PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Bogotá, 19 de agosto de 2021

Señora
ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2211193 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.2211193 del año 2021

YURANY VEGA ÁLVAREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.013.606.422 de Bogotá, 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 CUARENTA Y UN MILLONES OCHENTA MIL PESOS ($41.080.000) 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 TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS ($3.770.000) 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 DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($2.210.000) COP.

Plazo: Será hasta el día 17 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: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

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 virtual (Drive coordinación)
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
4	Orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (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 Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
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 procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación) Informes de Gestión Diarios
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, según lo descrito en el instructivo para orientar el desempeño… del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado por el	No Aplica	No Aplica

	a Dirección de Formación Profesional".		

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.				

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 **9422452075**, operador **APORTES EN LÍNEA** y periodo JULIO de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (45) folios

Cordialmente,

YURANY VEGA ÁLVAREZ
Contratista
C.C. No. 1.013.606.422

Recibí a satisfacción:

ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2211193 del año 2021
Coordinadora Académica

Centro de Gestión Administrativa

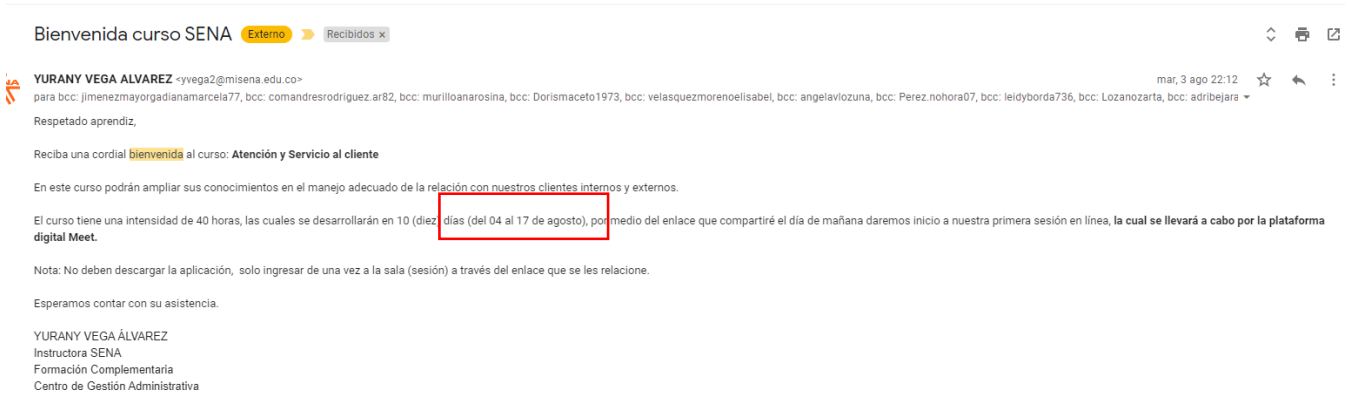
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

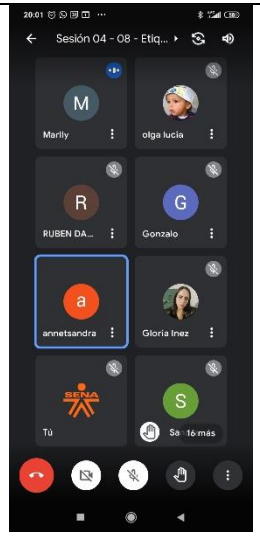
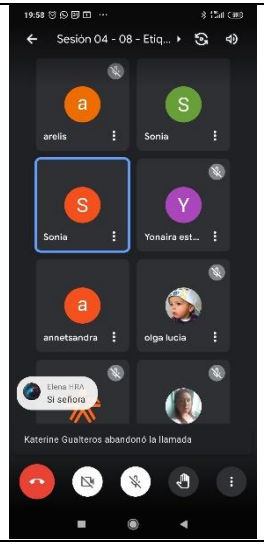
Trabajo Virtual

Fecha: 04 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico Institucional

Actividades	Sesión 04 - 08 - Etiqueta SENA Externo Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mié, 4 ago 14:53 para bcc: yenifagu1404, bcc: Ymartinezalvarino910, bcc: angelicasalcedo36, bcc: soniasalcedo1105, bcc: rossiussa1209, bcc: carlosldsbogota3, bcc: mariarosalbapardoamaya10, bcc: libiamora25, bcc: maciasjennifer701, bcc: ahumadayolanda008, Respetado aprendiz, A continuación, relaciono los datos para el ingreso a la primera sesión en línea. A través del siguiente enlace podrá unirse a la reunión, esta se llevará a **cabo el día de hoy 04 de agosto, a las 19:30 horas, por la aplicación Meet.** Para unirse a la videollamada, haga clic en este **enlace:** *meet.google.com/oka-argi-idx* **Nota:** No deben descargar la aplicación, solo ingresar de una vez a la sala (sesión) a través del enlace antes relacionado desde el explorador o navegador.	1. Correo Electrónico 2. Google Meet
Valoración – Retroalimentación	  	1. Correo Electrónico 2. Grupo WhatsApp 3. Google Meet

Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Portal SENA SOFIA PLUS
Plan de Trabajo	1. Convocar a las personas que participarán en el curso, a través de Correo Electrónico Institucional. 2. Indicar acerca de la actividad autónoma que se debe realizar (Inscripción y verificación de registro en Plataforma SENASOFIAPLUS) Realizar el proceso administrativo de verificación e inscripción de aprendices a la plataforma SENASOFIAPLUS, actividad del aprendiz y también del Instructor.	1. Correo Electrónico aprendices, empresa. 2. Google Meet

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 99% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	

Centro de Gestión Administrativa

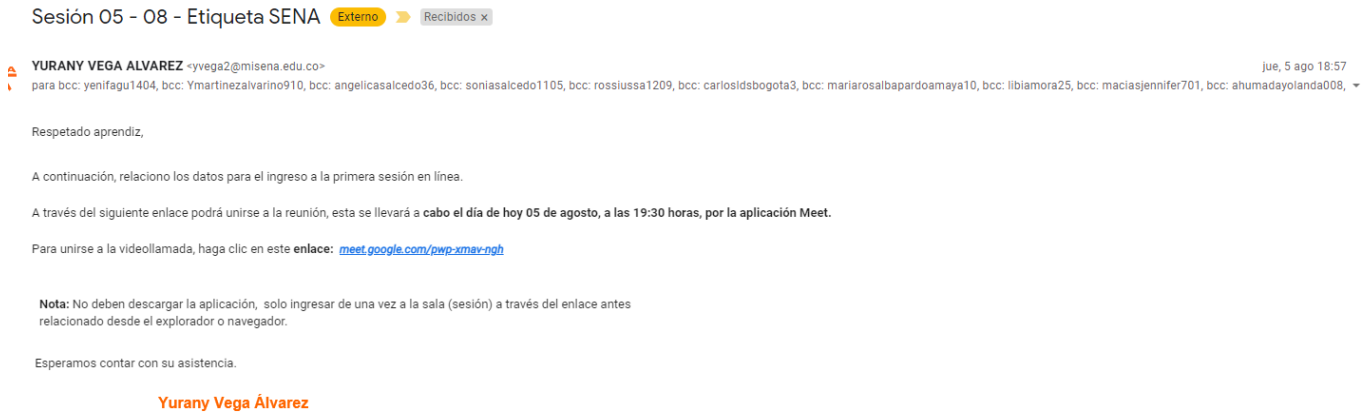
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

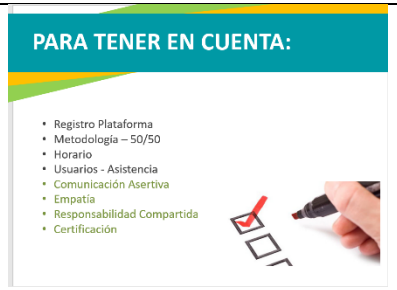
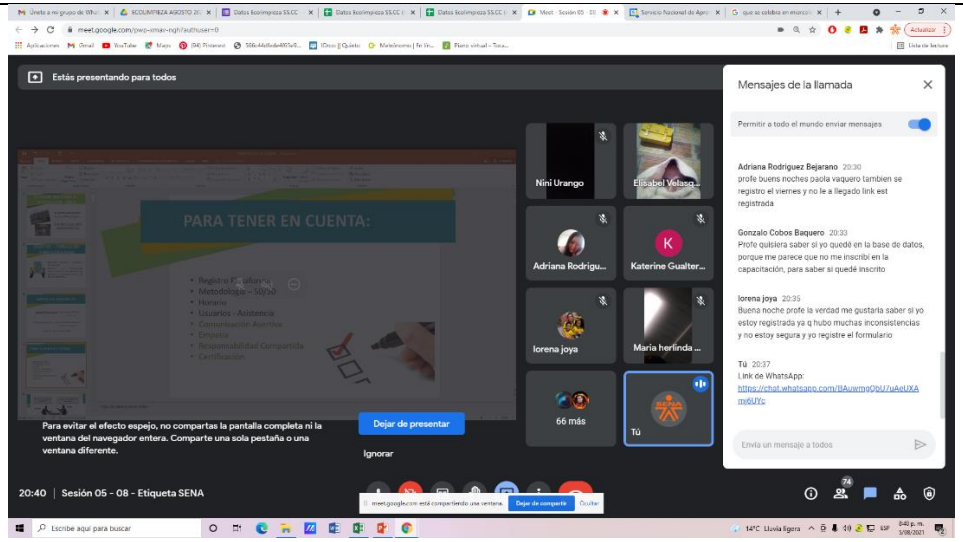
Trabajo Virtual

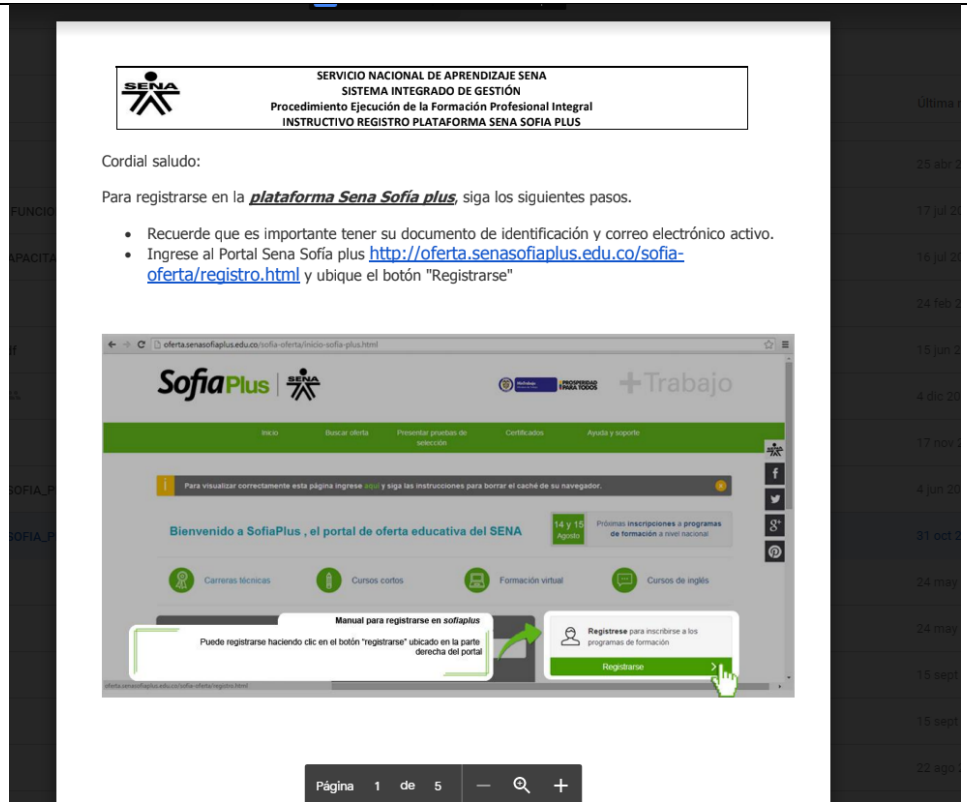
Fecha: 05 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico Institucional (Aprendices – Empresa – Instructora).

Actividades	 Únete a mi grupo de WhatsApp "Servicio al Cliente" Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> jue, 5 ago 19: para mí Abre este enlace para unirte a mi grupo de WhatsApp: https://chat.whatsapp.com/BAuwmgQbU7uAeUXAmj6UYc YURANY VEGA ÁLVAREZ Instructora SENA Formación Complementaria Centro de Gestión Administrativa	1. Correo Electrónico 2. Google Meet
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Google Meet

Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Power Point
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por la aplicación Google Meet. 2. Comunicar a los aprendices las novedades presentadas, la metodología del proceso de formación, aportar al uso de las TIC´s. 3. Realizar el proceso administrativo de verificación e inscripción de aprendices a la plataforma SENASOFIAPLUS, actividad del aprendiz y también del Instructor. 4. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 5. Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Power Point 4. WhatsApp

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A.

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

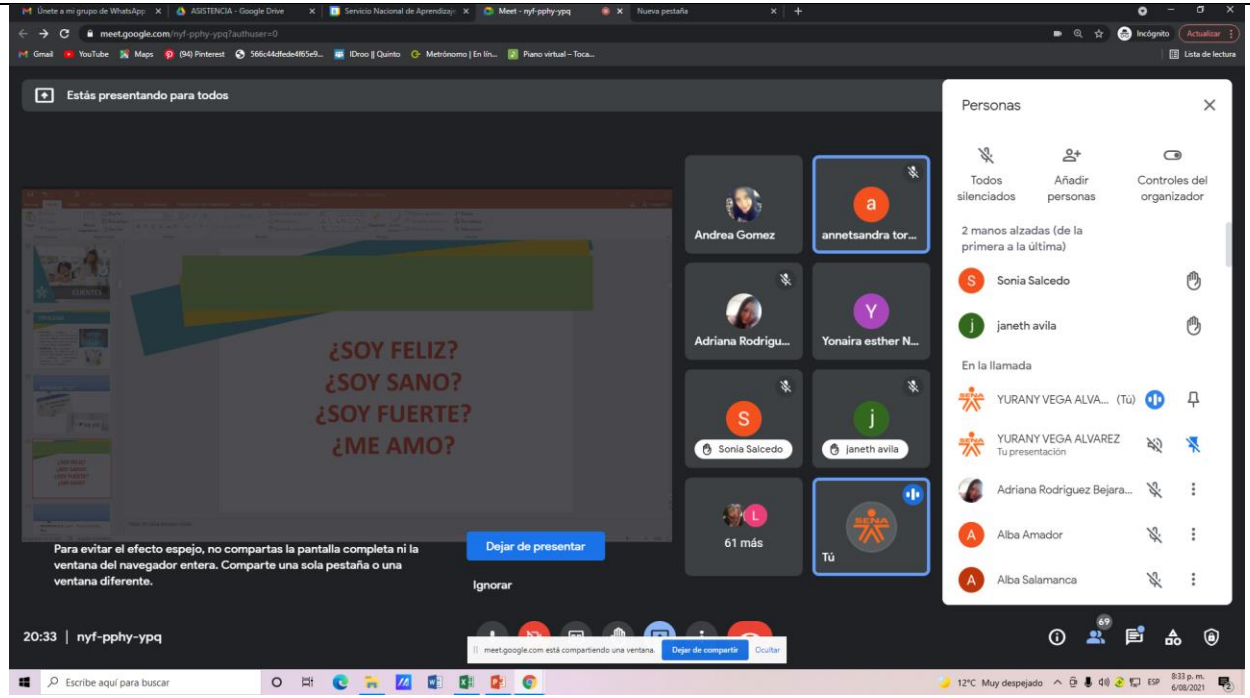
Trabajo Virtual

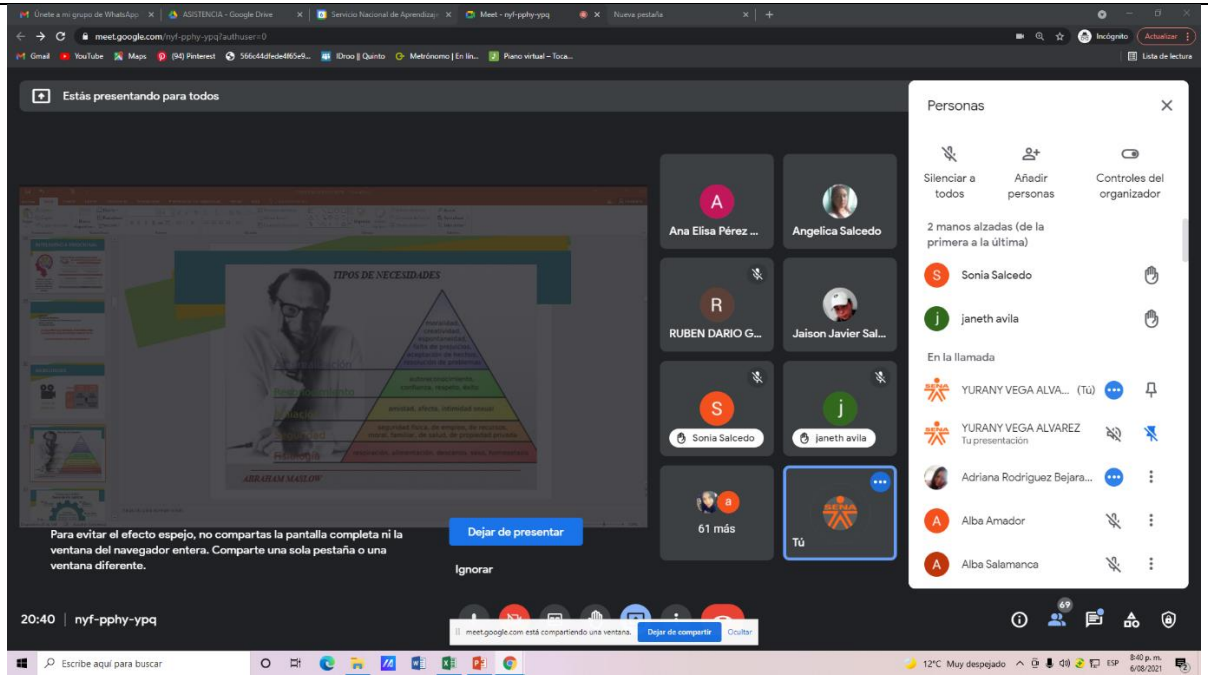
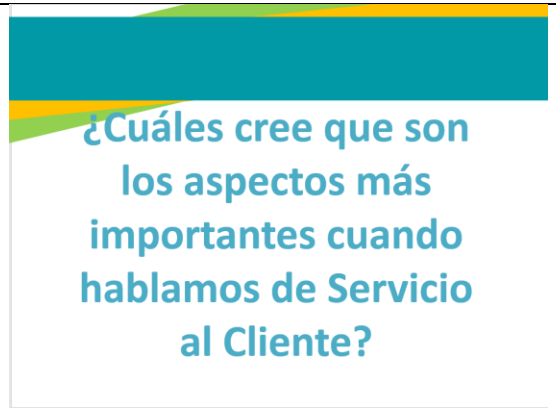
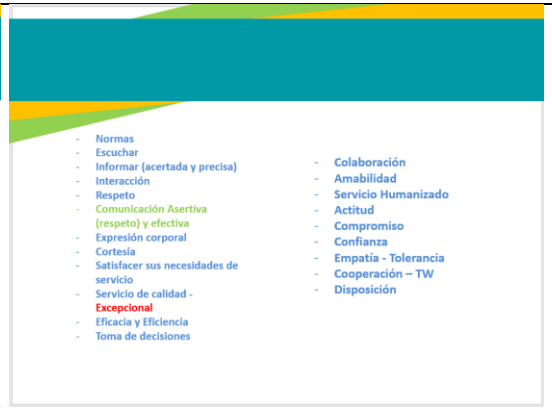
Fecha: 06 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico Institucional (Aprendices – Empresa – Instructora). 2. Grupo WhatsApp

Actividades		1. Correo Electrónico Compartido (Aprendices Instructora). 2. Grupo WhatsApp 3. Google Meet
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. WhatsApp 3. Google Meet

		
Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Drive 3. Google Meet

Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por la aplicación Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional: Autoconocimiento y Automotivación – Lo que importa cuando presto un servicio). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través delos diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. WhatsApp 4. Google Drive

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 97% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

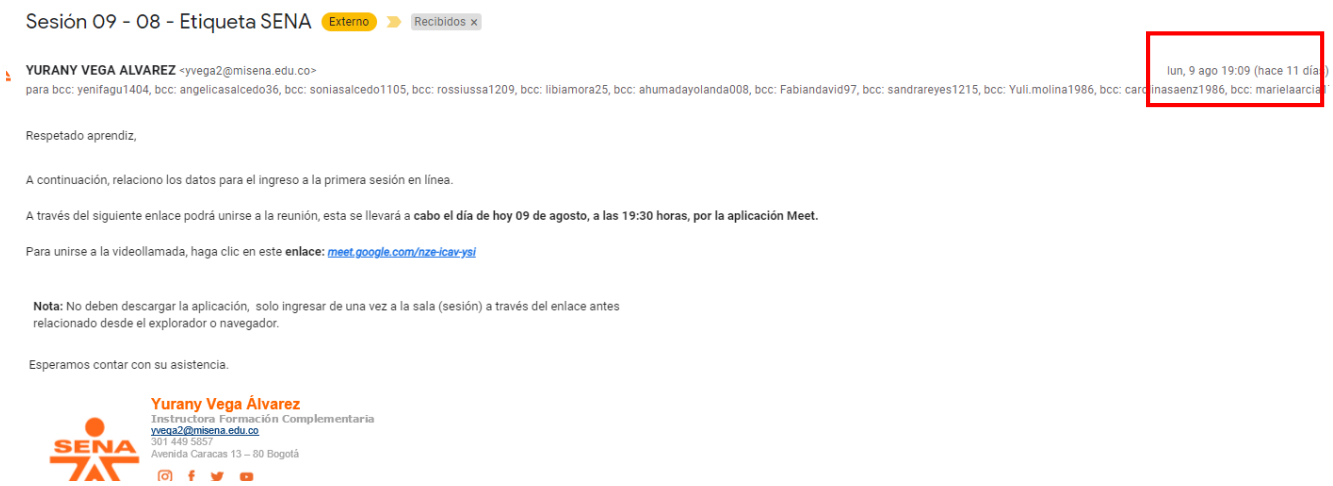
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

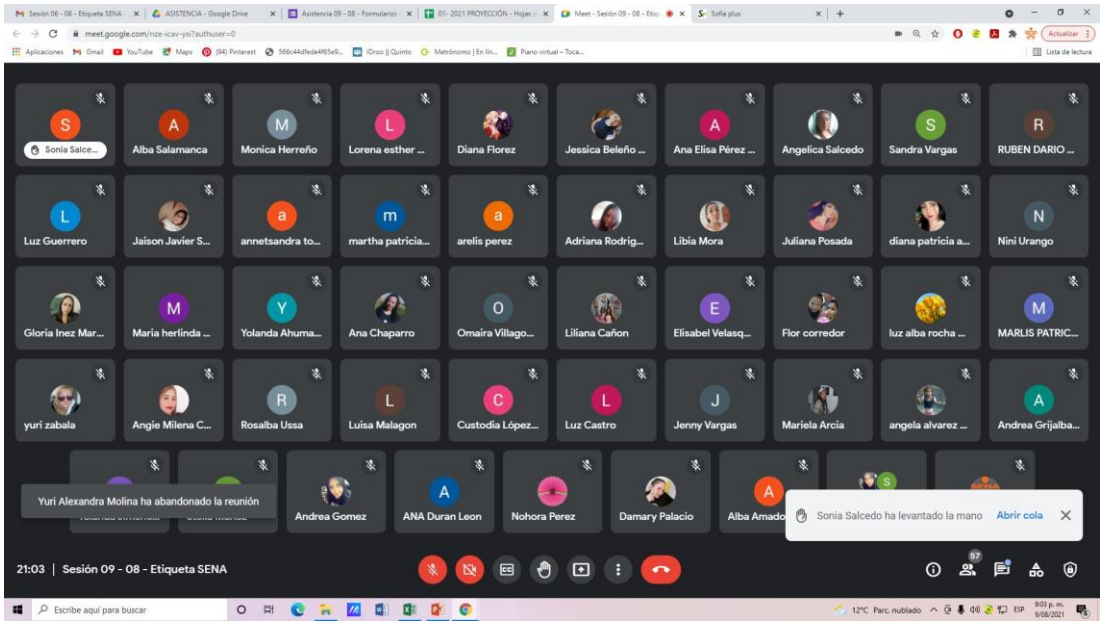
Trabajo Virtual

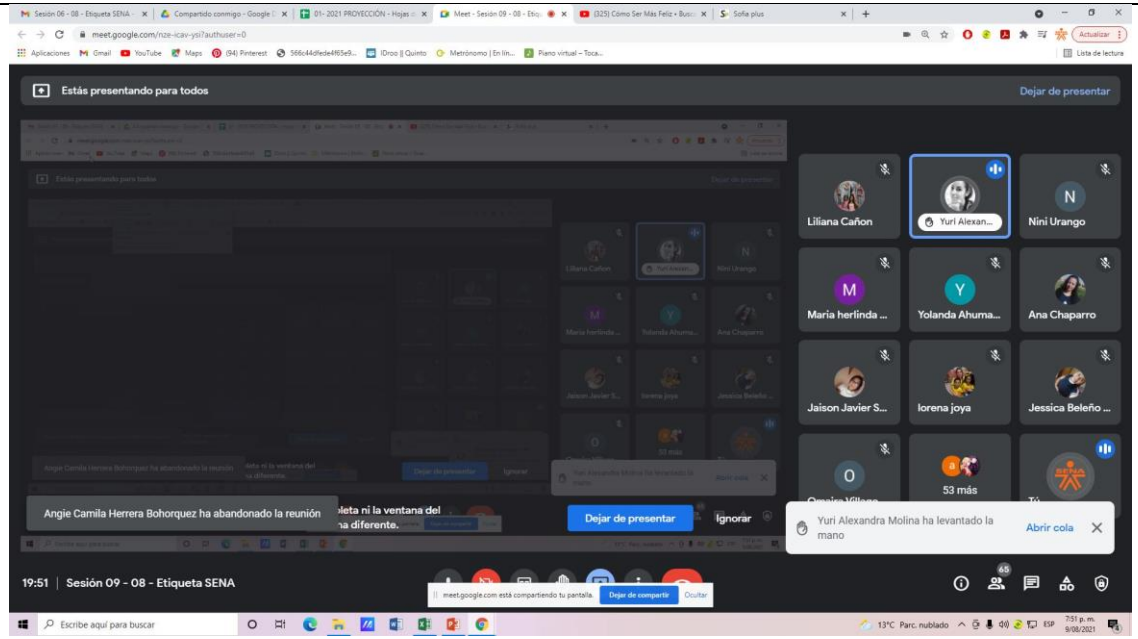
Fecha: 09 de agosto de 2021

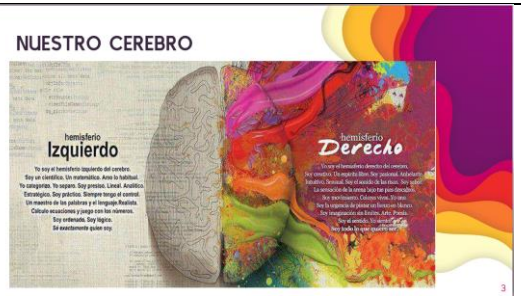
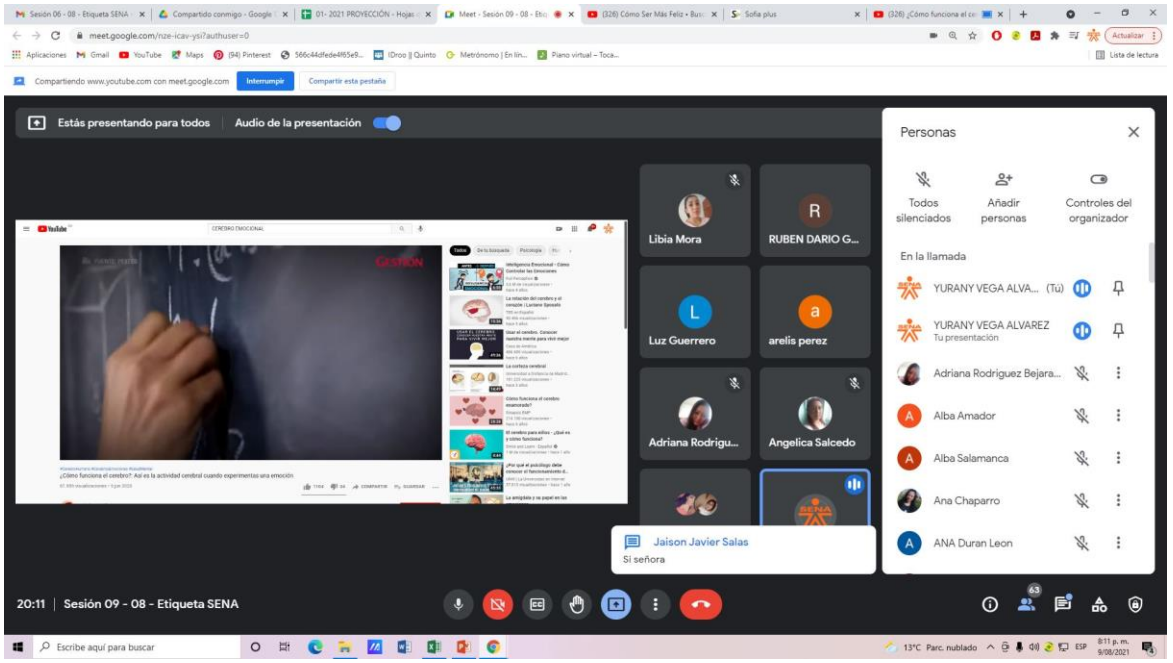
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico Institucional
Actividades		1. Google Meet 2. Correo Electrónico.

	 	3. Google Drive

Valoración – Retroalimentación	 **Juliana Posada** Juliana. -- Juliana Posada Vida Plena Bogota Auxiliar de Facturación **Custodia López Mora** para mí Profe buenos días es que para pedirle un favor es no sé si yo estoy inscrita en el cursó mi nombre es Custodia López mora x q me llegó un correo donde me pide que verifique clases desde el primer día GRACIAS **Declinación de Responsabilidades:** Los servicios de MISENA son soportados tecnológicamente por © Google y ofrecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA d	1. Correo Electrónico 2. WhatsApp 3. Google Meet

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Drive 3. Google Meet 4. YouTube
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional - Saber Ser, Autoconocimiento – Servicio al Cliente Interior)	1. Correo Electrónico.

	3. Solucionar dudas e inquietudes a través de la sesión en línea (Reunión Google Meet). 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	2. Google Meet 3. Google Drive 4. YouTube 5. WhatsApp

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 97% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

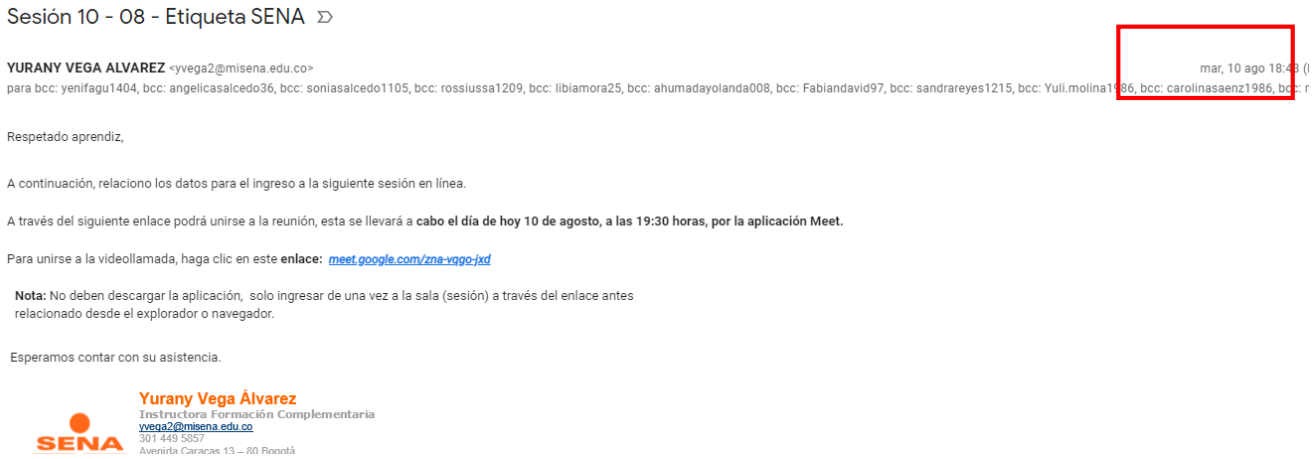
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

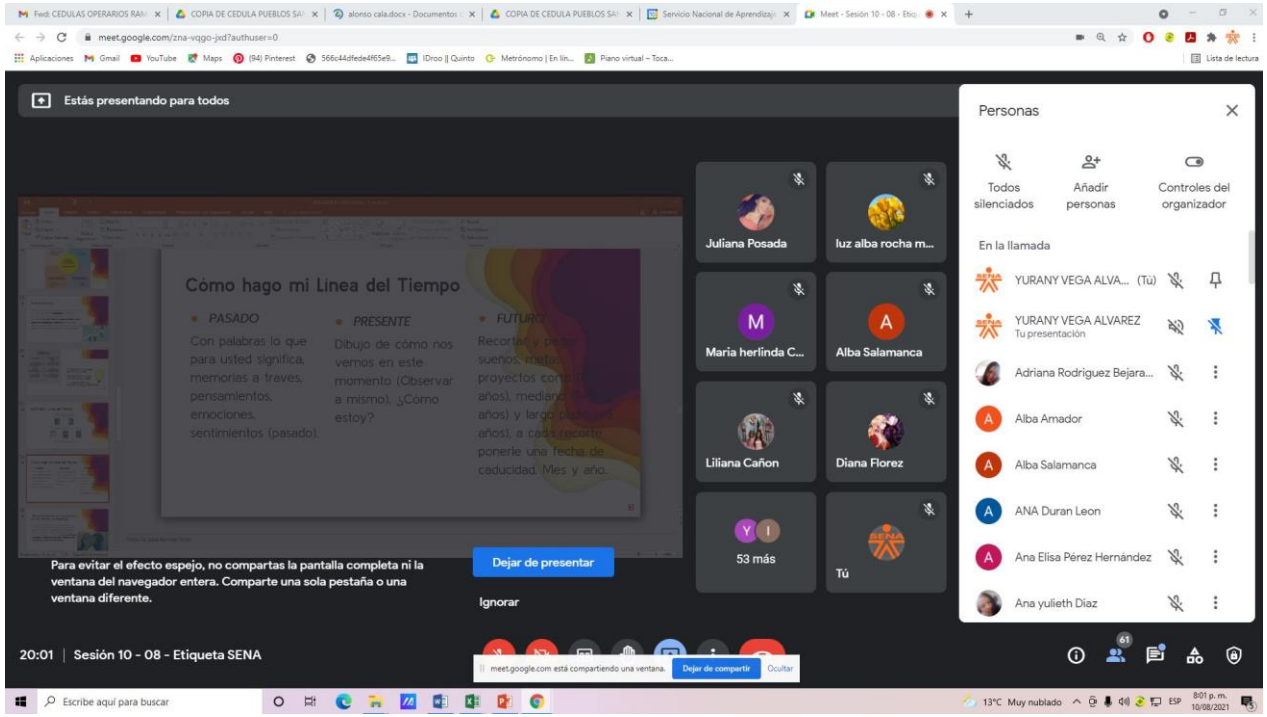
Trabajo Virtual

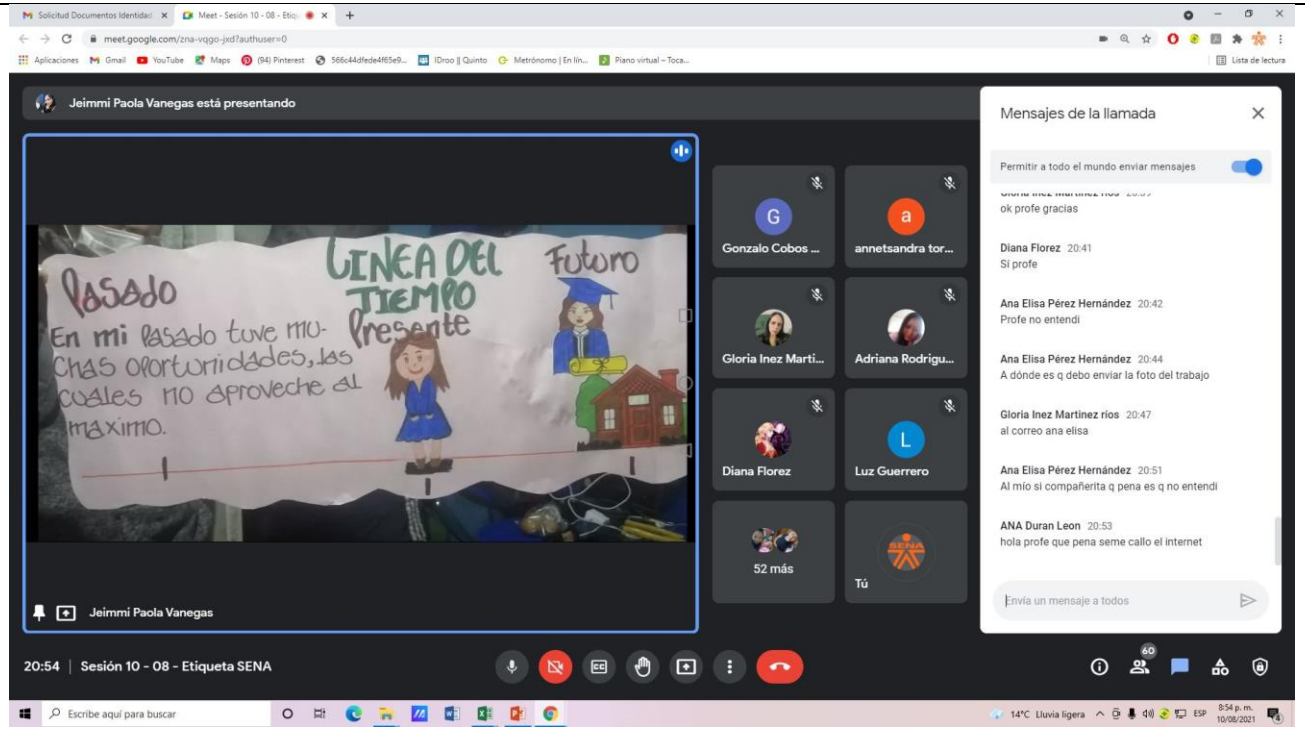
Fecha: 10 de agosto de 2021

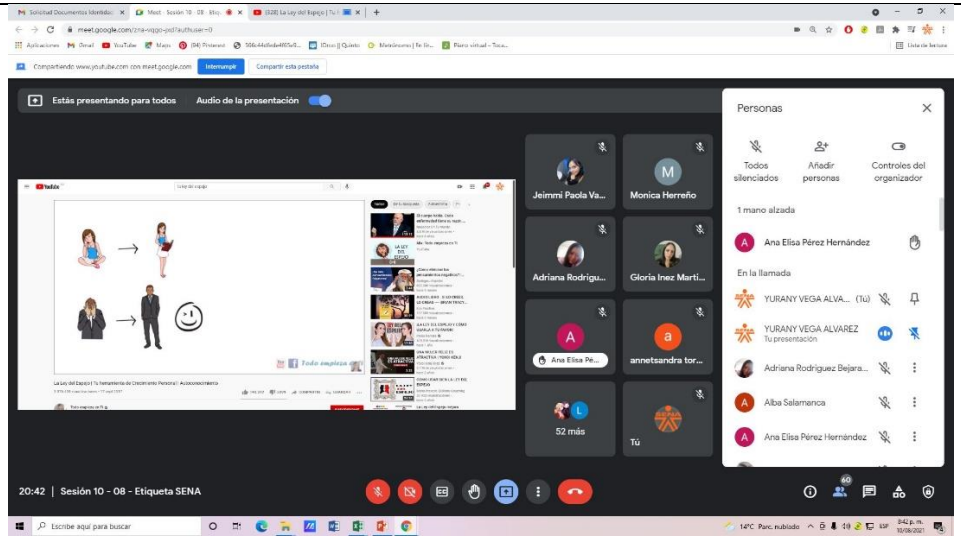
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico

Actividades	 	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Power Ponit

Valoración – Retroalimentación		1. Google Meet 2. Grupo de WhatsApp 3. Correo Electrónico

Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive de la clase. 3. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional – Automotivación y Autorregulación – Elaboración de Línea del Tiempo). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de WhatsApp o Correo Electrónico 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correo Electrónico 2. Google Drive. 3. WhatsApp

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 98% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

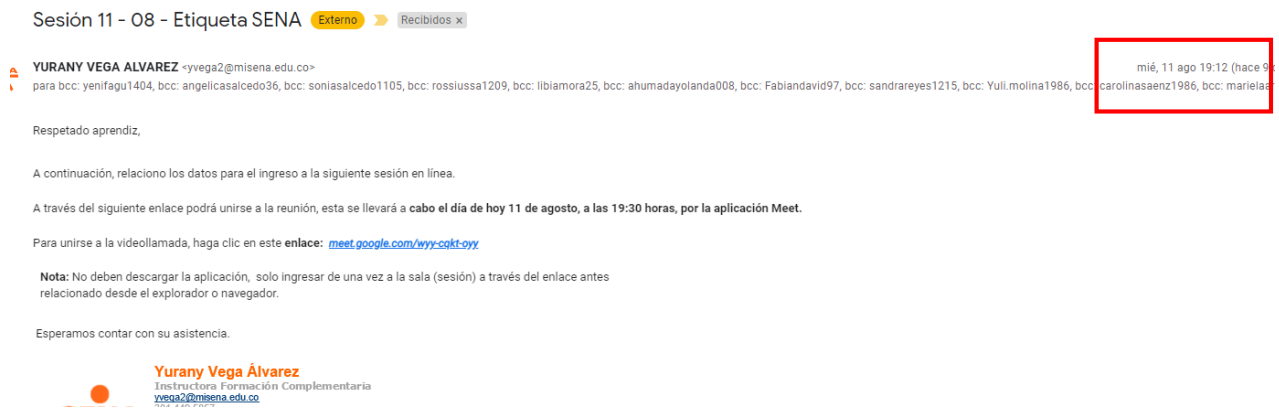
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

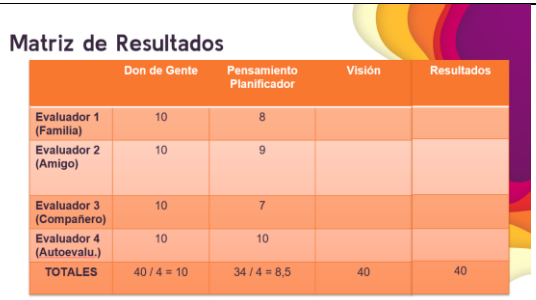
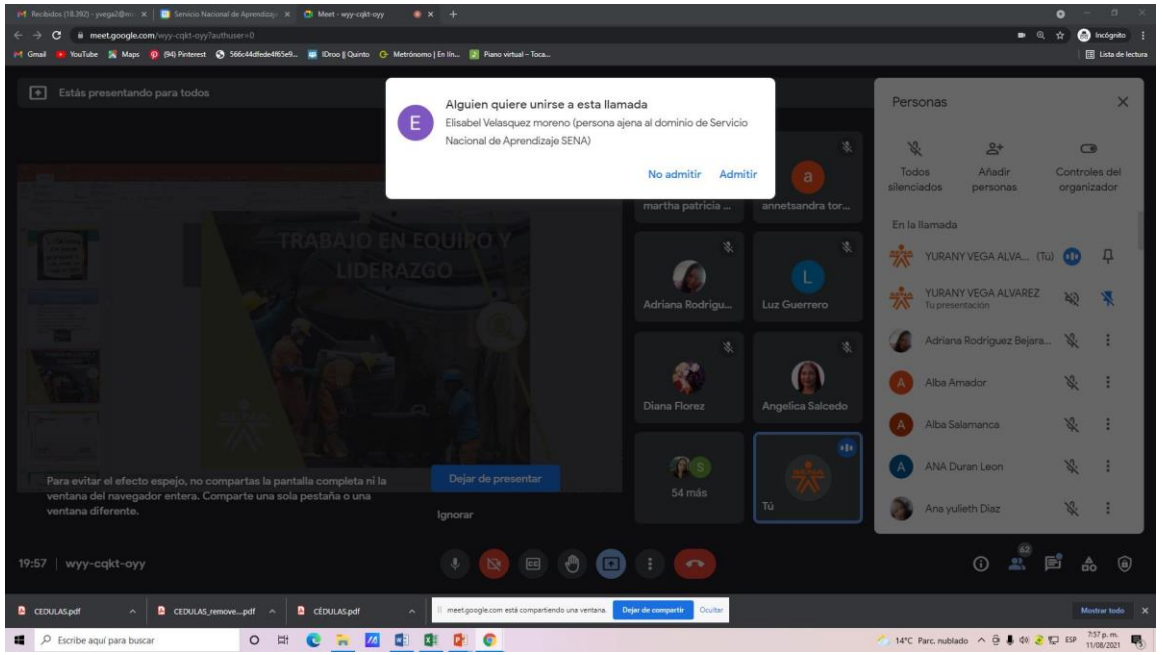
Trabajo Virtual

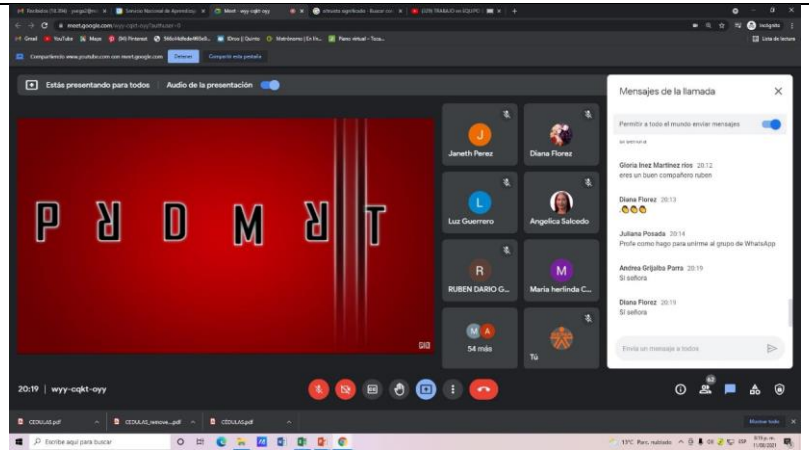
Fecha: 11 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico

Actividades	 	1. Correo Electrónico 2. Grupo WhatsApp 3. Power Point
Valoración – Retroalimentación		1. Grupo de WhatsApp 2. Correo Electrónico

Material de Apoyo	  	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive. 3. Google Meet – Zoom 4. YouTube
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Relaciones Interpersonales Trabajo en Equipo- Liderazgo) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos para ello.	1. Correos Electrónico 2. WhatsApp

	4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	3. Google Meet

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

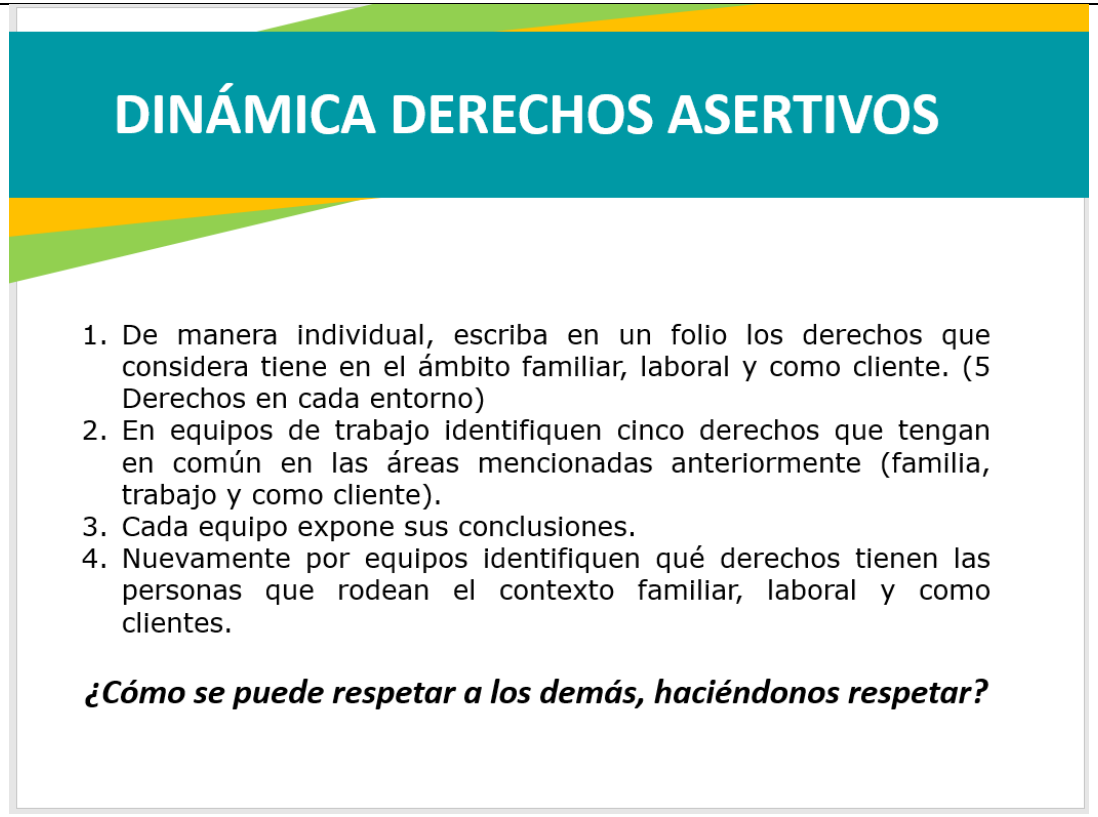
Trabajo Virtual

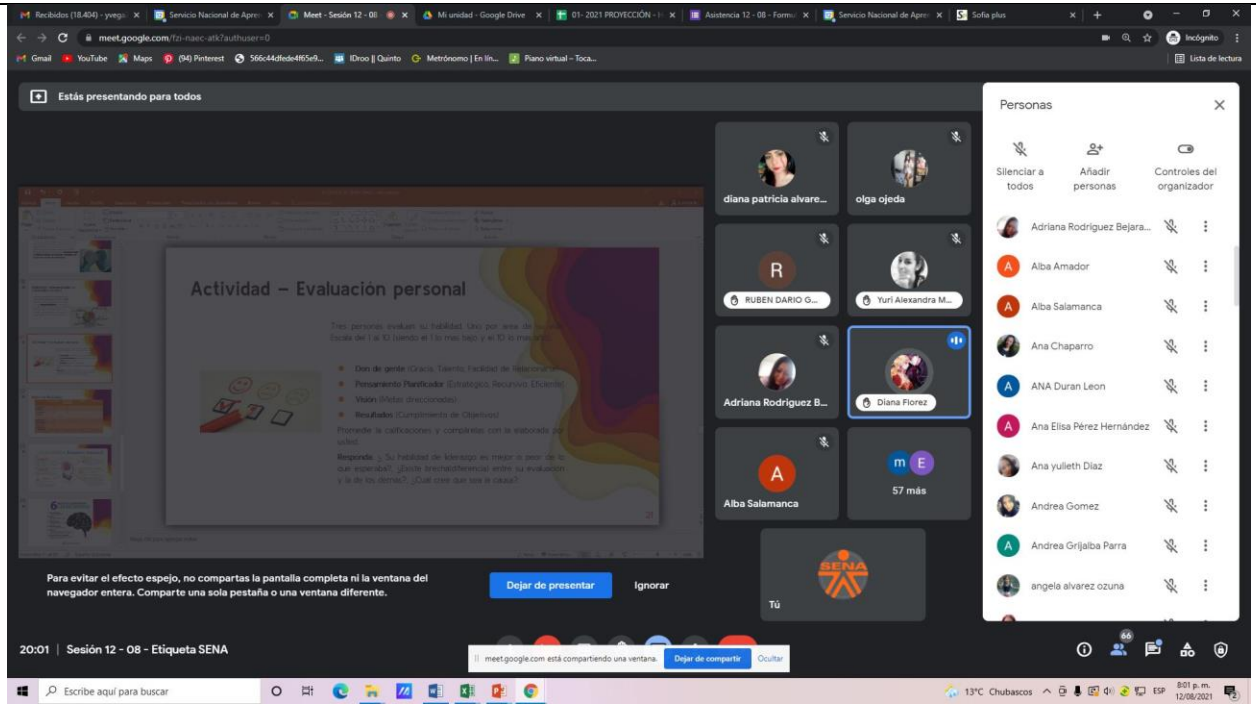
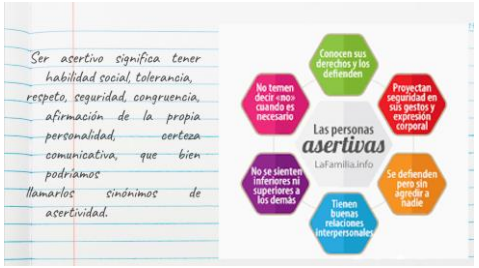
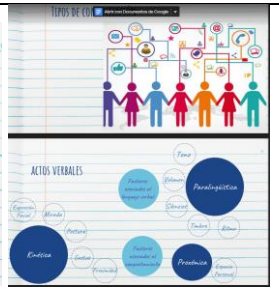
Fecha: 12 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	 Sesión 12 - 08 - Etiqueta SENA **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> jue, 12 ago 18:33 (hace 8 día para bcc: yenifagu1404, bcc: angelicasalcedo36, bcc: soniasalcedo1105, bcc: rossiussa1209, bcc: libiamora25, bcc: ahumadayolanda008, bcc: Fabiandavid97, bcc: sandrareyes1215, bcc: Yuli.molina1986, bcc: carolinasaenz1986, bcc: marielaarcia Respetado aprendiz, A continuación, relaciono los datos para el ingreso a la siguiente sesión en línea. A través del siguiente enlace podrá unirse a la reunión, esta se llevará a **cabo el día de hoy 12 de agosto, a las 19:30 horas, por la aplicación Meet.** Para unirse a la videollamada, haga clic en este **enlace:** meet.google.com/fzl-naec-atk **Nota:** No deben descargar la aplicación, solo ingresar de una vez a la sala (sesión) a través del enlace antes relacionado desde el explorador o navegador. Esperamos contar con su asistencia. Yurany Vega Álvarez Instructora Formación Complementaria	1. Correo Electrónico Grupal.

Actividades		1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive. 3. WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. Grupo de WhatsApp

		
Material de Apoyo	  	1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive de la clase.

Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Sociabilidad – Comunicación Asertiva). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correo Electrónico. 2. WhatsApp 3. Google Meet

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 98% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

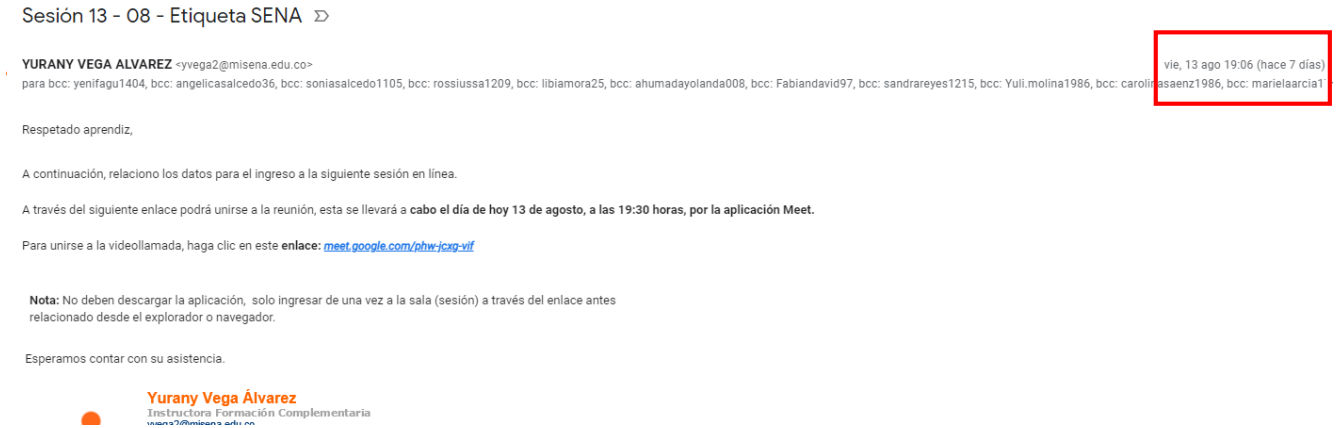
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

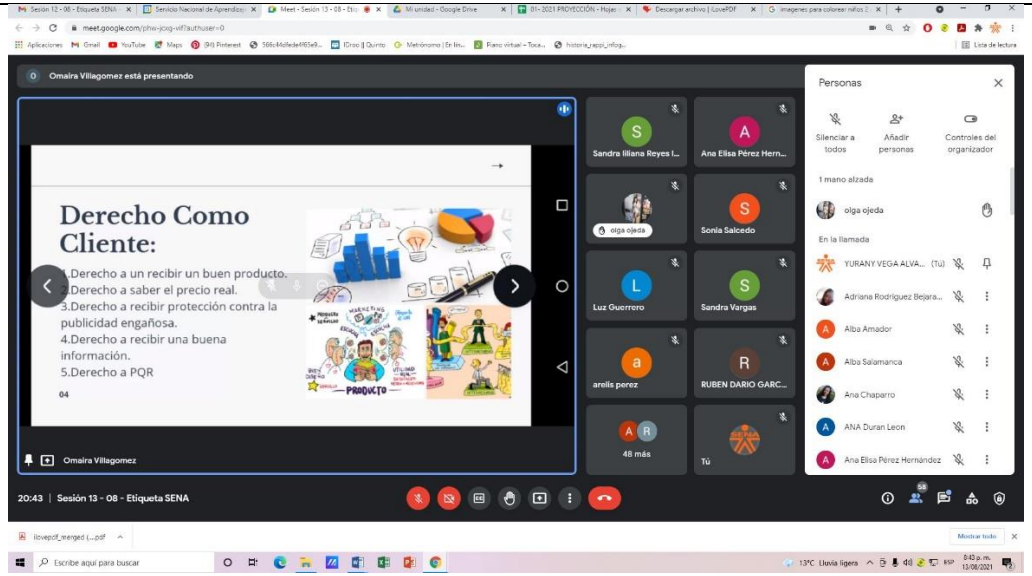
Trabajo Virtual

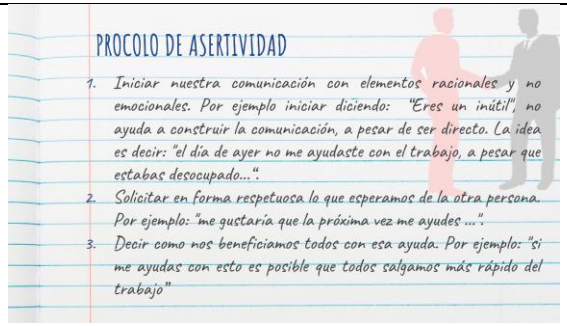
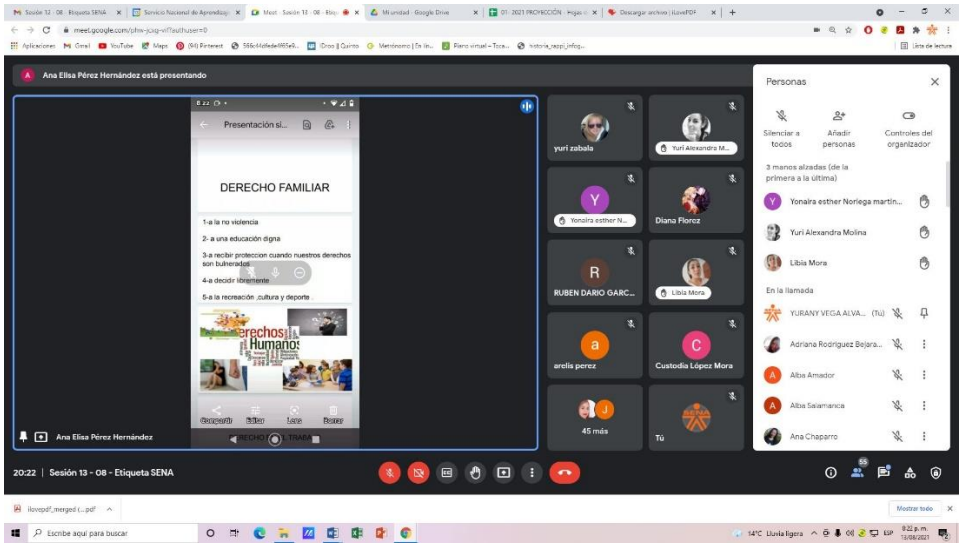
Fecha: 13 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico

Actividades	**DINÁMICA DERECHOS ASERTIVOS** 1. De manera individual, escriba en un folio los derechos que considera tiene en el ámbito familiar, laboral y como cliente. (5 Derechos en cada entorno) 2. En equipos de trabajo identifiquen cinco derechos que tengan en común en las áreas mencionadas anteriormente (familia, trabajo y como cliente). 3. Cada equipo expone sus conclusiones. 4. Nuevamente por equipos identifiquen qué derechos tienen las personas que rodean el contexto familiar, laboral y como clientes. ***¿Cómo se puede respetar a los demás, haciéndonos respetar?*** SENA Grupo 1 20:00 – 21:00 | Grupo 10 20:00 – 21:00 | Grupo 2 20:00 – 21:00 | Grupo 3 20:00 – 21:00 | Grupo 4 20:00 – 21:00 | Grupo 5 20:00 – 21:00 | Grupo 6 20:00 – 21:00 | Grupo 7 20:00 – 21:00 | Grupo 8 20:00 – 21:00 | Grupo 9 20:00 – 21:00	1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Google Drive 3. WhatsApp

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive. 3. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Comunicación Asertiva – Derechos asertivos (Familia, Trabajo y Cliente Externo). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de grupo de WhatsApp y medios de comunicación dispuestos para tal fin. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico 2. WhatsApp.

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 95% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

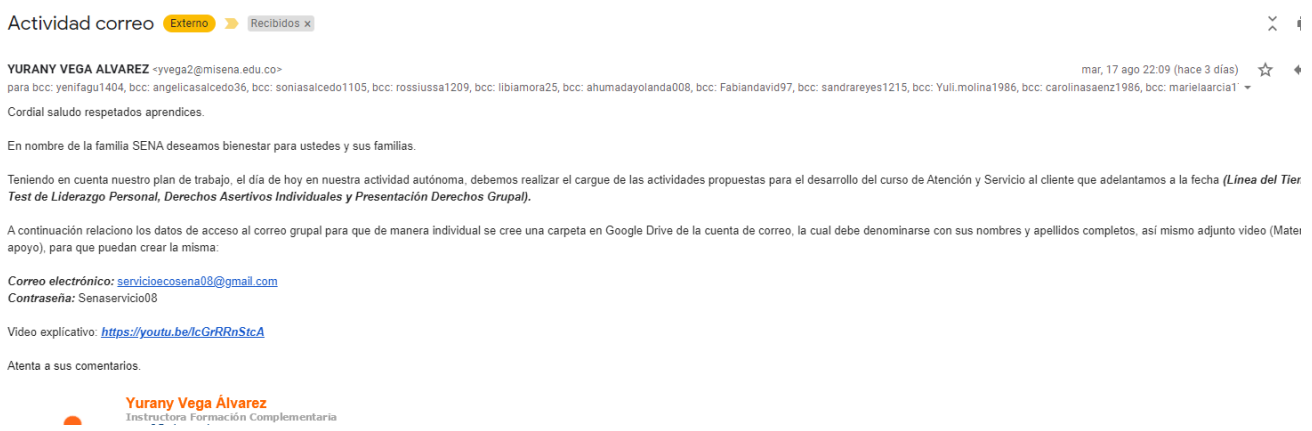
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

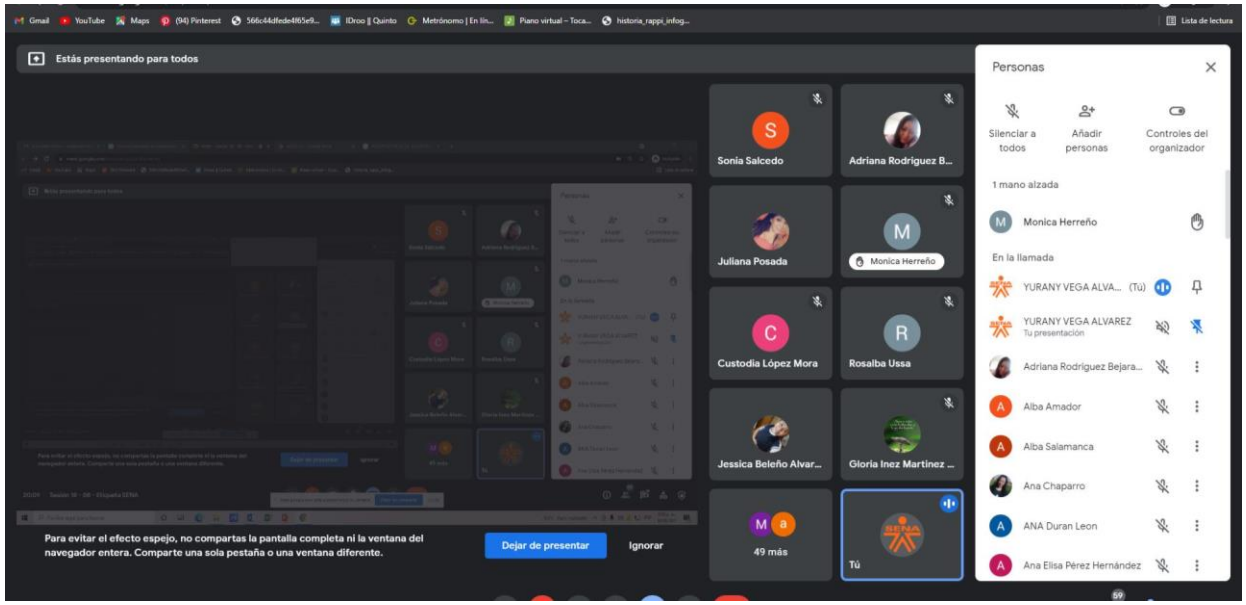
Trabajo Virtual

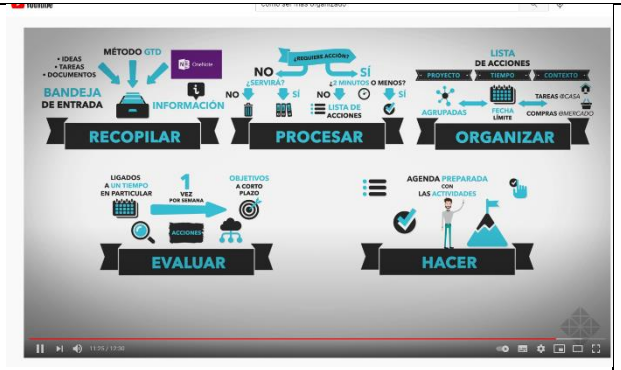
Fecha: 17 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico

Actividades	 	1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Grupo WhatsApp 3. Google Meet

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Carpeta Drive de la clase.
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Servicio al Cliente – Gestión del Tiempo). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico Grupal. 2. WhatsApp 3. Google Meet

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 97% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

Centro de Gestión Administrativa

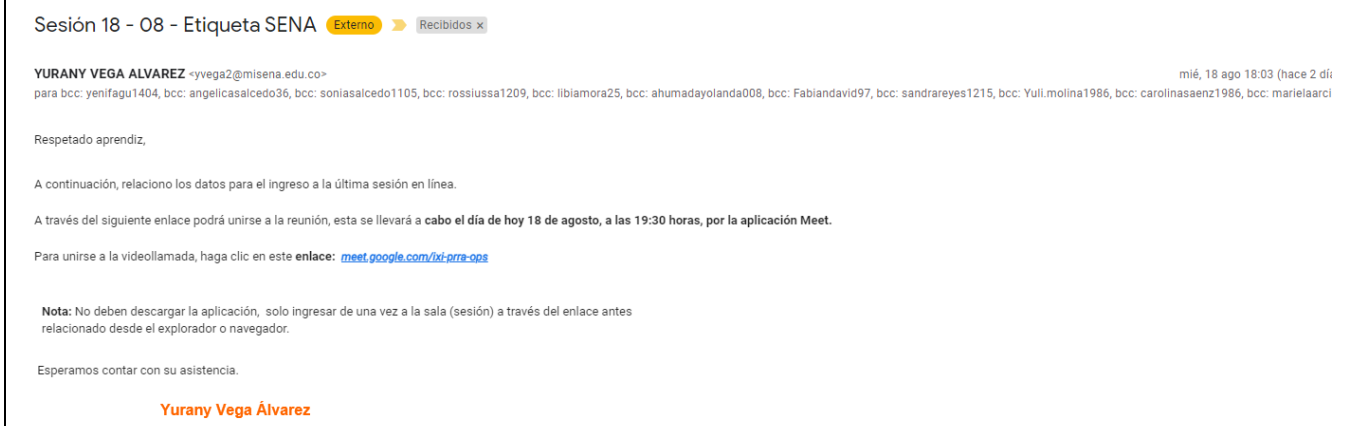
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

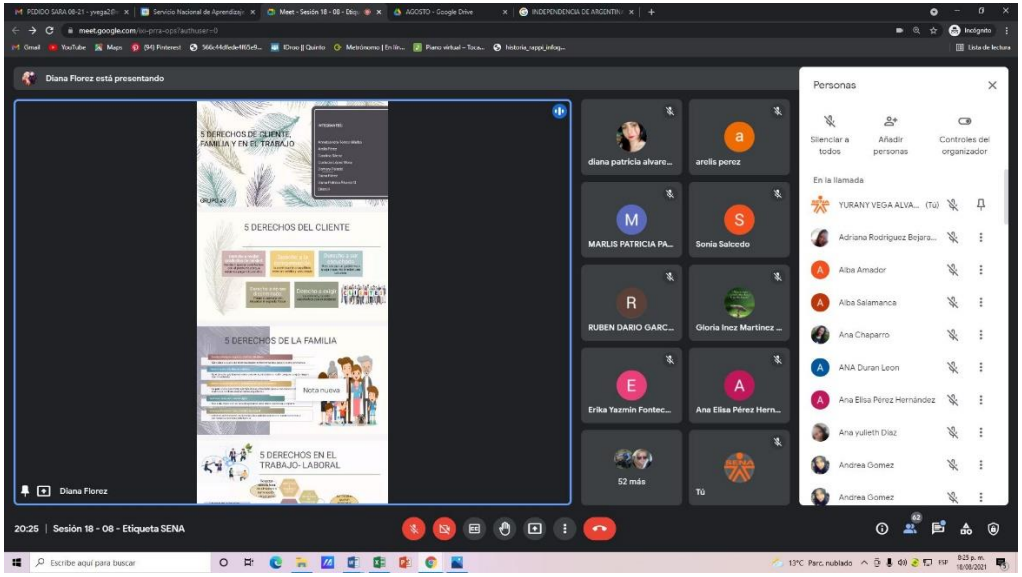
Trabajo Virtual

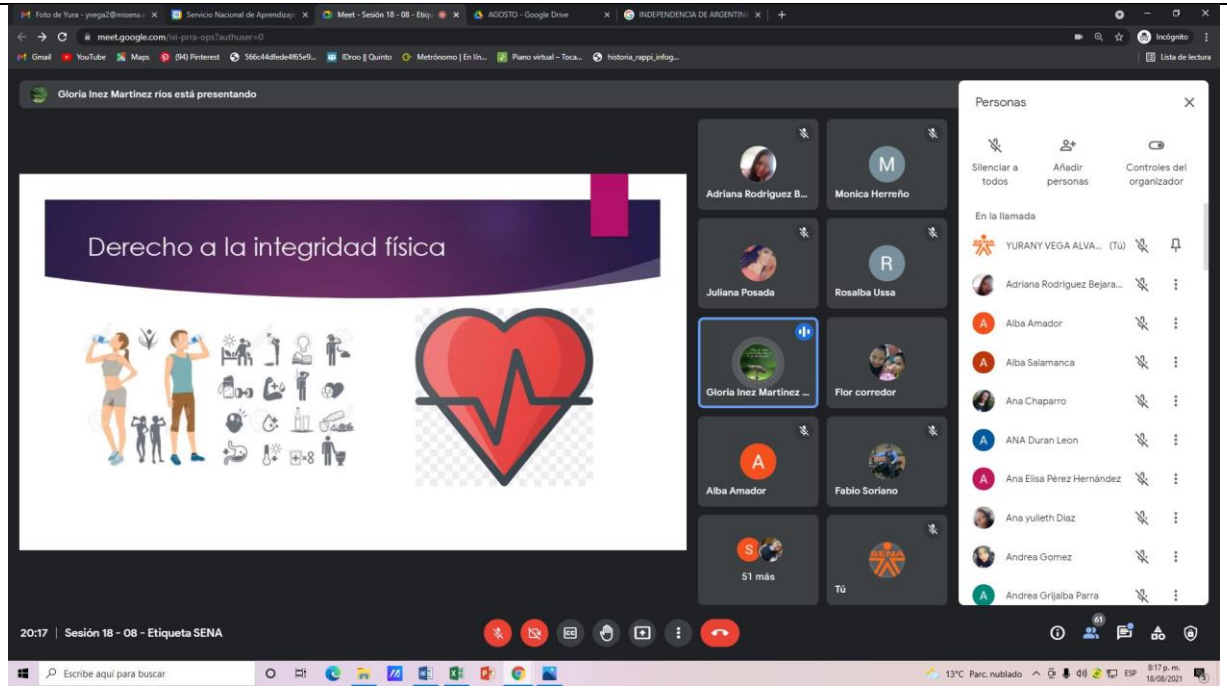
Fecha: 18 de agosto de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2386392 - 2386613 – Atención y servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		1. Correo Electrónico

Actividades	 	1 Correo Electrónico. 2 Google Meet 3 WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico.

		2. Grupo WhatsApp 3. Google Meet

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Carpeta Drive de la clase.
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Triangulo del Servicio, Ciclo del Servicio, Tipos de Servicio y Derechos del Cliente.). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. 4 Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	4. Correos Electrónico Grupal. 5. WhatsApp 6. Google Meet

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:
Se logra calcular un 97% de asistencia y cumplimiento de las actividades propuestas por parte de los aprendices.	N/A

PLAN DE TRABAJO

Regional: Distrito Capital
Coordinación Académica: Gestión del Talento Humano
Jornada: Diurna
Responsable: Yurany Vega Álvarez
Competencia: 2397862 - Etiqueta y protocolo empresarial
Ficha:

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ A CONFORMIDAD		NOTA Y OBSERVACIONES
				DIGITAL	FISICO		SI	NO	
1	Ficha 2397862 – Etiqueta y protocolo empresarial	APLICAR LAS NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Inducción al curso, proceso de matricula, revisión de registros, presentación de temáticas	X		18/08/2021			
			Etiqueta empresarial - Saber Ser - Inteligencia Emocional - Conceptos y Definiciones	X		19/08/2021			
			Saber Ser - Inteligencia Emocional: Autoconocimiento - Clasificado Personal	X		20/08/2021			
			Saber Ser - Inteligencia Emocional: Autocontrol y Automotivacion - Libro "El Principito" - Mapa Mental - Cómo afectan mis emociones en mi cuerpo y en mis entornos.	X		23/08/2021			
			Saber Relacionarme - Inteligencia Emocional: Empatia y Relaciones Interpersonales - Clasificado Personal ¿Cómo me veo y cómo me ven?	X		24/08/2021			
		APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE.	Saber Relacionarme - Inteligencia Emocional: Comunicacion Asertiva - Test - Cómo puede afectar mi productividad el ser asertivo y la comunicación dinamica organizacional	X		25/08/2021			
			Comunicación y normas generales para etiqueta empresarial: Kinésica, Proxémica y Paralingüística	X		26/08/2021			
			Imagen Personal - Psicología de los colores - Sugerencias para vestir de forma apropiada	X		27/08/2021			
			Uso adecuado del uniforme - Imagen y trato adecuado en el ambiente laboral	Xs		30/08/2021			
			Etiqueta en la mesa - Cómo usar los cubiertos - Normas básicas en la mesa - Cierre de curso.	X		31/08/2021			
2	Ficha - Etiqueta y protocolo empresarial	APLICAR LAS NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Inducción al curso, proceso de matricula, revisión de registros, presentación de temáticas	X		18/08/2021			
			Etiqueta empresarial - Saber Ser - Inteligencia Emocional - Conceptos y Definiciones	X		19/08/2021			
			Saber Ser - Inteligencia Emocional: Autoconocimiento - Clasificado Personal	X		20/08/2021			
			Saber Ser - Inteligencia Emocional: Autocontrol y Automotivacion - Libro "El Principito" - Mapa Mental - Cómo afectan mis emociones en mi cuerpo y en mis entornos.	X		23/08/2021			
			Saber Relacionarme - Inteligencia Emocional: Empatia y Relaciones Interpersonales - Clasificado Personal ¿Cómo me veo y cómo me ven?	X		24/08/2021			
		APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE.	Saber Relacionarme - Inteligencia Emocional: Comunicacion Asertiva - Test - Cómo puede afectar mi productividad el ser asertivo y la comunicación dinamica organizacional	X		25/08/2021			
			Comunicación y normas generales para etiqueta empresarial: Kinésica, Proxémica y Paralingüística	X		26/08/2021			
			Imagen Personal - Psicología de los colores - Sugerencias para vestir de forma apropiada	X		27/08/2021			
			Uso adecuado del uniforme - Imagen y trato adecuado en el ambiente laboral	X		30/08/2021			
			Etiqueta en la mesa - Cómo usar los cubiertos - Normas básicas en la mesa - Cierre de curso.	X		31/08/2021			