PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Bogotá, 18 de agosto de 2021

Señora
ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2271817 del año 2021
Coordinadora Académica
Coordinación Académica Gestión del Talento Humano
Bogotá

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

Referencia: No. CO1.PCCNTR.2271817 del año 2021

MAURICIO TORO RAMÍREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 75.089.826 de Manizales, en mi calidad de Contratista del SENA, en Gestión del Talento Humano, 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: **:** El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS ($39.000.000) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) primer pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2021, por valor de UN MILLÓN OCHOCIENTOS VEINTE MIL PESOS ($1.820.000) COP. b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS ($3.900.000) COP. cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2021, por valor de DOS MILLONES OCHENTA MIL PESOS ($2.080.000) COP.

Plazo: Será hasta el día 16 de diciembre de 2021

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, para impartir Formación Profesional Integral, mediante la modalidad de periodos fijos de instructores, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria, presencial y virtual, en las Áreas de Gestión del Talento Humano, Asistencia y Gestión Administrativa y Gestión Documental y de la Información, del Centro de Gestión Administrativa, Subsede y Organizaciones, así como las actividades de capacitación o de auditoria en el sistema integrado de gestión de calidad, para Orientar, Participar, Formular, Ejecutar, Seguir, Controlar, Planes, Programas y Proyectos desarrollando Competencias de la Formación Profesional Integral para dar respuesta a la política Institucional entre otros el Proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo y demanda de la población; en las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la formación de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación)
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación)
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación)
4	Orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación)
5	Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función del instructor, así como a los procesos, que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas.	Certificación competencias laborales: Orientar formacion presencial y virtual de acuerdo con procedimientos tecnicos y normativa.	https://certificados.sena.edu.co/
6	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo.	Entrega de Informe F062, documentos vigentes en compromiso.	Portafolio del instructor (Drive coordinación)
7	Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de proceso de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación) Territorium
8	Adicionalmente, para los instructores de Formación Virtual en todos los niveles, se requiere” Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado por la Dirección de Formación Profesional.	No aplica	No aplica

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 y el No. de la planilla 9421267616, operador Aportes en Línea y periodo JULIO de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

MAURICIO TORO RAMÍREZ
Contratista
C.C. No. 75.089.826

Recibí a satisfacción:

ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2271817 del año 2021
Coordinadora Académica

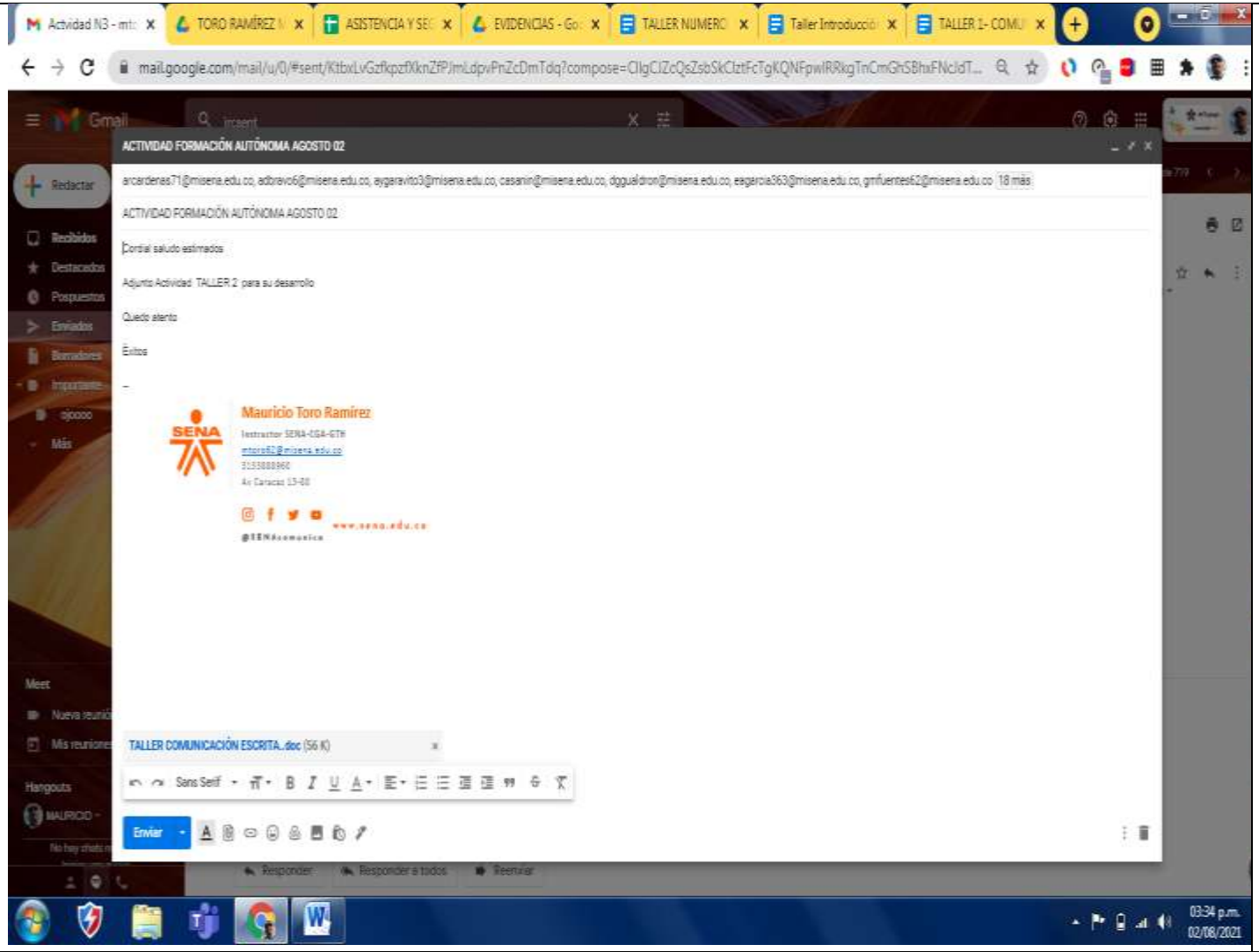
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

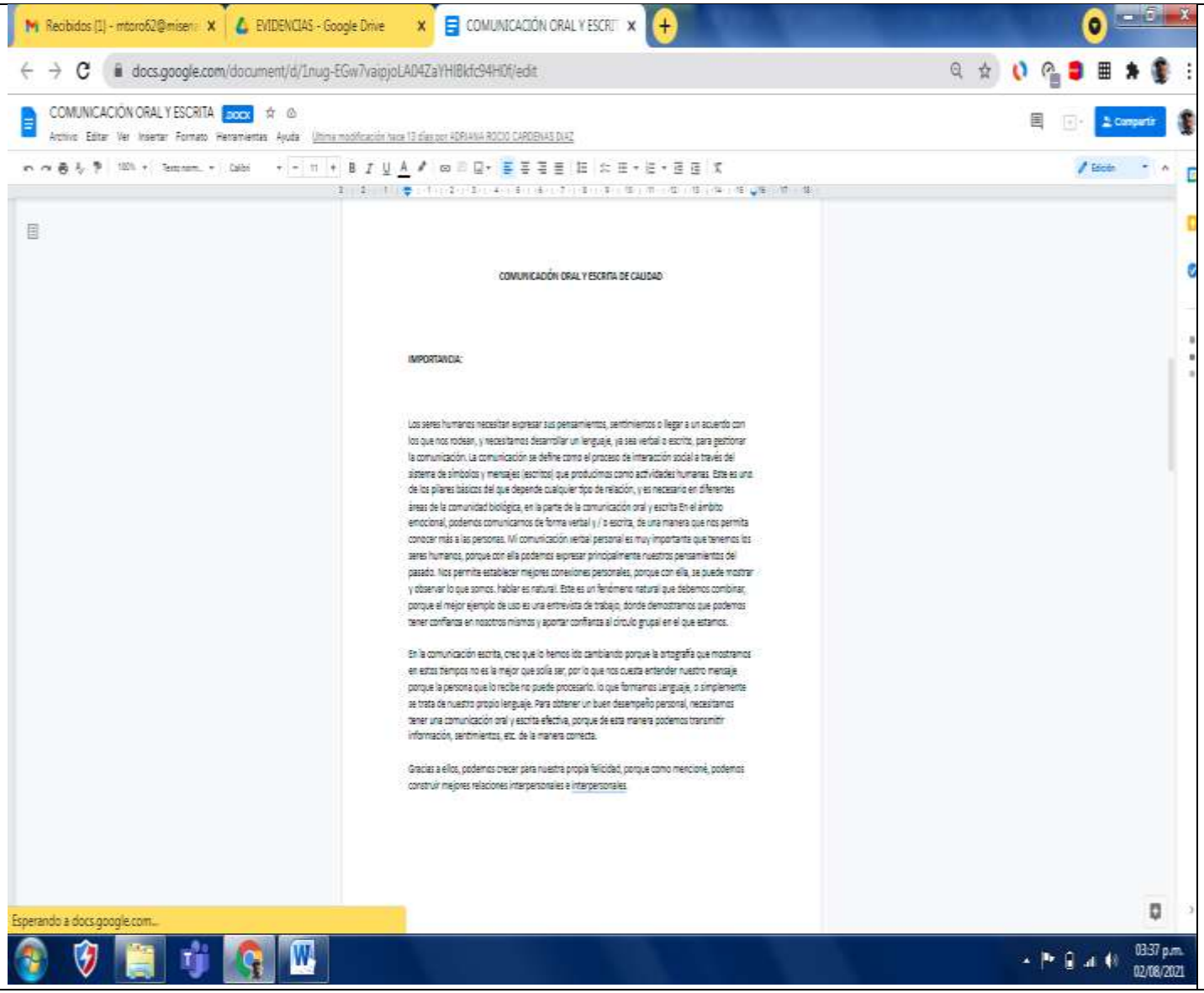
Fecha: 02 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537 **Competencia: Promover-Comunicación oral y escrita**

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

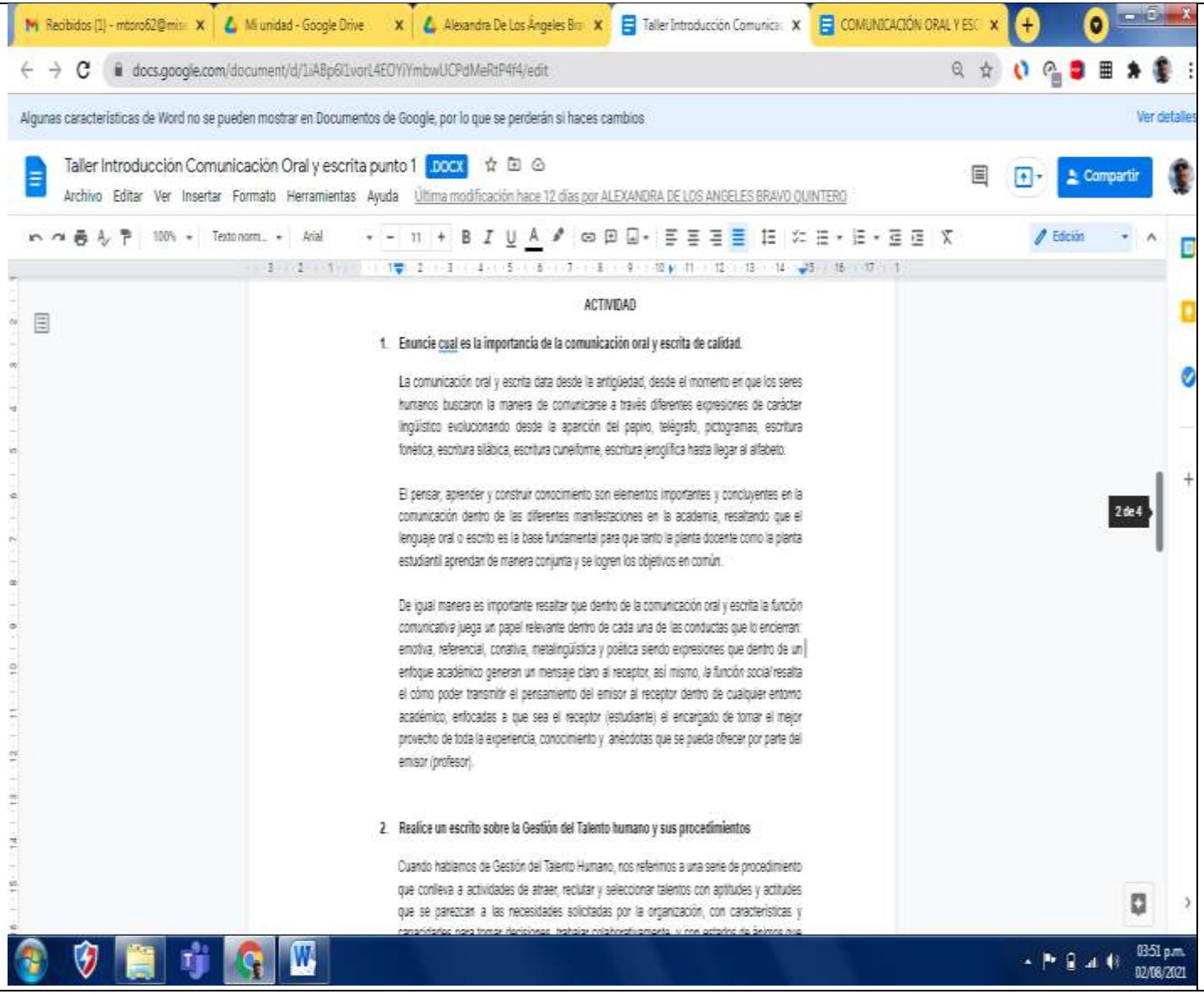
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Taller comunicación escrita ✓ Revisión del Drive Carpeta evidencias, Retroalimentación y calificación de evidencias de la competencia.	

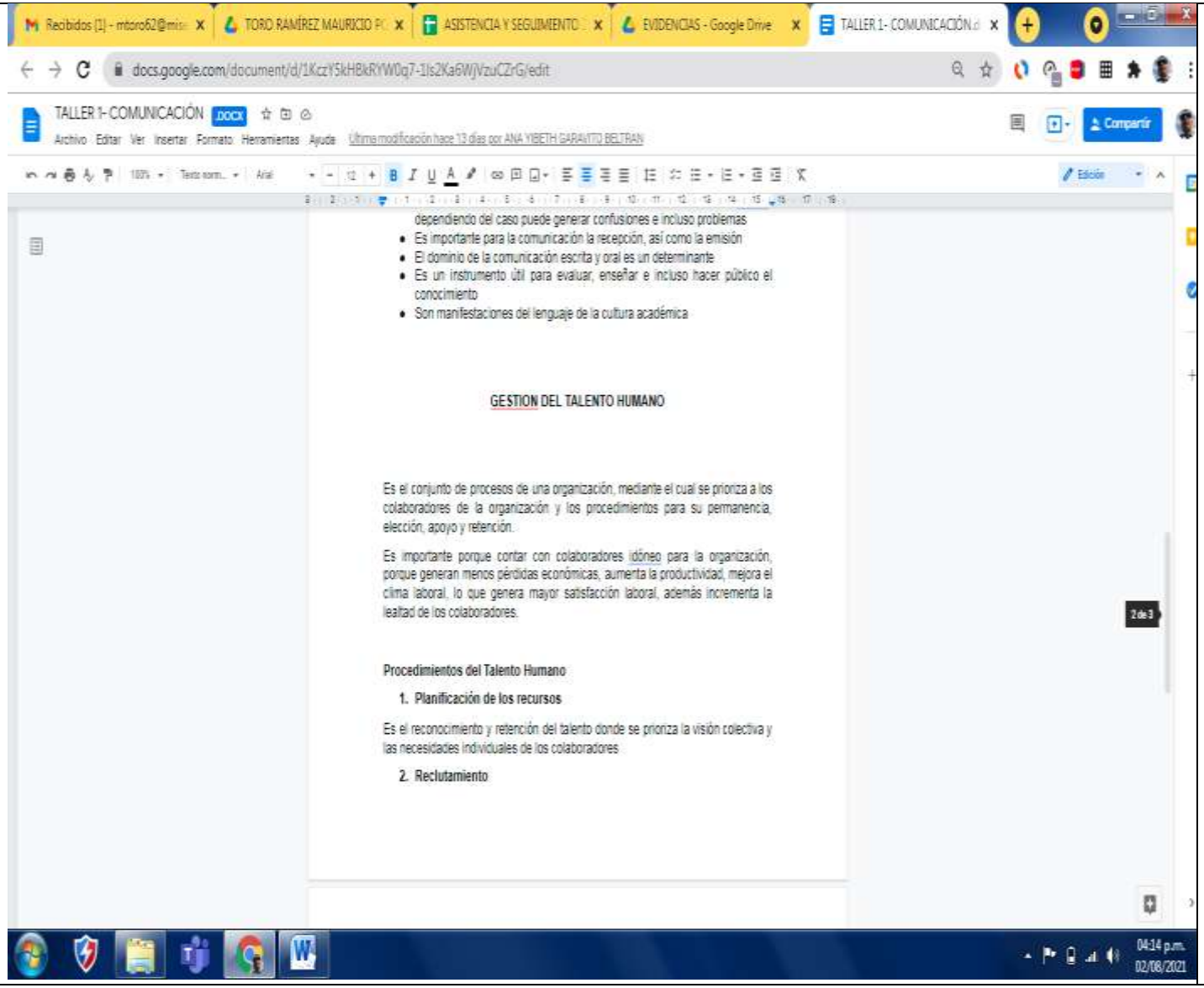
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

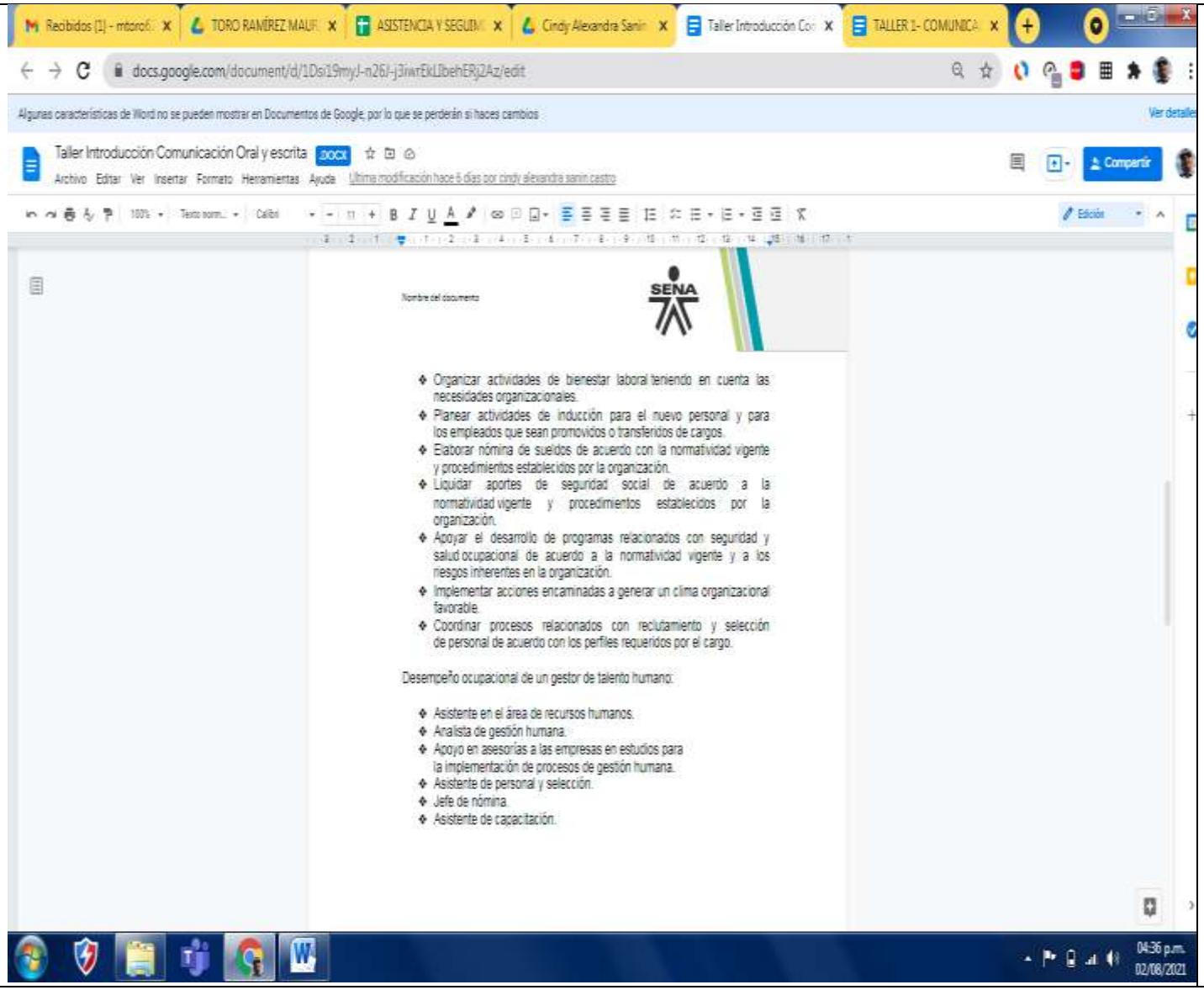
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



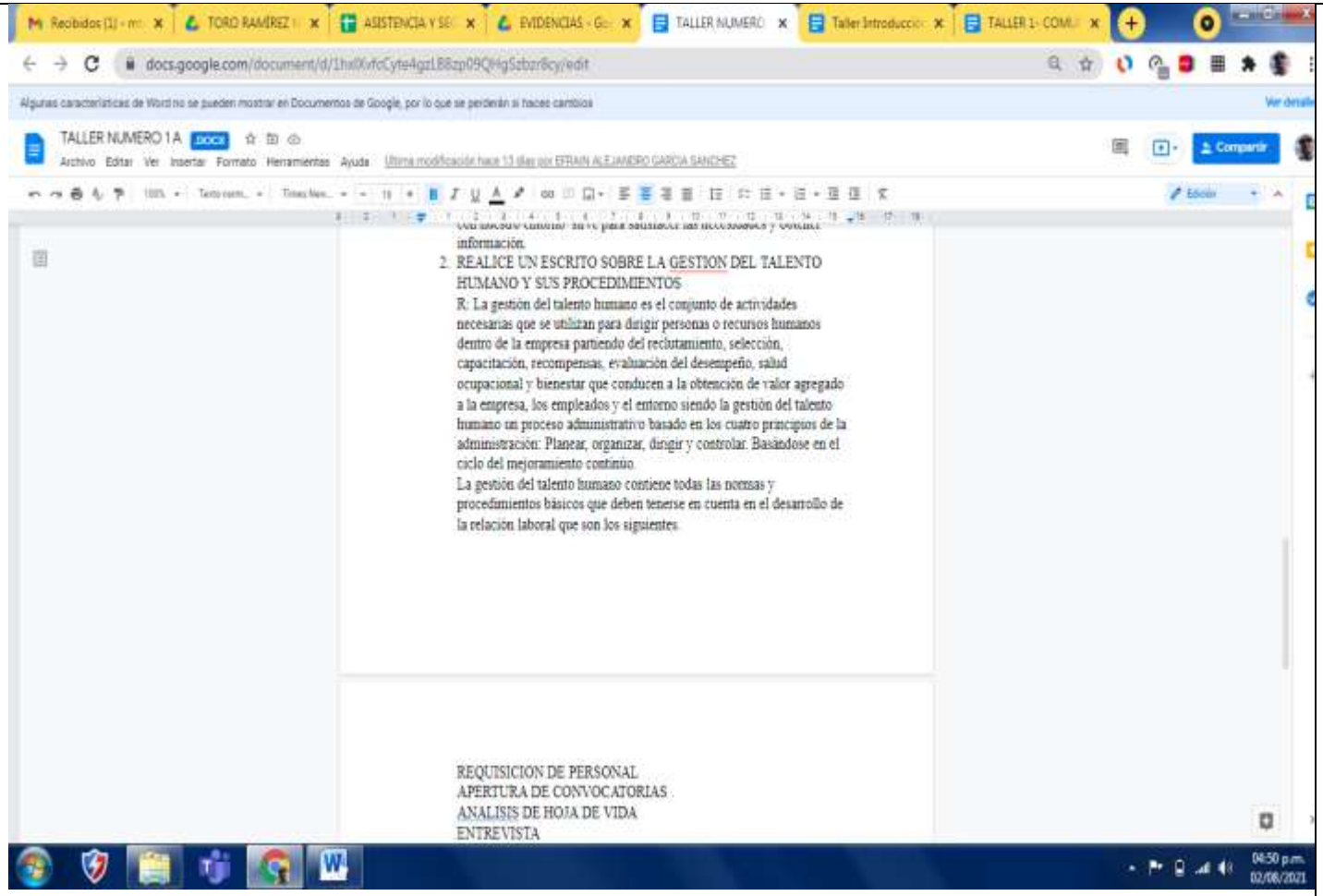
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

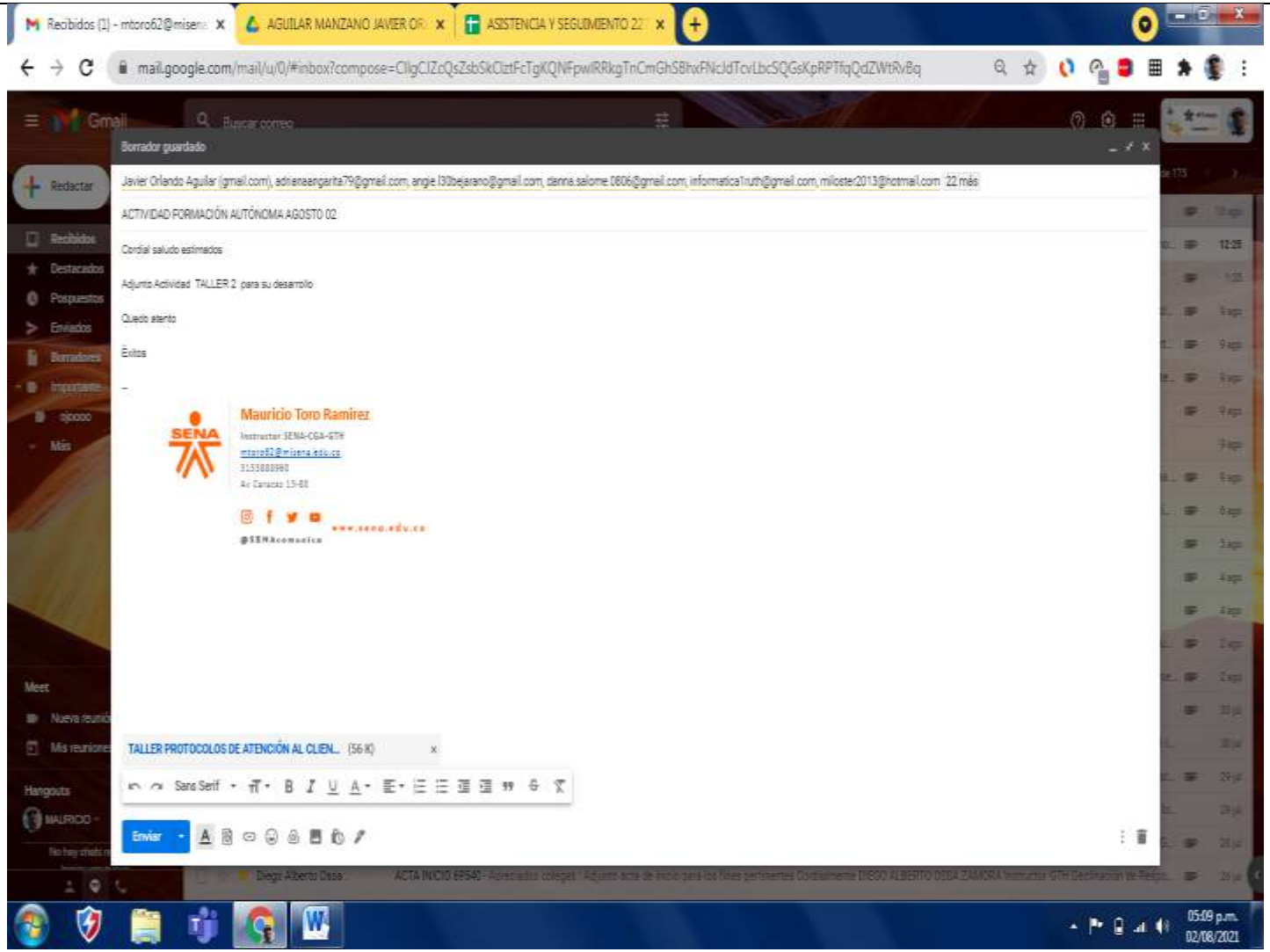
Centro de Gestión Administrativa

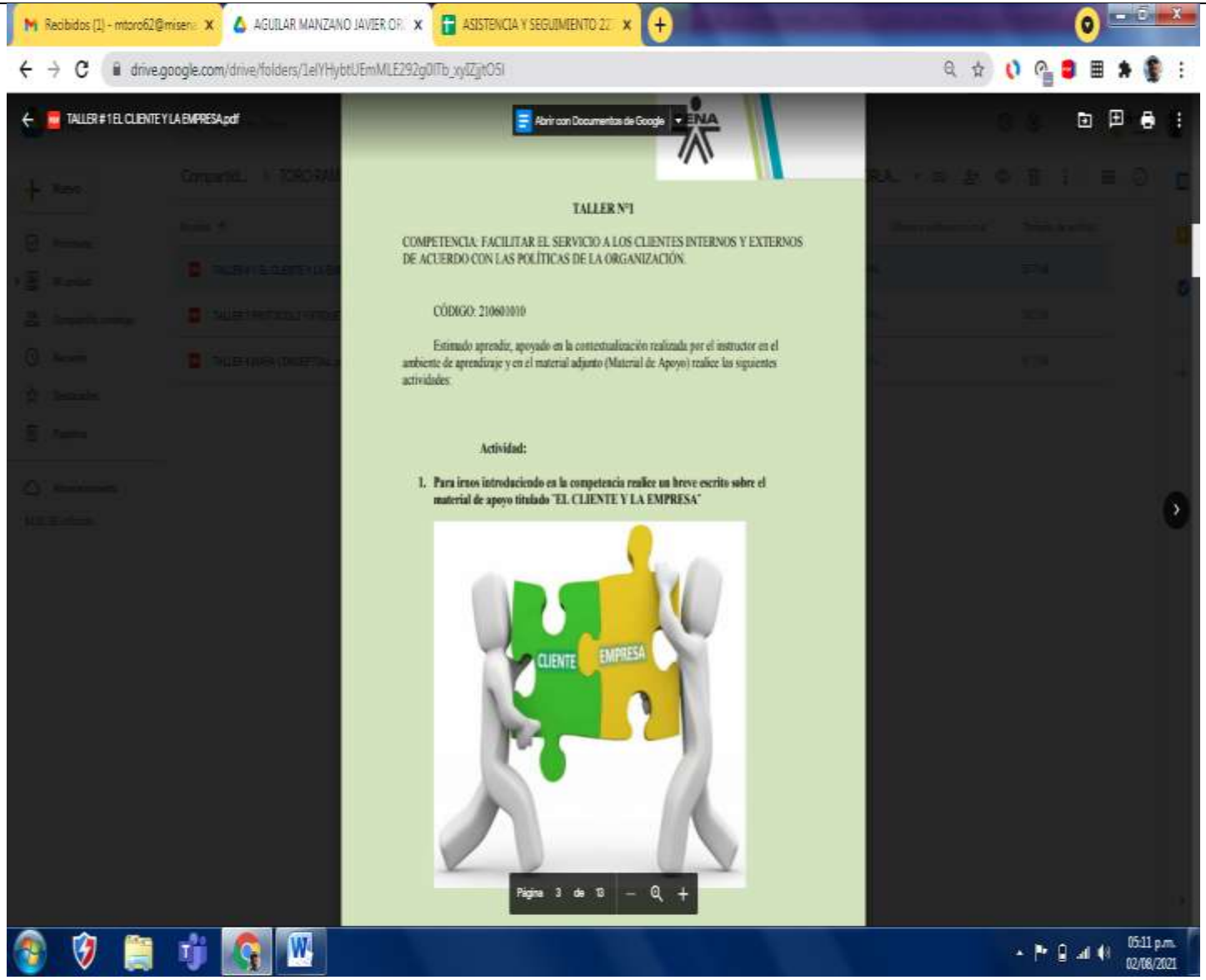
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 02 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

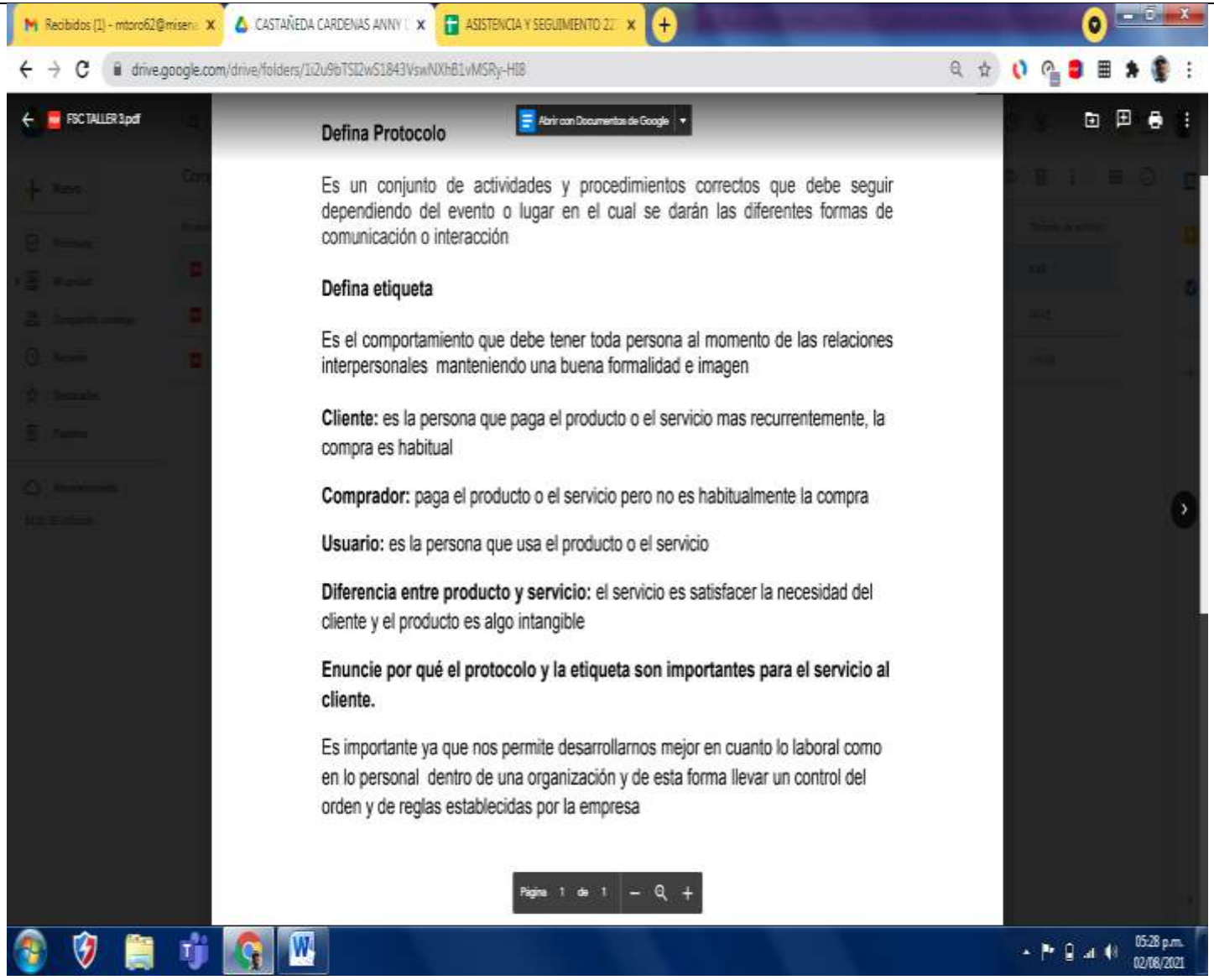
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

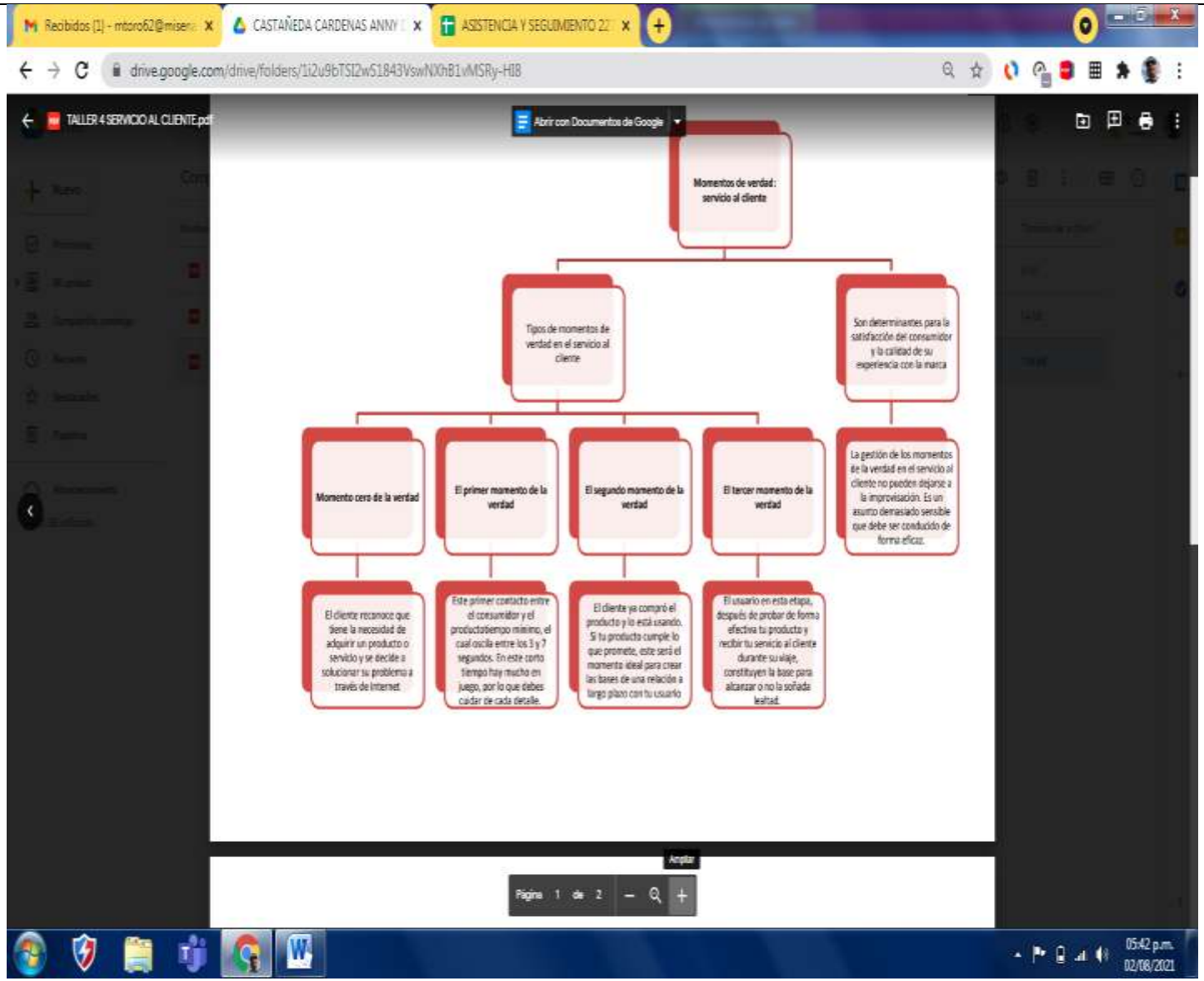
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Taller sobre Protocolos de atención (telefónico, cara a cara y post venta) ✓ Revisión de actividades DRIVE carpeta evidencias, calificación y retroalimentación.	

Valoración – Retroalimentación		

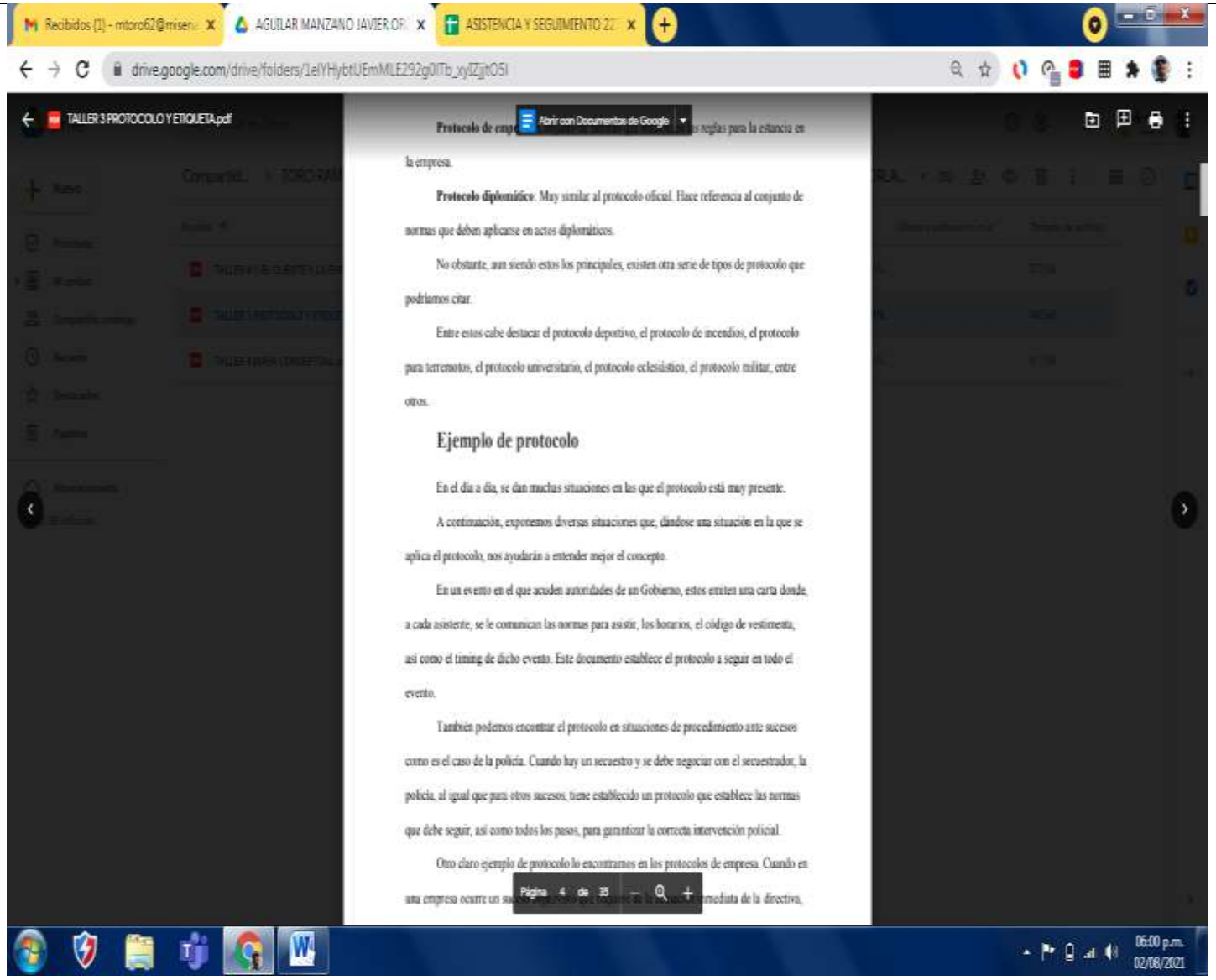
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



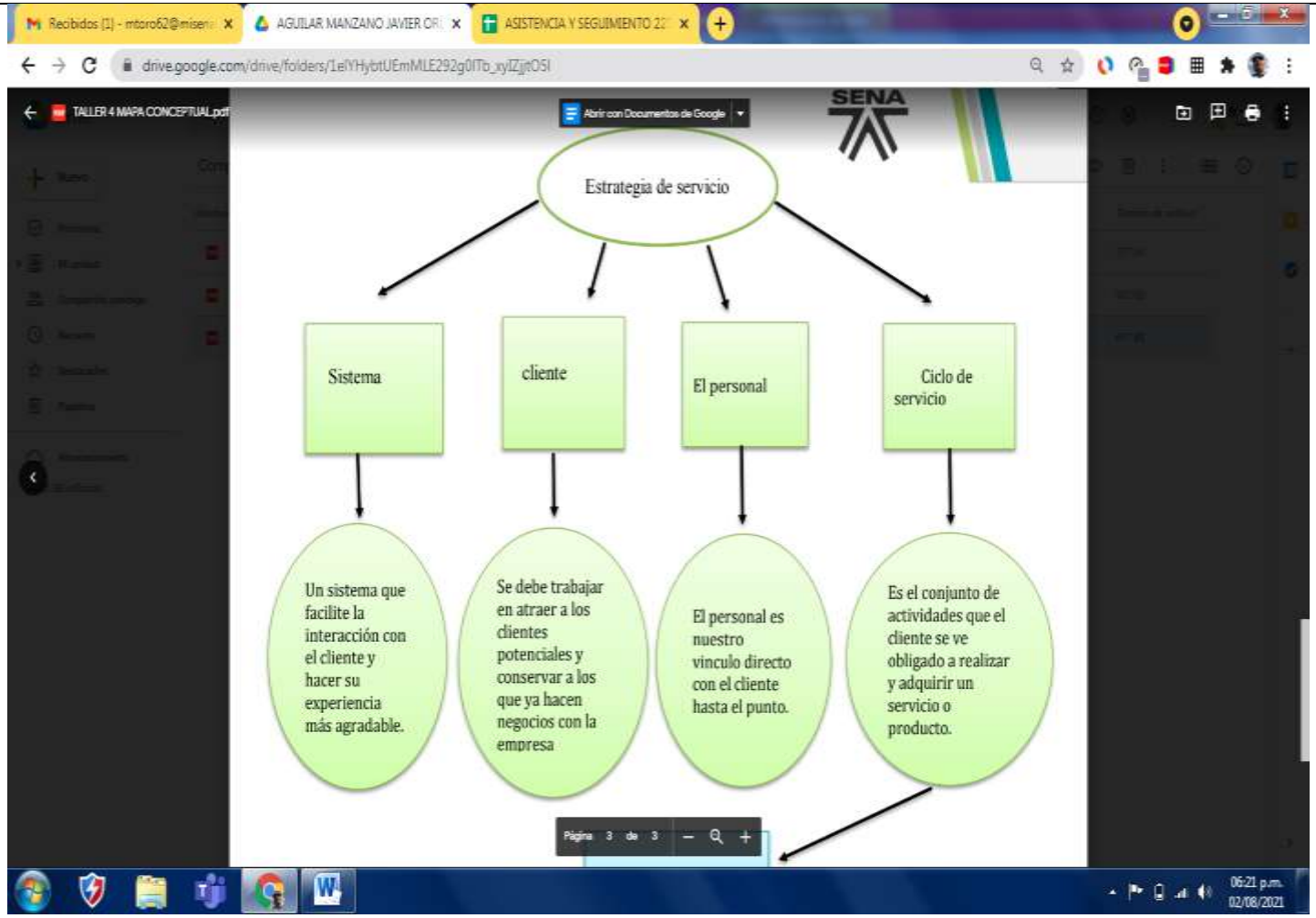
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

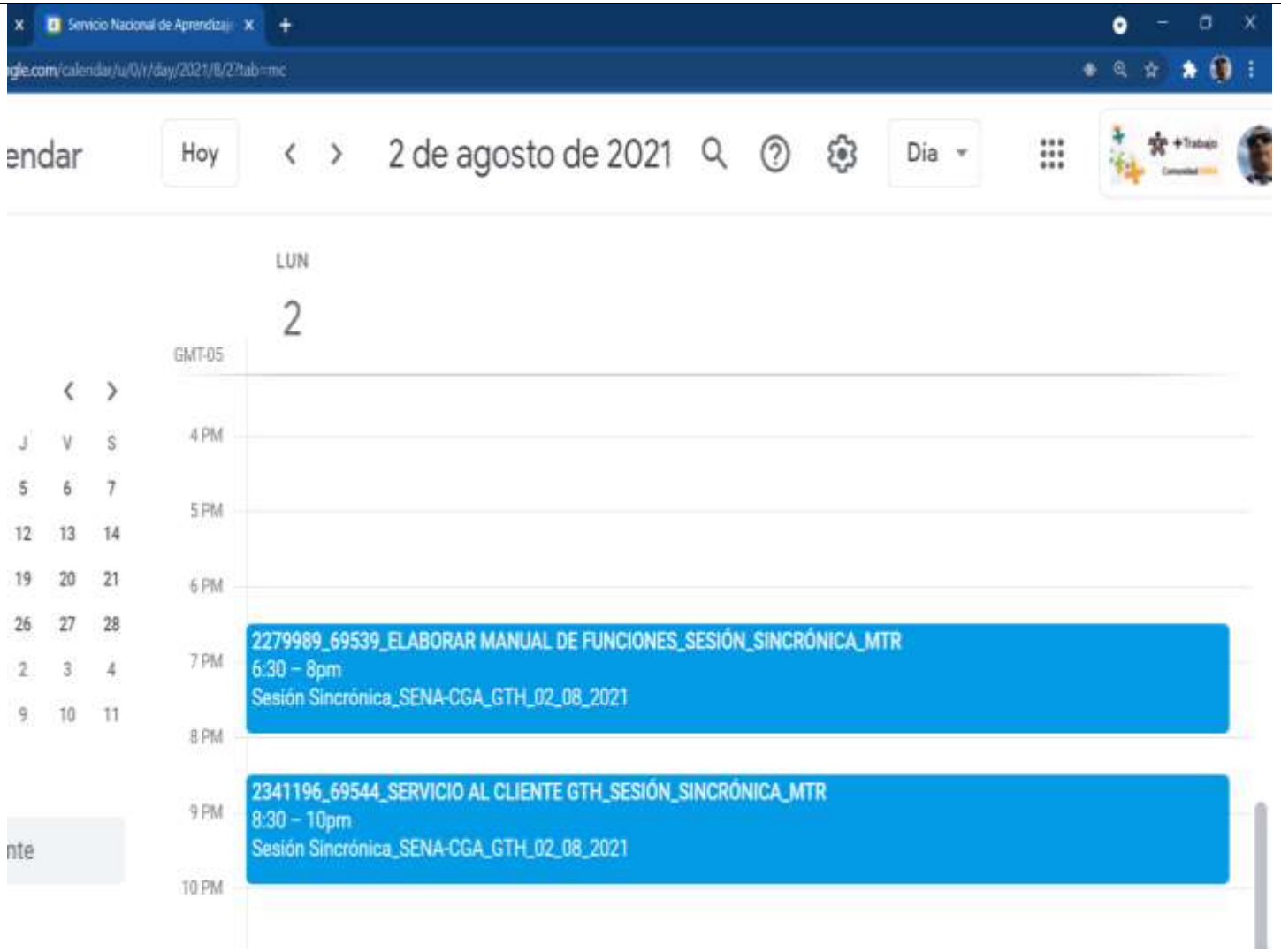
Trabajo Virtual

Fecha: 02 de agosto 2021

Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		

		
Actividades	✓ **Conceptos Básicos y fundamentación para la creación del propósito del cargo** ✓ **Ejercicios didácticos de redacción según la forma gramatical VERBO INF + OBJETO + CONDICIÒN.**	

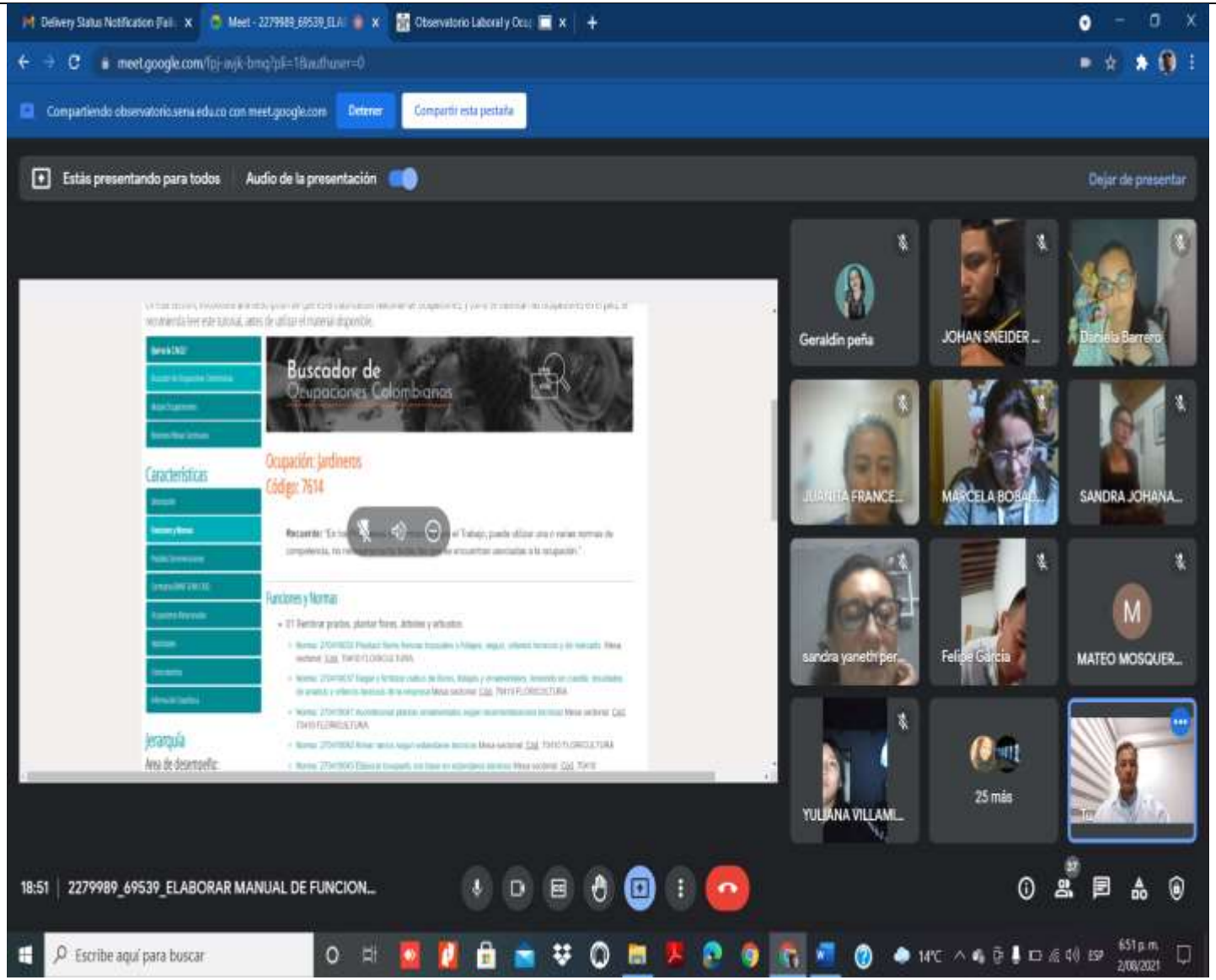
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



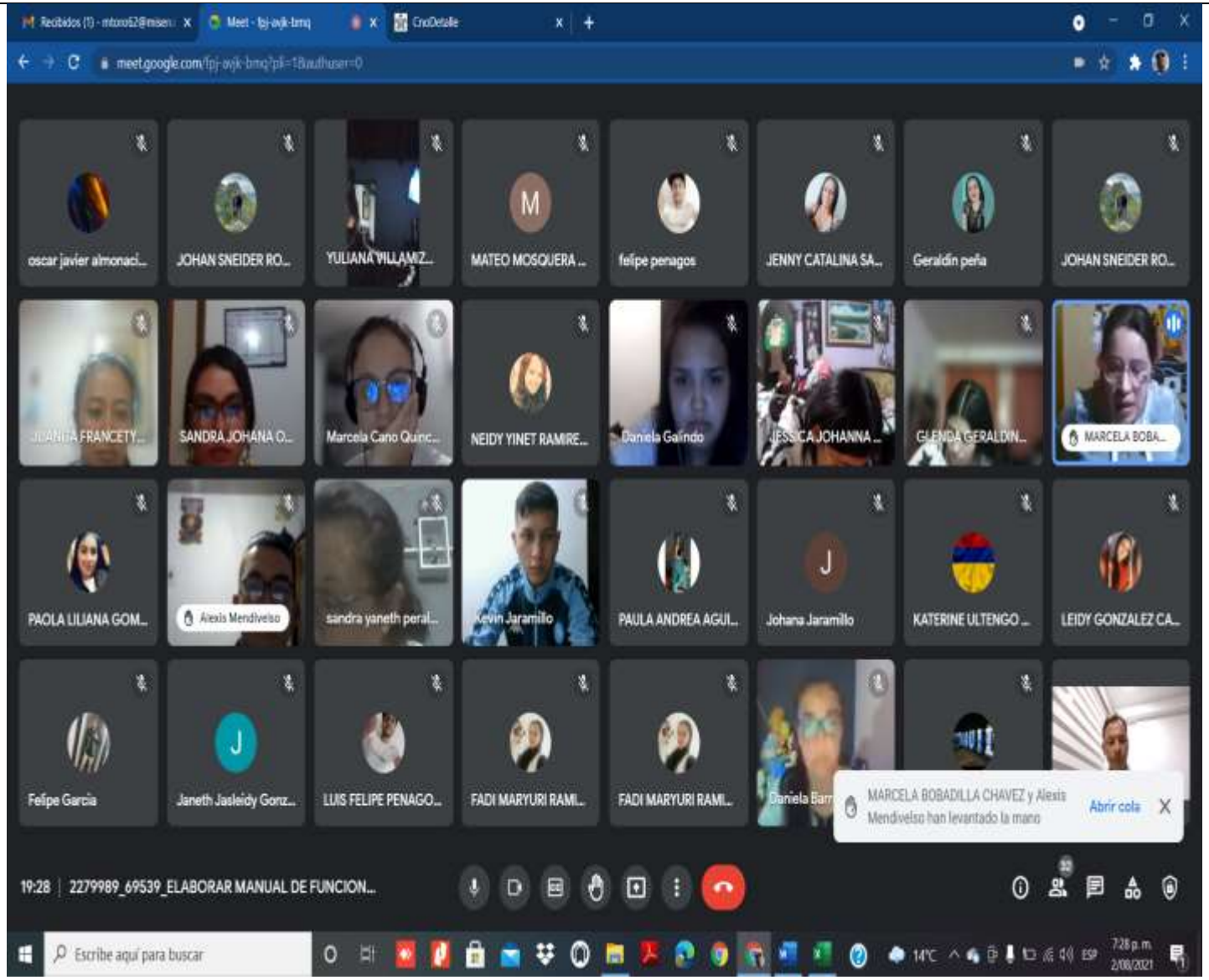
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



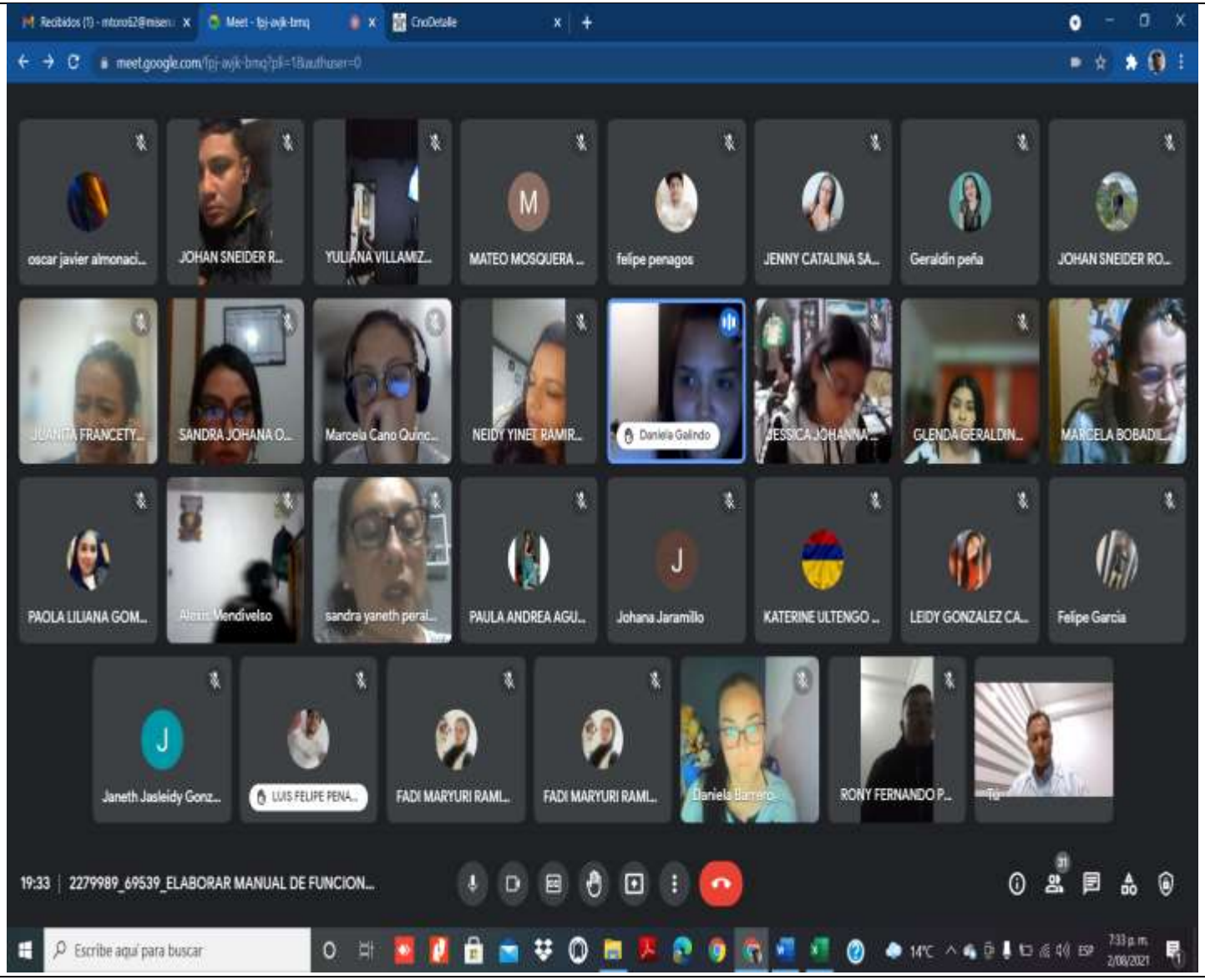
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



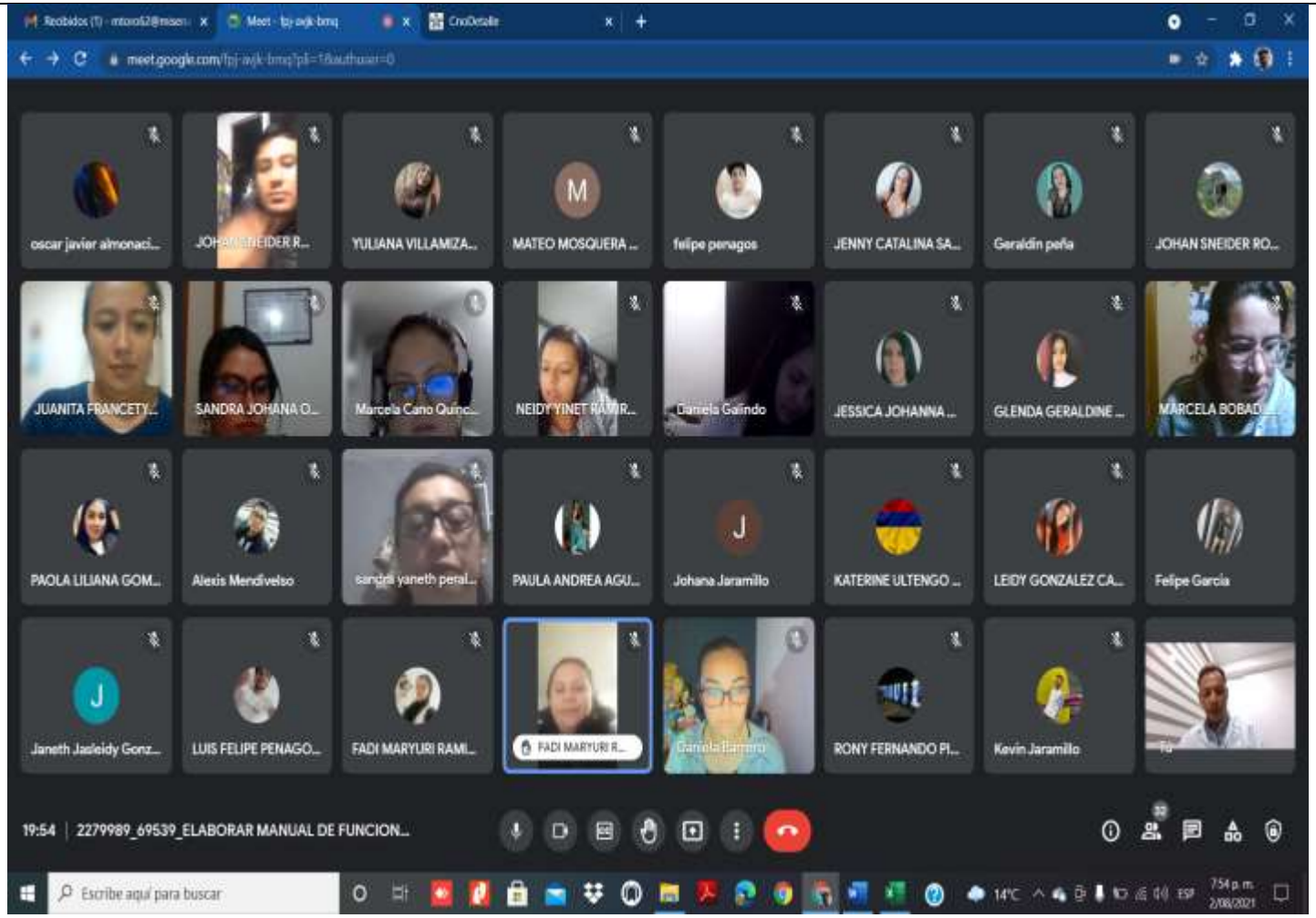
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

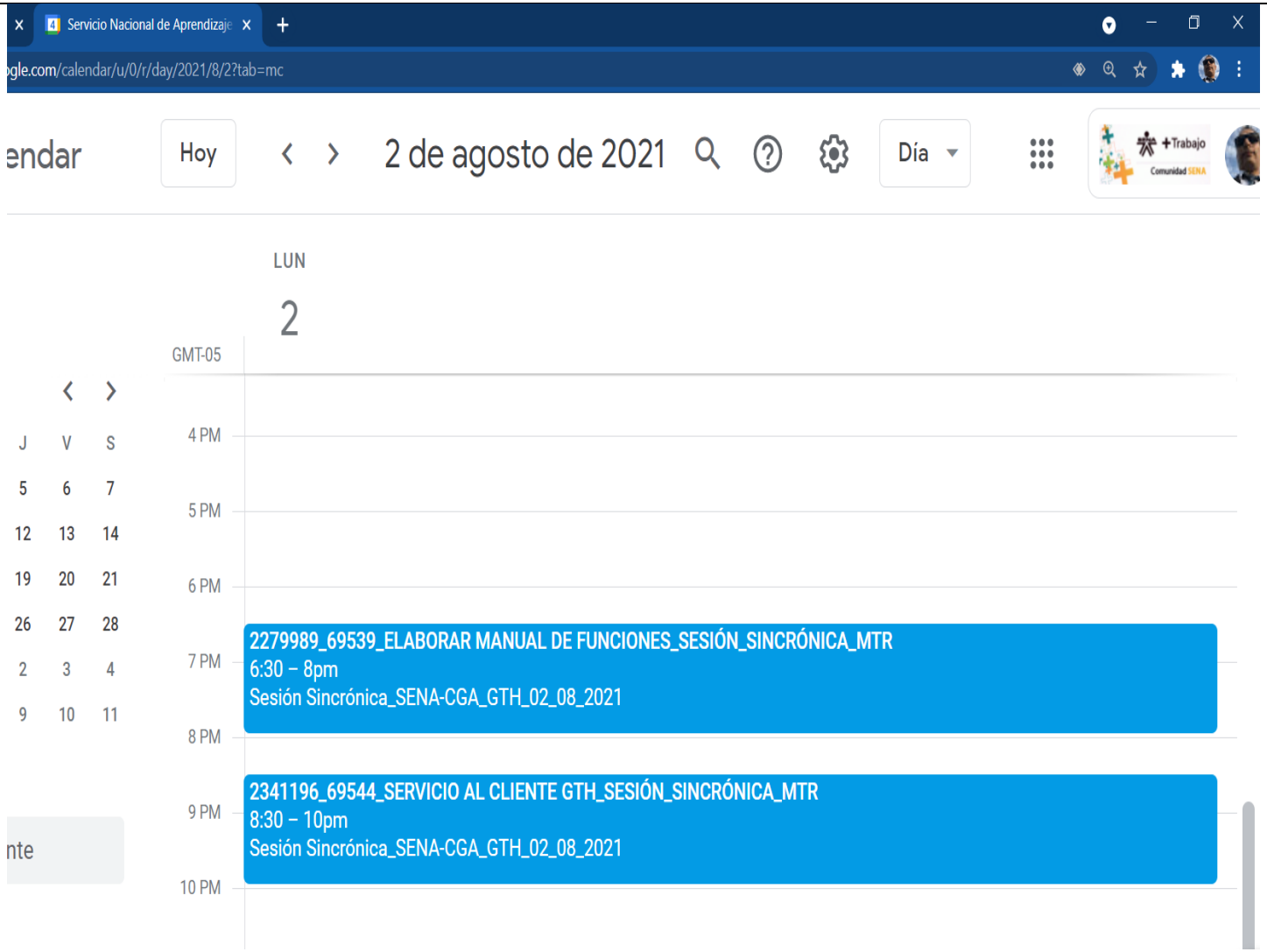
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 02 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

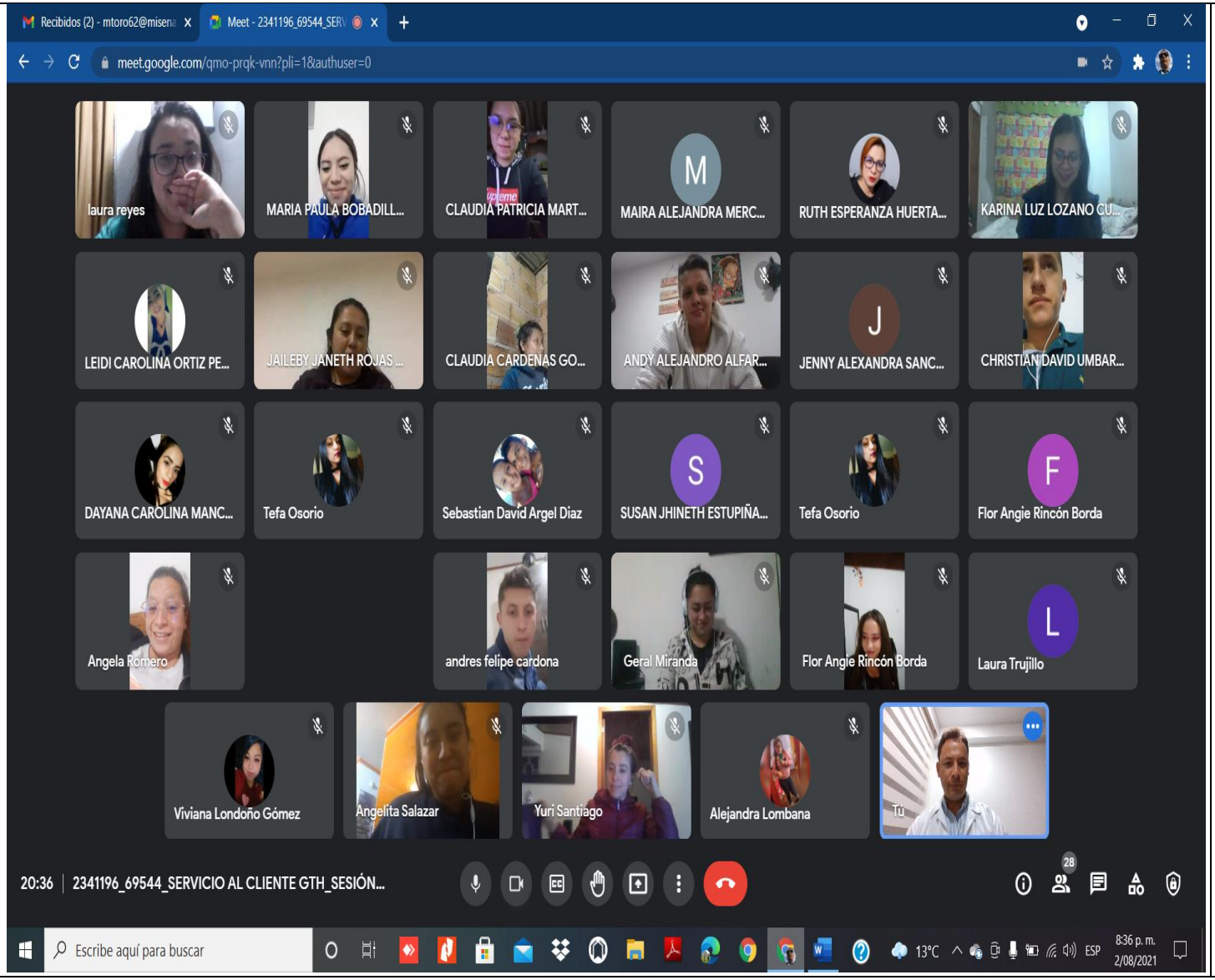
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

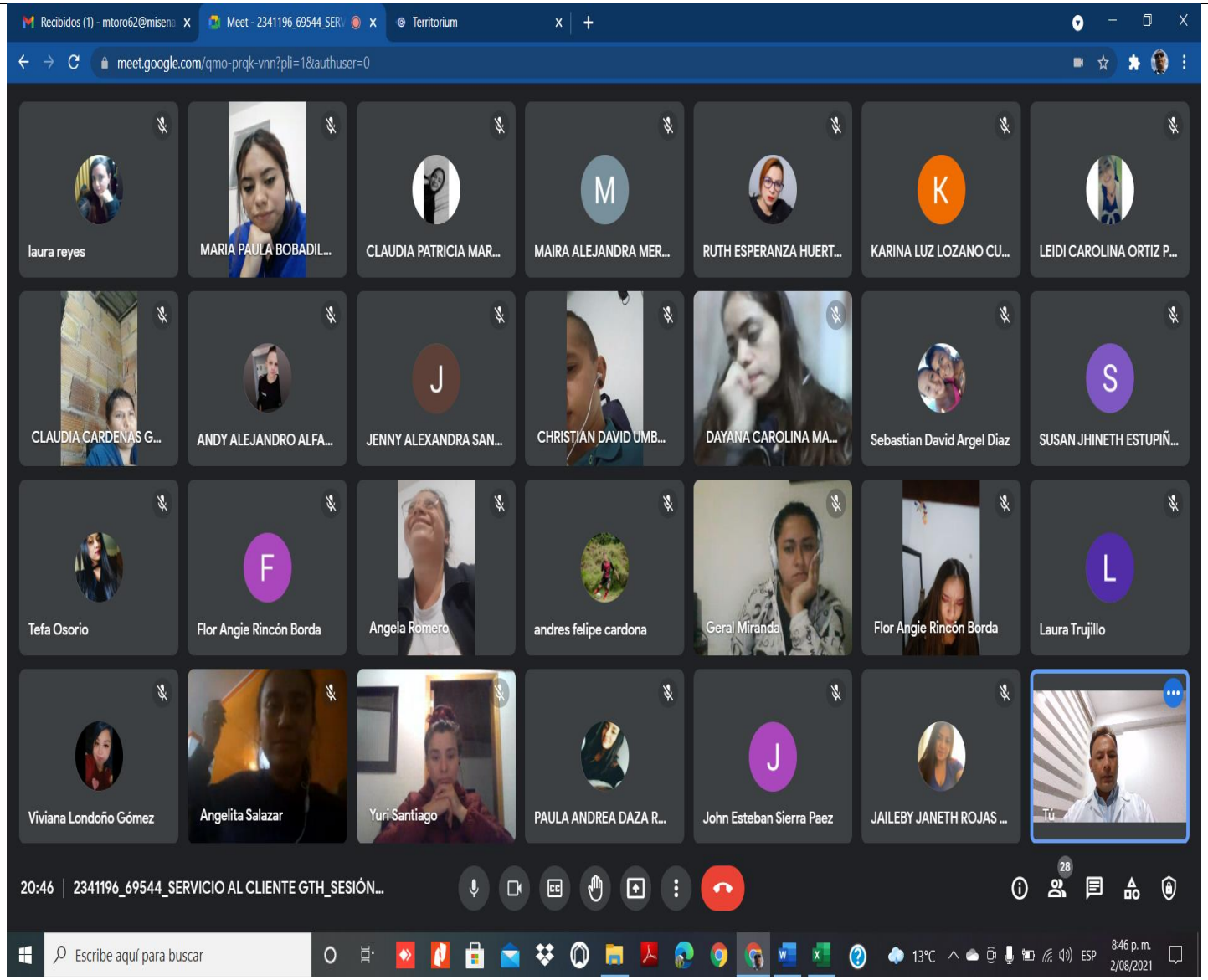
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad didáctica: Ejercicio elaboración de la imagen corporativa (logo; slogan) Psicología del color. La mente del consumidor.	

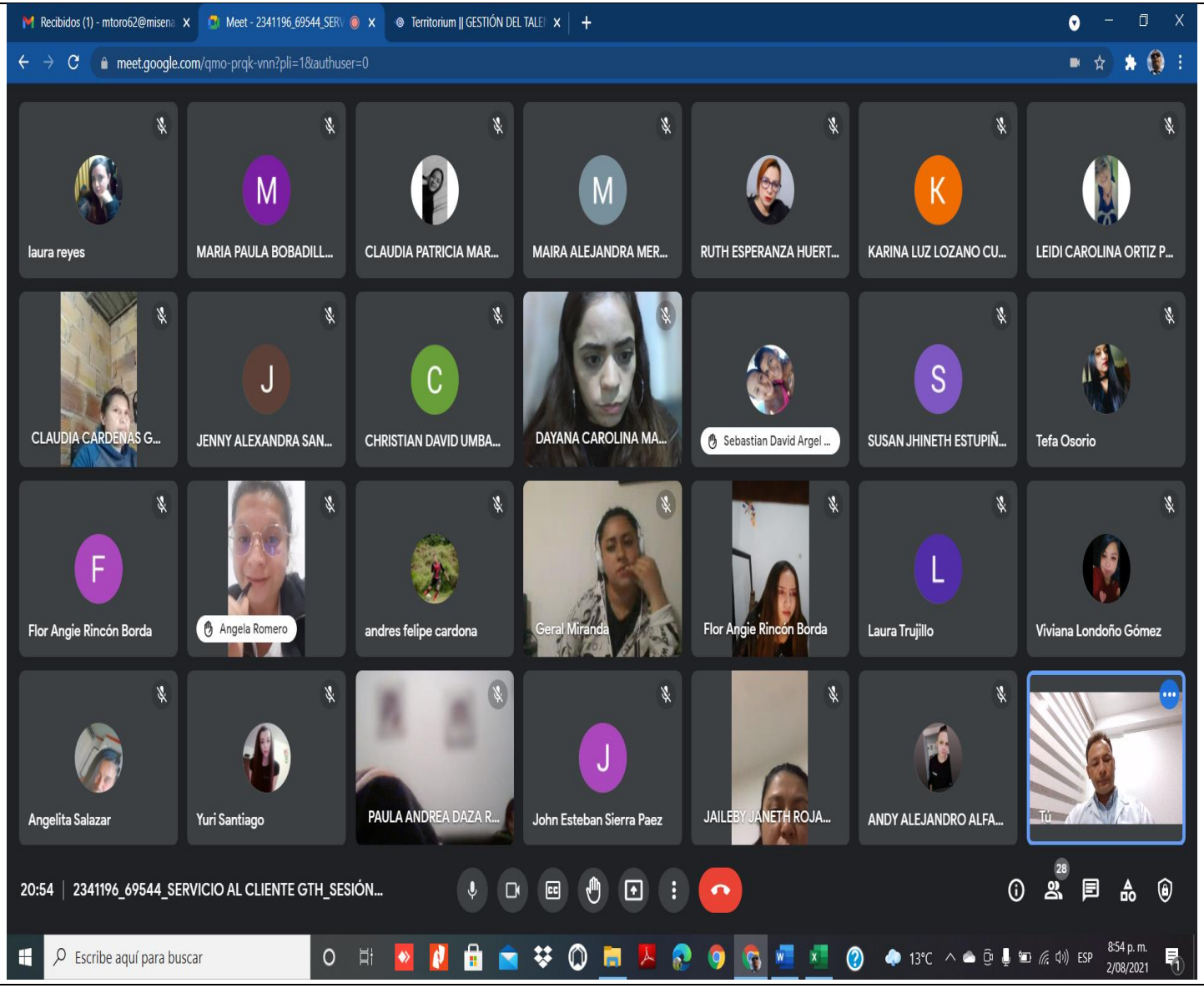
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

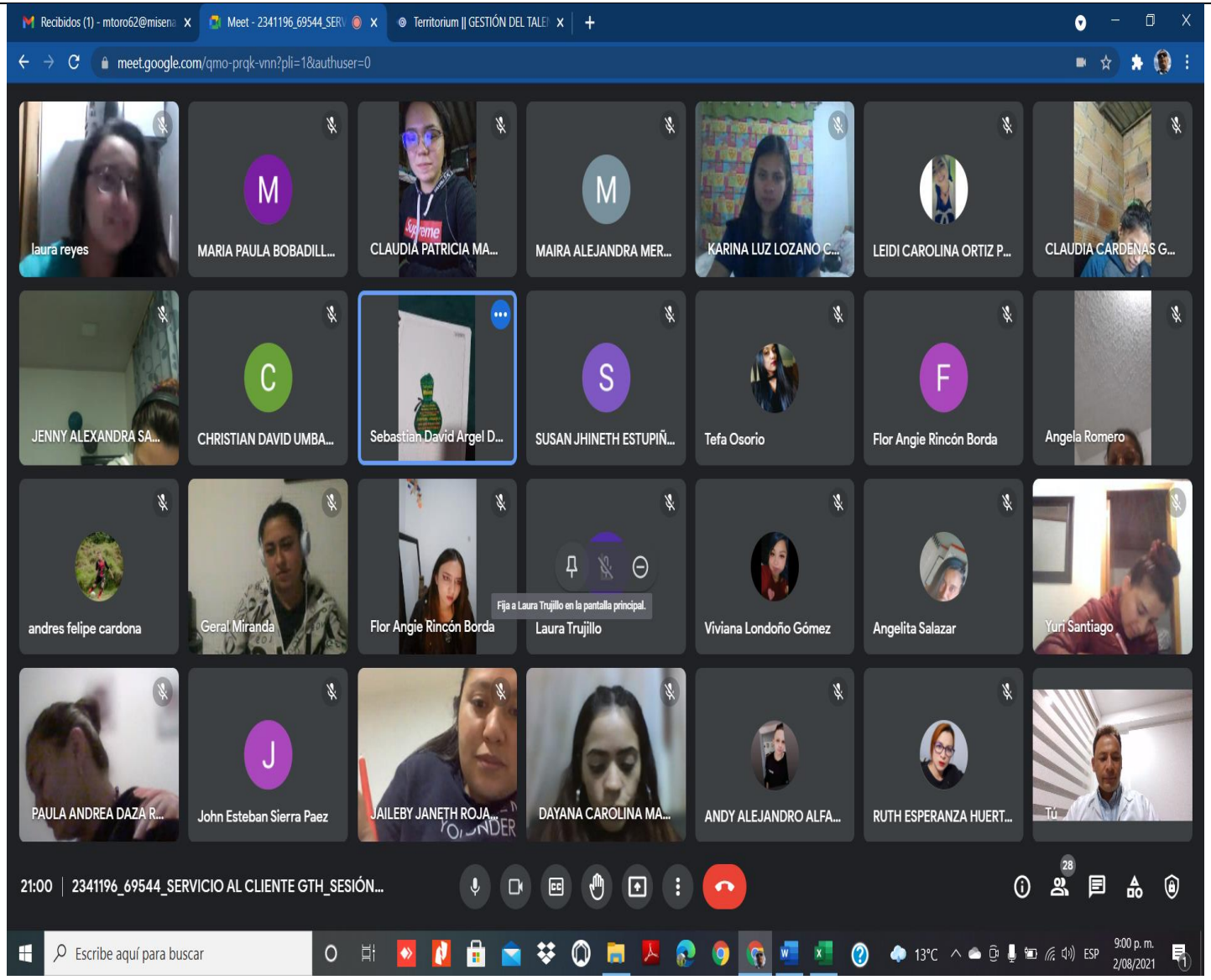
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



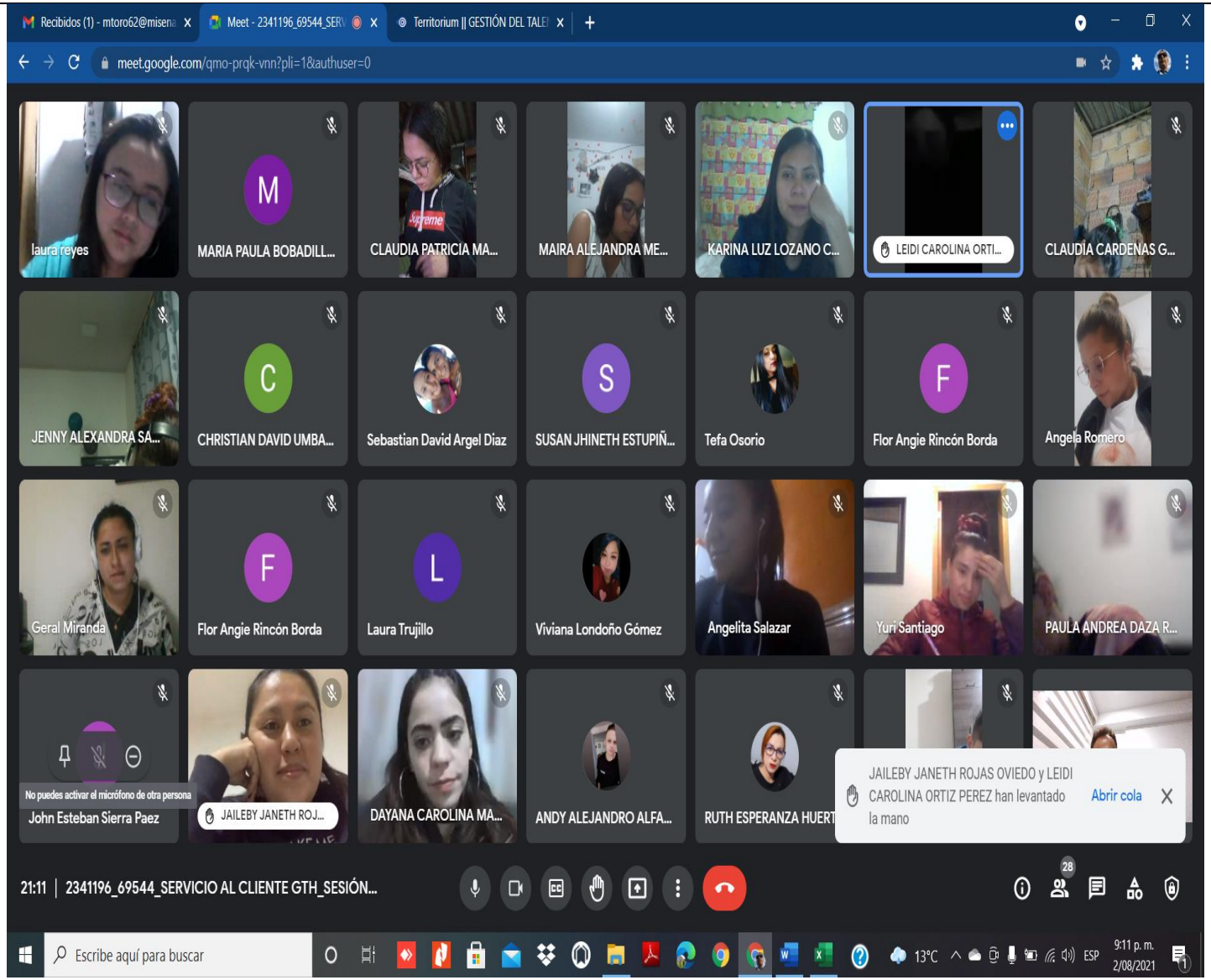
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



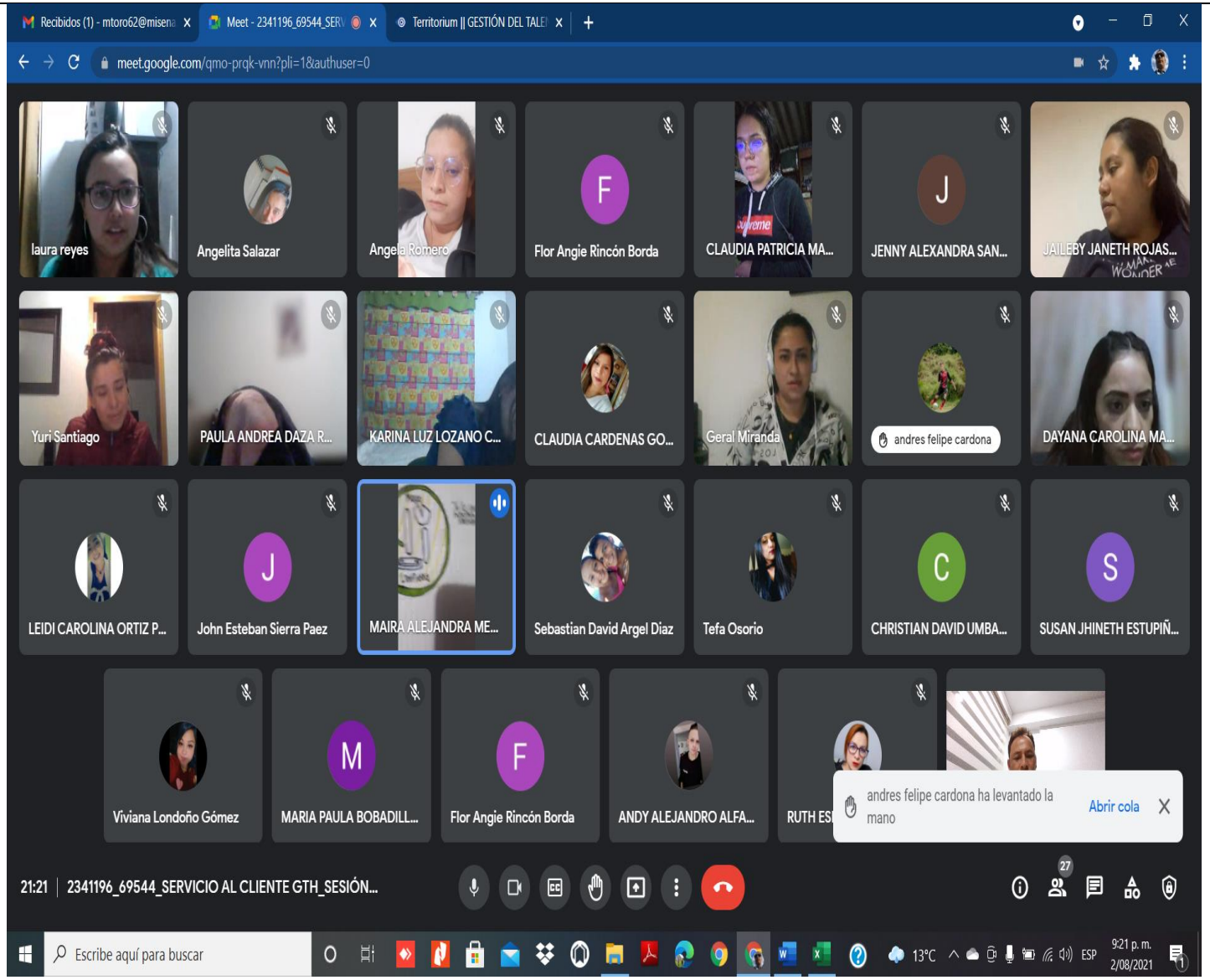
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



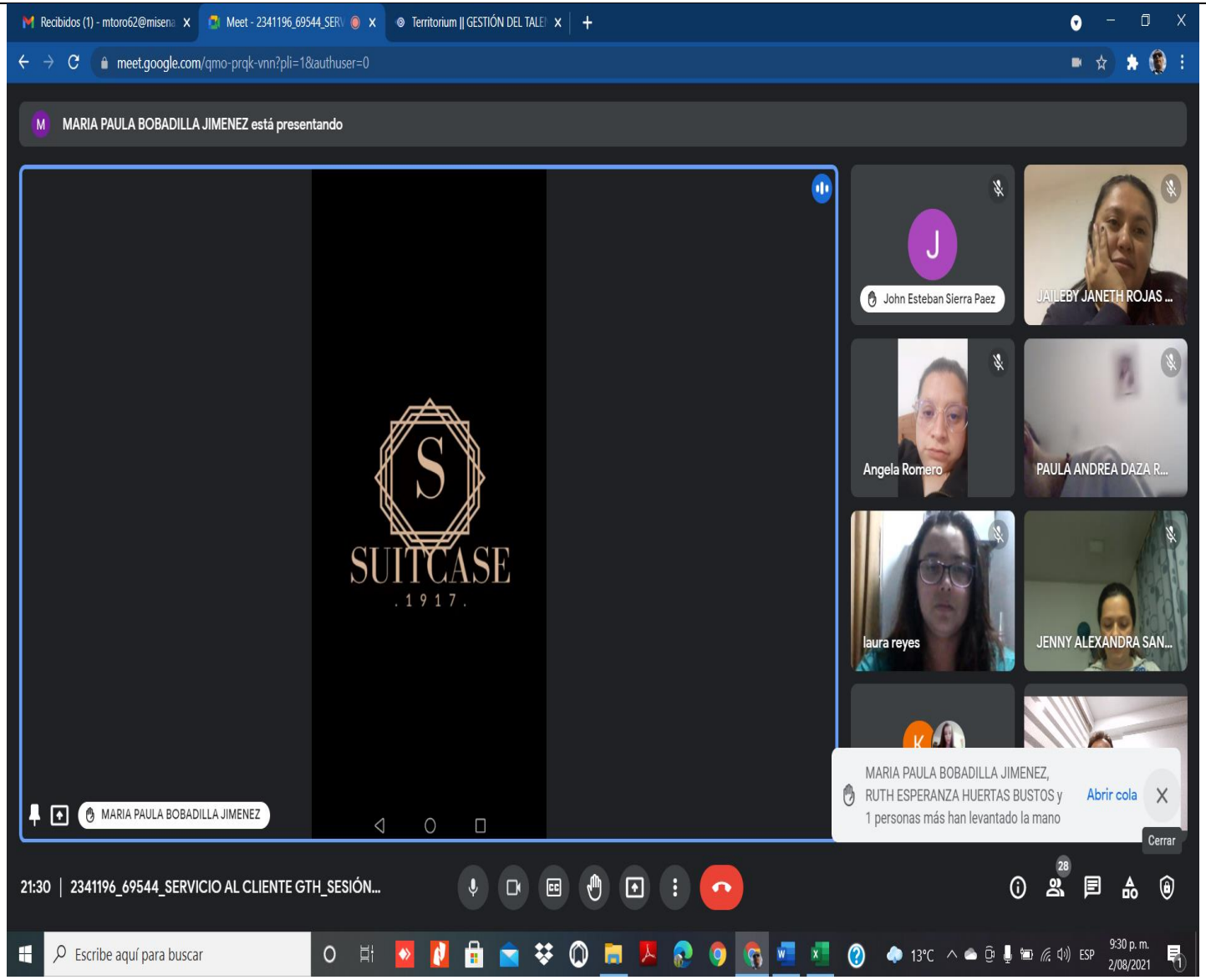
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



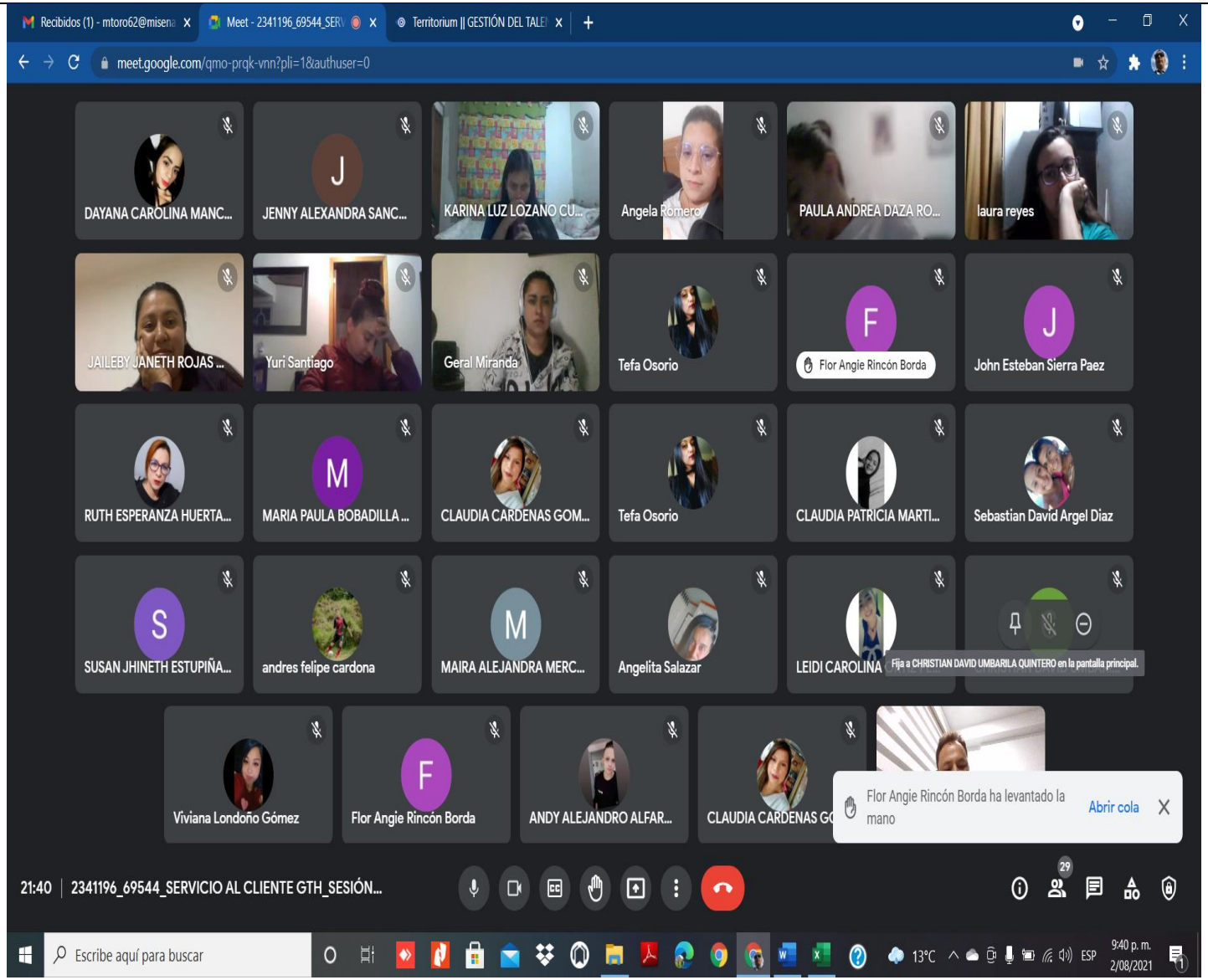
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



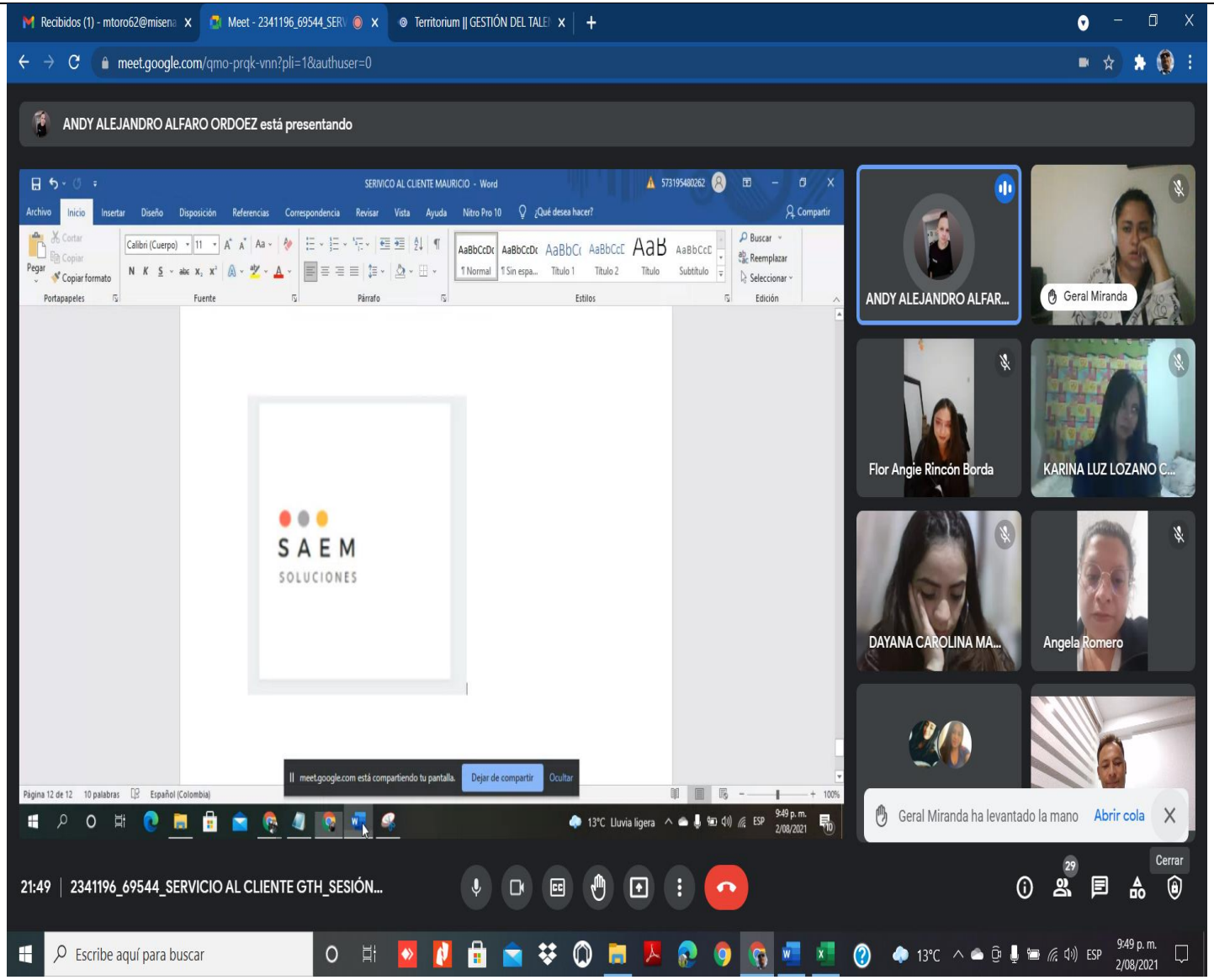
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



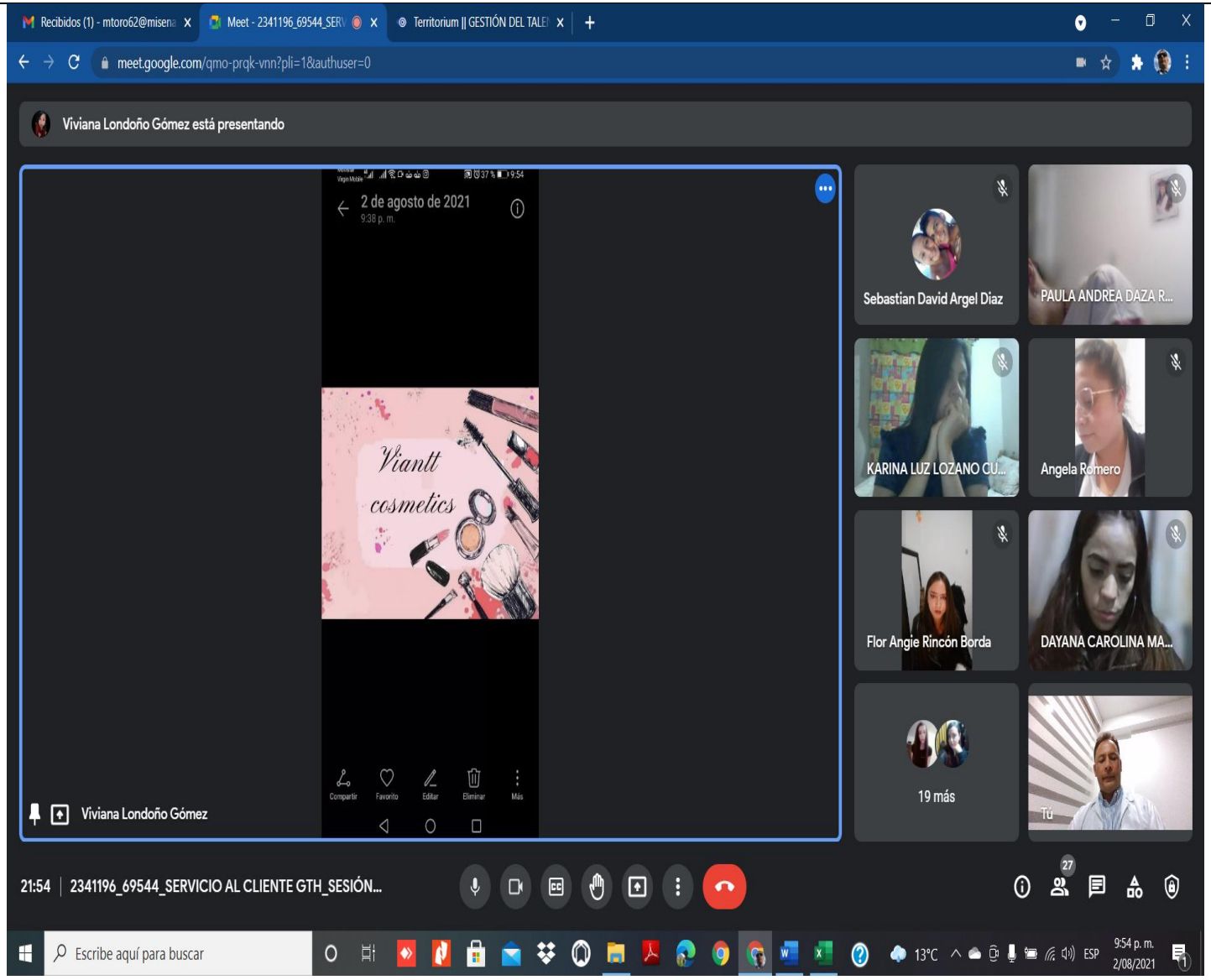
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



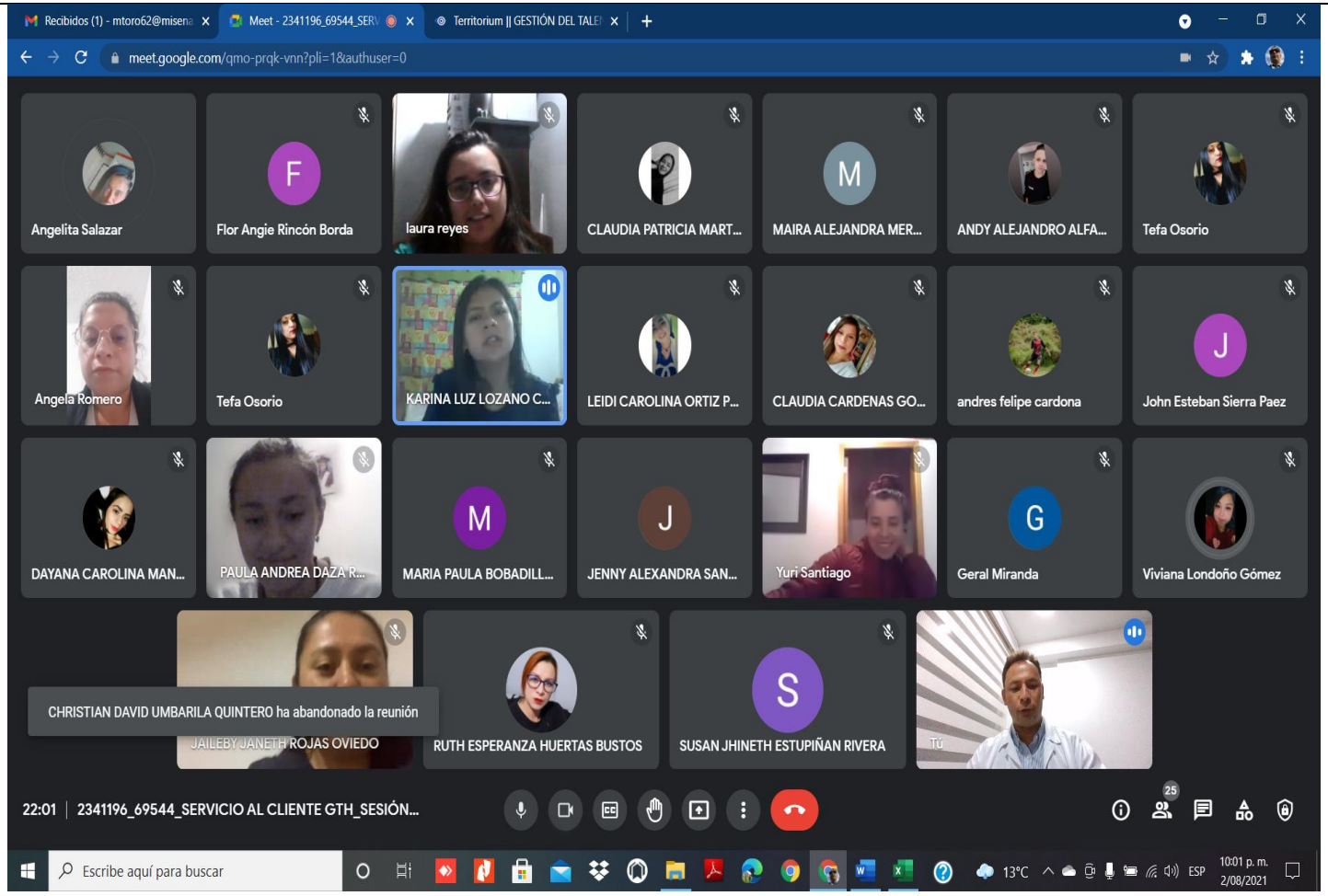
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

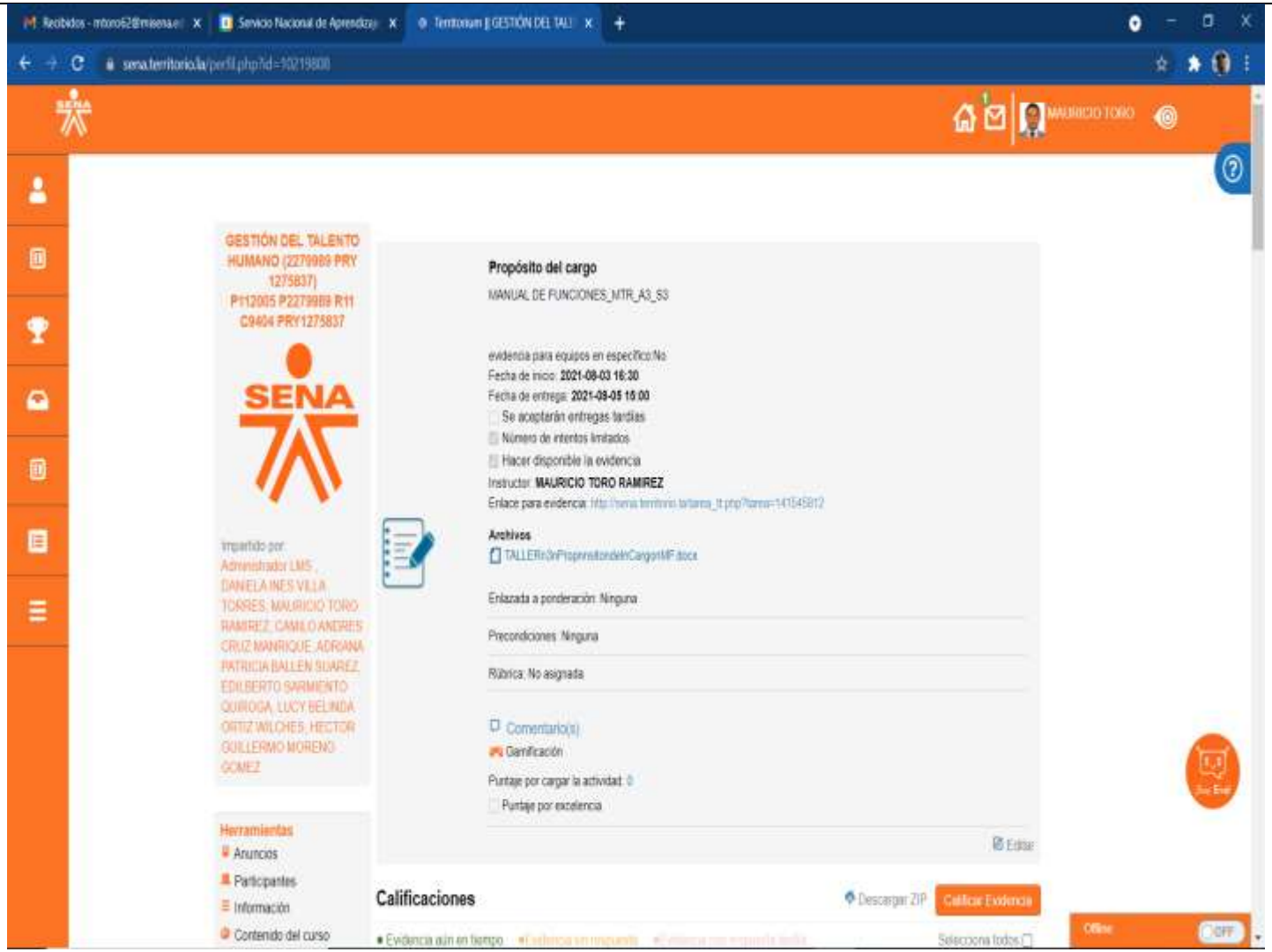
Trabajo Virtual

Fecha: 03 de agosto 2021

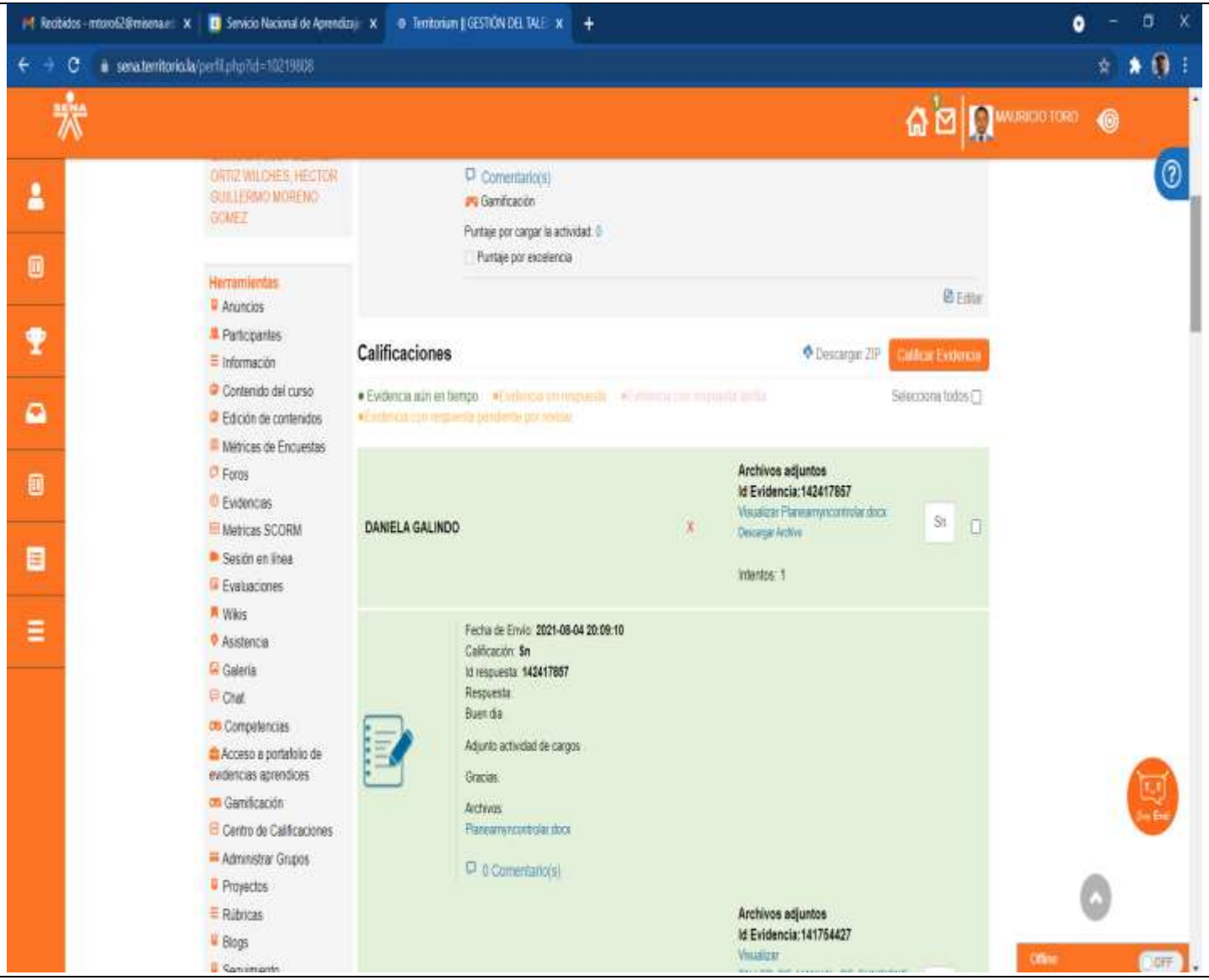
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

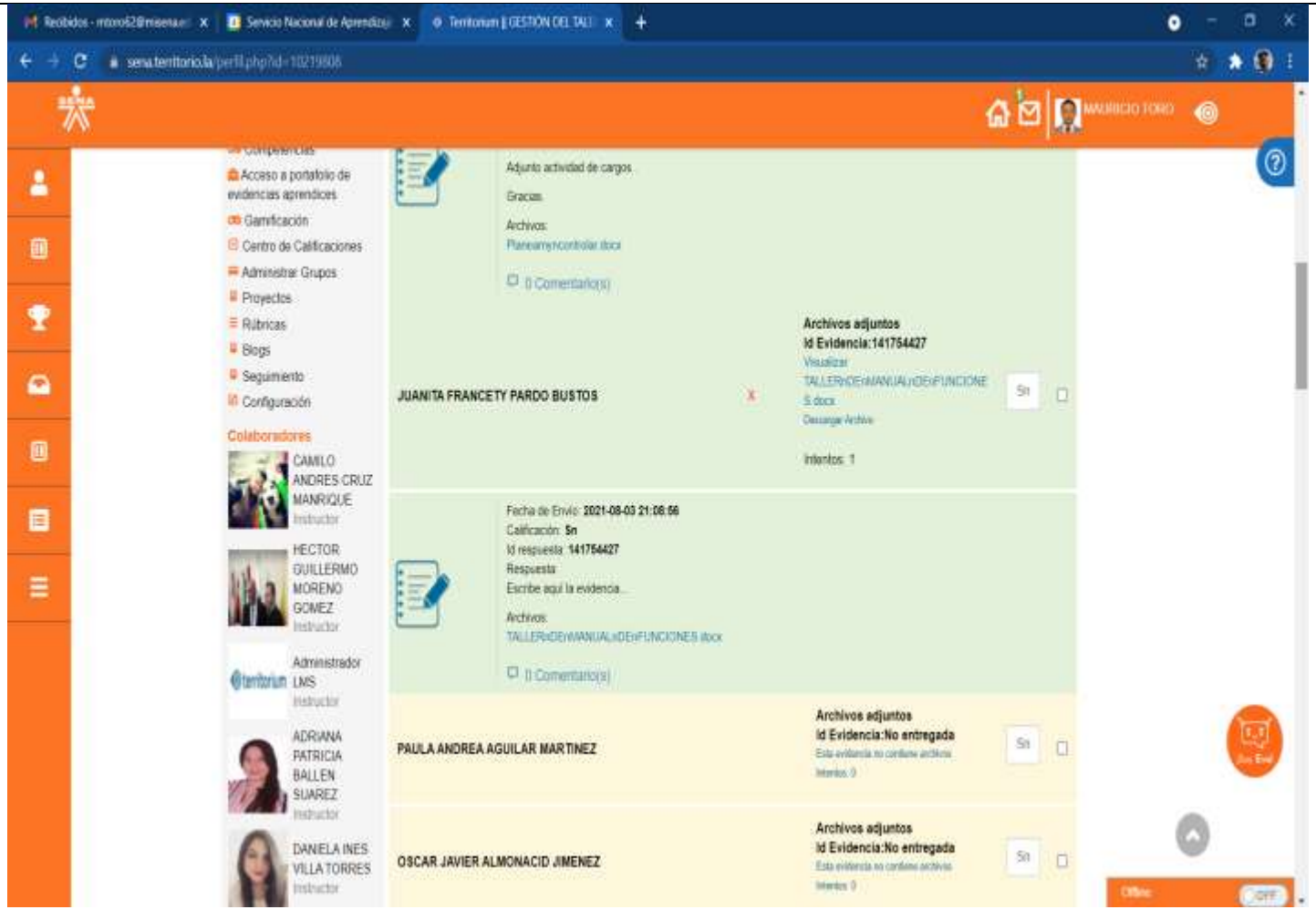
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ **Actividad de formación autónoma.** ✓ **Taller: Propósito del cargo**	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

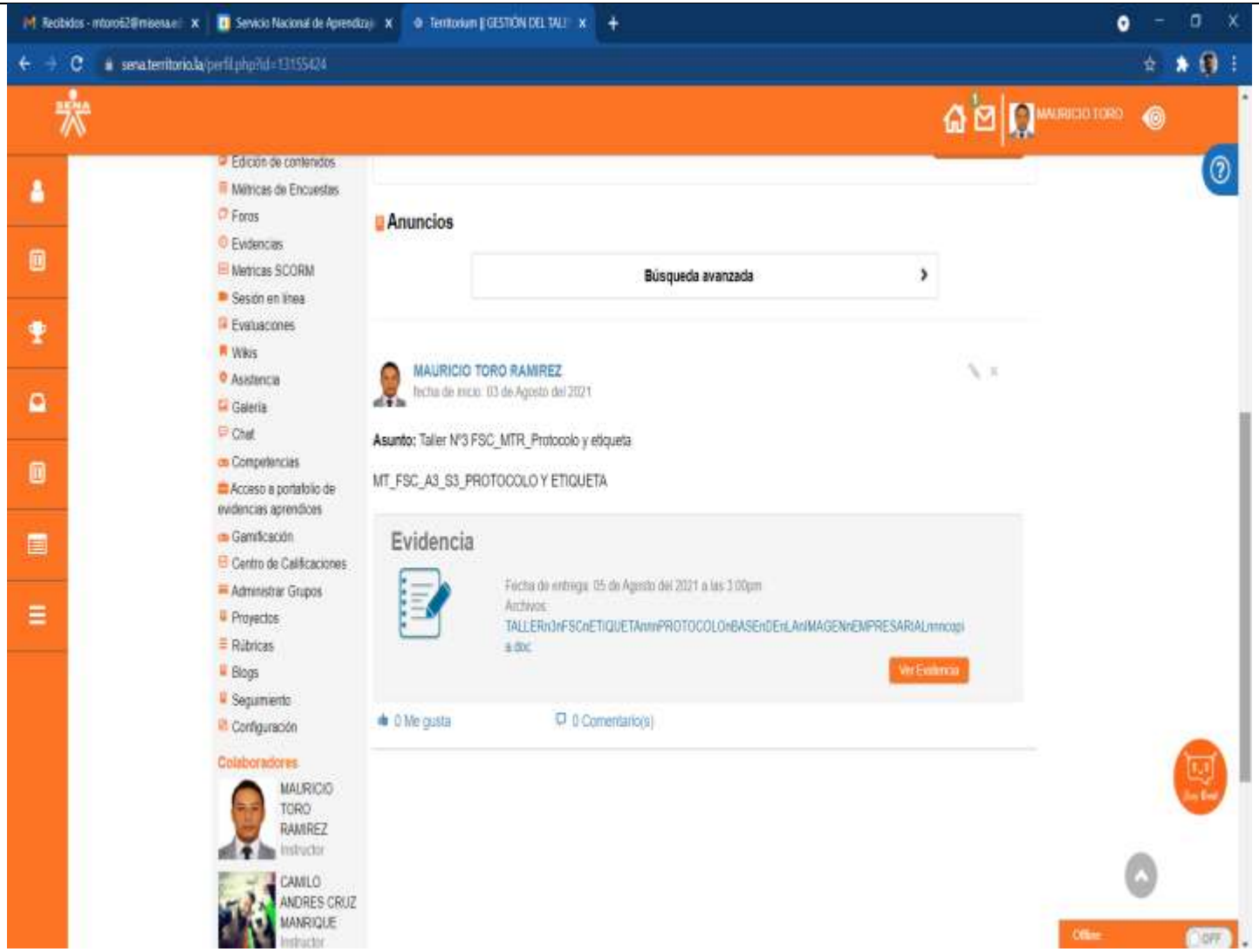
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 03 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

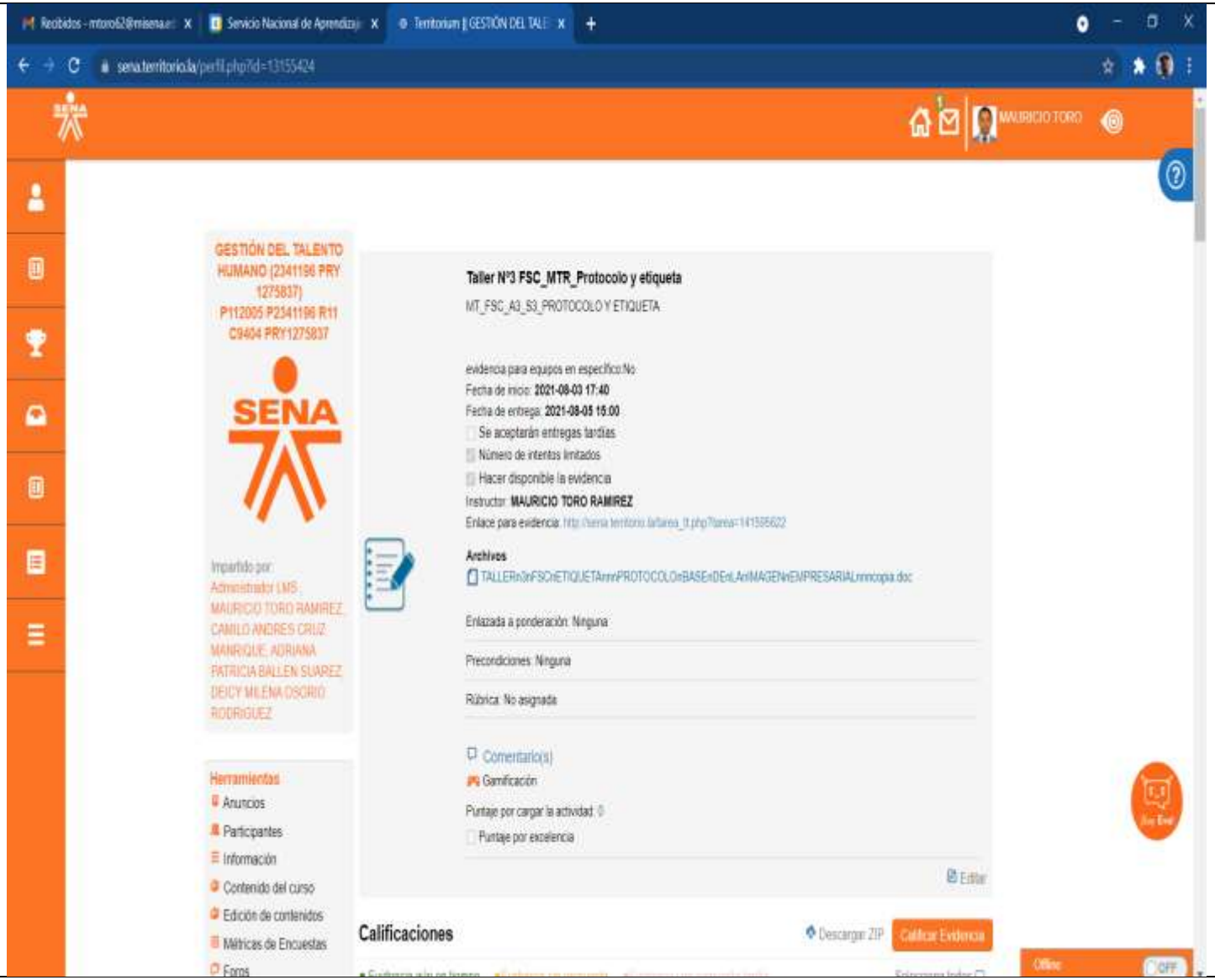
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

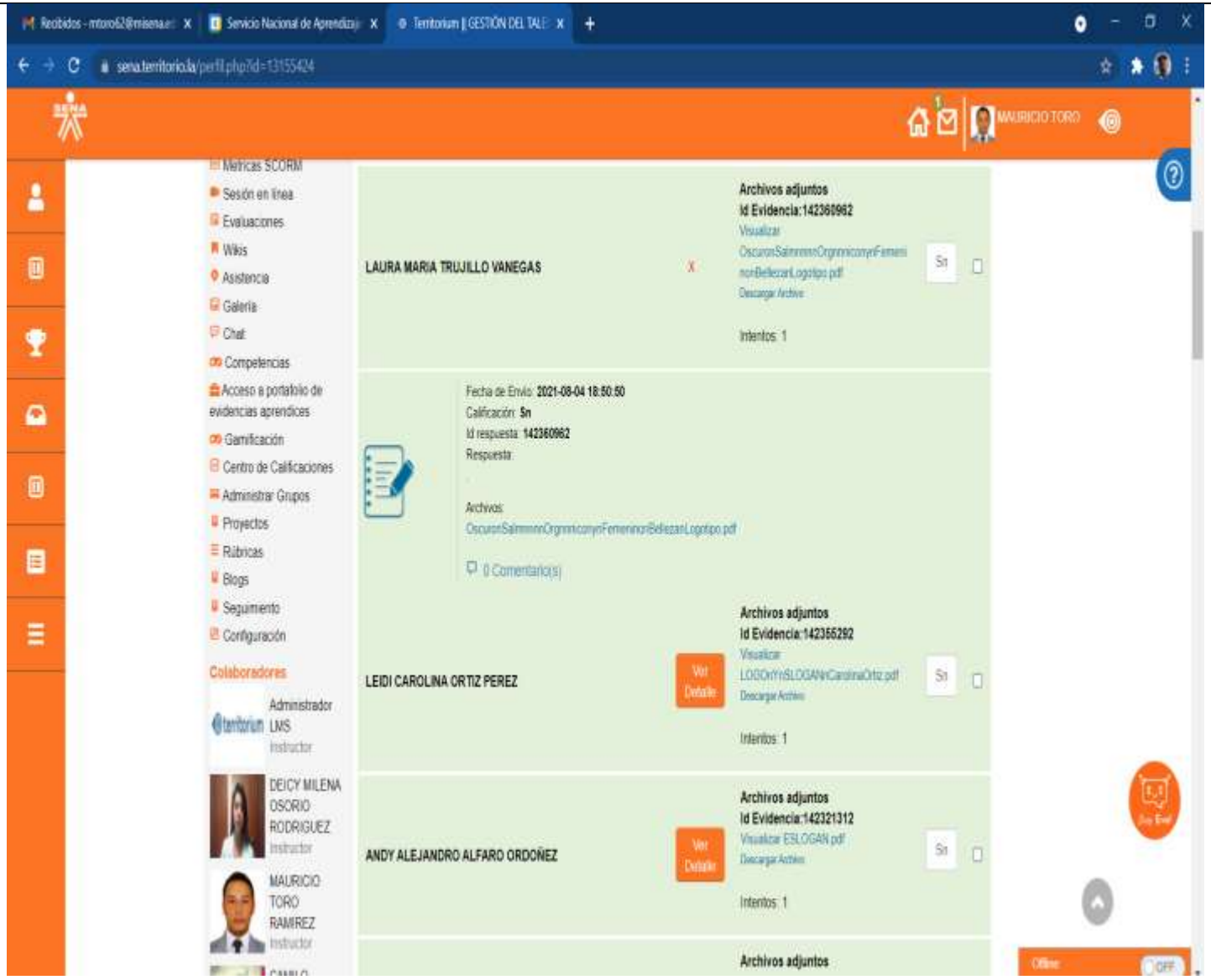
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Formación autónoma; Foro de Servicio al Cliente por plataforma TERRITORIO.	

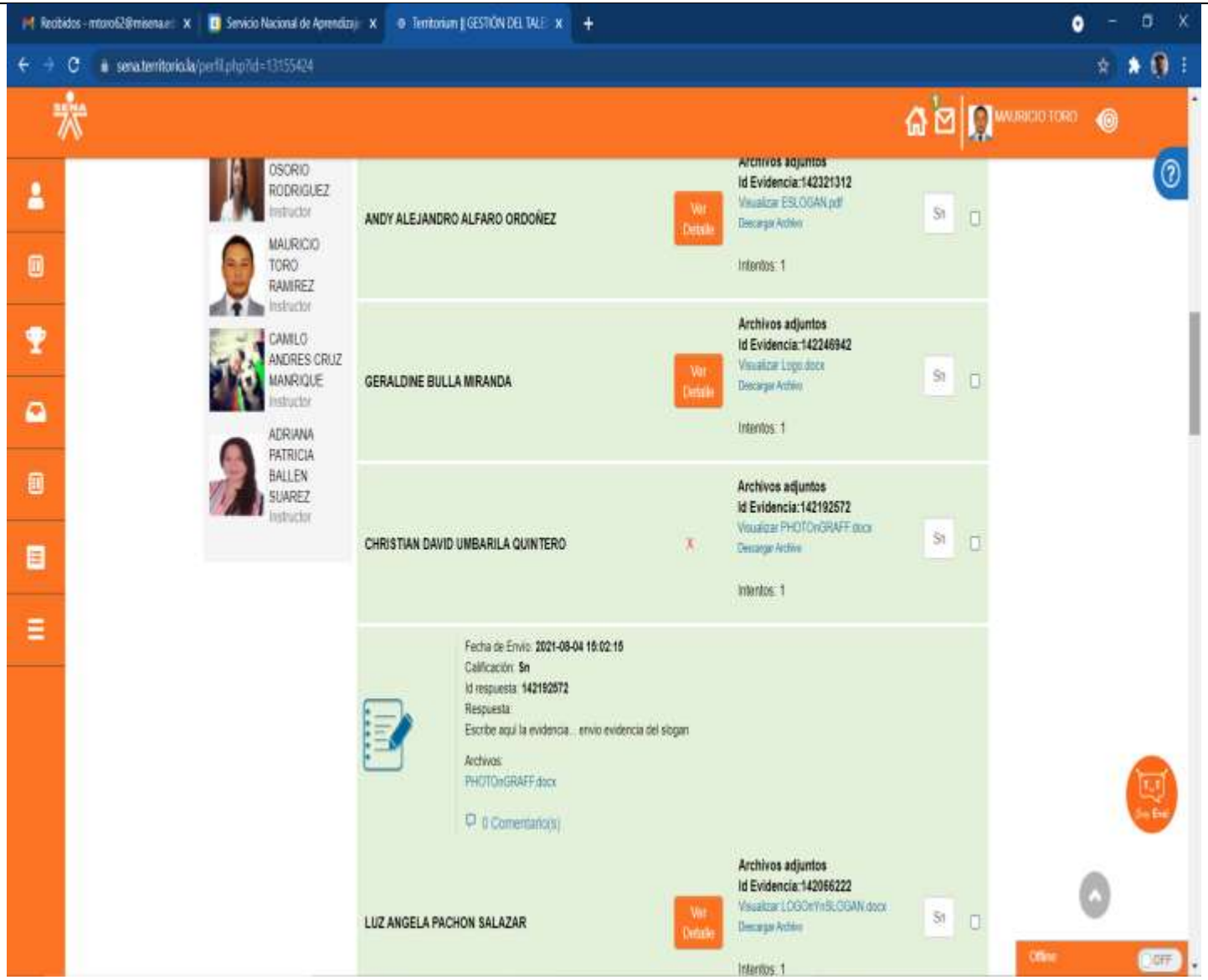
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

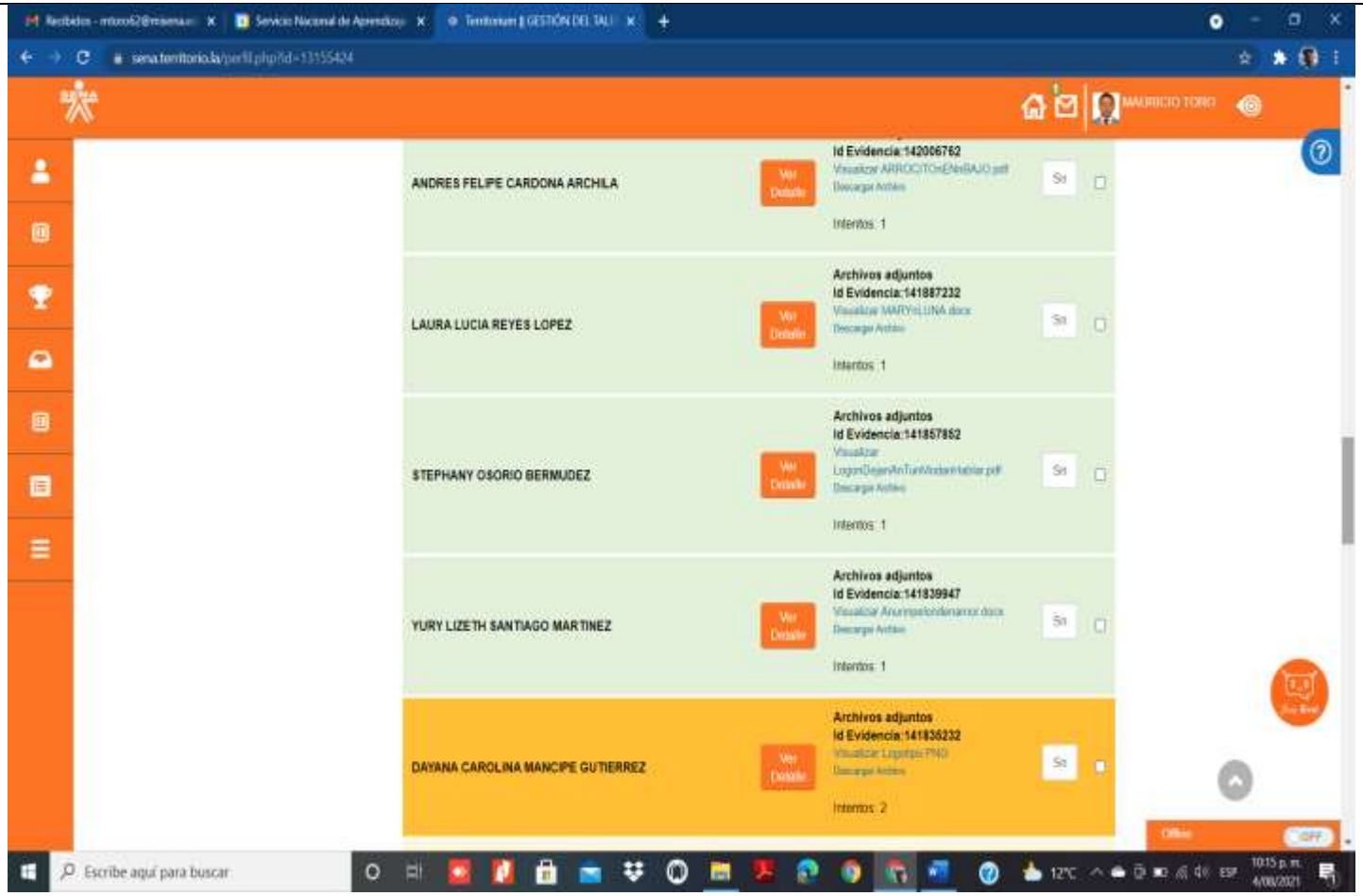
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

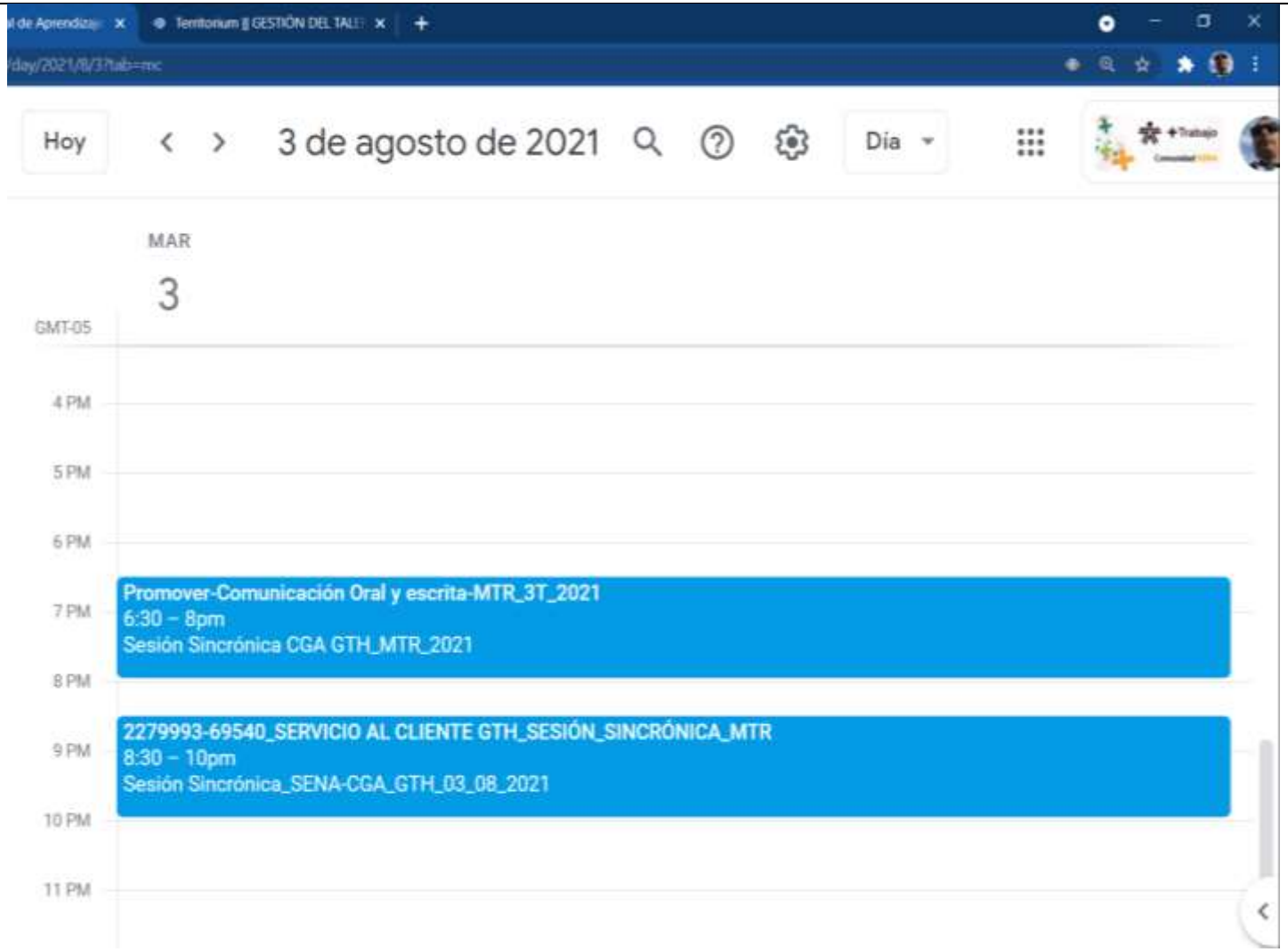
Centro de Gestión Administrativa

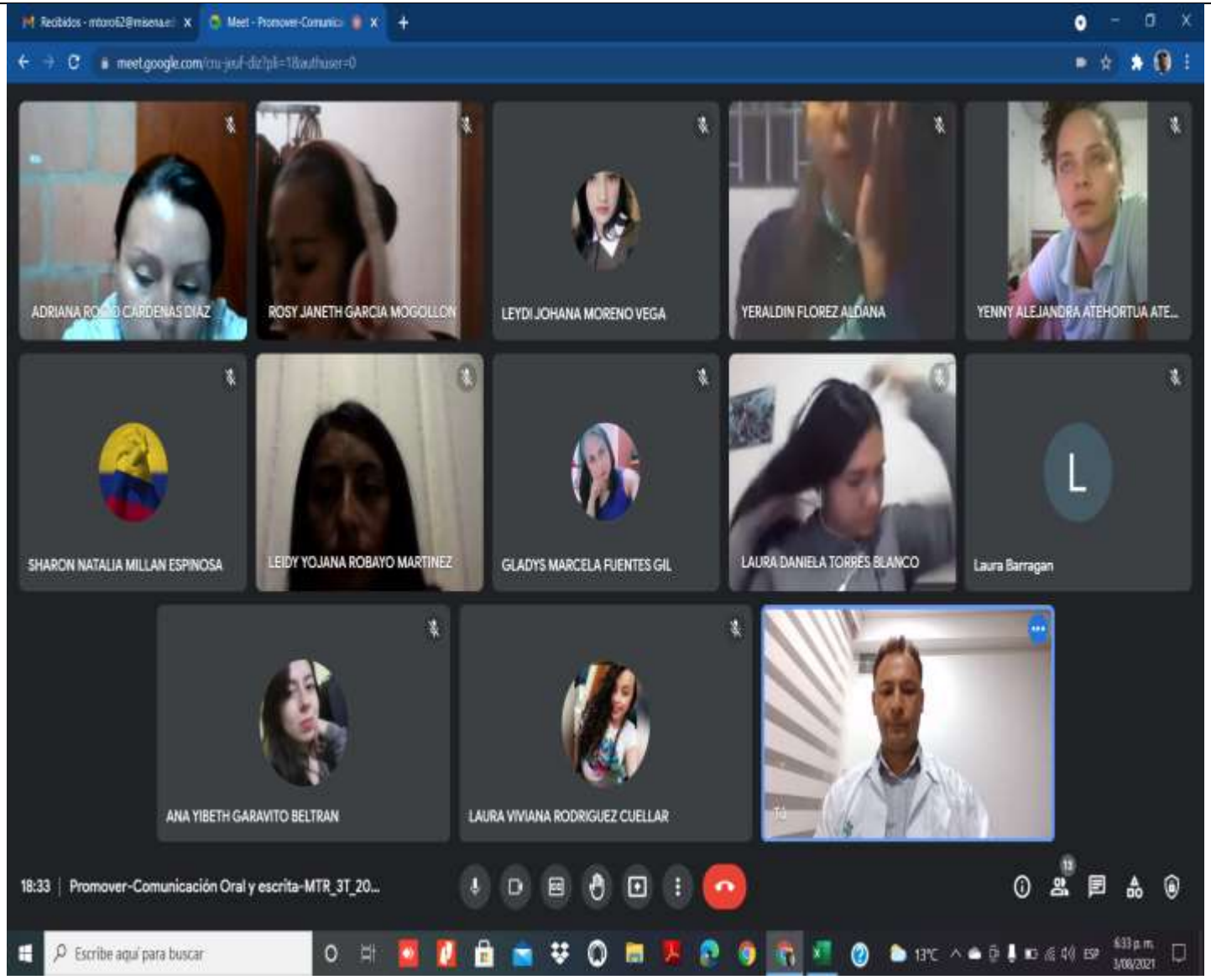
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 03 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537 **Competencia: Promover-Comunicación oral y escrita**

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

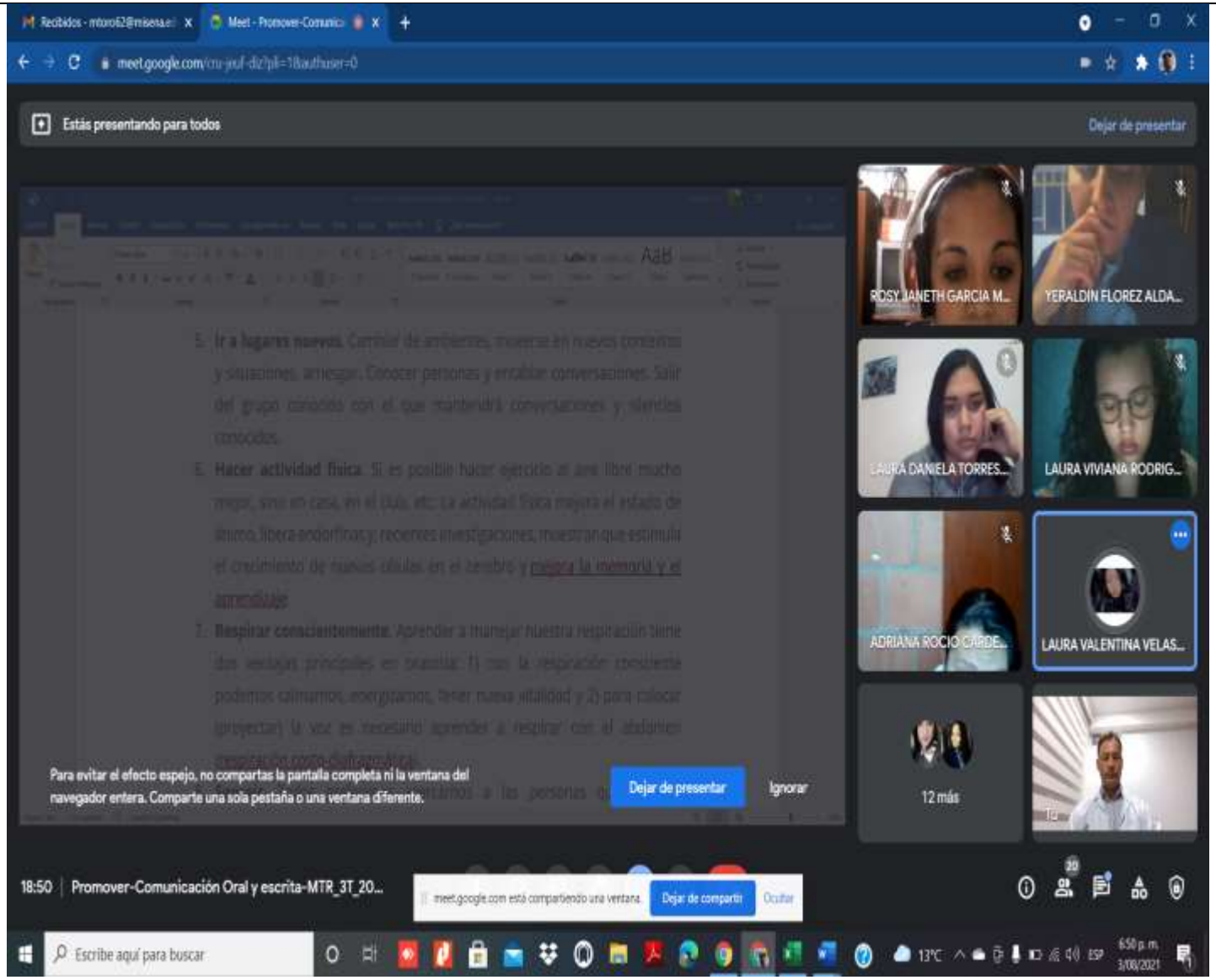
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Ejercicios de lectura con cada uno de los aprendices ✓ Importancia de la lectura en la mejora del proceso comunicativo	

Valoración – Retroalimentación		

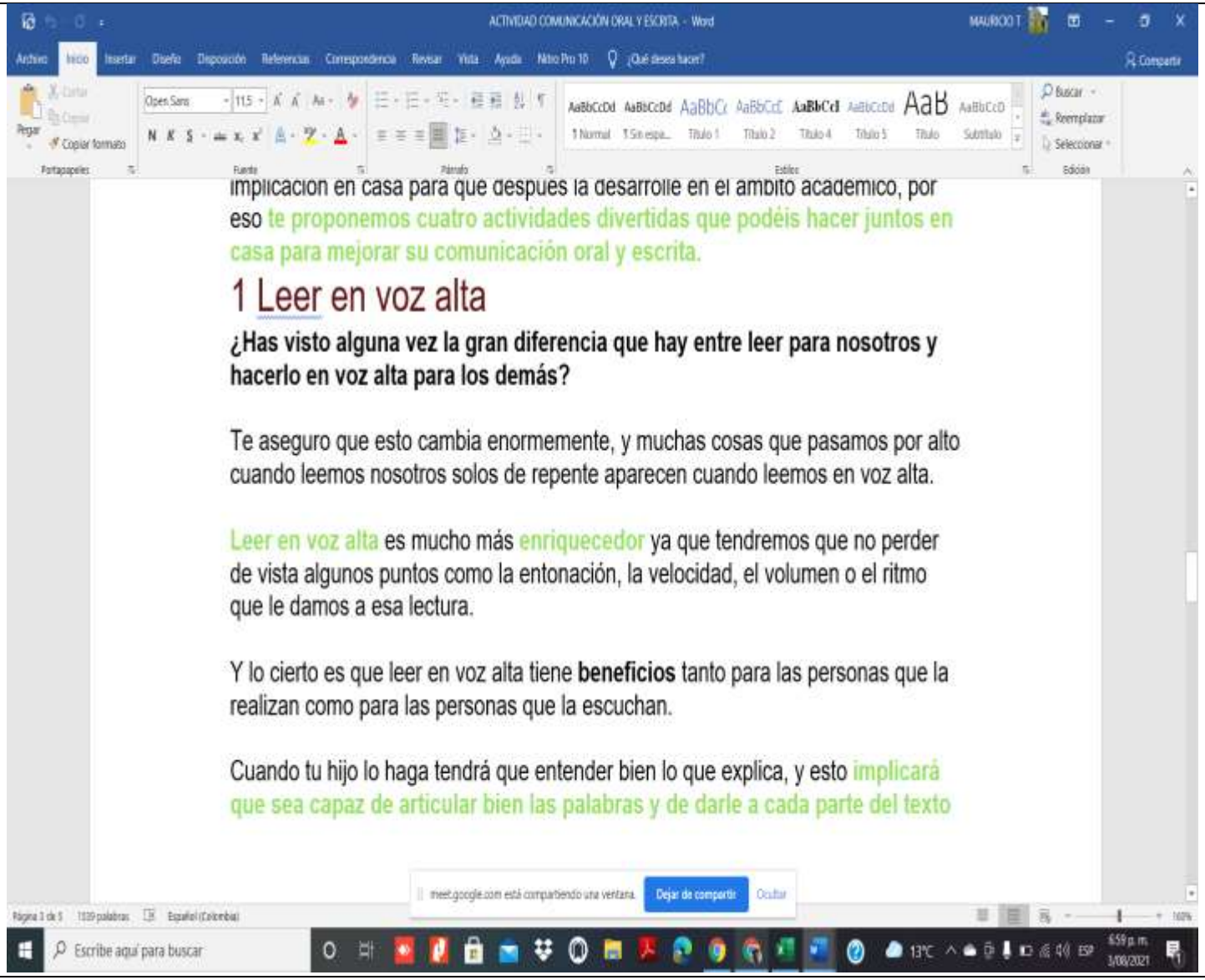
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



implicacion en casa para que despues la desarrolle en el ambito academico, por eso te proponemos cuatro actividades divertidas que podéis hacer juntos en casa para mejorar su comunicación oral y escrita.

1 Leer en voz alta

¿Has visto alguna vez la gran diferencia que hay entre leer para nosotros y hacerlo en voz alta para los demás?

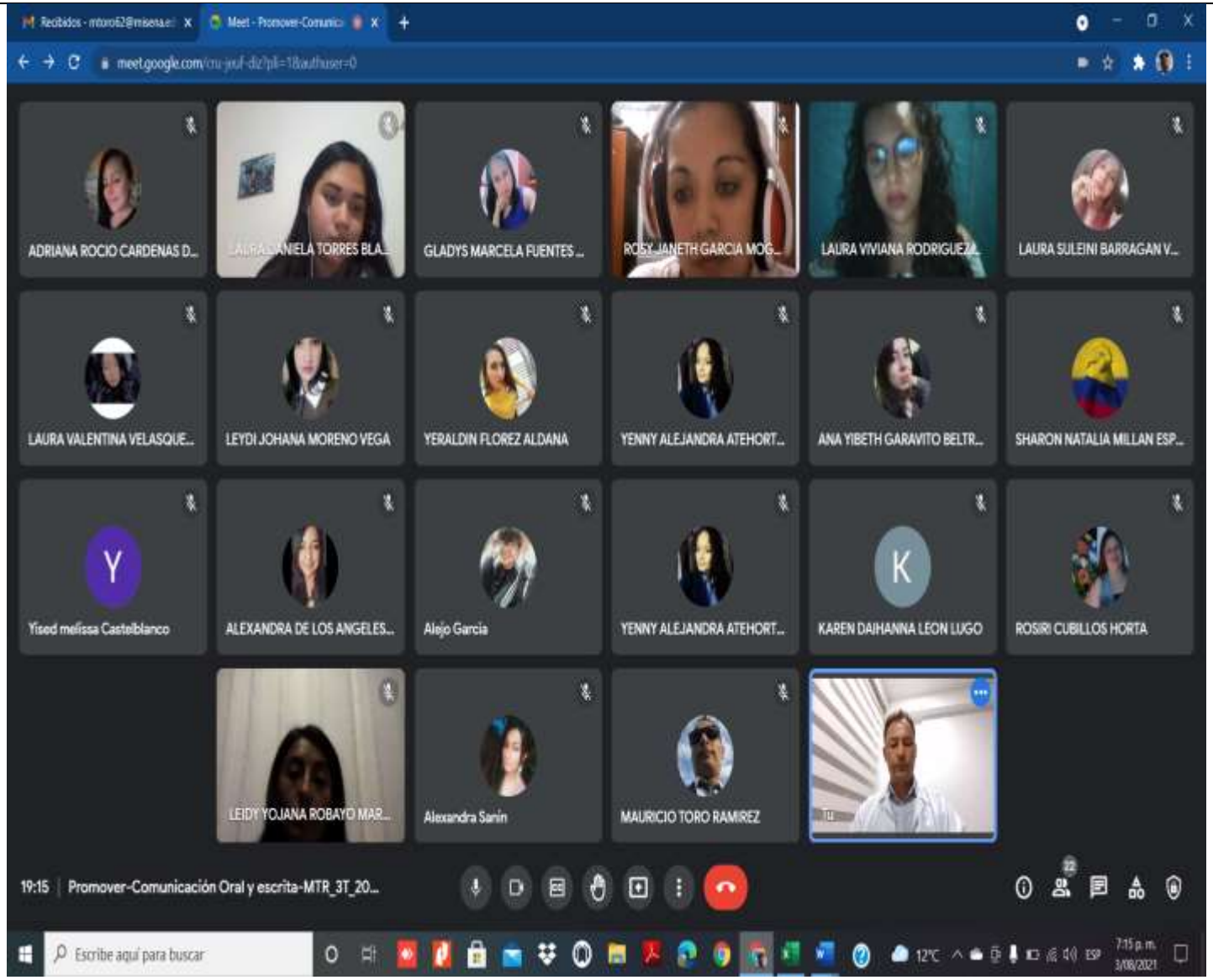
Te aseguro que esto cambia enormemente, y muchas cosas que pasamos por alto cuando leemos nosotros solos de repente aparecen cuando leemos en voz alta.

Leer en voz alta es mucho más enriquecedor ya que tendremos que no perder de vista algunos puntos como la entonación, la velocidad, el volumen o el ritmo que le damos a esa lectura.

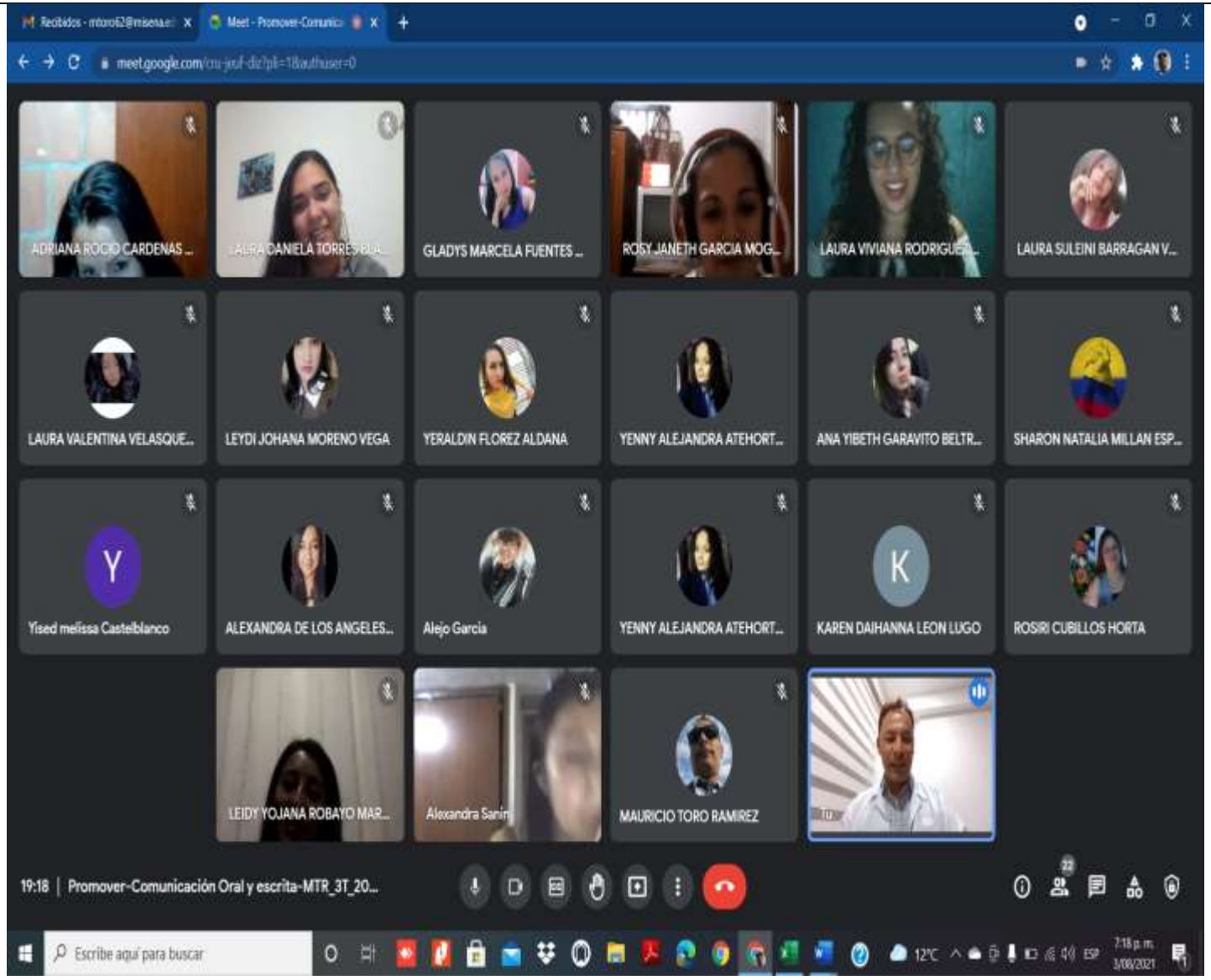
Y lo cierto es que leer en voz alta tiene **beneficios** tanto para las personas que la realizan como para las personas que la escuchan.

Cuando tu hijo lo haga tendrá que entender bien lo que explica, y esto implicará que sea capaz de articular bien las palabras y de darle a cada parte del texto

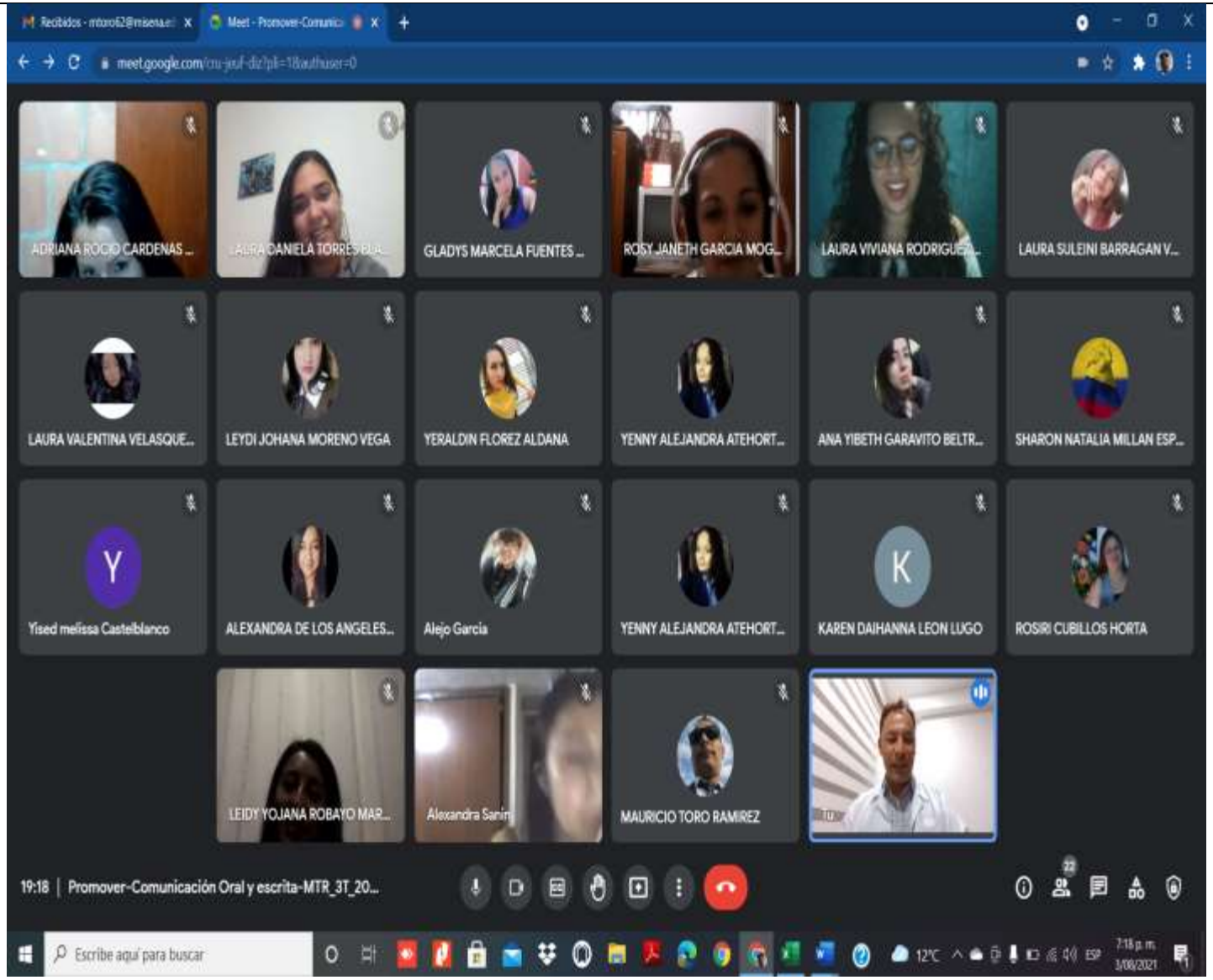
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

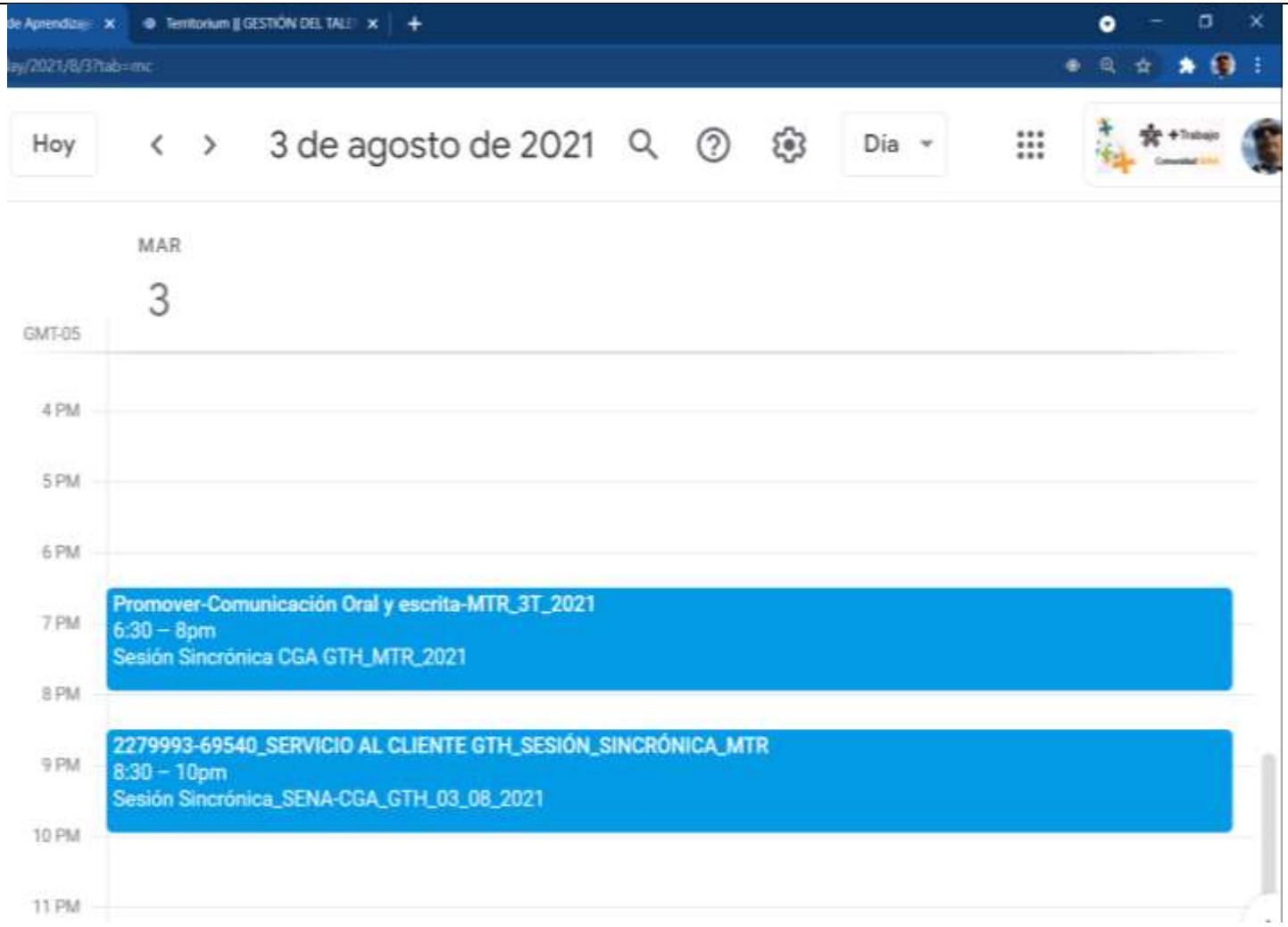
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

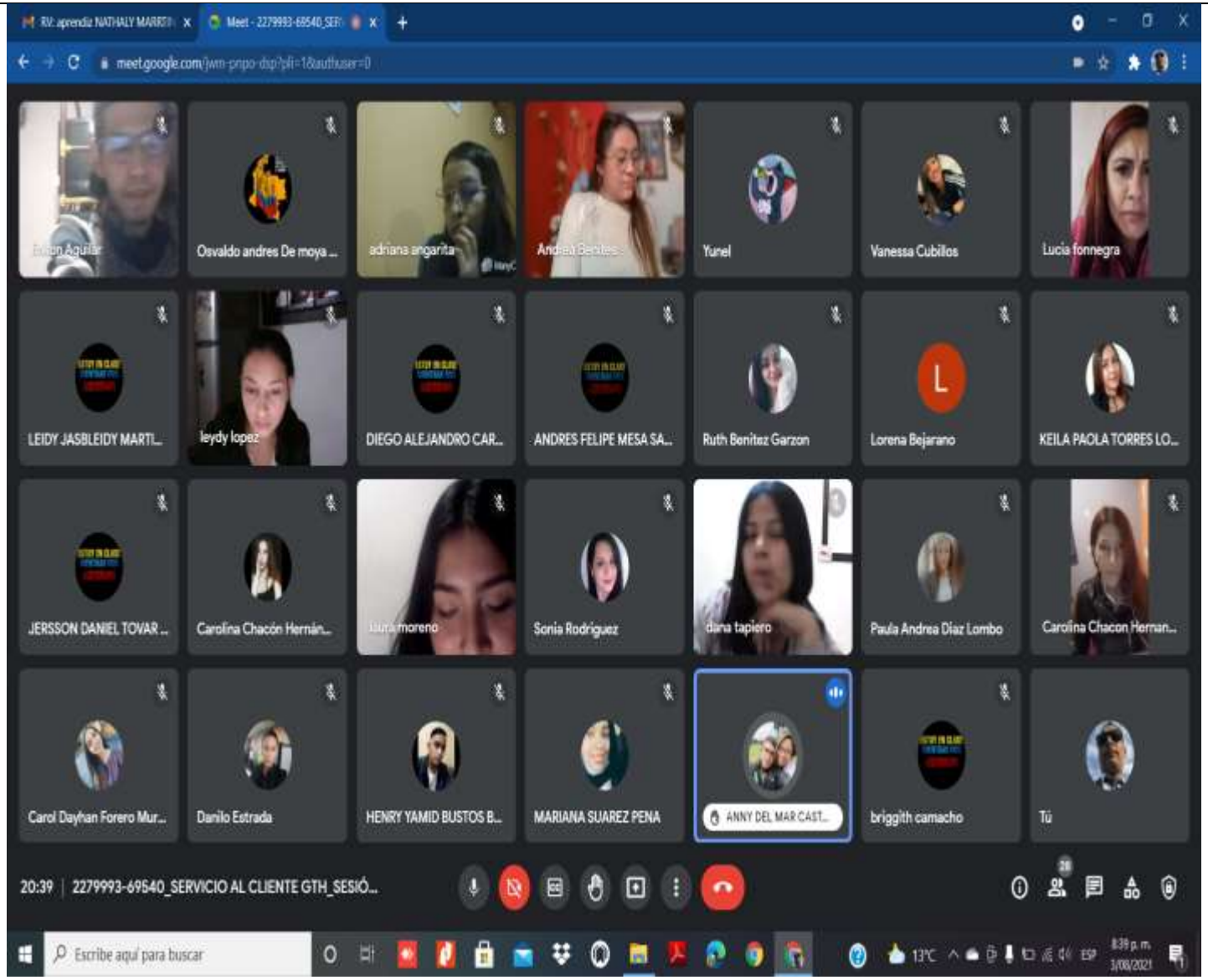
Fecha: 03 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

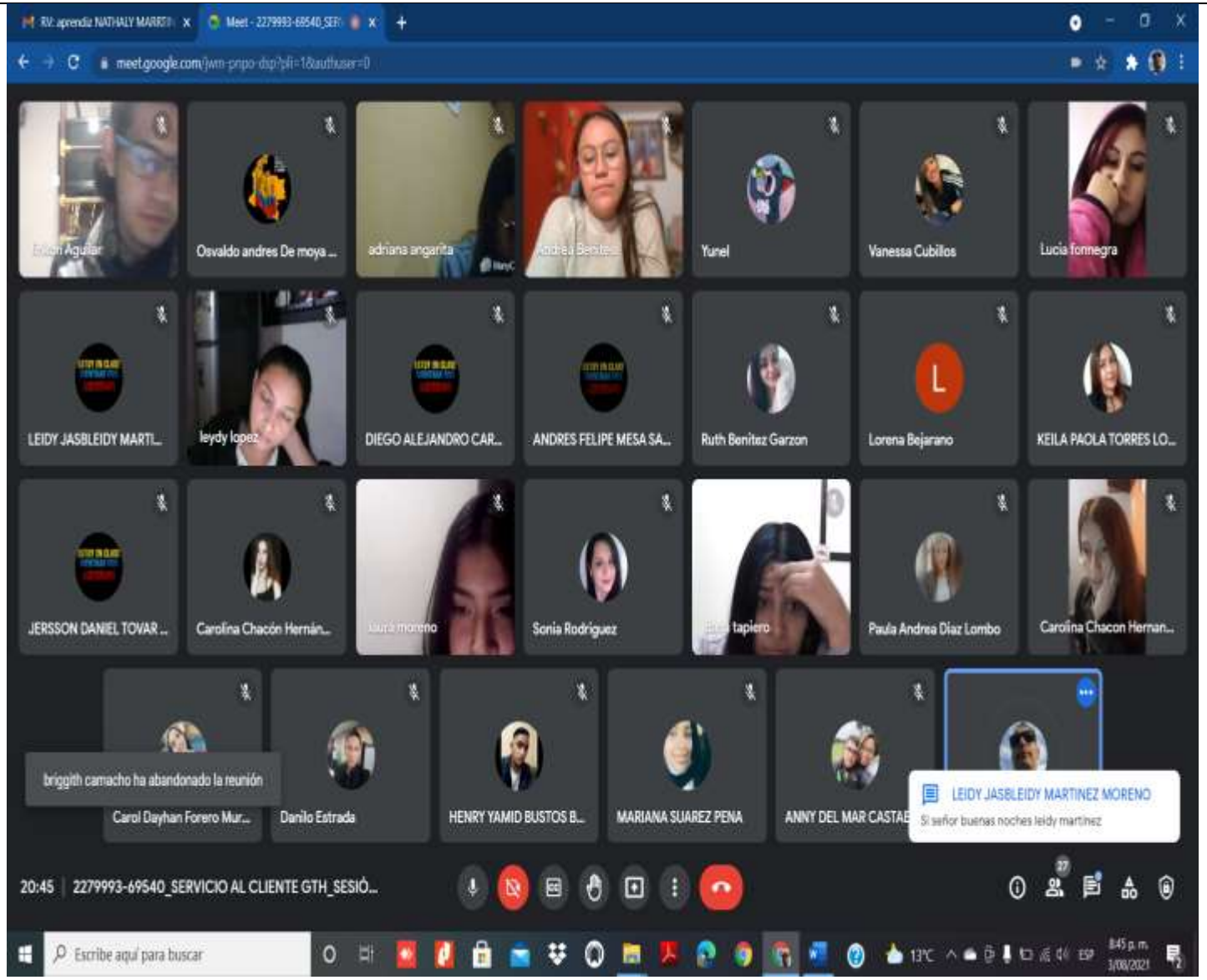
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Repaso y solución a nuevos interrogantes sobre el instrumento diagnóstico ✓ Socialización de actividad puesta en plataforma Territorium ✓ La imagen corporativa	

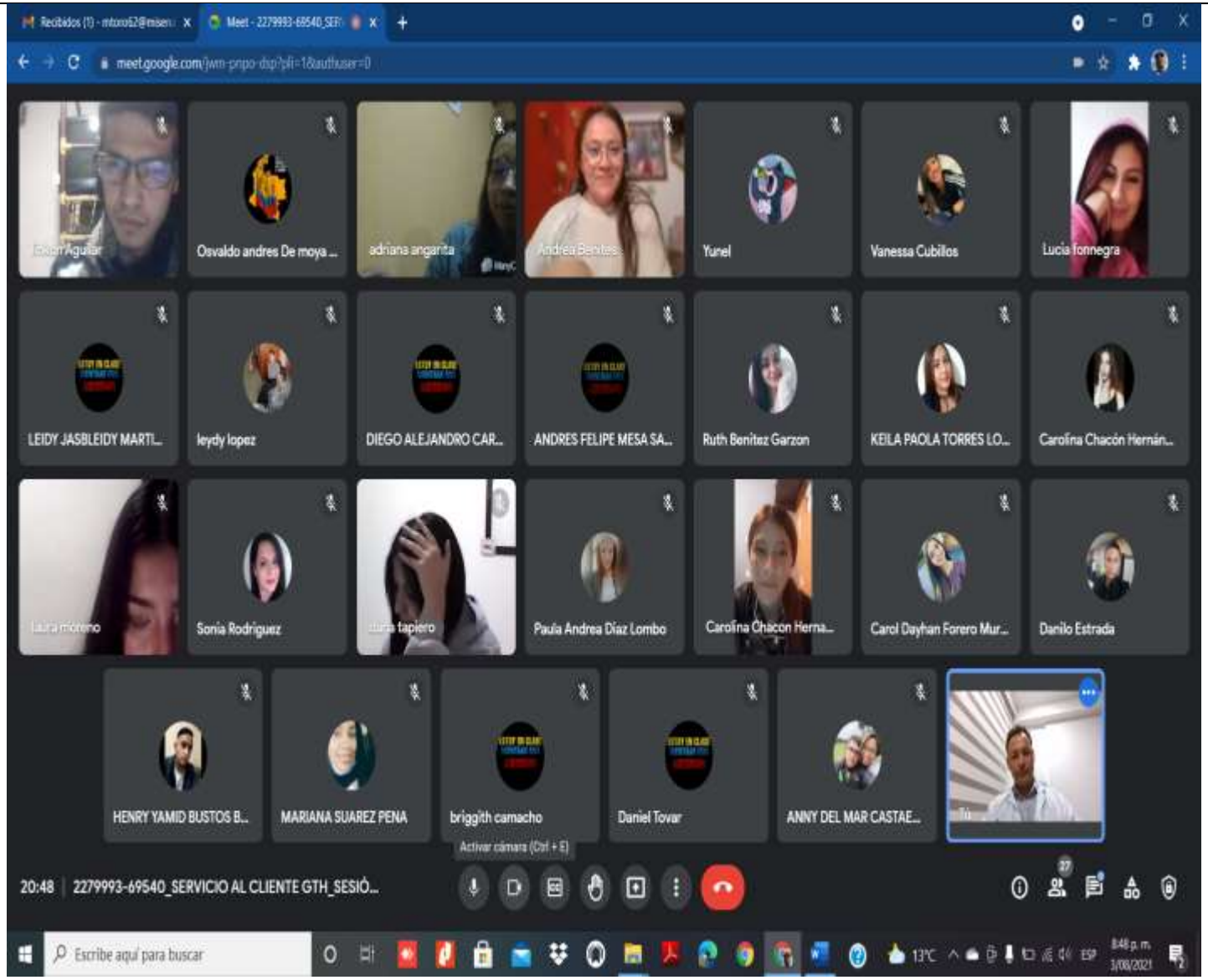
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

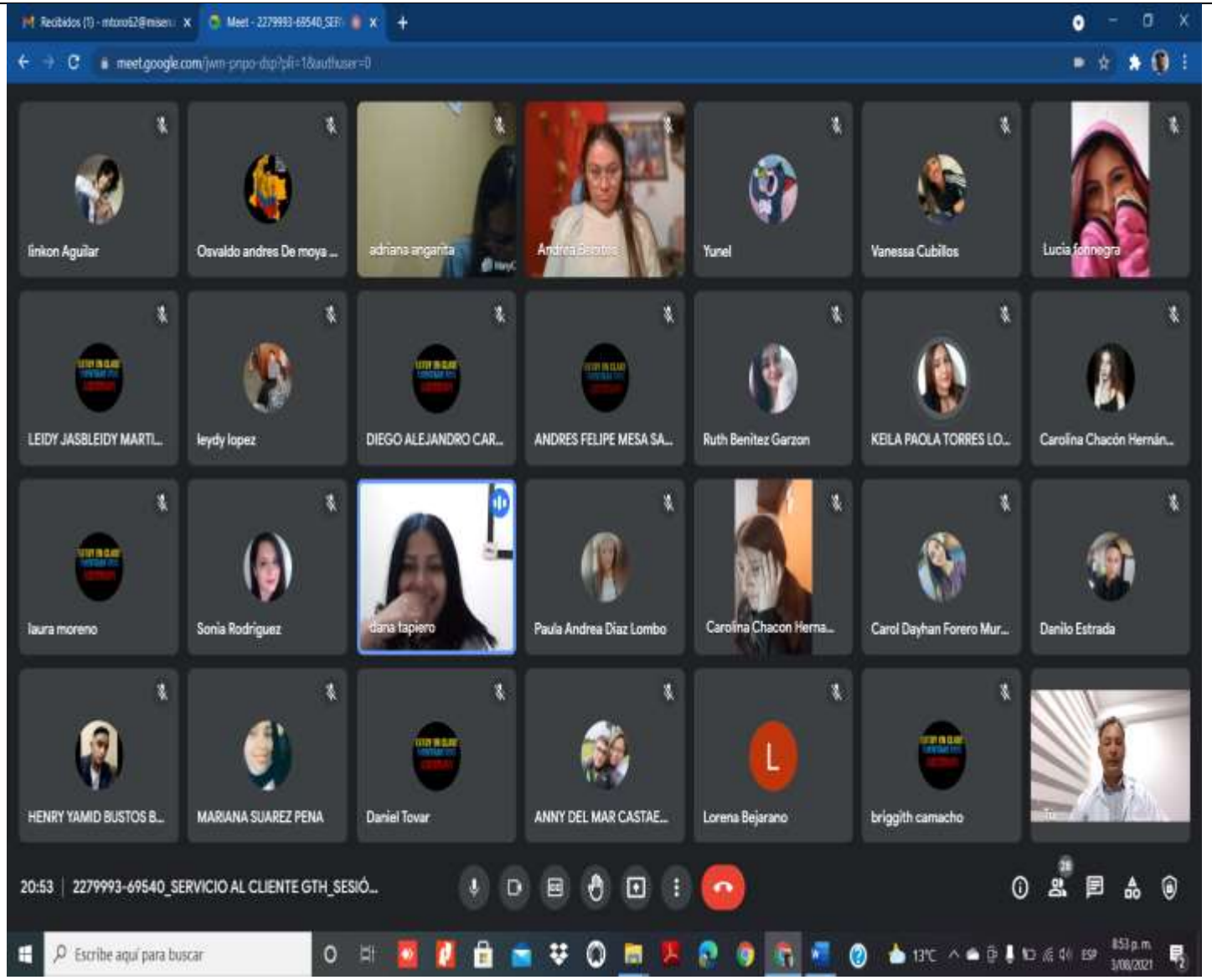
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



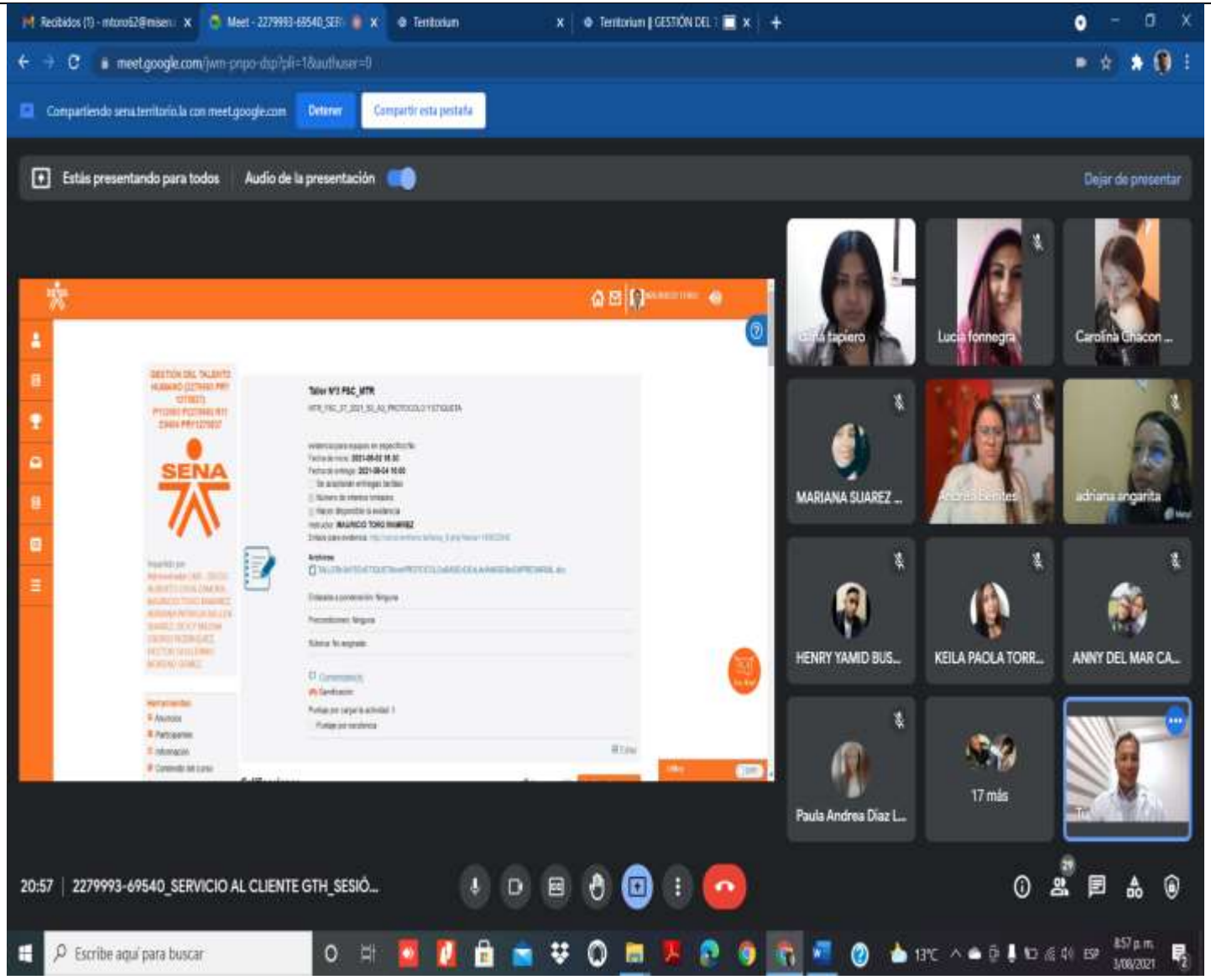
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



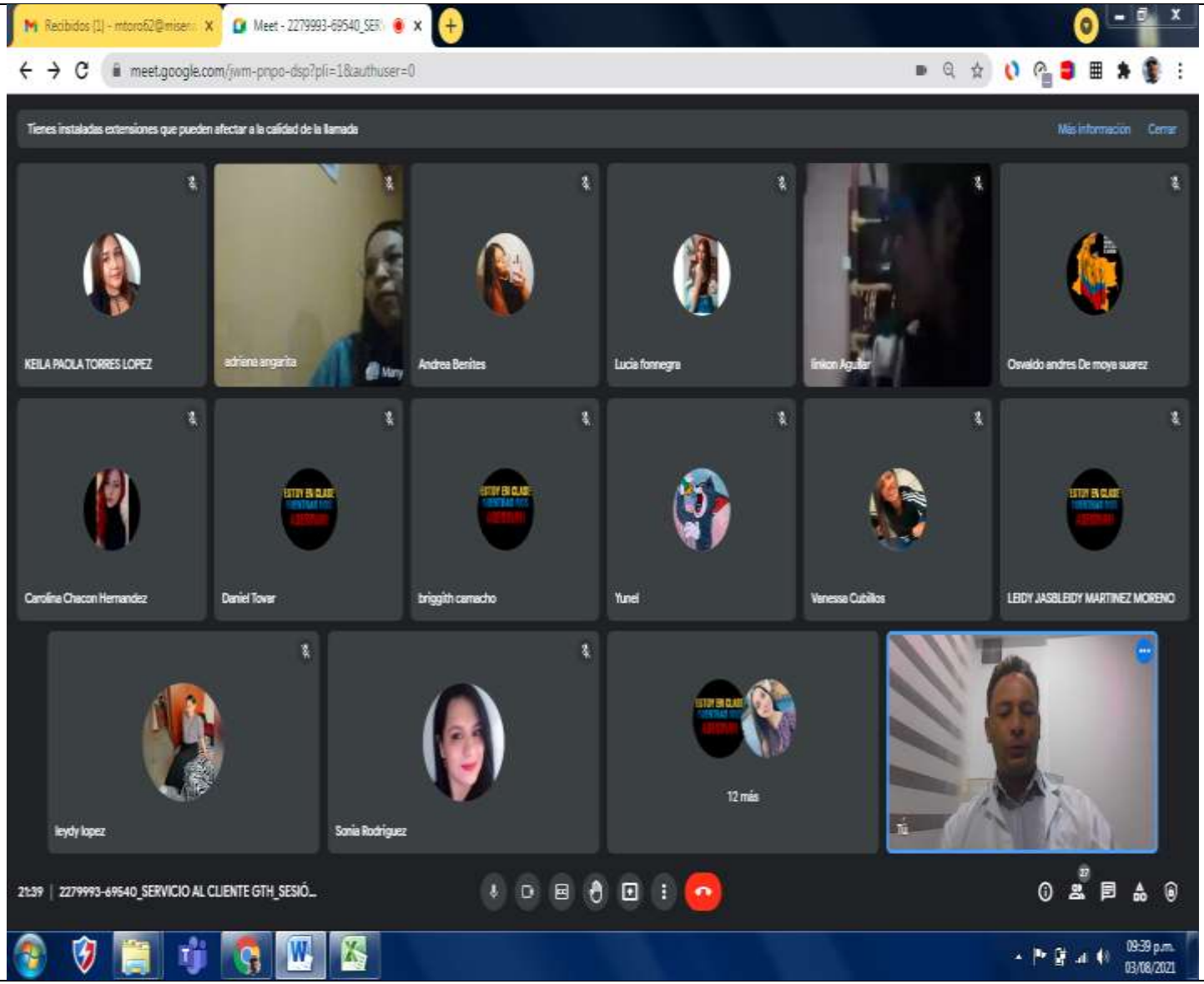
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



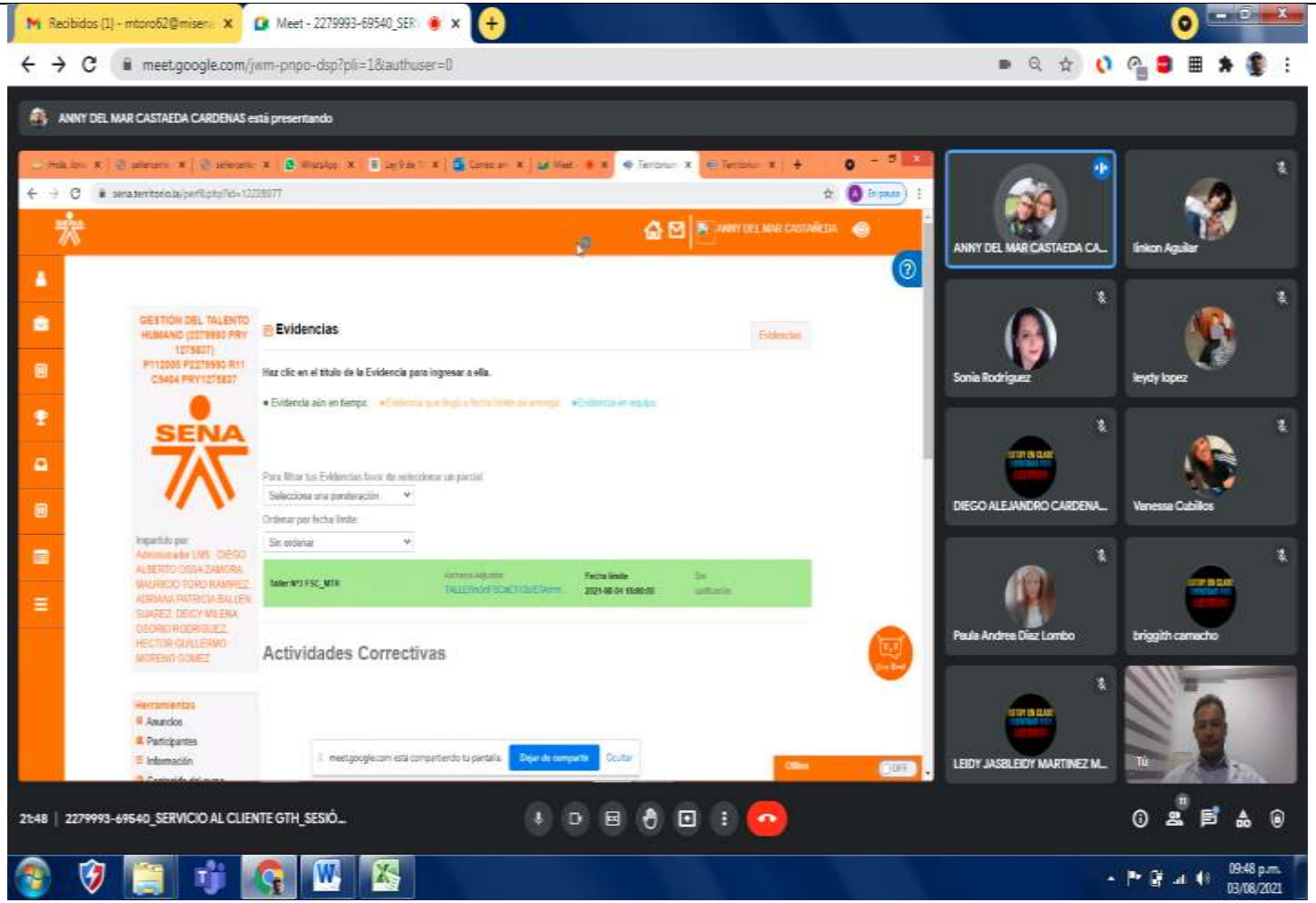
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

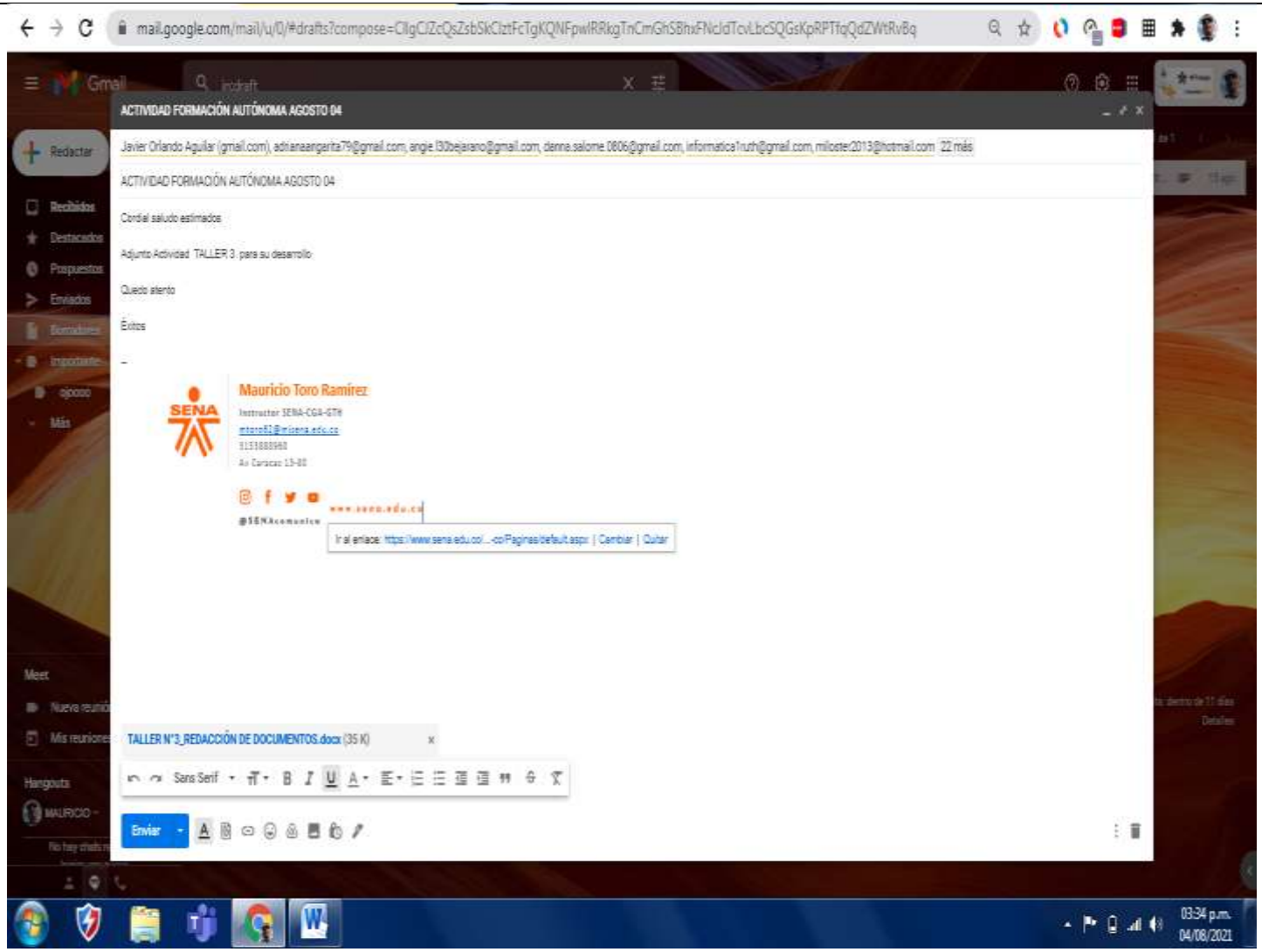
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

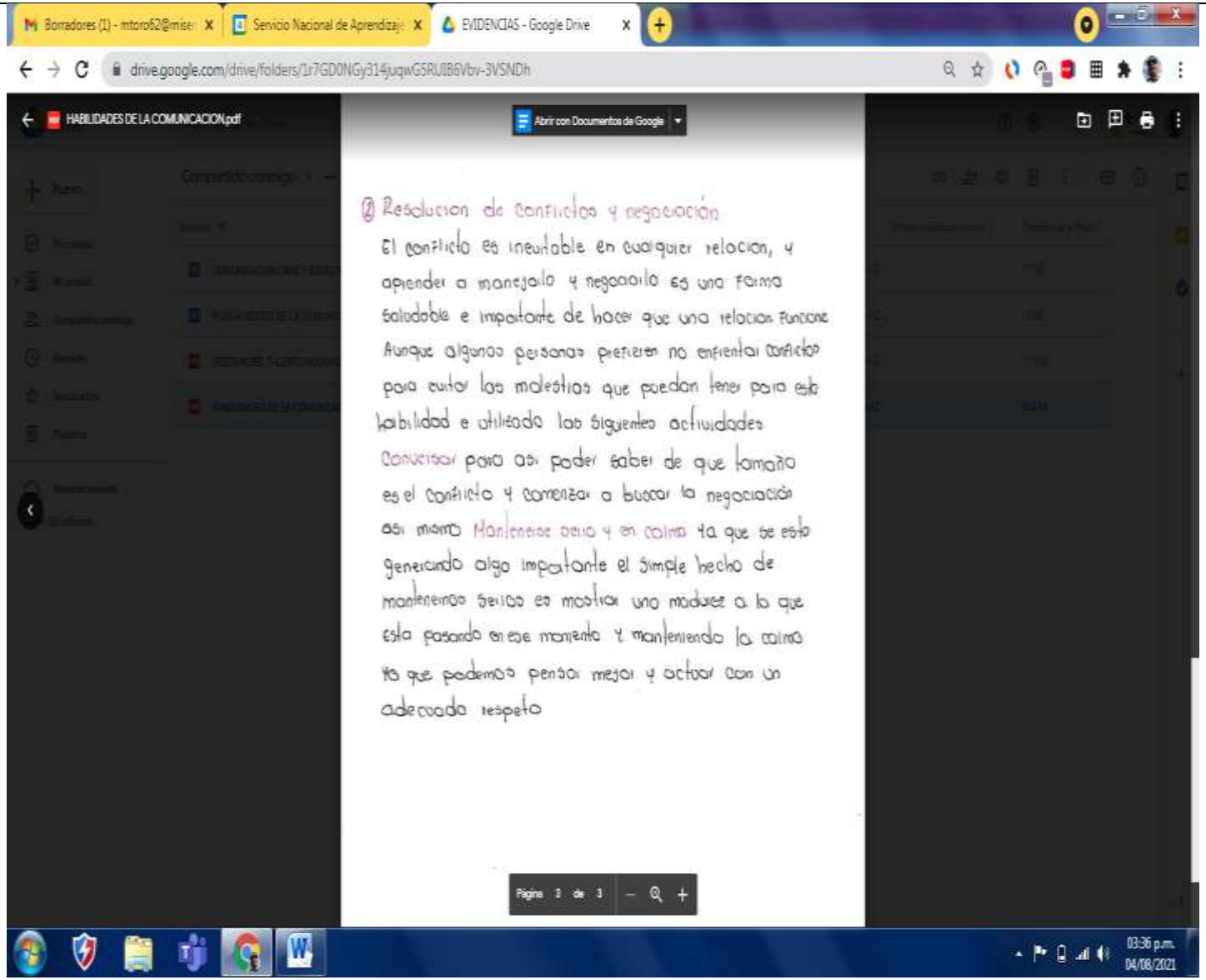
Fecha: 04 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537 **Competencia: Promover-COE**

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

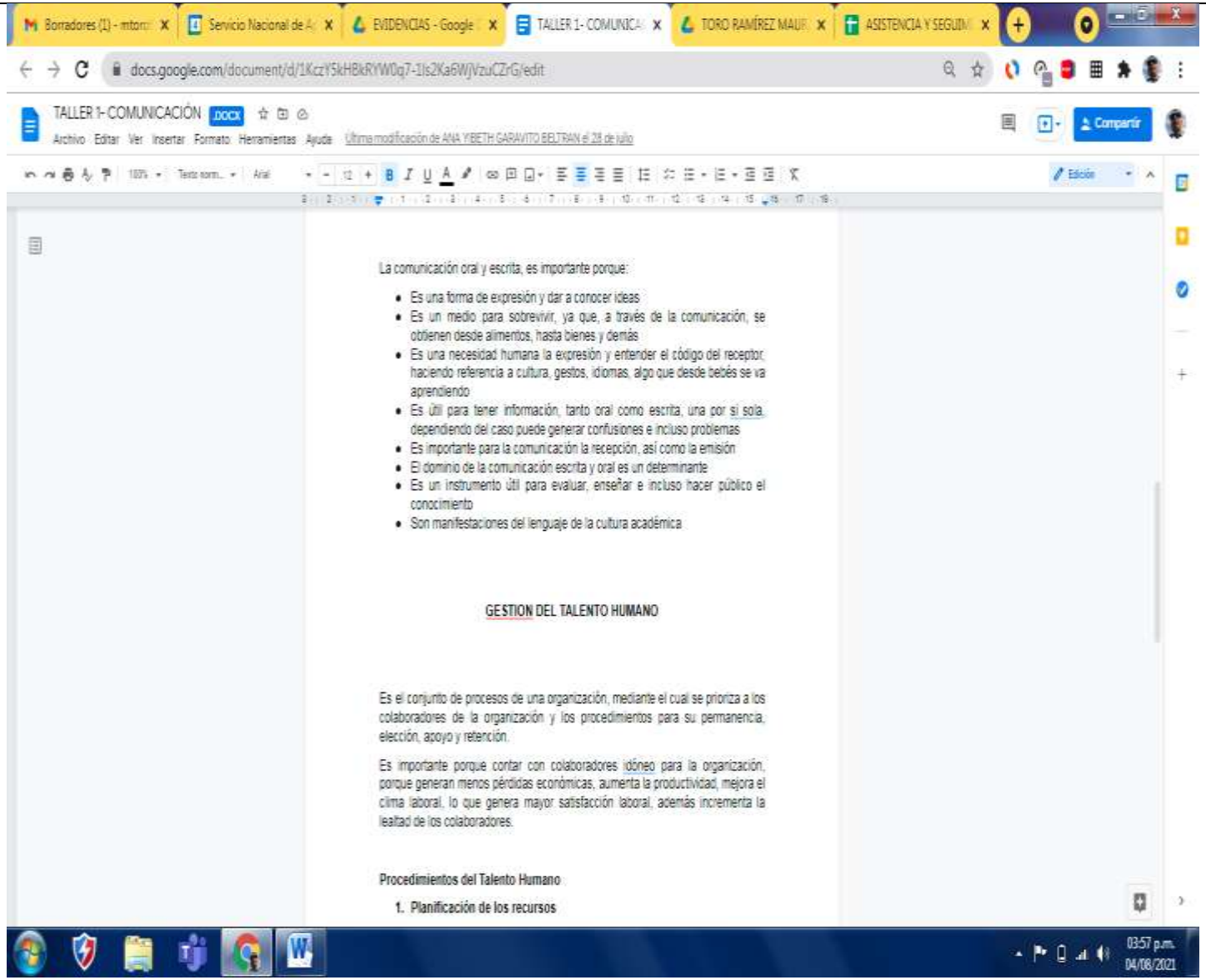
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad formación autónoma comunicación escrita ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE	

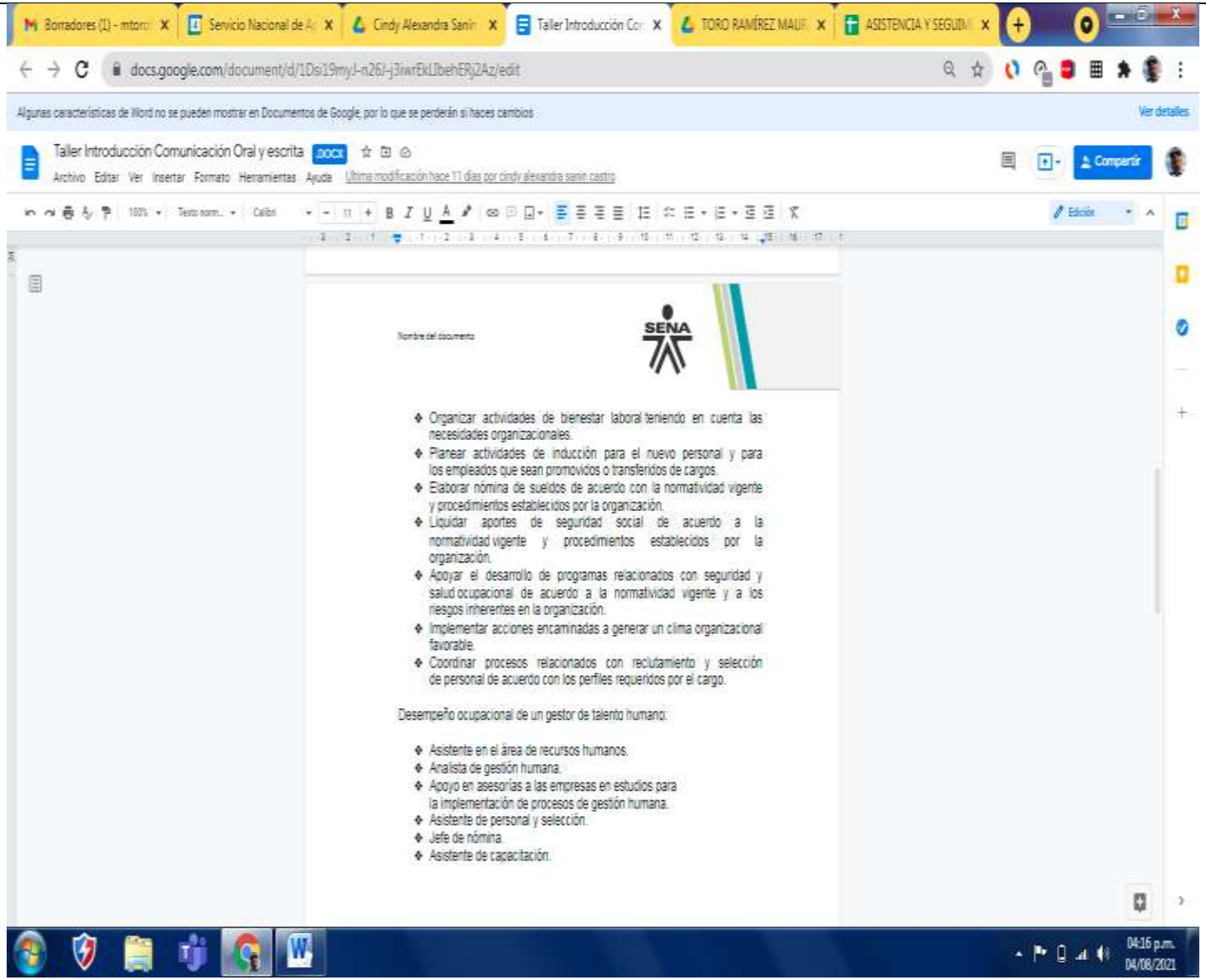
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

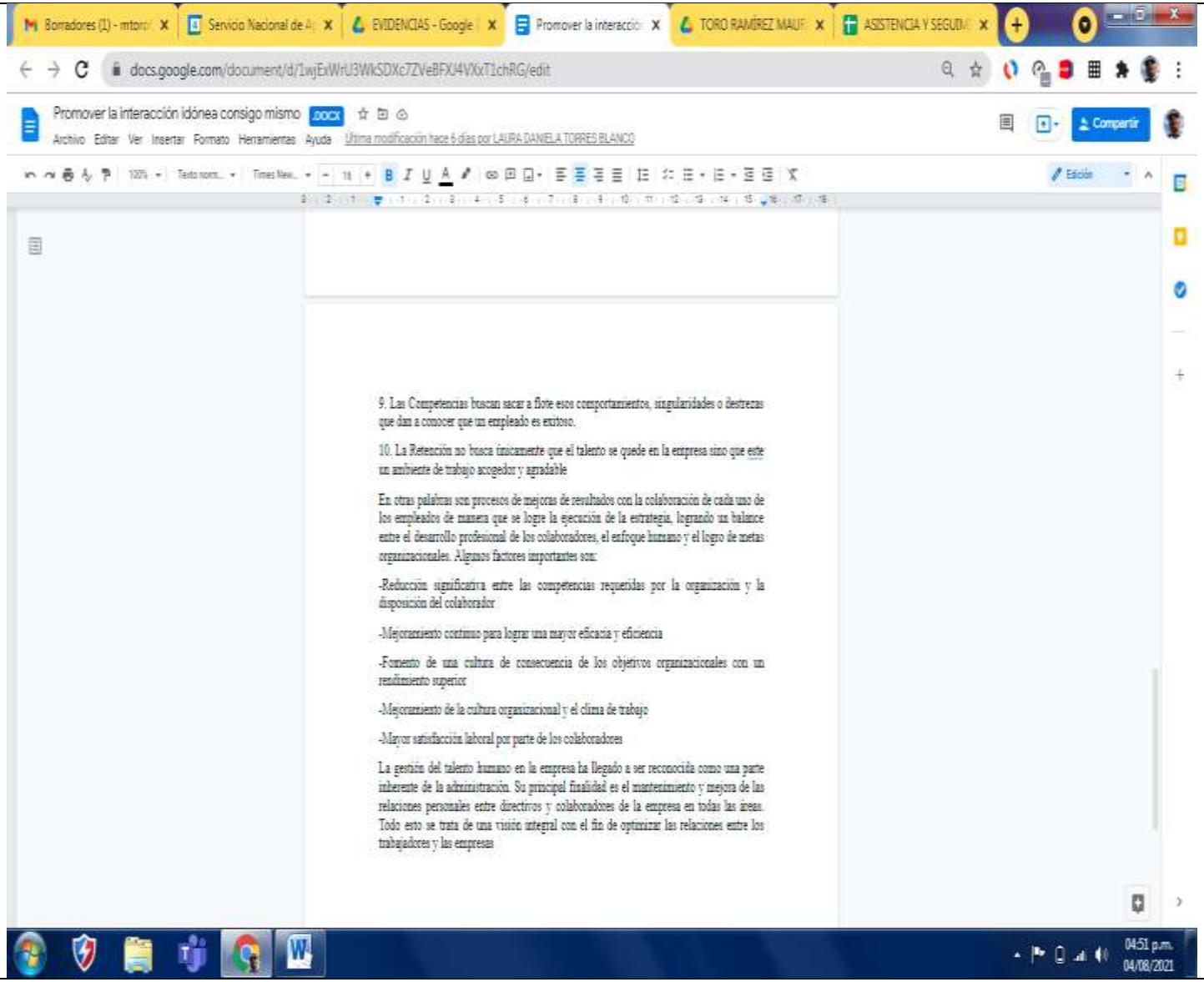
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



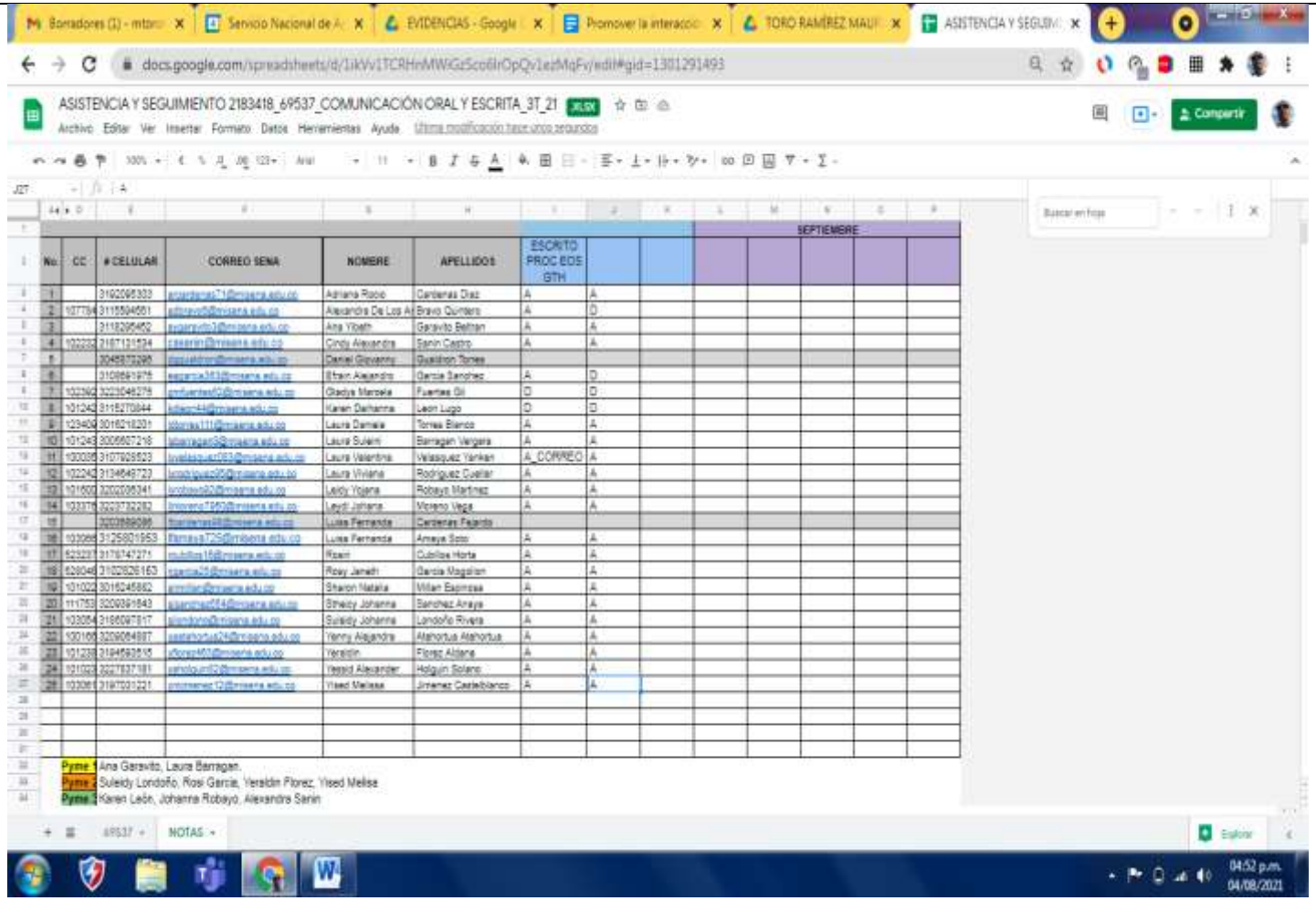
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

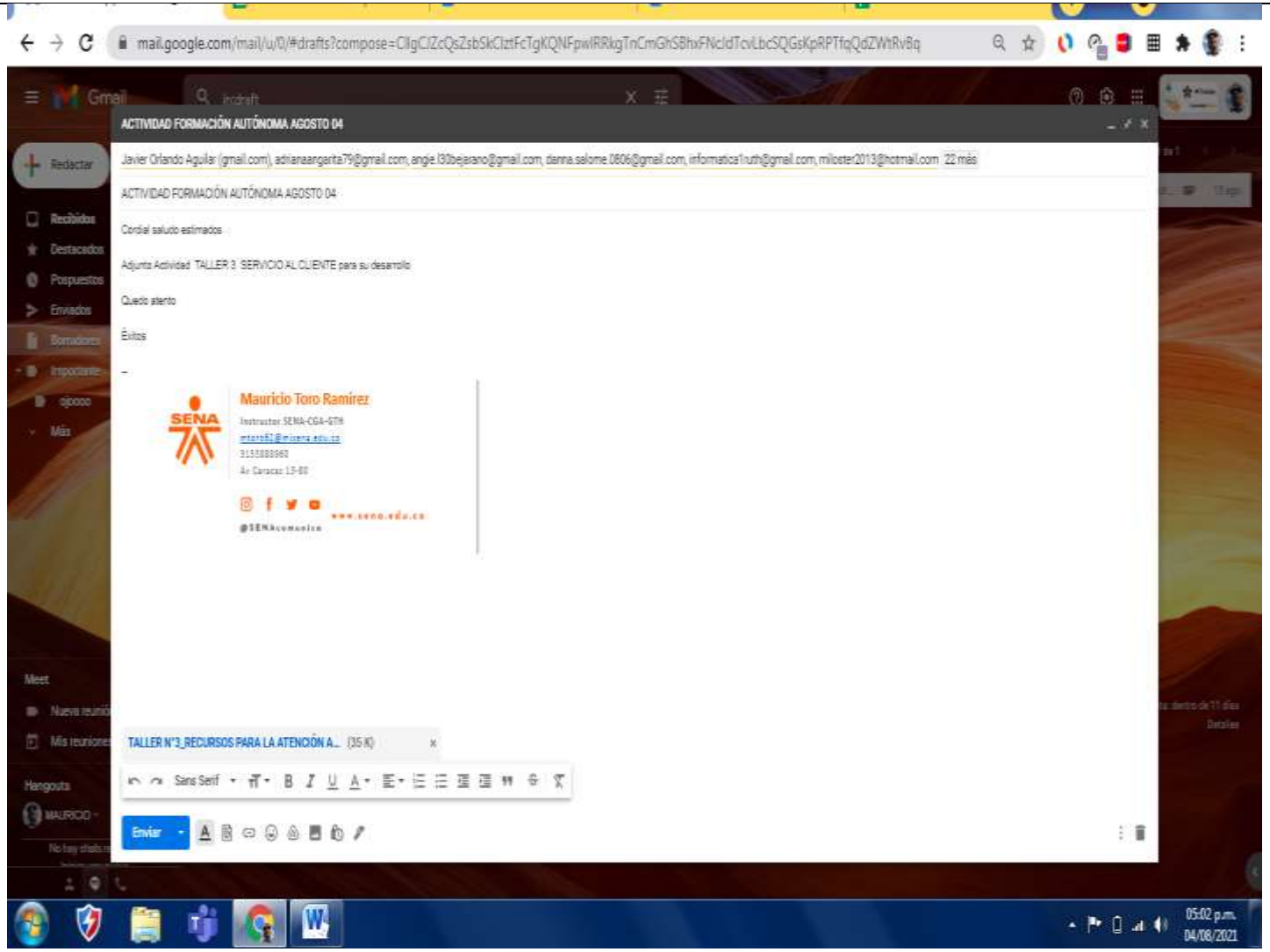
Centro de Gestión Administrativa

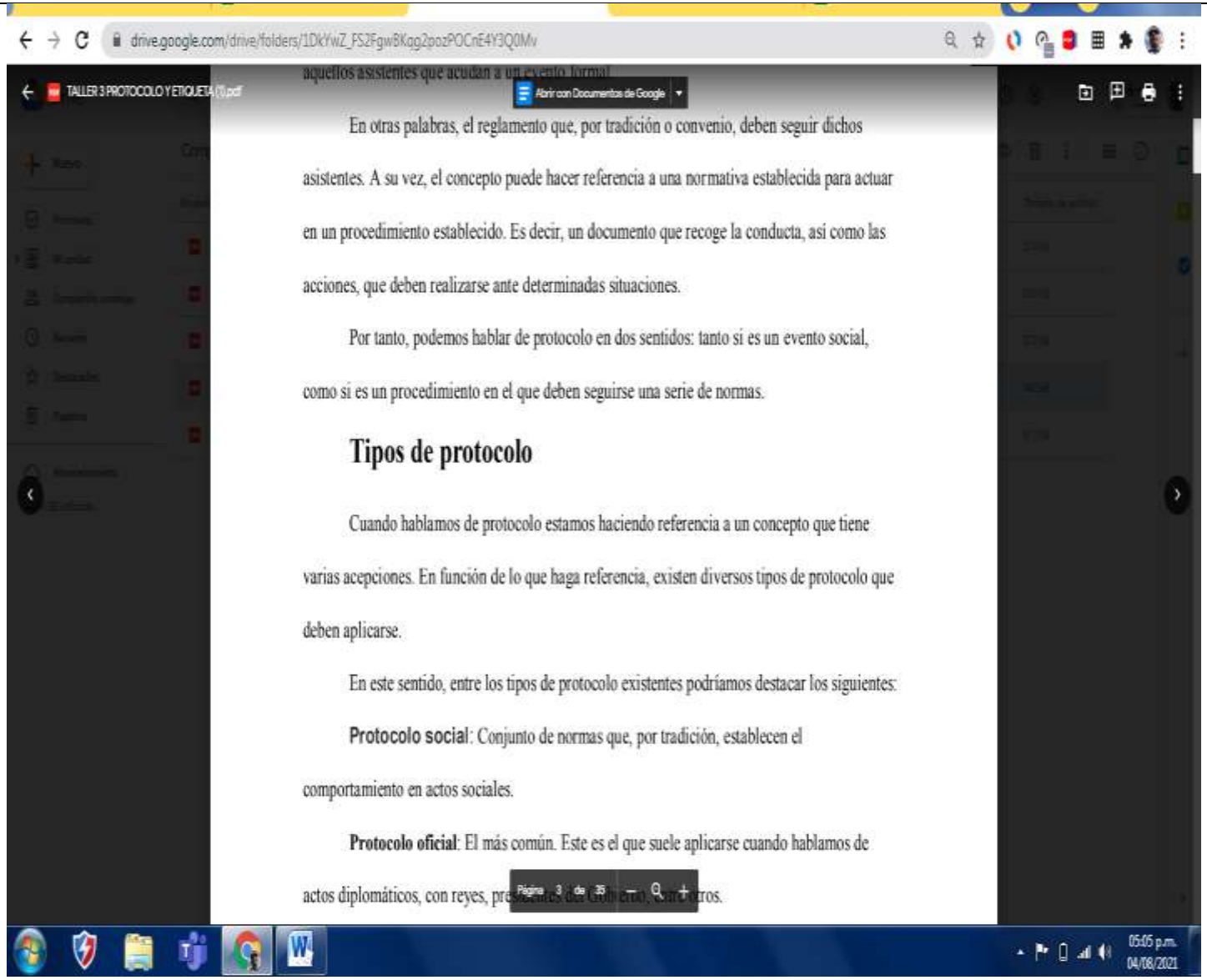
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 04 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

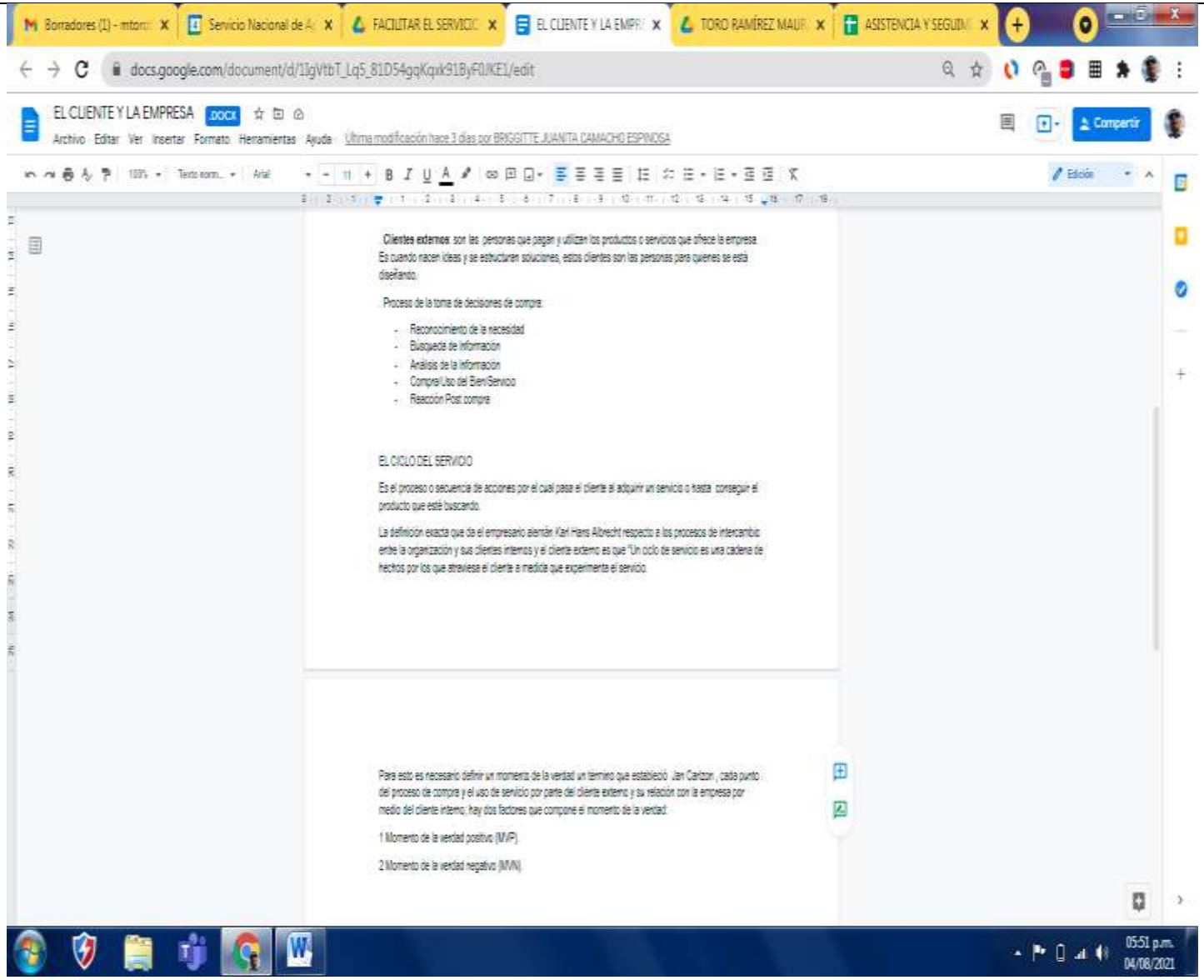
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

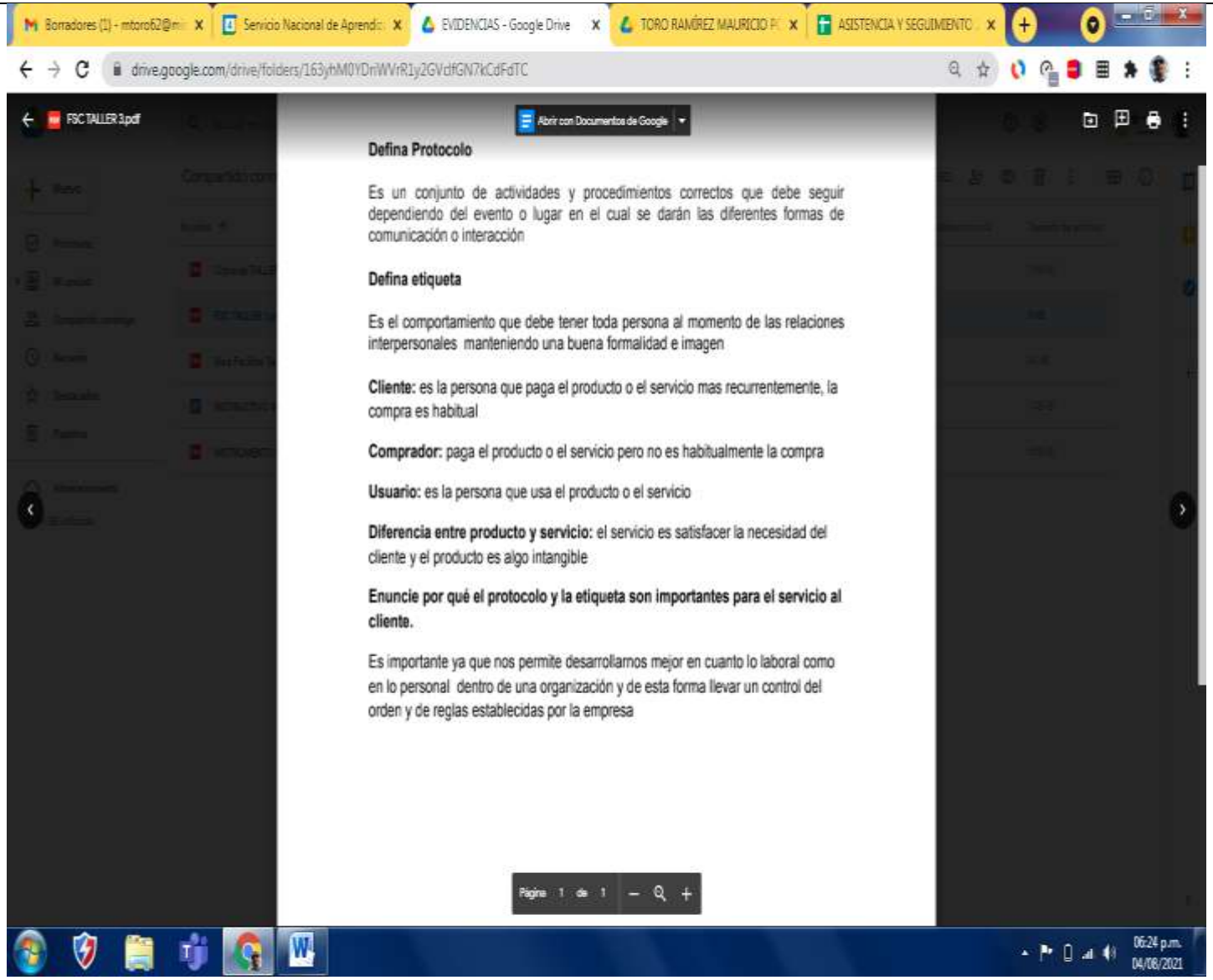
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad formación Autónoma; Recursos Técnicos y tecnológicos en la atención al cliente. ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

Valoración – Retroalimentación	

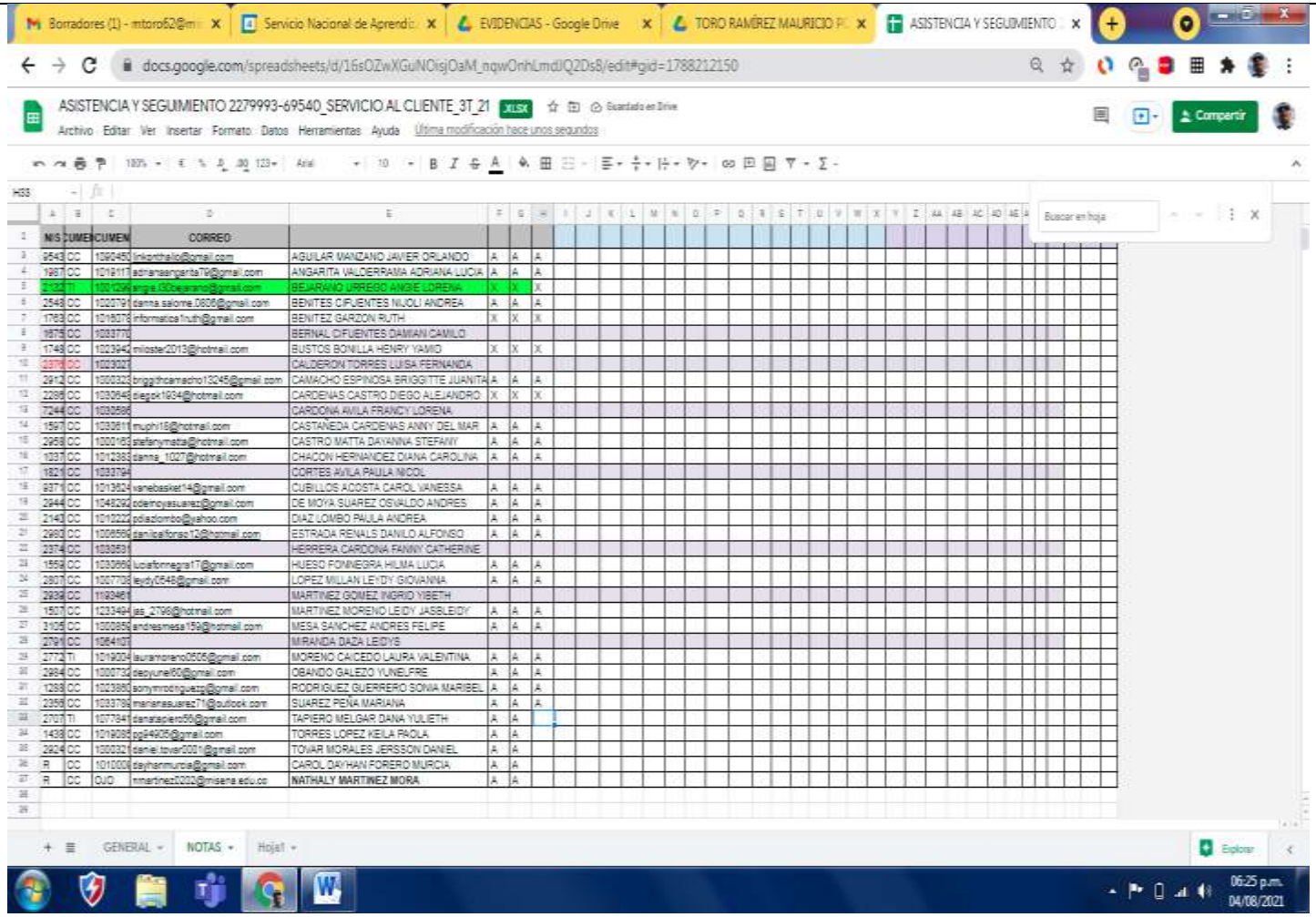
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

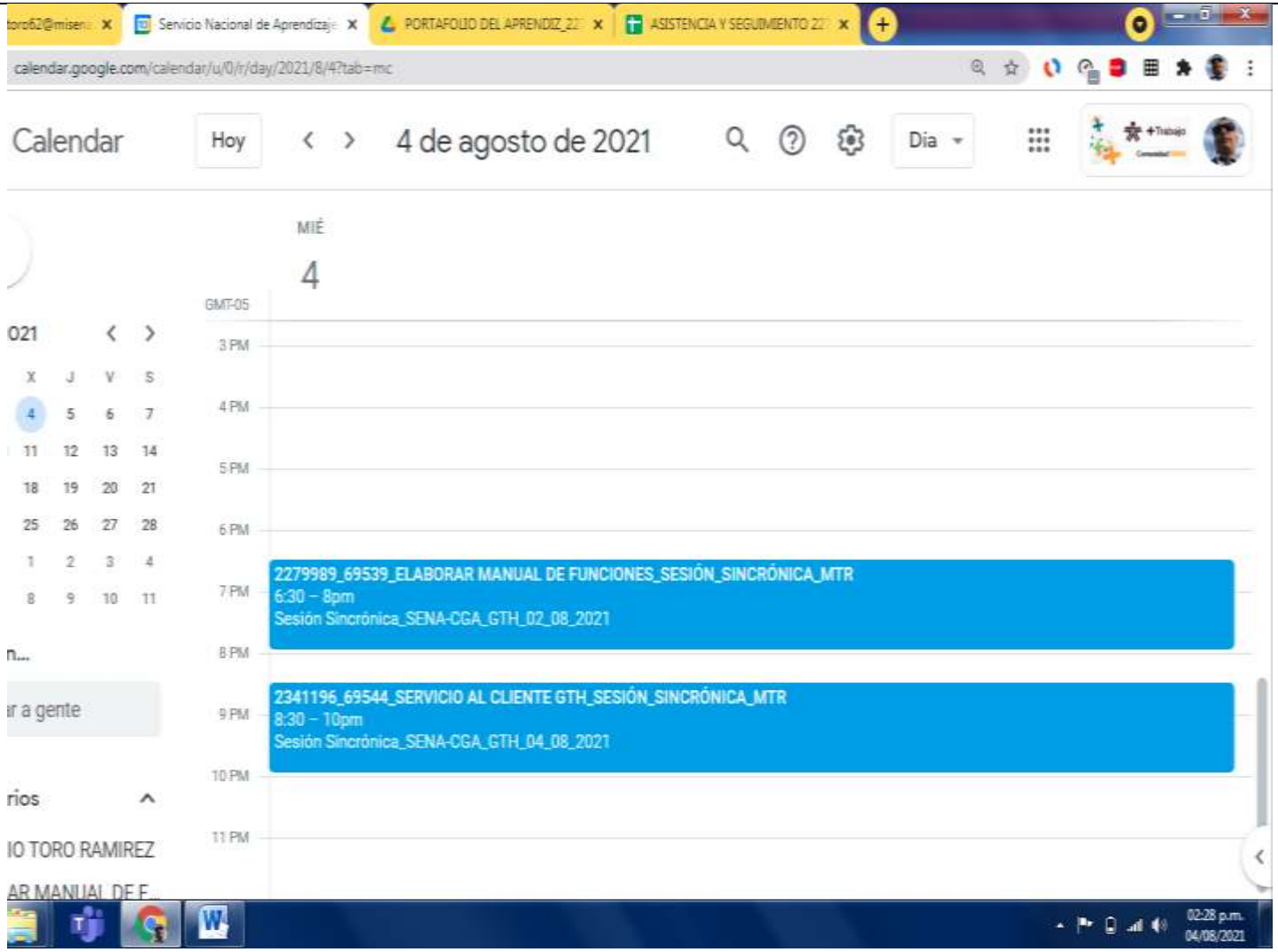
Trabajo Virtual

Fecha: 04 de agosto 2021

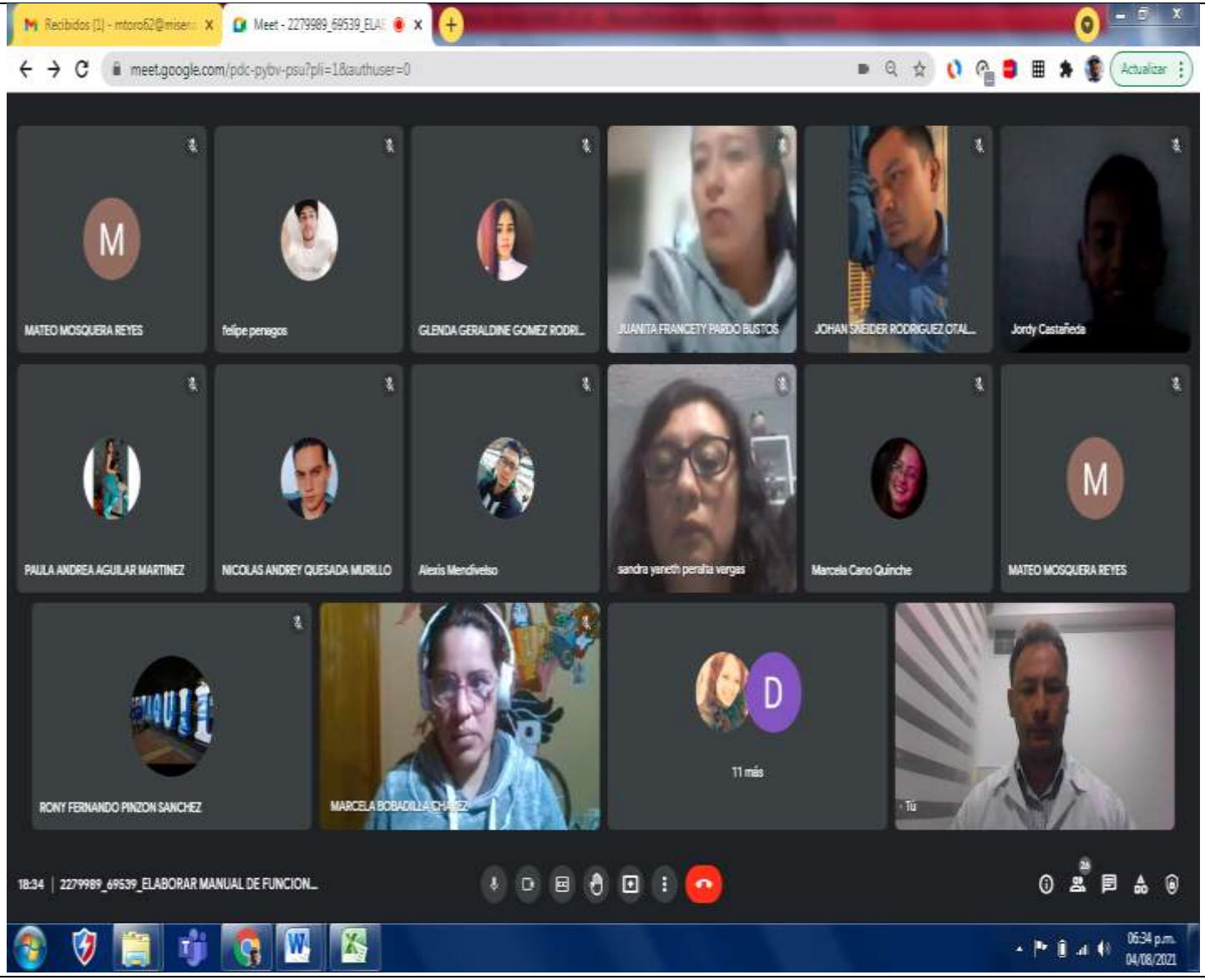
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Presentación Taxonomía de Bloom, Análisis de Situaciones en las cuales se debe usar cada verbo ✓ Socialización Diccionario de competencias y Actividad creación diccionario de competencias para la pyme.	

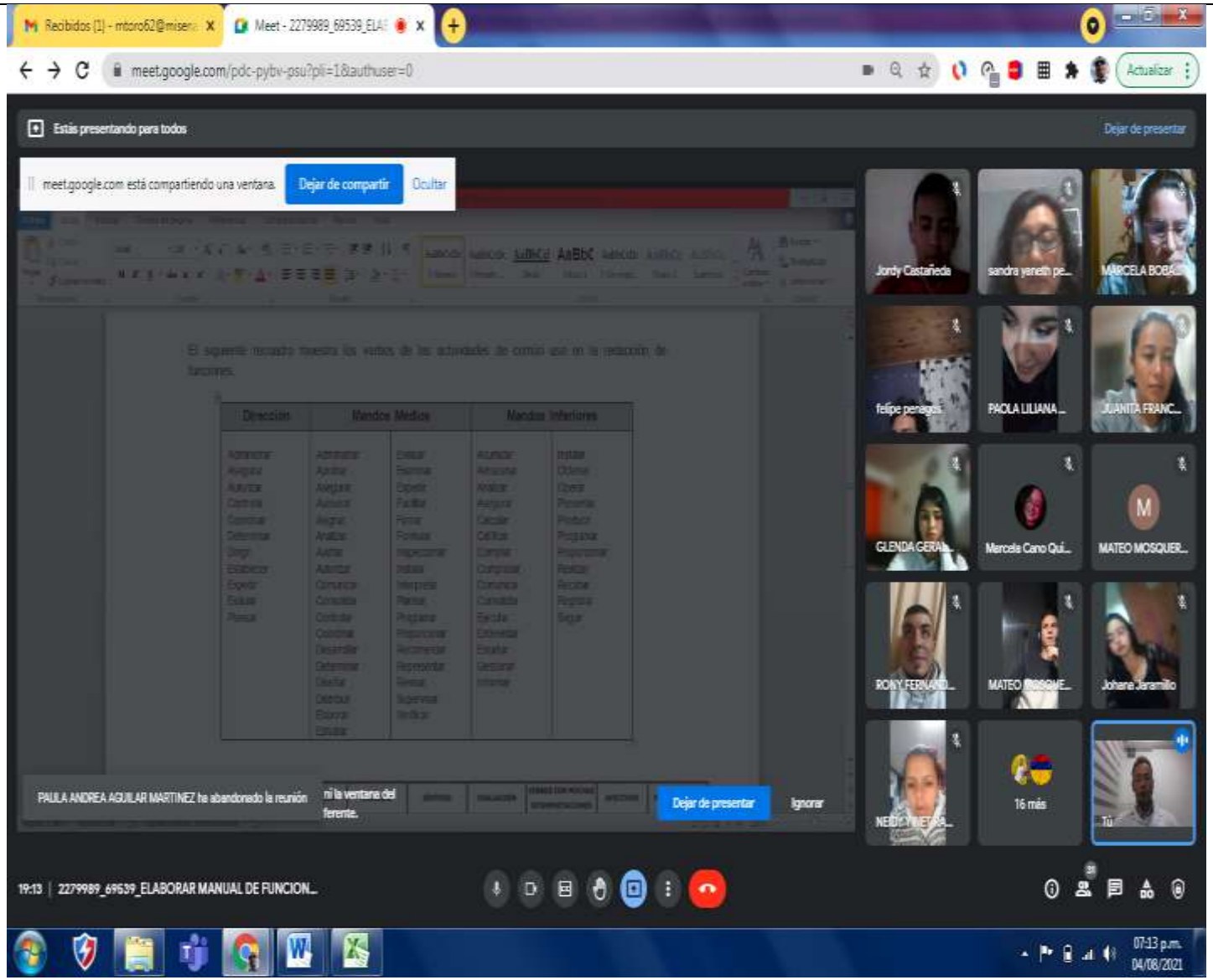
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

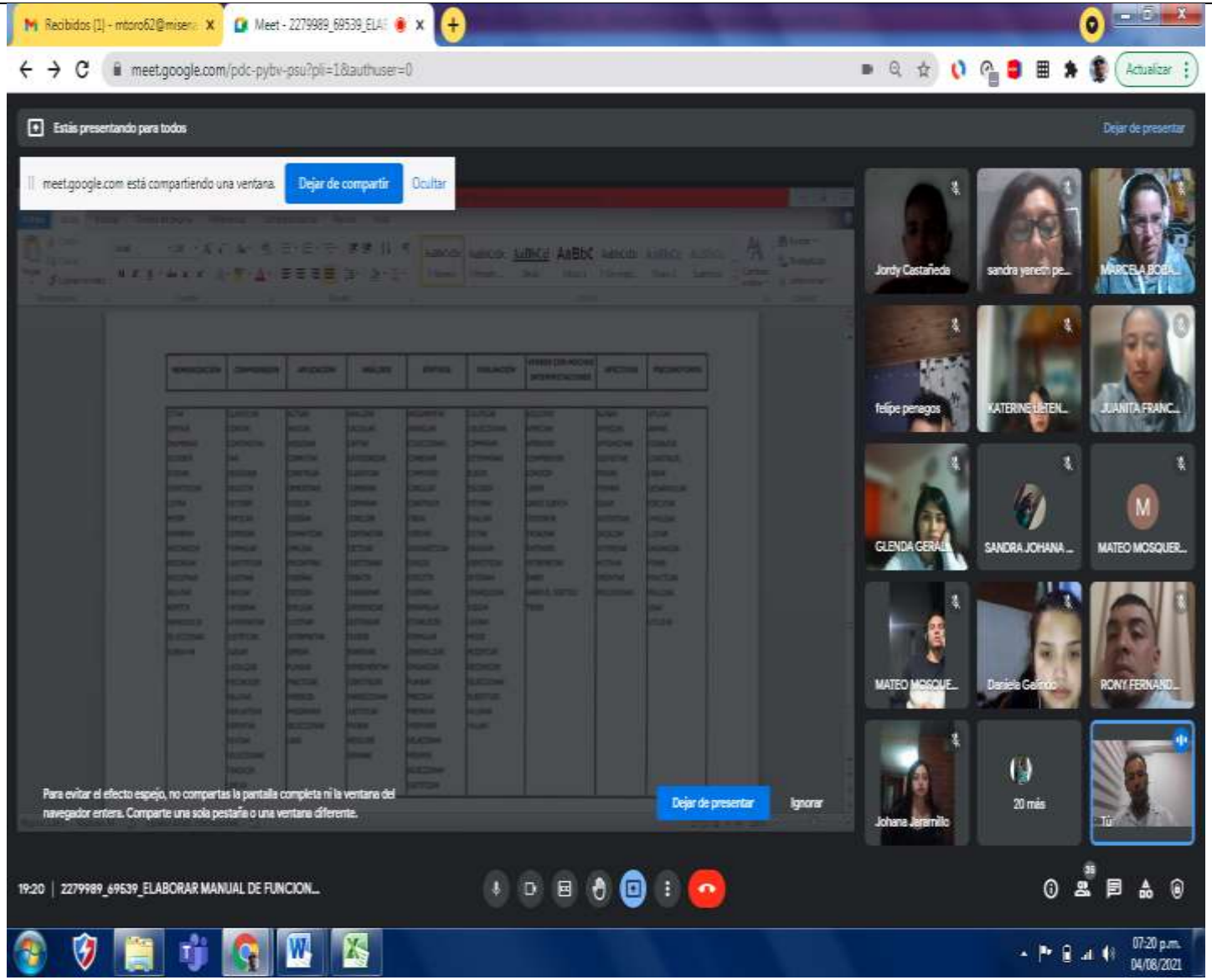
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



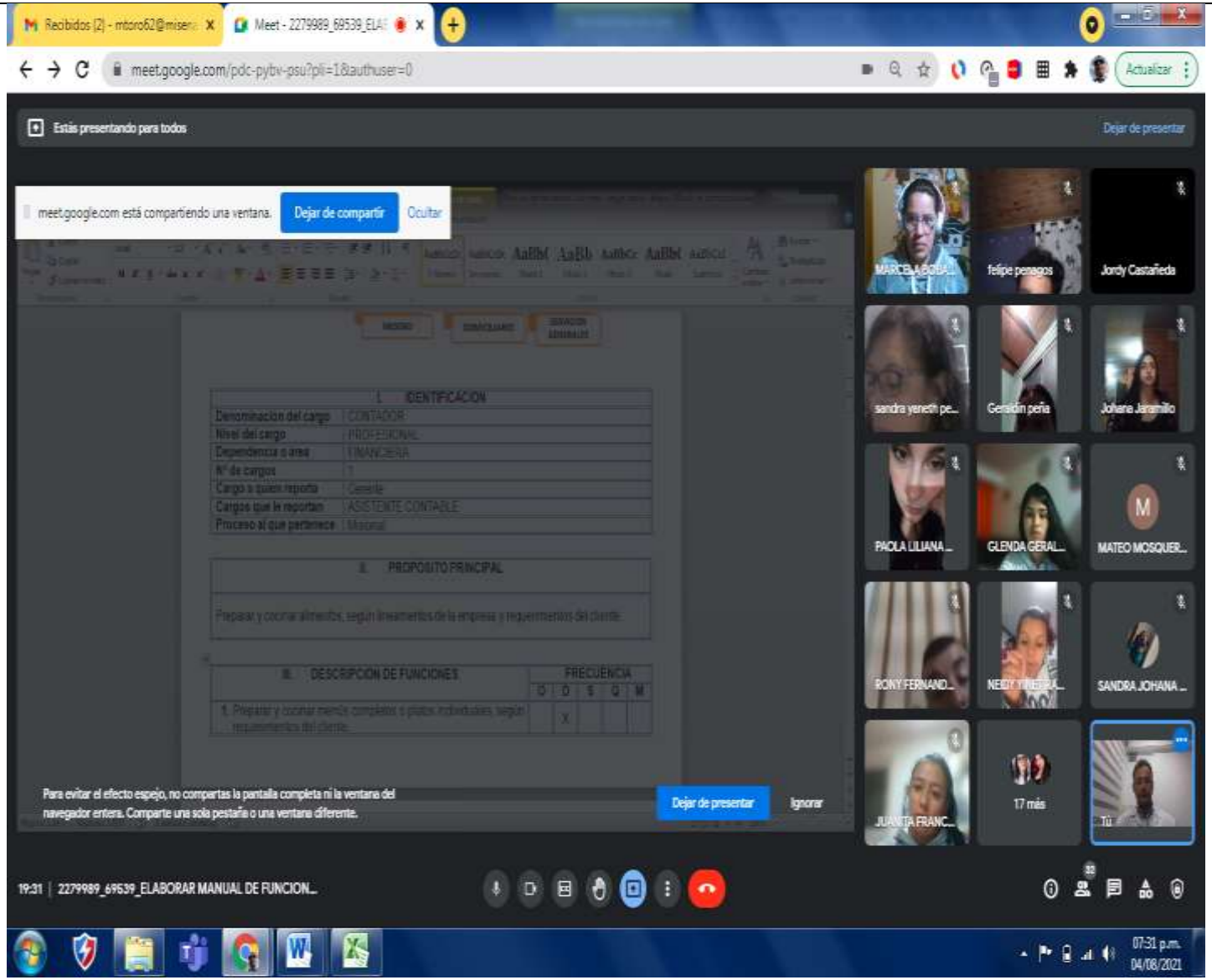
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



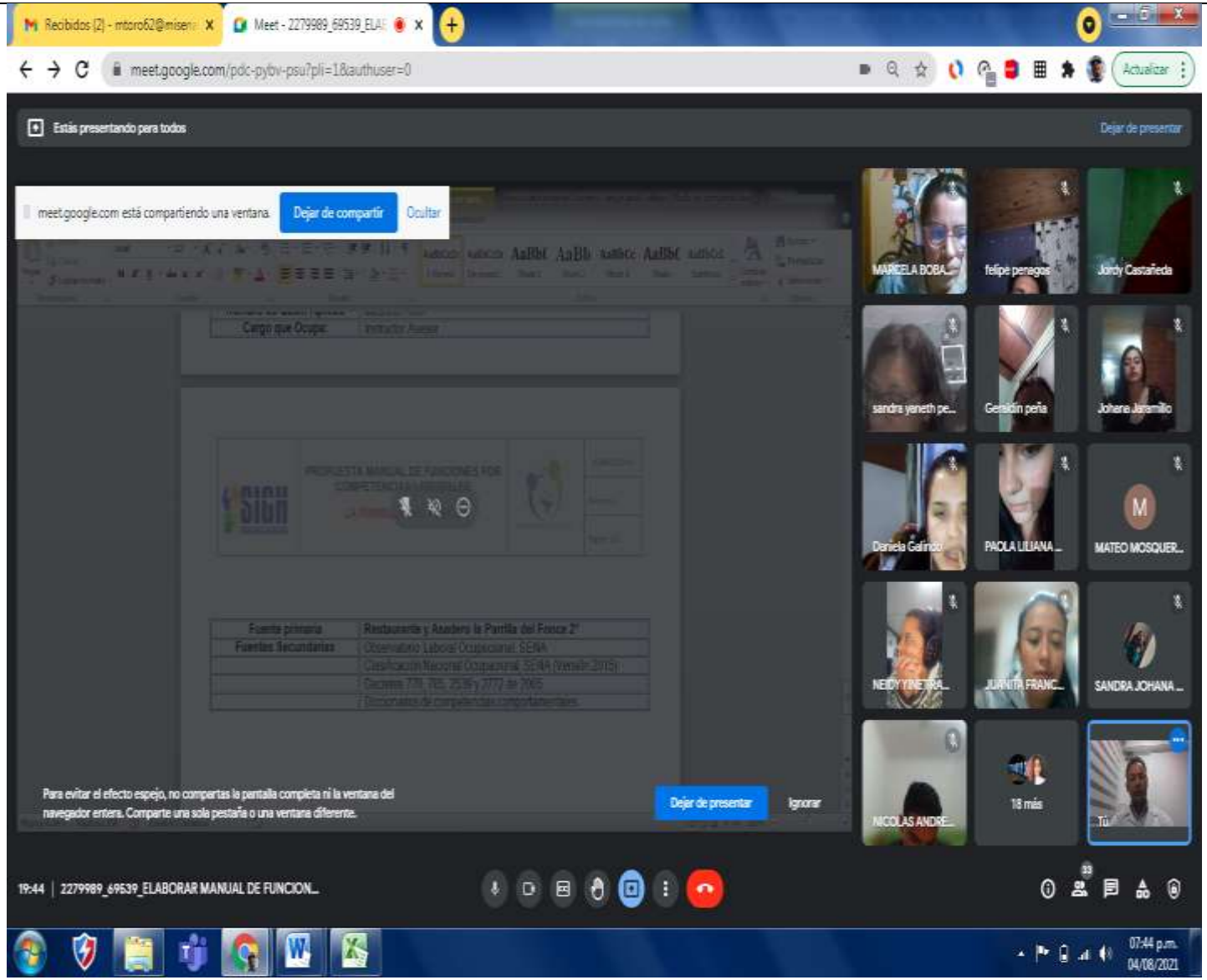
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



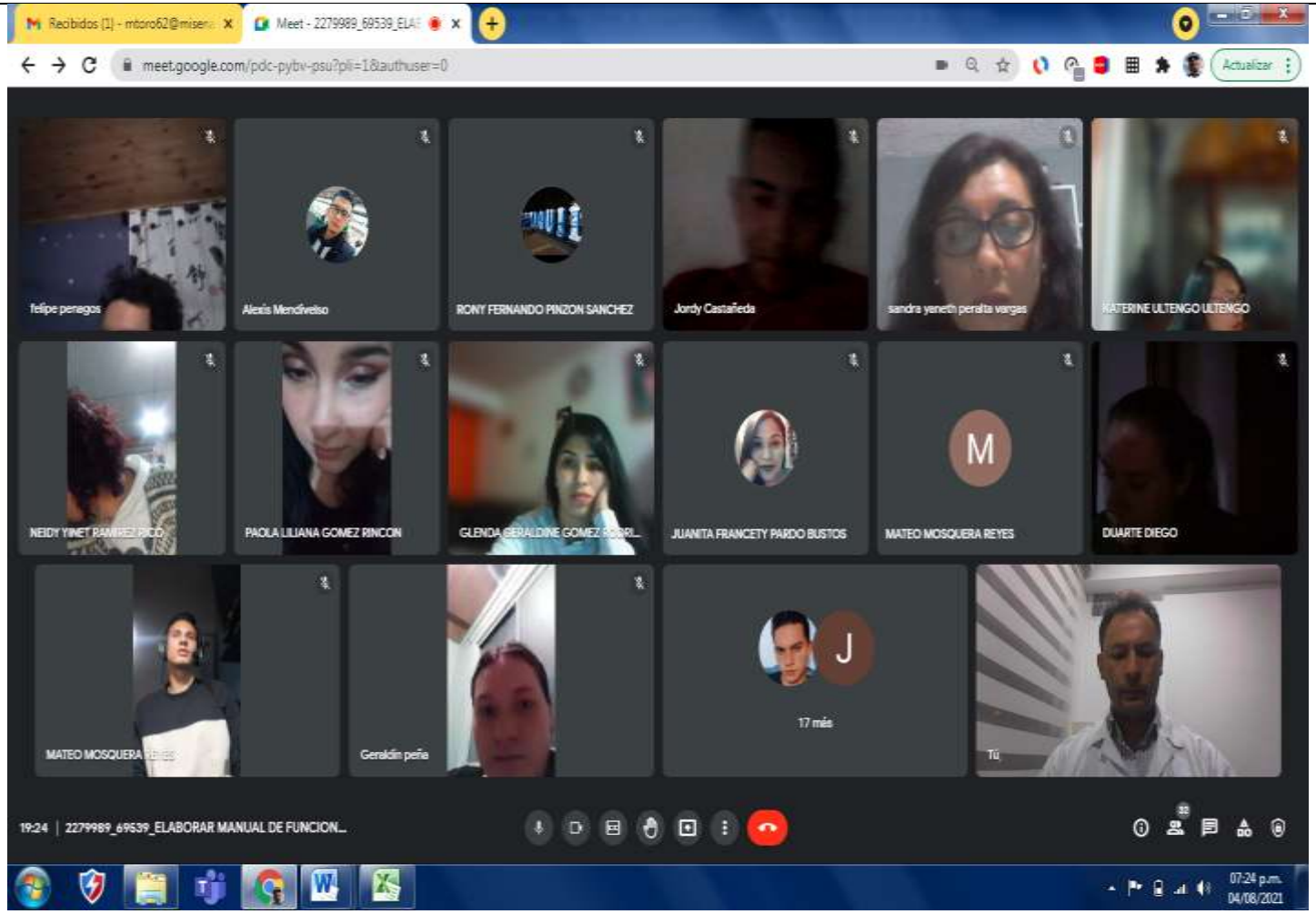
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

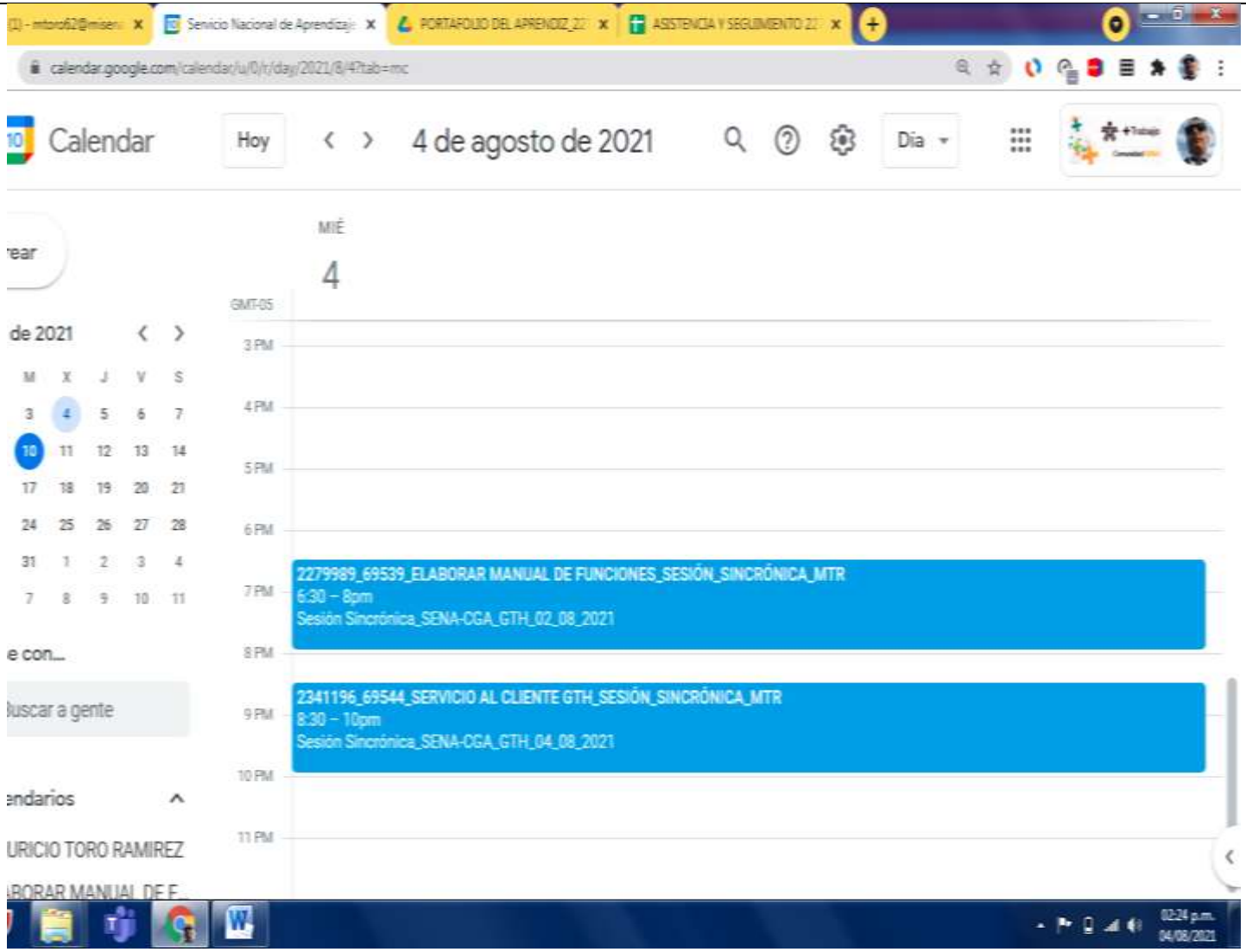
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

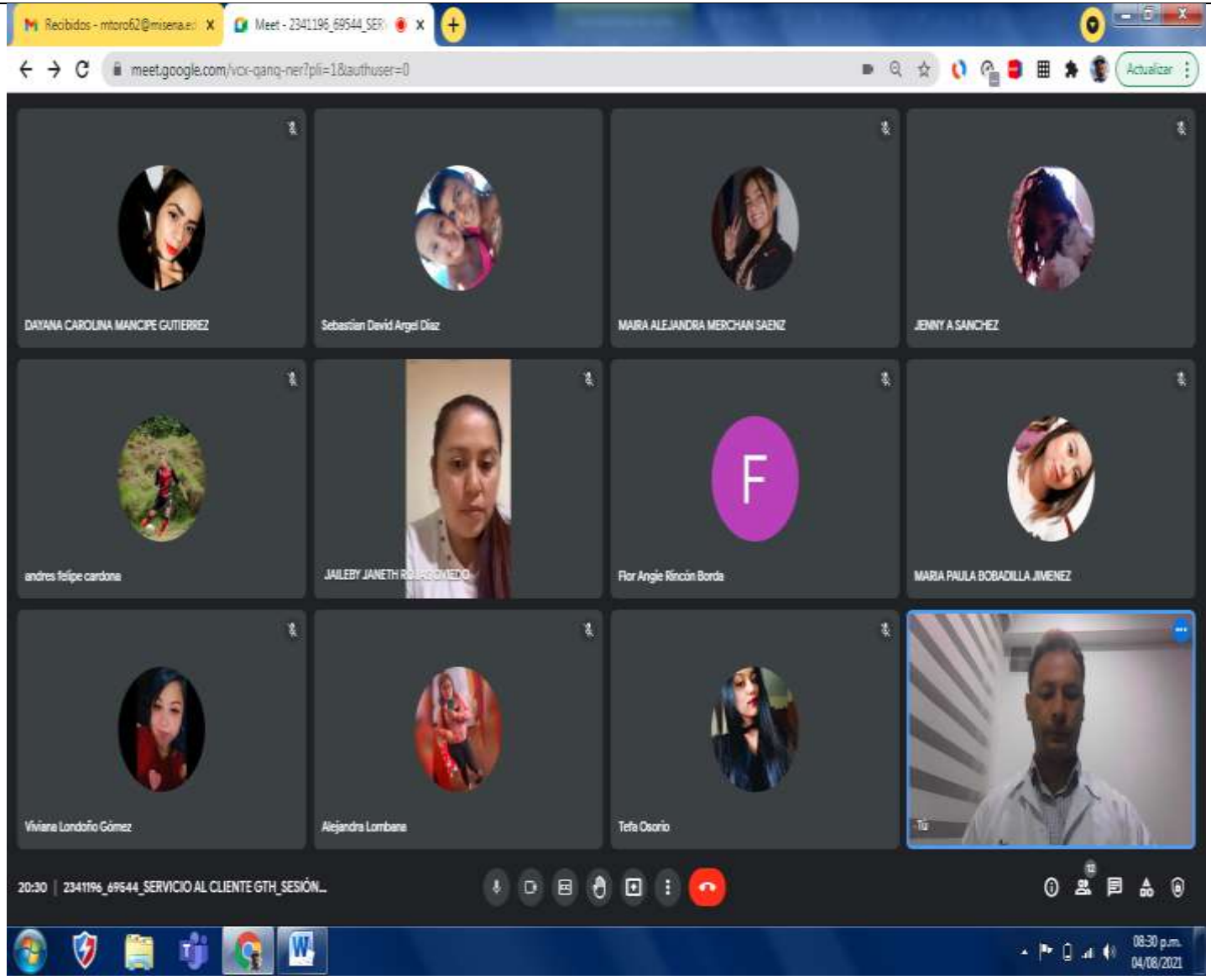
Fecha: 04 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

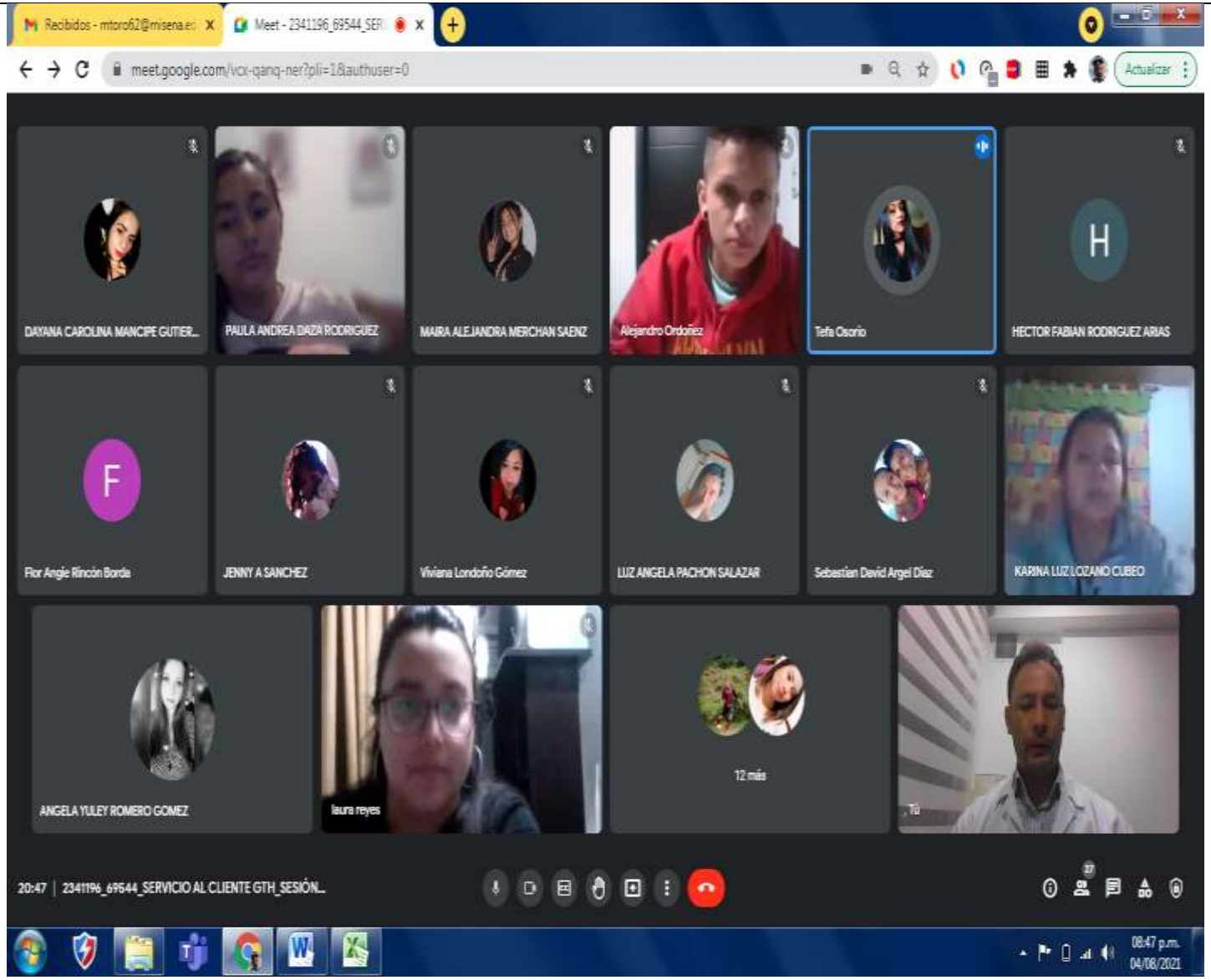
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whatsapp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Recursos técnicos y tecnológicos en la atención al cliente; aplicativos disponibles.	

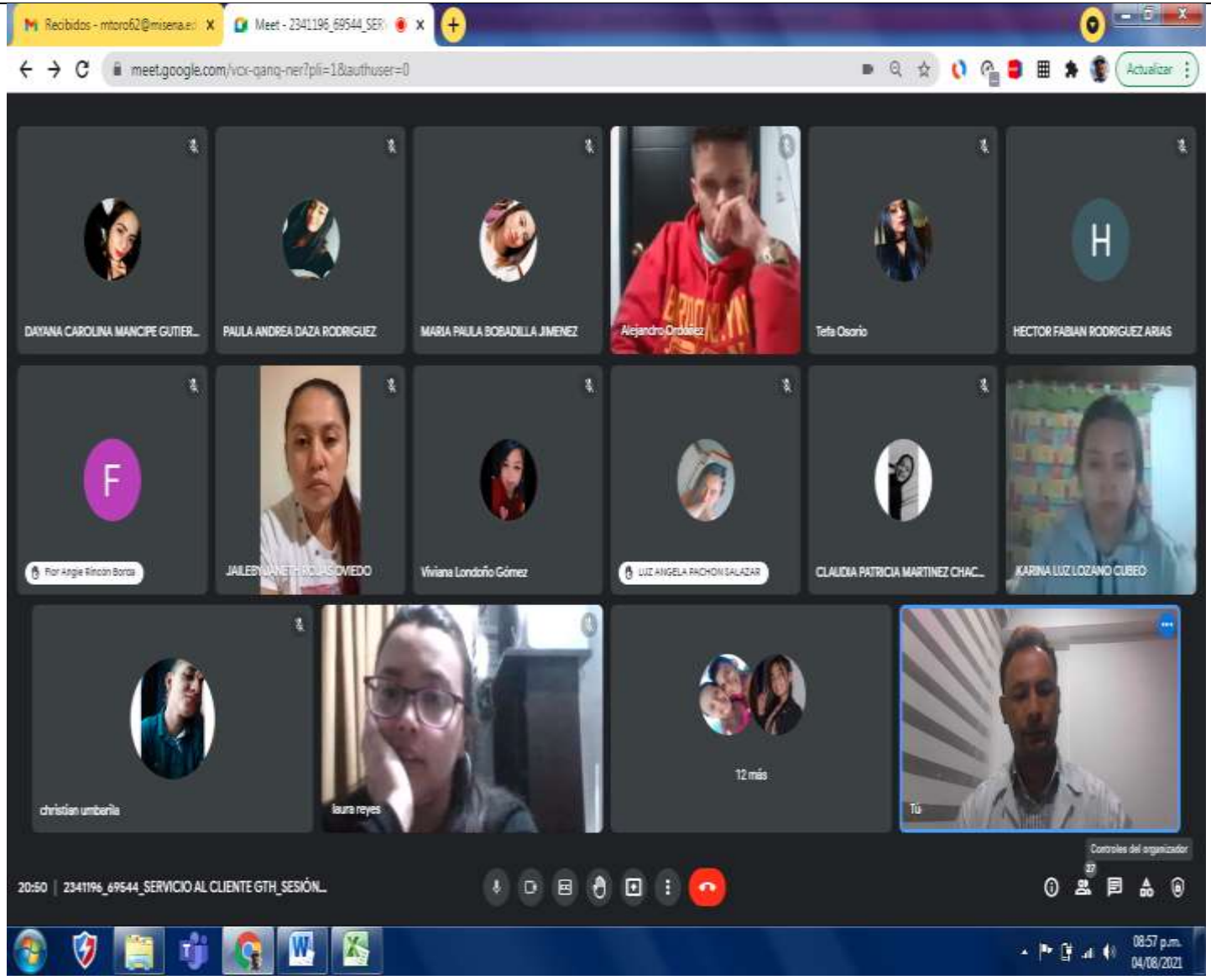
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

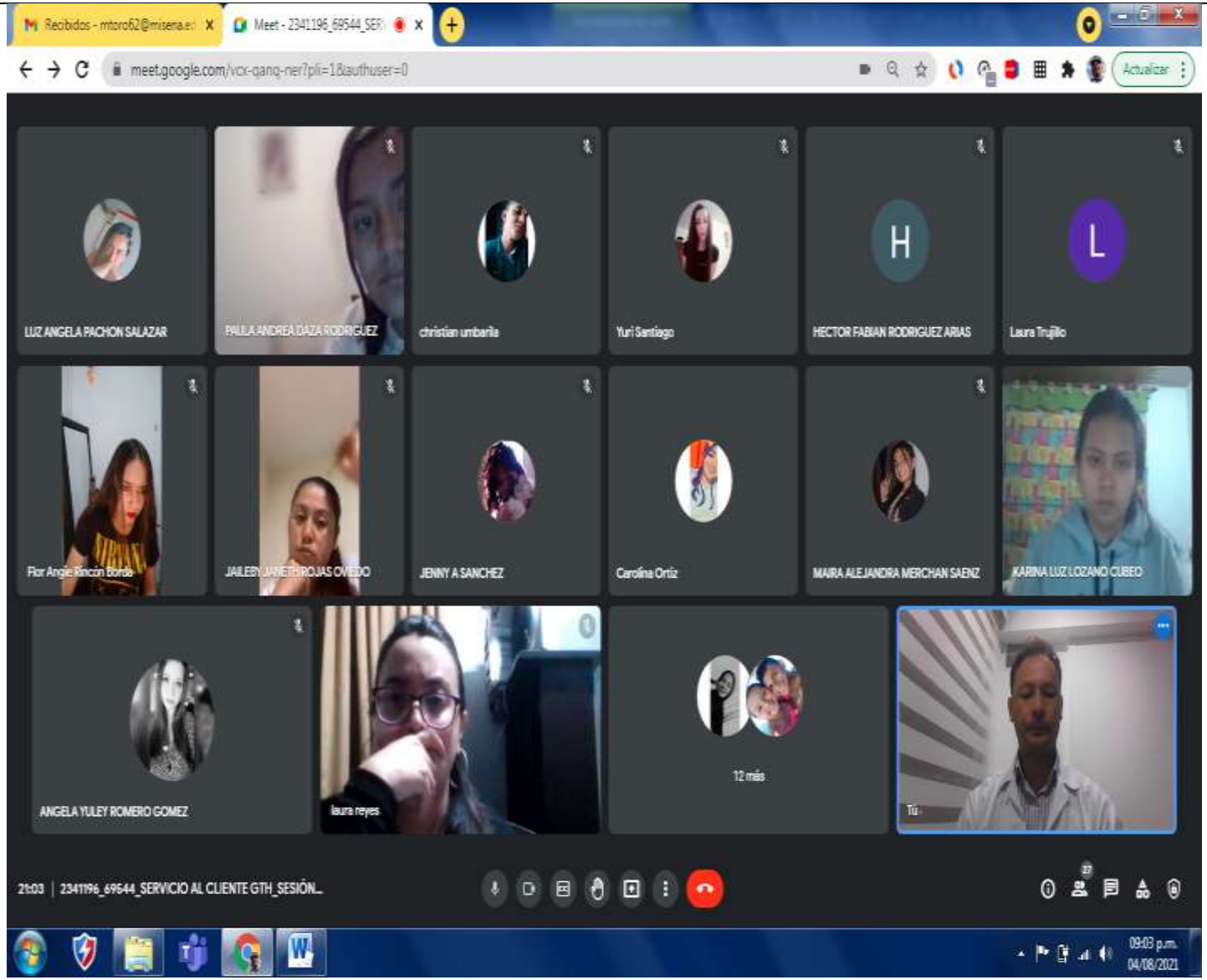
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



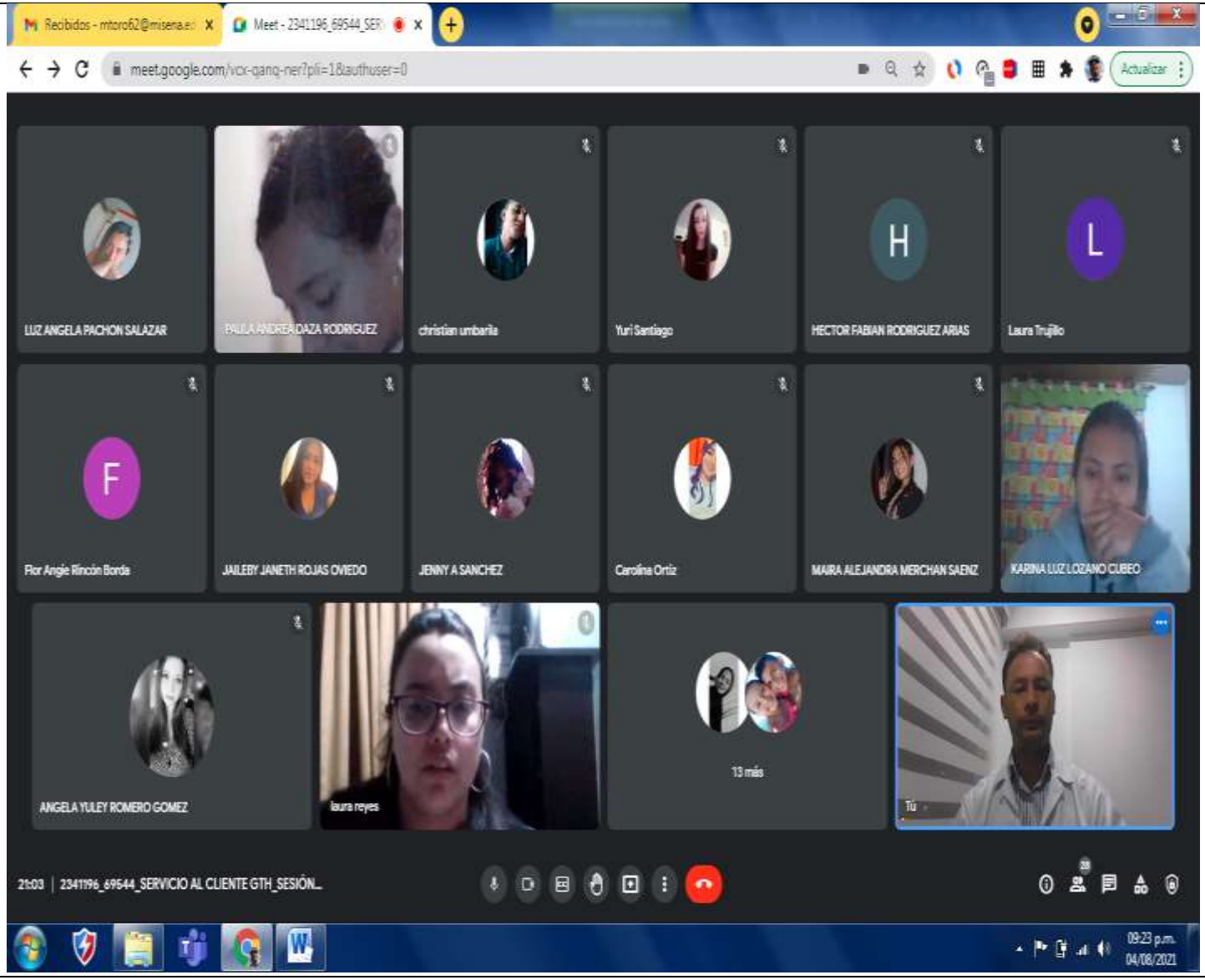
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



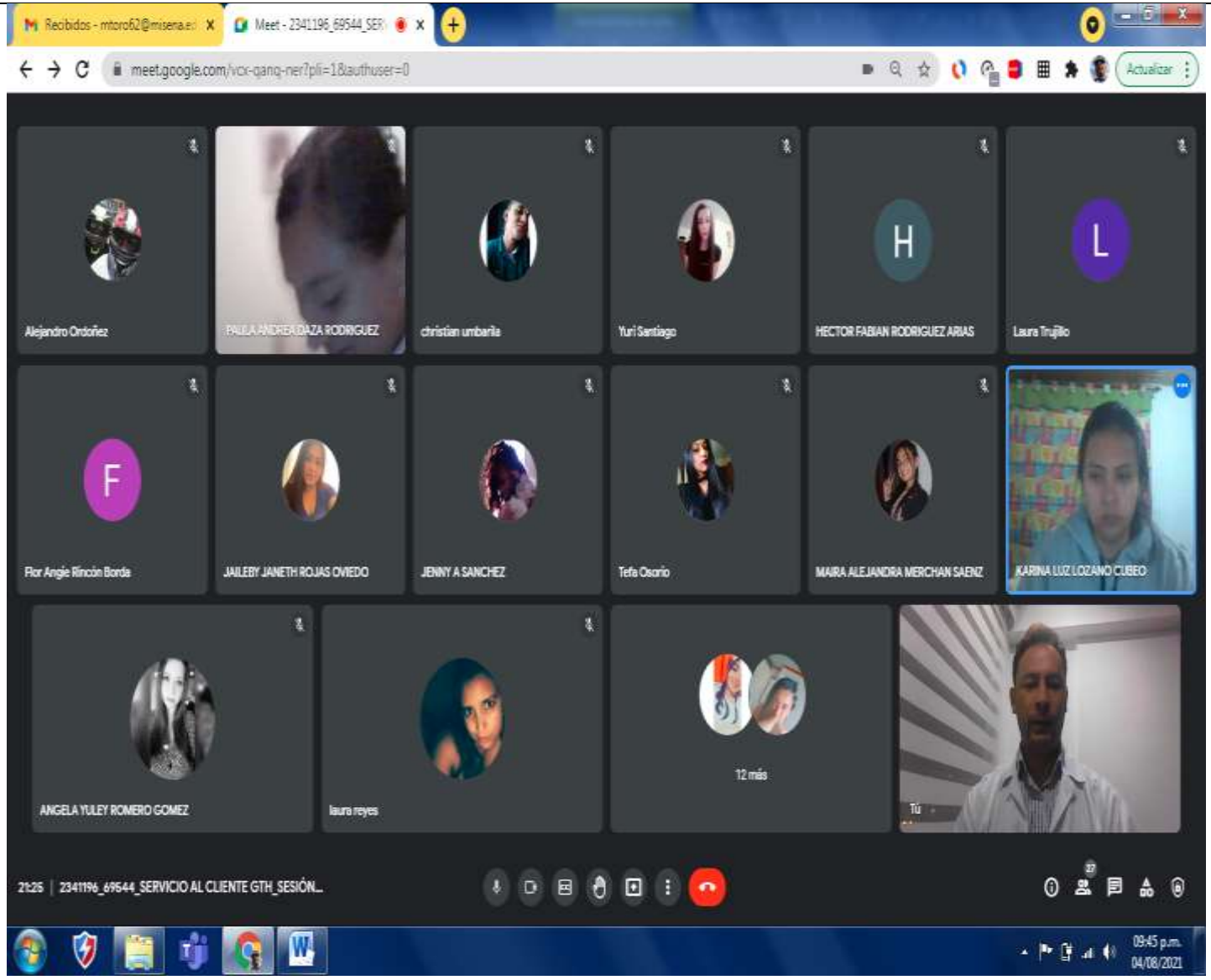
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



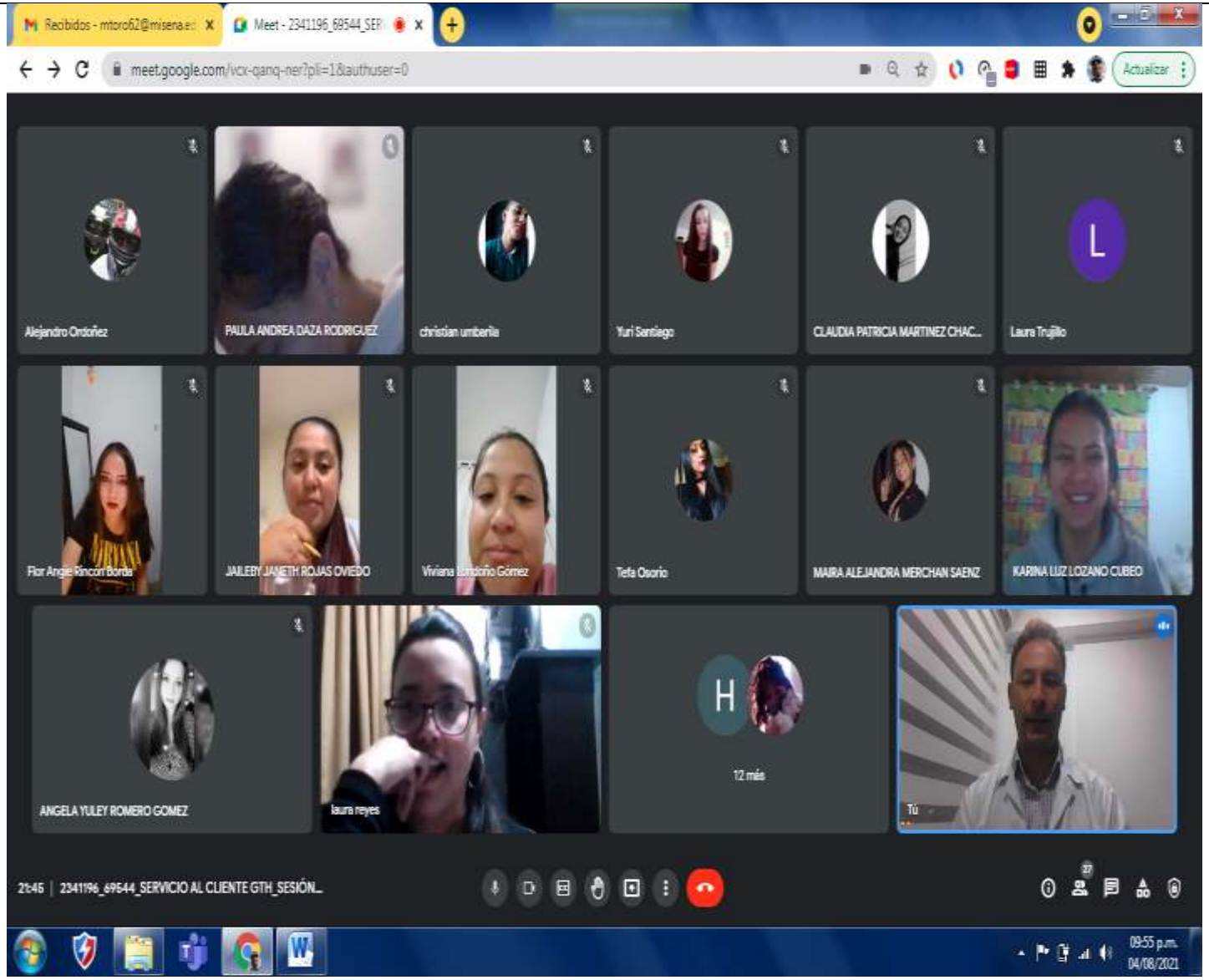
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



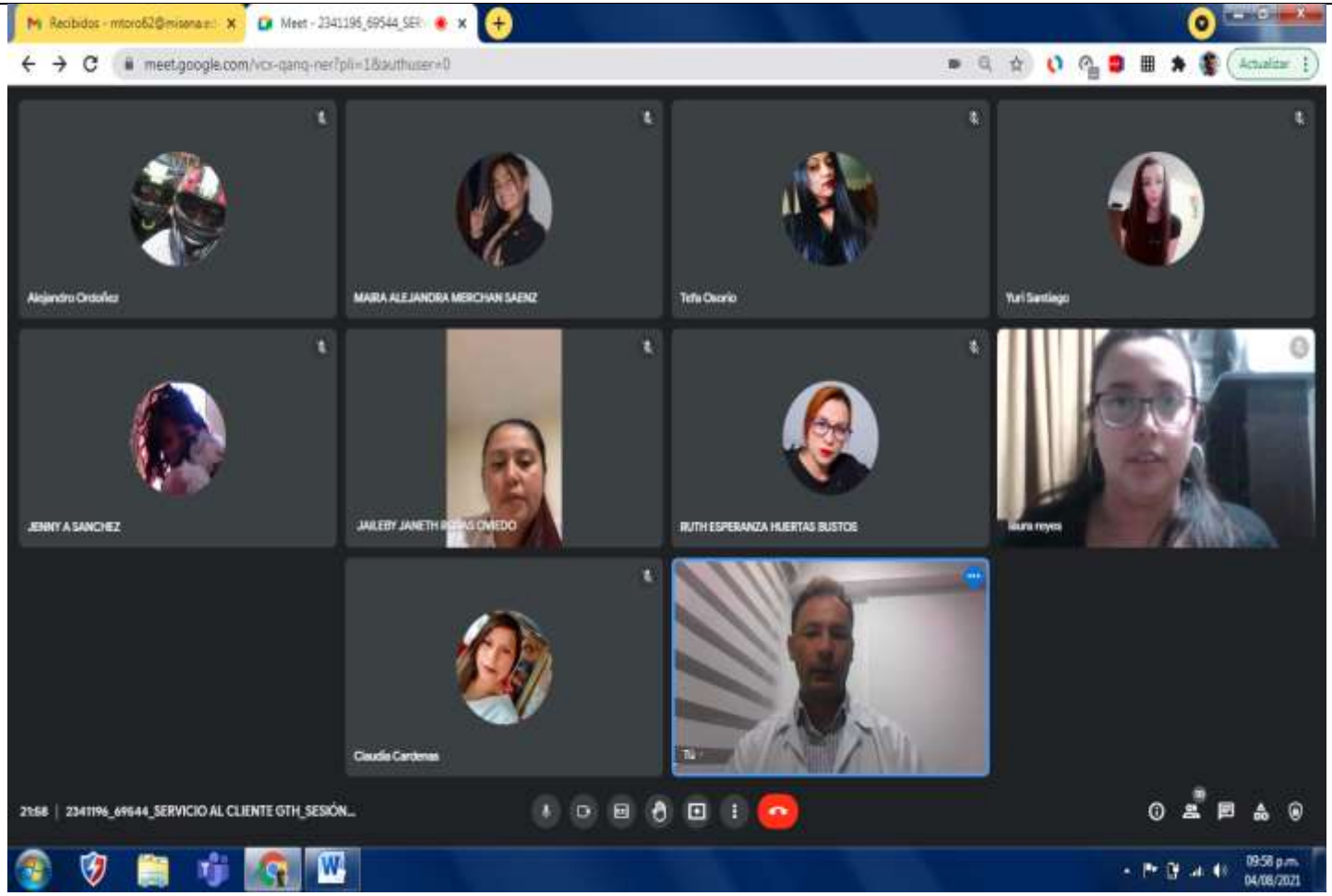
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

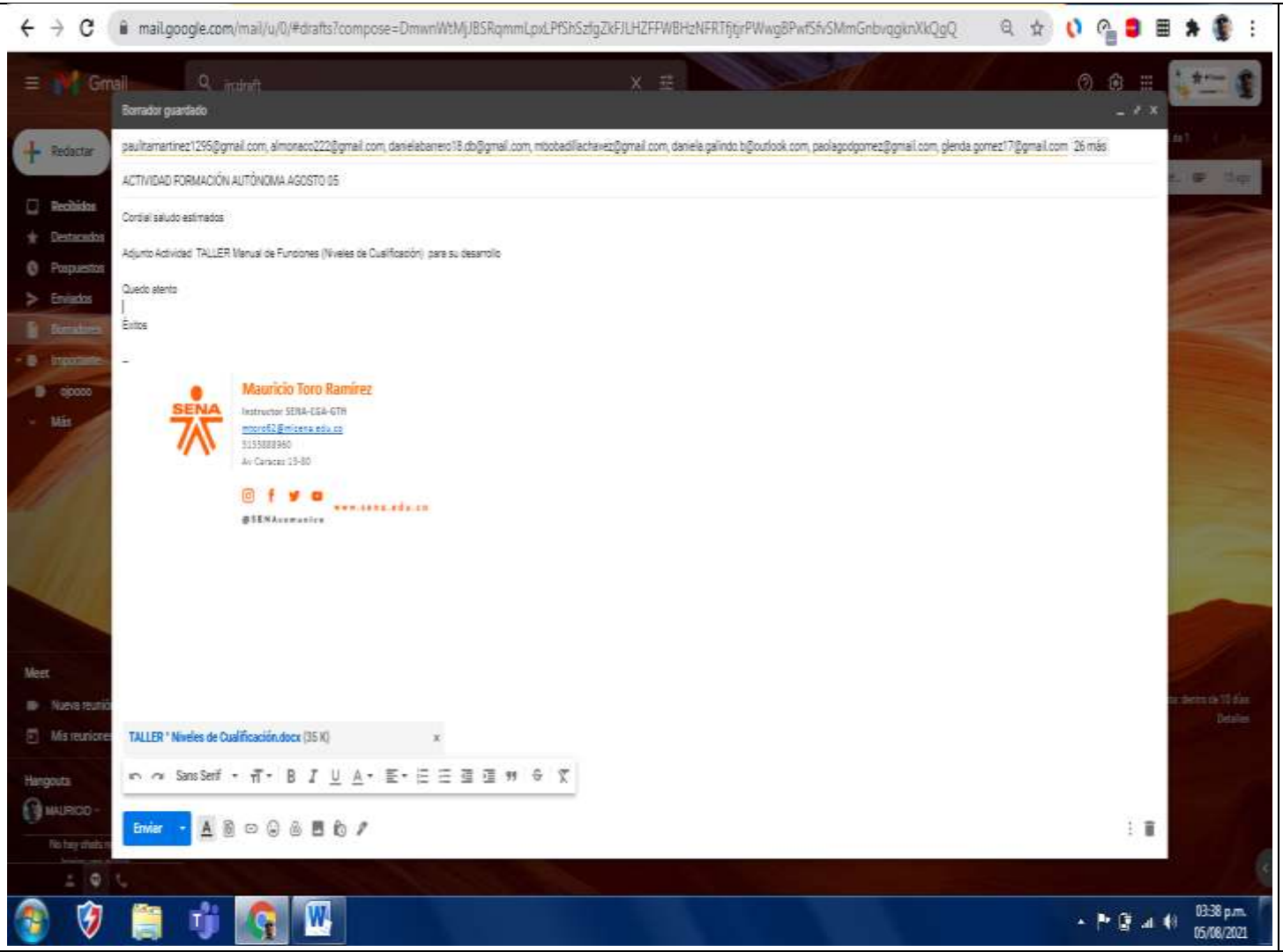
Trabajo Virtual

Fecha: 05 de agosto 2021

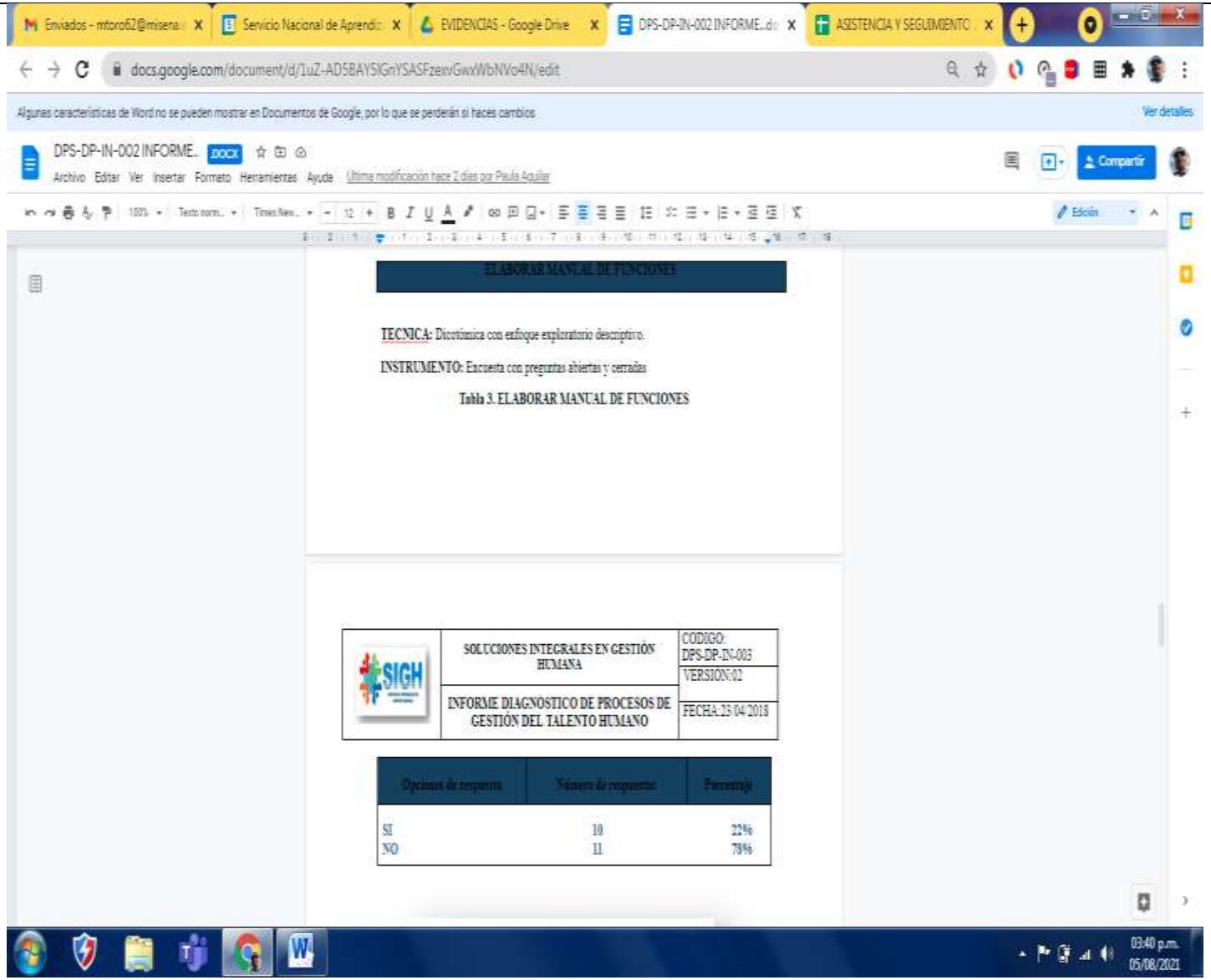
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

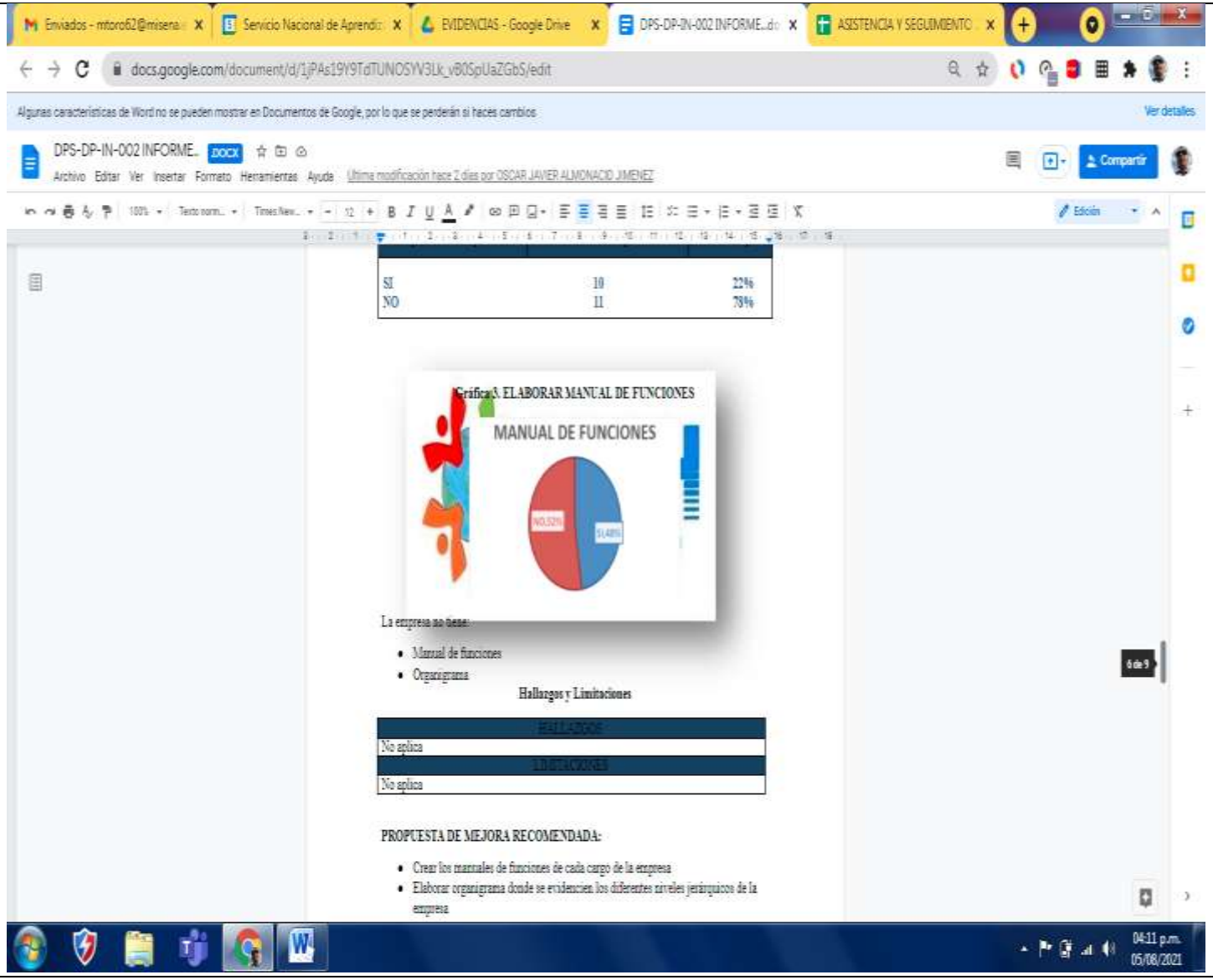
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		

		
Actividades	✓ Taller Formación autónoma; Niveles formativos, niveles jerárquicos y niveles de cualificación ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación evidencias DRIVE	

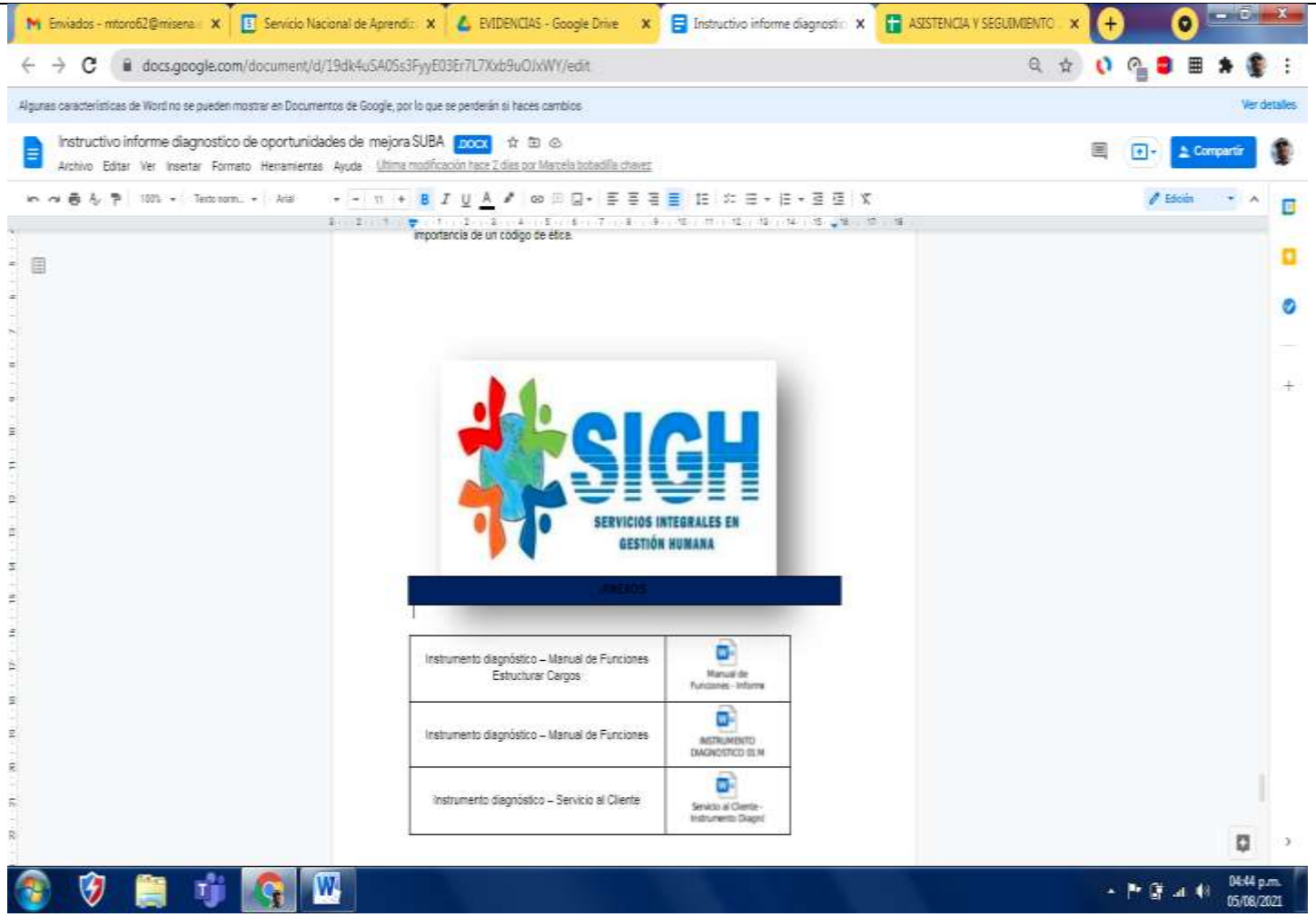
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

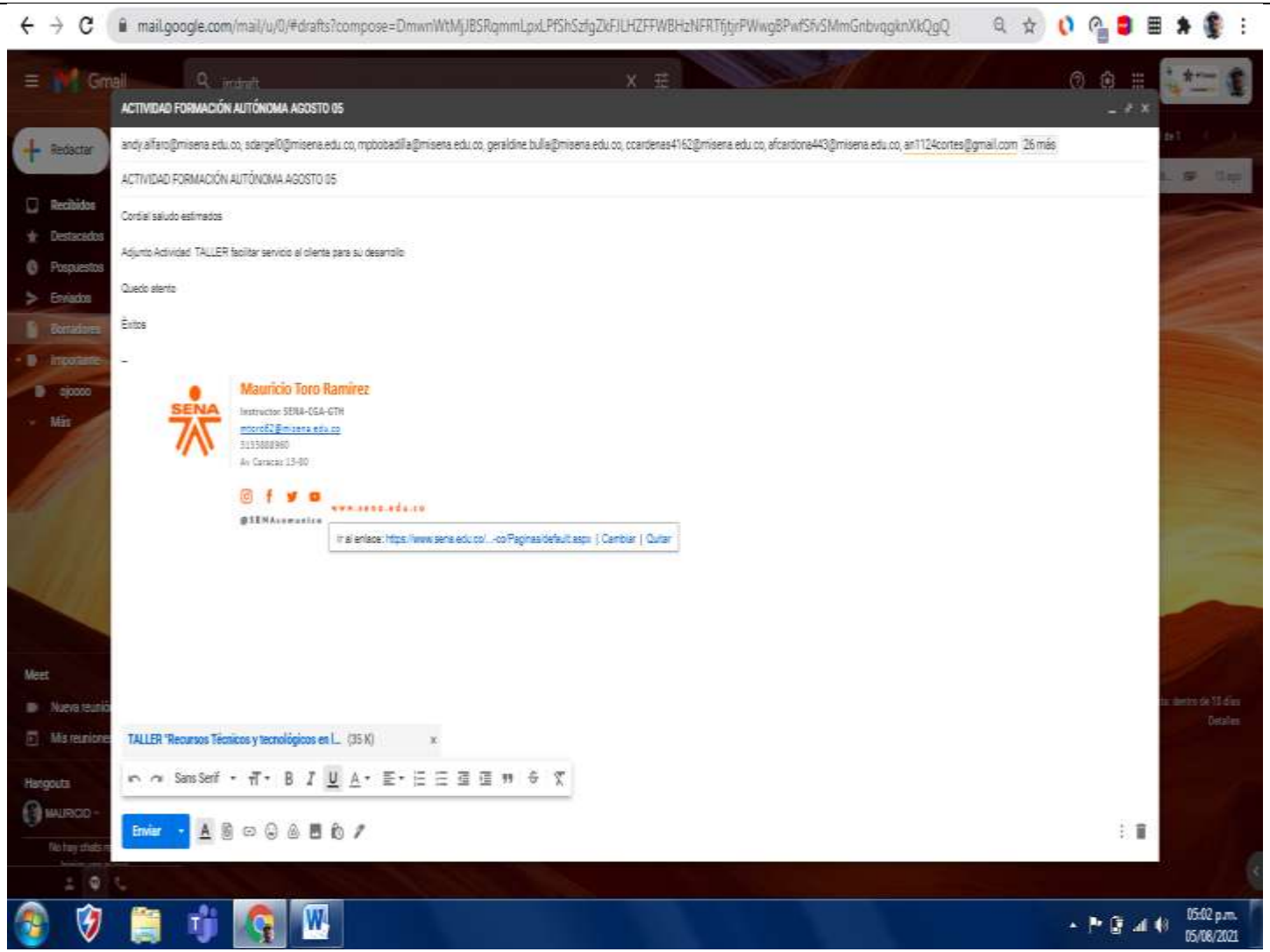
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 05 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

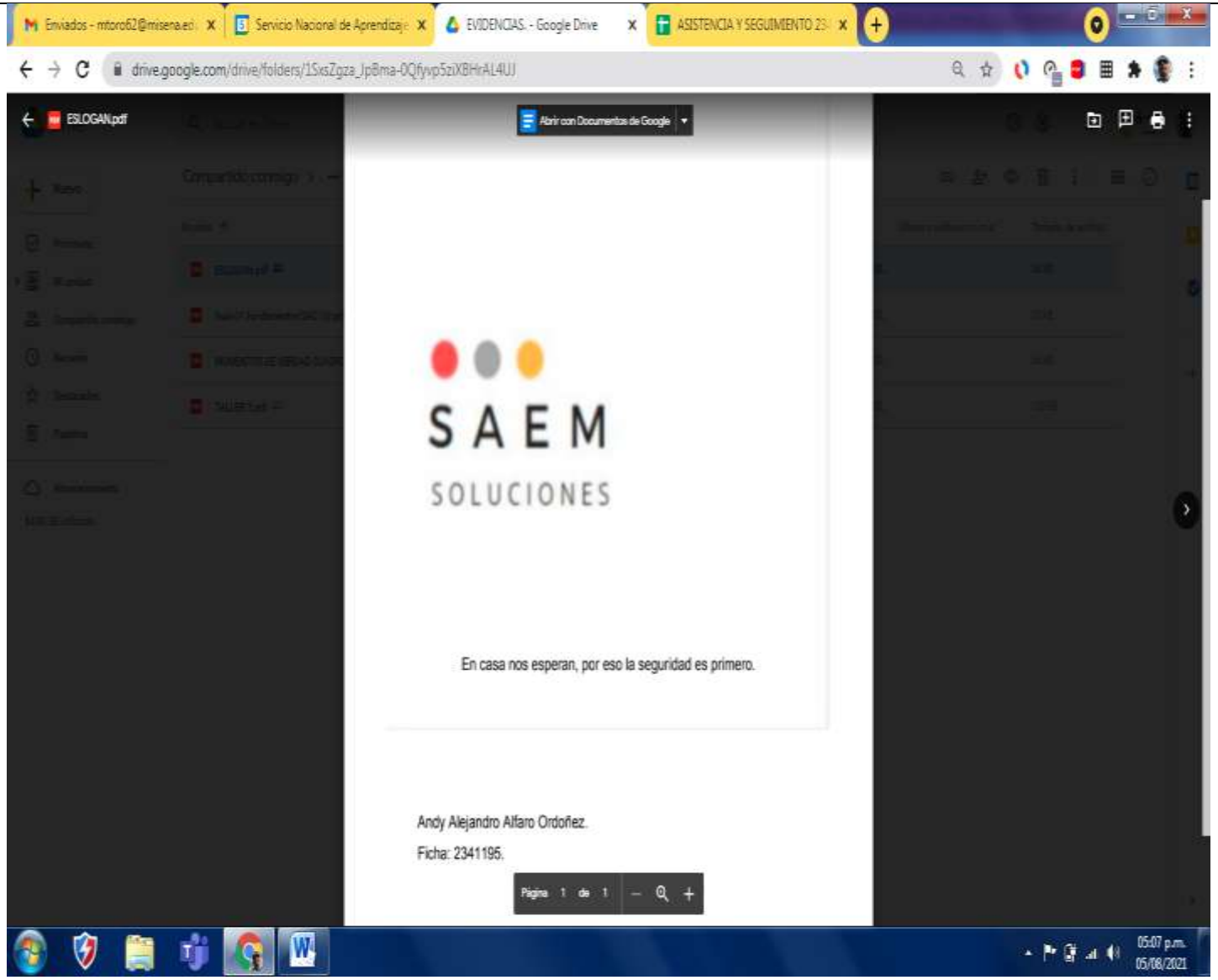
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

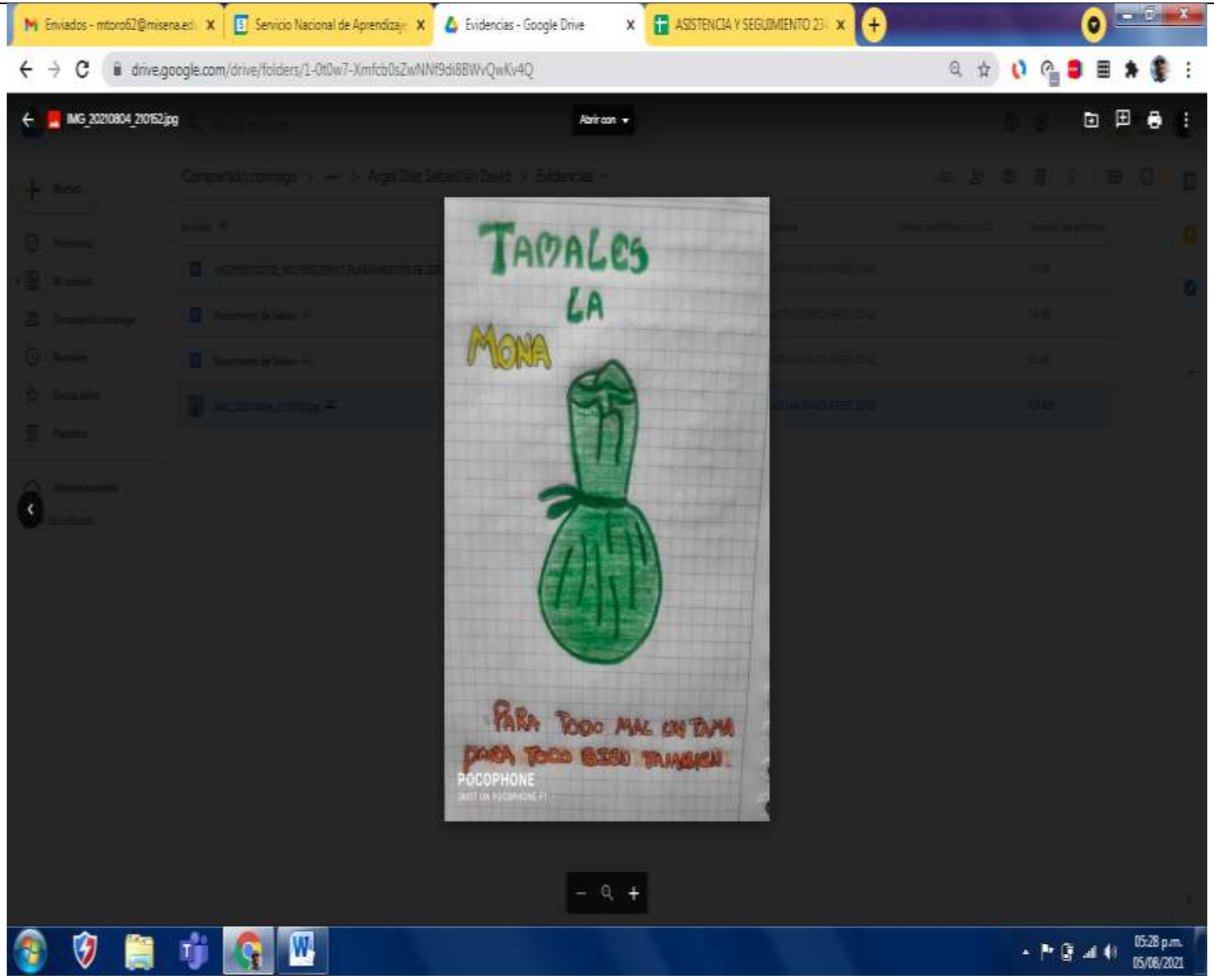
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad formación Autónoma; Recursos Técnicos y tecnológicos en la atención al cliente. ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

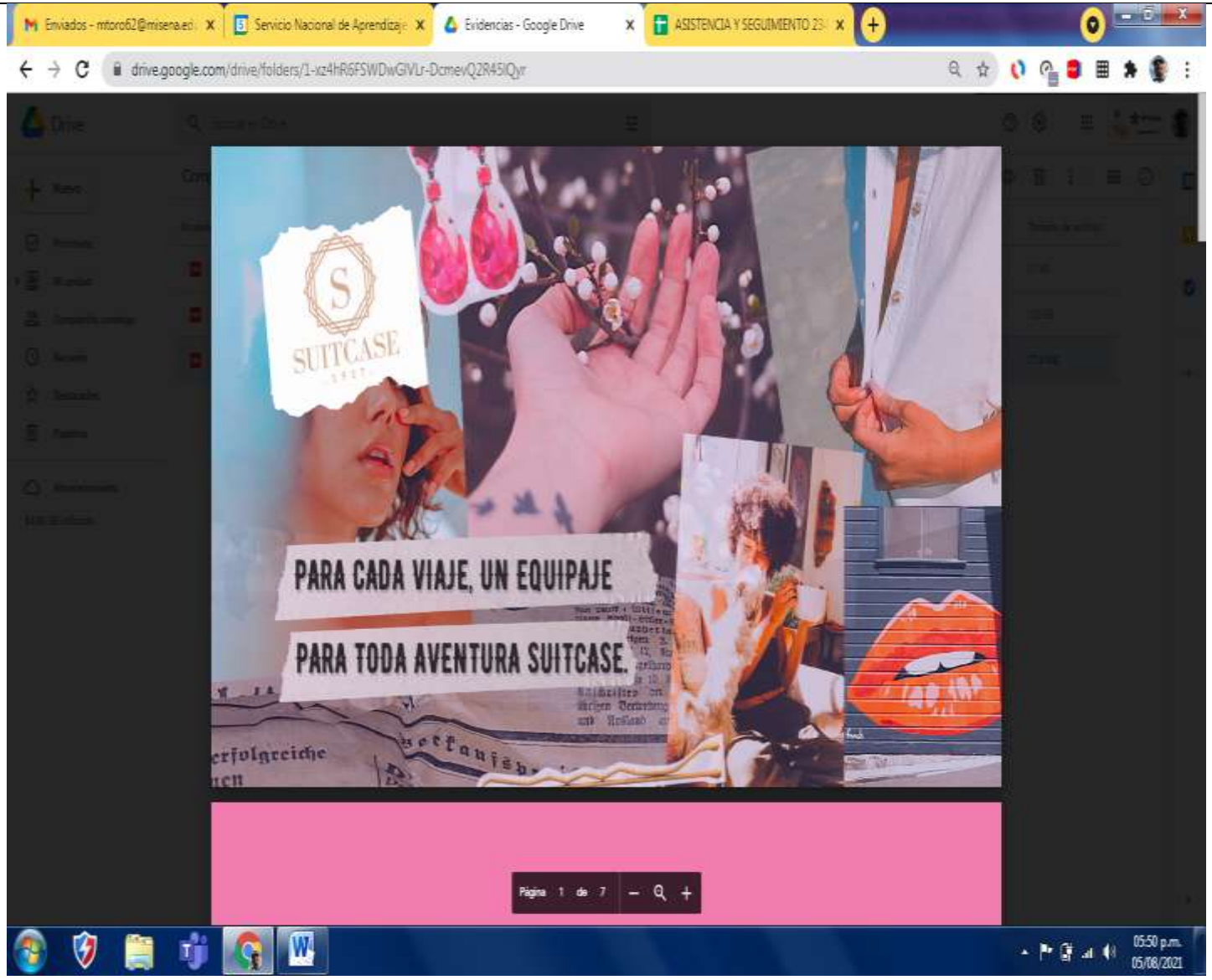
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

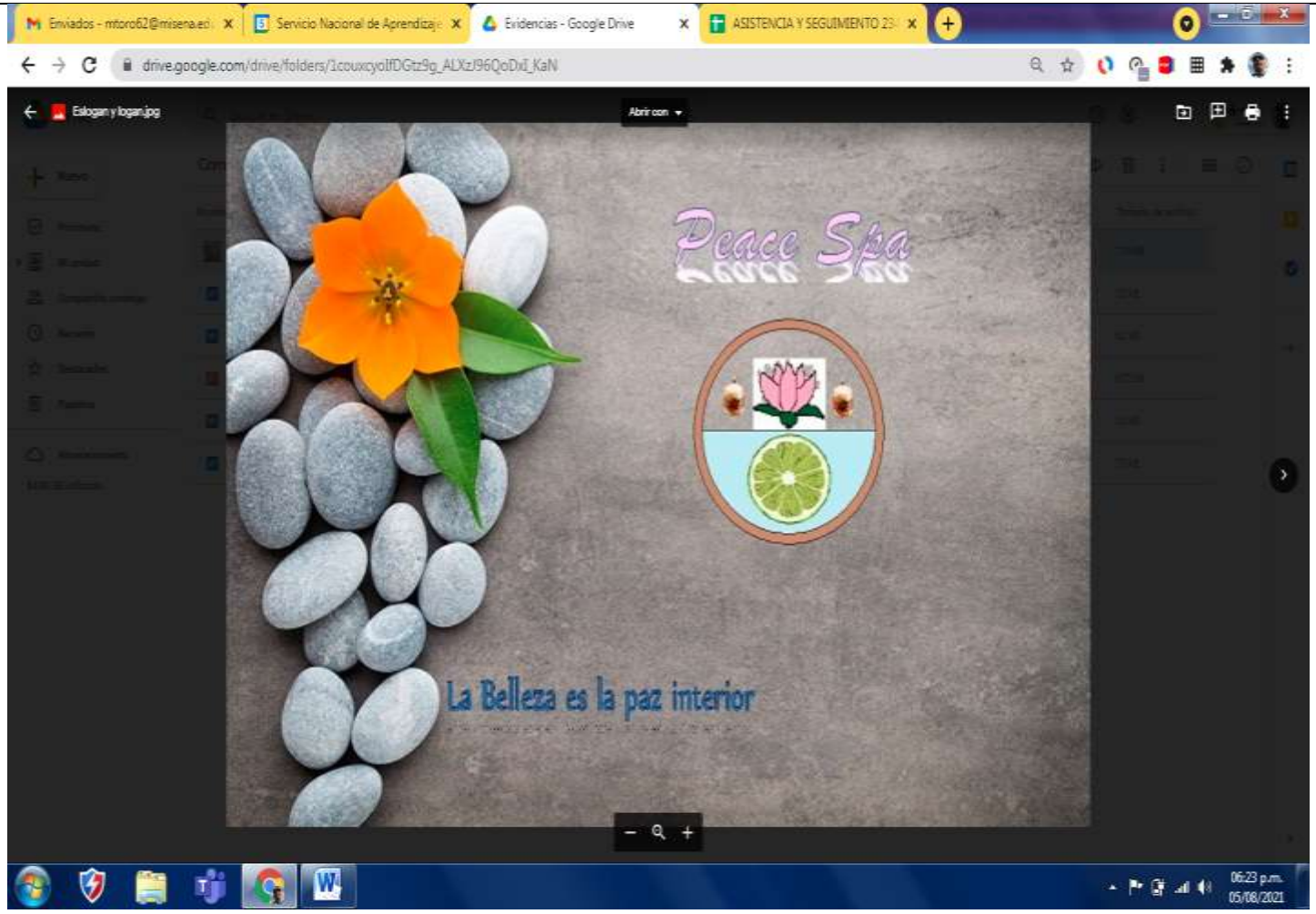
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

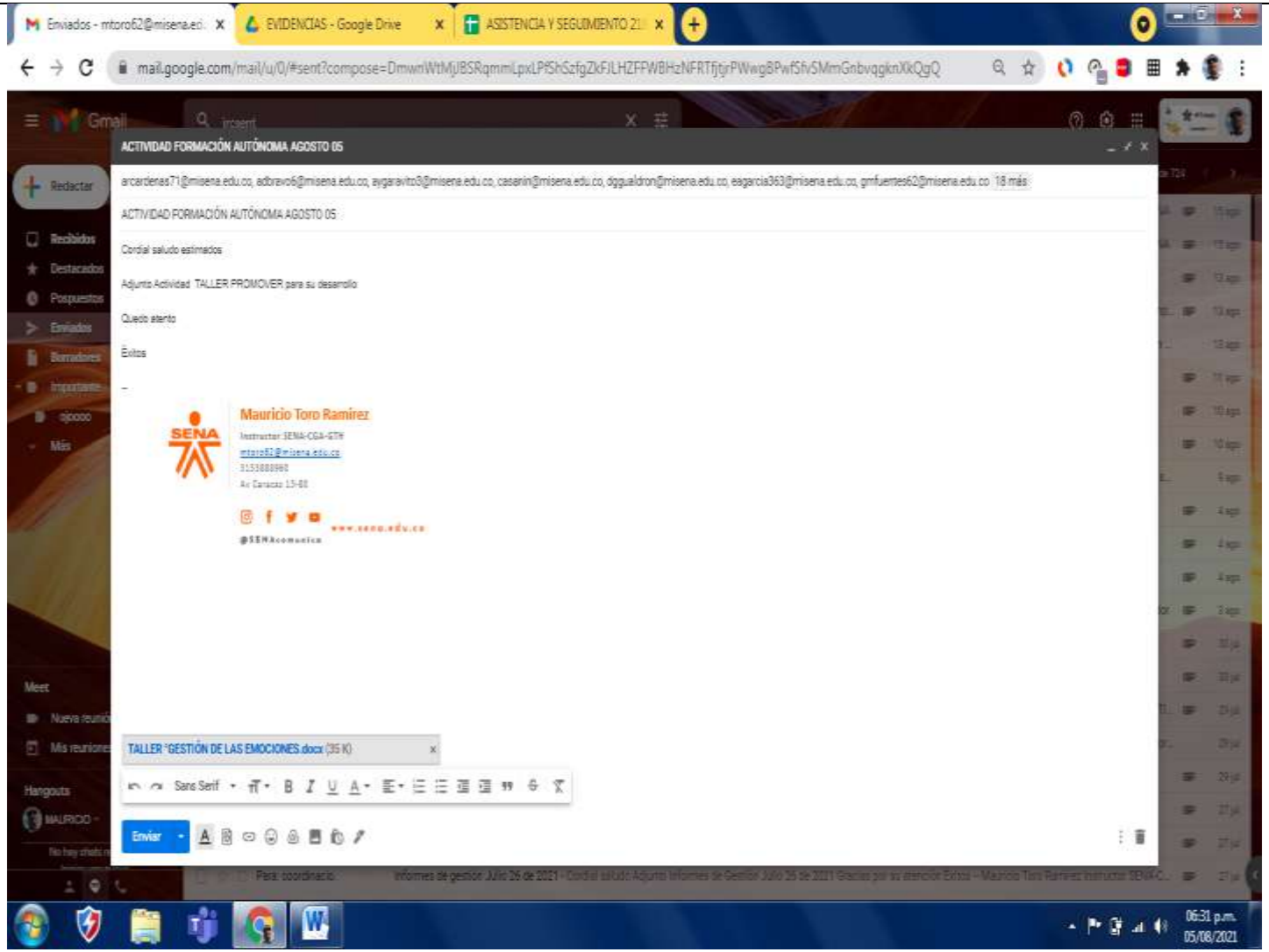
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 05 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

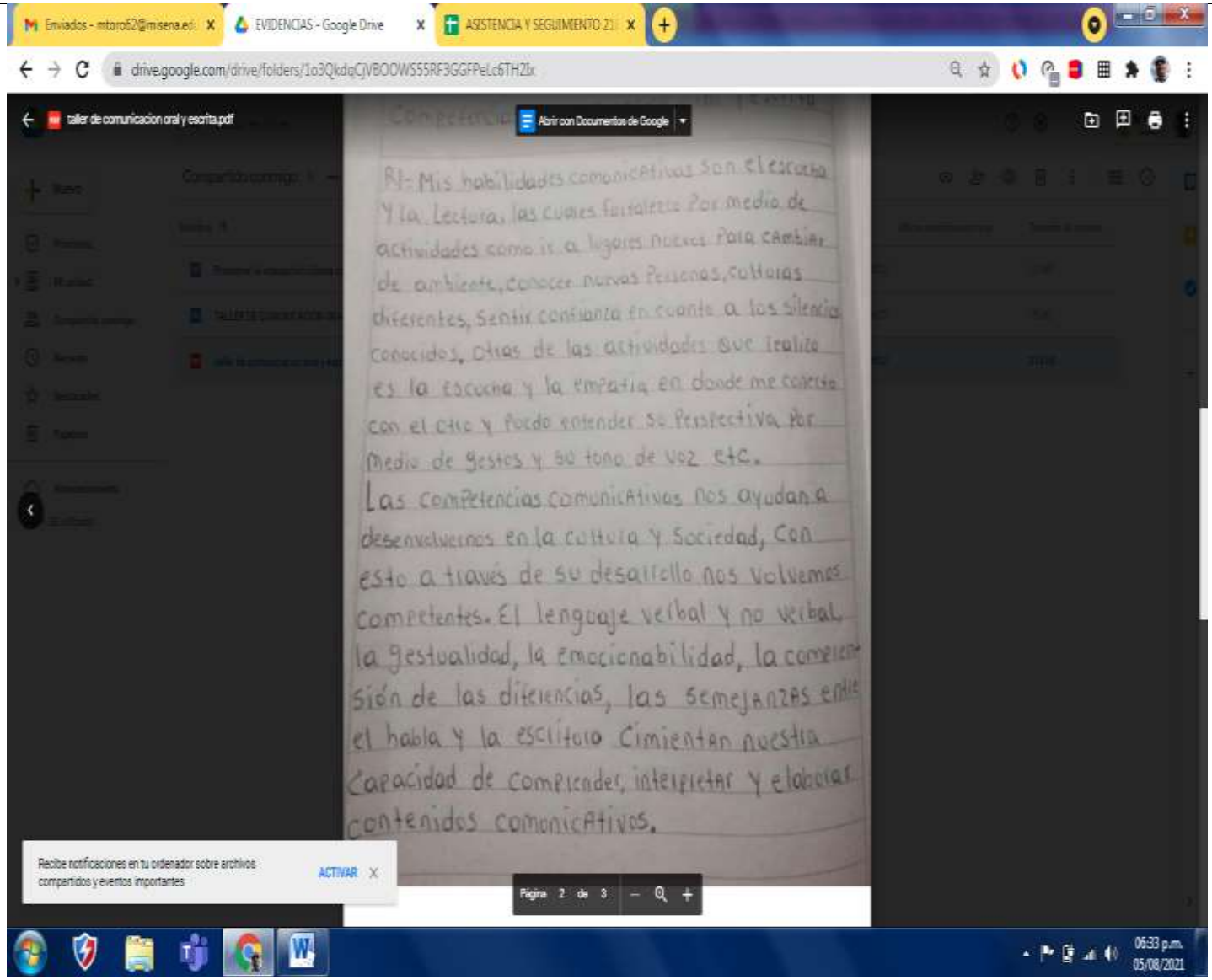
Competencia: Promover-COE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

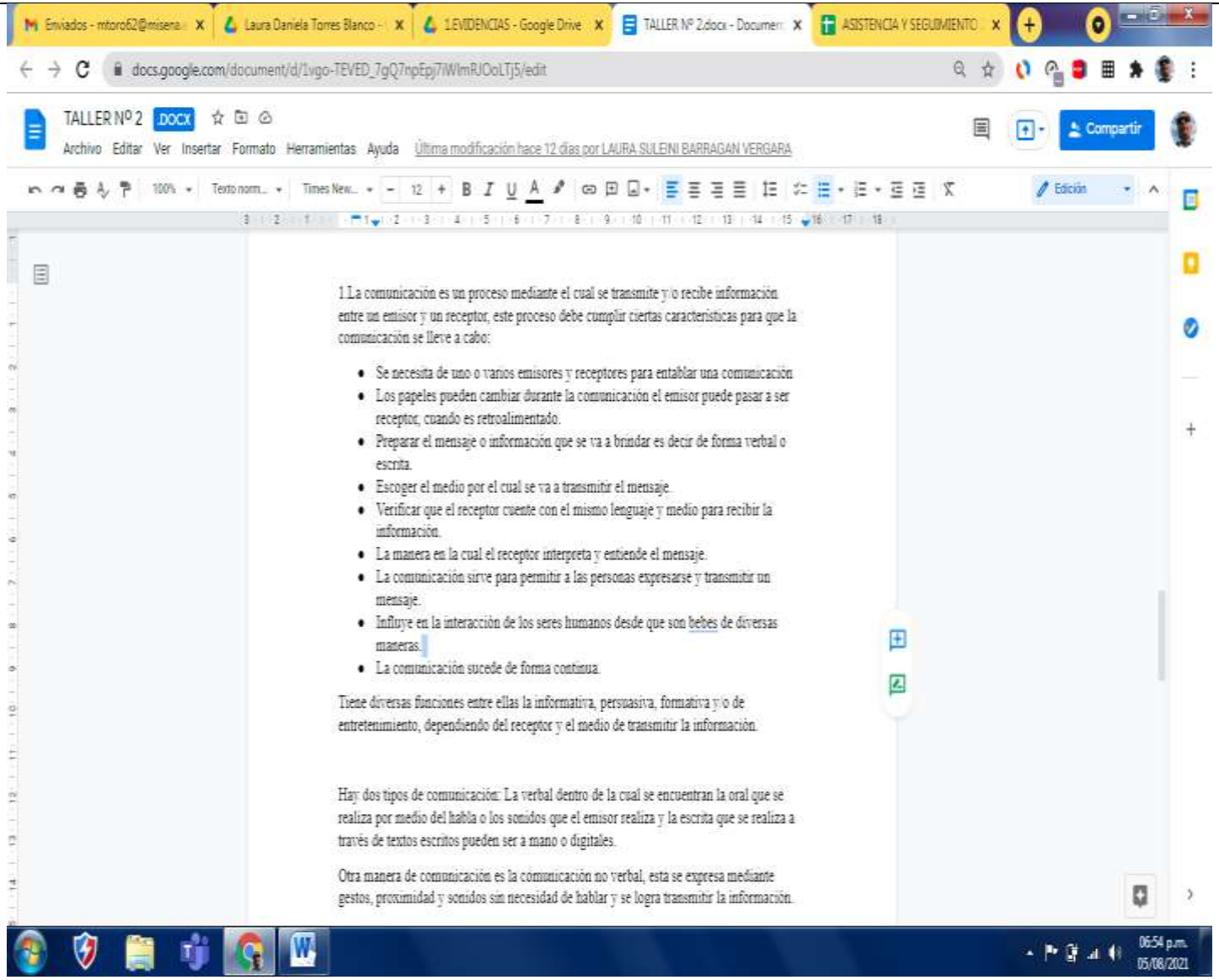
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad formación Gestión de las emociones ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE	

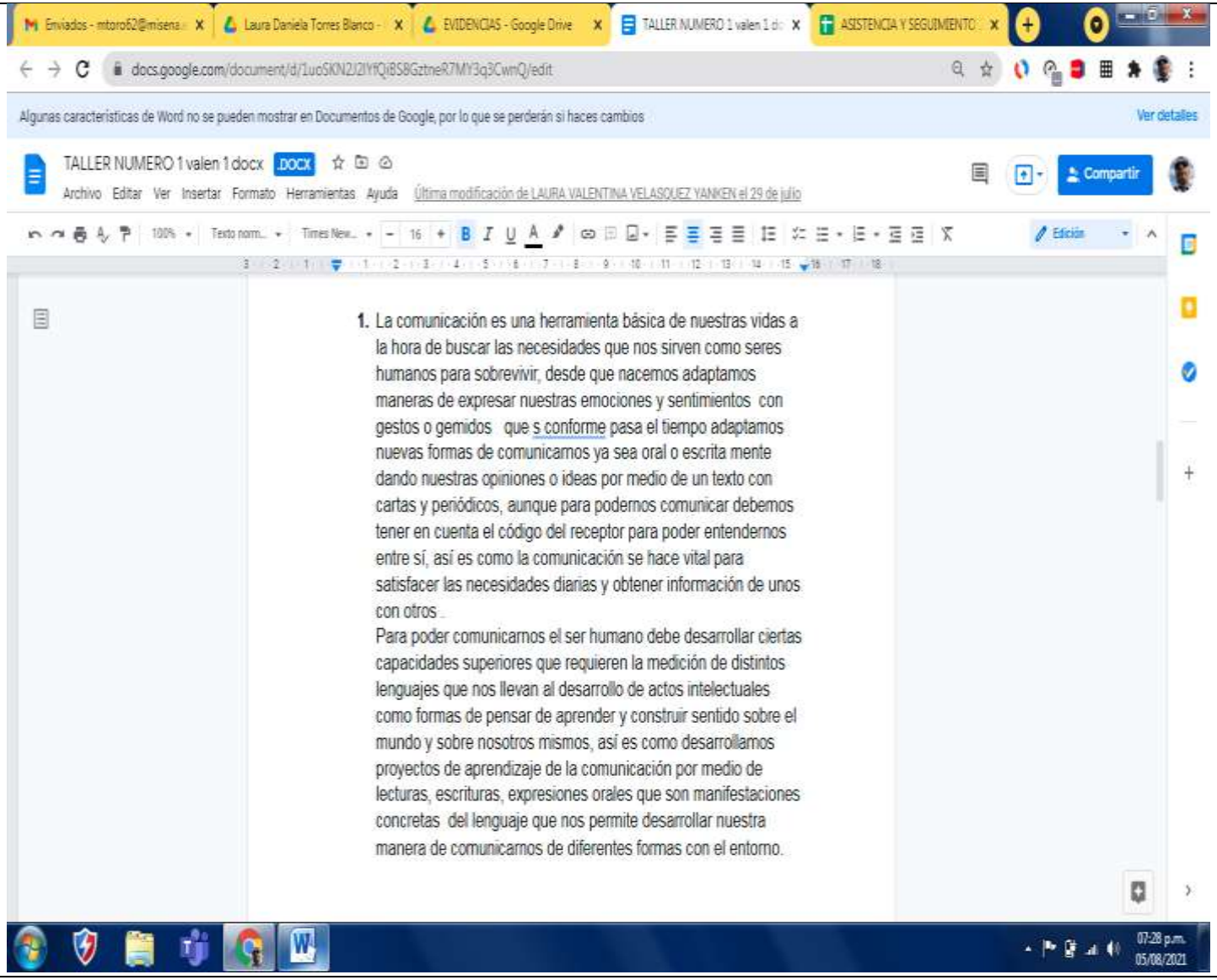
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

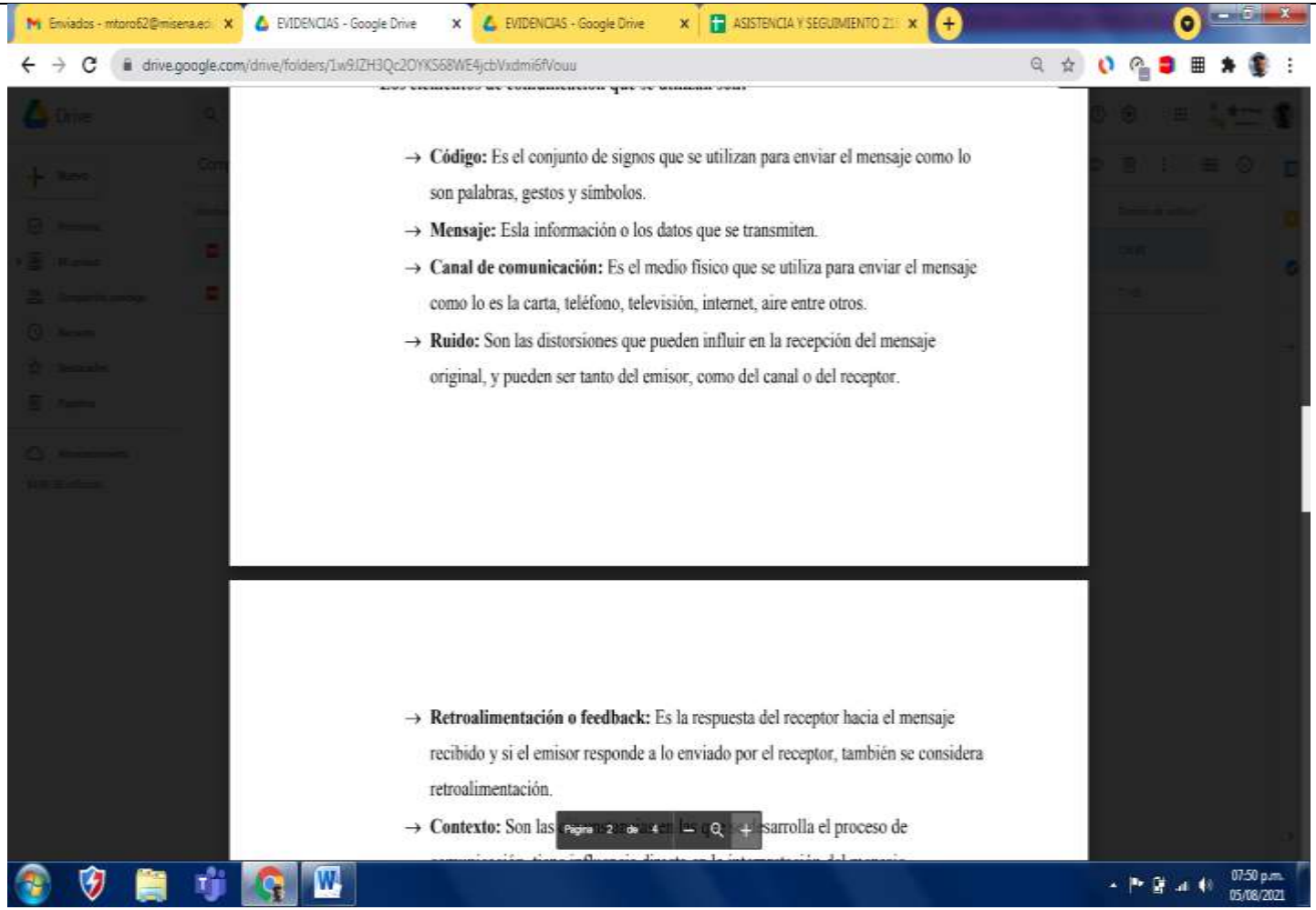
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

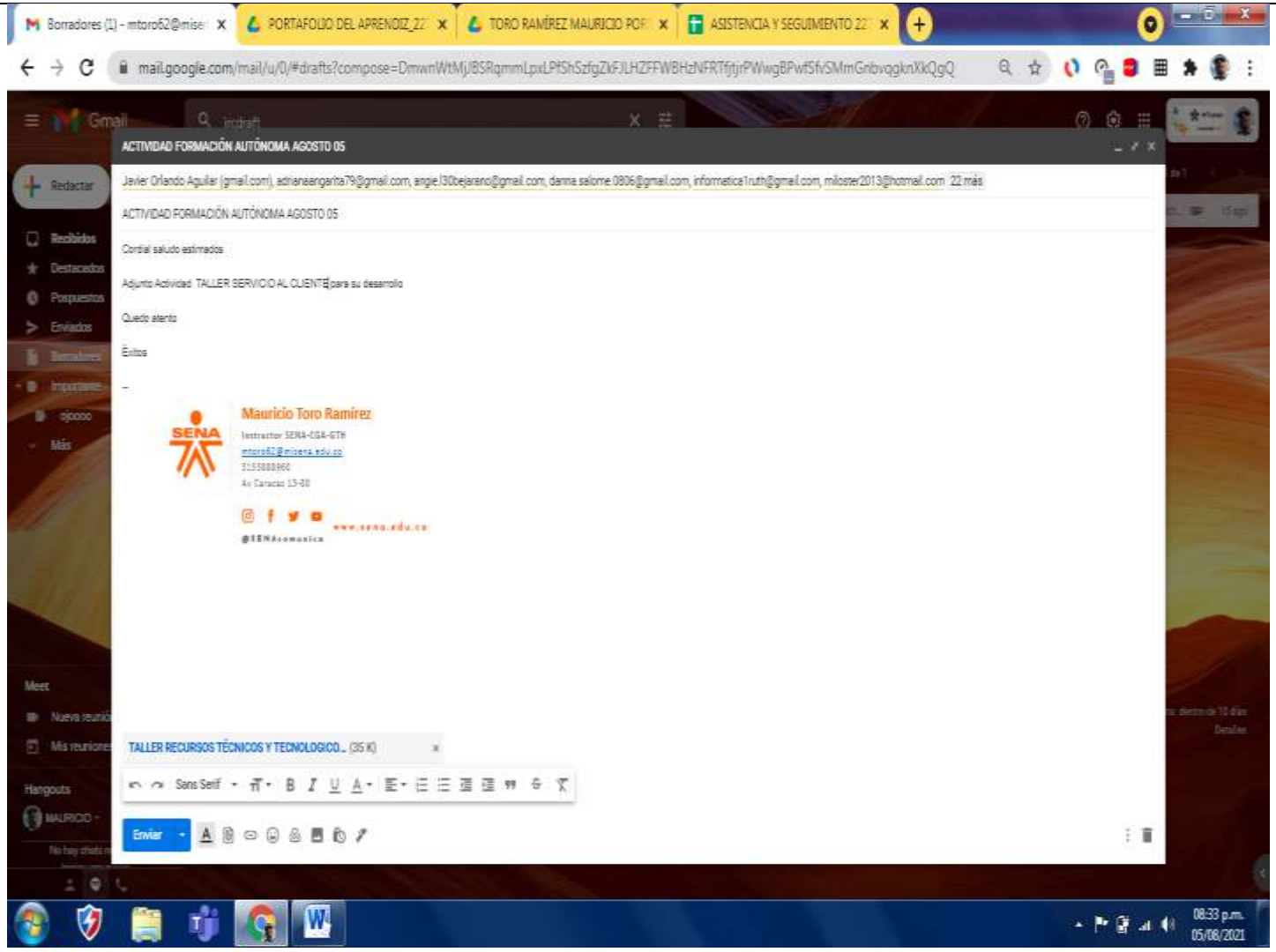
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

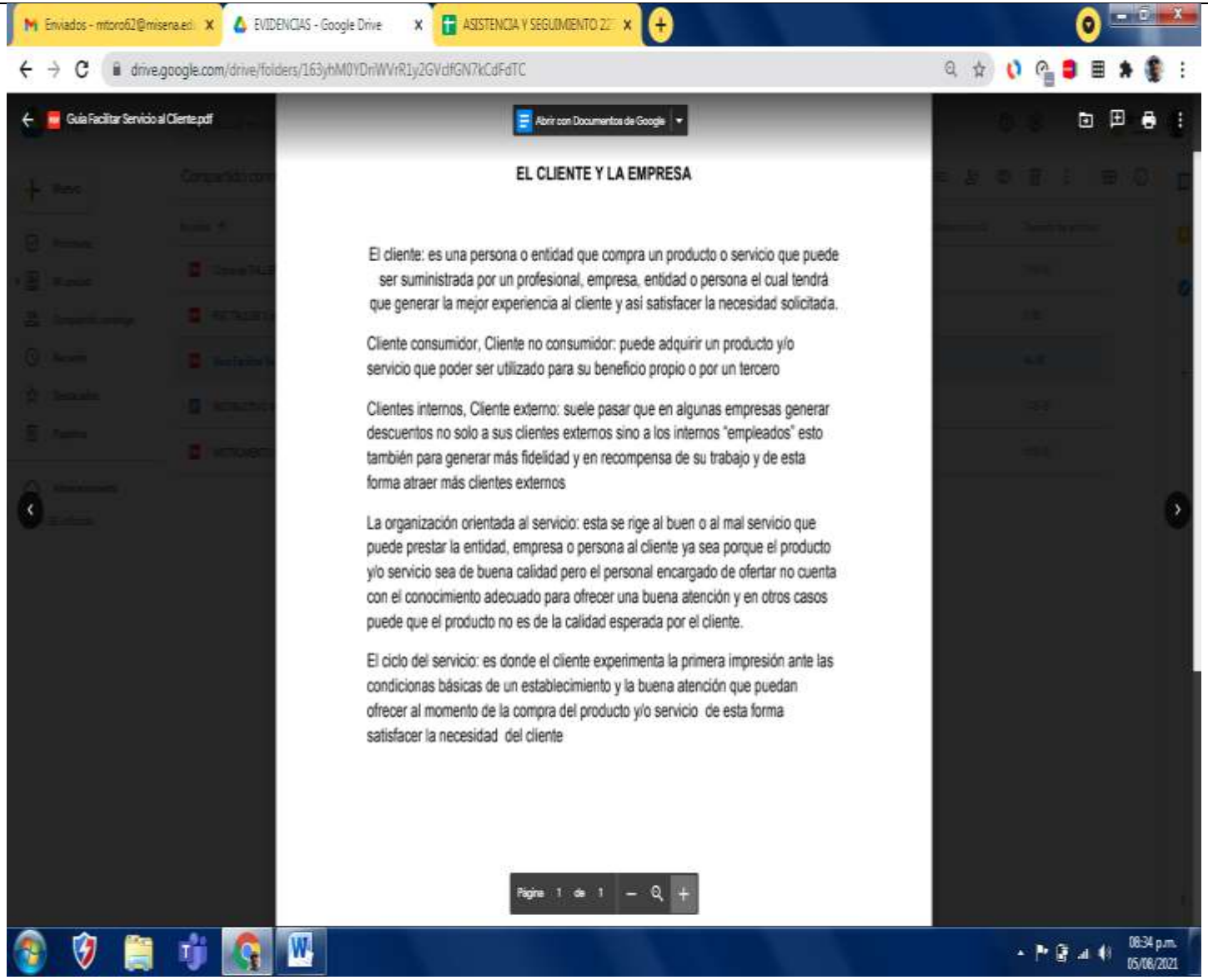
Fecha: 05 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

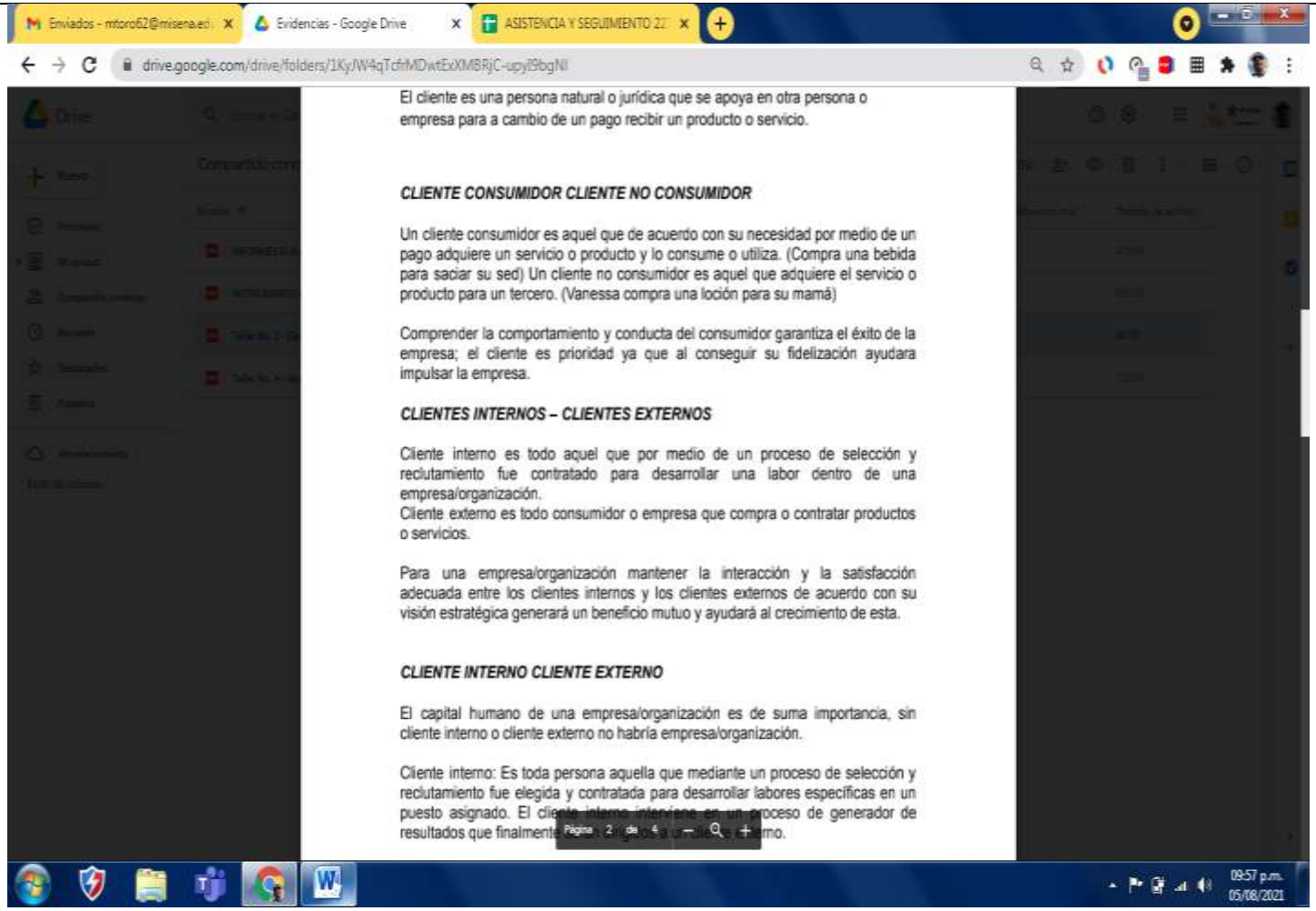
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Continuación con la Actividad; Recursos Técnicos y tecnológicos en la atención al cliente. ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

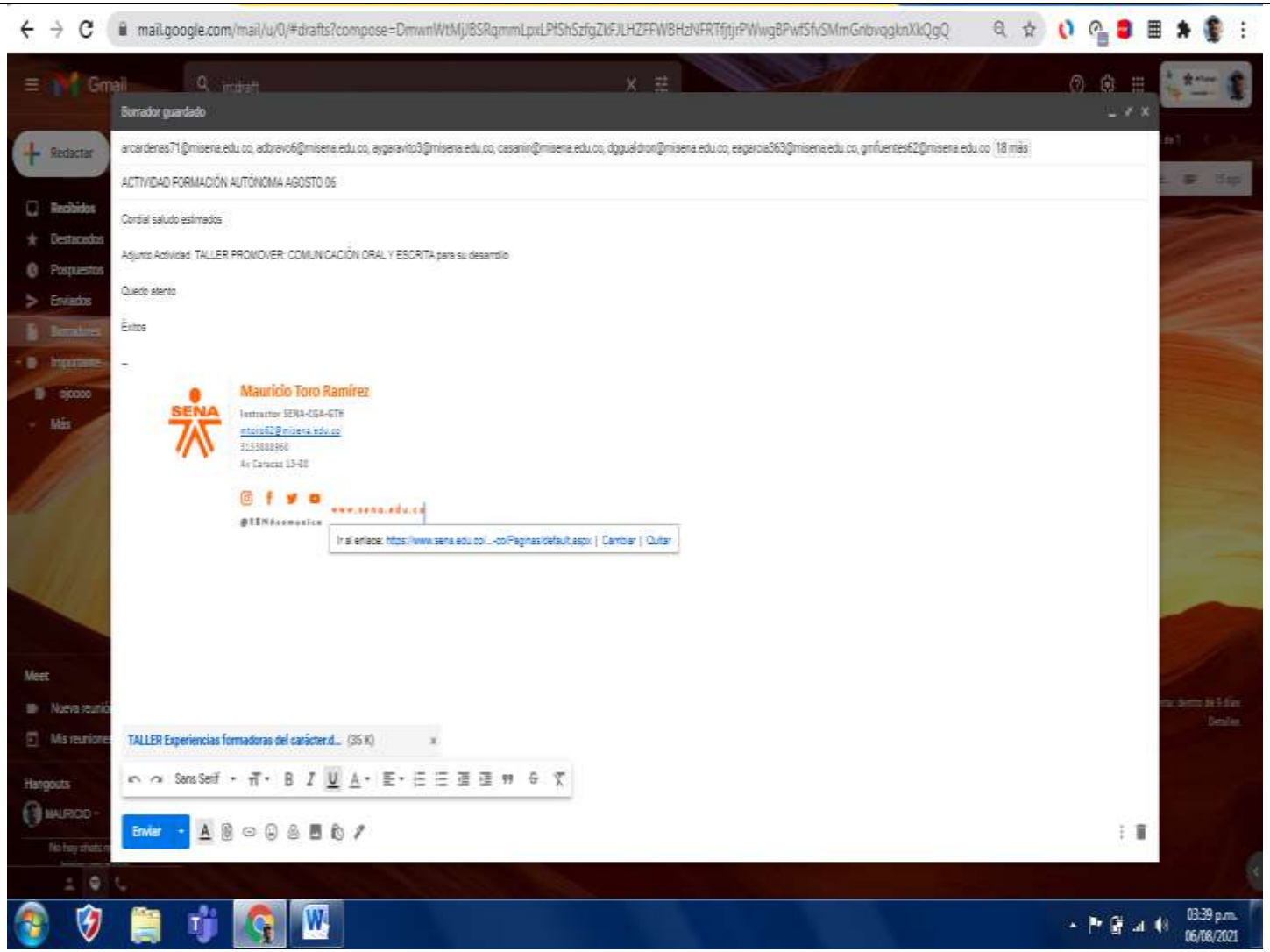
Centro de Gestión Administrativa

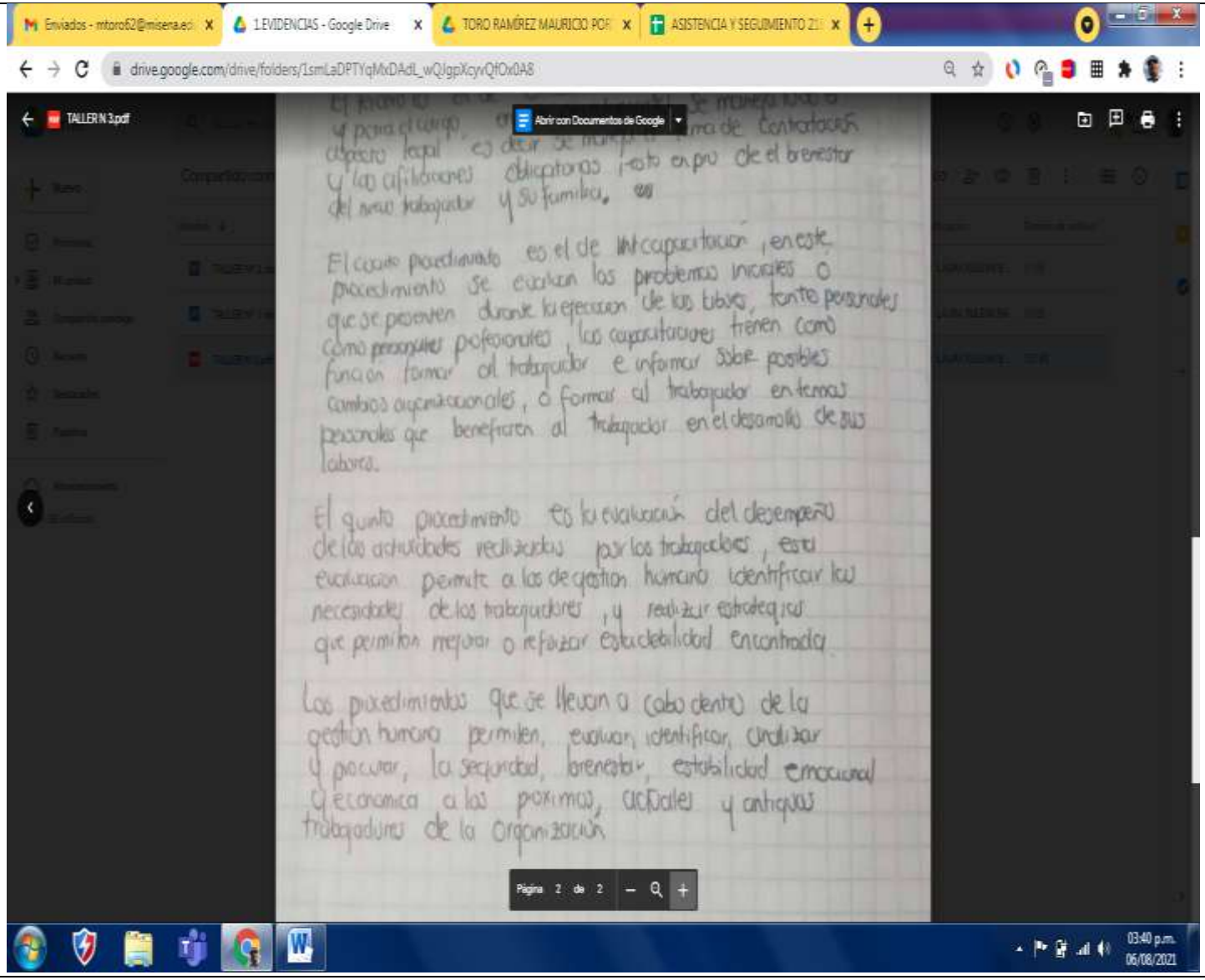
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 06 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537 **Competencia: Promover-COE**

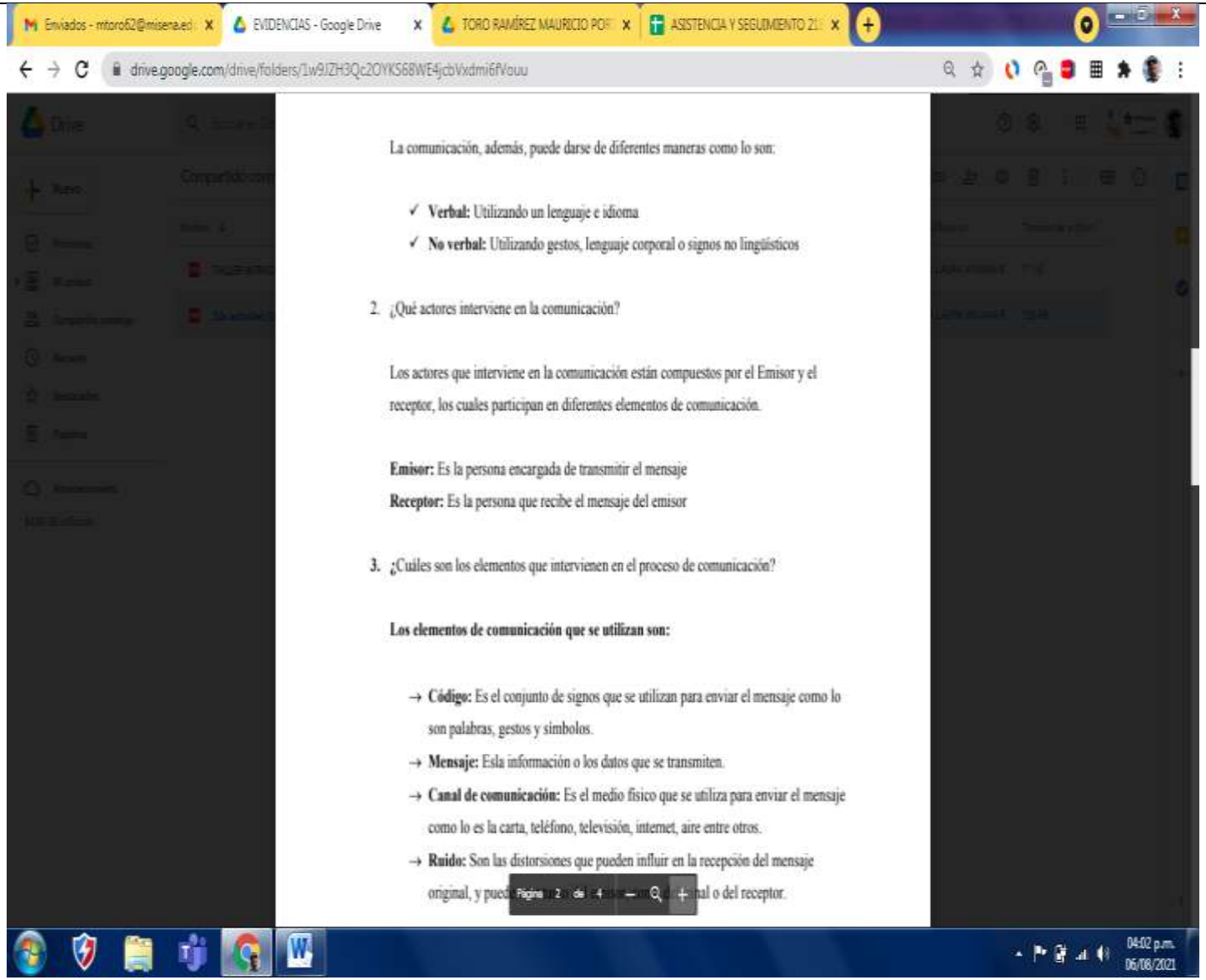
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

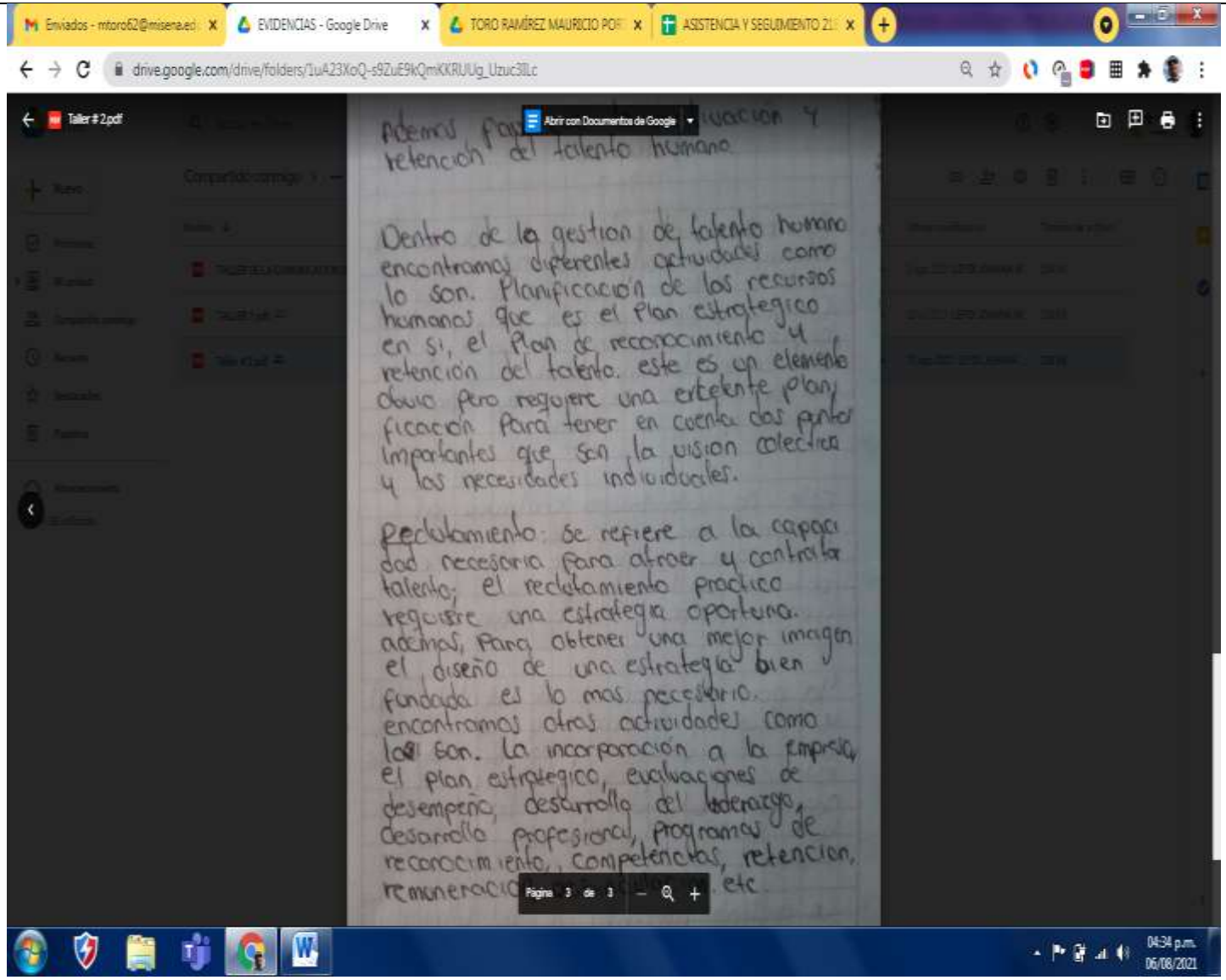
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Experiencias formadoras del carácter ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE	

Valoración – Retroalimentación		

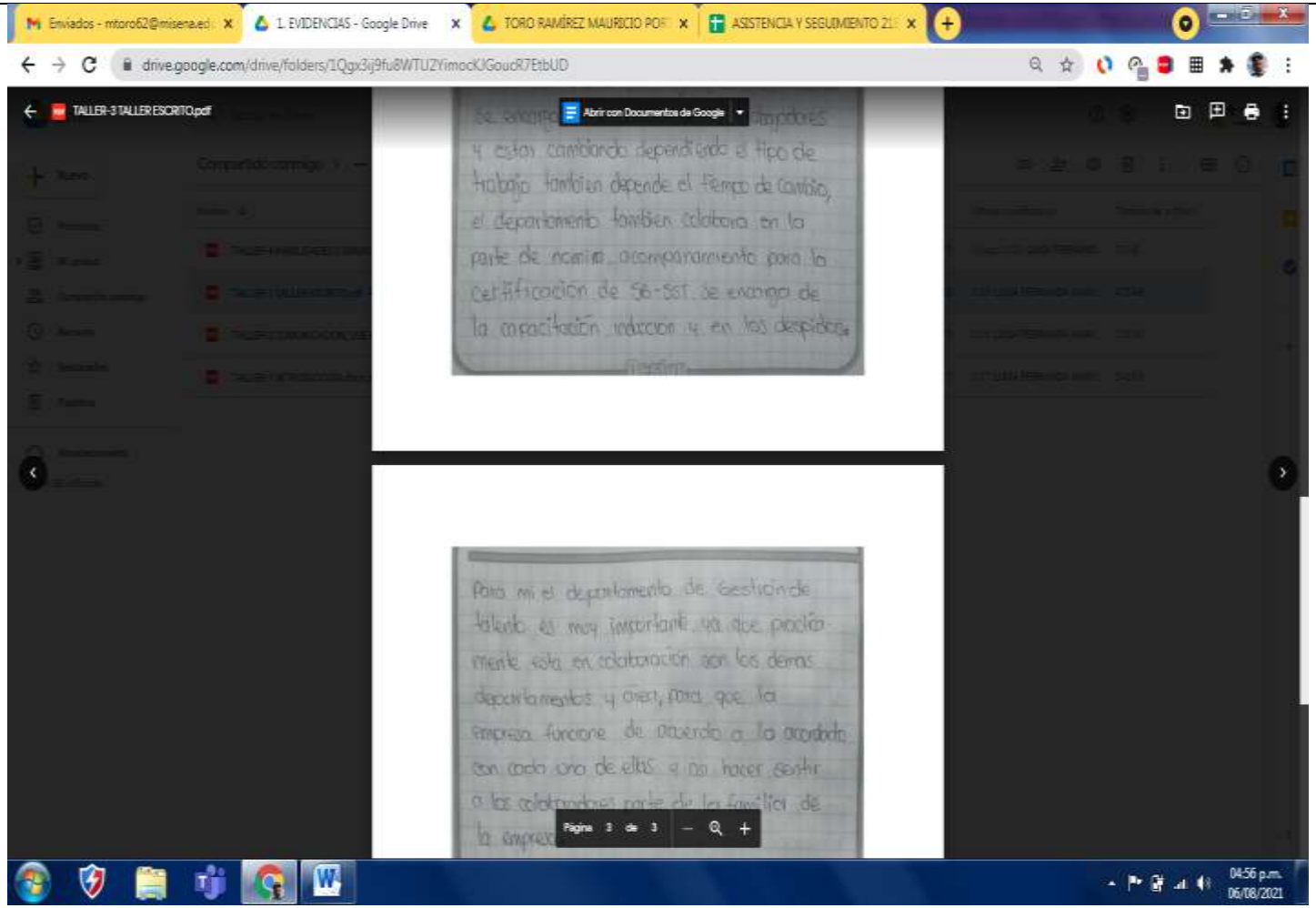
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

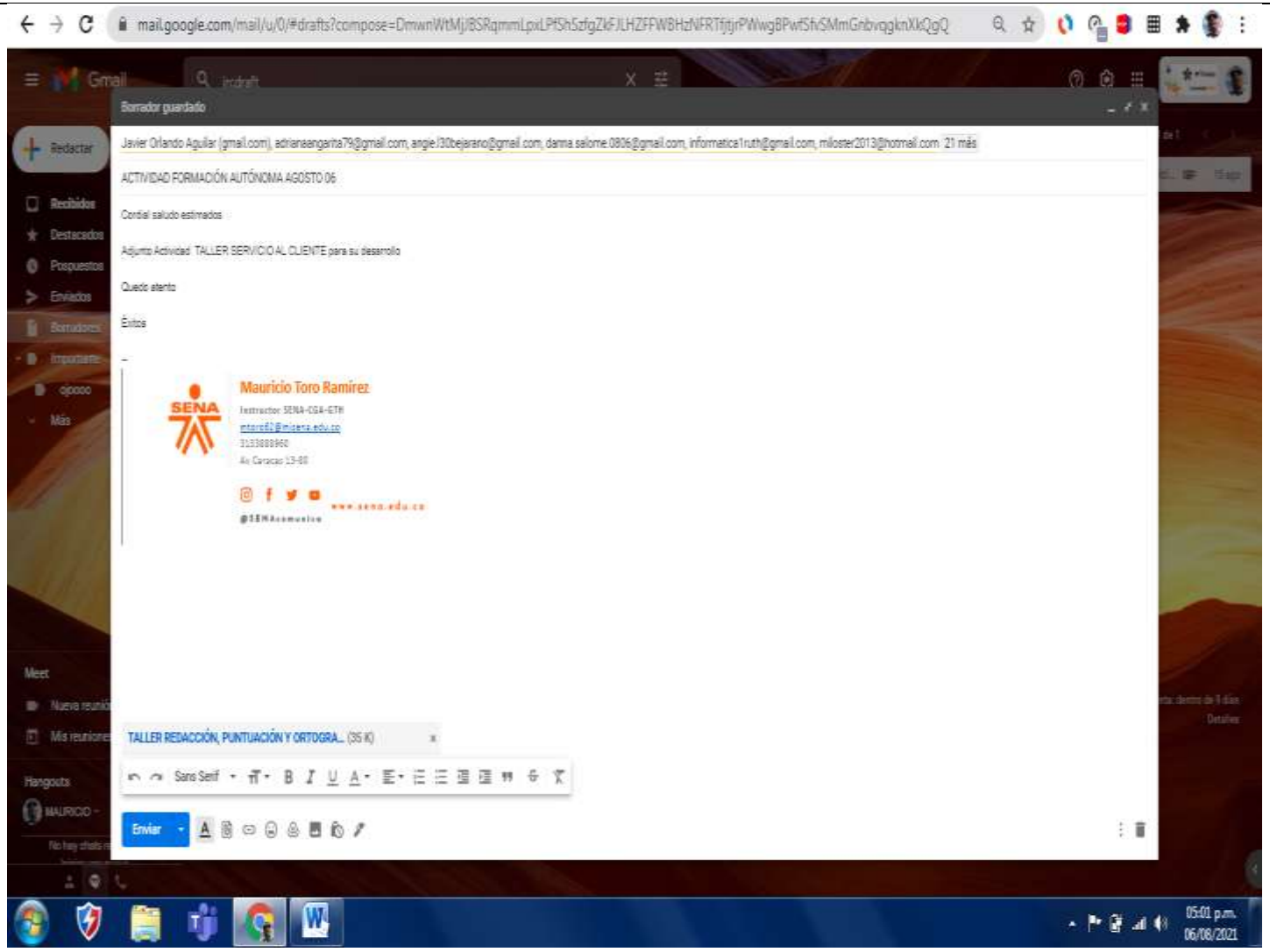
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

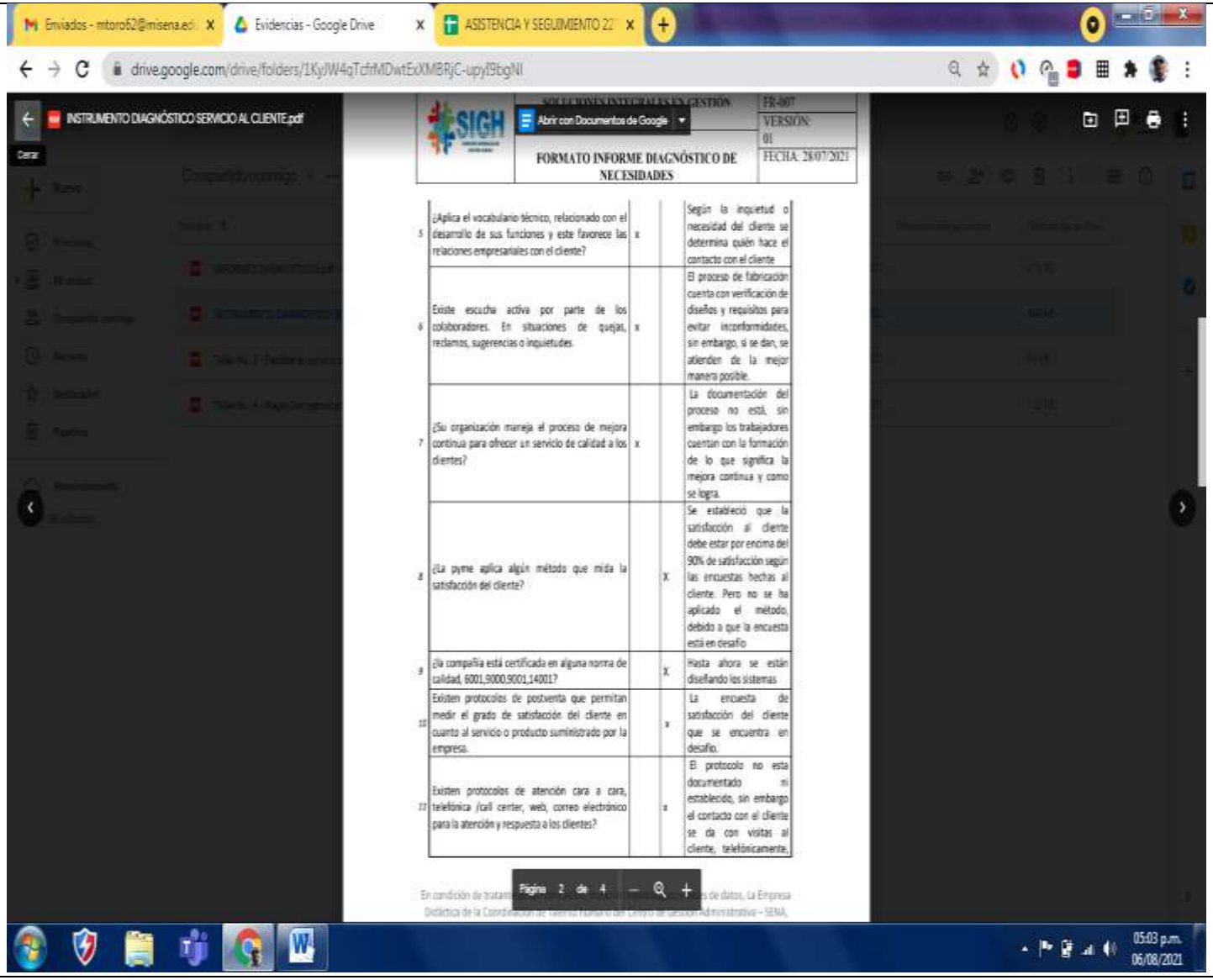
Fecha: 06 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

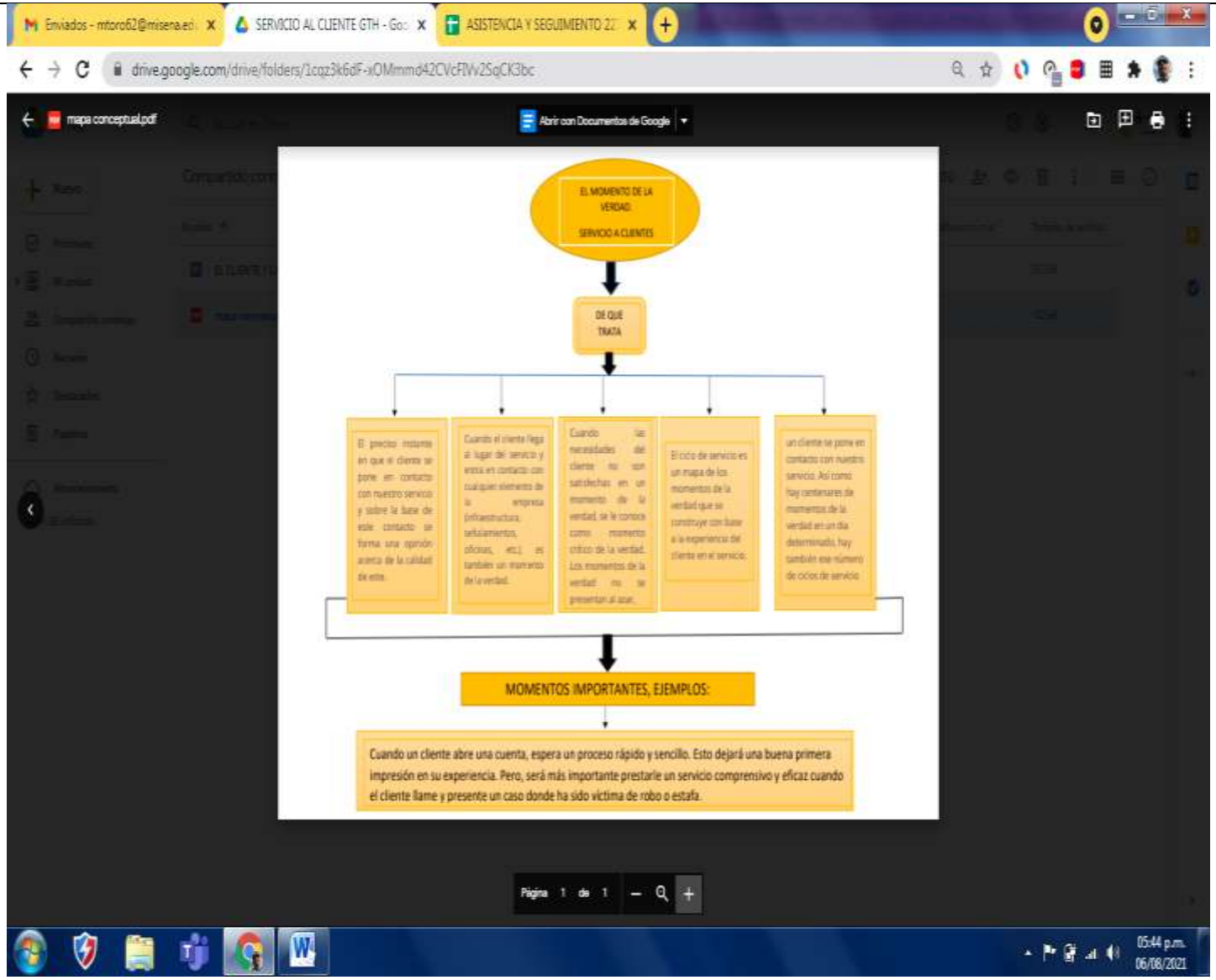
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Redacción, puntuación y ortografía. ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

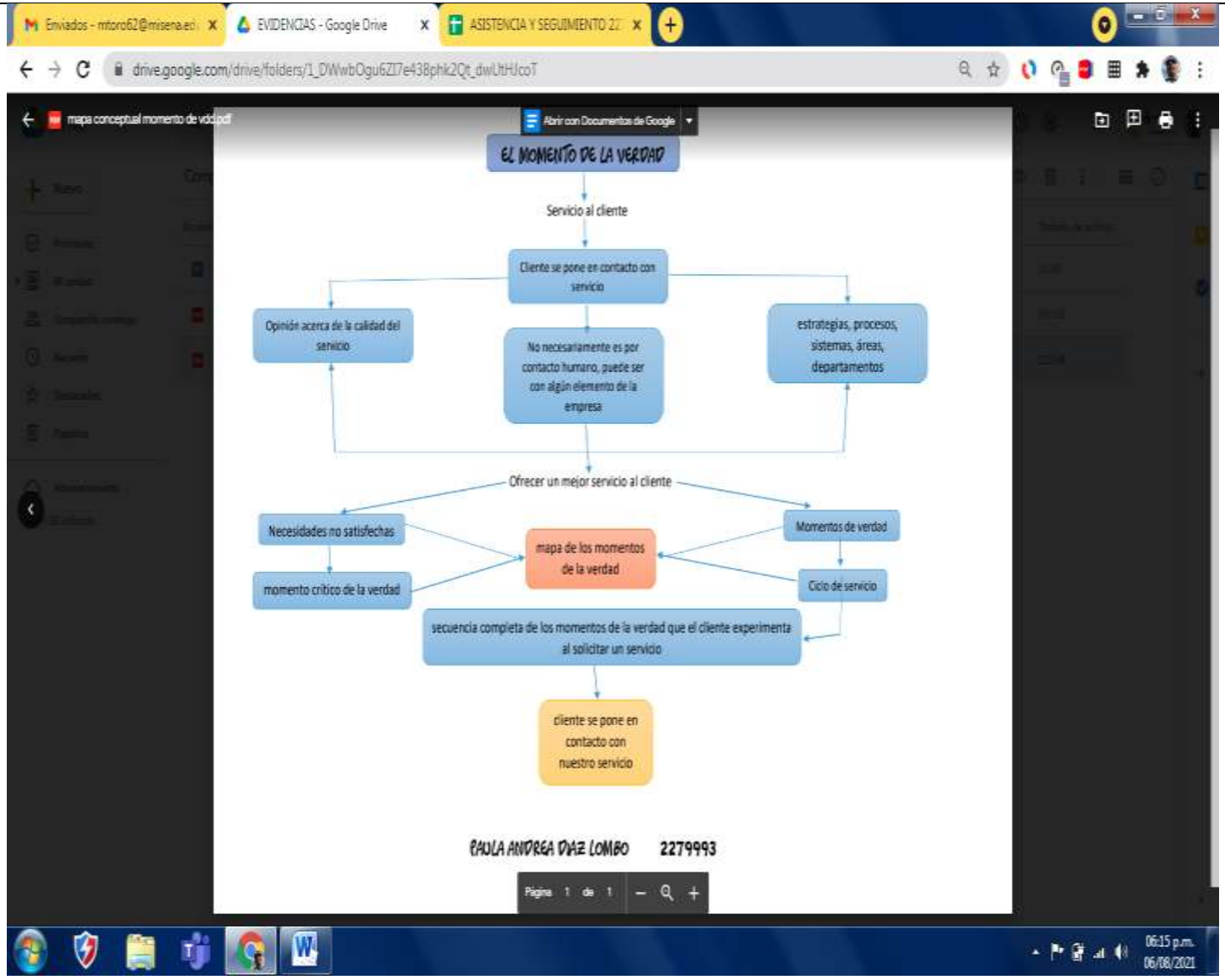
Valoración – Retroalimentación	

5	¿Aplica el vocabulario técnico, relacionado con el desarrollo de sus funciones y este favorece las relaciones empresariales con el cliente?	x		Según la inquietud o necesidad del cliente se determina quién hace el contacto con el cliente
6	Existe escucha activa por parte de los colaboradores. En situaciones de quejas, reclamos, sugerencias o inquietudes.	x		El proceso de fabricación cuenta con verificación de diseños y requisitos para evitar inconformidades, sin embargo, si se dan, se atienden de la mejor manera posible.
7	¿Su organización maneja el proceso de mejora continua para ofrecer un servicio de calidad a los clientes?	x		La documentación del proceso no está, sin embargo los trabajadores cuentan con la formación de lo que significa la mejora continua y como se logra.
8	¿La pyme aplica algún método que mida la satisfacción del cliente?		X	Se estableció que la satisfacción al cliente debe estar por encima del 90% de satisfacción según las encuestas hechas al cliente. Pero no se ha aplicado el método, debido a que la encuesta está en desafío
9	¿la compañía está certificada en alguna norma de calidad, 9001,9000,9001,14001?		X	Hasta ahora se están diseñando los sistemas
10	Existen protocolos de postventa que permitan medir el grado de satisfacción del cliente en cuanto al servicio o producto suministrado por la empresa.		x	La encuesta de satisfacción del cliente que se encuentra en desafío.
11	Existen protocolos de atención cara a cara, telefónica /call center, web, correo electrónico para la atención y respuesta a los clientes?		x	El protocolo no esta documentado ni establecido, sin embargo el contacto con el cliente se da con visitas al cliente, telefónicamente.

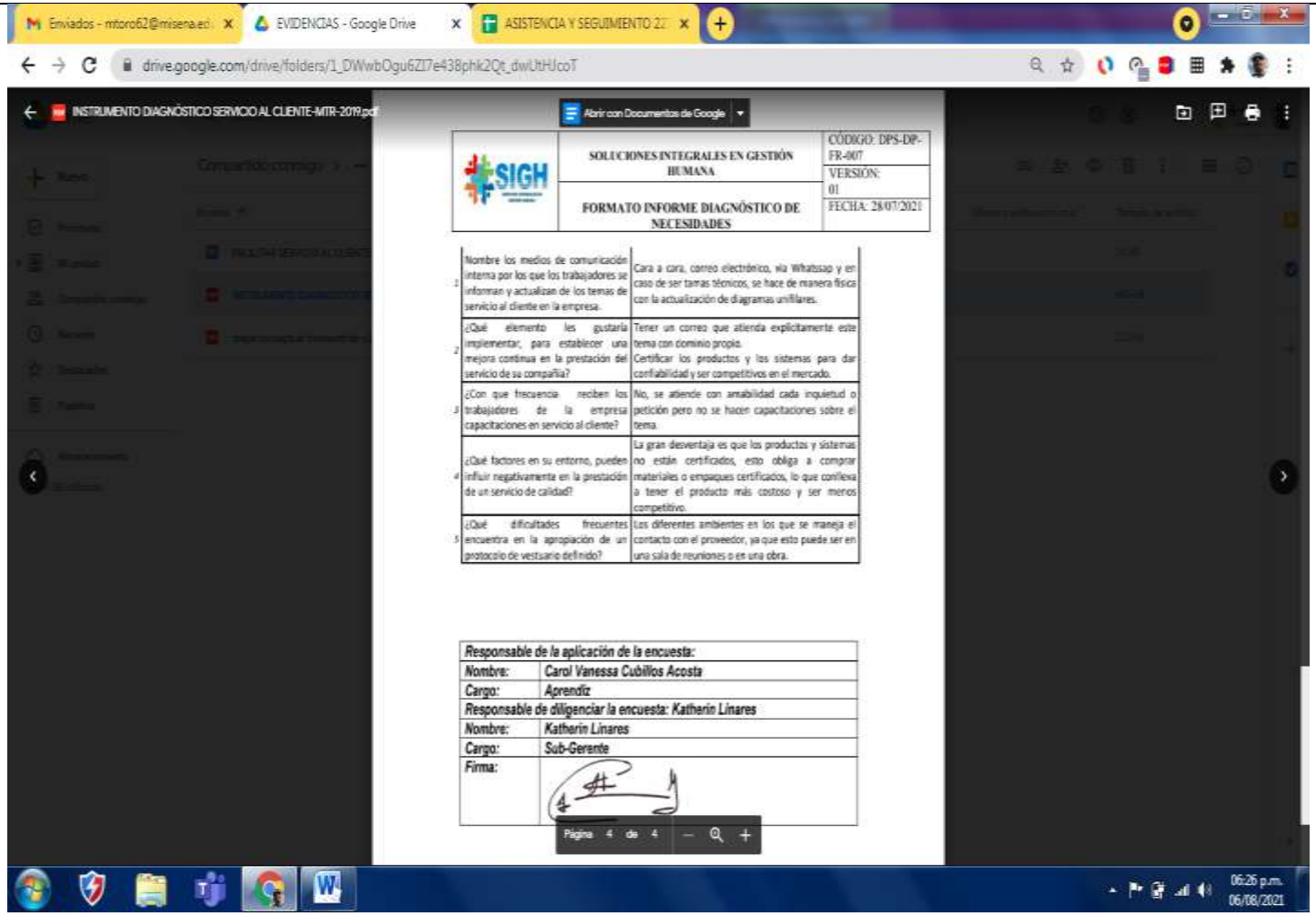
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

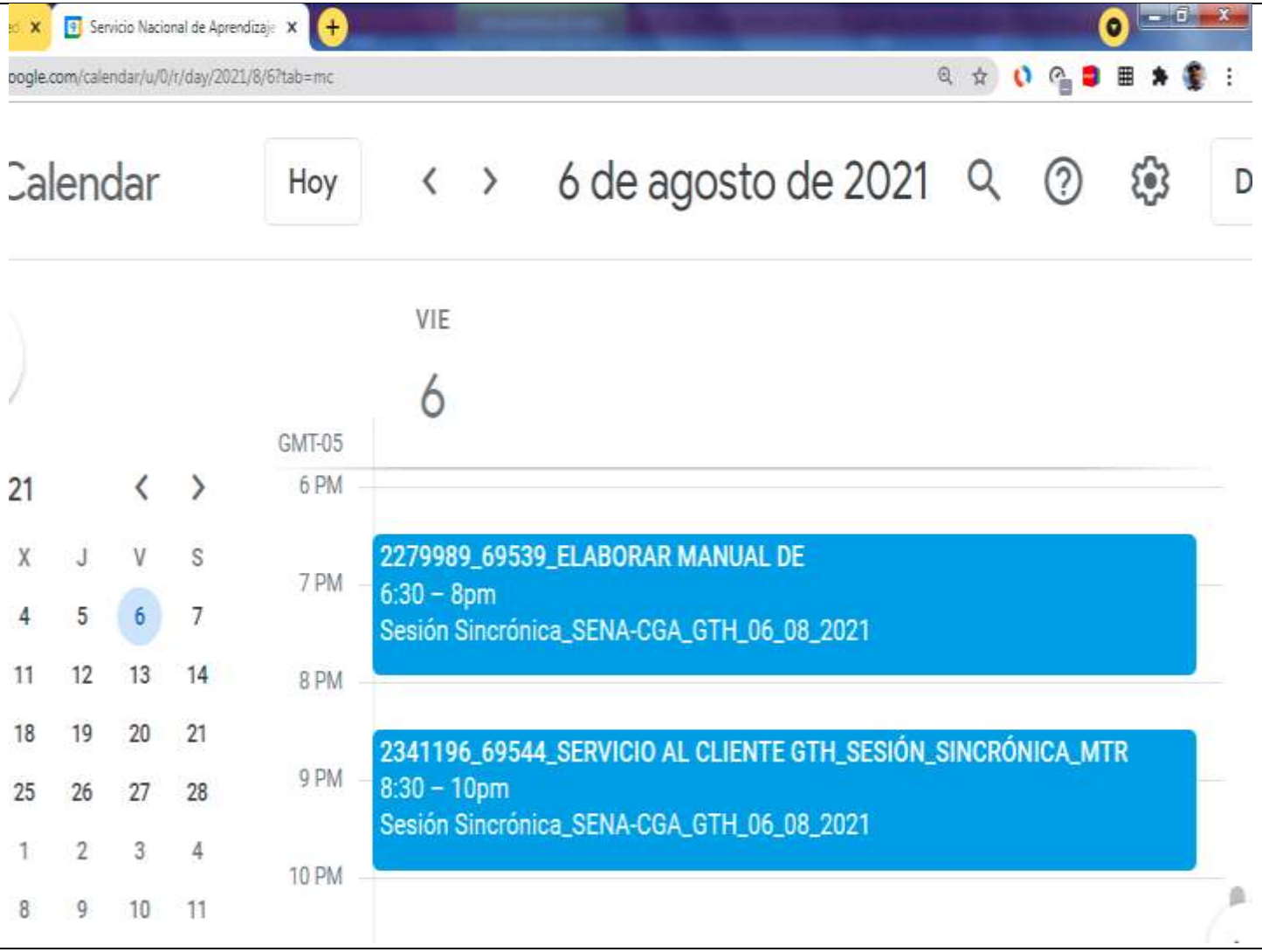
Trabajo Virtual

Fecha: 06 de agosto 2021

Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ **Sensibilización sobre los Niveles formativos** ✓ **Estudio de los Niveles Jerárquicos**	

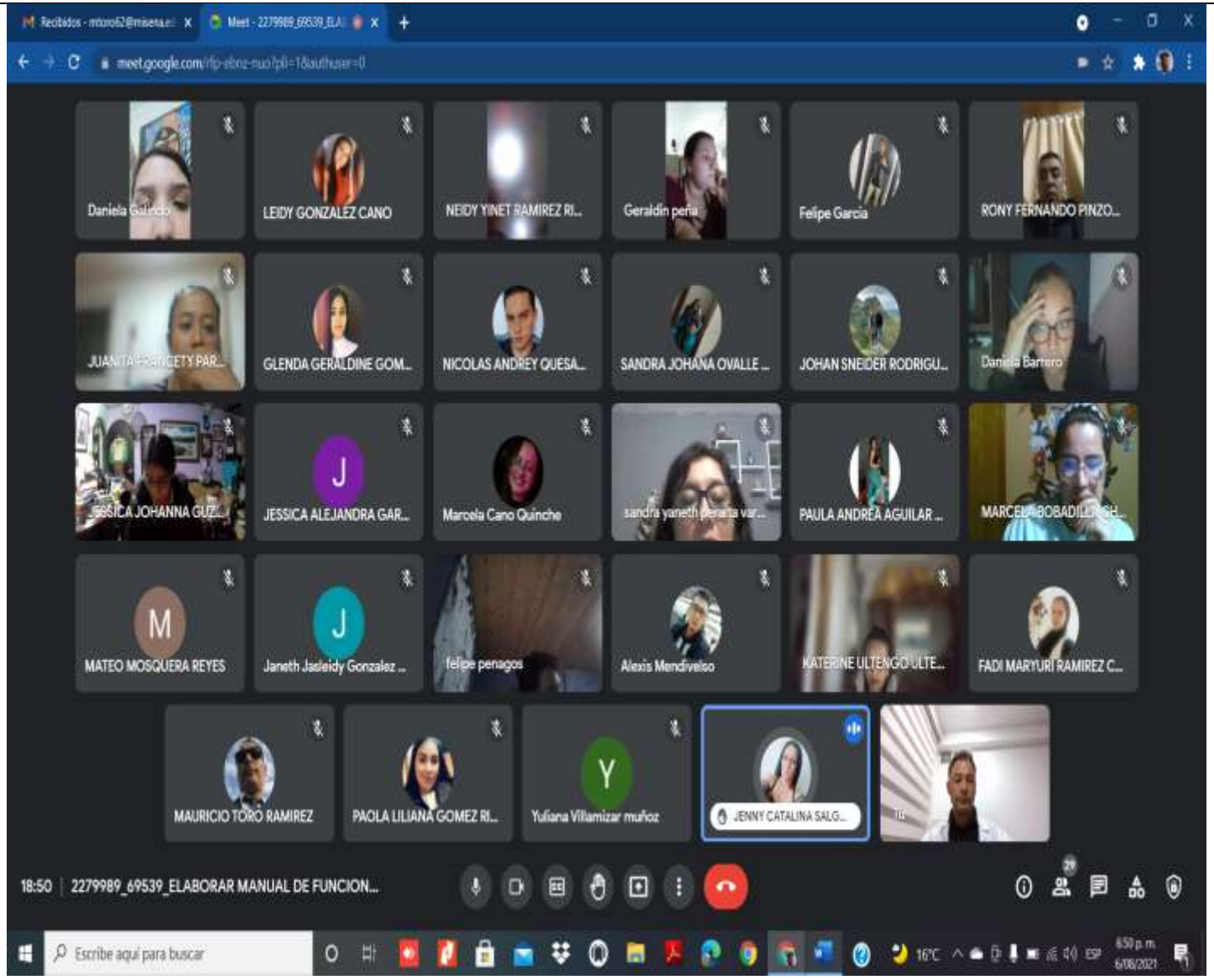
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

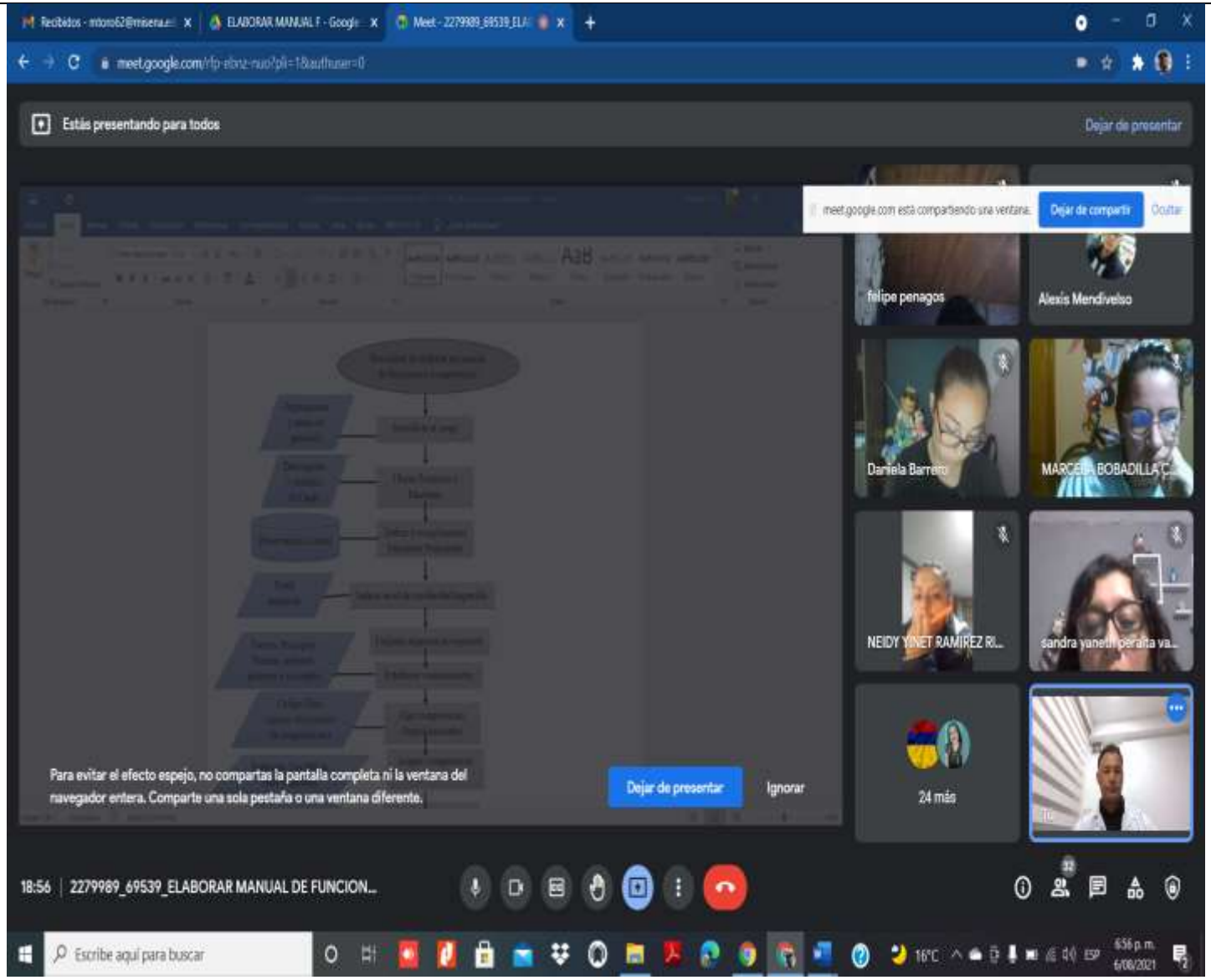
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



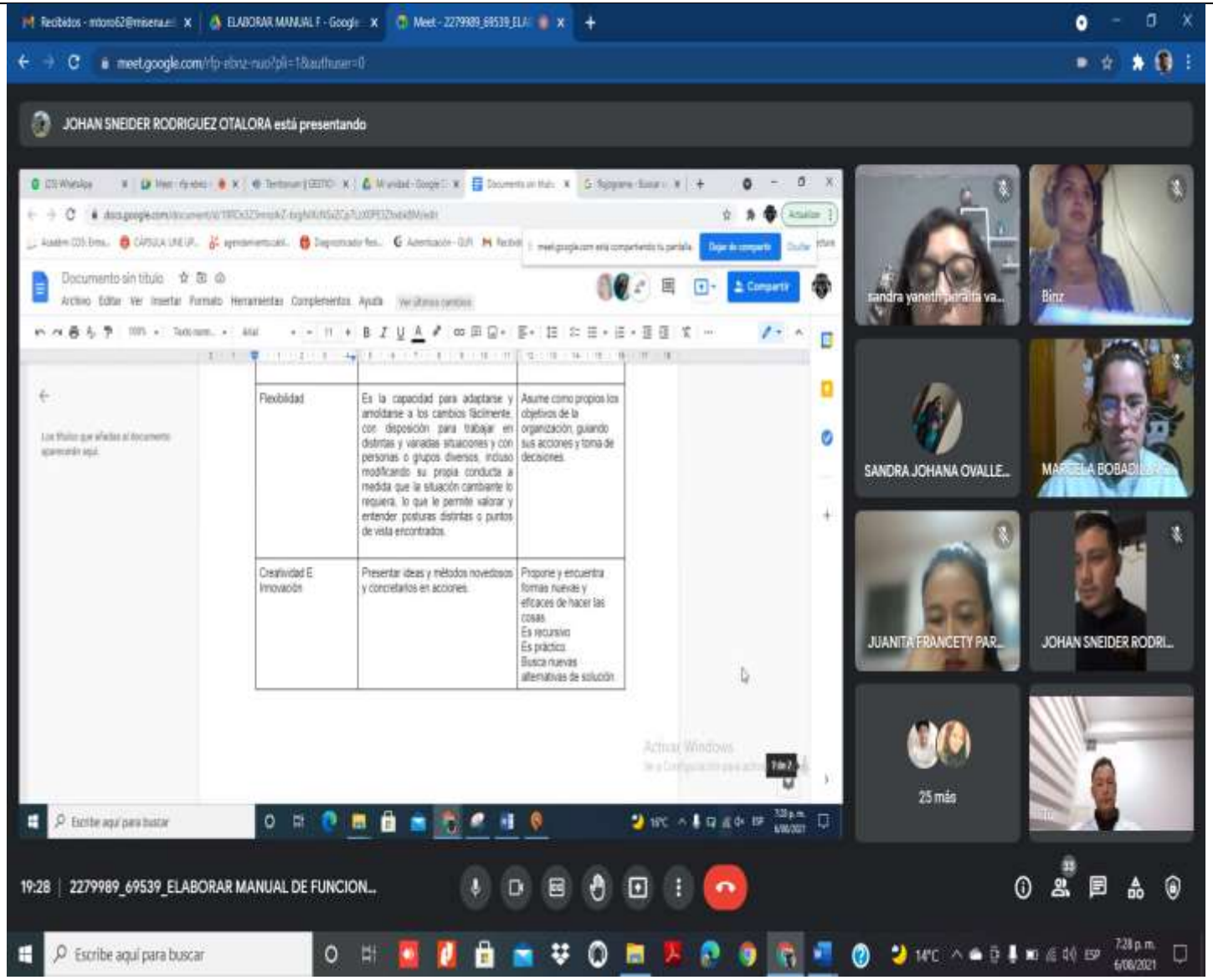
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



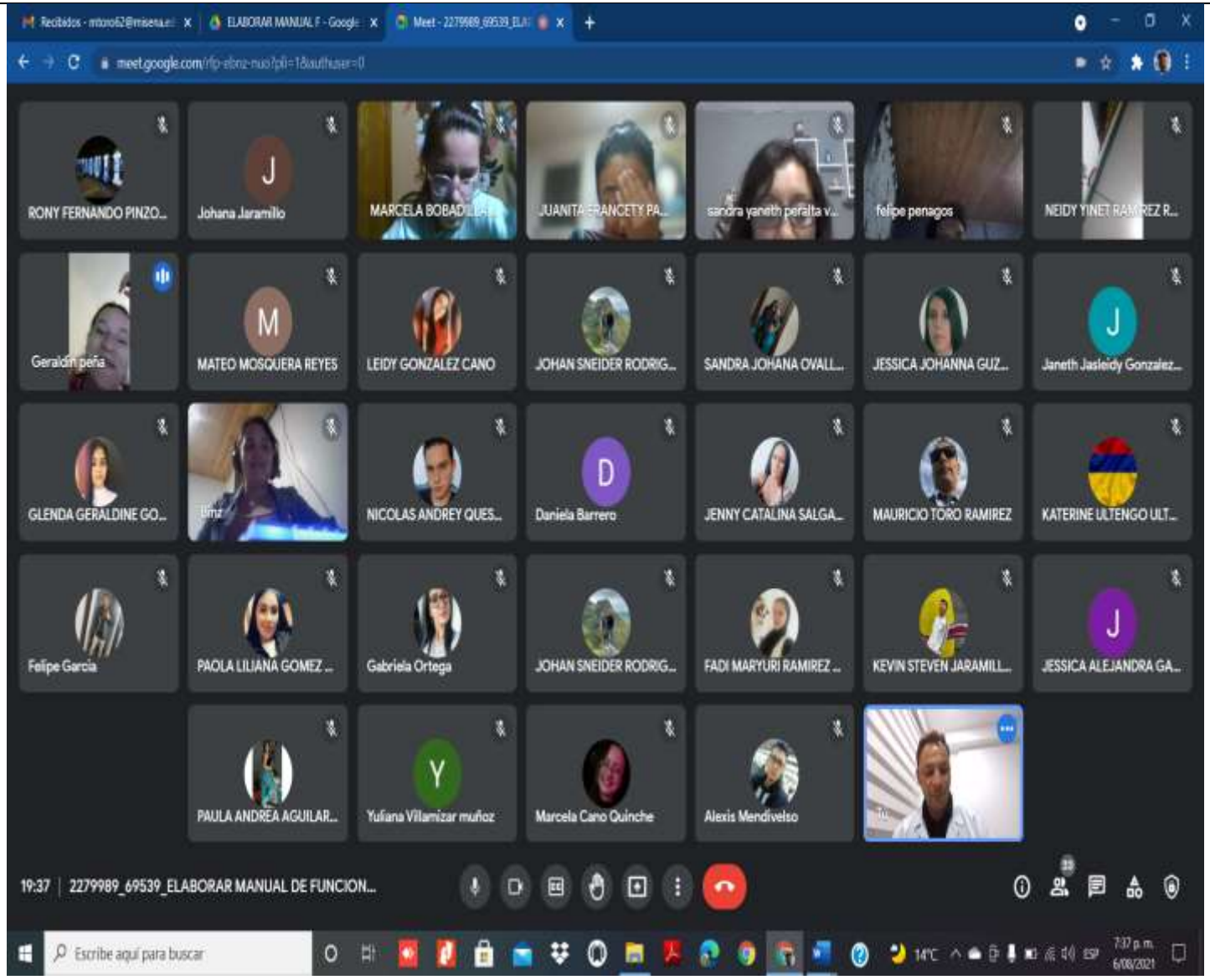
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



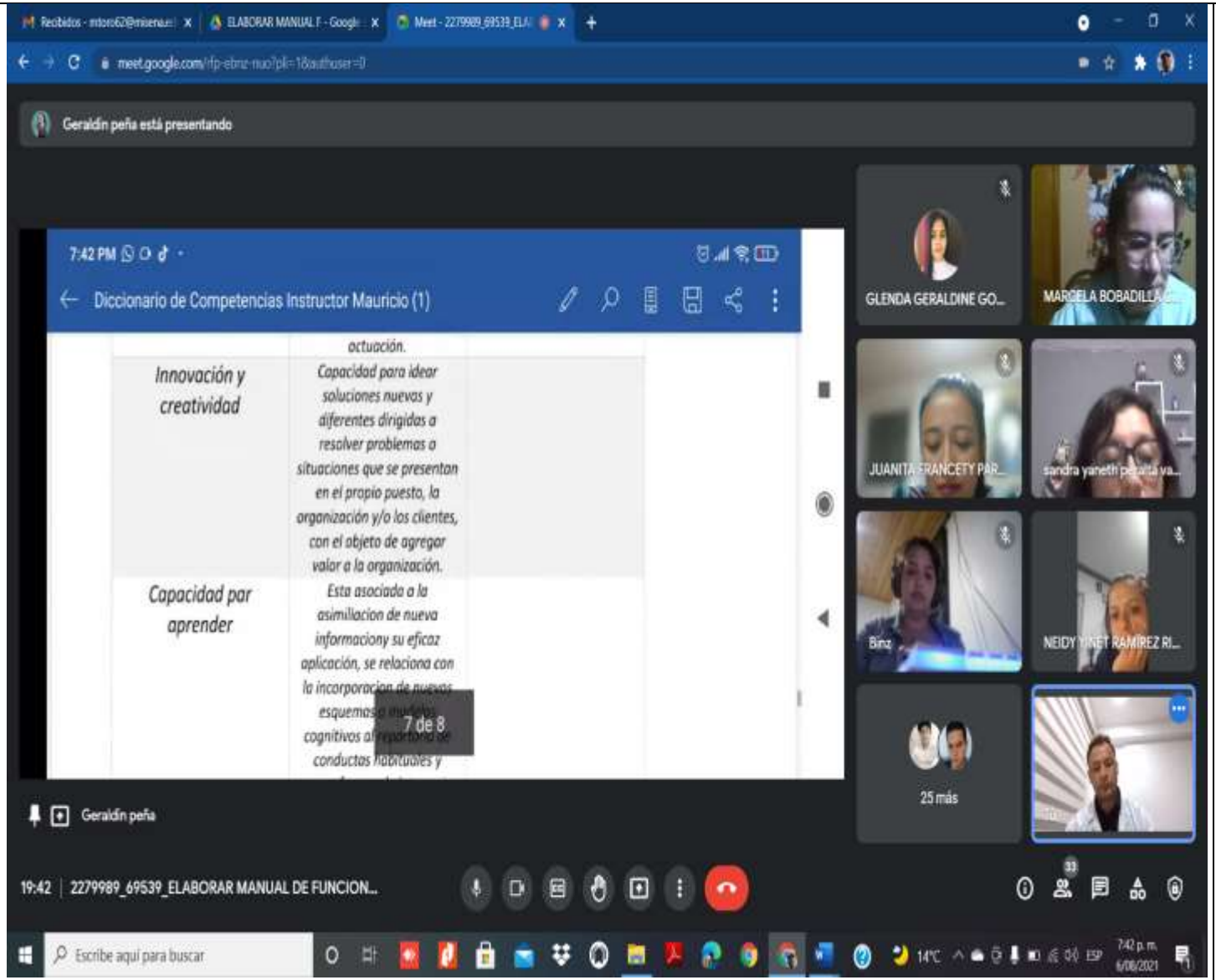
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



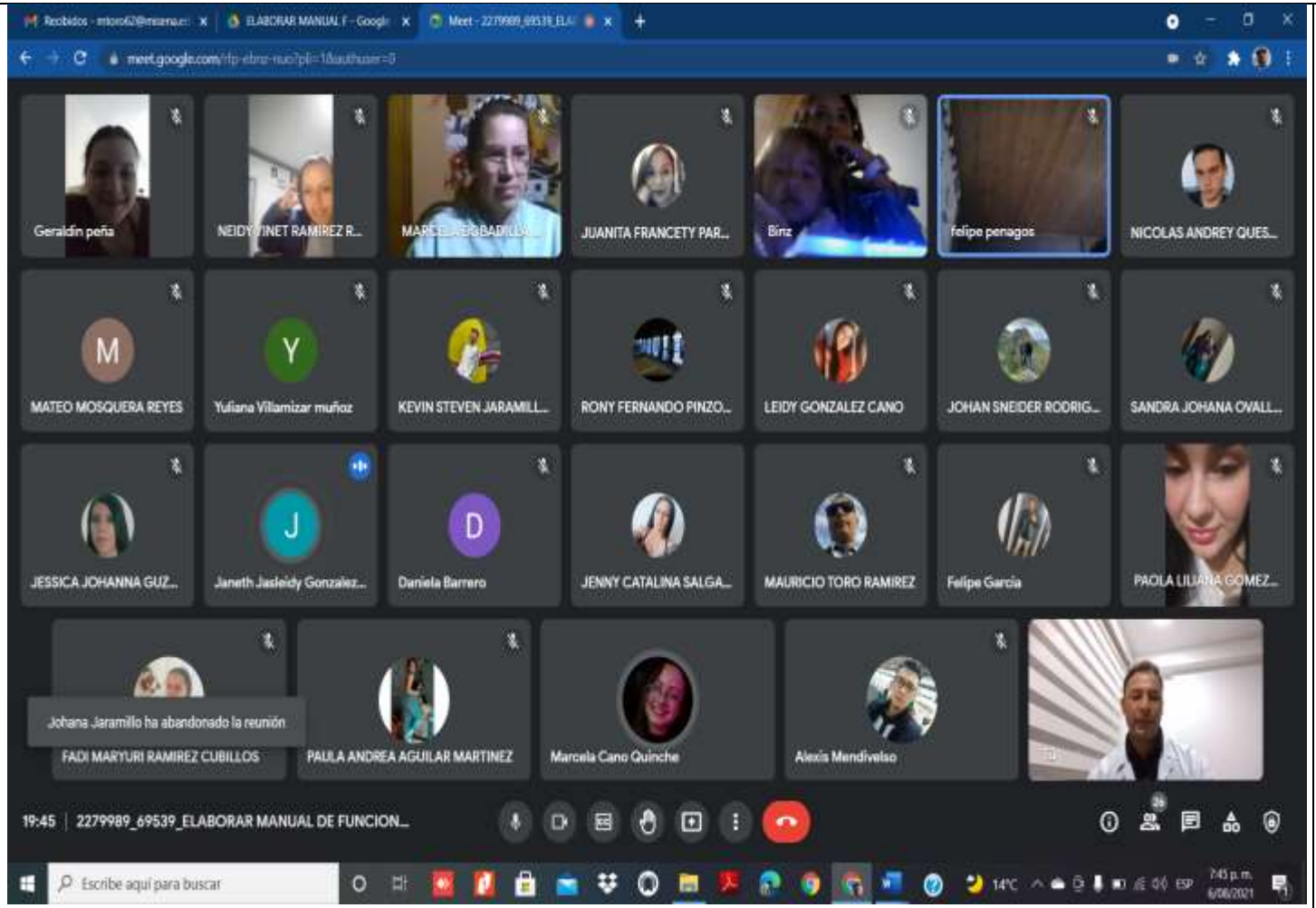
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

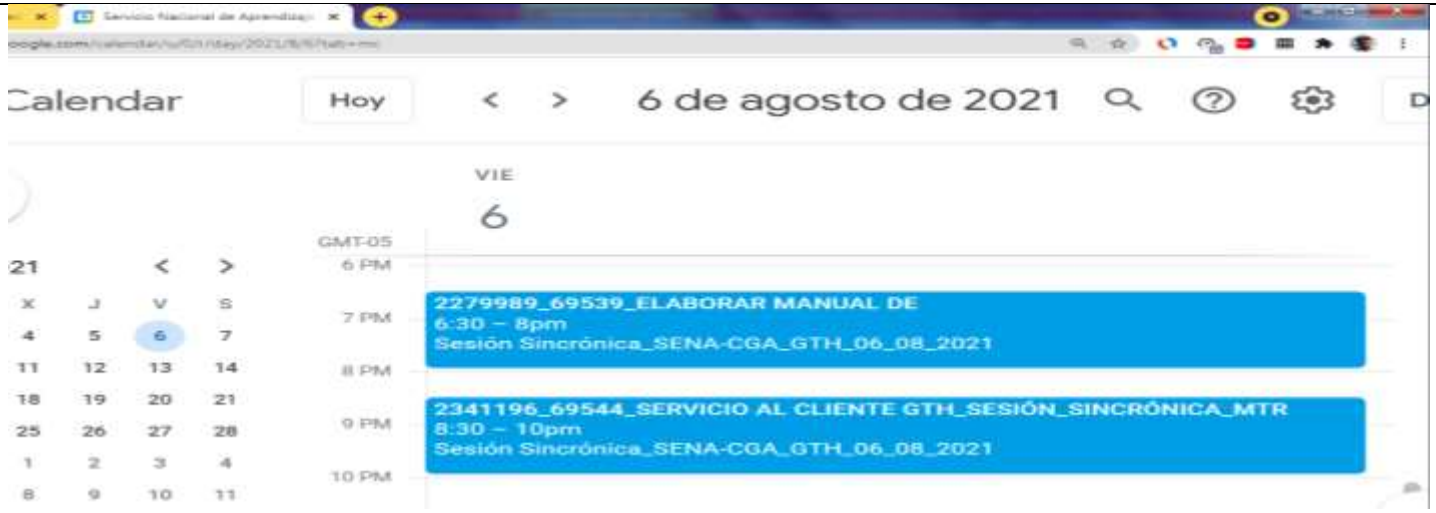
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

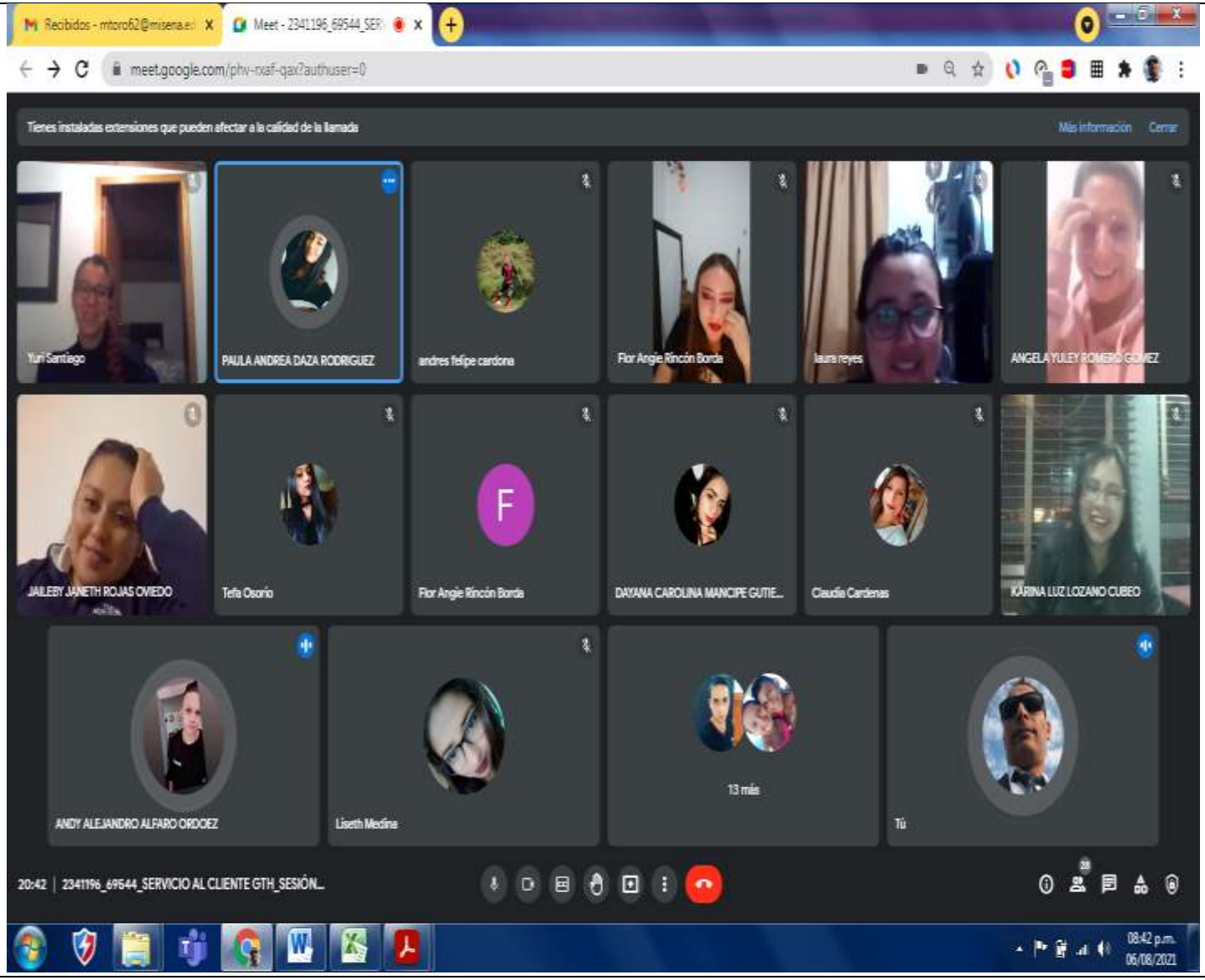
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 06 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

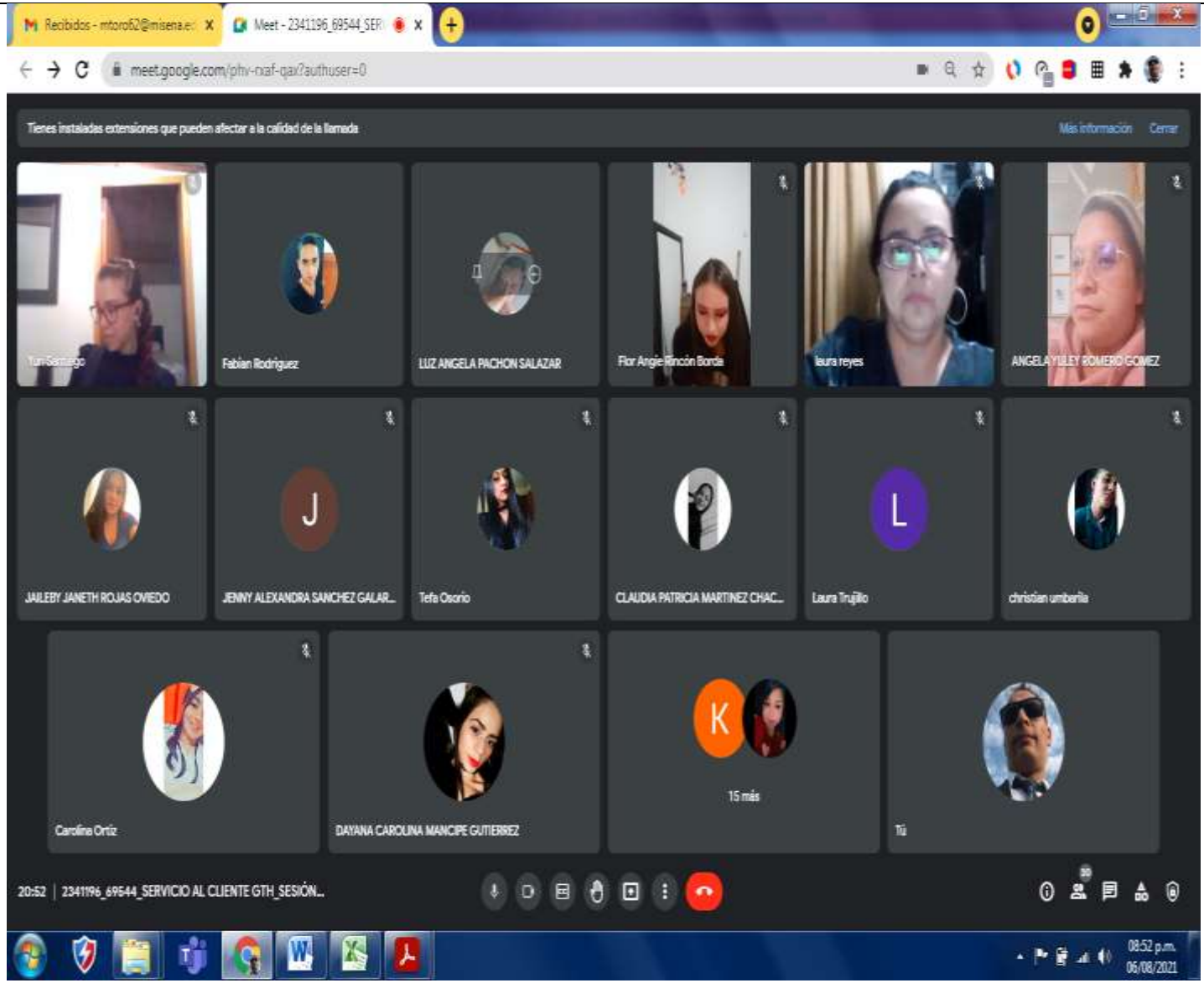
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whatsapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Criterios Normativos de Servicio al Cliente.	

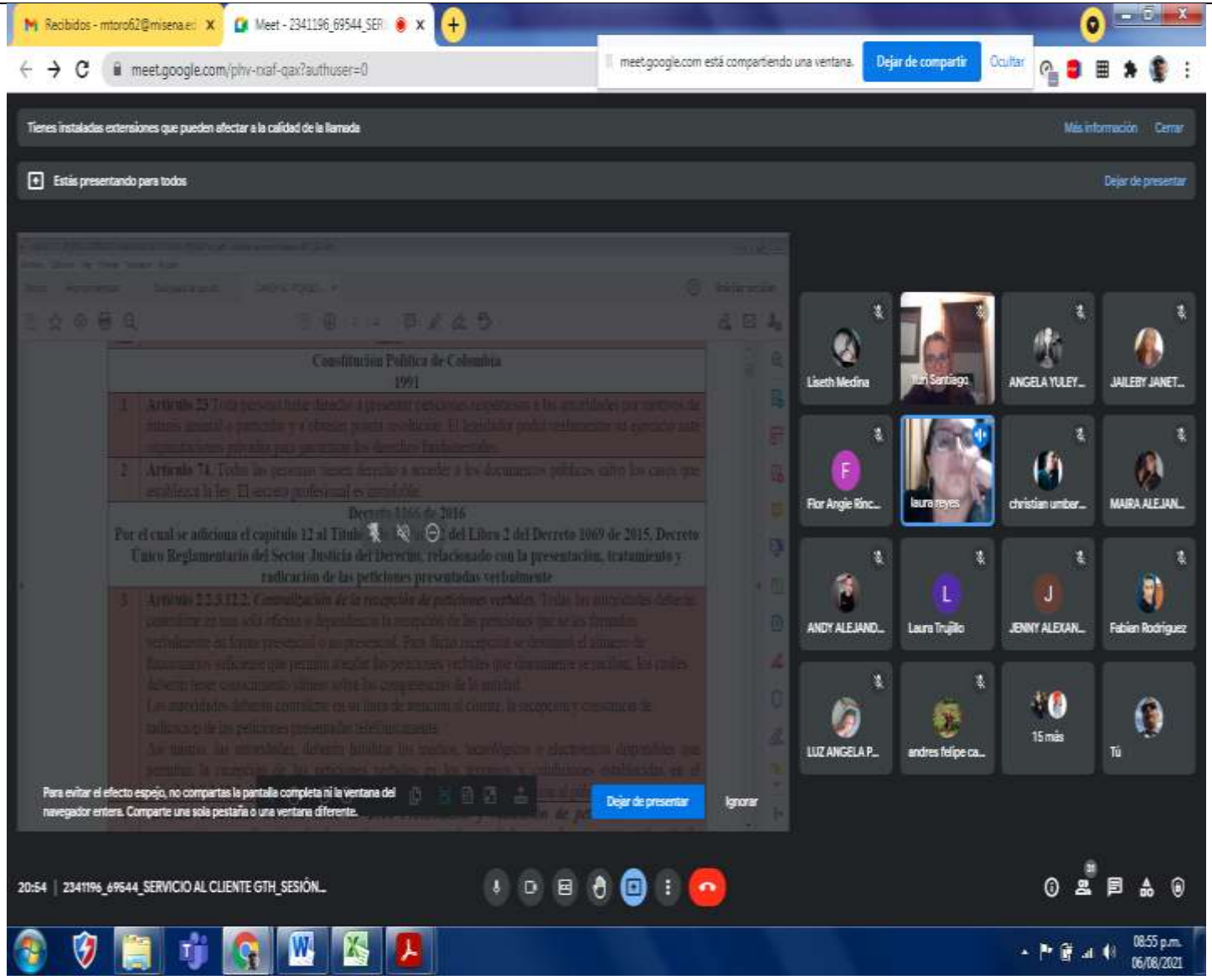
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

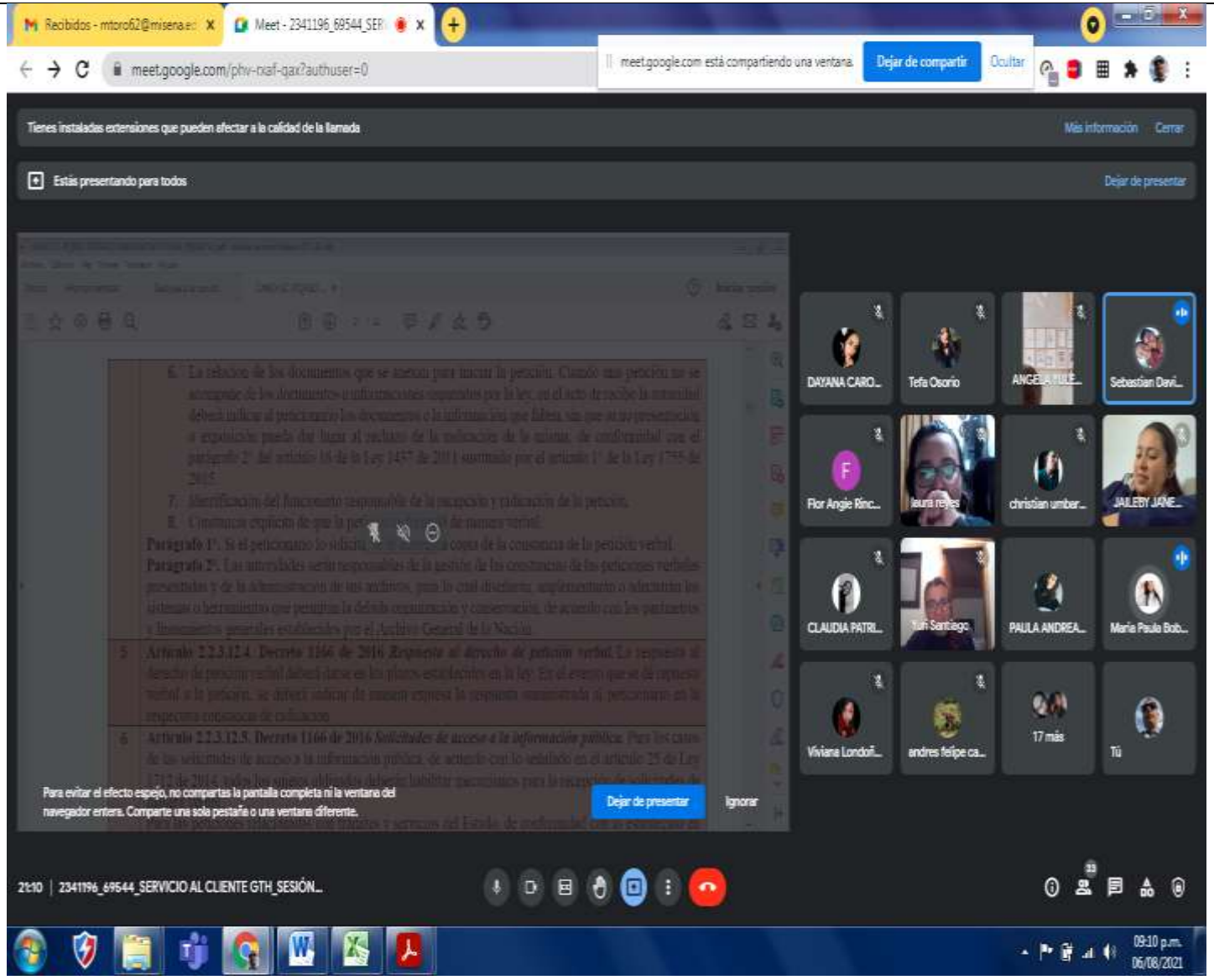
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



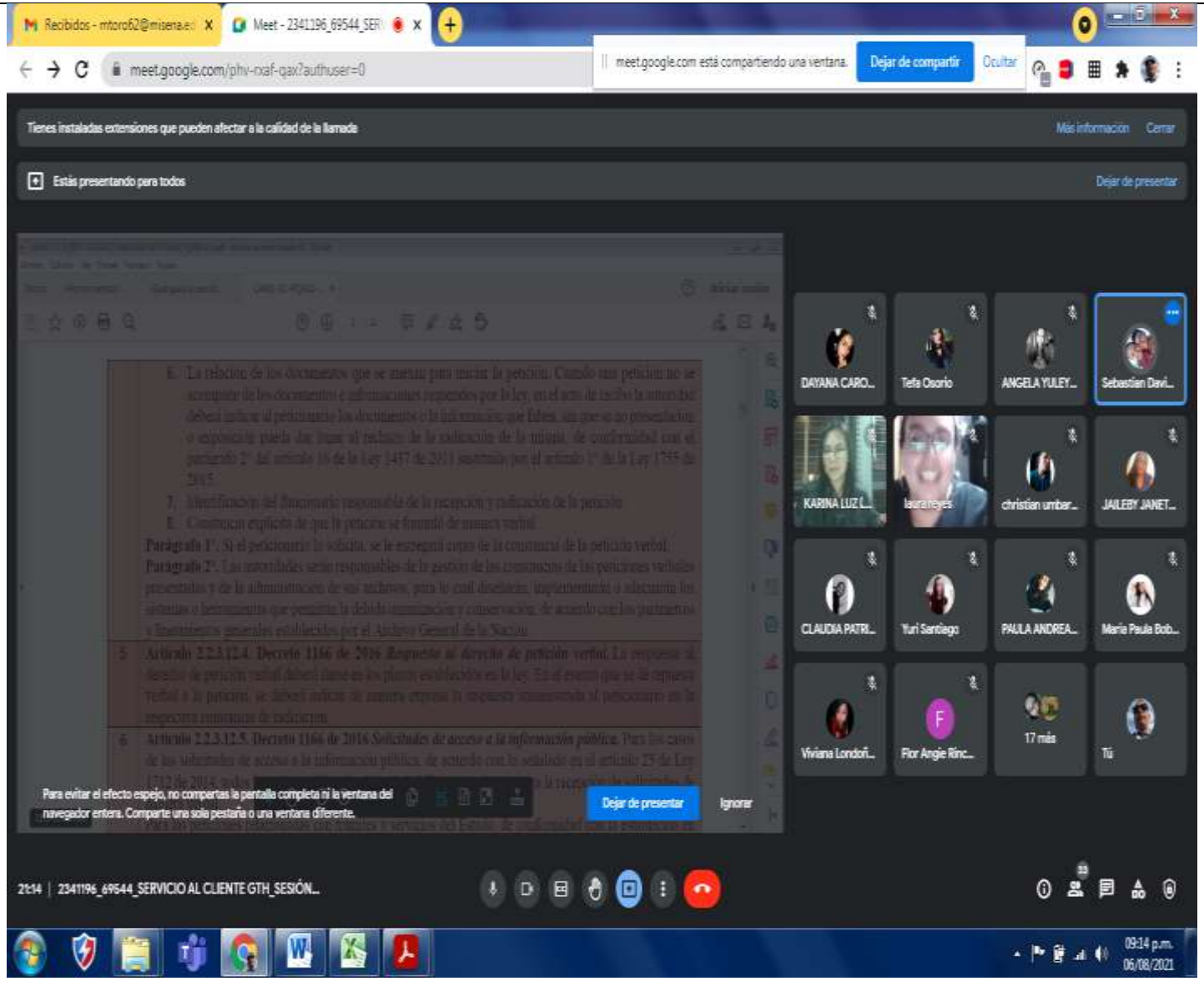
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



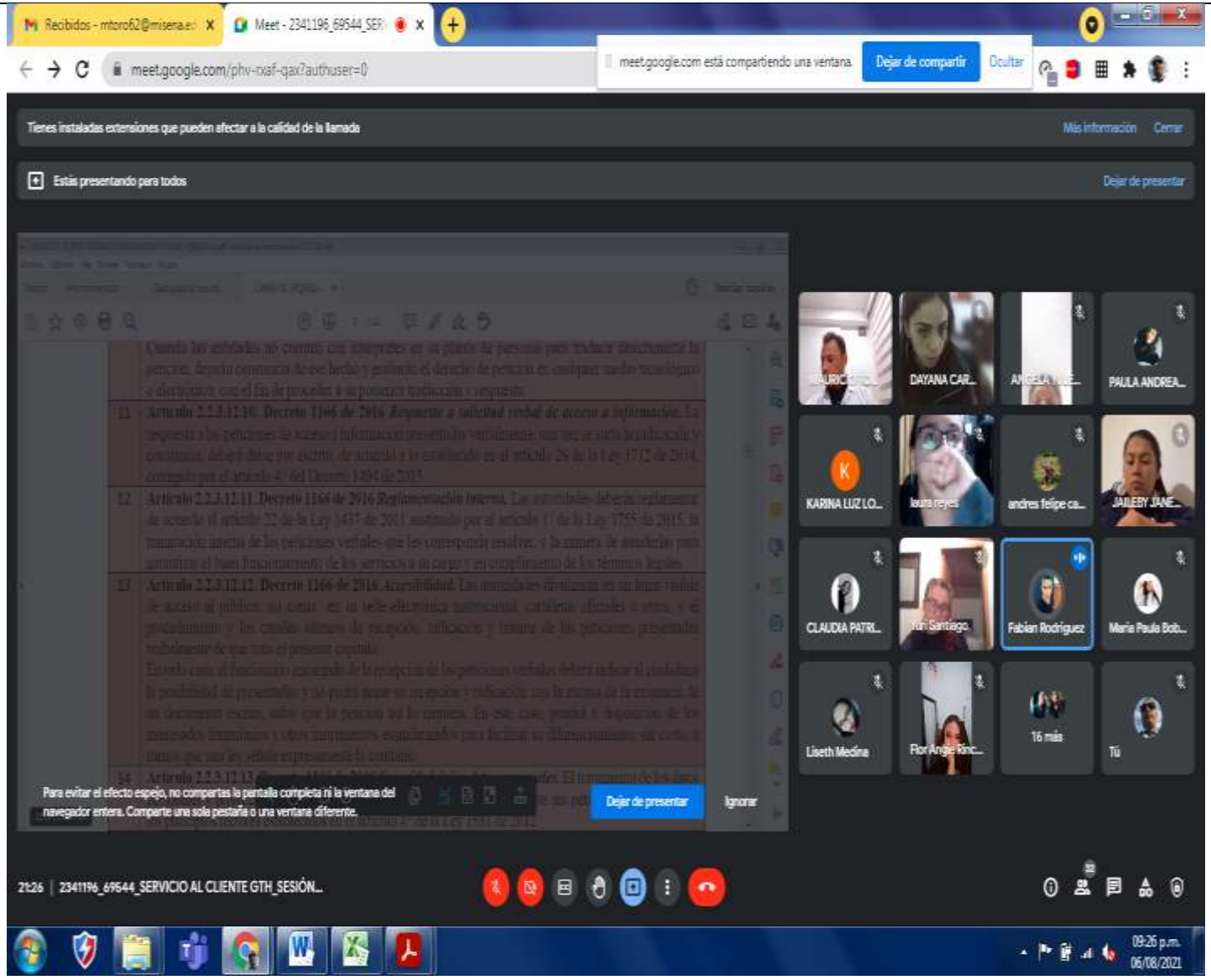
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



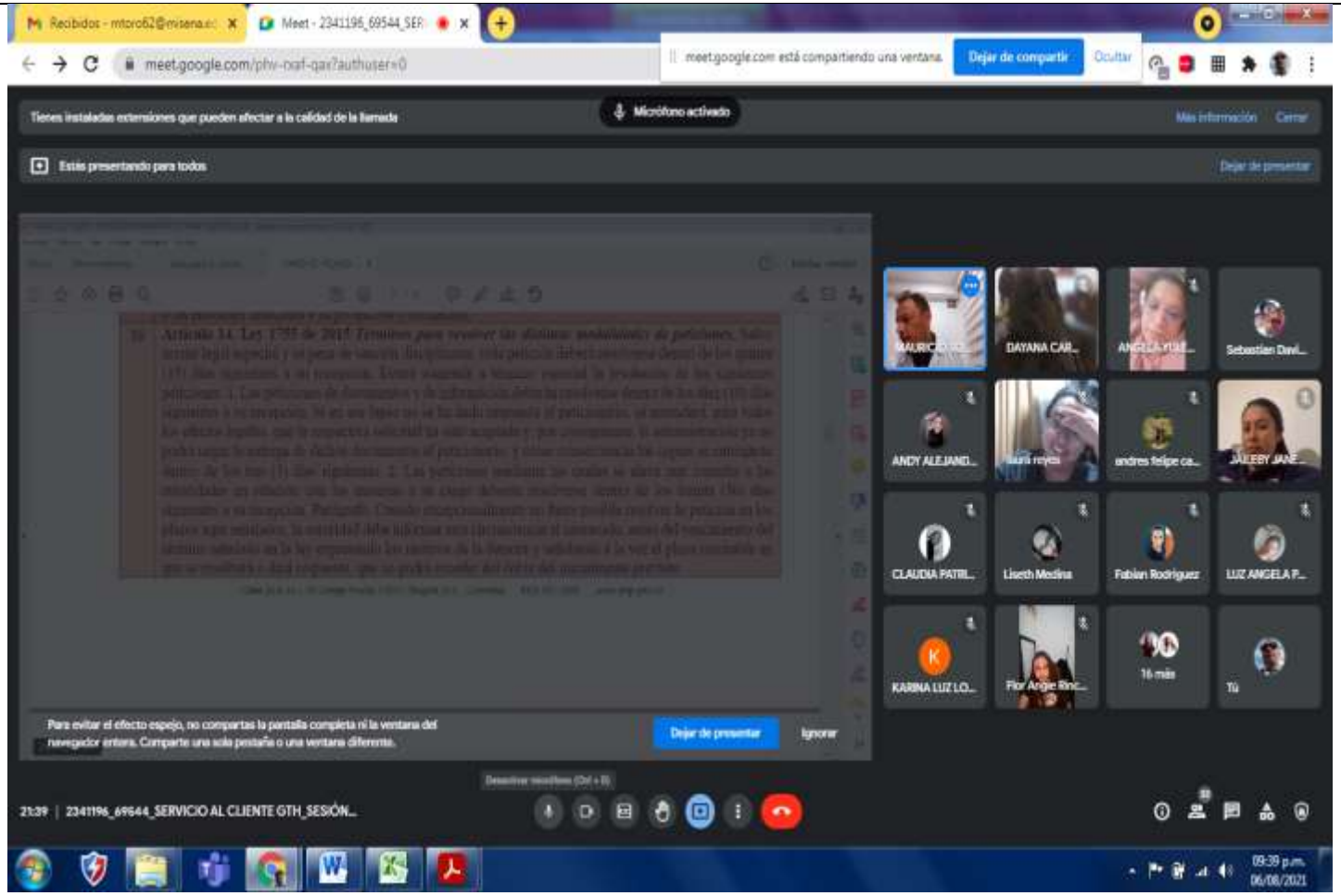
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

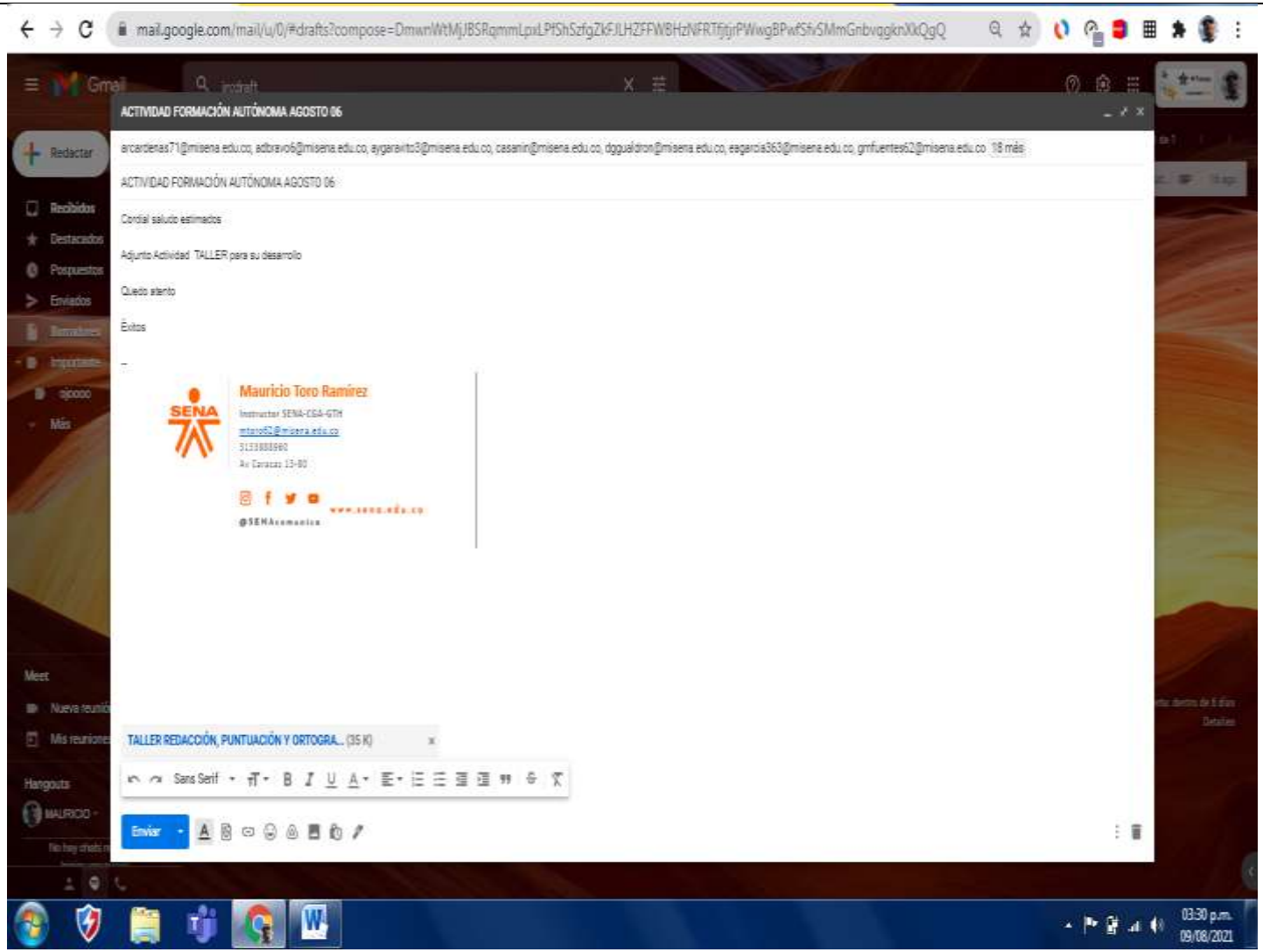
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 09 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

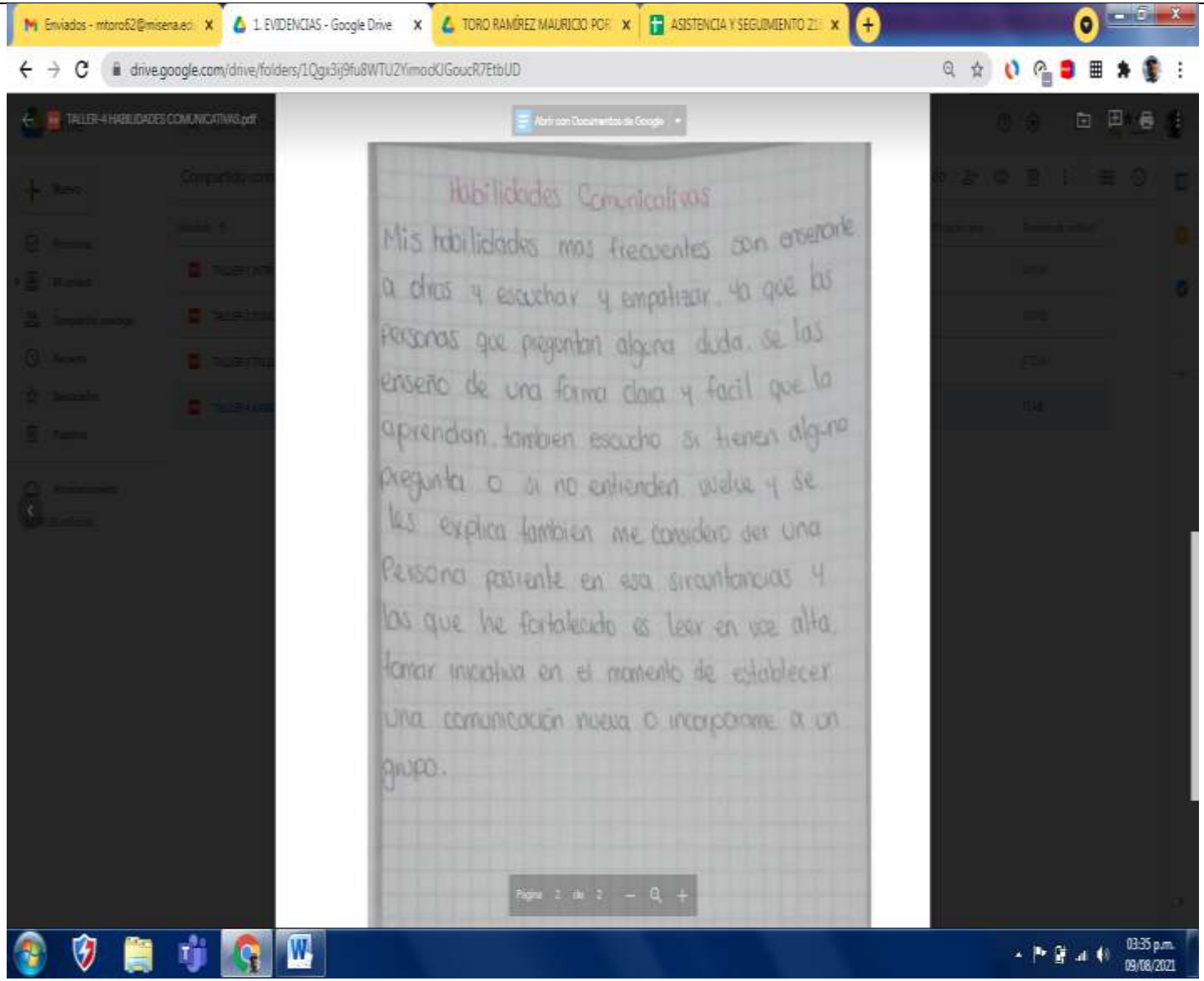
Competencia: Promover-COE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

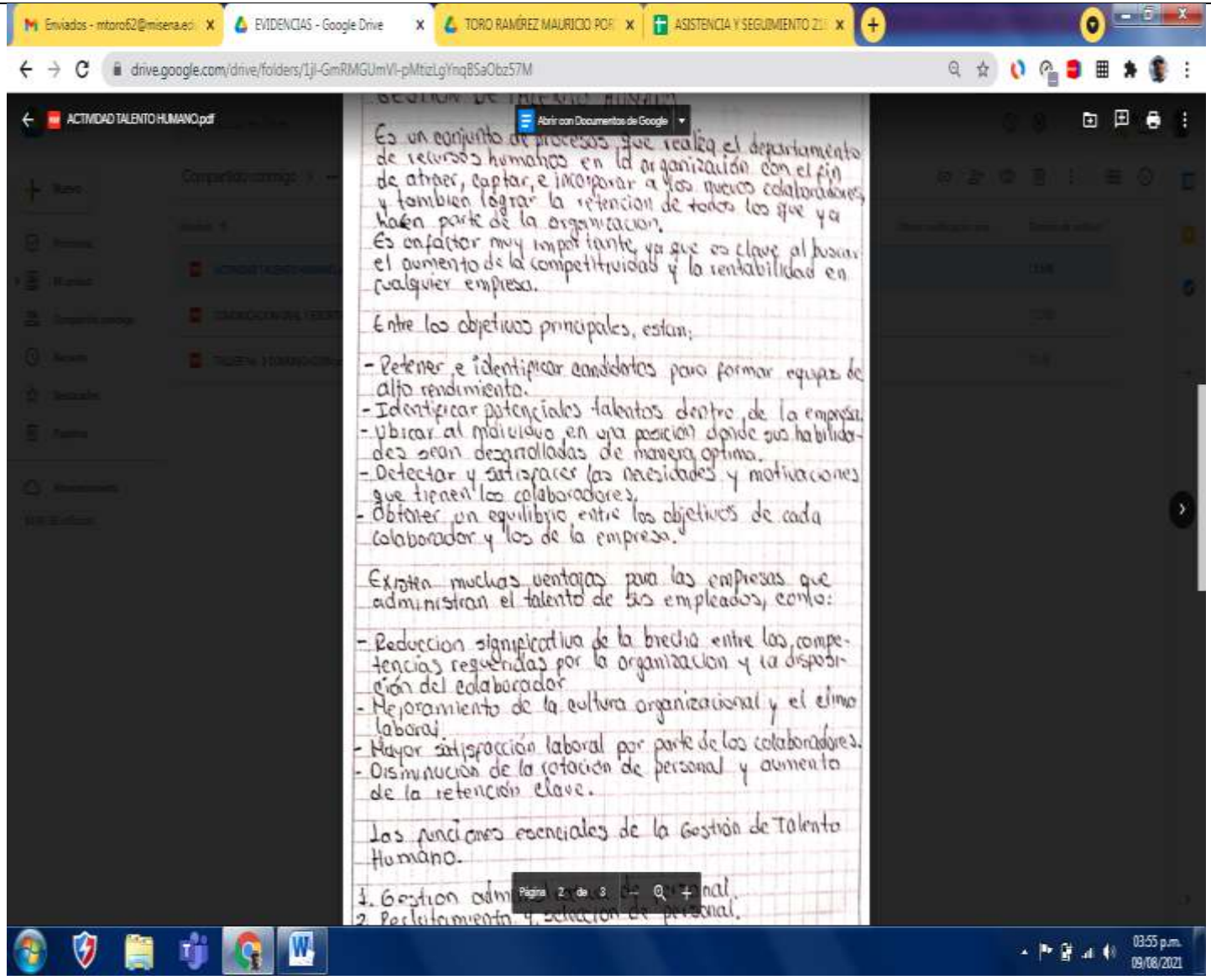
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad refuerzo Redacción, puntuación y ortografía. ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE	

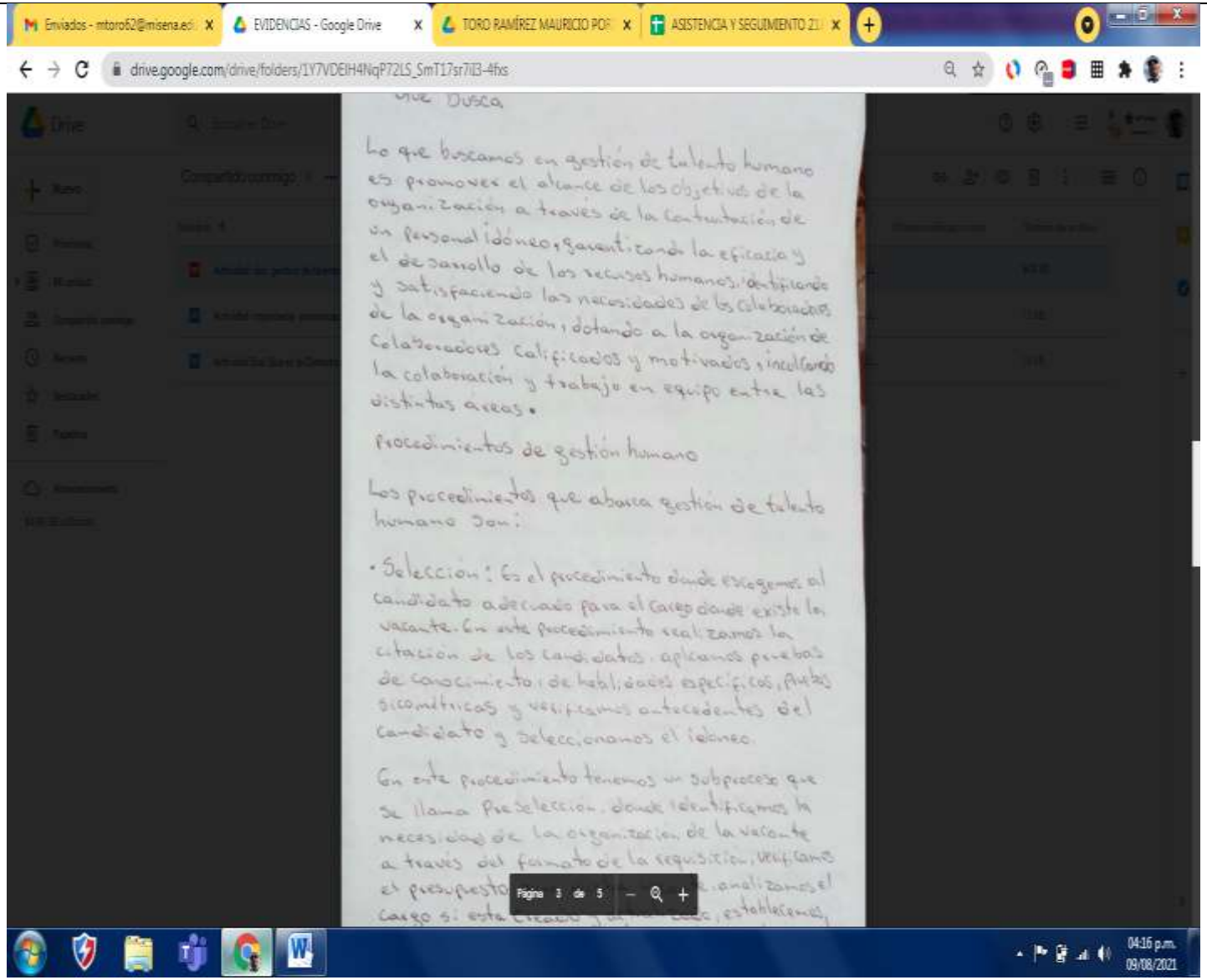
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

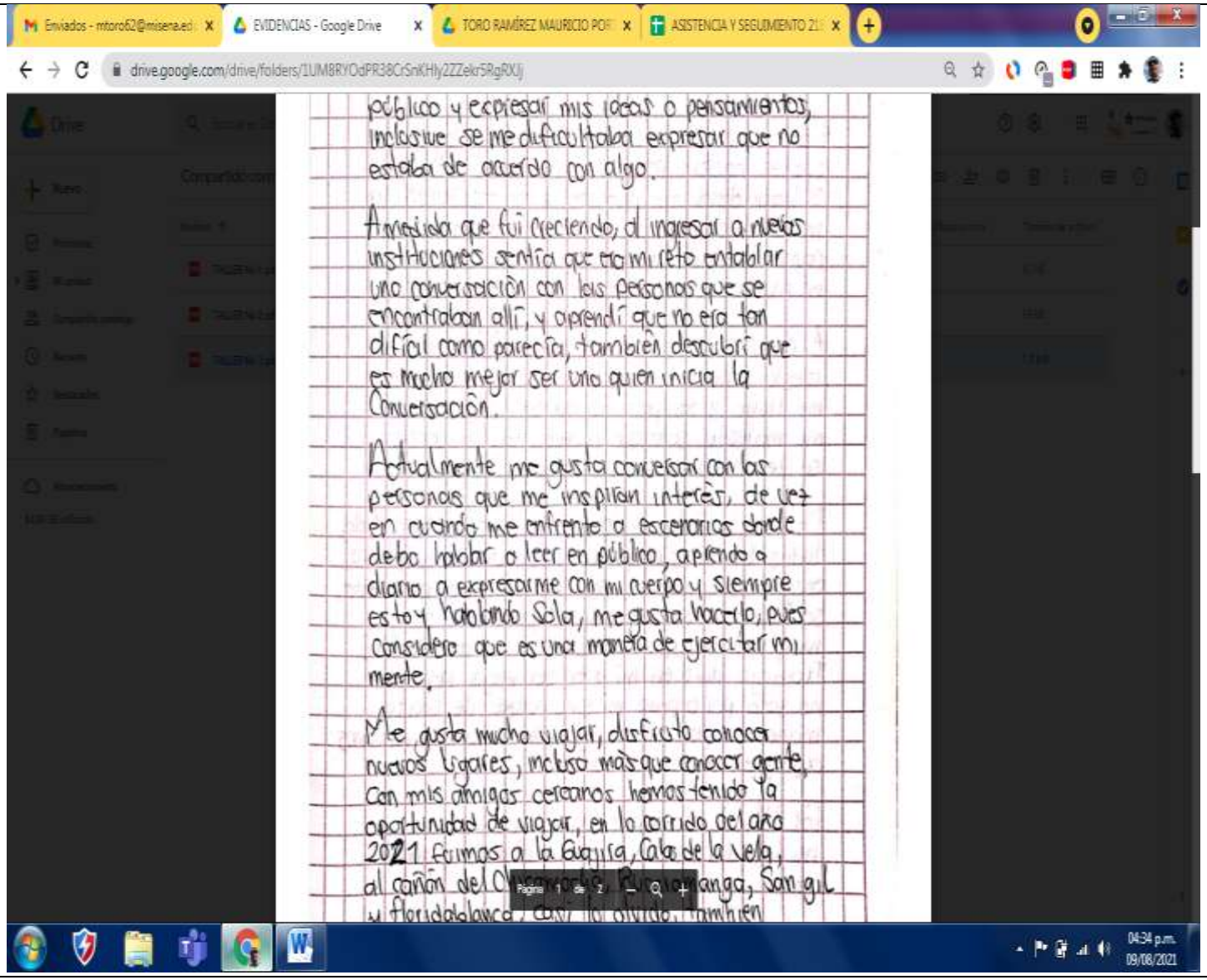
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



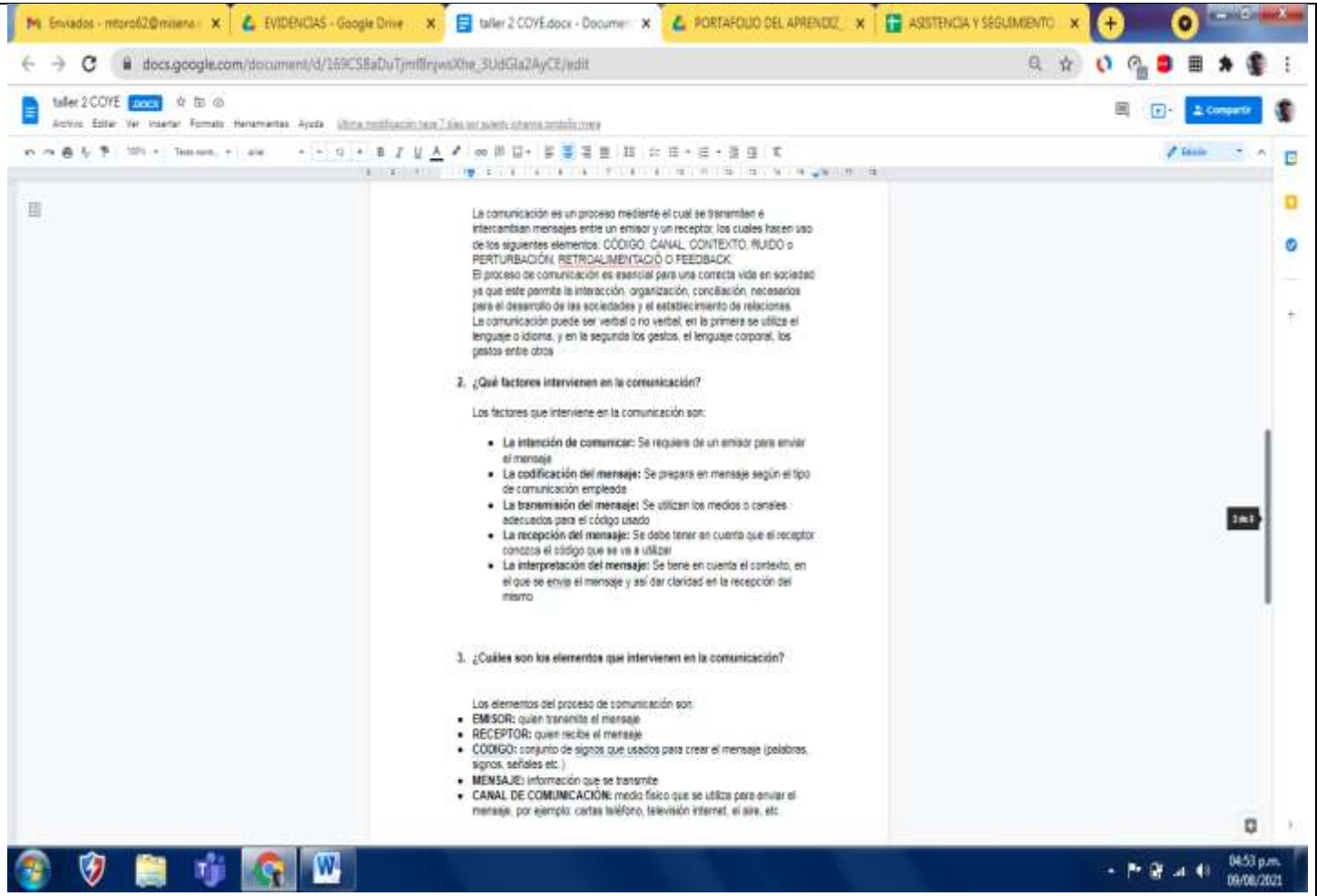
público y expresar mis ideas o pensamientos, inclusive se me dificultaba expresar que no estaba de acuerdo con algo.

A medida que fui creciendo, al ingresar a nuevas instituciones sentía que era mi reto entablar una conversación con las personas que se encontraban allí, y aprendí que no era tan difícil como parecía, también descubrí que es mucho mejor ser uno quien inicia la conversación.

Actualmente me gusta conversar con las personas que me inspiran interés, de vez en cuando me enfrento a escenarios donde debo hablar o leer en público, aprendo a diario a expresarme con mi cuerpo y siempre estoy hablando sola, me gusta hacerlo, pues considero que es una manera de ejercitar mi mente.

Me gusta mucho viajar, disfruto conocer nuevos lugares, incluso más que conocer gente. Con mis amigas cercanos hemos tenido la oportunidad de viajar, en lo corrido del año 2021 fuimos a la Guajira, Cabo de la Vela, al cañón del C... Ruitoque, Rionegro, San gil y floridablanca, creo lo olvido, también

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

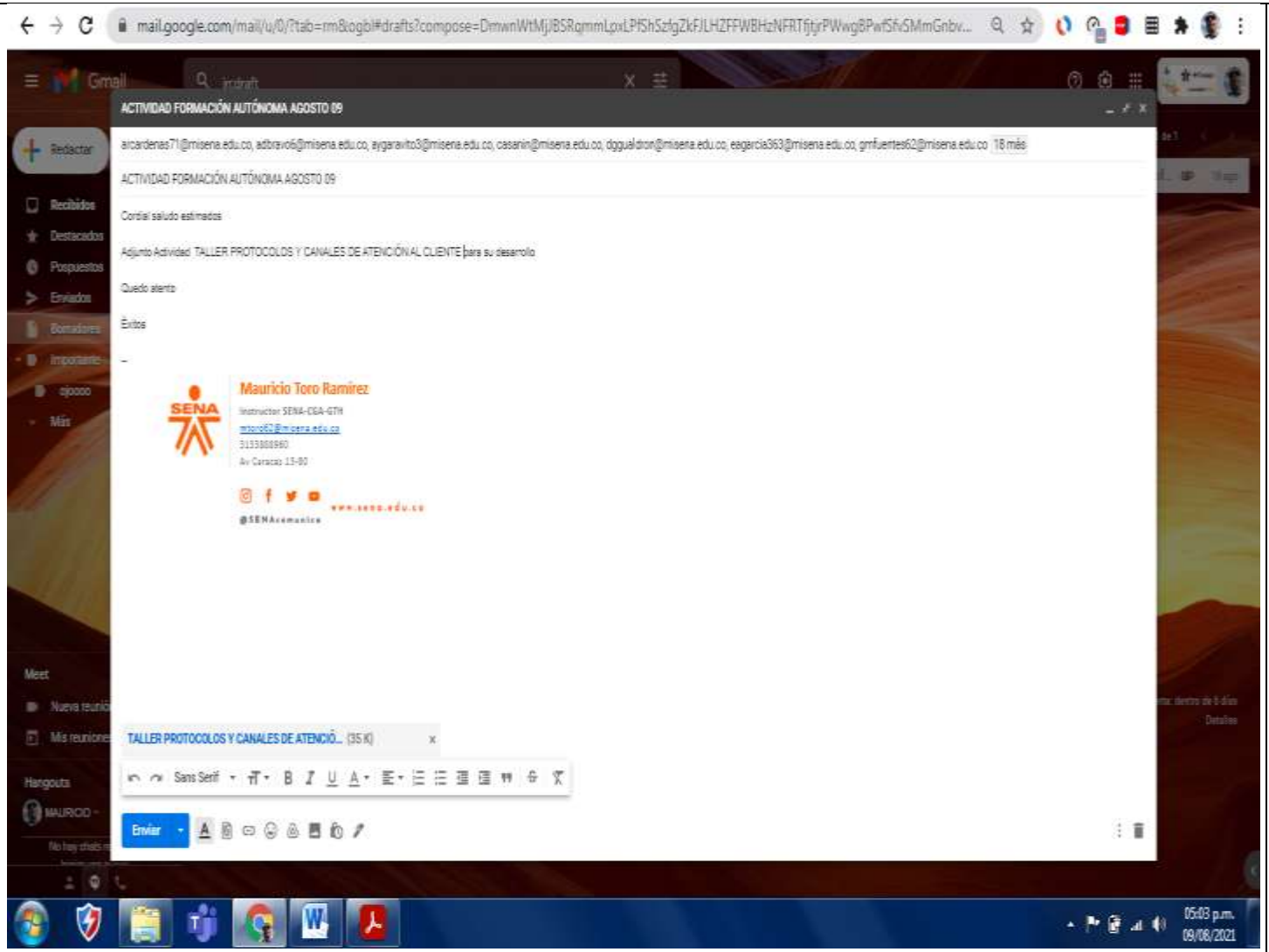
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

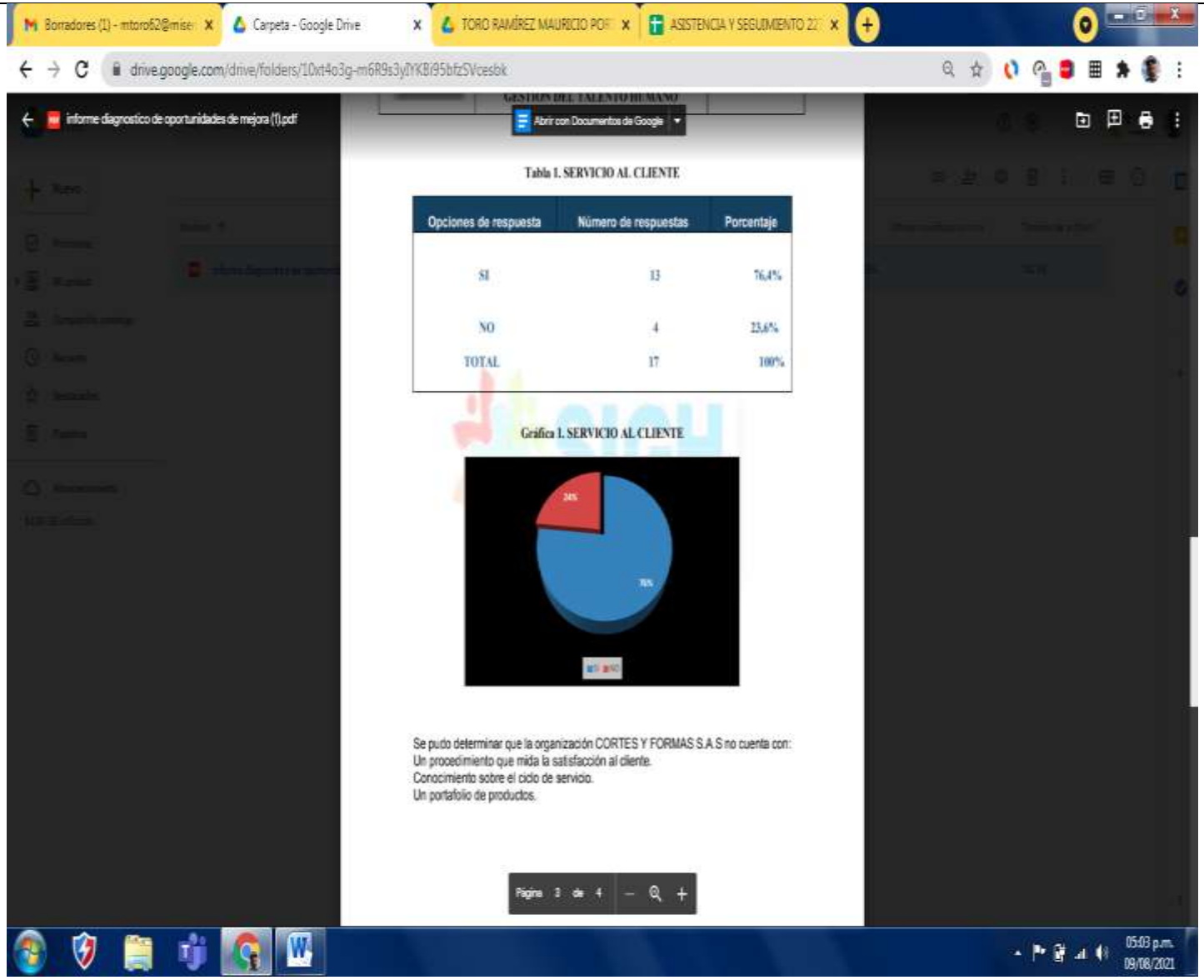
Fecha: 09 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

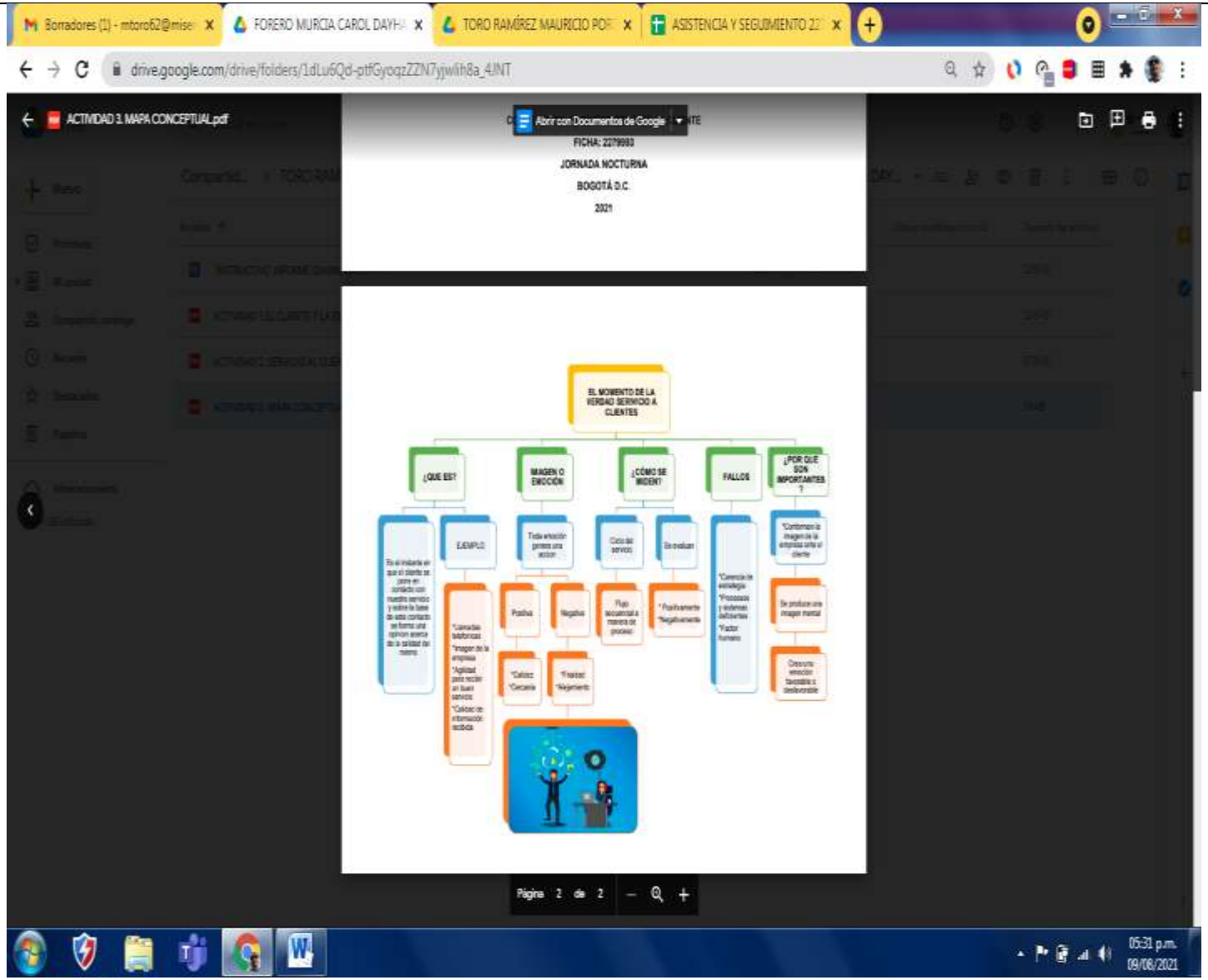
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Protocolos de atención ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

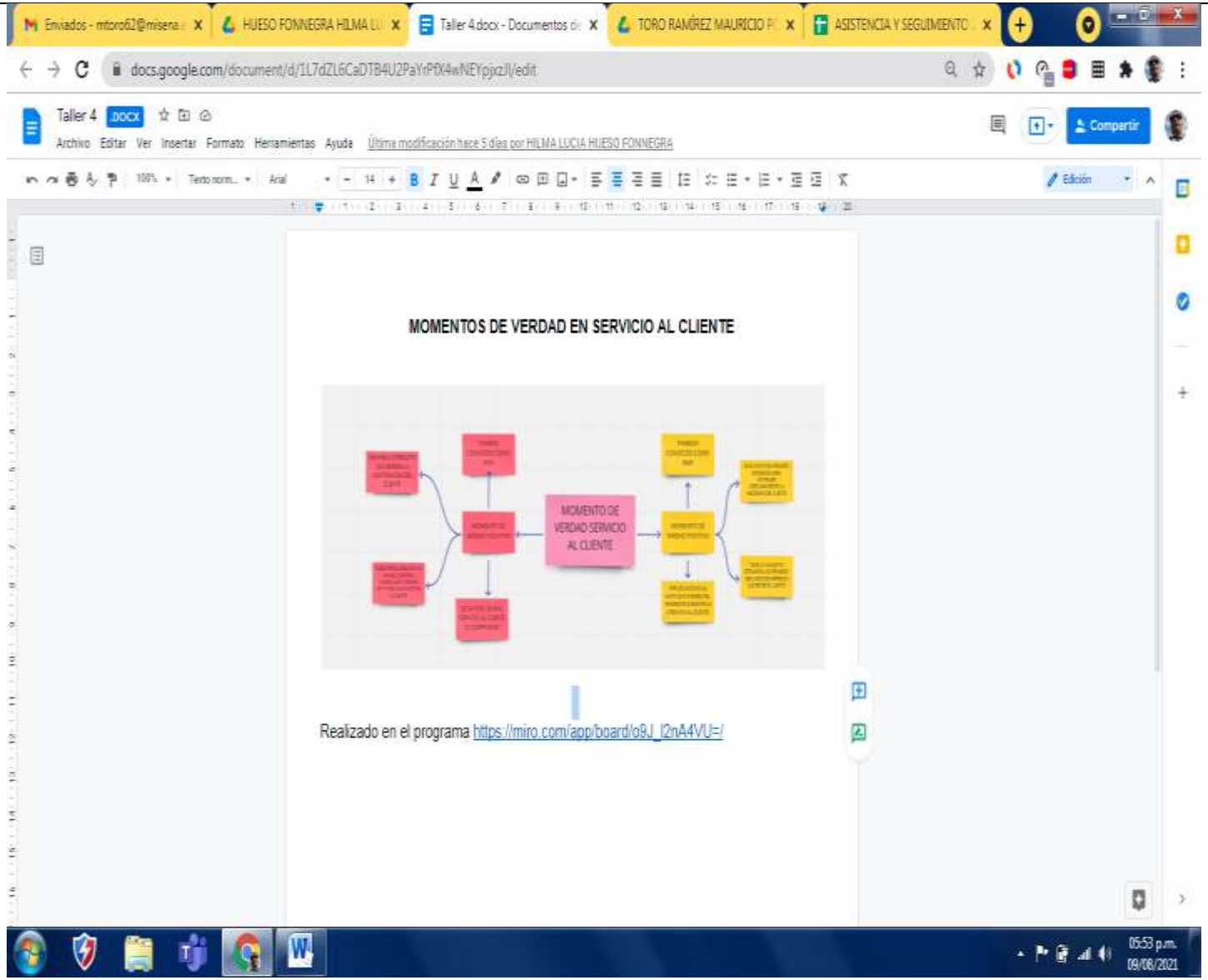
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

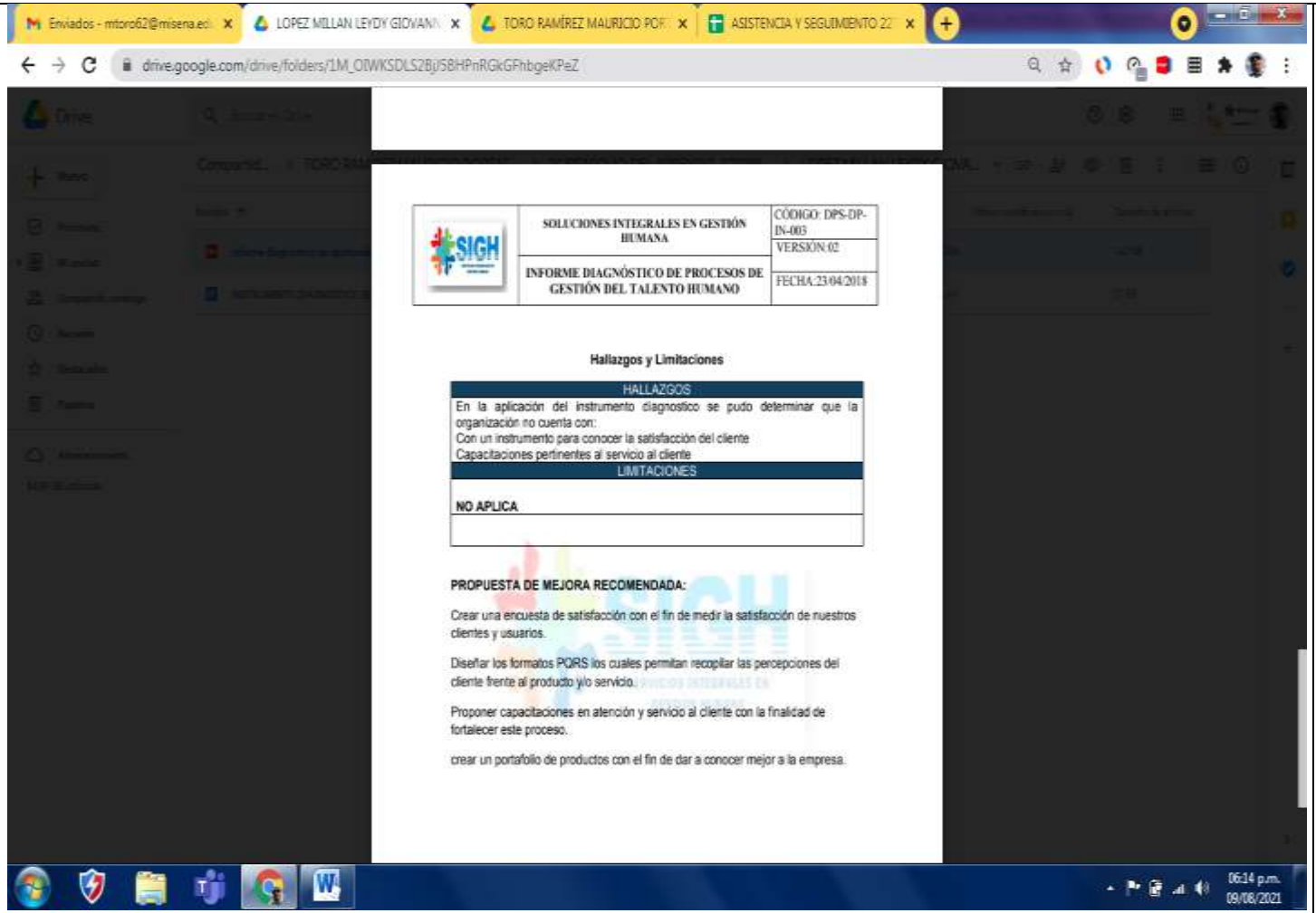
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

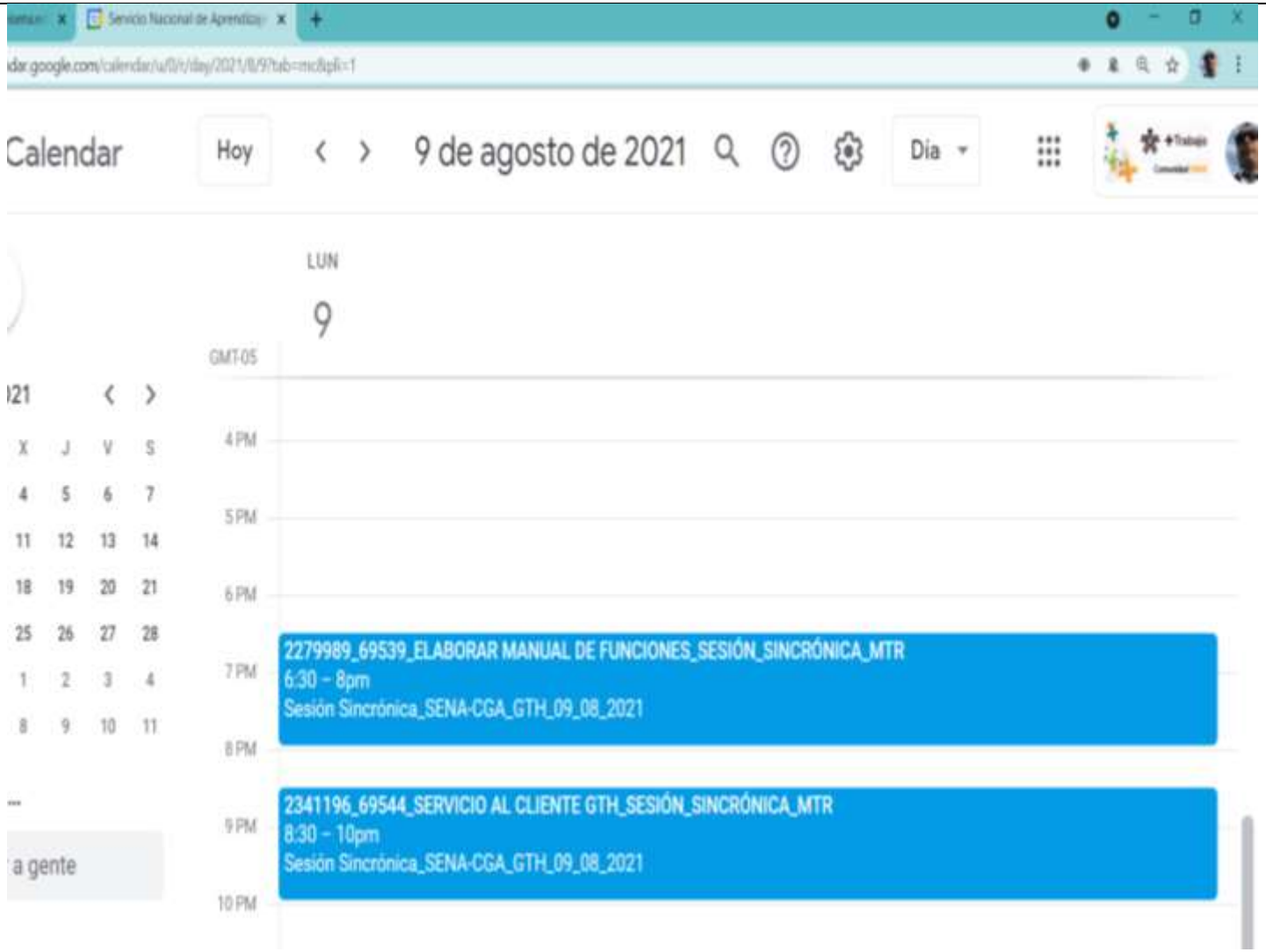
Trabajo Virtual

Fecha: 09 de agosto 2021

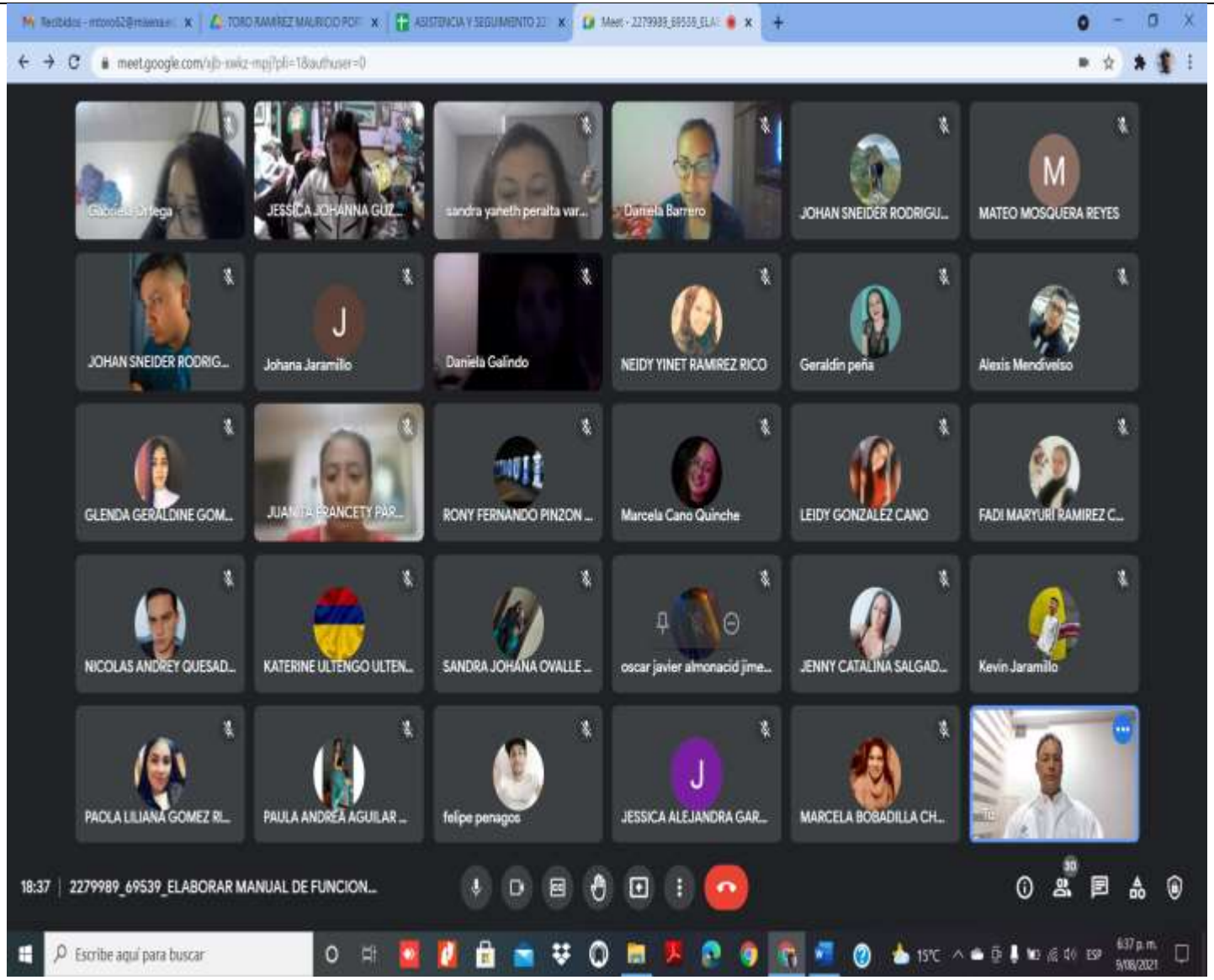
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

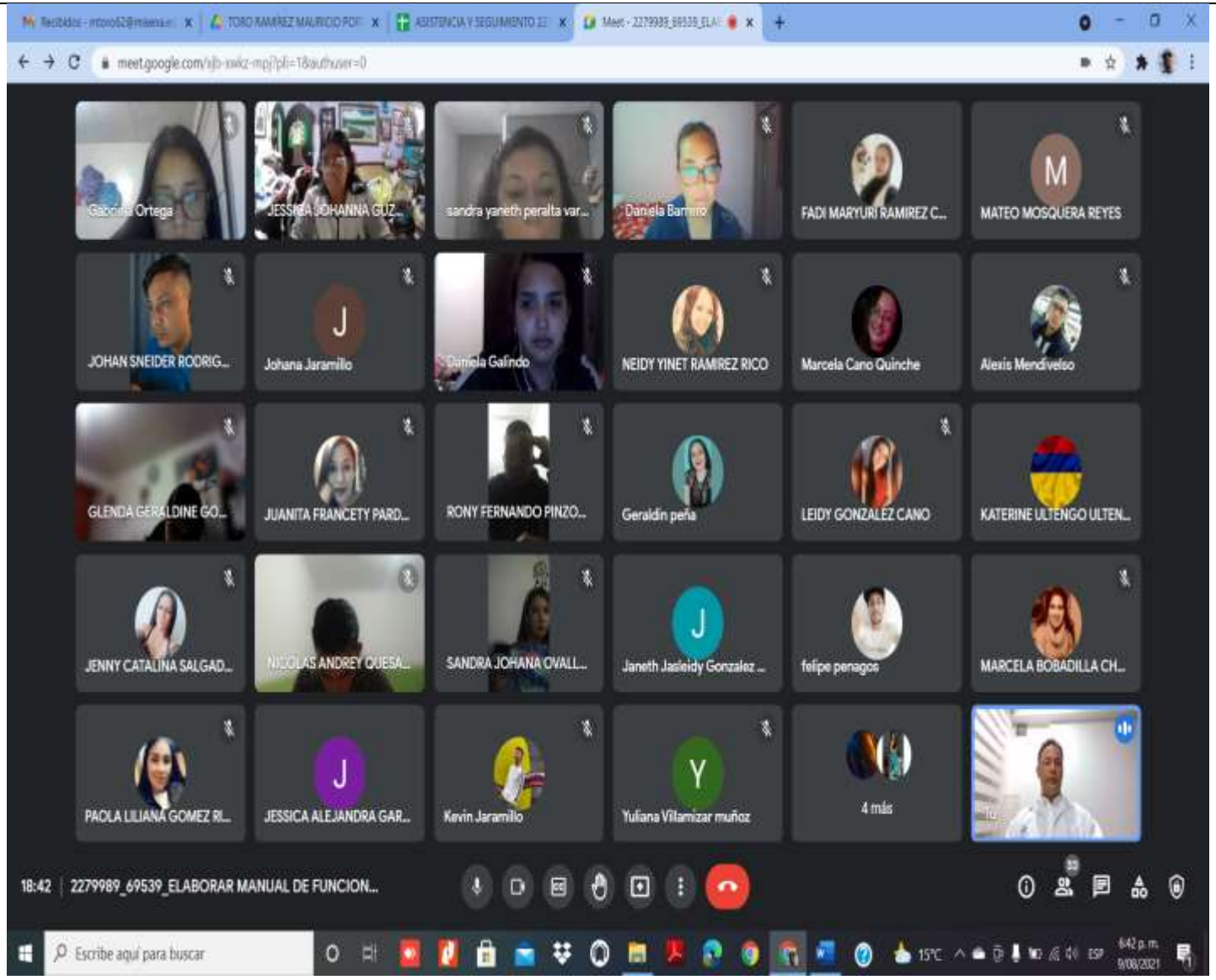
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ **Revisión y retroalimentación sobre los informes de diagnóstico de oportunidades de mejora para las empresas del sector real.**	

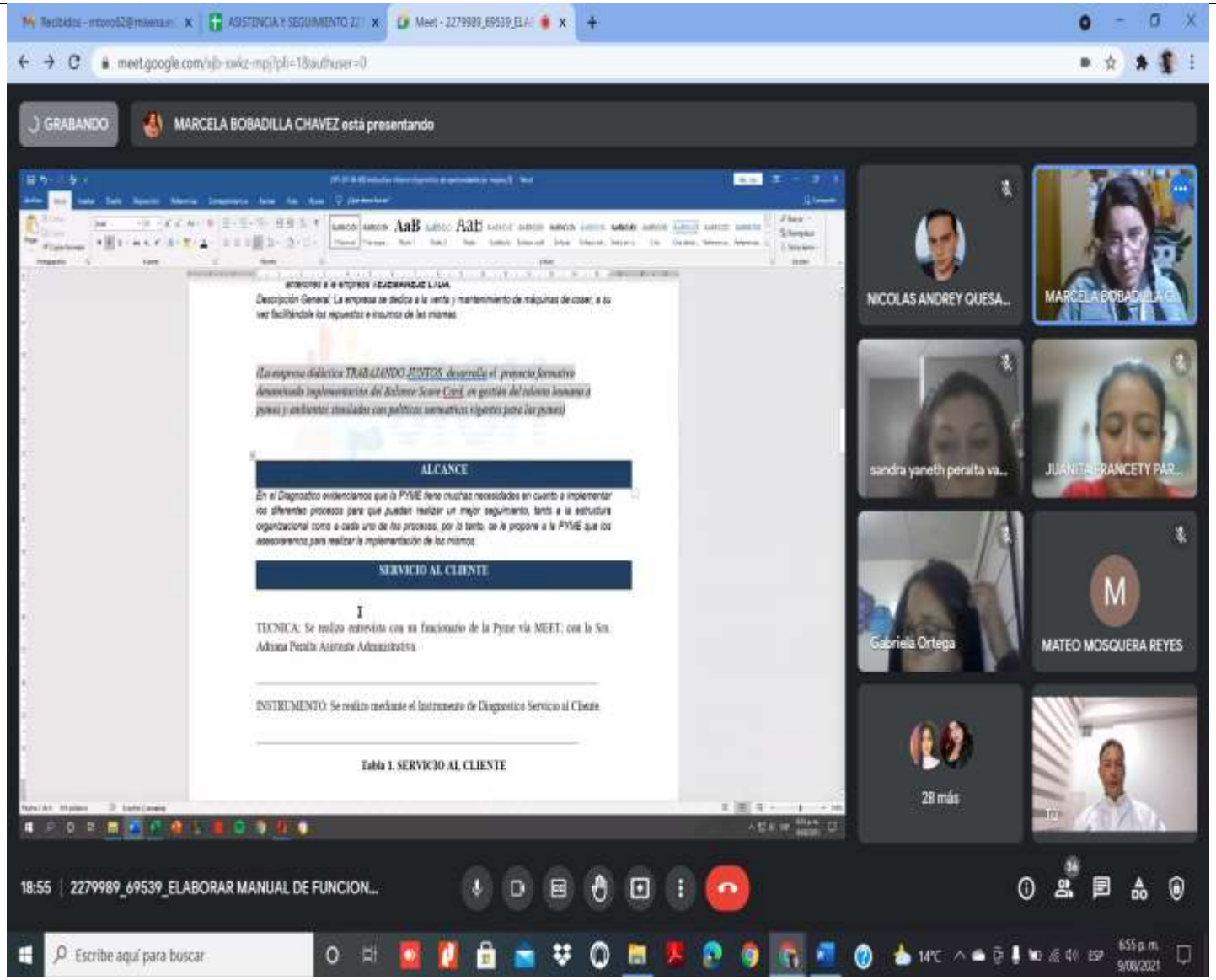
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

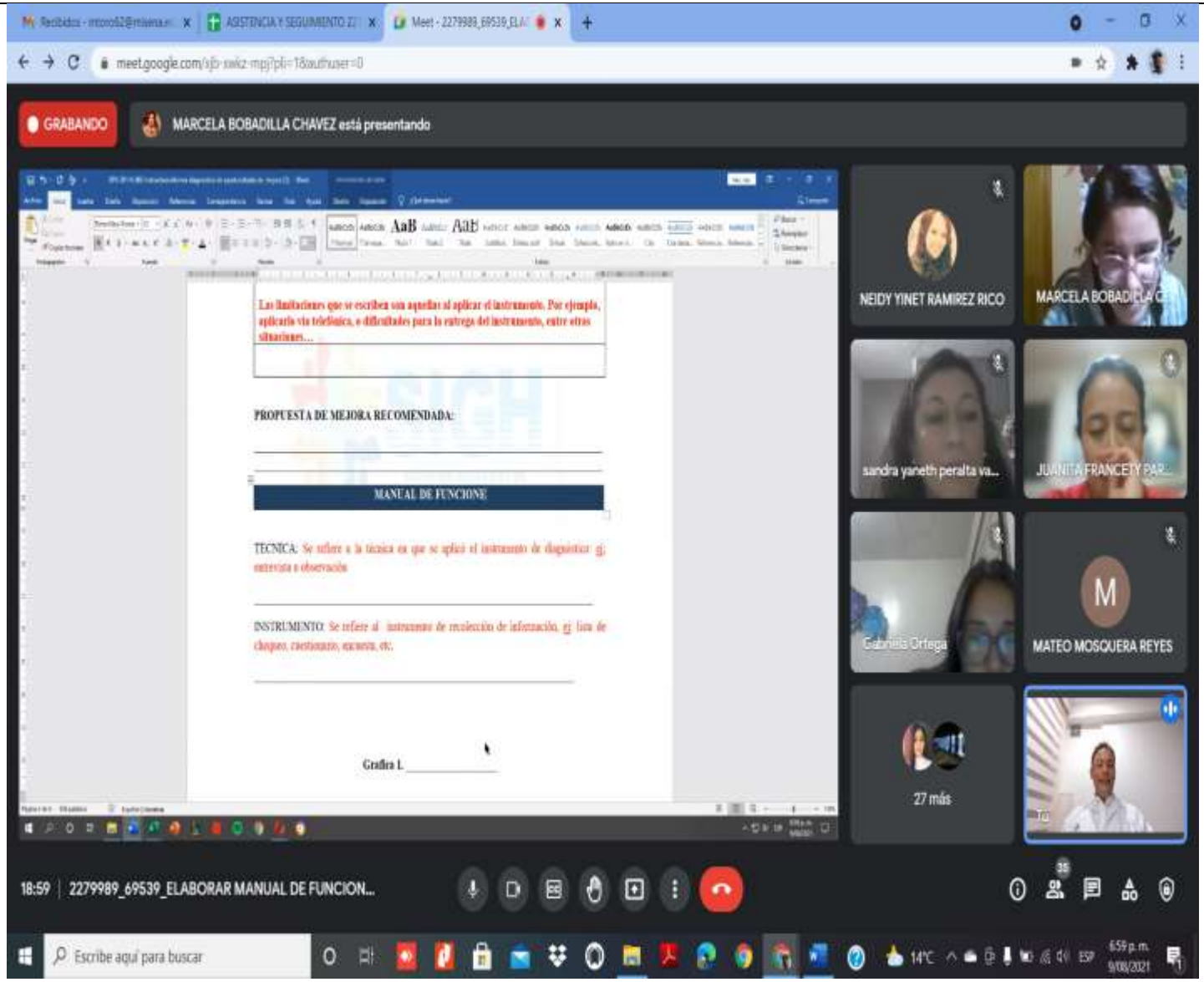
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



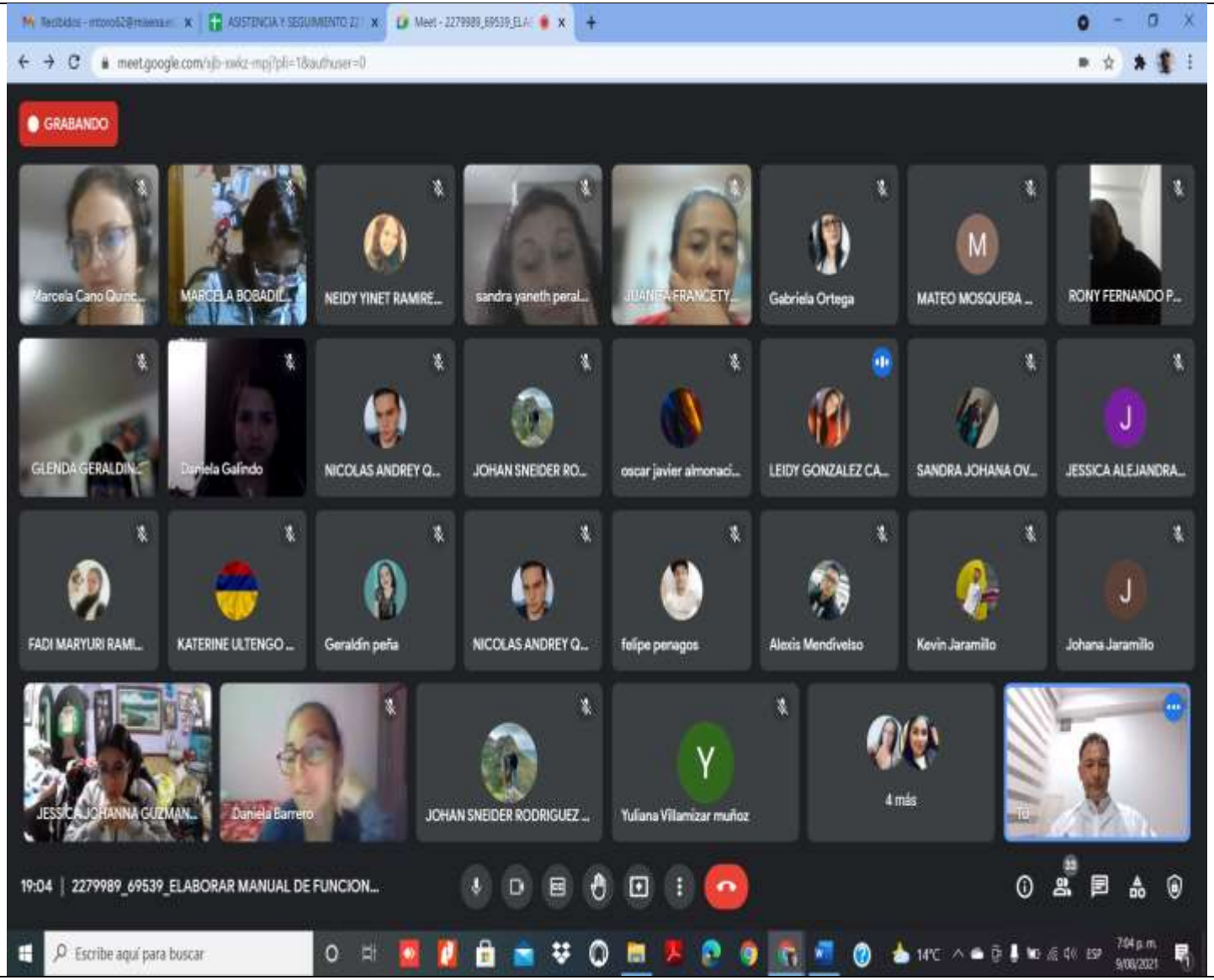
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



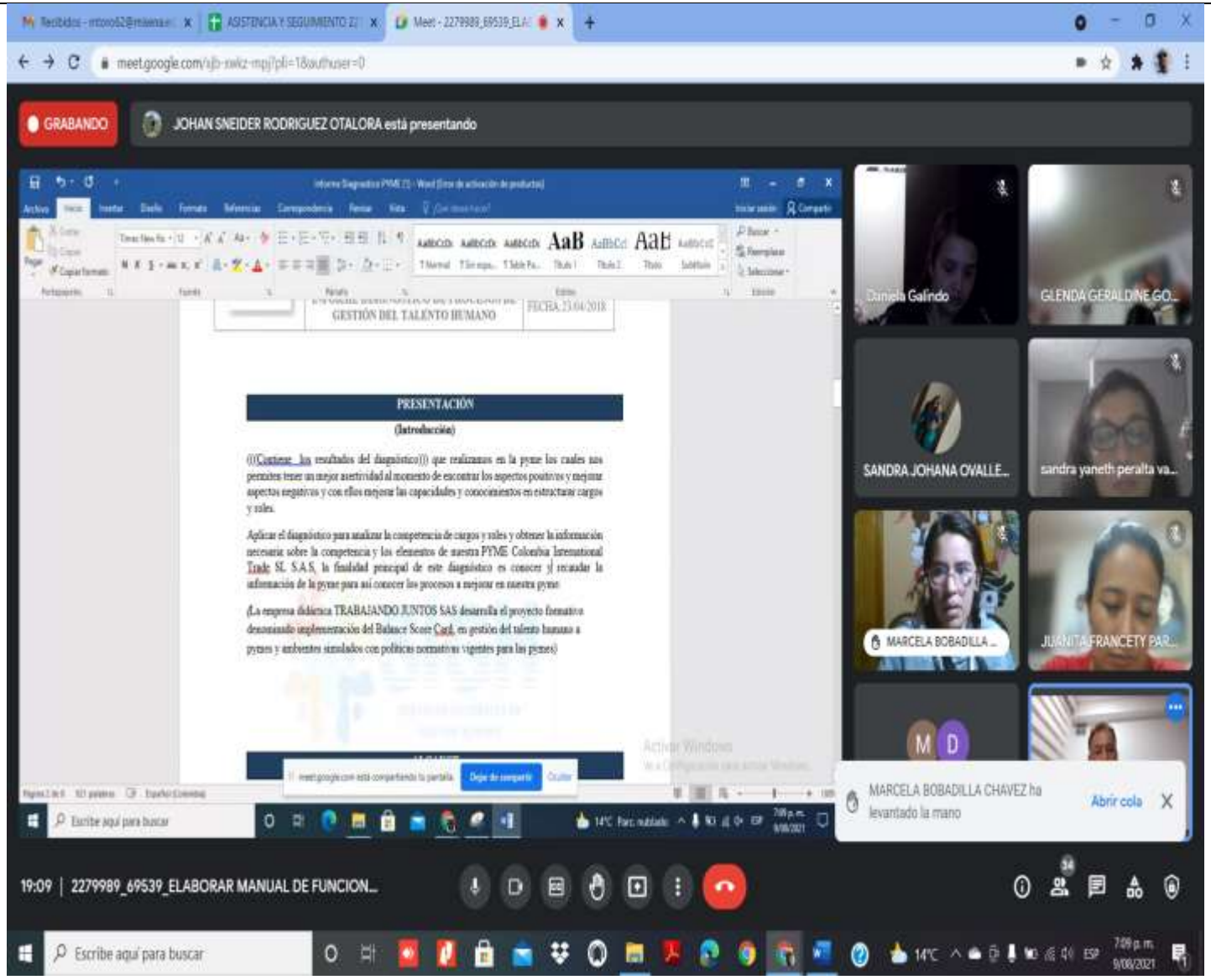
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



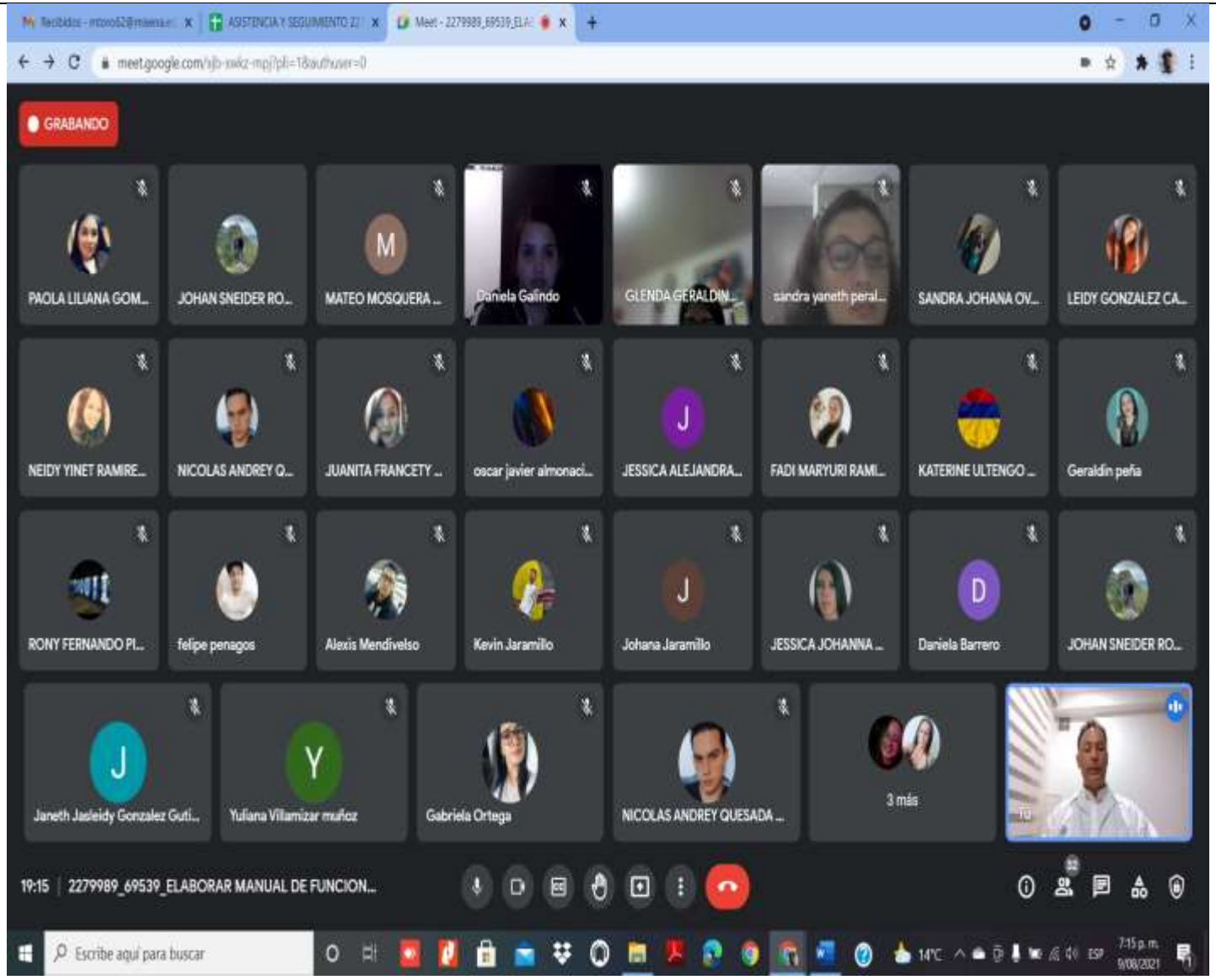
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



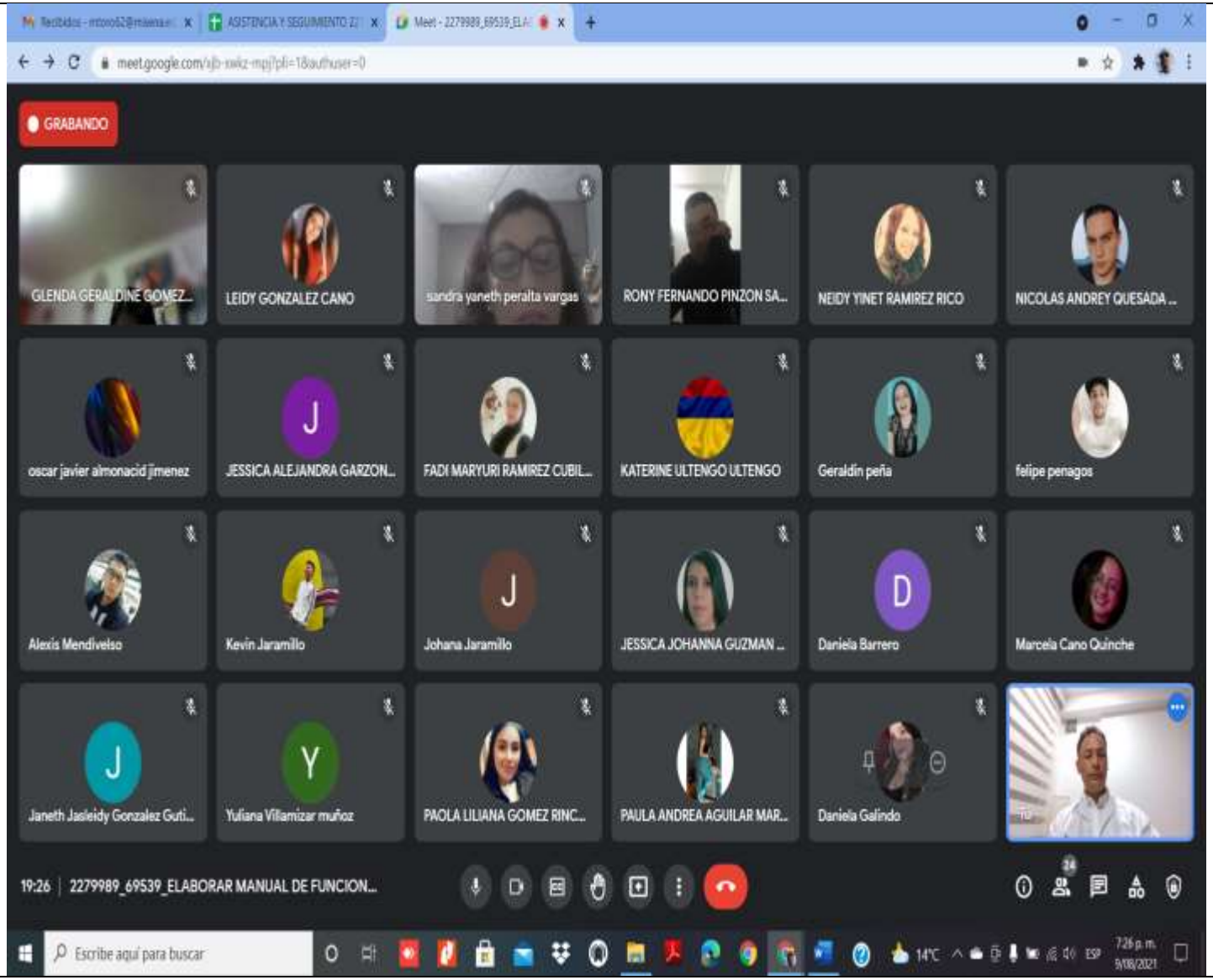
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



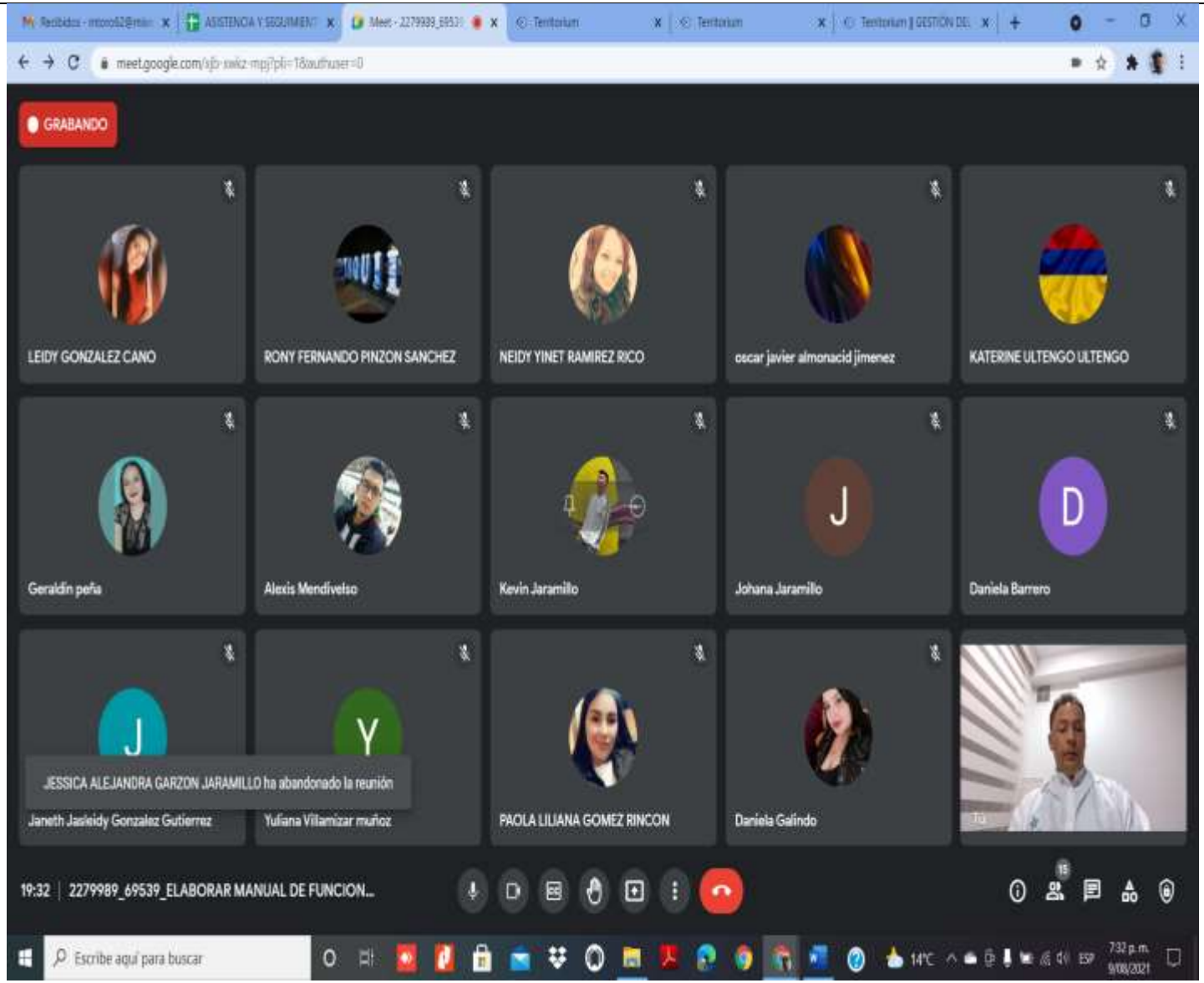
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



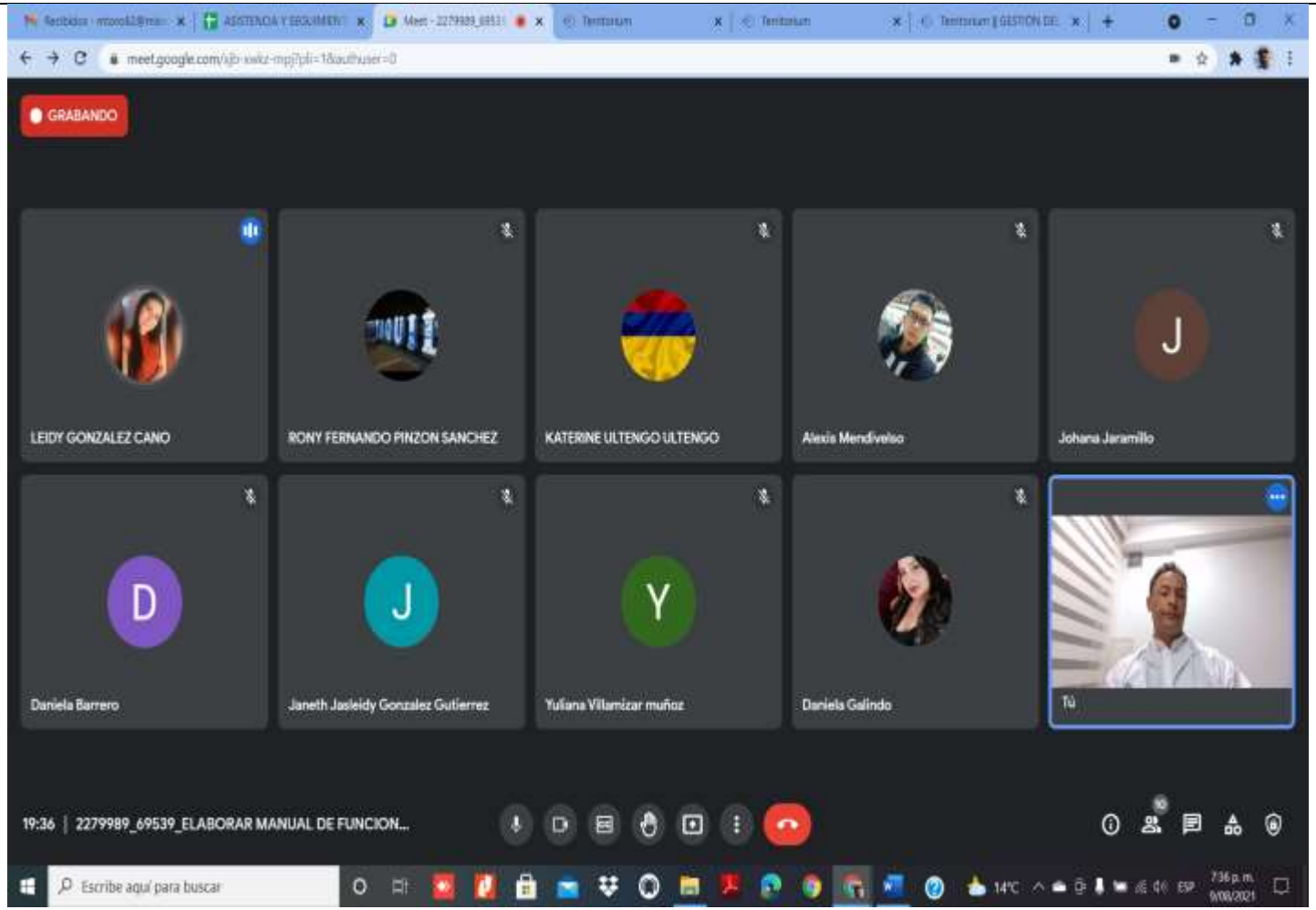
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

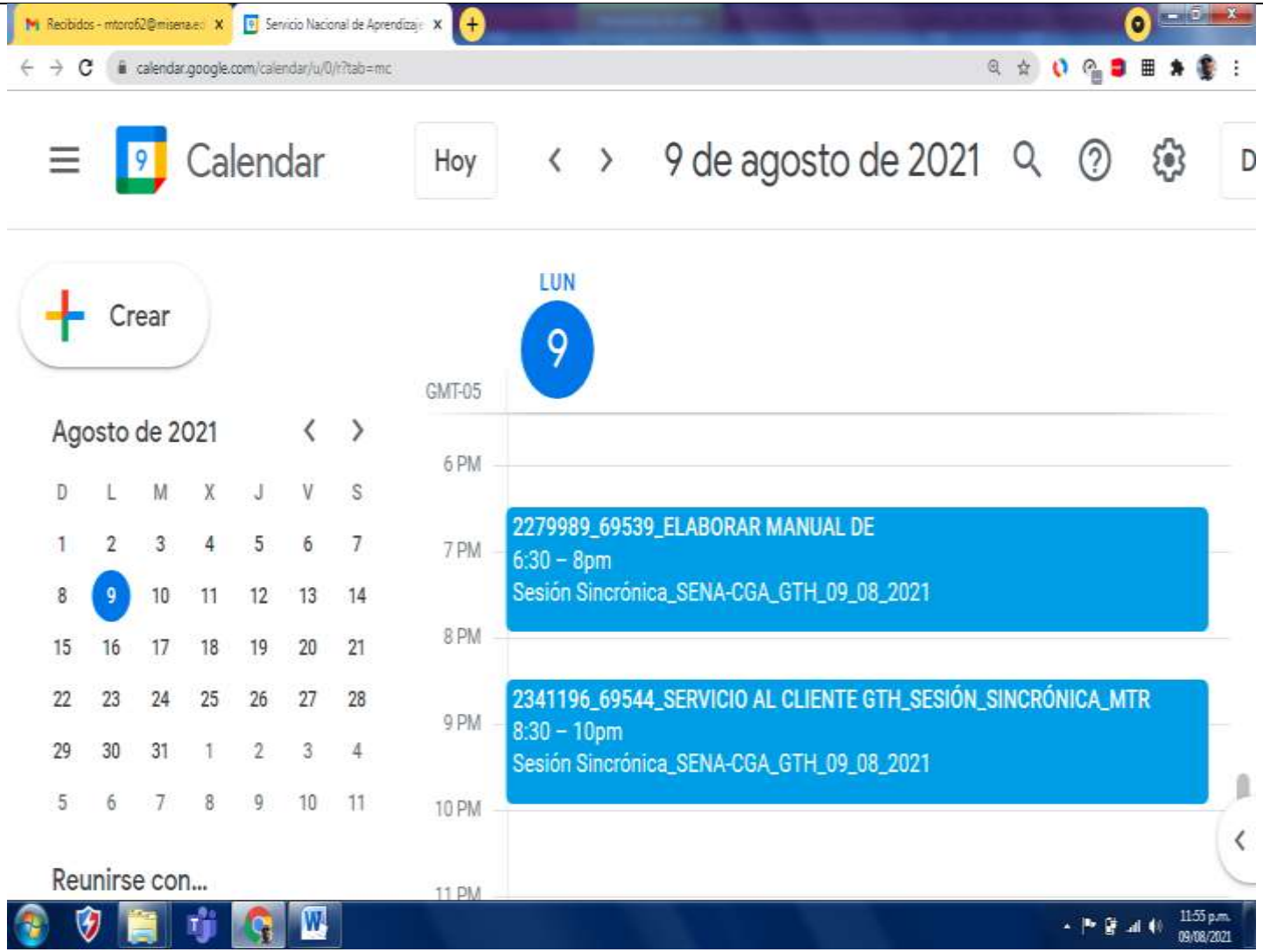
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 09 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

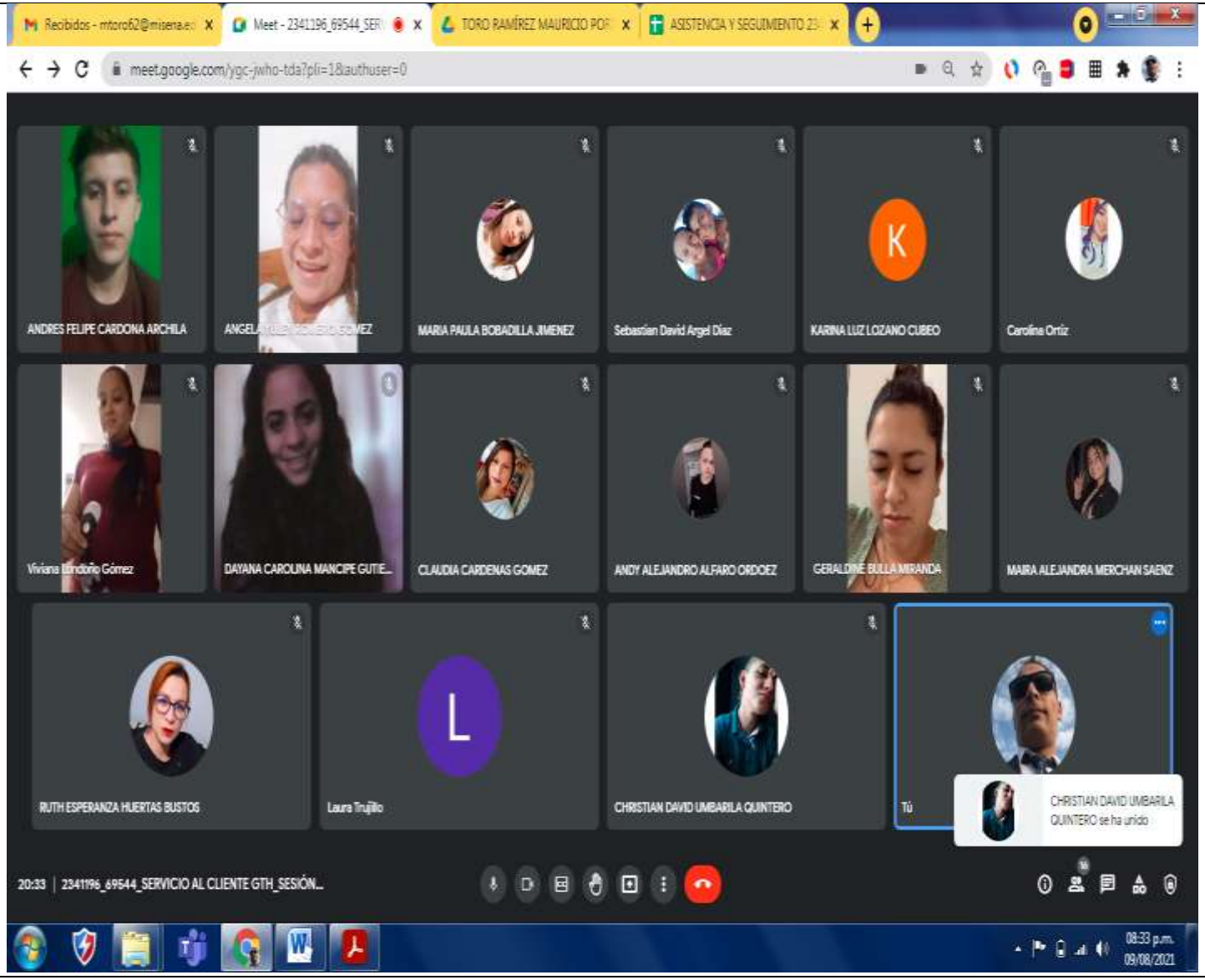
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whatsapp, correo, Teams, etc.)

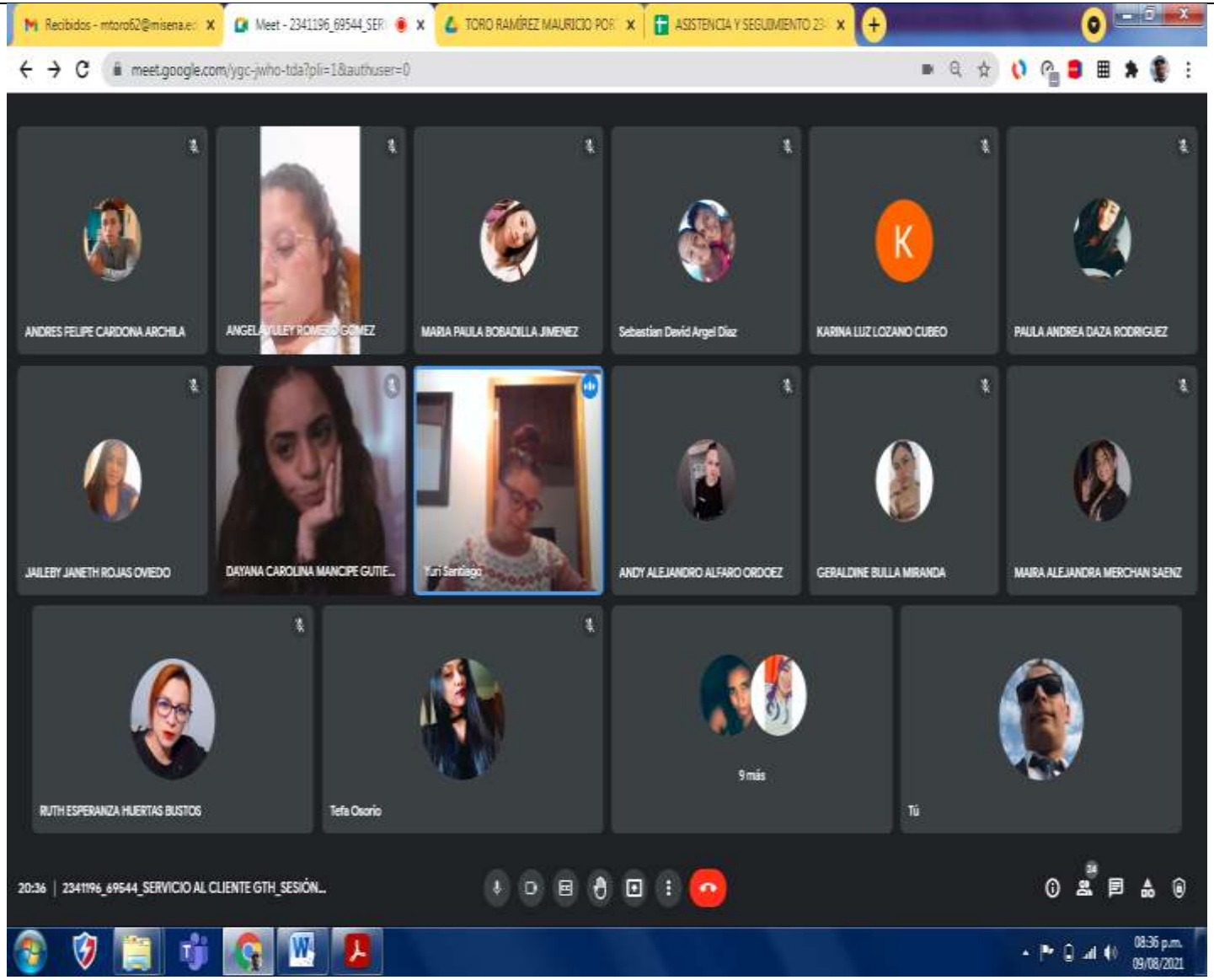
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad didáctica; Juego de roles; duelo de preguntas. (Términos y conceptos básicos de la competencia)	

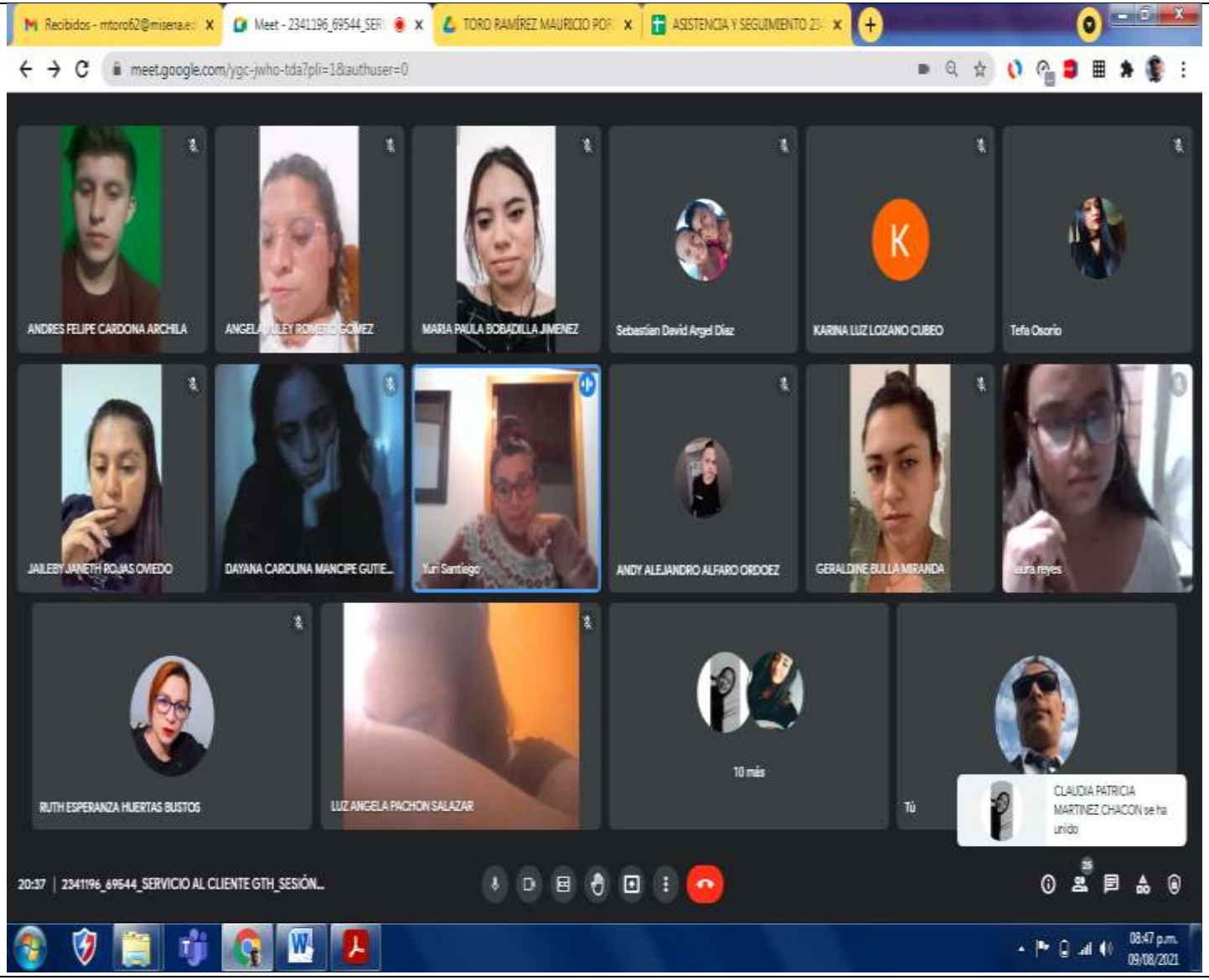
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

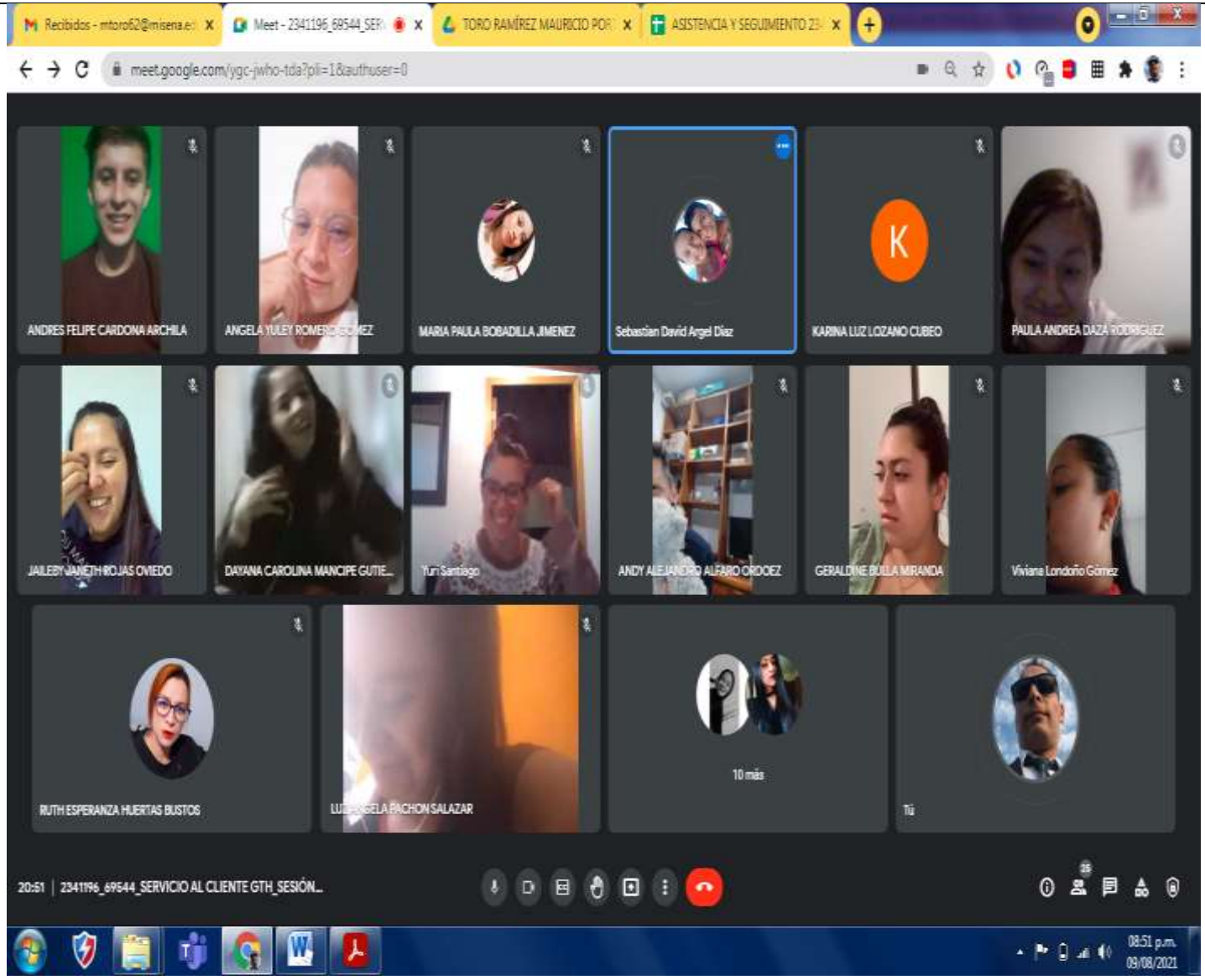
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



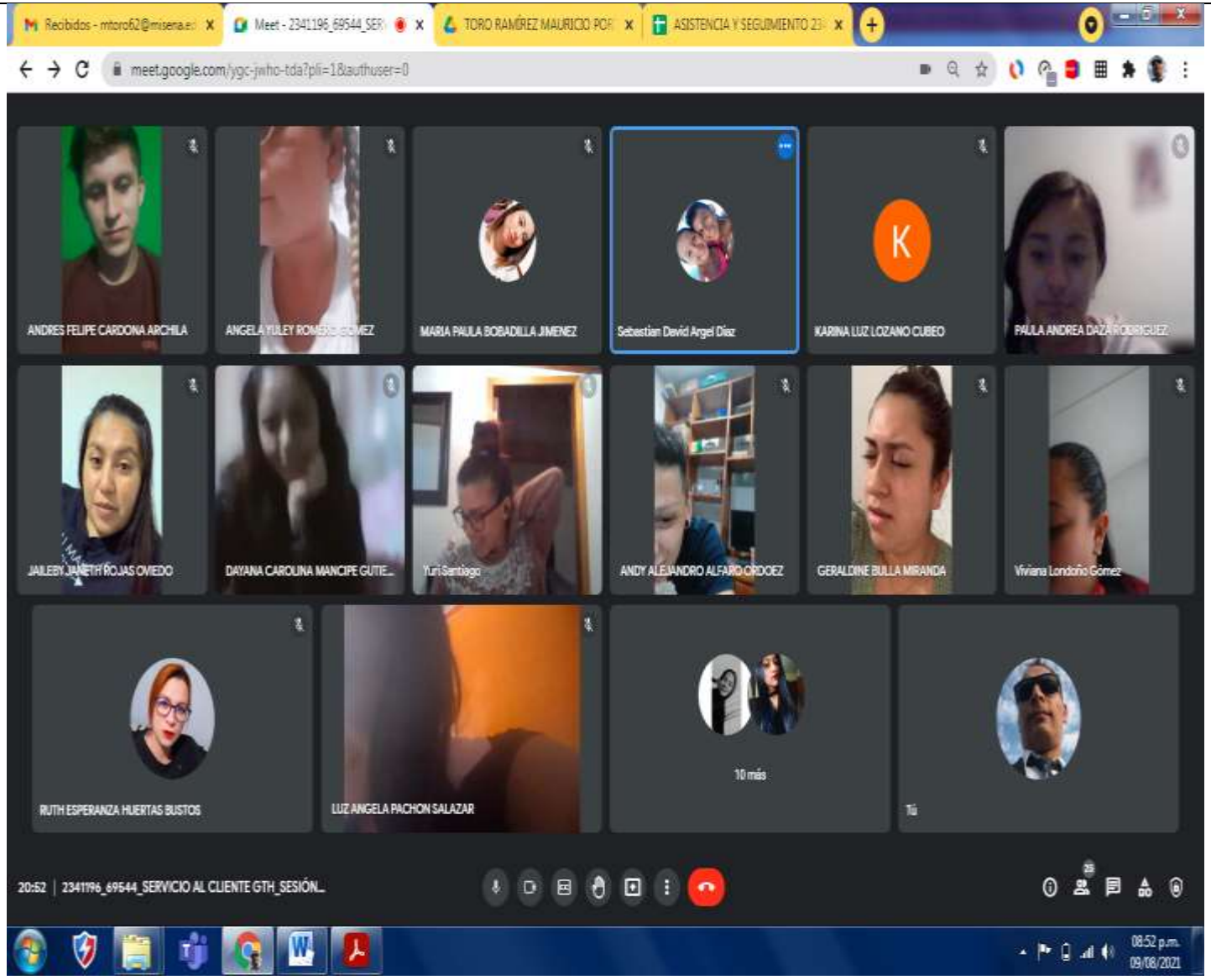
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



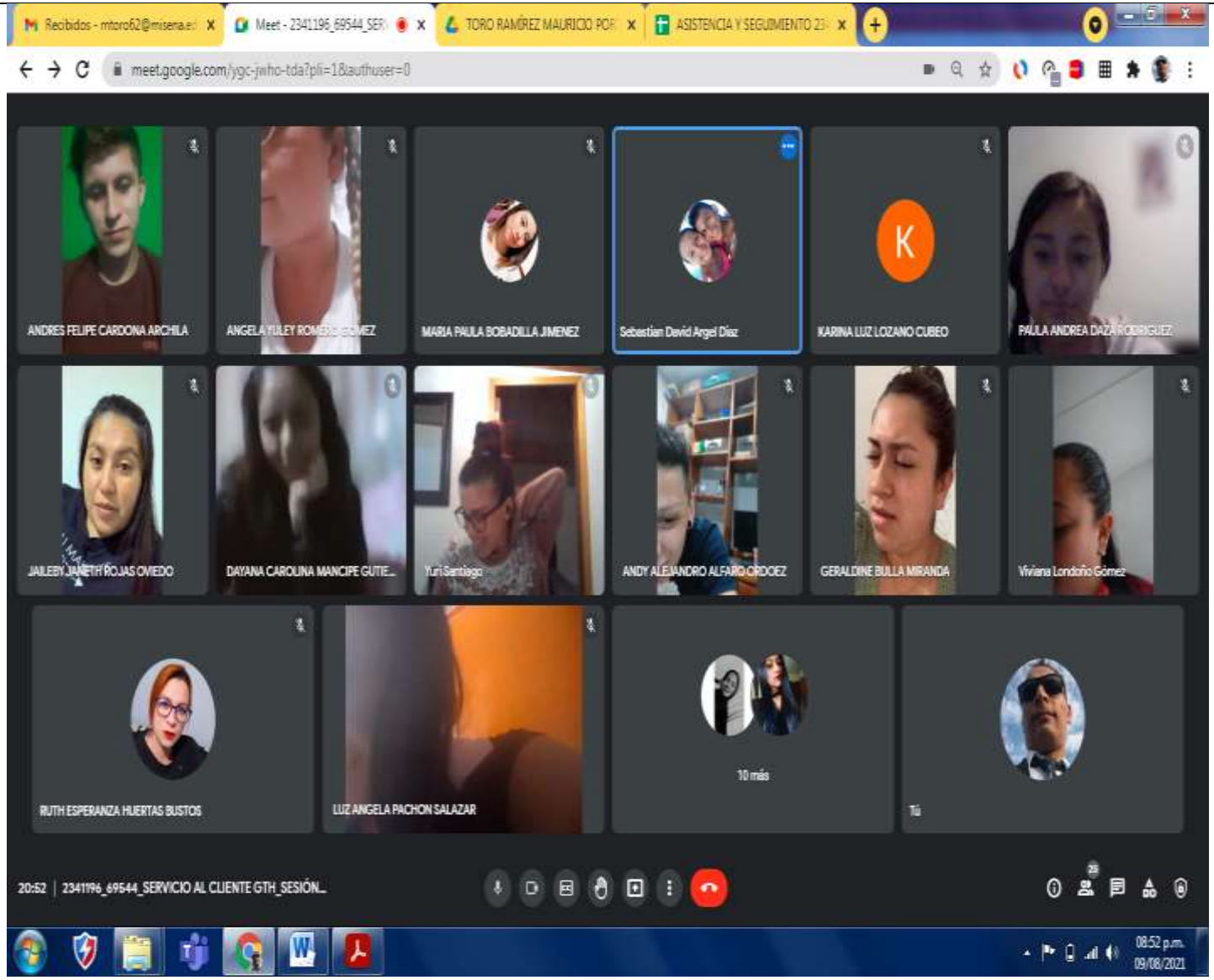
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



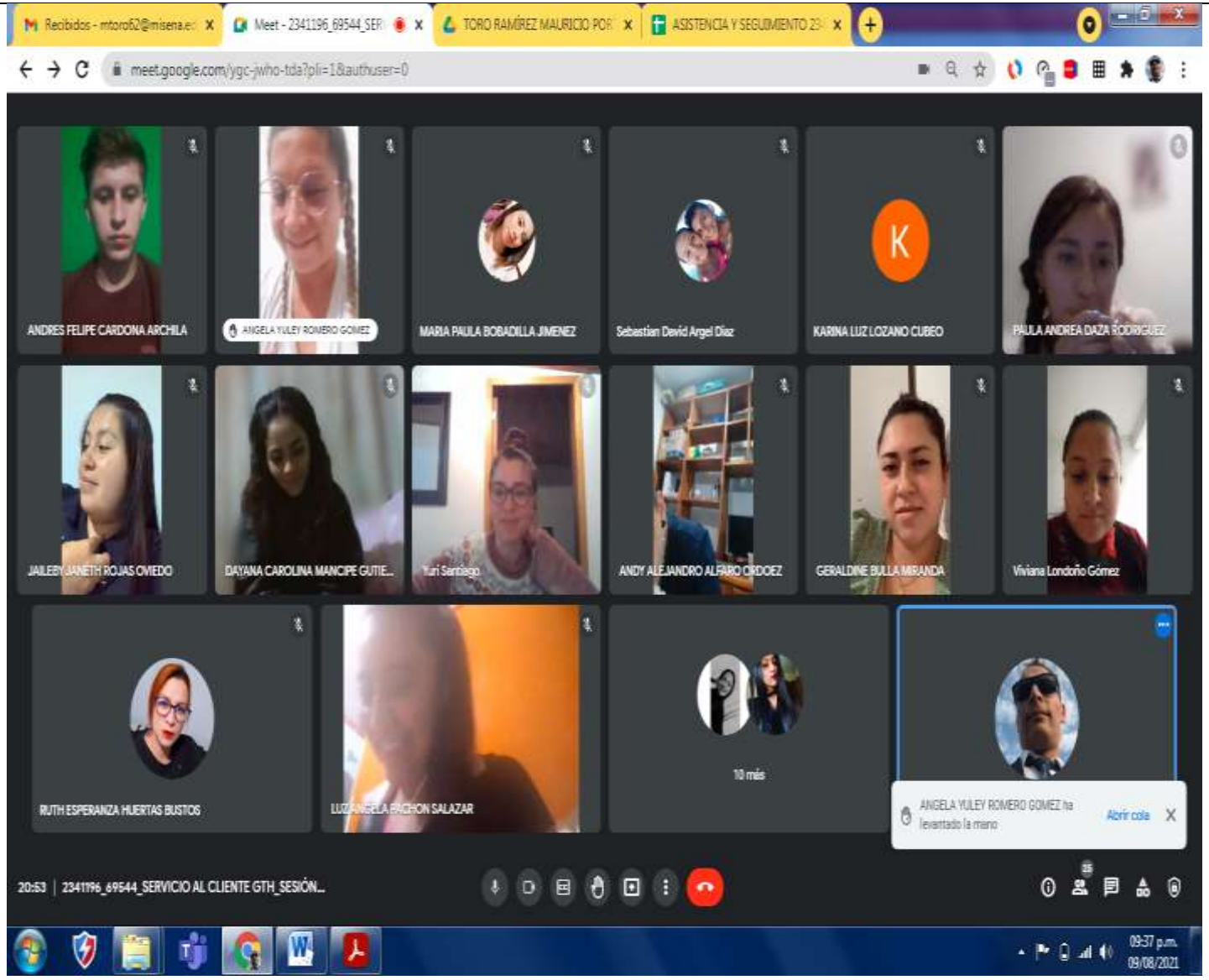
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



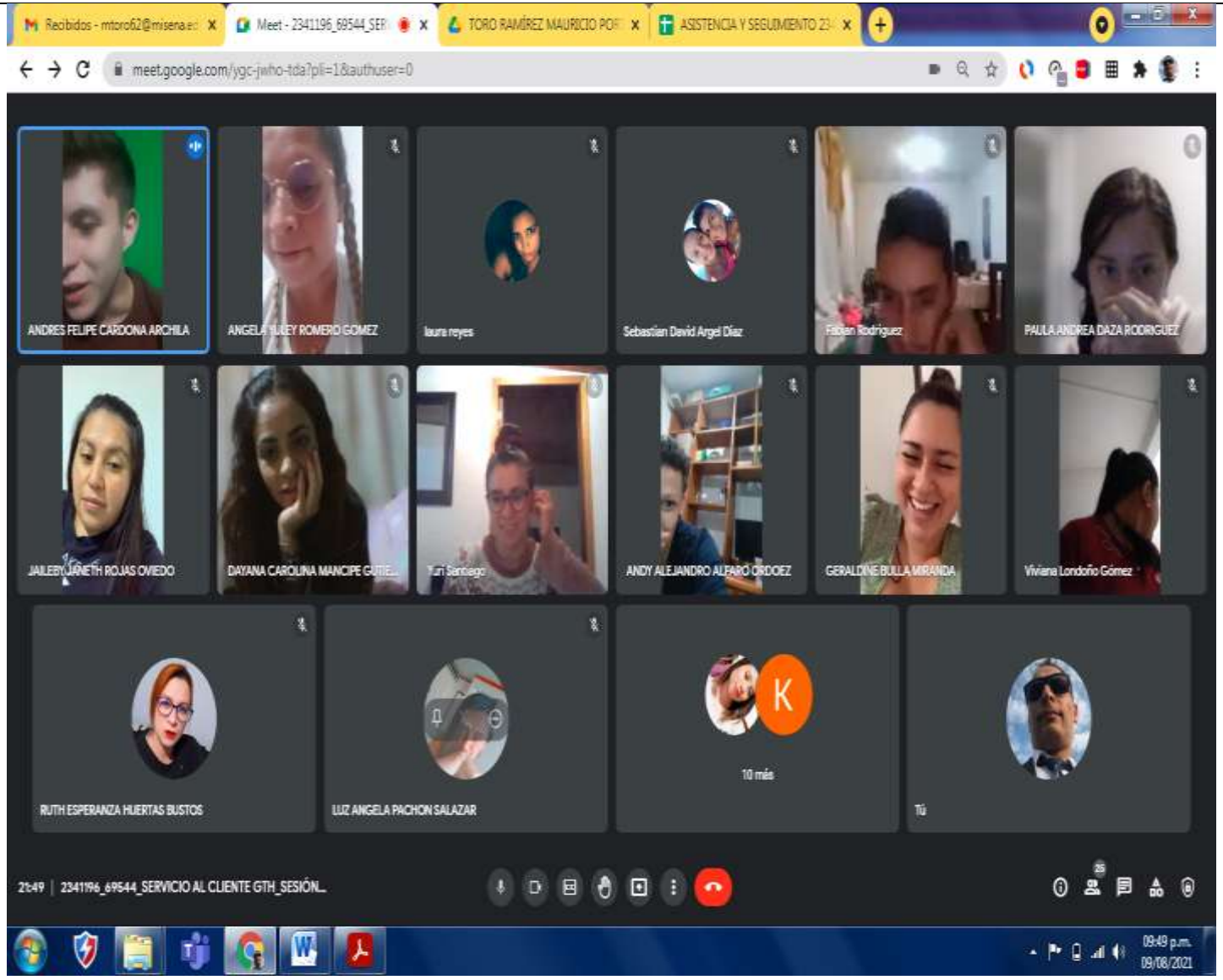
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



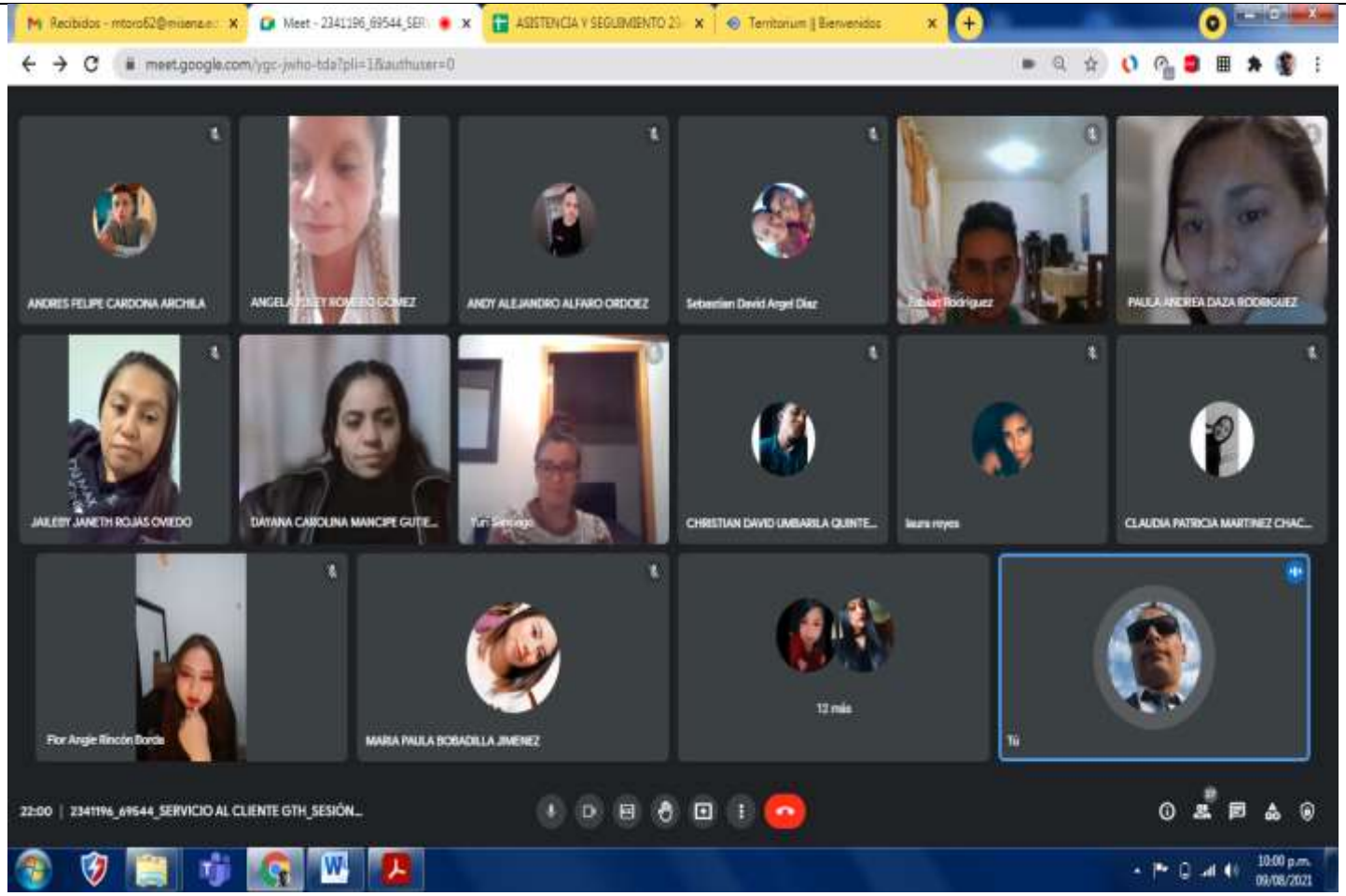
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

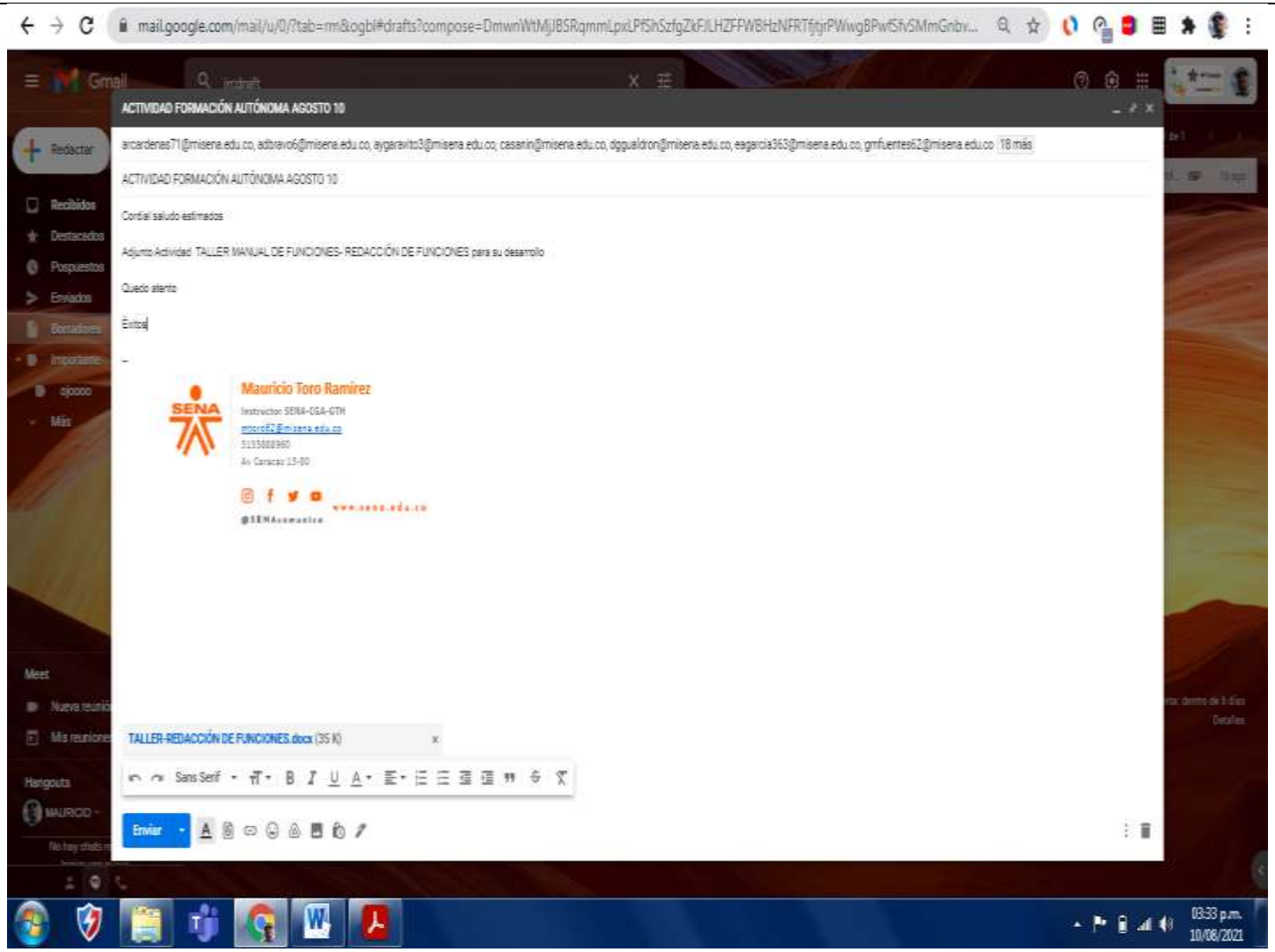
Trabajo Virtual

Fecha: 10 de agosto 2021

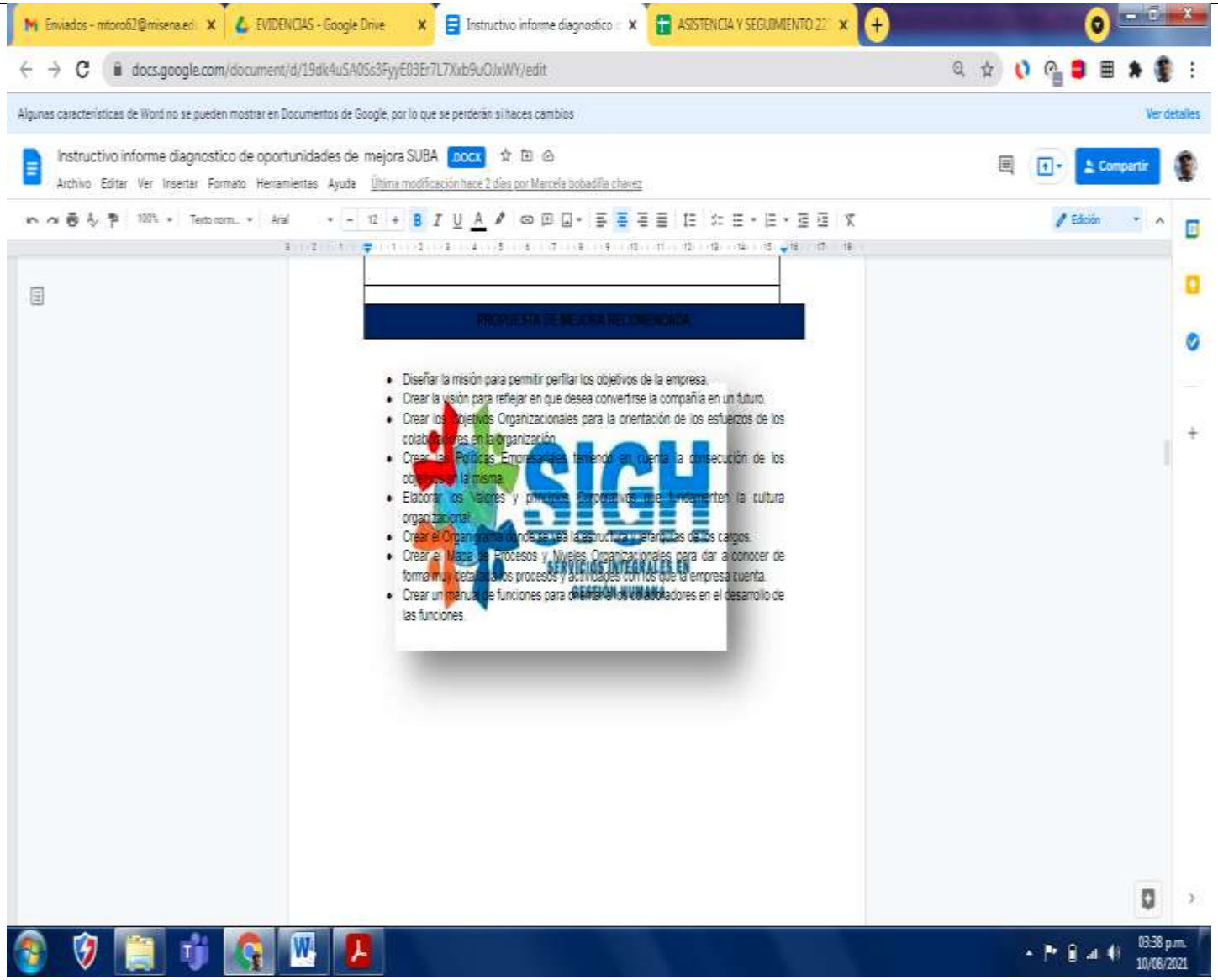
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

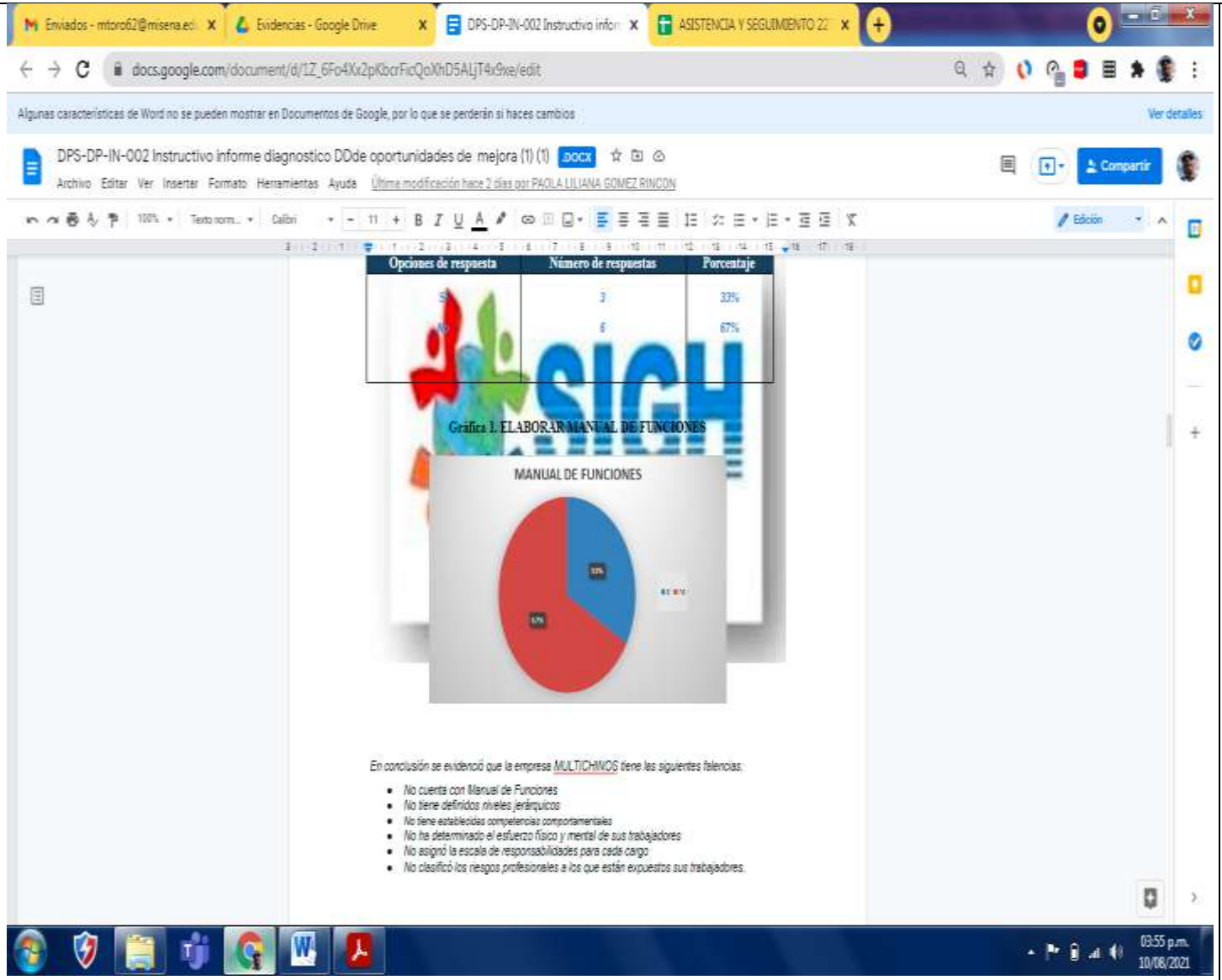
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Taller Formación autónoma; Redacción de funciones Verbo infinitivo + Objeto + Condición ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación evidencias DRIVE	

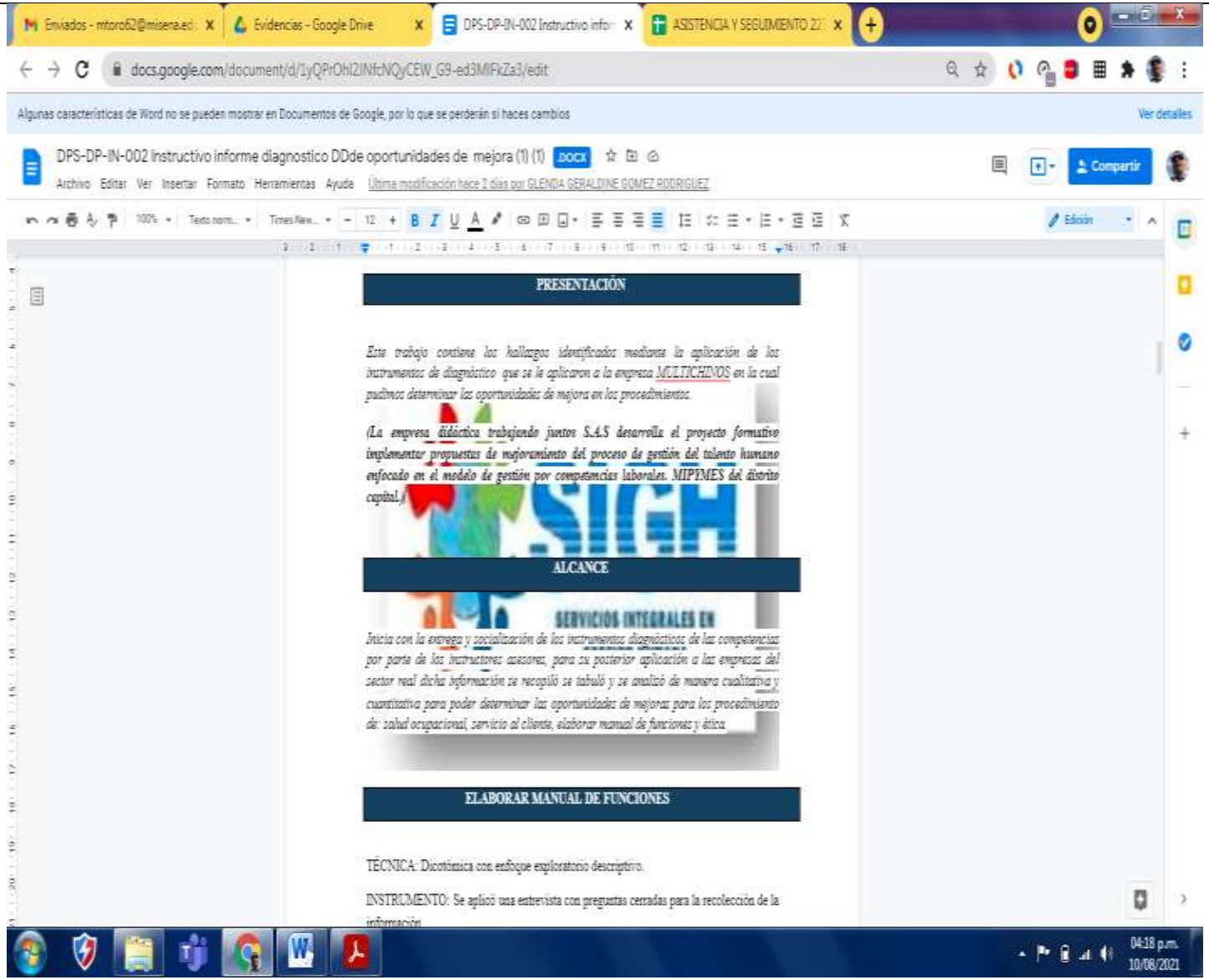
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

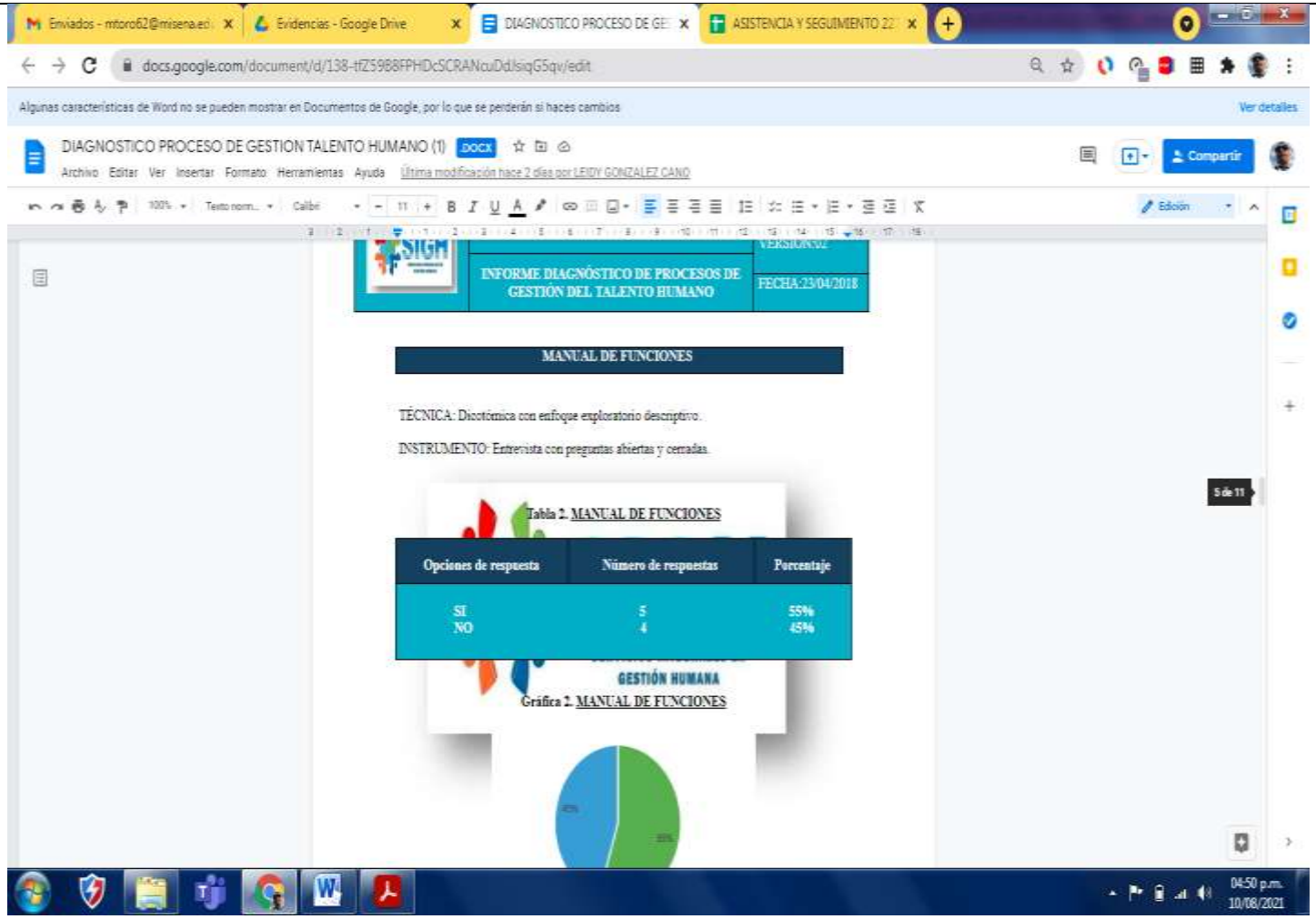
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

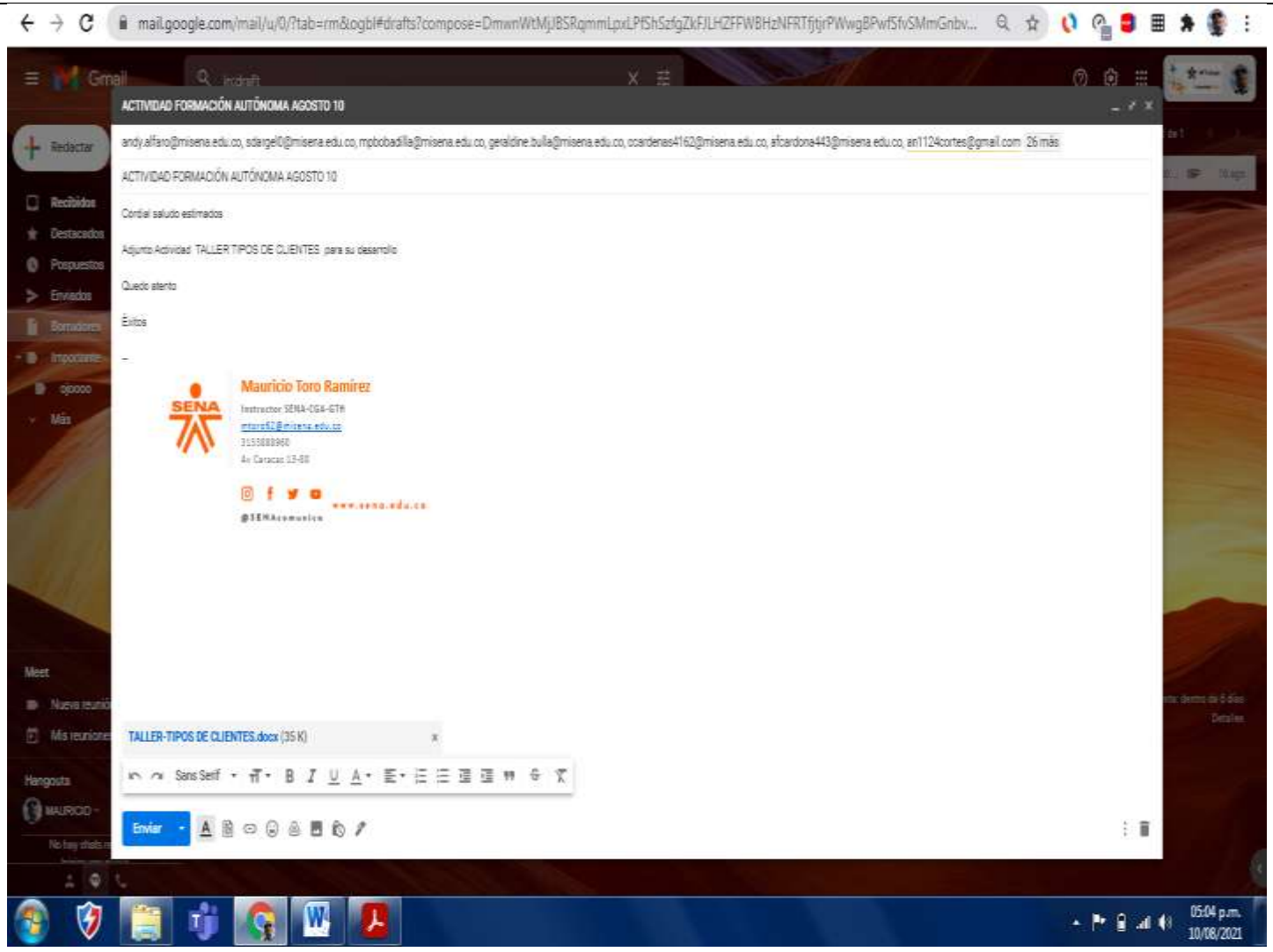
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 10 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

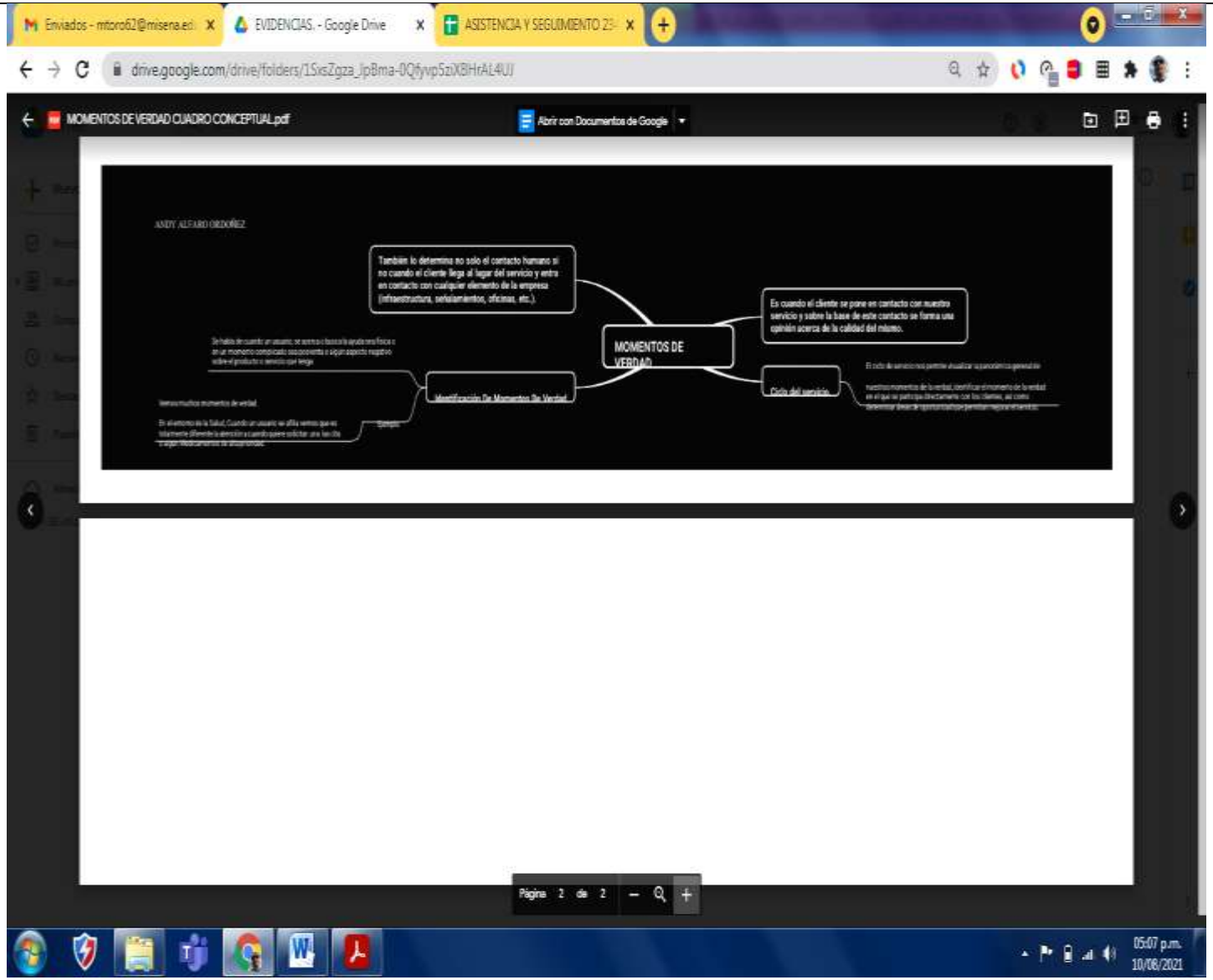
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

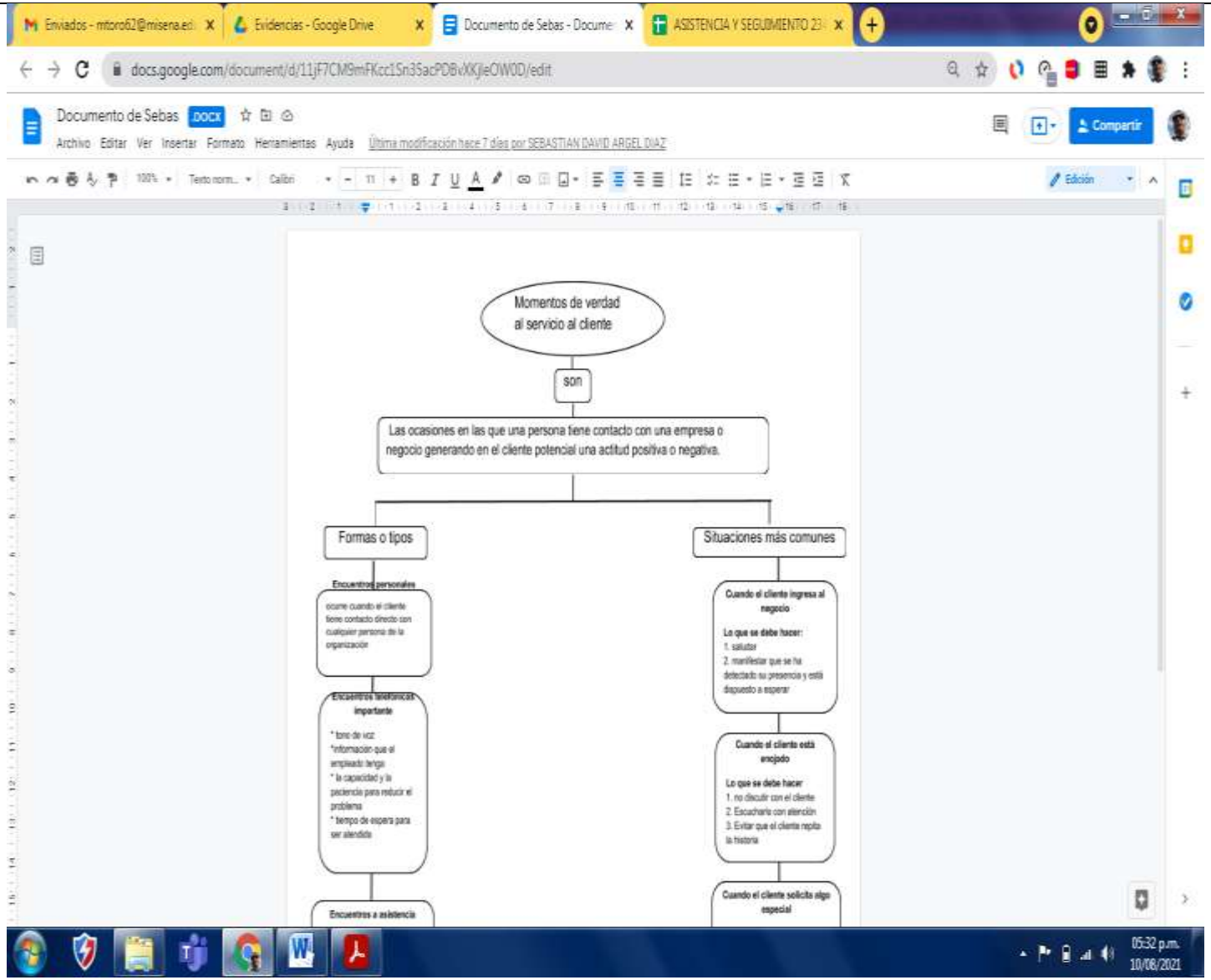
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad formación Autónoma; la atención al cliente. ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

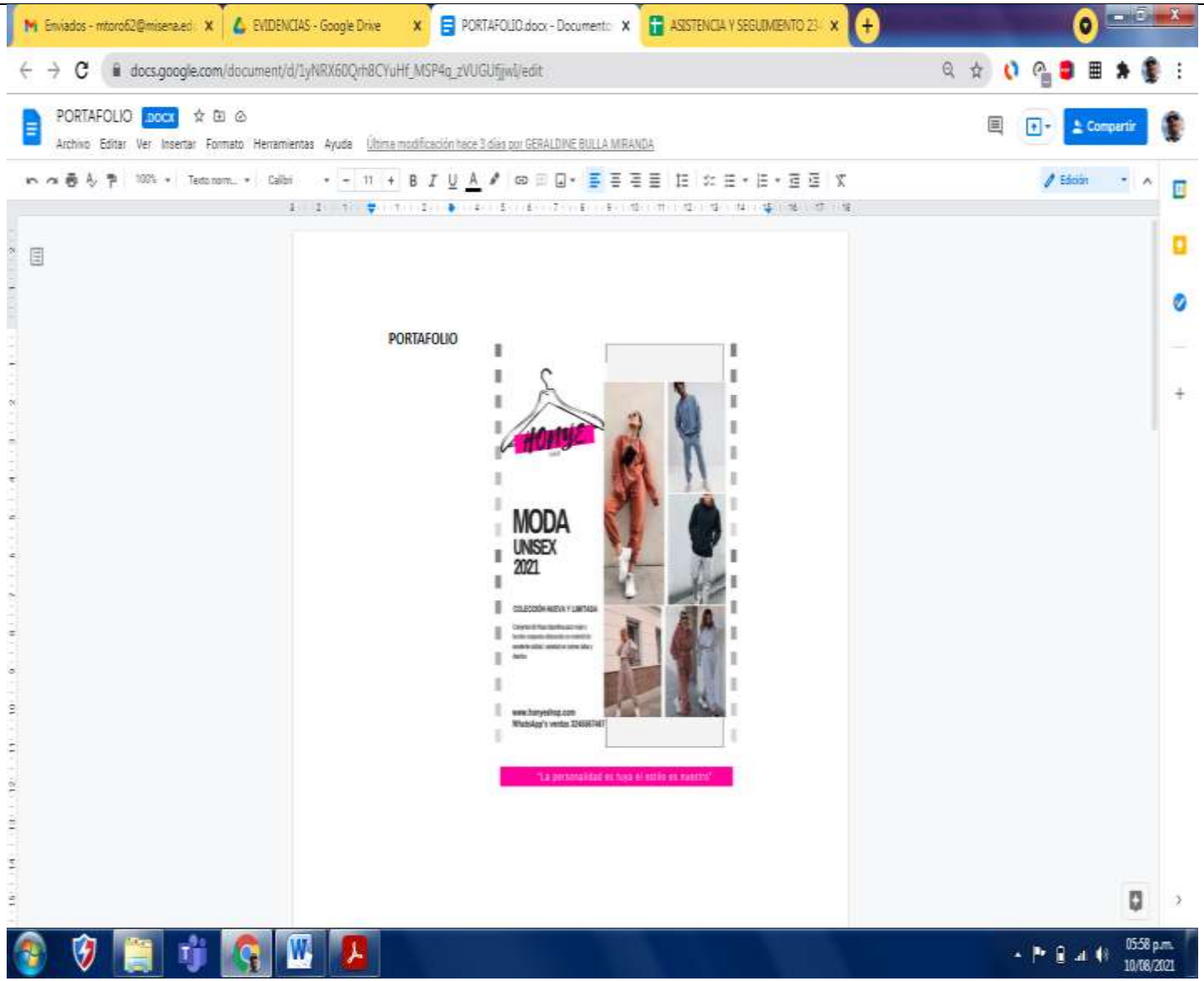
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

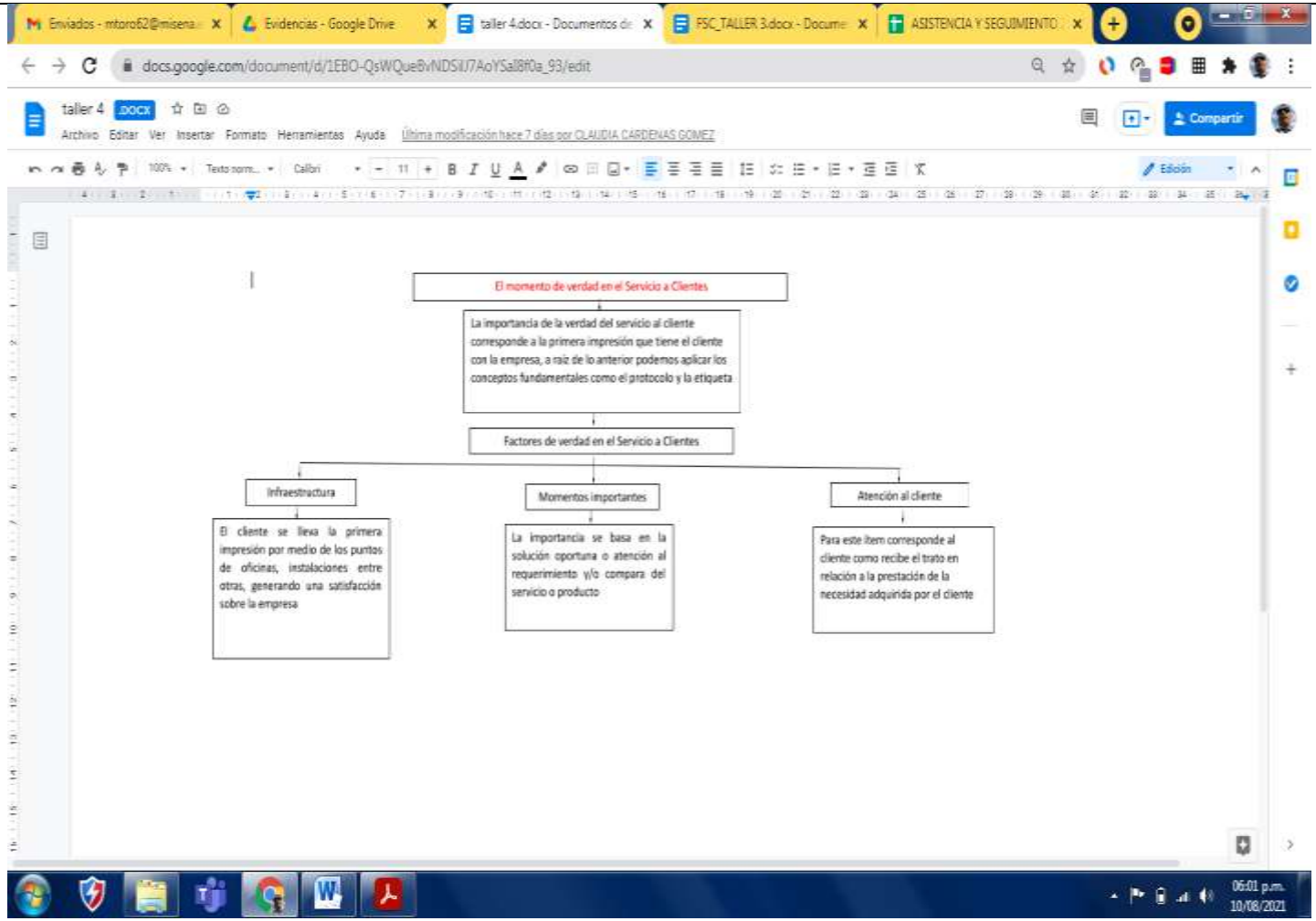
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

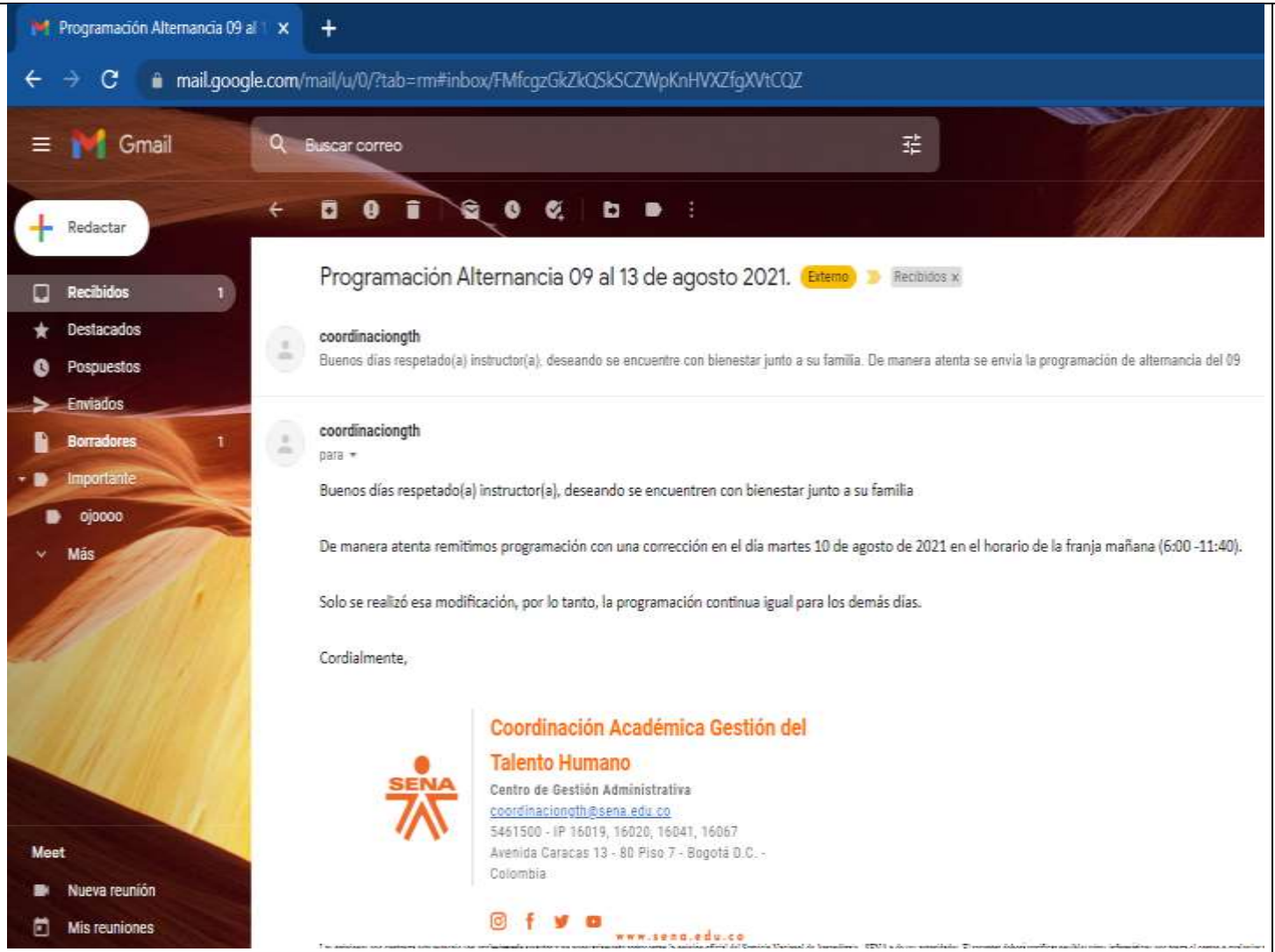
Centro de Gestión Administrativa

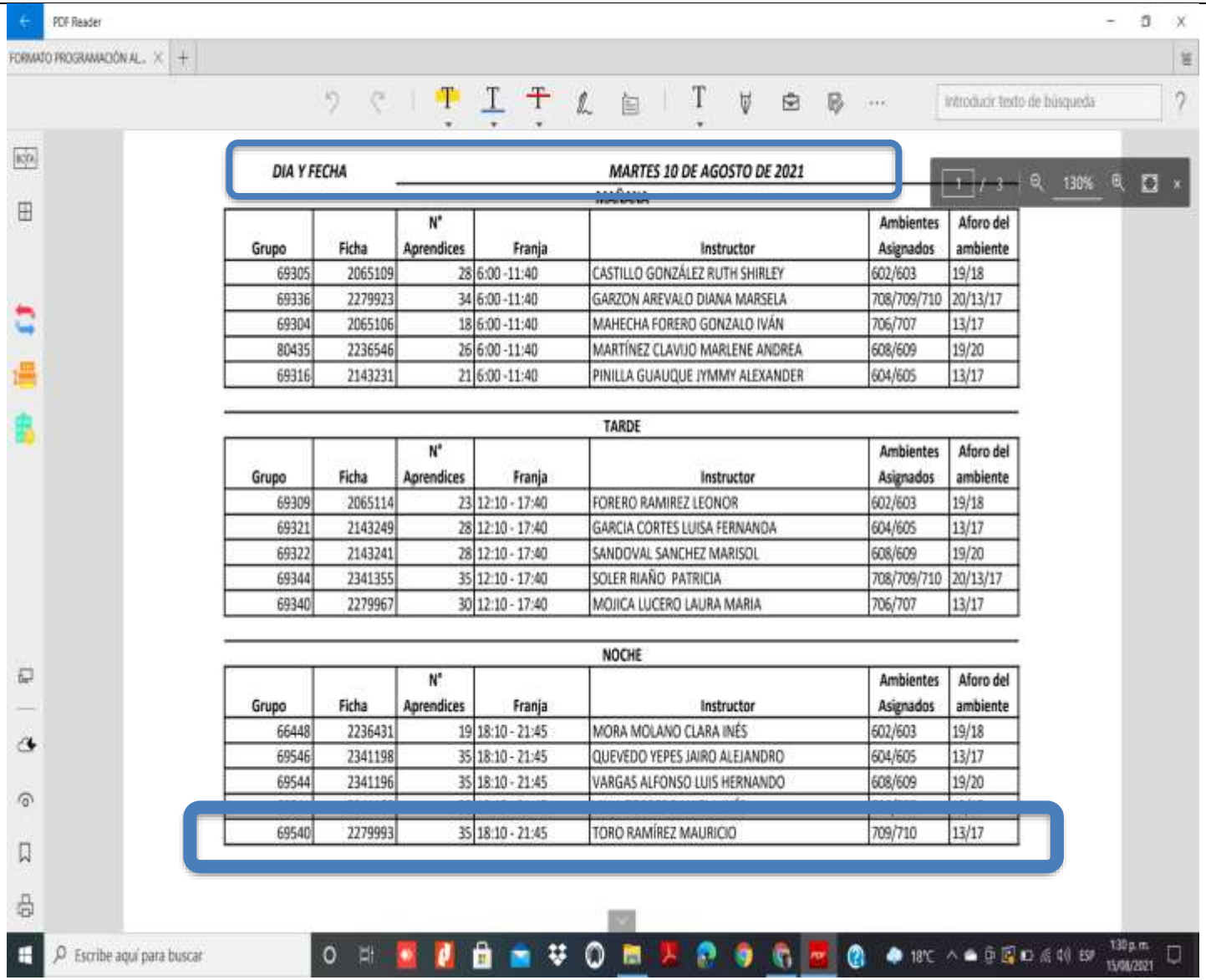
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 10 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Formación en Alternancia en el centro de Formación CGA	

Valoración – Retroalimentación	

DIA Y FECHA — **MARTES 10 DE AGOSTO DE 2021**

MAÑANA

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69305	2065109	28	6:00 -11:40	CASTILLO GONZÁLEZ RUTH SHIRLEY	602/603	19/18
69336	2279923	34	6:00 -11:40	GARZON AREVALO DIANA MARSELA	708/709/710	20/13/17
69304	2065106	18	6:00 -11:40	MAHECHA FORERO GONZALO IVÁN	706/707	13/17
80435	2236546	26	6:00 -11:40	MARTÍNEZ CLAVIJO MARLENE ANDREA	608/609	19/20
69316	2143231	21	6:00 -11:40	PINILLA GUAUQUE JYMMY ALEXANDER	604/605	13/17

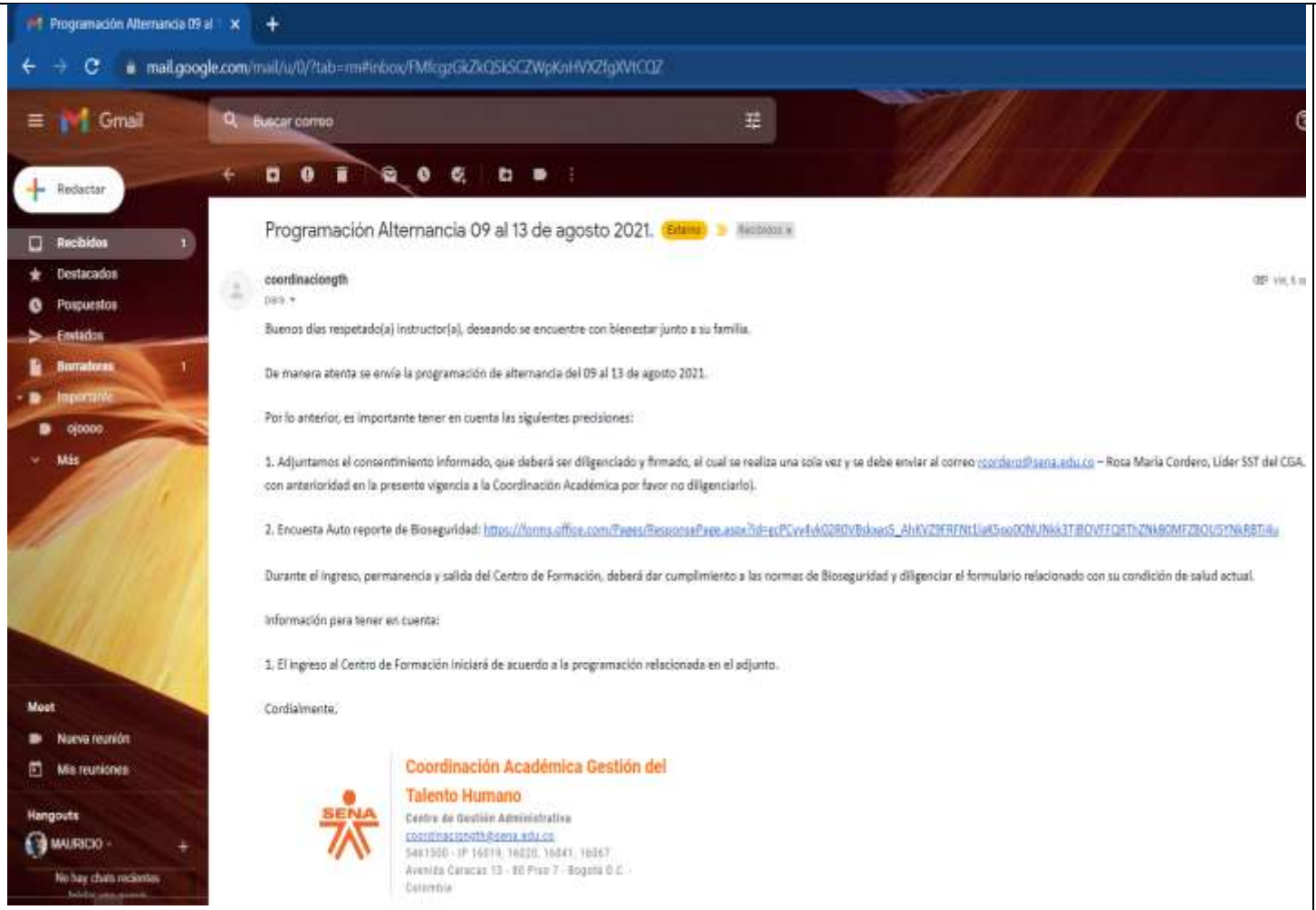
TARDE

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69309	2065114	23	12:10 - 17:40	FORERO RAMIREZ LEONOR	602/603	19/18
69321	2143249	28	12:10 - 17:40	GARCIA CORTES LUISA FERNANDA	604/605	13/17
69322	2143241	28	12:10 - 17:40	SANDOVAL SANCHEZ MARISOL	608/609	19/20
69344	2341355	35	12:10 - 17:40	SOLER RIAÑO PATRICIA	708/709/710	20/13/17
69340	2279967	30	12:10 - 17:40	MOJICA LUCERO LAURA MARIA	706/707	13/17

NOCHE

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
66448	2236431	19	18:10 - 21:45	MORA MOLANO CLARA INÉS	602/603	19/18
69546	2341198	35	18:10 - 21:45	QUEVEDO YEPES JAIRO ALEJANDRO	604/605	13/17
69544	2341196	35	18:10 - 21:45	VARGAS ALFONSO LUIS HERNANDO	608/609	19/20
69540	2279993	35	18:10 - 21:45	TORO RAMÍREZ MAURICIO	709/710	13/17

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

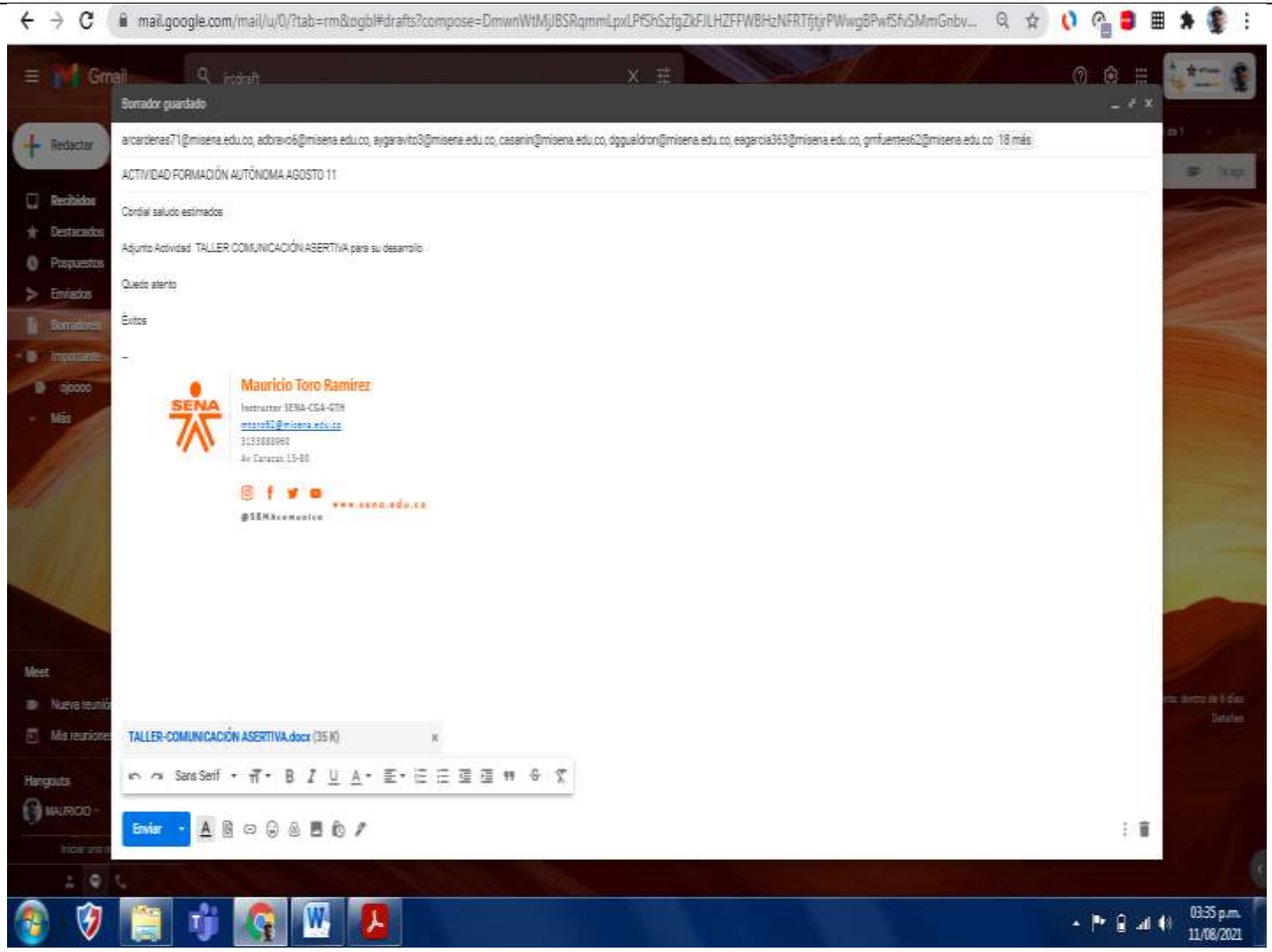
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 11 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

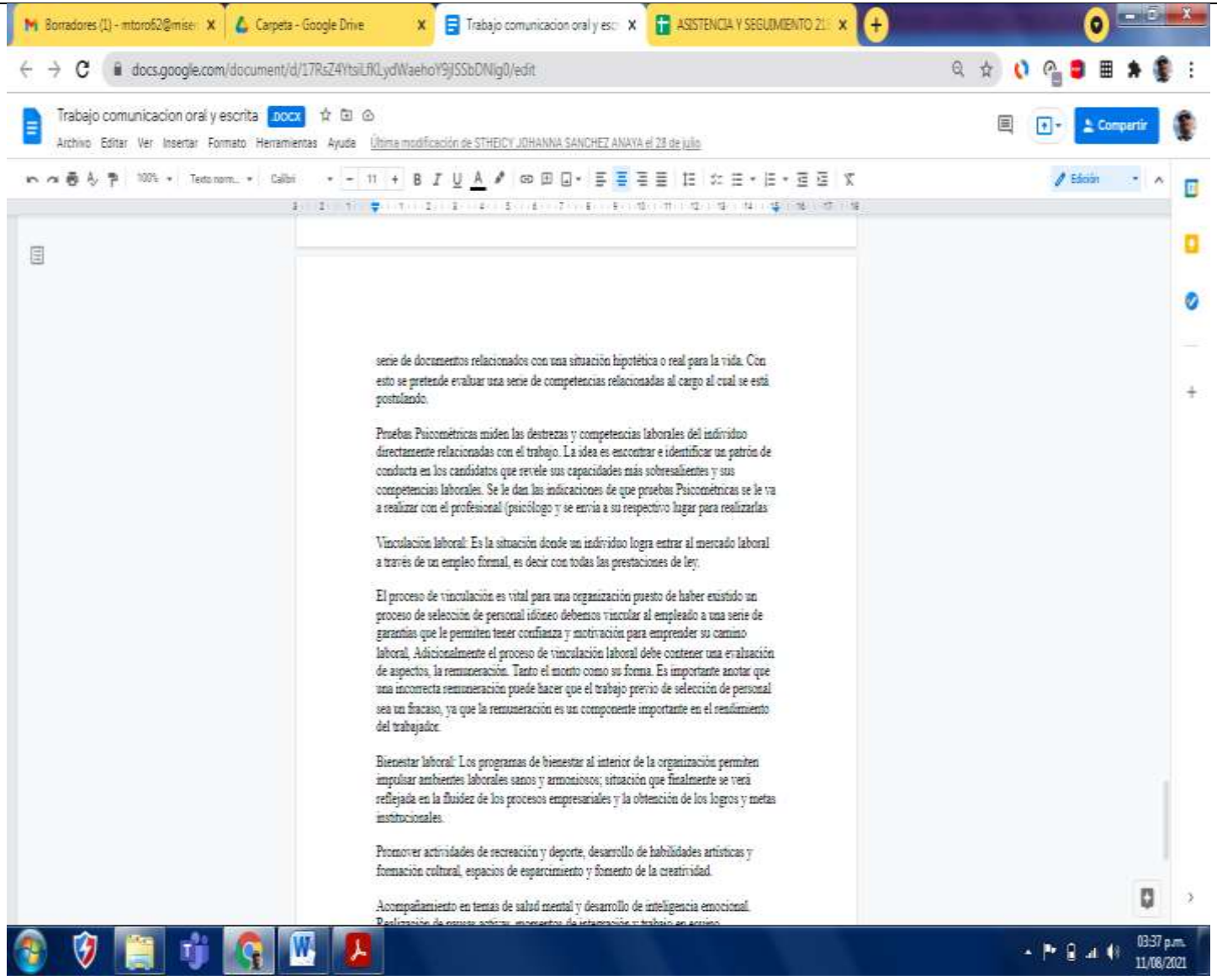
Competencia: Promover-COE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

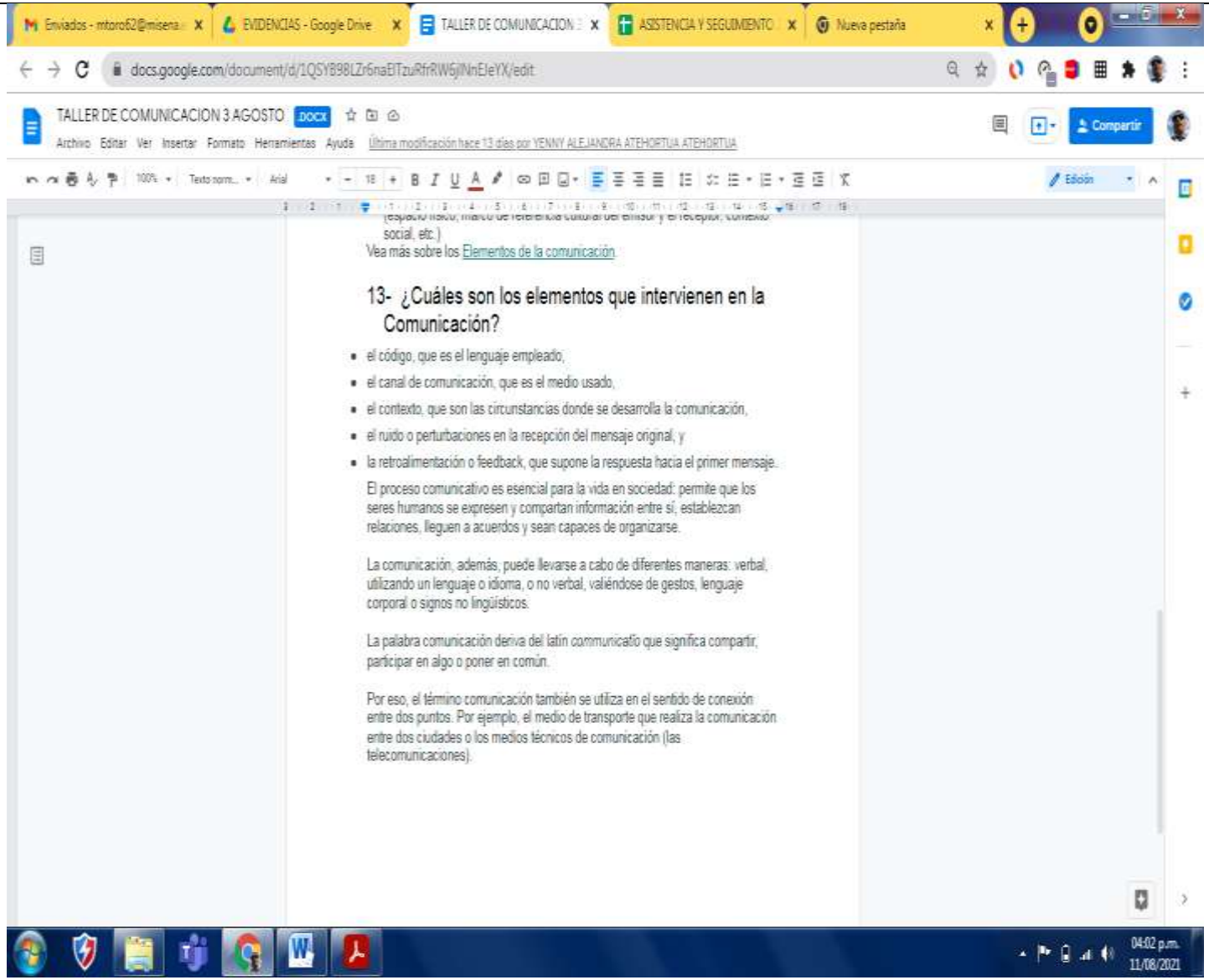
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Comunicación Asertiva ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE	

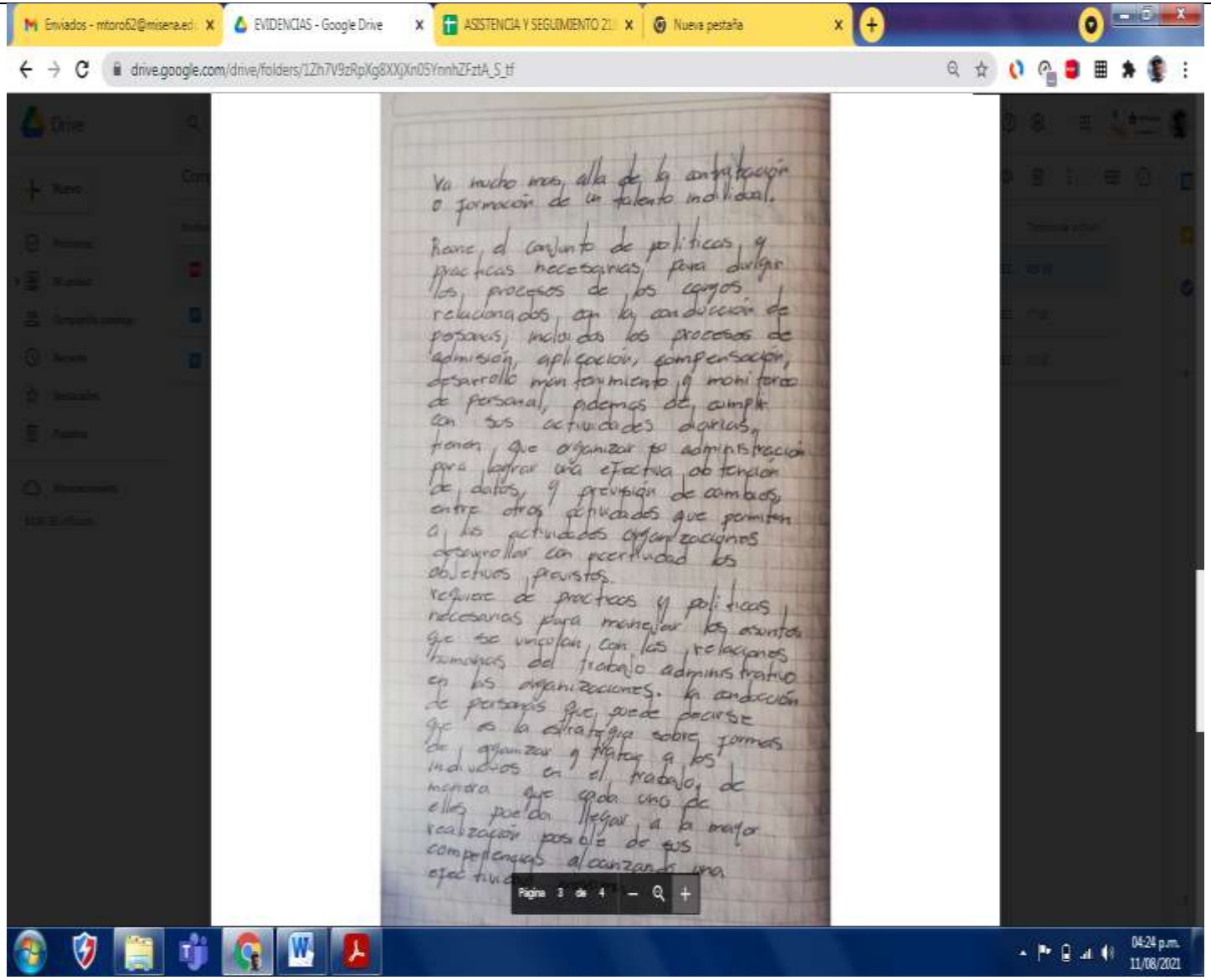
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

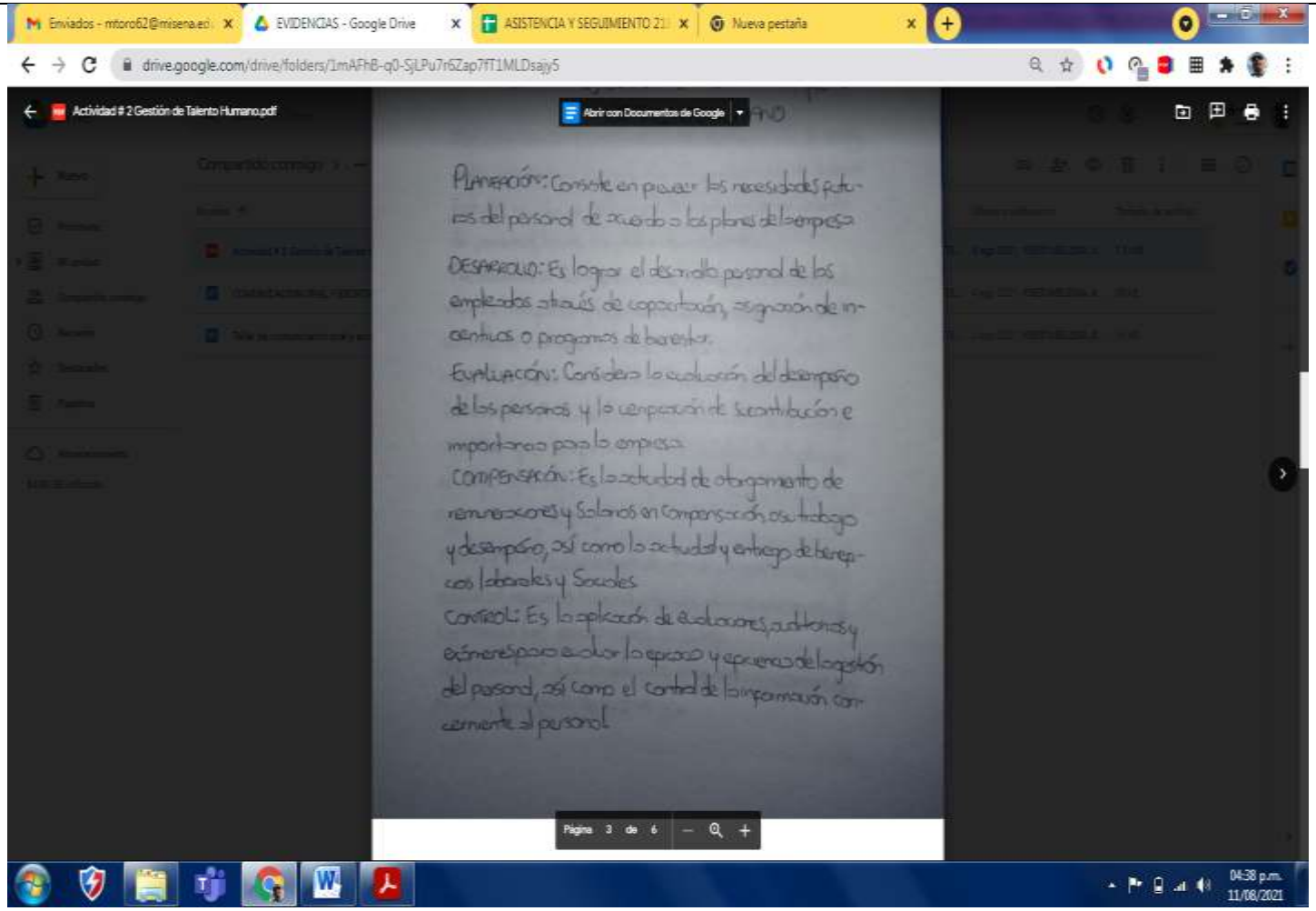
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

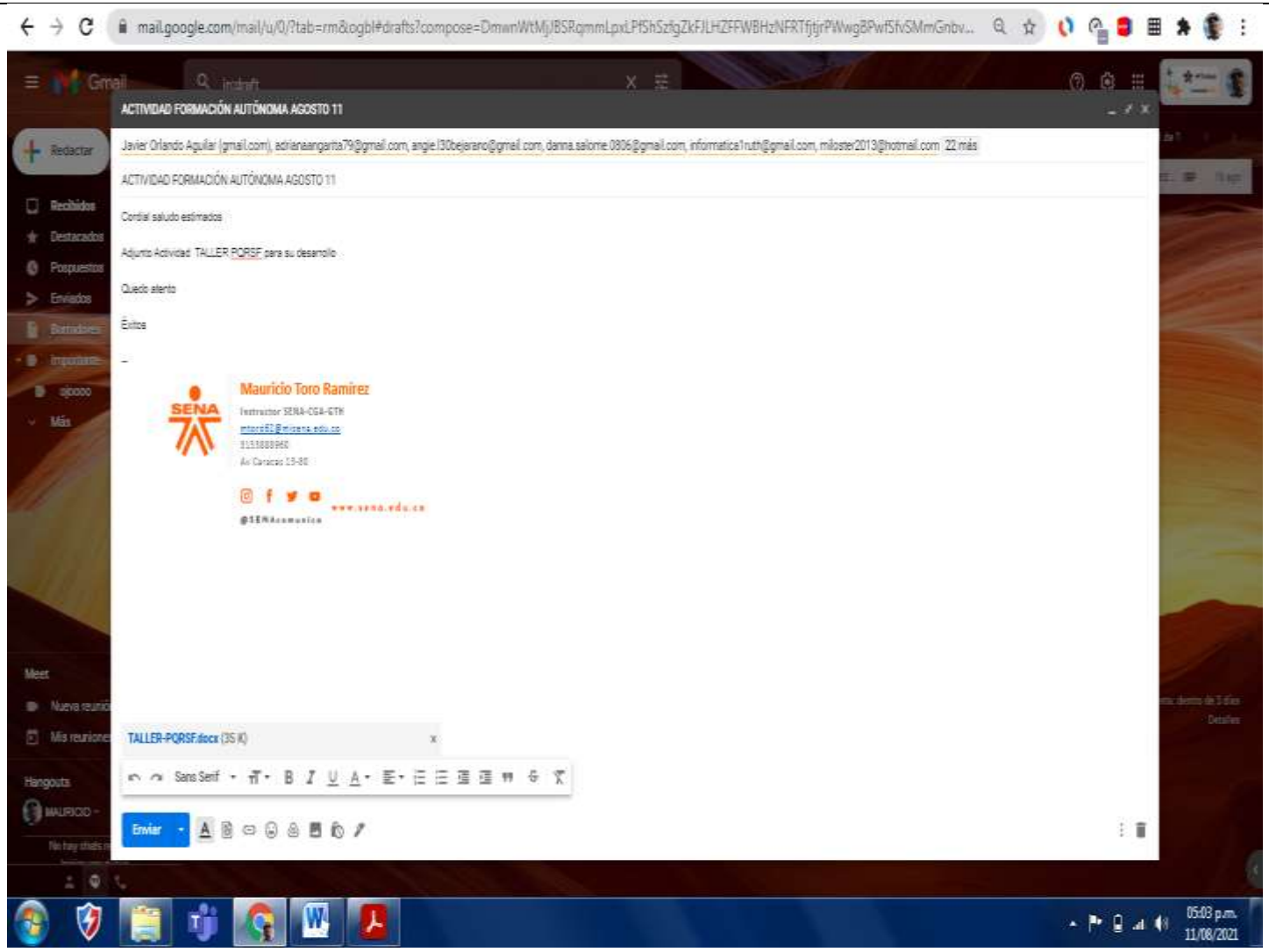
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

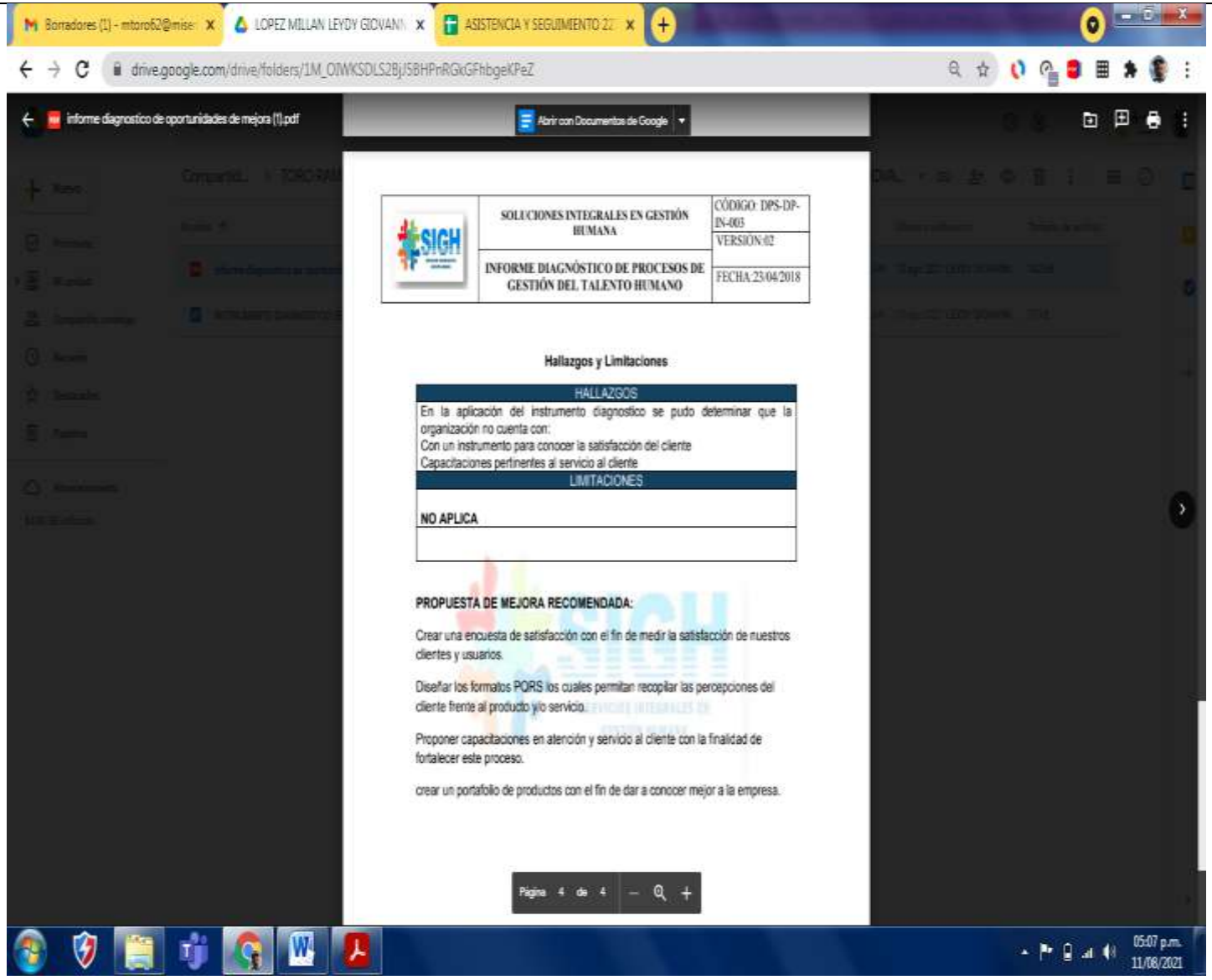
Fecha: 11 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

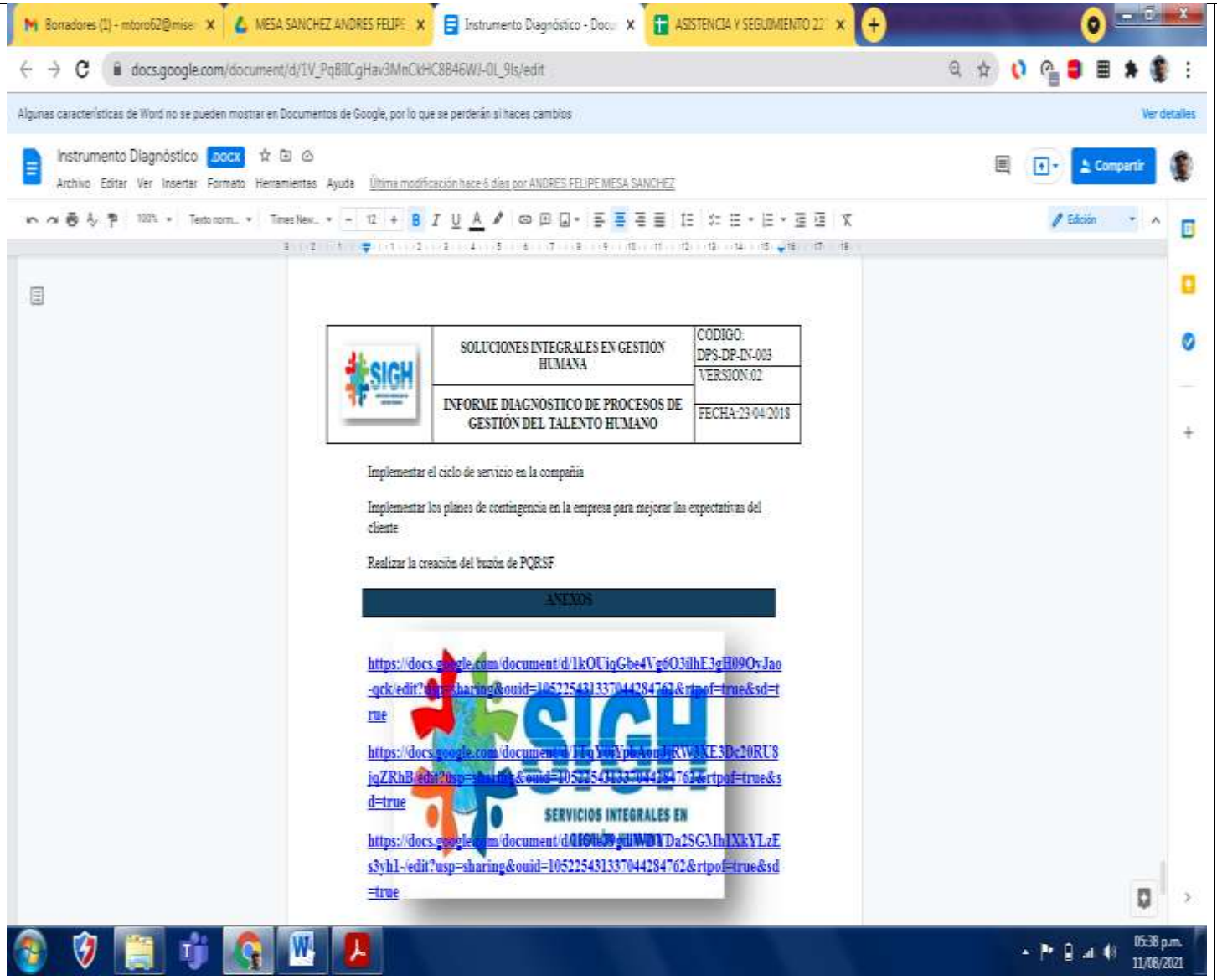
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones. ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

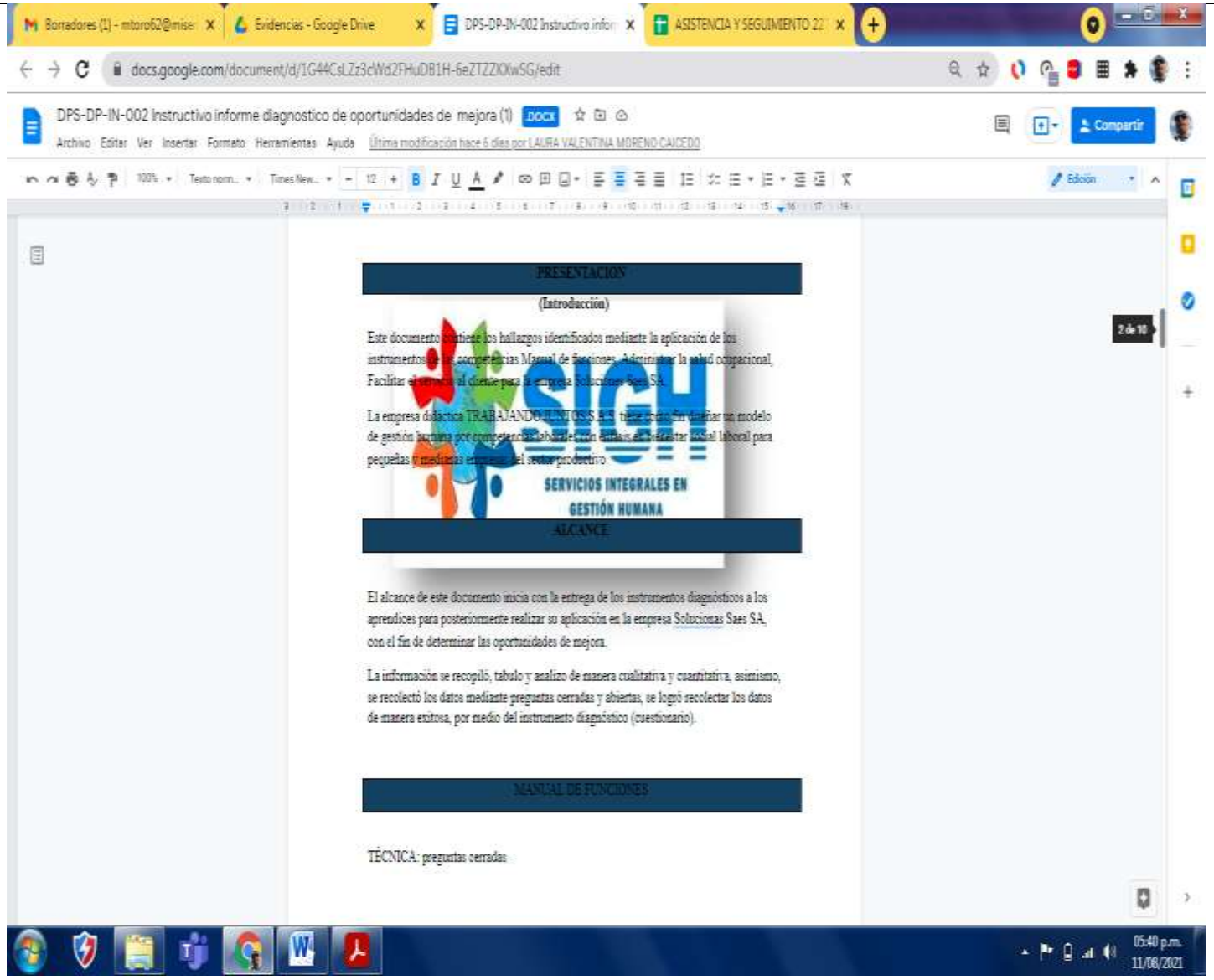
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

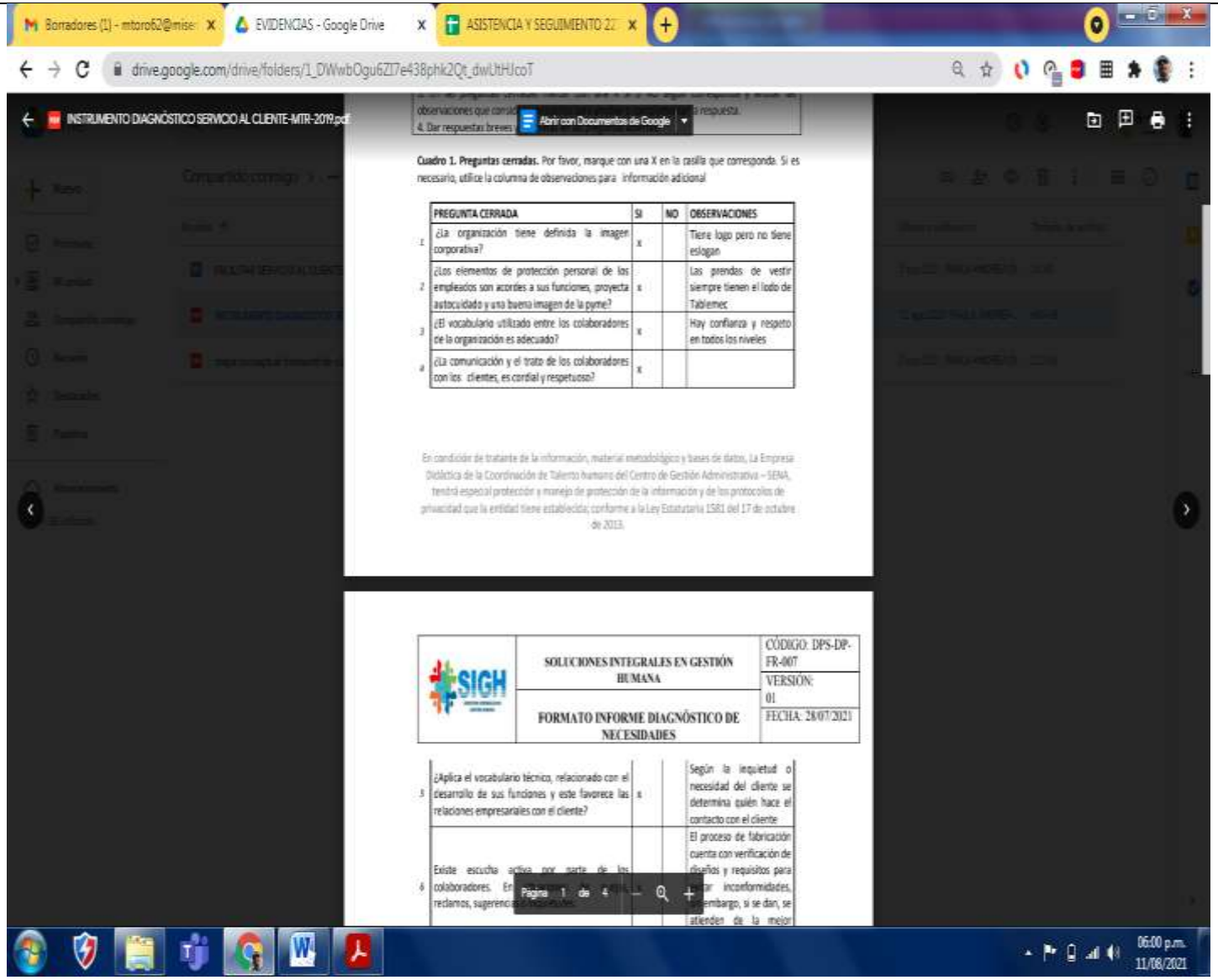
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



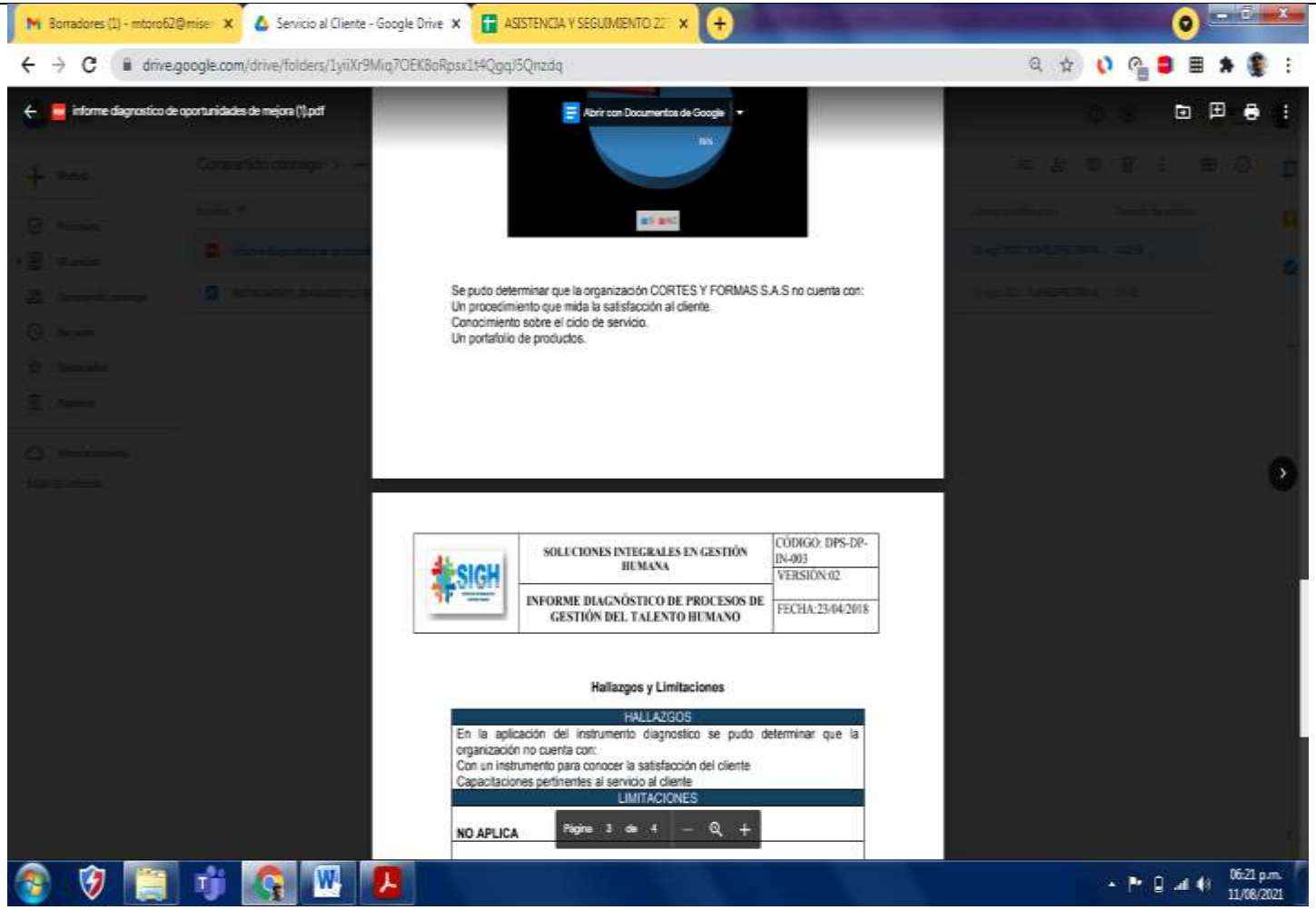
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

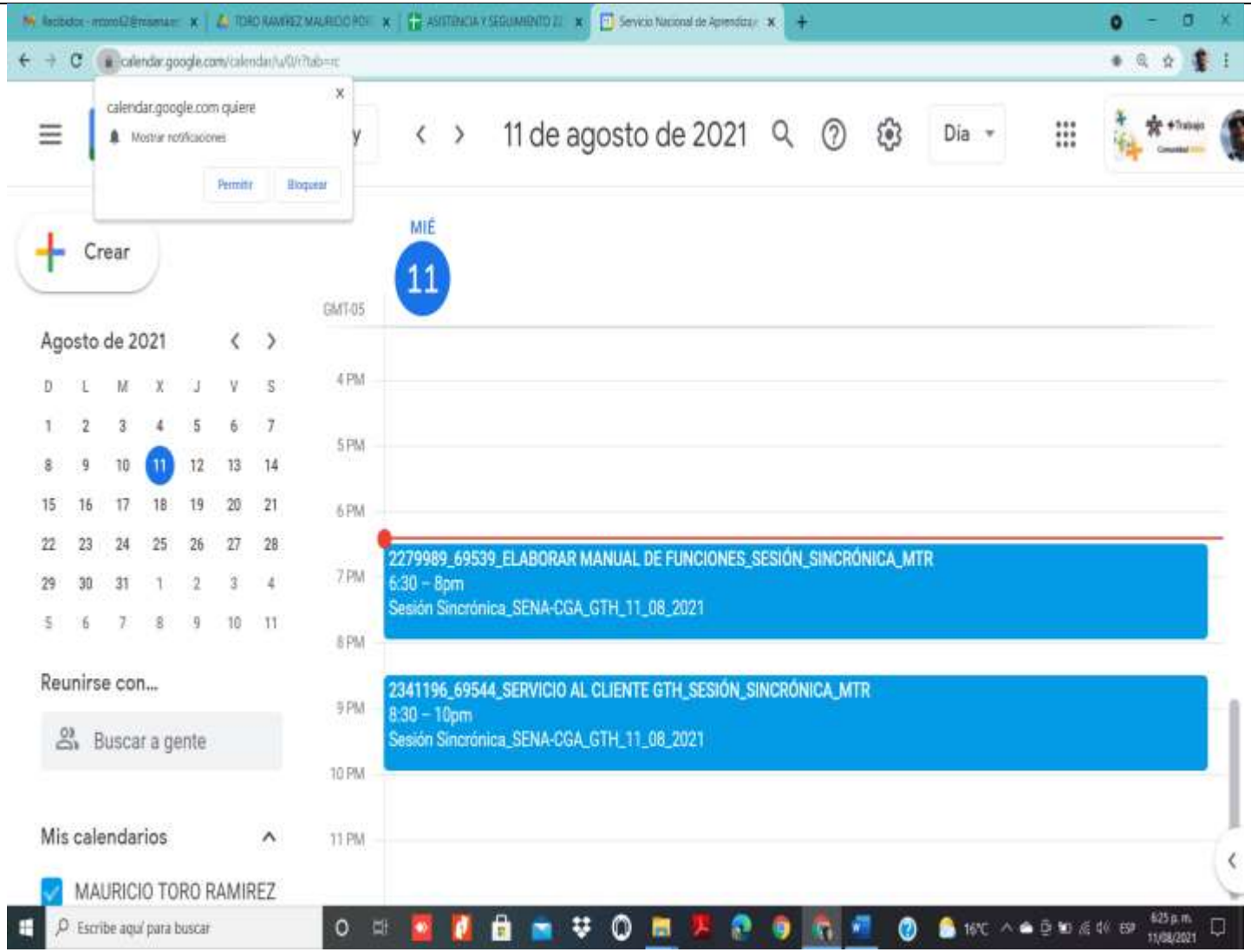
Trabajo Virtual

Fecha: 11 de agosto 2021

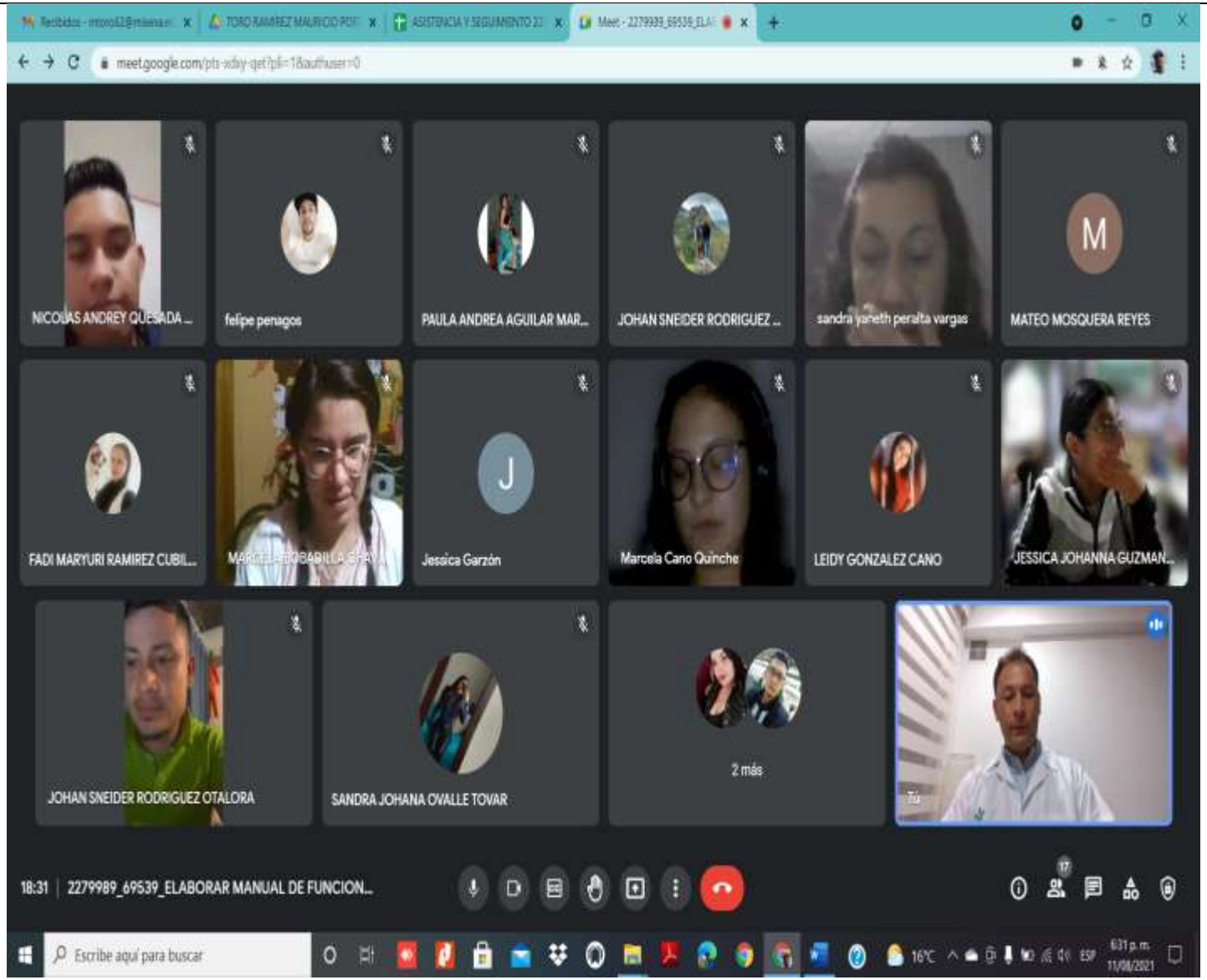
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

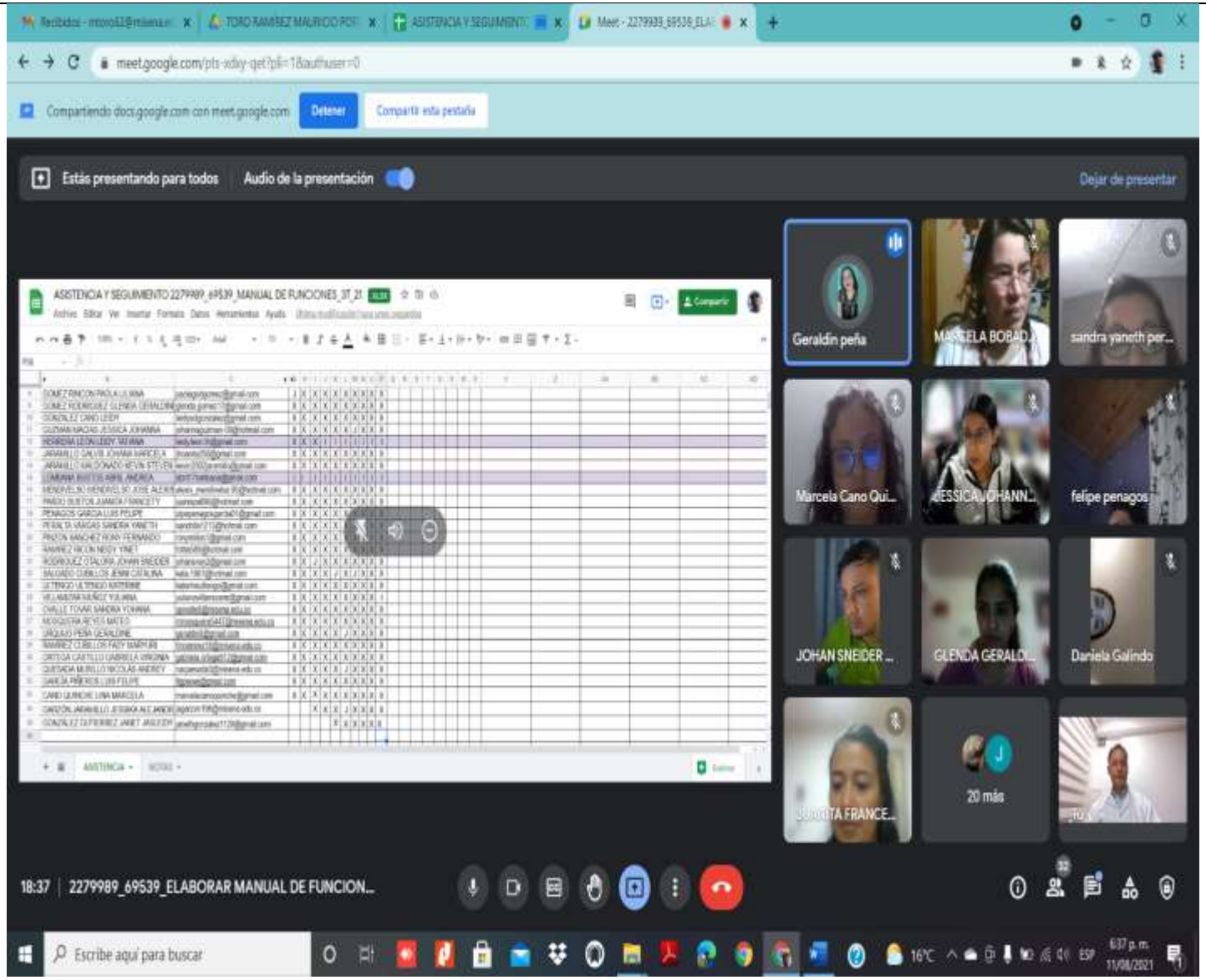
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ **Revisión y retroalimentación sobre los informes de diagnóstico de la competencia**	

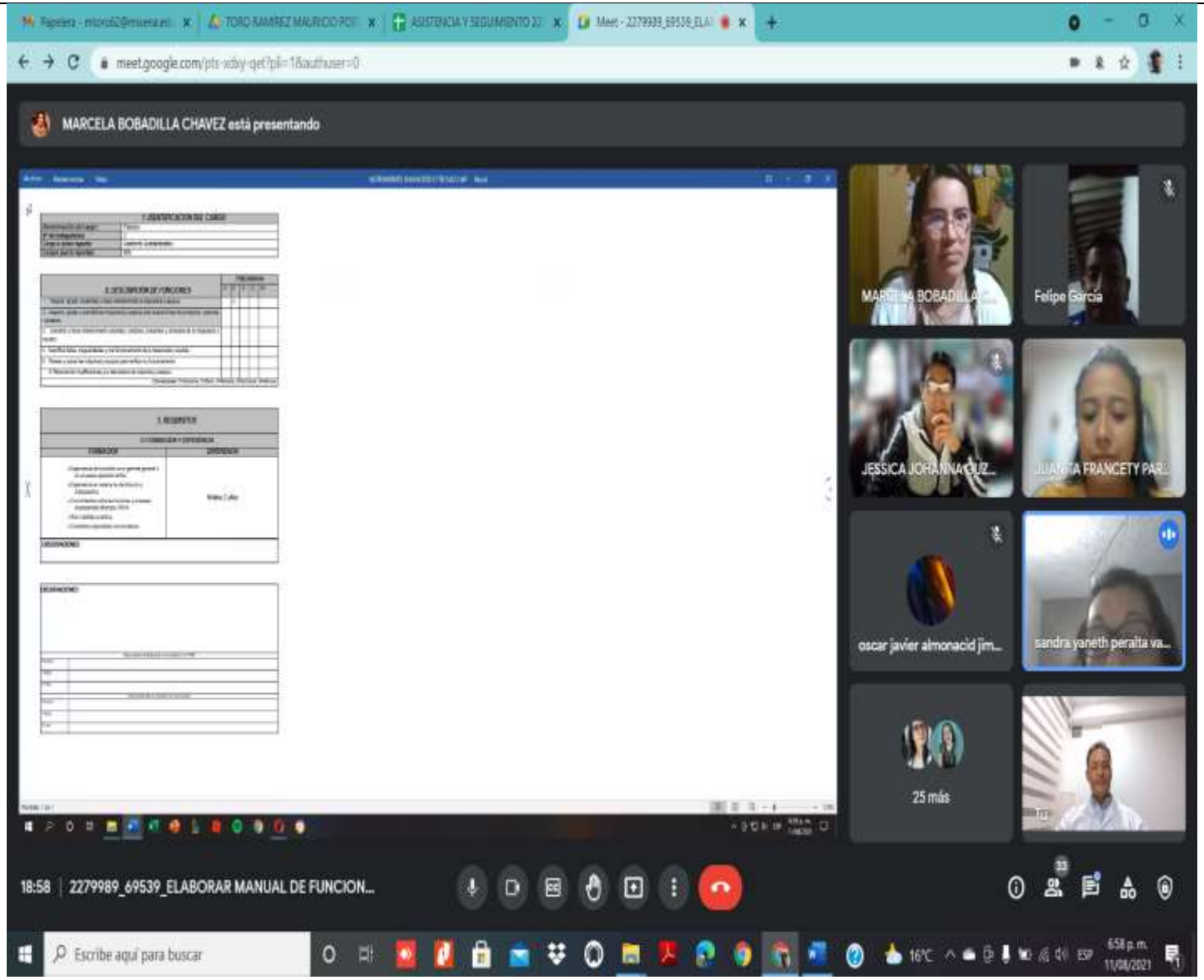
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

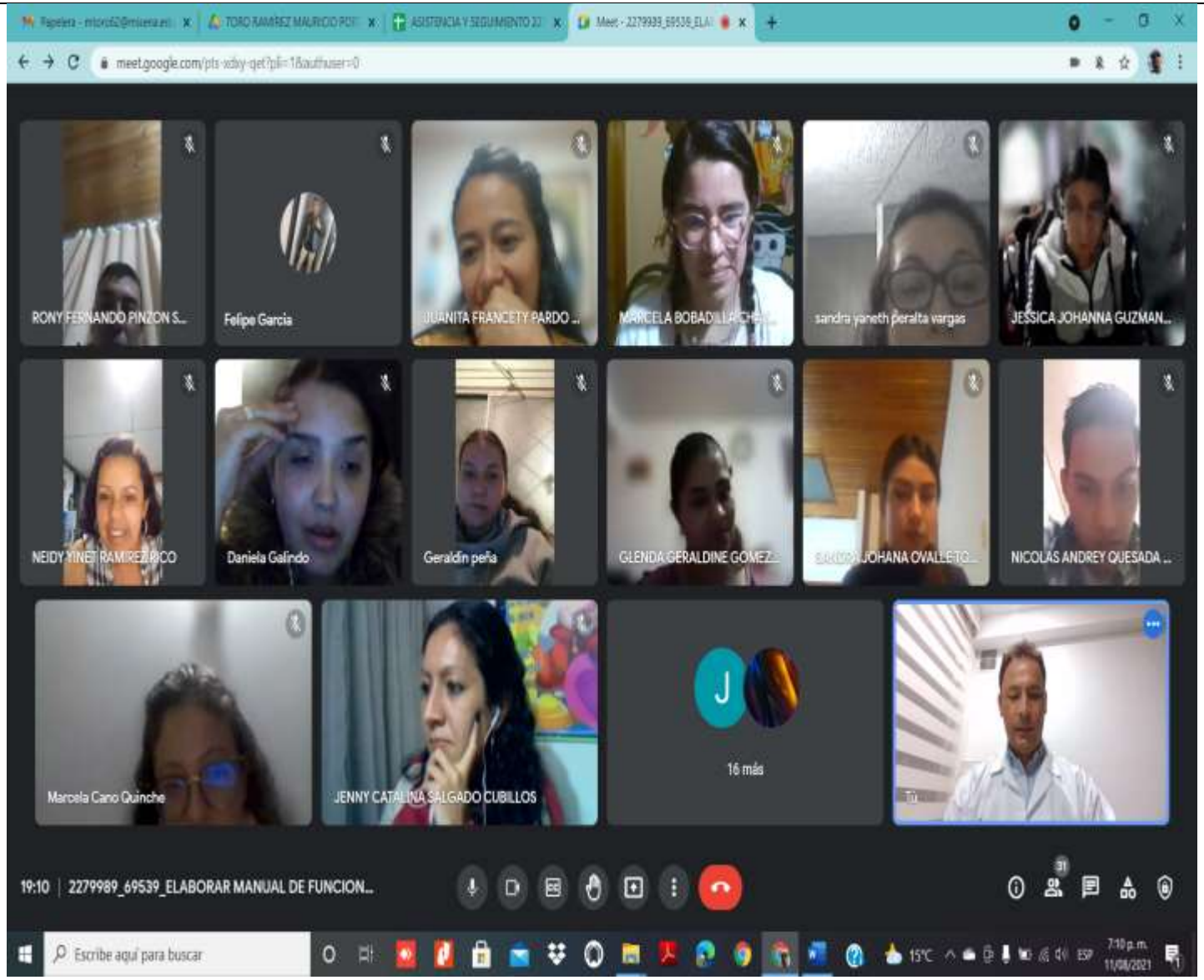
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



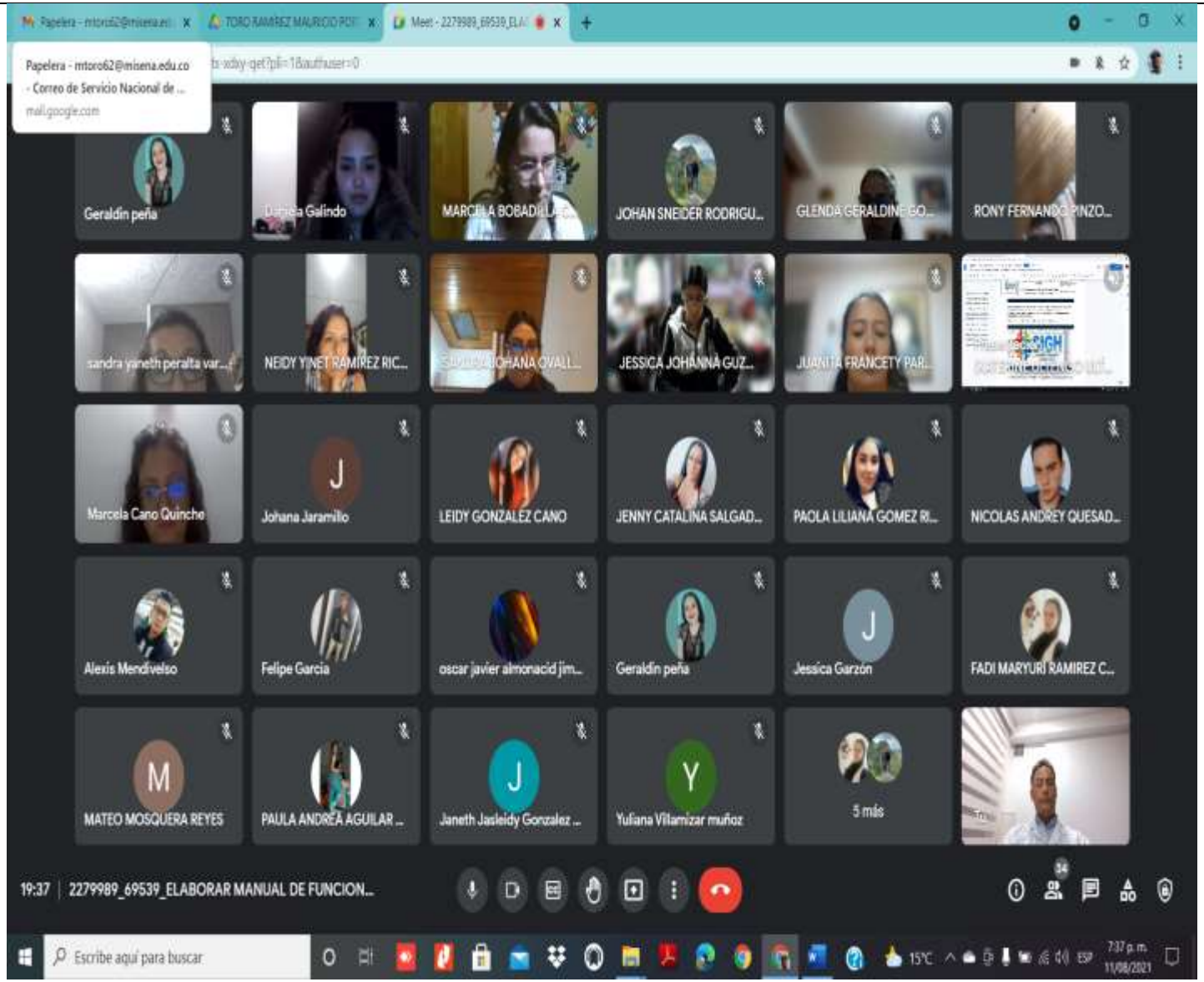
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



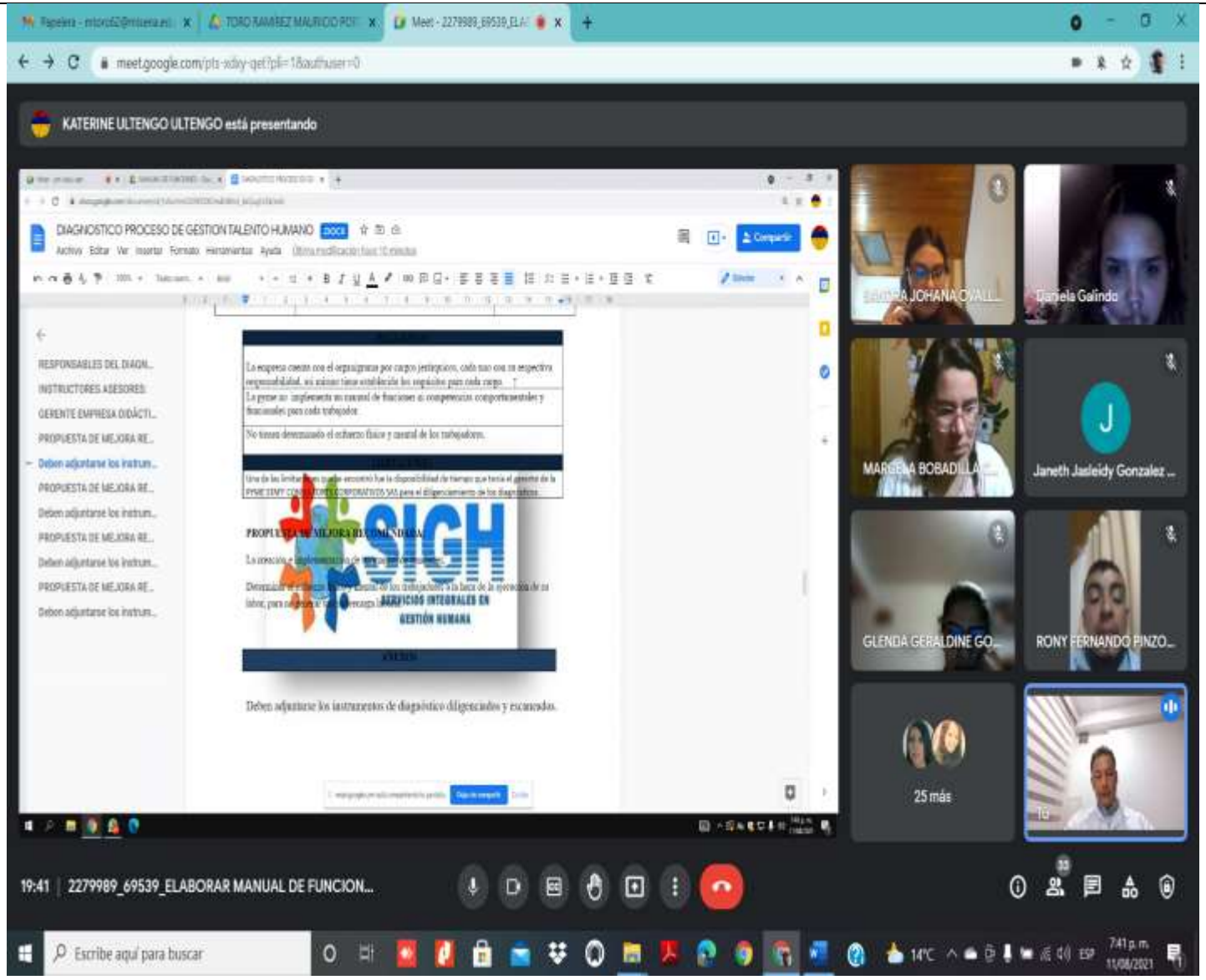
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



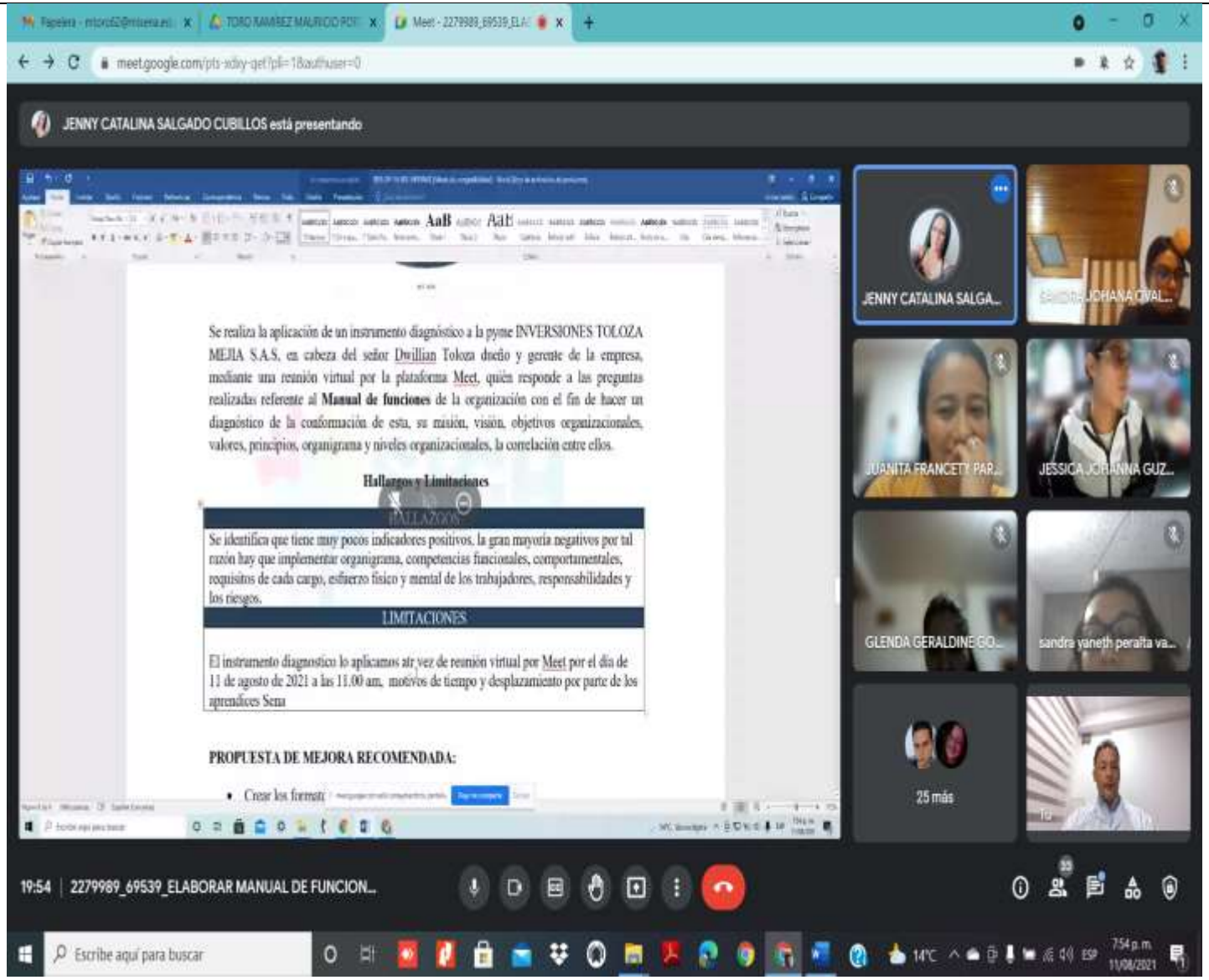
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



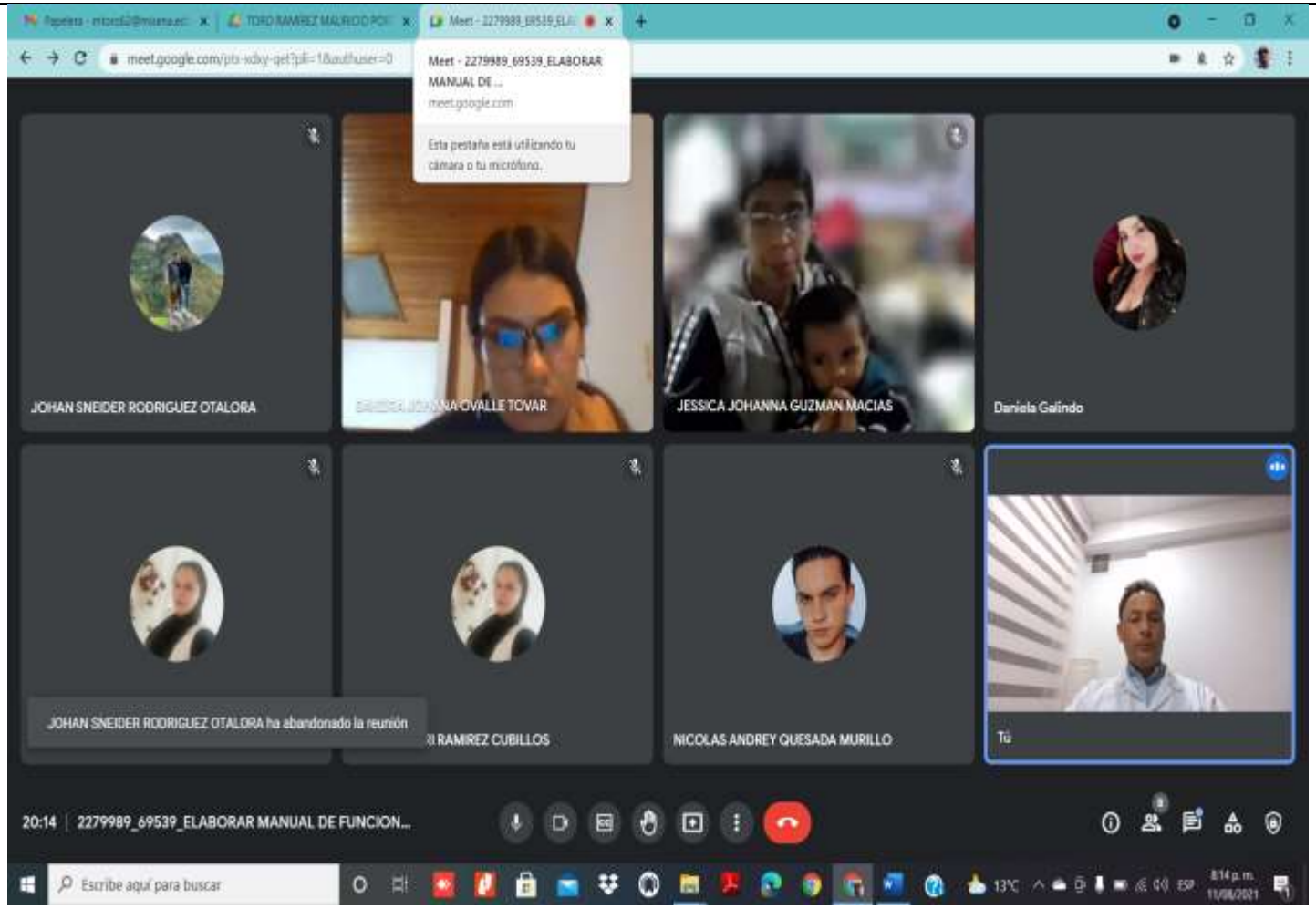
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

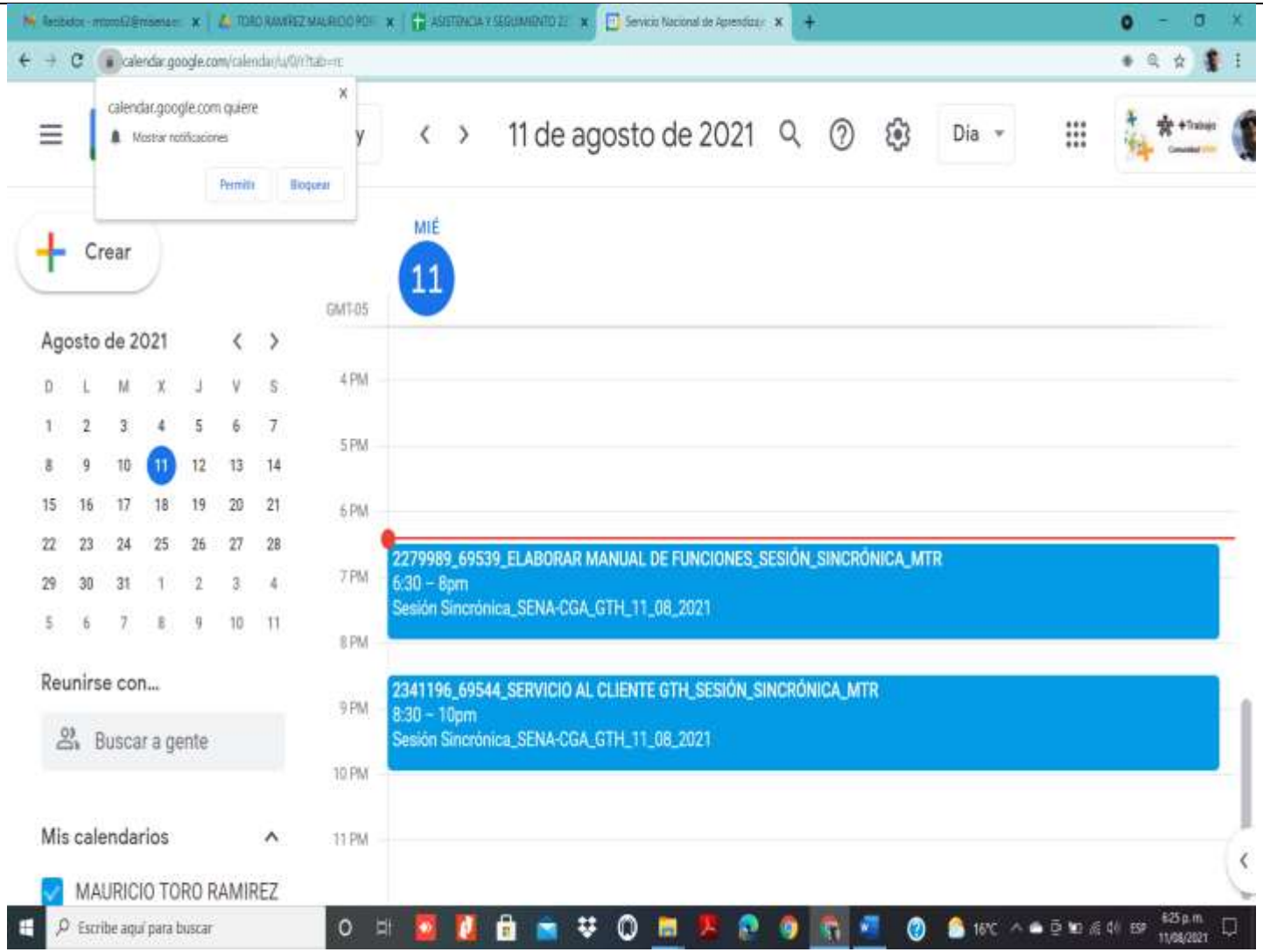
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

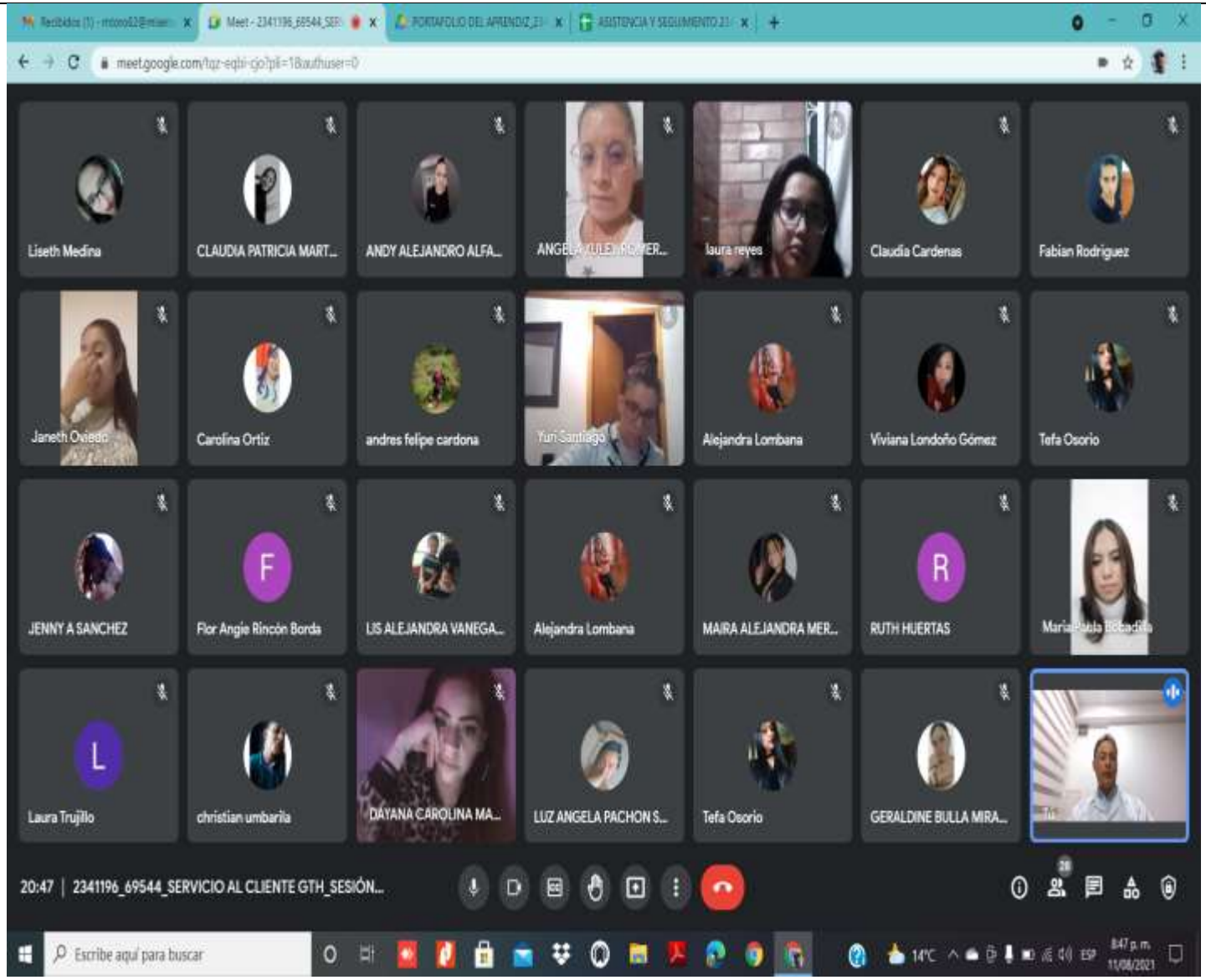
Fecha: 11 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69544

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

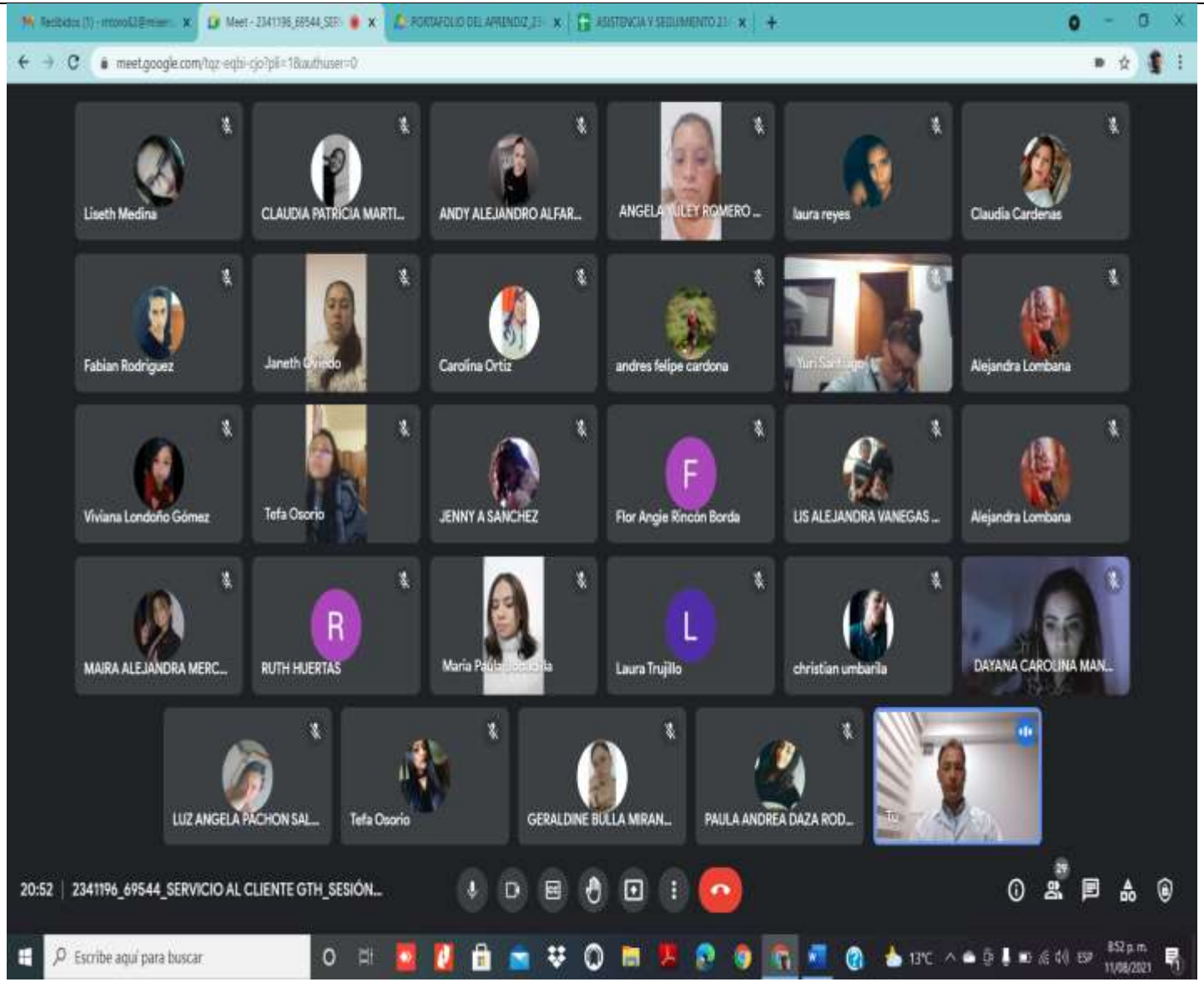
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whatsapp, correo, Teams, etc.)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

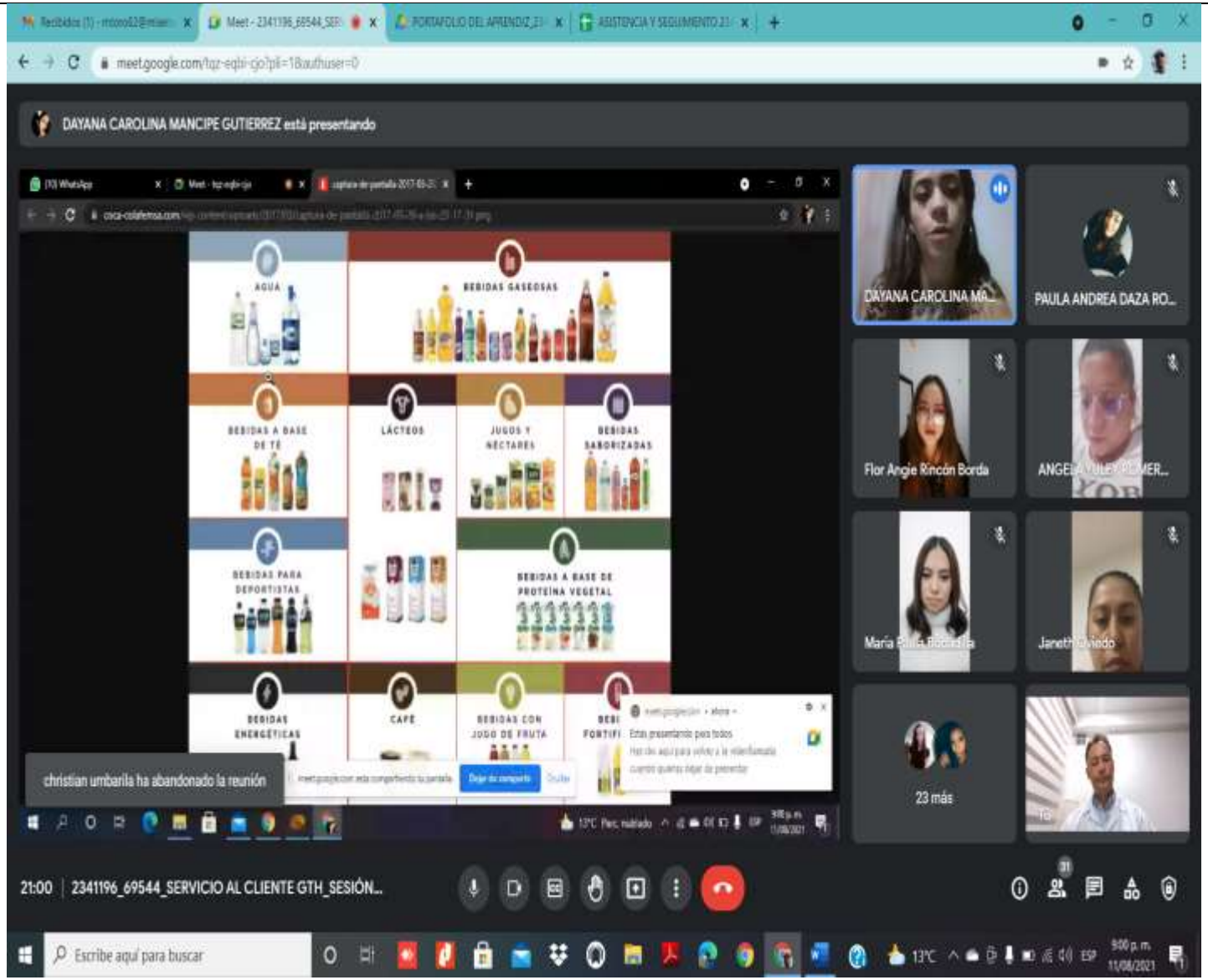
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Socialización Portafolio de servicios y productos; presentación de características y contenido, ✓ Teoría del color en el servicio al cliente	

Valoración – Retroalimentación		

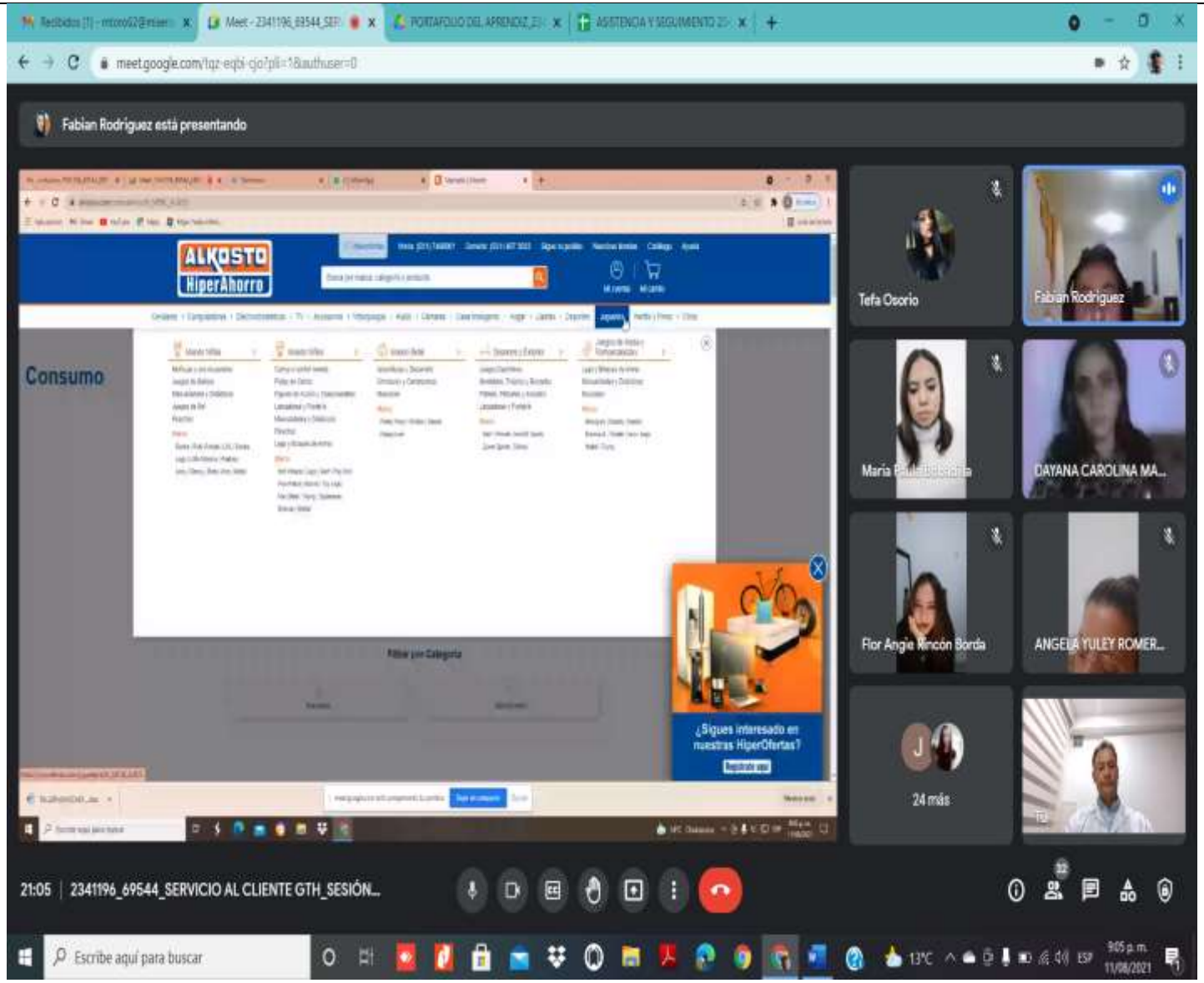
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



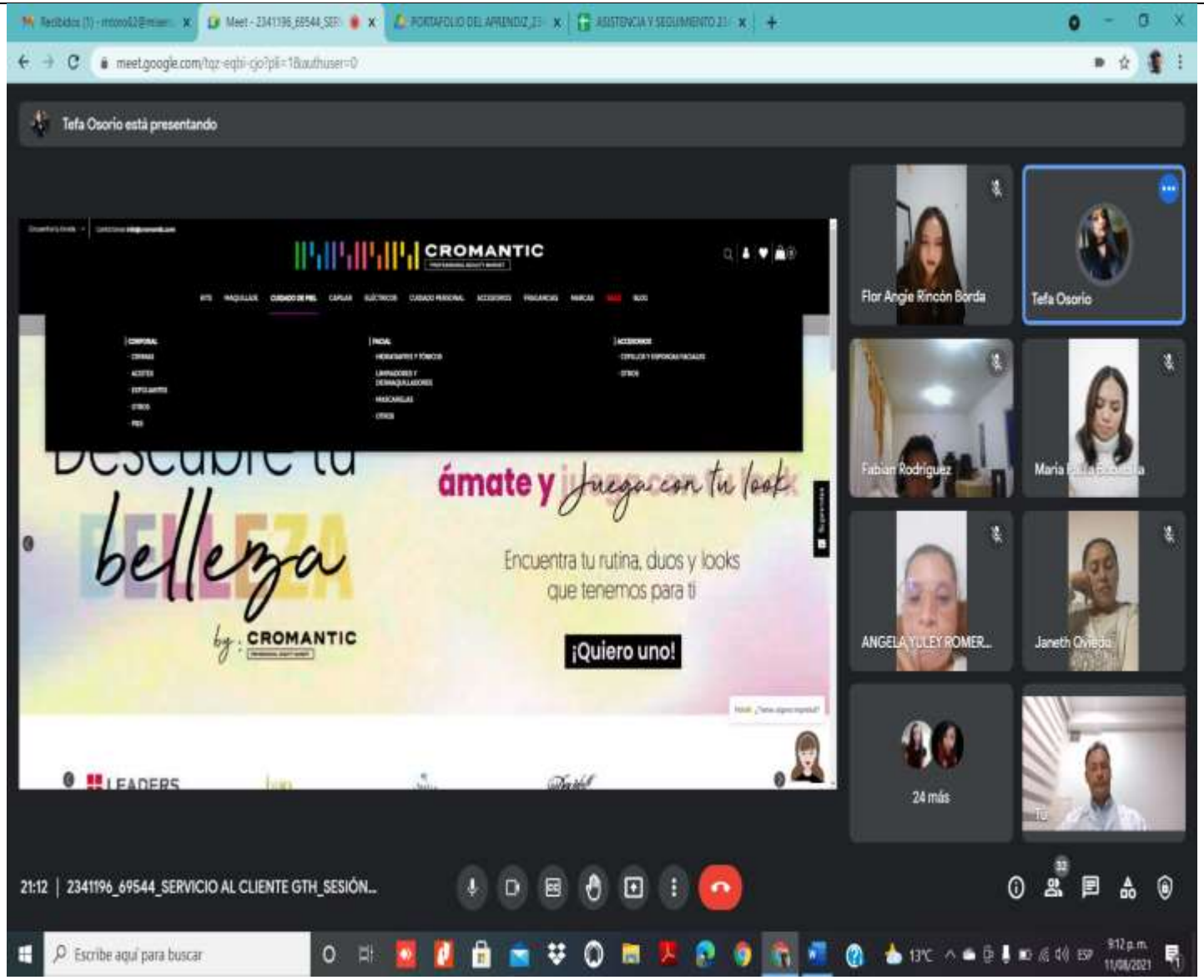
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



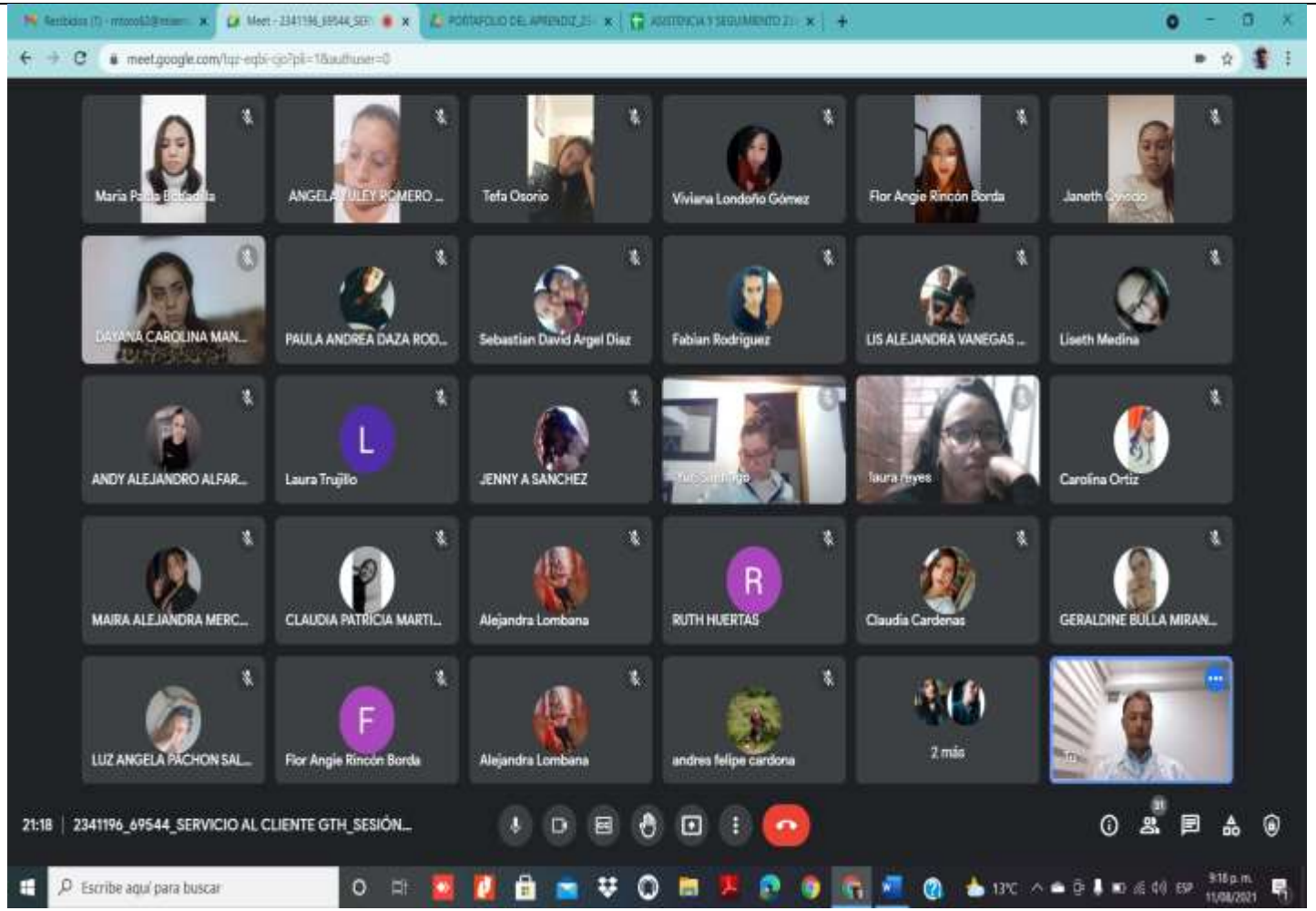
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

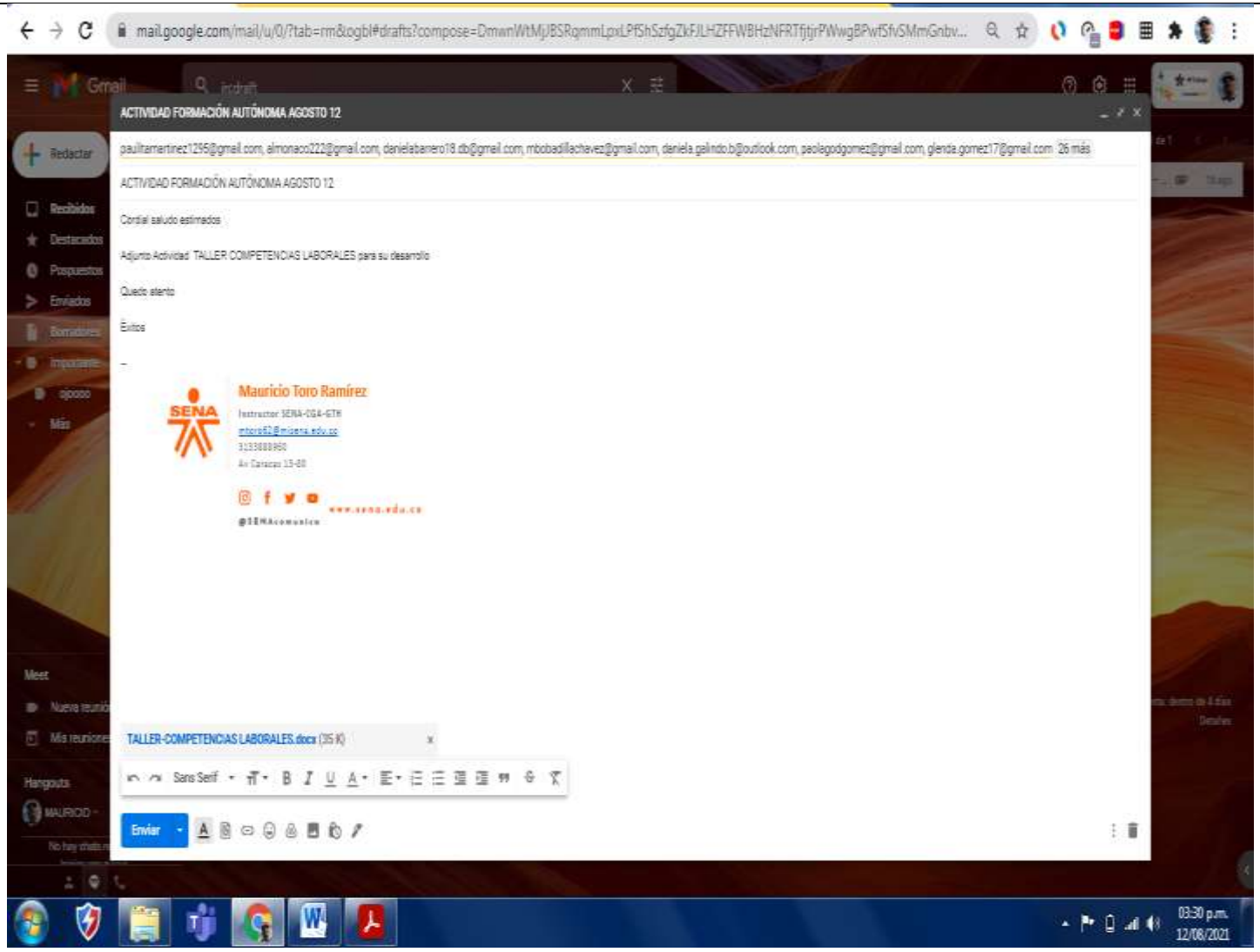
Trabajo Virtual

Fecha: 12 de agosto 2021

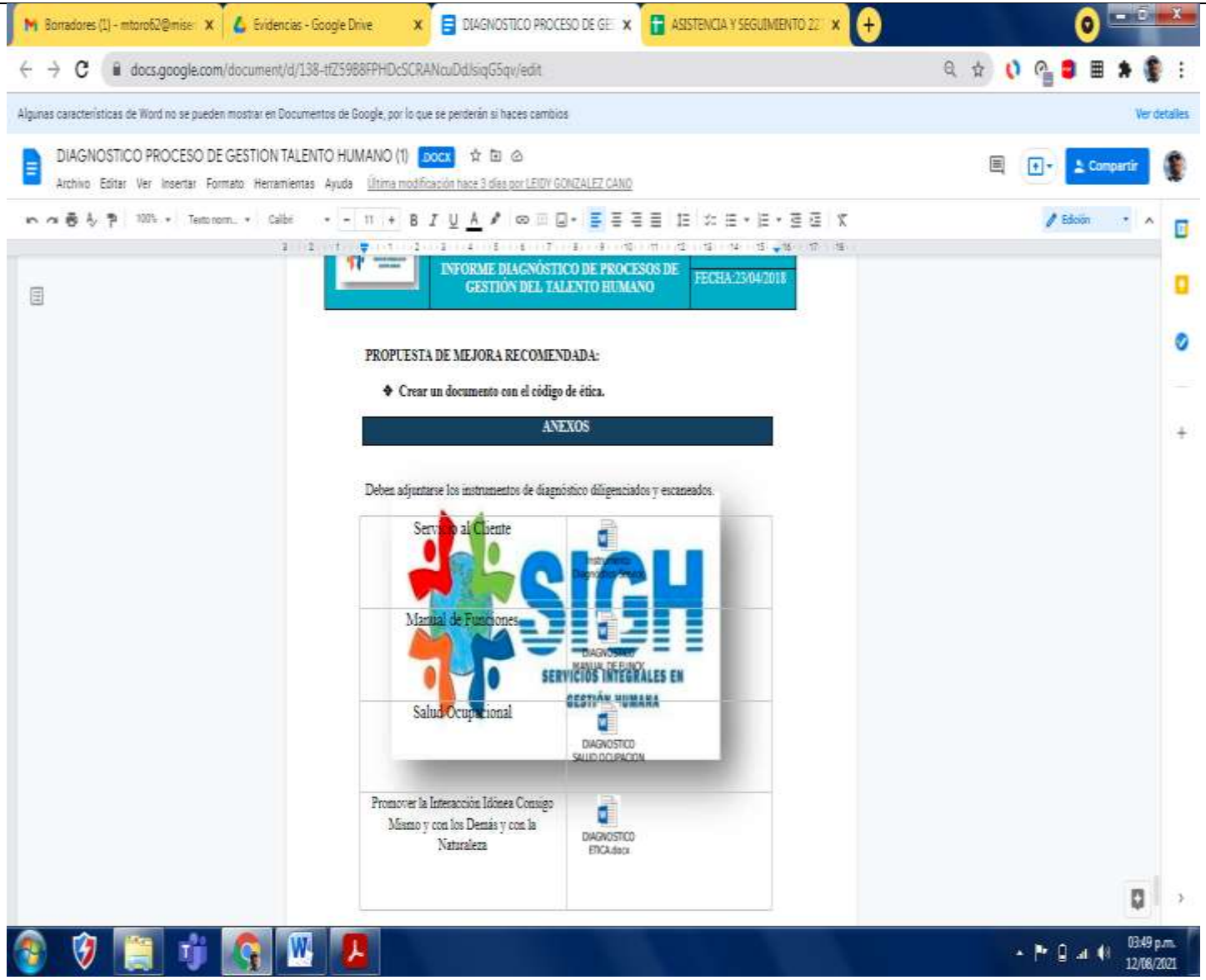
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

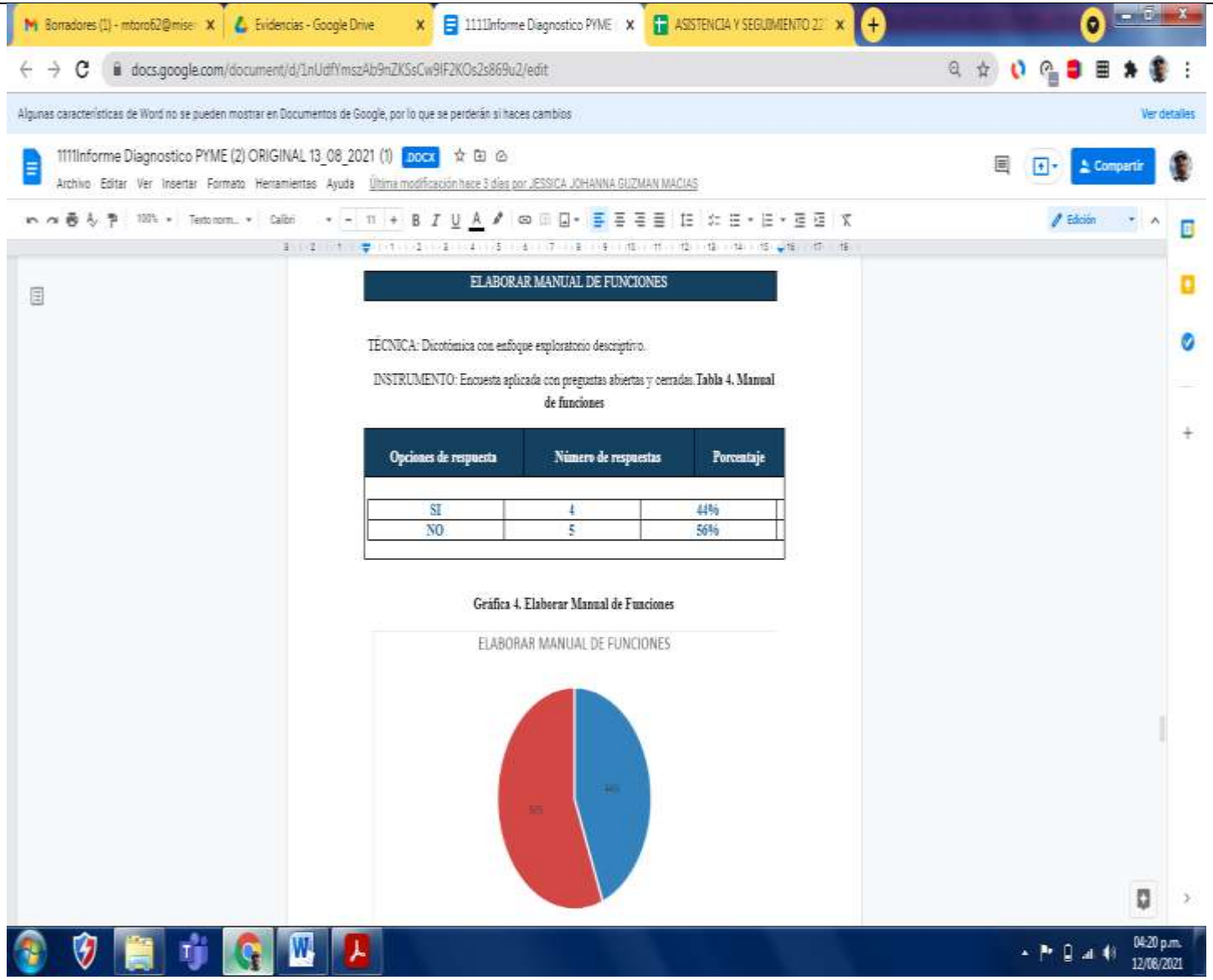
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Taller Formación autónoma; Formulación y asignación de competencias laborales ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación evidencias DRIVE	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

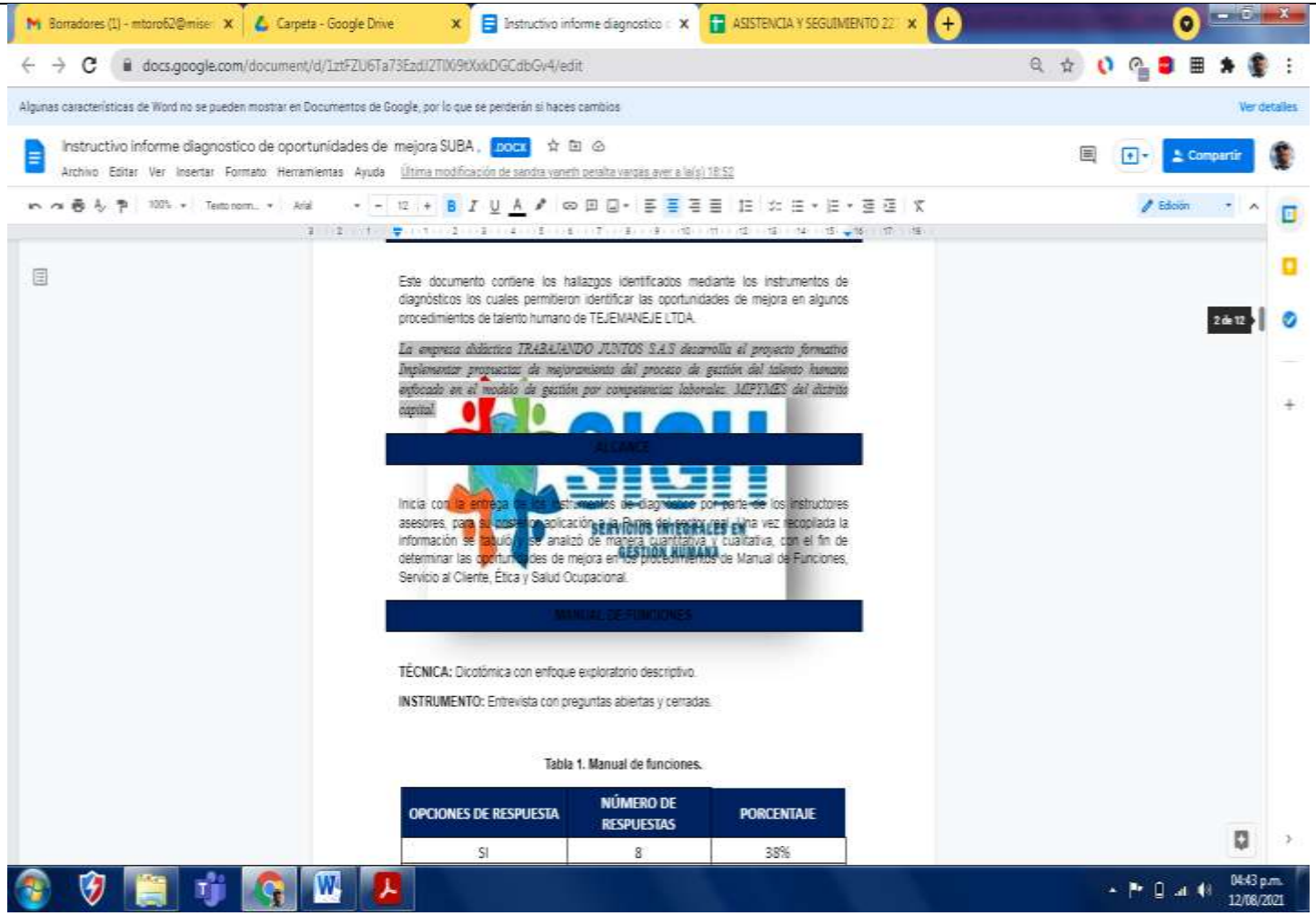
TÉCNICA: Dicotómica con enfoque exploratorio descriptivo.

INSTRUMENTO: Encuesta aplicada con preguntas abiertas y cerradas. **Tabla 4. Manual de funciones**

Opciones de respuesta	Número de respuestas	Porcentaje
SI	4	44%
NO	5	56%

Gráfica 4. Elaborar Manual de Funciones

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/14-yoGRkq5oVu8MHvxlHfDfrfGpb745cO?usp=sharing	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1CYWHO21tRSTfBOPlhLLbi066nAk6UjsF/view?usp=sharing	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01. ANALIZA FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES A LOS CARGOS EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LO DESCRITO EN LA GUÍA DE APRENDIZAJE	Inducción a la competencia			19/07/2021		
	01. Desarrollar guía Áreas Organizacionales			22/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de áreas organizacionales	X		23/07/2021		
	02. Desarrollar guía Niveles ocupacionales			23/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles ocupacionales	X		26/07/2021		
	Sesión sincrónica para desarrollo de evaluación 01 áreas y niveles ocupacionales	X		28/07/2021		
	03. Desarrollar guía Niveles Educativos o formativos - Sesión sincrónica niveles jerárquicos decreto 770 de 2005			29/07/2021		
	Sesión sincrónica para presentaciones, retroalimentación y ejercicios de niveles educativos	X		02/08/2021		
	Sesión sincrónica para orientación de tema de niveles jerárquicos	X		04/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 niveles formativos y jerárquicos	X		06/08/2021		
02. ESTABLECE LAS RELACIONES FUNCIONALES, ROLES DE TRABAJO, DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS CARGOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PERFILES	03. Desarrollar guía de Equivalencias según decreto 770 de 2005			07/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales en plataformas de reclutamiento			09/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de equivalencias usando casos reales del SIMO			11/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 03 equivalencias	X		13/08/2021		
03.ADOPTA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	04. Desarrollar guía de formulación de competencias laborales (Funcionales)			17/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación de competencias laborales (funcionales)			19/08/2021		
	05. Desarrollar guía de formulación de propósito del cargo, según mapa funcional			20/08/2021		
	Sesión sincrónica para realización de ejercicios de formulación del propósito del cargo			23/08/2021		
04. DESCRIBE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES QUE SE ORIENTEN AL DESARROLLO DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESPECIFICANDO PARA CADA COMPETENCIA LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO QUE DEBE SATISFACER EL TRABAJADOR EN UN NIVEL ESPECIFICO DE LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 04 Funciones	X		27/08/2021		
	Sesión sincrónica para elaboración de evaluación 05 Perfil del cargo	X		28/08/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el desarrollo del Marco Filosófico para la Pyme			06/09/2021		
	Entrega de avance Marco Filosófico, producto para la PYME acompañada	X		07/09/2021		
	Entrega de avance parcial de Manual de Funciones, perfil del cargo	X		08/09/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

05. ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y COMPORTAMENTALES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, ACORDE CON LAS NECESIDADES Y NIVELES ORGANIZACIONALES, Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Sesión sincrónica en la que se revisa/retroalimenta avance 01 de Manual de Funciones, perfil del cargo			09/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Competencias Comportamentales para el manual de funciones			10/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas Competencias Comportamentales para el manual de funciones	X		11/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones			12/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Normas Sectoriales de Competencia Laboral para el manual de funciones	X		13/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Responsabilidades para el manual de funciones			14/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Responsabilidades para el manual de funciones	X		15/09/2021		
06. DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS LABORALES APLICANDO NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE LAS FUNCIONES, Y LA METODOLOGÍA	Sesión sincrónica en la que se orienta el tema de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones			16/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se retroalimentan temas de Esfuerzos y Riesgos Laborales para el manual de funciones	X		17/09/2021		
	Entrega de avance final de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales	X		20/09/2021		
07. ELABORA EL MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, Y REALIZAR LOS AJUSTES AL MANUAL TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	Sesión sincrónica en la que se realiza evaluación de desempeño final de la competencia	X		22/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se revisan/retroalimenta avance final de Manual de Funciones, Competencias Comportamentales, Normas Sectoriales, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			25/09/2021		
	Sesión asincrónica en la que se retroalimenta avance 03 de Manual de Funciones, 03 de Manual de Funciones, Responsabilidades, Esfuerzos y Riesgos Laborales			26/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren			27/09/2021		
	Sesión sincrónica en la que se desarrollan estrategias pedagógicas para los aprendices que lo requieren y se realizan últimos ajustes al manual de funciones			28/09/2021		
ELABORO:	MAURICIO TORO.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

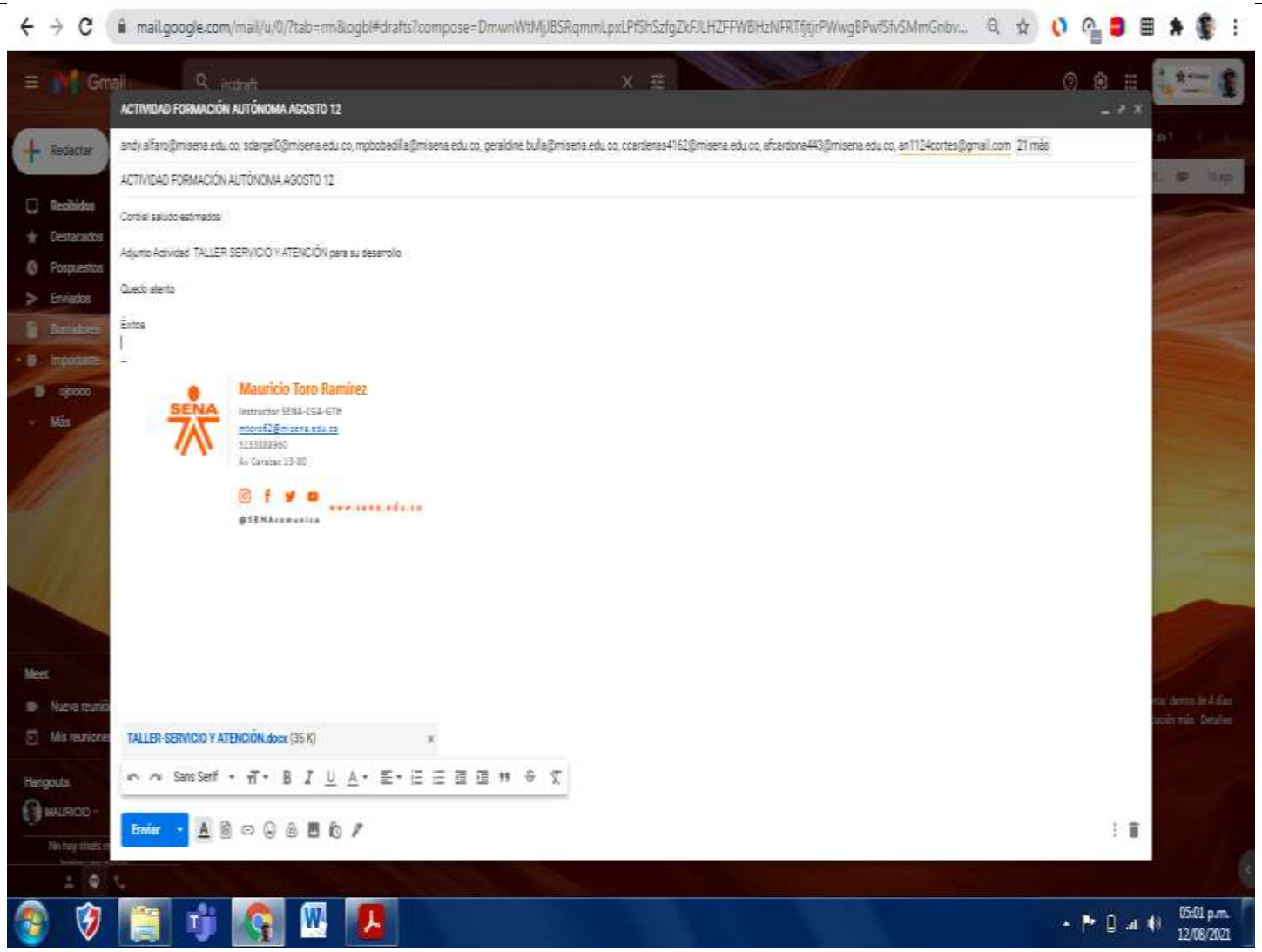
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 12 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

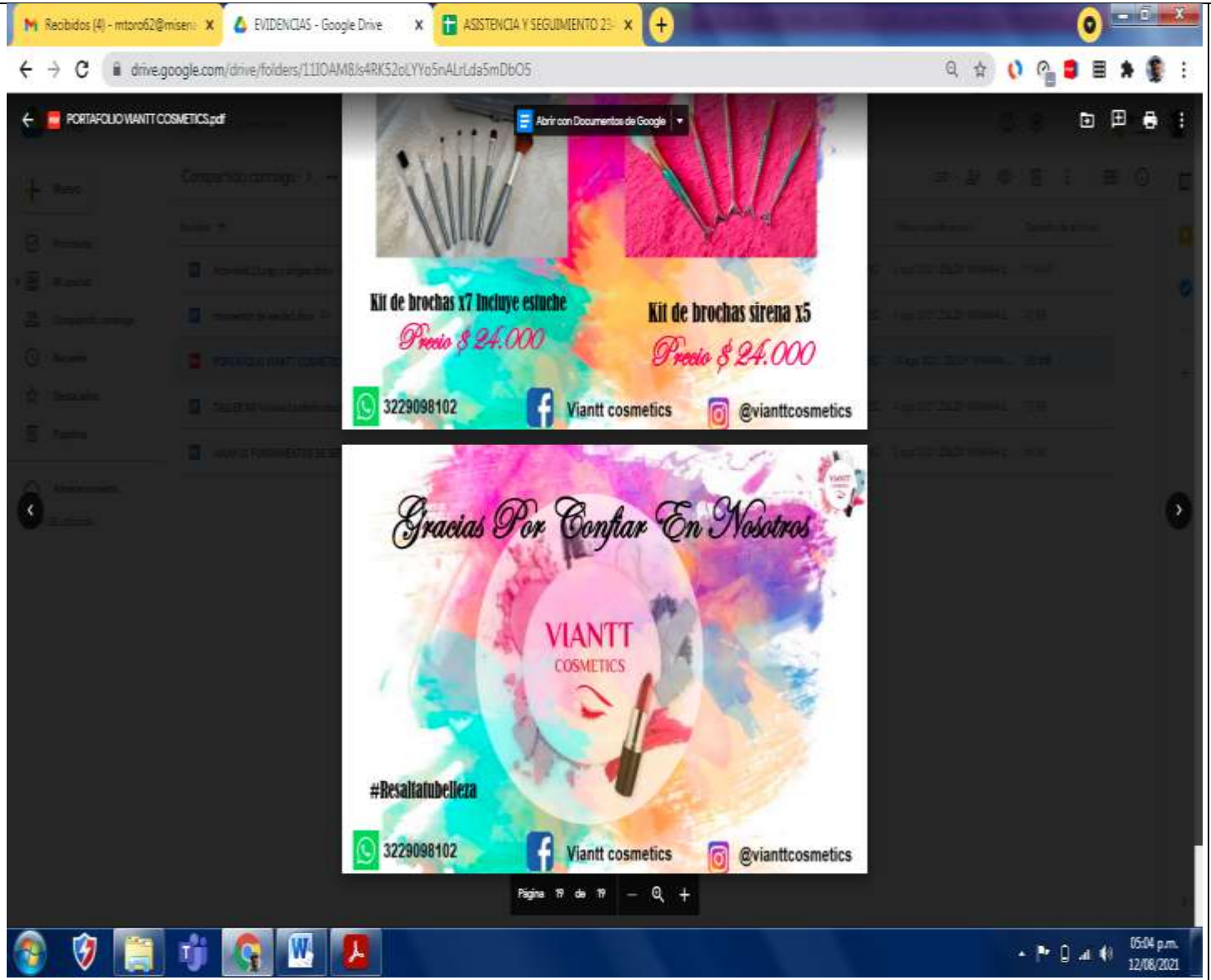
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

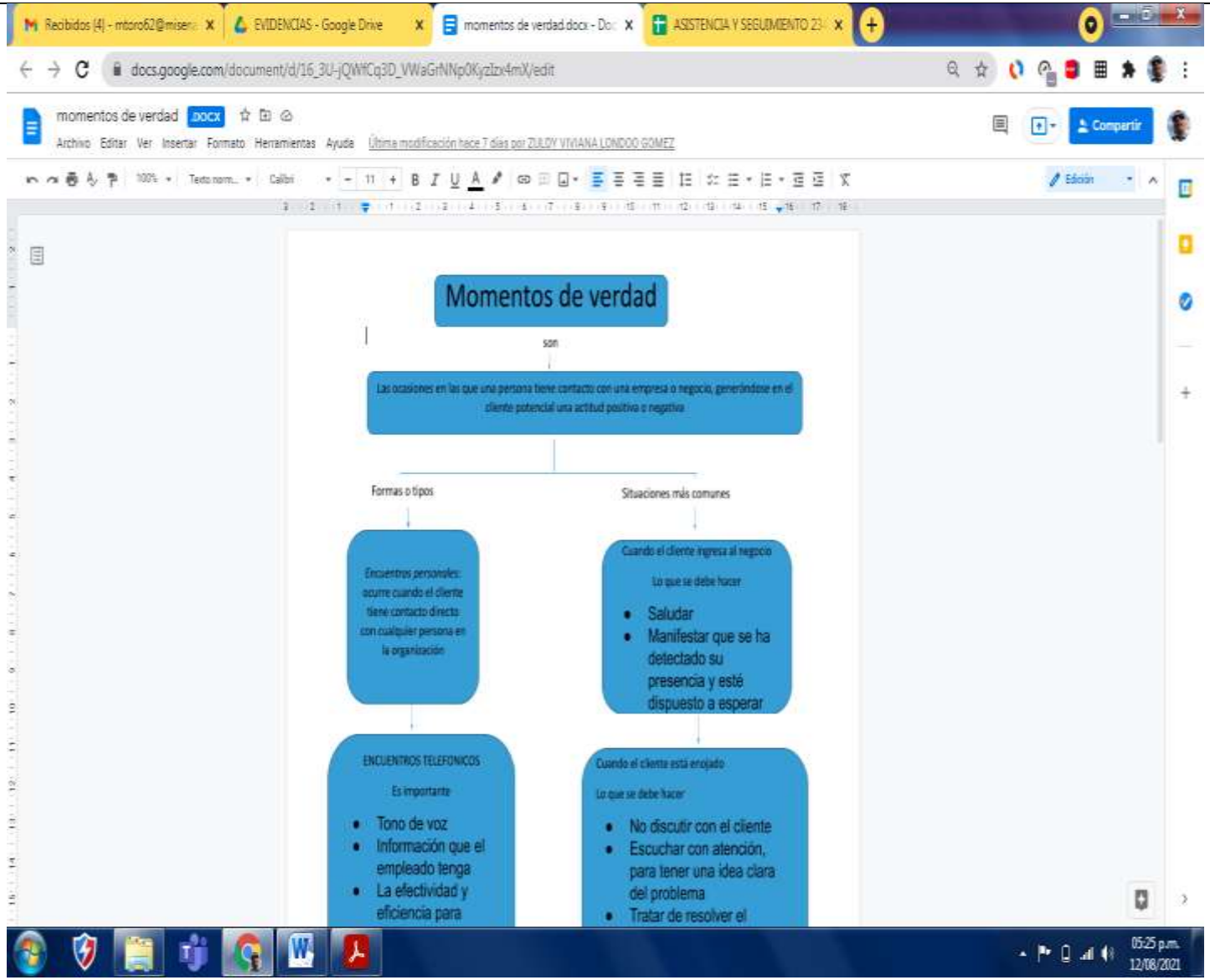
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad formación Autónoma; Servicio y atención al cliente ✓ Revisión, Calificación y retroalimentación de las Evidencias DRIVE.	

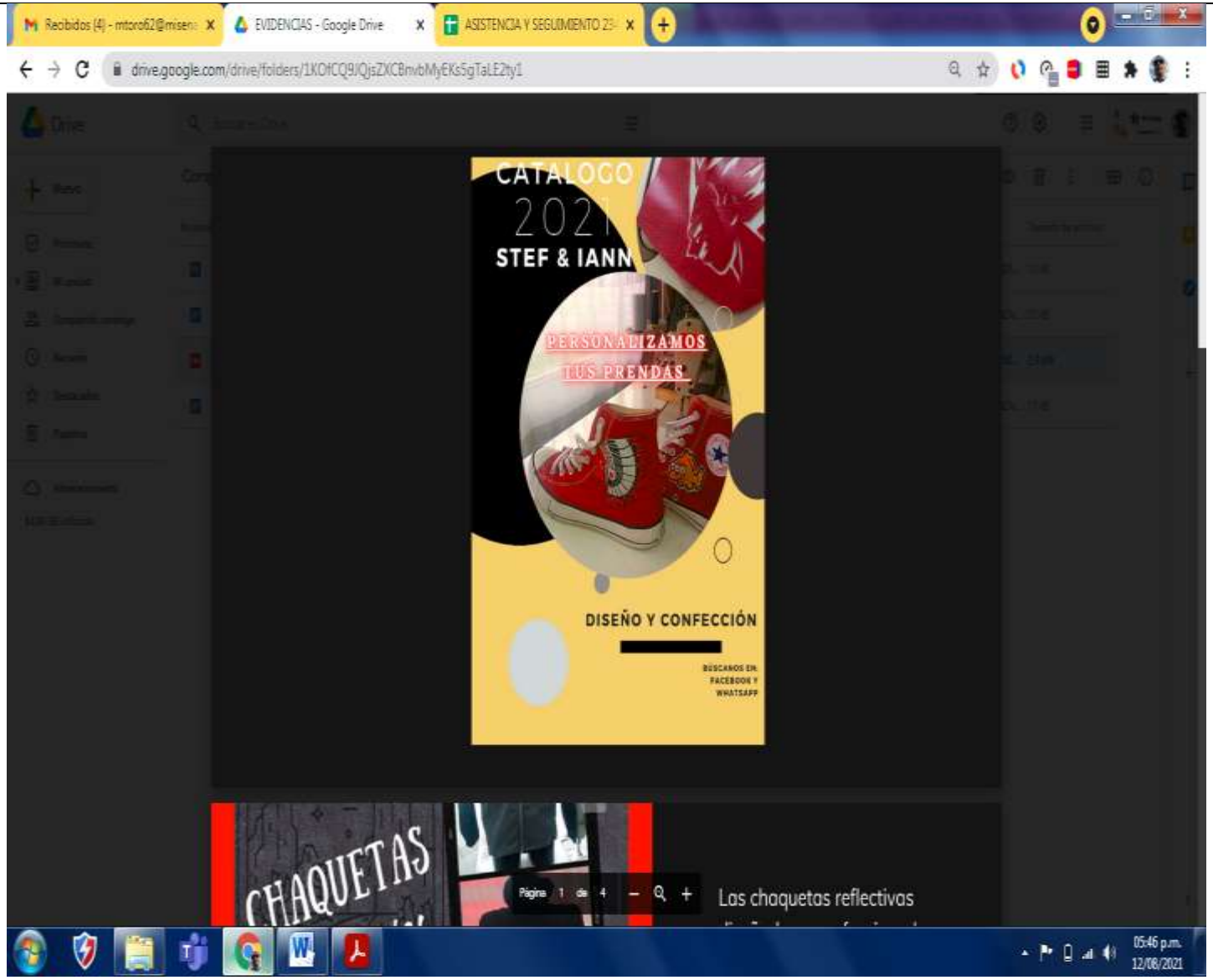
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación	

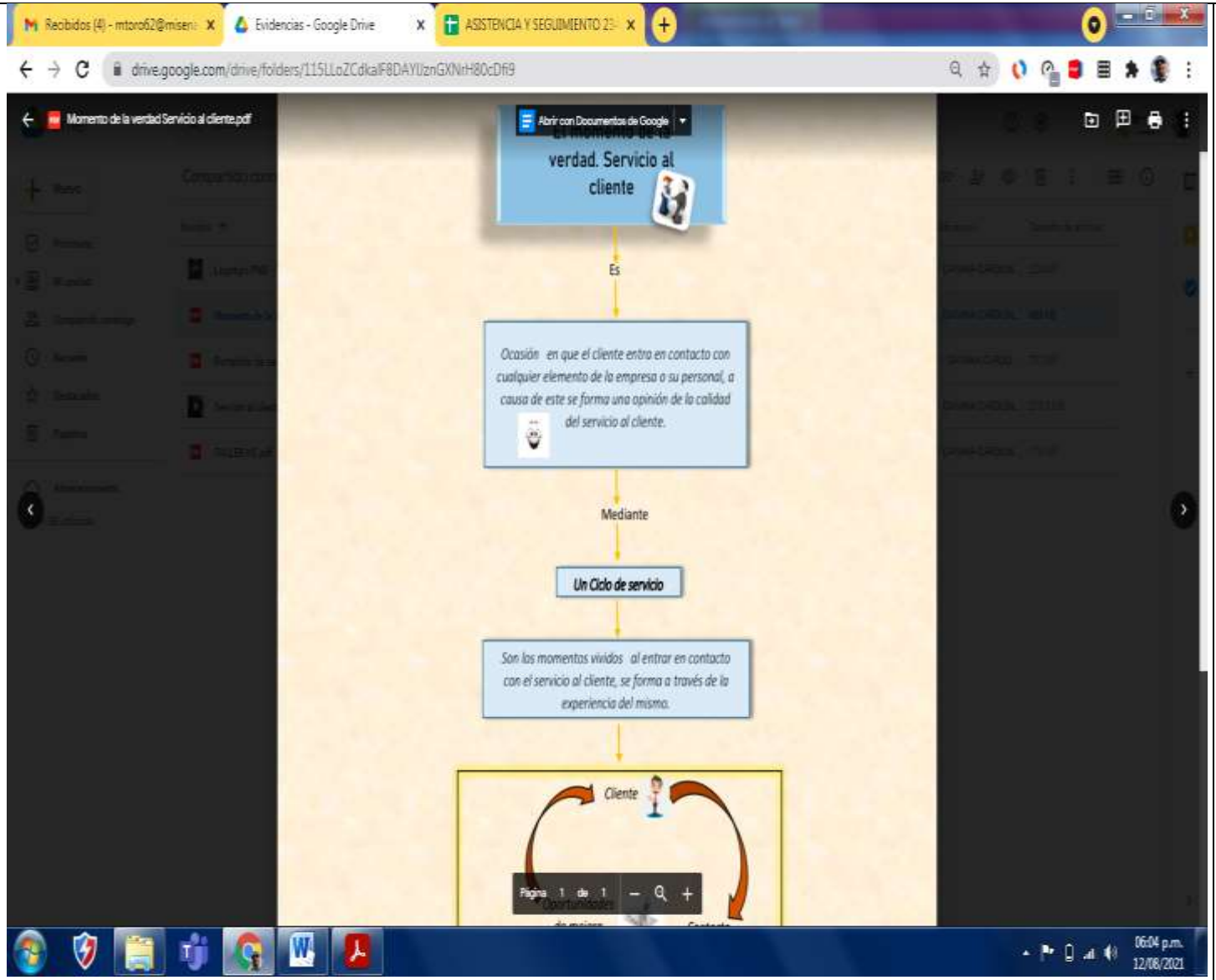
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



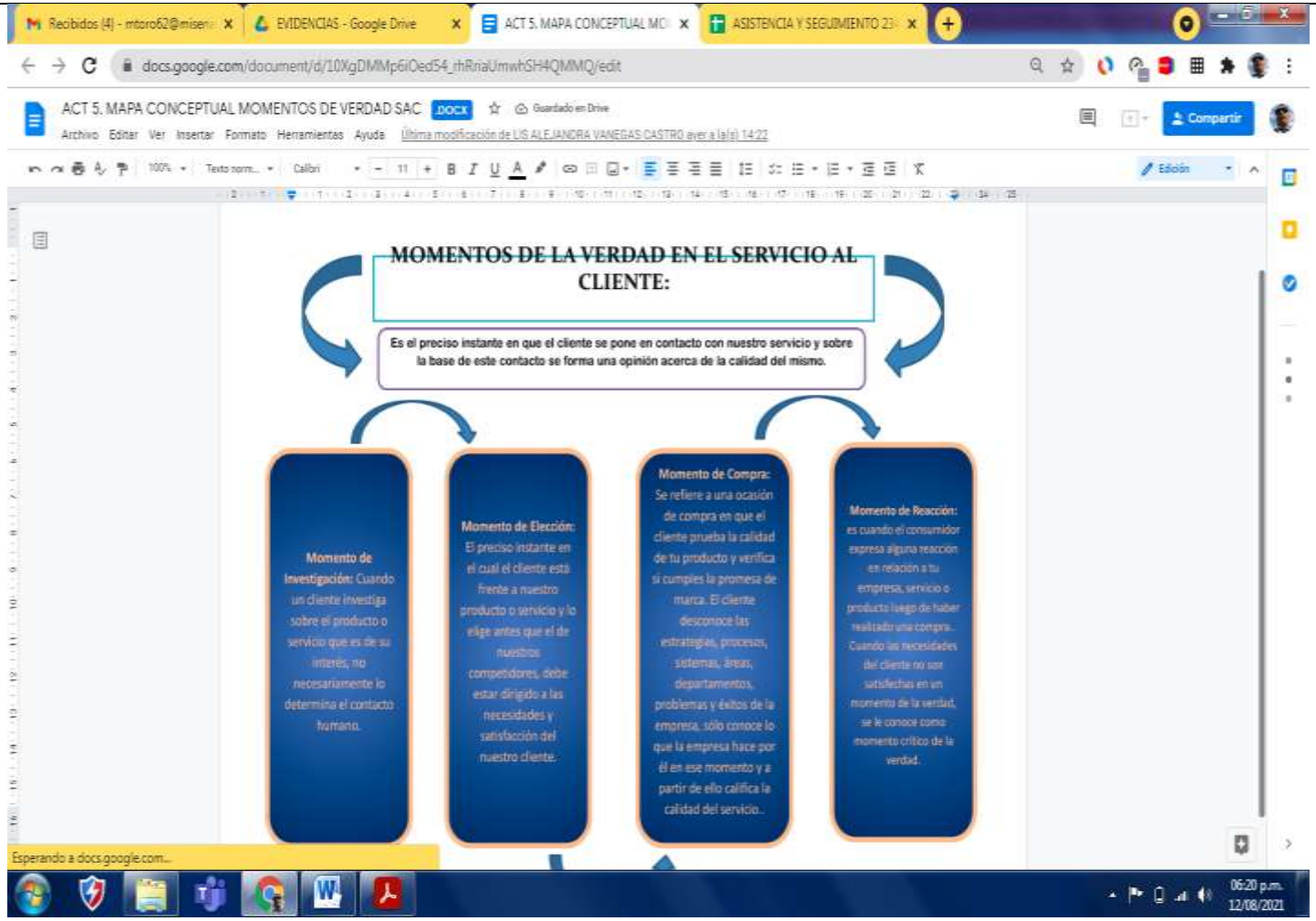
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

	
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

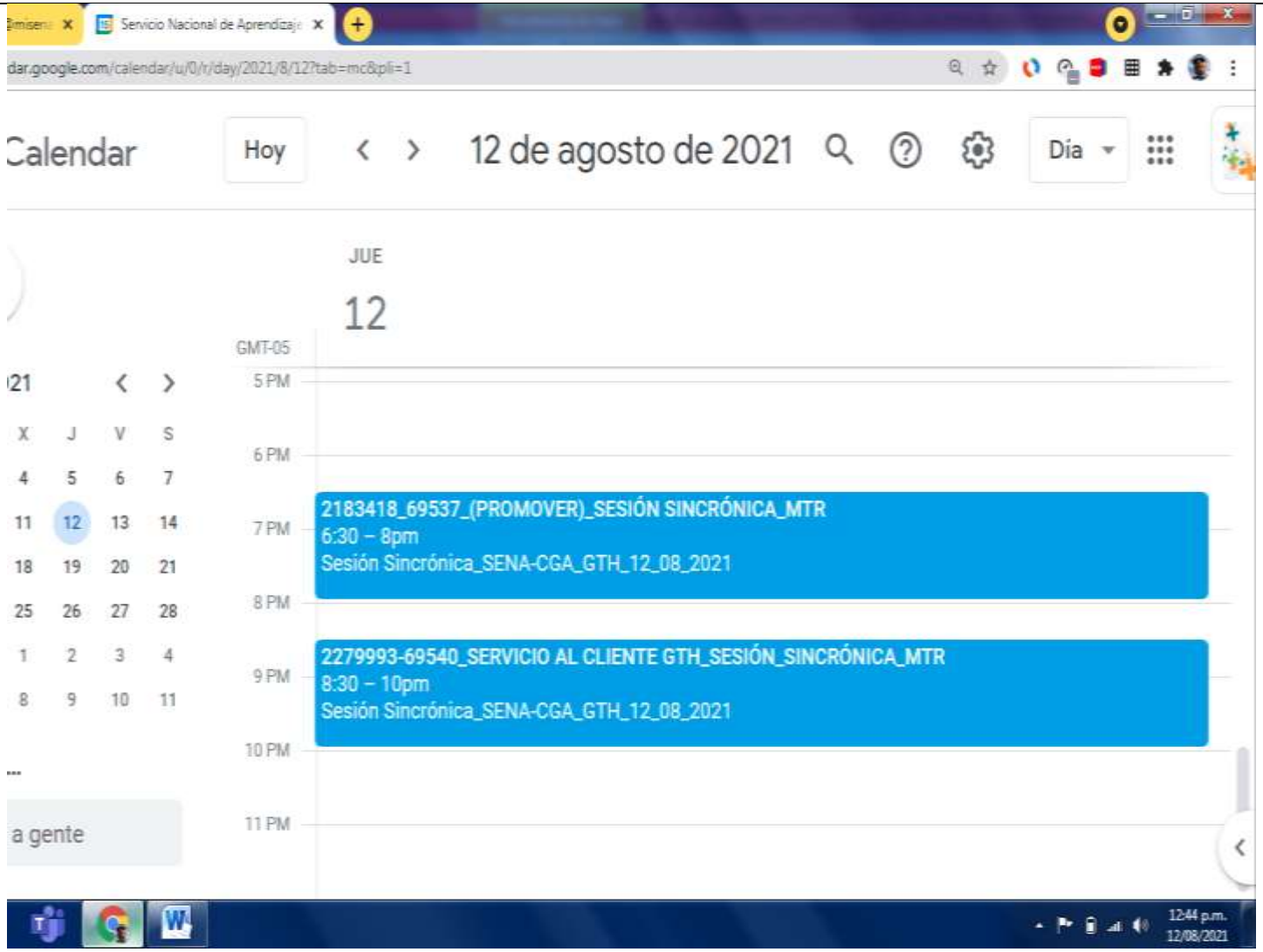
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 12 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

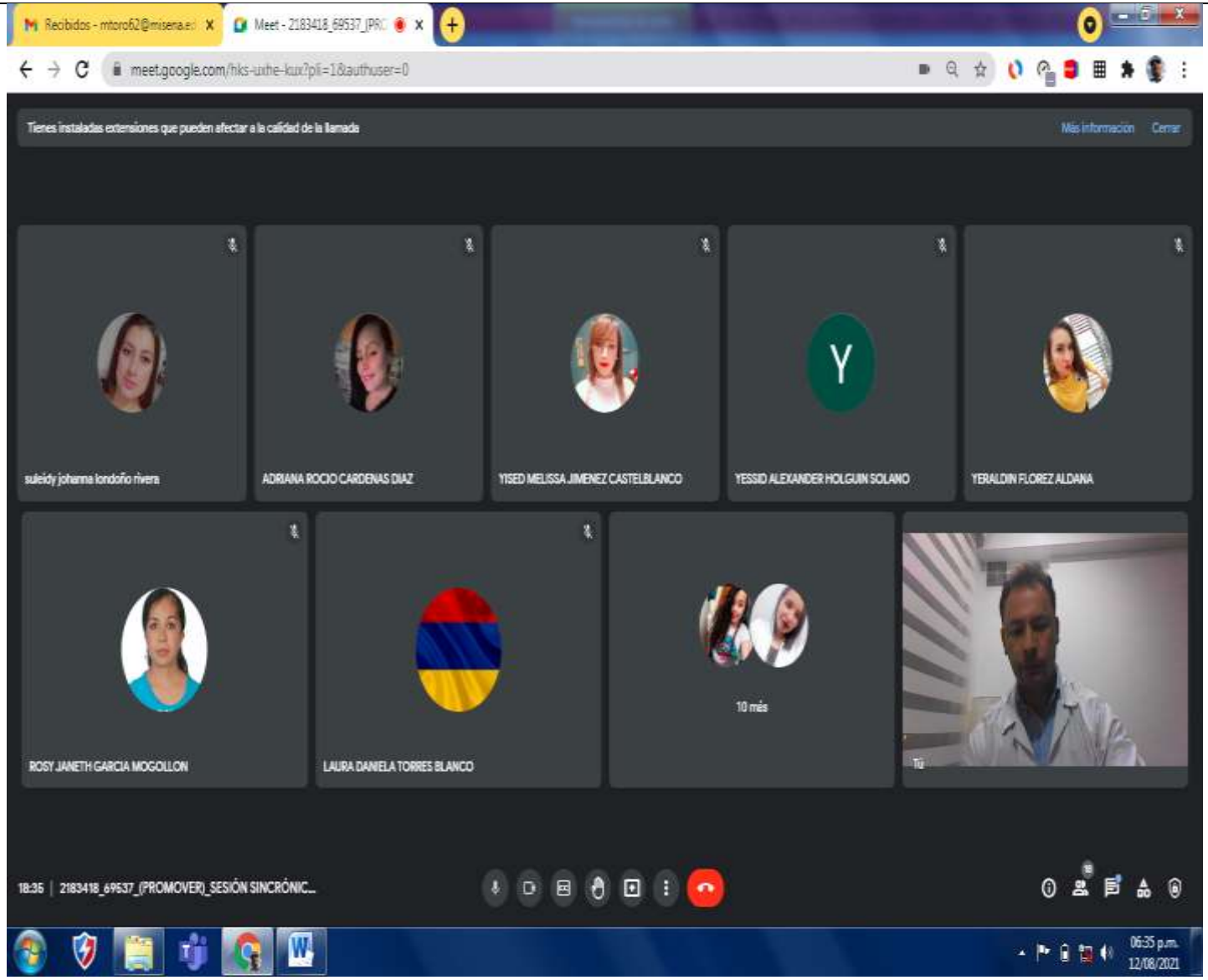
Competencia: Promover-COE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

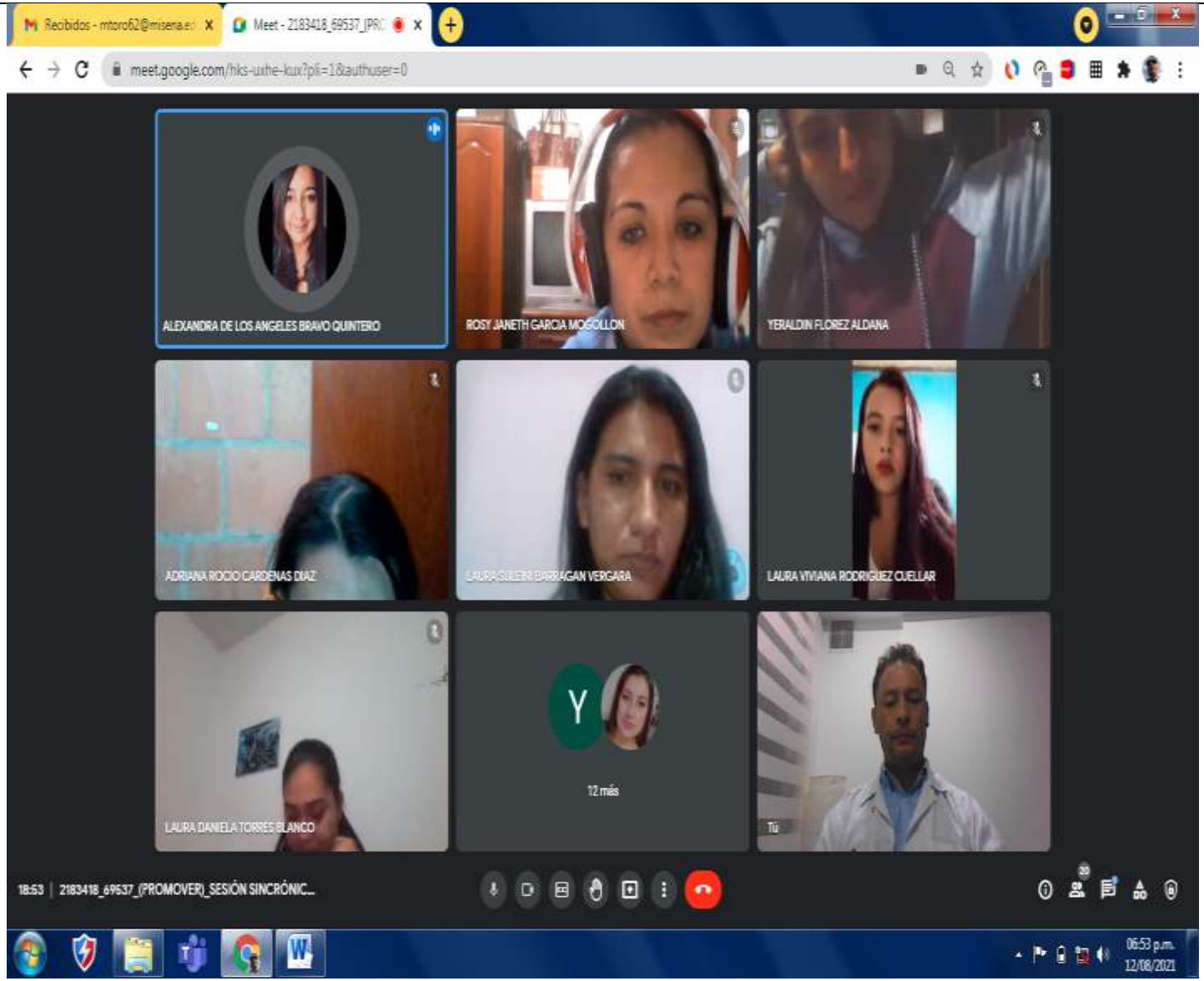
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad interactiva participación individual; sobre comunicación oral ✓ Ejercicio presentación de tema autónomo y argumentación por 5 minutos	

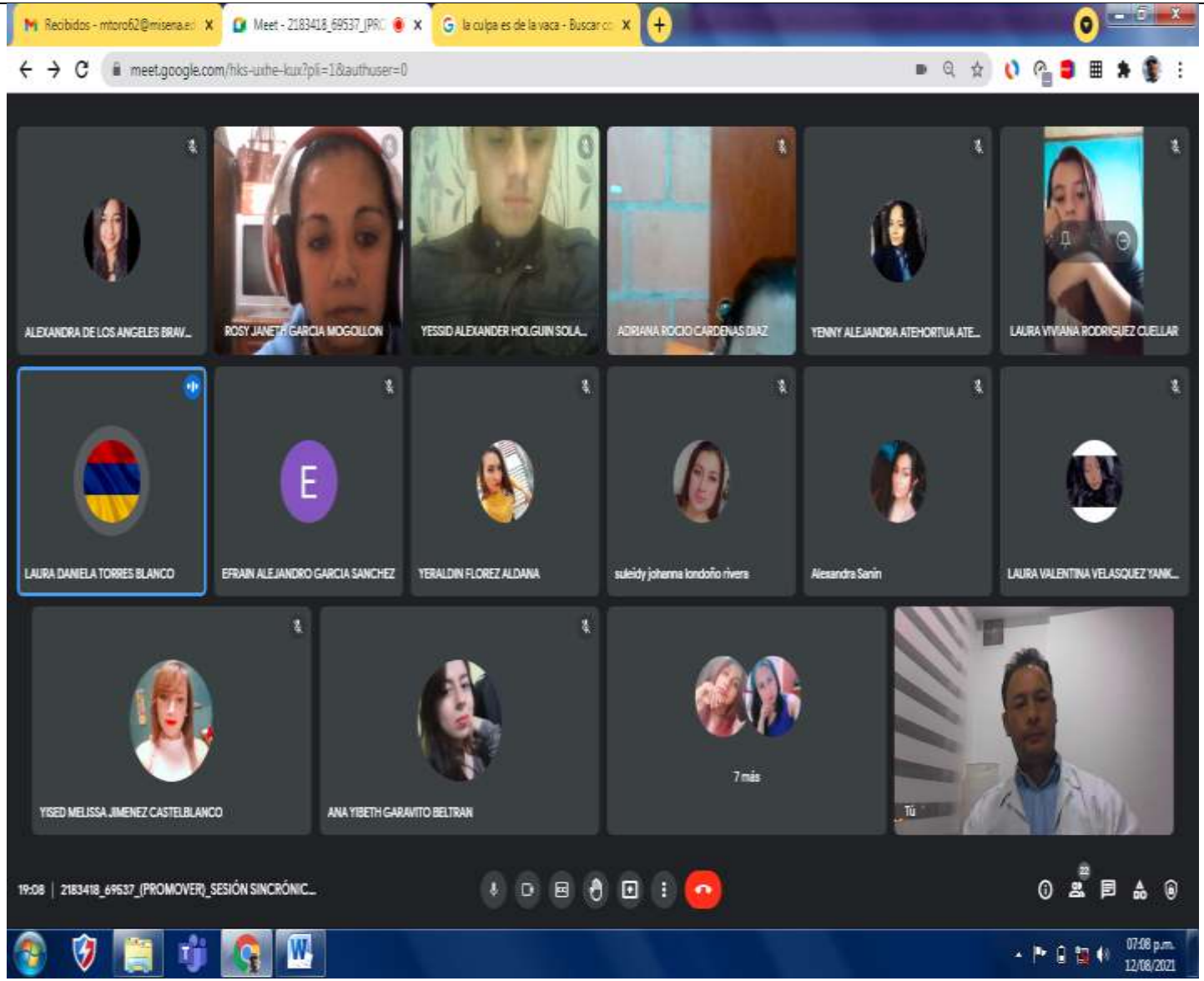
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

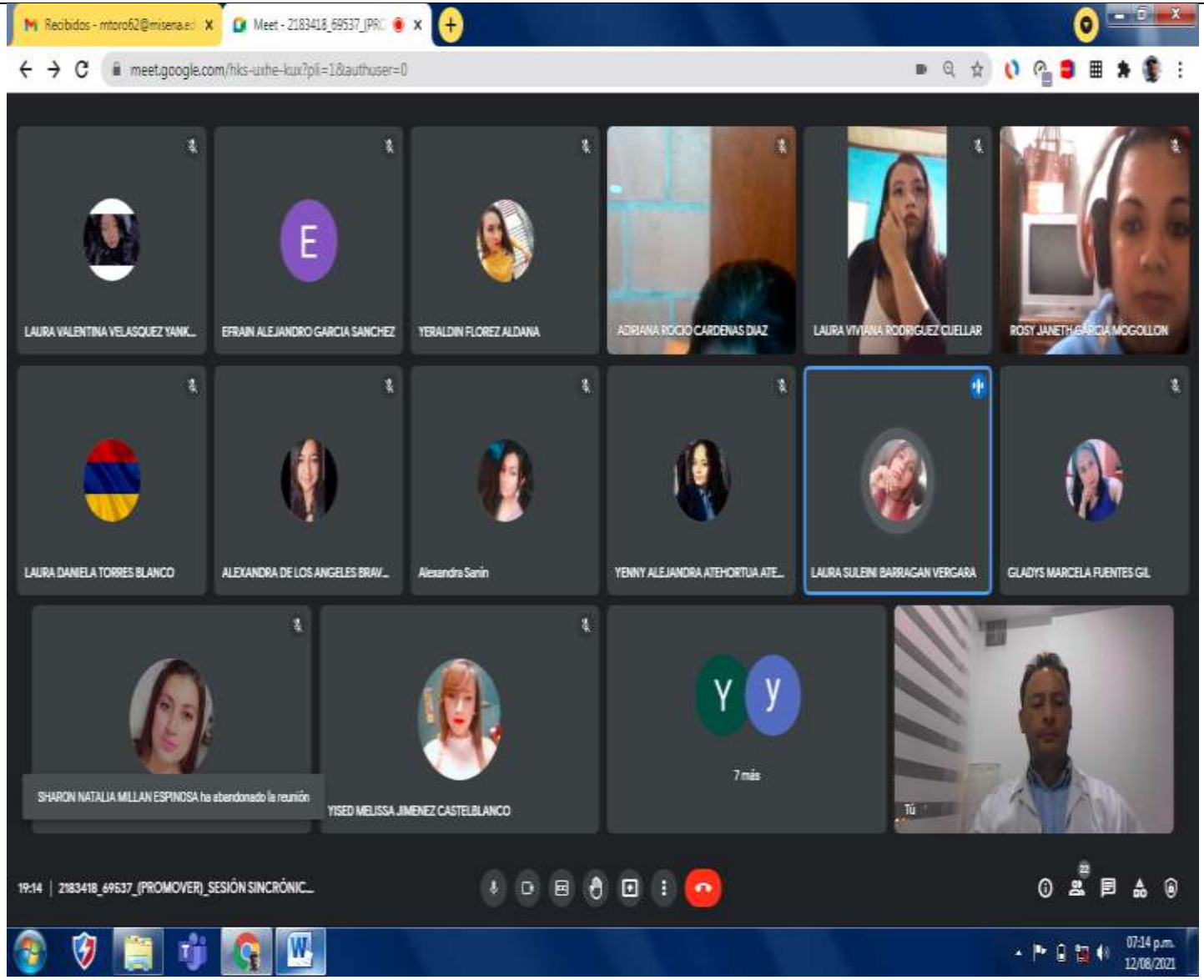
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



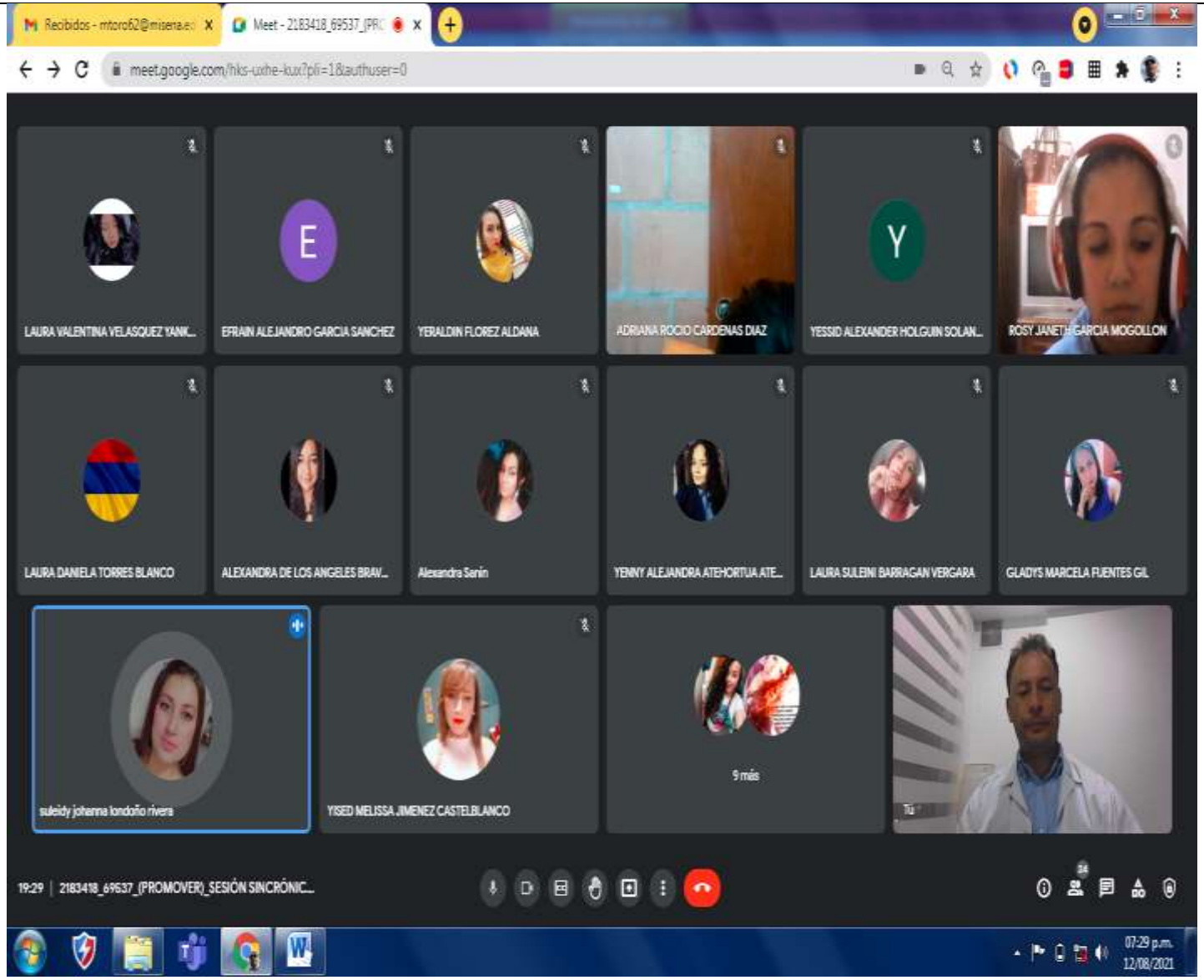
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



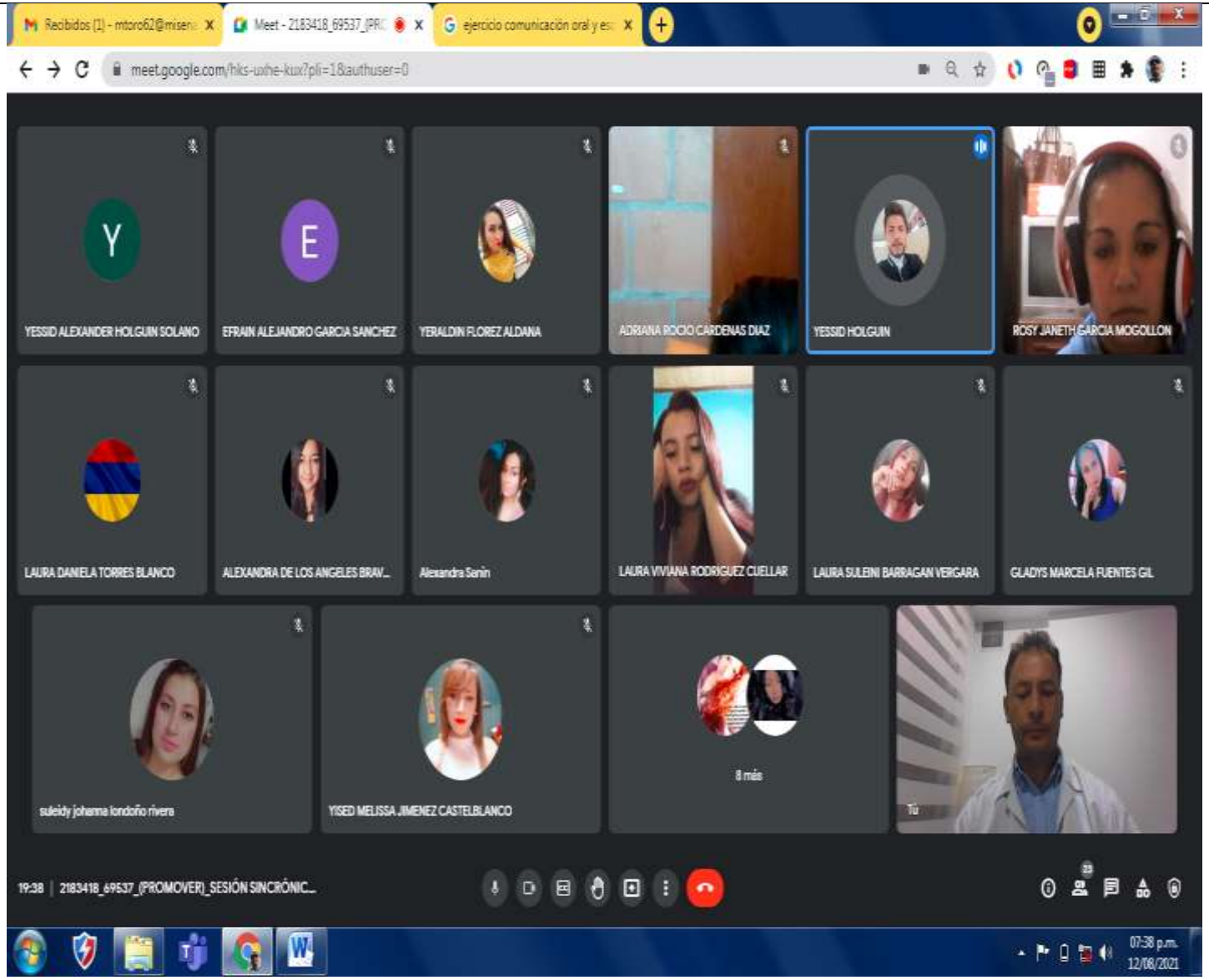
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



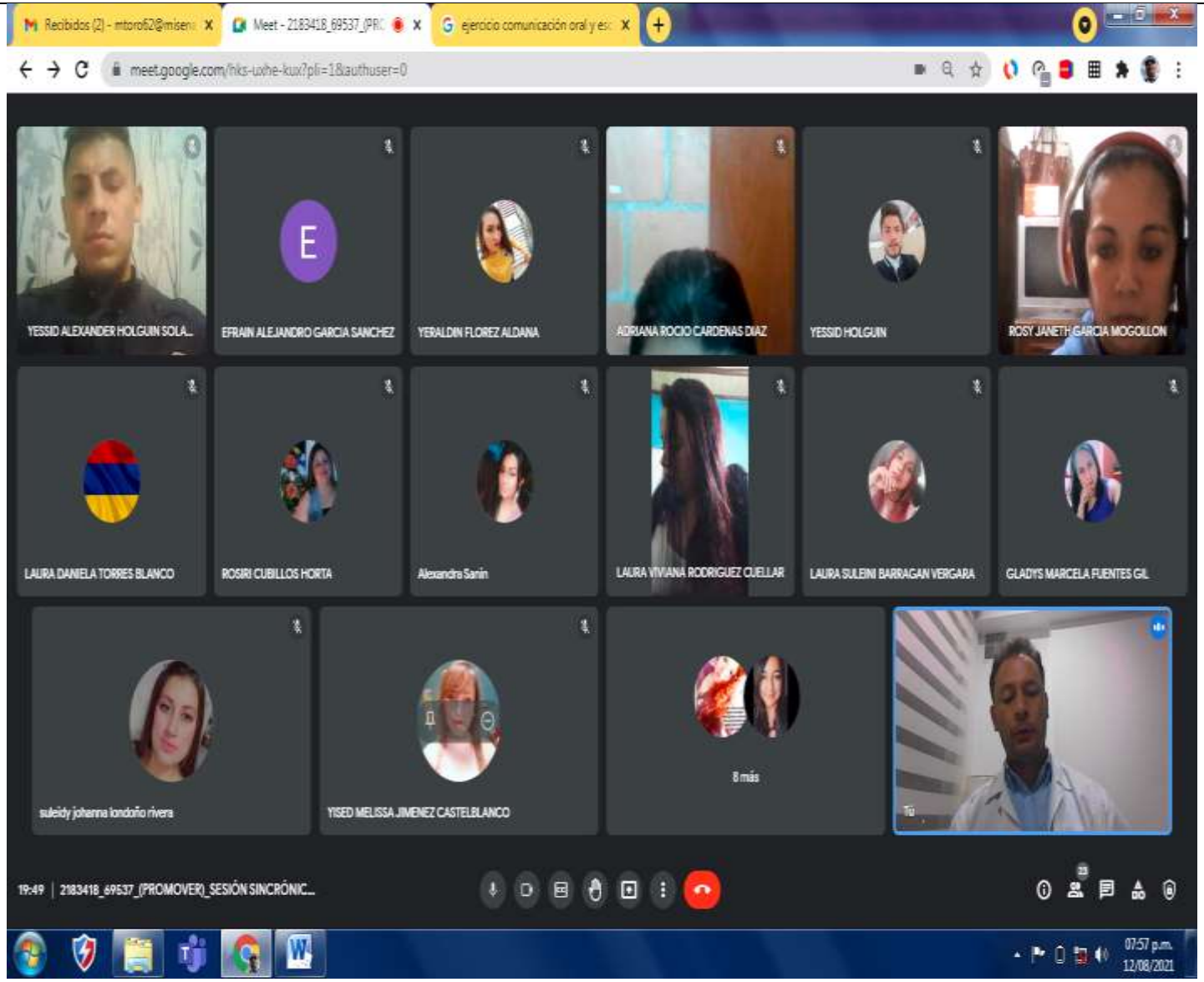
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



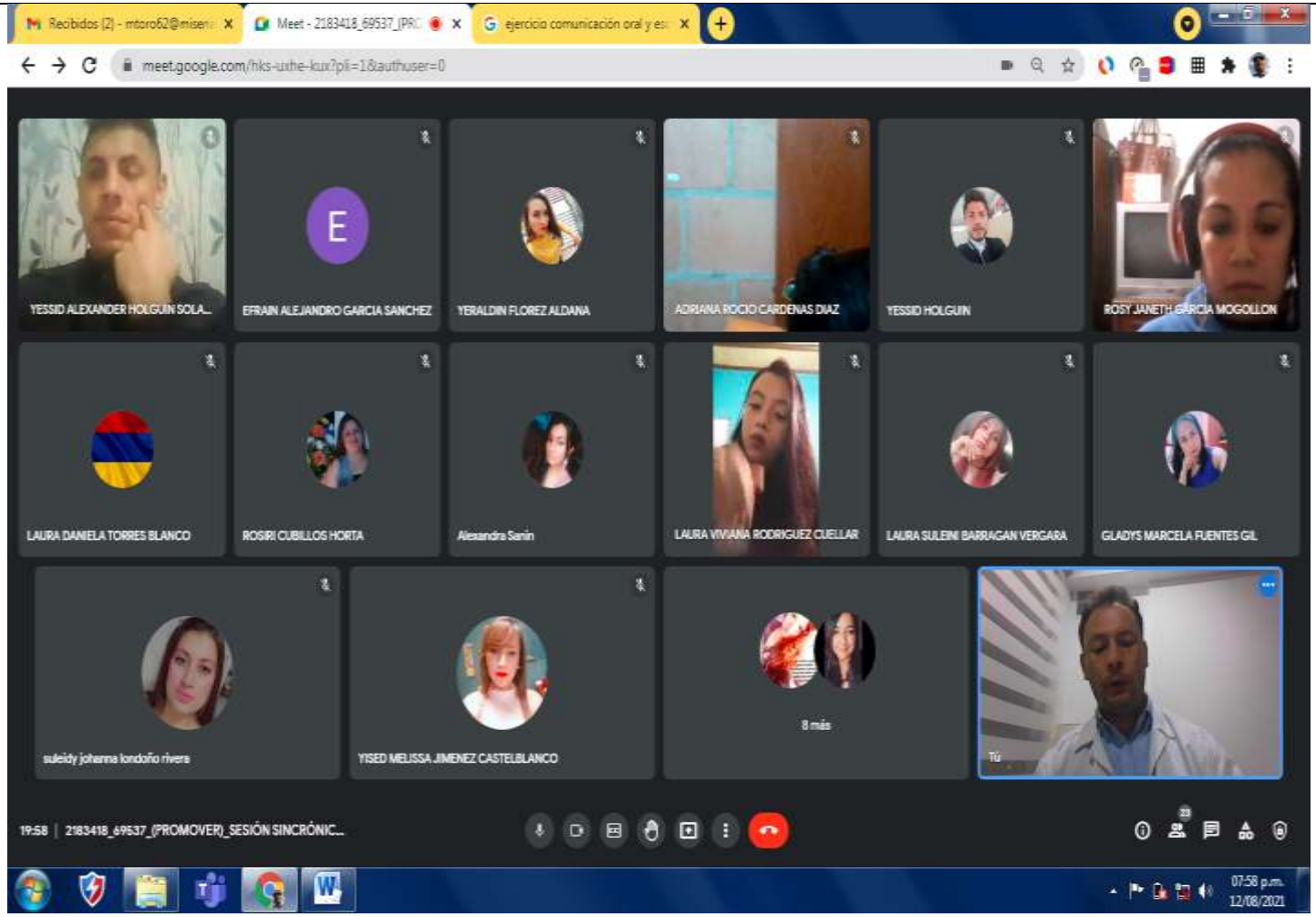
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL_ÉTICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Analice las lecturas de los textos relacionados con la argumentación y resuelva las preguntas, las cuales tienen como objetivo darle a conocer el significado y la importancia de la argumentación para la ética.	X		19/07/2021		
	Resuelva los estudios de caso que evidencian actitudes críticas y argumentativas.	X		22/07/2021		
	Indague las lecturas de "Ética y moral para Jóvenes" y exponga sus ideas en un debate.			23/07/2021		
	Elabore un ensayo en el cual se identifique la solucion de un problema relacionado con la Cultura Ciudadana.	X		23/07/2021		
	Desarrolle en grupo el taller de comunicación asertiva y realice una actividad dinamica.	X		26/07/2021		
Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales	Apliación instrumento diagnóstico de la competencia	X		28/07/2021		
	Reflexión sobre los siete aprendizajes básicos y análisis de casos en relaciones de convivencia	X		29/07/2021		
	Construya un concepto sobre Inteligencia Emocional y tipos de emociones	X		02/08/2021		
	Analice la Teoría humanista y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?	X		04/08/2021		
	Desarrolle y discuta la Lectura sobre la Gestión de las emocio	X		06/08/2021		
	Evaluación de conocimientos	X		07/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.	Taller ¿Qué experiencias han forjado y formado mi carácter	x		09/08/2021		
	Revisión entregable Código Ético	x		11/08/2021		
	Realice un reportaje sobre cada una de las inteligencias Multiples	x		13/08/2021		
	Diligeciamiento de la autoevaluación de inteligencias múltiples.	x		17/08/2021		
	Revisión y retroalimentación sobre el código ético	x		19/08/2021		
Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.	Elaboración del proyecto de vida	x		20/08/2021		
	Consulte el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad	x		23/08/2021		
	Analice el código ético de empresas representativas del país.	x		27/08/2021		
	Revisión Código Ético	x		06/09/2021		
Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.	Exposicion y actividad dinamica sobre resolucion de conflicto	x		09/09/}2021		
	Taller de resolución de conflictos y aplicación de valores en la	x		12/09/2021		
	Juego de roles.	x		16/09/2021		
	Sustentación propuestas de mejora	x		17/09/2021		
Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y	Desarrolle el Taller: Normas morales: obligatorias, óptimas,	x		20/09/2021		
	Investigue casos de éxito de empresas socialmente	x		22/09/2021		
	Realice campaña de Sensibilización del cuidado del medio	x		25/09/2021		
	Entrega de notas finales	x		26/09/2021		
	Cierre de competencia	x		26/09/2021		

Mauricio Toro Ramírez

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

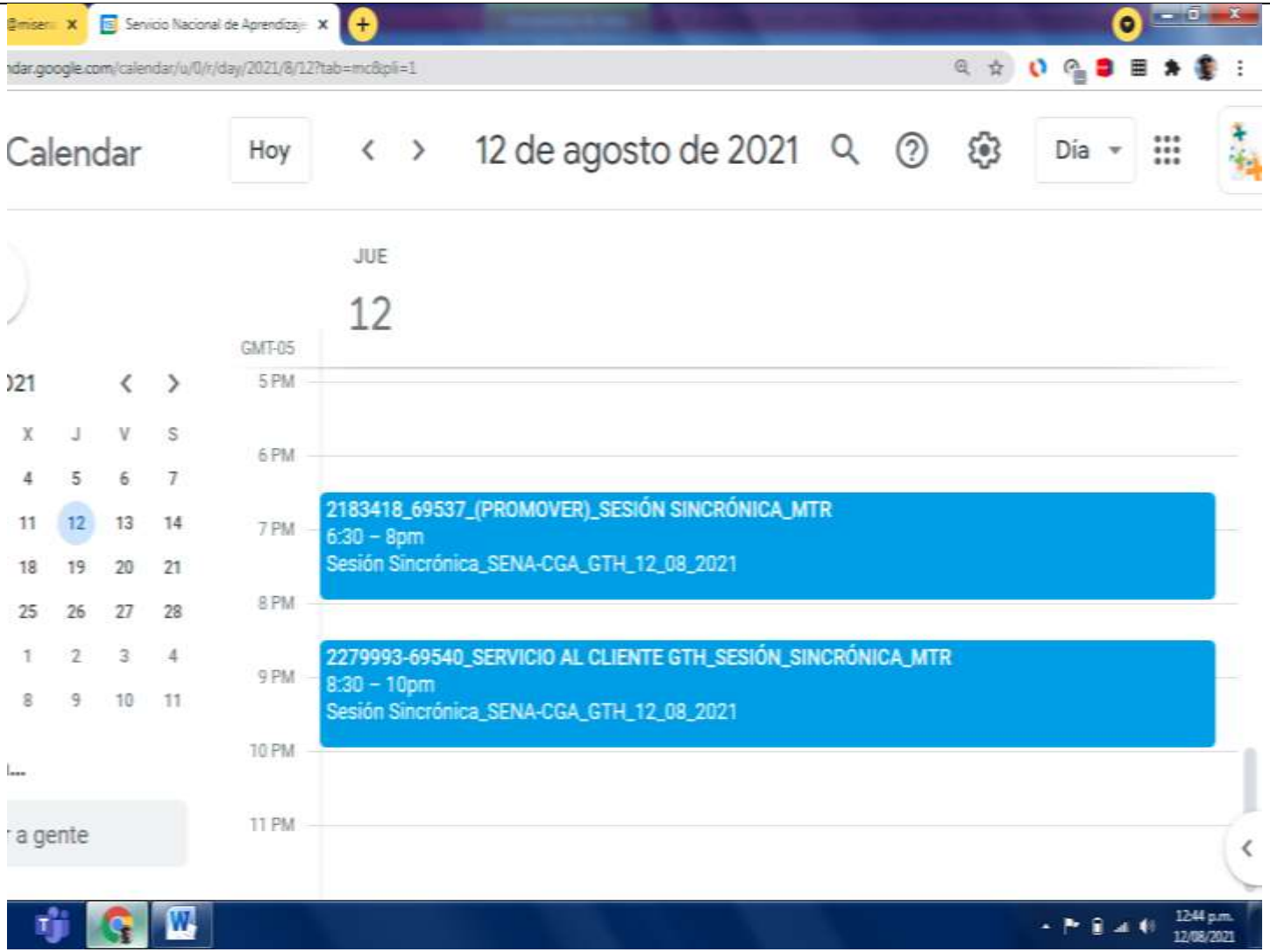
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 12 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

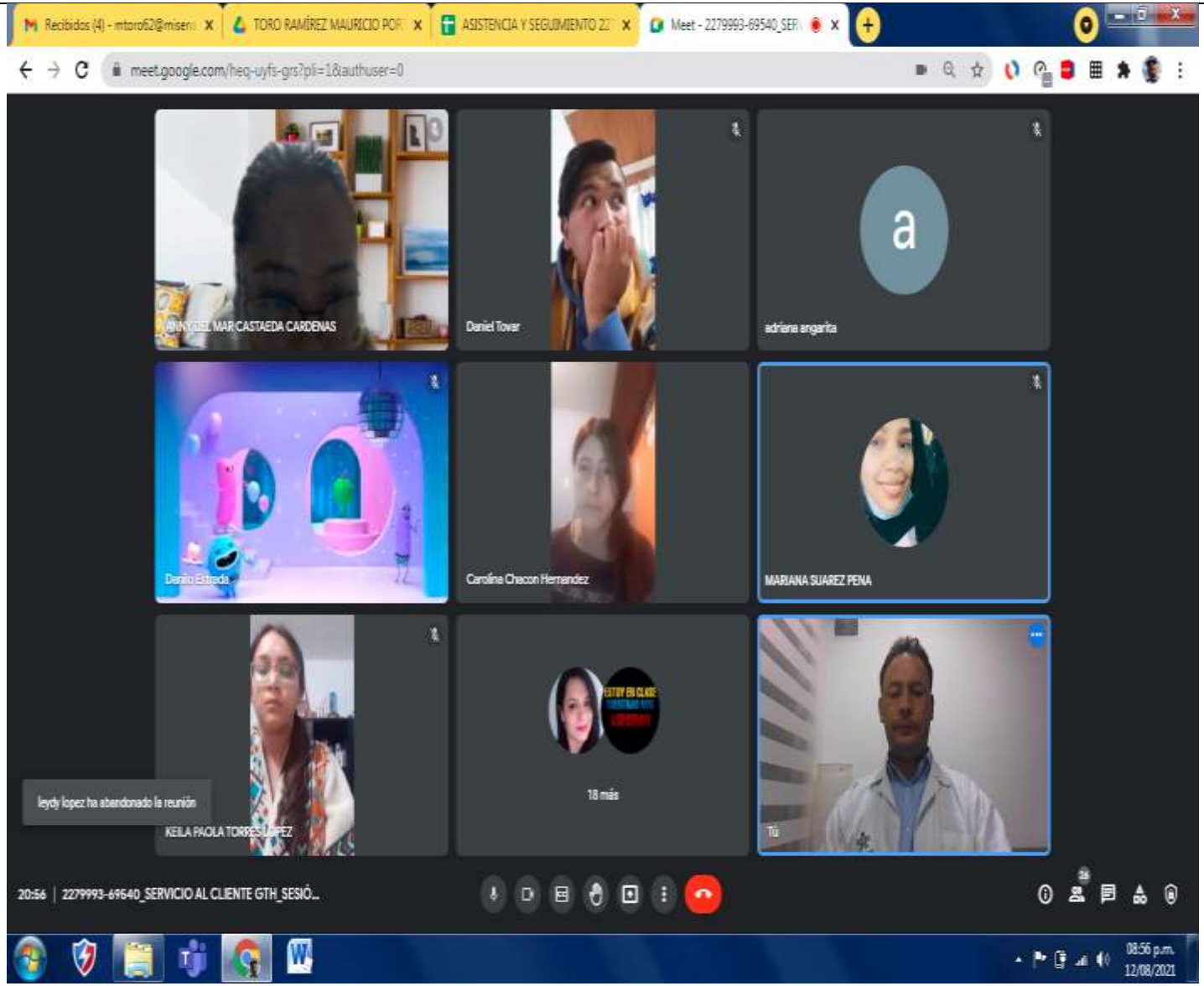
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

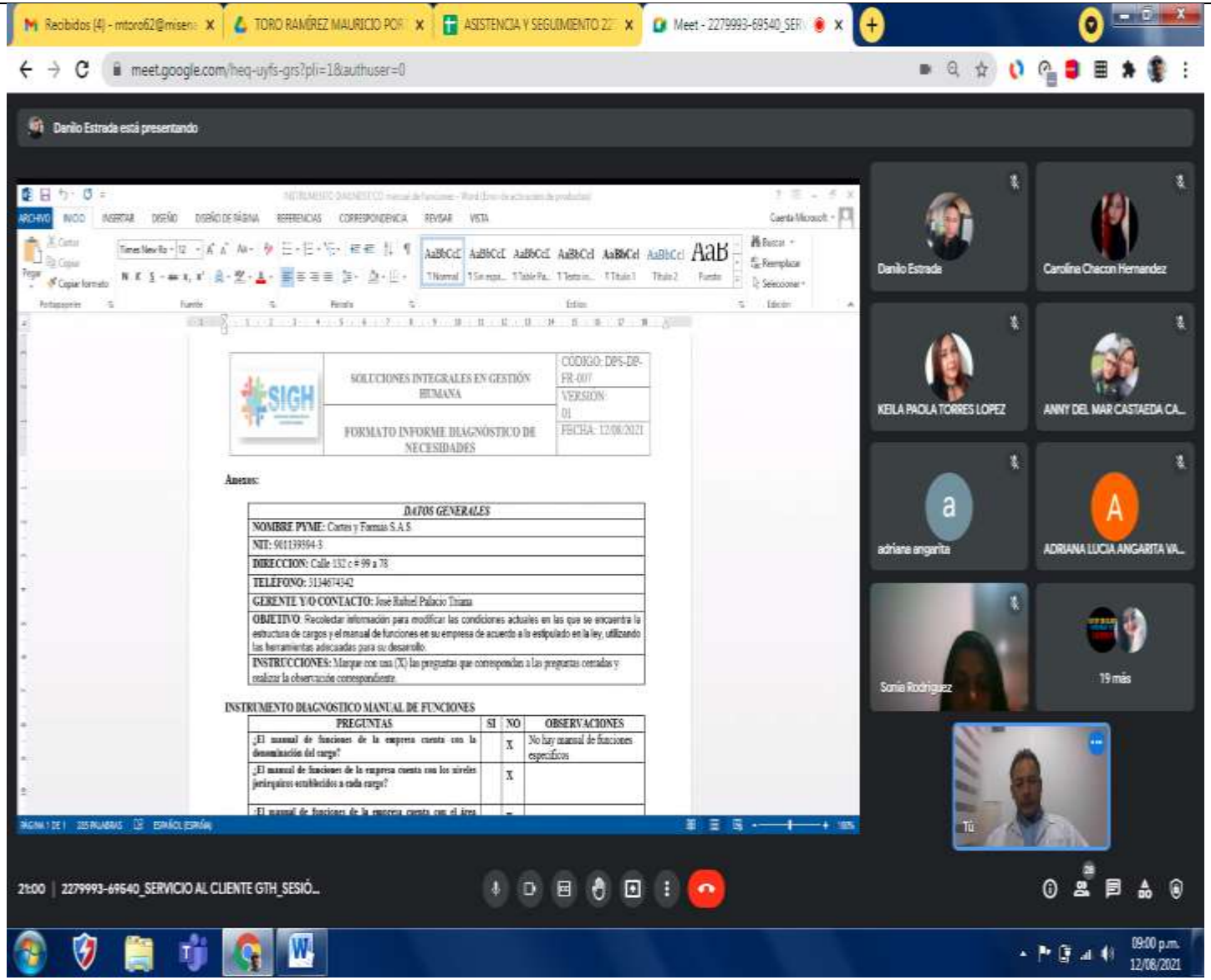
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Revisión y retroalimentación del informe diagnóstico de oportunidades de mejora. ✓ Explicación sobre como graficar en Word.	

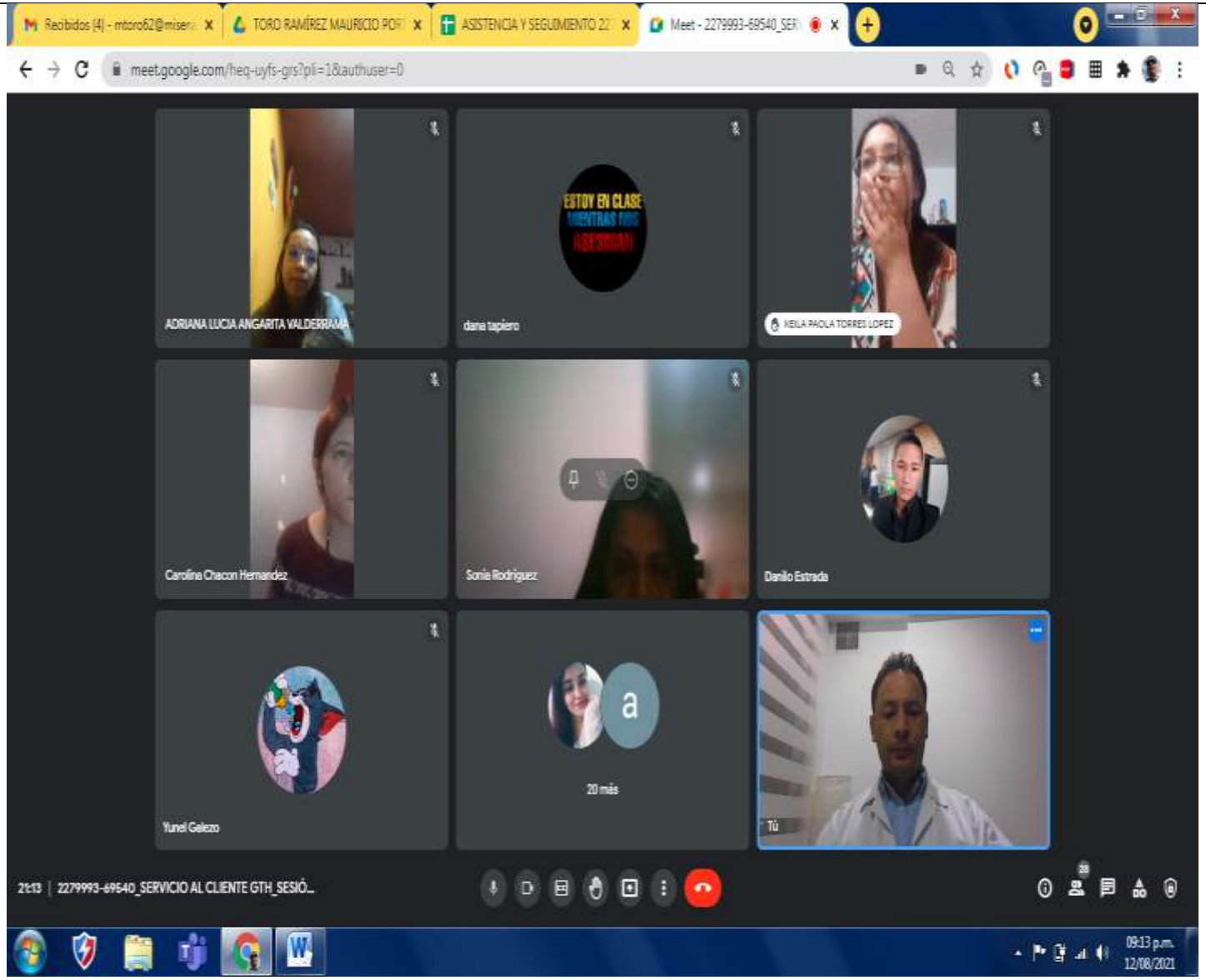
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

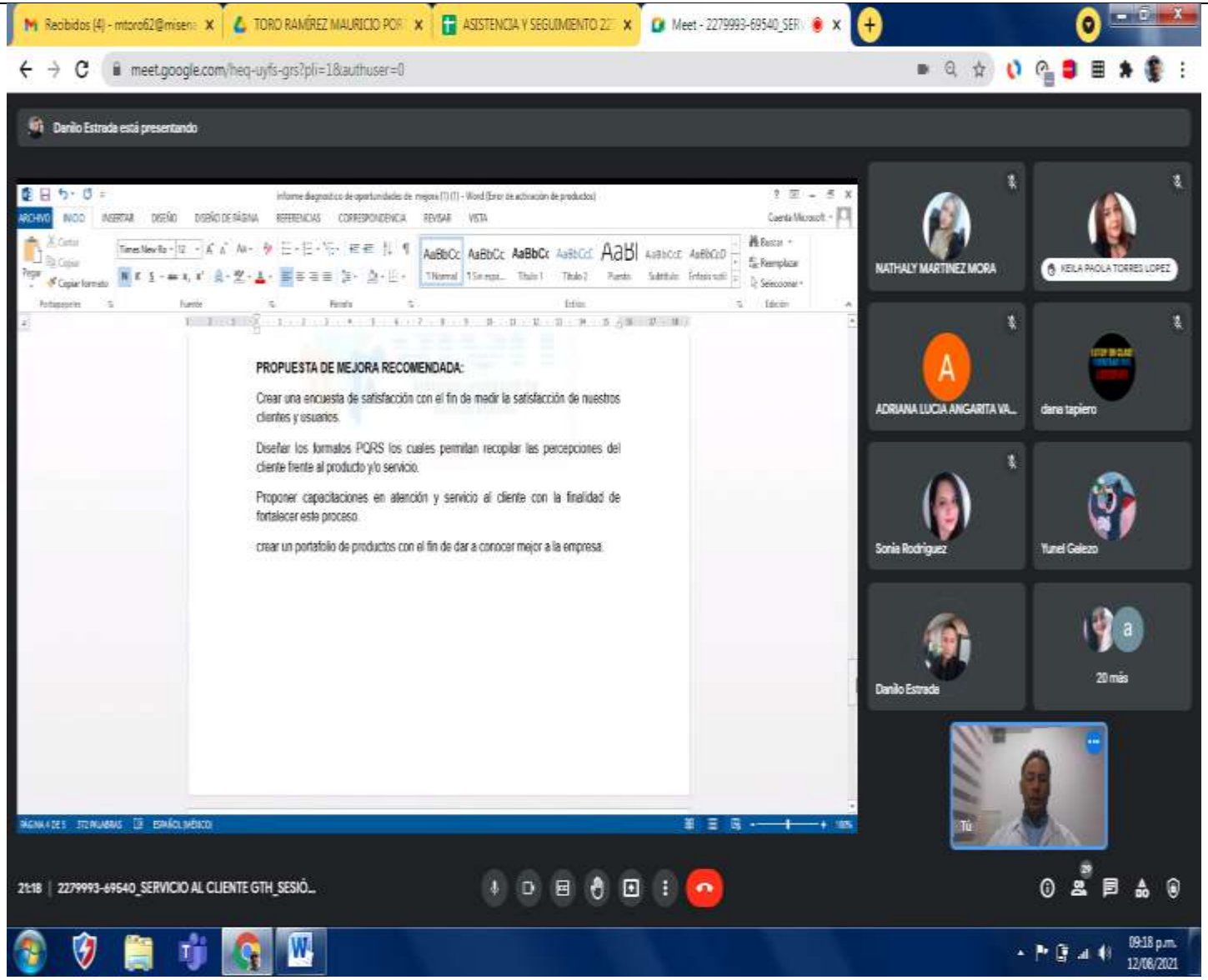
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



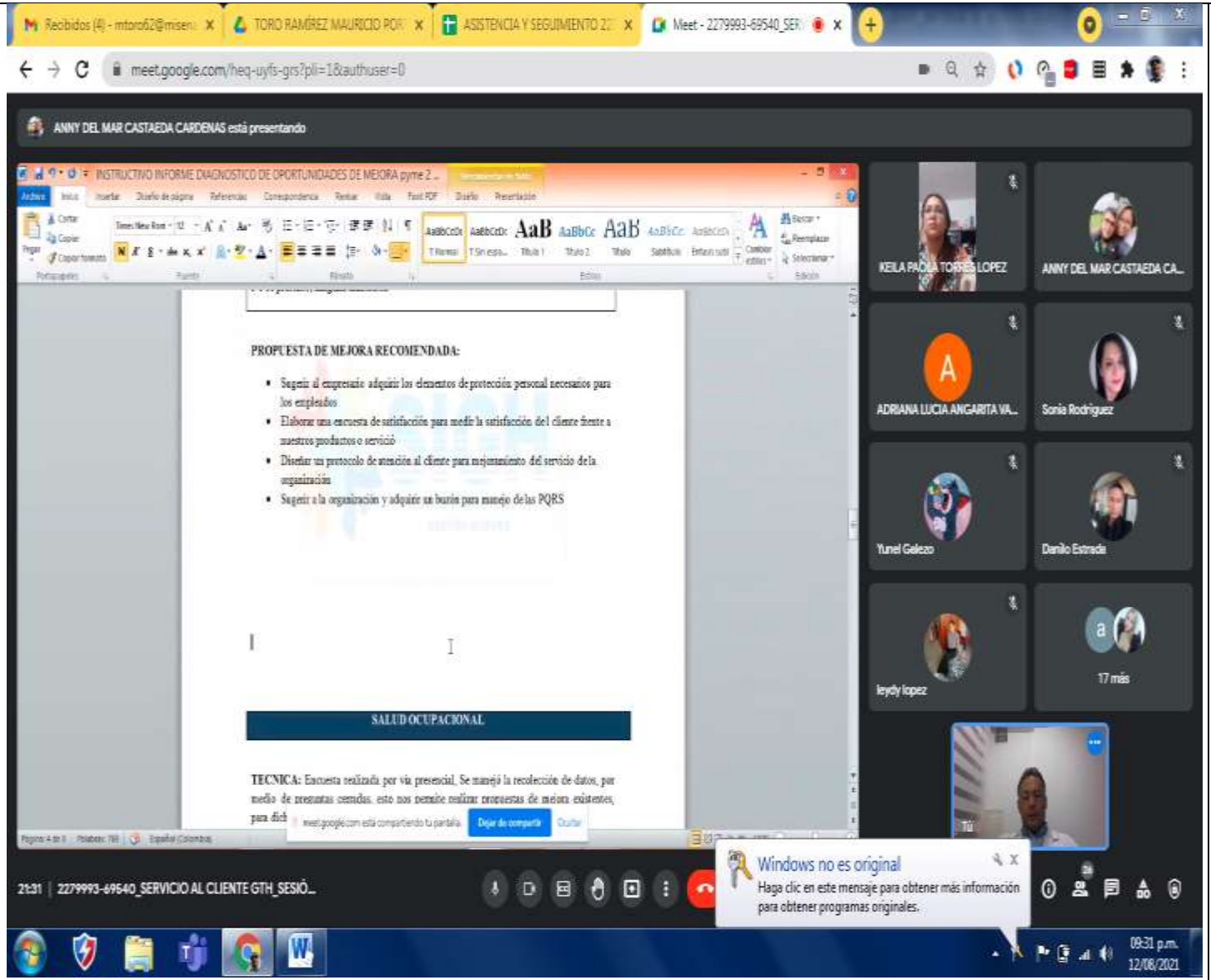
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



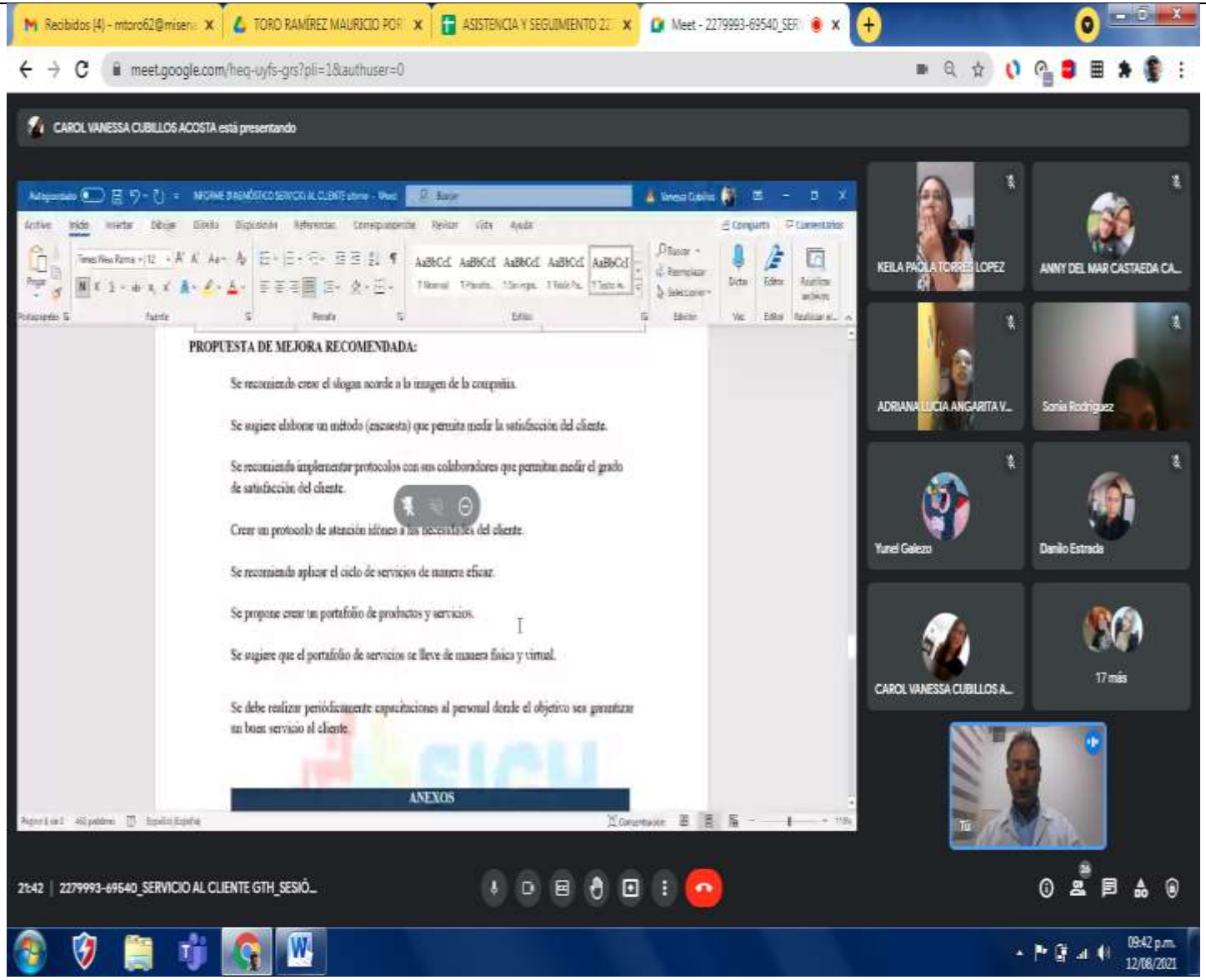
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



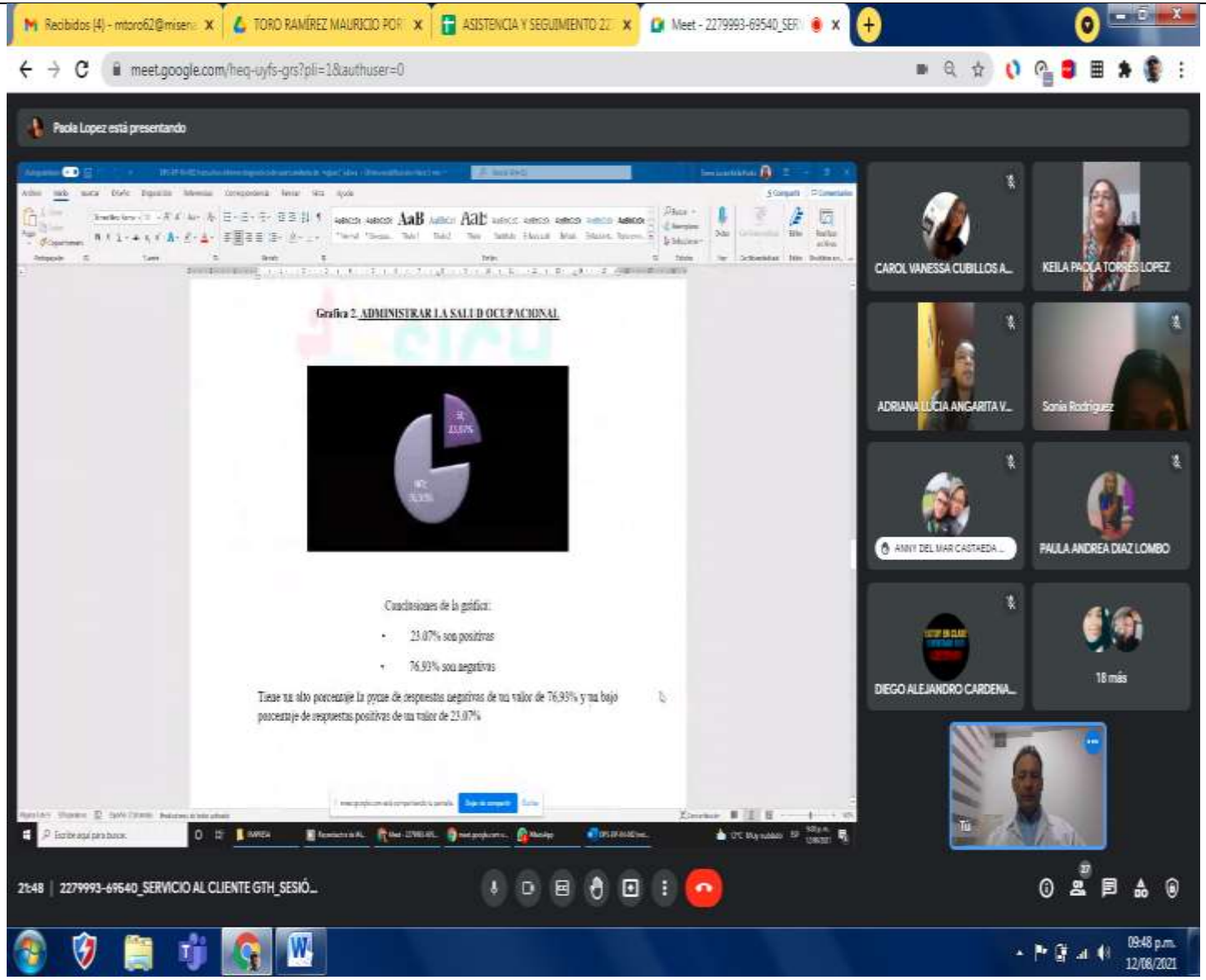
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



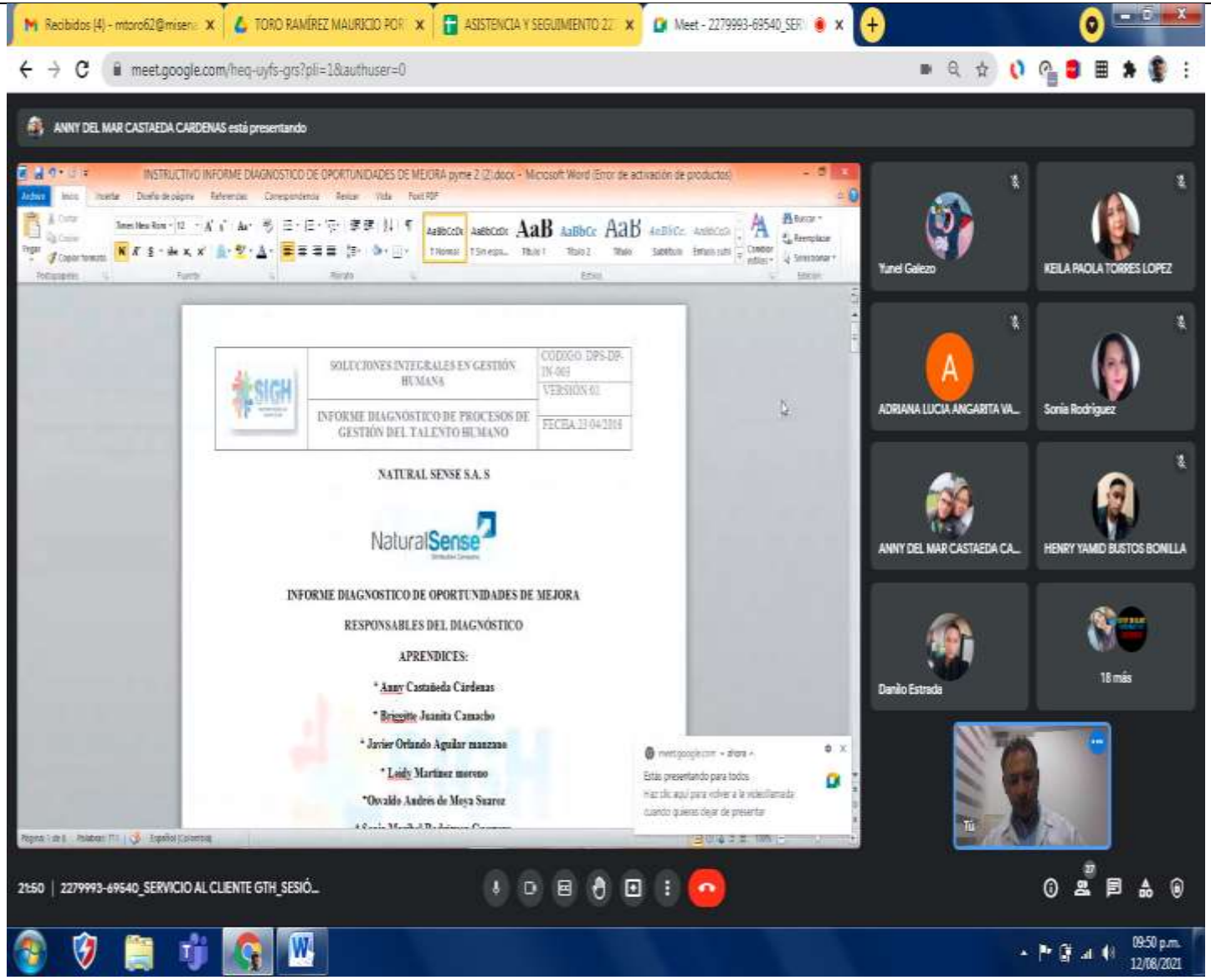
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



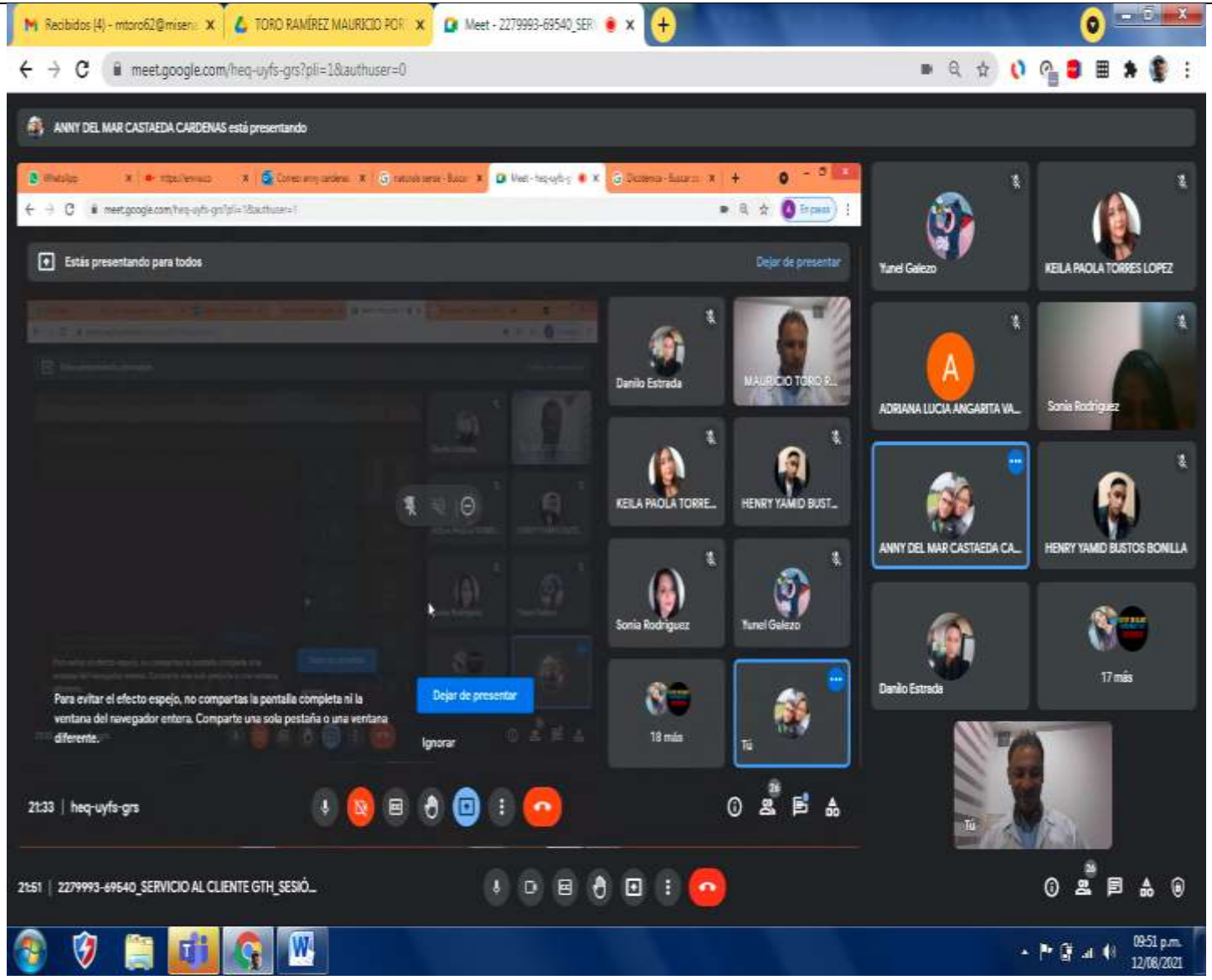
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



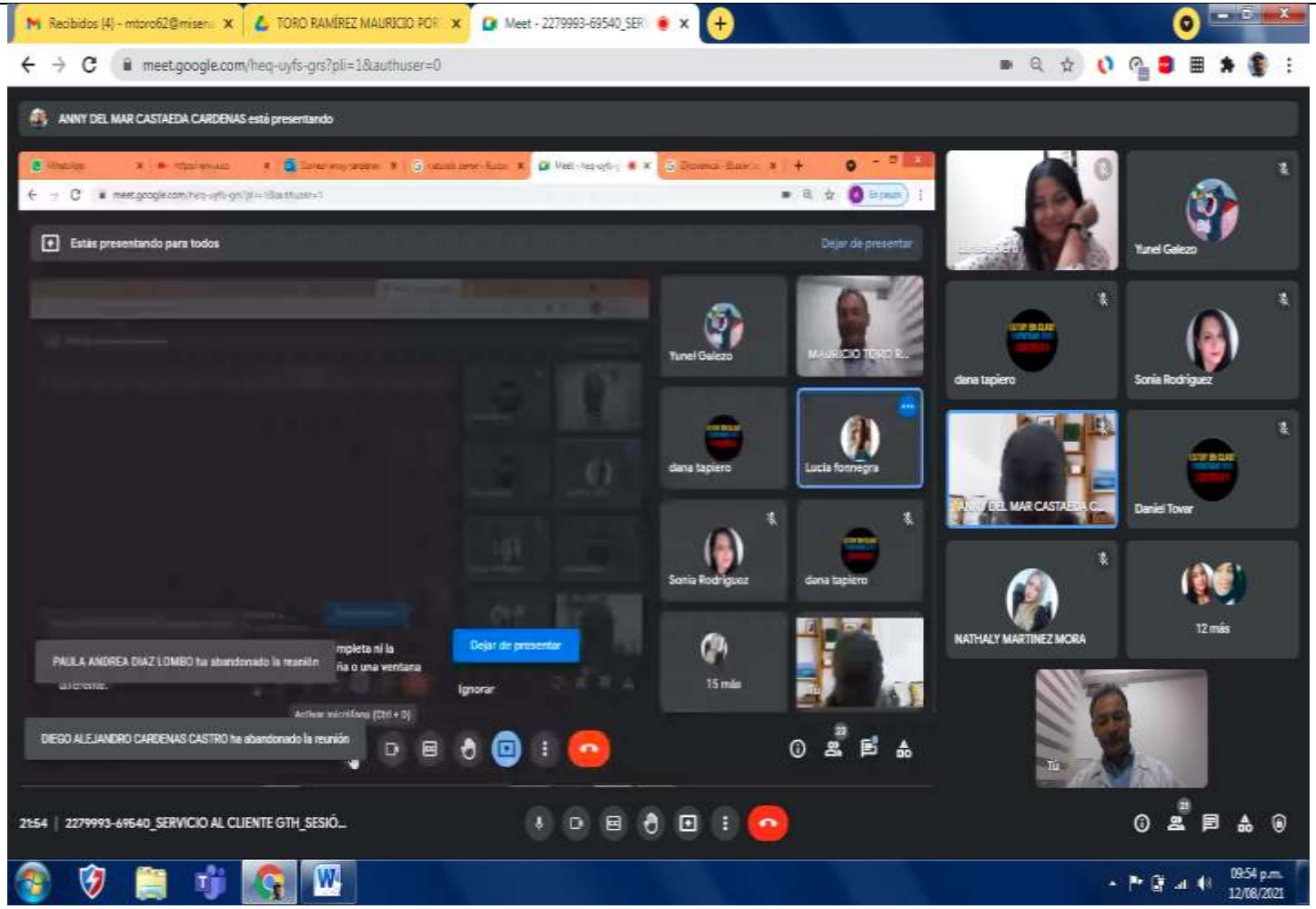
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

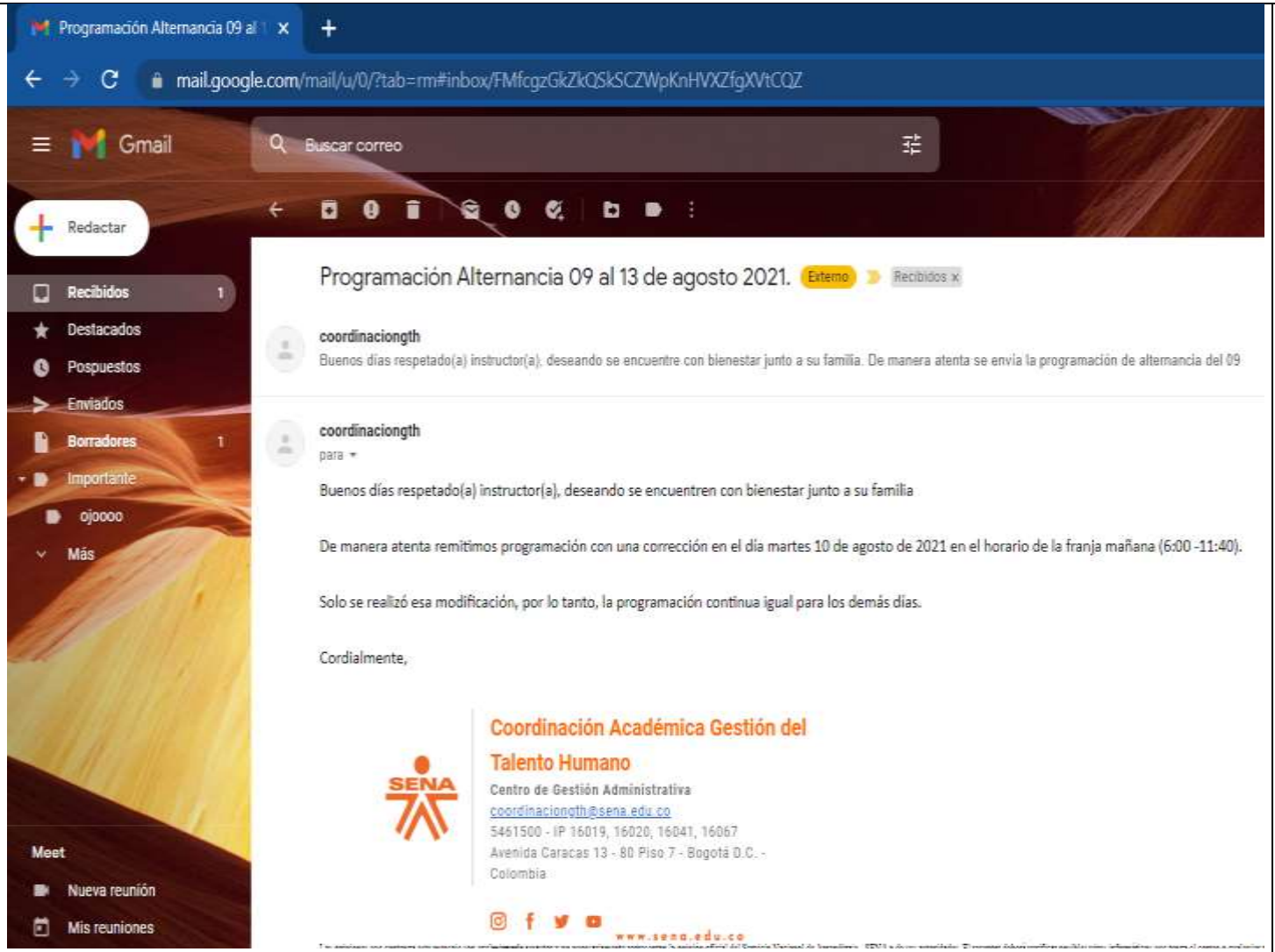
Centro de Gestión Administrativa

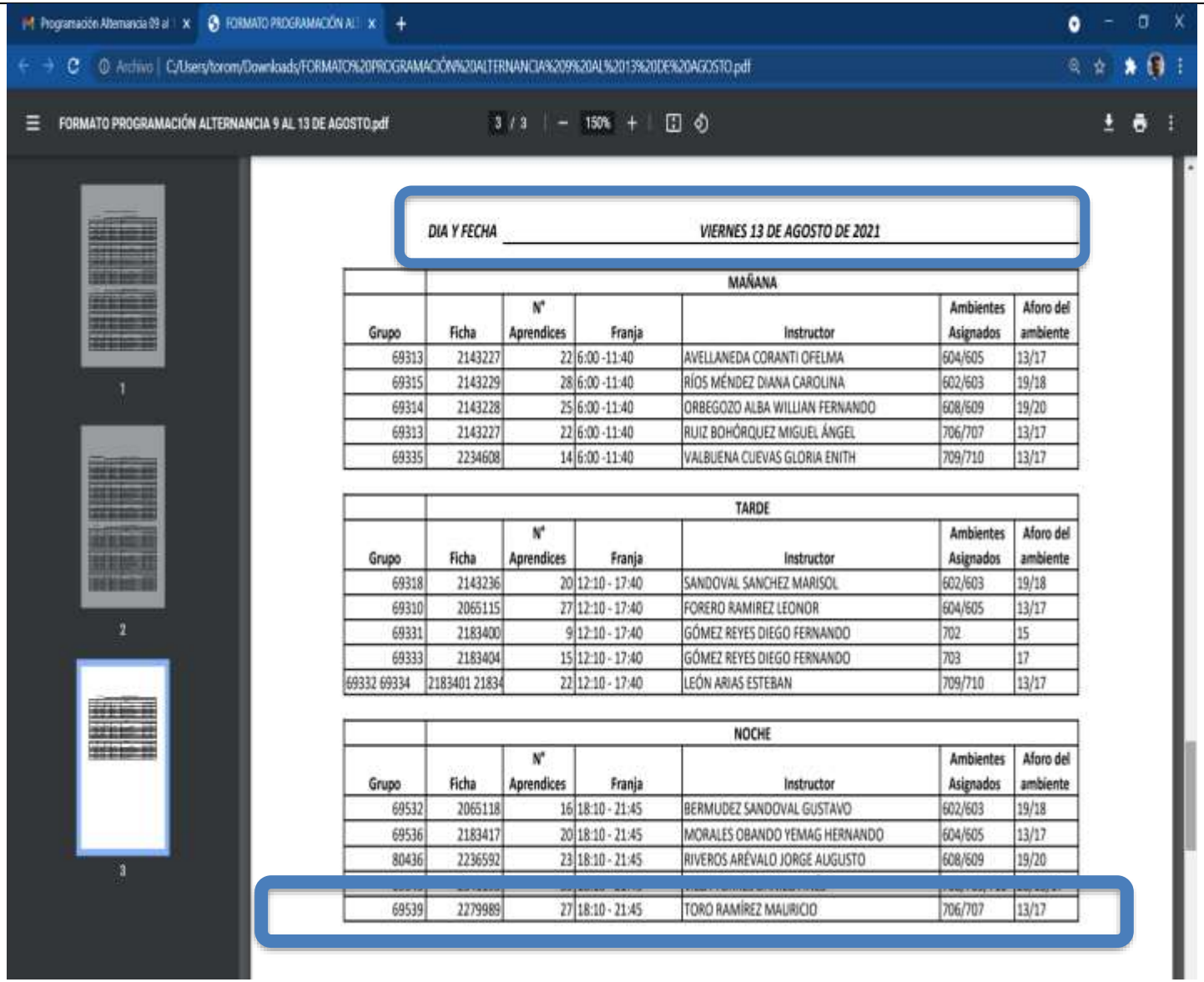
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 13 de agosto 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Formación en Alternancia en el centro de Formación CGA	

Valoración – Retroalimentación		

FORMATO PROGRAMACIÓN ALTERNANCIA 9 AL 13 DE AGOSTO.pdf

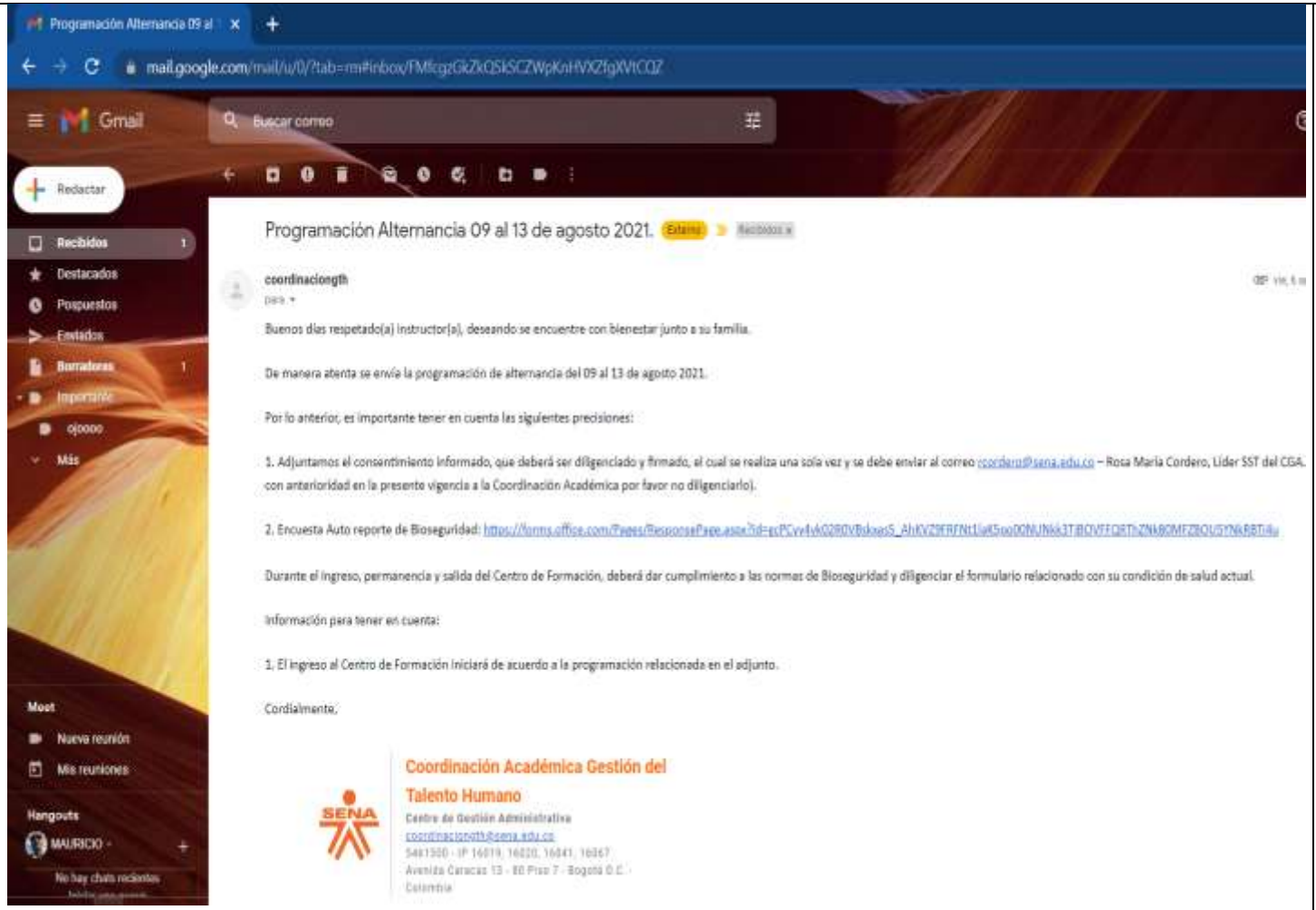
DIA Y FECHA VIERNES 13 DE AGOSTO DE 2021

			MAÑANA			
Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69313	2143227	22	6:00 -11:40	AVELLANEDA CORANTI OFELMA	604/605	13/17
69315	2143229	28	6:00 -11:40	RÍOS MÉNDEZ DIANA CAROLINA	602/603	19/18
69314	2143228	25	6:00 -11:40	ORBEGOZO ALBA WILLIAN FERNANDO	608/609	19/20
69313	2143227	22	6:00 -11:40	RUIZ BOHÓRQUEZ MIGUEL ÁNGEL	706/707	13/17
69335	2234608	14	6:00 -11:40	VALBUENA CUEVAS GLORIA ENITH	709/710	13/17

			TARDE			
Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69318	2143236	20	12:10 - 17:40	SANDOVAL SANCHEZ MARISOL	602/603	19/18
69310	2065115	27	12:10 - 17:40	FORERO RAMIREZ LEONOR	604/605	13/17
69331	2183400	9	12:10 - 17:40	GÓMEZ REYES DIEGO FERNANDO	702	15
69333	2183404	15	12:10 - 17:40	GÓMEZ REYES DIEGO FERNANDO	703	17
69332 69334	2183401 21834	22	12:10 - 17:40	LEÓN ARIAS ESTEBAN	709/710	13/17

			NOCHE			
Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69532	2065118	16	18:10 - 21:45	BERMUDEZ SANDOVAL GUSTAVO	602/603	19/18
69536	2183417	20	18:10 - 21:45	MORALES OBANDO YEMAG HERNANDO	604/605	13/17
80436	2236592	23	18:10 - 21:45	RIVEROS ARÉVALO JORGE AUGUSTO	608/609	19/20
69539	2279989	27	18:10 - 21:45	TORO RAMÍREZ MAURICIO	706/707	13/17

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Material de Apoyo	https://drive.google.com/drive/folders/1-f_5u2K2oqfBAZd6nyoSx8e32xDSrBWq?usp=sharing 3R Trimestre 2021	
Plan de Trabajo	https://drive.google.com/file/d/1oyPj2XwQqL5atOWYRwr46rlO3foZZPgc/view?usp=sharing 3R Trimestre 2021	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APRENDIZ:	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		DIGITAL	FISICO		SI	NO
01 IDENTIFICAR 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	01. Desarrollar video-actividad guía 01 fundamentos de servicio al cliente	X		19/07/2021		
	02. Desarrollar guía 02 fundamentos de servicio al cliente (Consumidor, cliente, usuario, producto, servicio, política de calidad y de servicio al cliente)	X		22/07/2021		
	03. Desarrollar video-actividad guía 03 fundamentos de servicio al cliente (Necesidades Mercadotecnia y Maslow)	X		23/07/2021		
	3.1 socialización y entrega de Instrumentos diagnósticos de la competencia	x		23/07/2021		
02 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	04. Desarrollar guía 04 PQRSFD, Canales de comunicación y Tipología de Clientes	X		26/07/2021		
	05. Desarrollar guía 05 Etiqueta y Netiqueta	X		28/07/2021		
	5.1 Apliación del instruemento de diagnóstico a las empresas del sector real.	x		29/07/2021		
	06. Desarrollar guía 06 Valores Corporativos, Protocolo de Servicio al Cliente y Aplicación de Servicio al Cliente Cara a Cara	X		02/08/2021		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

03 OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	07. Desarrollar guía 07 Recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Citófono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles	X		04/08/2021		
	07. Desarrollar video-actividad Uso de recursos técnicos y tecnológicos en la atención del cliente	X		06/08/2021		
	7.1 Elaboración de las propuestas de mejora; Código ético.			07/08/2021		
04. UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	08. Desarrollar Guía 08 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 01	X		09/08/2021		
	09. Desarrollar Guía 09 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 02	X		11/08/2021		
	9.1 Revisión de los Avances en las propuestas de mejora			13/08/2021		
	10. Desarrollar Guía 10 Aplicación Ejercicios de Microsoft Office Word 03	X		17/08/2021		
05. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOSESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	11. Desarrollar Guía 11 Prestación del servicio y elaboración de encuestas de satisfacción (01)	X		19/08/2021		
	11.1 Revisión avance Código ético			20/08/2021		
	12. Desarrollar Guía 12 Aplicación de encuentas y procesamiento de datos con Formularios de Google (02)	X		23/08/2021		
	13. Desarrollar Guía 13 Generación de informes técnicos con Formularios de Google (03)	X		27/08/2021		
06. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	14. Desarrollar Guía 14 Triángulos de Servicio al Cliente	X		06/09/2021		
	15. Desarrollar Guía 15 Elaboración Portafolio de Servicios / Catálogo de Productos	X		09/09/}2021		
	15.1 Revisión y aprobación de las propuetas de mejora	x		12/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización	X		16/09/2021		
	16. Desarrollar Guía 16 Tipologia Clientes Profundización - Continuación	X		17/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción	X		20/09/2021		
	17. Desarrollar Guia 17. Inteligencias Múltiples - Introducción Continuación	X		22/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización	X		25/09/2021		
	18. Desarrollar Guia 18. Inteligencias Múltiples - Profundización Continuación	X		26/09/2021		
ELABORO:	Mauricio Toro.					

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
N/A	N/A

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co