PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Bogotá, 16 de septiembre 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 SEPTIEMBRE 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 9424233497, operador Aportes en Línea y periodo AGOSTO 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

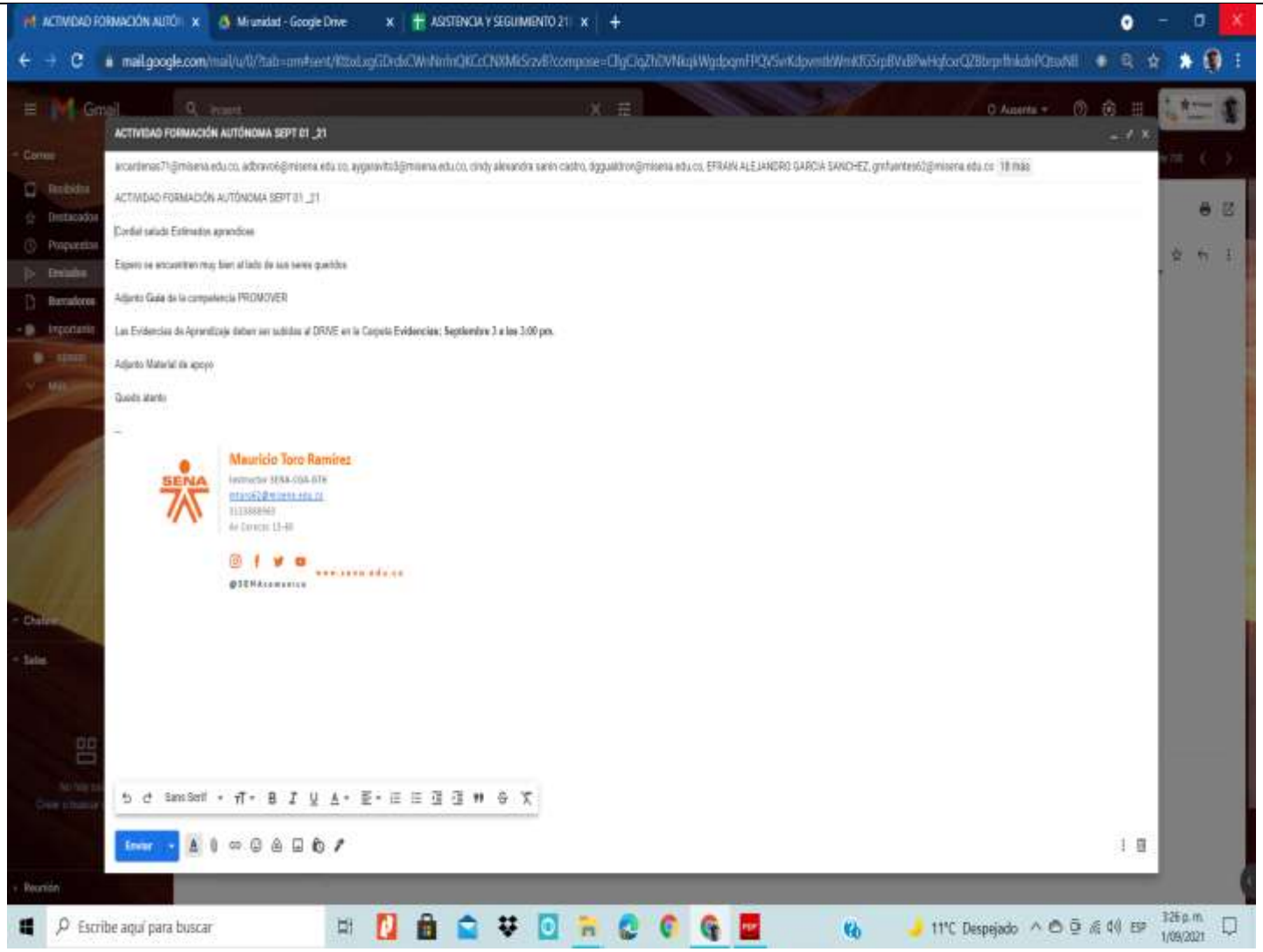
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 01 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

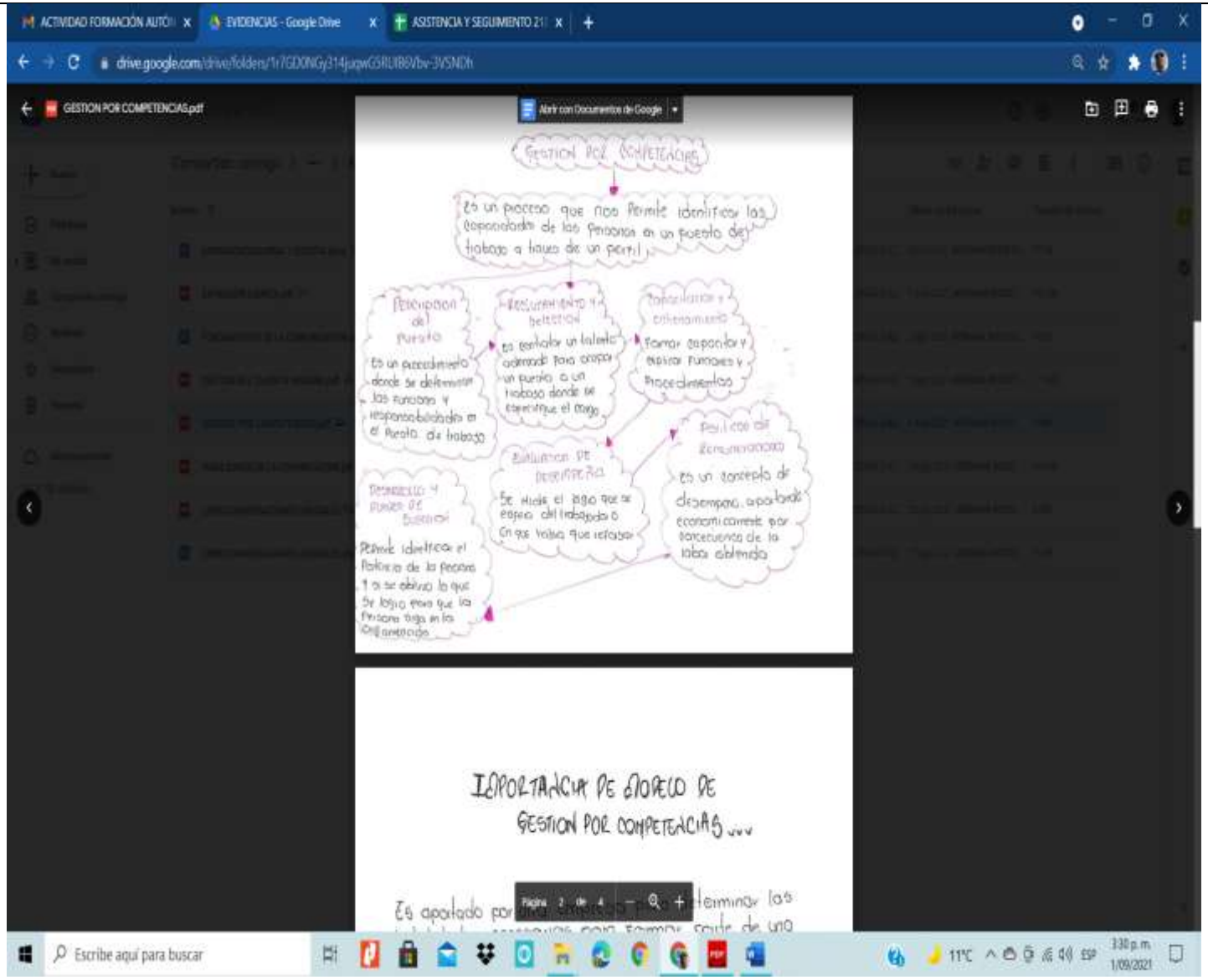
Competencia: Promover-COE

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

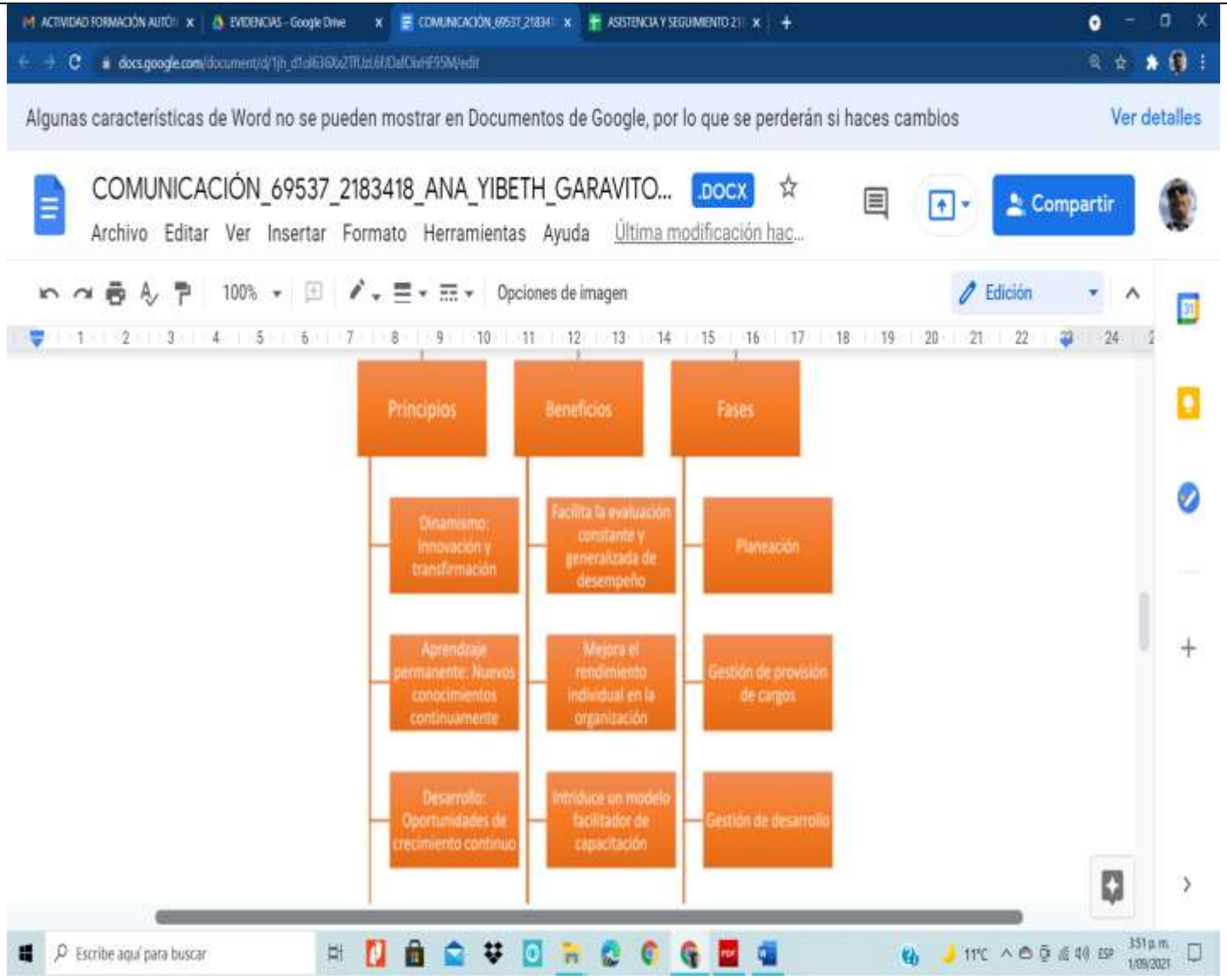
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller comunicación empresarial ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

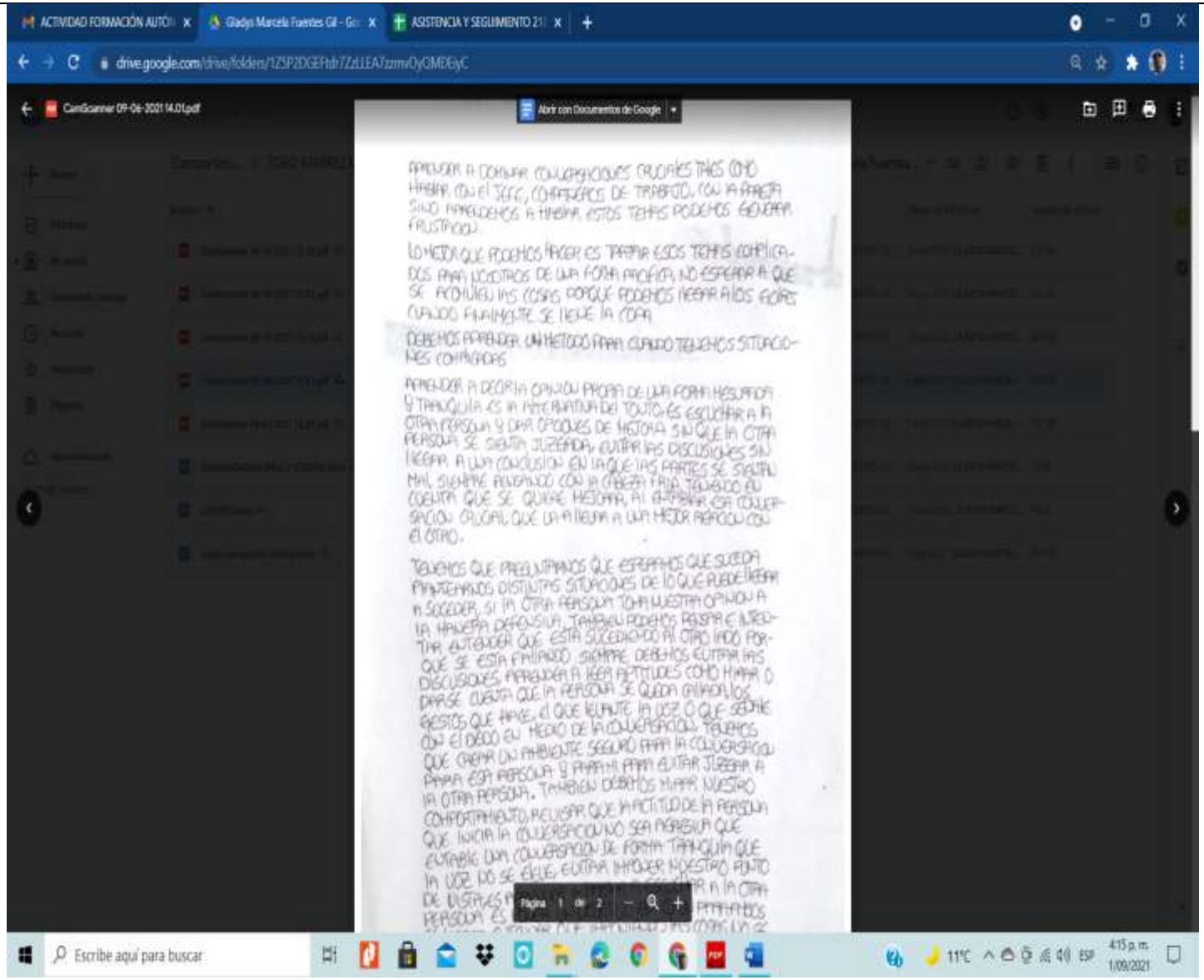
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

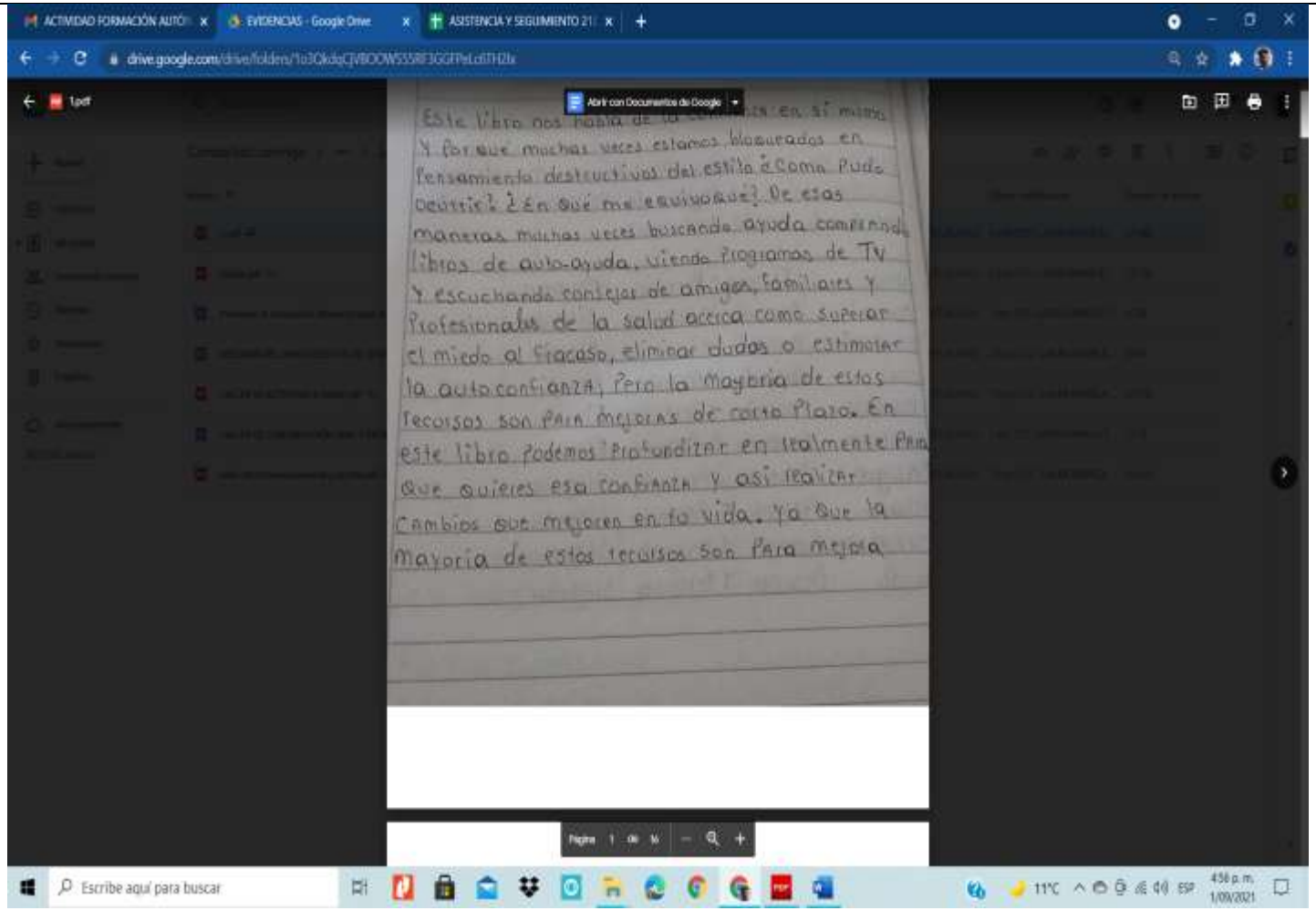
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

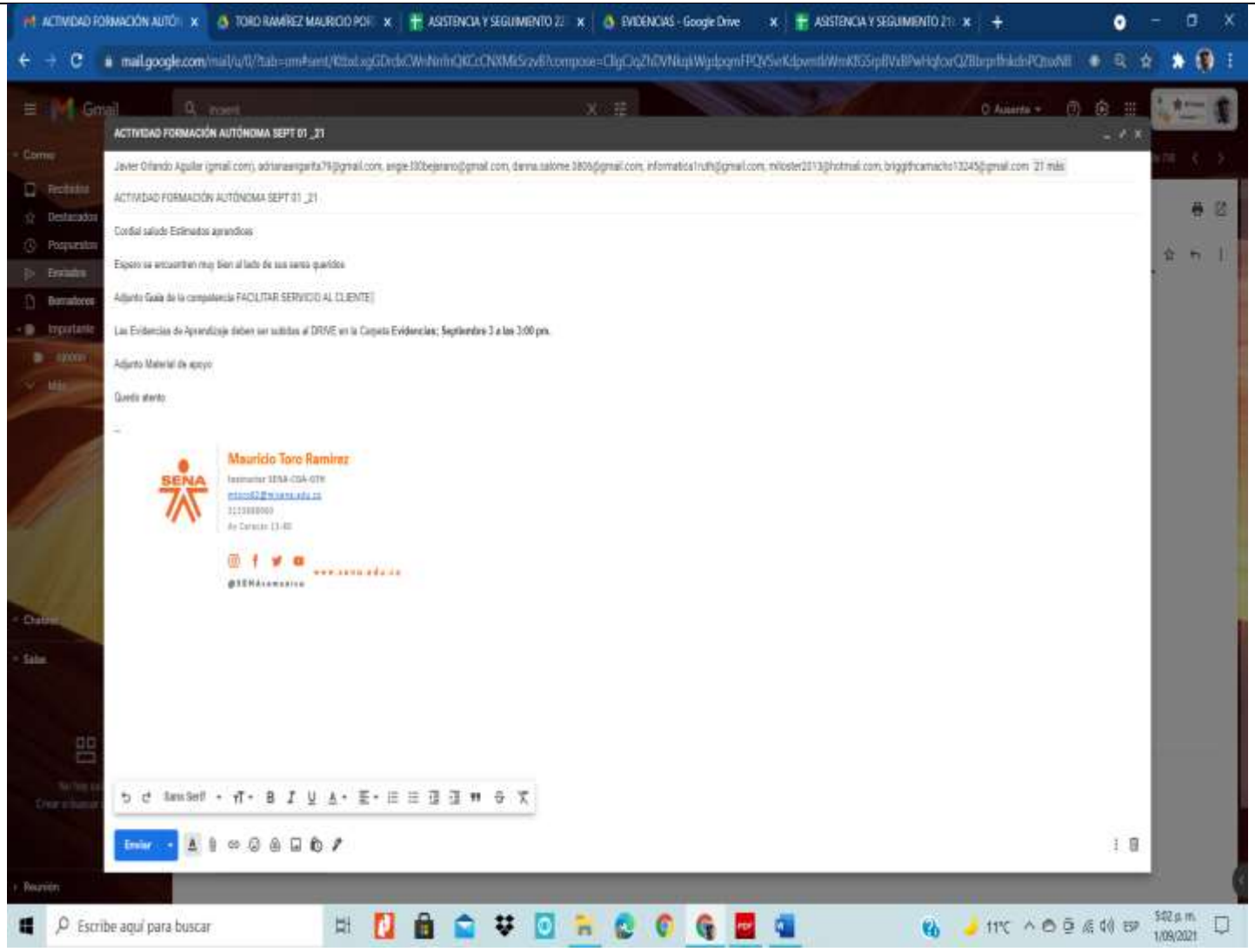
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 01 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

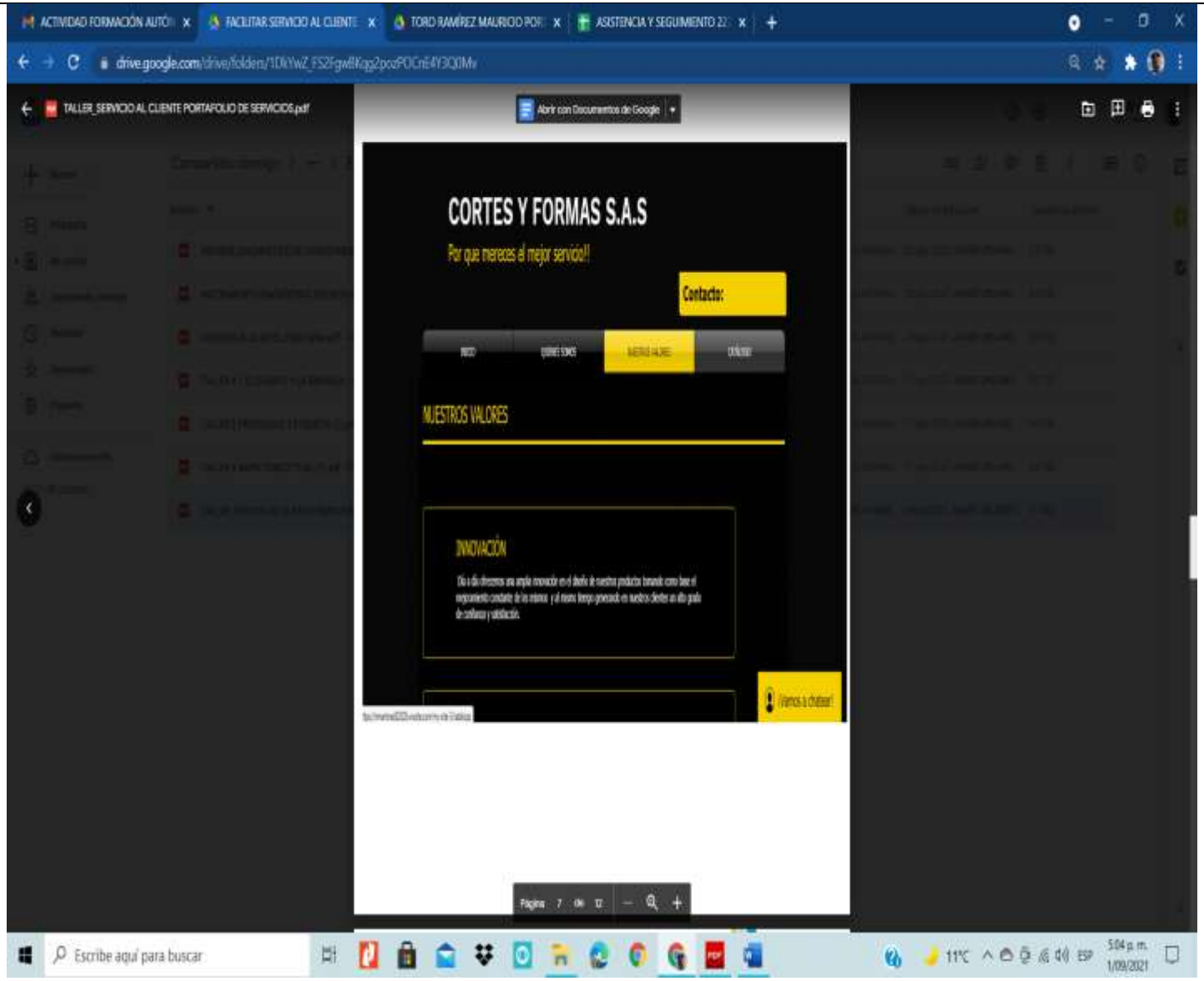
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

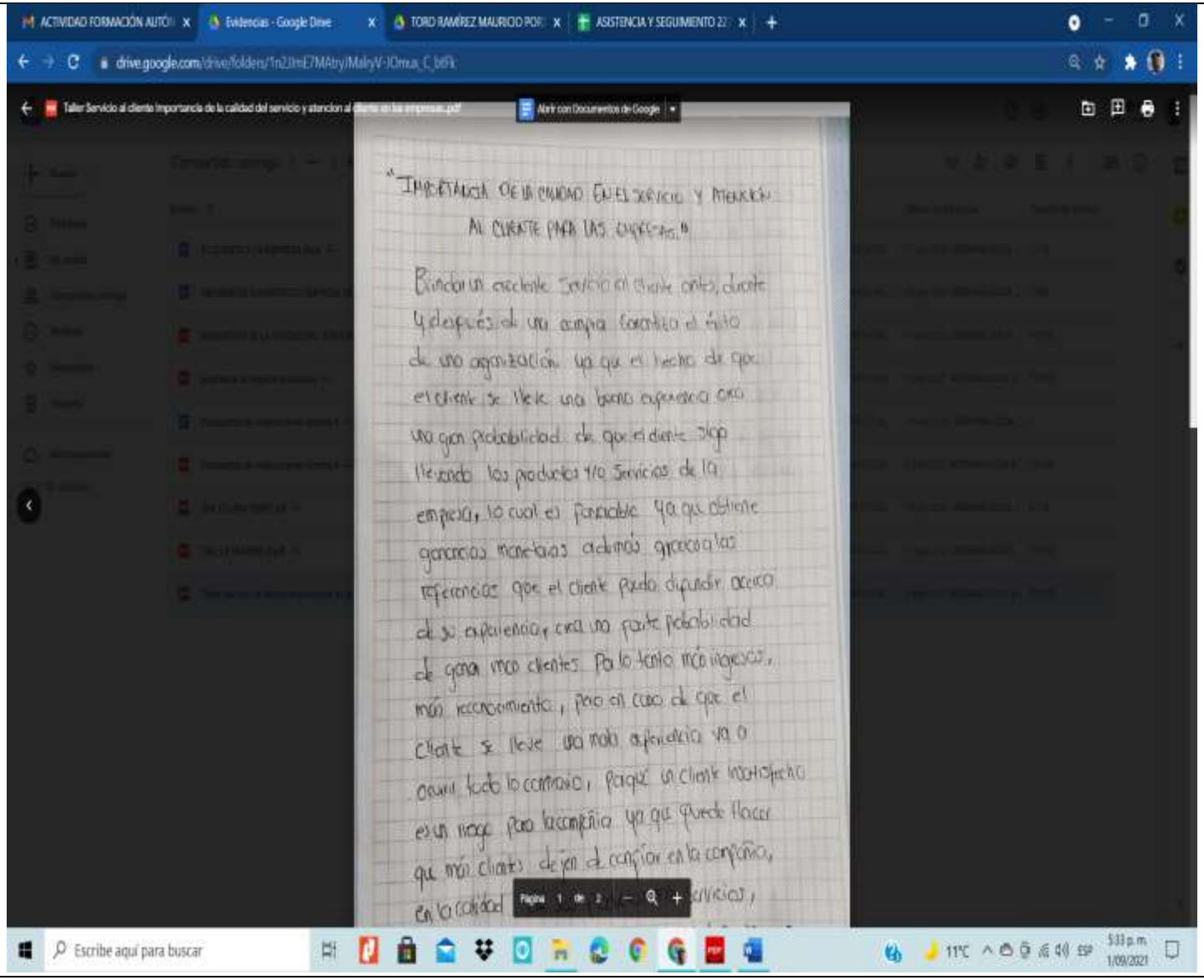
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller el cliente y la empresa ✓ 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

		
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

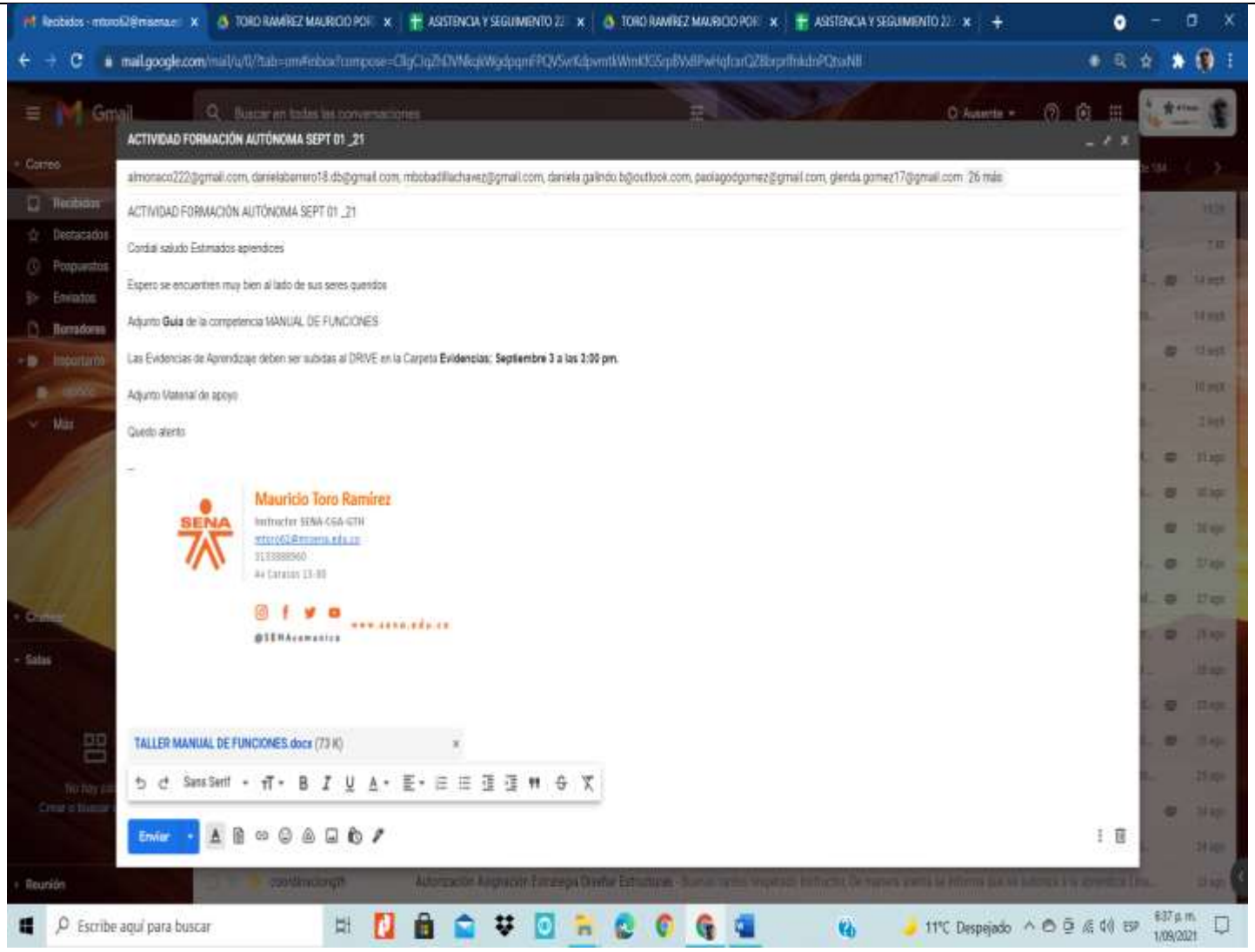
Trabajo Virtual

Fecha: 01 de septiembre 2021

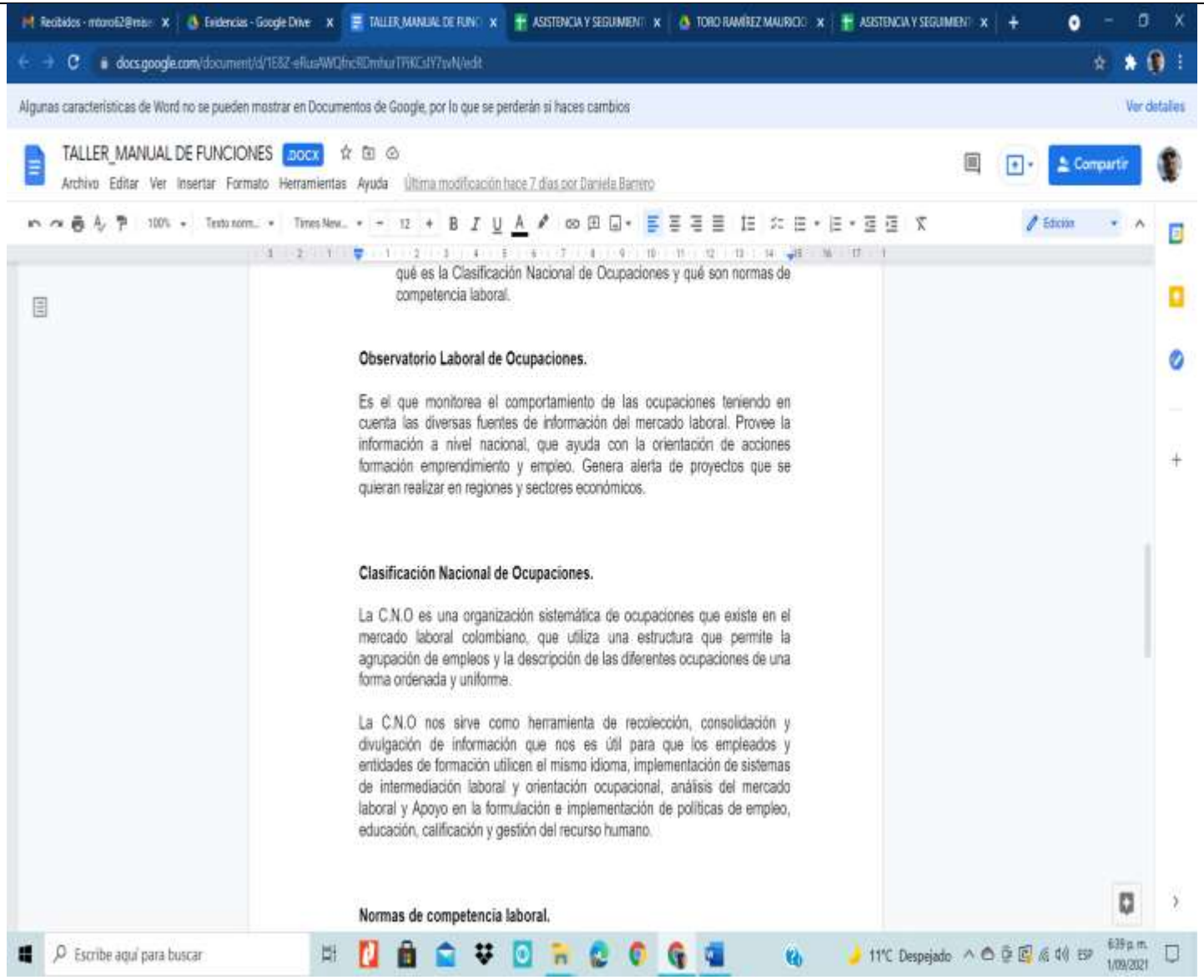
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

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

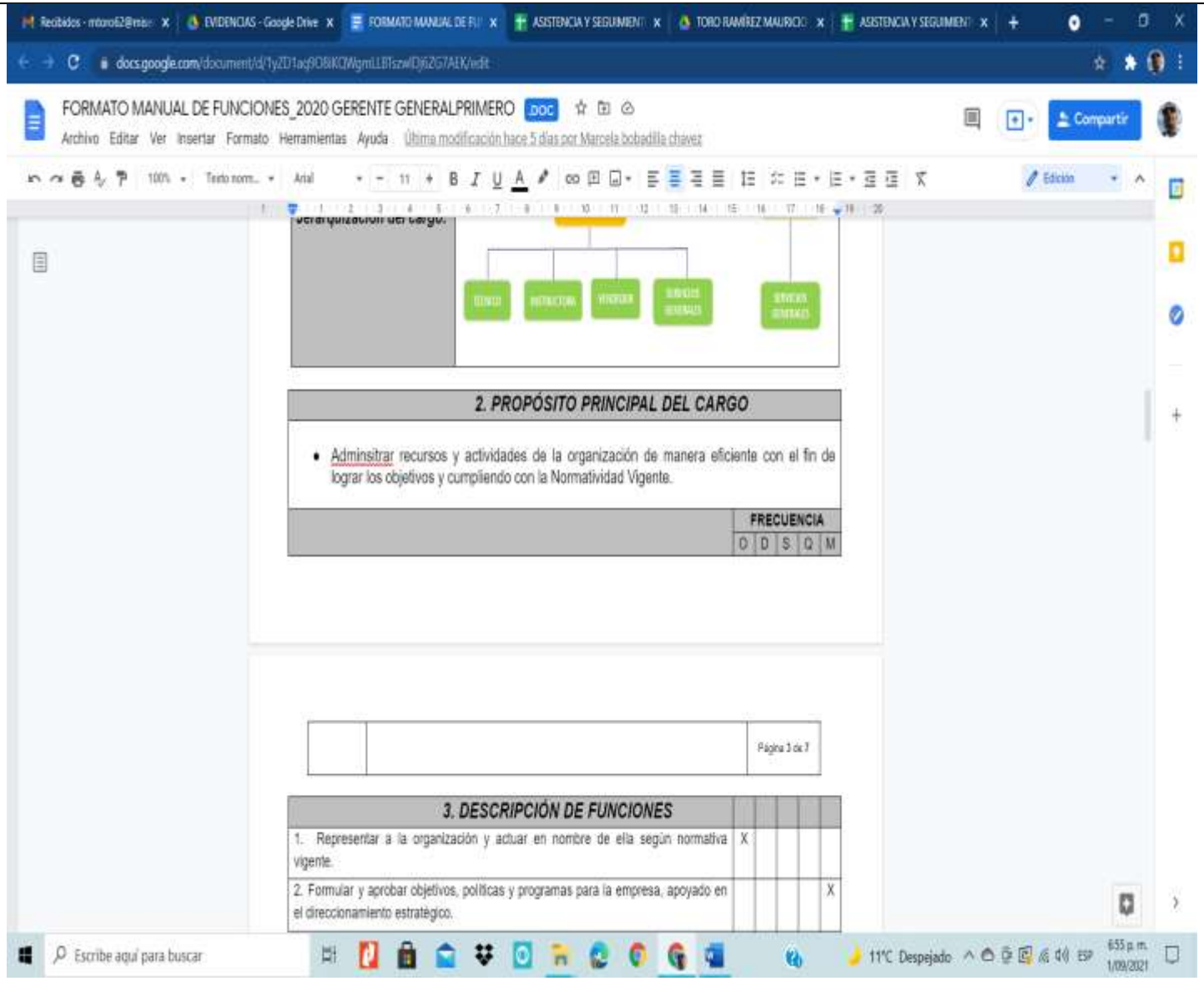
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Revisión; Retroalimentación sobre Avance Manuales de Funciones por competencias a cada una de las pymes cargados al Drive	

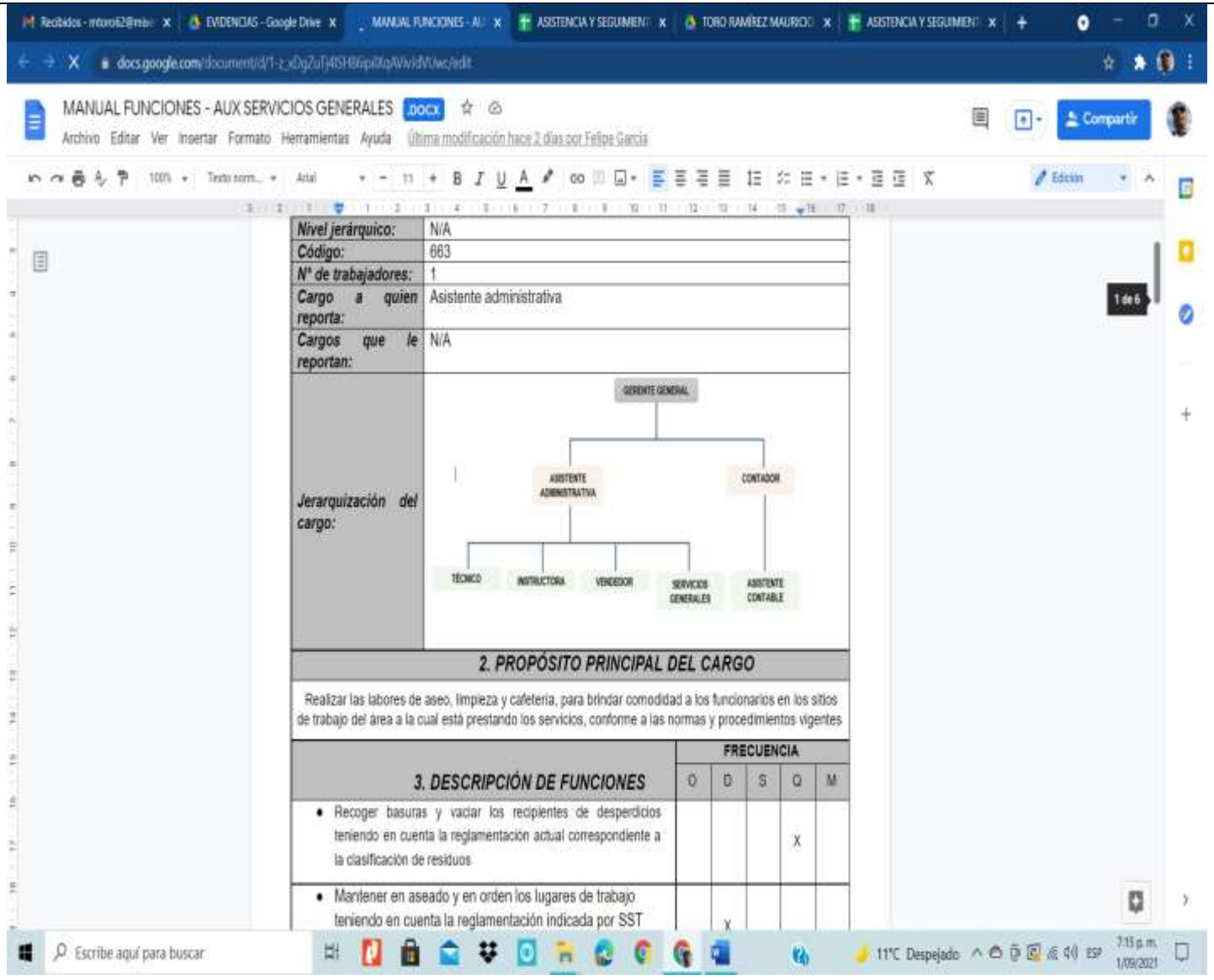
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

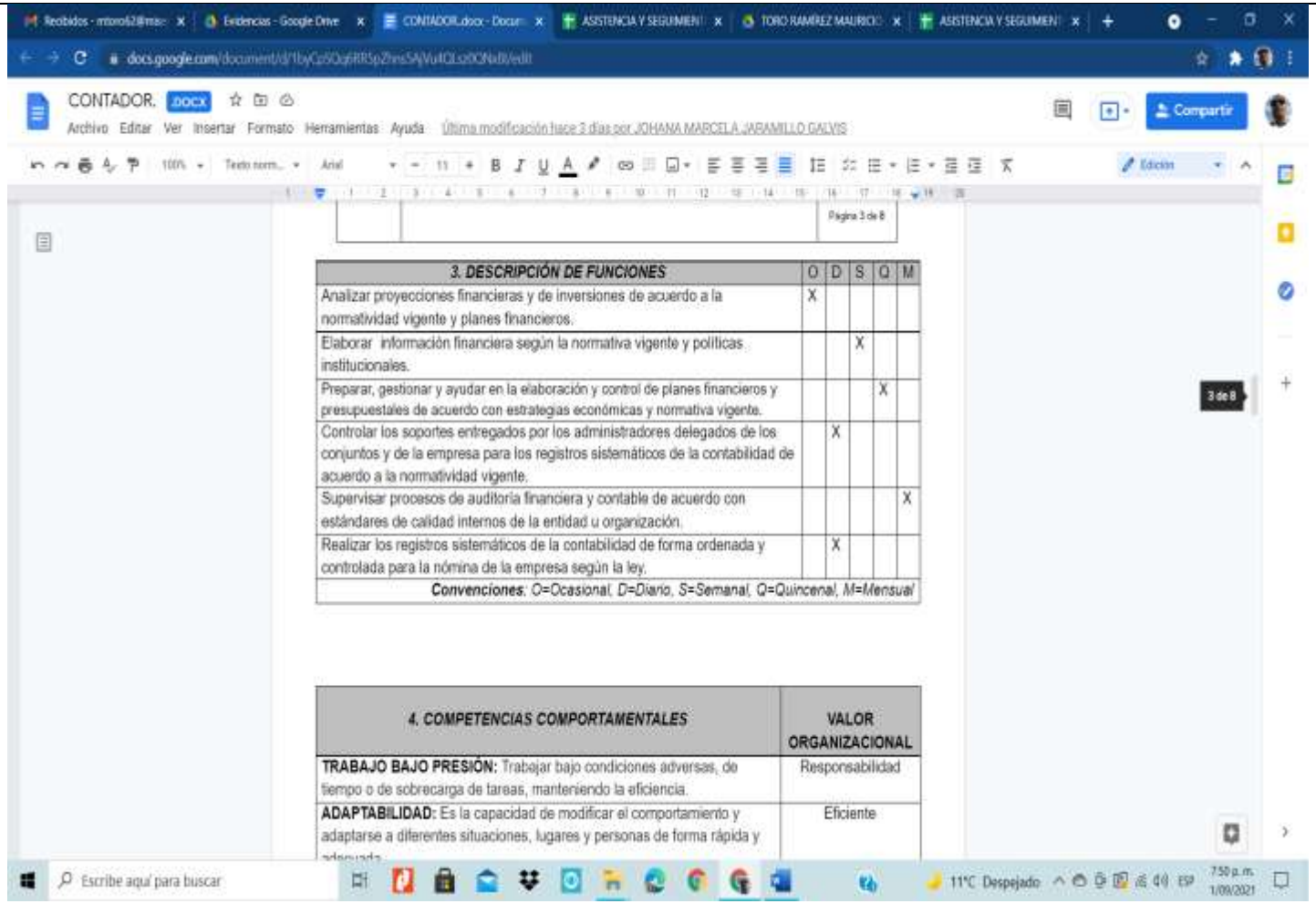
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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	

3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	O	D	S	Q	M
Analizar proyecciones financieras y de inversiones de acuerdo a la normatividad vigente y planes financieros.	X				
Elaborar información financiera según la normativa vigente y políticas institucionales.			X		
Preparar, gestionar y ayudar en la elaboración y control de planes financieros y presupuestales de acuerdo con estrategias económicas y normativa vigente.				X	
Controlar los soportes entregados por los administradores delegados de los conjuntos y de la empresa para los registros sistemáticos de la contabilidad de acuerdo a la normatividad vigente.		X			
Supervisar procesos de auditoría financiera y contable de acuerdo con estándares de calidad internos de la entidad u organización.					X
Realizar los registros sistemáticos de la contabilidad de forma ordenada y controlada para la nómina de la empresa según la ley.		X			
Convenciones: O=Ocasional, D=Diario, S=Semanal, Q=Quincenal, M=Mensual					

4. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	VALOR ORGANIZACIONAL
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia.	Responsabilidad
ADAPTABILIDAD: Es la capacidad de modificar el comportamiento y adaptarse a diferentes situaciones, lugares y personas de forma rápida y	Eficiente

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

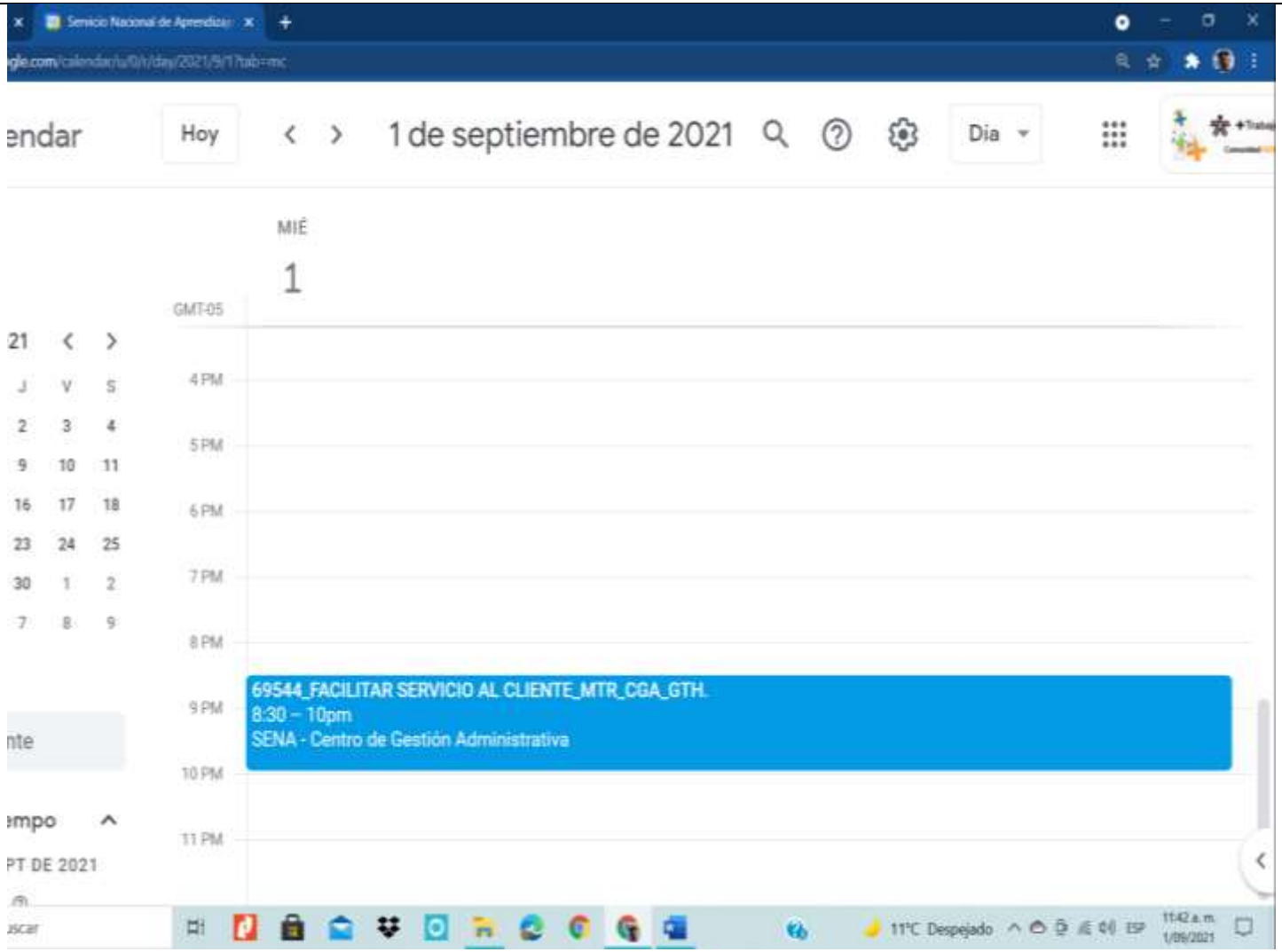
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 01 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

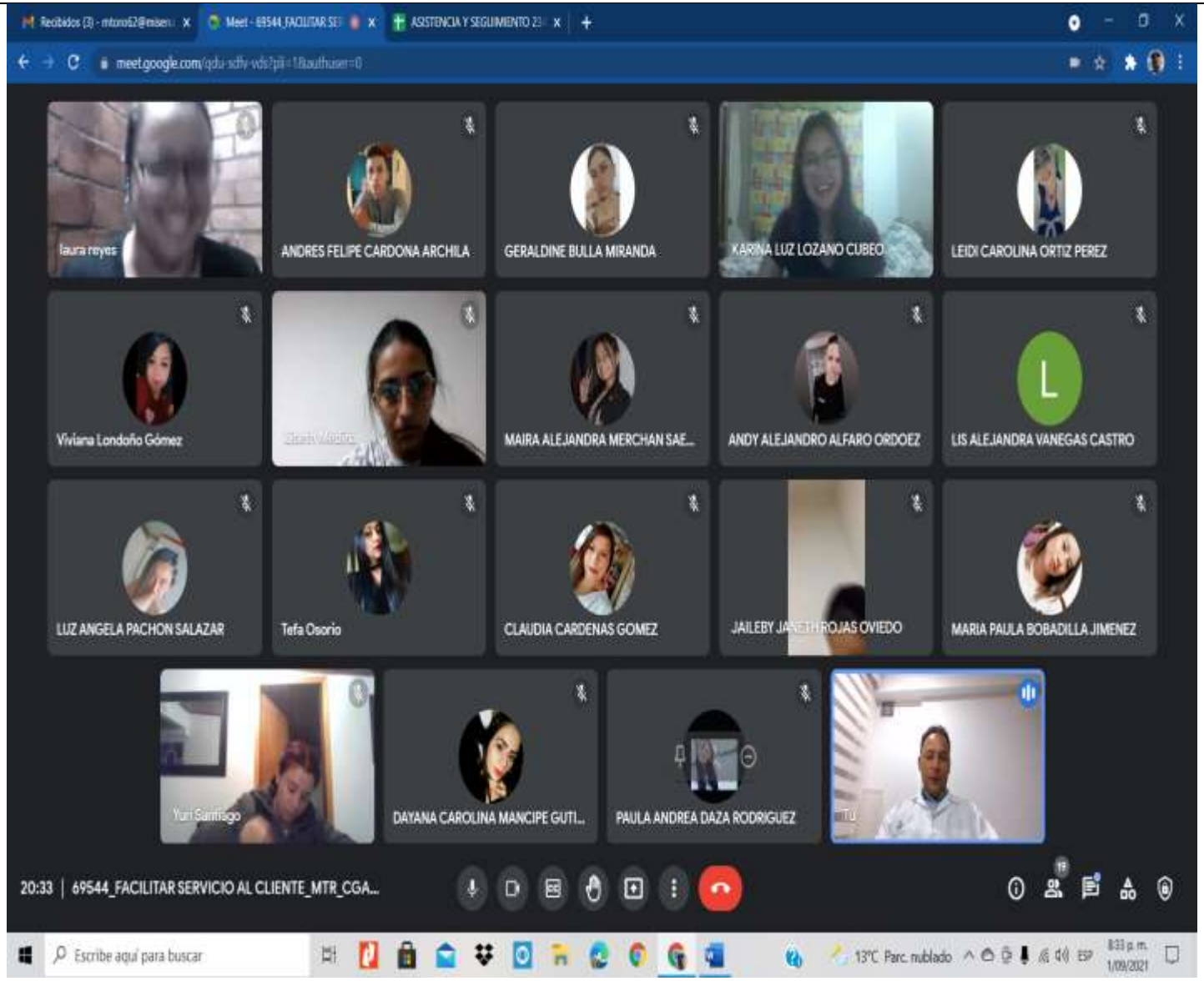
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

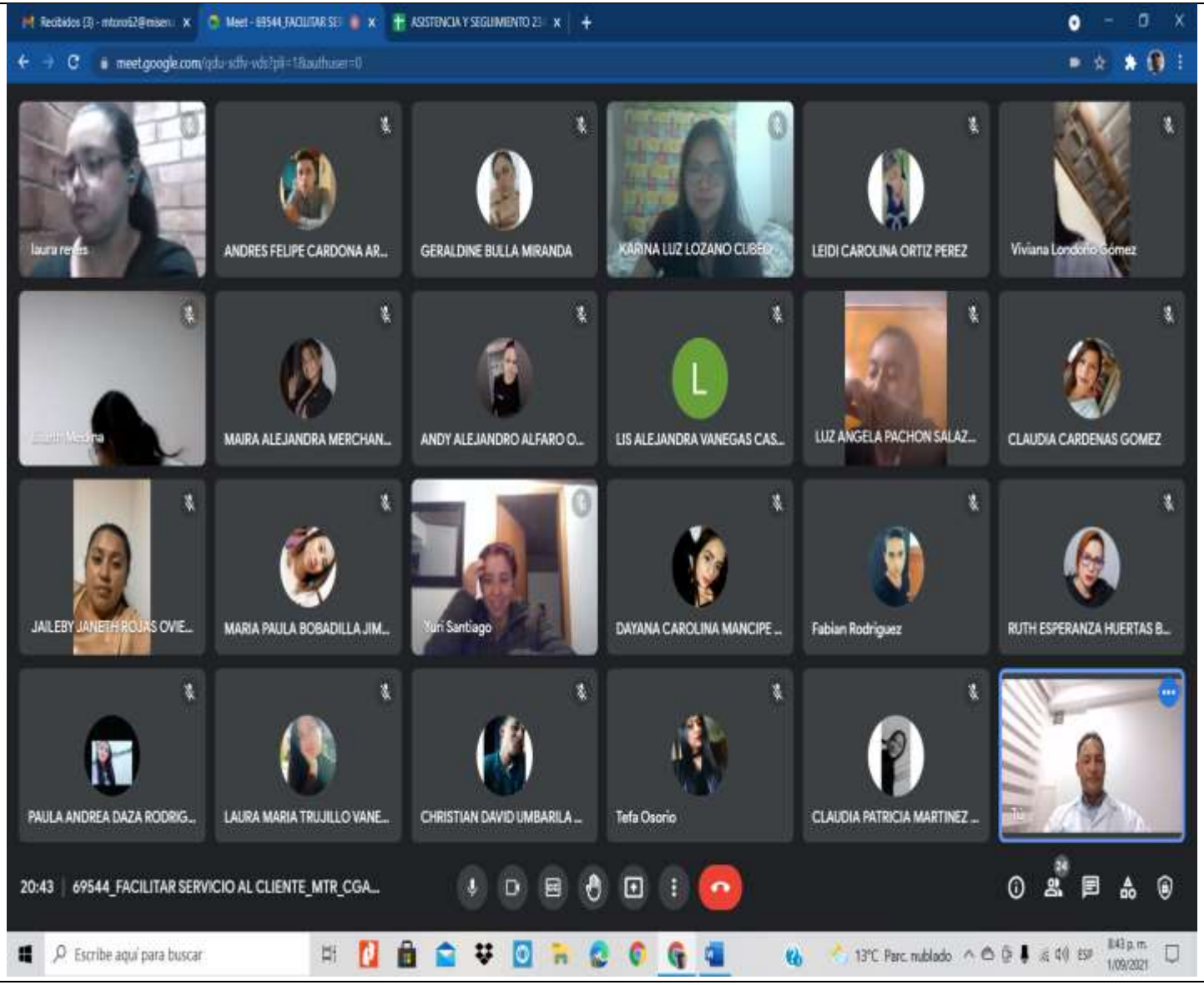
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Ejercicios Didácticos realizados por los aprendices sobre el servicio y la atención al cliente.	

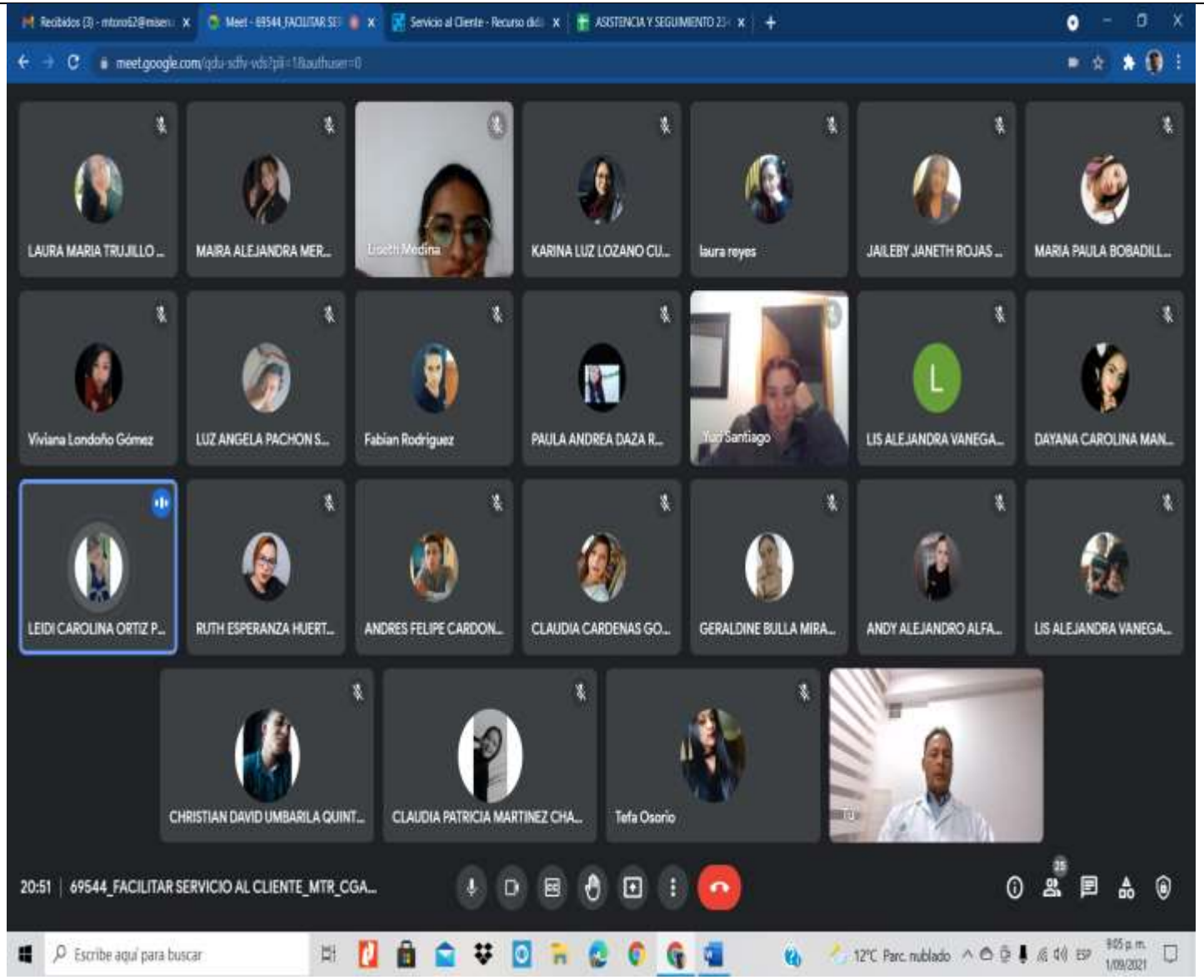
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

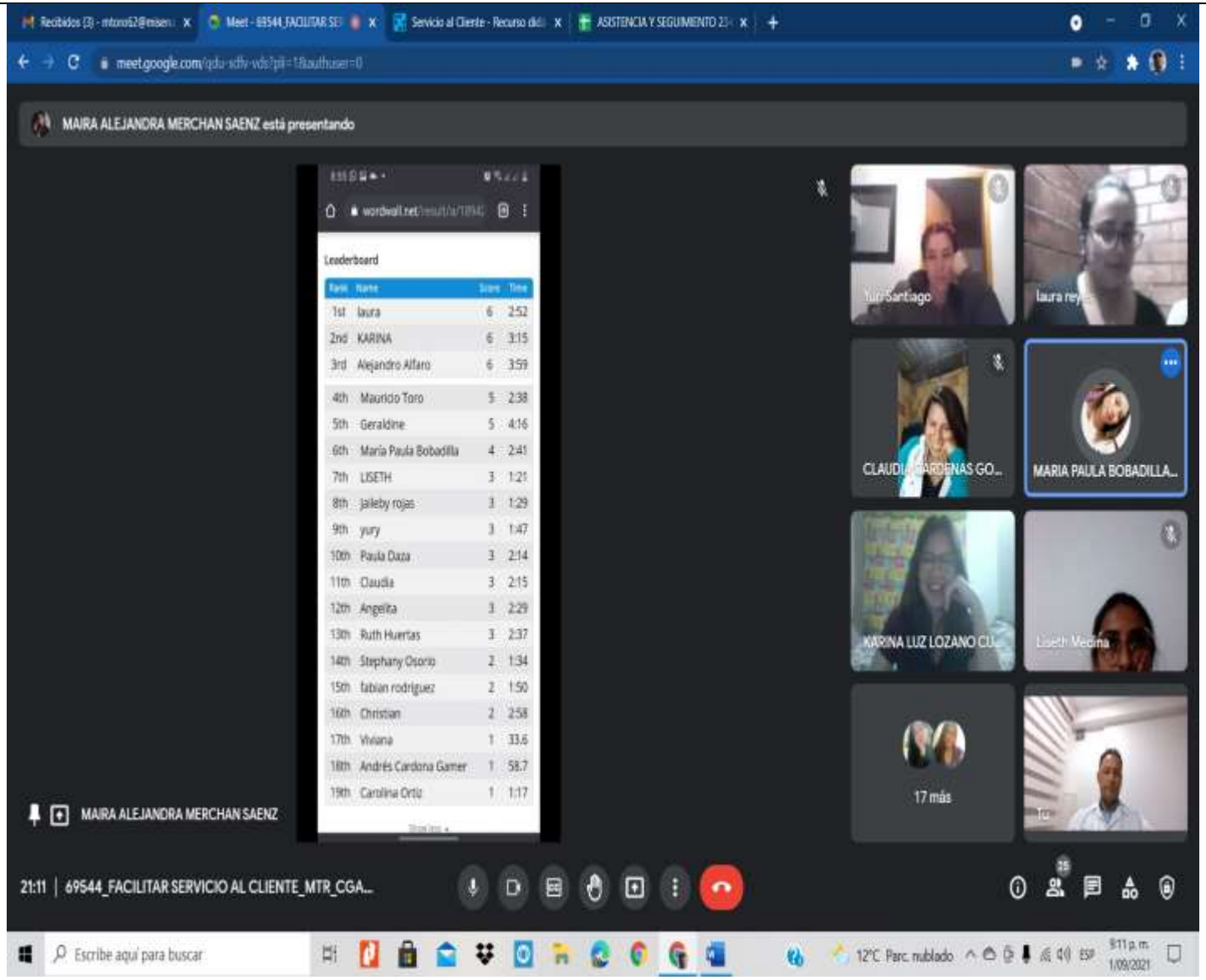
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



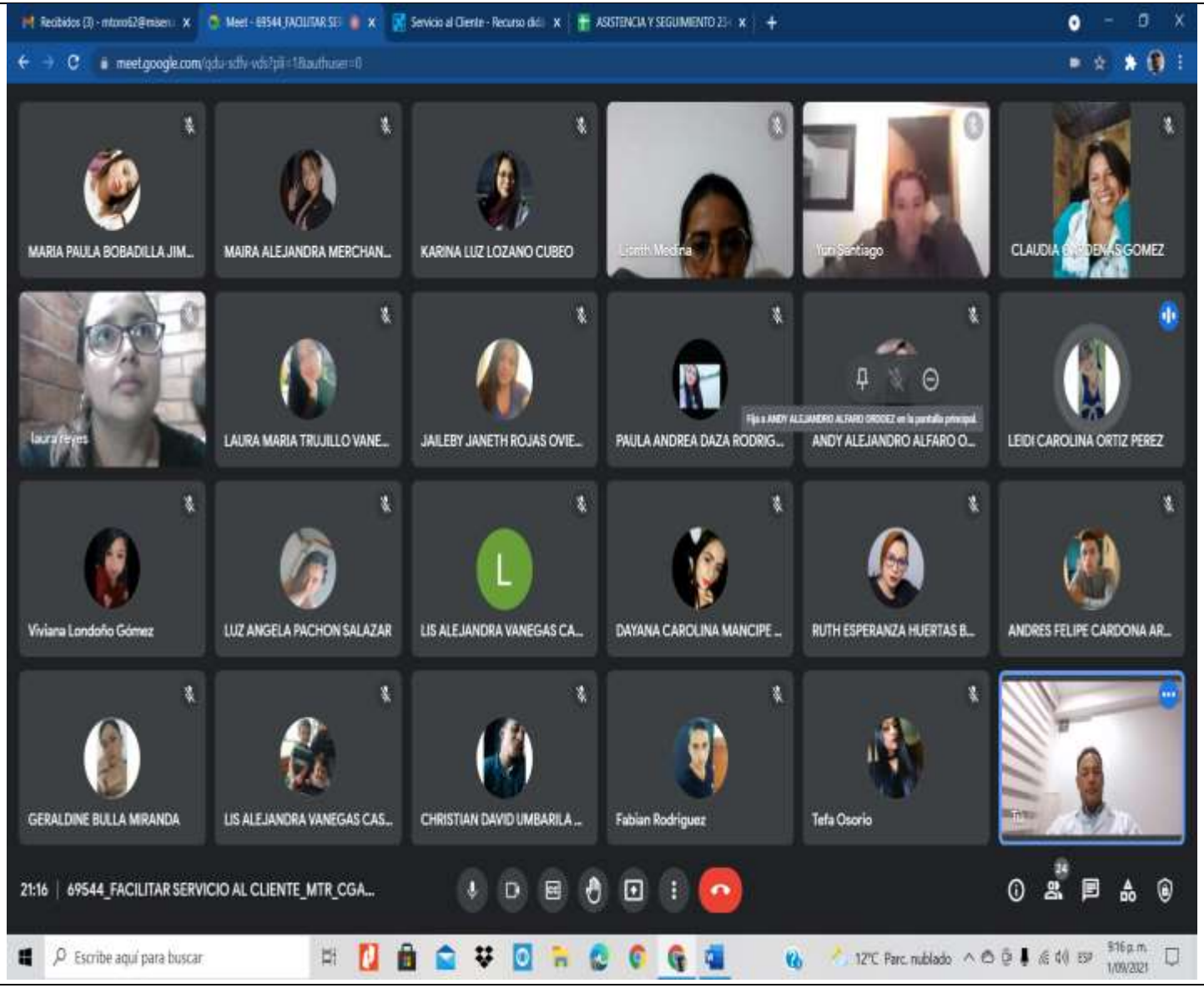
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



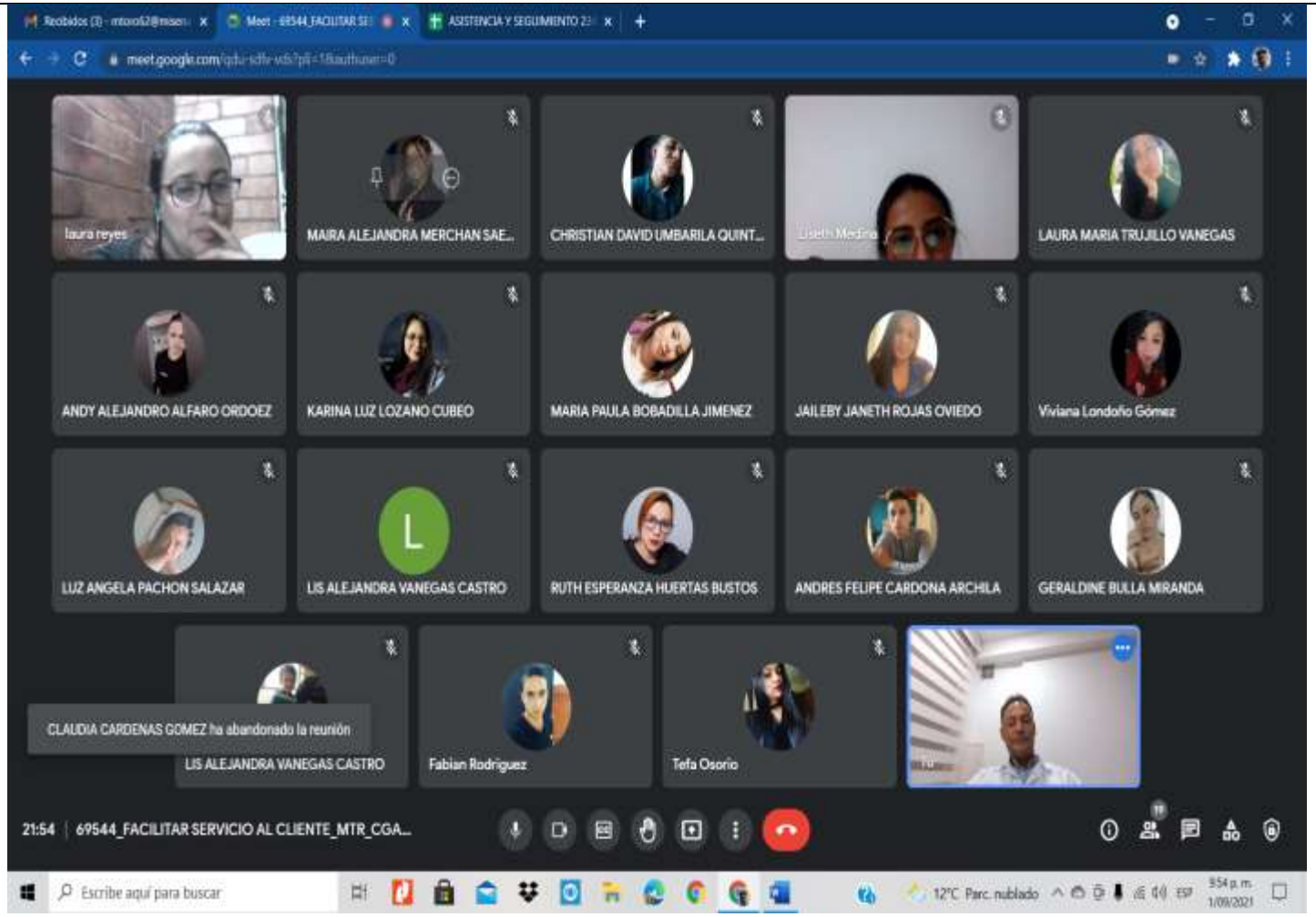
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

		
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

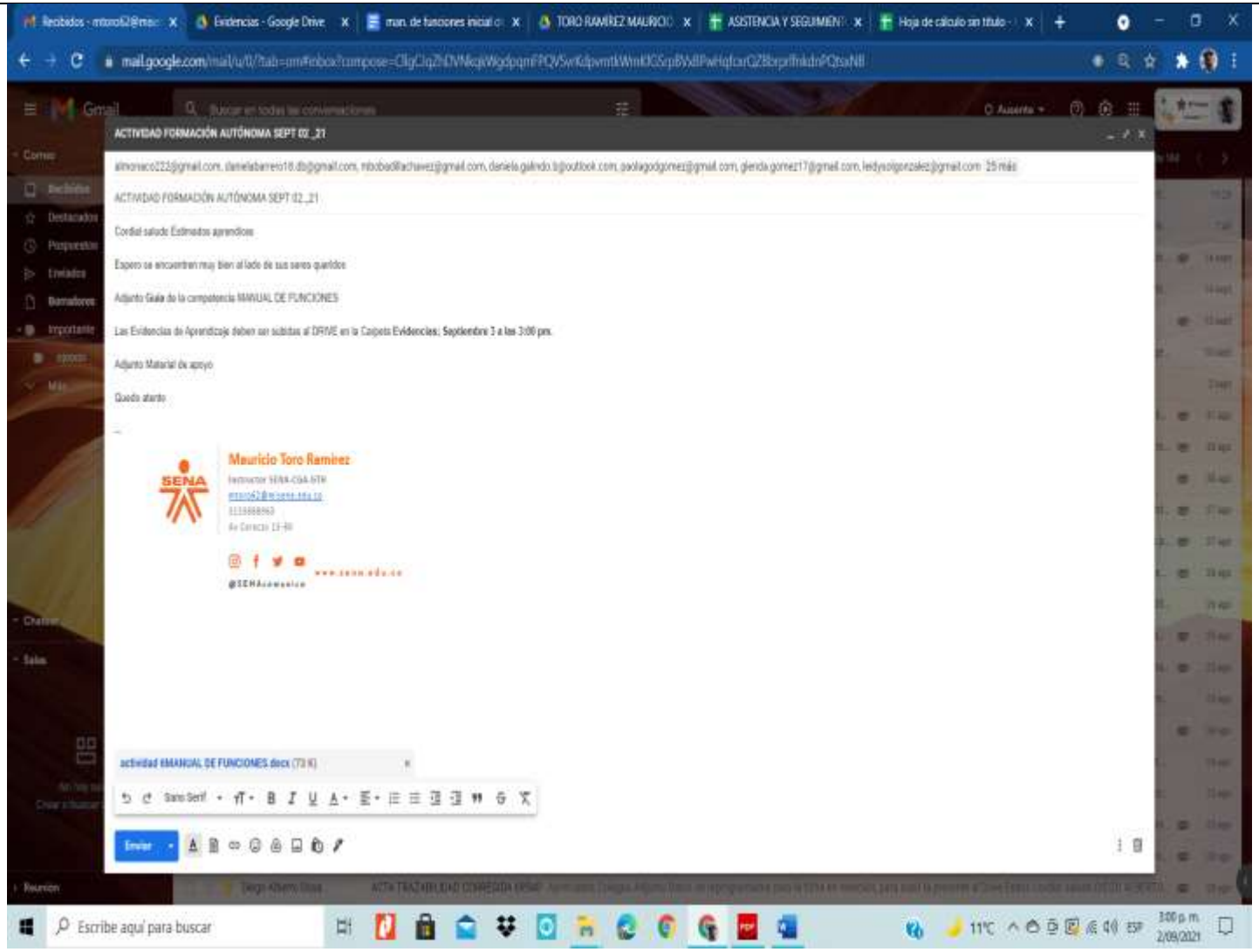
Trabajo Virtual

Fecha: 02 de septiembre 2021

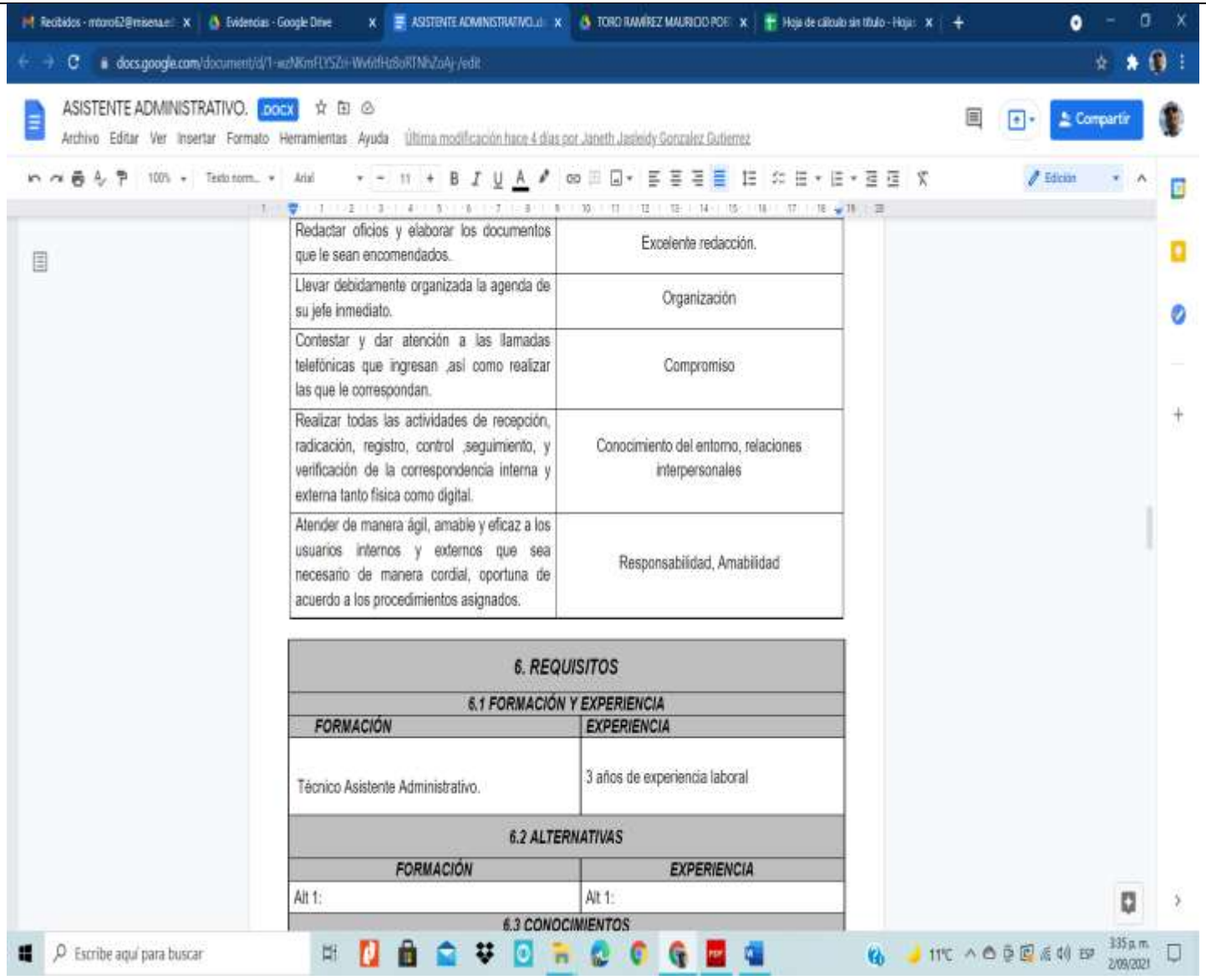
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

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 Avance Manuales de Funciones por competencias a cada una de las pymes	

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

Valoración – Retroalimentación		

ASISTENTE ADMINISTRATIVO. DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 4 días por Janeth Jasleidy Gonzalez Gutierrez

Compartir

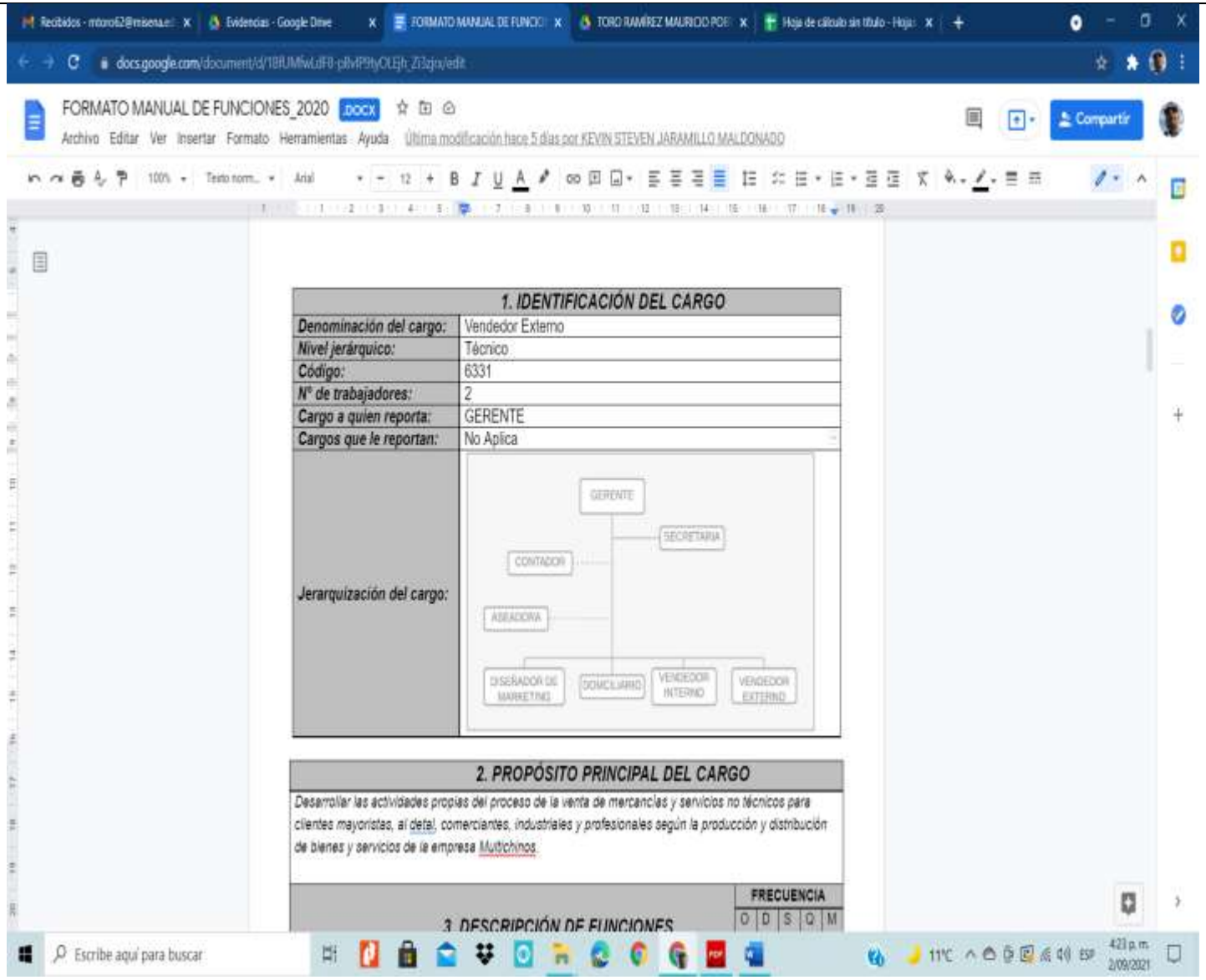
Redactar oficios y elaborar los documentos que le sean encomendados.	Excelente redacción.
Llevar debidamente organizada la agenda de su jefe inmediato.	Organización
Contestar y dar atención a las llamadas telefónicas que ingresan ,así como realizar las que le correspondan.	Compromiso
Realizar todas las actividades de recepción, radicación, registro, control ,seguimiento, y verificación de la correspondencia interna y externa tanto física como digital.	Conocimiento del entorno, relaciones interpersonales
Atender de manera ágil, amable y eficaz a los usuarios internos y externos que sea necesario de manera cordial, oportuna de acuerdo a los procedimientos asignados.	Responsabilidad, Amabilidad

6. REQUISITOS	
6.1 FORMACIÓN Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN	**EXPERIENCIA**
Técnico Asistente Administrativo.	3 años de experiencia laboral
6.2 ALTERNATIVAS	
FORMACIÓN	**EXPERIENCIA**
Alt 1:	Alt 1:
6.3 CONOCIMIENTOS	

Escribe aquí para buscar

11°C ESP 3:35 p. m. 2/09/2021

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



FORMATO MANUAL DE FUNCIONES_2020 .DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 5 días por KEVIN STEVEN JARAMILLO MALDONADO

Compartir

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	Vendedor Externo
Nivel jerárquico:	Técnico
Código:	6331
N° de trabajadores:	2
Cargo a quien reporta:	GERENTE
Cargos que le reportan:	No Aplica
Jerarquización del cargo:	GERENTE; SECRETARIA; CONTADOR; ASESORIA; DISEÑADOR DE MARKETING; DOMICILIARIO; VENDEDOR INTERNO; VENDEDOR EXTERNO

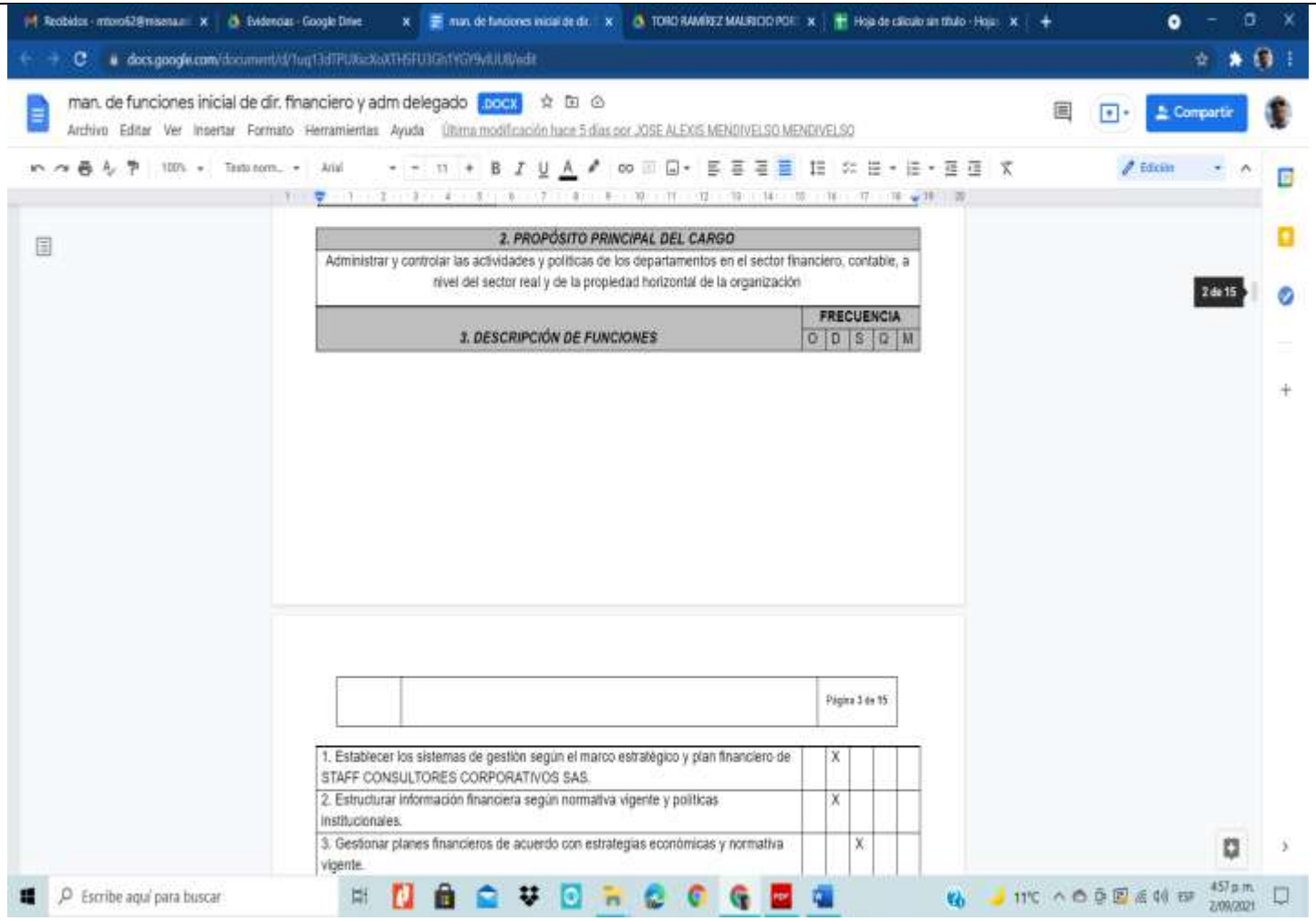
2. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO
Desarrollar las actividades propias del proceso de la venta de mercancías y servicios no técnicos para clientes mayoristas, al detal, comerciantes, industriales y profesionales según la producción y distribución de bienes y servicios de la empresa Mutichinos.

3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	FRECUENCIA				
	O	D	S	Q	M

Escribe aquí para buscar

11°C 4:23 p. m. 2/09/2021

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

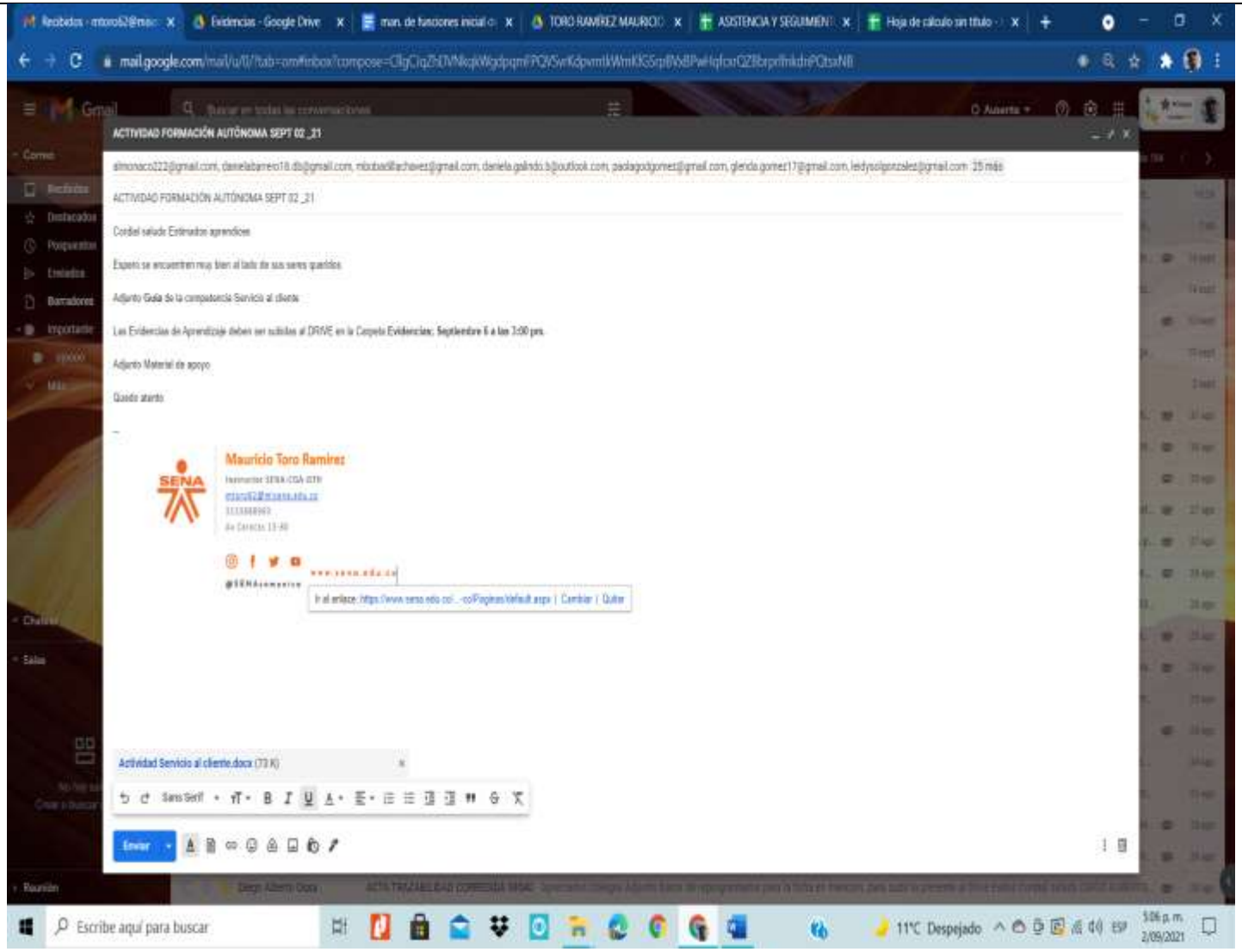
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

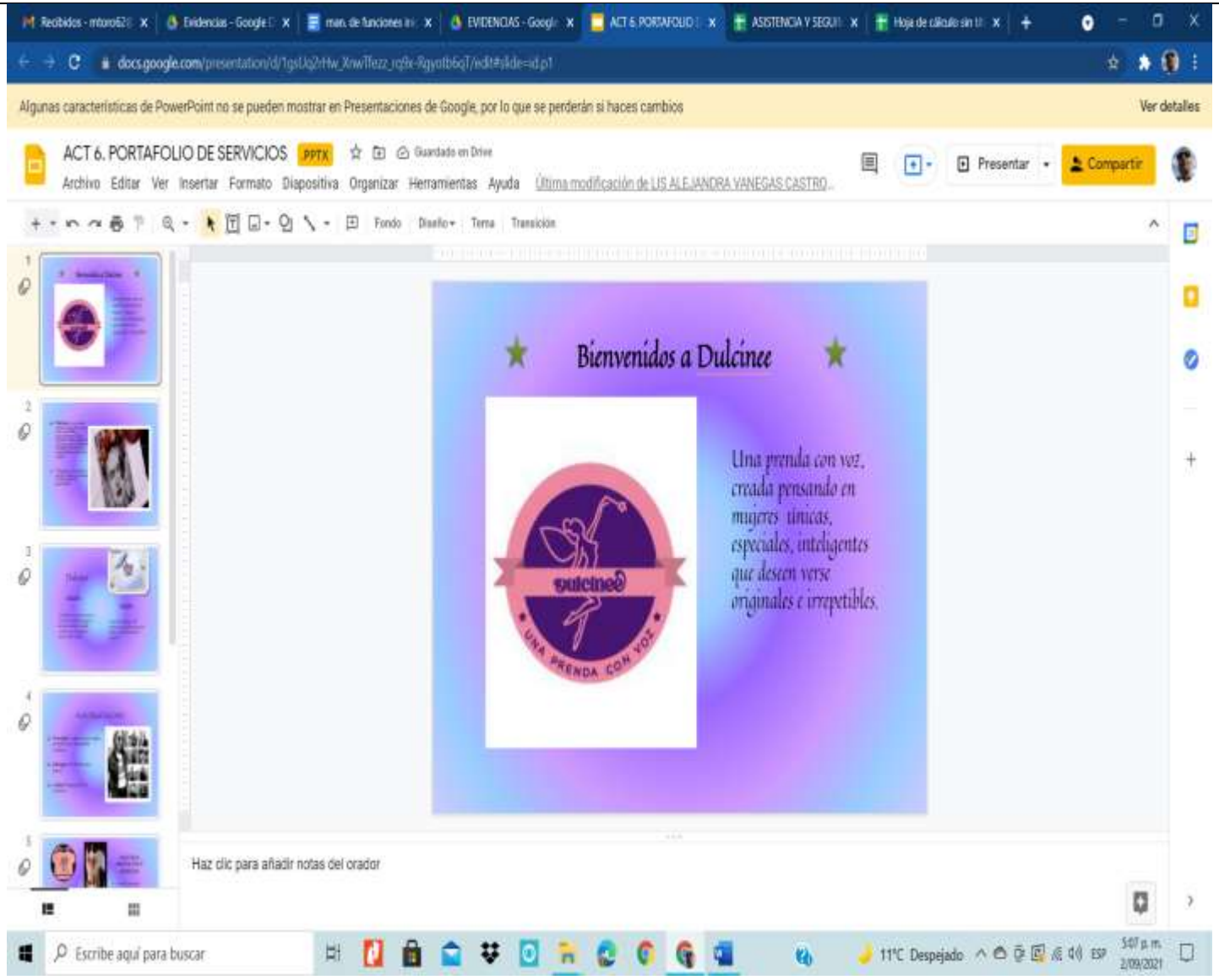
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

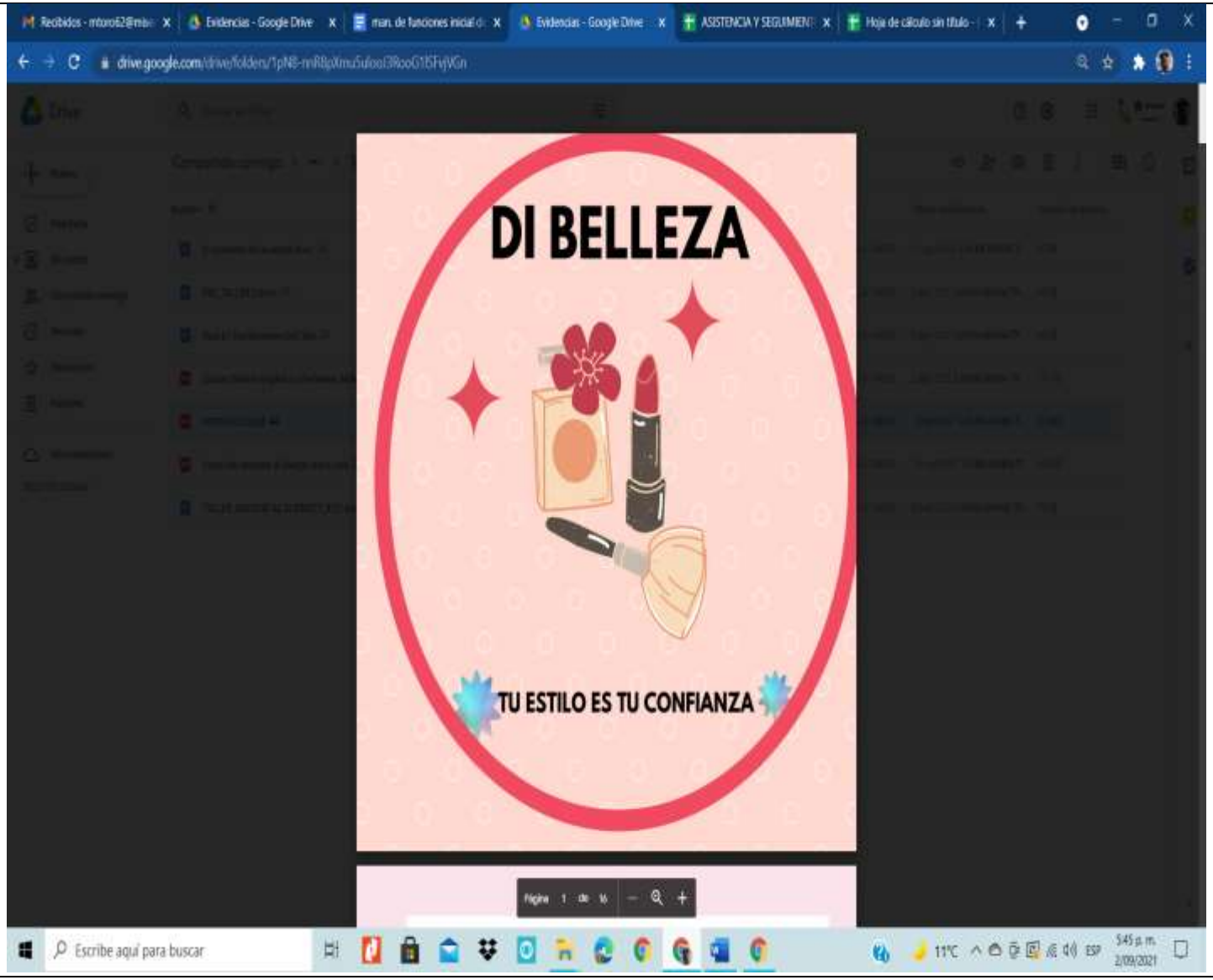
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Ejercicios Taller Formación Autónoma; Protocolos de Vestimenta empresarial	

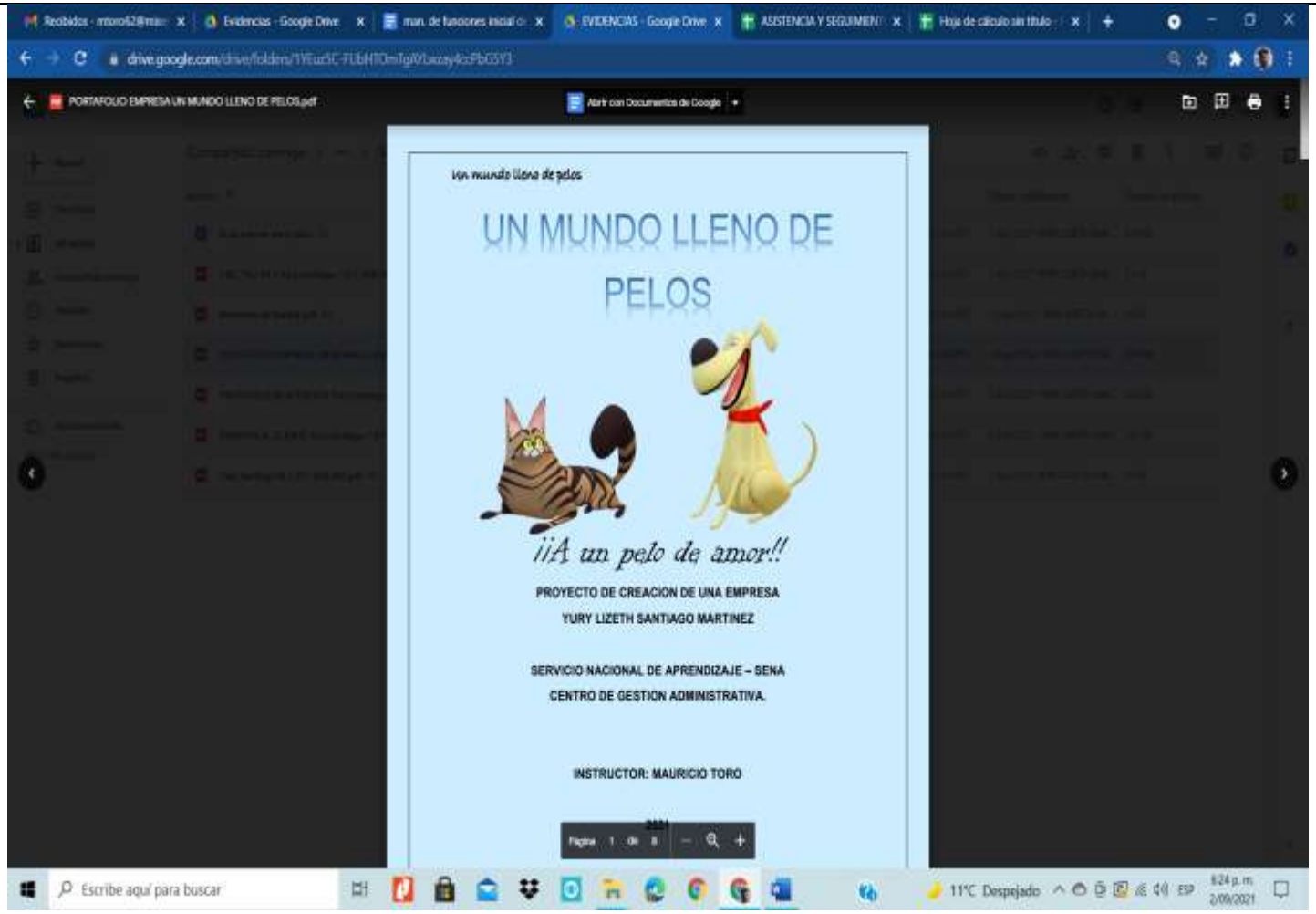
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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/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

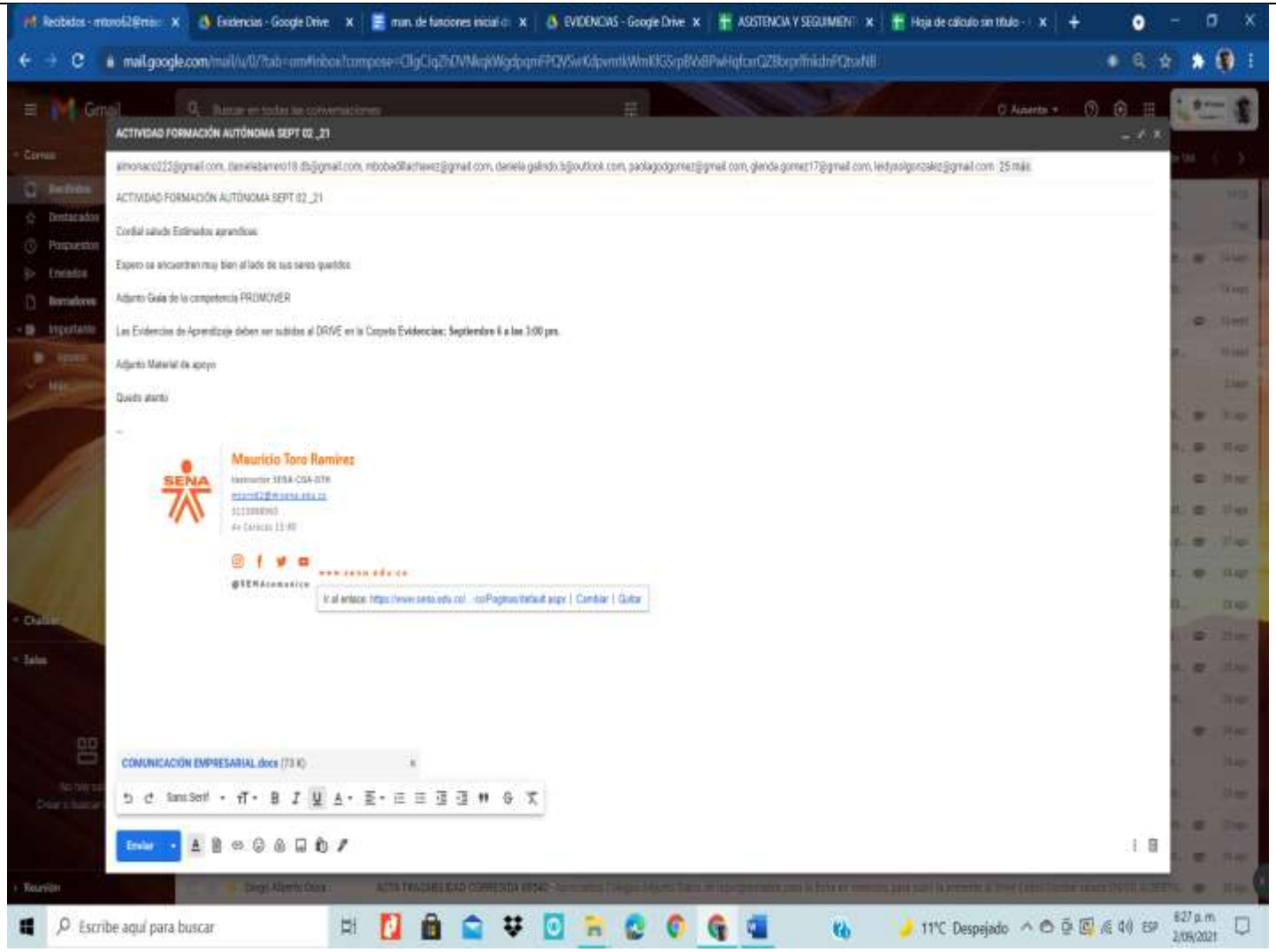
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 02 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

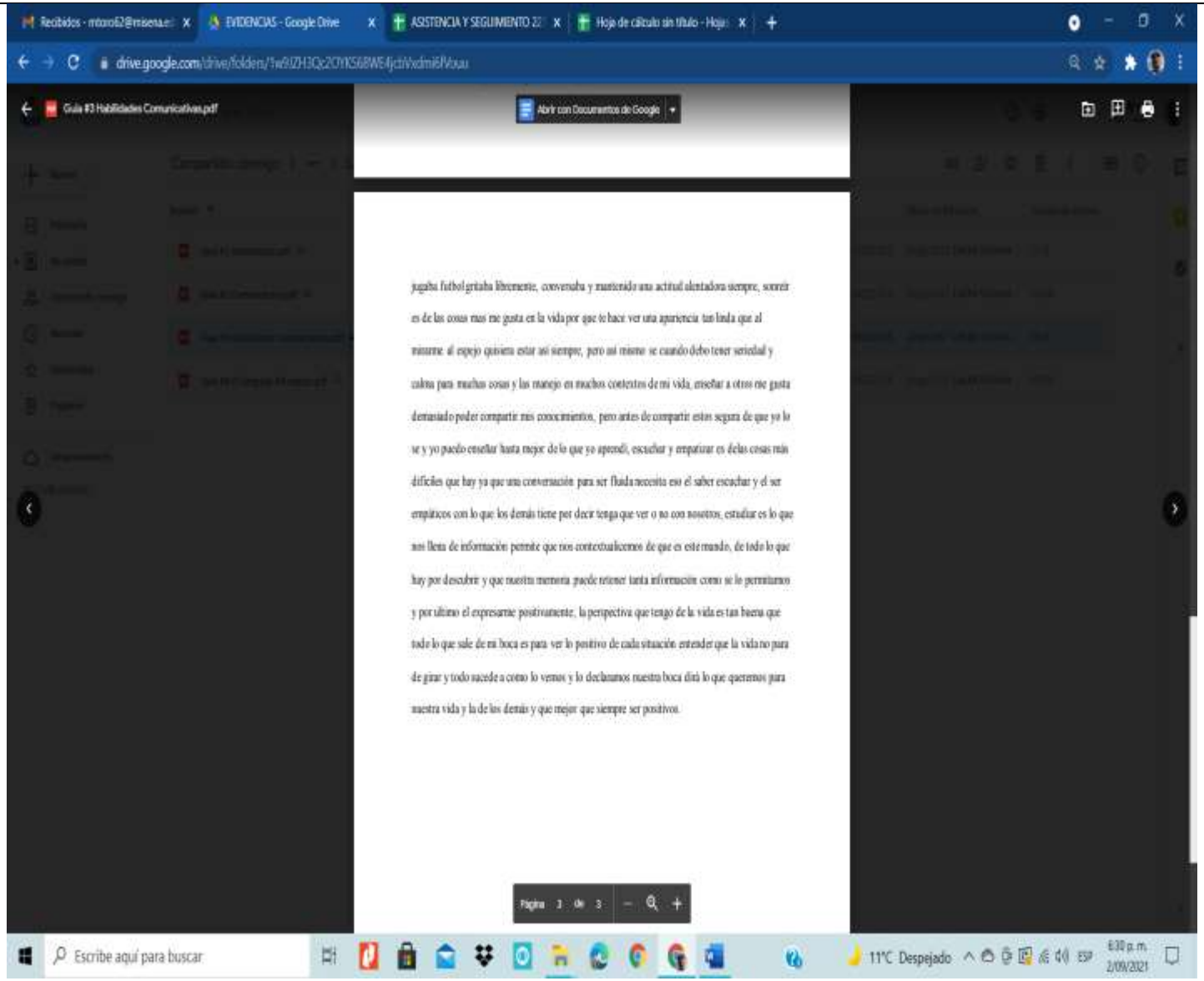
Competencia: Promover-COE

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

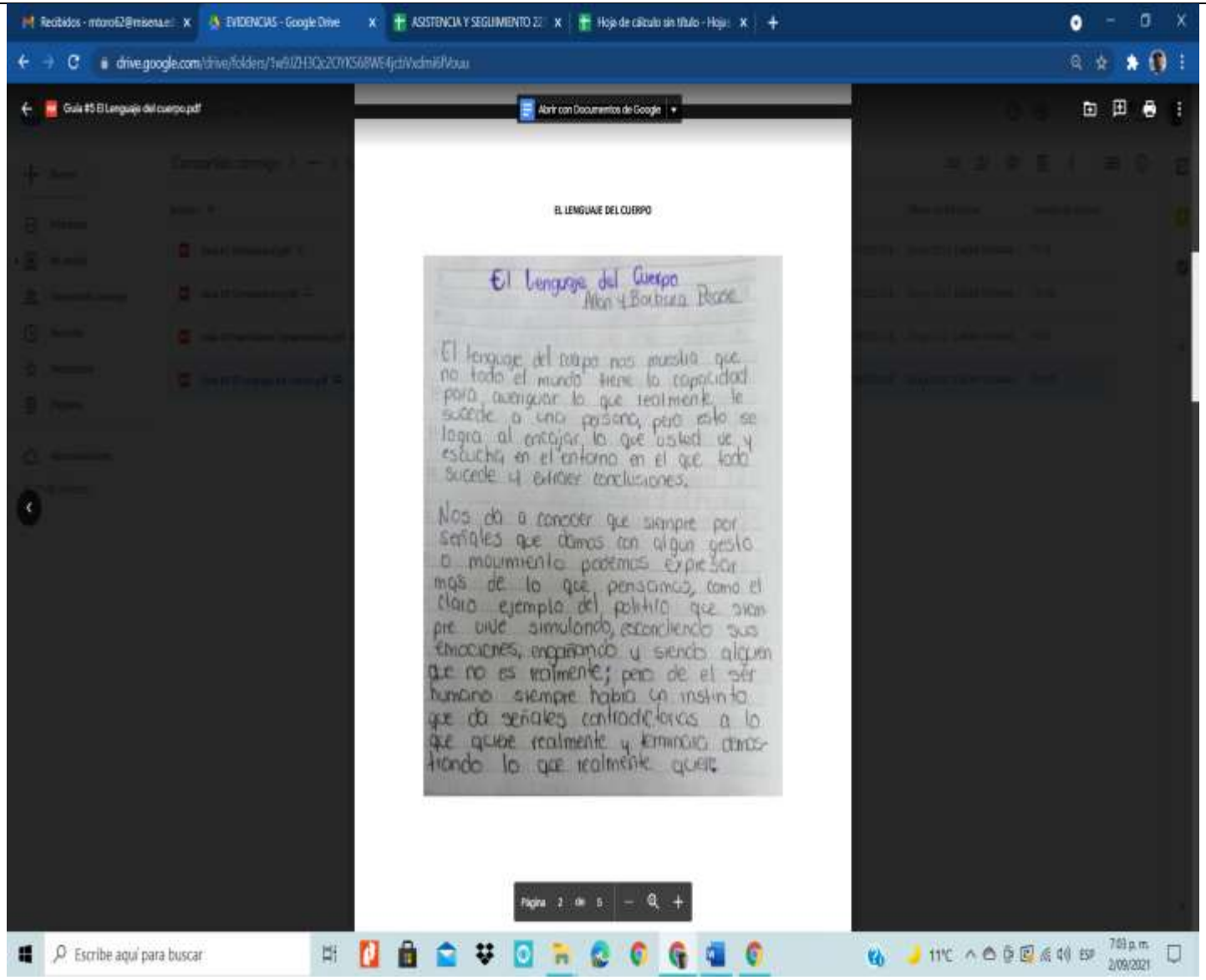
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller comunicación empresarial ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

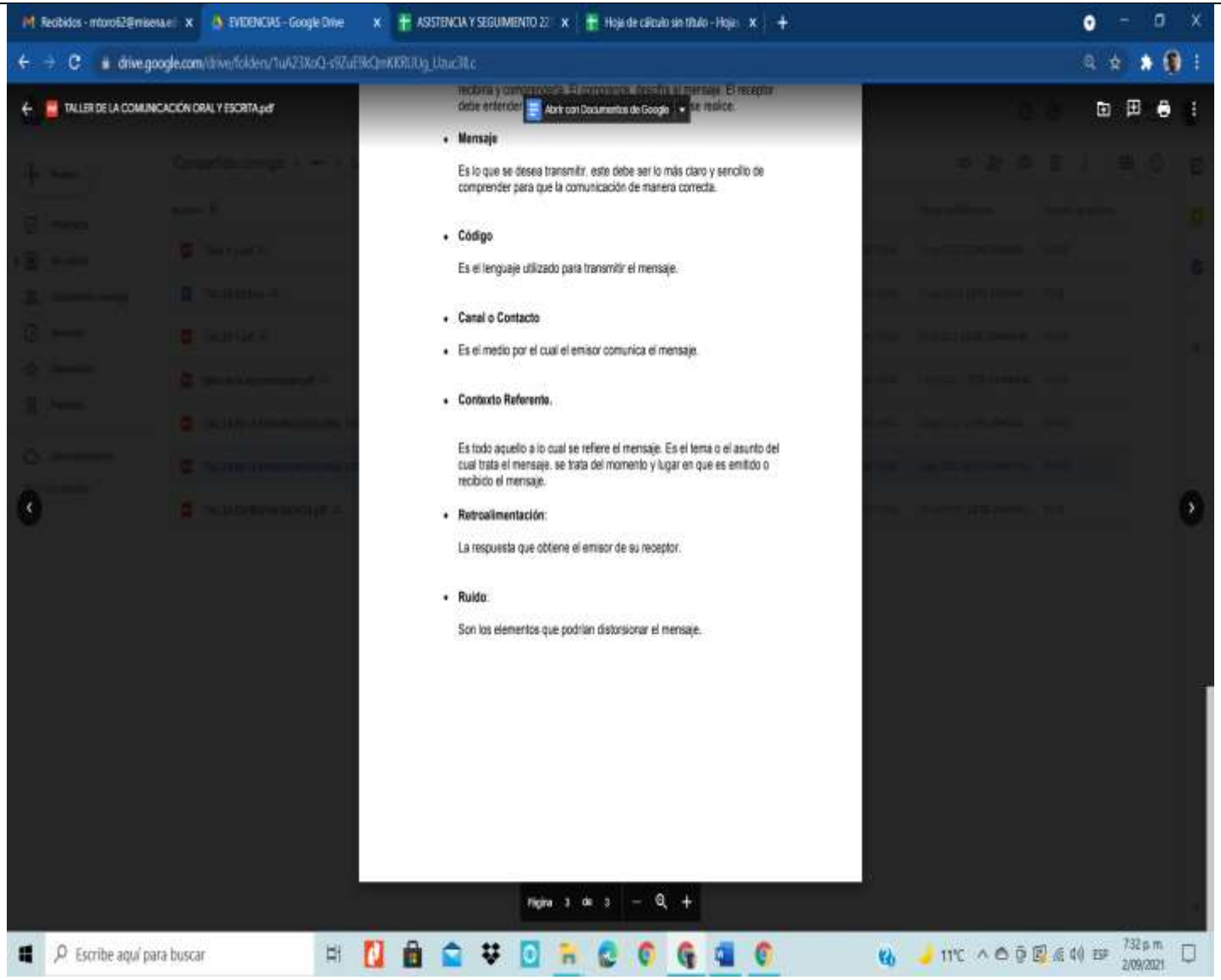
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

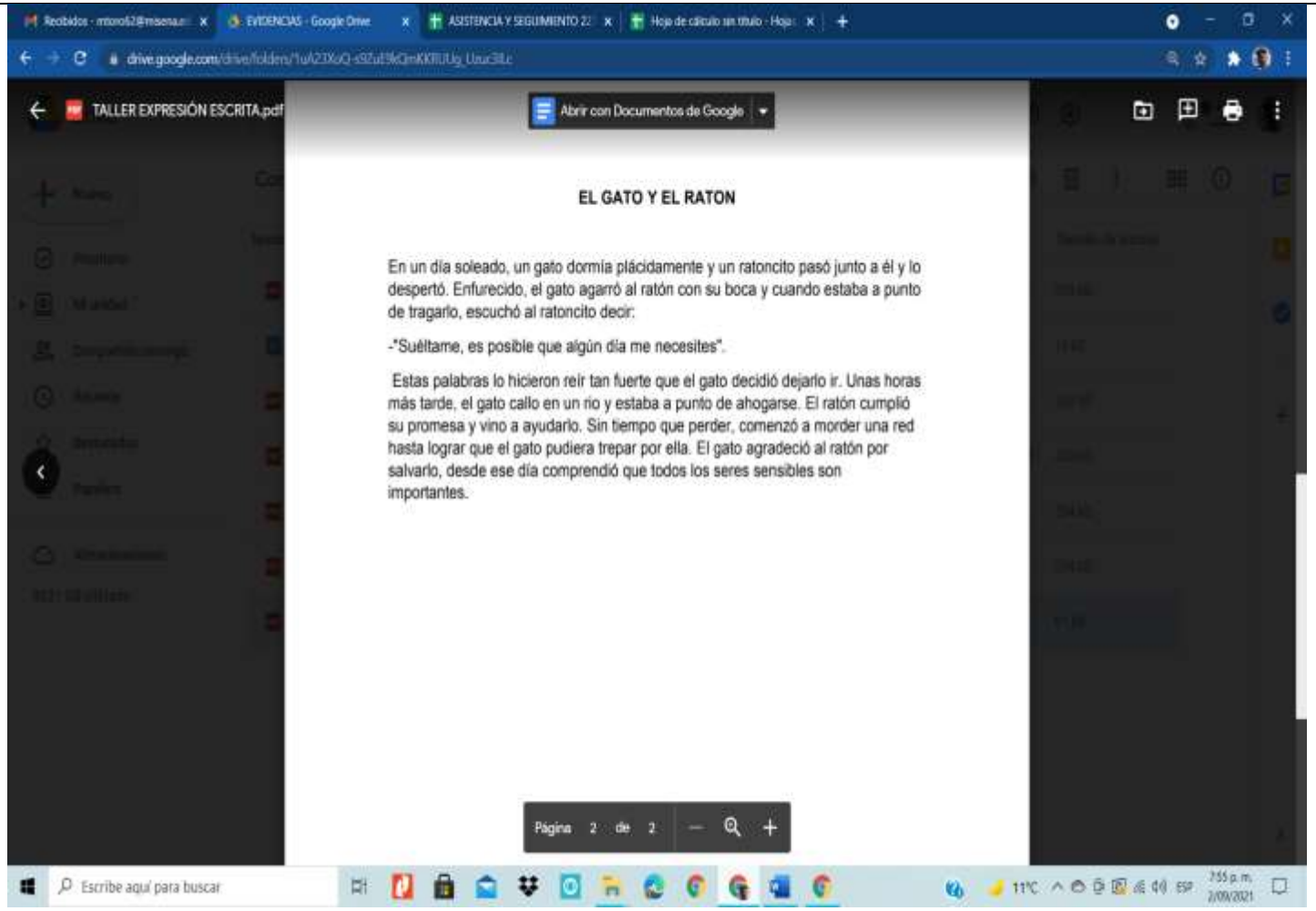
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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	

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

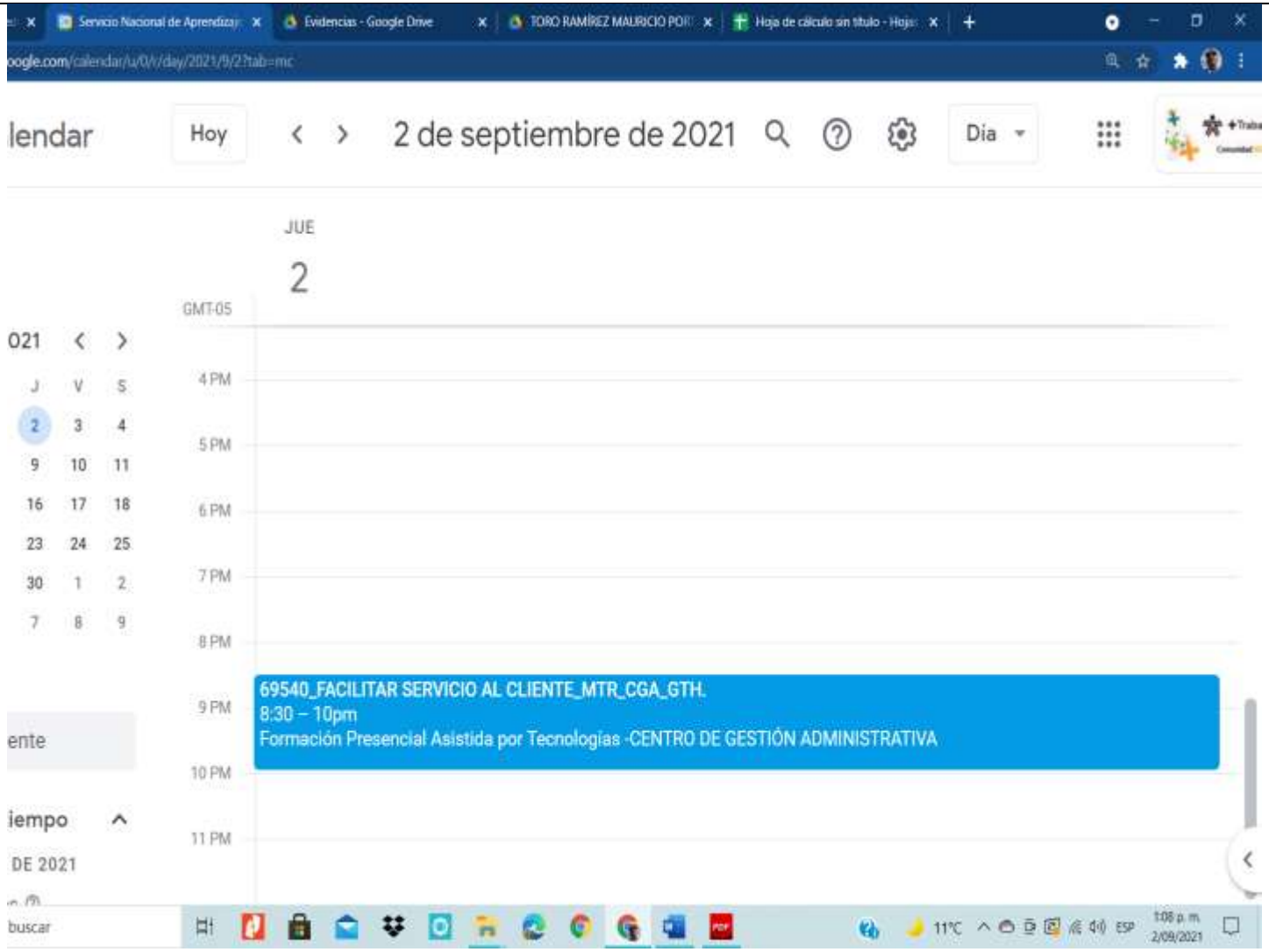
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

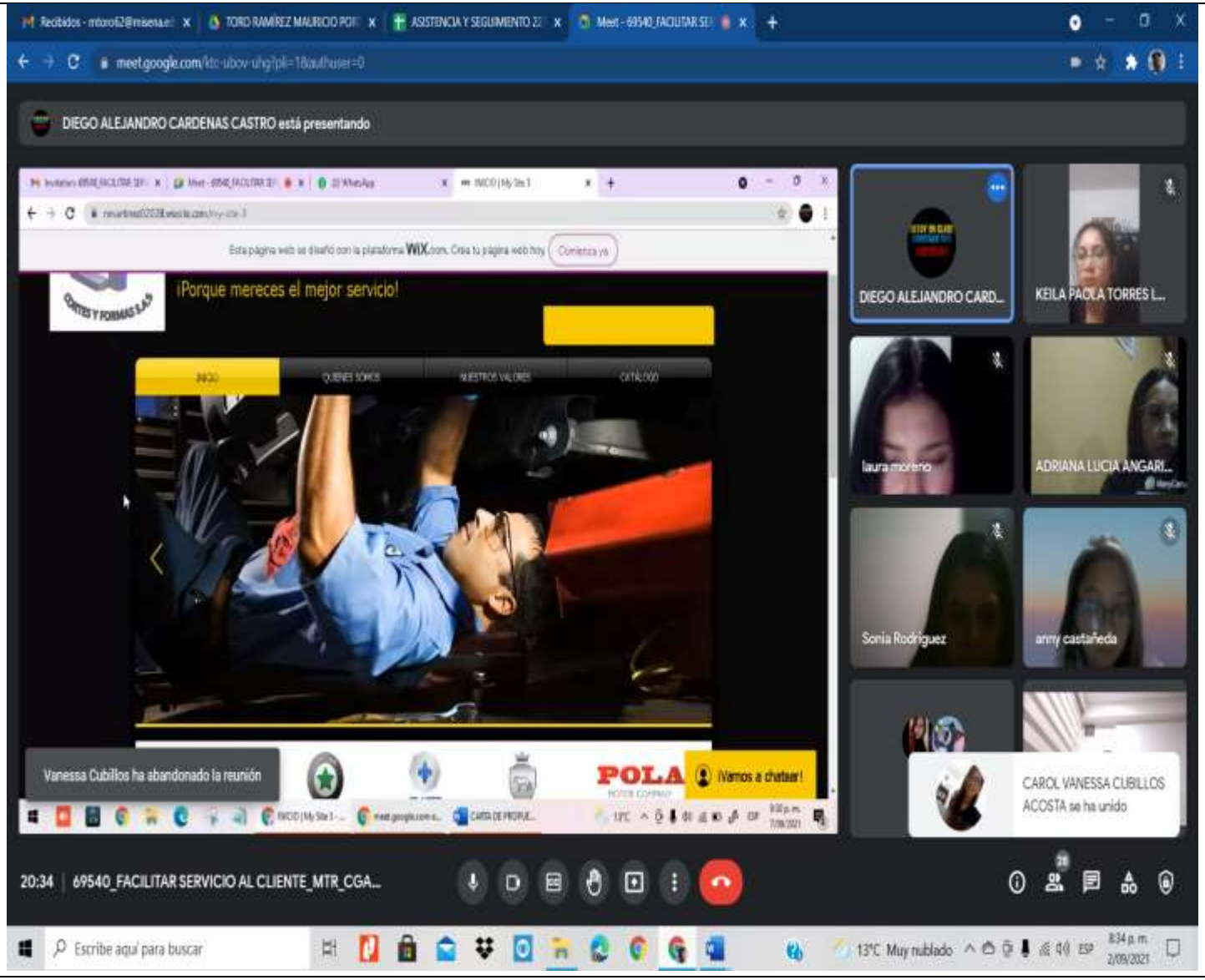
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

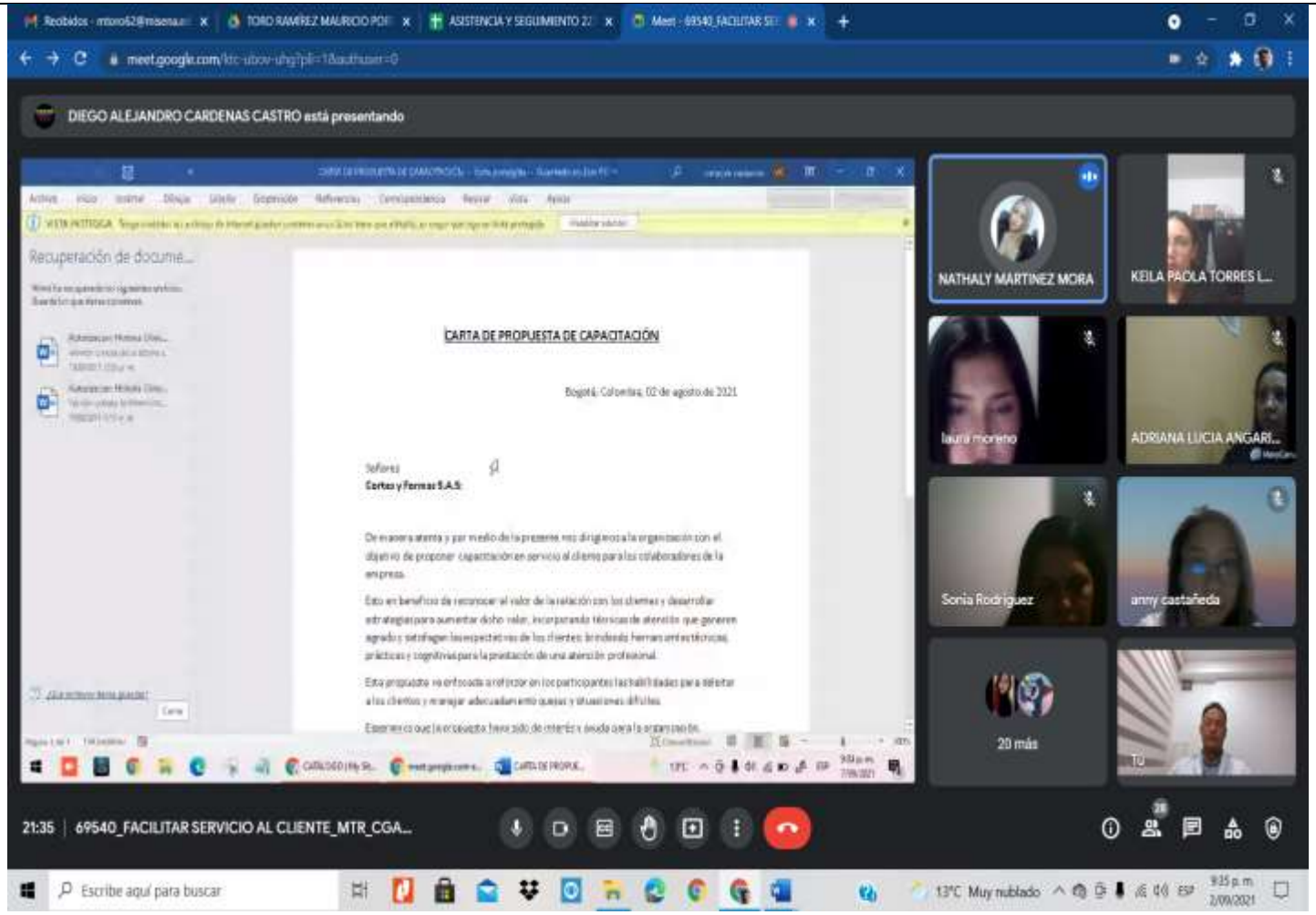
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad: Diferencia entre atención y servicio al cliente- ✓ Ejercicio práctico	

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	

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

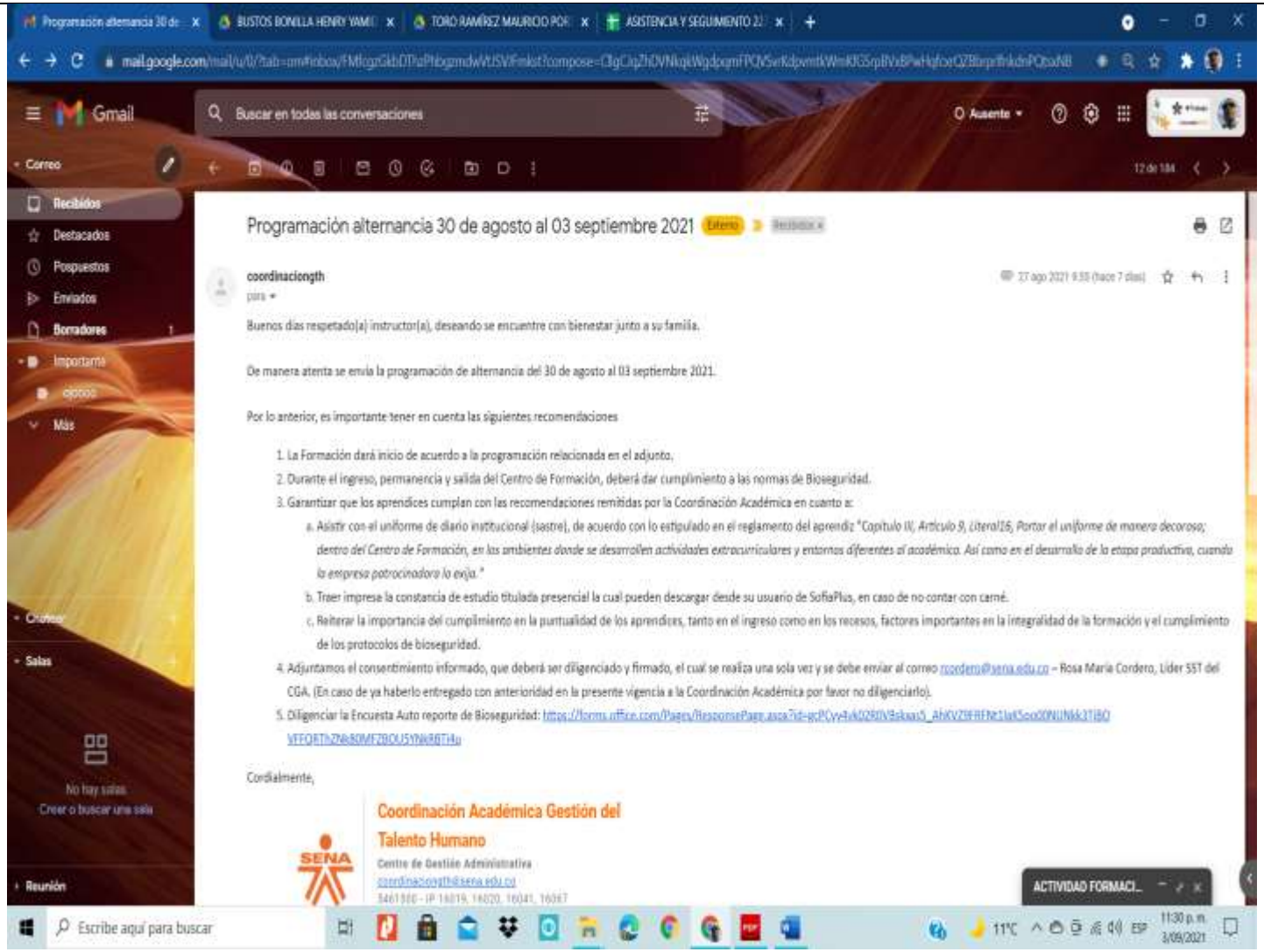
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 03 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69544

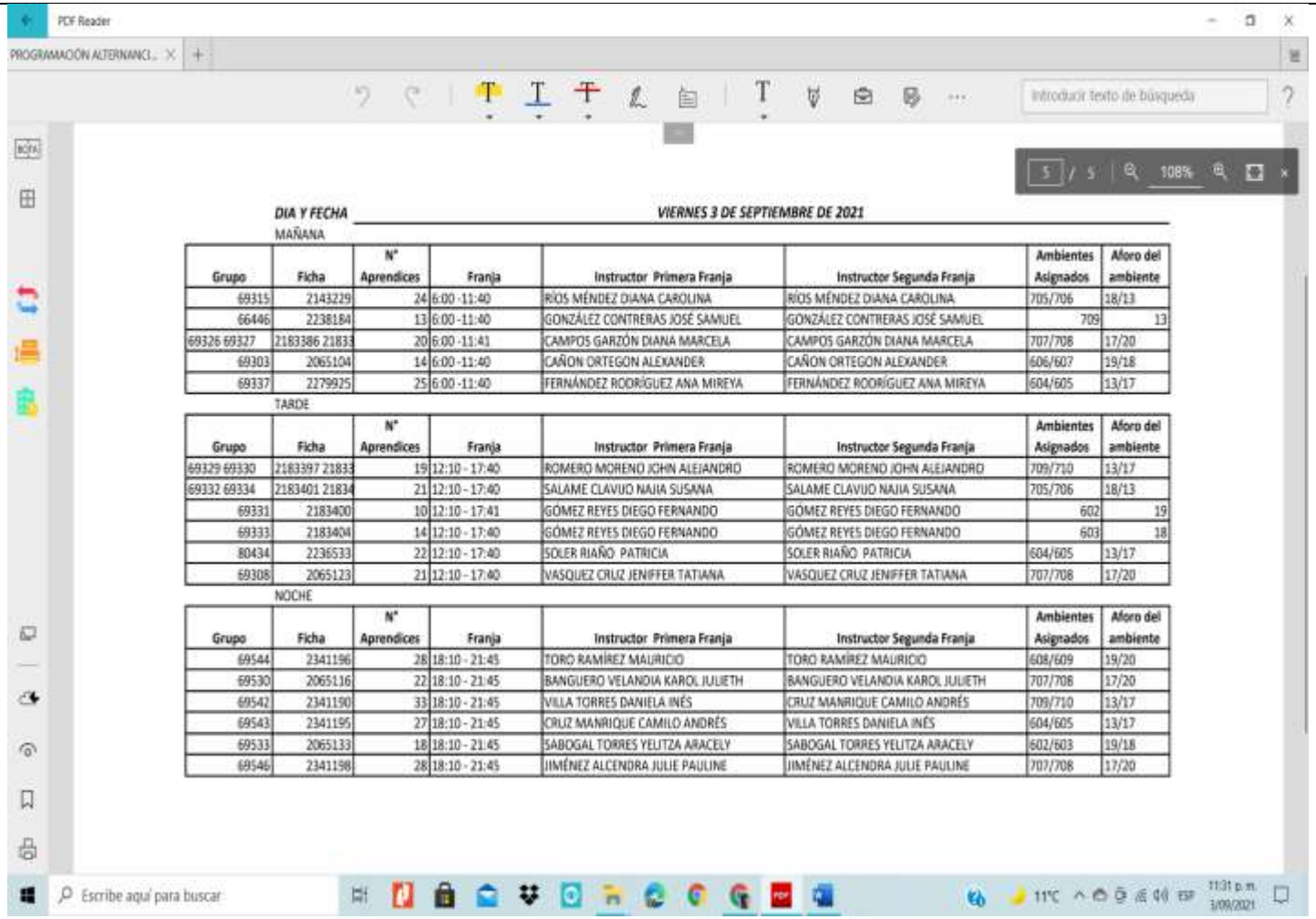
Competencia: ALTERNANCIA/PRESENCIALIDAD CGA

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 Tipos de clientes ✓ Revisión de actividades Grupales y avance de protocolos de atención al cliente; cara a cara y telefónico.	

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

Valoración – Retroalimentación		
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	

PDF Reader

PROGRAMACIÓN ALTERNANCI...

Introducir texto de búsqueda

5 / 5 108%

DIA Y FECHA **VIERNES 3 DE SEPTIEMBRE DE 2021**

MAÑANA

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69315	2143229	24	6:00 -11:40	RÍOS MÉNDEZ DIANA CAROLINA	RÍOS MÉNDEZ DIANA CAROLINA	705/706	18/13
66446	2238184	13	6:00 -11:40	GONZÁLEZ CONTRERAS JOSÉ SAMUEL	GONZÁLEZ CONTRERAS JOSÉ SAMUEL	709	13
69326 69327	2183386 21833	20	6:00 -11:41	CAMPOS GARZÓN DIANA MARCELA	CAMPOS GARZÓN DIANA MARCELA	707/708	17/20
69303	2065104	14	6:00 -11:40	CAÑON ORTEGON ALEXANDER	CAÑON ORTEGON ALEXANDER	606/607	19/18
69337	2279925	25	6:00 -11:40	FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ ANA MIREYA	FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ ANA MIREYA	604/605	13/17

TARDE

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69329 69330	2183397 21833	19	12:10 - 17:40	ROMERO MORENO JOHN ALEJANDRO	ROMERO MORENO JOHN ALEJANDRO	709/710	13/17
69332 69334	2183401 21834	21	12:10 - 17:40	SALAME CLAVIJO NAJIA SUSANA	SALAME CLAVIJO NAJIA SUSANA	705/706	18/13
69331	2183400	10	12:10 - 17:41	GÓMEZ REYES DIEGO FERNANDO	GÓMEZ REYES DIEGO FERNANDO	602	19
69333	2183404	14	12:10 - 17:40	GÓMEZ REYES DIEGO FERNANDO	GÓMEZ REYES DIEGO FERNANDO	603	18
80434	2236533	22	12:10 - 17:40	SOLER RIAÑO PATRICIA	SOLER RIAÑO PATRICIA	604/605	13/17
69308	2065123	21	12:10 - 17:40	VASQUEZ CRUZ JENIFFER TATIANA	VASQUEZ CRUZ JENIFFER TATIANA	707/708	17/20

NOCHE

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69544	2341196	28	18:10 - 21:45	TORO RAMÍREZ MAURICIO	TORO RAMÍREZ MAURICIO	608/609	19/20
69530	2065116	22	18:10 - 21:45	BANGUERO VELANDIA KAROL JULIETH	BANGUERO VELANDIA KAROL JULIETH	707/708	17/20
69542	2341190	33	18:10 - 21:45	VILLA TORRES DANIELA INÉS	CRUZ MANRIQUE CAMILO ANDRÉS	709/710	13/17
69543	2341195	27	18:10 - 21:45	CRUZ MANRIQUE CAMILO ANDRÉS	VILLA TORRES DANIELA INÉS	604/605	13/17
69533	2065133	18	18:10 - 21:45	SABOGAL TORRES YELITZA ARACELY	SABOGAL TORRES YELITZA ARACELY	602/603	19/18
69546	2341198	28	18:10 - 21:45	JIMÉNEZ ALCENDRA JULIE PAULINE	JIMÉNEZ ALCENDRA JULIE PAULINE	707/708	17/20

Escribe aquí para buscar 11°C 11:31 p. m. 3/09/2021

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

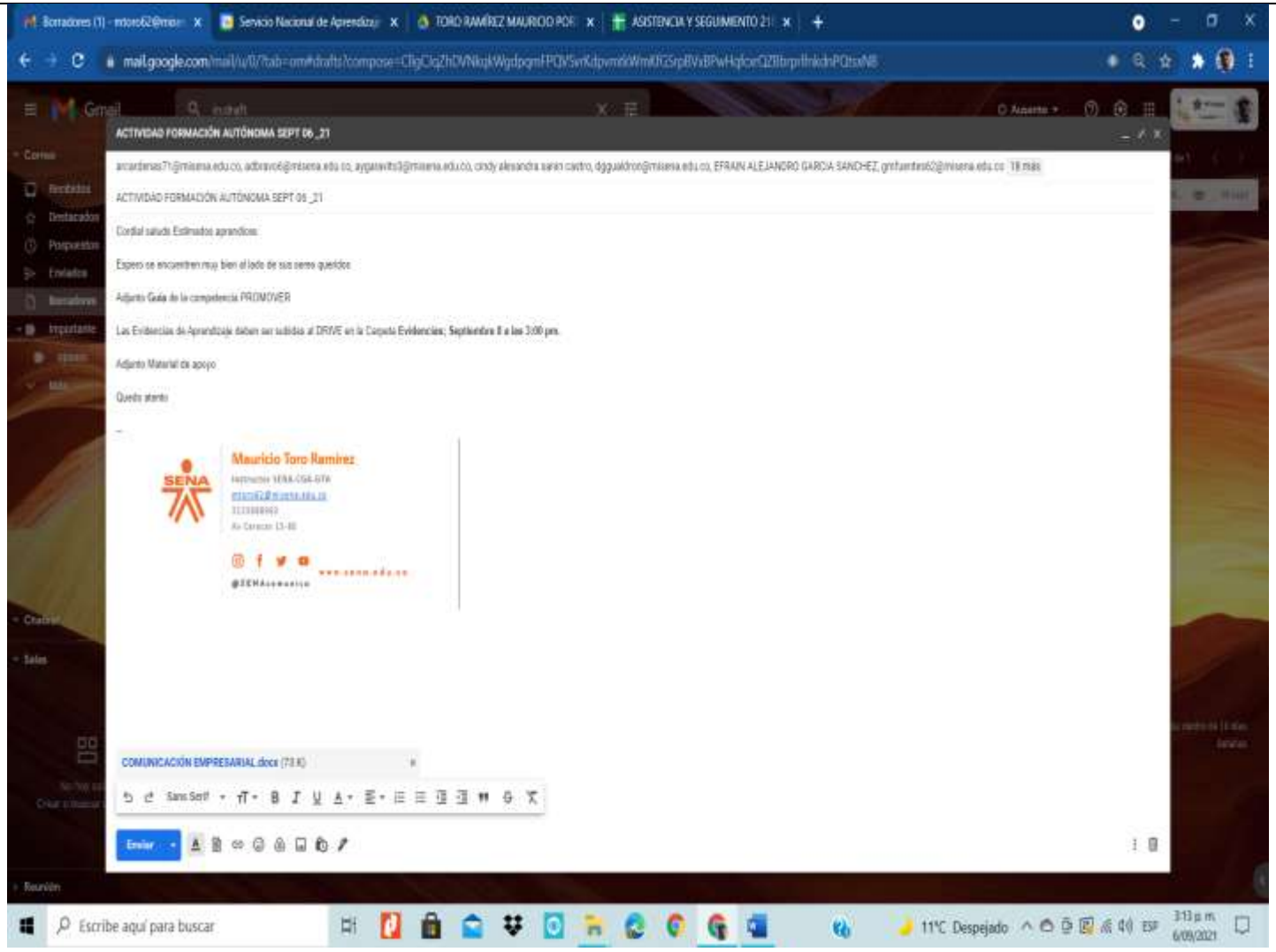
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 06 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

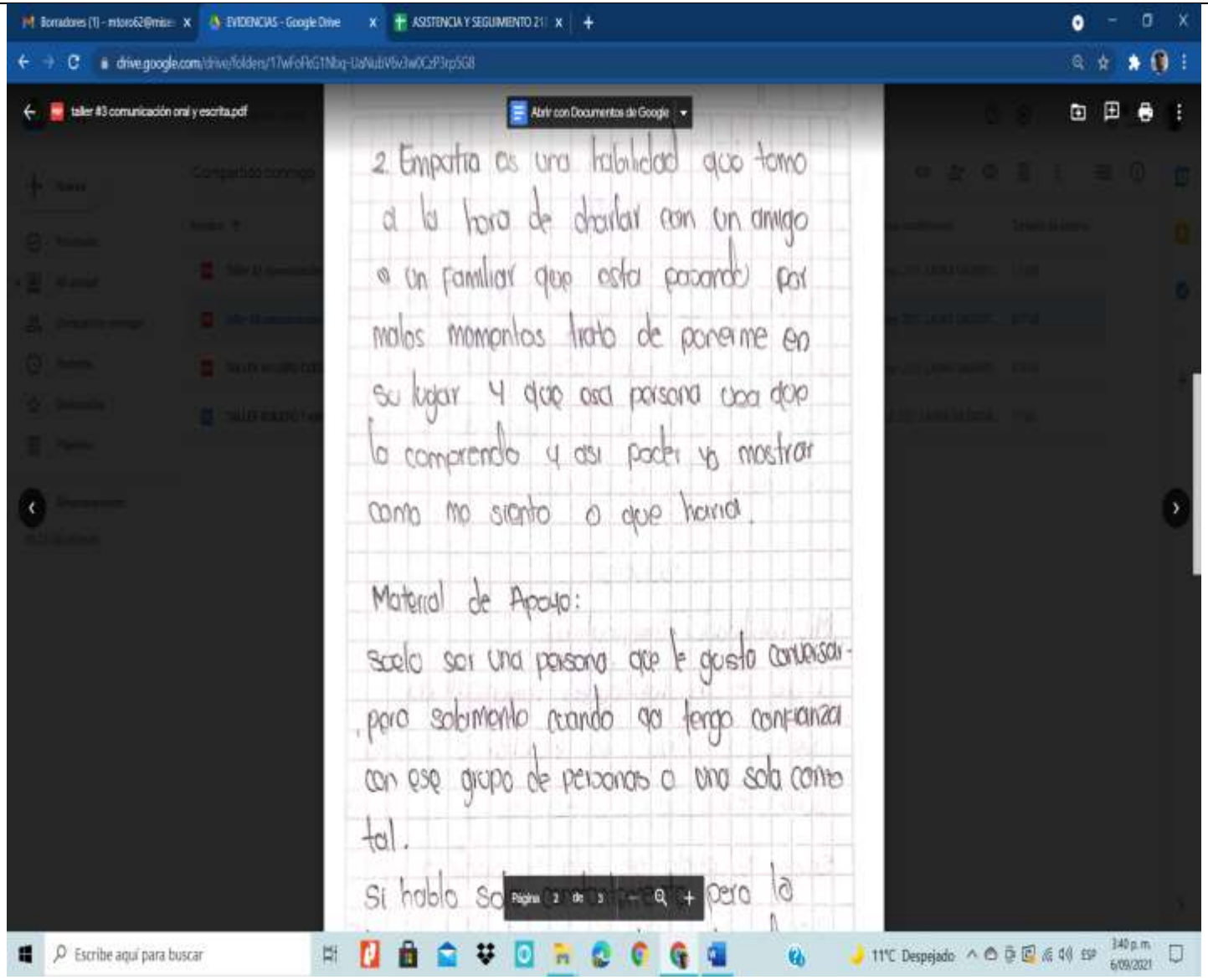
Competencia: Promover-COE

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; Taller comunicación empresarial ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

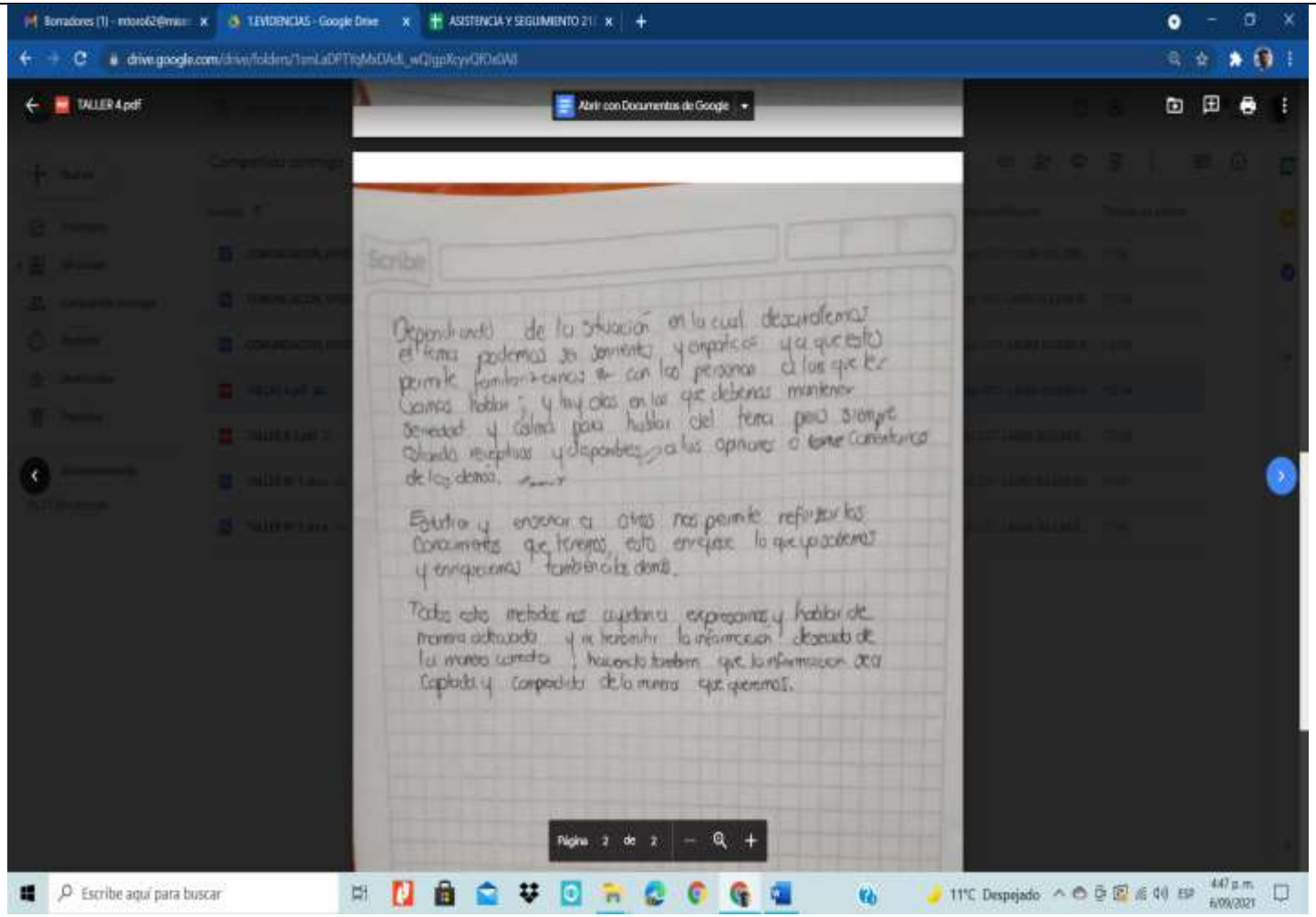
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

		
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

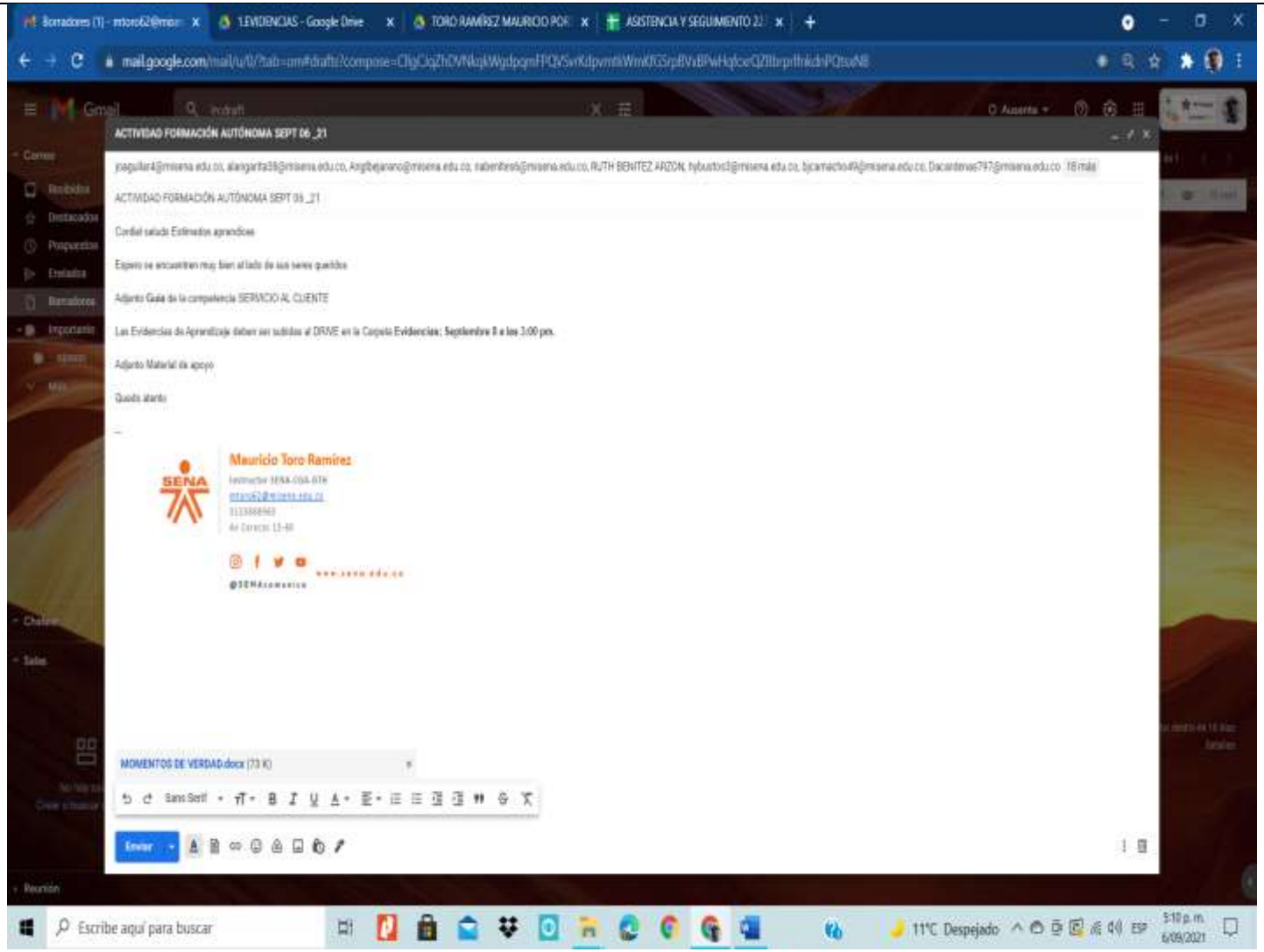
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

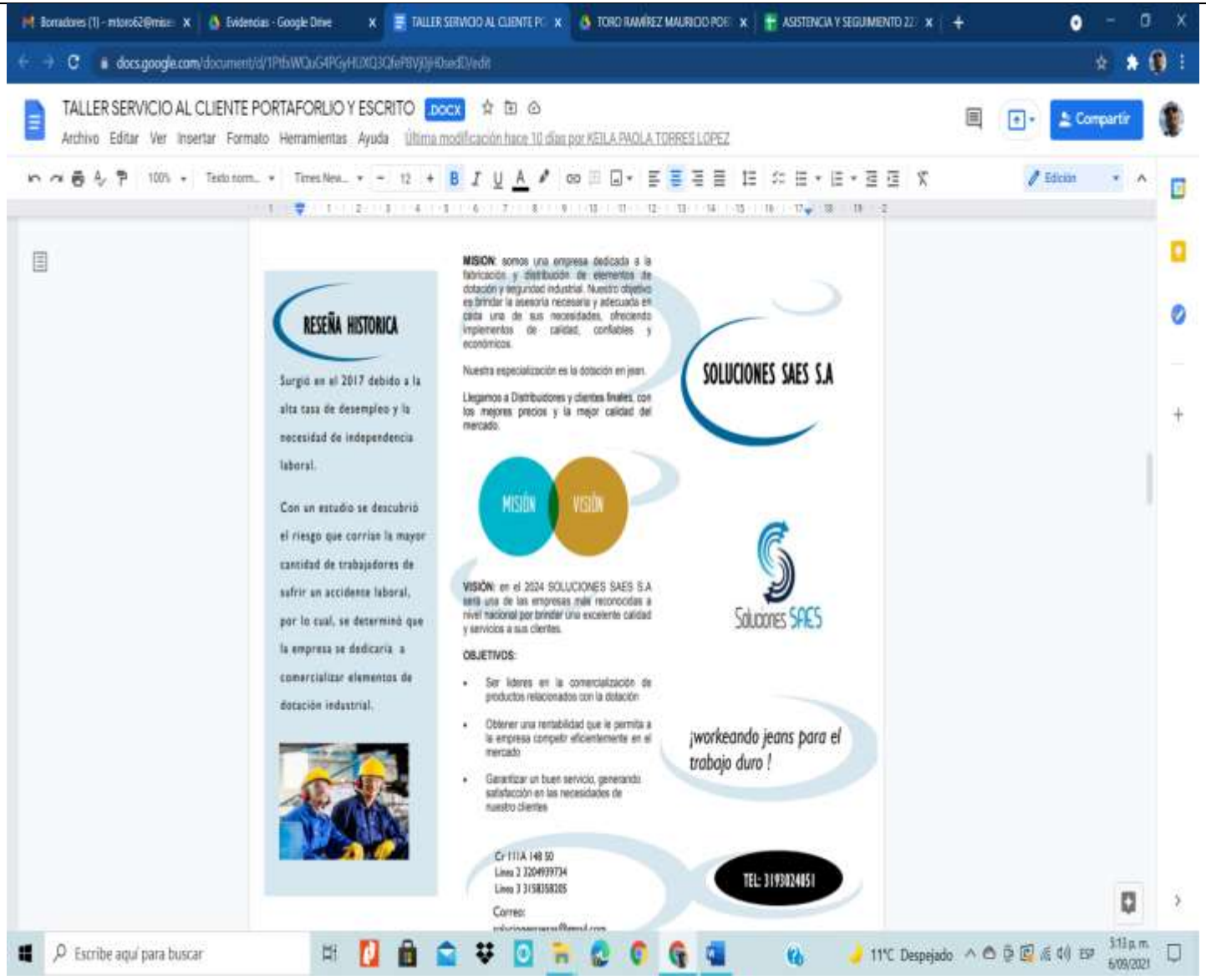
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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	✓ Actividad Formación autónoma; Taller Momentos de Verdad. ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

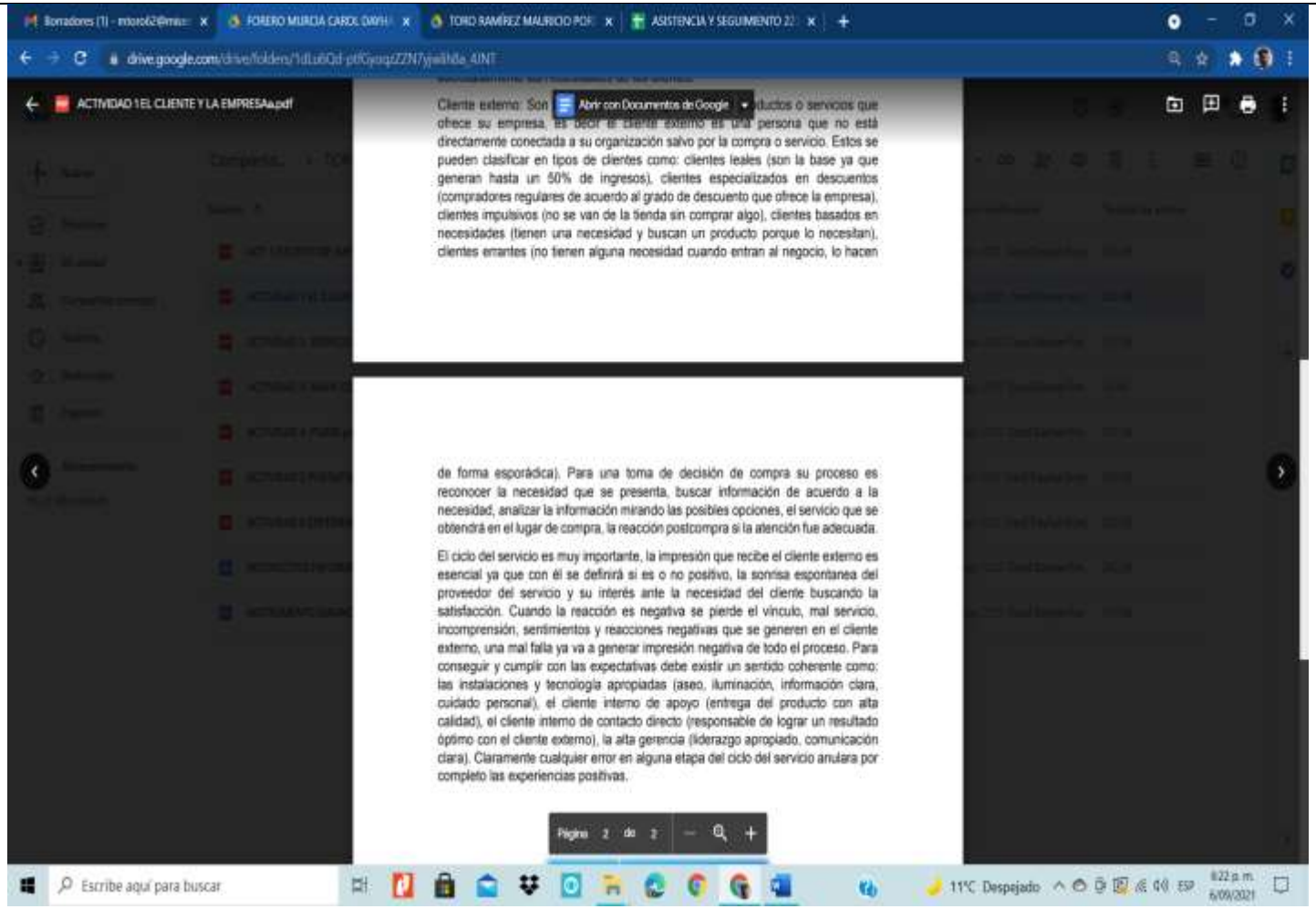
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

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

		
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

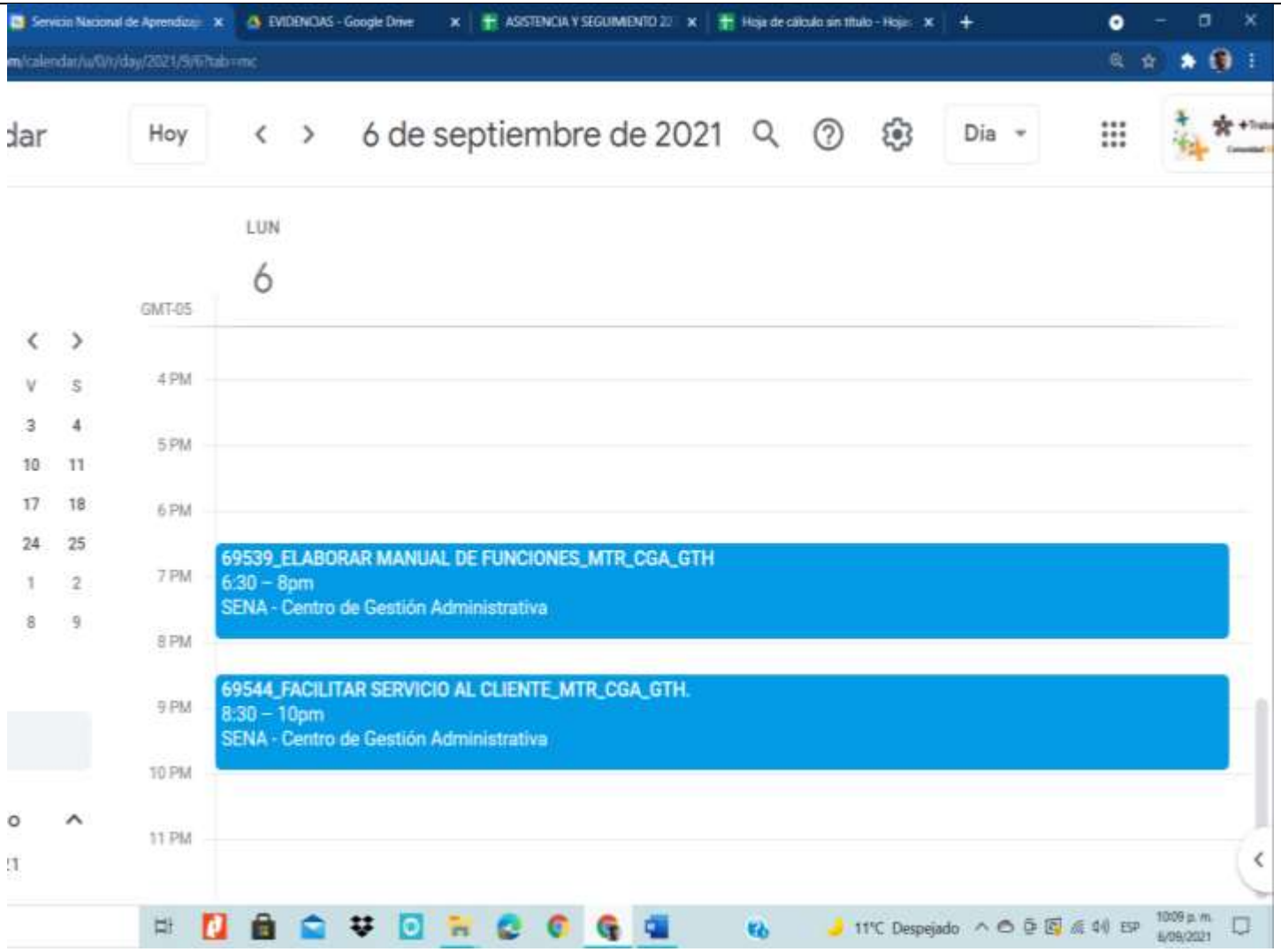
Trabajo Virtual

Fecha: 06 de septiembre 2021

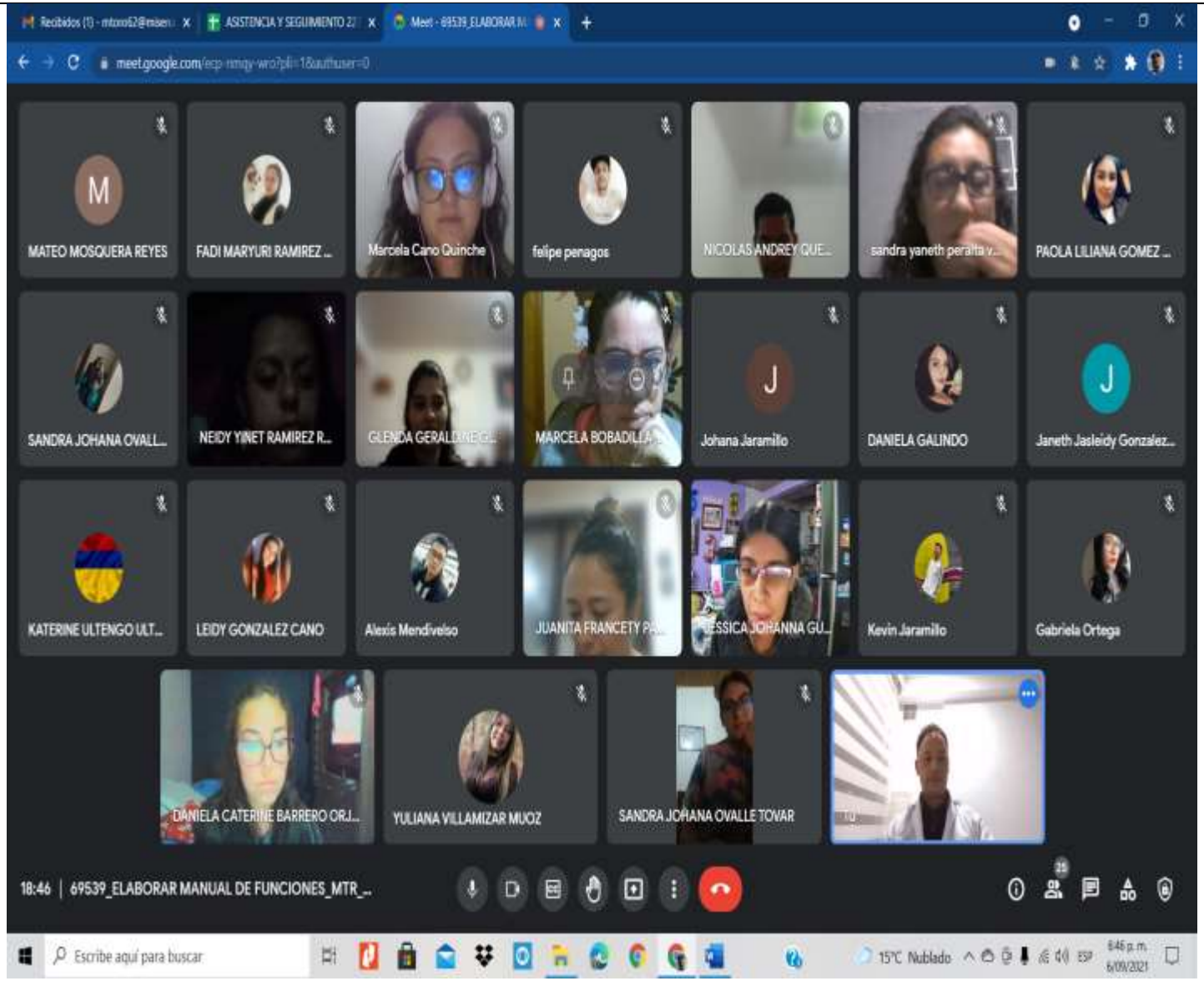
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

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

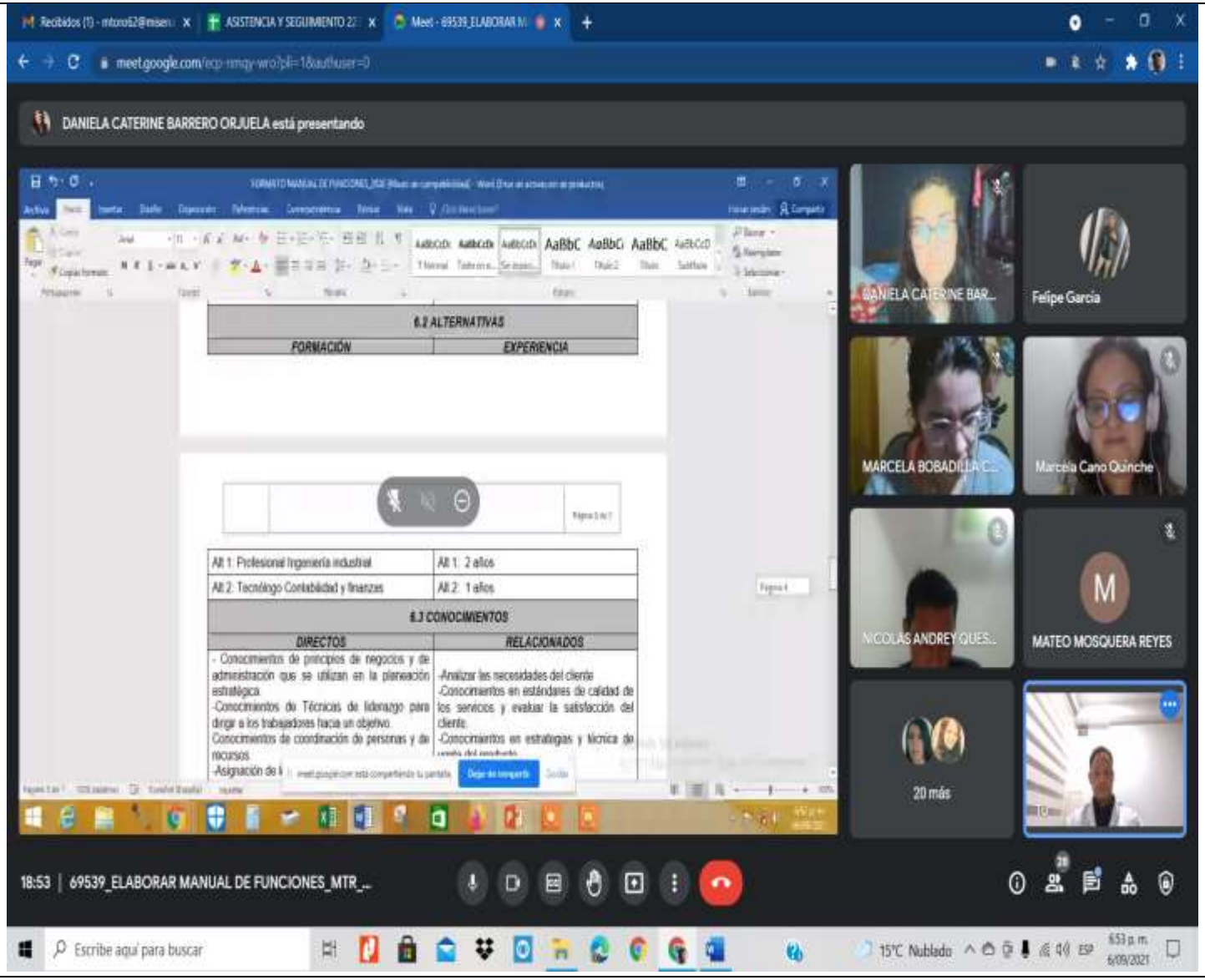
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Revisión Avance Propuestas de Mejora-Manuales de Funciones por competencias a cada una de las pymes	

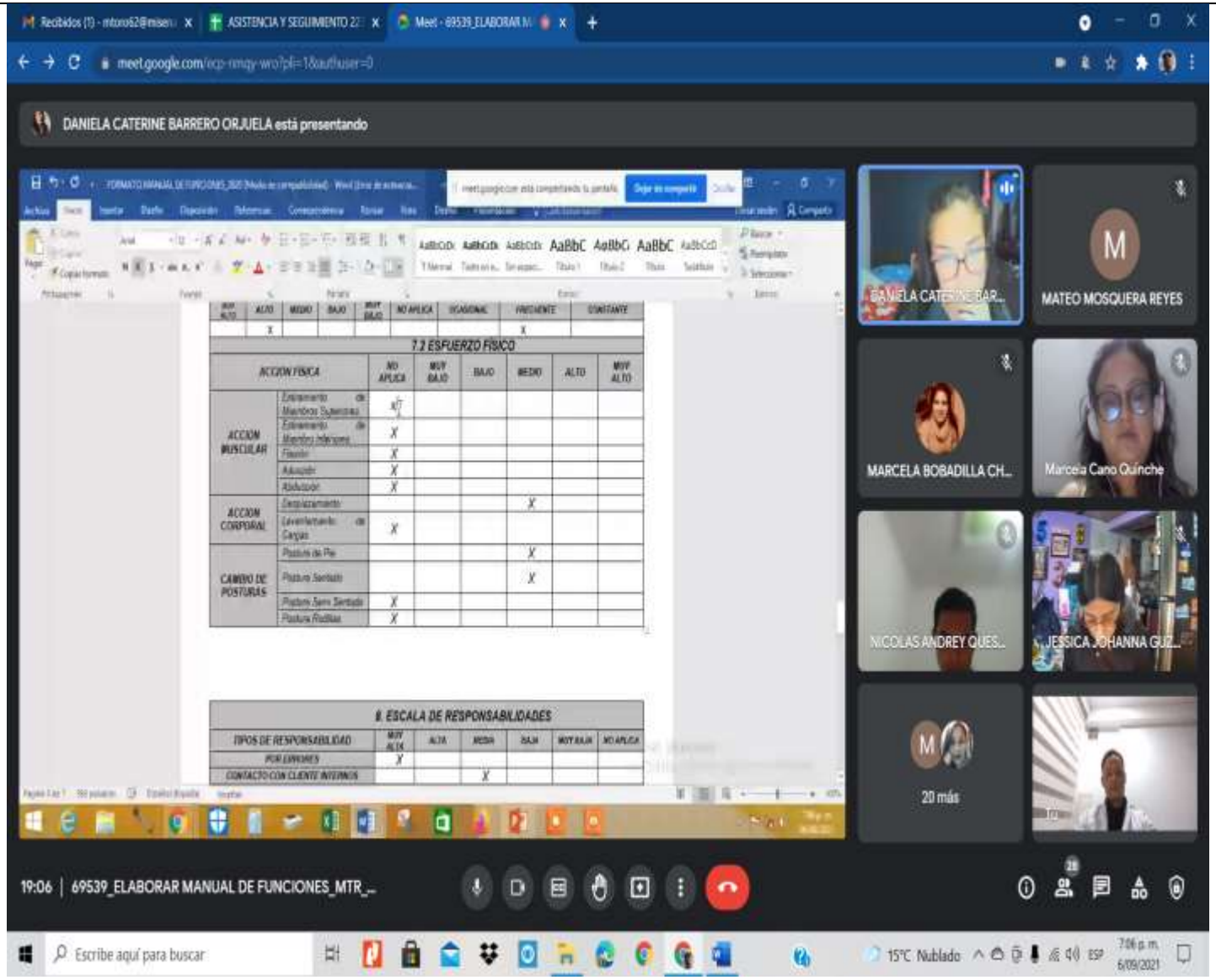
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

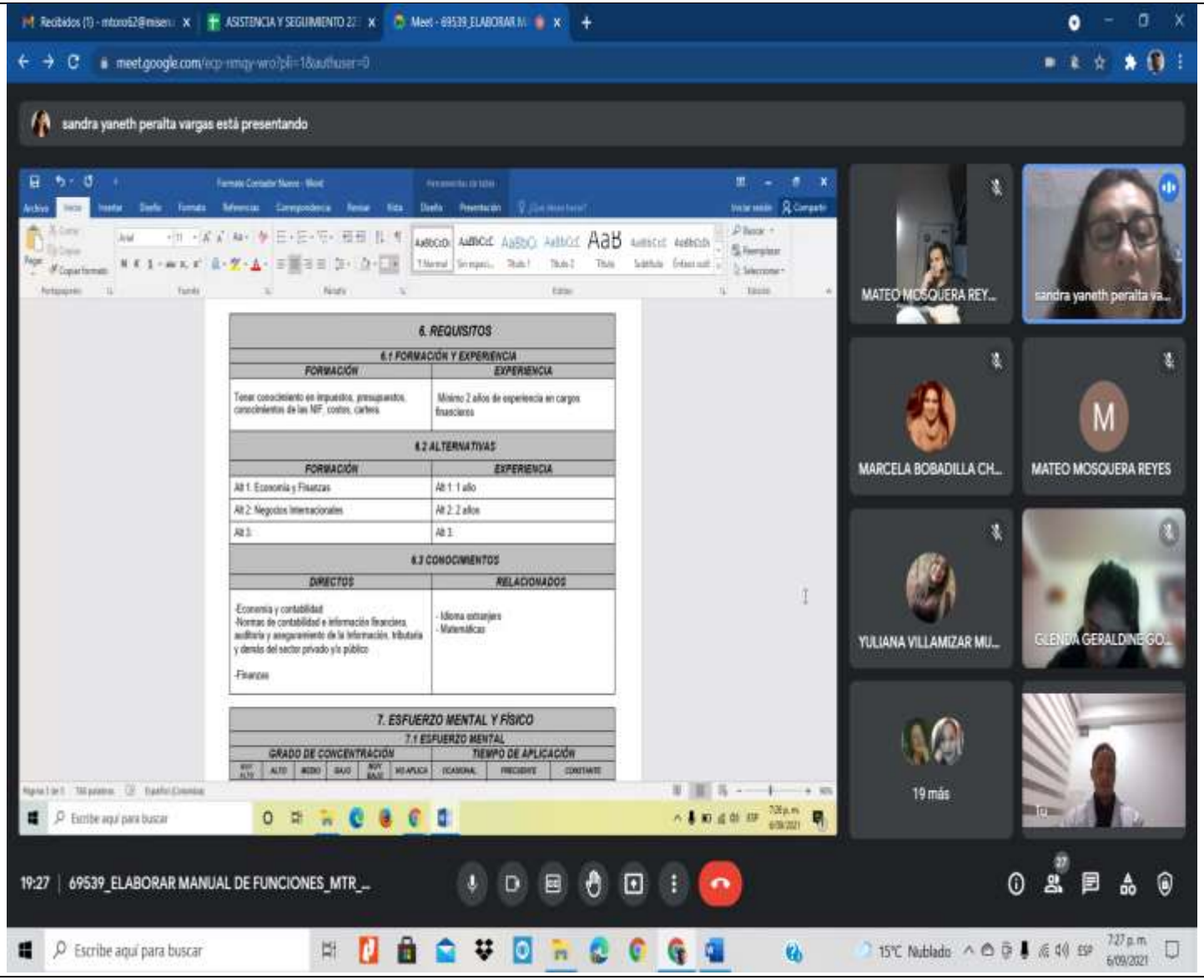
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



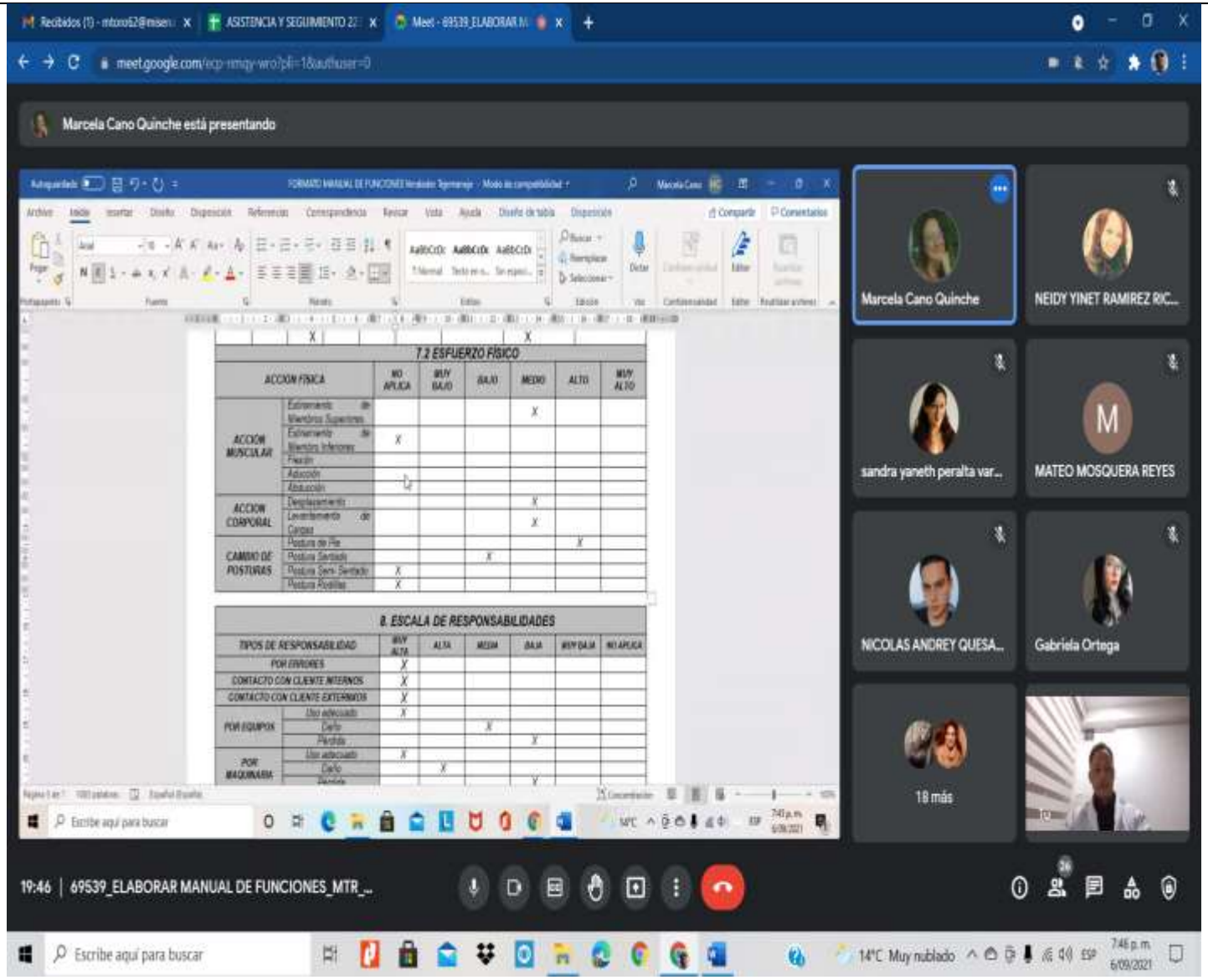
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



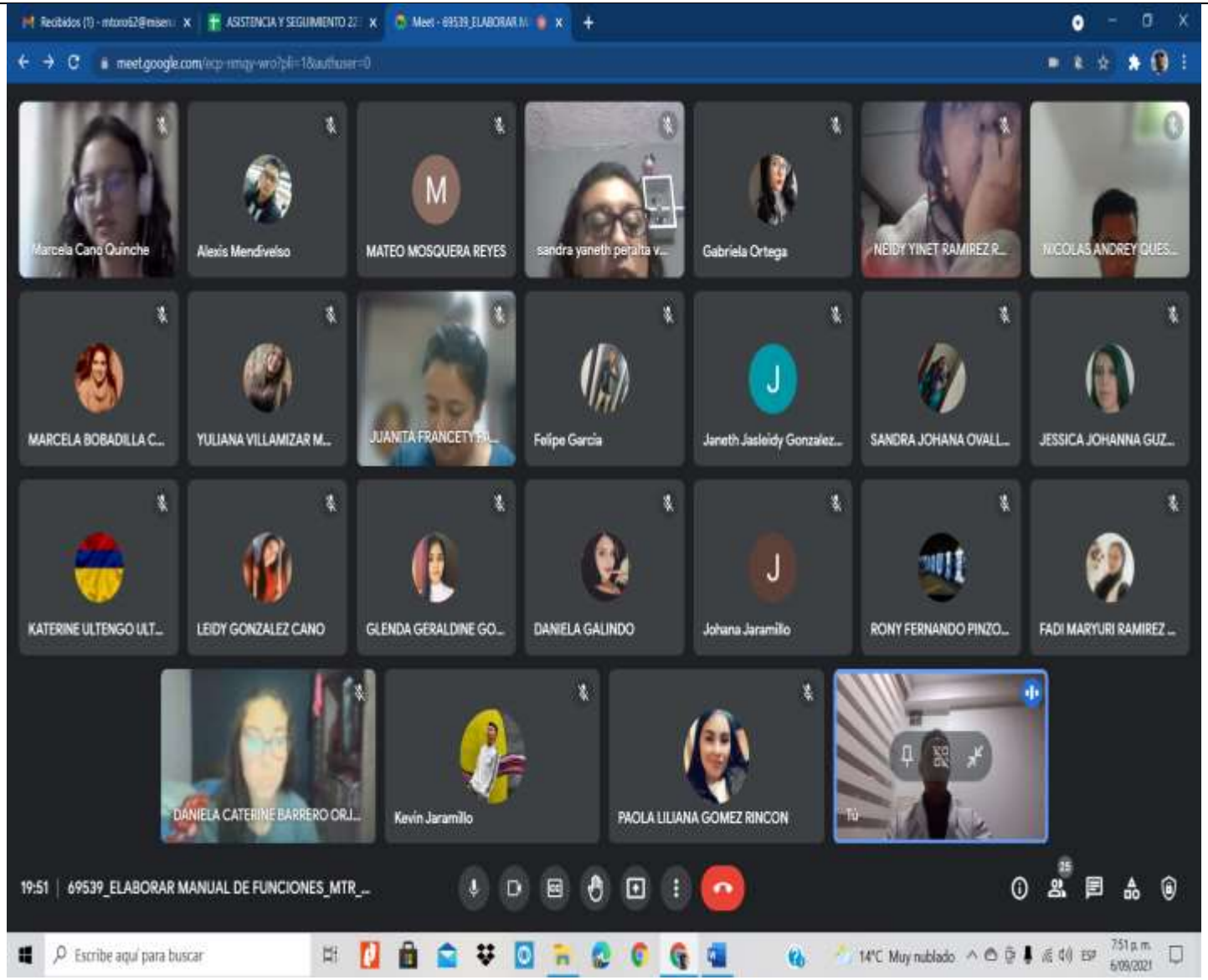
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



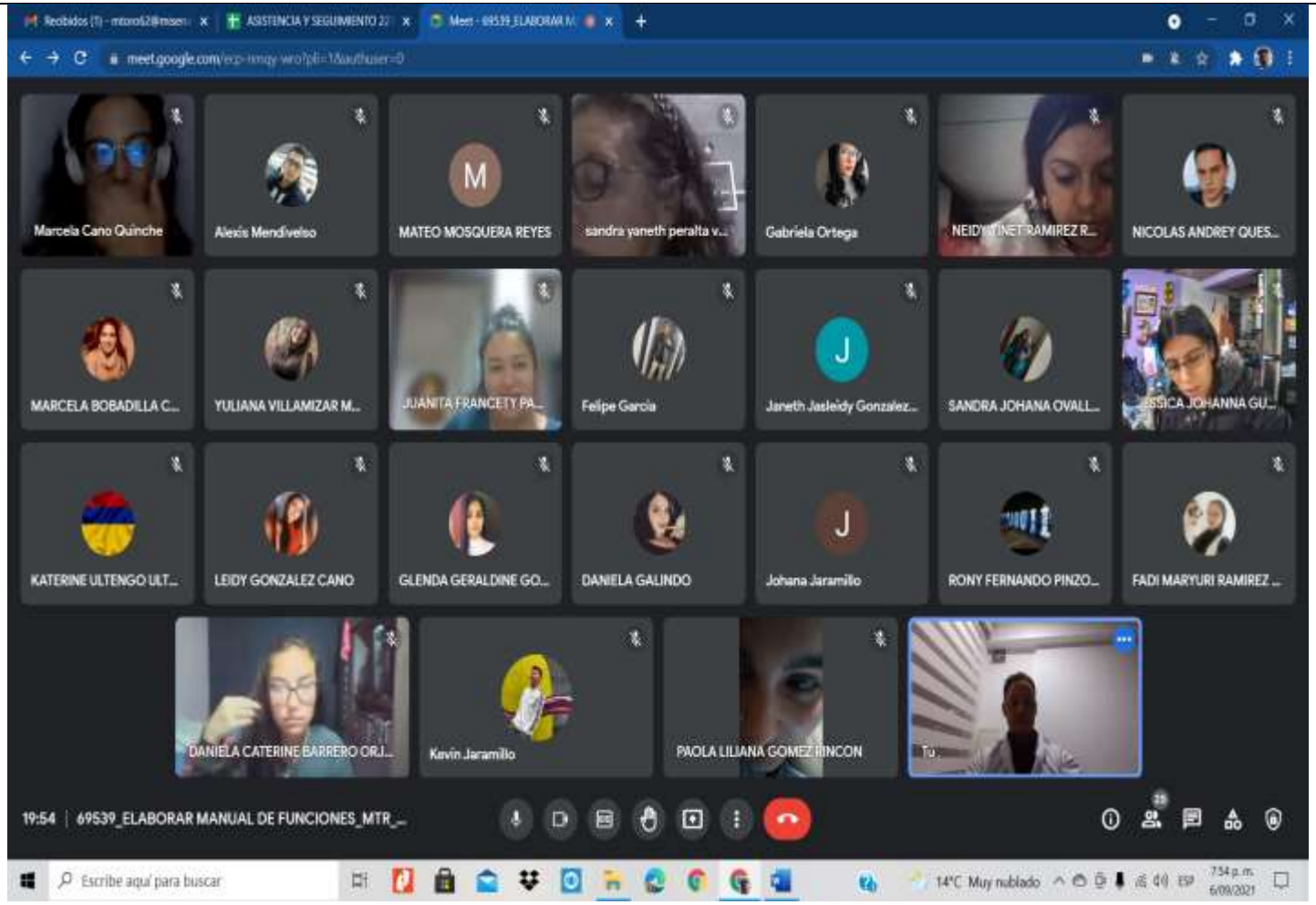
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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/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

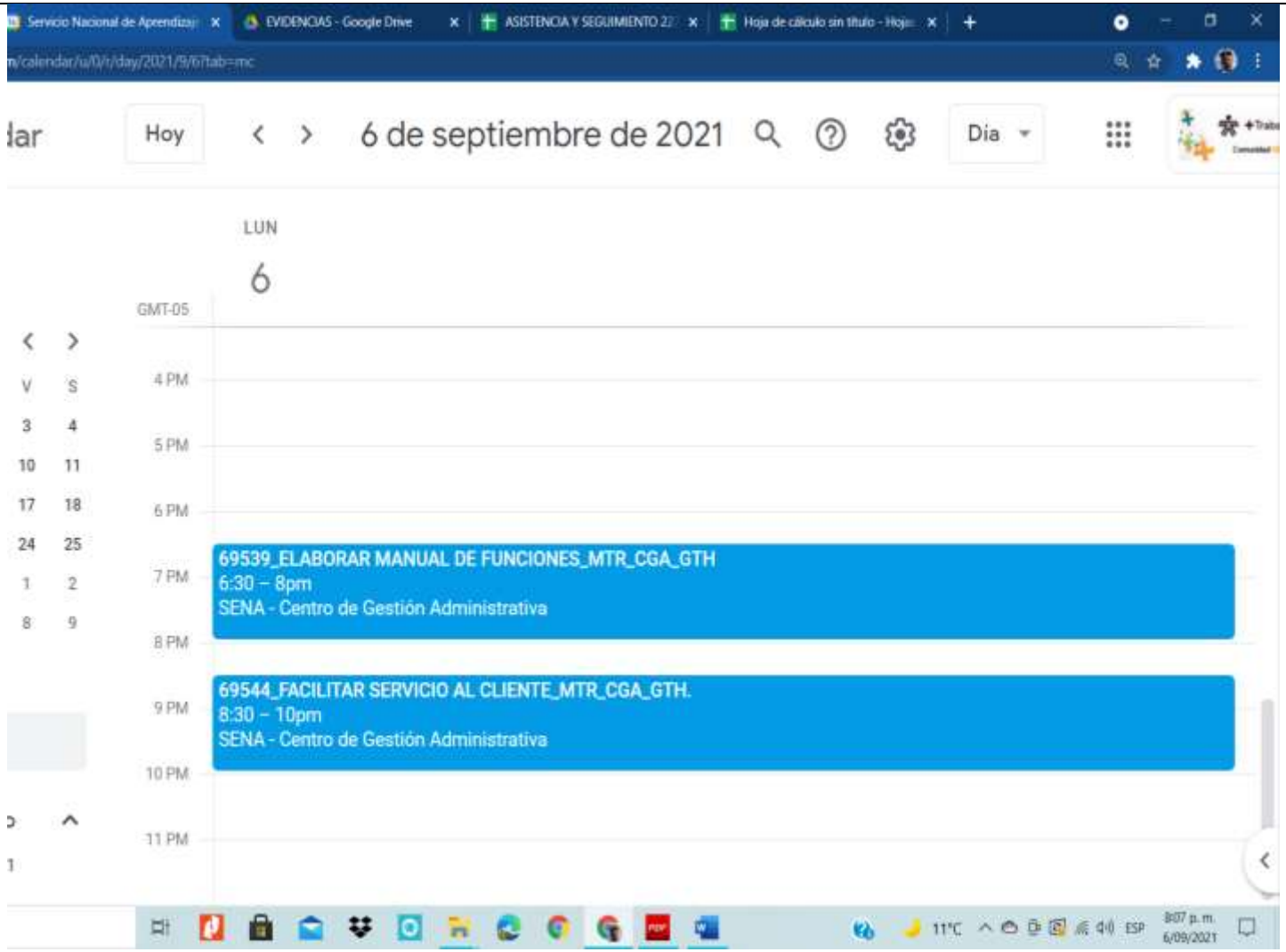
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

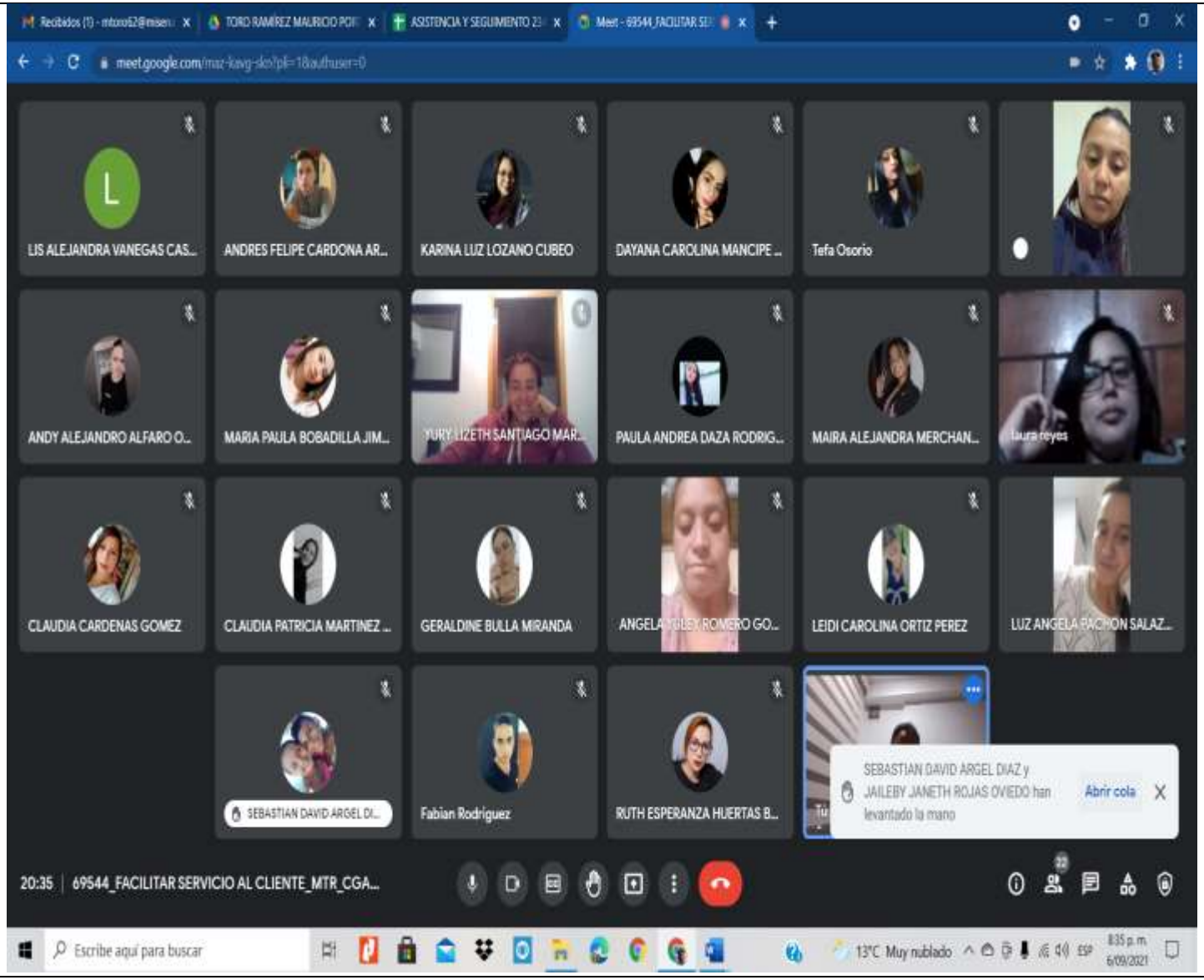
Fecha: 06 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

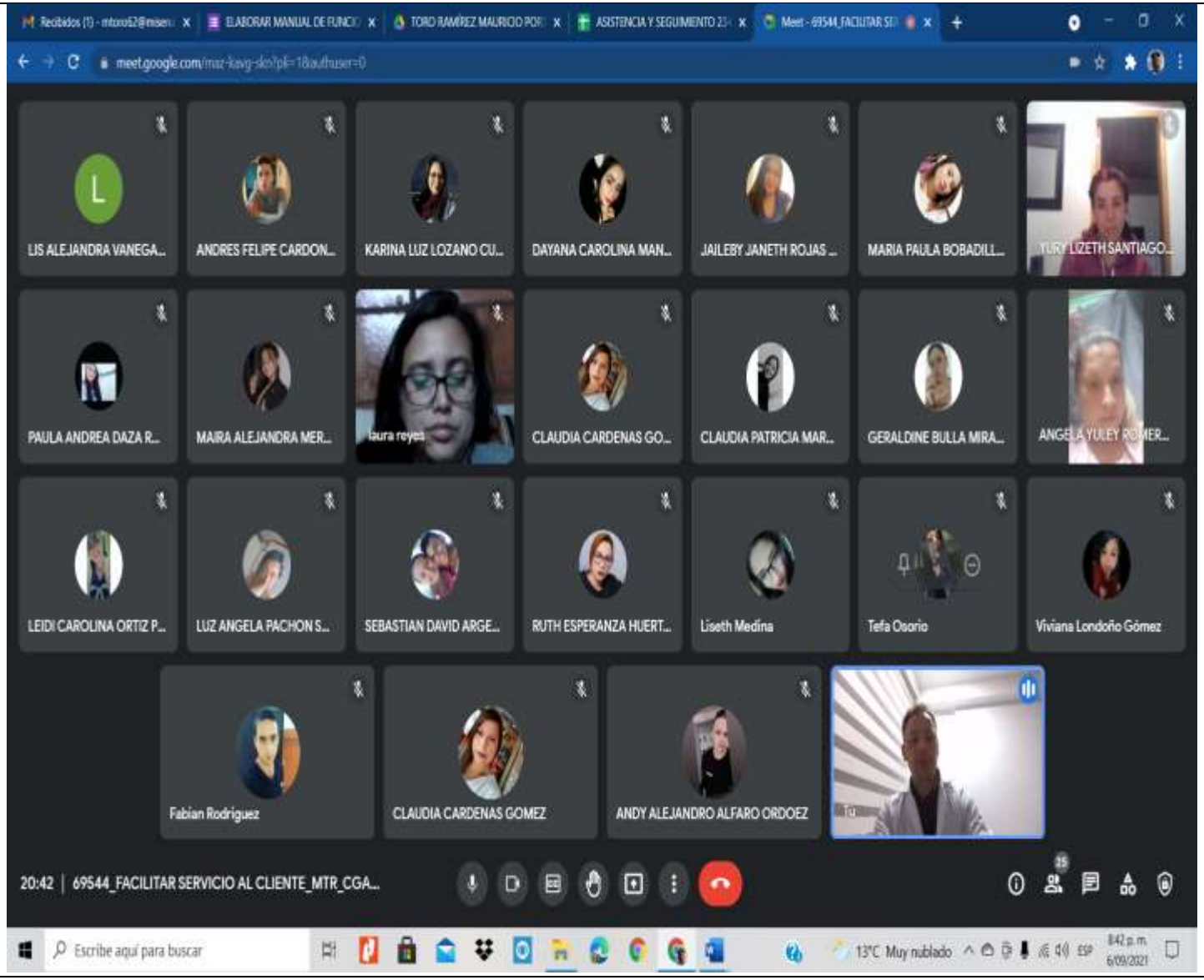
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Ejercicios Didácticos realizados por los aprendices sobre momentos de verdad en el servicio al cliente-	

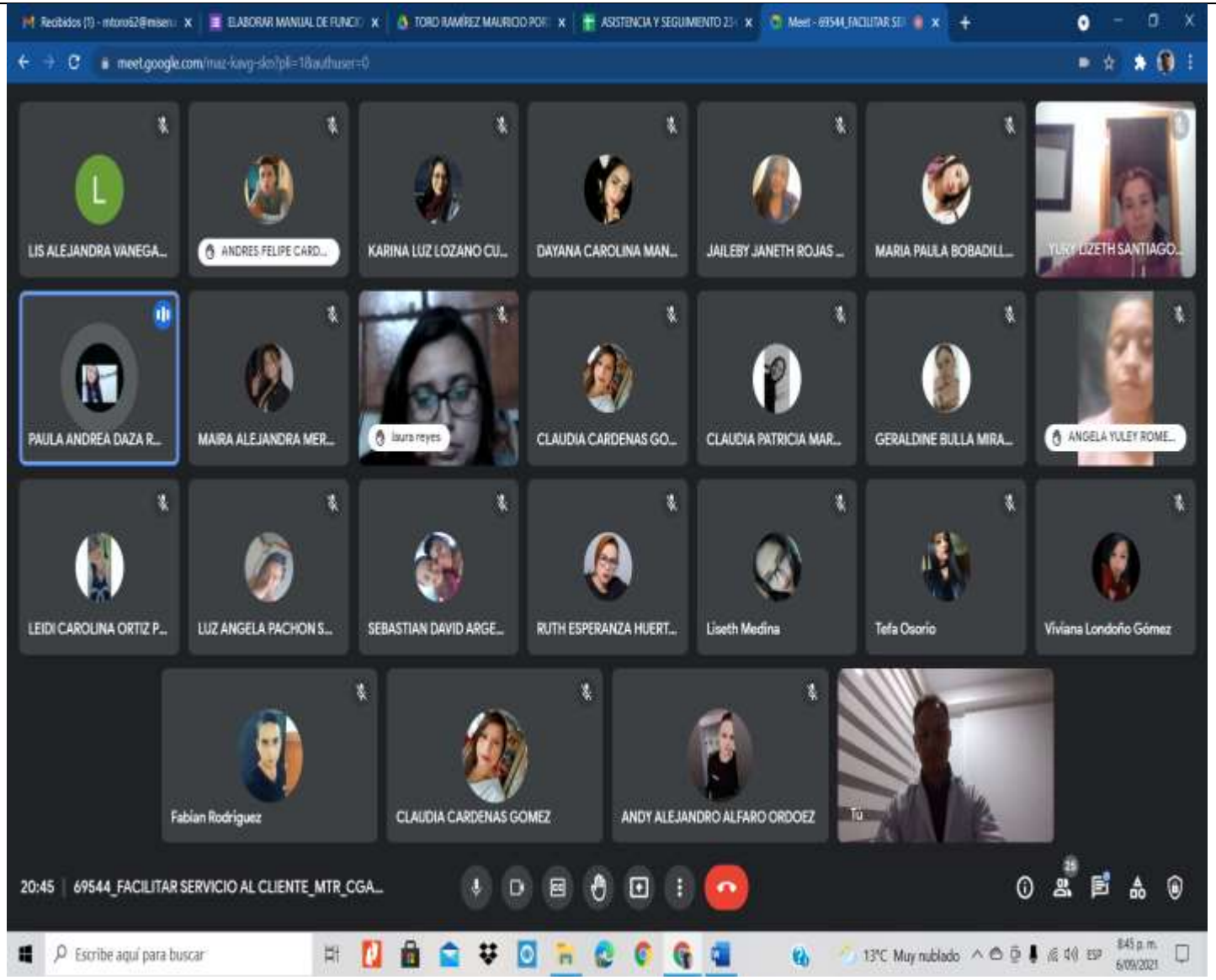
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

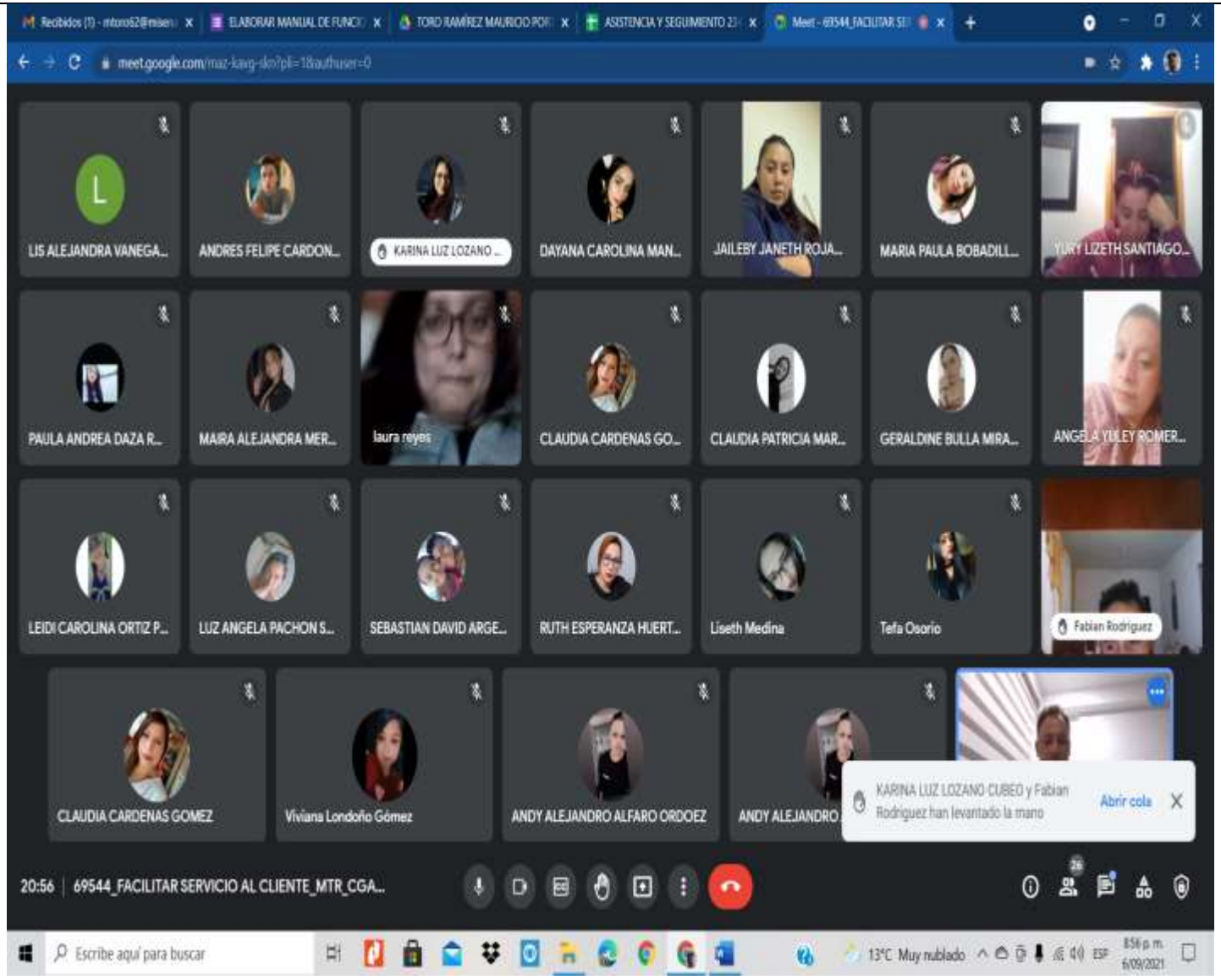
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



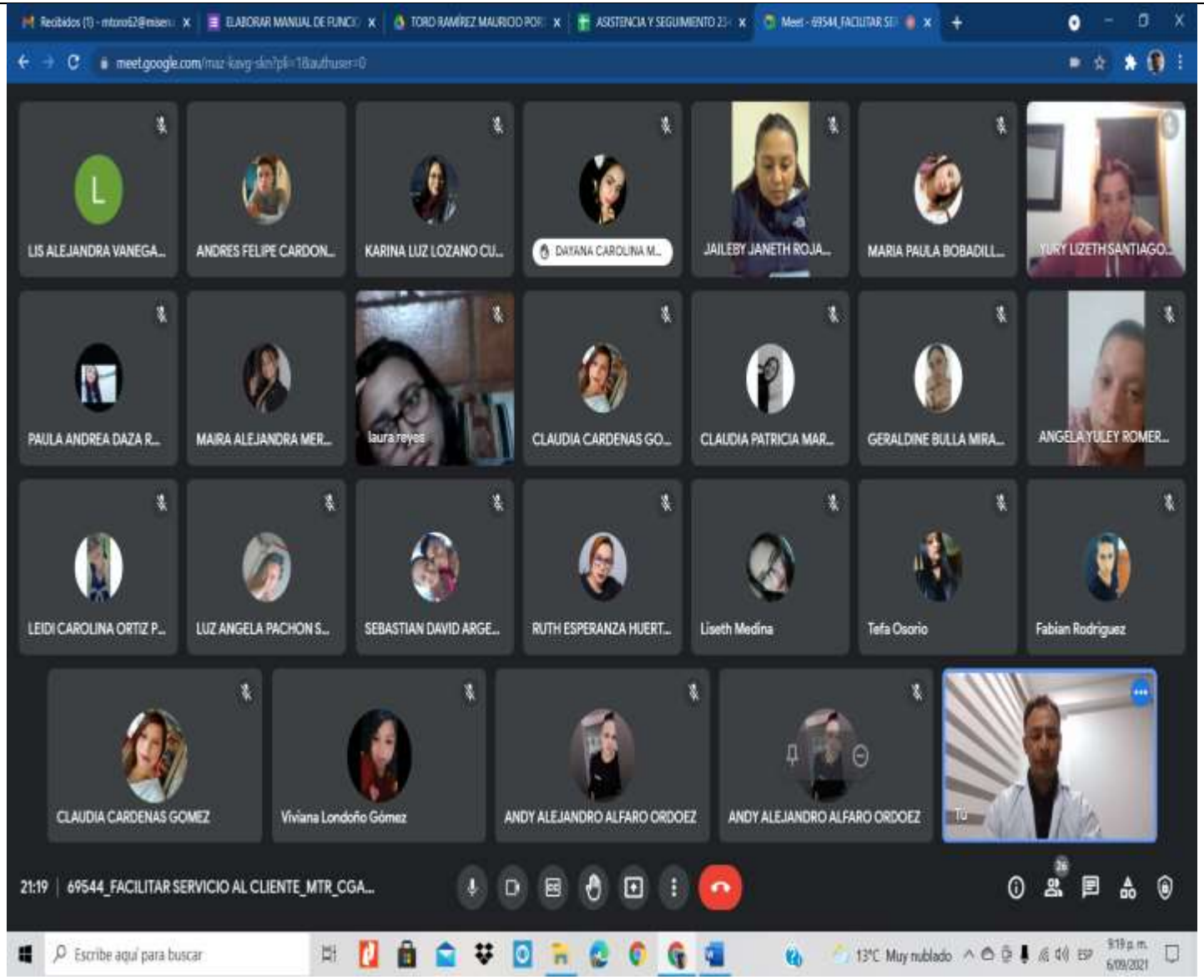
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



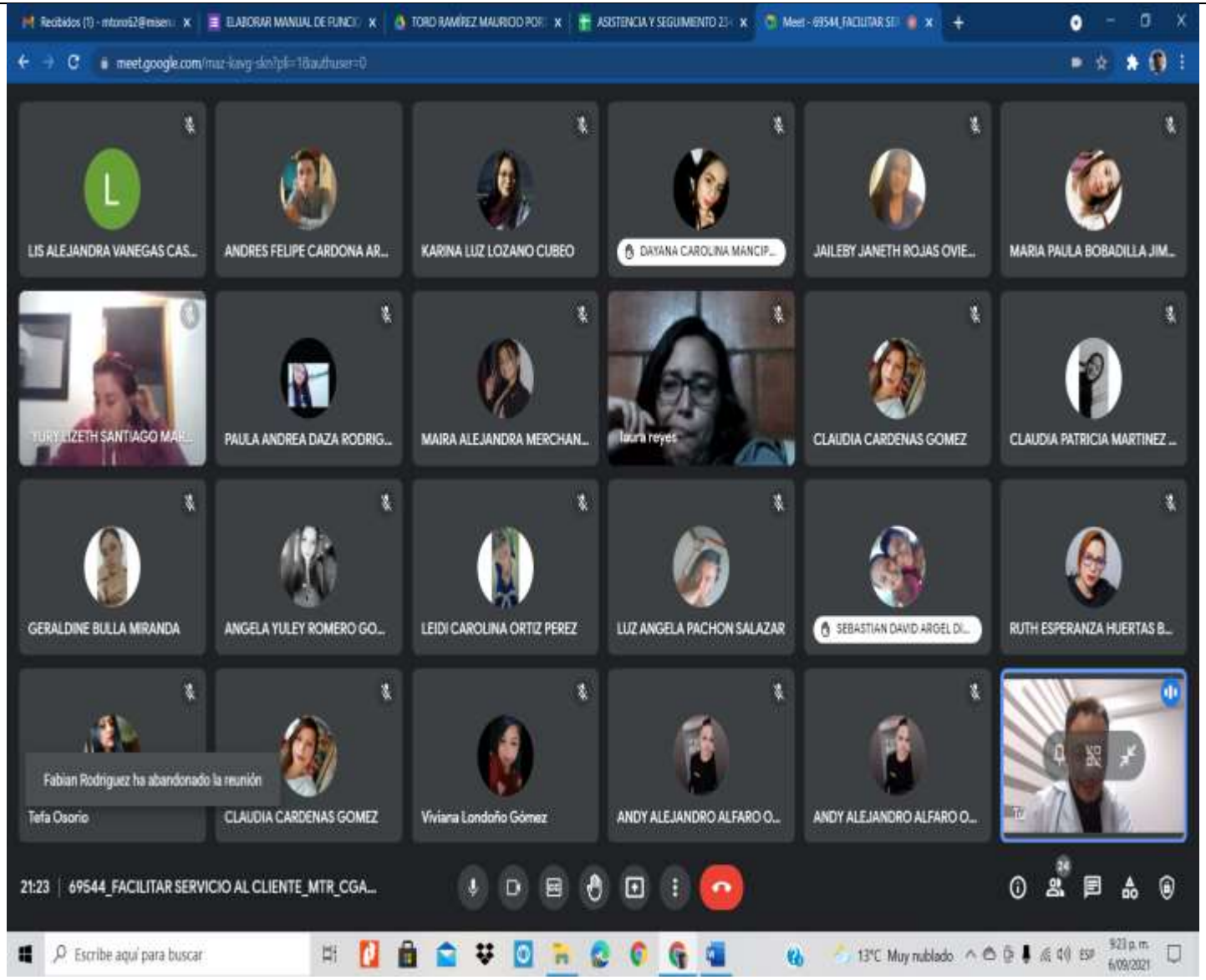
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



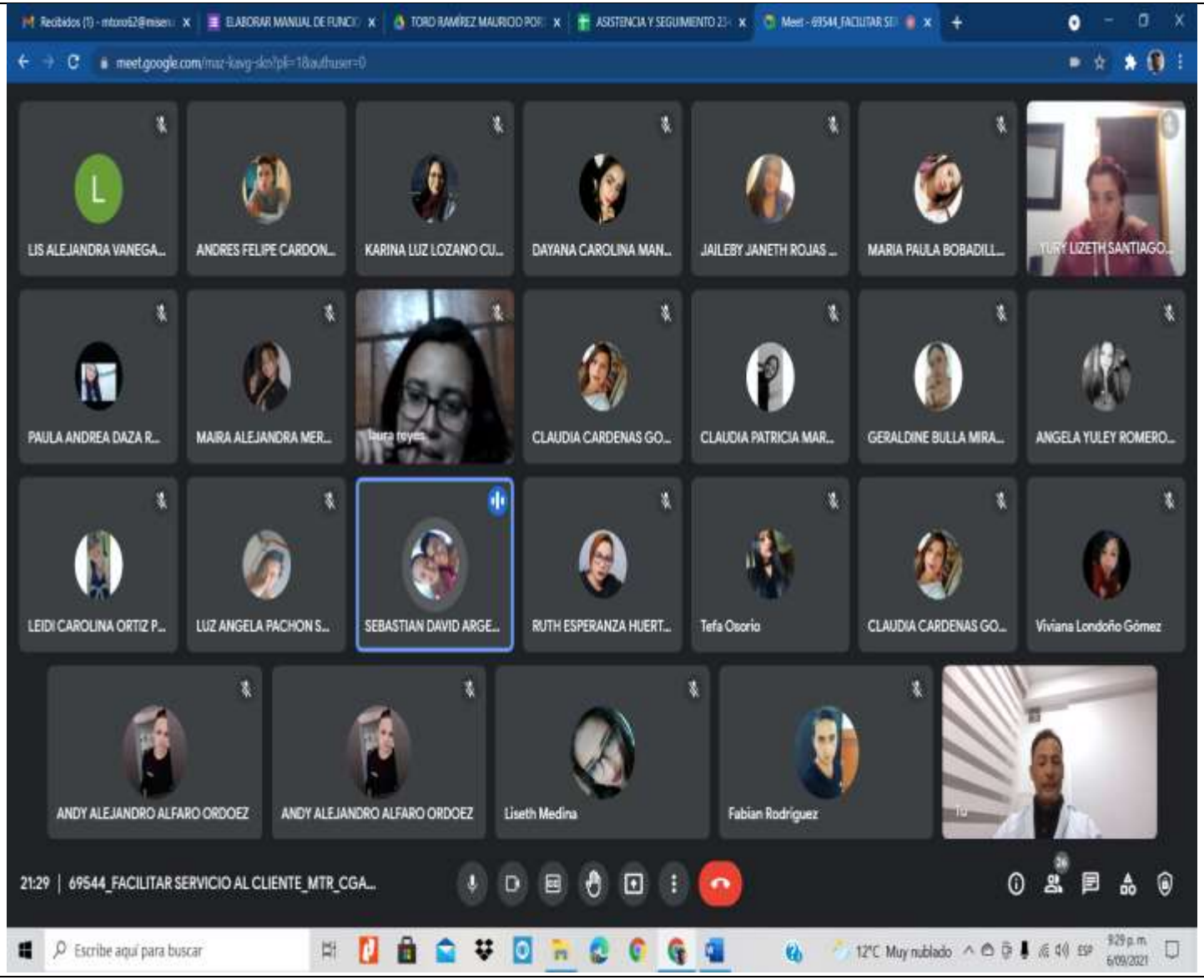
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



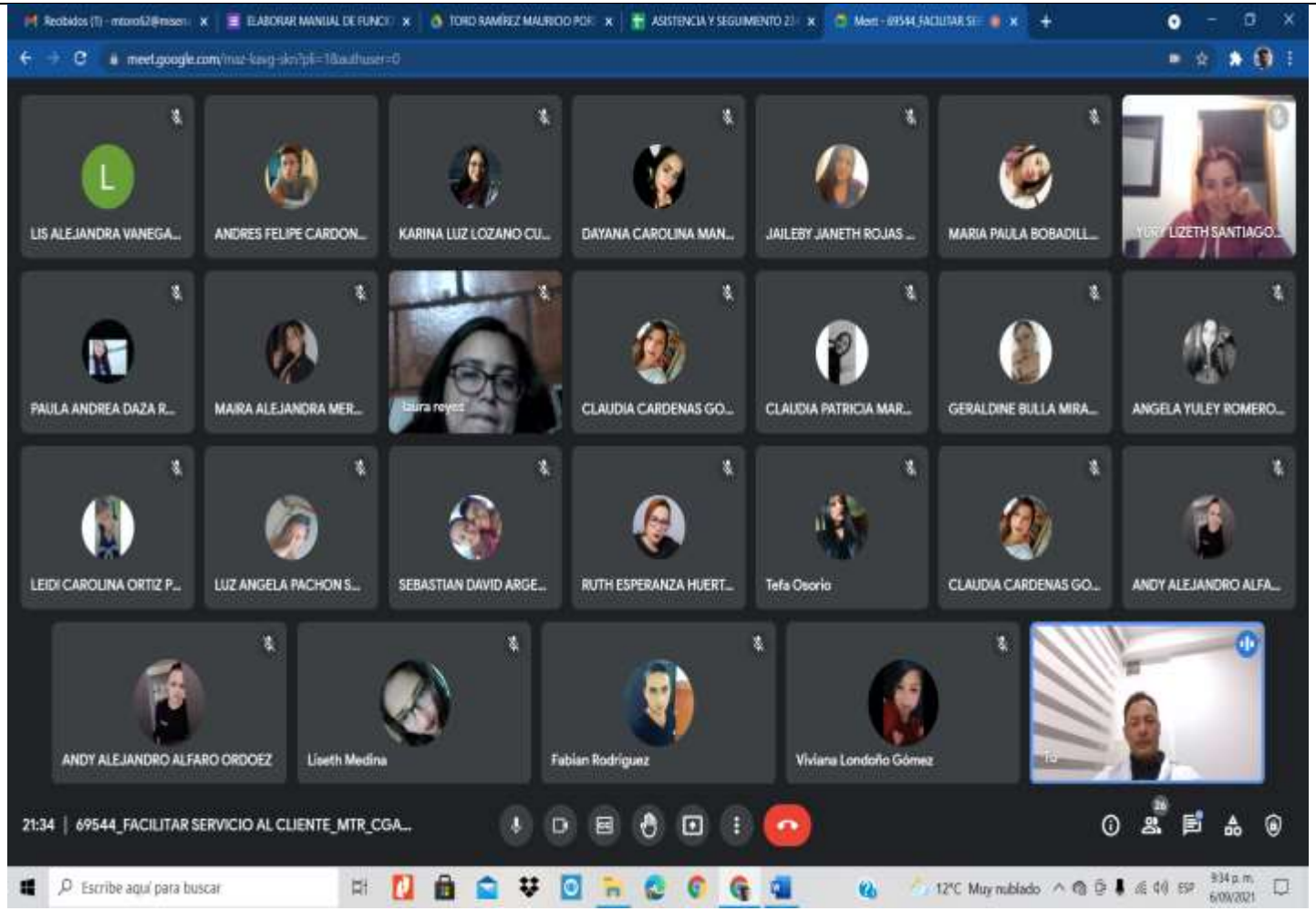
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



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

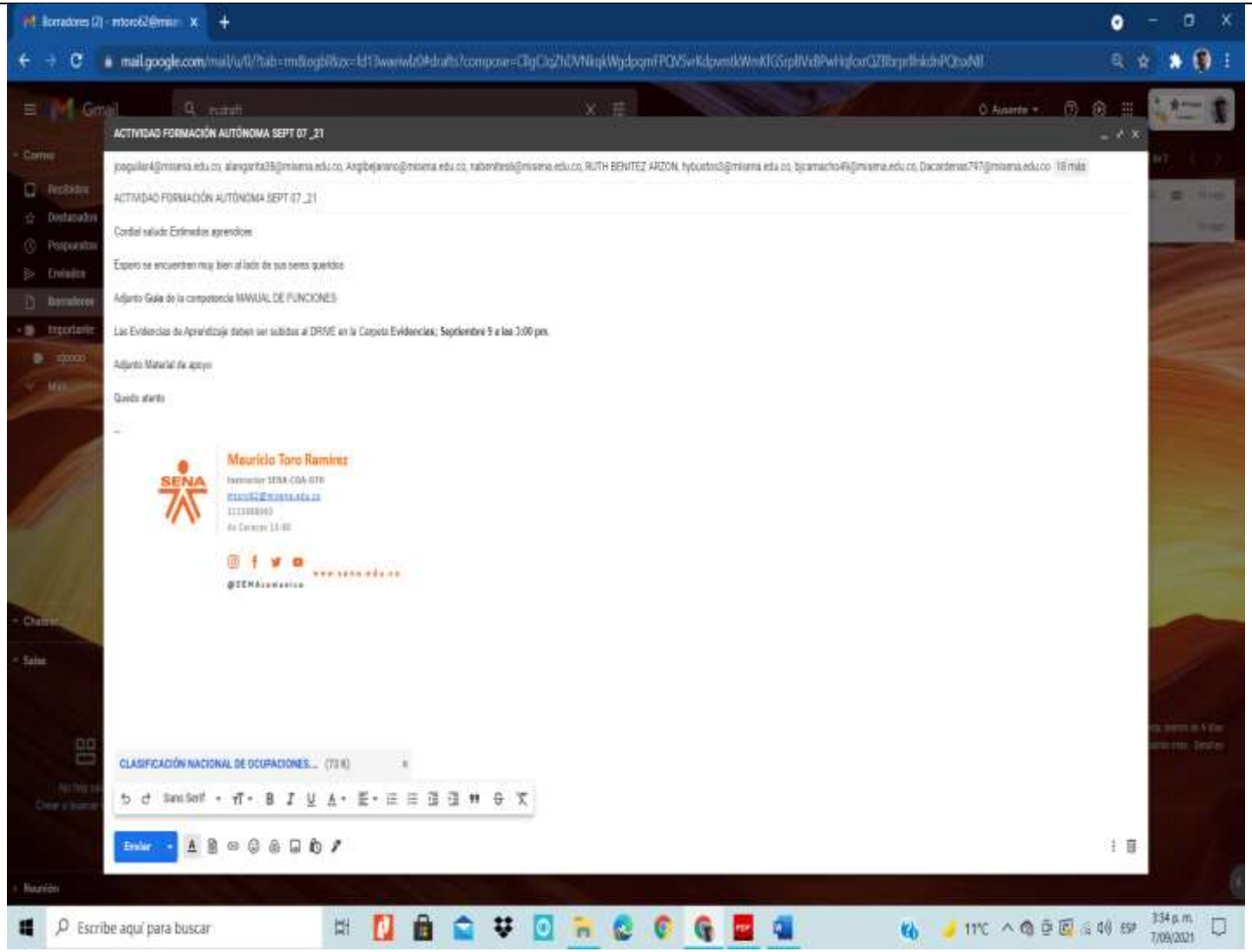
Trabajo Virtual

Fecha: 07 de septiembre 2021

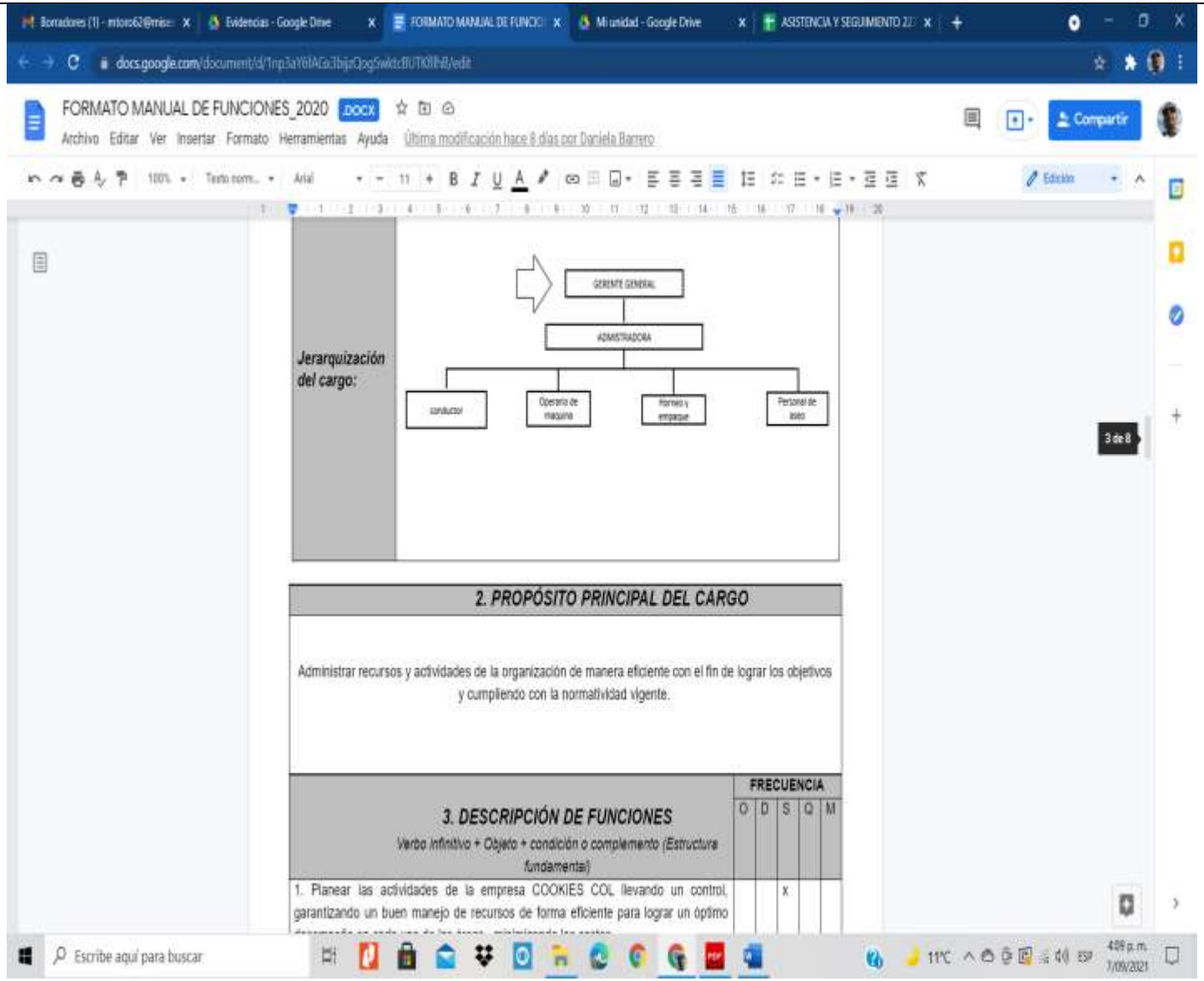
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

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

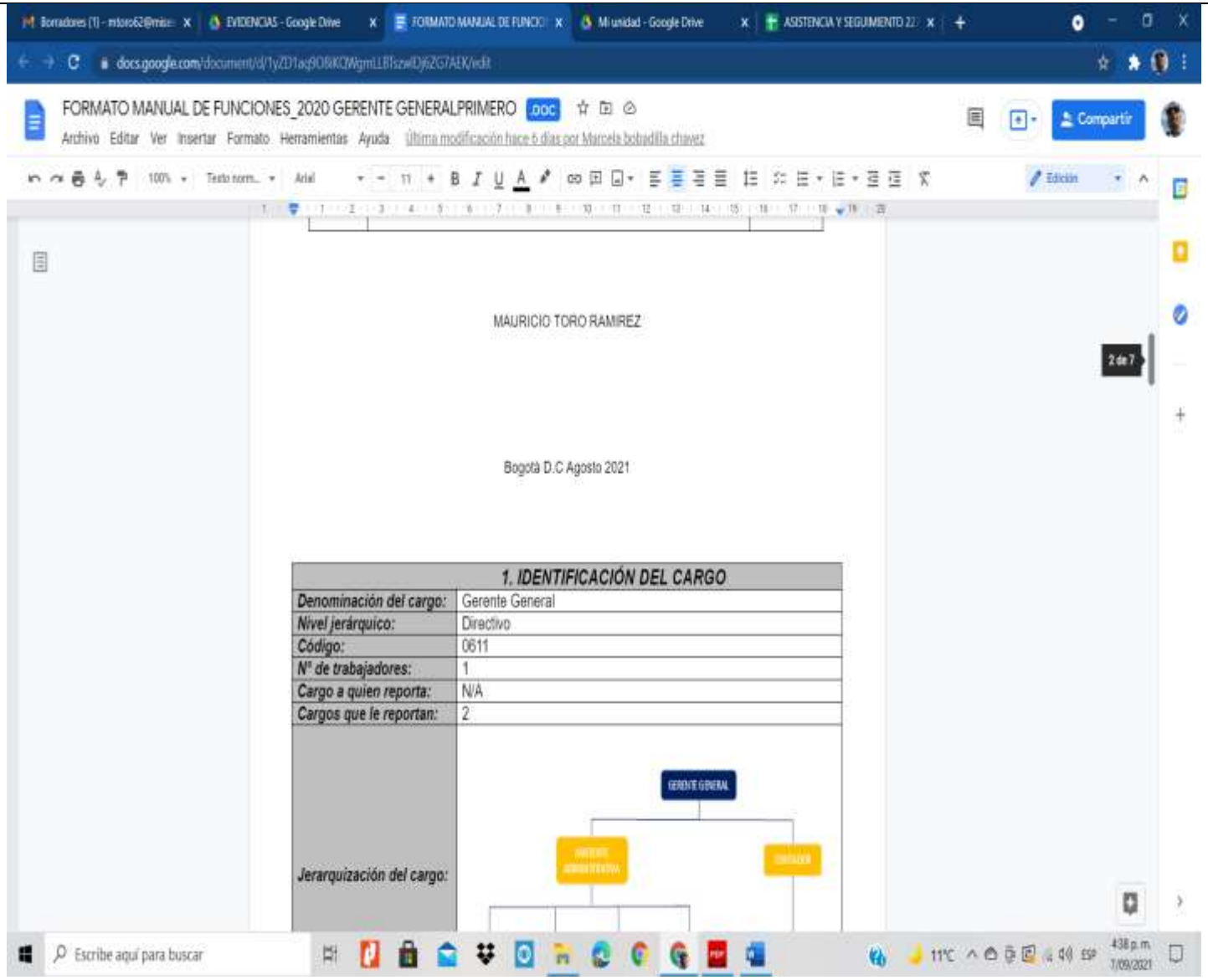
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Revisión Avance Propuestas de Mejora elaboradas para cada una de las pymes del sector real acompañada.	

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



FORMATO MANUAL DE FUNCIONES_2020 GERENTE GENERALPRIMERO .DOC

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 6 días por Marcela bobadilla chavez

Compartir

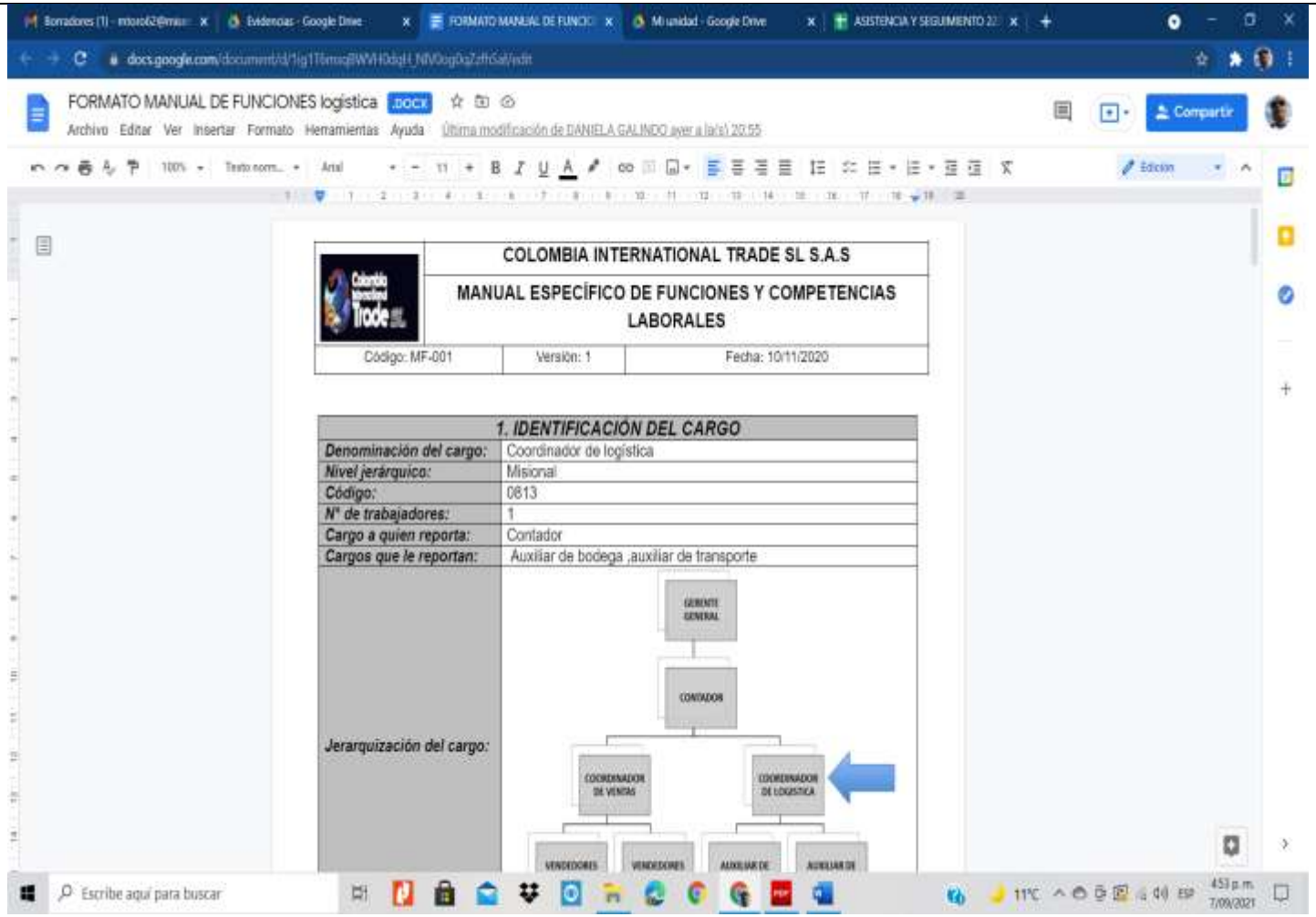
MAURICIO TORO RAMIREZ

2 de 7

Bogotá D.C Agosto 2021

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	Gerente General
Nivel jerárquico:	Directivo
Código:	0611
N° de trabajadores:	1
Cargo a quien reporta:	N/A
Cargos que le reportan:	2
Jerarquización del cargo:	

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

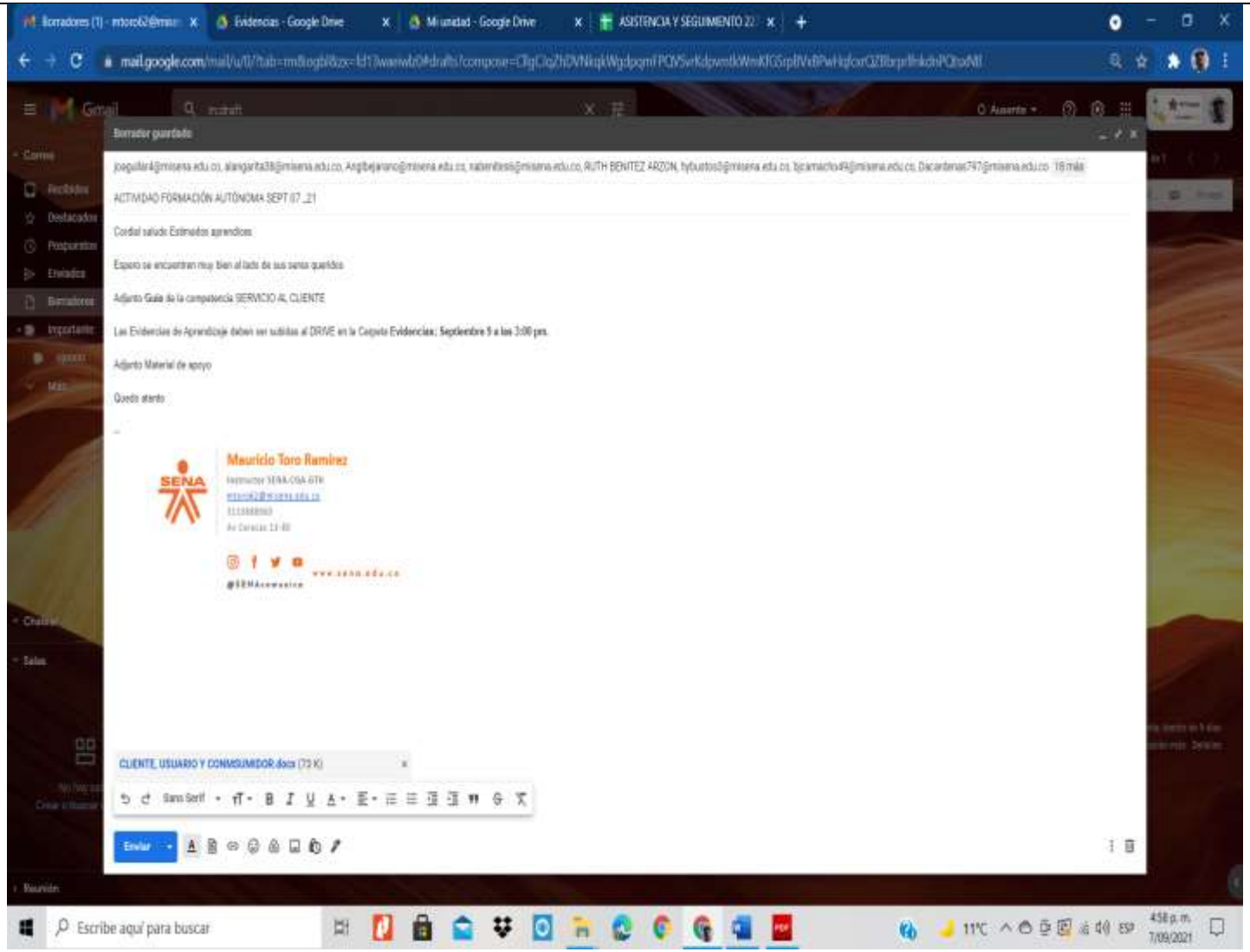
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

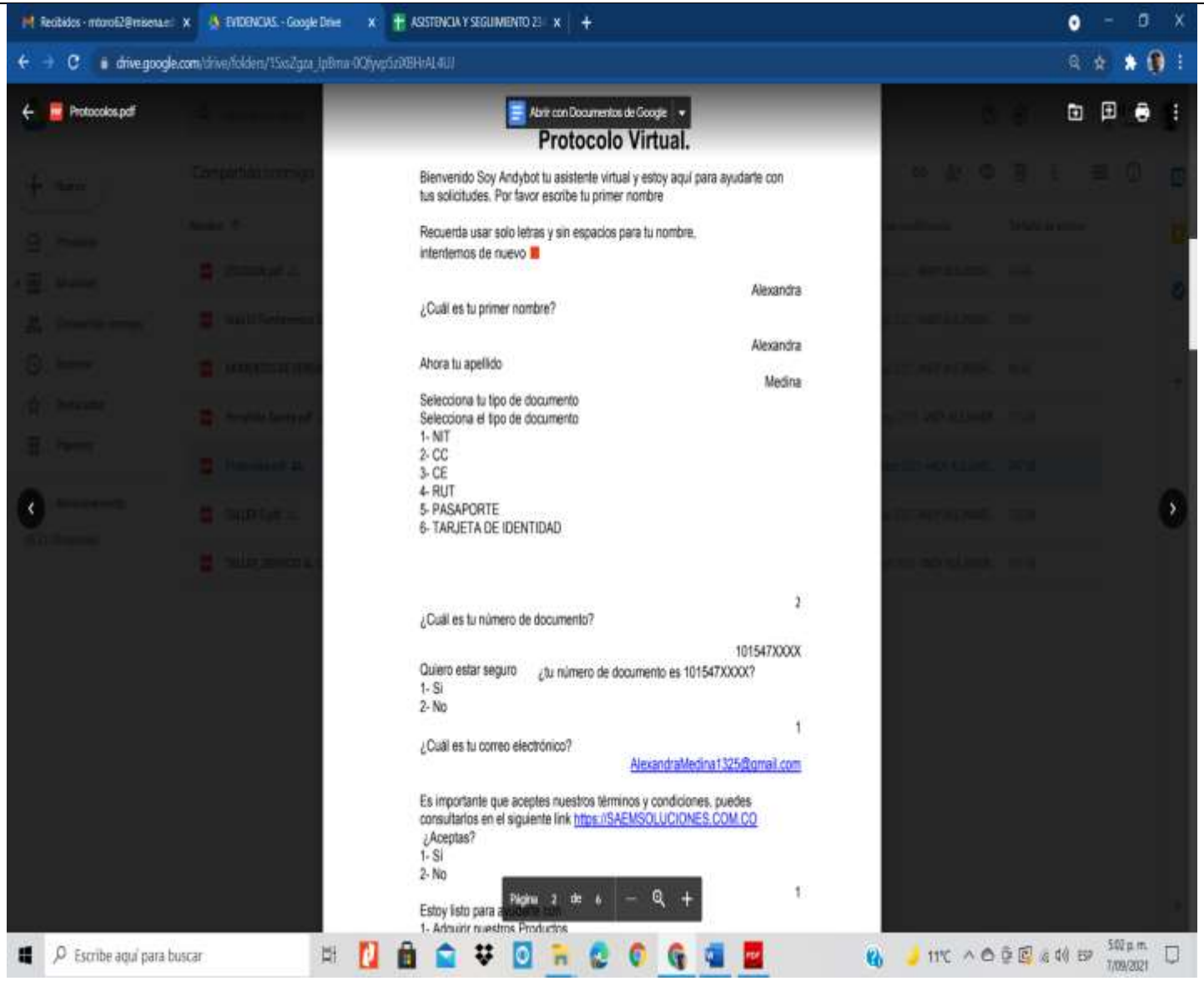
Fecha: 07 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

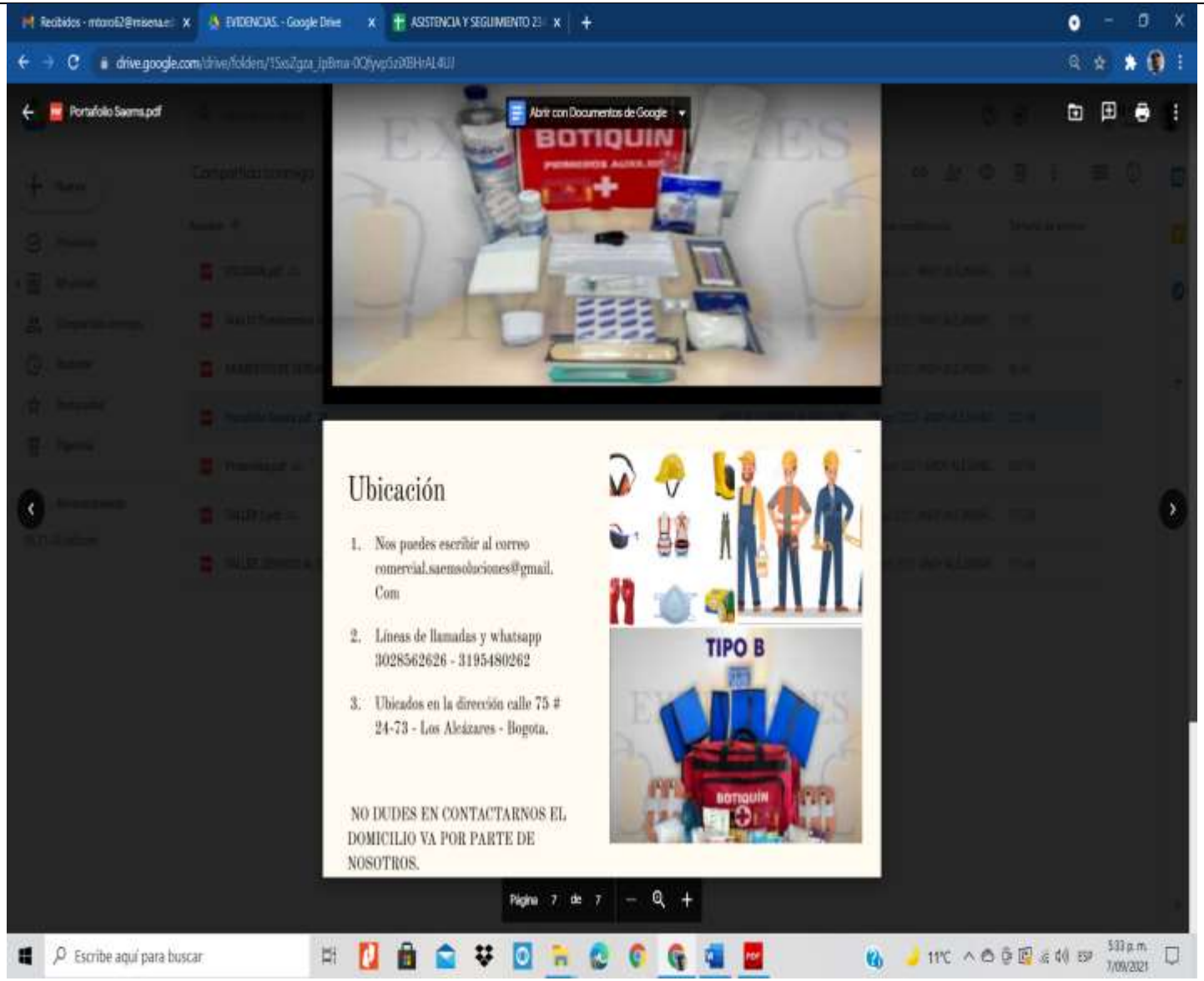
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación Autónoma; diferencia entre cliente, usuario y consumidor.	

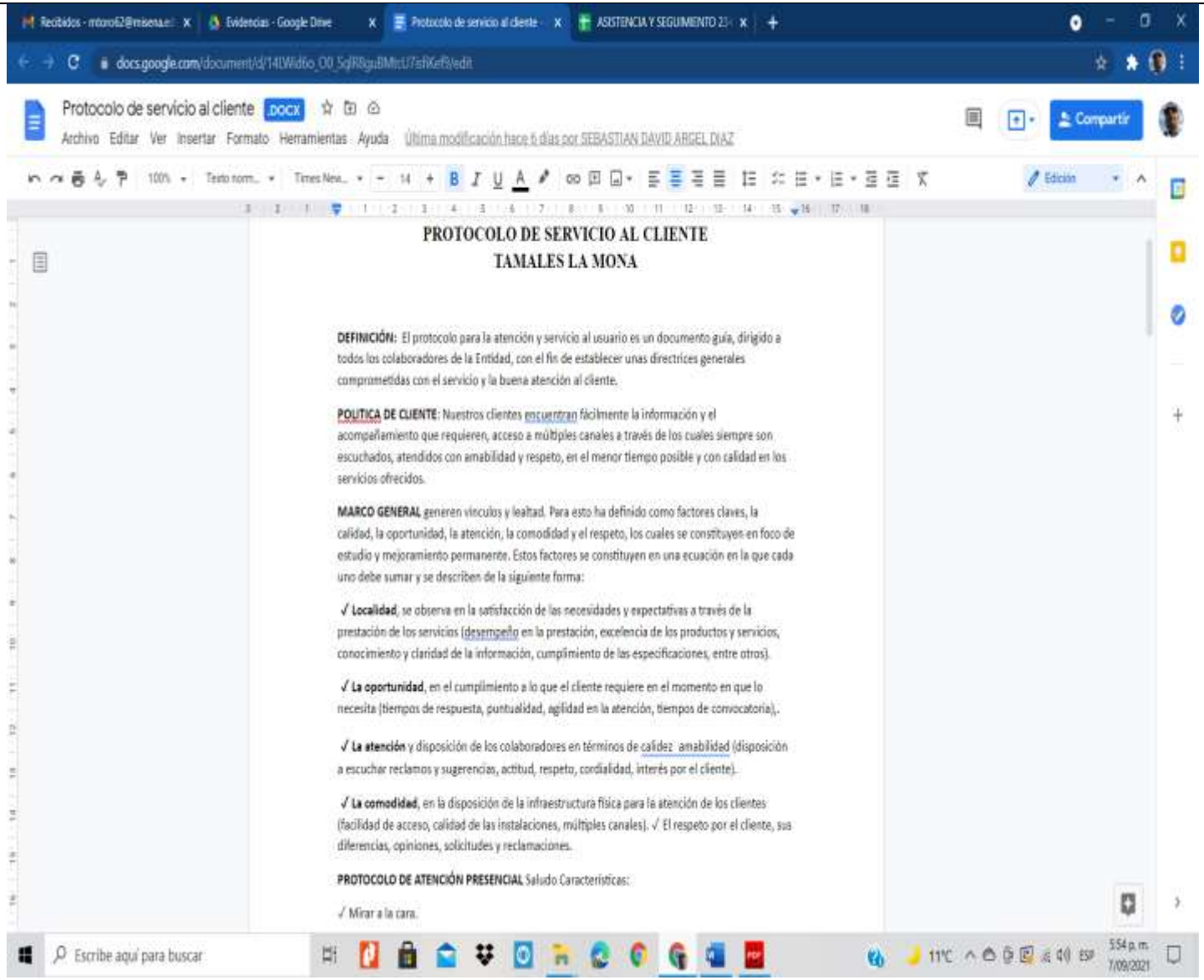
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

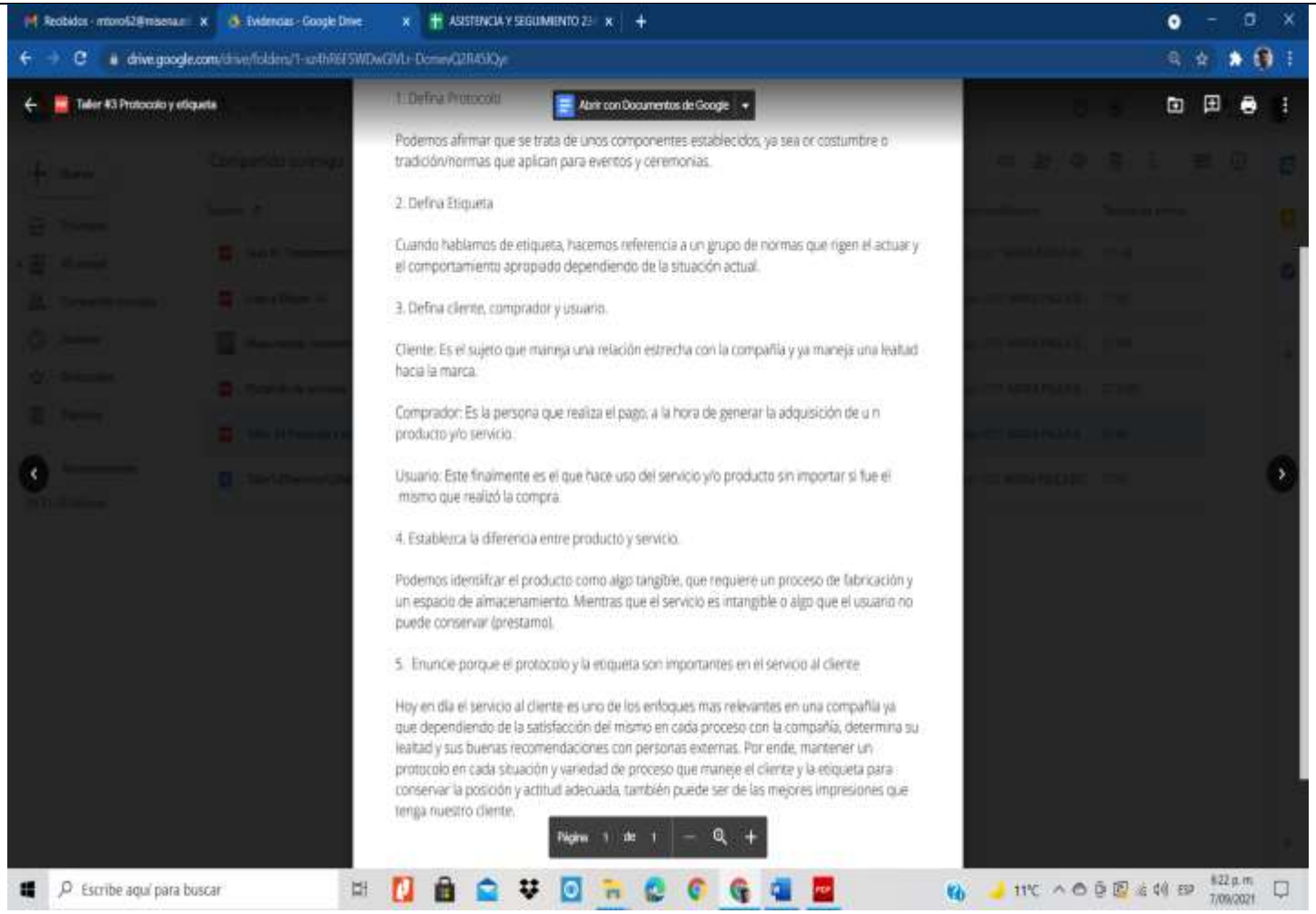
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

		
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

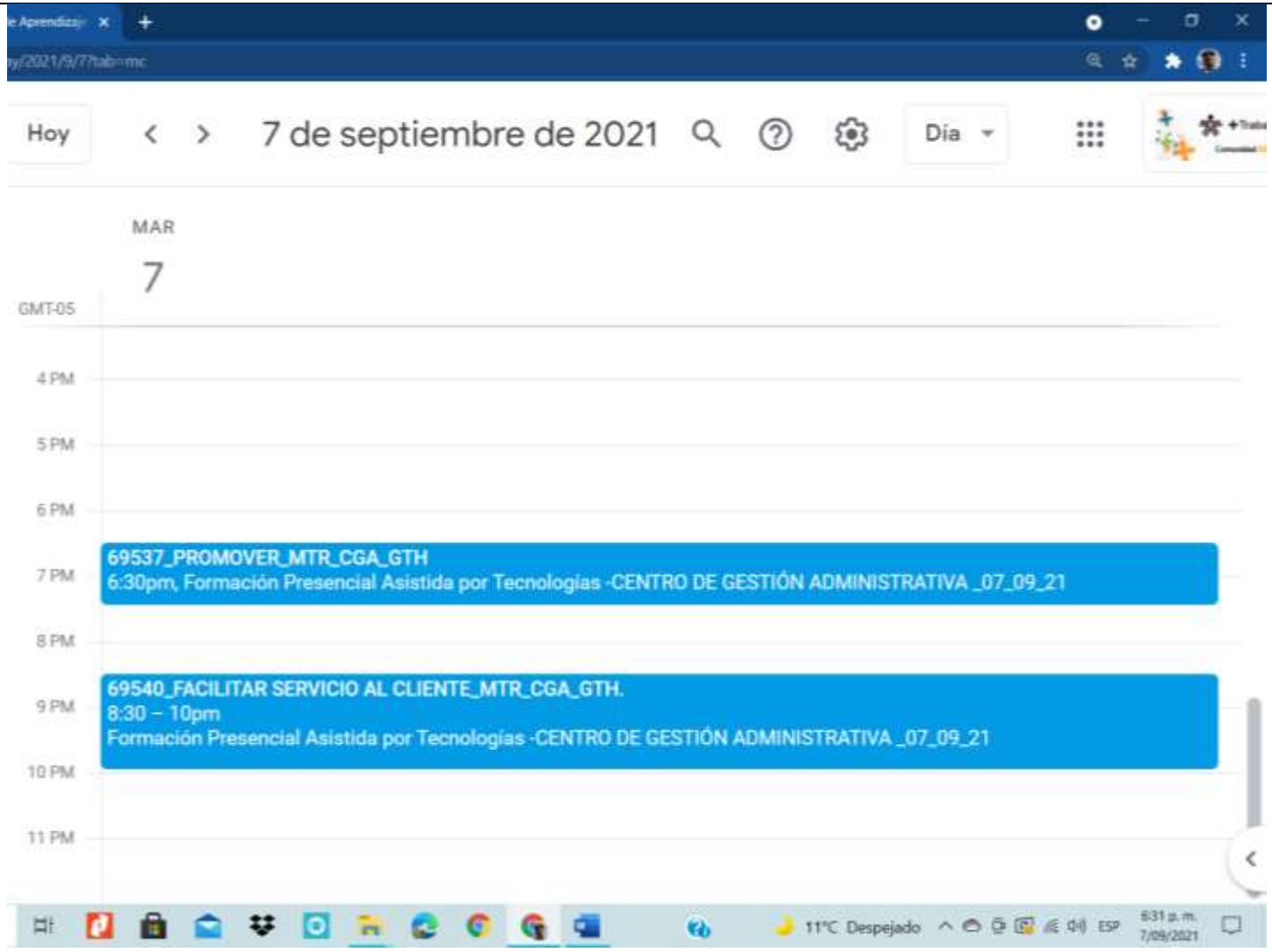
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 07 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

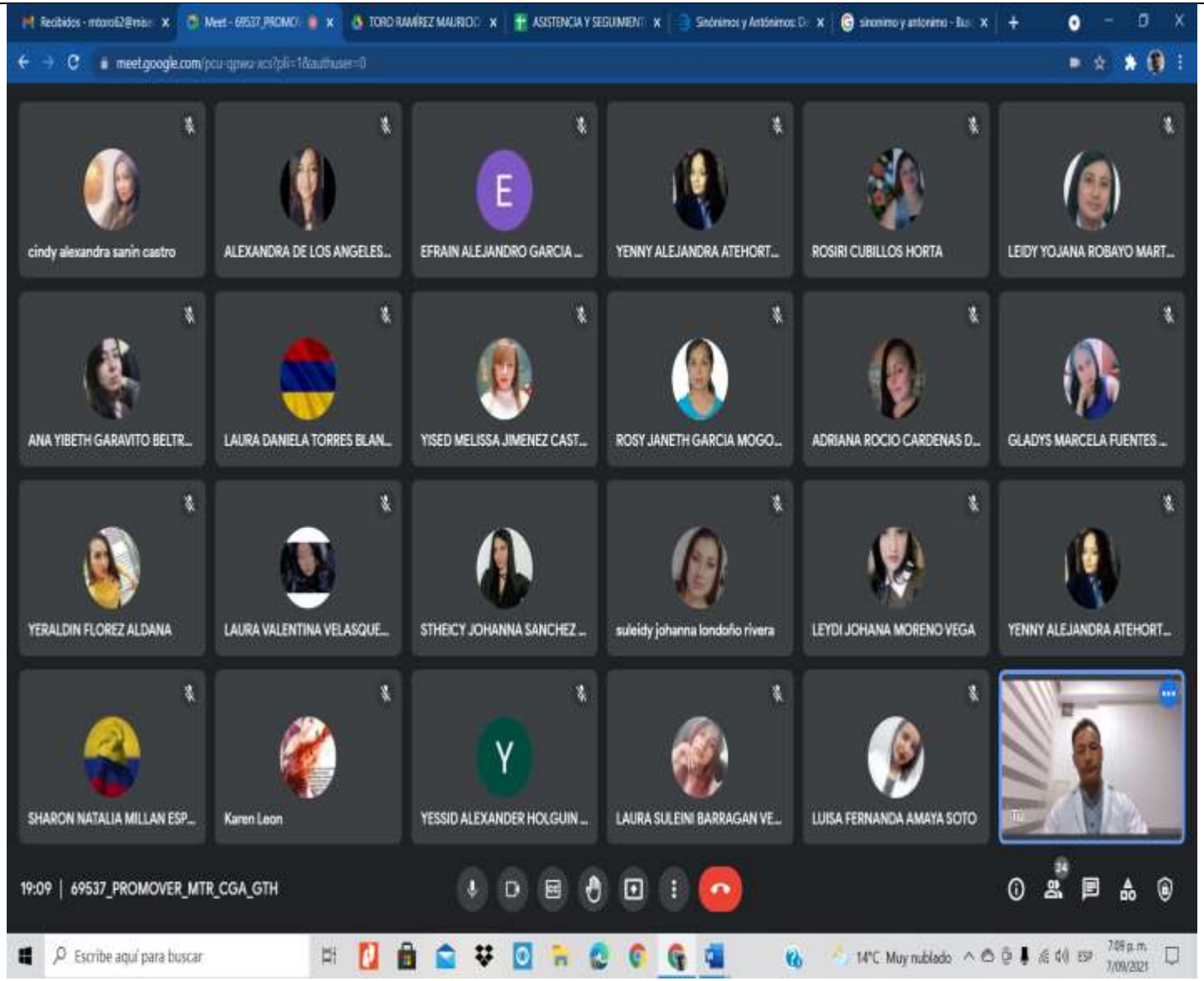
Competencia: Promover-COE

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

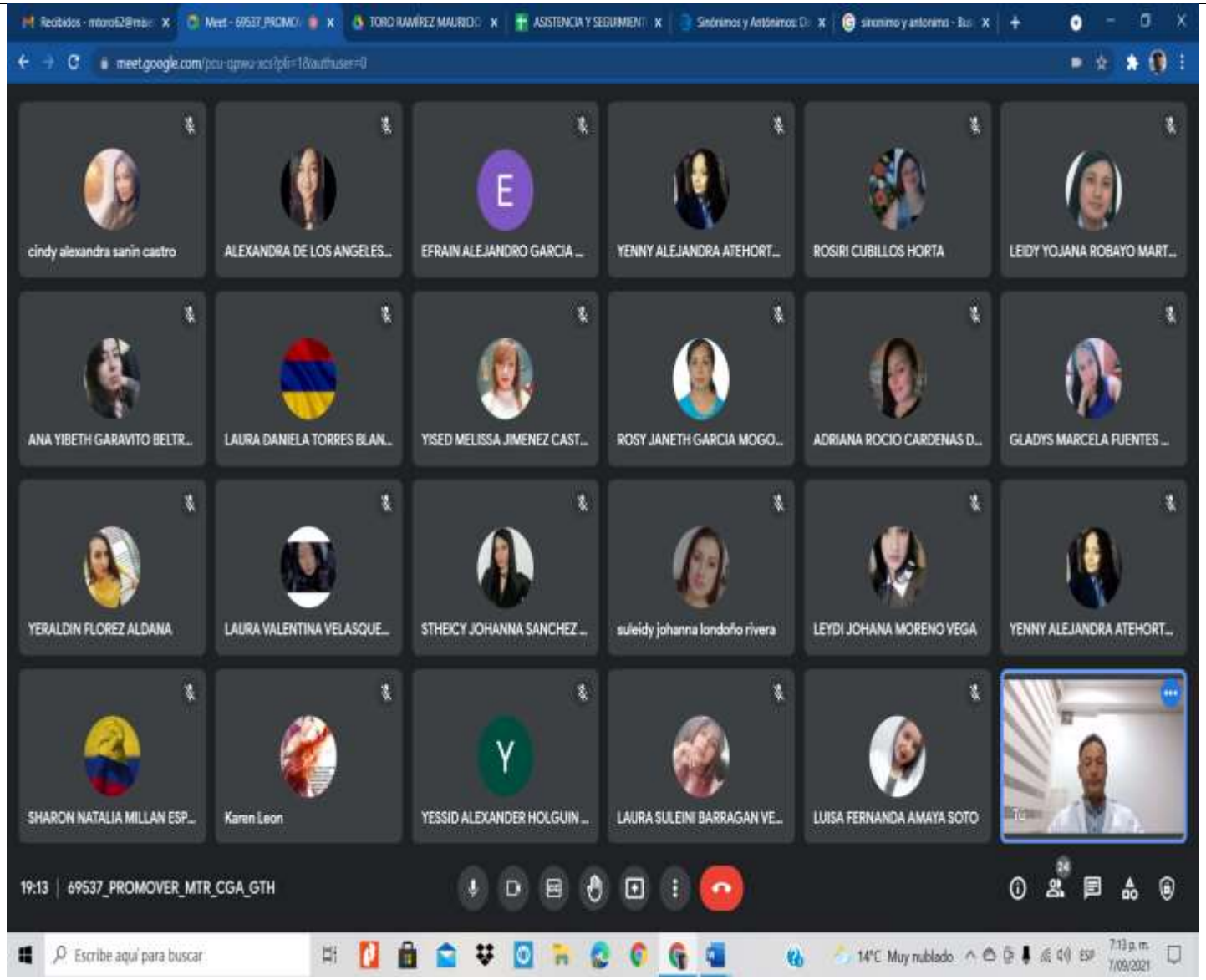
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller comunicación y sus elementos ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

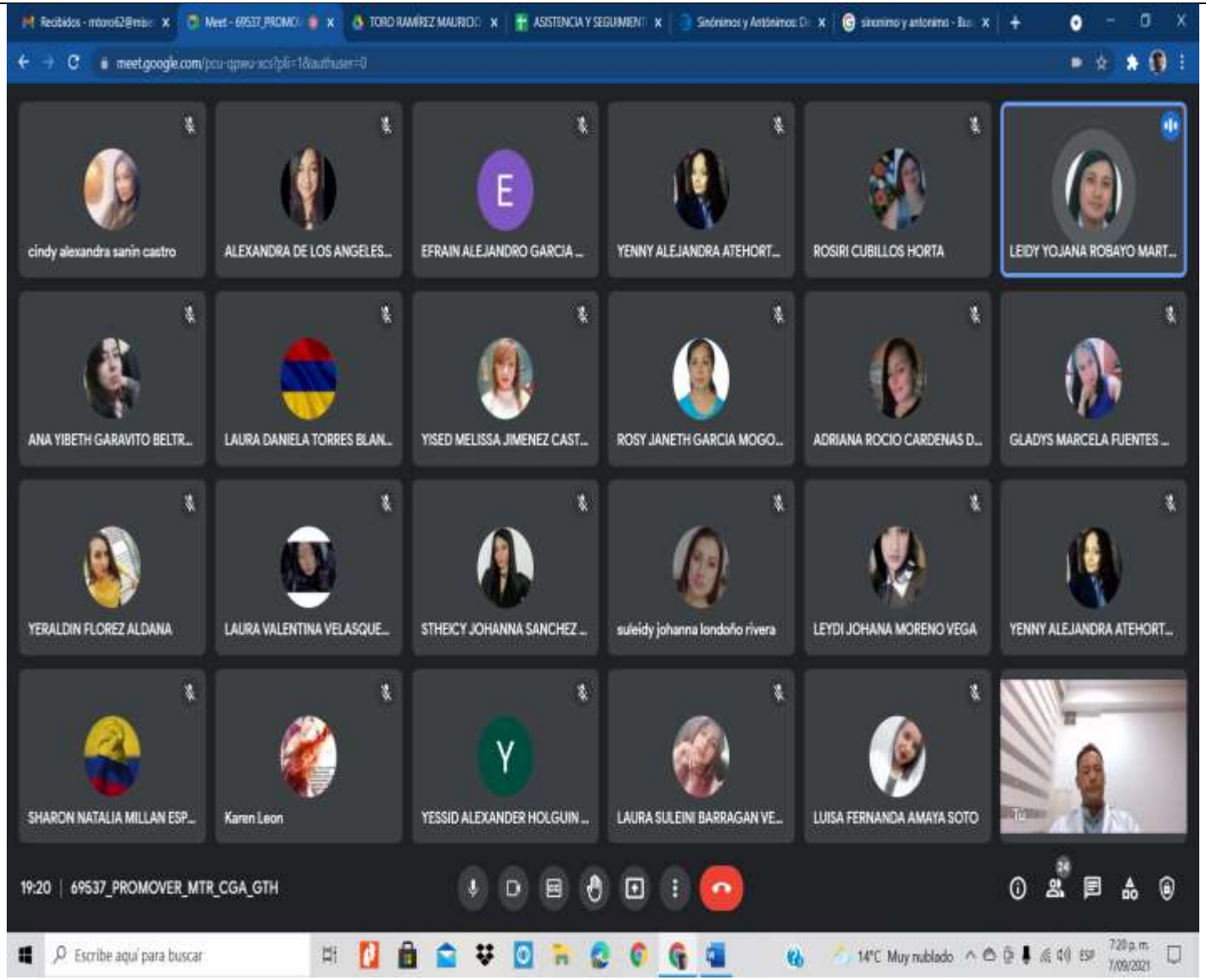
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

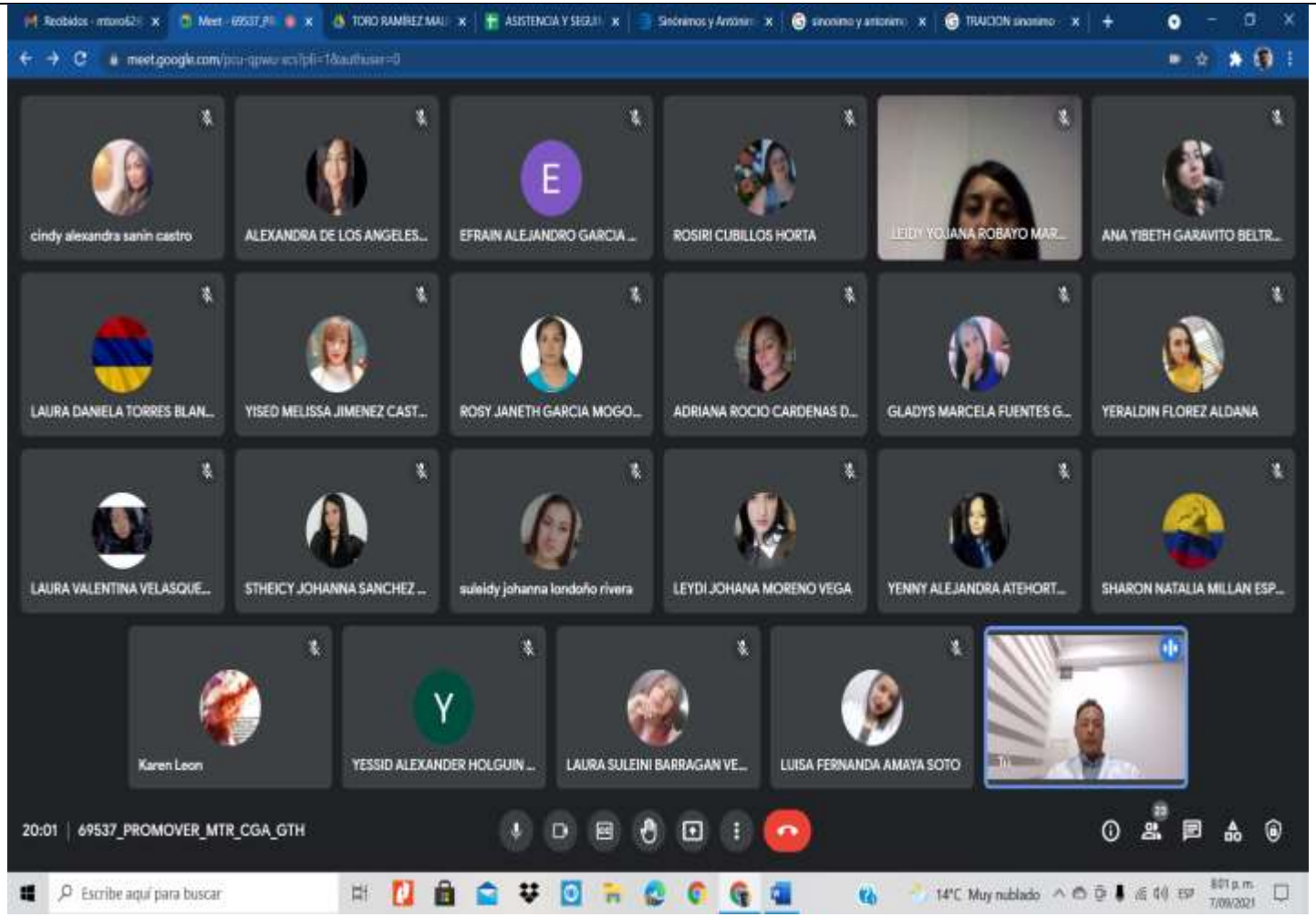
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

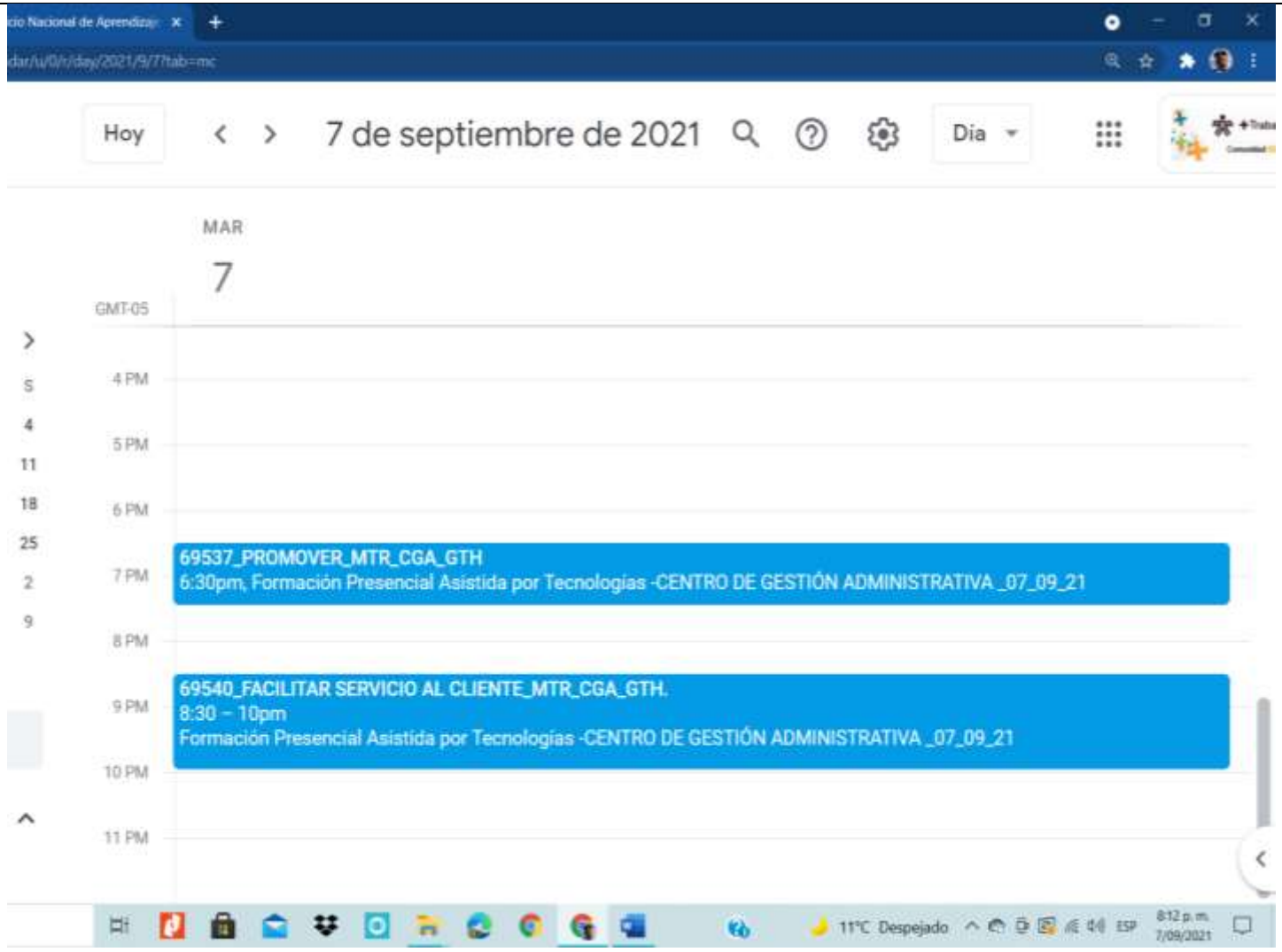
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

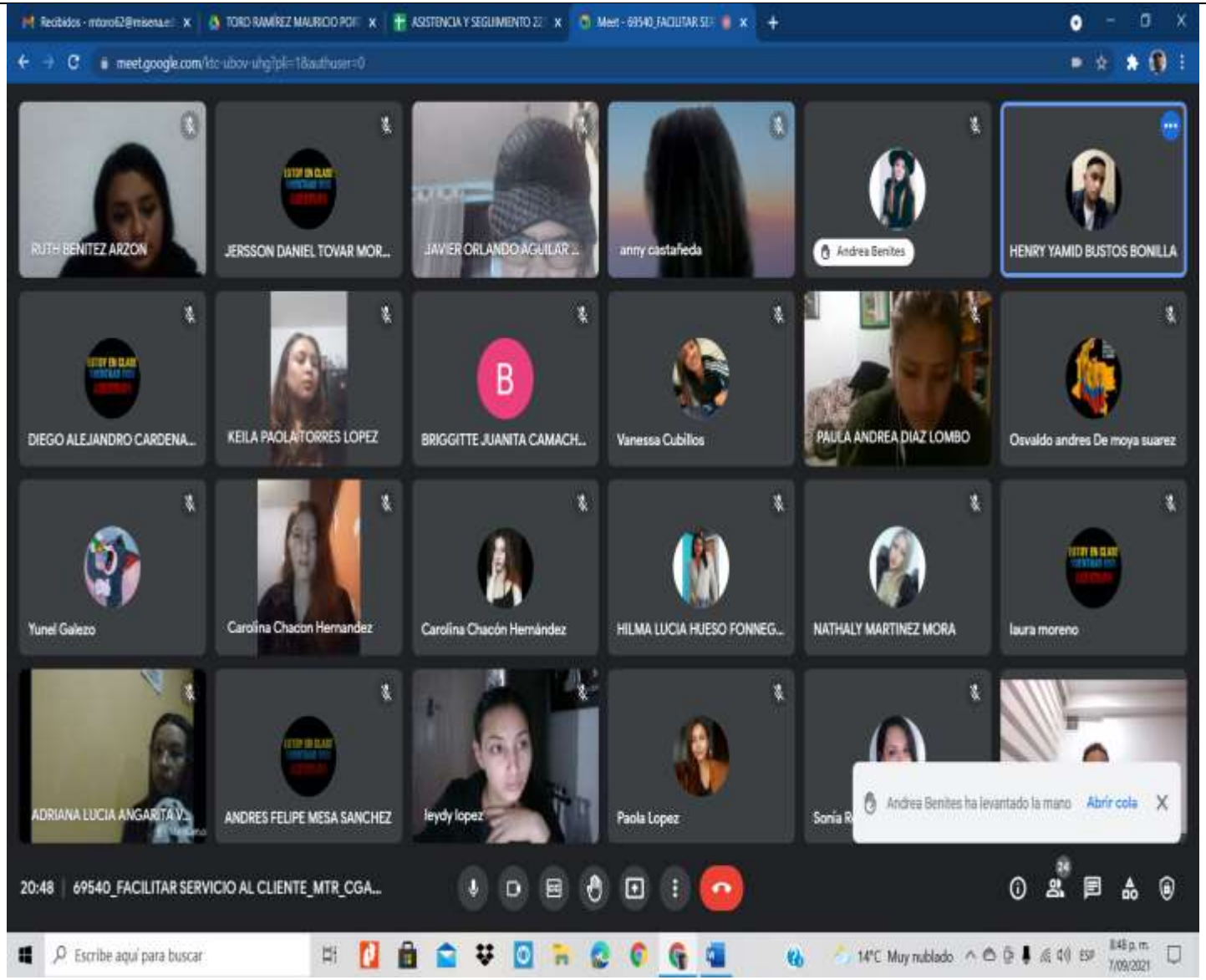
Fecha: 07 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

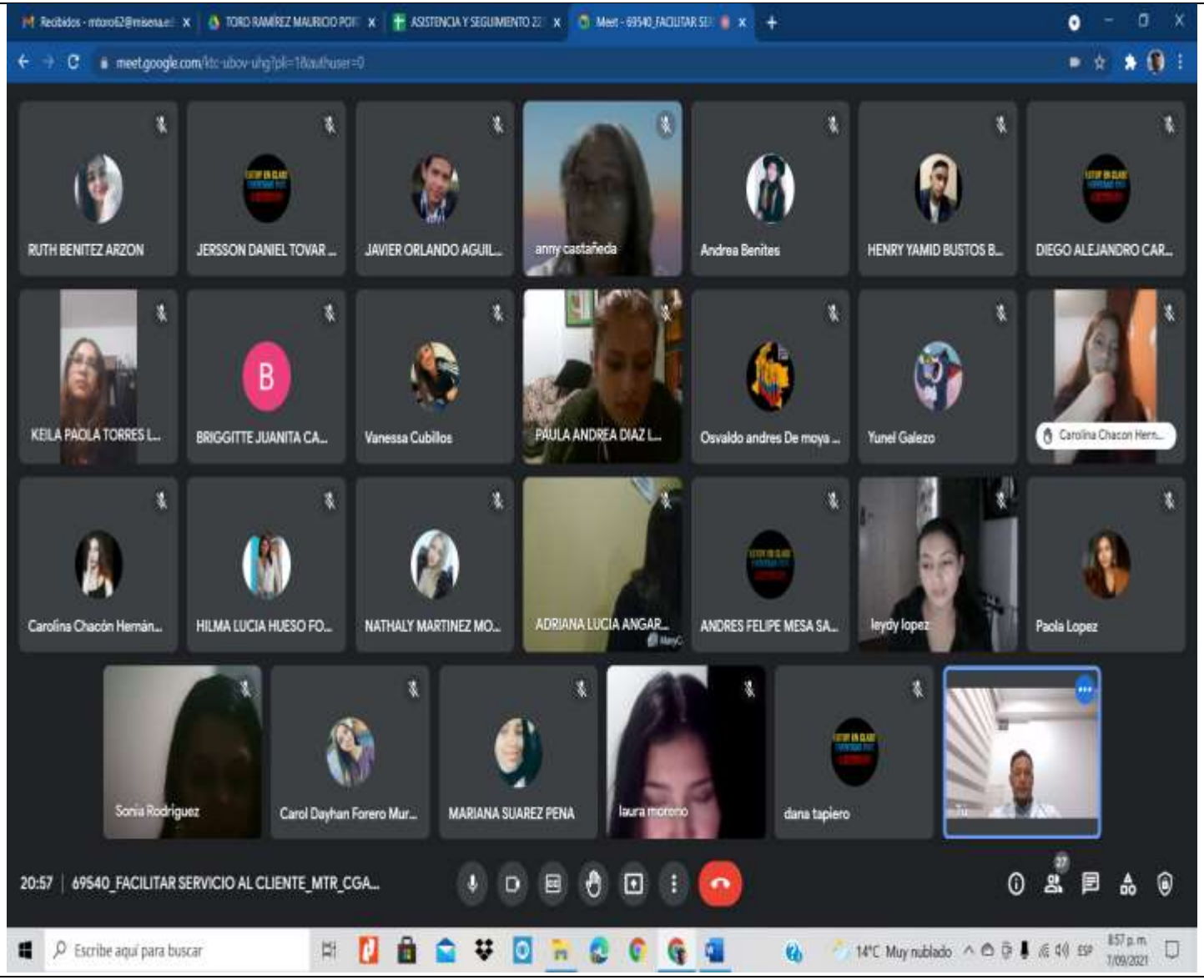
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

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

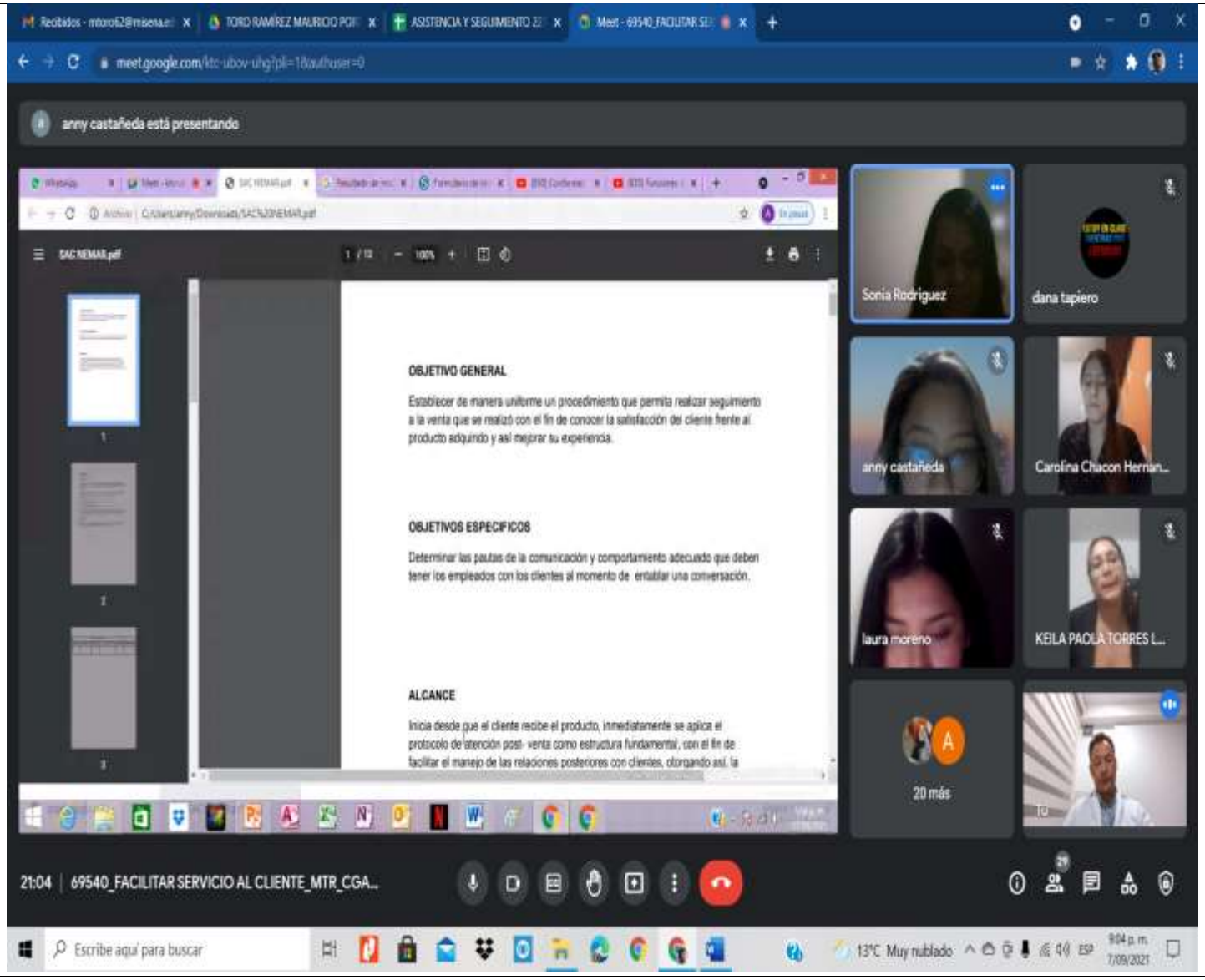
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller Ciclo del servicio. ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

Valoración – Retroalimentación		

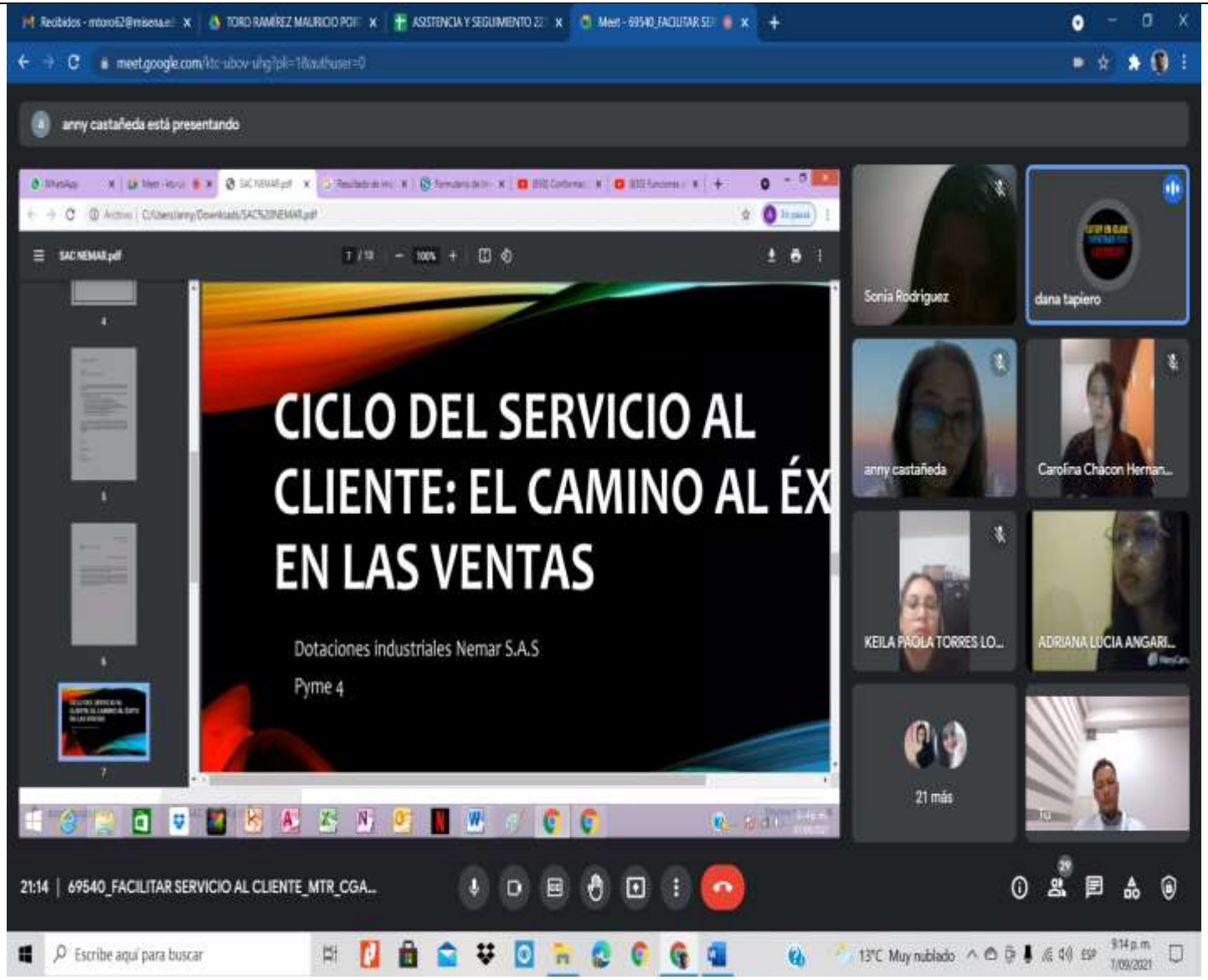
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



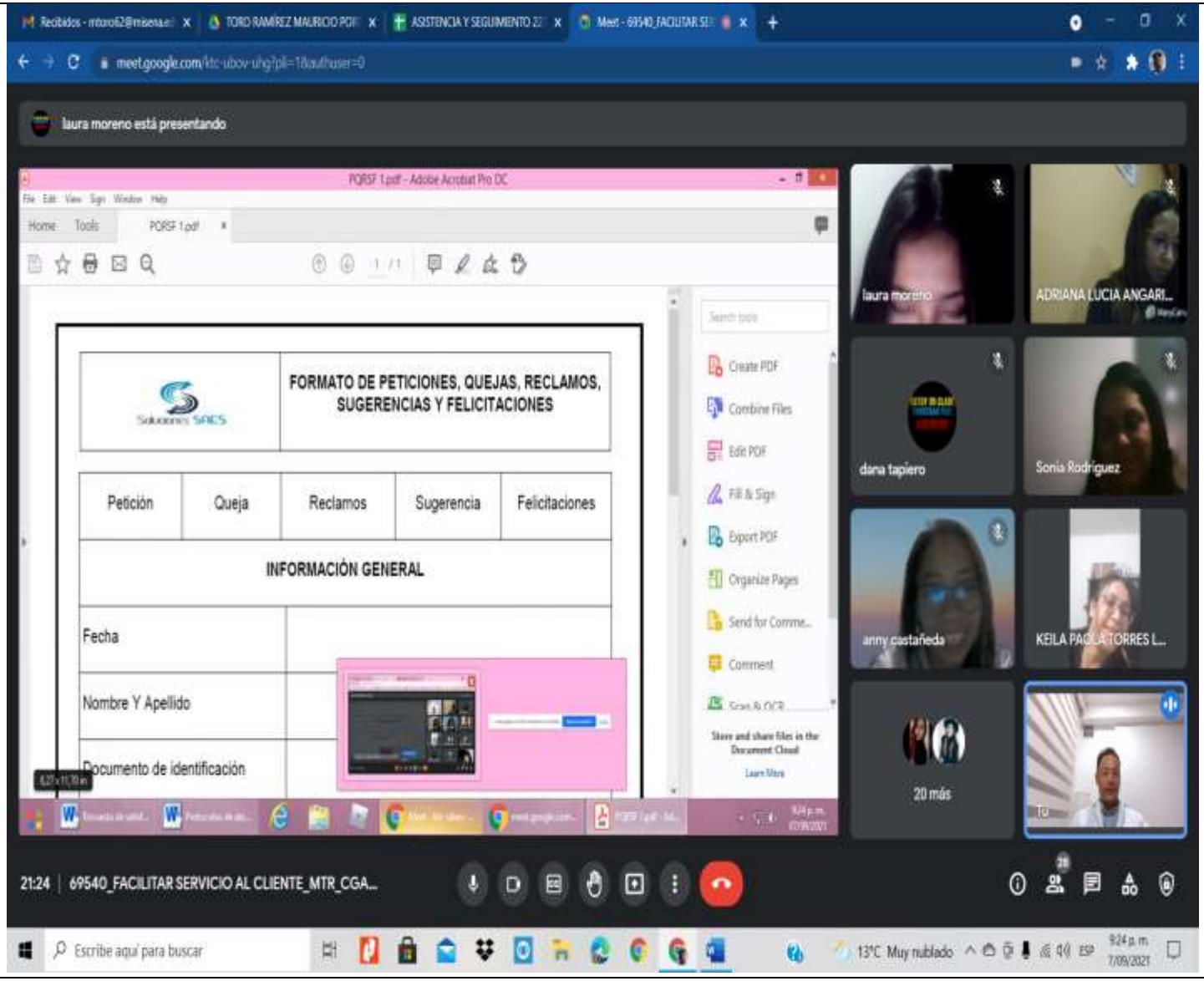
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



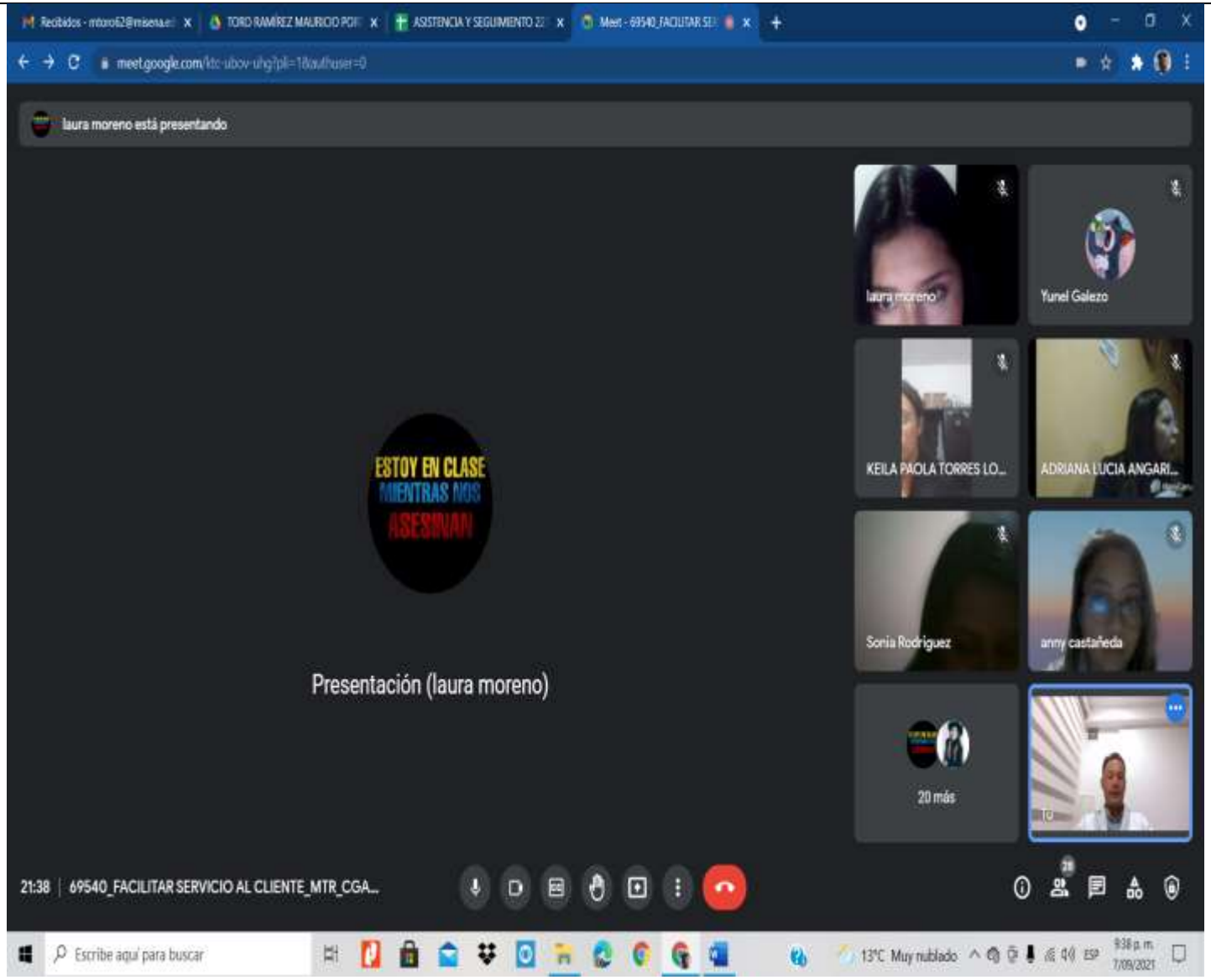
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



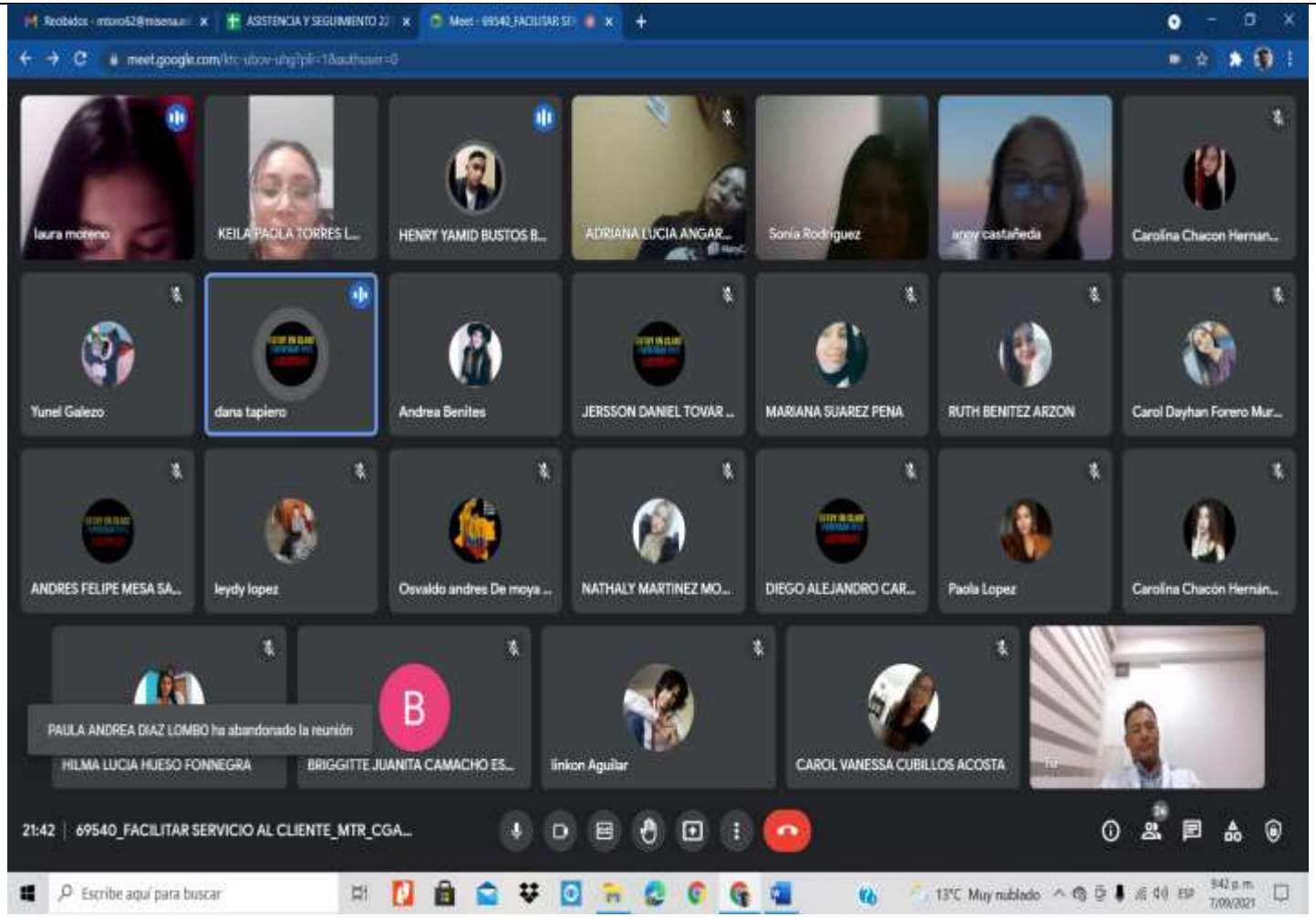
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

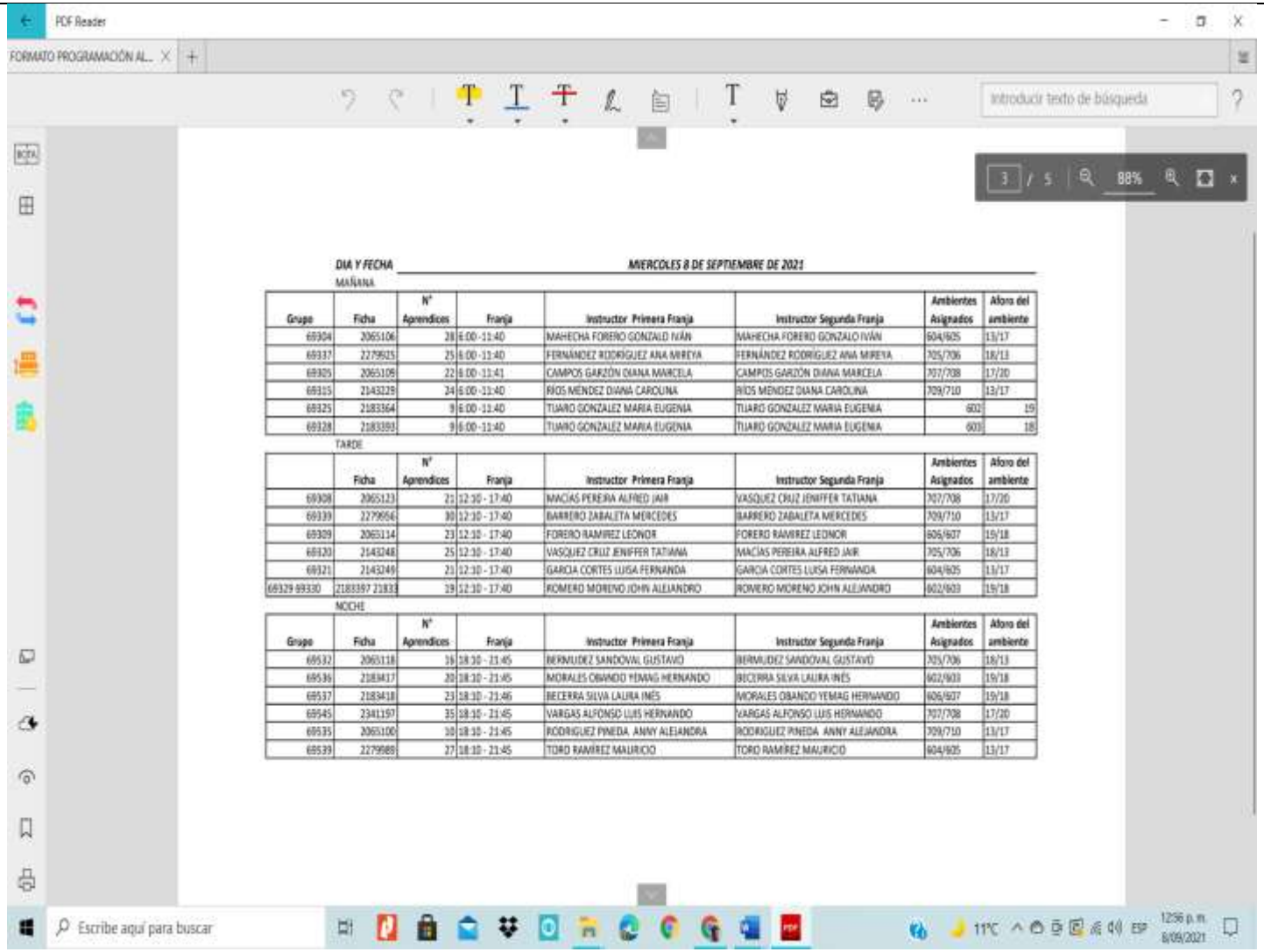
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 08 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69544

Competencia: ALTERNANCIA/PRESENCIALIDAD CGA

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 grupal, como atender clientes difíciles ✓ Evaluación integral de la competencia	

MAÑANA

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69304	2065106	28	6:00 - 11:40	MAHECHA FORERO GONZALO IVÁN	MAHECHA FORERO GONZALO IVÁN	604/605	13/17
69337	2279925	25	6:00 - 11:40	FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ ANA MIREYA	FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ ANA MIREYA	705/706	18/13
69305	2065109	22	6:00 - 11:41	CAMPOS GARZÓN DIANA MARCELA	CAMPOS GARZÓN DIANA MARCELA	707/708	17/20
69315	2143229	24	6:00 - 11:40	RÍOS MENDEZ DIANA CAROLINA	RÍOS MENDEZ DIANA CAROLINA	709/710	13/17
69325	2183364	9	6:00 - 11:40	TUARO GONZALEZ MARIA EUGENIA	TUARO GONZALEZ MARIA EUGENIA	602	19
69328	2183393	9	6:00 - 11:40	TUARO GONZALEZ MARIA EUGENIA	TUARO GONZALEZ MARIA EUGENIA	603	18

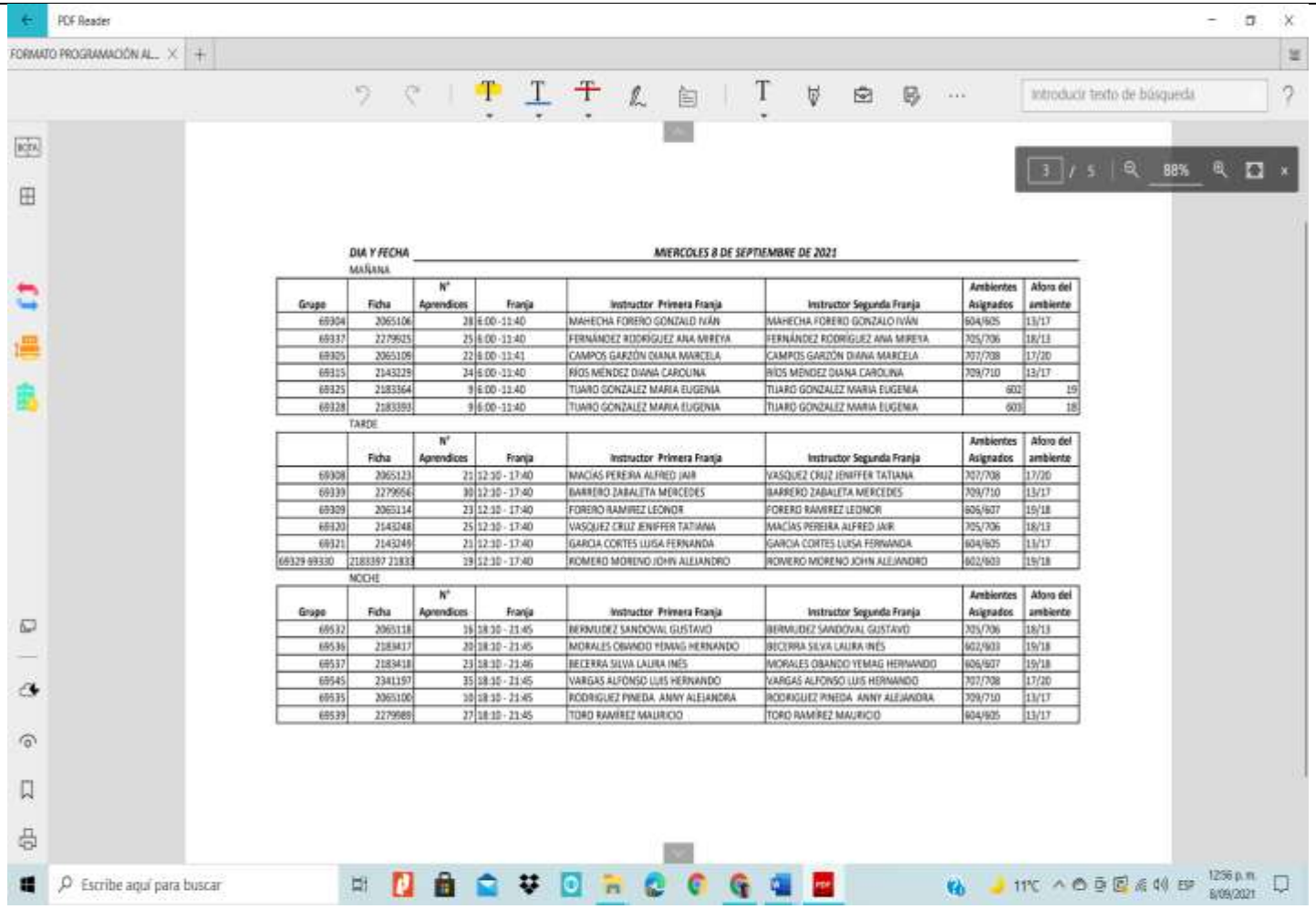
TARDE

	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69308	2065123	21	12:10 - 17:40	MACÍAS PEREIRA ALFRED JAIR	VASQUEZ CRUZ JENIFFER TATIANA	707/708	17/20
69339	2279954	30	12:10 - 17:40	BARRERO ZABALETA MERCEDES	BARRERO ZABALETA MERCEDES	709/710	13/17
69309	2065114	23	12:10 - 17:40	FORERO RAMIREZ LEONOR	FORERO RAMIREZ LEONOR	606/607	19/18
69320	2143248	25	12:10 - 17:40	VASQUEZ CRUZ JENIFFER TATIANA	MACÍAS PEREIRA ALFRED JAIR	705/706	18/13
69321	2143249	21	12:10 - 17:40	GARCIA CORTES LUISA FERNANDA	GARCIA CORTES LUISA FERNANDA	604/605	13/17
69329 69330	2183397 21833	19	12:10 - 17:40	ROMERO MORENO JOHN ALEJANDRO	ROMERO MORENO JOHN ALEJANDRO	602/603	19/18

NOCHE

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69332	2065118	16	18:10 - 21:45	BERMUDEZ SANDOVAL GUSTAVO	BERMUDEZ SANDOVAL GUSTAVO	705/706	18/13
69336	2183417	20	18:10 - 21:45	MORALES OBANDO YEMAG HERNANDO	BECERRA SILVA LAURA INÉS	602/603	19/18
69337	2183418	23	18:10 - 21:46	BECERRA SILVA LAURA INÉS	MORALES OBANDO YEMAG HERNANDO	606/607	19/18
69345	2341197	35	18:10 - 21:45	VARGAS ALFONSO LUIS HERNANDO	VARGAS ALFONSO LUIS HERNANDO	707/708	17/20
69335	2065100	10	18:10 - 21:45	RODRIGUEZ PINEDA ANNY ALEJANDRA	RODRIGUEZ PINEDA ANNY ALEJANDRA	709/710	13/17
69339	2279988	27	18:10 - 21:45	TORO RAMIREZ MAURICIO	TORO RAMIREZ MAURICIO	604/605	13/17

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

Valoración – Retroalimentación		
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

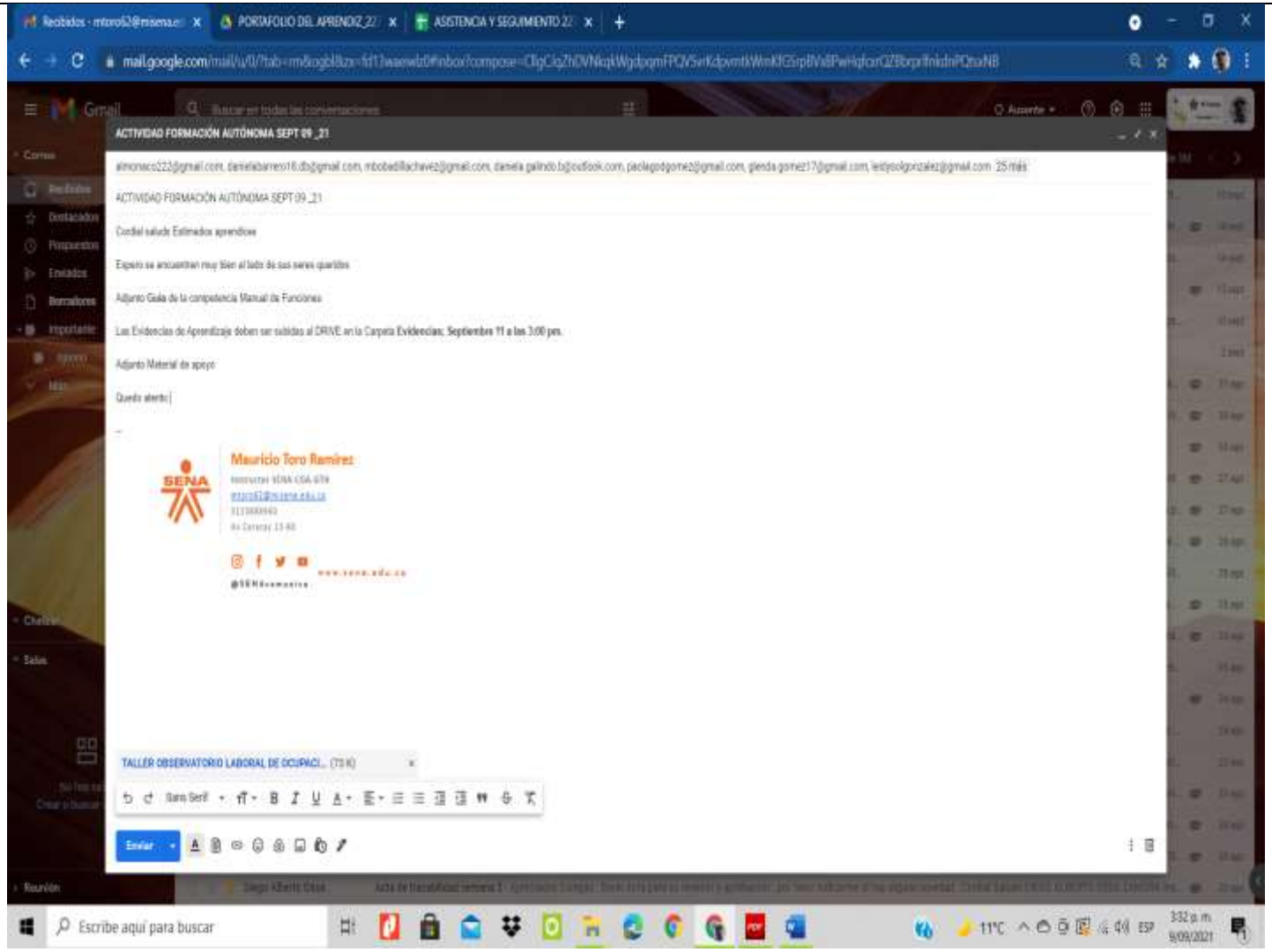
Trabajo Virtual

Fecha: 09 de septiembre 2021

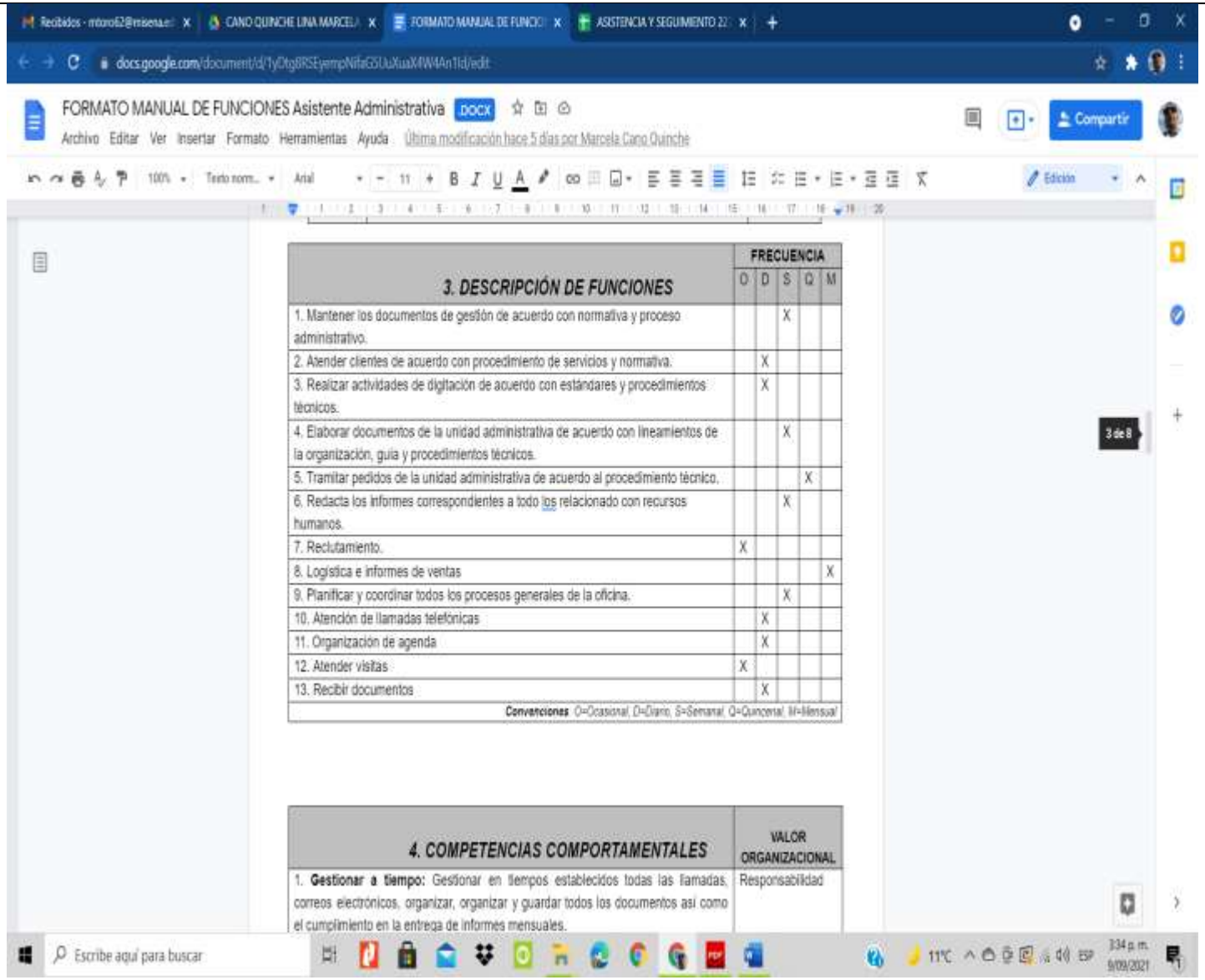
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

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 Avances de los Manuales de Funciones por competencias a cada una de las pymes	

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

Valoración – Retroalimentación	

FORMATO MANUAL DE FUNCIONES Asistente Administrativa DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 5 días por Marcela Cano Quinche

Compartir

3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	FRECUENCIA				
	O	D	S	Q	M
1. Mantener los documentos de gestión de acuerdo con normativa y proceso administrativo.			X		
2. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicios y normativa.		X			
3. Realizar actividades de digitación de acuerdo con estándares y procedimientos técnicos.		X			
4. Elaborar documentos de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos de la organización, guía y procedimientos técnicos.			X		
5. Tramitar pedidos de la unidad administrativa de acuerdo al procedimiento técnico.				X	
6. Redacta los informes correspondientes a todo los relacionado con recursos humanos.			X		
7. Reclutamiento.	X				
8. Logística e informes de ventas					X
9. Planificar y coordinar todos los procesos generales de la oficina.			X		
10. Atención de llamadas telefónicas		X			
11. Organización de agenda		X			
12. Atender visitas	X				
13. Recibir documentos		X			

Convenciones O=Ocasional, D=Diario, S=Semanal, Q=Quincenal, M=Mensual

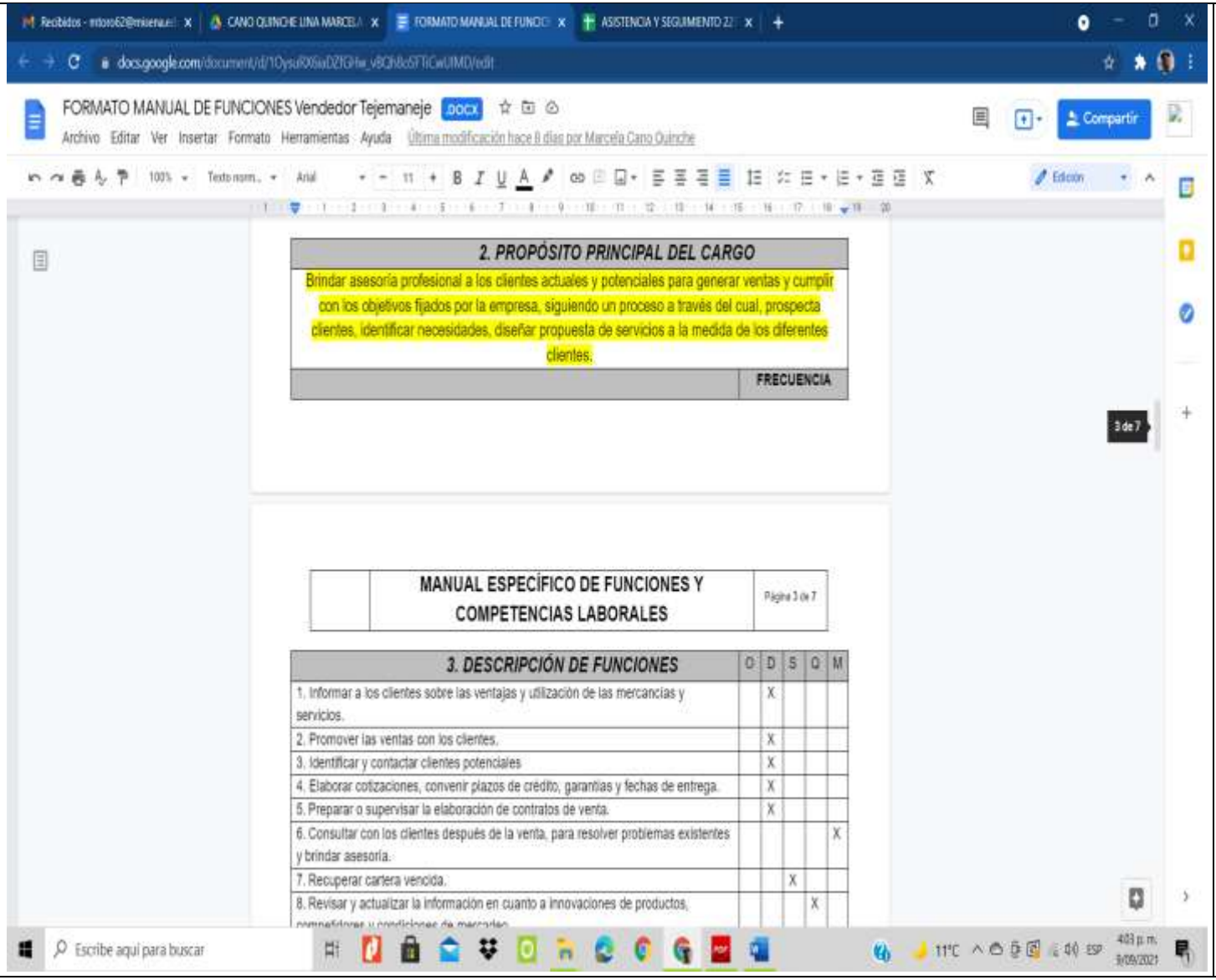
4. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	VALOR ORGANIZACIONAL
1. **Gestionar a tiempo:** Gestionar en tiempos establecidos todas las llamadas, correos electrónicos, organizar, organizar y guardar todos los documentos así como el cumplimiento en la entrega de informes mensuales.	Responsabilidad

3 de 8

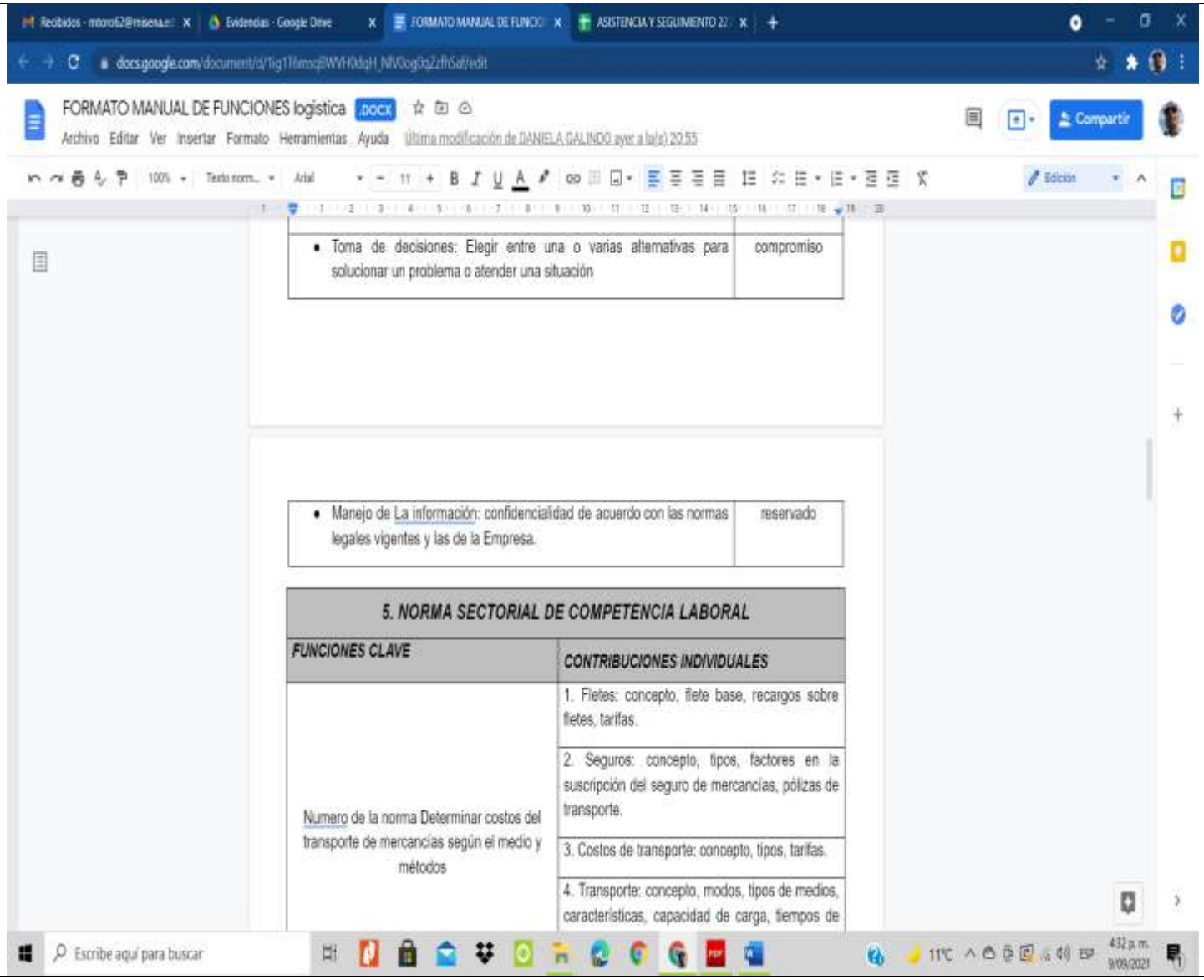
Escribe aquí para buscar

11°C 3:34 p. m. 9/09/2021

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



FORMATO MANUAL DE FUNCIONES logistica .docx

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación de DANIELA GALINDO ayer a la(s) 20:55

Compartir

• Toma de decisiones: Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación	compromiso

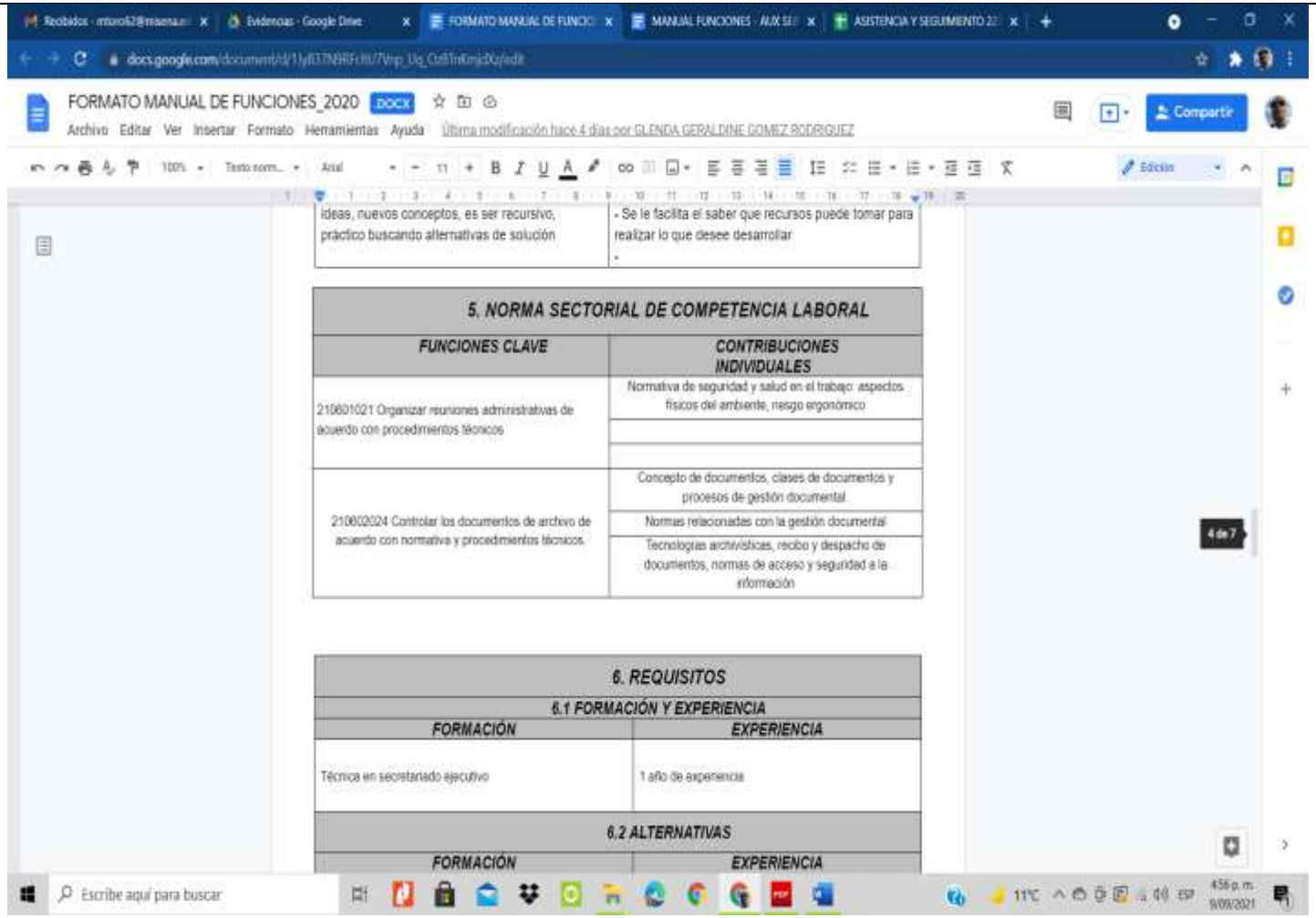
• Manejo de La información: confidencialidad de acuerdo con las normas legales vigentes y las de la Empresa.	reservado

5. NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL	
FUNCIONES CLAVE	**CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**
Numero de la norma Determinar costos del transporte de mercancías según el medio y métodos	1. Fletes: concepto, flete base, recargos sobre fletes, tarifas.
	2. Seguros: concepto, tipos, factores en la suscripción del seguro de mercancías, pólizas de transporte.
	3. Costos de transporte: concepto, tipos, tarifas.
	4. Transporte: concepto, modos, tipos de medios, características, capacidad de carga, tiempos de

Escribe aquí para buscar

11°C 4:32 p. m. 9/09/2021

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

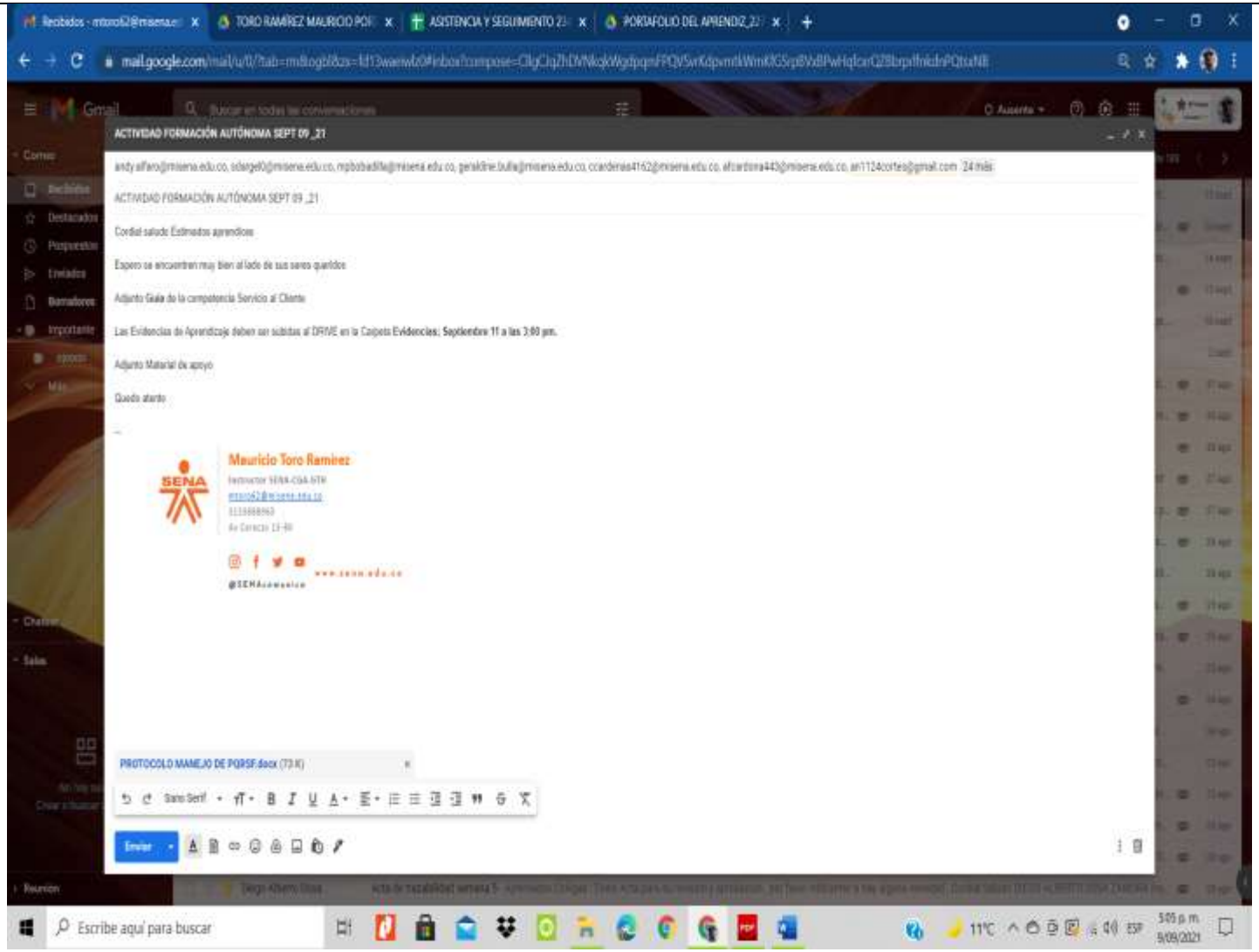
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

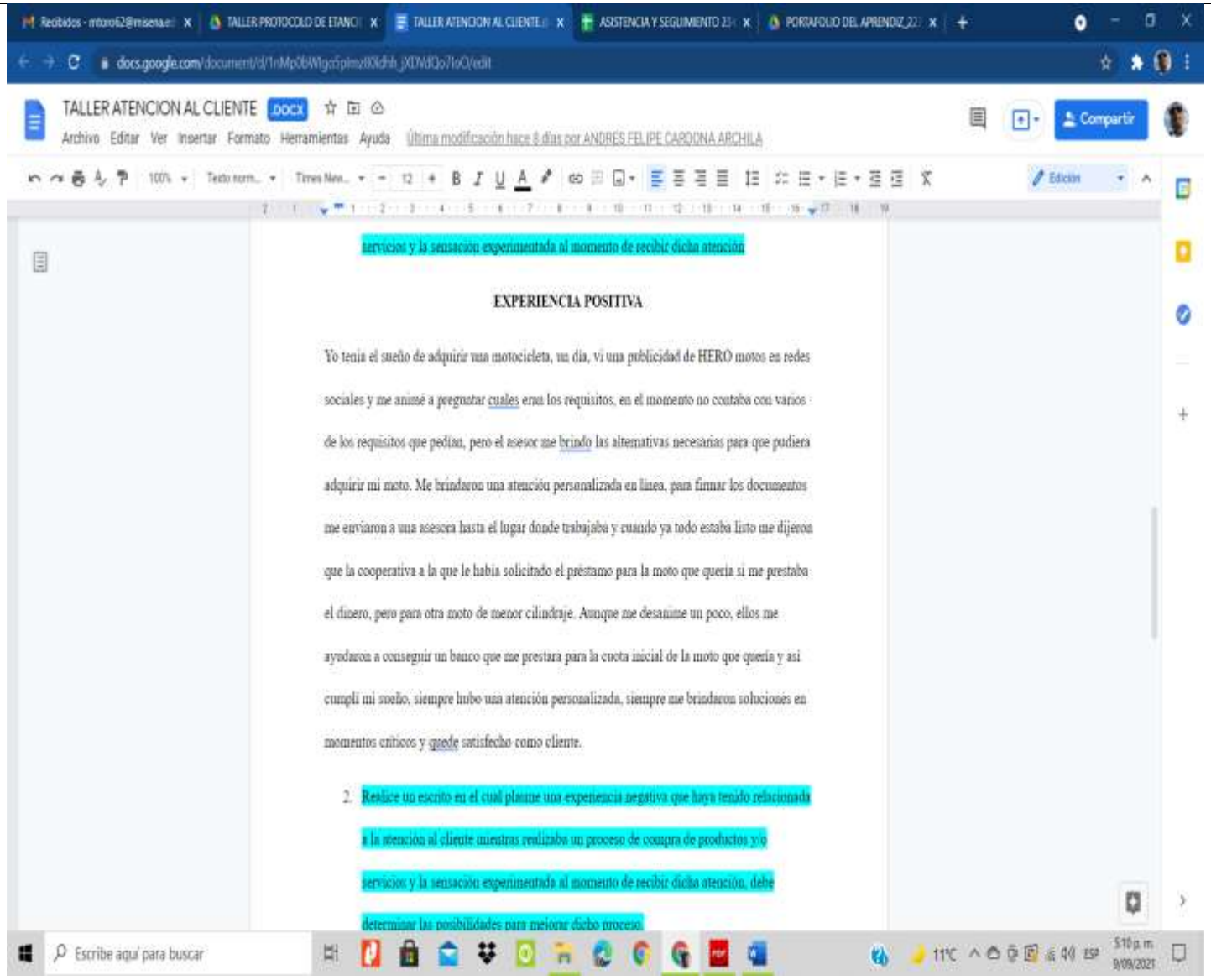
Fecha: 09 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

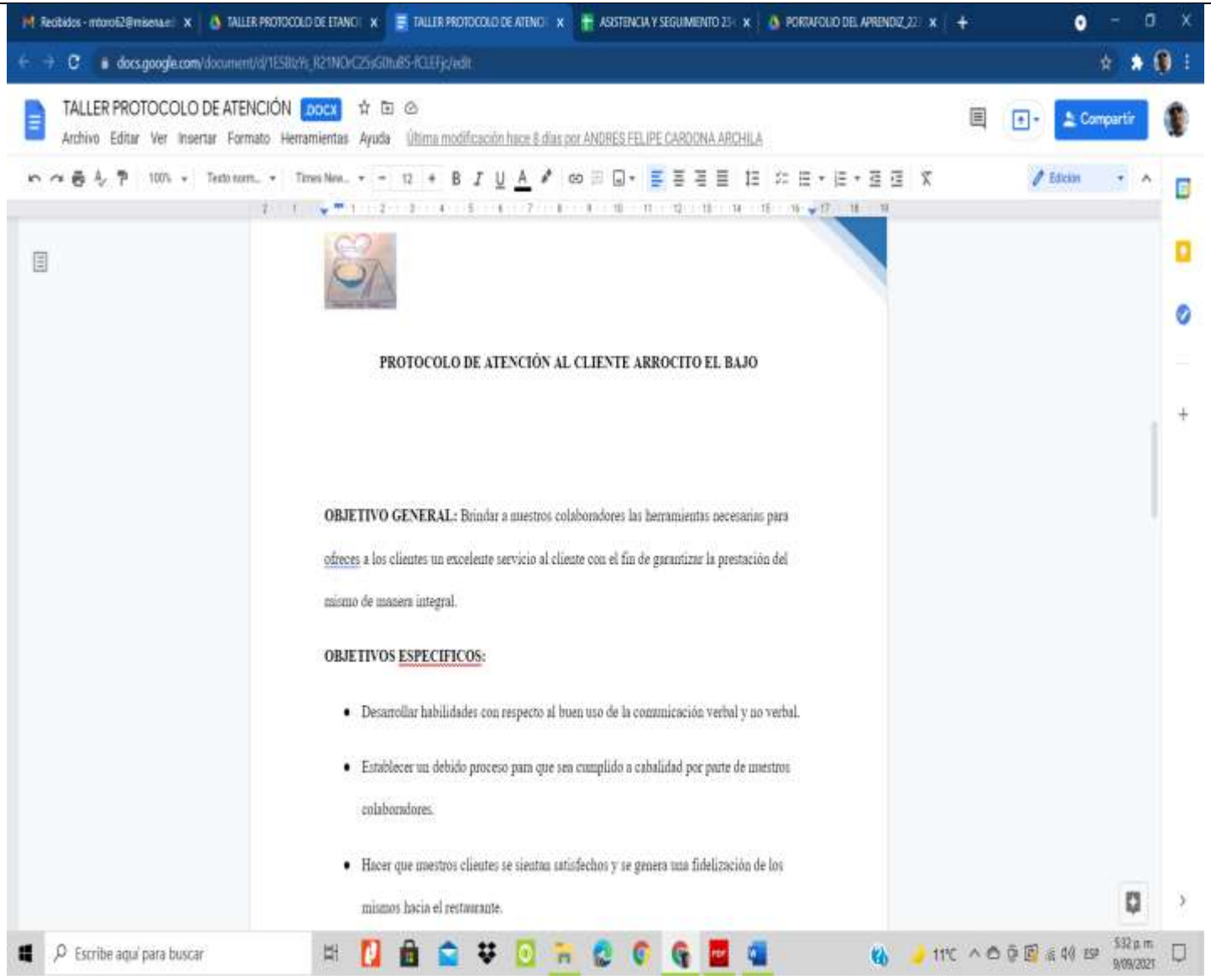
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Ejercicios Didácticos sobre el servicio y la atención al cliente, Solución y trámite PQRSF.	

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



TALLER PROTOCOLO DE ATENCIÓN .DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 8 días por ANDRES FELIPE CARDONA ARCHILA

Compartir

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ARROCITO EL BAJO

OBJETIVO GENERAL: Brindar a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para ofreces a los clientes un excelente servicio al cliente con el fin de garantizar la prestación del mismo de manera integral.

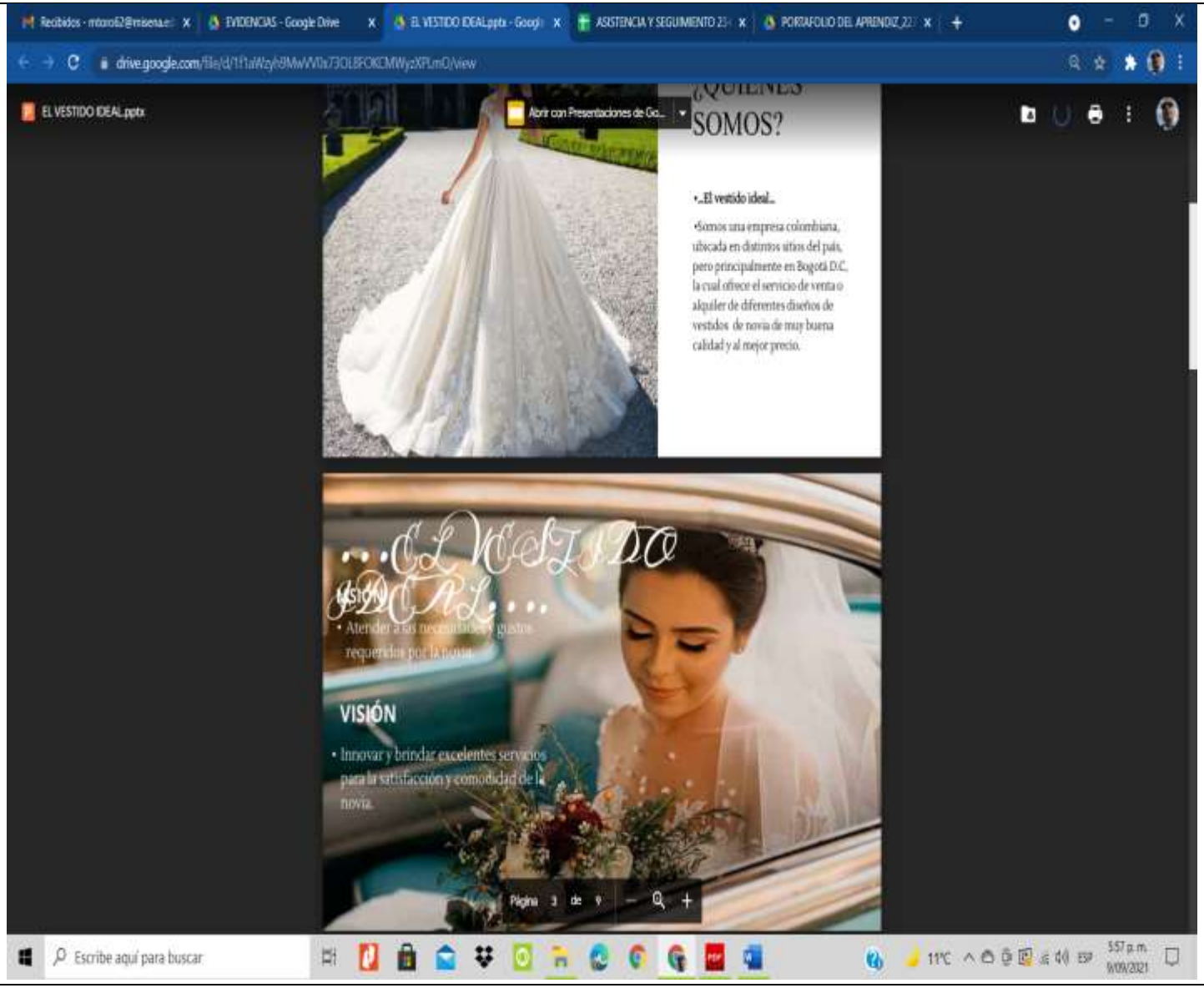
OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Desarrollar habilidades con respecto al buen uso de la comunicación verbal y no verbal.
- Establecer un debido proceso para que sea cumplido a cabalidad por parte de nuestros colaboradores.
- Hacer que nuestros clientes se sientan satisfechos y se genera una fidelización de los mismos hacia el restaurante.

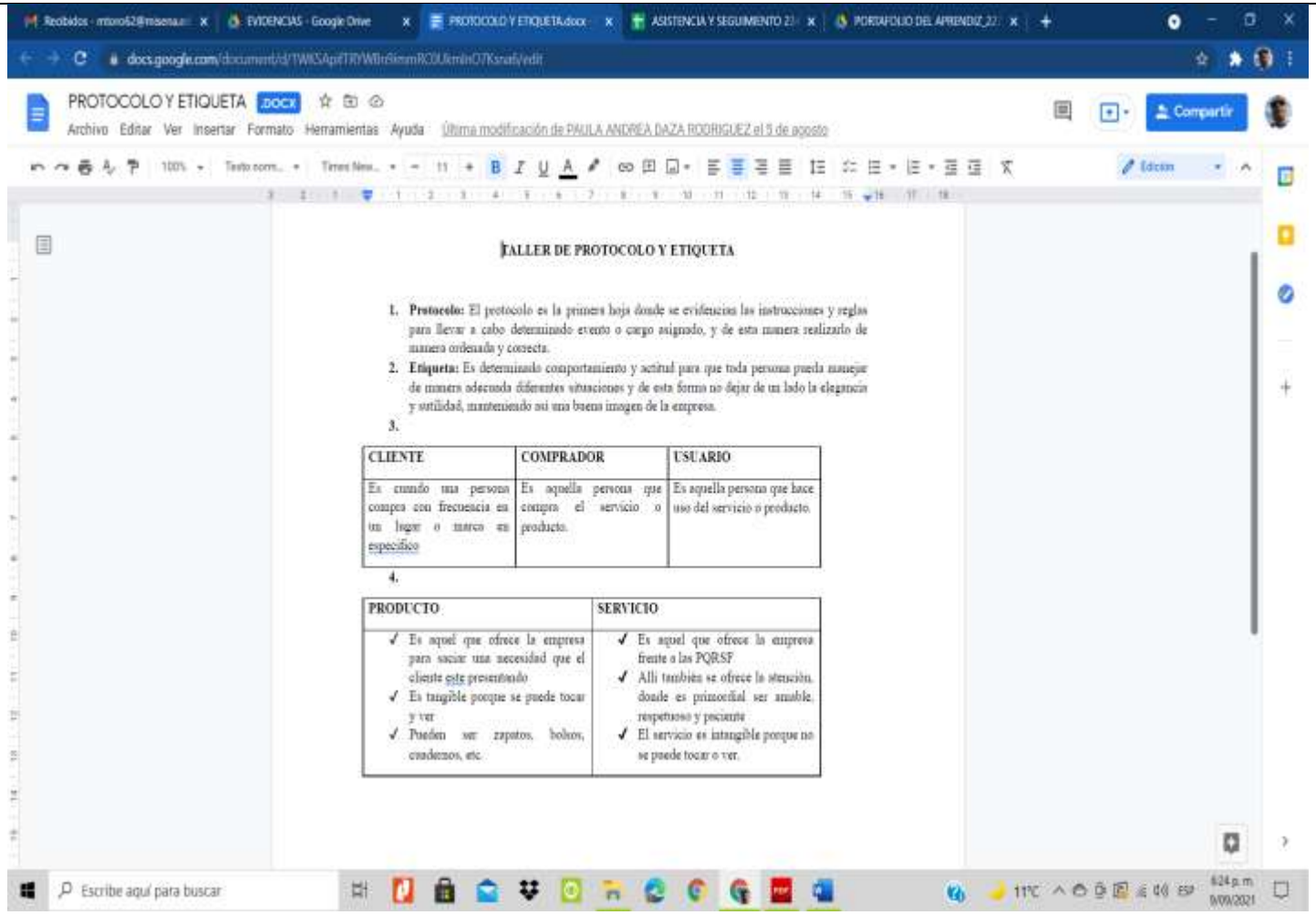
Escribe aquí para buscar

11°C 5:32 p. m. 9/09/2021

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

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

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

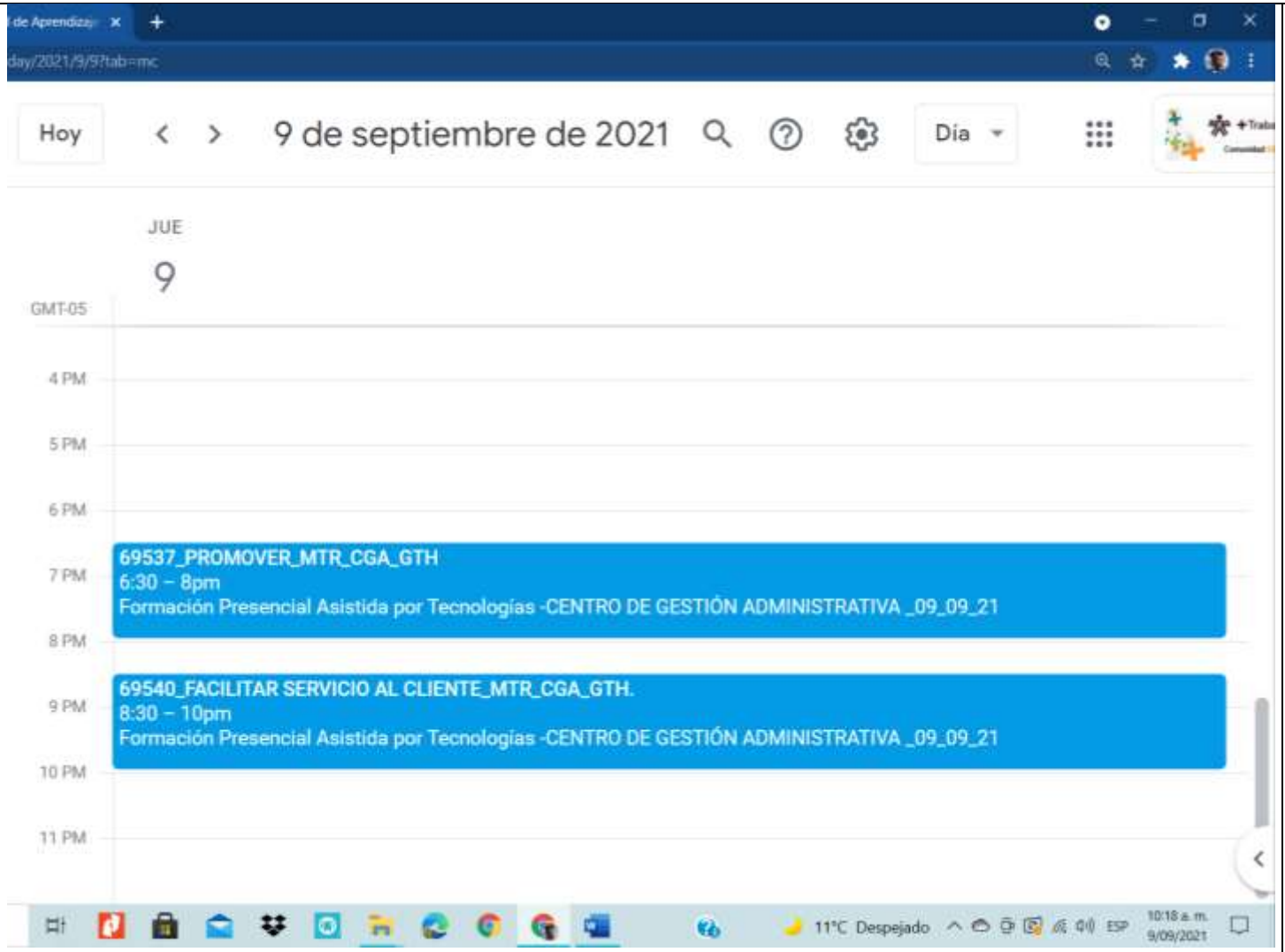
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

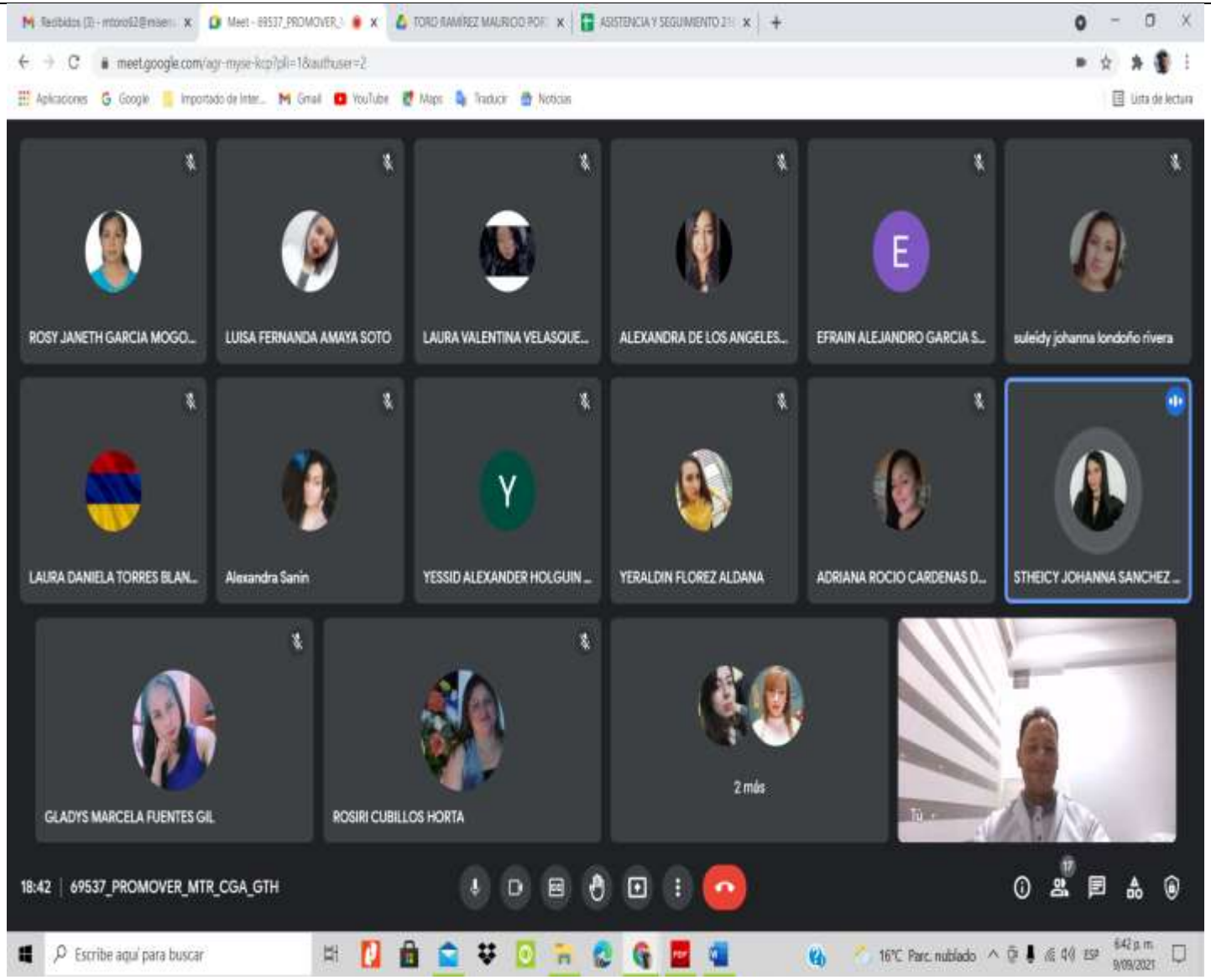
Competencia: Promover-COE

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

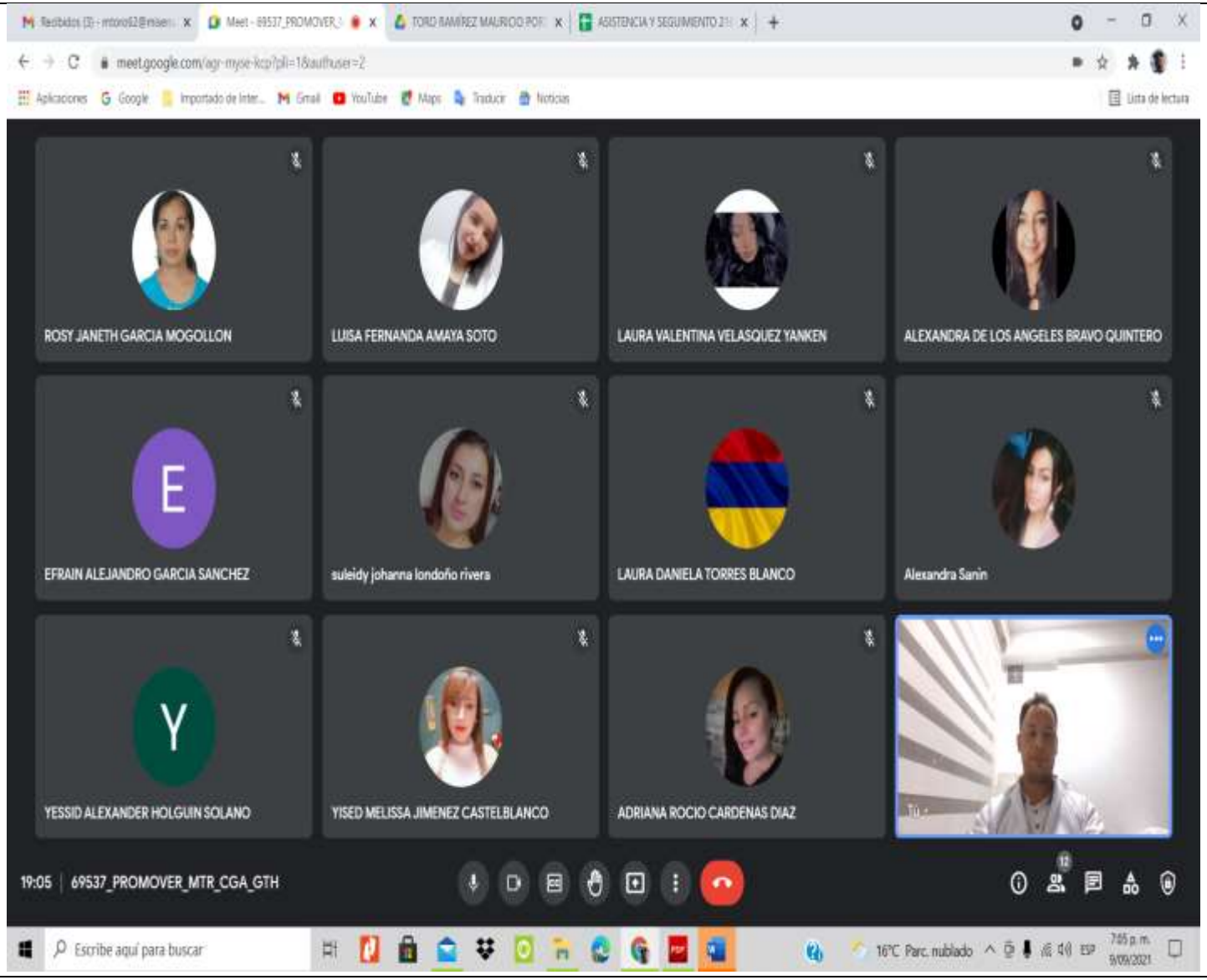
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller comunicación asertiva ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

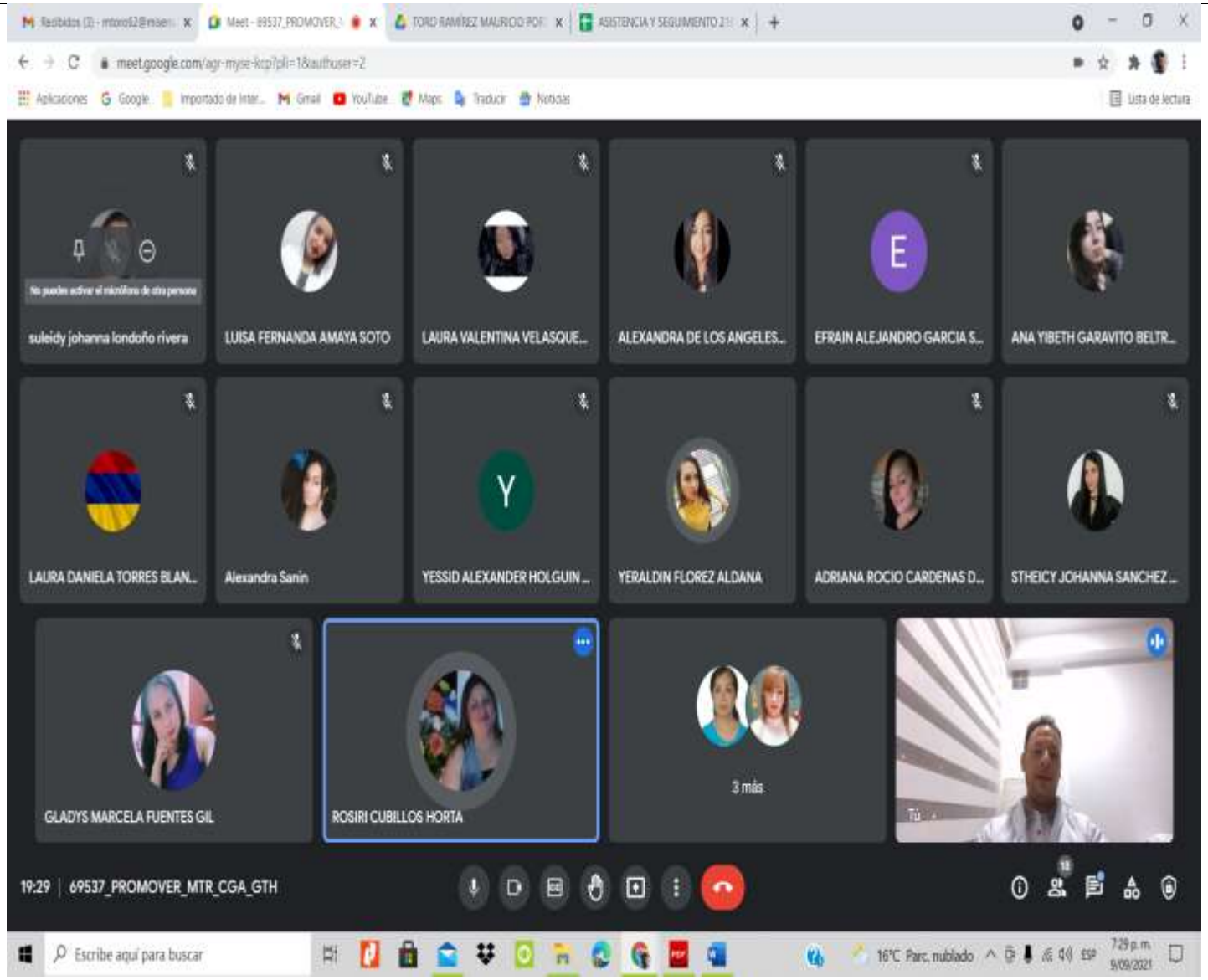
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

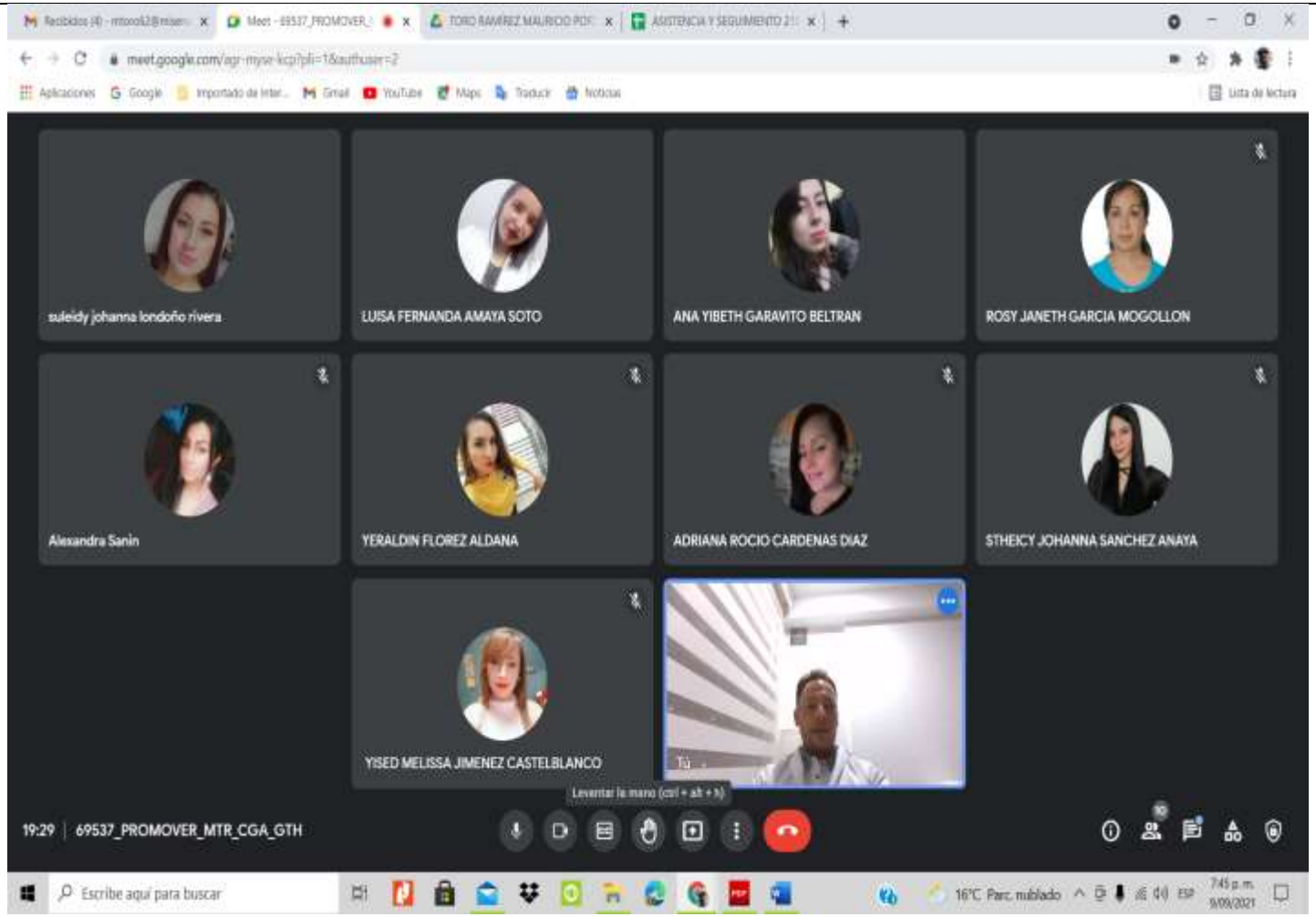
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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	

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

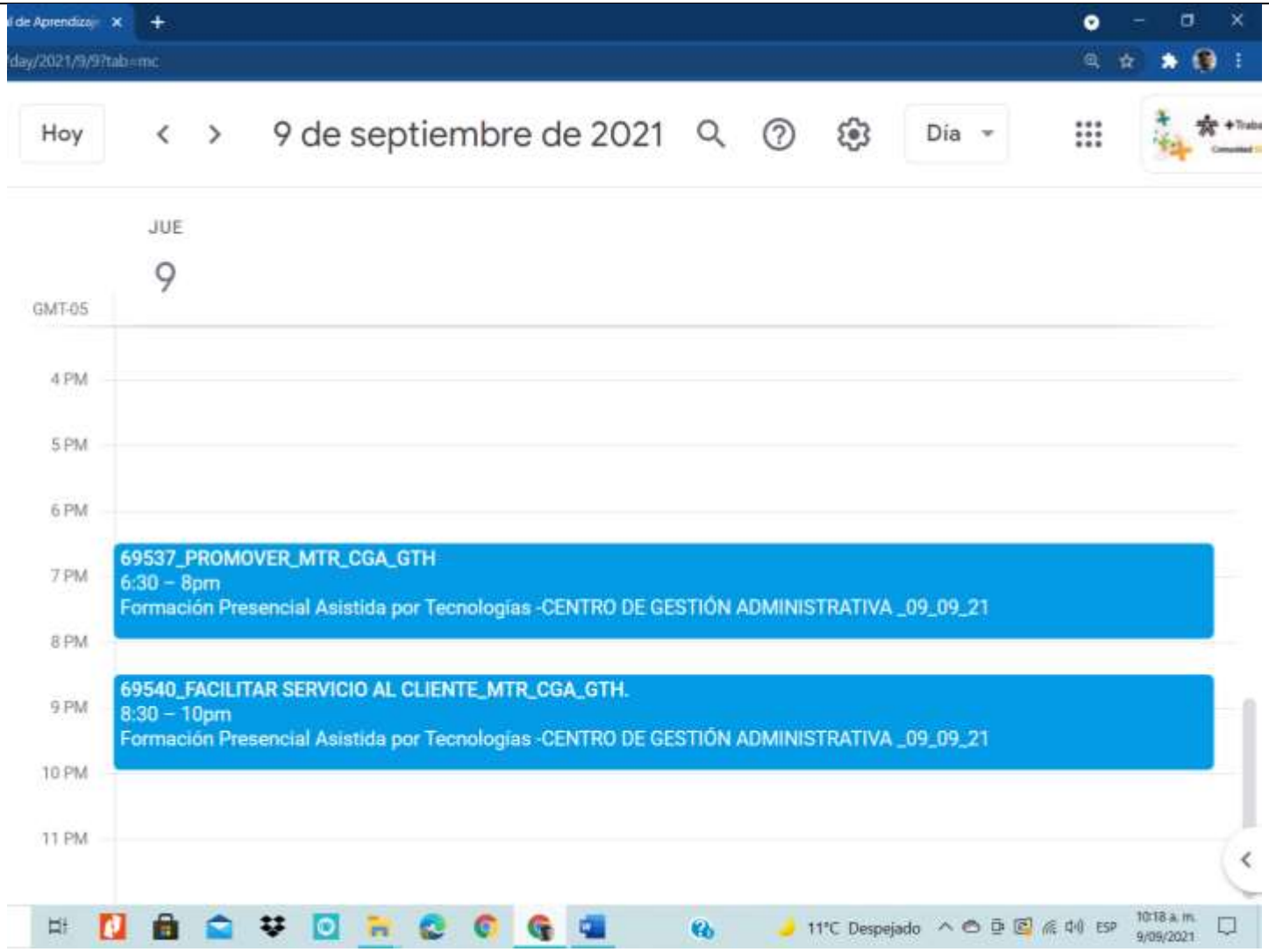
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

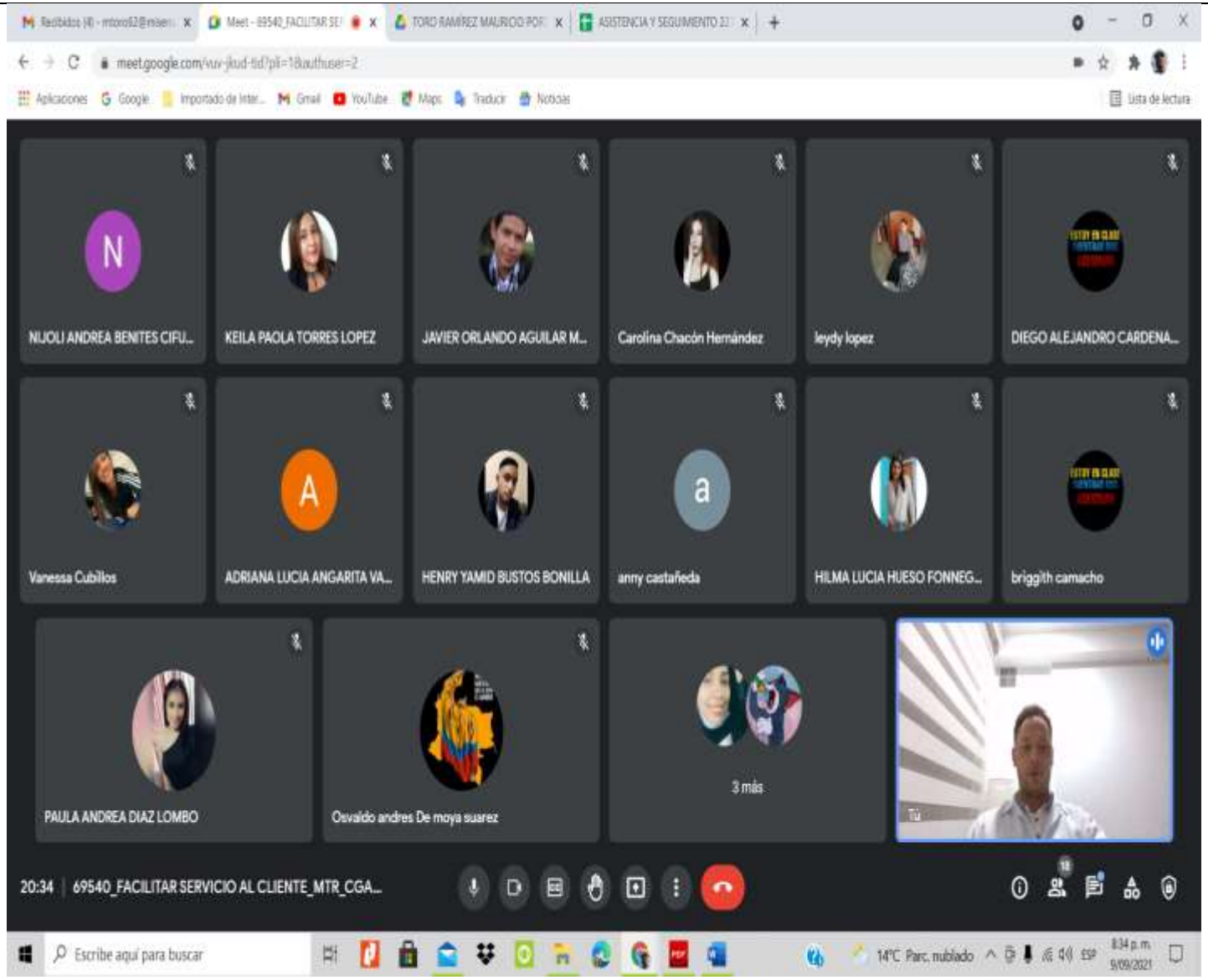
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

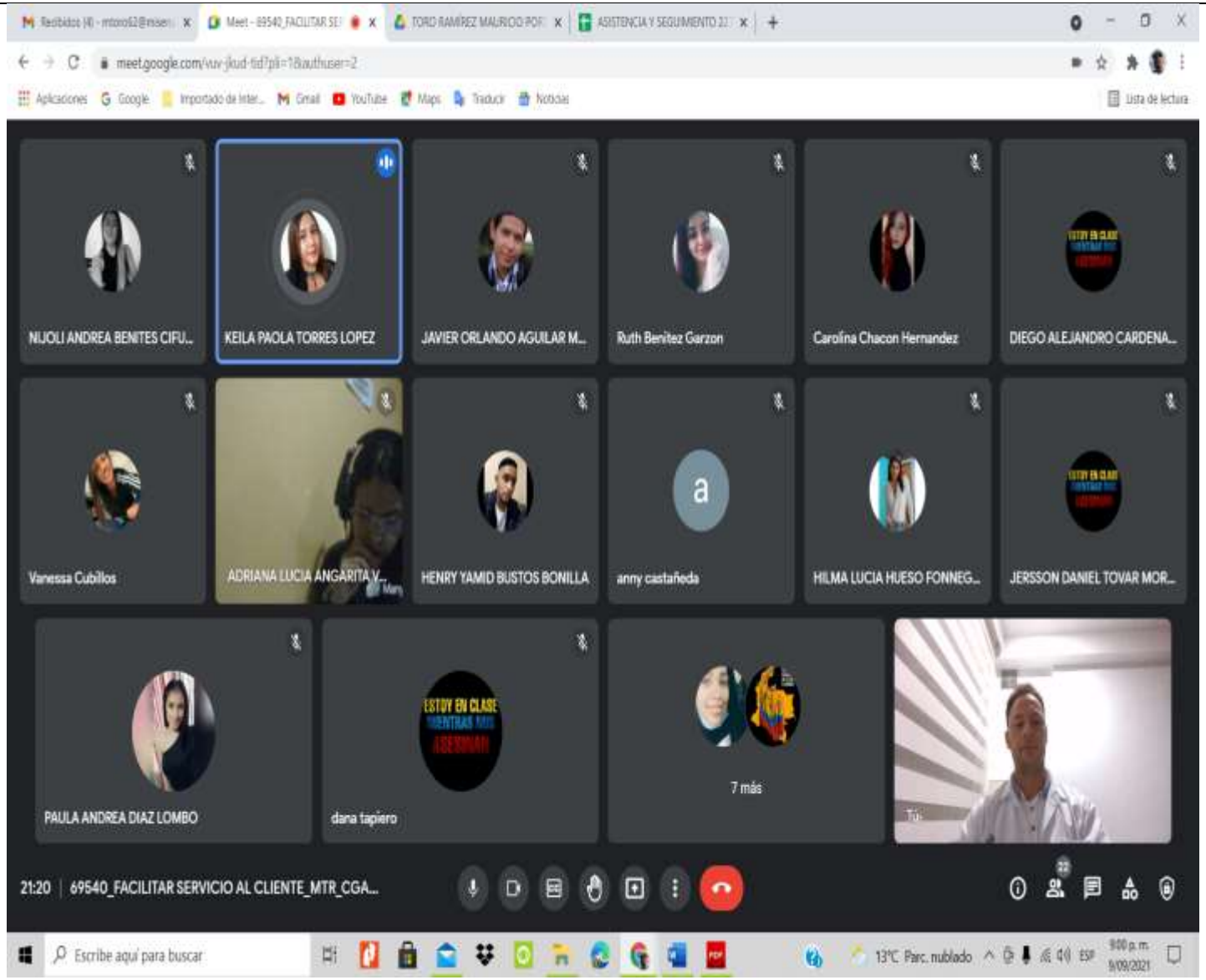
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller SATISFACCIÒN DEL CLIENTE ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

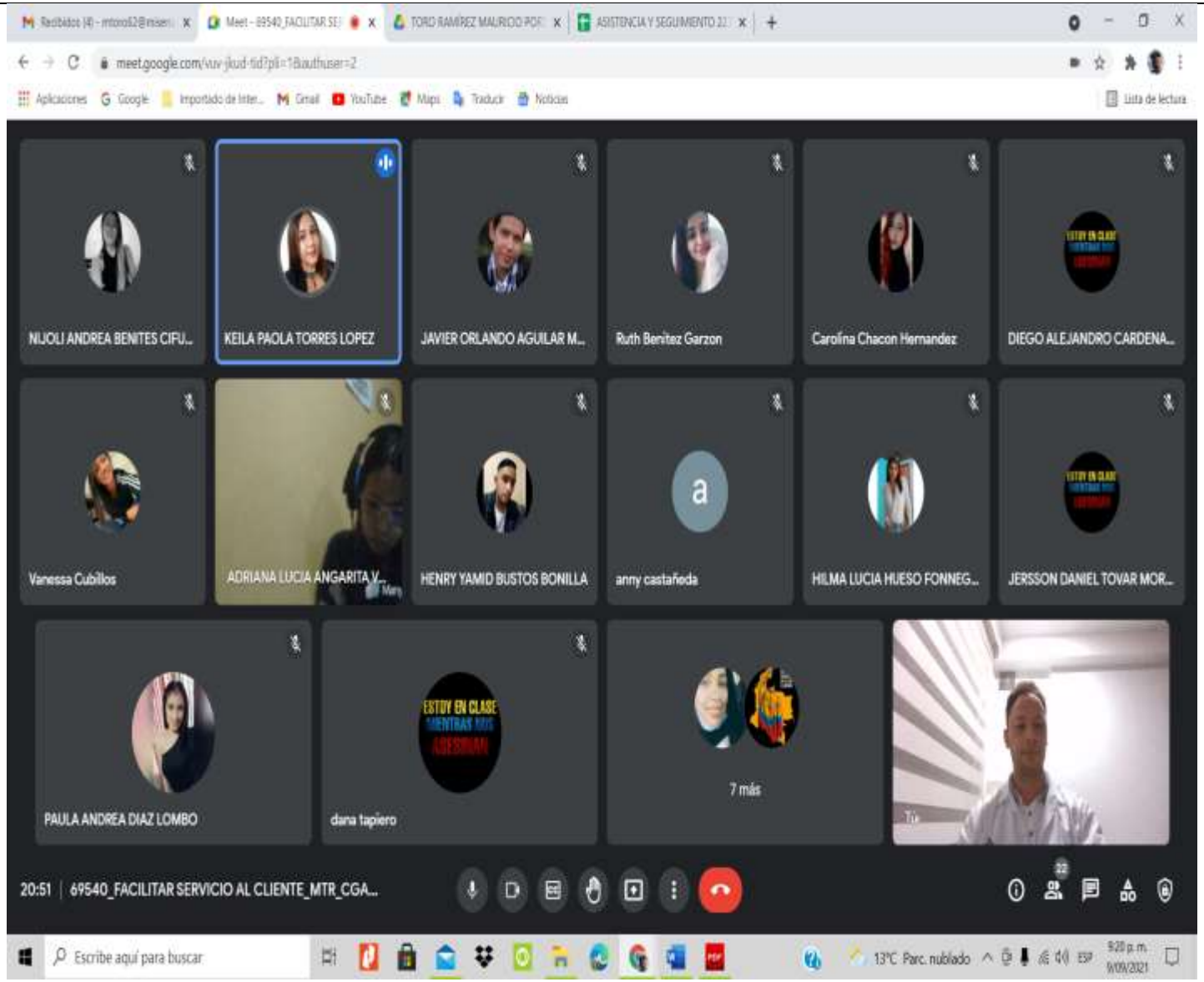
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

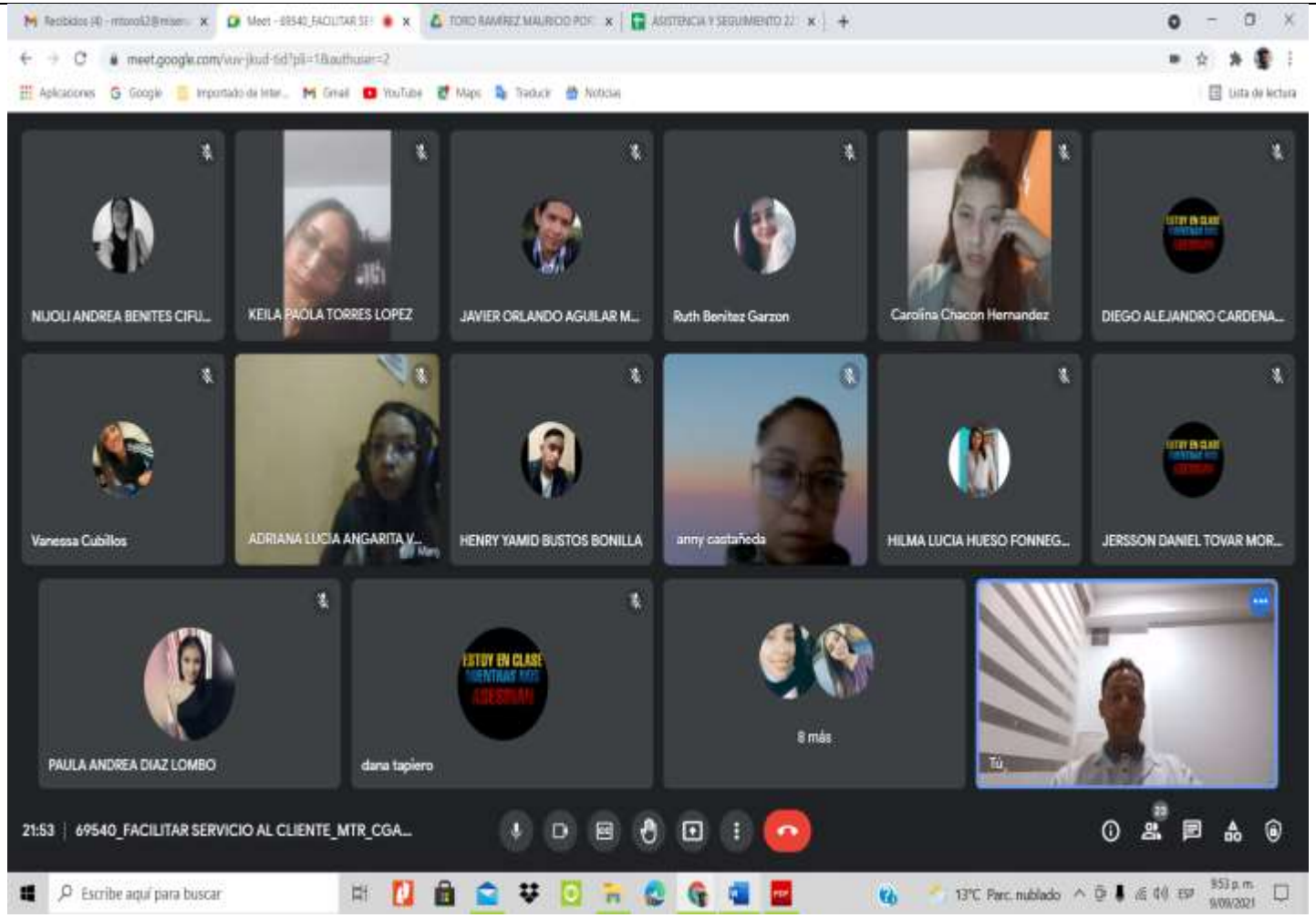
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

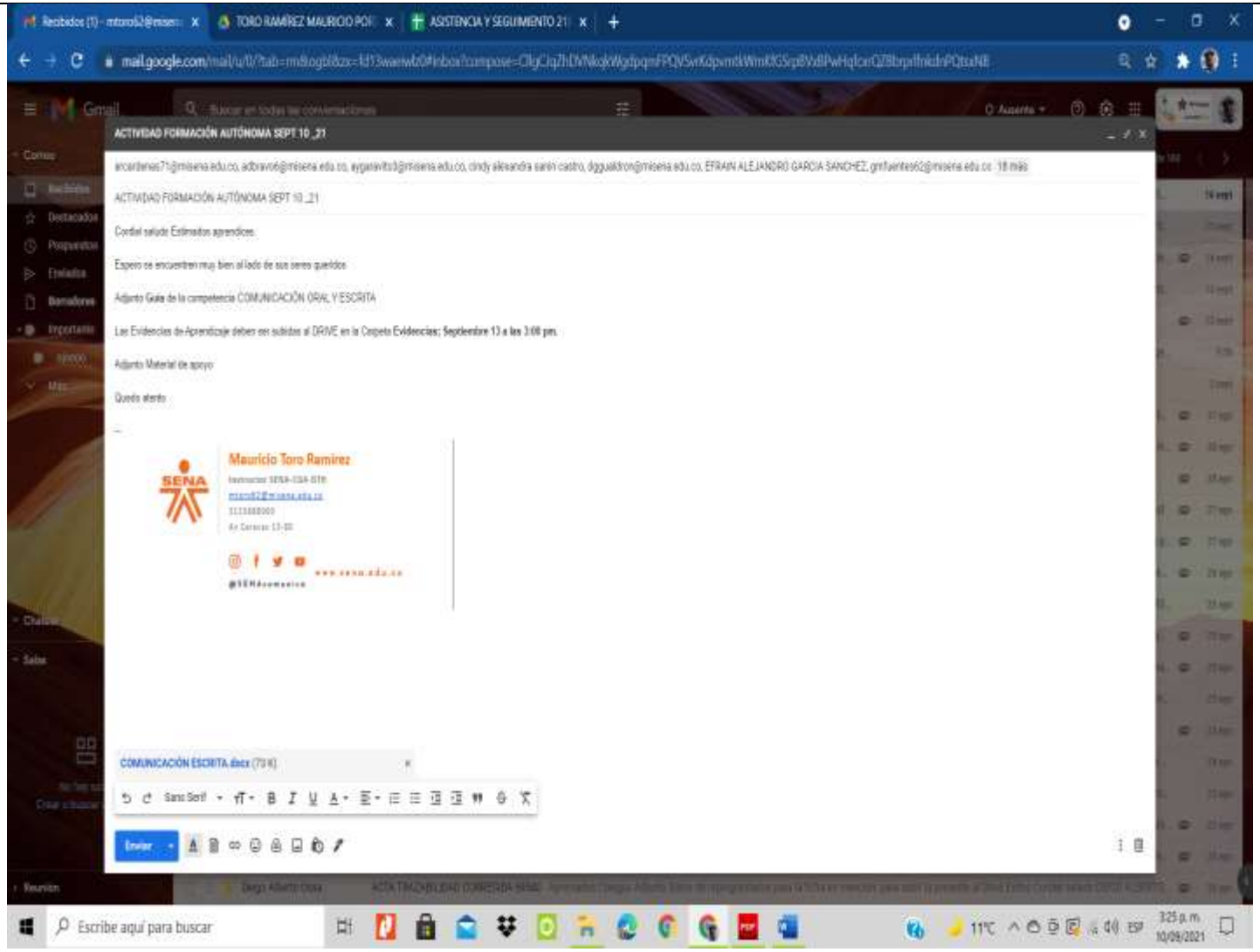
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 10 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

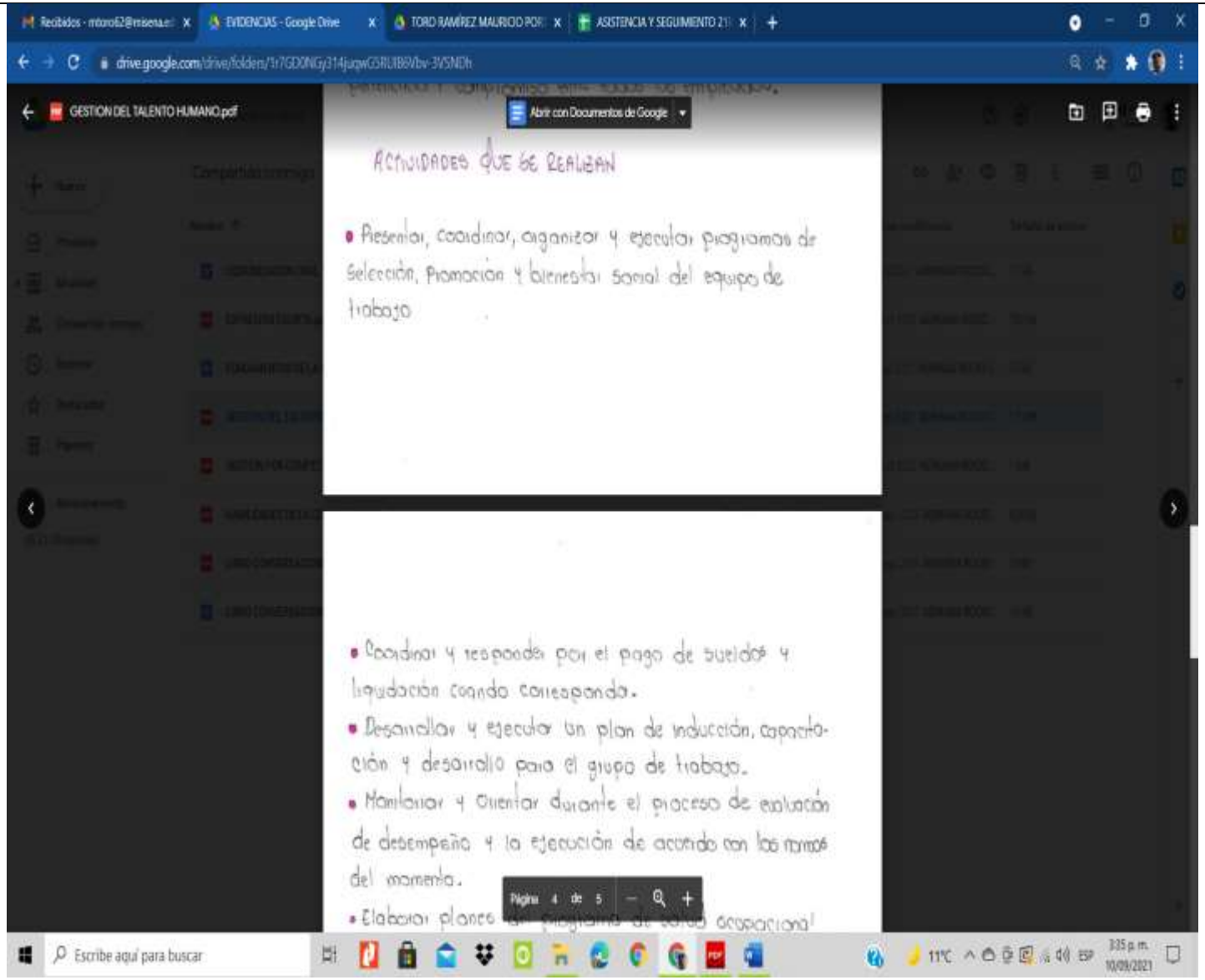
Competencia: Promover-COE

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

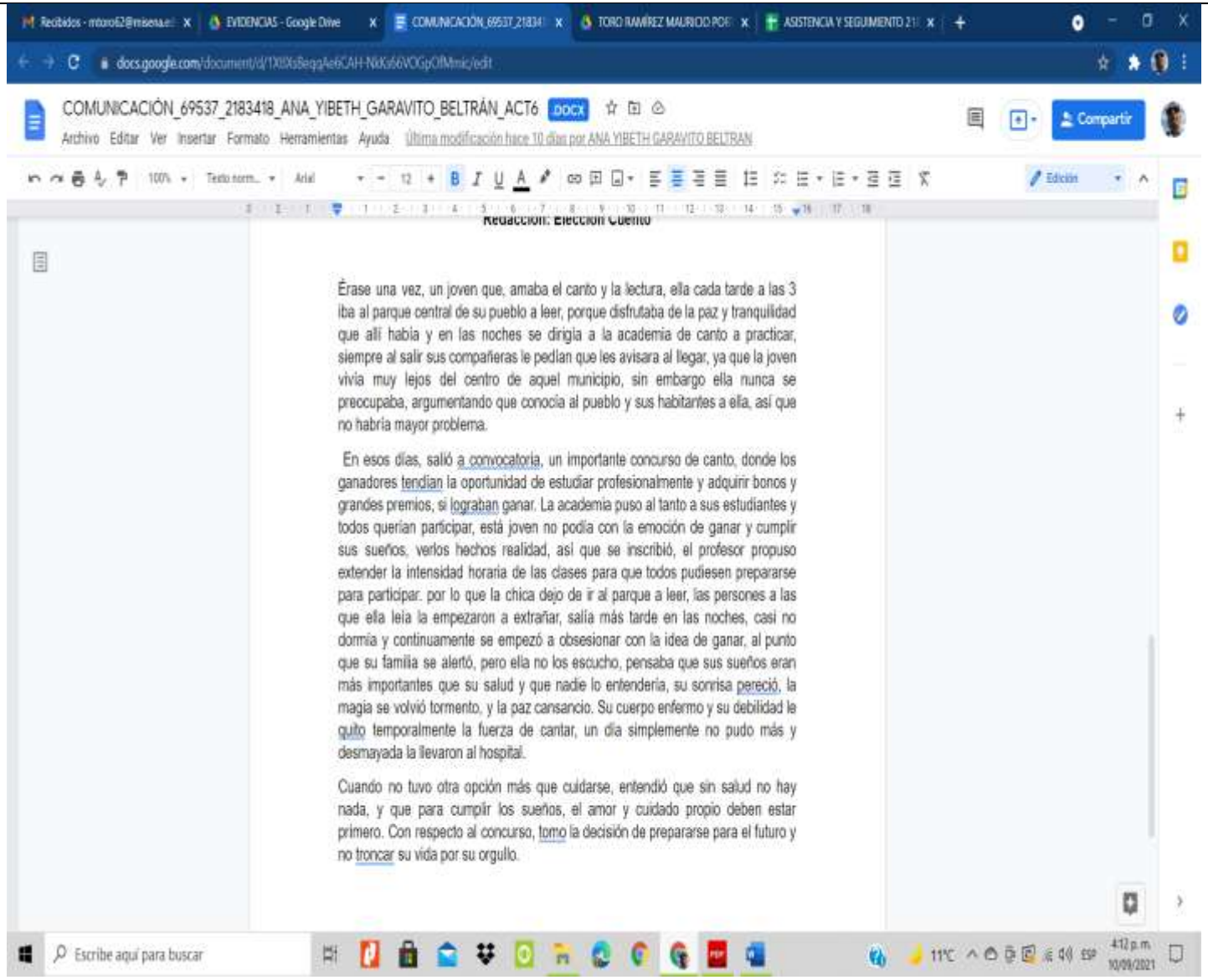
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller Canales de comunicación empresariales para 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



COMUNICACIÓN_69537_2183418_ANA_YIBETH_GARAVITO_BELTRÁN_ACT6 DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 10 días por ANA YIBETH GARAVITO BELTRAN

Compartir

Redacción: Elección Cuento

Érase una vez, un joven que, amaba el canto y la lectura, ella cada tarde a las 3 iba al parque central de su pueblo a leer, porque disfrutaba de la paz y tranquilidad que allí había y en las noches se dirigía a la academia de canto a practicar, siempre al salir sus compañeras le pedían que les avisara al llegar, ya que la joven vivía muy lejos del centro de aquel municipio, sin embargo ella nunca se preocupaba, argumentando que conocía al pueblo y sus habitantes a ella, así que no habría mayor problema.

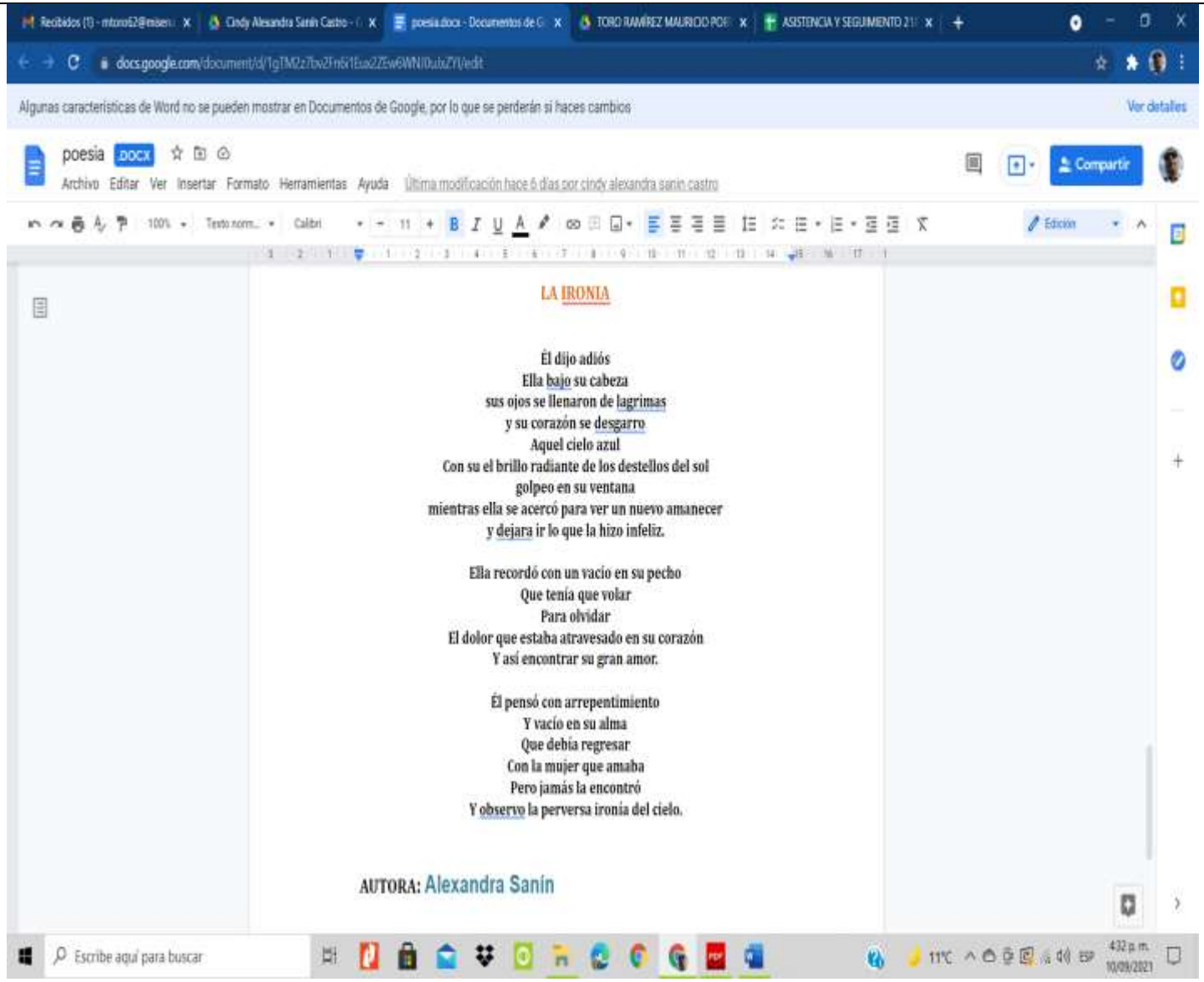
En esos días, salió a convocatoria, un importante concurso de canto, donde los ganadores tendían la oportunidad de estudiar profesionalmente y adquirir bonos y grandes premios, si lograban ganar. La academia puso al tanto a sus estudiantes y todos querían participar, está joven no podía con la emoción de ganar y cumplir sus sueños, verlos hechos realidad, así que se inscribió, el profesor propuso extender la intensidad horaria de las clases para que todos pudiesen prepararse para participar. por lo que la chica dejo de ir al parque a leer, las personas a las que ella leía la empezaron a extrañar, salía más tarde en las noches, casi no dormía y continuamente se empezó a obsesionar con la idea de ganar, al punto que su familia se alertó, pero ella no los escucho, pensaba que sus sueños eran más importantes que su salud y que nadie lo entendería, su sonrisa pereció, la magia se volvió tormento, y la paz cansancio. Su cuerpo enfermo y su debilidad le quito temporalmente la fuerza de cantar, un día simplemente no pudo más y desmayada la llevaron al hospital.

Cuando no tuvo otra opción más que cuidarse, entendió que sin salud no hay nada, y que para cumplir los sueños, el amor y cuidado propio deben estar primero. Con respecto al concurso, tomo la decisión de prepararse para el futuro y no troncar su vida por su orgullo.

Escribe aquí para buscar

11°C 4:12 p. m. 10/09/2021

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



poesia .docx

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 6 días por cindy alexandra sanin castro

Compartir

LA IRONIA

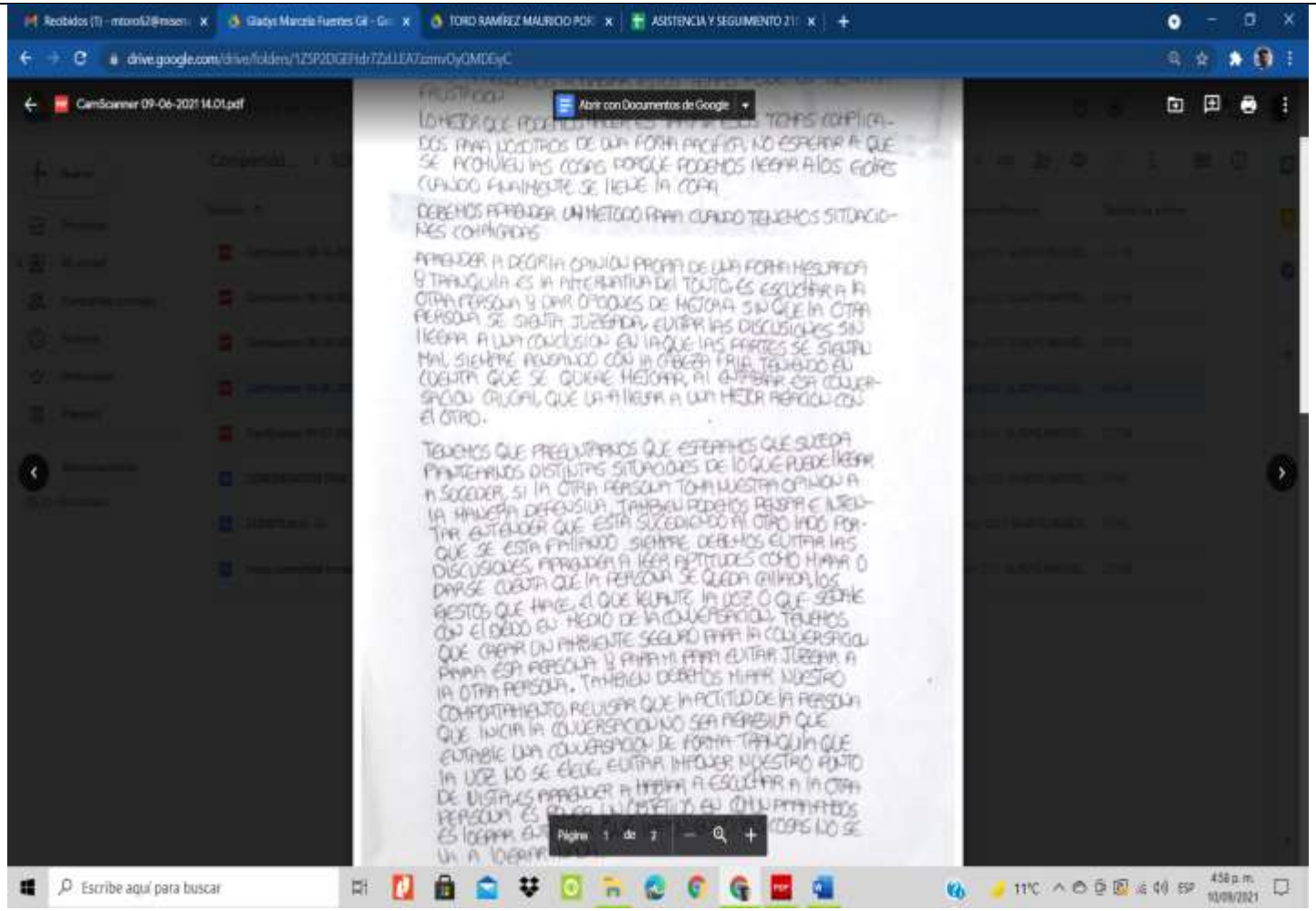
Él dijo adiós
Ella bajo su cabeza
sus ojos se llenaron de lagrimas
y su corazón se desgarro
Aquel cielo azul
Con su el brillo radiante de los destellos del sol
golpeo en su ventana
mientras ella se acercó para ver un nuevo amanecer
y dejara ir lo que la hizo infeliz.

Ella recordó con un vacío en su pecho
Que tenía que volar
Para olvidar
El dolor que estaba atravesado en su corazón
Y así encontrar su gran amor.

Él pensó con arrepentimiento
Y vacío en su alma
Que debía regresar
Con la mujer que amaba
Pero jamás la encontró
Y observo la perversa ironía del cielo.

AUTORA: Alexandra Sanin

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

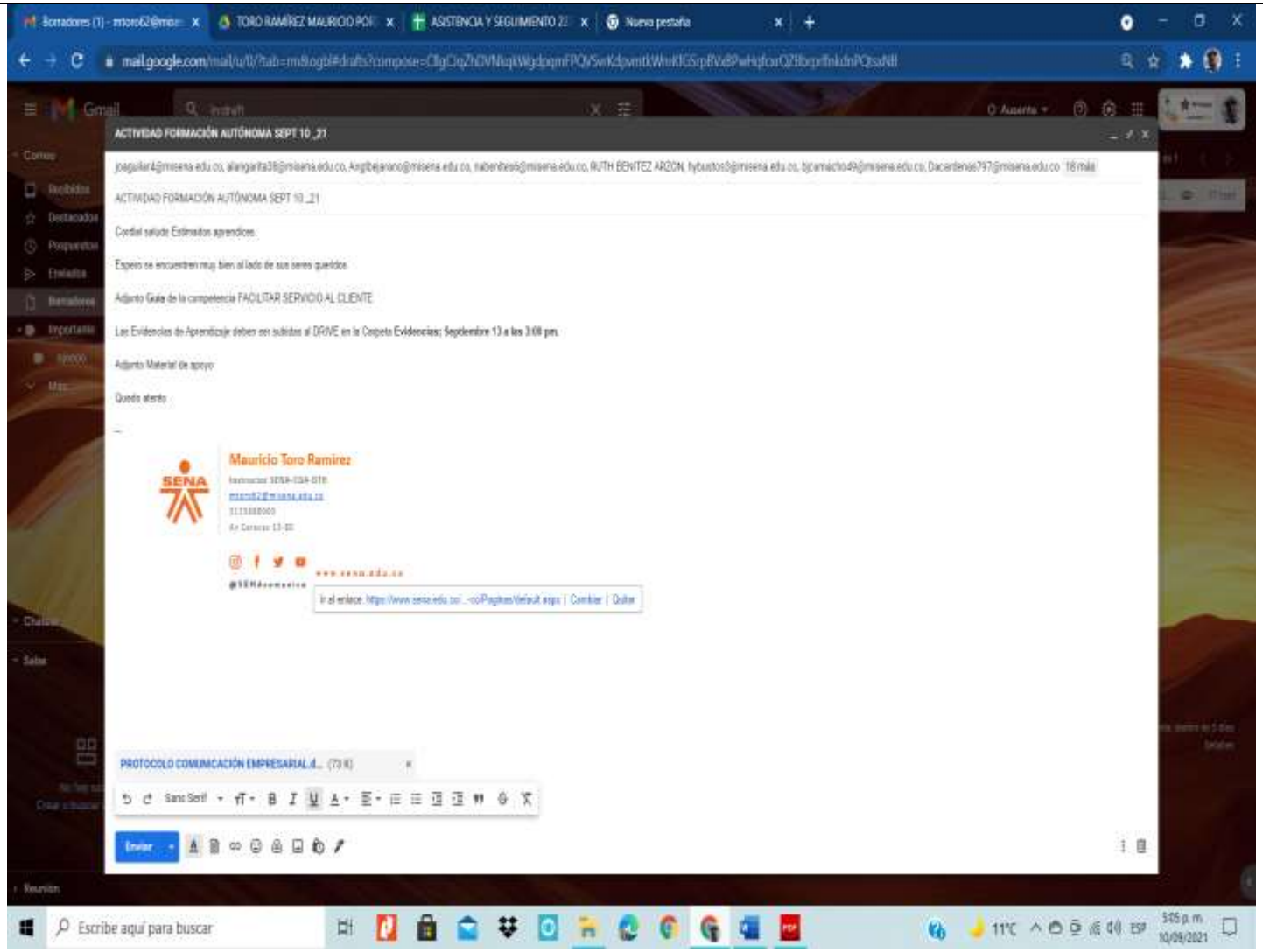
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

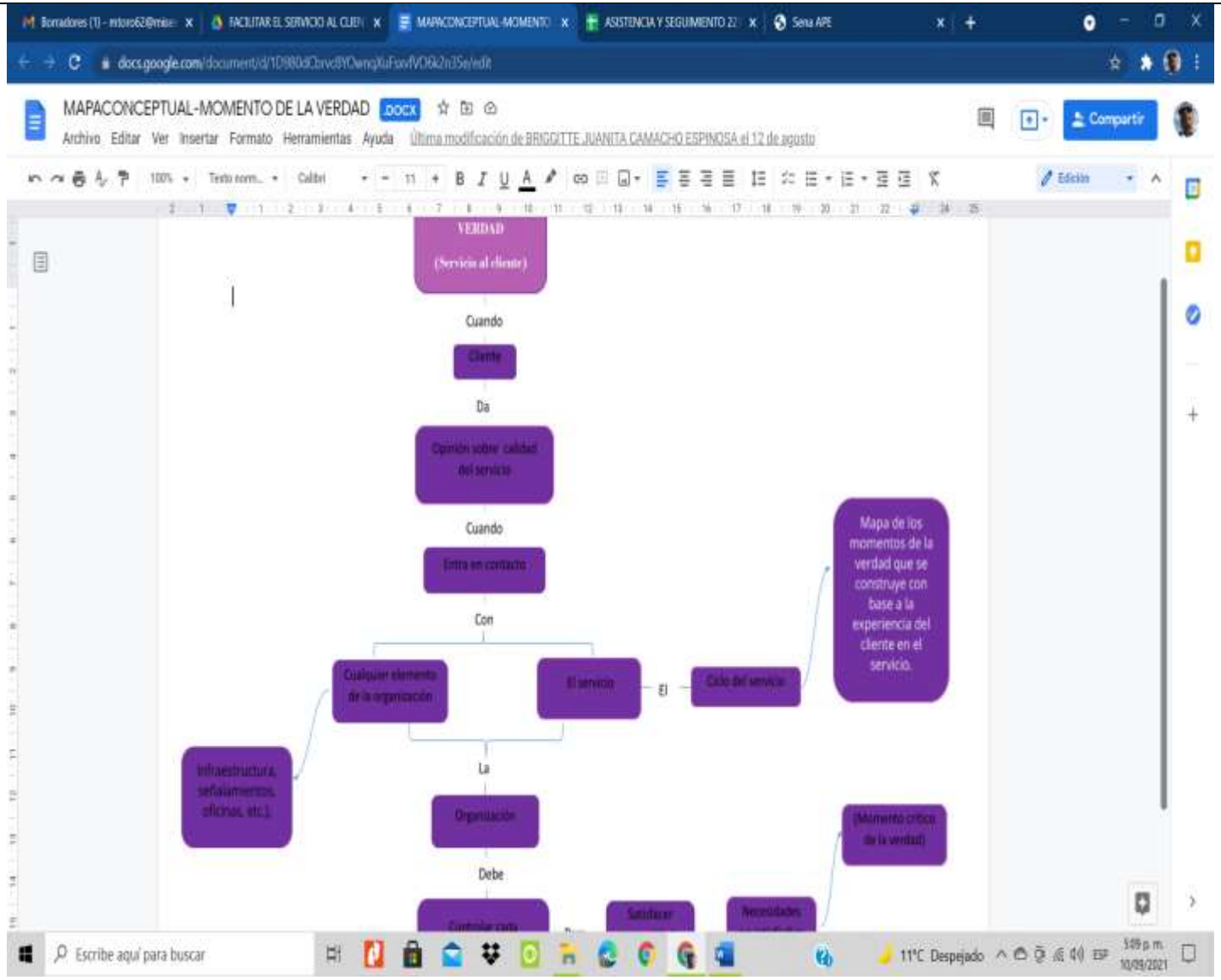
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

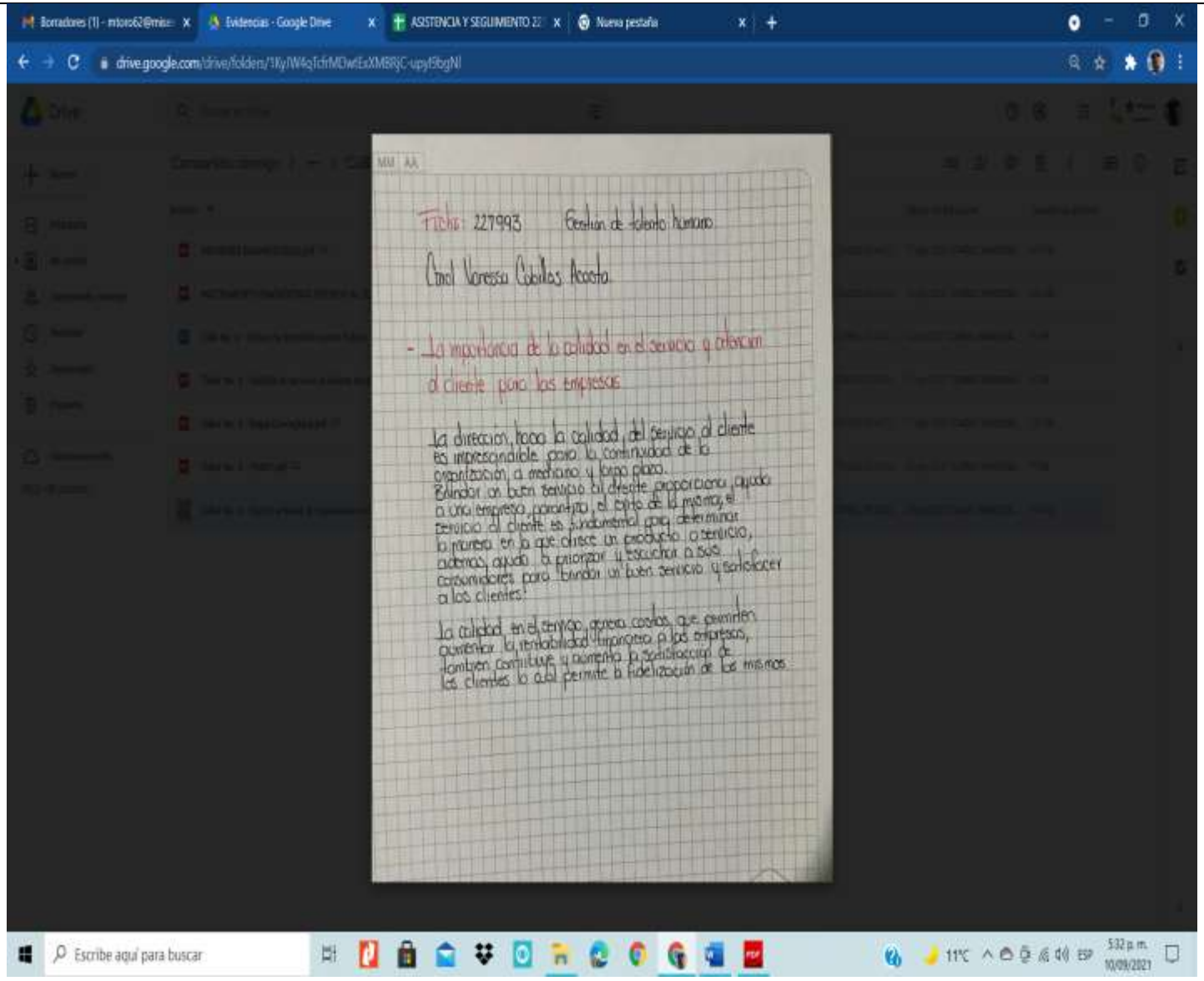
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Protocolos de comunicación empresarial. ✓ 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		

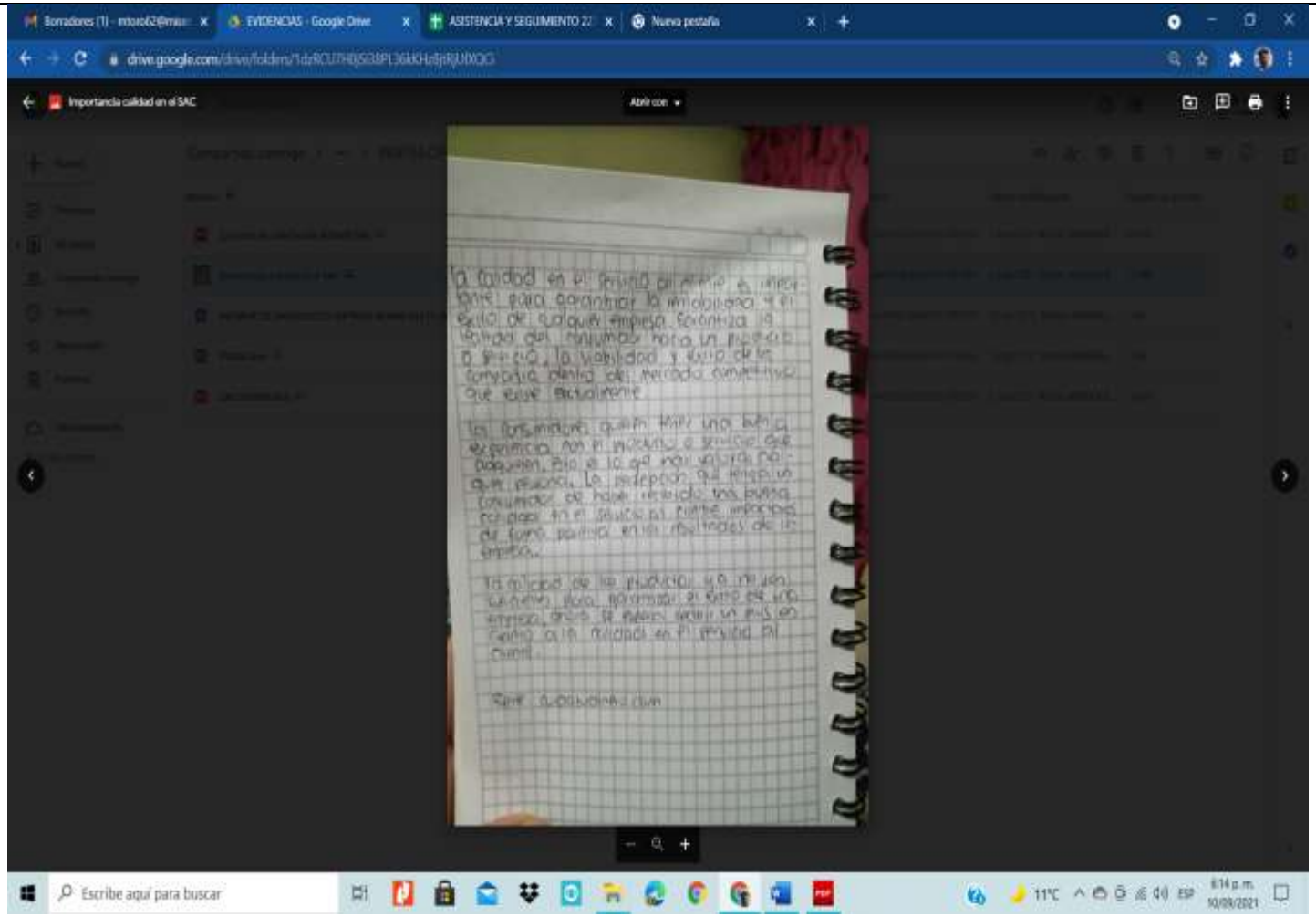
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

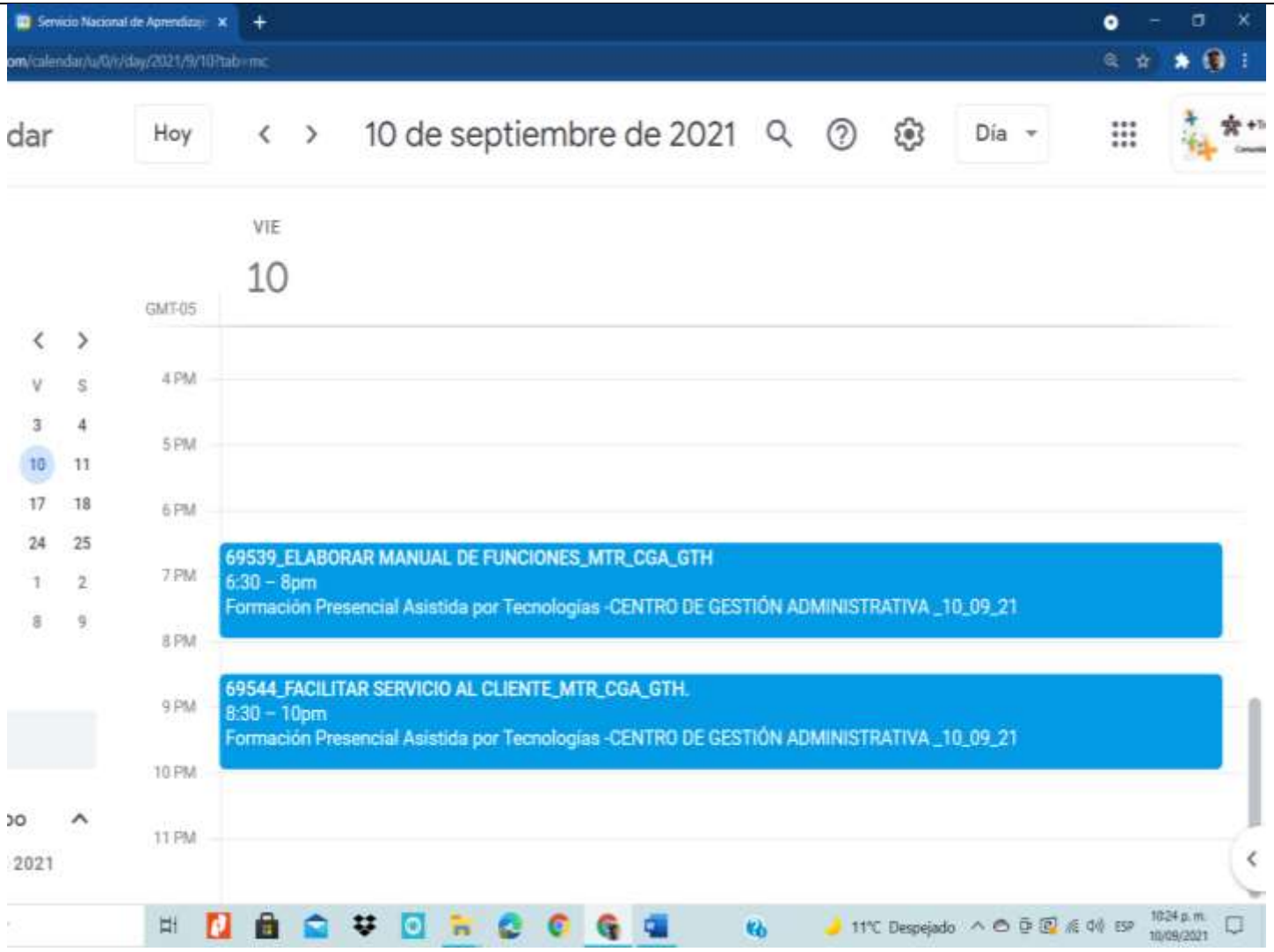
Trabajo Virtual

Fecha: 10 de septiembre 2021

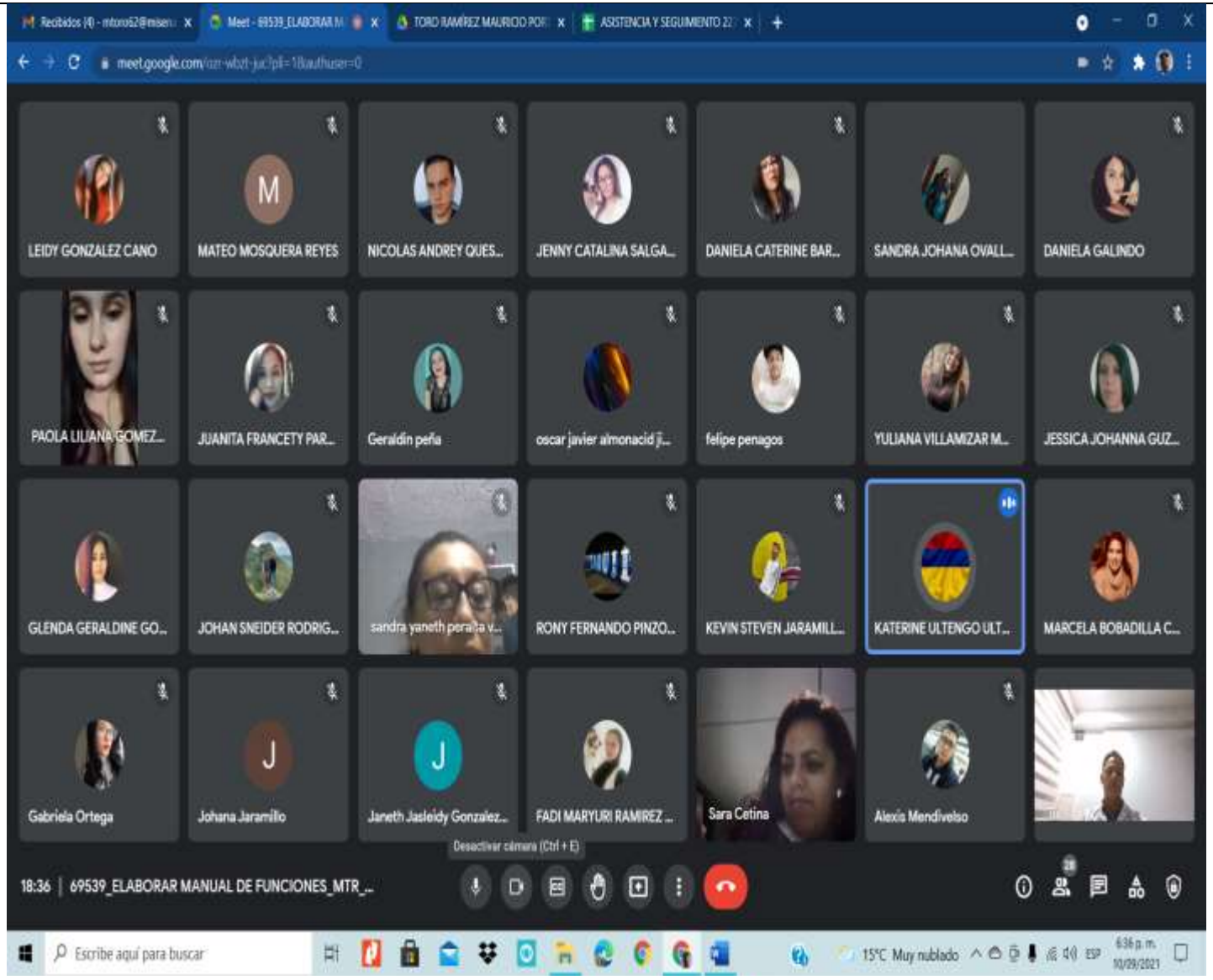
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

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

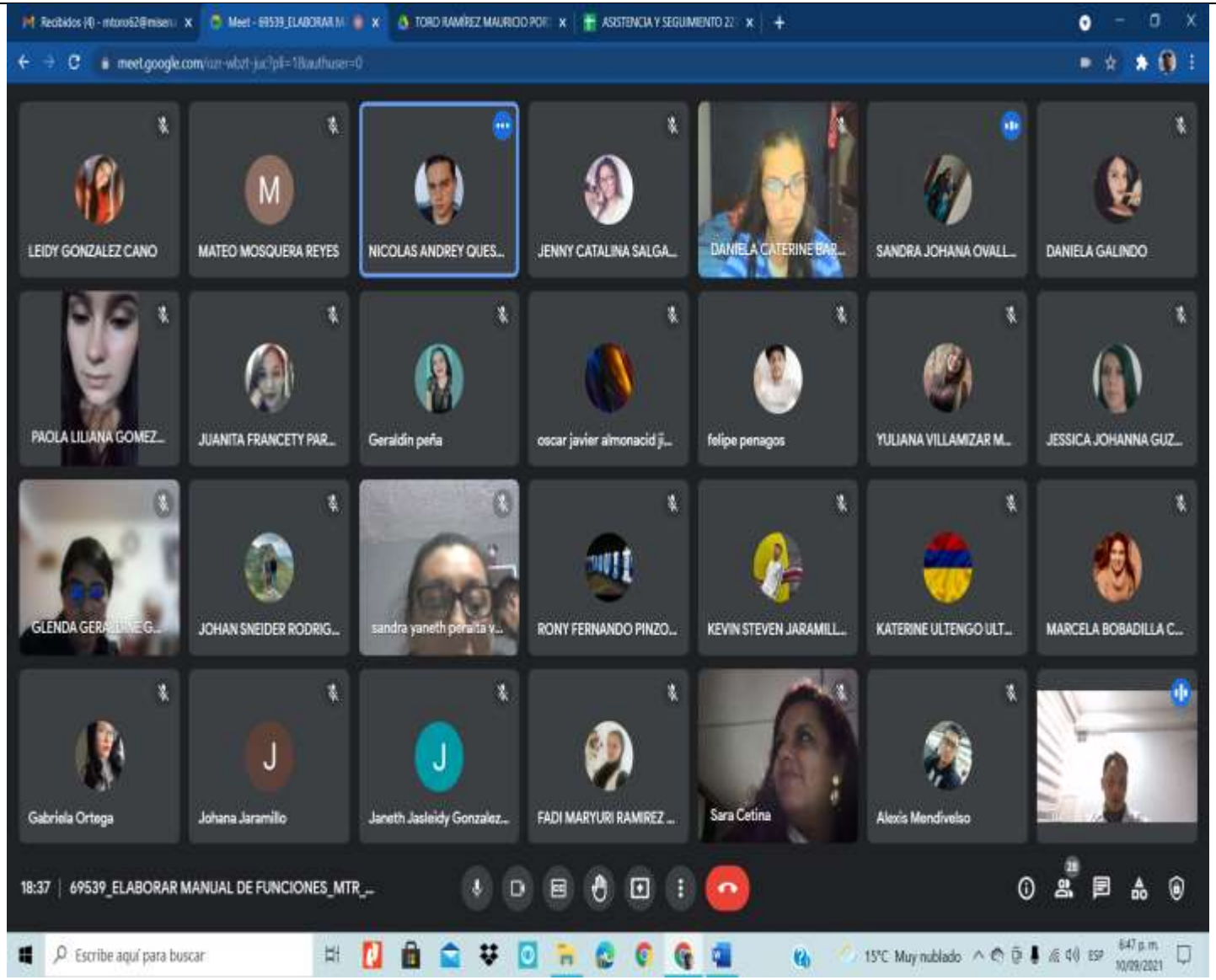
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Revisión Avance Manuales de Funciones por competencias a cada una de las pymes	

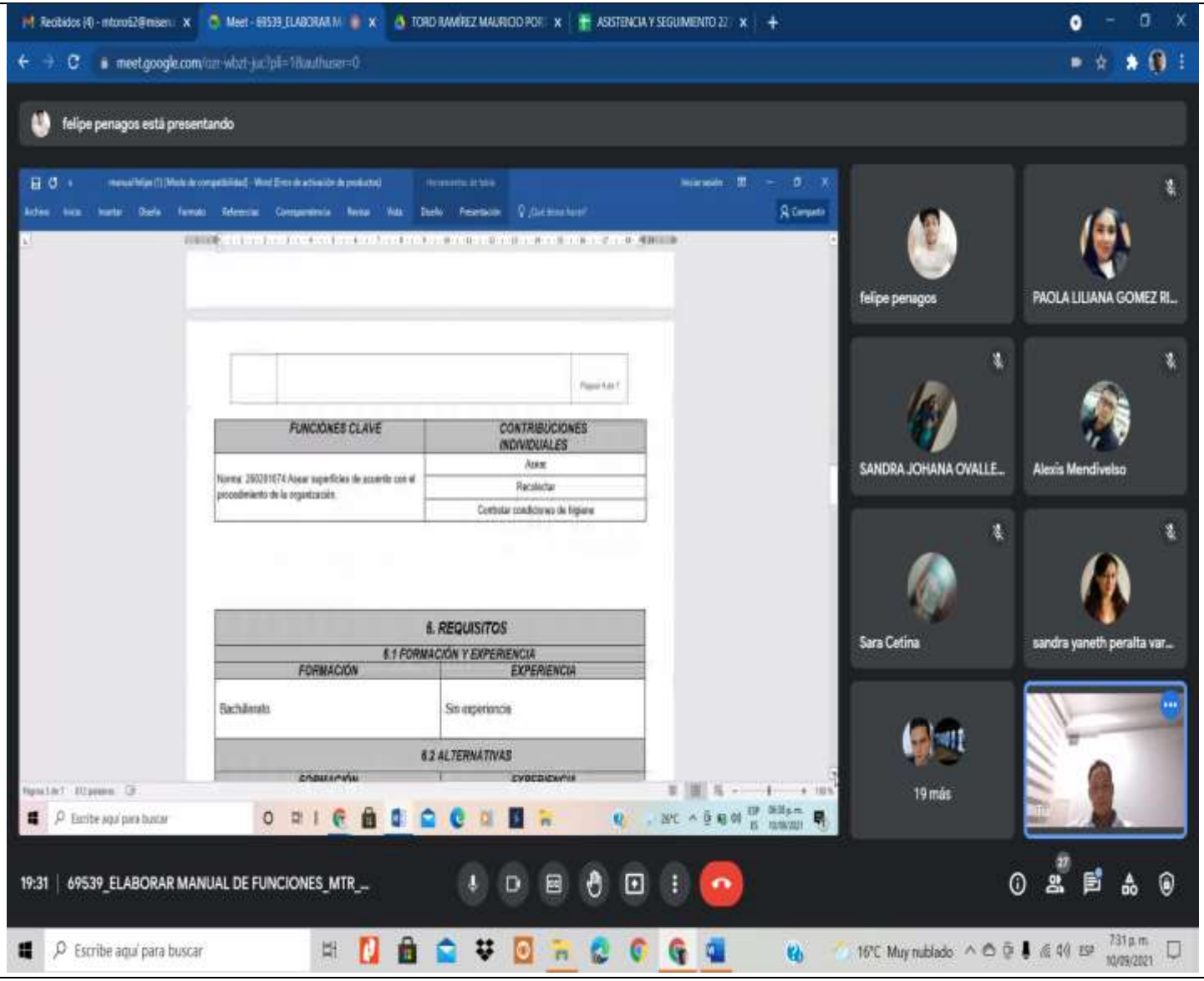
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

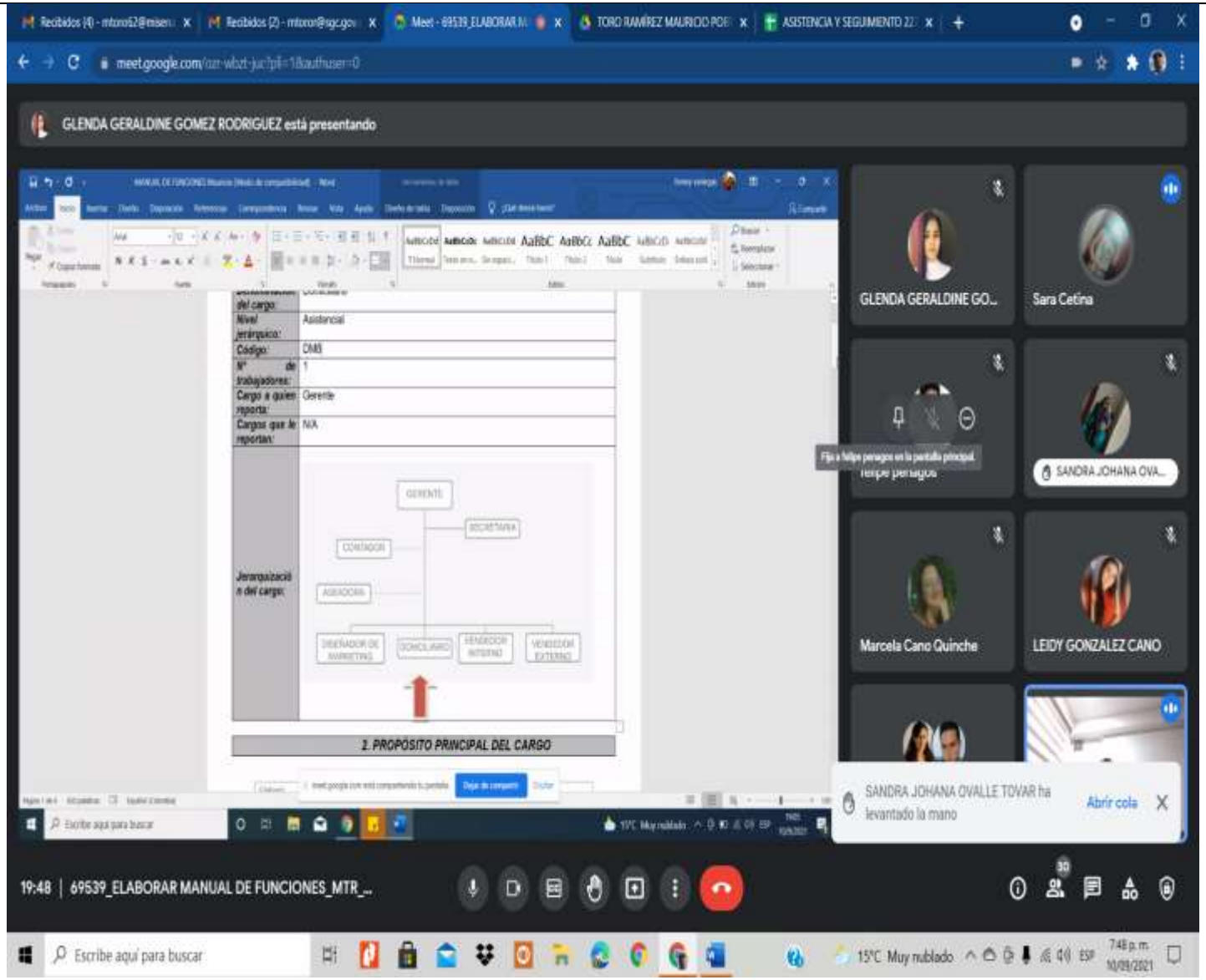
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



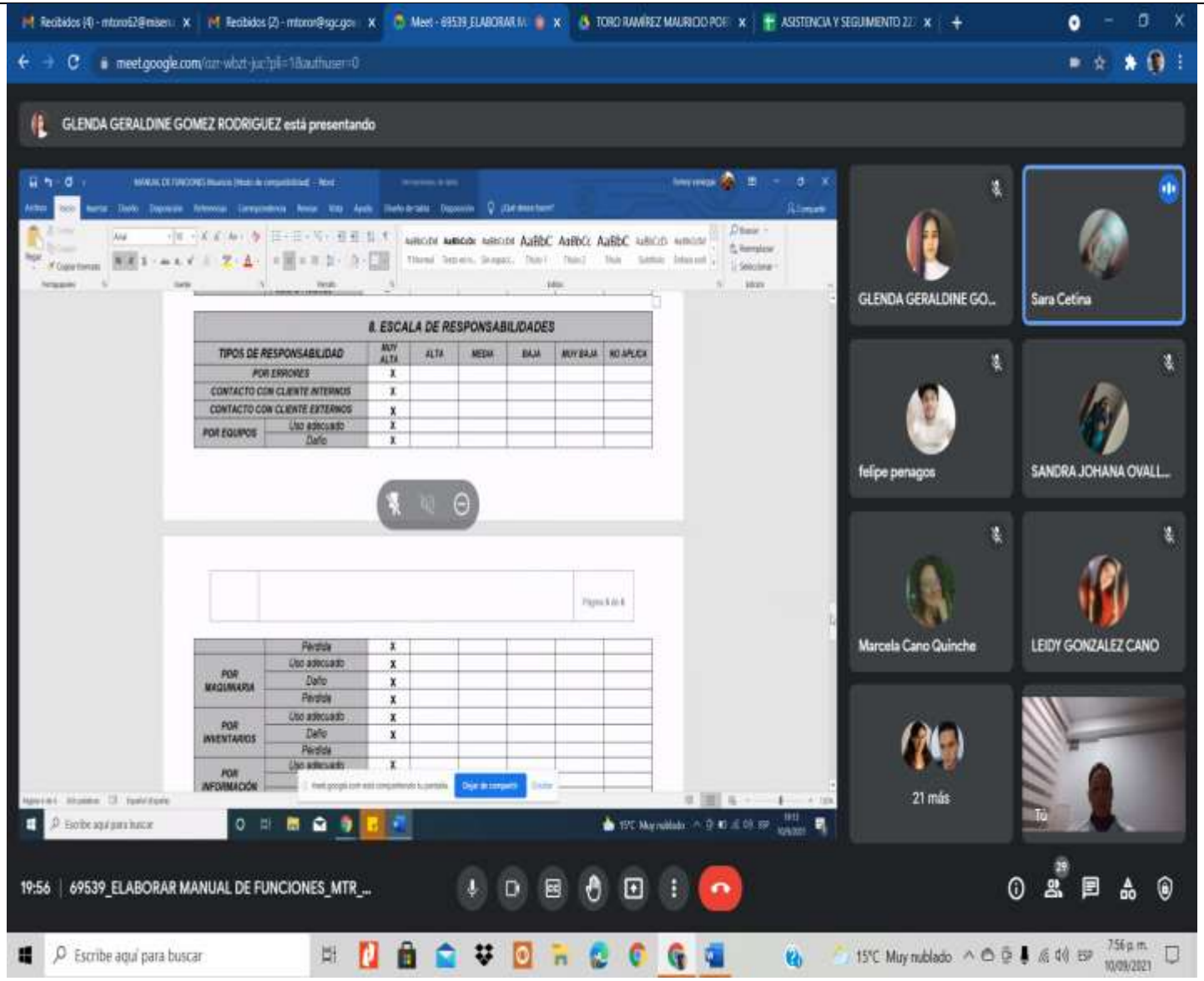
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



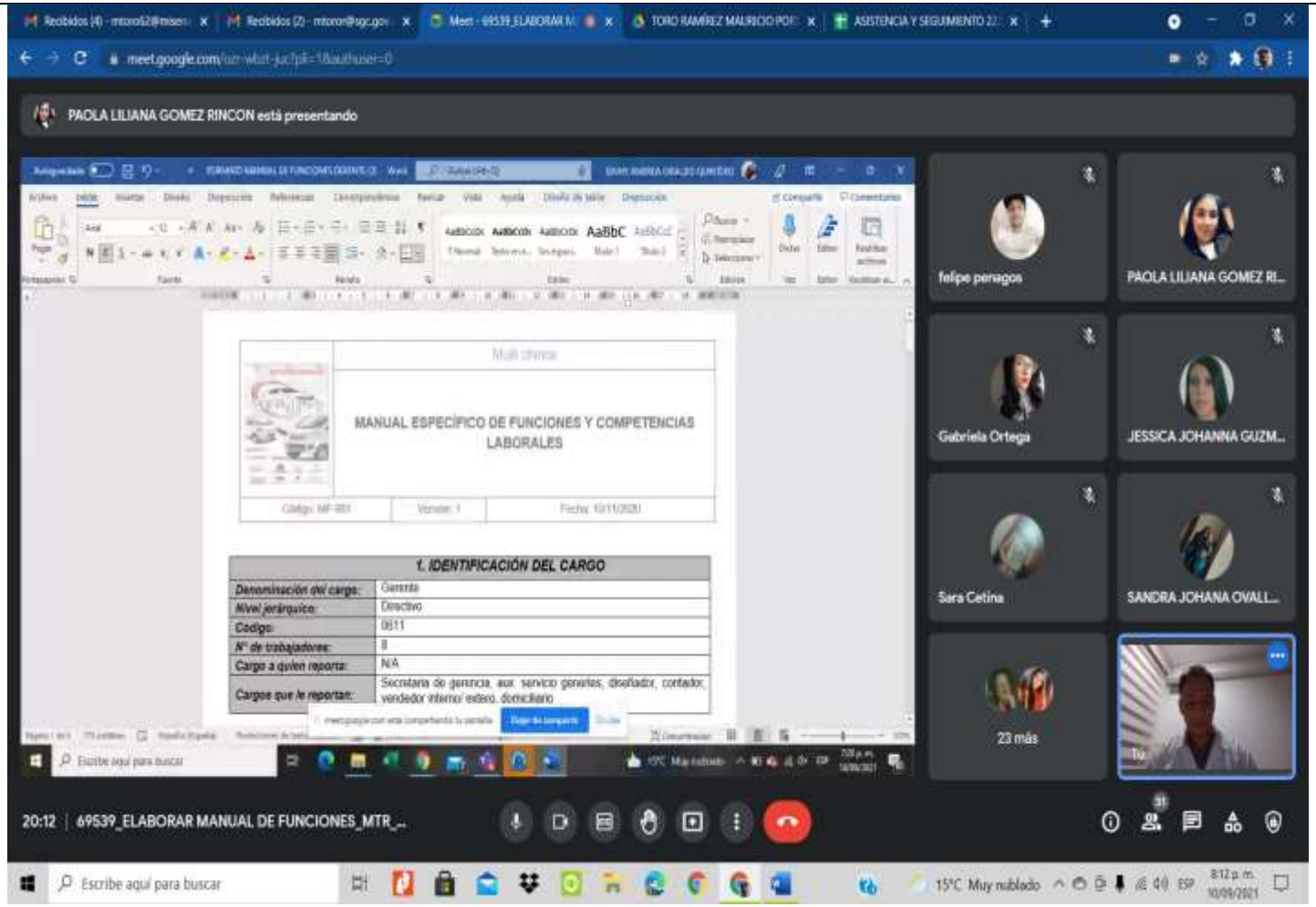
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

		
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

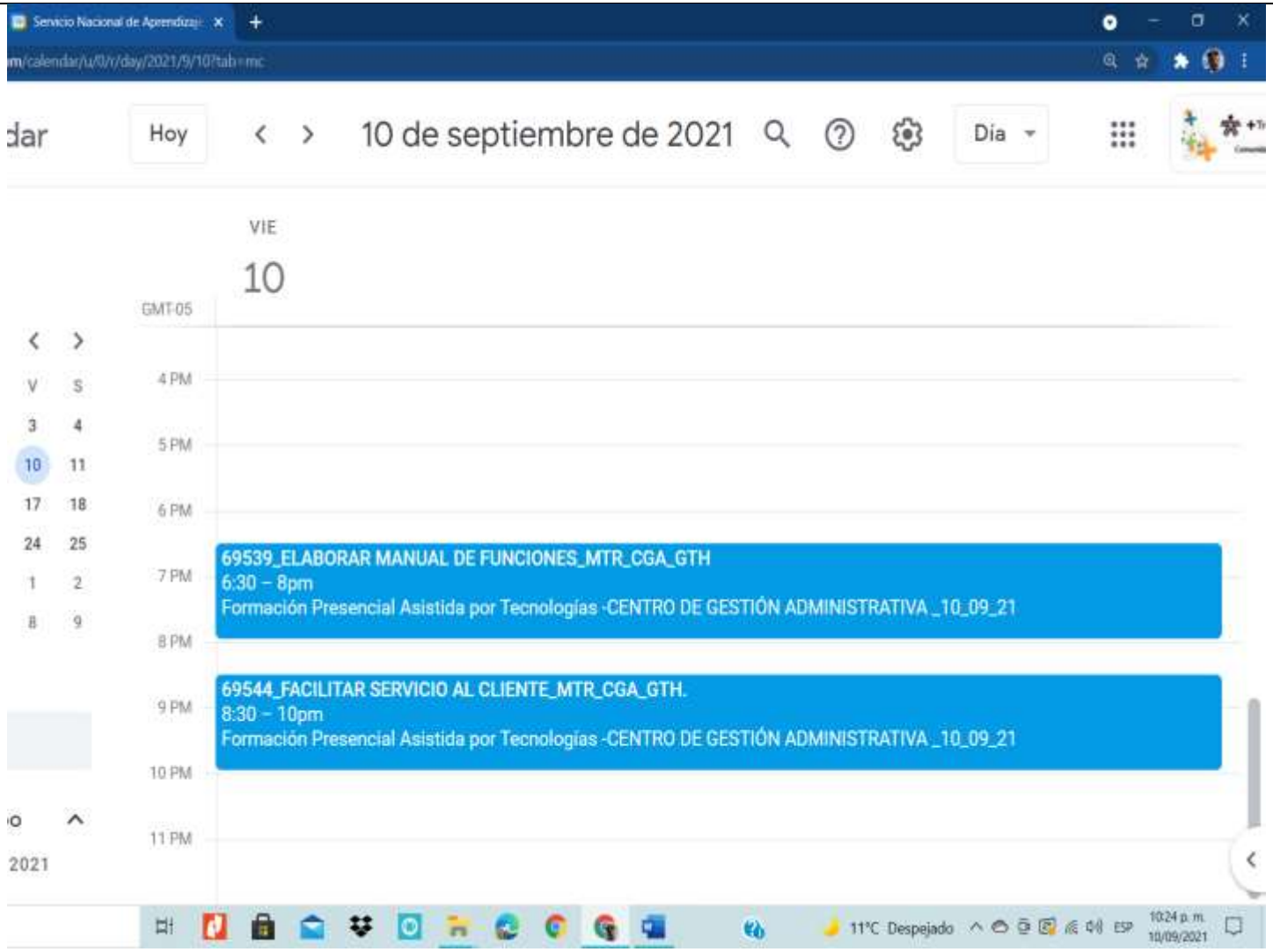
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

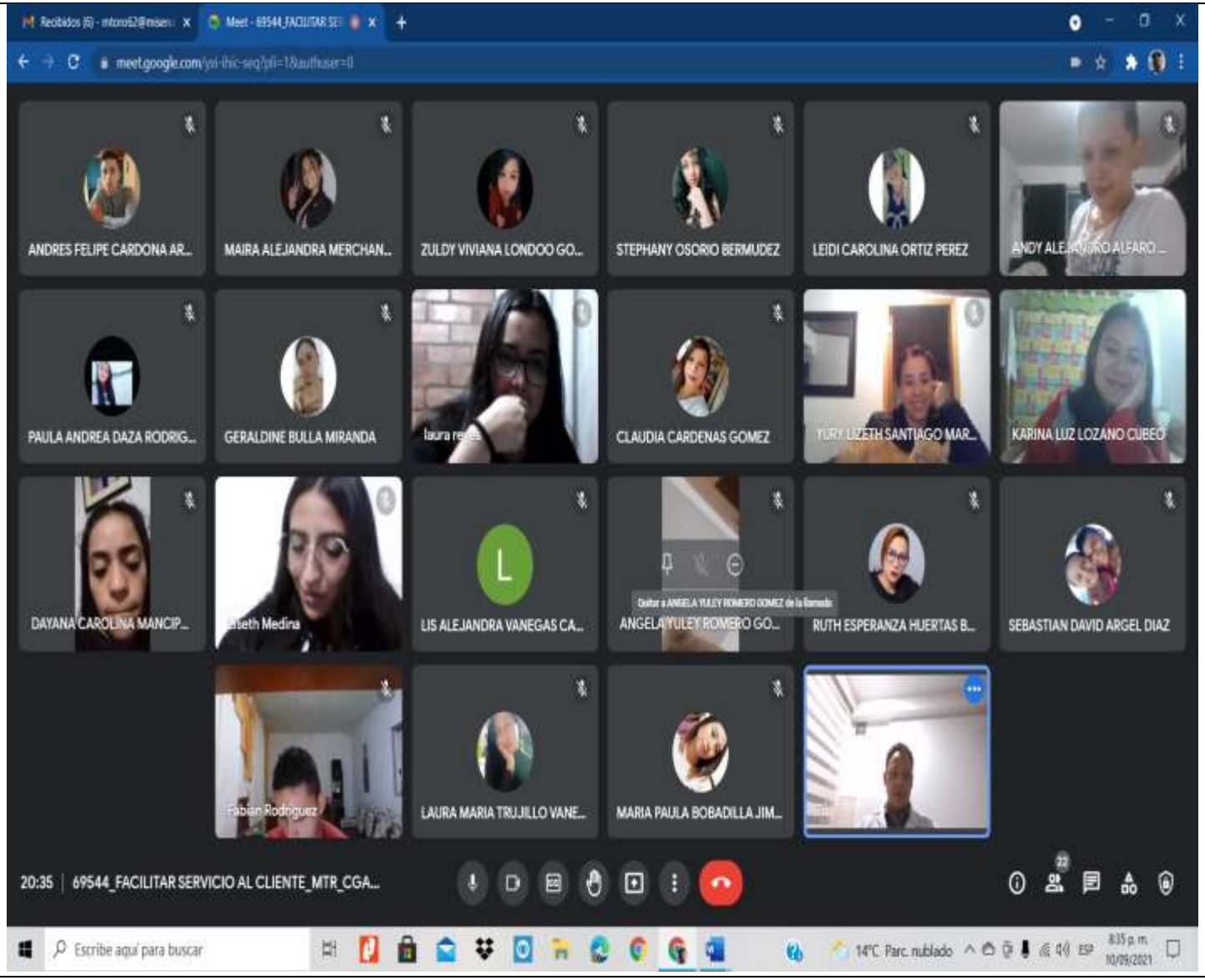
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

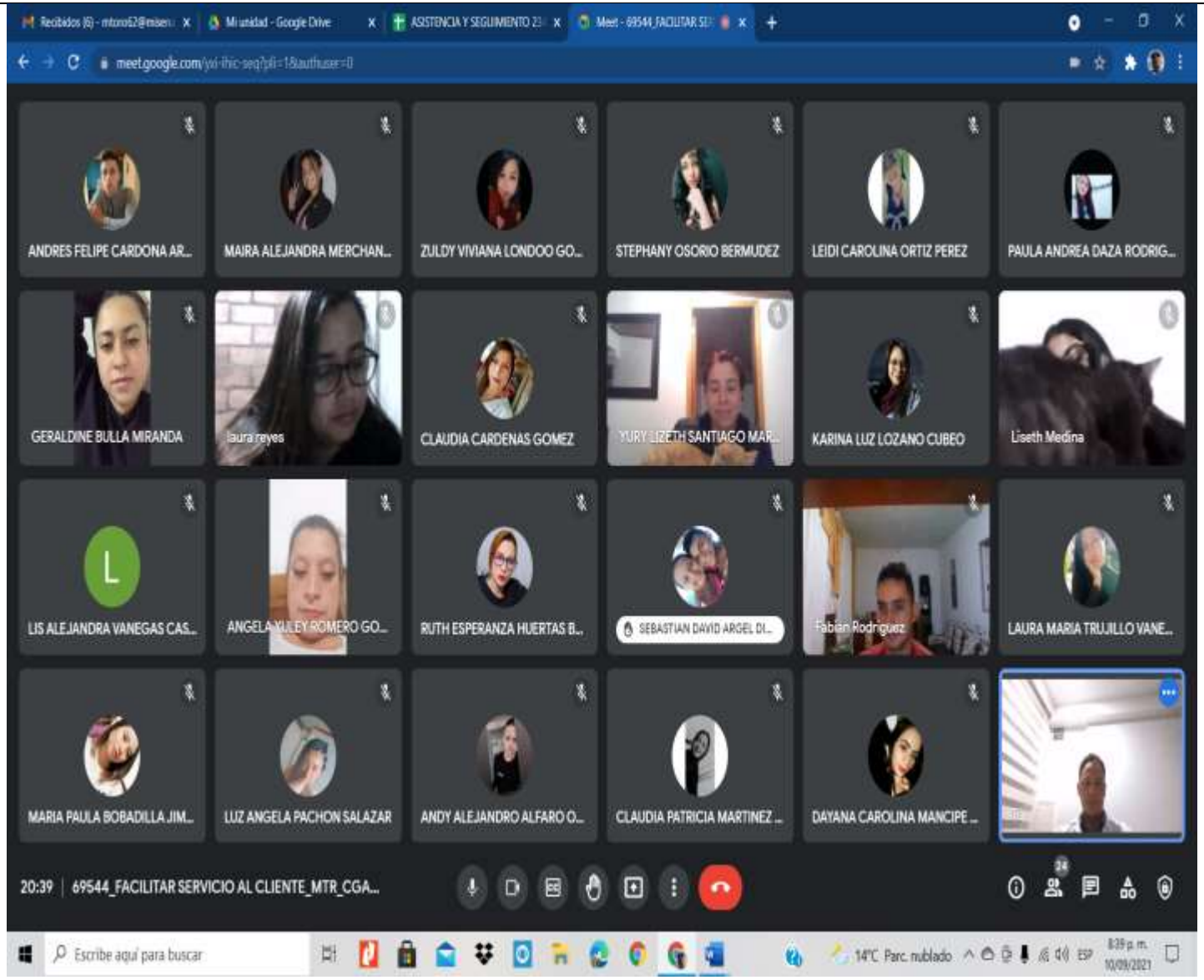
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Ejercicios Didácticos realizados por los aprendices sobre el servicio y la atención al cliente.	

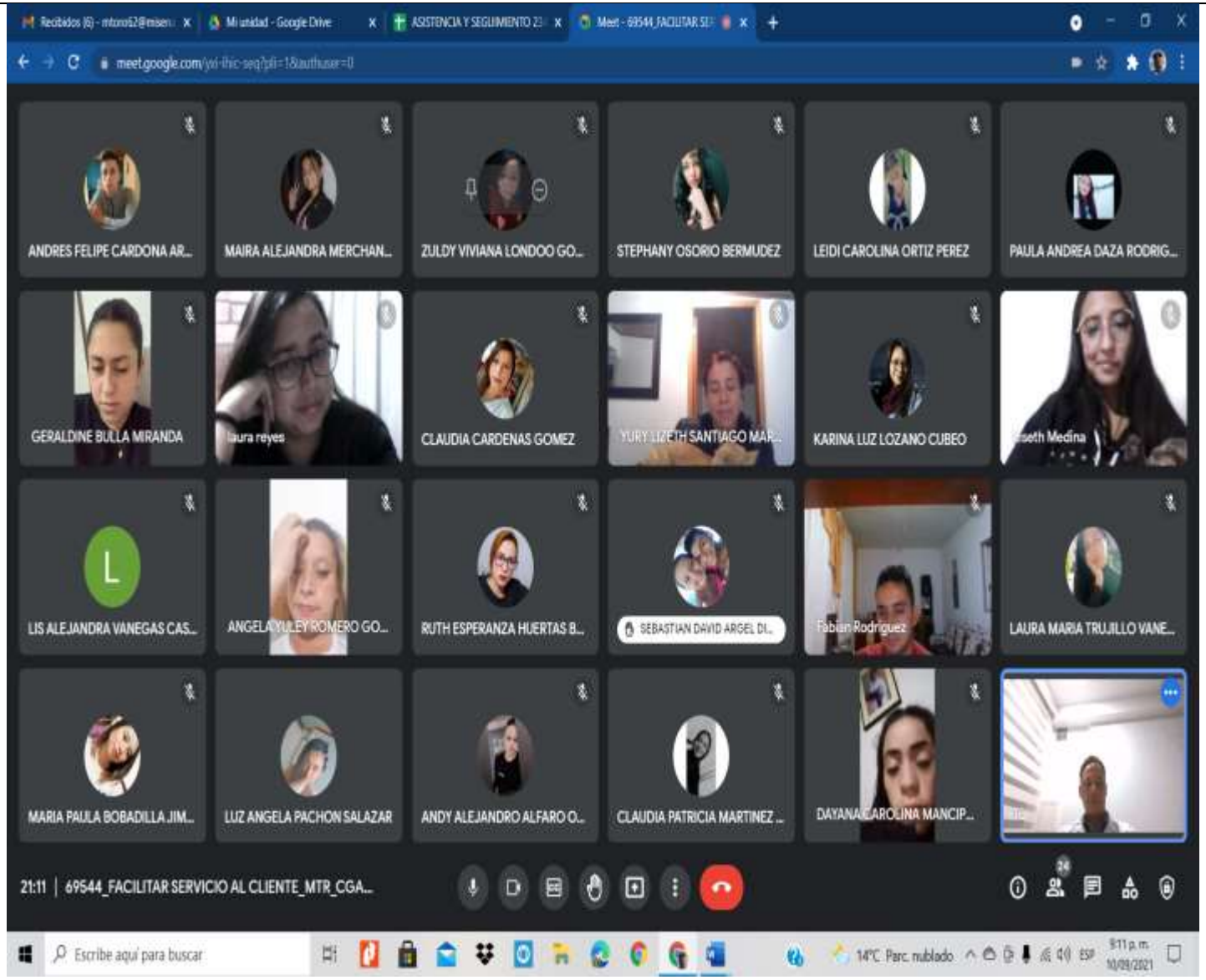
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

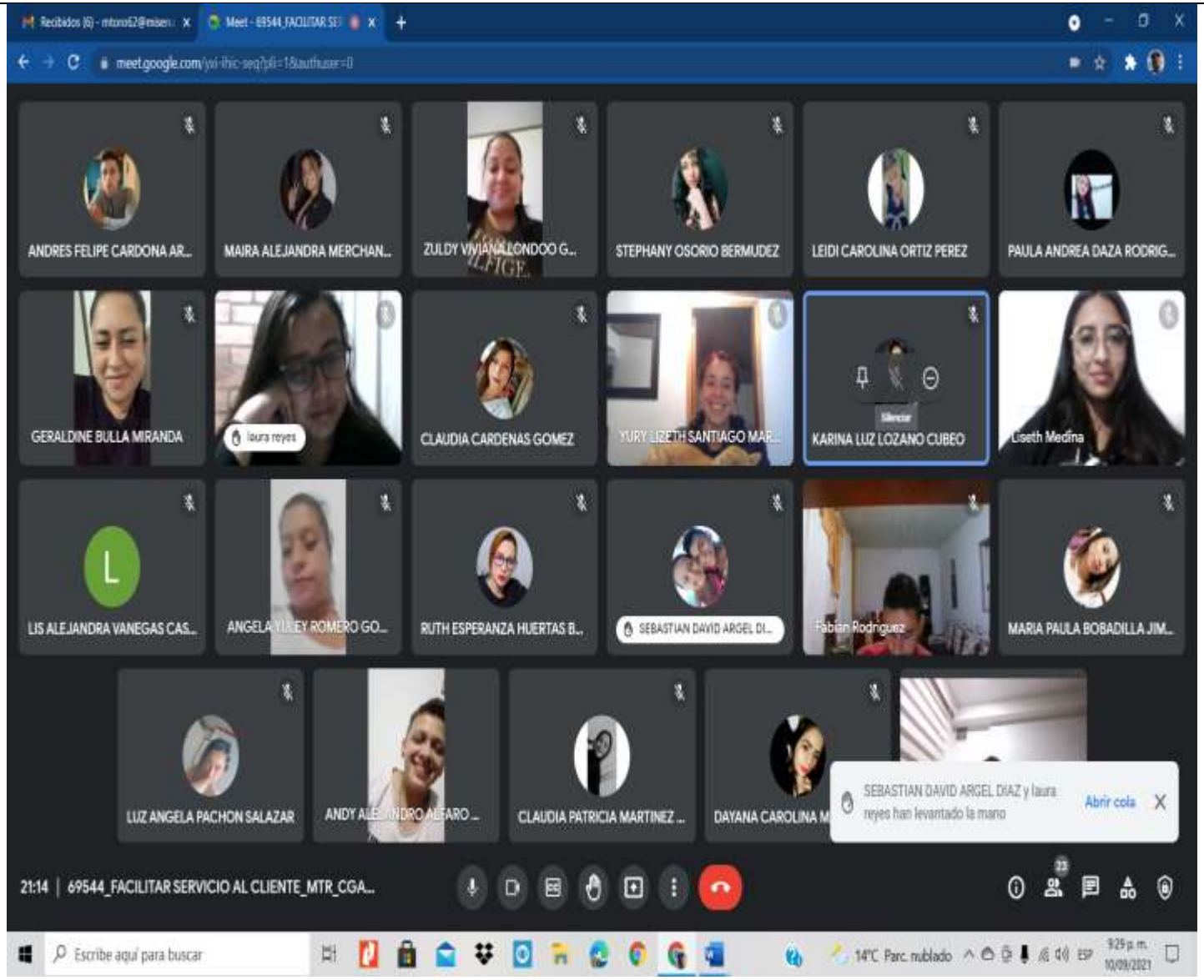
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



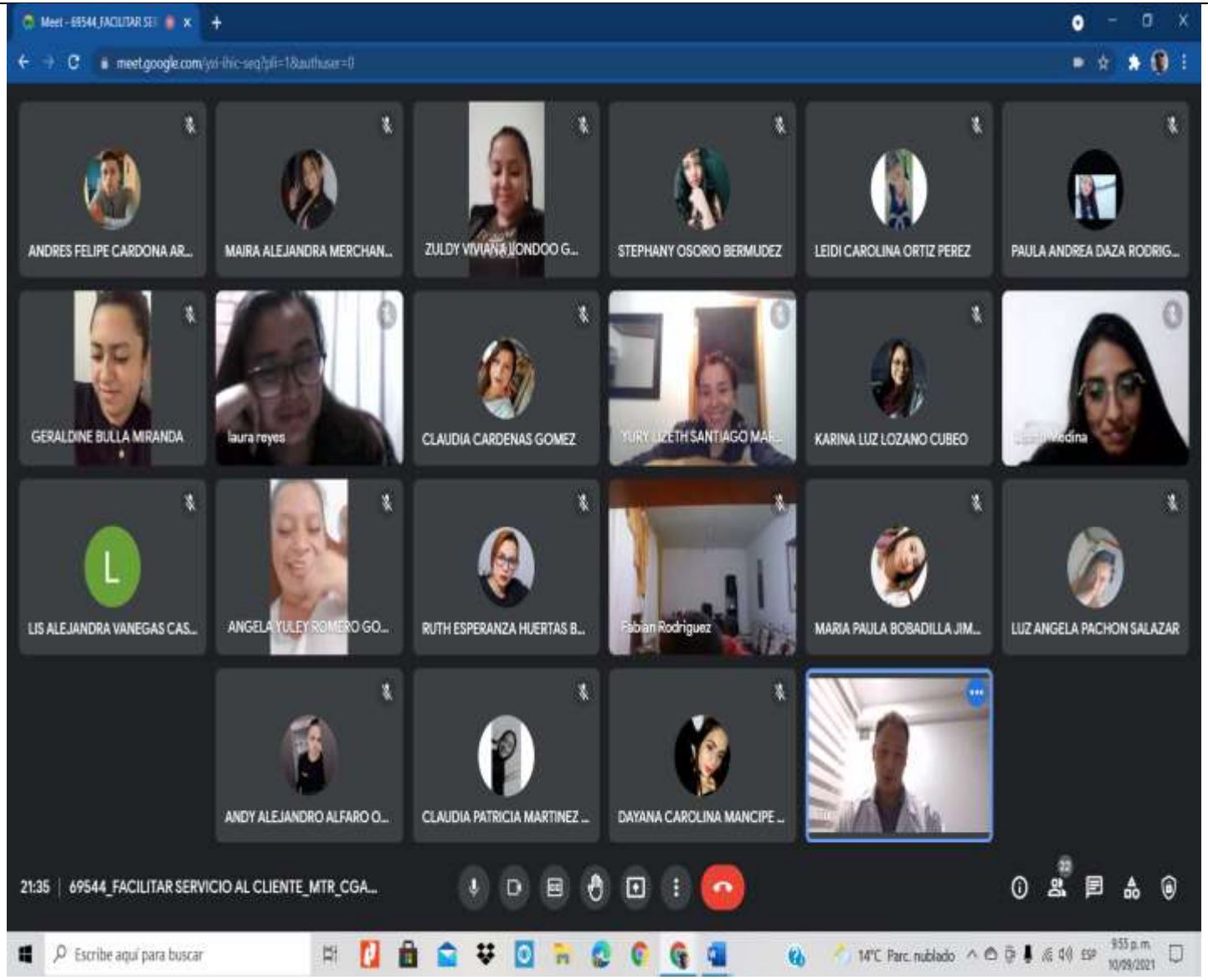
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



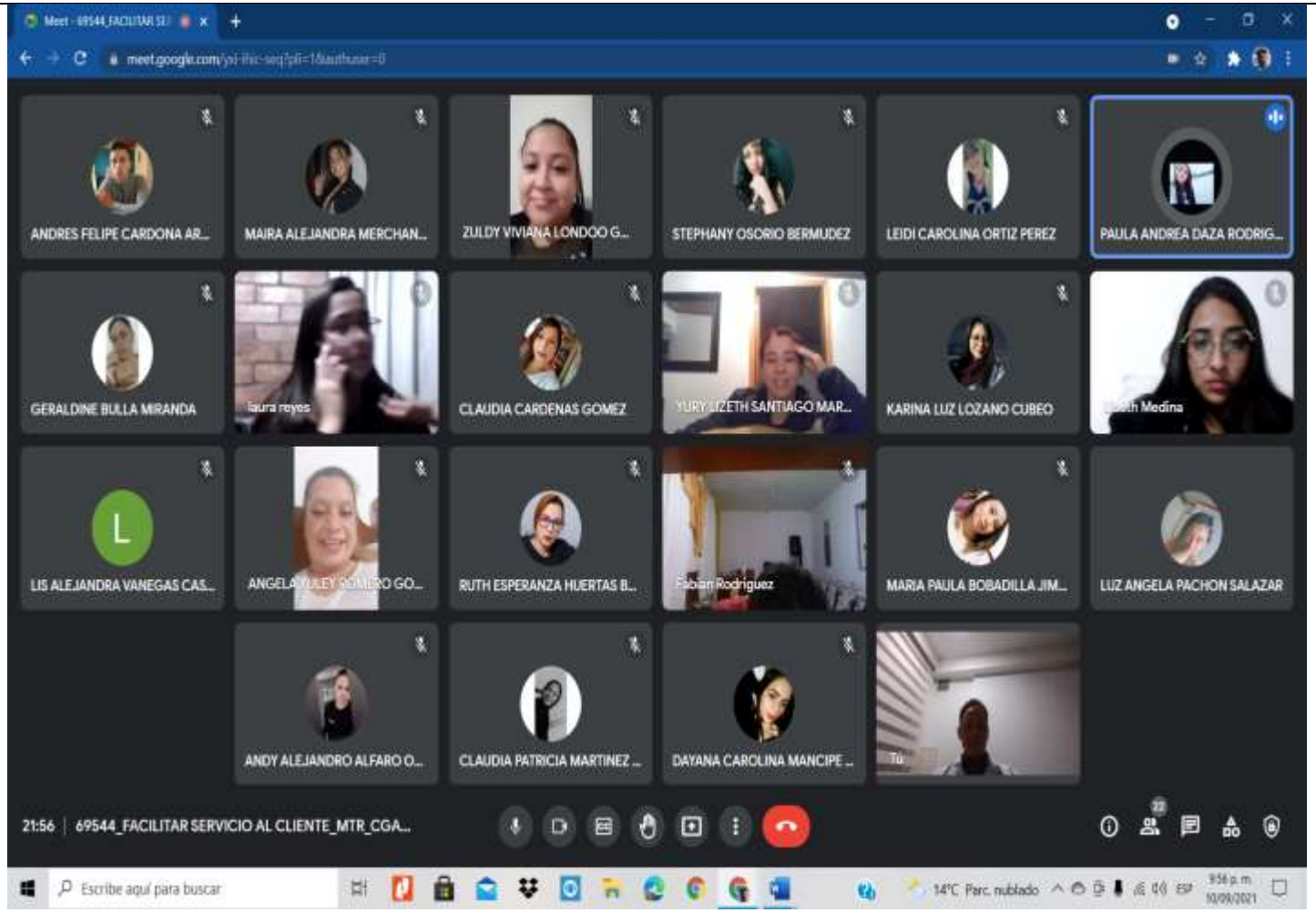
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

		
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

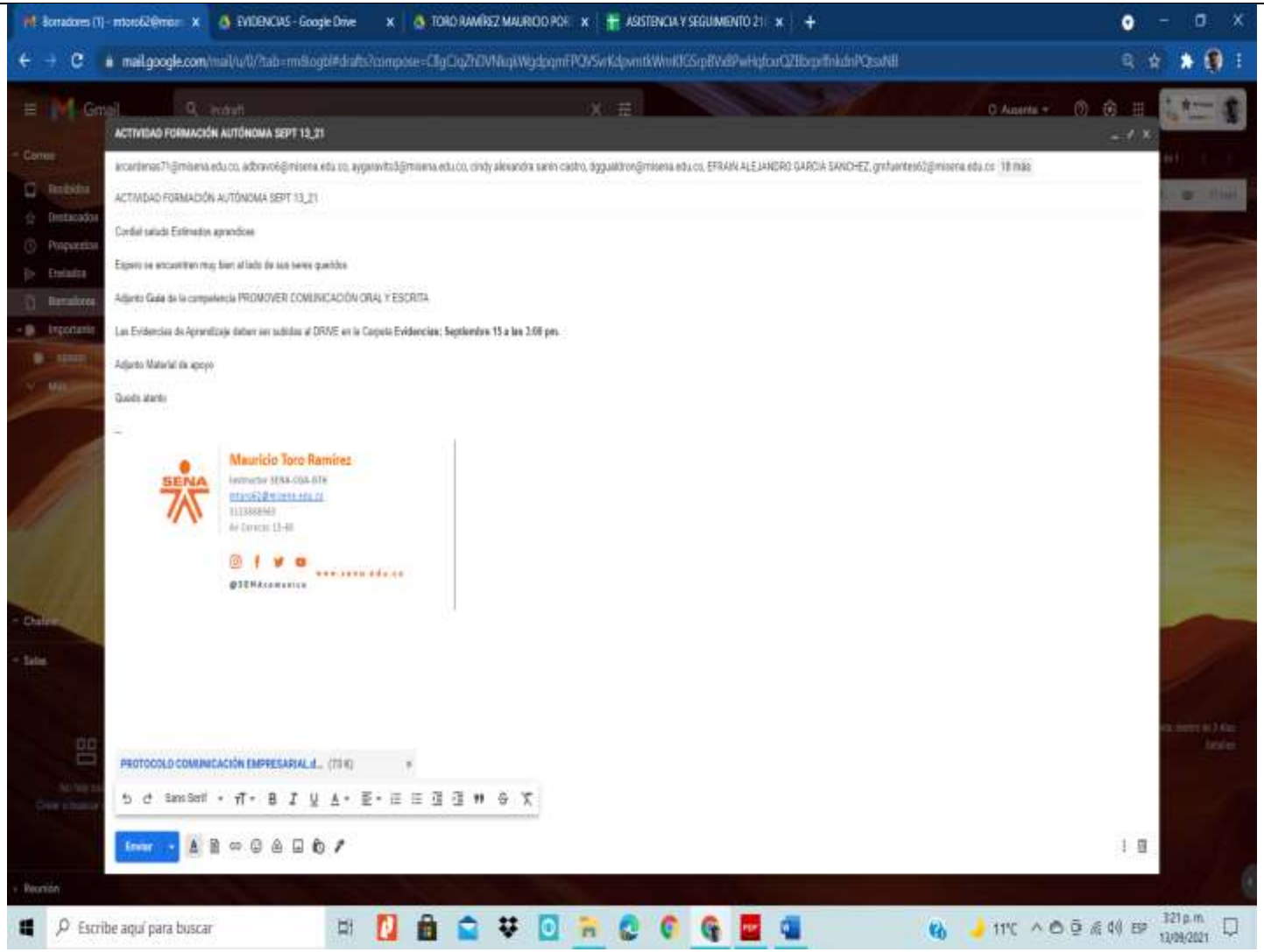
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

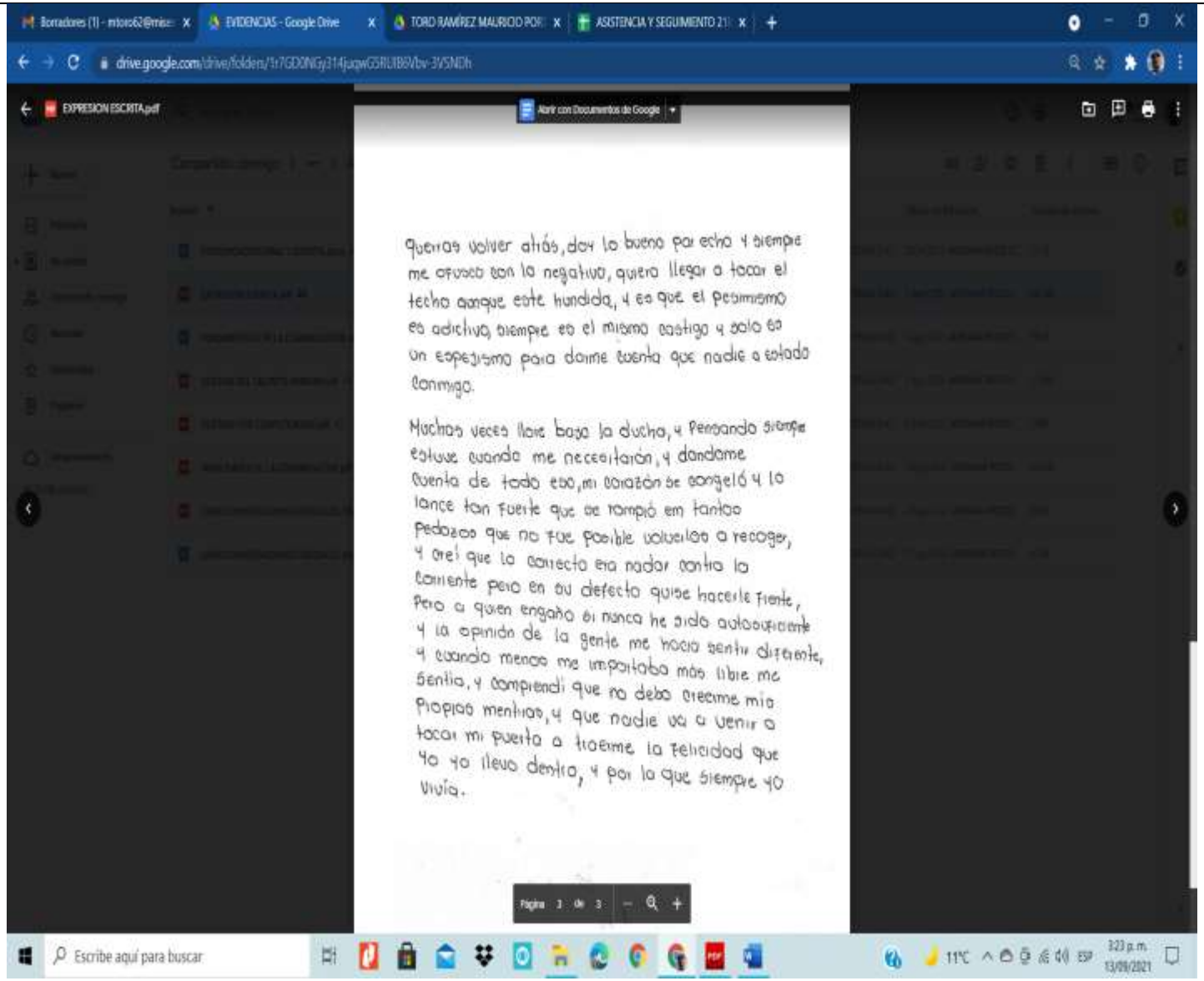
Fecha: 13 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

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.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller comunicación Empresarial ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

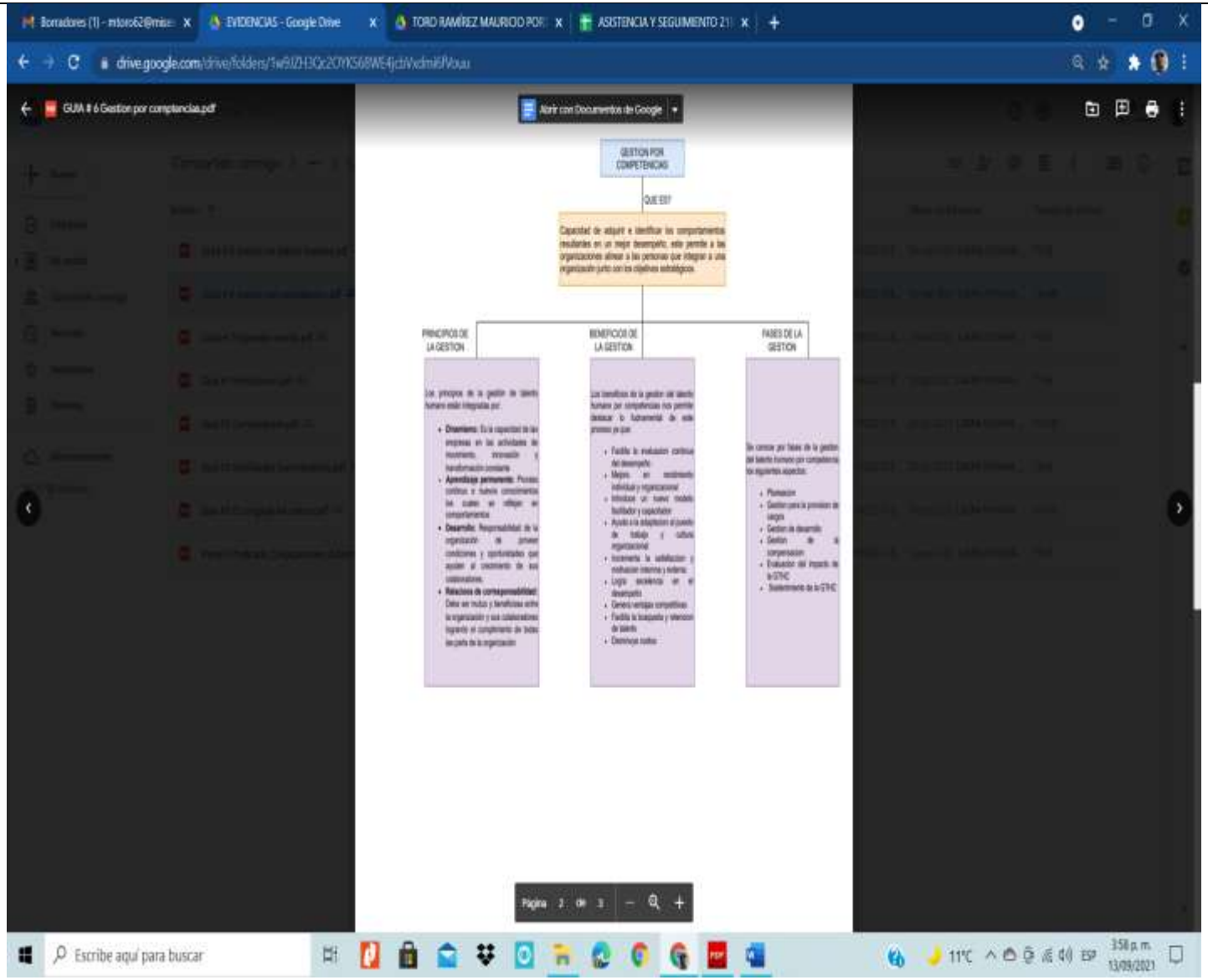
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

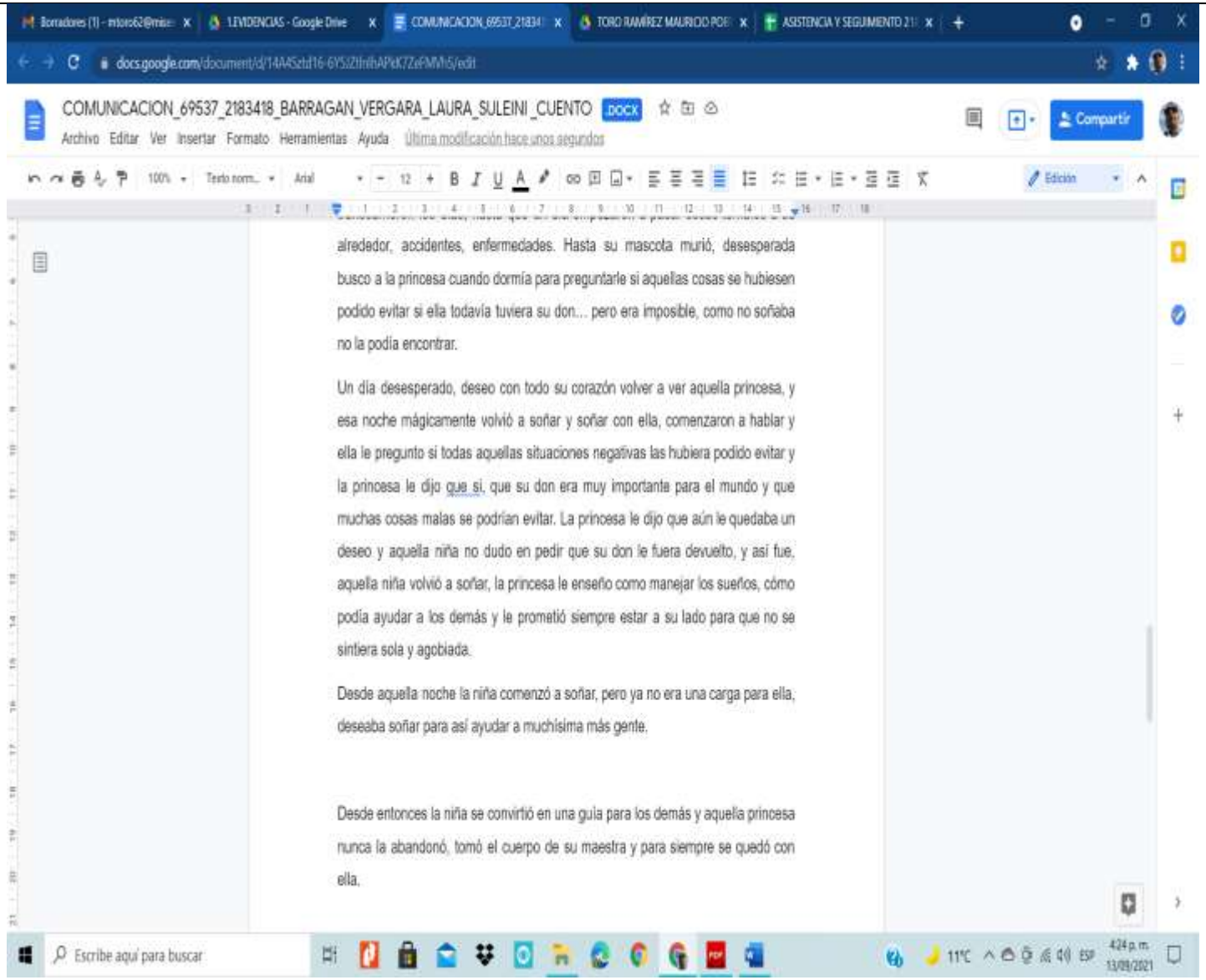
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



COMUNICACION_69537_2183418_BARRAGAN_VERGARA_LAURA_SULEINI_CUENTO .DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace unos segundos

Compartir

alrededor, accidentes, enfermedades. Hasta su mascota murió, desesperada busco a la princesa cuando dormía para preguntarle si aquellas cosas se hubiesen podido evitar si ella todavía tuviera su don... pero era imposible, como no soñaba no la podía encontrar.

Un día desesperado, deseo con todo su corazón volver a ver aquella princesa, y esa noche mágicamente volvió a soñar y soñar con ella, comenzaron a hablar y ella le pregunto si todas aquellas situaciones negativas las hubiera podido evitar y la princesa le dijo que si, que su don era muy importante para el mundo y que muchas cosas malas se podrían evitar. La princesa le dijo que aún le quedaba un deseo y aquella niña no dudo en pedir que su don le fuera devuelto, y así fue, aquella niña volvió a soñar, la princesa le enseño como manejar los sueños, cómo podía ayudar a los demás y le prometió siempre estar a su lado para que no se sintiera sola y agobiada.

Desde aquella noche la niña comenzó a soñar, pero ya no era una carga para ella, deseaba soñar para así ayudar a muchísima más gente.

Desde entonces la niña se convirtió en una guía para los demás y aquella princesa nunca la abandonó, tomó el cuerpo de su maestra y para siempre se quedó con ella.

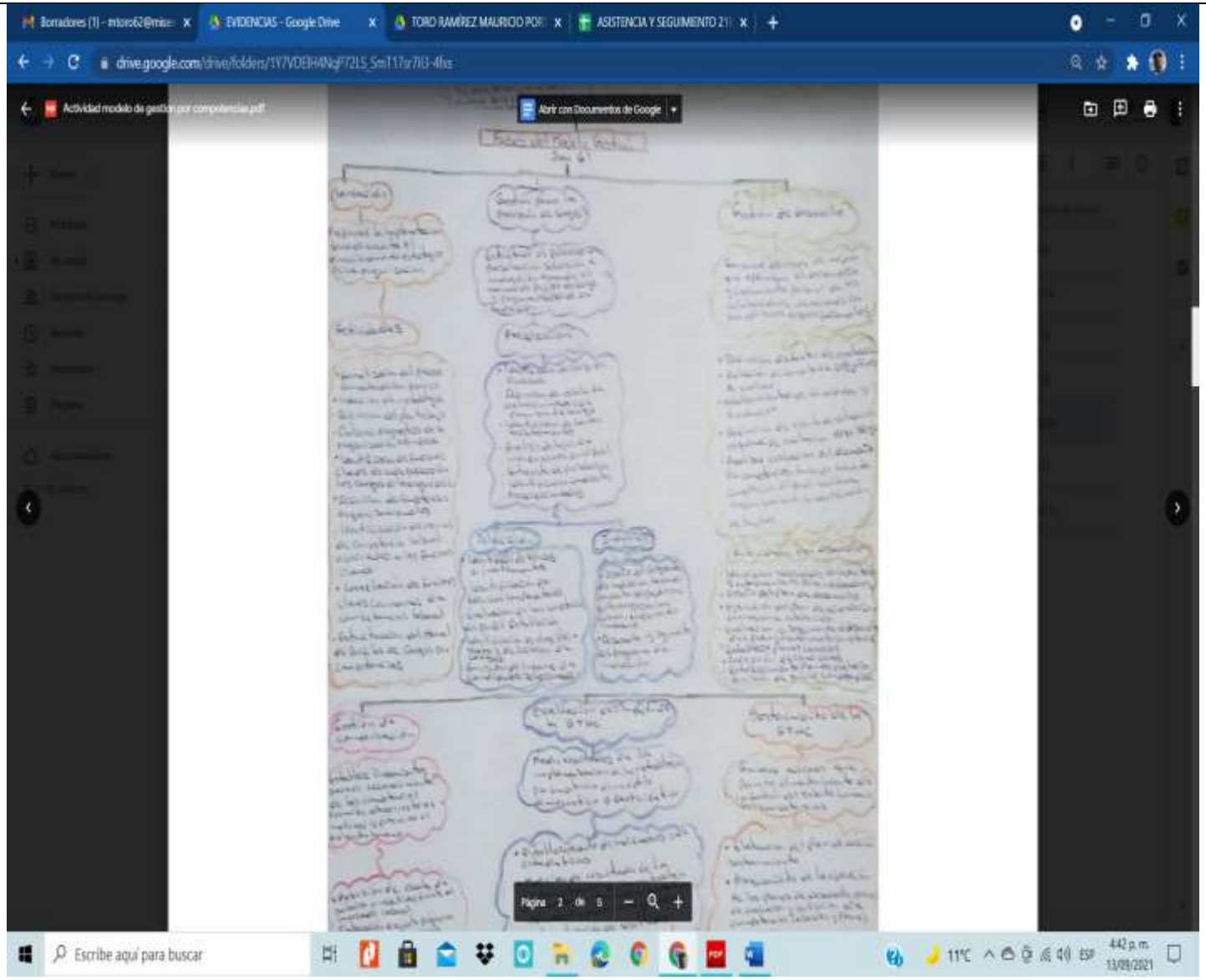
Escribe aquí para buscar

11°C 4:24 p. m. 13/09/2021

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



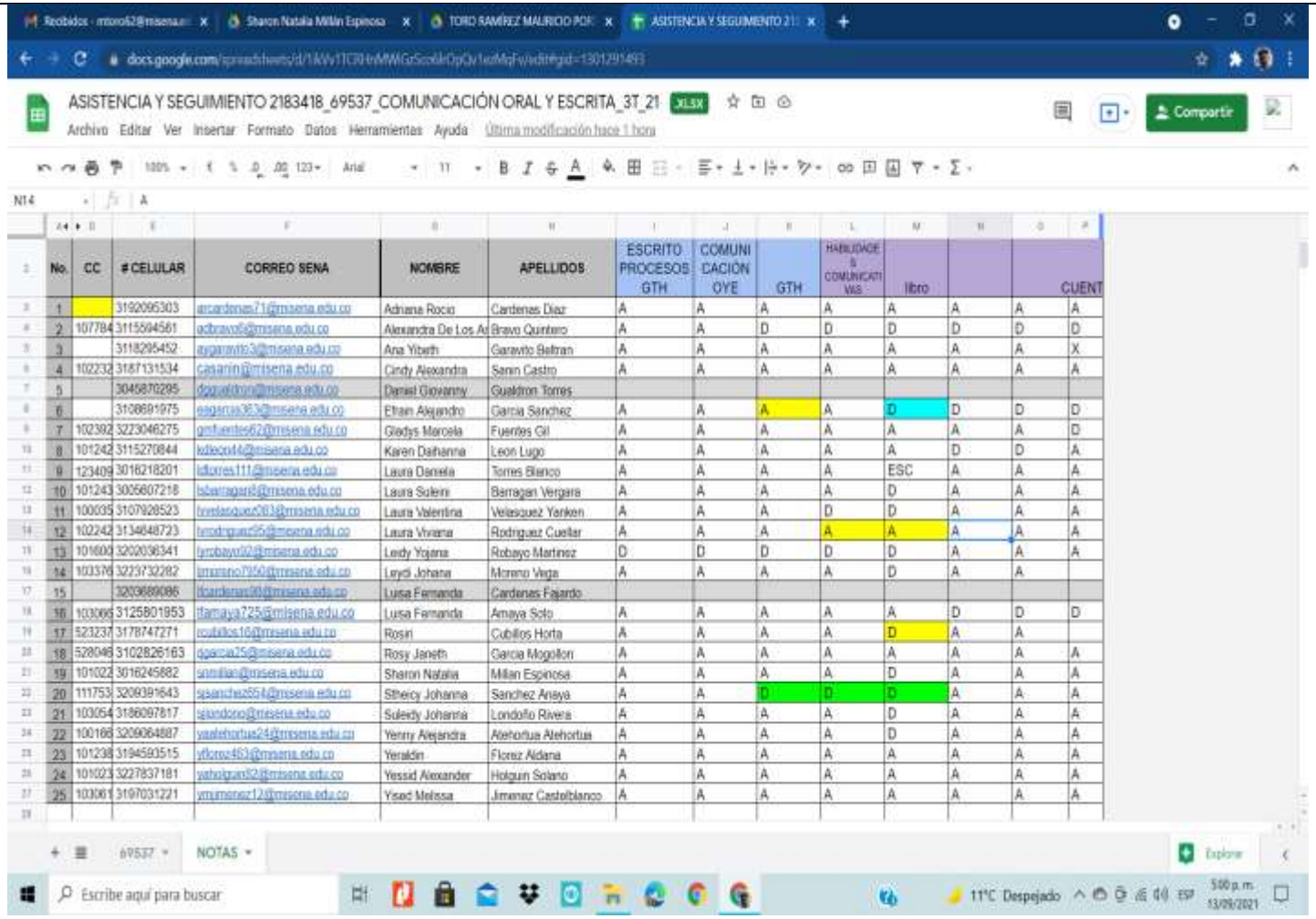
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

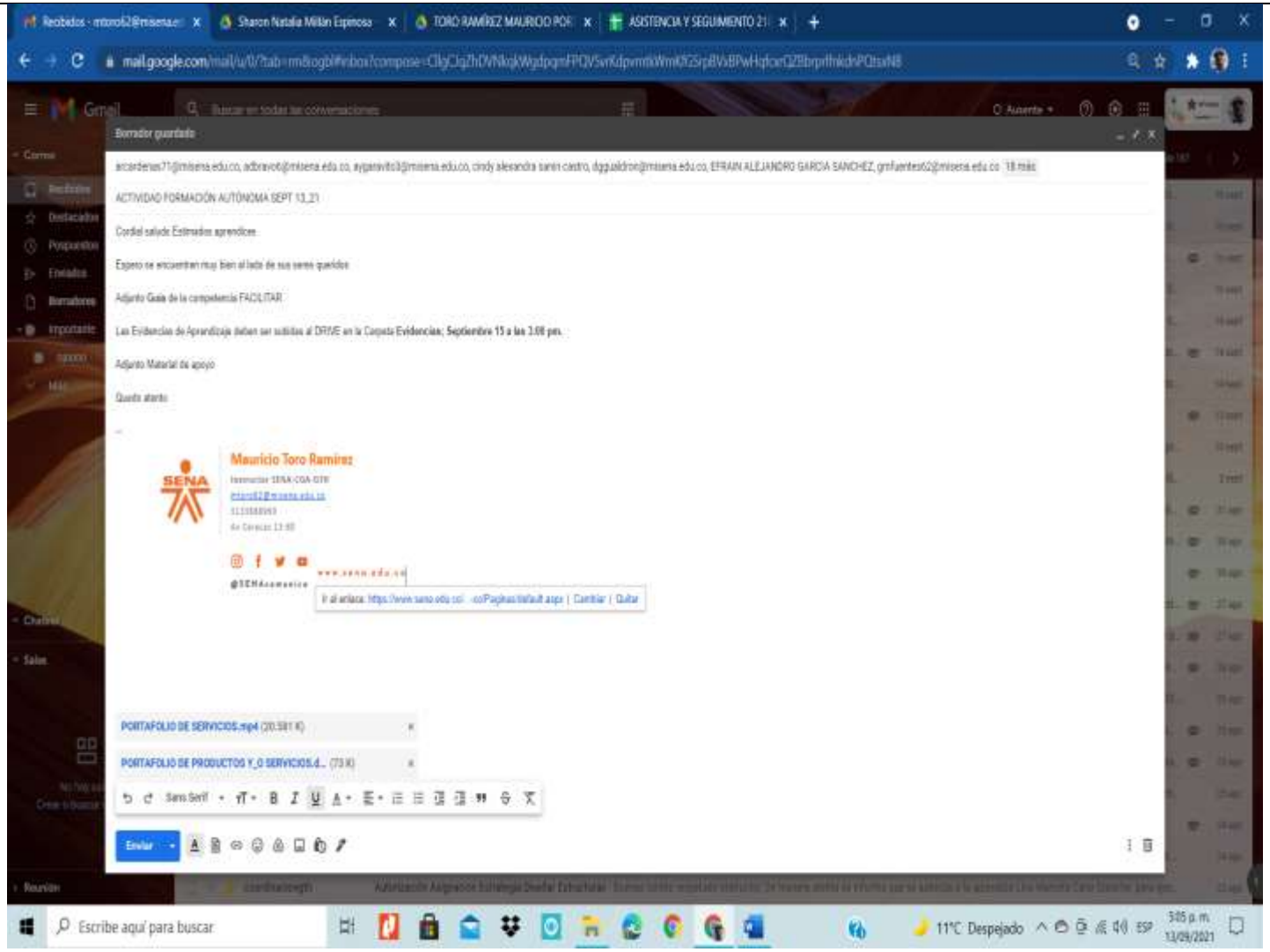
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

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

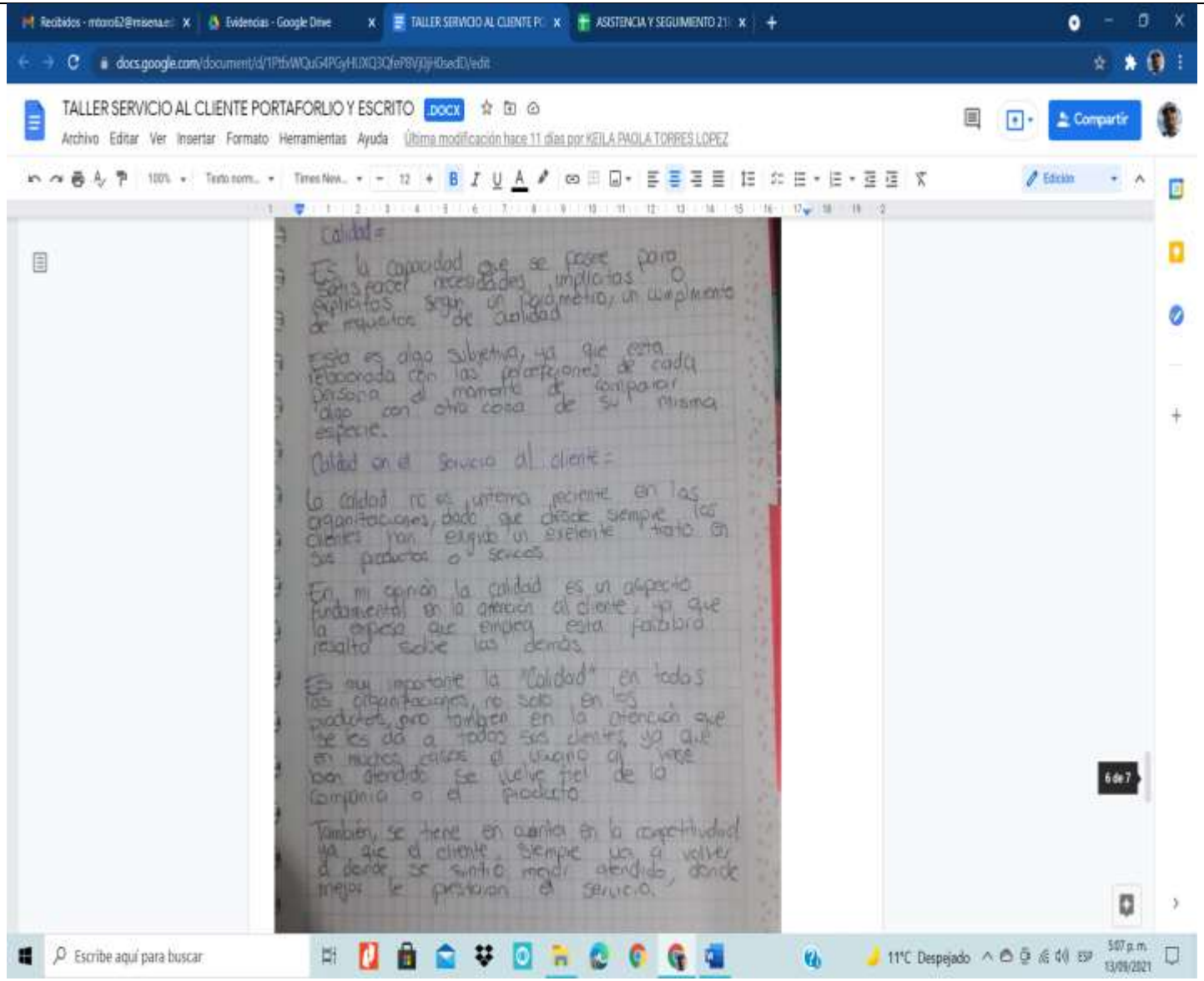
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

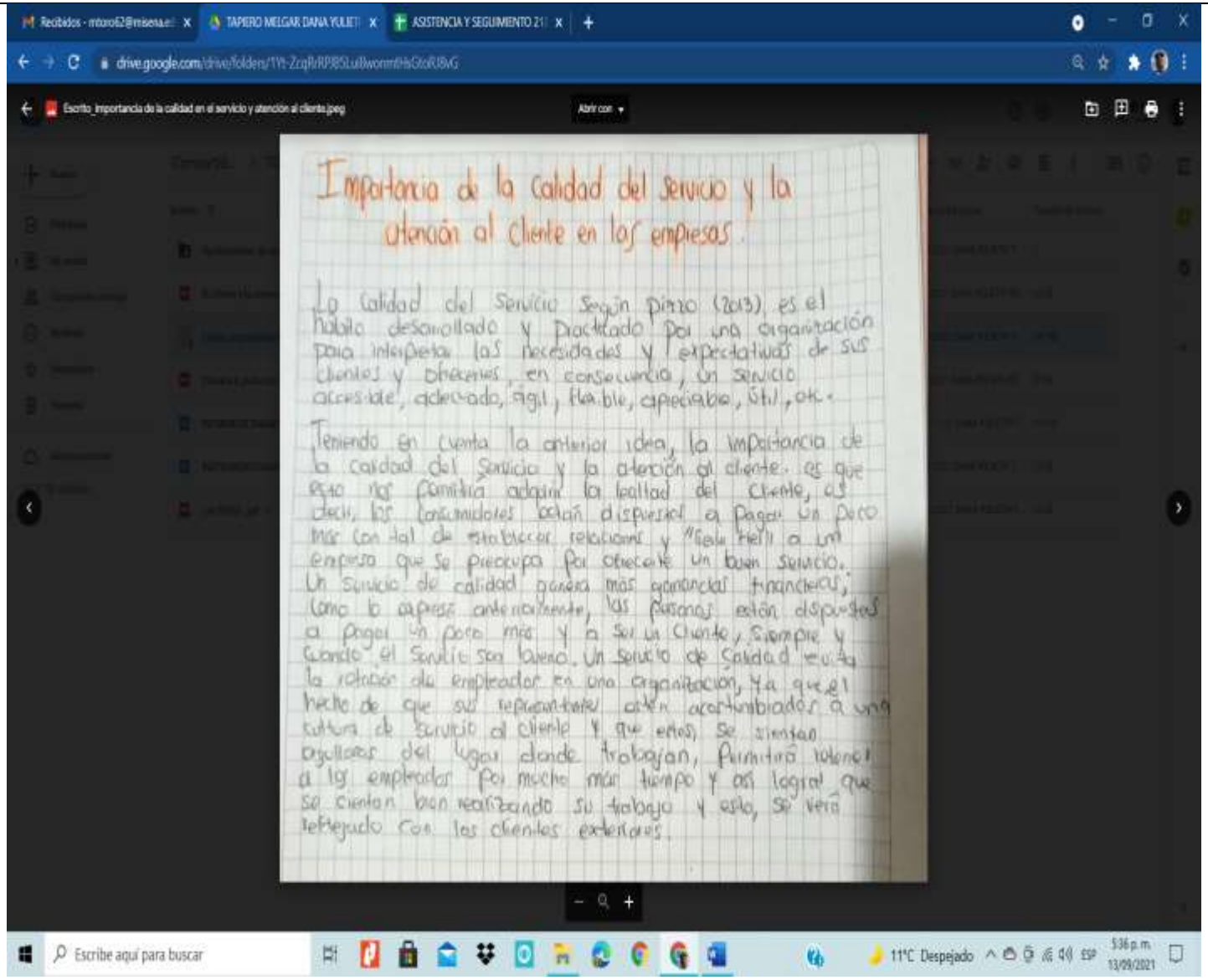
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller Portafolio de productos y/o servicios. ✓ 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

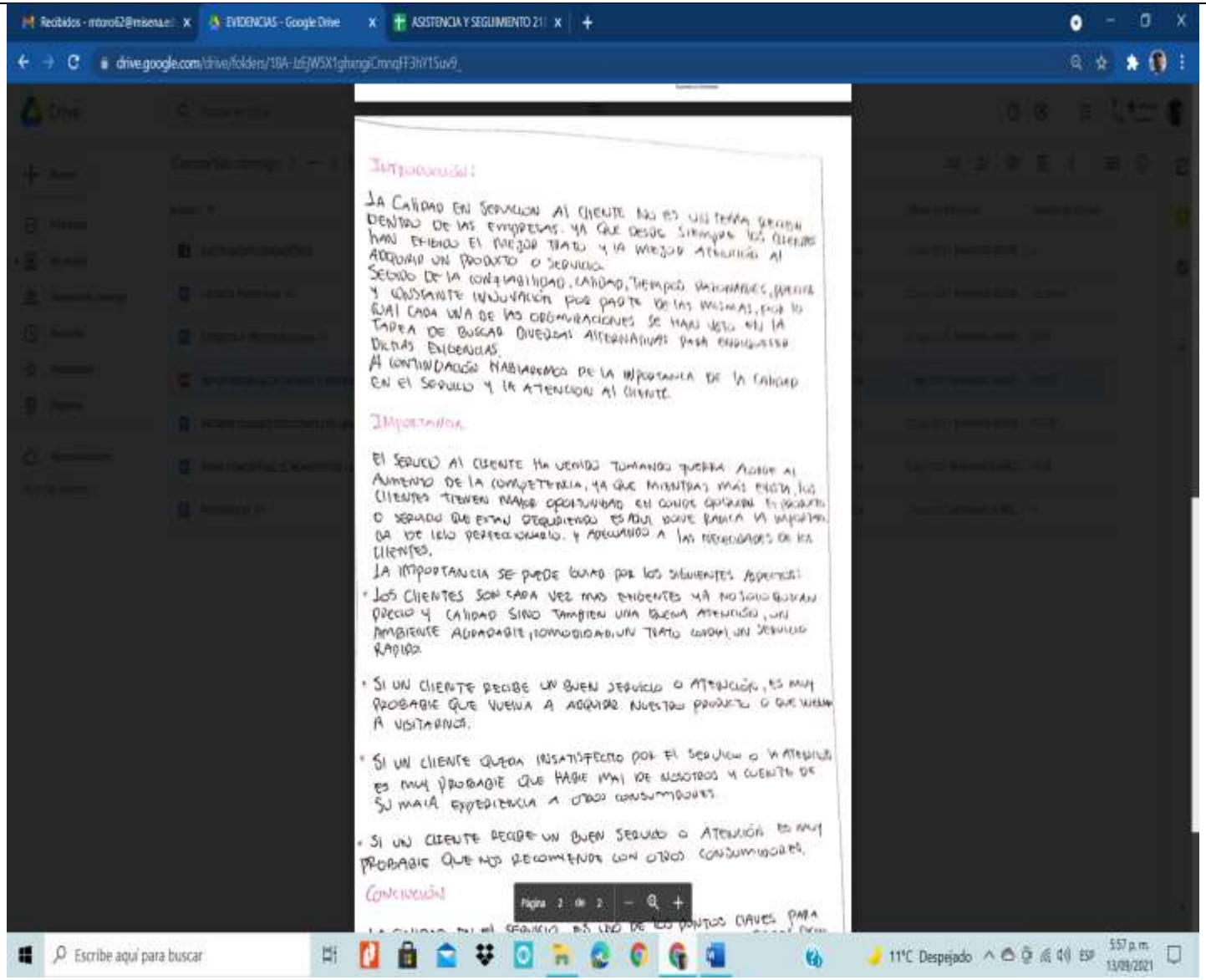


Importancia de la Calidad del Servicio y la atención al Cliente en las empresas.

La Calidad del Servicio Según Pizzo (2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y obtener, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, etc.

Teniendo en cuenta la anterior idea, la importancia de la calidad del Servicio y la atención al cliente es que esto nos permite adquirir la lealtad del cliente, es decir, los consumidores están dispuestos a pagar un poco más con tal de establecer relaciones y "estar bien" a una empresa que se preocupa por ofrecerle un buen servicio. Un Servicio de calidad genera más ganancias financieras; como lo expresé anteriormente, las personas están dispuestas a pagar un poco más y a ser un cliente, siempre y cuando el Servicio sea bueno. Un Servicio de Calidad mejora la relación del empleador en una organización, ya que el hecho de que sus representantes estén acostumbrados a una cultura de servicio al cliente y que estos se sientan orgullosos del lugar donde trabajan, permitirá retener a los empleados por mucho más tiempo y así lograr que se sientan bien realizando su trabajo y esto, se verá reflejado con los clientes externos.

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



Introducción:

LA CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE NO ES UNA TAREA DENTRO DE LAS EMPRESAS, YA QUE DESDE SIEMPRE LOS CLIENTES HAN EXIGIDO EL MEJOR TRATO Y LA MEJOR ATENCIÓN AL ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO.
GRACIAS DE LA CONFIABILIDAD, CALIDAD, TIEMPO RAZONABLES, PRECIOS Y CONSTANTE INNOVACIÓN POR PARTE DE LAS MISMAS, POR LO CUAL CADA UNA DE LAS ORGANIZACIONES SE HAN VISTO EN LA TAREA DE BUSCAR NUEVAS ALTERNATIVAS PARA ENGANCHARSE DICHAS EXIGENCIAS.
A CONTINUACIÓN HABLAREMOS DE LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Importancia

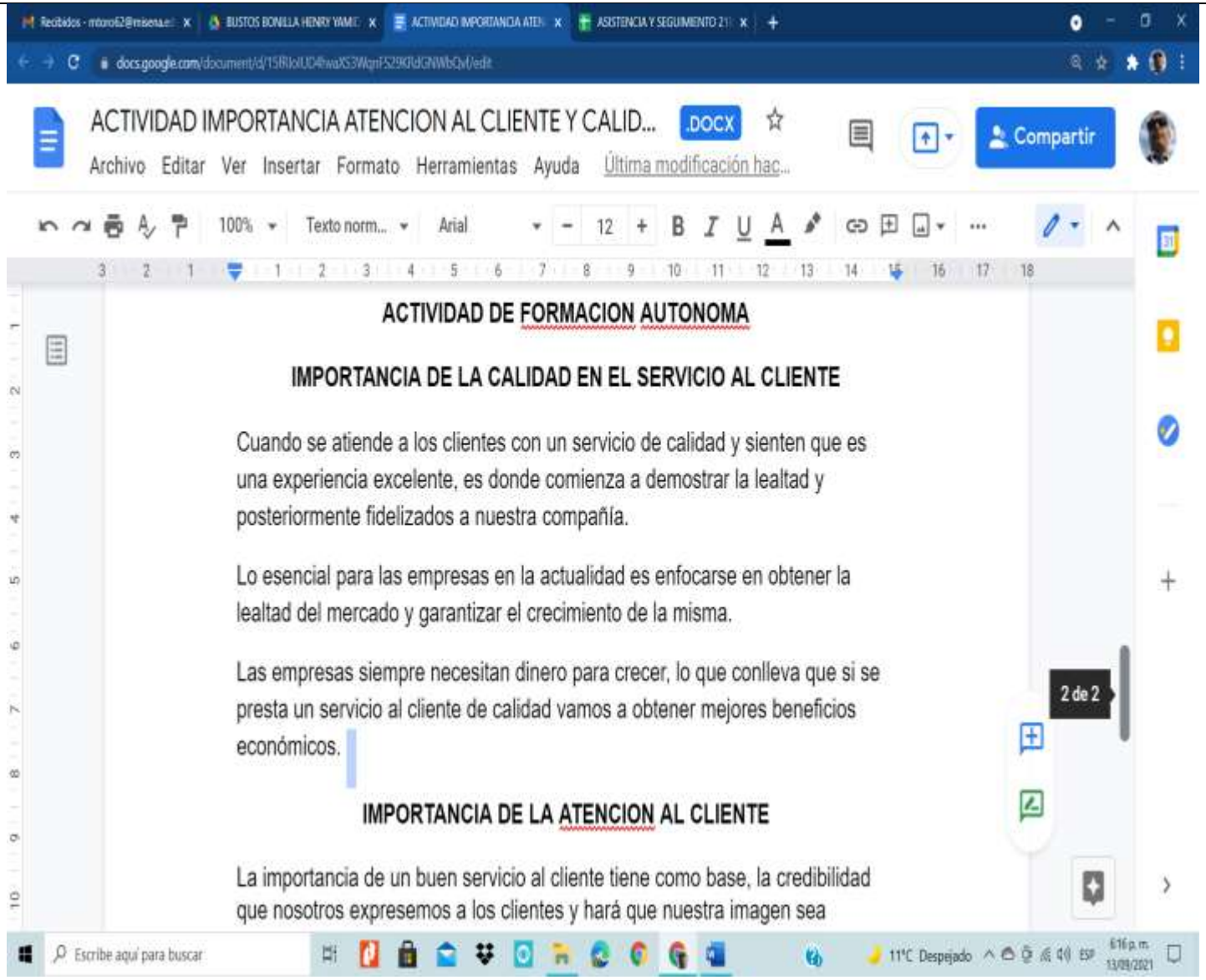
EL SERVICIO AL CLIENTE HA VENIDO TOMANDO FUERZA ACORDE AL AUMENTO DE LA COMPETENCIA, YA QUE MIENTRAS MÁS EXISTA LOS CLIENTES TIENEN MAYOR OPORTUNIDAD EN DONDE ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO QUE ESTAN REQUIRIENDO ESTAS SON RAZÓN DE IMPORTANCIA DE LOS PROFESIONALES, Y ADECUARSE A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
LA IMPORTANCIA SE PUEDE MIRAR POR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- LOS CLIENTES SON CADA VEZ MAS EXIGENTES YA NO SOLO BUSCAN PRECIO Y CALIDAD SINO TAMBIEN UNA BUENA ATENCIÓN, UN AMBIENTE AGRADABLE, COMODIDAD, UN TRATO CORDIAL, UN SERVICIO RAPIDO.
- SI UN CLIENTE RECIBE UN BUEN SERVICIO O ATENCIÓN, ES MUY PROBABLE QUE VUELVA A ADQUIRIR NUESTRO PRODUCTO O QUE VUELVA A VISITARNOS.
- SI UN CLIENTE QUEDA INSATISFECHO POR EL SERVICIO O LA ATENCIÓN ES MUY PROBABLE QUE HABLE MAL DE NOSOTROS Y CUENTE DE SU MALA EXPERIENCIA A OTROS CONSUMIDORES.
- SI UN CLIENTE RECIBE UN BUEN SERVICIO O ATENCIÓN ES MUY PROBABLE QUE NOS RECOMIENDE CON OTROS CONSUMIDORES.

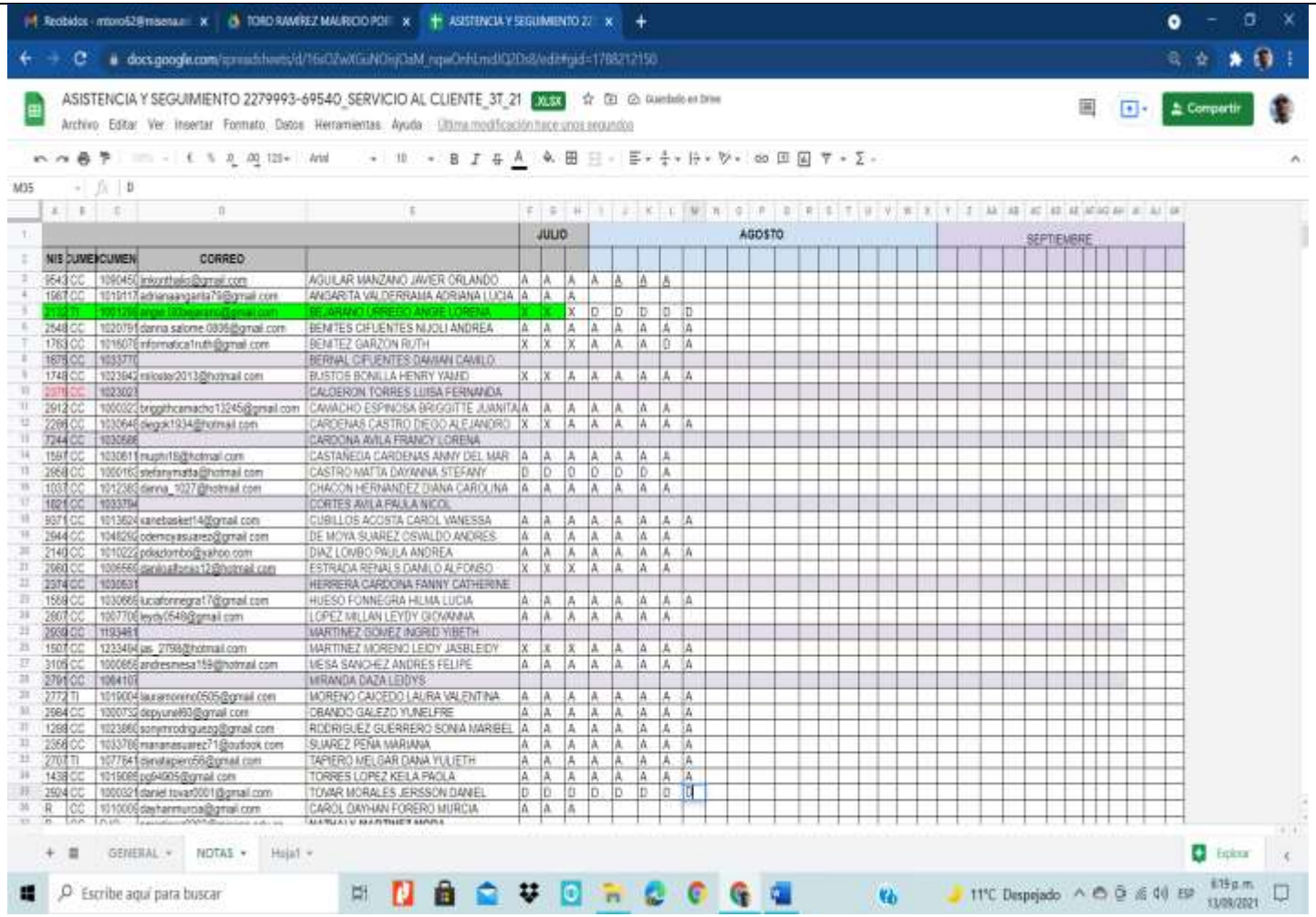
Conclusión

Página 2 de 2

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

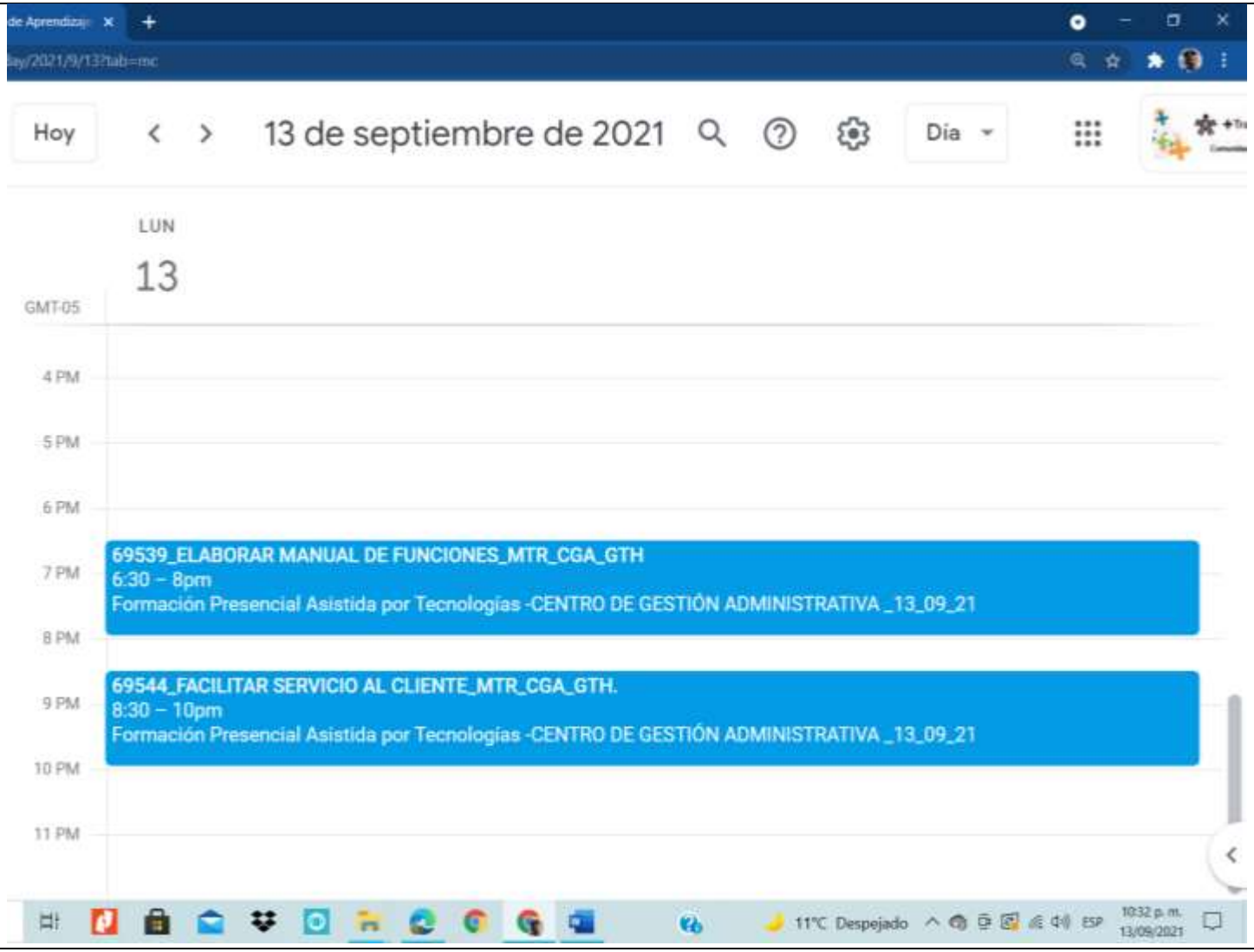
Trabajo Virtual

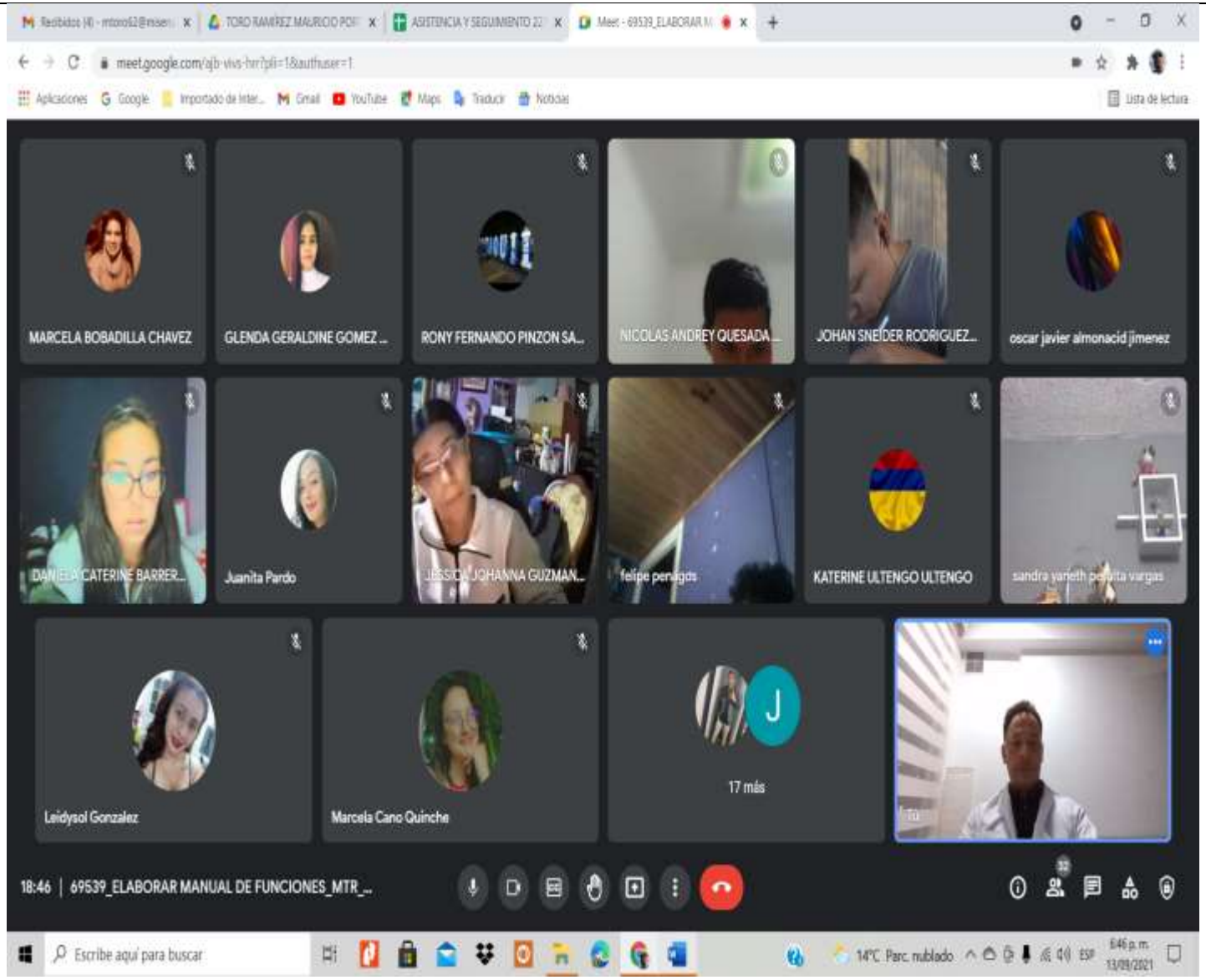
Fecha: 13 de septiembre 2021

Instructor: Mauricio Toro Ramírez

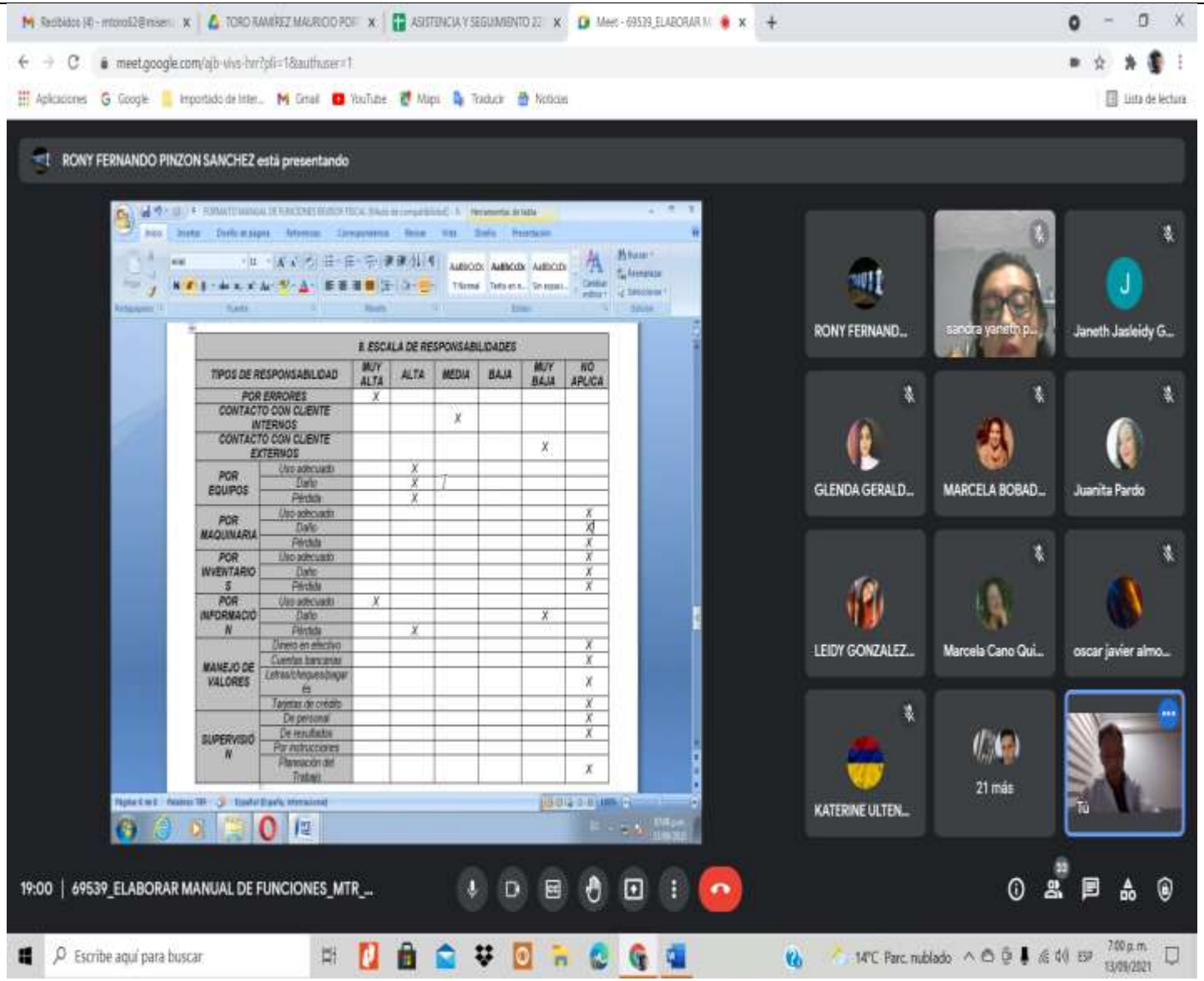
Ficha de caracterización: 2279989_69539 **Competencia:** ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES

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

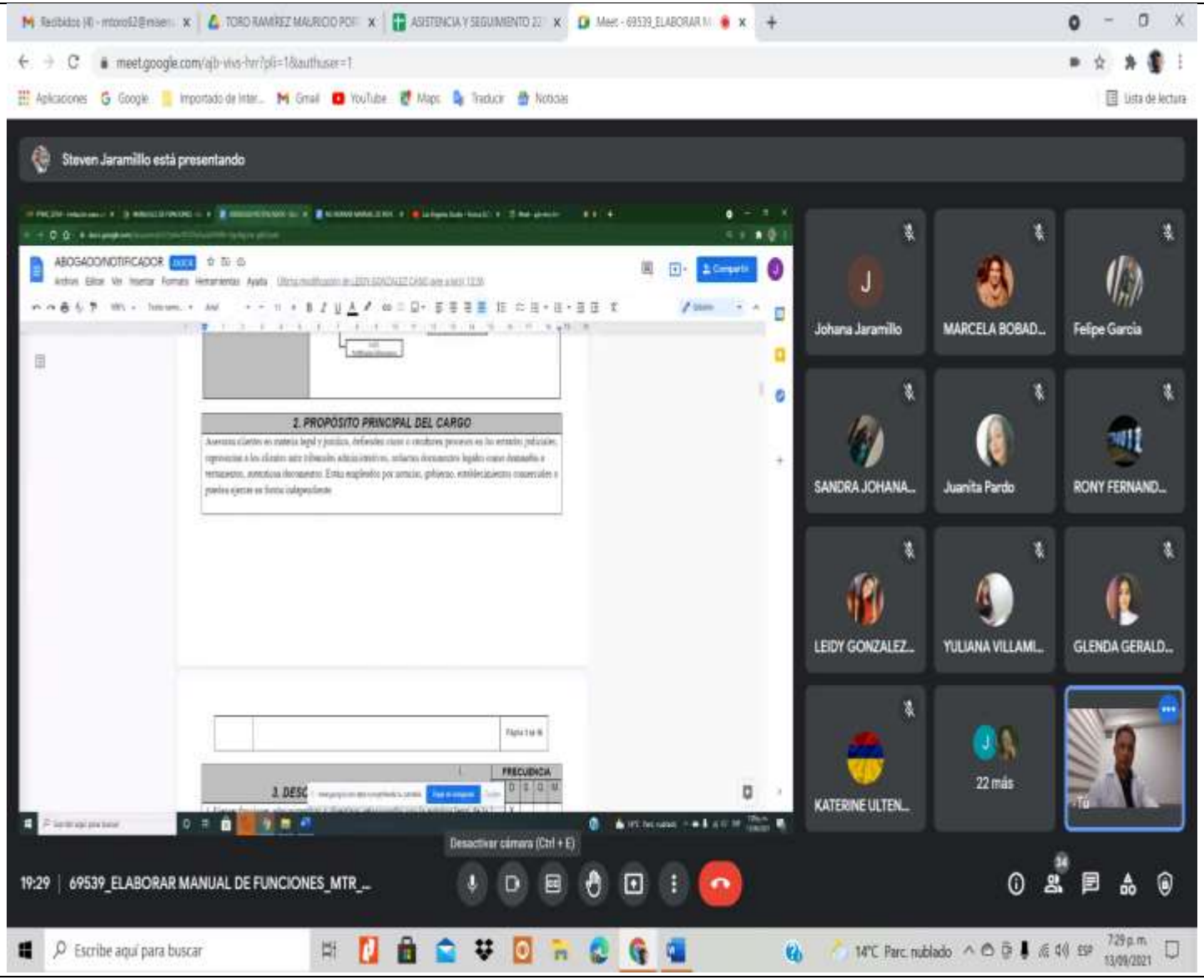
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Revisión Avance Manuales de Funciones por competencias a cada una de las pymes (Propuestas de Mejora)	

Valoración – Retroalimentación		

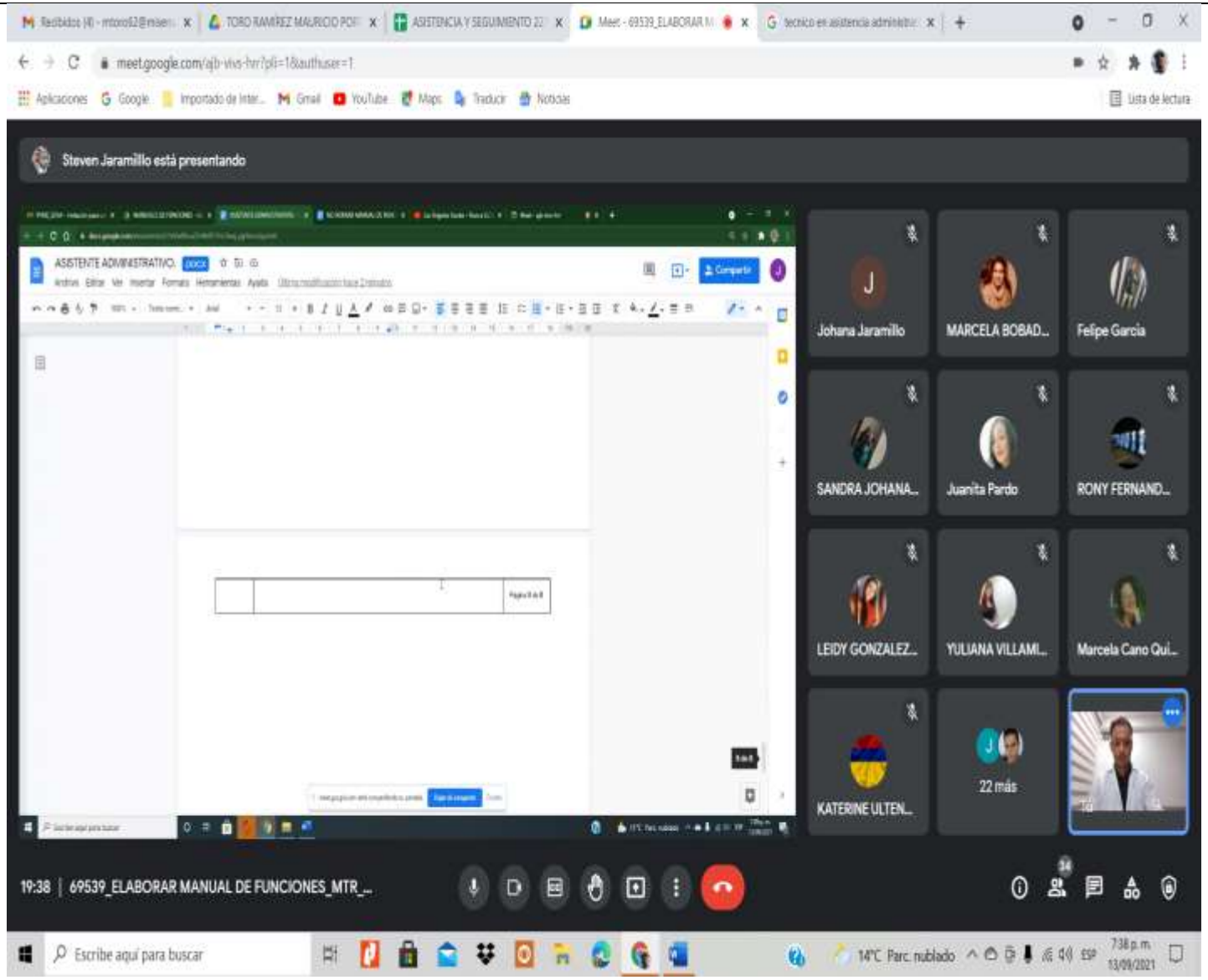
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



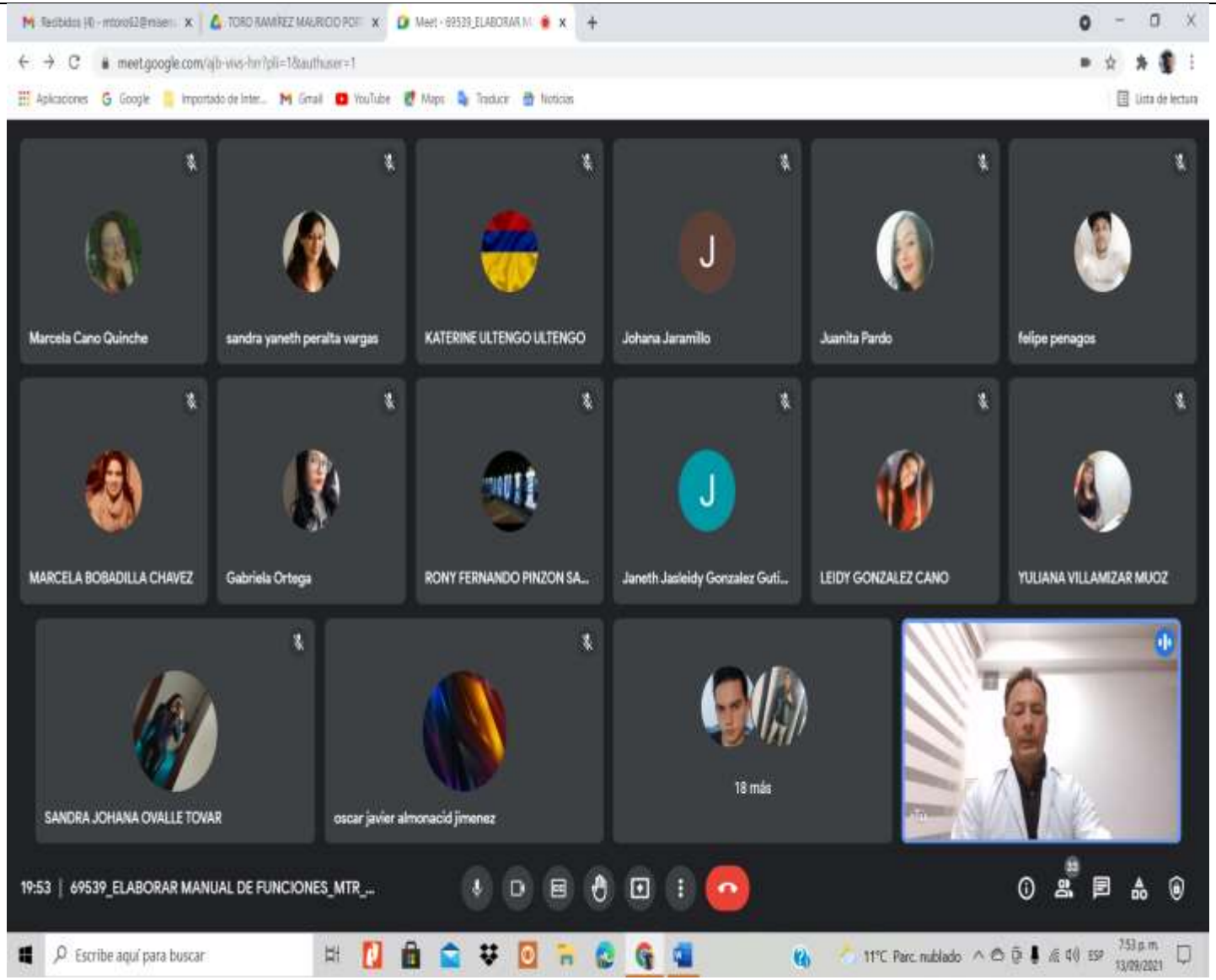
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



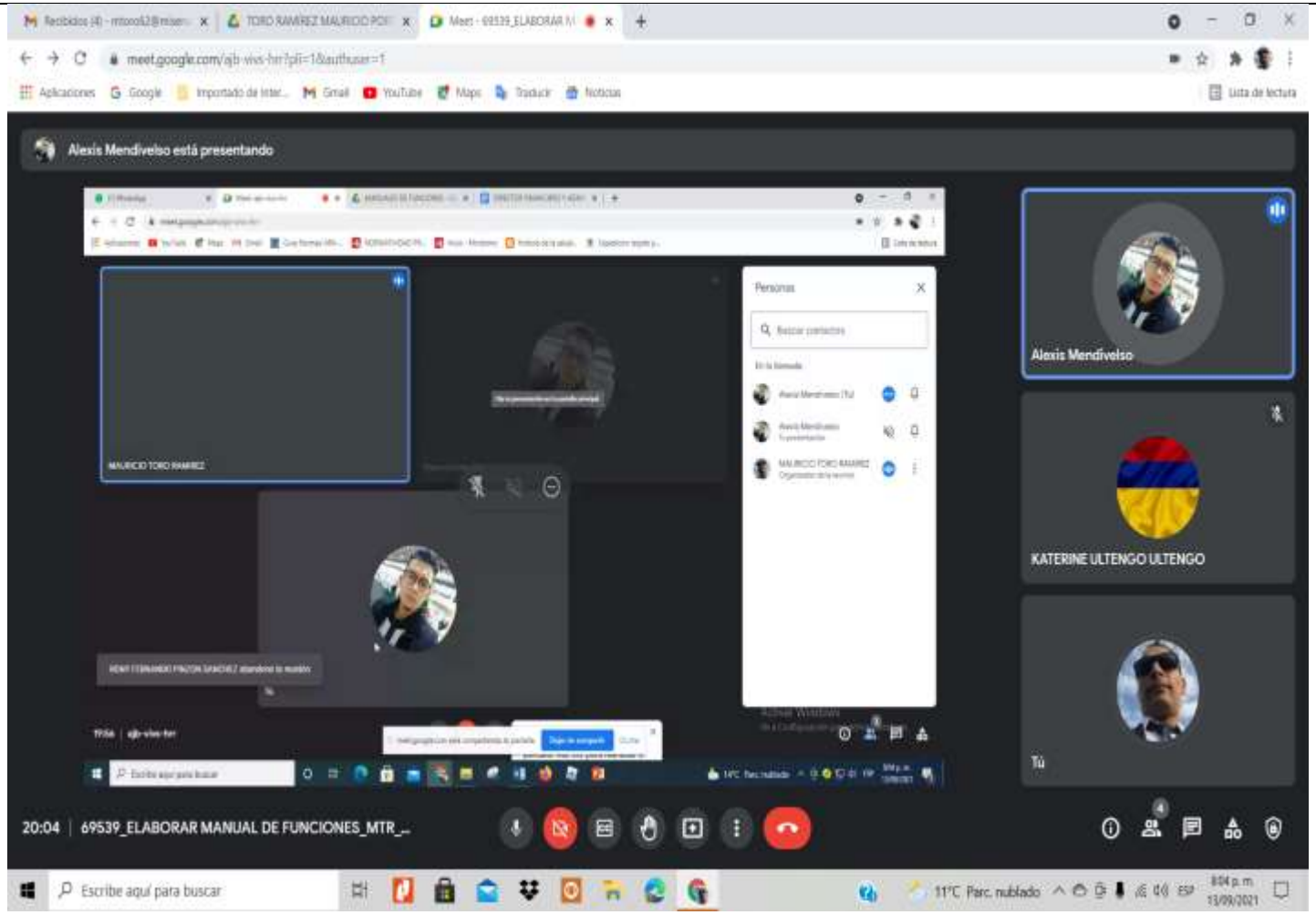
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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/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

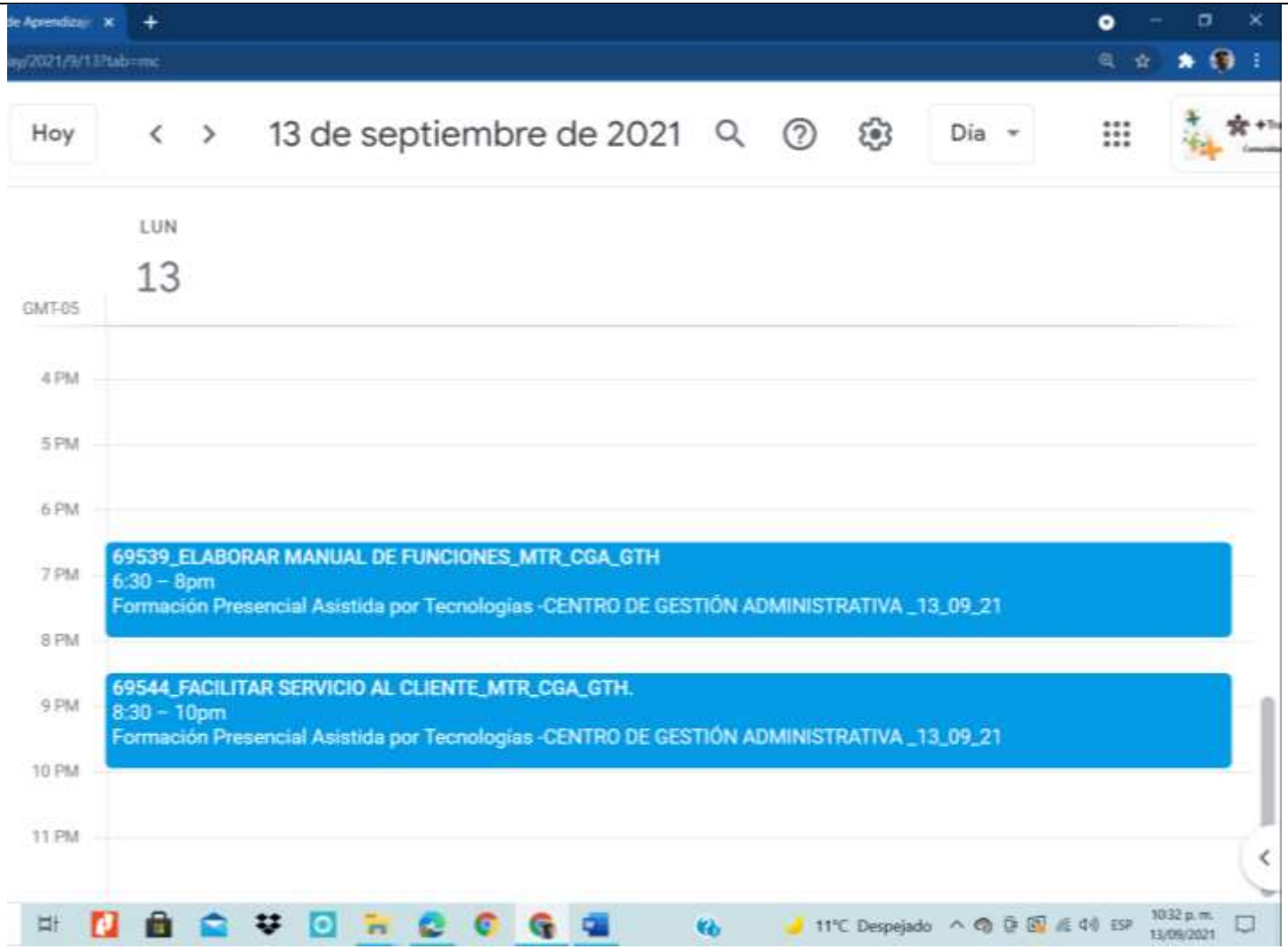
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 13 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2341196_69544

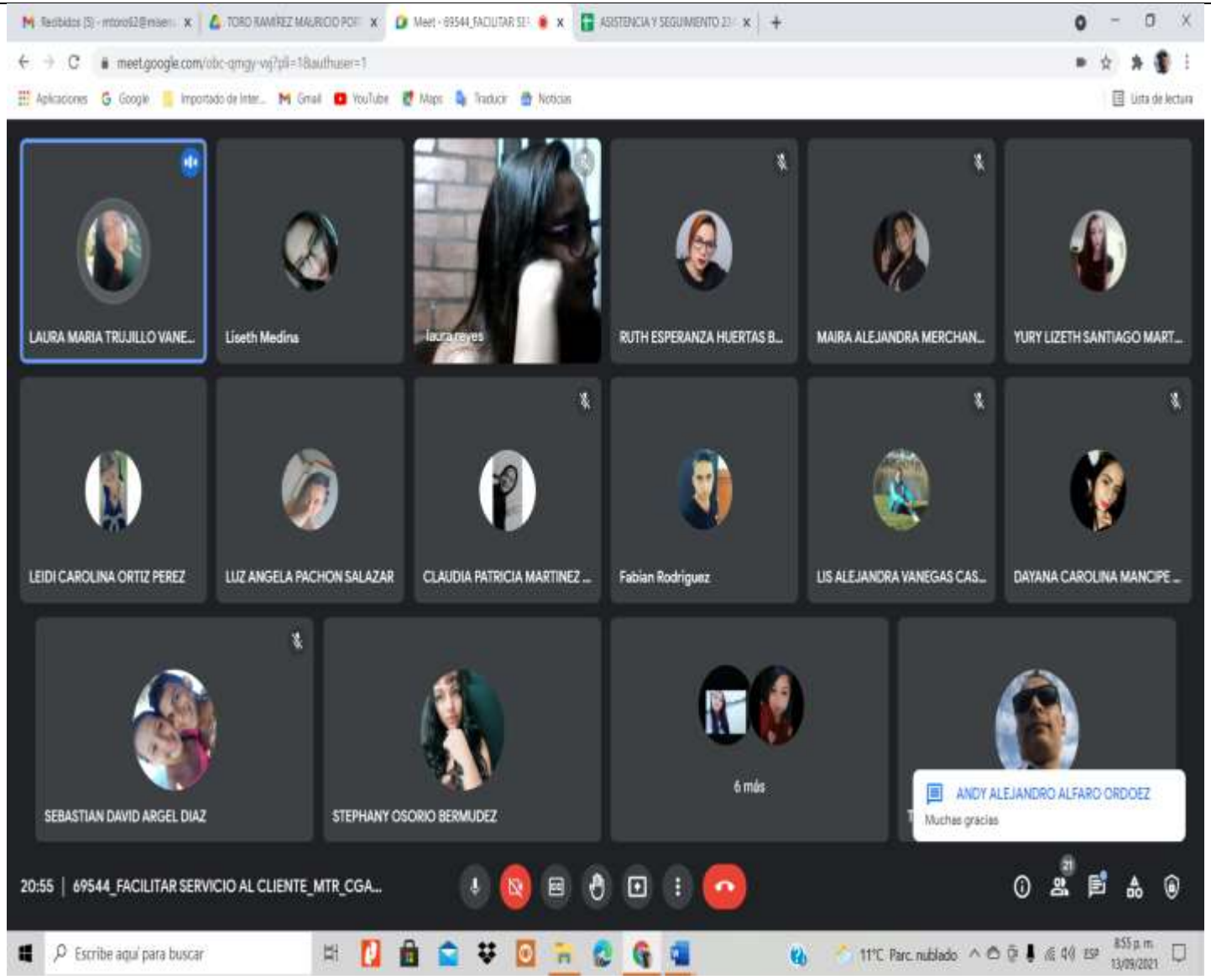
Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

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

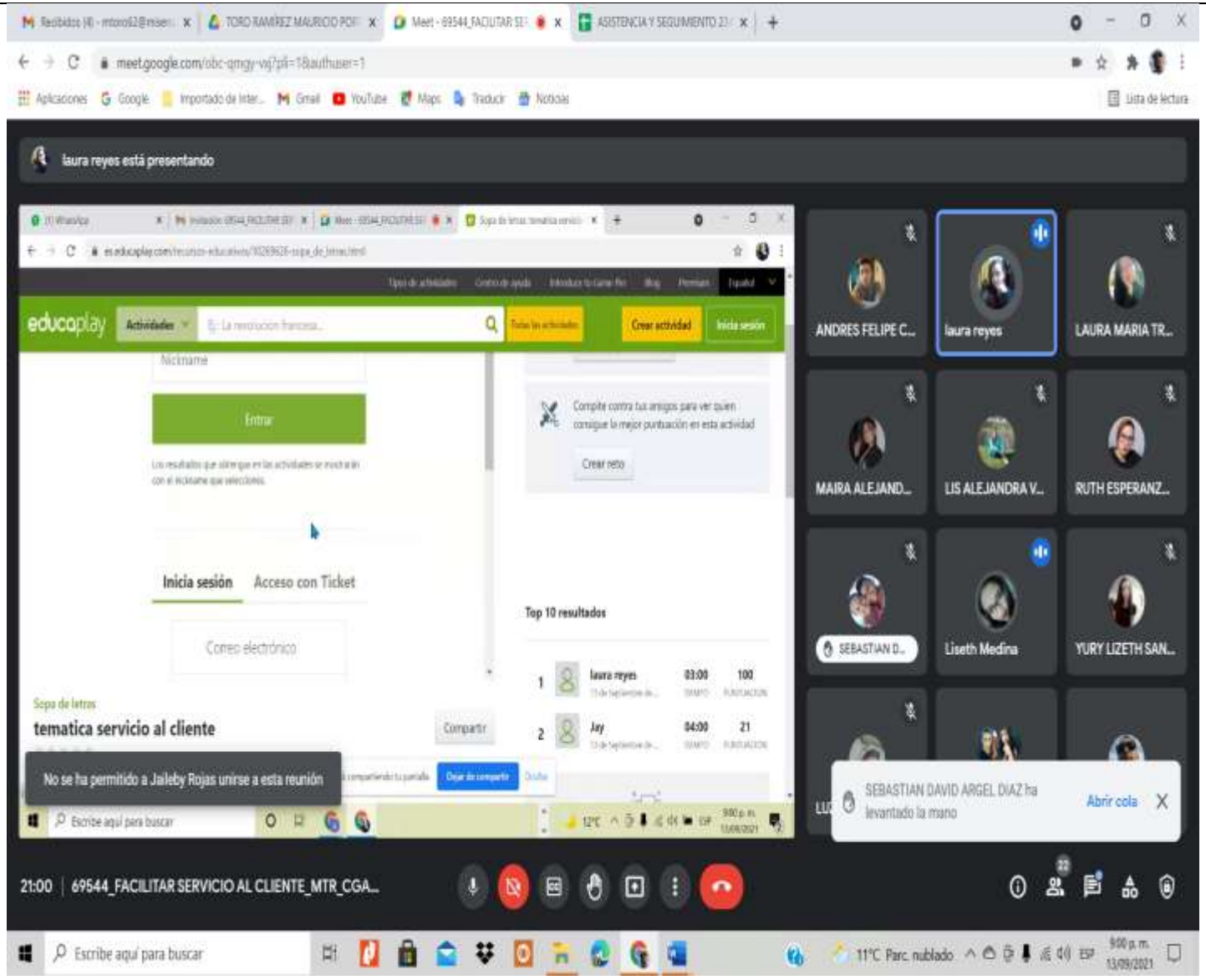
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Taller: el Cliente	

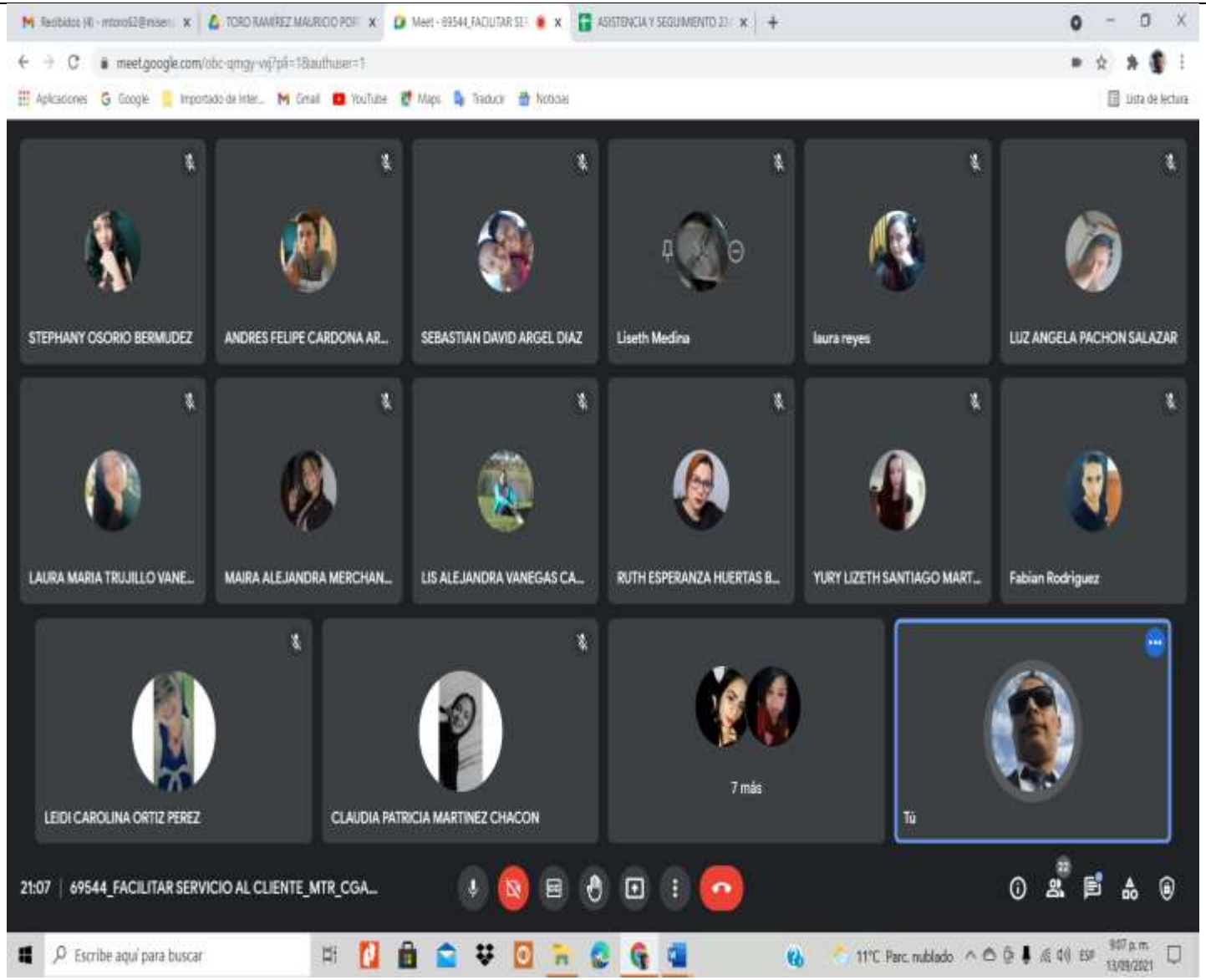
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

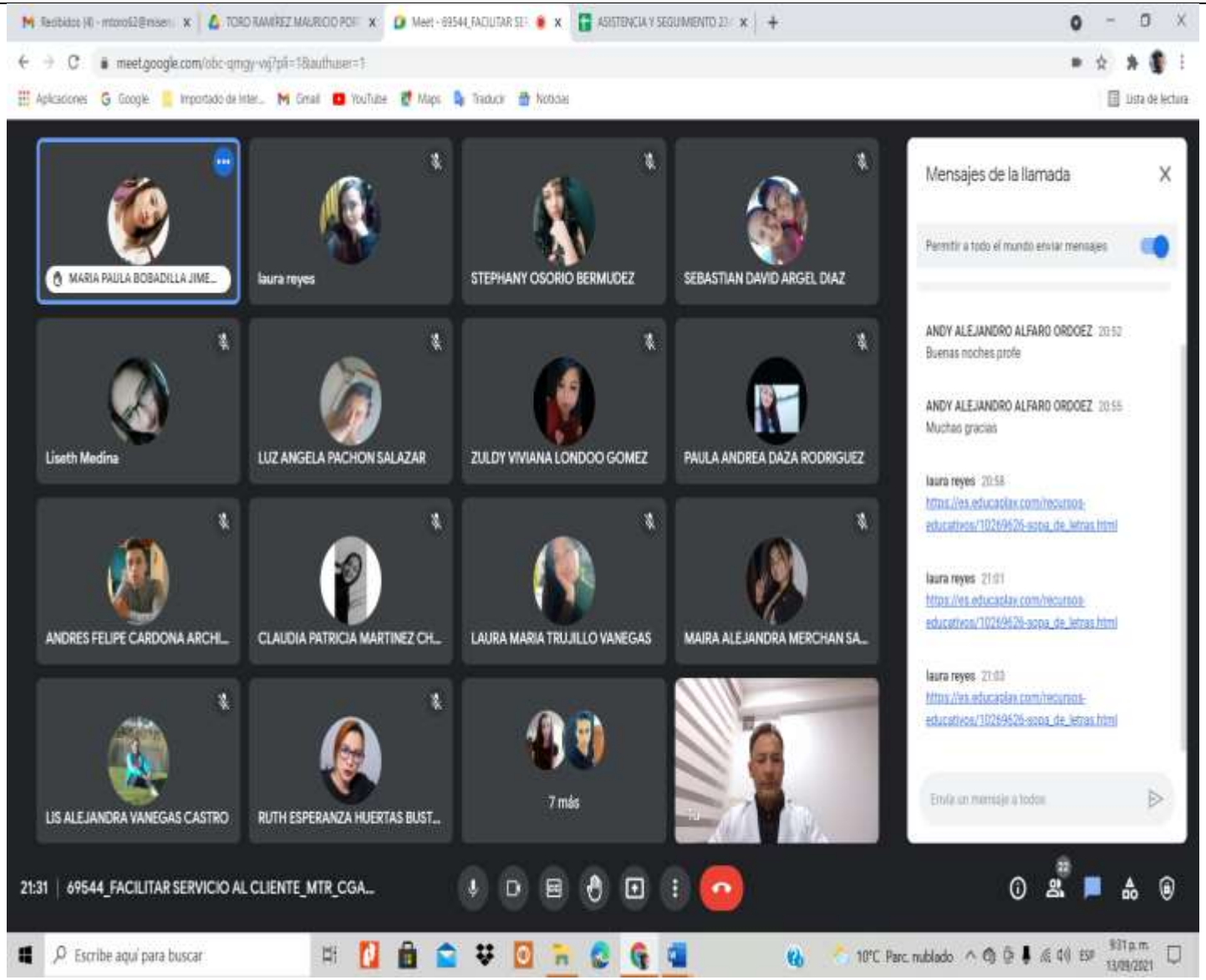
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



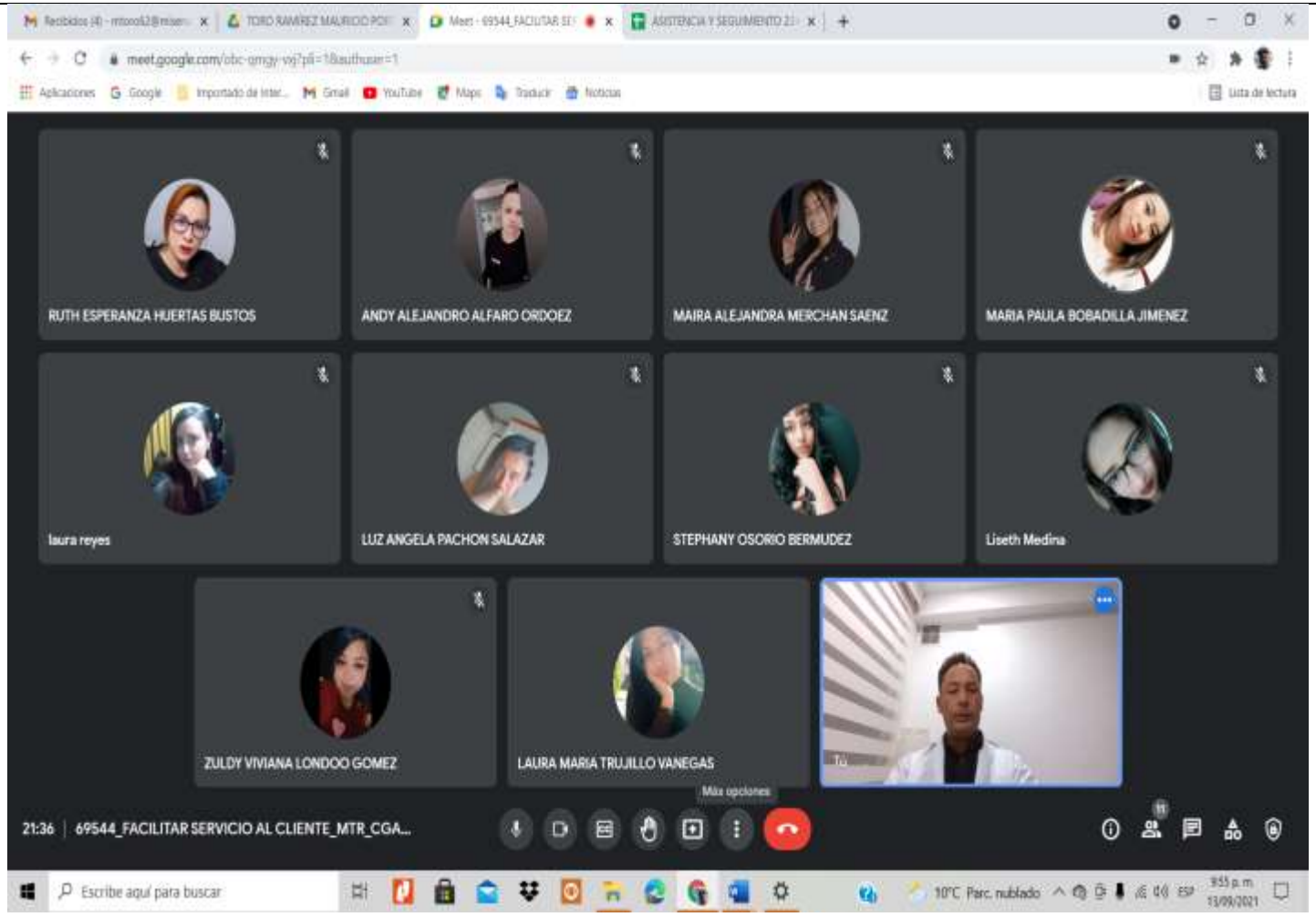
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

		
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

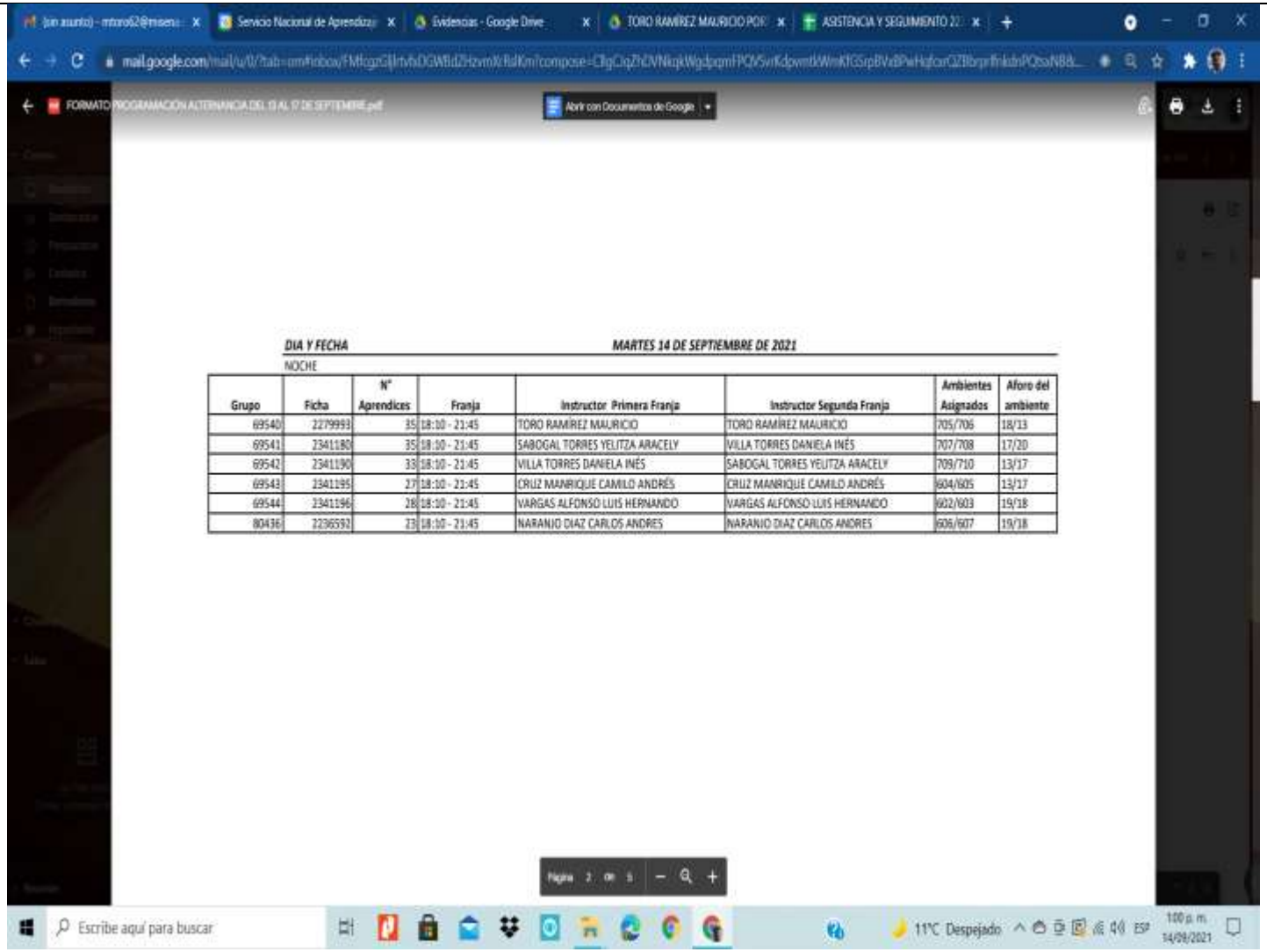
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 14 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69544

Competencia: ALTERNANCIA/PRESENCIALIDAD CGA

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

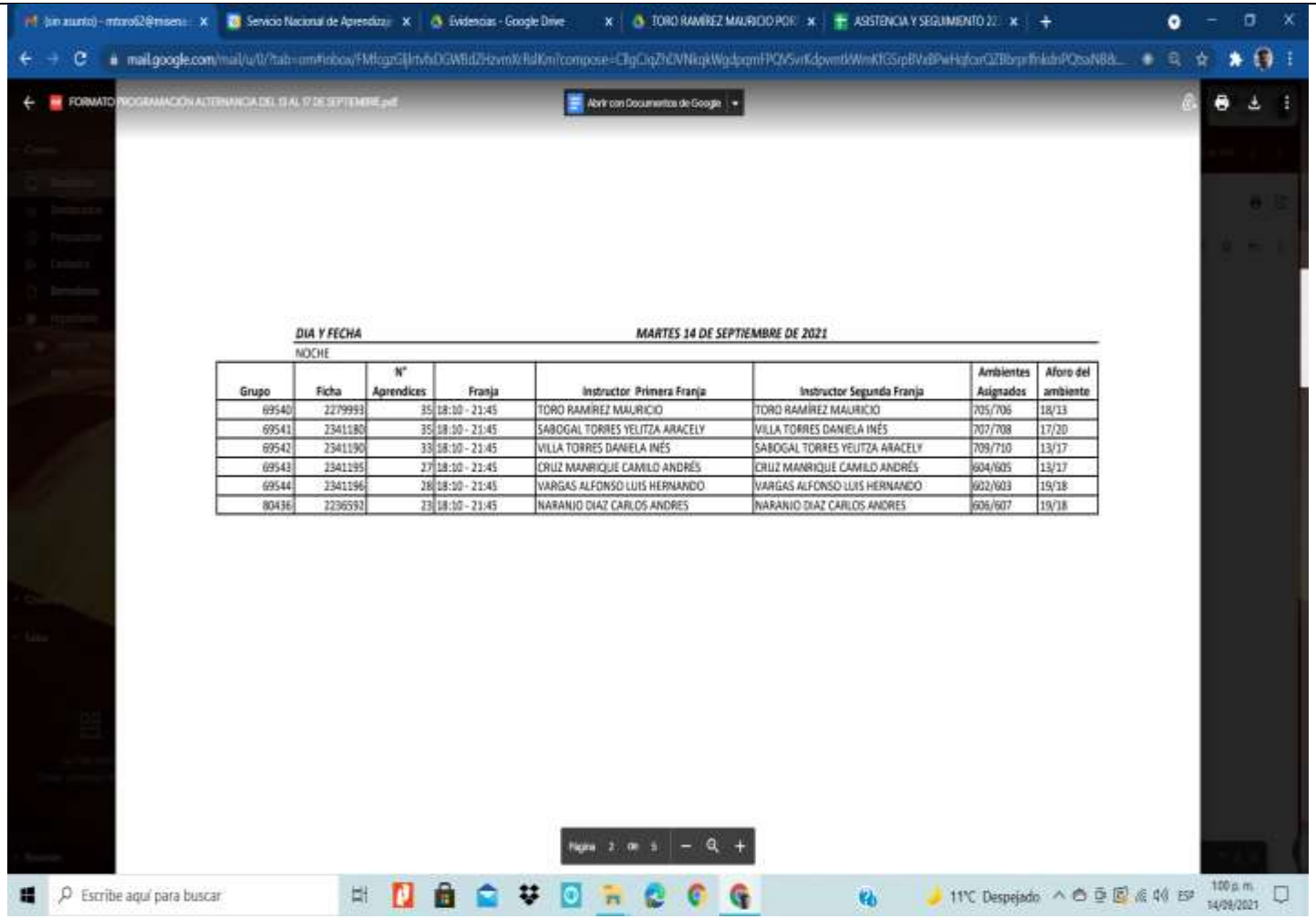
Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Didáctica grupal, como atender clientes difíciles ✓ Evaluación integral de la competencia	

DIA Y FECHA — *MARTES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2021*

NOCHE

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69540	2279993	35	18:00 - 21:45	TORO RAMIREZ MAURICIO	TORO RAMÍREZ MAURICIO	705/706	18/13
69541	2341180	35	18:00 - 21:45	SABOGAL TORRES YELITZA ARACELY	VILLA TORRES DANIELA INÉS	707/708	17/20
69542	2341190	33	18:00 - 21:45	VILLA TORRES DANIELA INÉS	SABOGAL TORRES YELITZA ARACELY	709/710	13/17
69543	2341195	27	18:00 - 21:45	CRUZ MANRIQUE CAMILO ANDRÉS	CRUZ MANRIQUE CAMILO ANDRÉS	604/605	13/17
69544	2341196	28	18:00 - 21:45	VARGAS ALFONSO LUIS HERNANDO	VARGAS ALFONSO LUIS HERNANDO	602/603	19/18
80436	2236592	23	18:00 - 21:45	NARANJO DIAZ CARLOS ANDRES	NARANJO DIAZ CARLOS ANDRES	606/607	19/18

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

Valoración – Retroalimentación		
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	

DIA Y FECHA — MARTES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2021

NOCHE

Grupo	Ficha	N° Aprendices	Franja	Instructor Primera Franja	Instructor Segunda Franja	Ambientes Asignados	Aforo del ambiente
69540	2279993	35	18:00 - 21:45	TORO RAMIREZ MAURICIO	TORO RAMIREZ MAURICIO	705/706	18/13
69541	2341180	35	18:00 - 21:45	SABOGAL TORRES YELITZA ARACELY	VILLA TORRES DANIELA INÉS	707/708	17/20
69542	2341190	33	18:00 - 21:45	VILLA TORRES DANIELA INÉS	SABOGAL TORRES YELITZA ARACELY	709/710	13/17
69543	2341195	27	18:00 - 21:45	CRUZ MANRIQUE CAMILO ANDRÉS	CRUZ MANRIQUE CAMILO ANDRÉS	604/605	13/17
69544	2341196	28	18:00 - 21:45	VARGAS ALFONSO LUIS HERNANDO	VARGAS ALFONSO LUIS HERNANDO	602/603	19/18
80436	2236592	23	18:00 - 21:45	NARANJO DIAZ CARLOS ANDRES	NARANJO DIAZ CARLOS ANDRES	606/607	19/18

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

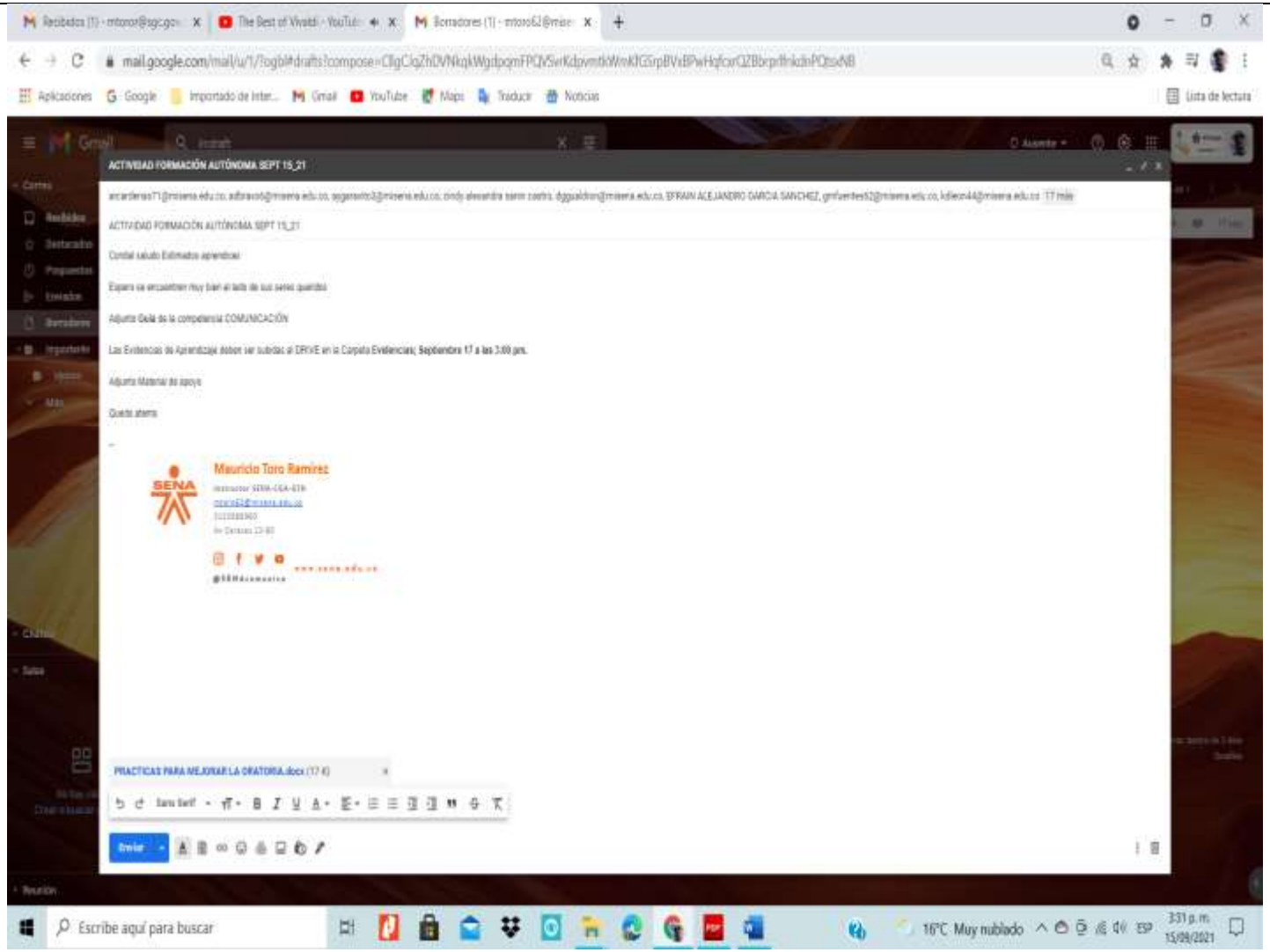
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 15 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2183418_69537

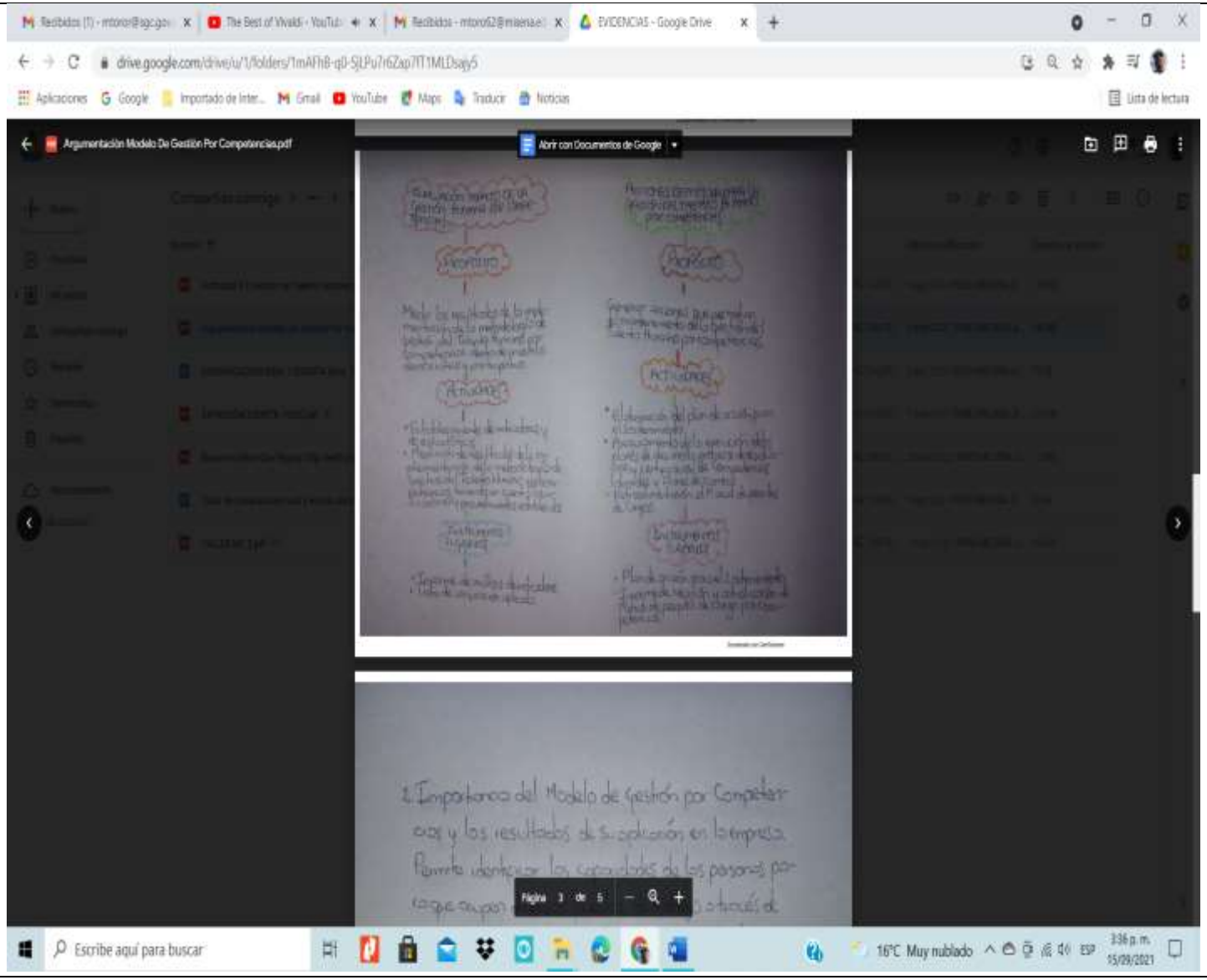
Competencia: Promover-COE

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

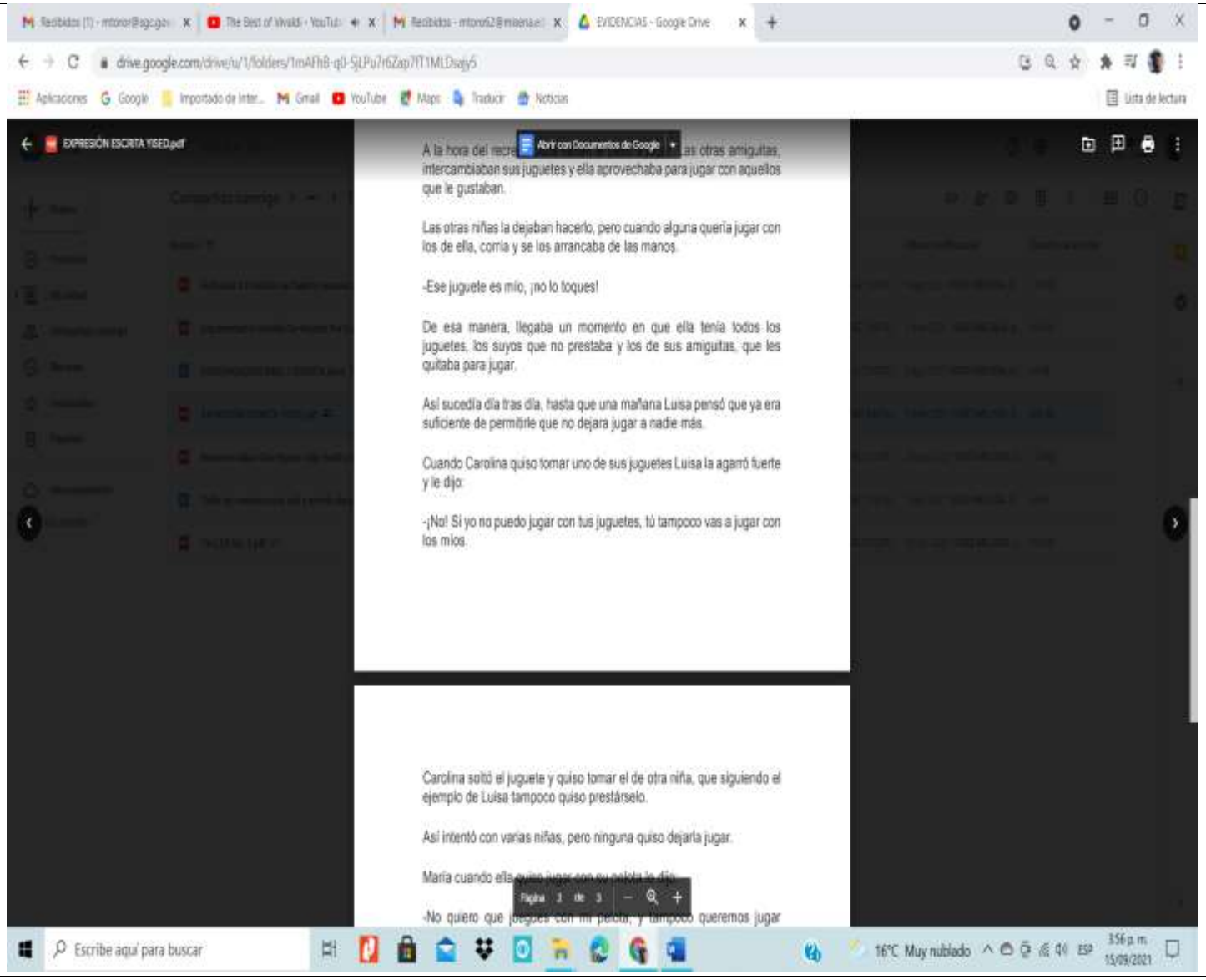
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller Prácticas para mejorar la oratoria ✓ Revisión, calificación y retroalimentación de las EVIDENCIAS DRIVE.	

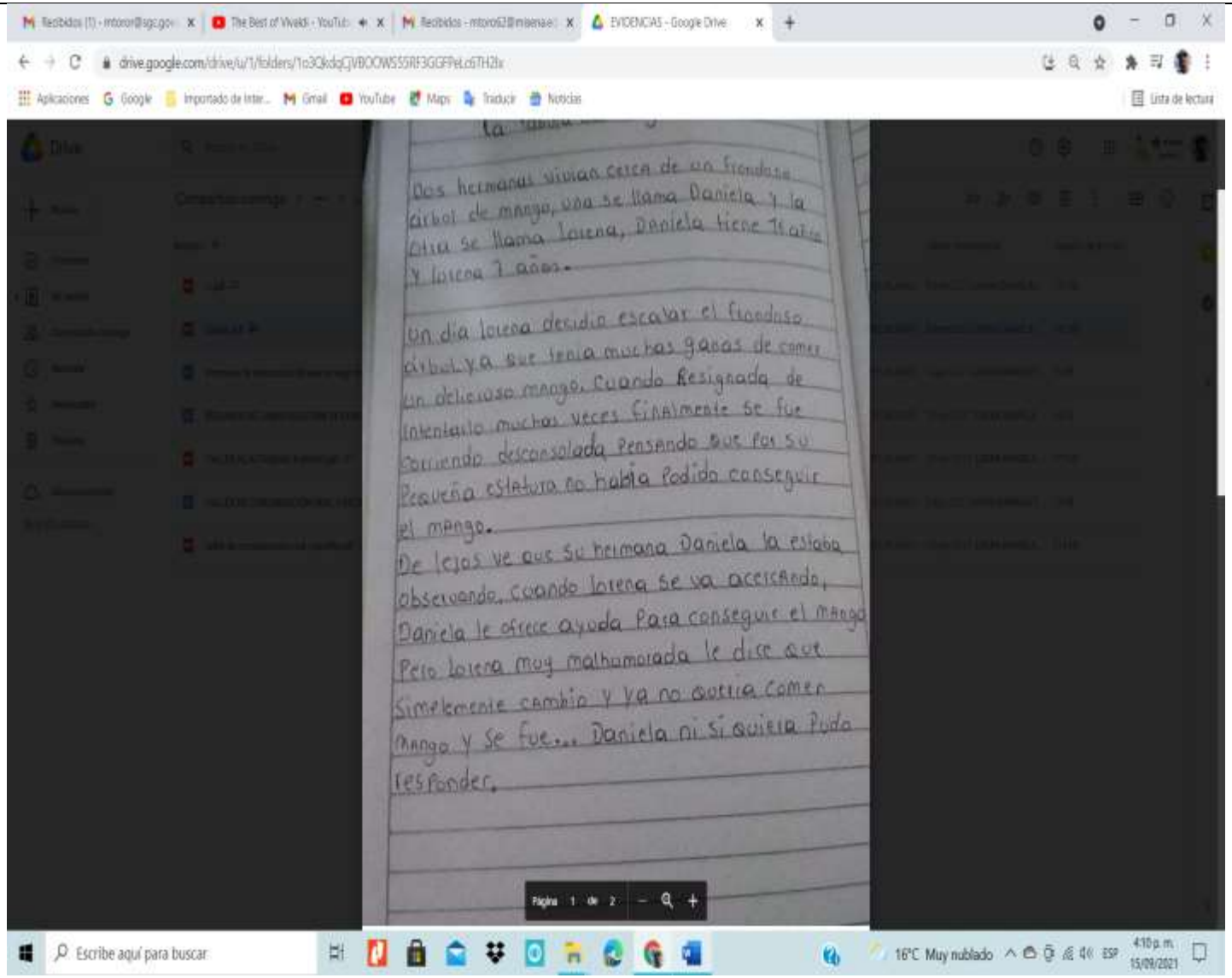
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

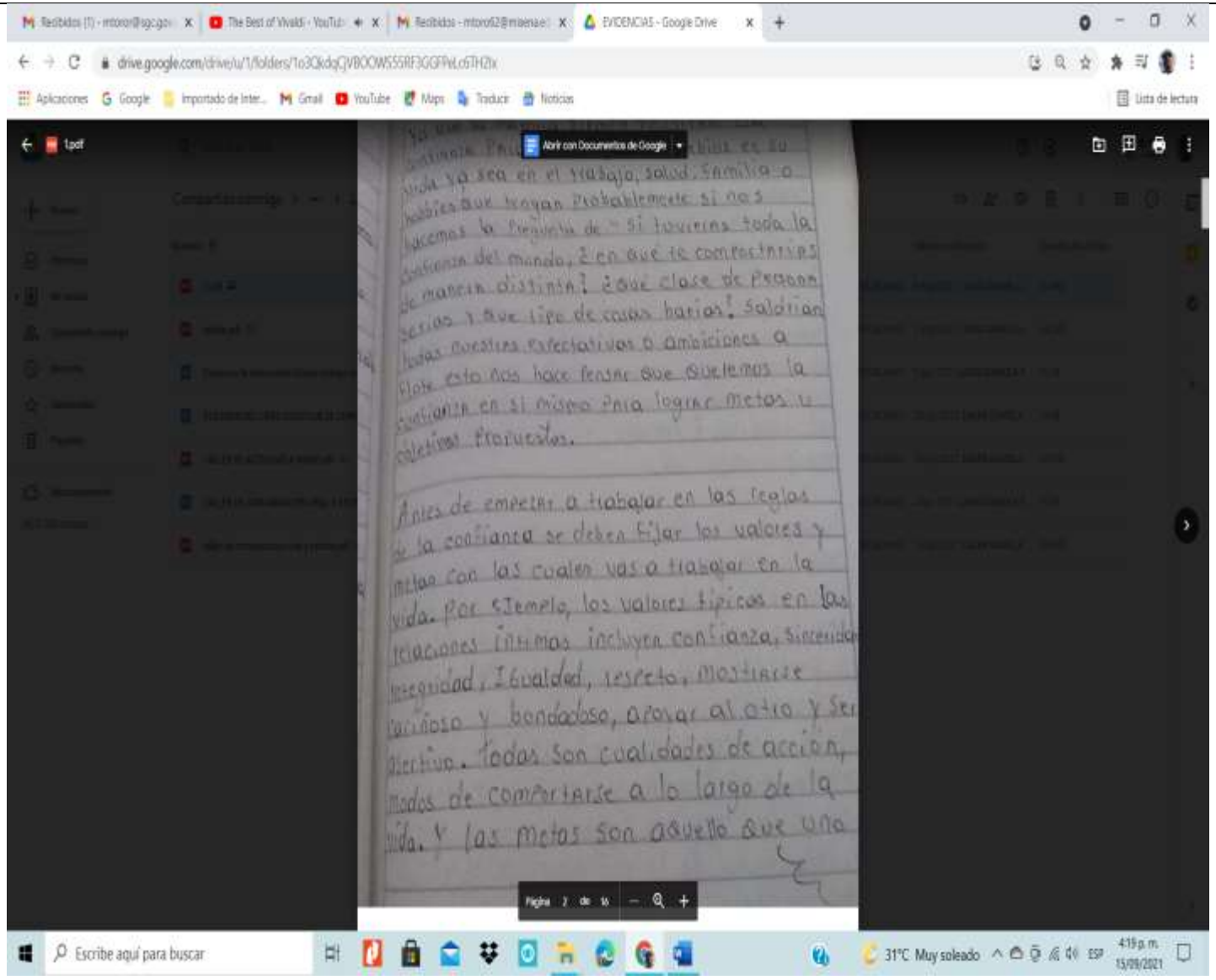
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



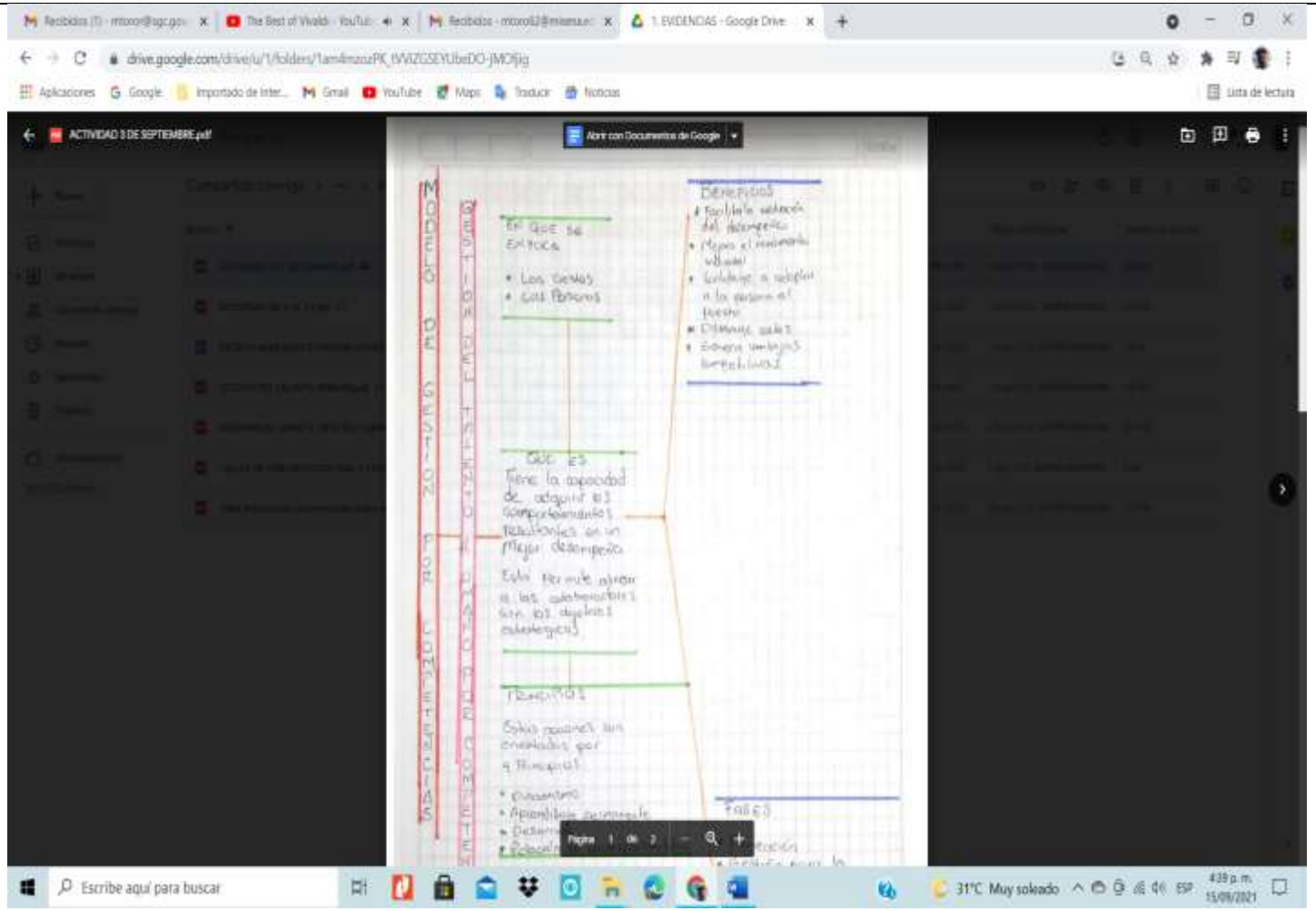
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

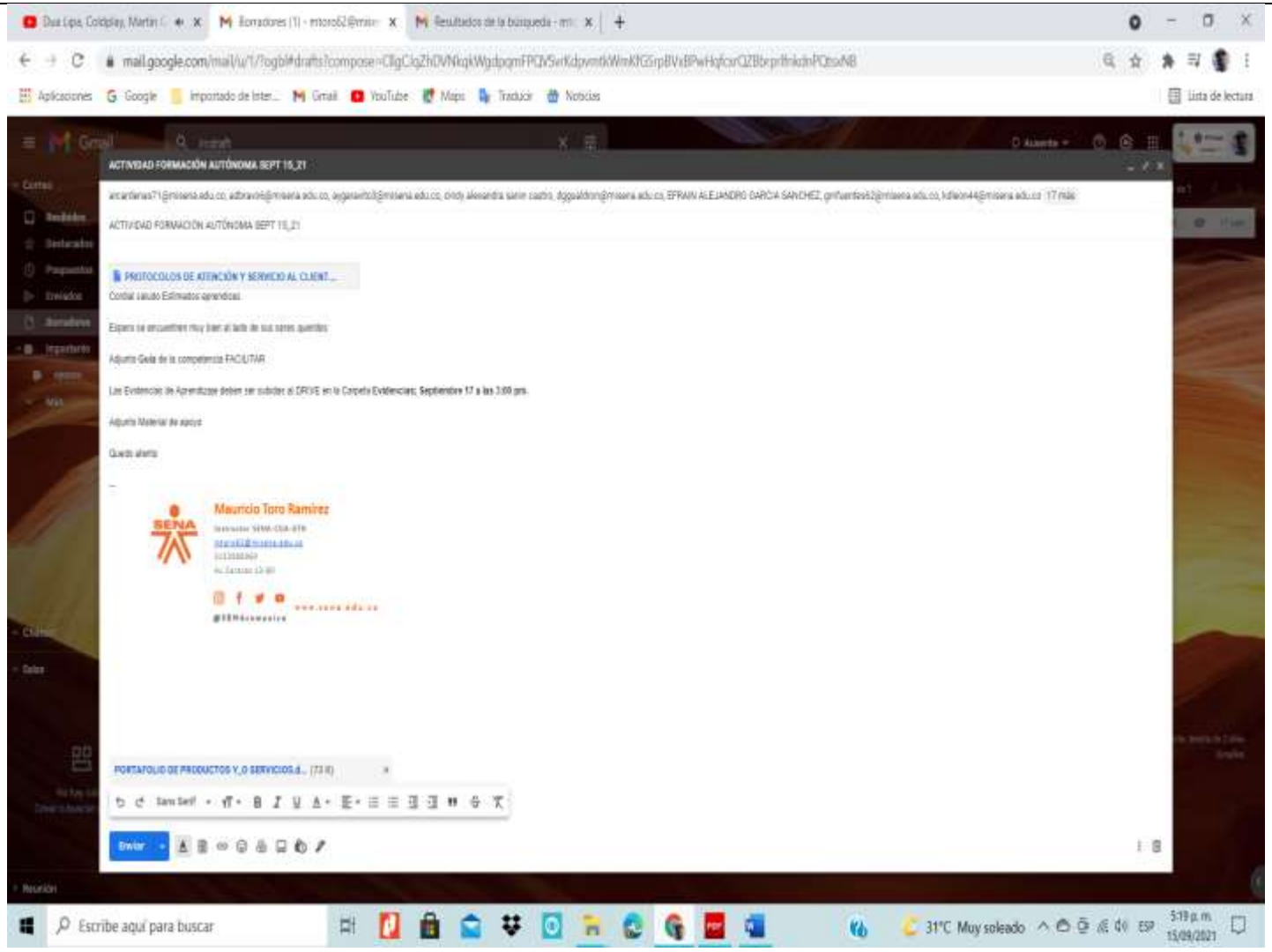
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

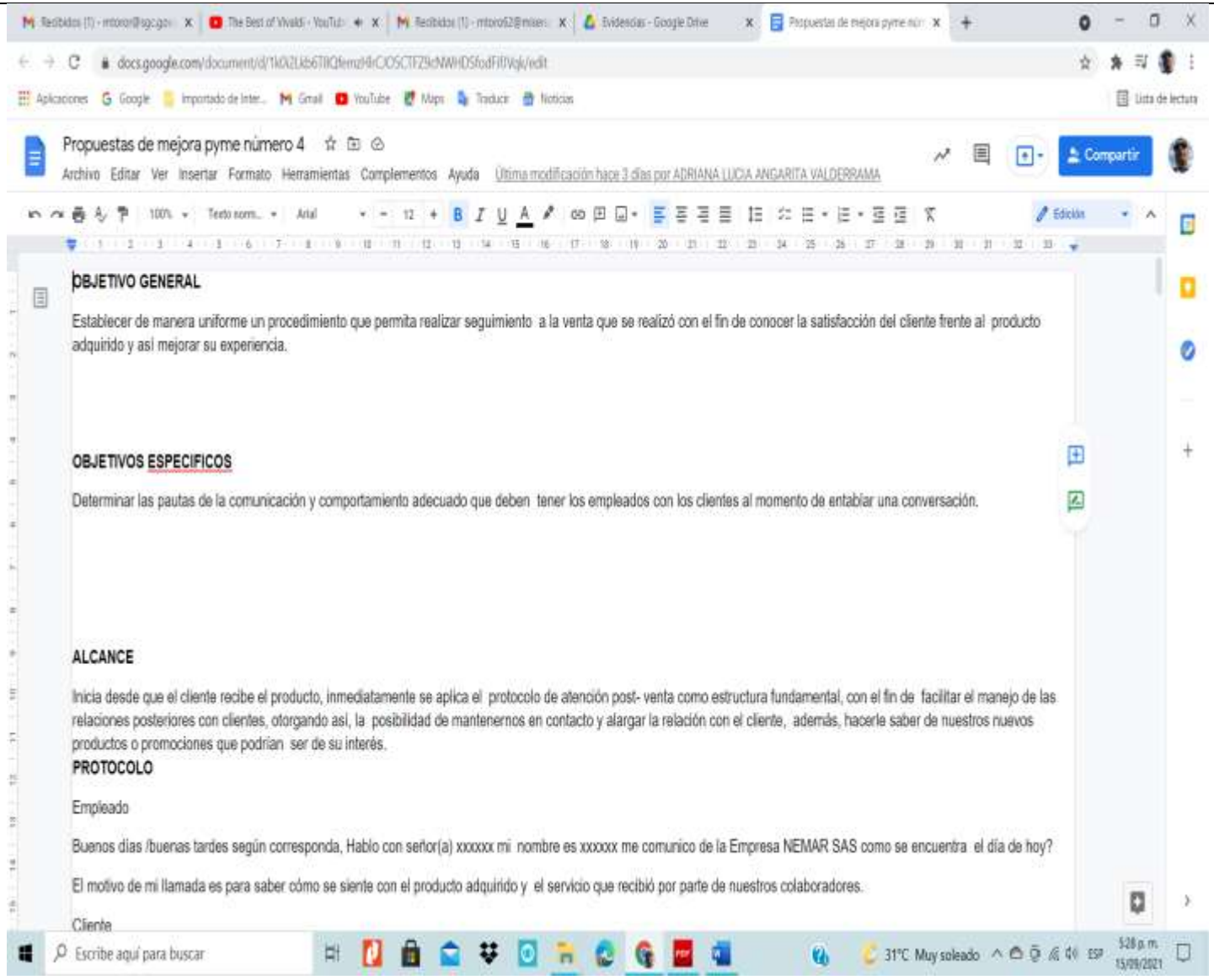
Fecha: 15 de septiembre 2021
Instructor: Mauricio Toro Ramírez
Ficha de caracterización: 2279993_69540

Competencia: FACILITAR SERVICIO AL CLIENTE

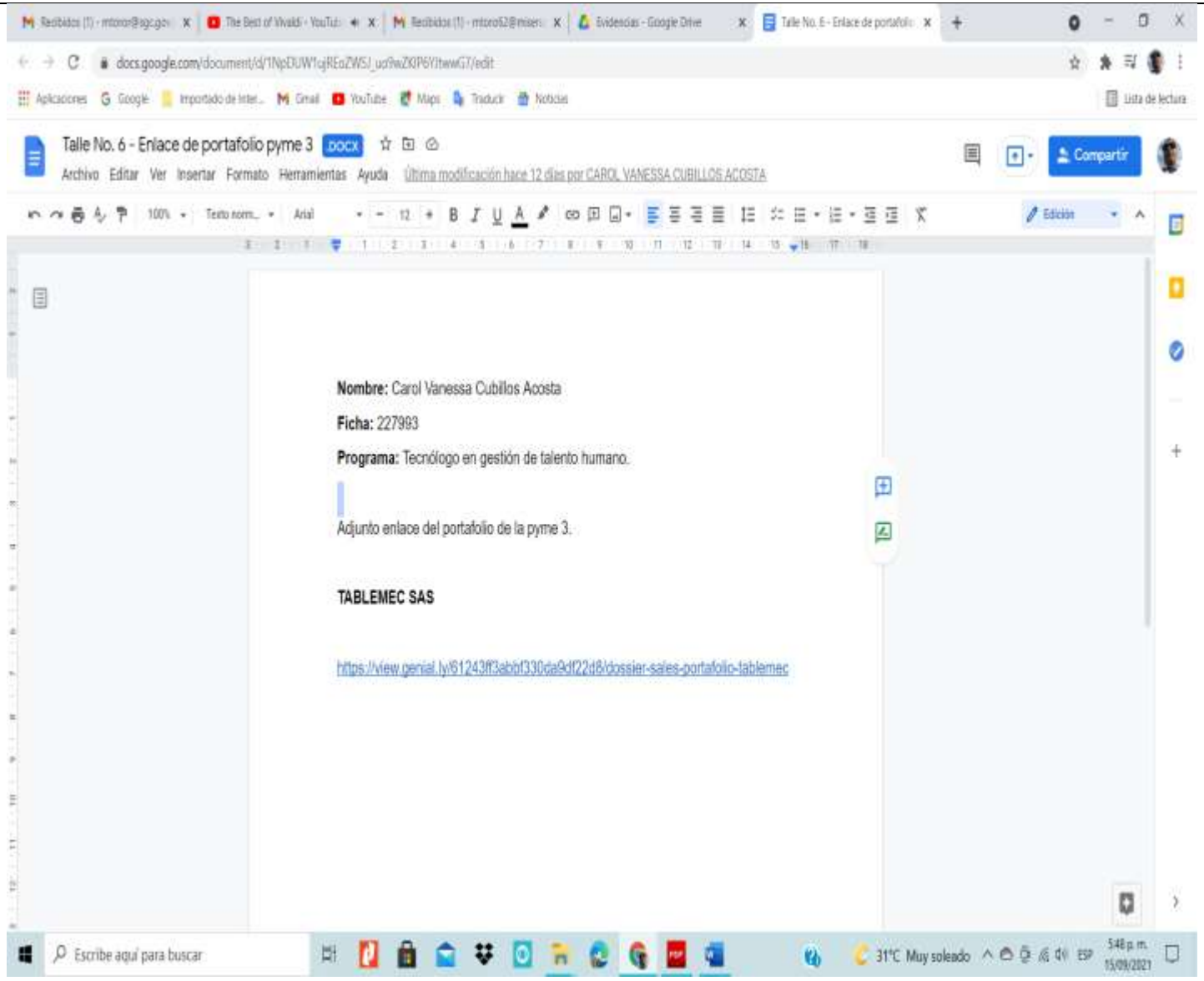
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación		

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

		
Actividades	✓ Actividad Formación autónoma; Taller EL 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

		
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

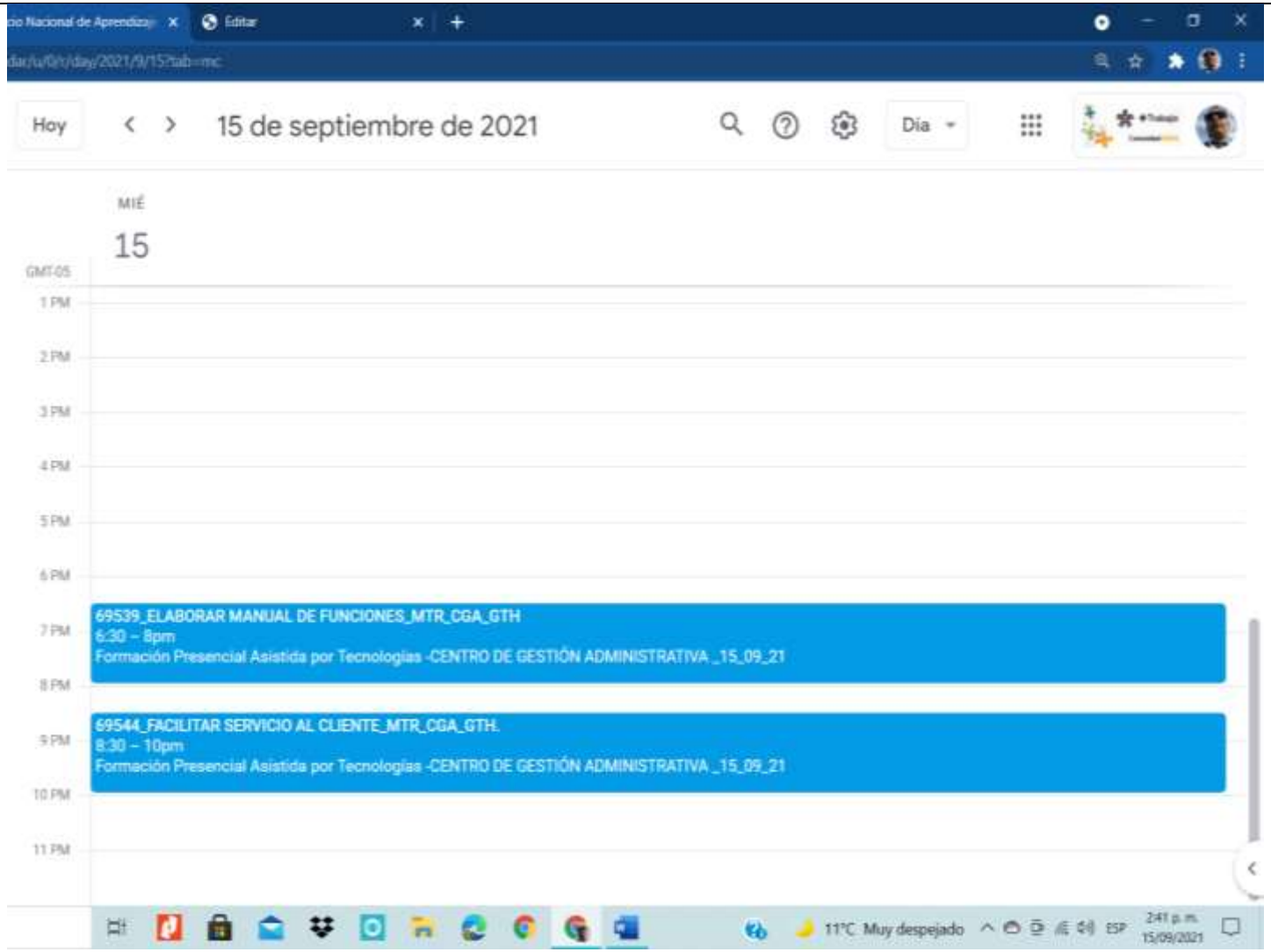
Trabajo Virtual

Fecha: 15 de septiembre 2021

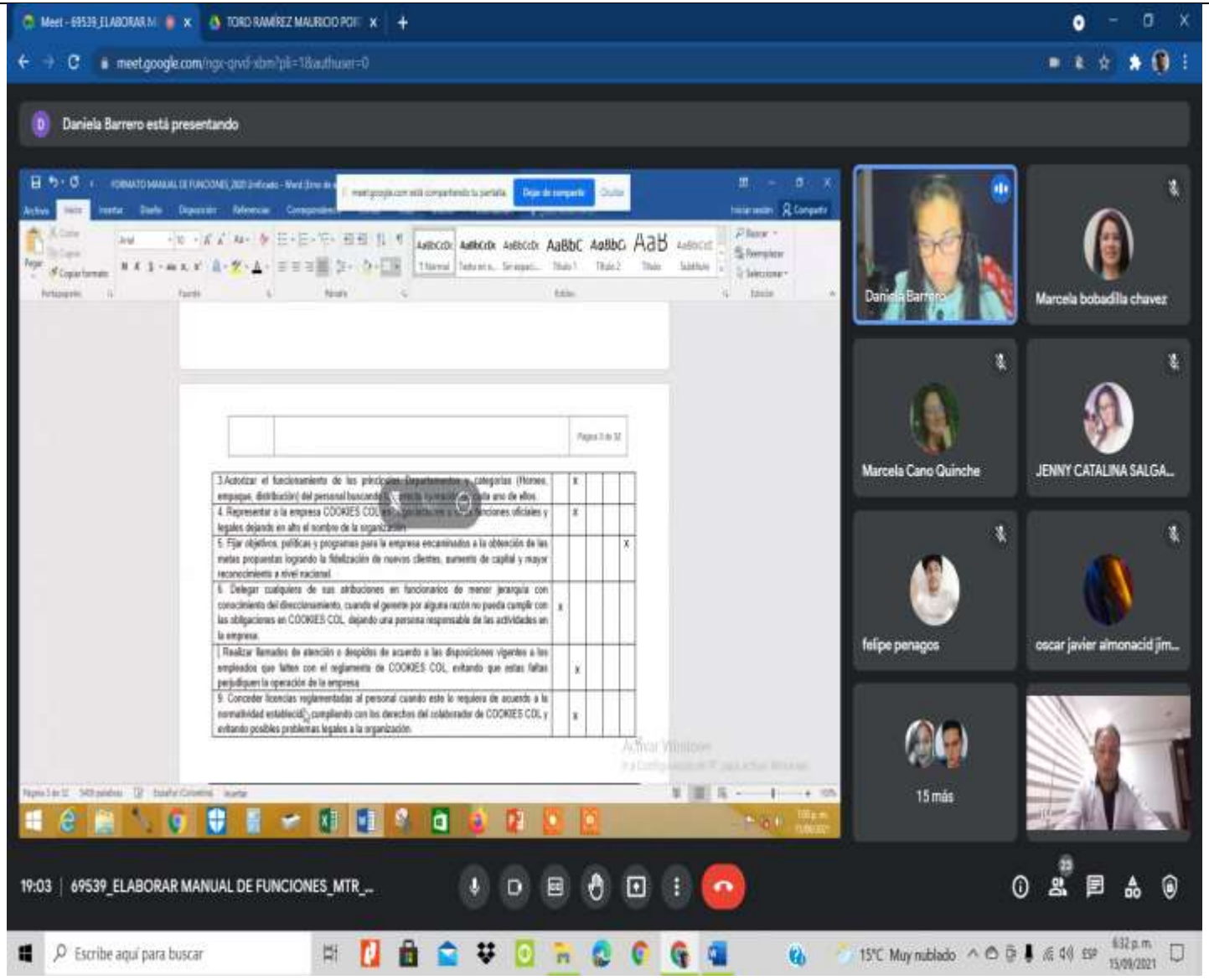
Instructor: Mauricio Toro Ramírez

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

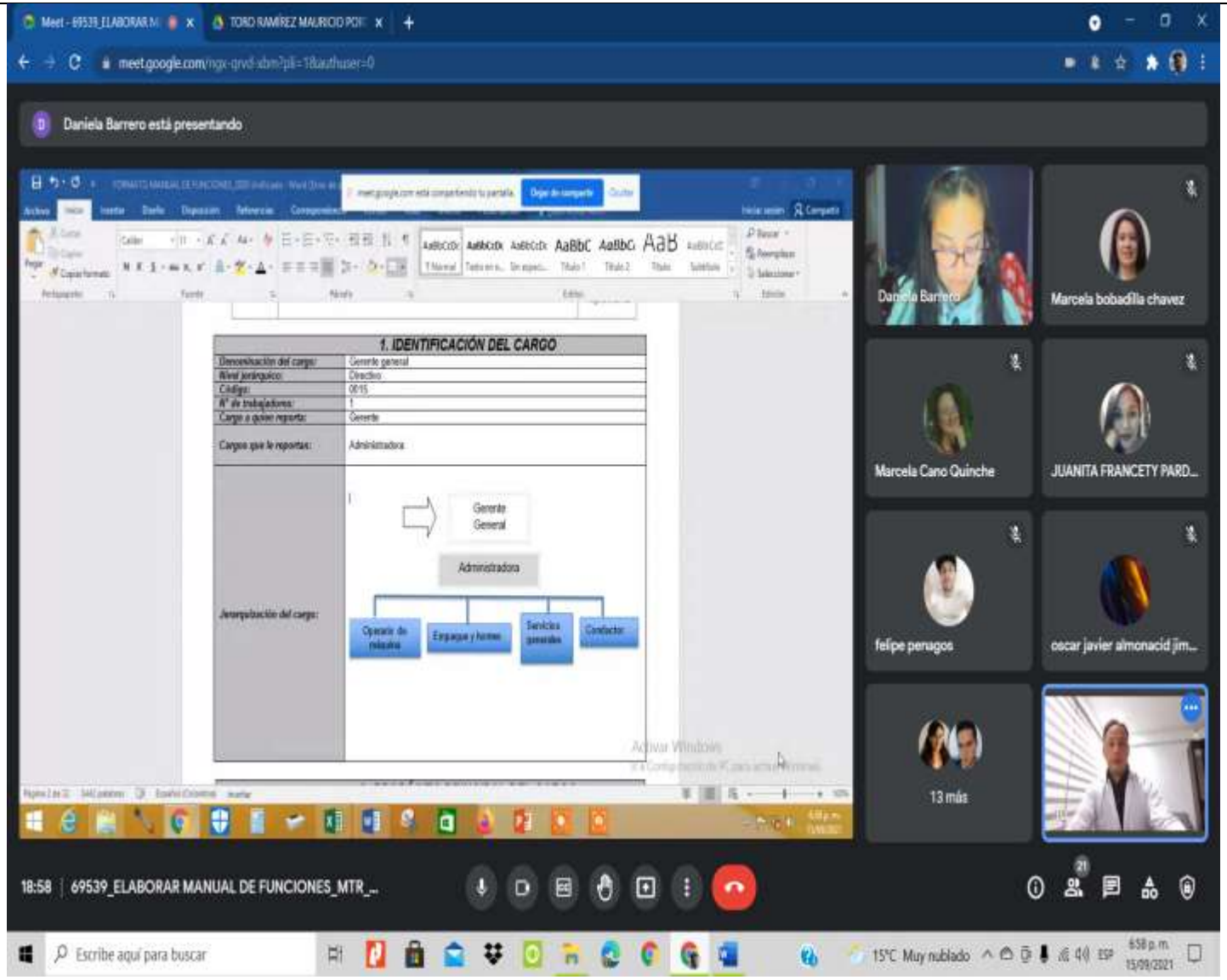
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams, etc.)

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Revisión y retroalimentación Propuestas Manuales de Funciones por competencias a cada una de las pymes	

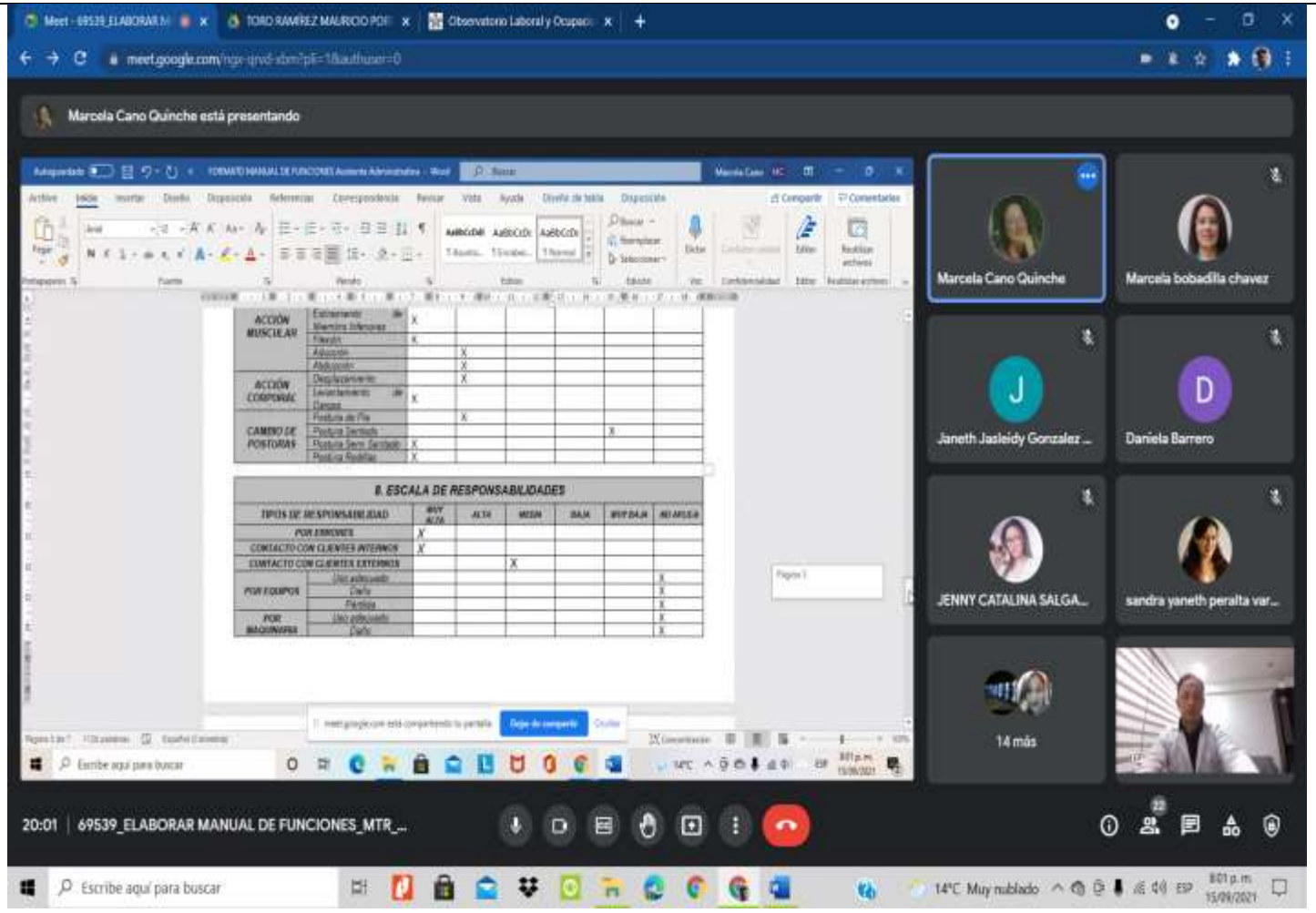
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

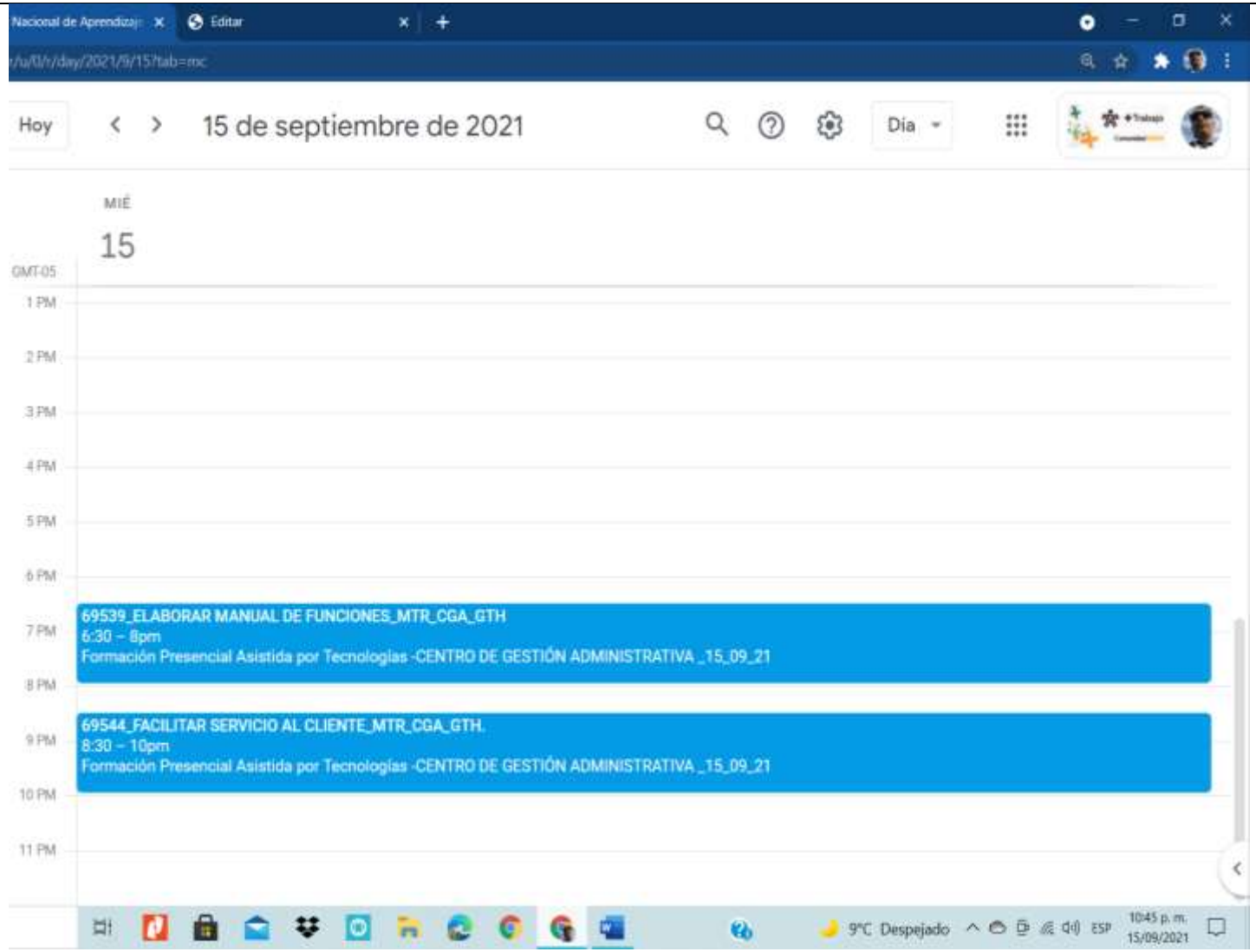
INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

Fecha: 15 de septiembre 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.)

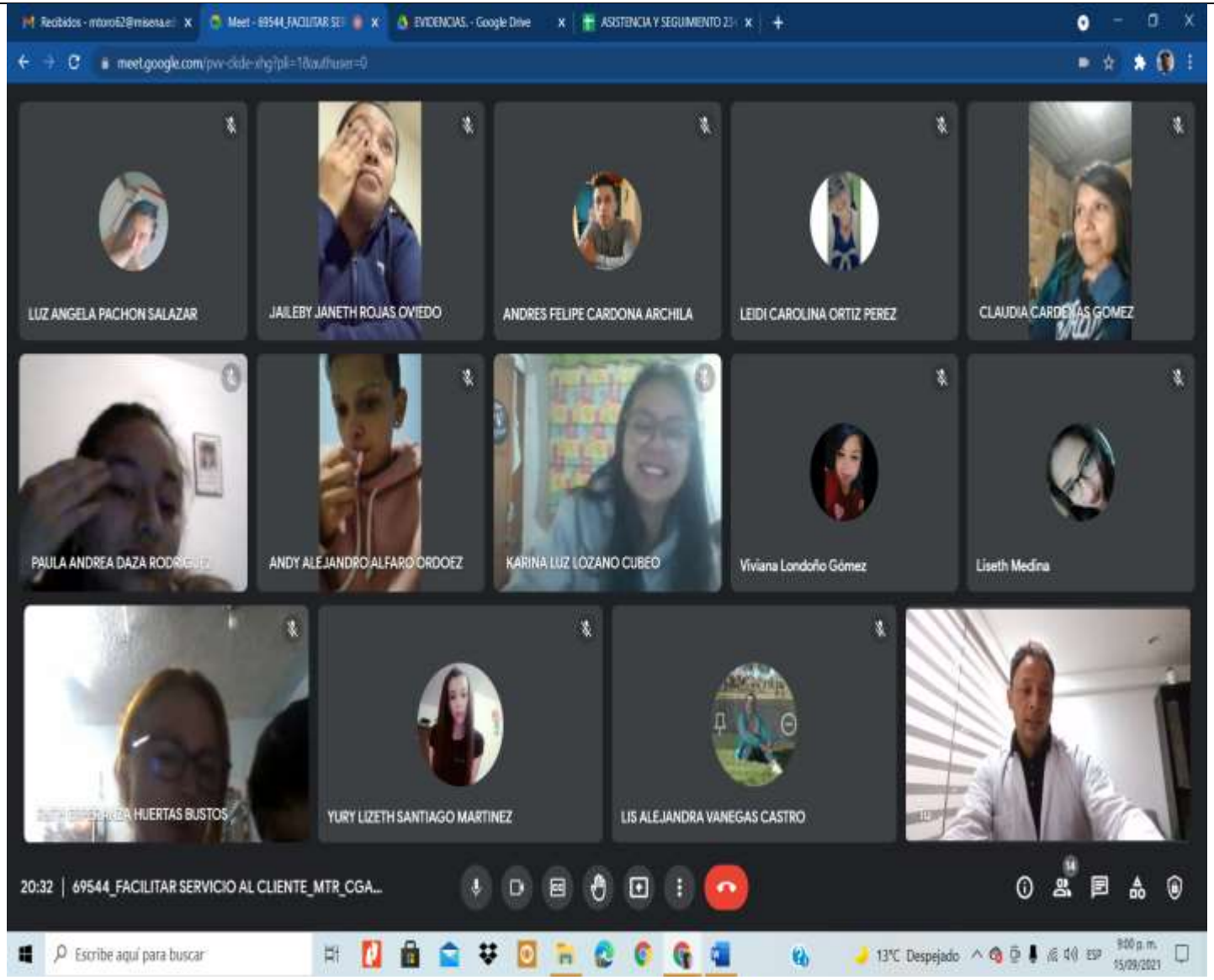
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Anuncio-Comunicación		
Actividades	✓ Actividad Ejercicios Didácticos realizados por los aprendices sobre el servicio y la atención al cliente.	

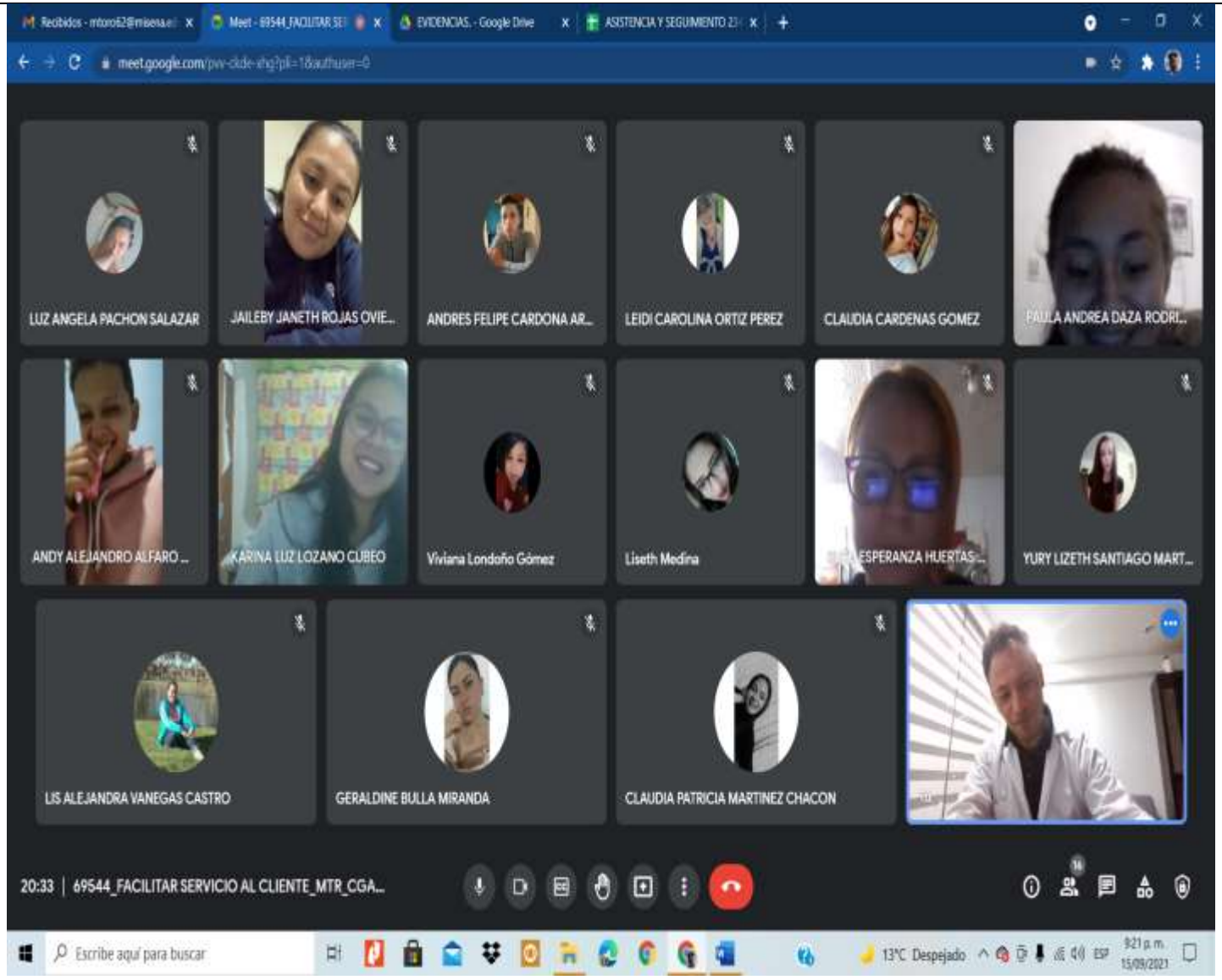
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Valoración – Retroalimentación		

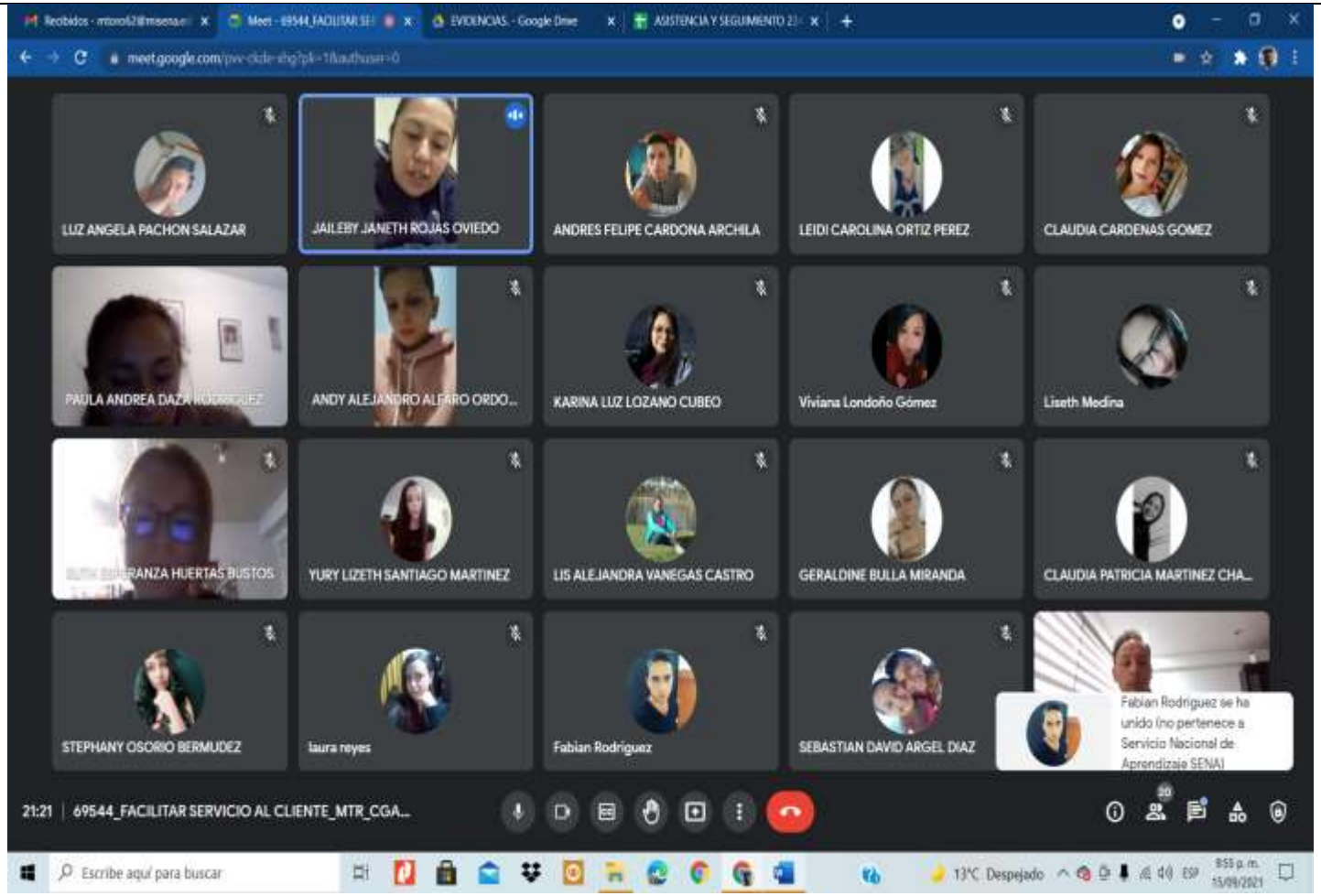
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

		
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