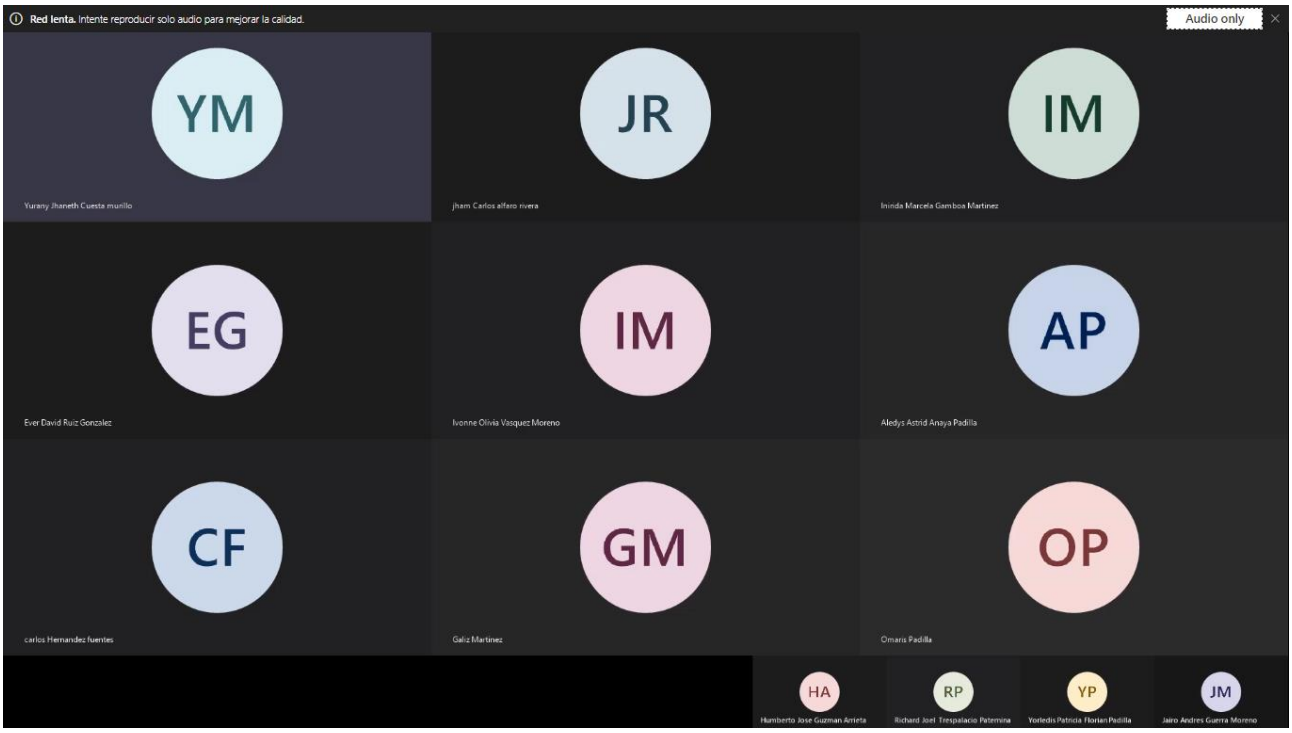

01:01:37
Salir
Está grabando Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad
Descartar
Deicy Jaramillo (Invitado)
diana carolina Blanco blanco (Invitado)
NICOLL ANDREA VARGAS MÉNDEZ (Invitado)
KEINYMORENO (Invitado)
Eliel Bedoya (Invitado)
Tatiana Esther Humanez Galindo
TALIA ACOSTA DIAZ (Invitado)
Dorka Blanco (Invitado)
erpacovi29 (Invitado)
YM
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
Asistentes (17)
"ana polo (Invitado)"
Deicy Jaramillo (Invitado)
diana carolina Blanco blanco (...
diana paola villadiego diaz (In...
Dianis Garzón Marquez (Invit...
Dorka Blanco (Invitado)
Eliel Bedoya (Invitado)
erpacovi29 (Invitado)

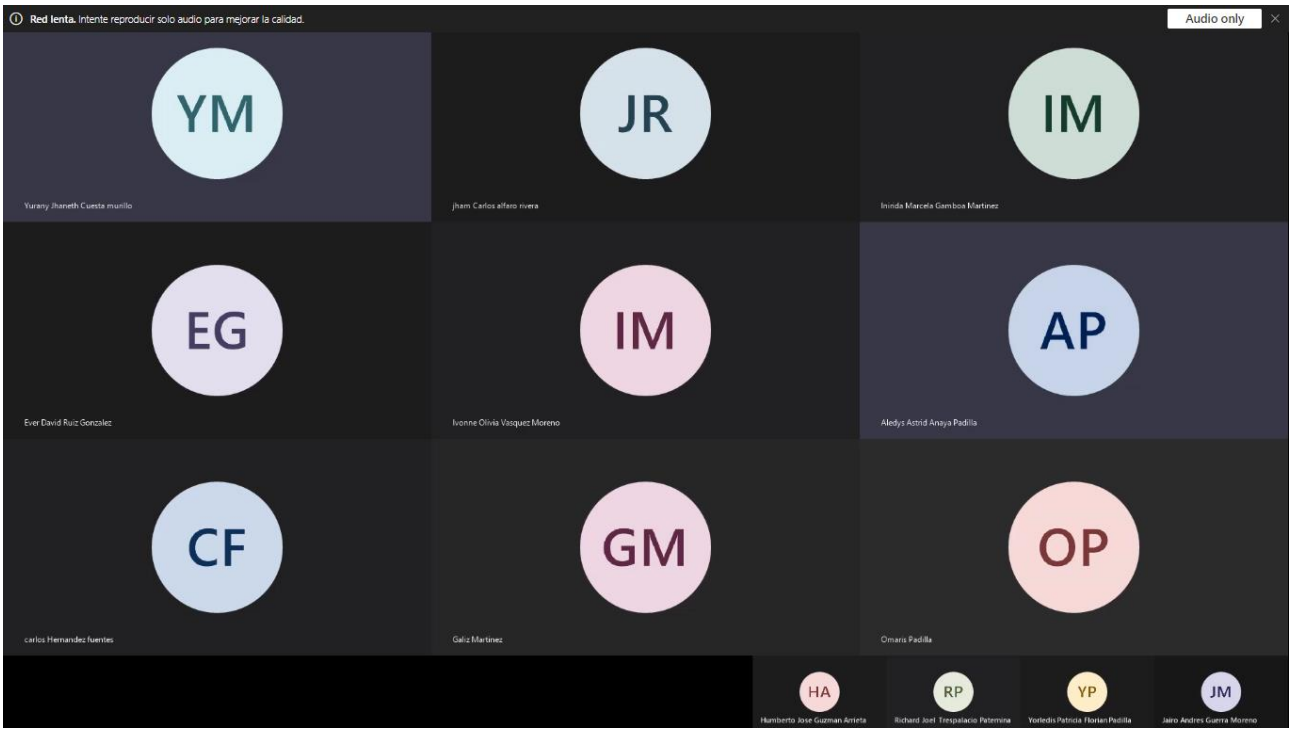

Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > TÉCNICAS EN VENTAS > Actividad 1
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
Actividad inicial Rosiris Milena Cardoza Lara — Romy Cardoza — 15 abr 2021 Romy Cardoza — 44 kB
ACTIVIDAD TECNICA EN VENTAS KEINY MORENO ANAYA.pdf — Keinys Yuliana Moreno Anaya — 15 abr 2021 Keinys Yuliana M... — 218 kB
análisis tecnicas en ventas ana polo.docx — ana polo — 15 abr 2021 ana polo — 15 kB
Análisis audiovisual de Técnicas en Ventas-Eliel Bedoya — Eliel José Bedoya Hoyos — 15 abr 2021 Eliel José Bedoya ... — –
ANALISIS SOBRE EL CONCEPTO DE TECNICAS DE VENTAS.docx — tatiana humanez galindo — 15 abr 2021 tatiana humanez ... — 41 kB
ANÁLISIS TECNICAS DE VENTAS.docx — Diana Villadiego — 15 abr 2021 Diana Villadiego — 15 kB
CURSO EN TECNICA DE VENTAS.docx — Angélica Pacheco Torres — 15 abr 2021 Angélica Pacheco... — 14 kB
Diana blanco blanco — Diana Blanco blanco — 15 abr 2021 Diana Blanco blan... — –
Dianis Garzón.docx — Dianis Garzón — 16 abr 2021 Dianis Garzón — 15 kB
Documento de Romy Cardoza — Romy Cardoza — 18 abr 2021 Romy Cardoza — 361 kB
Documento Paulina Trujillo (TECNICAS EN VENTAS).docx — paulina trujillo — 15 abr 2021 paulina trujillo — 14 kB

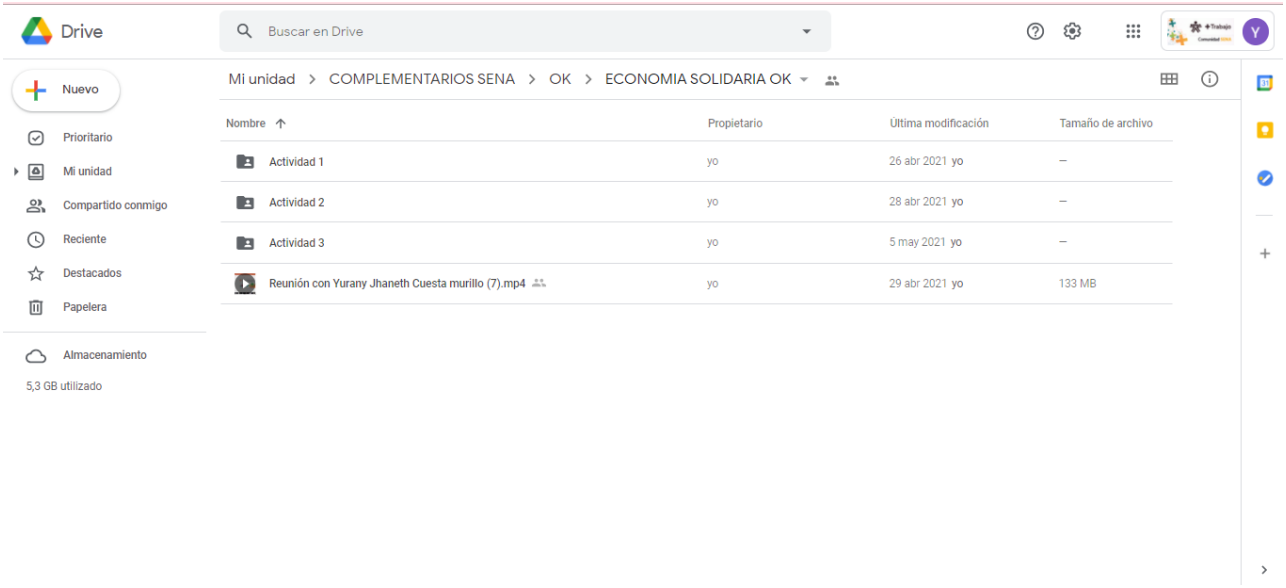

Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
3,1 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > TÉCNICAS EN VENTAS > Actividad 2
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
Act N2 Paulina Trujillo TECNICAS EN VENTAS.docx — paulina trujillo — 16 abr 2021 paulina trujillo — 17 kB
Actividad # 2 Obeida Urango peña .docx — Obeida Urango Peña — 16 abr 2021 Obeida Urango Pe... — 160 kB
Actividad # 2 Rosiris Milena Cardoza Lara.pdf — Romy Cardoza — 16 abr 2021 Romy Cardoza — 216 kB
ACTIVIDAD #2 ANA POLO.pdf — ana polo — 16 abr 2021 ana polo — 332 kB
actividad 2. Tatiana Humanez Galindo.docx — tatiana humanez galindo — 16 abr 2021 tatiana humanez ... — 8 kB
actividad 2.docx — talia acosta diaz — 16 abr 2021 talia acosta diaz — 311 kB
Actividad 2.docx — Dianis Garzón — 16 abr 2021 Dianis Garzón — 349 kB
ACTIVIDAD 2.docx — kelly Johana Bravo Meza — 16 abr 2021 kelly Johana Brav... — 810 kB
ACTIVIDAD N.2 ANGELICA.pdf — Angélica Pacheco Torres — 16 abr 2021 Angélica Pacheco... — 71 kB
ACTIVIDAD N°2 KEINY MORENO.pdf — Keinys Yuliana Moreno Anaya — 16 abr 2021 Keinys Yuliana M... — 473 kB
actividad tecnica en venta.docx — Yeinis Fuentes Díaz — 16 abr 2021 Yeinis Fuentes Díaz — 332 kB

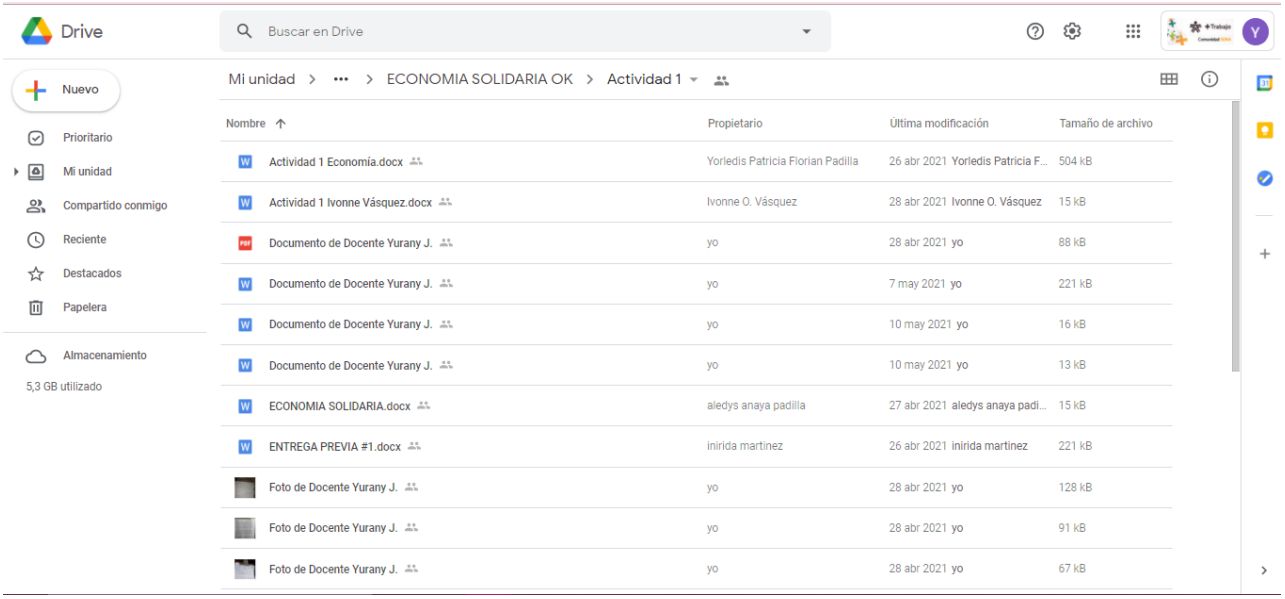

ECONOMIA SOLIDARIA (1) - PowerPoint
YURANY J. C. MURILLO
Archivo
Inicio
Insertar
Diseño
Transiciones
Animaciones
Presentación con diapositivas
Revisar
Vista
Ayuda
¿Qué desea hacer?
Compartir
Sección predeterminada
ECONOMIA SOLIDARIA
TRANSFORMA TU VIDA HOY E INSPIRA A LOS DEMAS MAÑANA.
@SENAcomunica
www.sena.edu.co
Haga clic para agregar notas
Diapositiva 1 de 26
Español (Colombia)
Notas
Comentarios
30%
CF
YP
JM
EG
Ever David Ruiz Gonzalez
AP
Aledys Astrid Anaya Padilla
IM
Ivonne Olivia Vasquez Moreno
HA
Humberto Jose Guzman Arrieta
OP
Omaris Padilla
IM
Inirda Marcela Gamboa Martinez
YM
Yurany Jhaneth Cuesta murillo

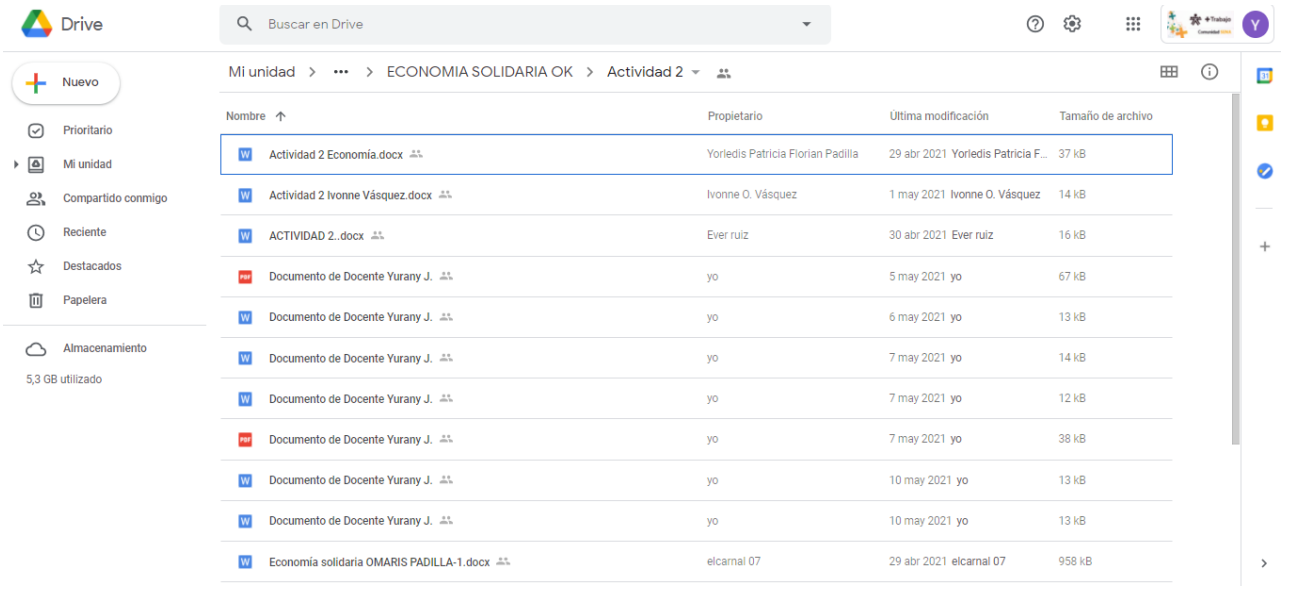

IM
Inirda Marcela Gamboa Martinez
YM
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
AP
Aledys Astrid Anaya Padilla
HA
Humberto Jose Guzman Arrieta
OP
Omaris Padilla
IM
Ivonne Olivia Vasquez Moreno
YP
Yorledis Patricia Florian Padilla
JM
Jairo Andres Guerra Moreno
CF
carlos Hernandez fuentes
EG
Ever David Ruiz Gonzalez

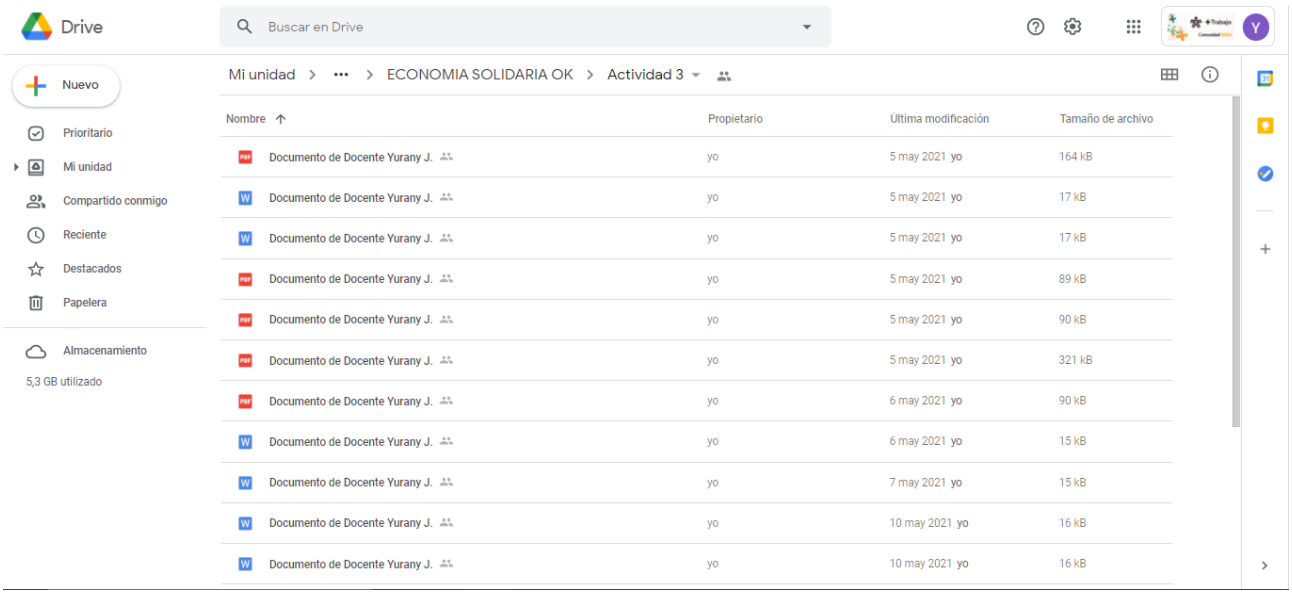

Red lenta. Intente reproducir solo audio para mejorar la calidad.
Audio only
YM
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
JR
jham Carlos alfaro rivera
IM
Irinda Marcela Gamboa Martinez
EG
Ever David Ruiz Gonzalez
IM
Ivonne Olivia Vasquez Moreno
AP
Aledys Astrid Anaya Padilla
CF
carlos Hernandez fuentes
GM
Galiz Martinez
OP
Omaris Padilla
HA
Humberto Jose Guzman Arrieta
RP
Richard Joel Trespalacio Paternina
YP
Yorledis Patricia Florian Padilla
JM
Jairo Andres Guerra Moreno

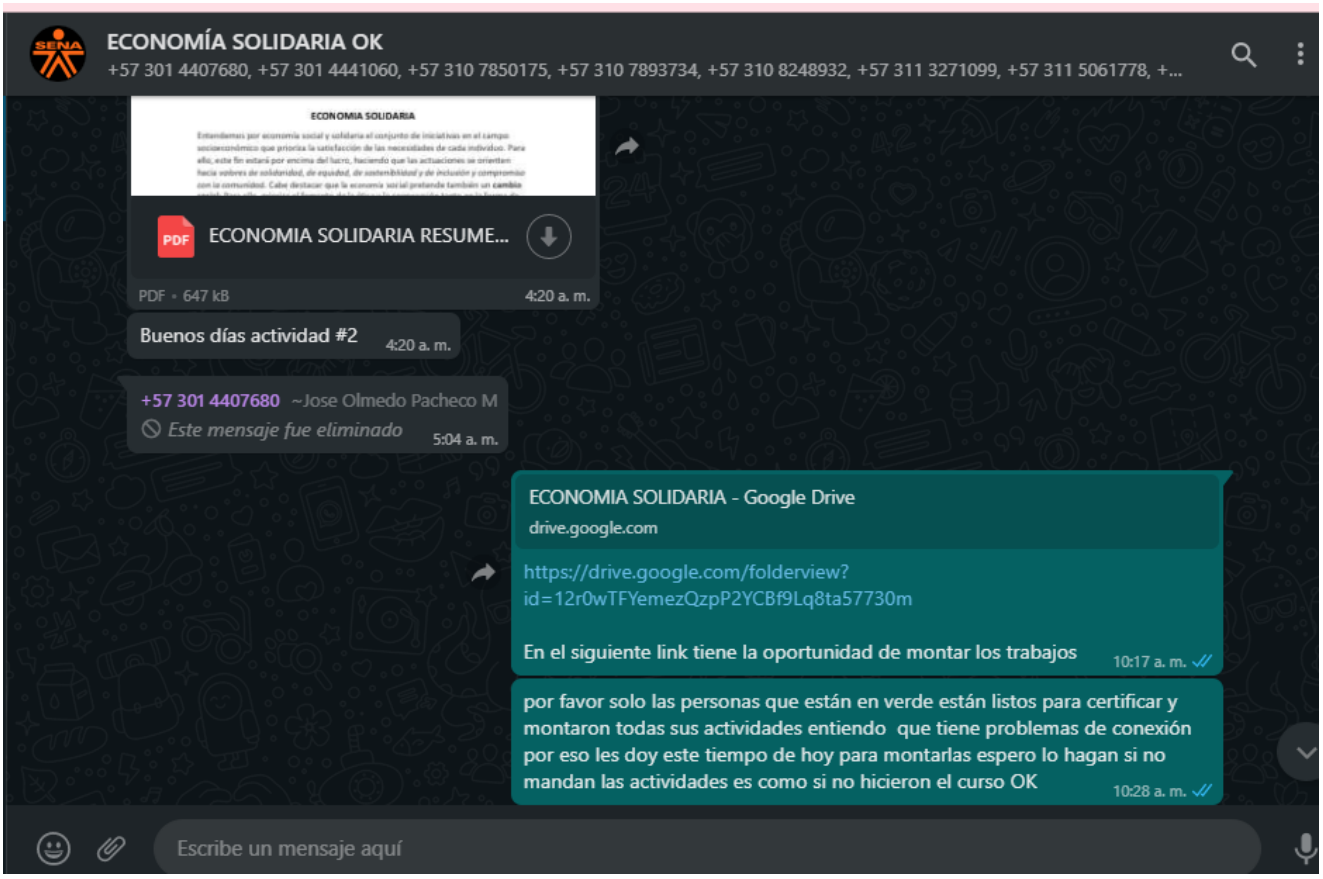

Red lenta. Intente reproducir solo audio para mejorar la calidad.
Audio only
YM
Yurany Jhaneth Cuesta murillo
JR
jham Carlos alfaro rivera
IM
Irinda Marcela Gamboa Martinez
EG
Ever David Ruiz Gonzalez
IM
Ivonne Olivia Vasquez Moreno
AP
Aledys Astrid Anaya Padilla
CF
carlos Hernandez fuentes
GM
Galiz Martinez
OP
Omaris Padilla
HA
Humberto Jose Guzman Arrieta
RP
Richard Joel Trespalacio Paternina
YP
Yorledis Patricia Florian Padilla
JM
Jairo Andres Guerra Moreno

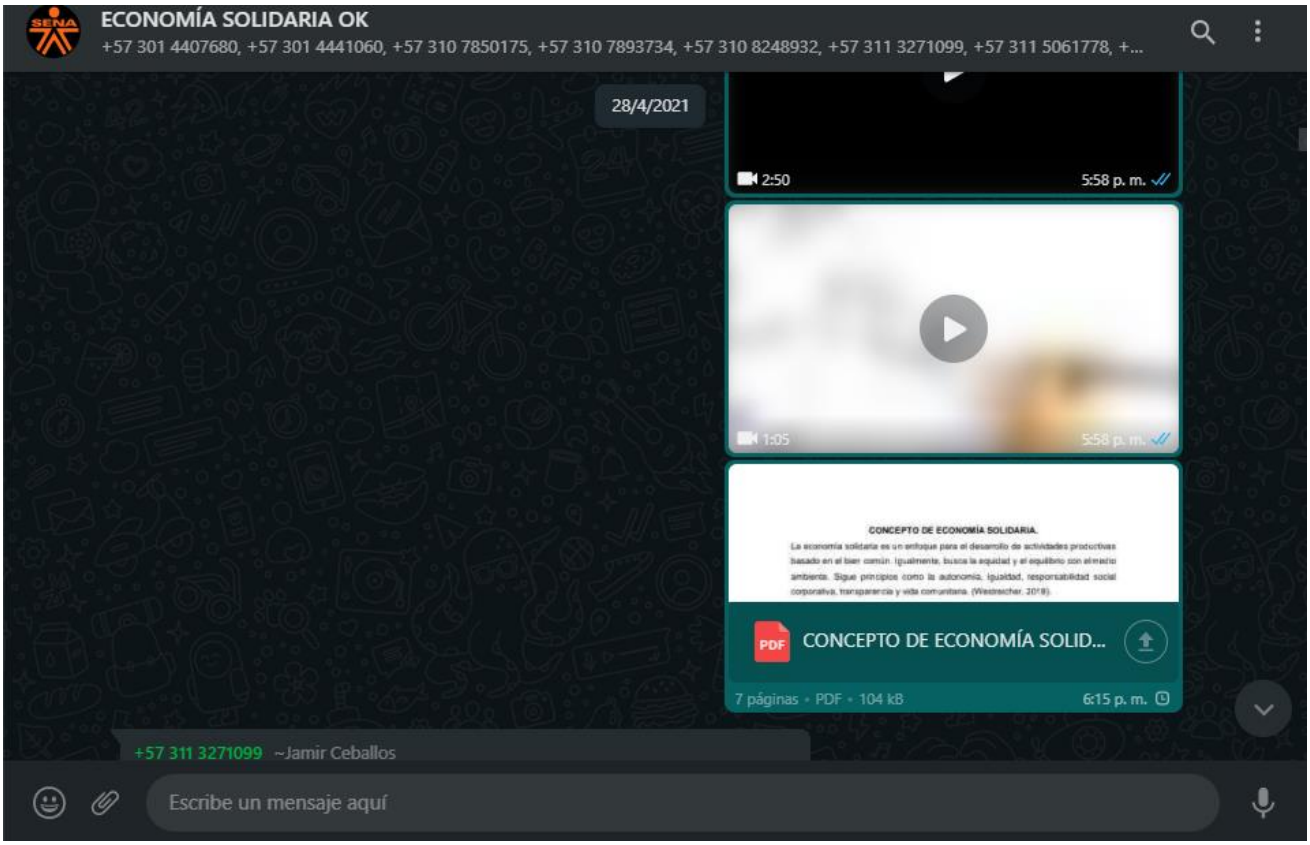

Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
5,3 GB utilizado
Mi unidad > COMPLEMENTARIOS SENA > OK > ECONOMIA SOLIDARIA OK
Nombre
Propietario
Ultima modificación
Tamaño de archivo
Actividad 1 yo 26 abr 2021 yo –
Actividad 2 yo 28 abr 2021 yo –
Actividad 3 yo 5 may 2021 yo –
Reunión con Yurany Jhaneth Cuesta murillo (7).mp4 yo 29 abr 2021 yo 133 MB

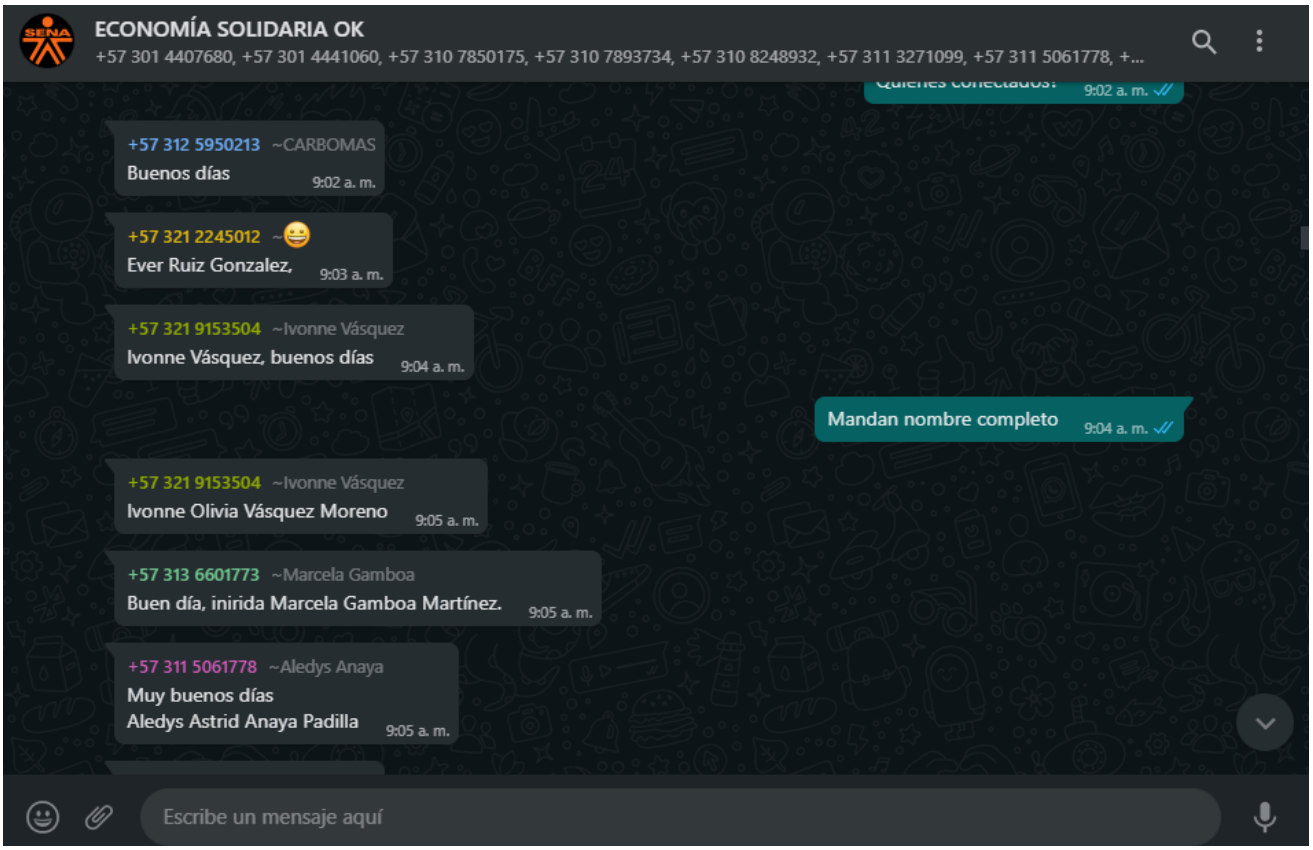

Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
5,3 GB utilizado
Mi unidad > ... > ECONOMIA SOLIDARIA OK > Actividad 1
Nombre
Propietario
Ultima modificación
Tamaño de archivo
Actividad 1 Economía.docx Yorledis Patricia Florian Padilla 26 abr 2021 Yorledis Patricia F... 504 kB
Actividad 1 Ivonne Vásquez.docx Ivonne O. Vásquez 28 abr 2021 Ivonne O. Vásquez 15 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 28 abr 2021 yo 88 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 7 may 2021 yo 221 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 10 may 2021 yo 16 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 10 may 2021 yo 13 kB
ECONOMIA SOLIDARIA.docx aledys anaya padilla 27 abr 2021 aledys anaya padi... 15 kB
ENTREGA PREVIA #1.docx inirida martinez 26 abr 2021 inirida martinez 221 kB
Foto de Docente Yurany J. yo 28 abr 2021 yo 128 kB
Foto de Docente Yurany J. yo 28 abr 2021 yo 91 kB
Foto de Docente Yurany J. yo 28 abr 2021 yo 67 kB


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
5,3 GB utilizado
Mi unidad > ECONOMIA SOLIDARIA OK > Actividad 2
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
Actividad 2 Economía.docx Yorledis Patricia Florian Padilla 29 abr 2021 Yorledis Patricia F... 37 kB
Actividad 2 Ivonne Vásquez.docx Ivonne O. Vásquez 1 may 2021 Ivonne O. Vásquez 14 kB
ACTIVIDAD 2..docx Ever ruiz 30 abr 2021 Ever ruiz 16 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 5 may 2021 yo 67 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 6 may 2021 yo 13 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 7 may 2021 yo 14 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 7 may 2021 yo 12 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 7 may 2021 yo 38 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 10 may 2021 yo 13 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 10 may 2021 yo 13 kB
Economía solidaria OMARIS PADILLA-1.docx elcarnal 07 29 abr 2021 elcarnal 07 958 kB


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
5,3 GB utilizado
Mi unidad > ECONOMIA SOLIDARIA OK > Actividad 3
Nombre
Propietario
Última modificación
Tamaño de archivo
Documento de Docente Yurany J. yo 5 may 2021 yo 164 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 5 may 2021 yo 17 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 5 may 2021 yo 17 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 5 may 2021 yo 89 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 5 may 2021 yo 90 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 5 may 2021 yo 321 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 6 may 2021 yo 90 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 6 may 2021 yo 15 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 7 may 2021 yo 15 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 10 may 2021 yo 16 kB
Documento de Docente Yurany J. yo 10 may 2021 yo 16 kB


ECONOMÍA SOLIDARIA OK
+57 301 4407680, +57 301 4441060, +57 310 7850175, +57 310 7893734, +57 310 8248932, +57 311 3271099, +57 311 5061778, +...
ECONOMIA SOLIDARIA
ECONOMIA SOLIDARIA RESUME...
PDF • 647 kB
4:20 a. m.
Buenos días actividad #2
4:20 a. m.
+57 301 4407680 ~Jose Olmedo Pacheco M
Este mensaje fue eliminado
5:04 a. m.
ECONOMIA SOLIDARIA - Google Drive
drive.google.com
https://drive.google.com/folderview?id=12r0wTFYemezQzpP2YCBf9Lq8ta57730m
En el siguiente link tiene la oportunidad de montar los trabajos
10:17 a. m.
por favor solo las personas que están en verde están listos para certificar y montaron todas sus actividades entiendo que tiene problemas de conexión por eso les doy este tiempo de hoy para montarlas espero lo hagan si no mandan las actividades es como si no hicieron el curso OK
10:28 a. m.
Escribe un mensaje aquí


ECONOMÍA SOLIDARIA OK
+57 301 4407680, +57 301 4441060, +57 310 7850175, +57 310 7893734, +57 310 8248932, +57 311 3271099, +57 311 5061778, +...
28/4/2021
2:50
5:58 p. m.
1:05
5:58 p. m.
CONCEPTO DE ECONOMÍA SOLIDARIA.
La economía solidaria es un enfoque para el desarrollo de actividades productivas basado en el bien común. Igualmente, busca la equidad y el equilibrio con el medio ambiente. Sigue principios como la autonomía, igualdad, responsabilidad social corporativa, transparencia y vida comunitaria. (Westreicher, 2018).
PDF
CONCEPTO DE ECONOMÍA SOLID...
7 páginas • PDF • 104 kB
6:15 p. m.
+57 311 3271099 ~Jamir Ceballos
Escribe un mensaje aquí


ECONOMÍA SOLIDARIA OK
+57 301 4407680, +57 301 4441060, +57 310 7850175, +57 310 7893734, +57 310 8248932, +57 311 3271099, +57 311 5061778, +...
9:02 a. m.
+57 312 5950213 ~CARBOMAS
Buenos días
9:02 a. m.
+57 321 2245012 ~
Ever Ruiz Gonzalez,
9:03 a. m.
+57 321 9153504 ~Ivonne Vásquez
Ivonne Vásquez, buenos días
9:04 a. m.
Mandan nombre completo
9:04 a. m.
+57 321 9153504 ~Ivonne Vásquez
Ivonne Olivia Vásquez Moreno
9:05 a. m.
+57 313 6601773 ~Marcela Gamboa
Buen día, inirida Marcela Gamboa Martínez.
9:05 a. m.
+57 311 5061778 ~Aledys Anaya
Muy buenos días
Aledys Astrid Anaya Padilla
9:05 a. m.
Escribe un mensaje aquí

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YURANY JHANETH CUESTA MURILLO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

FECHA INICIAL: 01/05/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2329403 - TELEVENTAS POR CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

AJUSTAR LAS ESTRATÉGICAS DE REACTIVACIÓN DE CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL SISTEMAS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

COMERCIALIZAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, TENIENDO EN CUENTA LA FILOSOFÍA Y POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

VALORAR LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA A CLIENTES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2329767 - TÉCNICAS DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 79,90

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: YURANY JHANETH CUESTA MURILLO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

REPORTE MENSUAL DEL INSTRUCTOR

REGIONAL CORDOBA
CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

DATOS DEL DOCENTE		MES:	MAYO	AÑO:	2021
NOMBRES Y APELLIDOS:	YURANY JHANETH CUESTA MURILLO	CÉDULA:	1045517405		

MARZO

	ID. FICHA	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	FECHA DESDE	FECHA HASTA	DIAS L	M	M	J	V	S	D	COMPETENCIA DESARROLLADA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	FIN
1	CODIGO DEL PROGRAMA: 13530025 - SERVICIO AL CLIENTE	5/10/2021	5/18/2021	7:00 AM	13:00:00 m.	X	X	X	X	X	X		FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	1) PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS E.STÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. 2) IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	48	SI
2	CODIGO DEL PROGRAMA: 13530025 - SERVICIO AL CLIENTE	5/10/2021	5/18/2021	13:00:00 pm	18:00:00 pm	X	X	X	X	X	X		FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	1) PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS E.STÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS. 2) IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	48	SI
3	CODIGO DEL PROGRAMA: 63110172 - TELEVENTAS POR CONTACT CENTER	5/19/2021	5/27/2021	7:00 AM	12:00:00 m.	X	X	X	X	X	X		GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.	COMERCIALIZAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, TENIENDO EN CUENTA LA FILOSOFÍA Y POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. AJUSTAR LAS ESTRATÉGICAS DE REACTIVACIÓN DE CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL SISTEMAS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN VALORAR LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA A CLIENTES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.	40	SI
4	CODIGO DEL PROGRAMA: 62330163 - TECNICAS EN VENTAS	5/19/2021	5/27/2021	13:00:00 pm	18:00:00 pm	X	X	X	X	X	X		NEGOCIAR PRODUCTOS O SERVICIOS DE ACUERDO CON OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO. DEFINIR LAS TÉCNICAS DE VENTAS EN LA NEGOCIACIÓN, DE ACUERDO A LOS PERFILES DE LOS CLIENTES. DESARROLLAR PLAN DE CIERRE DE VENTAS PARA APLICARLOS EN LA NEGOCIACIÓN CON LOS CLIENTES. EVALUAR EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA, LAS CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	40	SI
5	CODIGO DEL PROGRAMA: 13410559 - ECONOMIA SOLIDARIA.	4/24/2021	31/04/2021	18:00:00 pm	22:00:00 pm	X	X	X	X	X	X		DIRIGIR UNA EMPRESA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS.	VERIFICAR LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA EMPRESA ASOCIATIVA FRENTE A LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, LAS TENDENCIAS ADMINISTRATIVAS SOSTENIBLES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES. EVALUAR LAS IDEAS DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO FRENTE A LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA ASOCIATIVA, TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LOS ASOCIADOS Y REQUERIMIENTOS LEGALES, AJUSTANDO LA UNIDAD DE NEGOCIO. DISEÑAR LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA EMPRESA ASOCIATIVA TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS, LAS TEORÍAS ADMINISTRATIVAS, LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE. INTERPRETAR LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE CON RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS ENTES DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA	40	SI
														TOTAL HORAS	**216**	

PARTE HORAS OTRAS ACTIVIDADES

PARTE APOYO PRESTADO ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

	ACTIVIDAD	JUSTIFICACIÓN	FECHA DESDE	FECHA HASTA	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	HORAS
1					8:00:00	20:00:00	80
2							
						TOTAL HORAS	**80**

PARTE CAPACITACION INSTRUCTORES PLANTA

	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	FECHA DESDE	FECHA HASTA	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	HORAS
1						
2						
3						
					TOTAL HORAS	**0**

PARTE OTRAS ACTIVIDADES INSTRUCTORES PLANTA

		FECHA DESDE	FECHA HASTA	HORARIO DESDE	HORARIO HASTA	HORAS
1	Preparación de clases					
2	Incapacidad					
3	Lider WorldSkills					
4	Permiso Sindical					
5	Investigacion					
6	Permiso por estudio					
7	Act. Culturales (Evento deportivo Nacional)					
						0

FIRMA DEL INSTRUCTOR: YURANY JHANETH CUESTA MURILLO