PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 19 de octubre de 2021

Señor (a)
ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2211134
Coordinadora Académica
Coordinación Académica de Gestión del Talento Humano
Bogotá

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.2211134 del año 2021

LAURA MARIA MOJICA LUCERO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1013627251 de Bogota, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica de Gestión del Talento Humano, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y UN MILLONES OCHENTA MIL PESOS ($41.080.000) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) primer pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2021, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS ($3.770.000) COP. b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS ($3.900.000) COP. cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2021, por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($2.210.000) COP.

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2021.

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

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la Formación de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
4	Orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
5	Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	Realización de las certificaciones por competencia requeridas en su momento.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
6	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo.	Entrega oportuna de formatos de acuerdo a cronograma.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
7	Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	Lectura del manual, estándares y lineamientos vigentes.	Portafolio virtual (Drive coordinación)

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. . 53649658 de la planilla, operador Aportes en Línea y período Septiembre 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (3) folios

Cordialmente,

Firma
LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Contratista
C.C. No. 1013627251

Recibí a satisfacción:

Firma
ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR. 2211123 de 2021
Coordinadora Académica de Gestión del Talento Humano

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

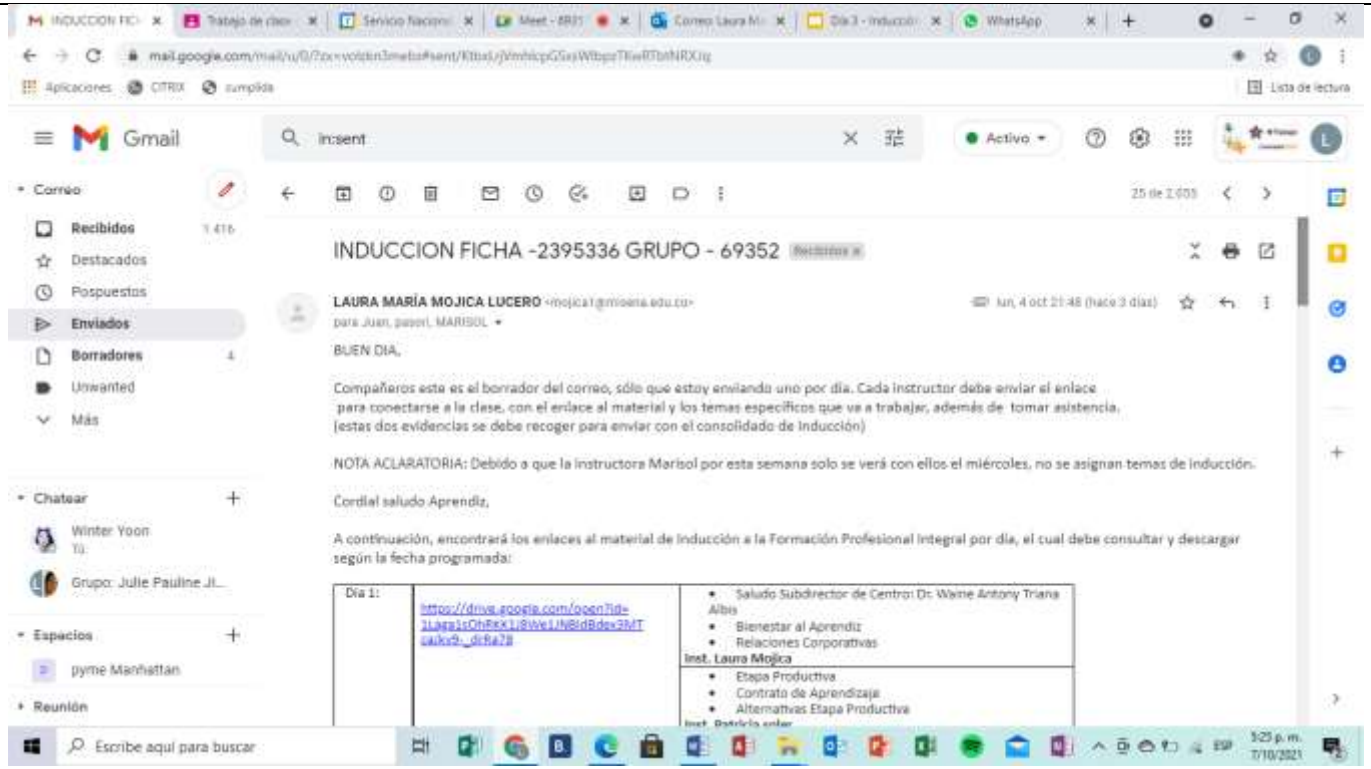
Fecha: 04/10/2020

Instructor: Laura Mojica

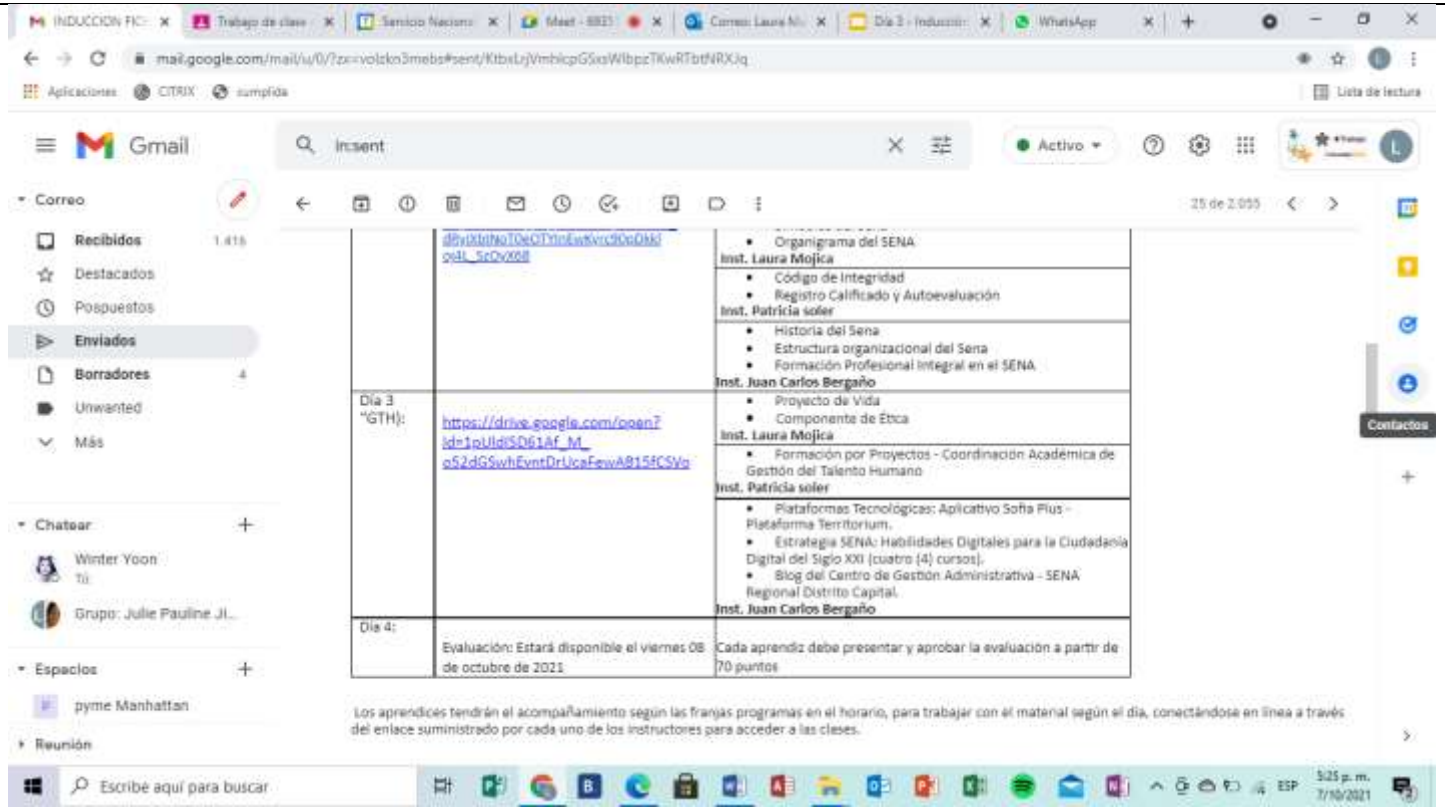
Ficha de caracterización: 69352 - 2395336

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza reunión y consolidado con todos los instructores Se inician con nuevos grupos de inducción se organizan carpetas en classroom. Se realiza envió de correos a los aprendices para iniciar su proceso de inducción.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

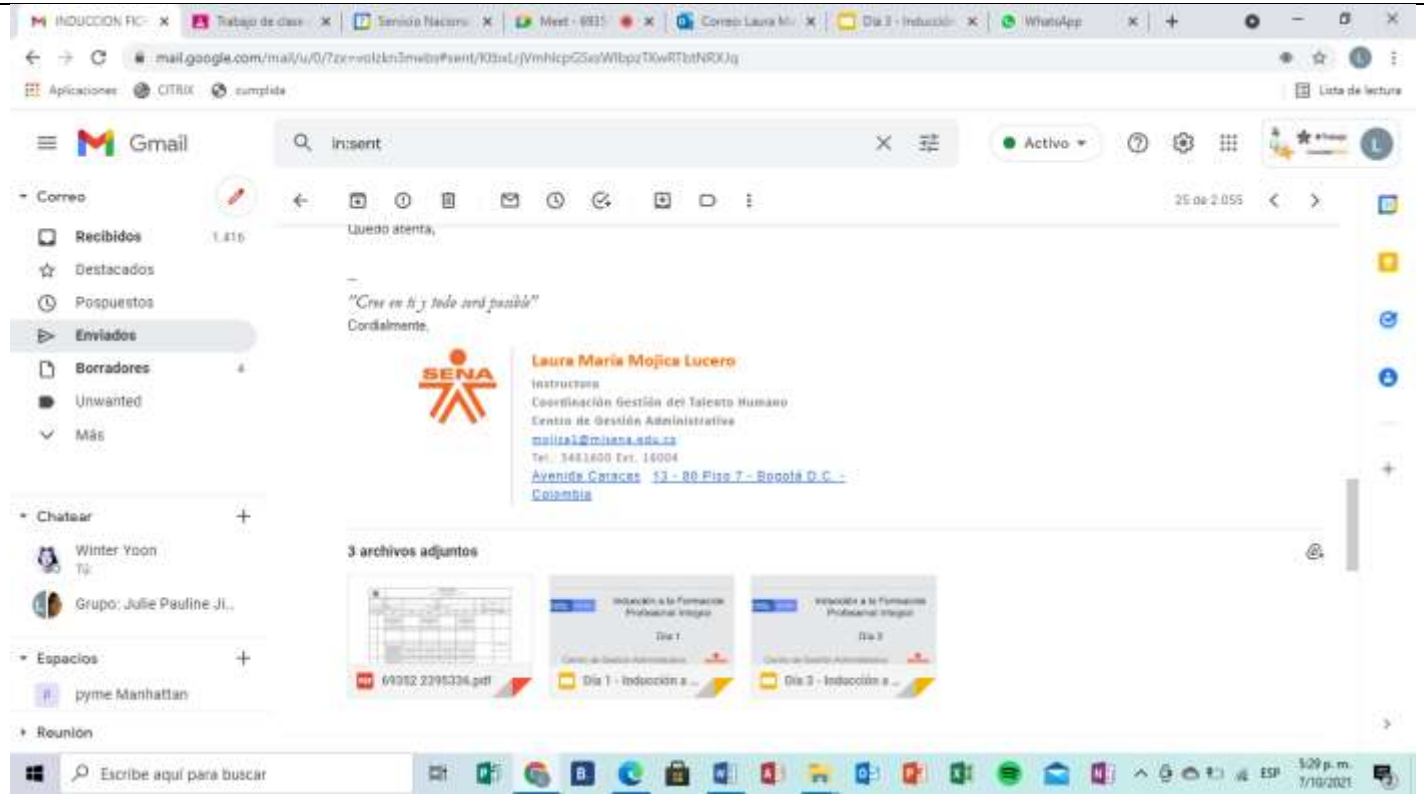
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



	dBylXbtNaTOeOTYtnEwKvrc9OpDkIoe4L_SzDvX0I8	• Organigrama del SENA **Inst. Laura Mojica** • Código de Integridad • Registro Calificado y Autoevaluación **Inst. Patricia soler** • Historia del Sena • Estructura organizacional del Sena • Formación Profesional Integral en el SENA **Inst. Juan Carlos Bergaño**
Día 3 "GTH):	https://drive.google.com/open?id=1pUIdISD61Af_M_oS2dGSwhEvntDrUcaFewA815fCSVo	• Proyecto de Vida • Componente de Ética **Inst. Laura Mojica** • Formación por Proyectos - Coordinación Académica de Gestión del Talento Humano **Inst. Patricia soler** • Plataformas Tecnológicas: Aplicativo Sofia Plus - Plataforma Territorium. • Estrategia SENA: Habilidades Digitales para la Ciudadanía Digital del Siglo XXI (cuatro (4) cursos). • Blog del Centro de Gestión Administrativa - SENA Regional Distrito Capital. **Inst. Juan Carlos Bergaño**
Día 4:	Evaluación: Estará disponible el viernes 08 de octubre de 2021	Cada aprendiz debe presentar y aprobar la evaluación a partir de 70 puntos

Los aprendices tendrán el acompañamiento según las franjas programas en el horario, para trabajar con el material según el día, conectándose en línea a través del enlace suministrado por cada uno de los instructores para acceder a las clases.

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

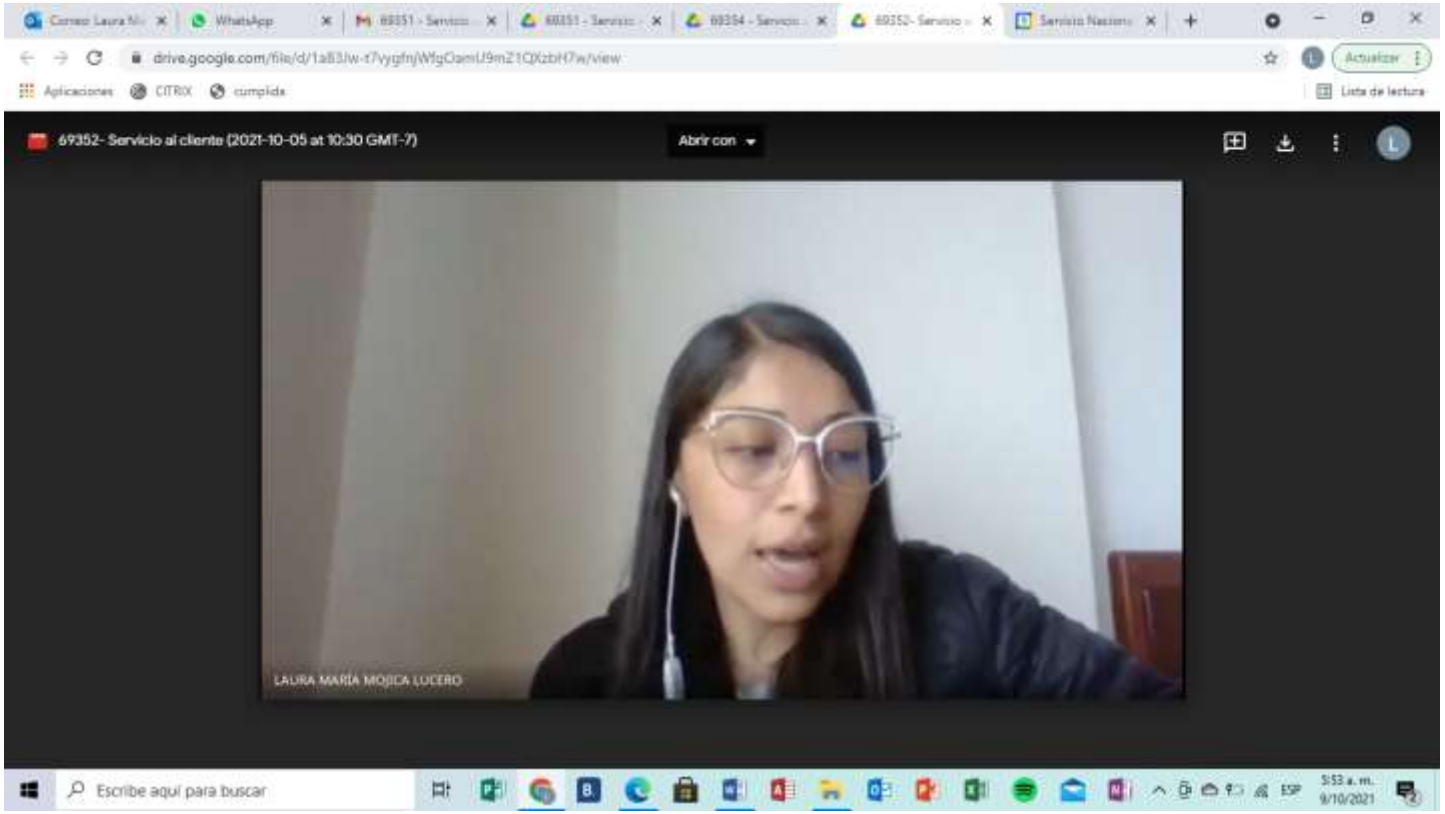
Fecha: 05/10/2020

Instructor: Laura Mojica

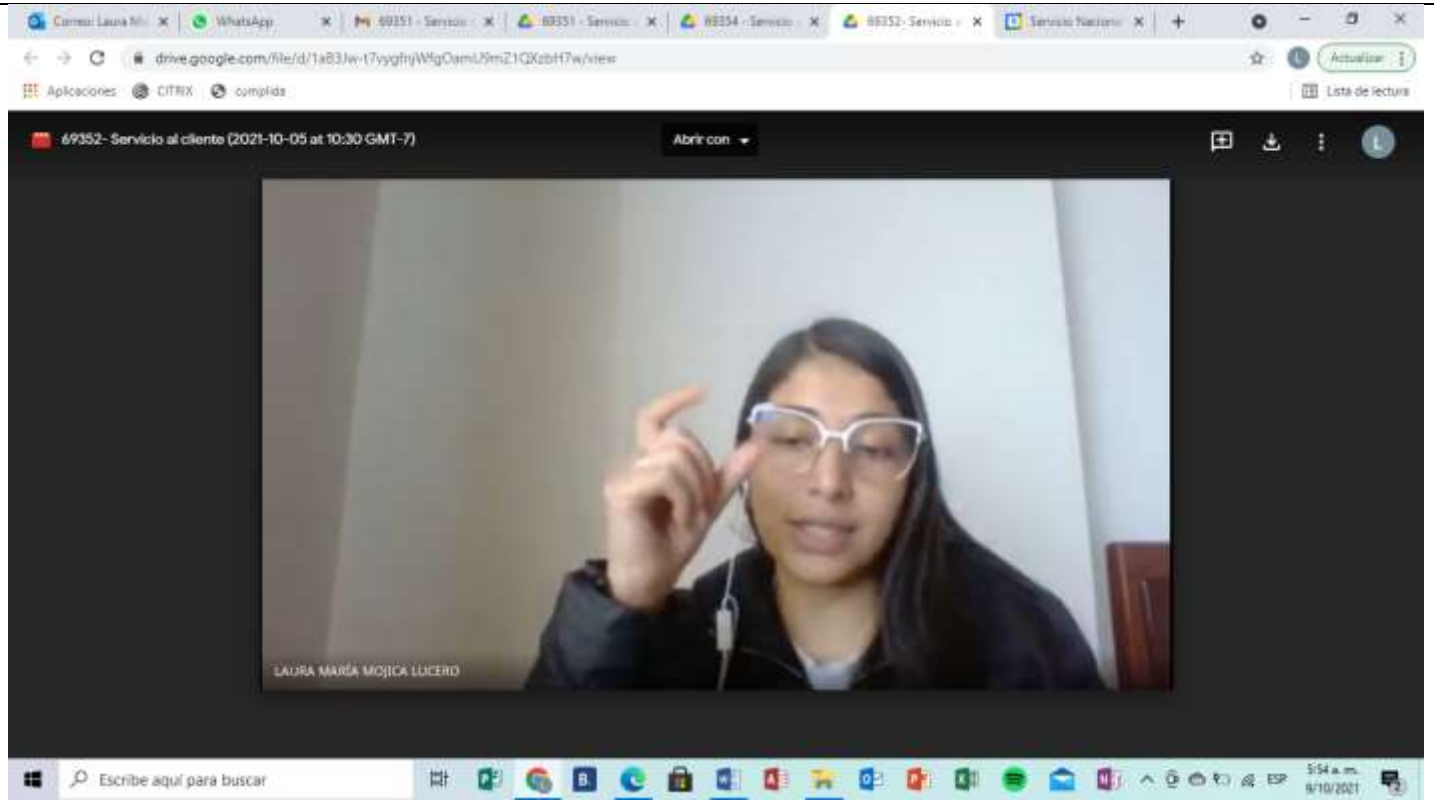
Ficha de caracterización: 69352 - 2395336

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

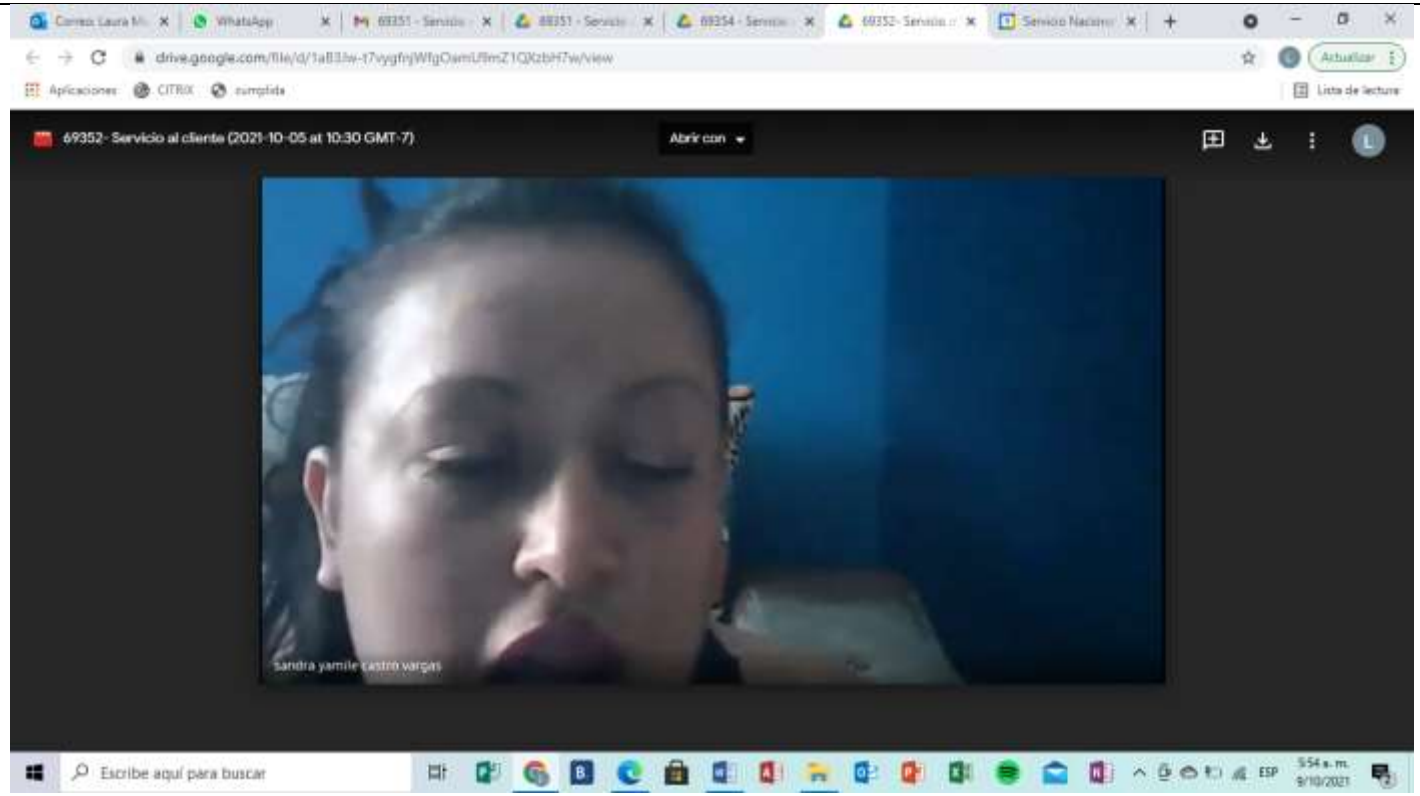
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 1 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices se presenta, visualizan los videos de saludo subdirector, bienestar al aprendiz y contrato aprendizaje.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

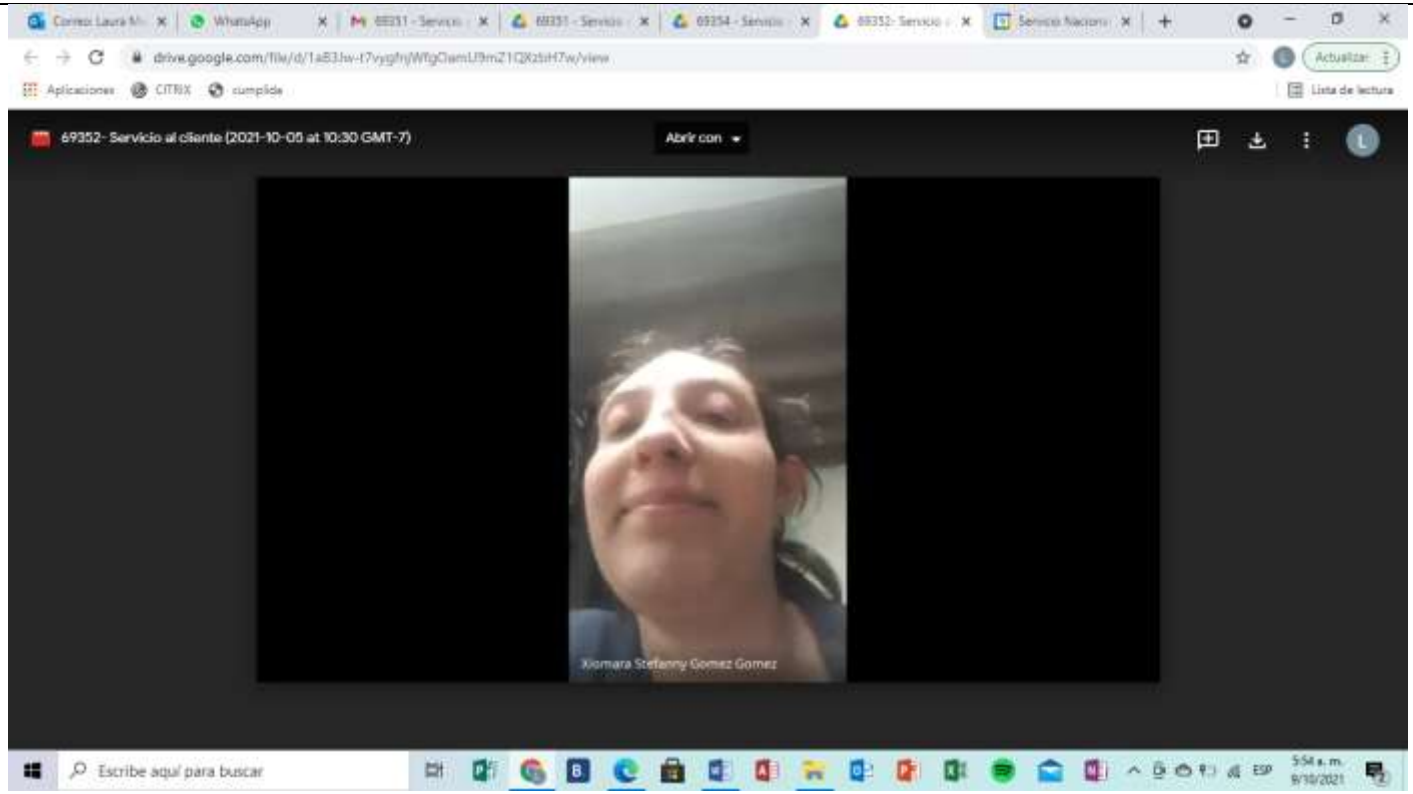
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

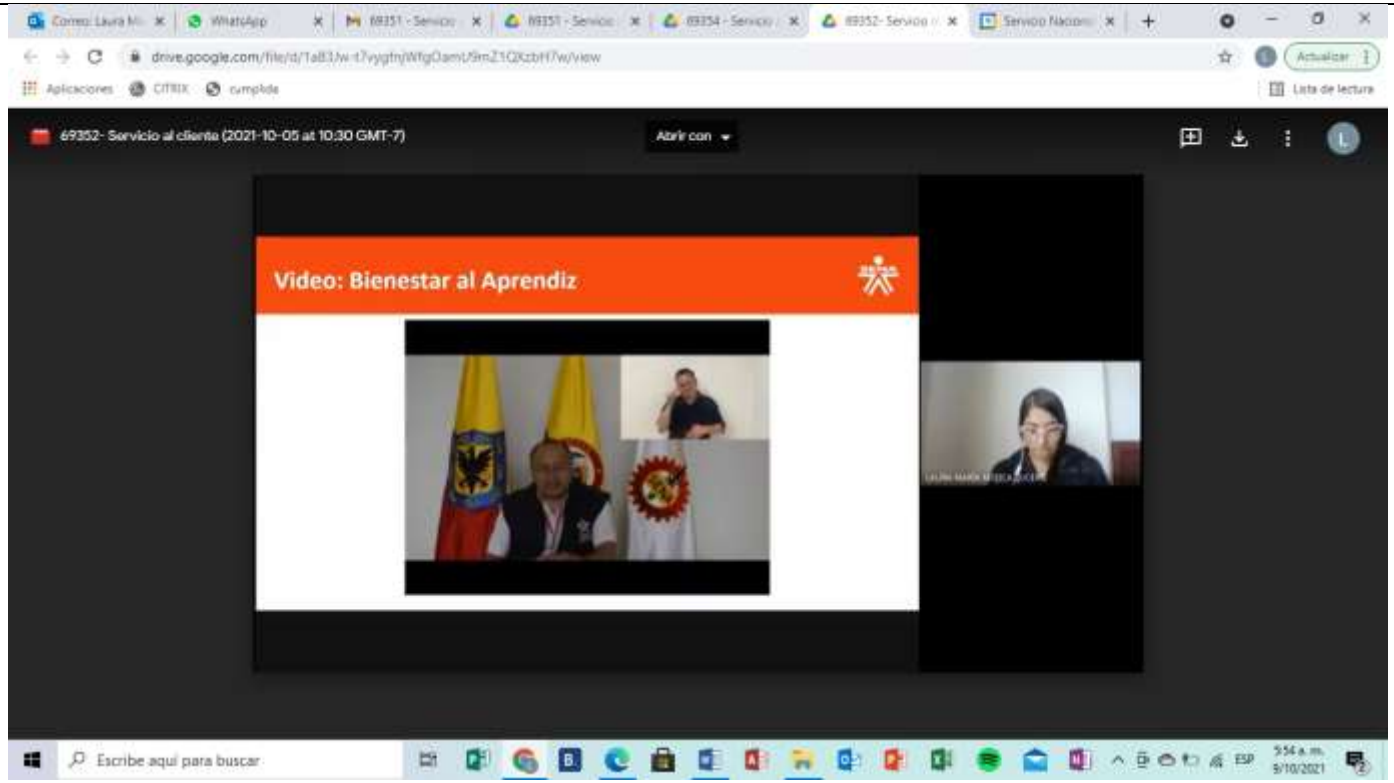
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

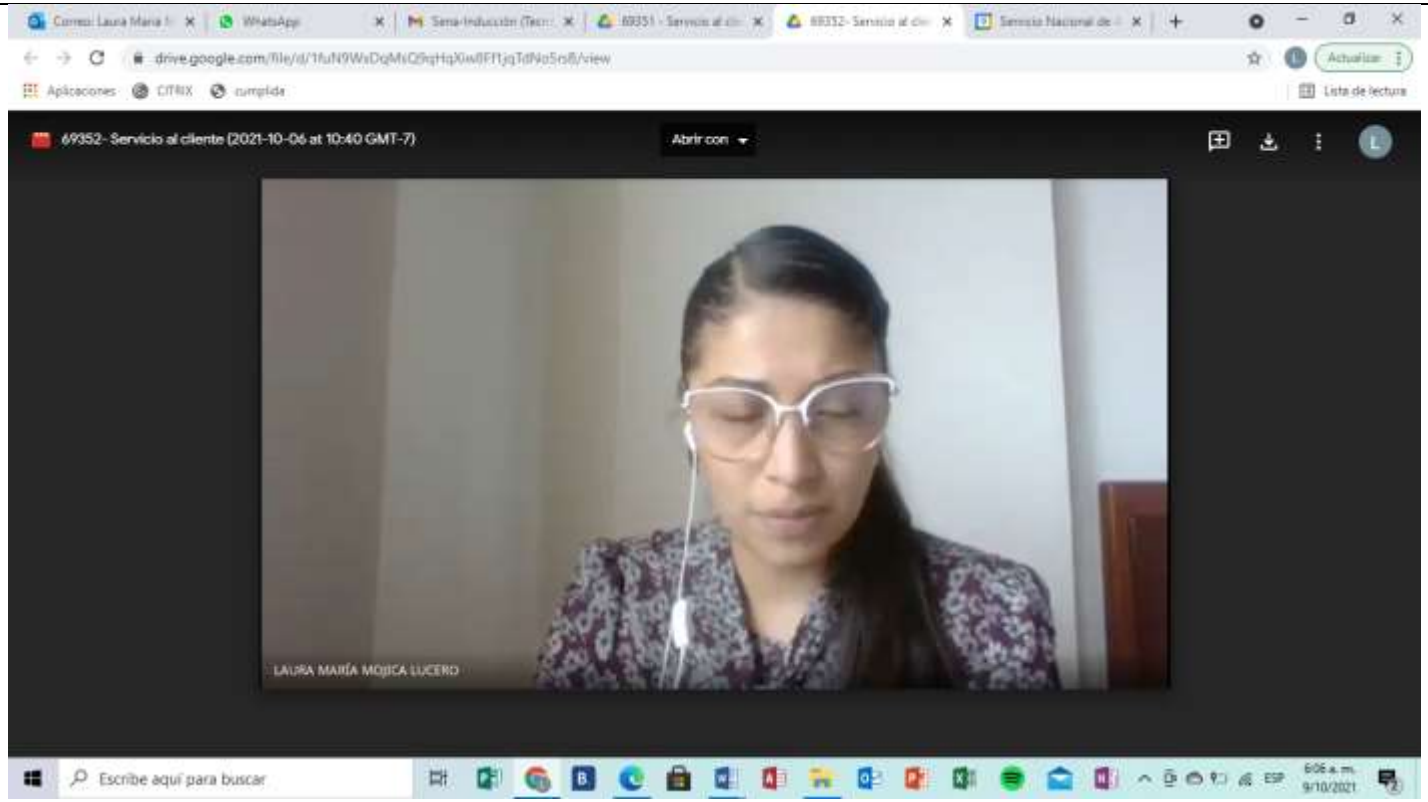
Fecha: 06/10/2020

Instructor: Laura Mojica

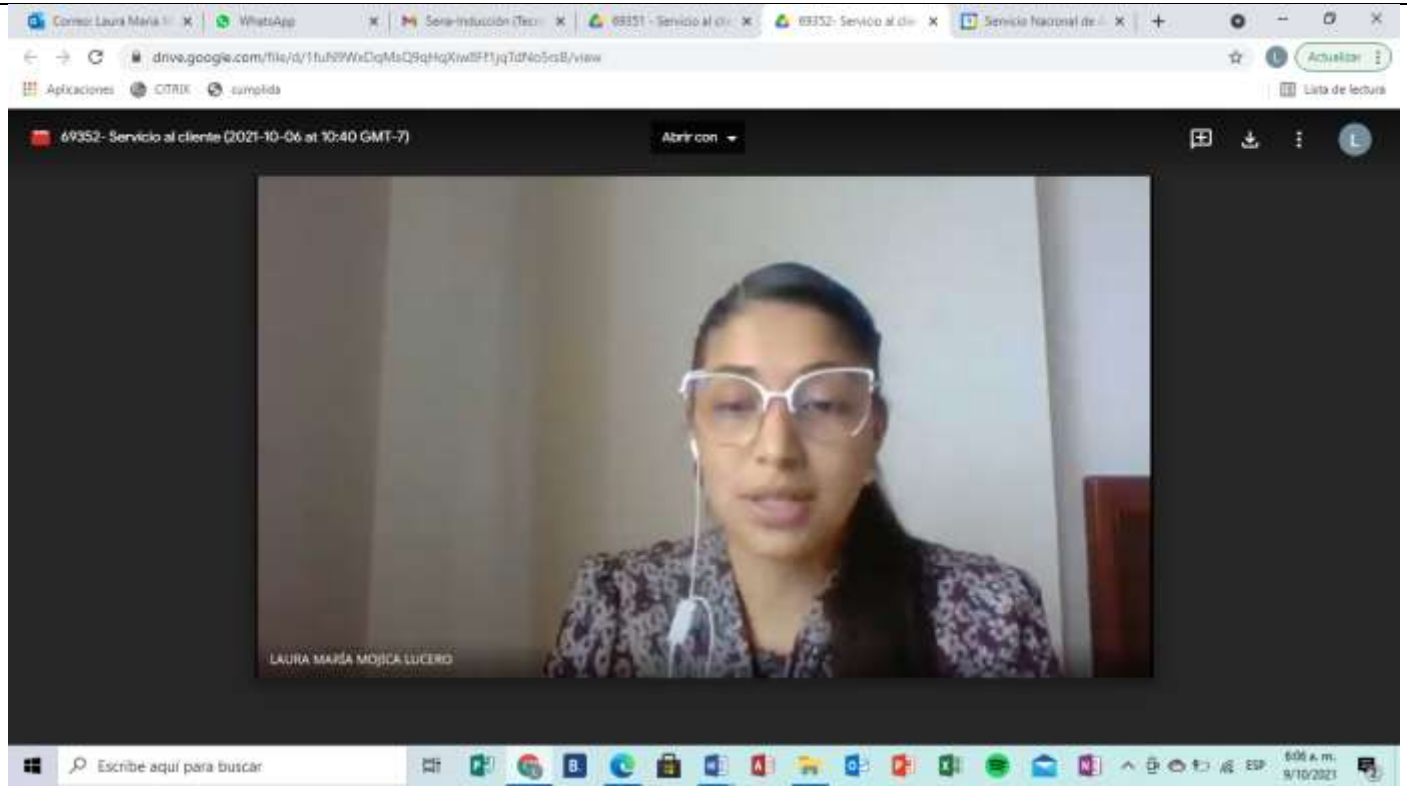
Ficha de caracterización: 69352 - 2395336

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

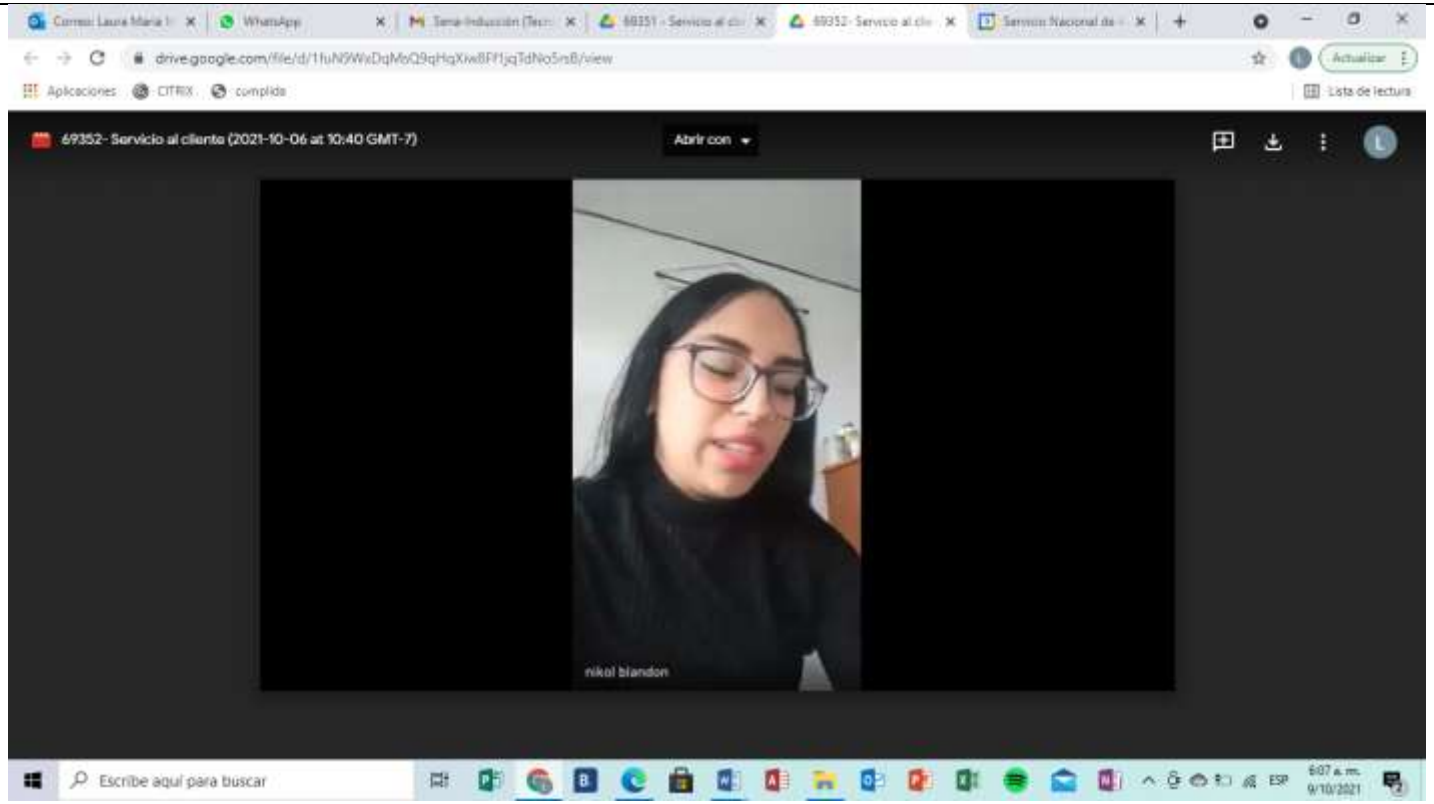
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 2 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · Himno del SENA, Símbolos del Sena y Organigrama del SENA	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

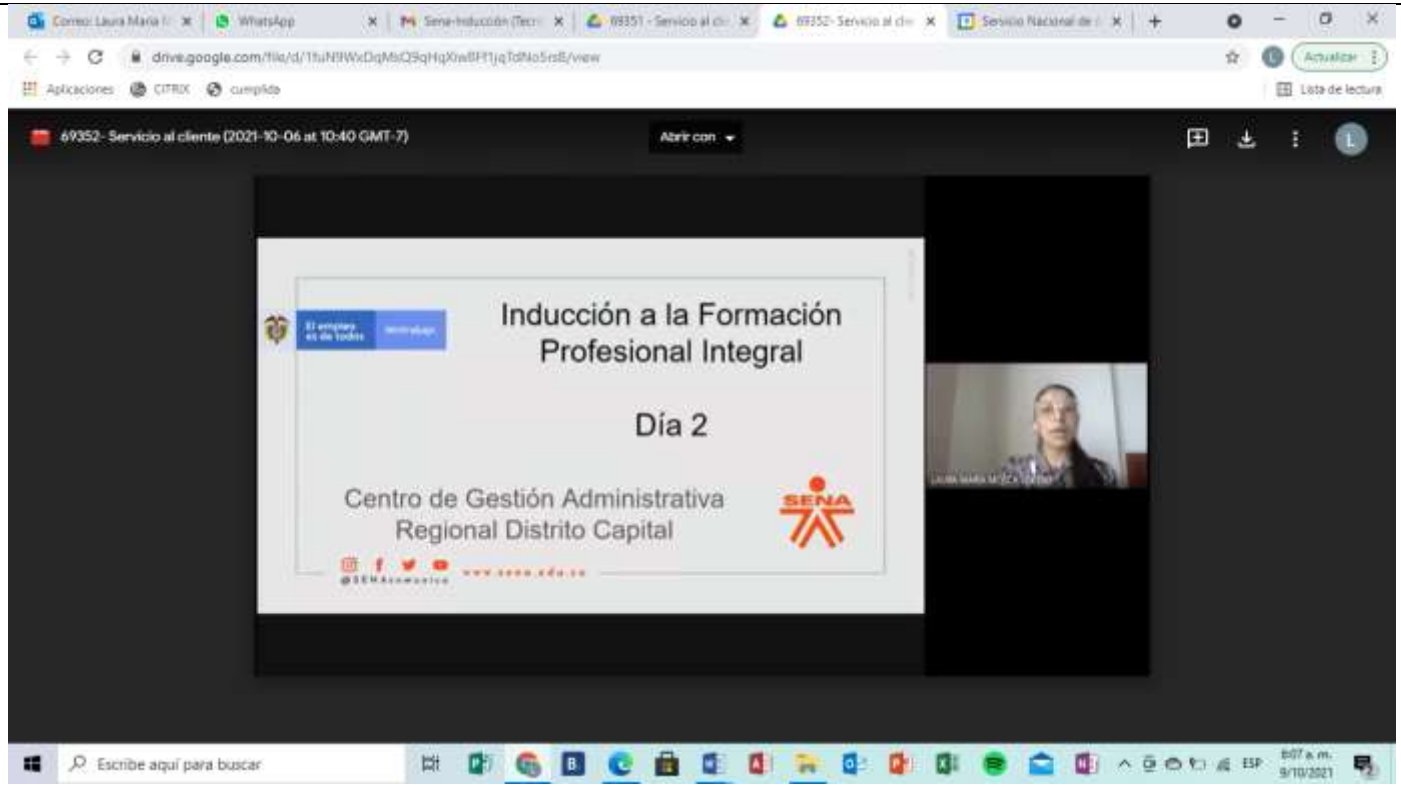
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

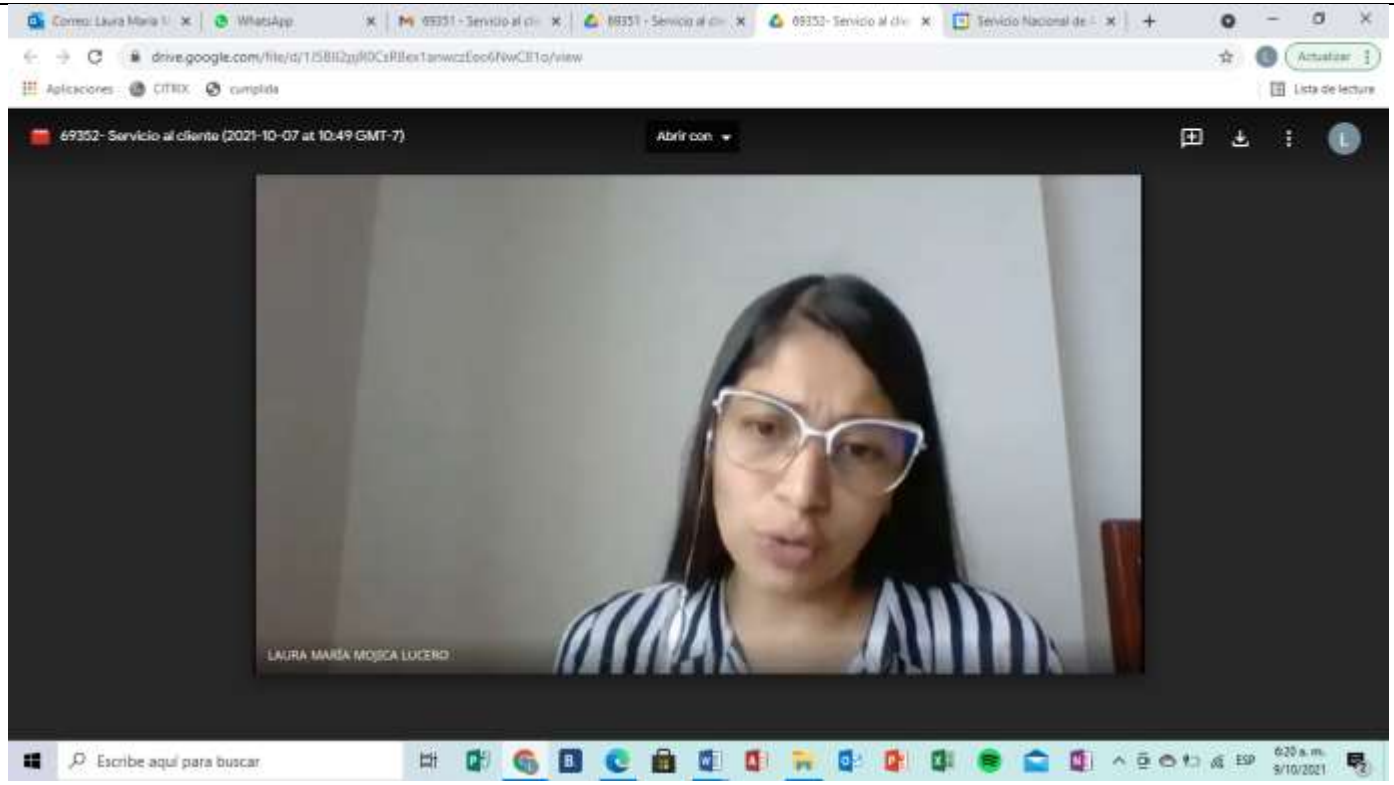
Fecha: 07/10/2020

Instructor: Laura Mojica

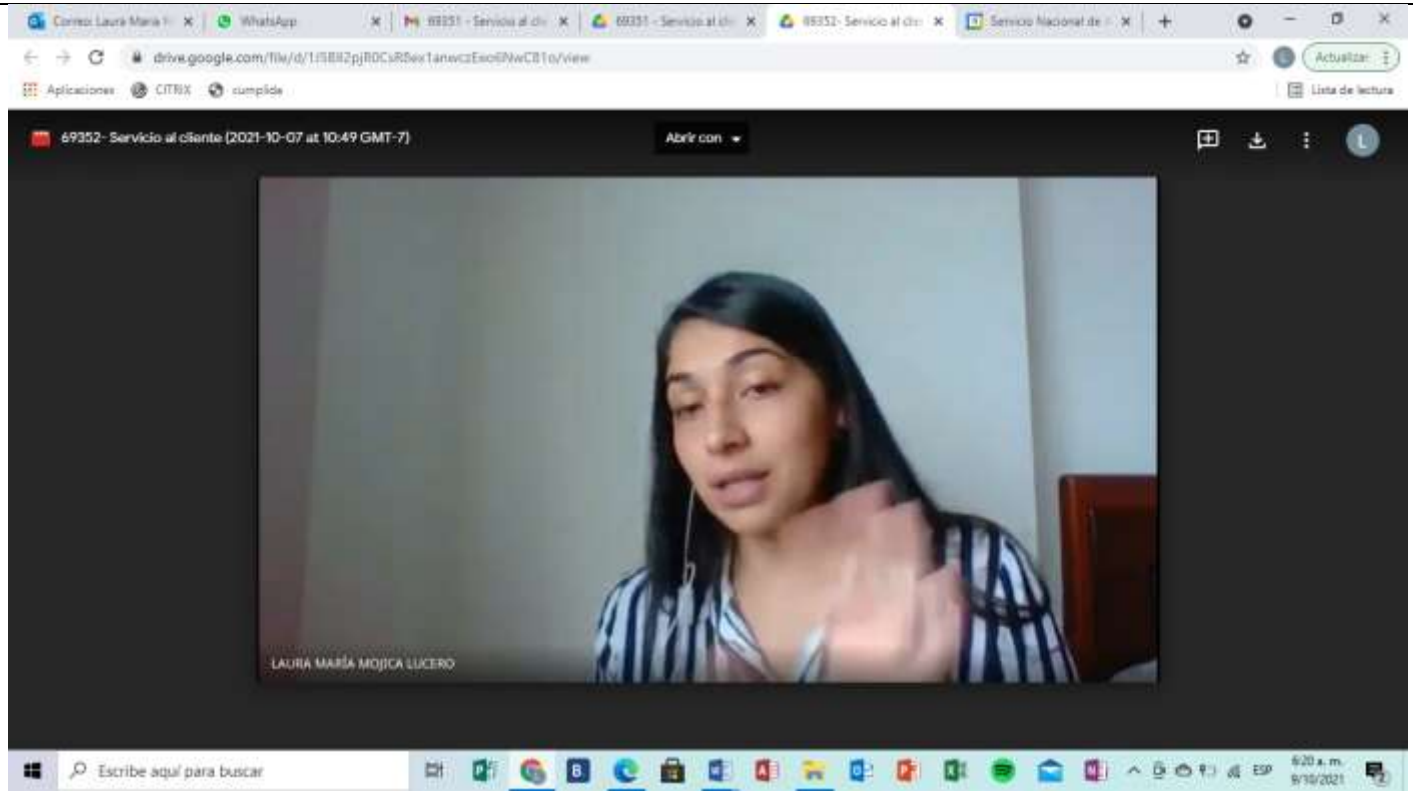
Ficha de caracterización: 69352 - 2395336

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

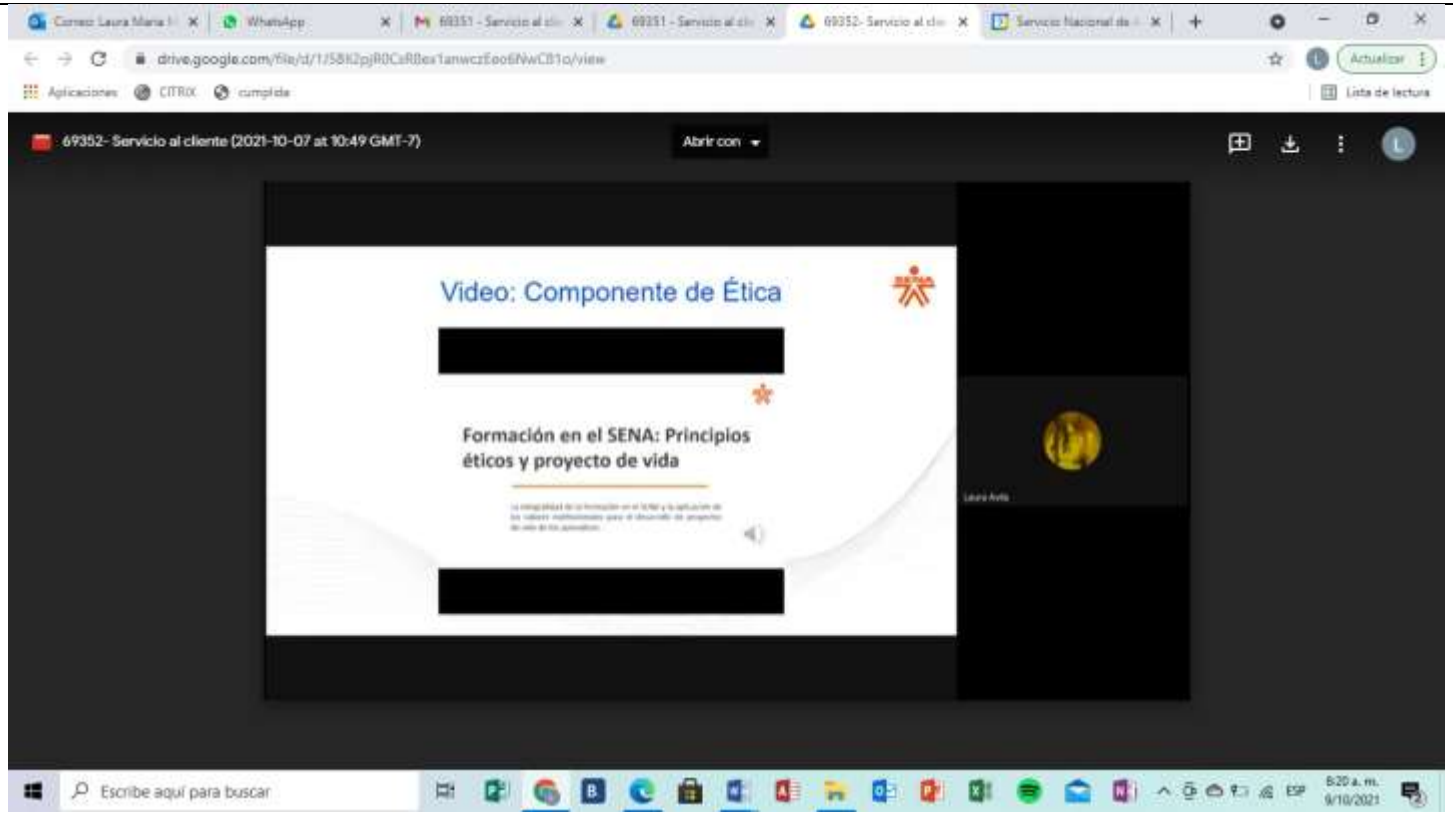
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 3 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Se toma asistencia como todos los días a través de un formulario y a demás durante la sesión se llama a cada aprendiz. Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · De proyecto de vida y componentes éticos del SENA.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

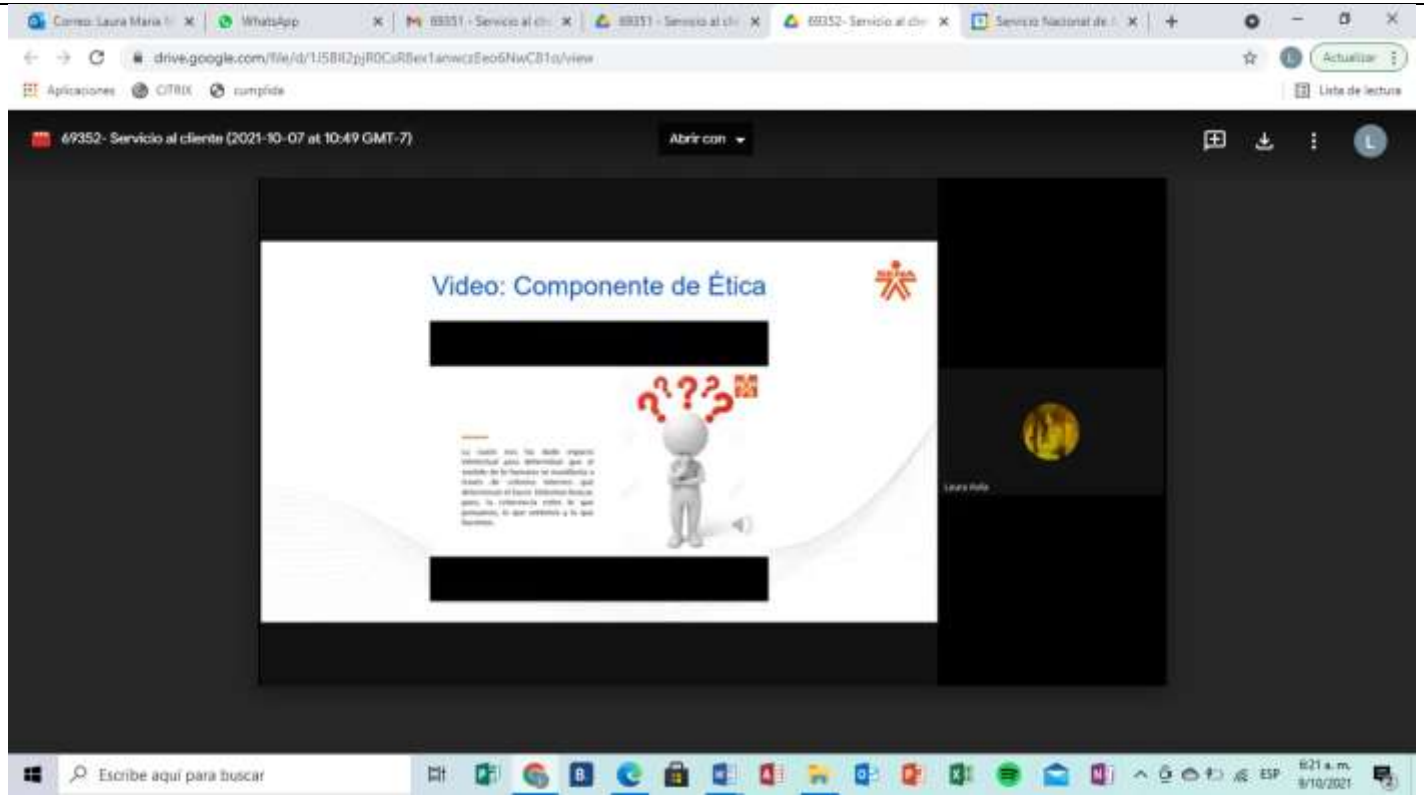
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

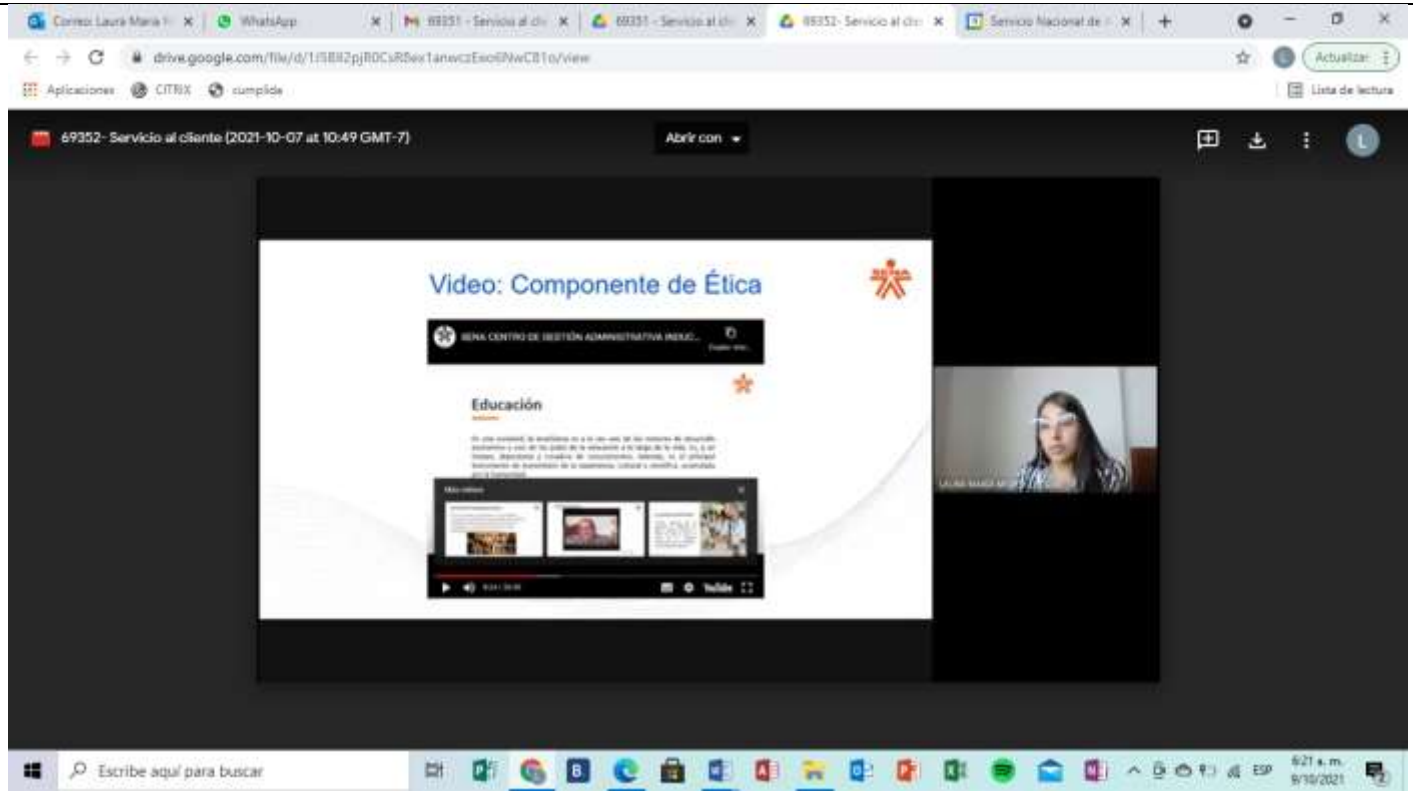
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

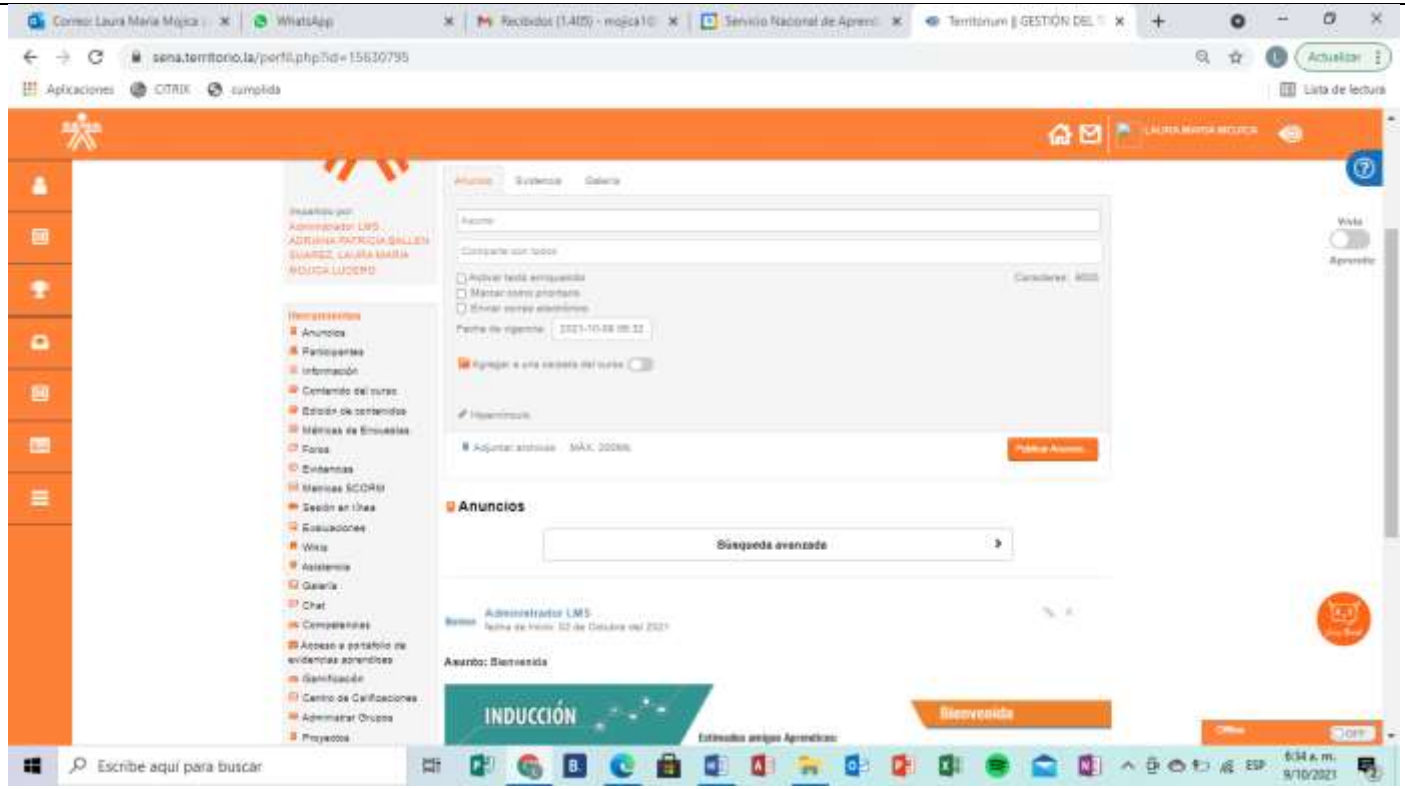
Fecha: 08/10/2020

Instructor: Laura Mojica

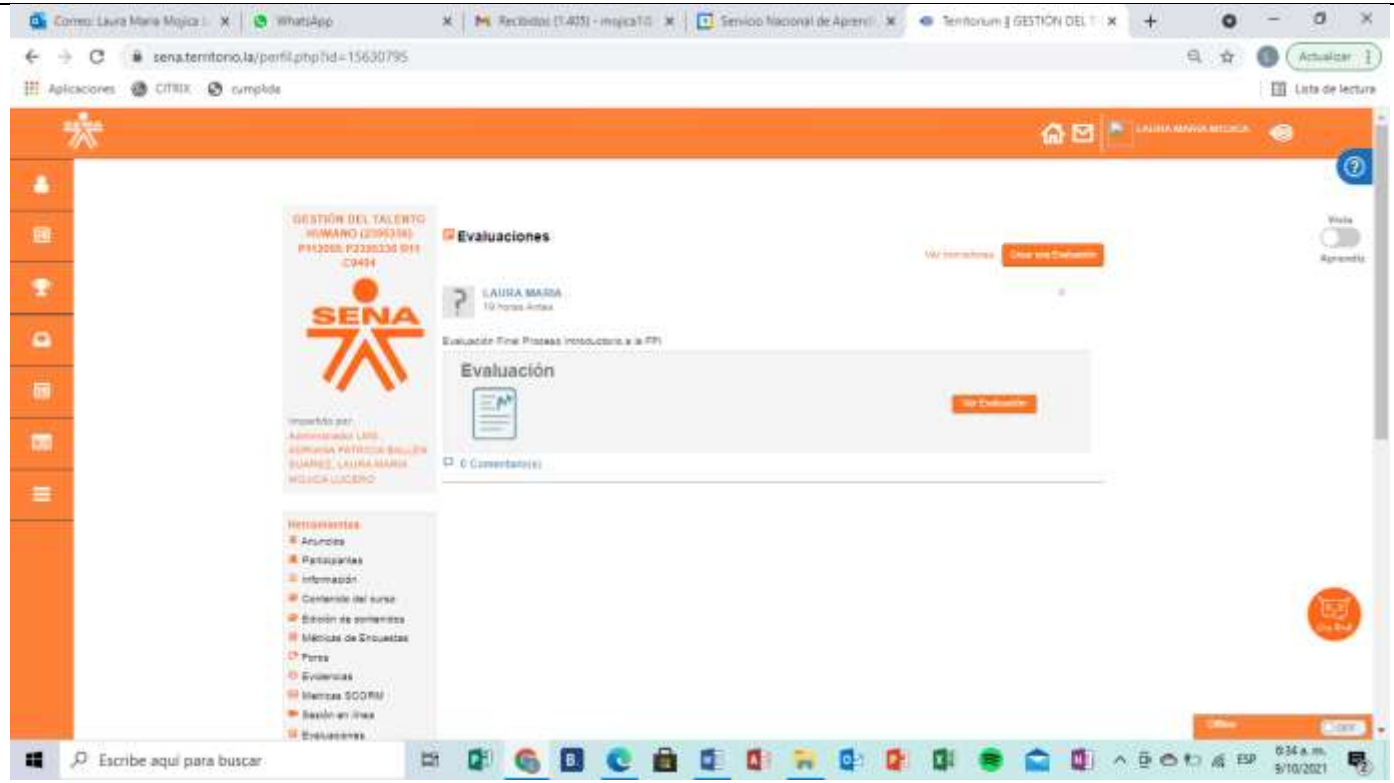
Ficha de caracterización: 69352 - 2395336

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

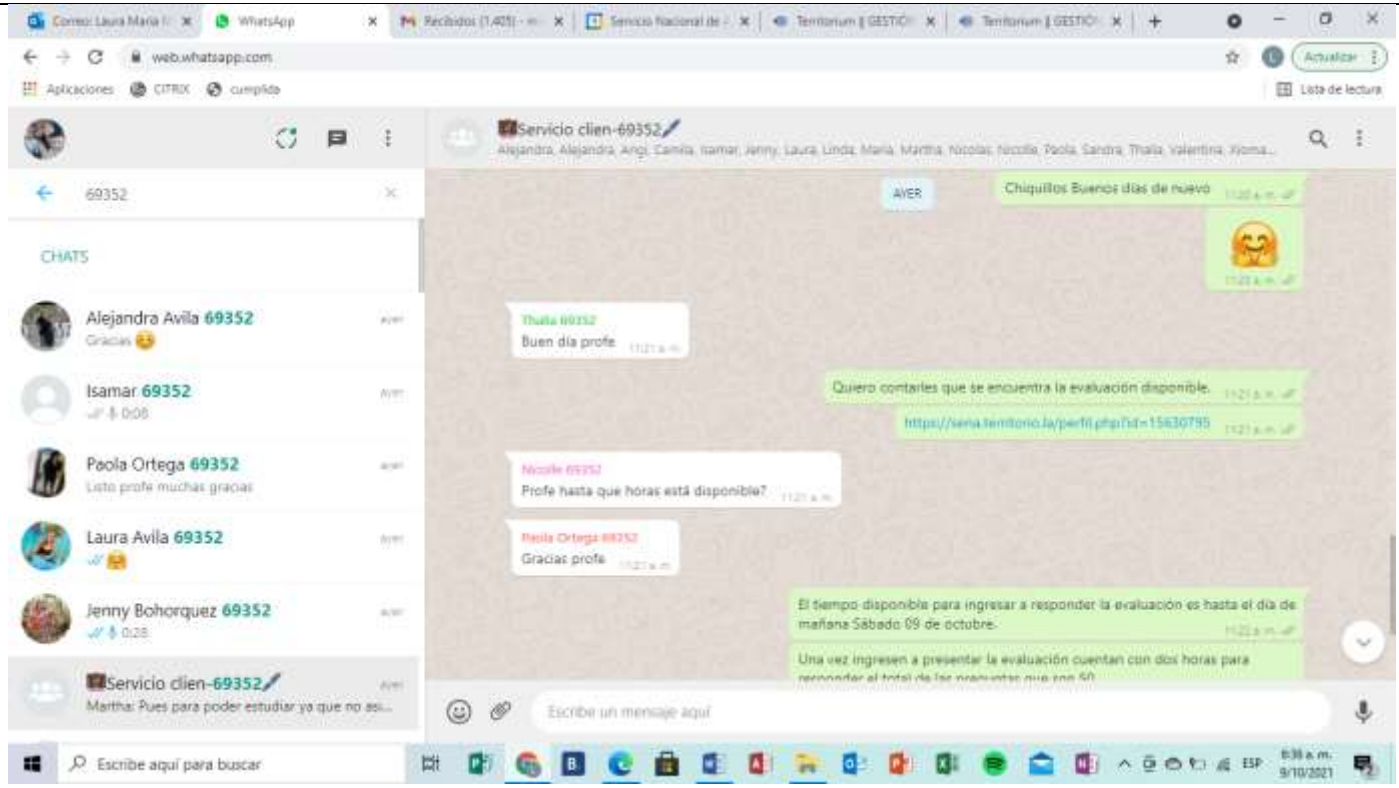
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Día 4 de la inducción Se presenta la evaluación por parte de los aprendices Los instructores lideres deberán subir la evaluación según indicaciones. Se les avisa a los grupos por whatsapp que será que deben comenzar a realizar y pasos a seguir.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

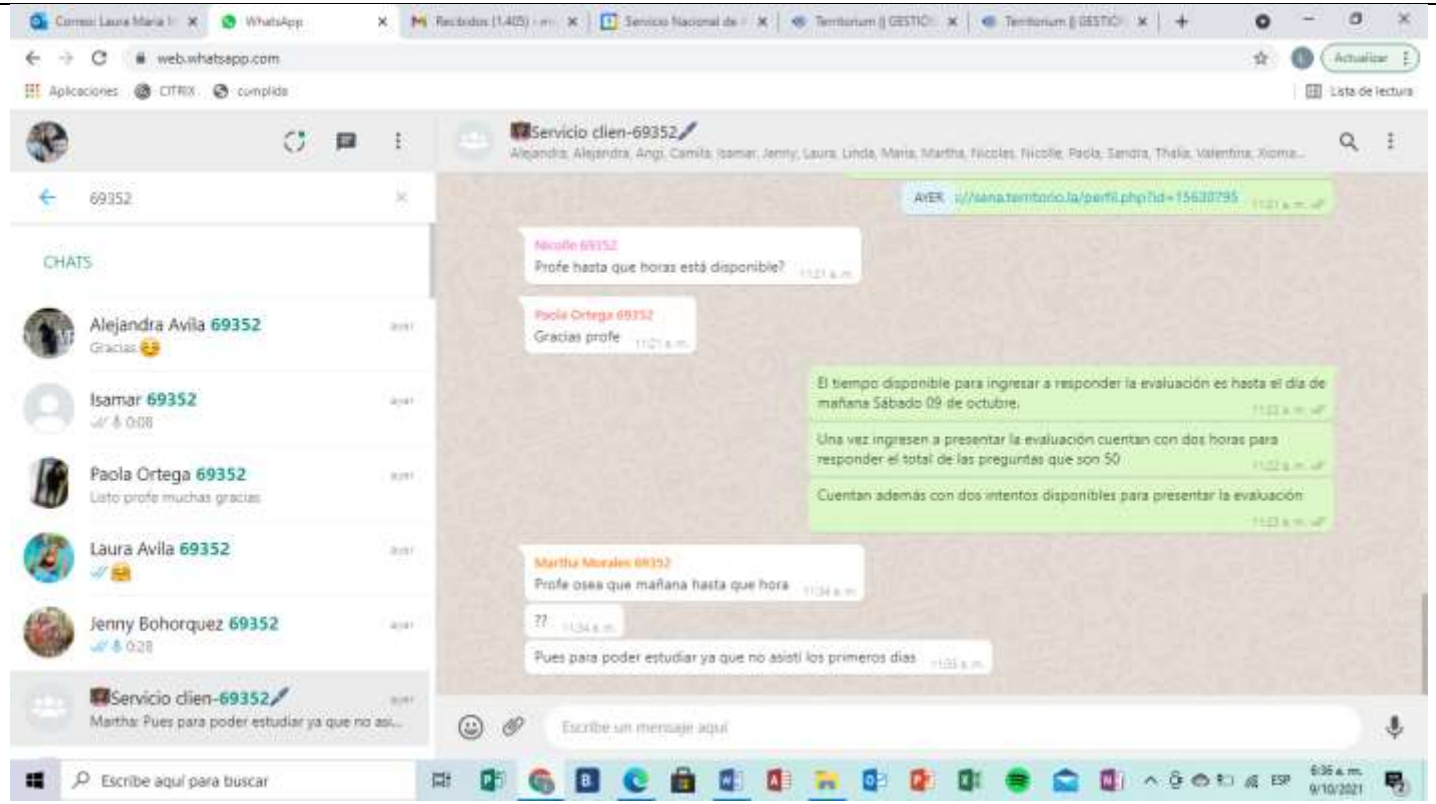
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

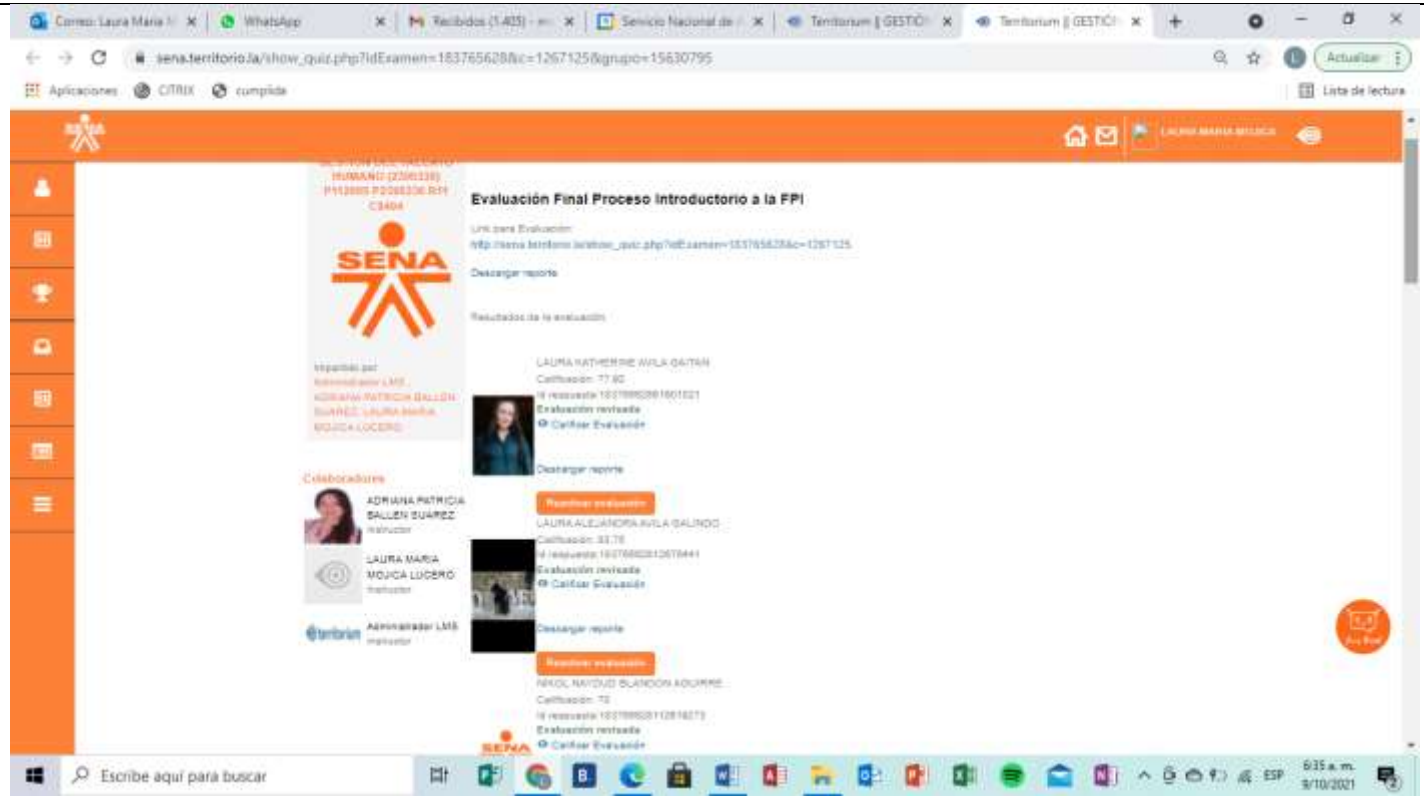
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

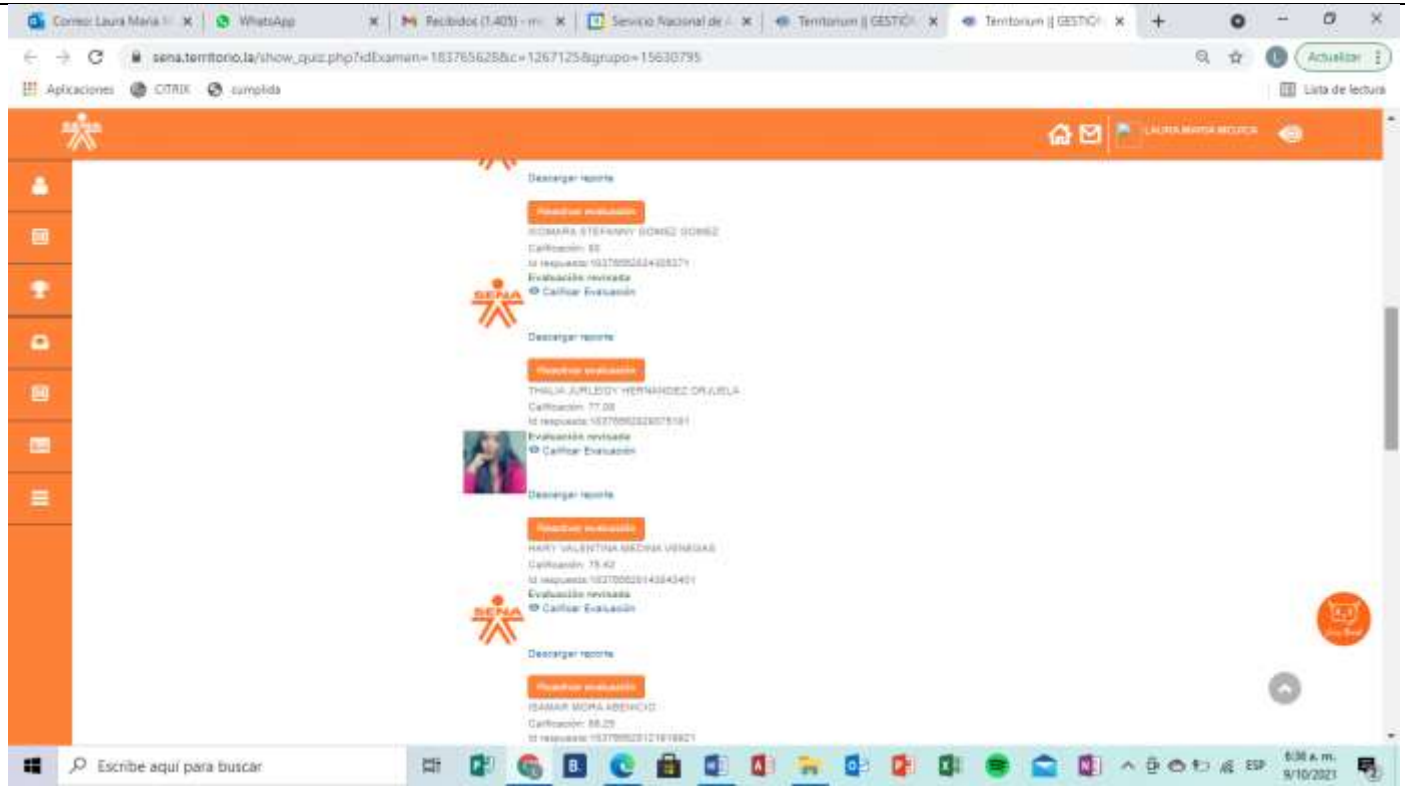
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

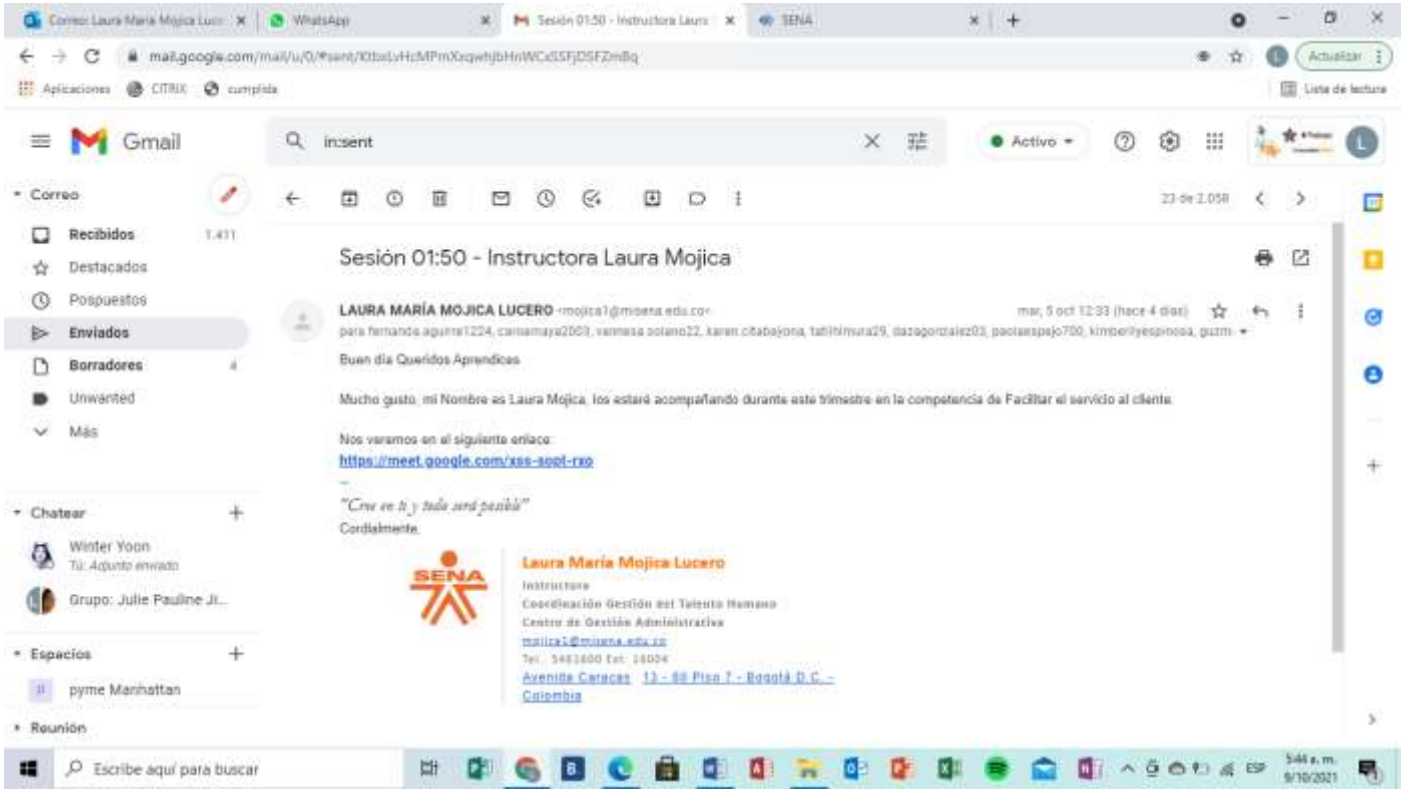
Fecha: 04/10/2020

Instructor: Laura Mojica

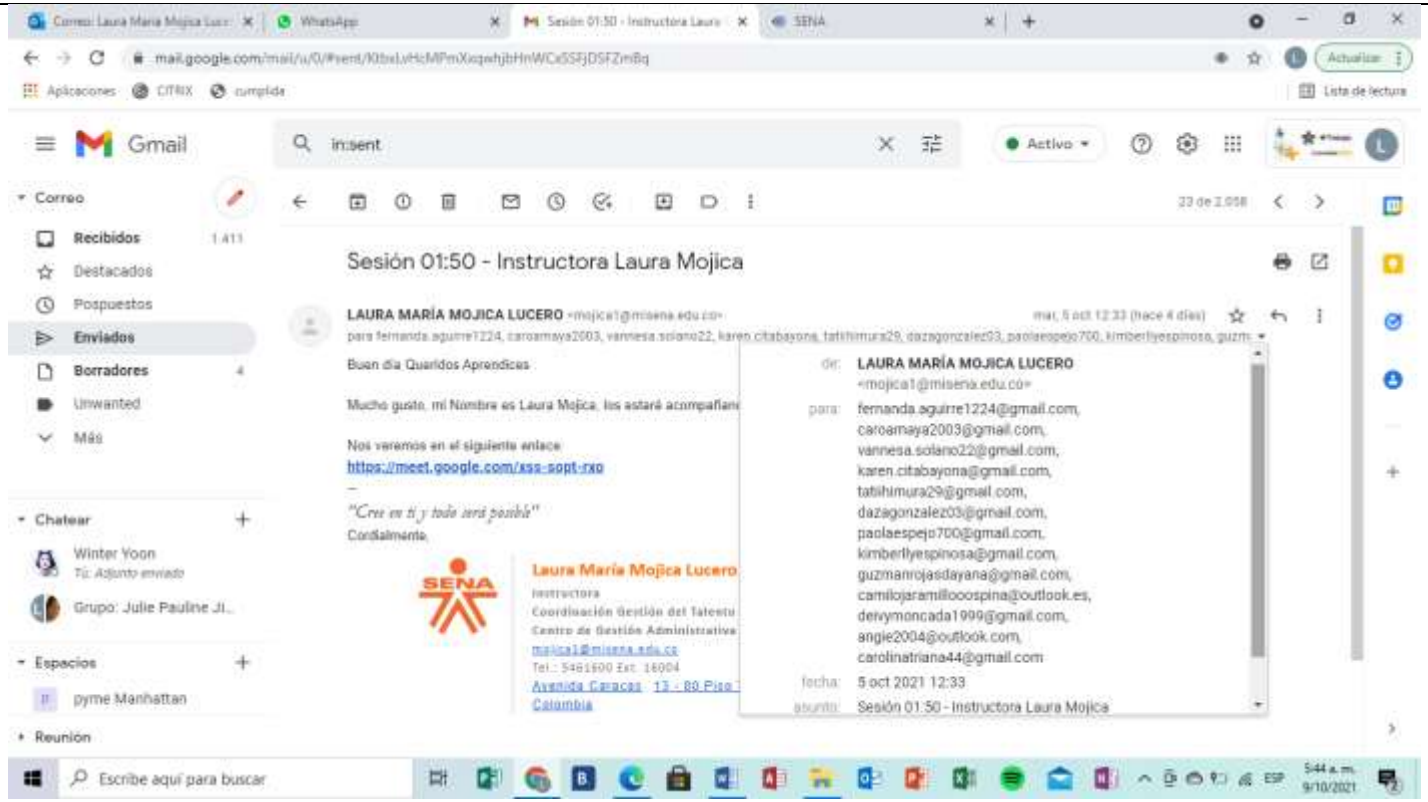
Ficha de caracterización: 69354 - 2395350

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

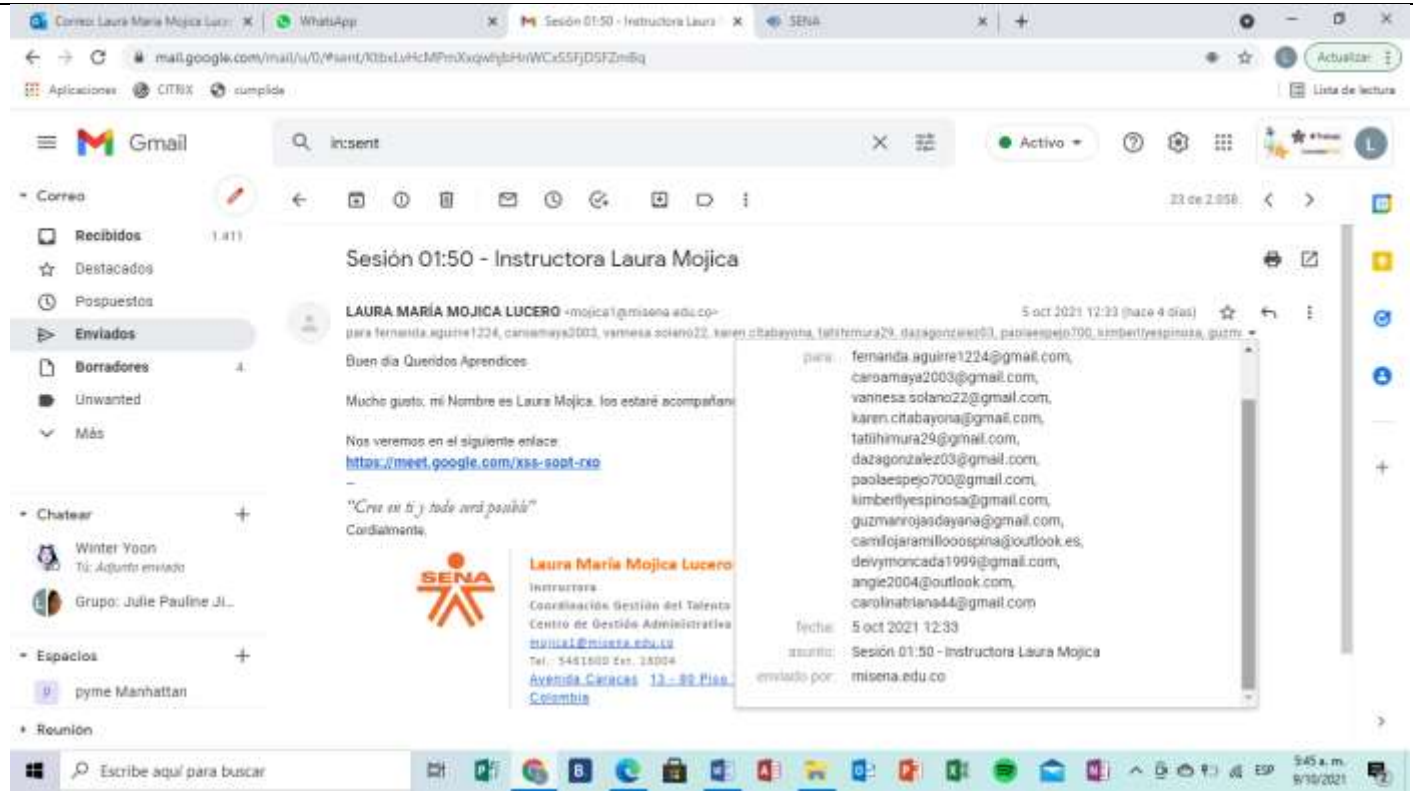
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza reunión y consolidado con todos los instructores Se inician con nuevos grupos de inducción se organizan carpetas en classroom. Se realiza envió de correos a los aprendices para iniciar su proceso de inducción.	Territorium, whasatsapp y MEET

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

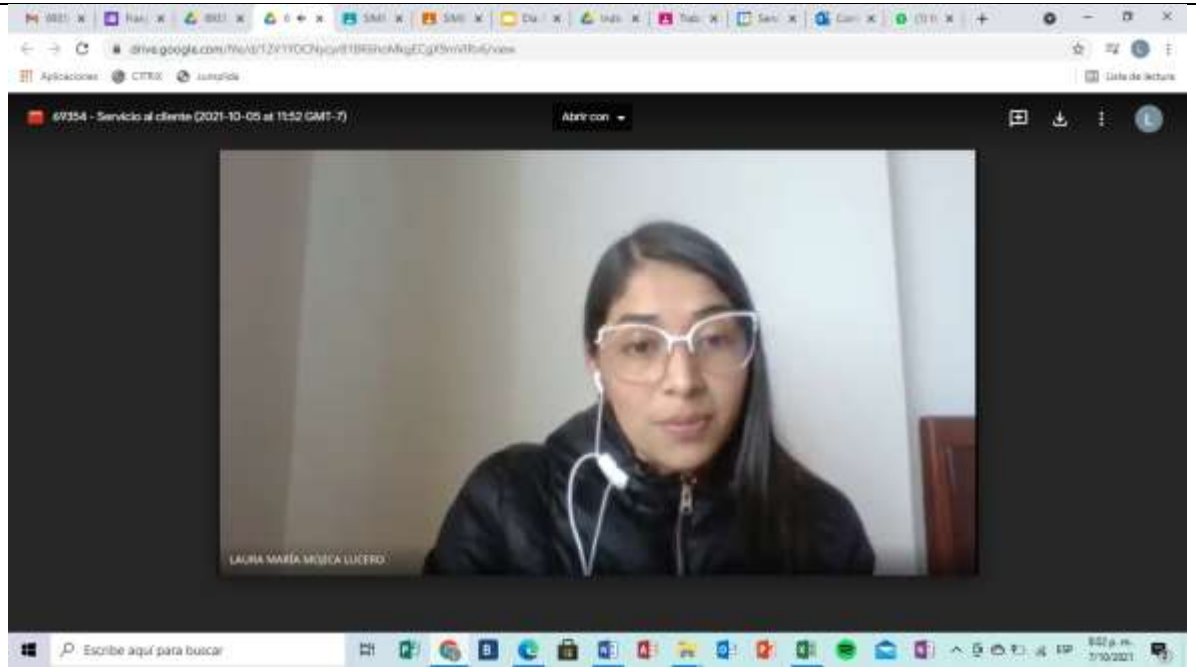
Fecha: 05/10/2020

Instructor: Laura Mojica

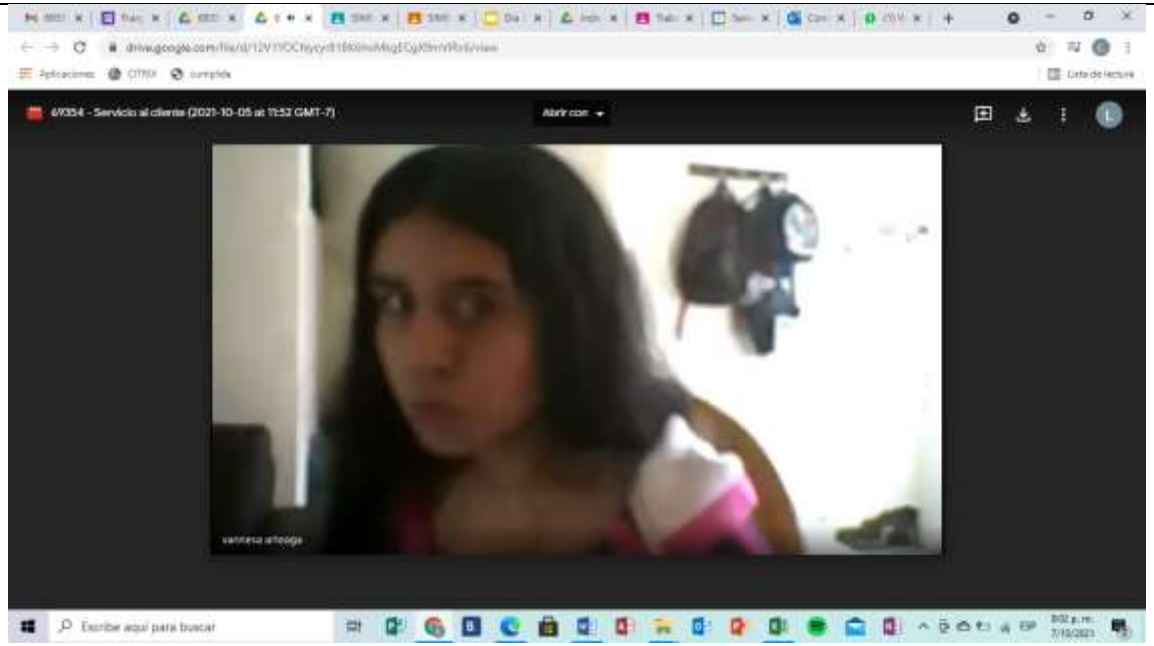
Ficha de caracterización: 69354 - 2395350

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

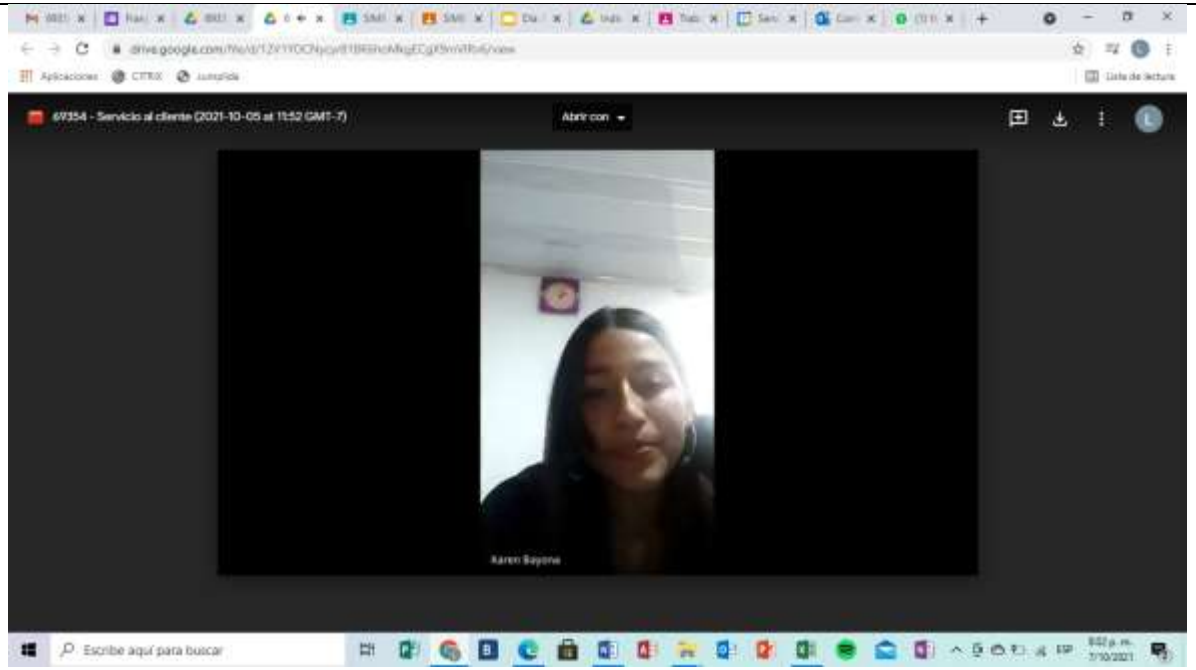
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 1 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices se presenta, visualizan los videos de saludo subdirector, bienestar al aprendiz y contrato aprendizaje.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

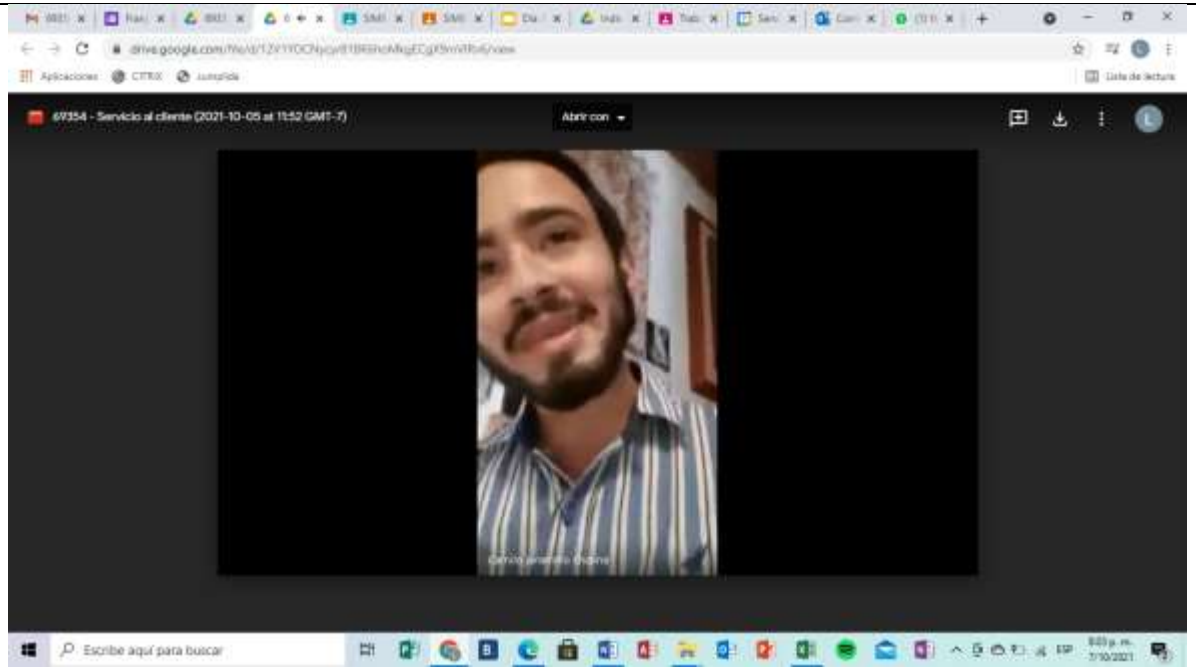
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

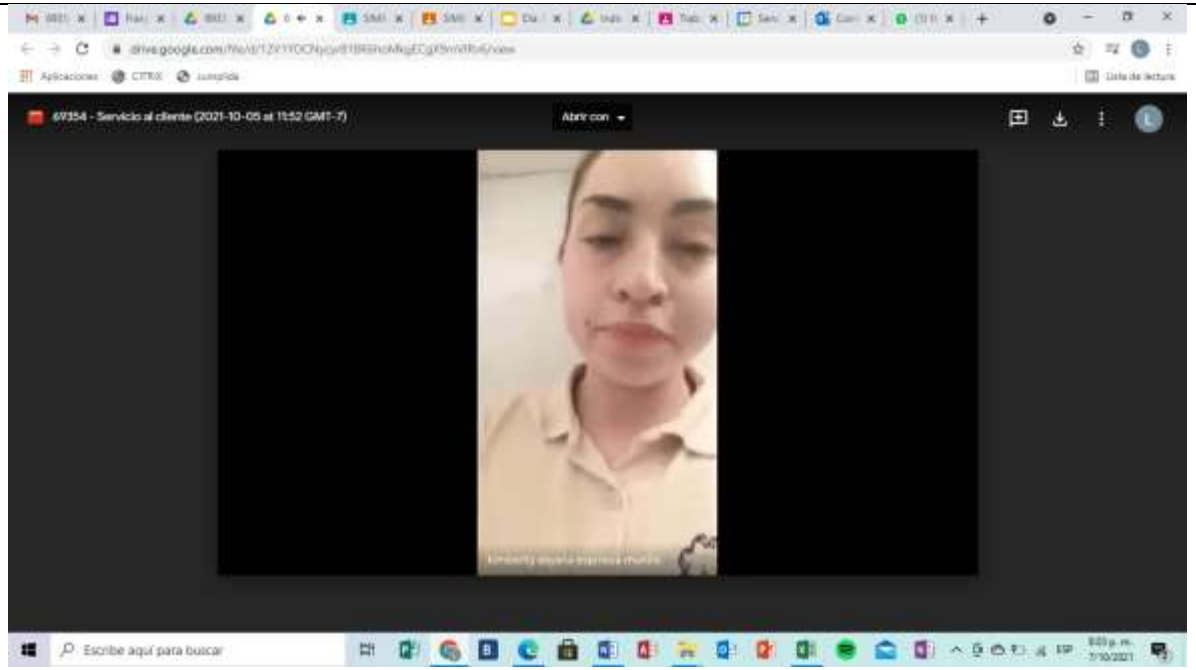
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

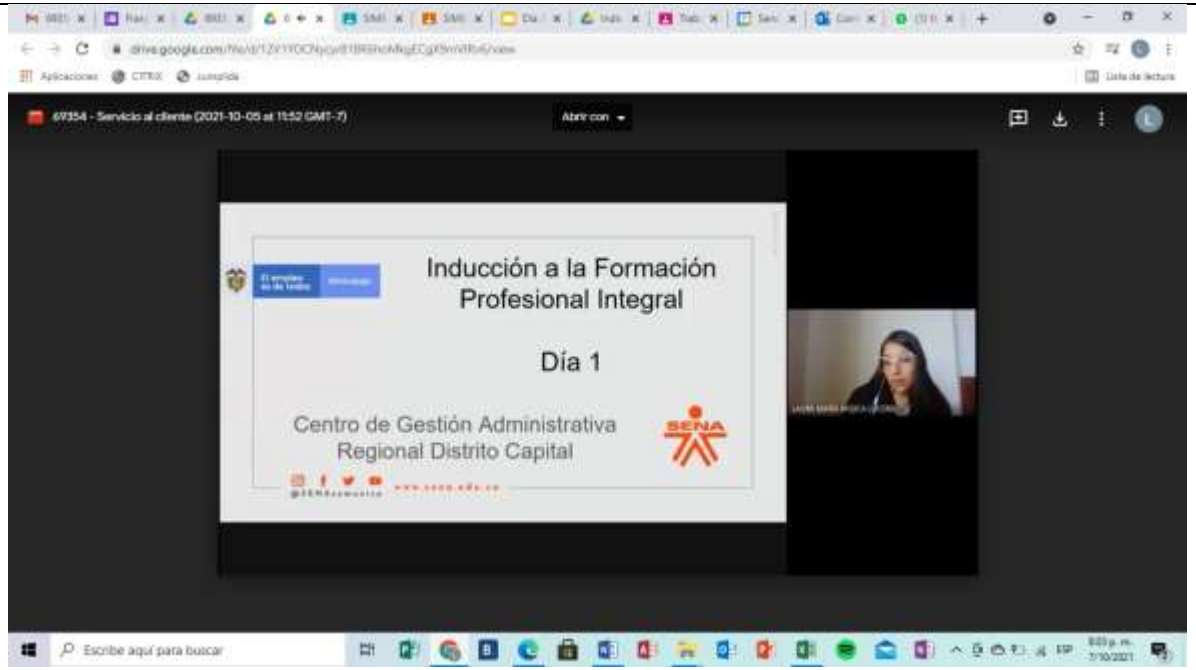
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

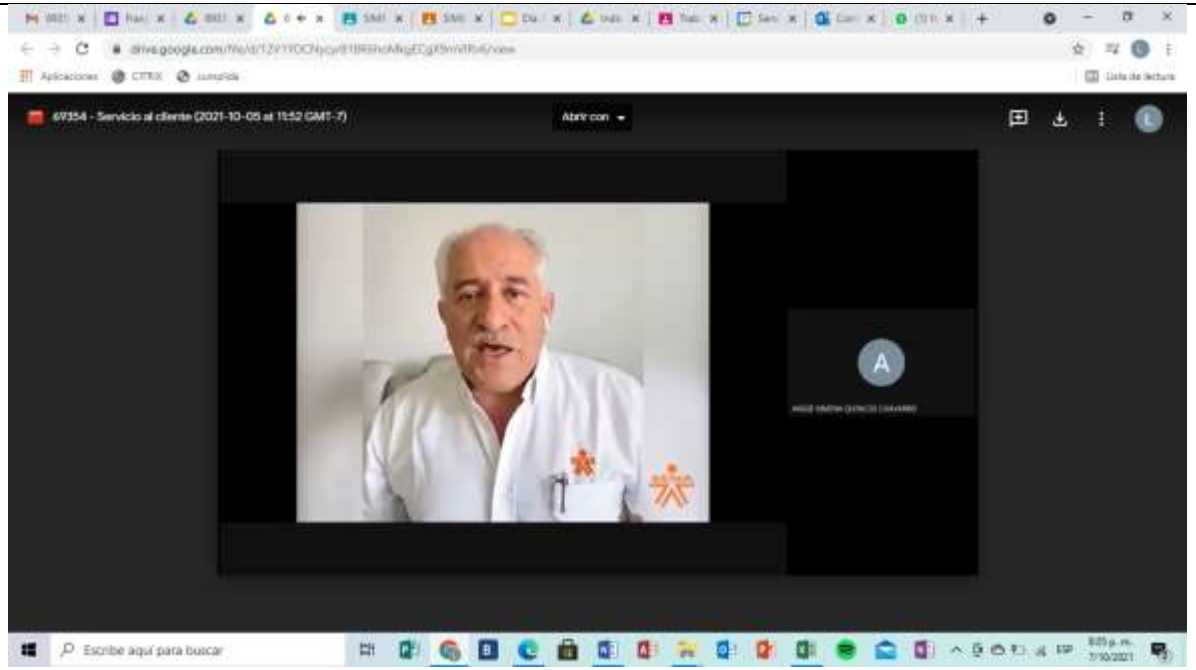
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

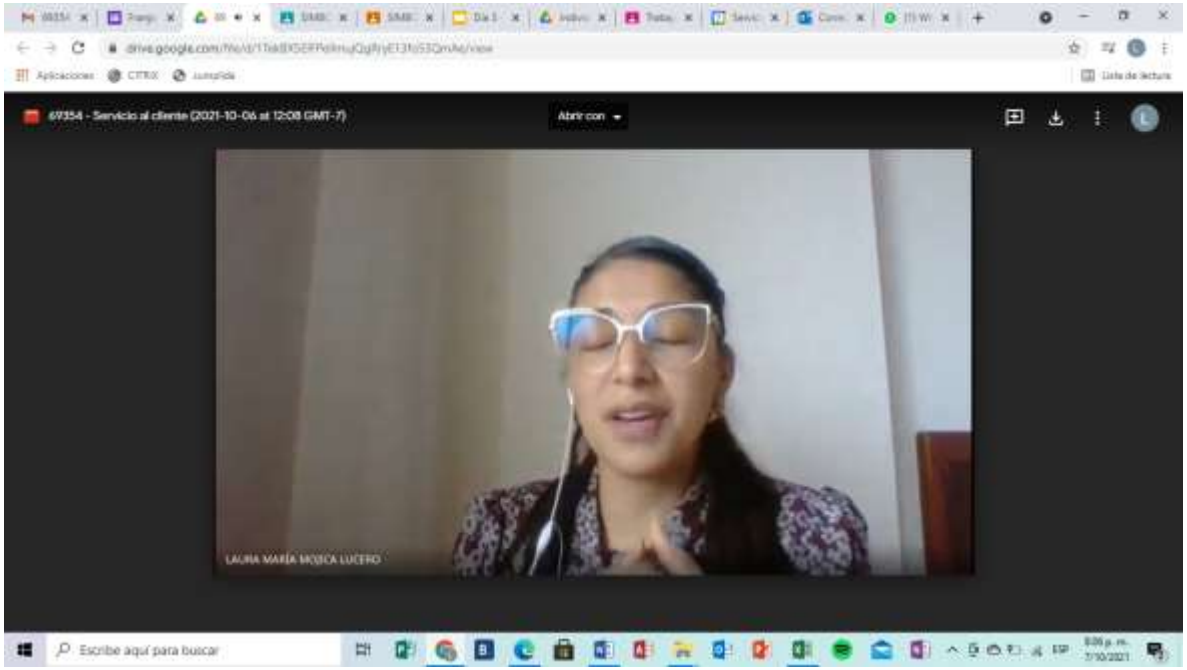
Fecha: 06/10/2020

Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69354 - 2395350

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

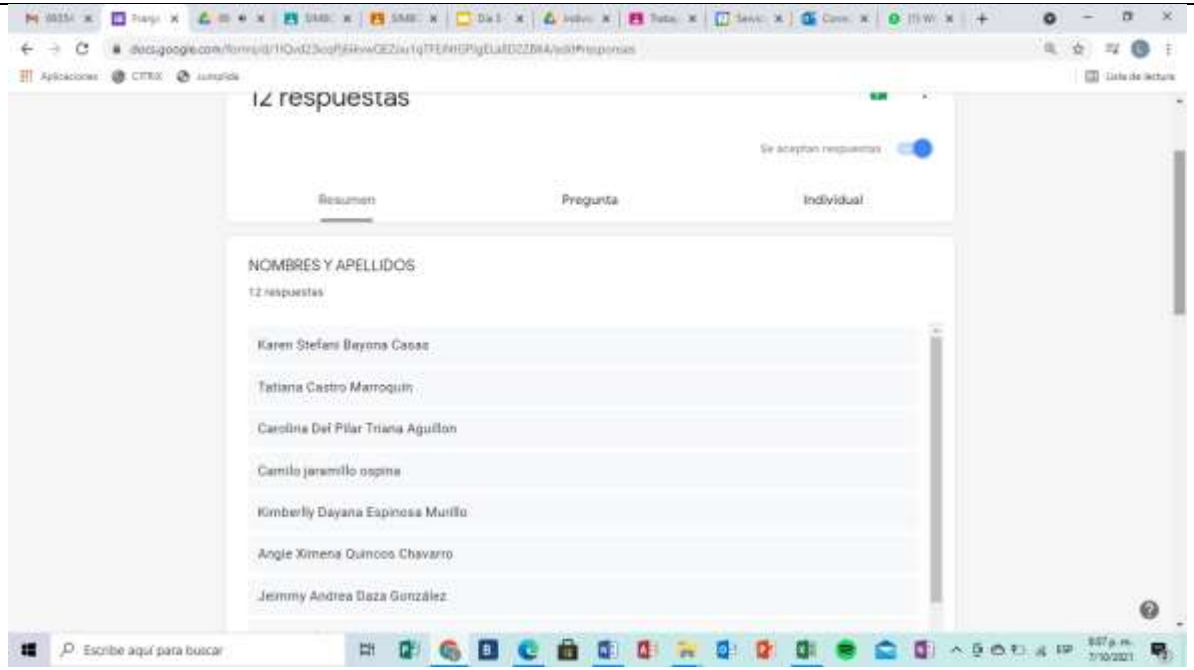
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 2 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · Himno del SENA, Símbolos del Sena y Organigrama del SENA	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

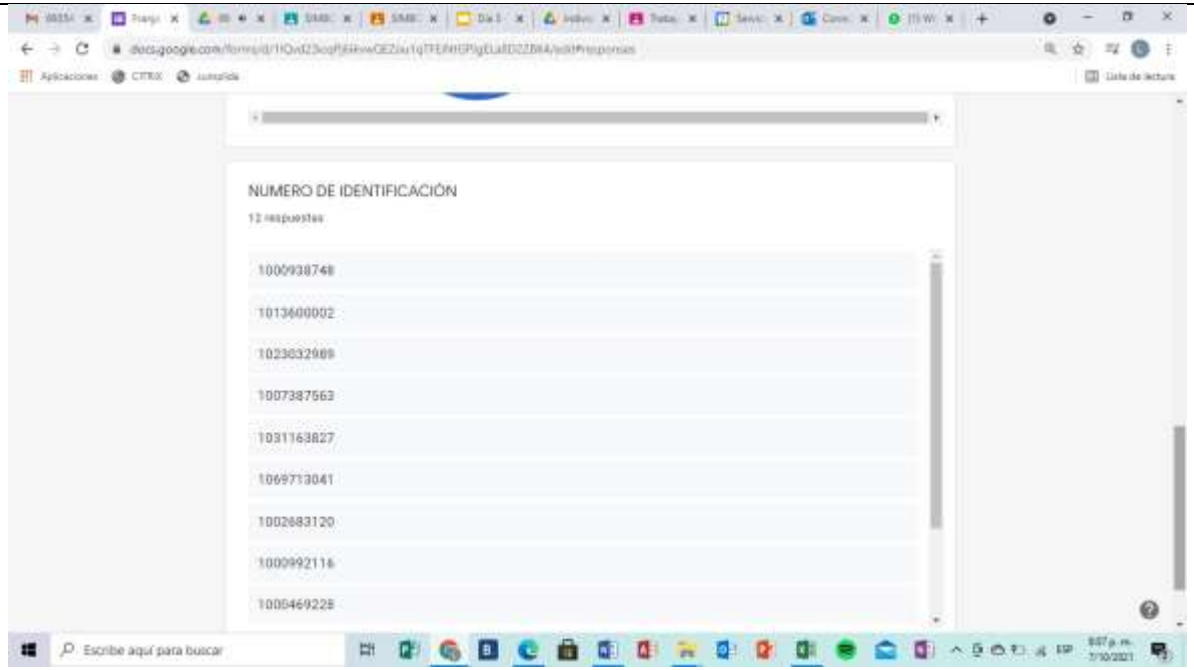
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

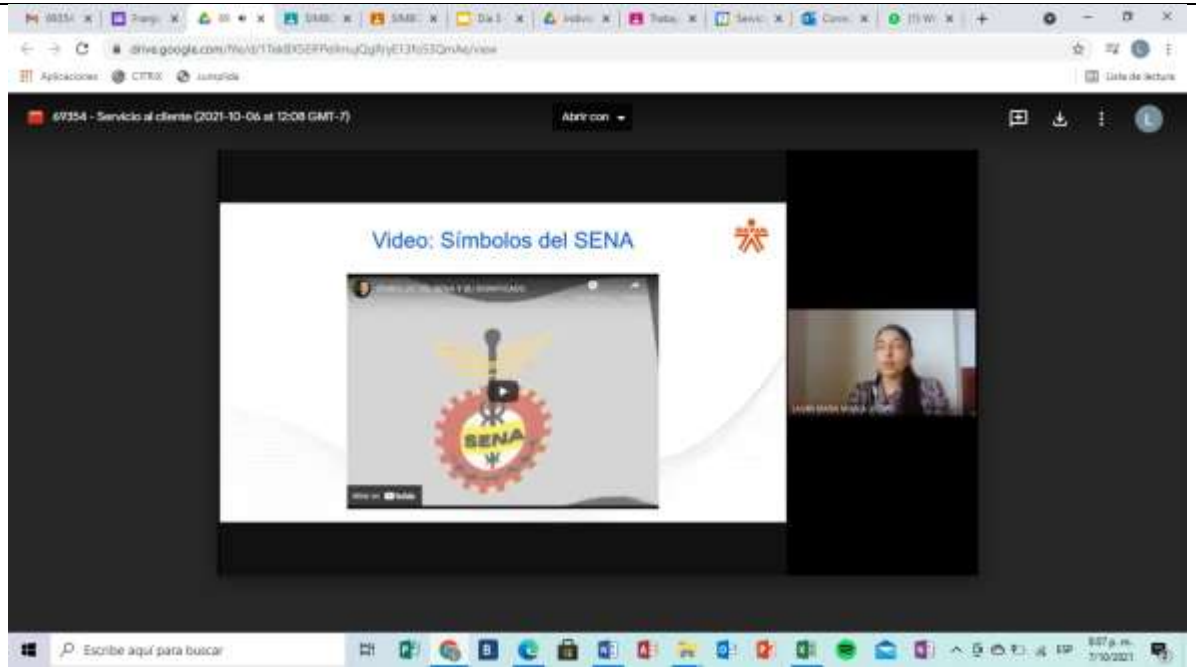
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



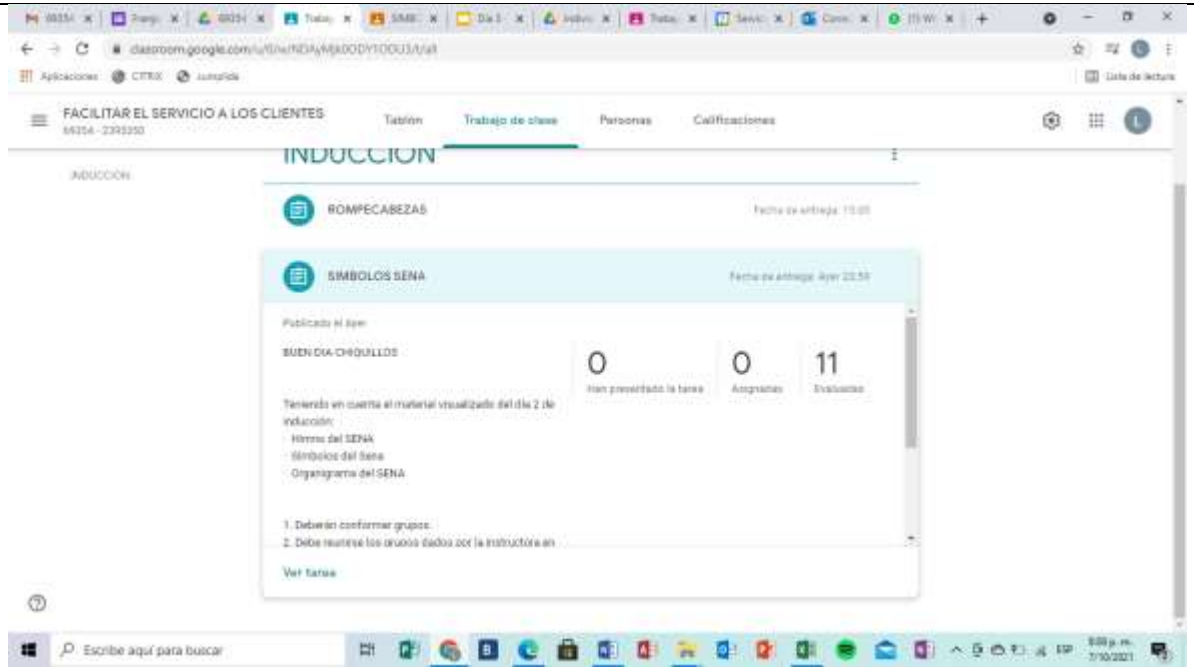
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

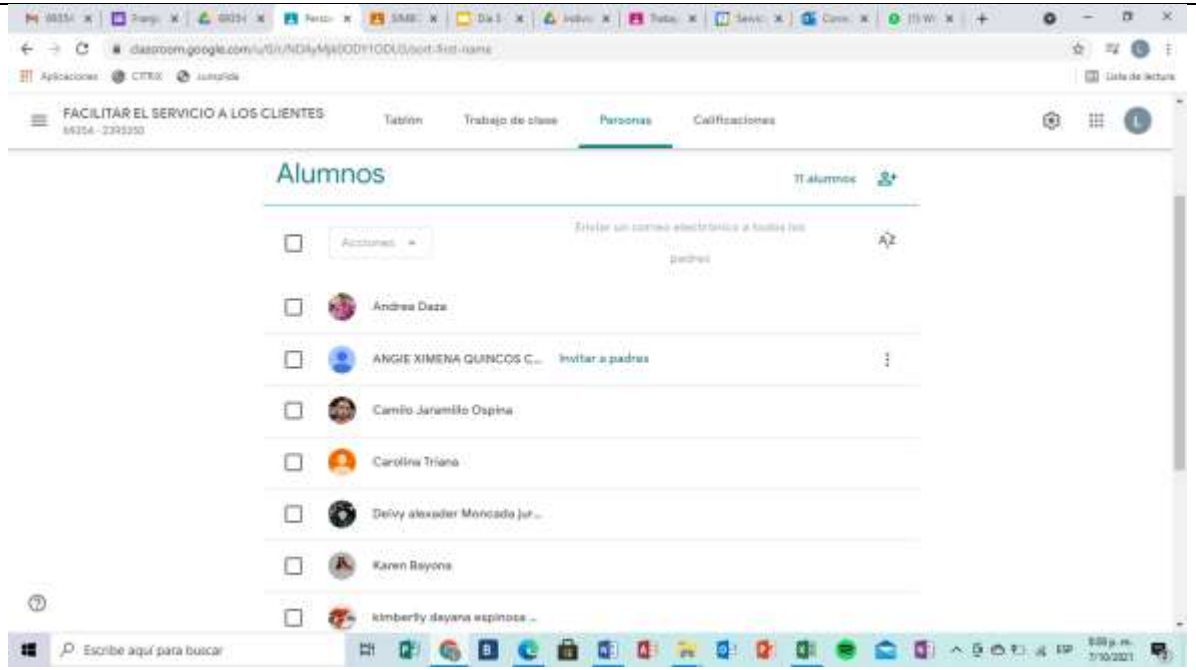
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

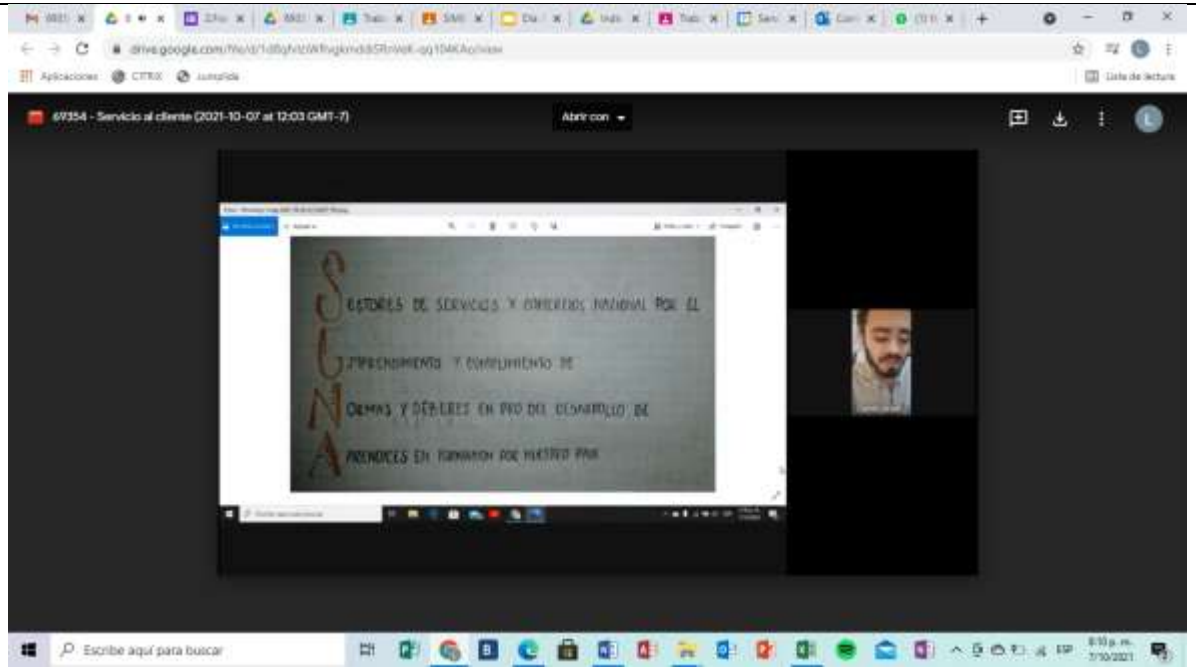
Fecha: 07/10/2020

Instructor: Laura Mojica

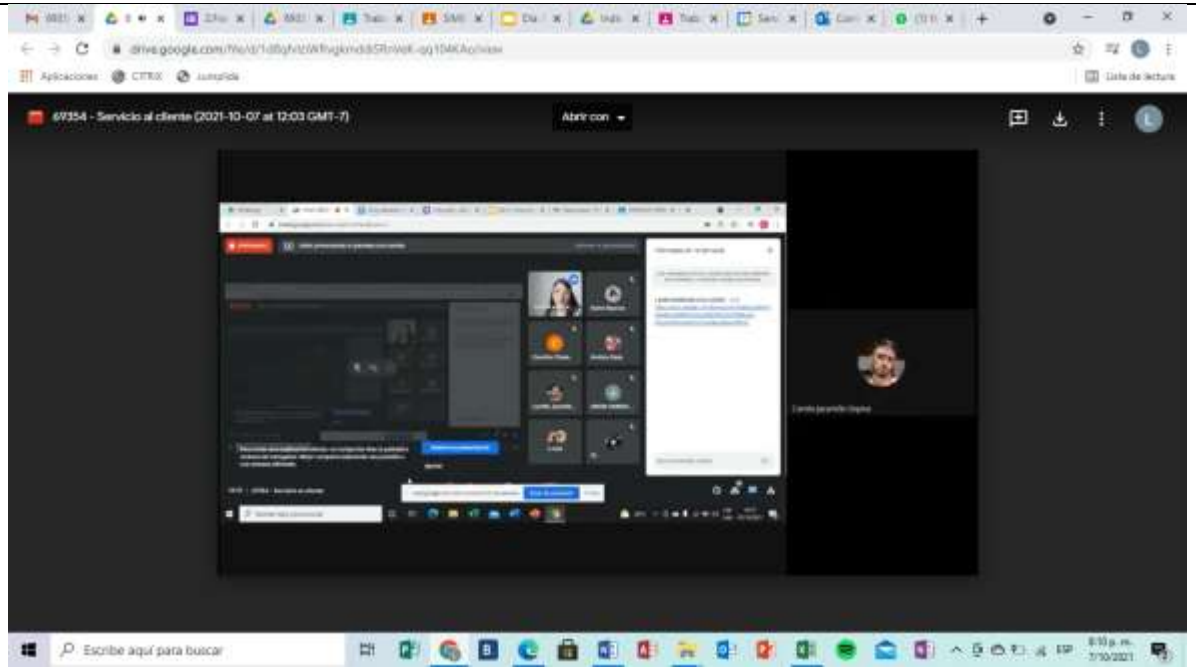
Ficha de caracterización: 69354 - 2395350

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

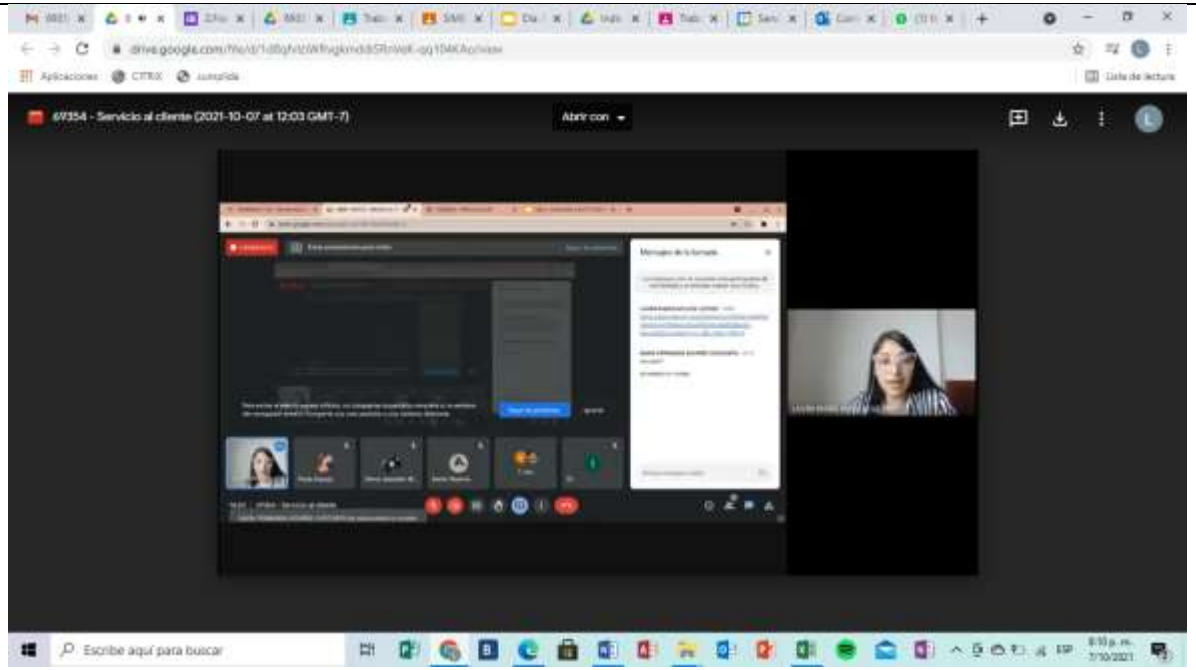
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 3 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Se toma asistencia como todos los días a través de un formulario y a demás durante la sesión se llama a cada aprendiz. Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · De proyecto de vida y componentes éticos del SENA.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

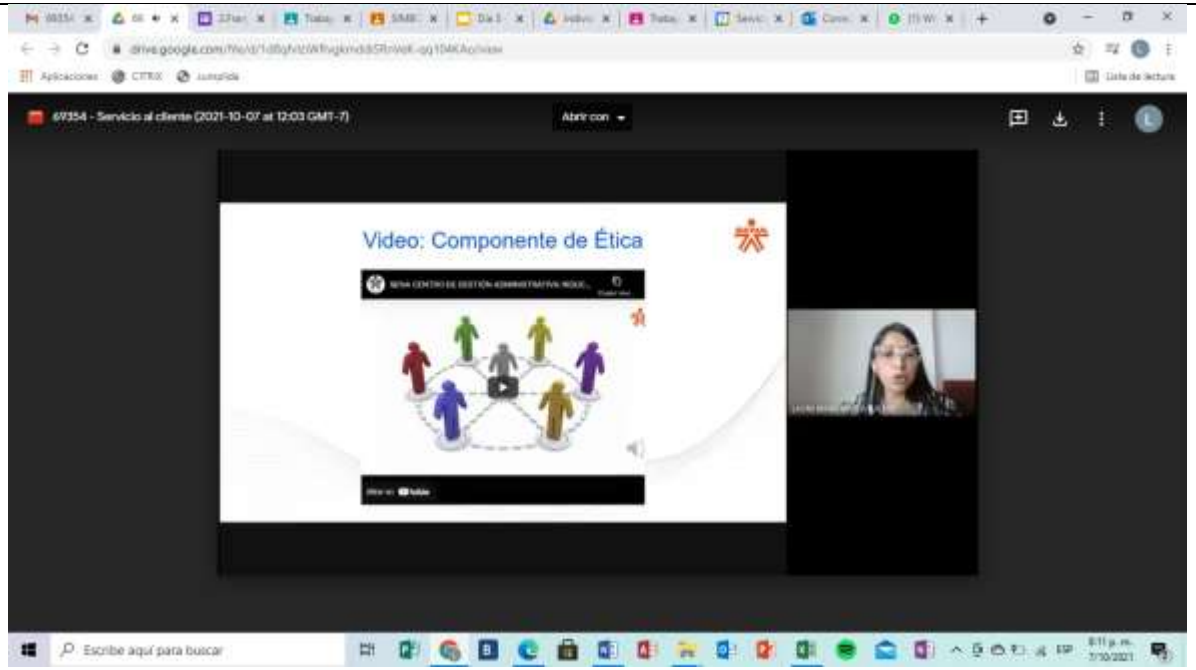
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

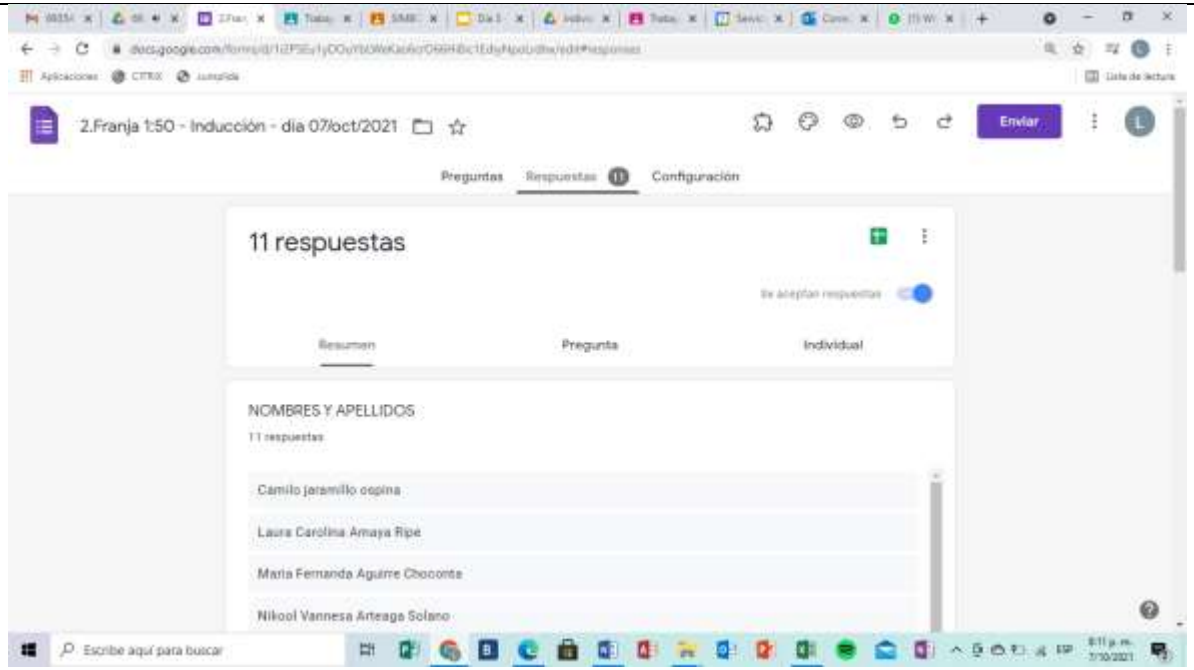
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

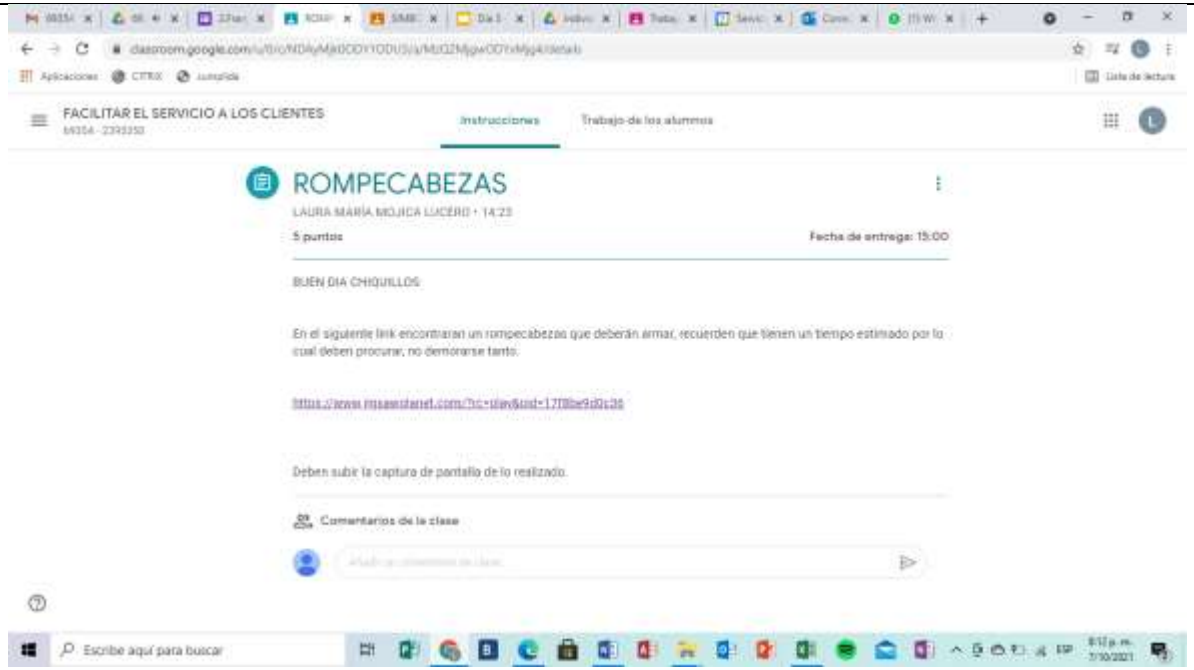
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

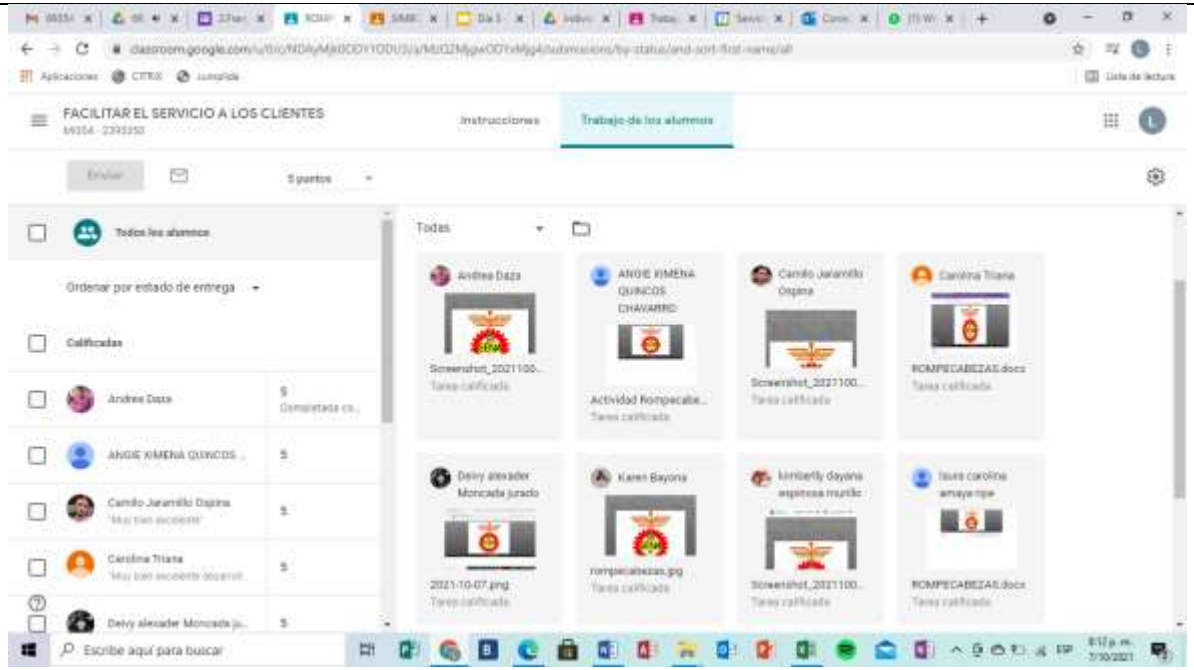
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

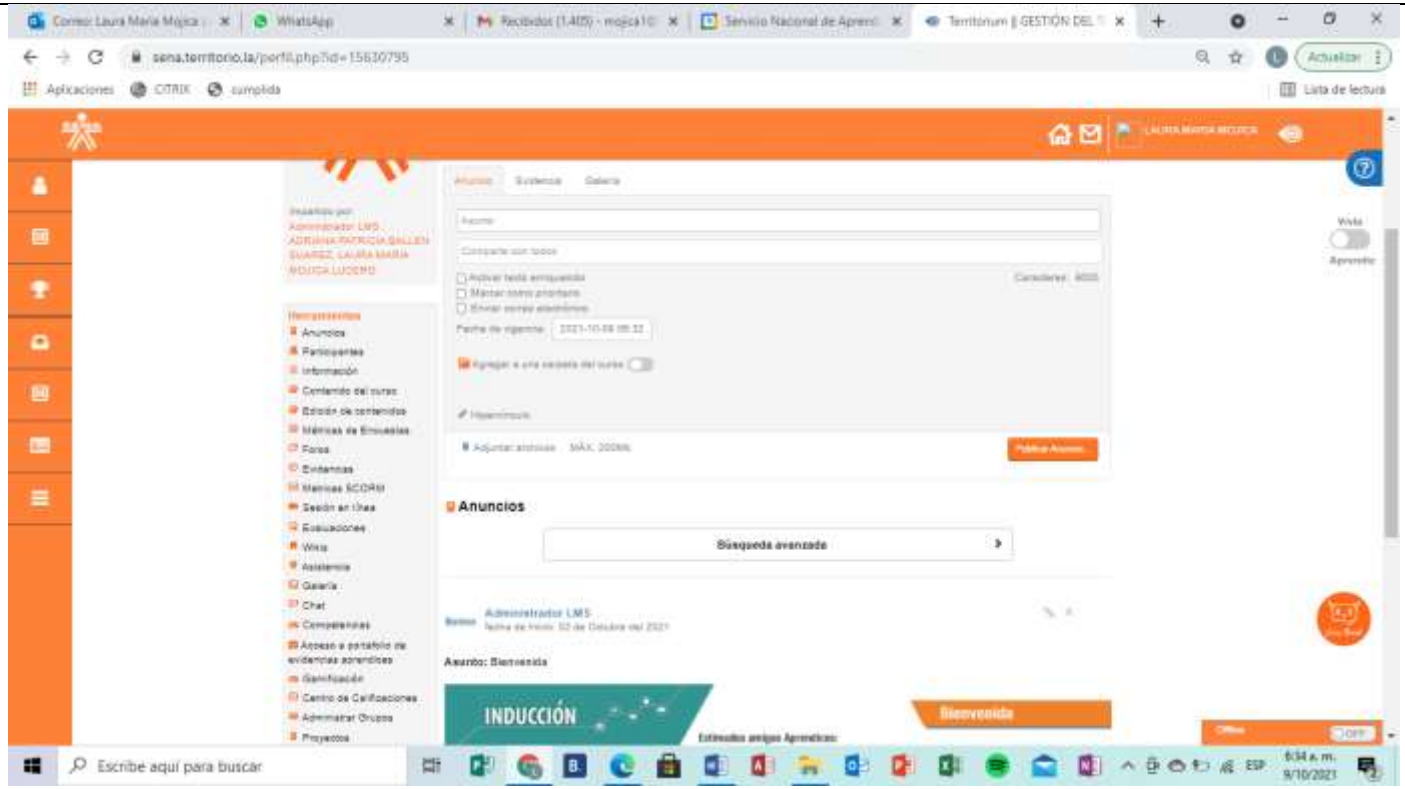
Fecha: 08/10/2020

Instructor: Laura Mojica

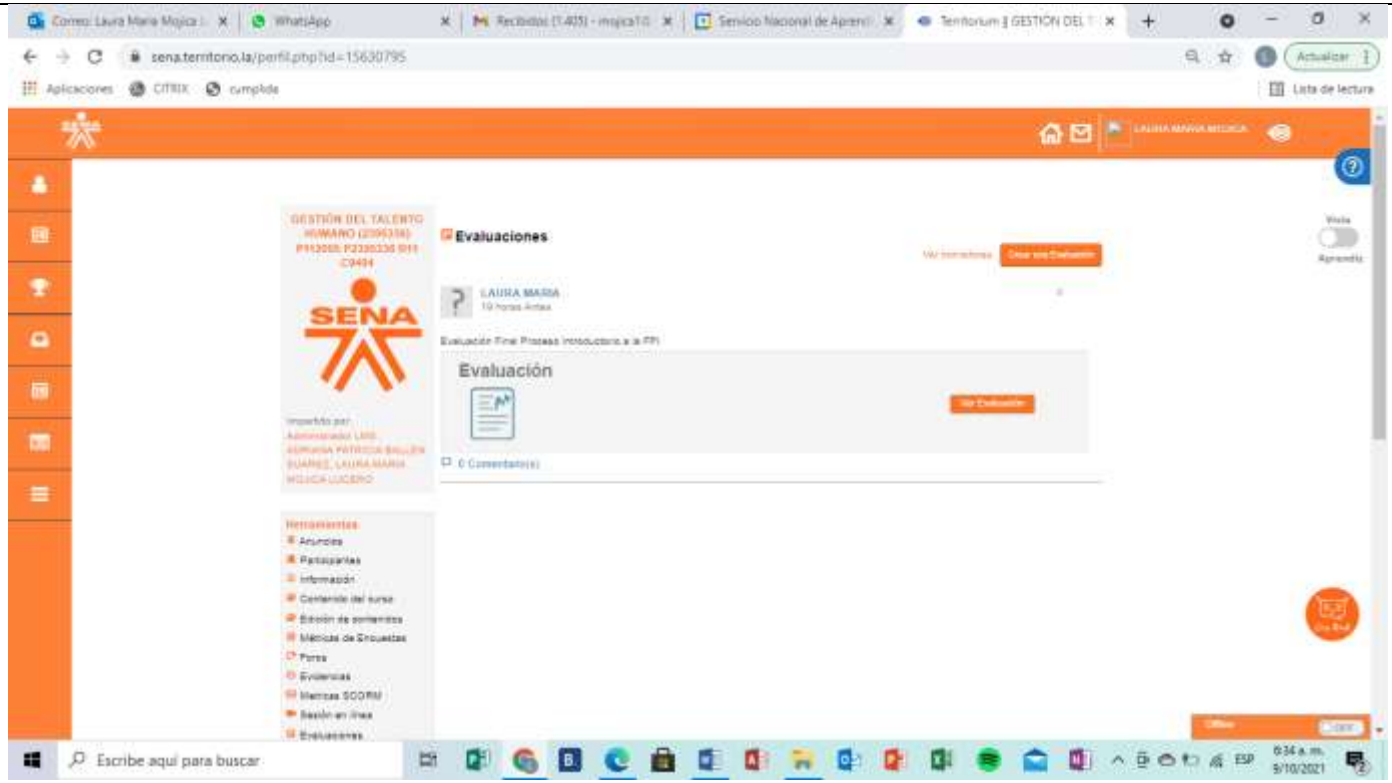
Ficha de caracterización: 69354 - 2395350

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

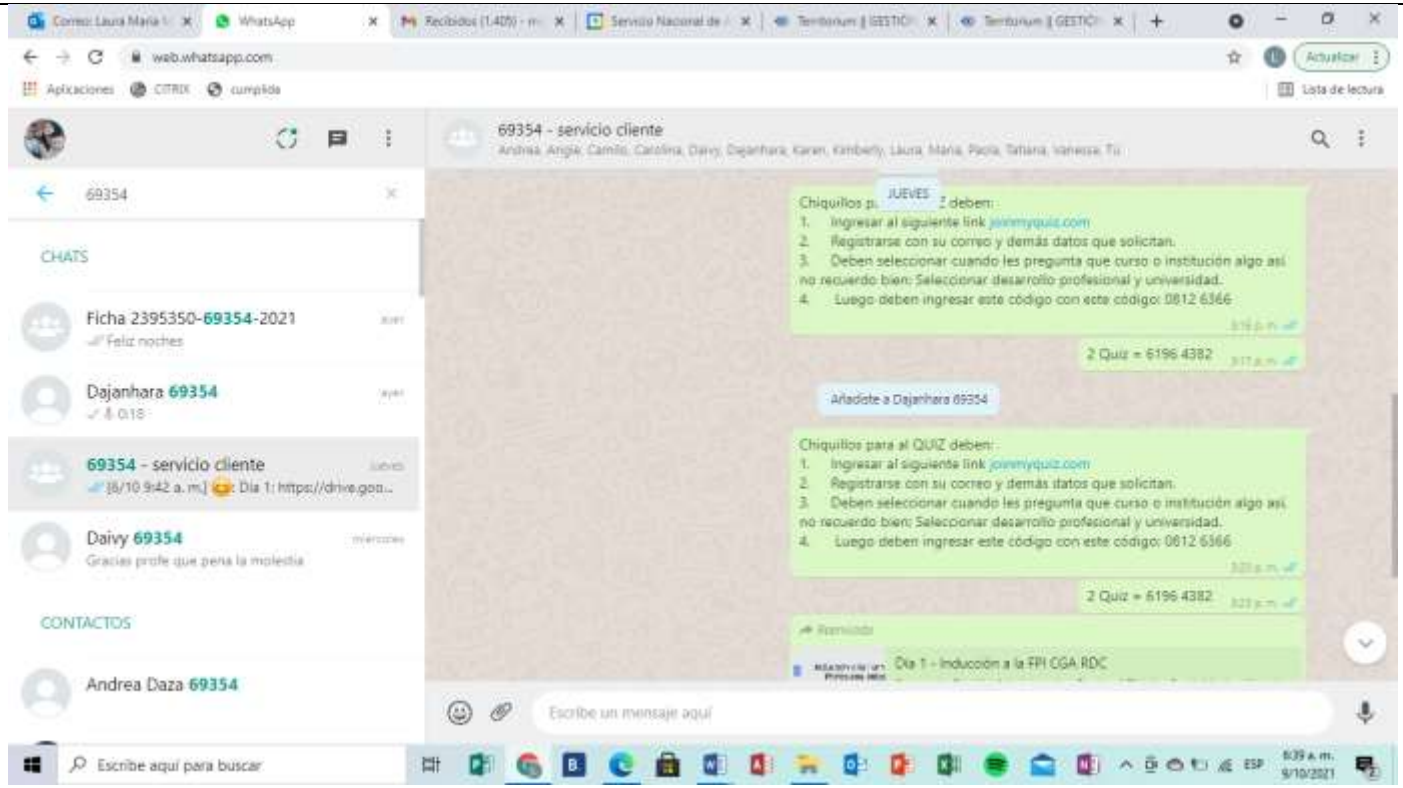
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Día 4 de la inducción Se presenta la evaluación por parte de los aprendices Los instructores lideres deberán subir la evaluación según indicaciones. Se les avisa a los grupos por whatsapp que será que deben comenzar a realizar y pasos a seguir.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

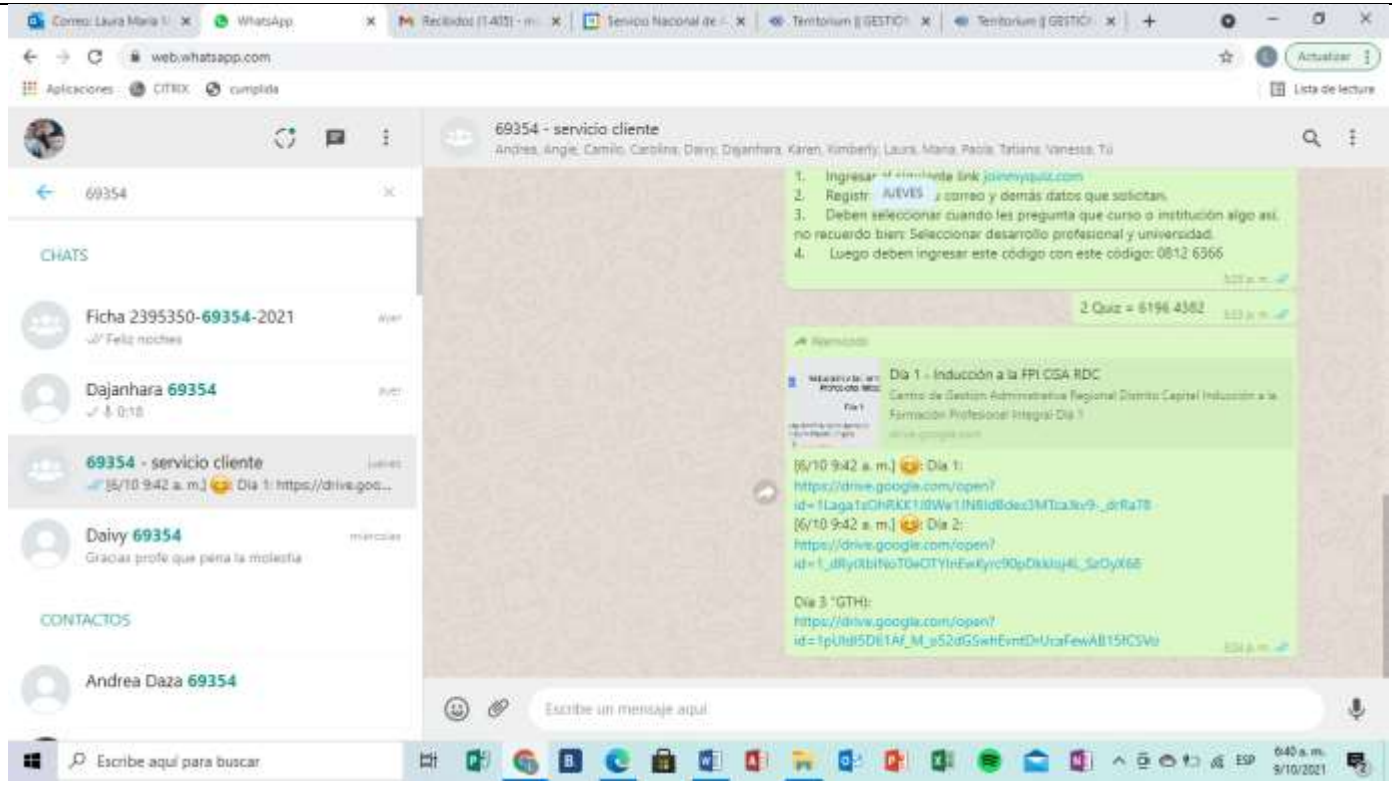
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

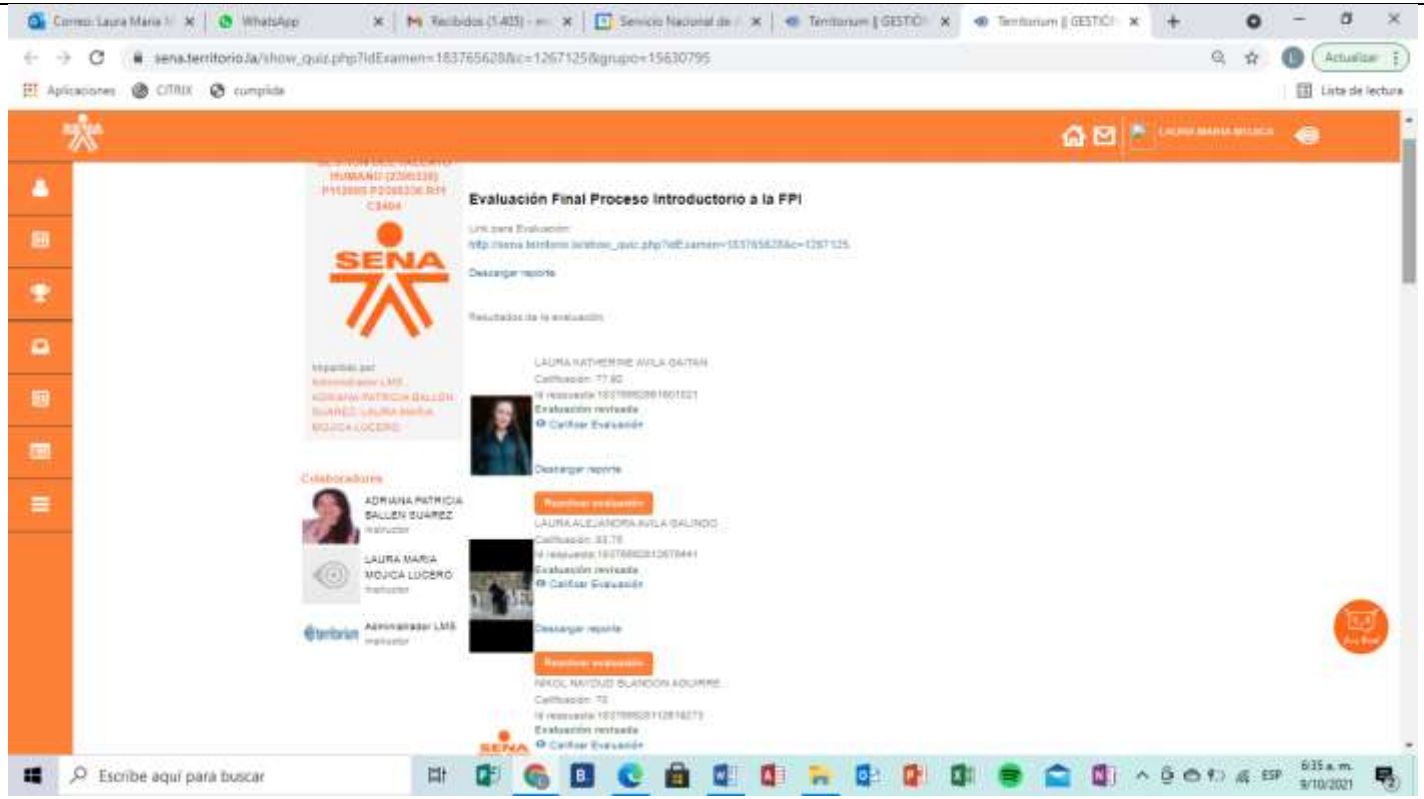


Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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


web.whatsapp.com
69354 - servicio cliente
CHATS
Ficha 2395350-69354-2021
Dajanhara 69354
69354 - servicio cliente
Daivy 69354
Gracias profe que pena la molestia
CONTACTOS
Andrea Daza 69354
Escribe un mensaje aquí
Escribe aquí para buscar

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

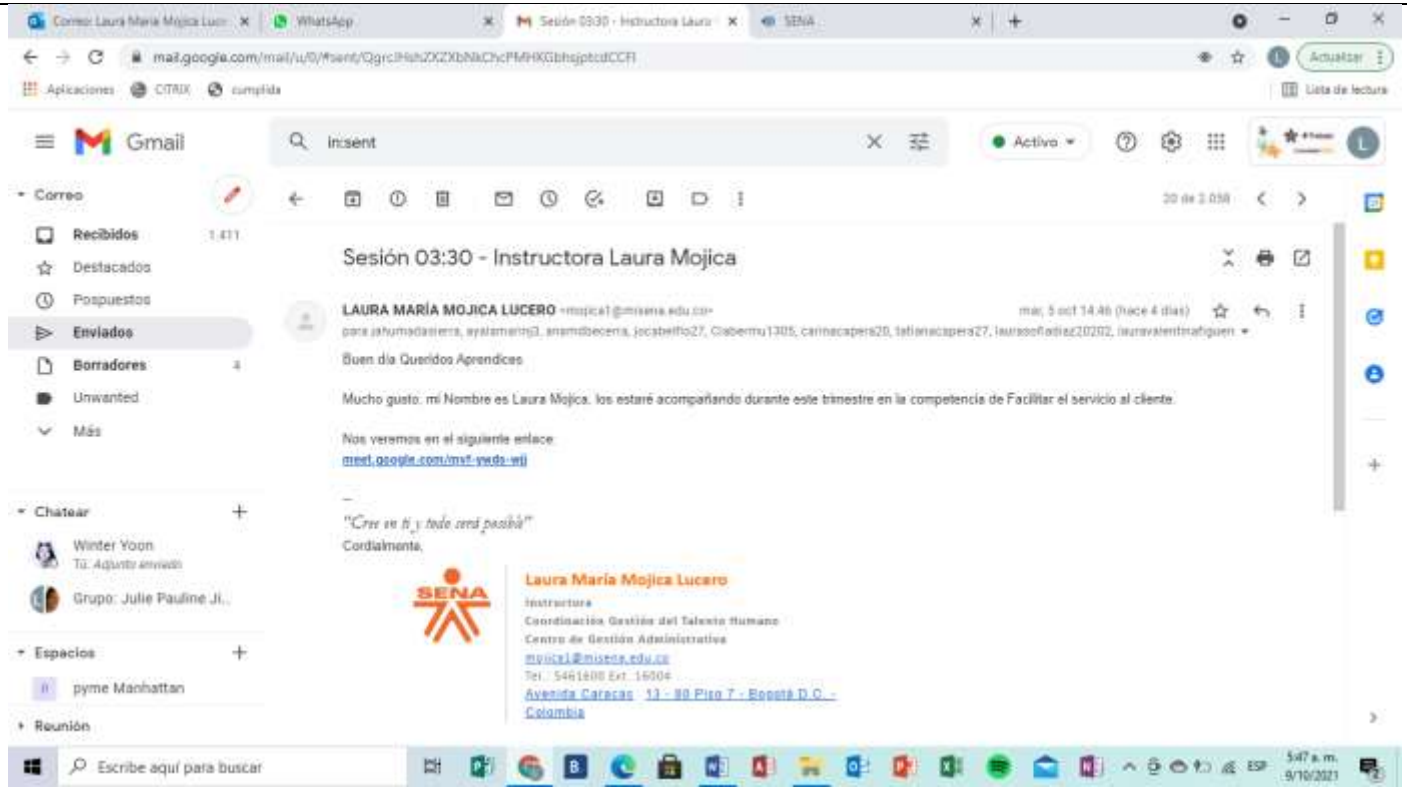
Fecha: 04/10/2020

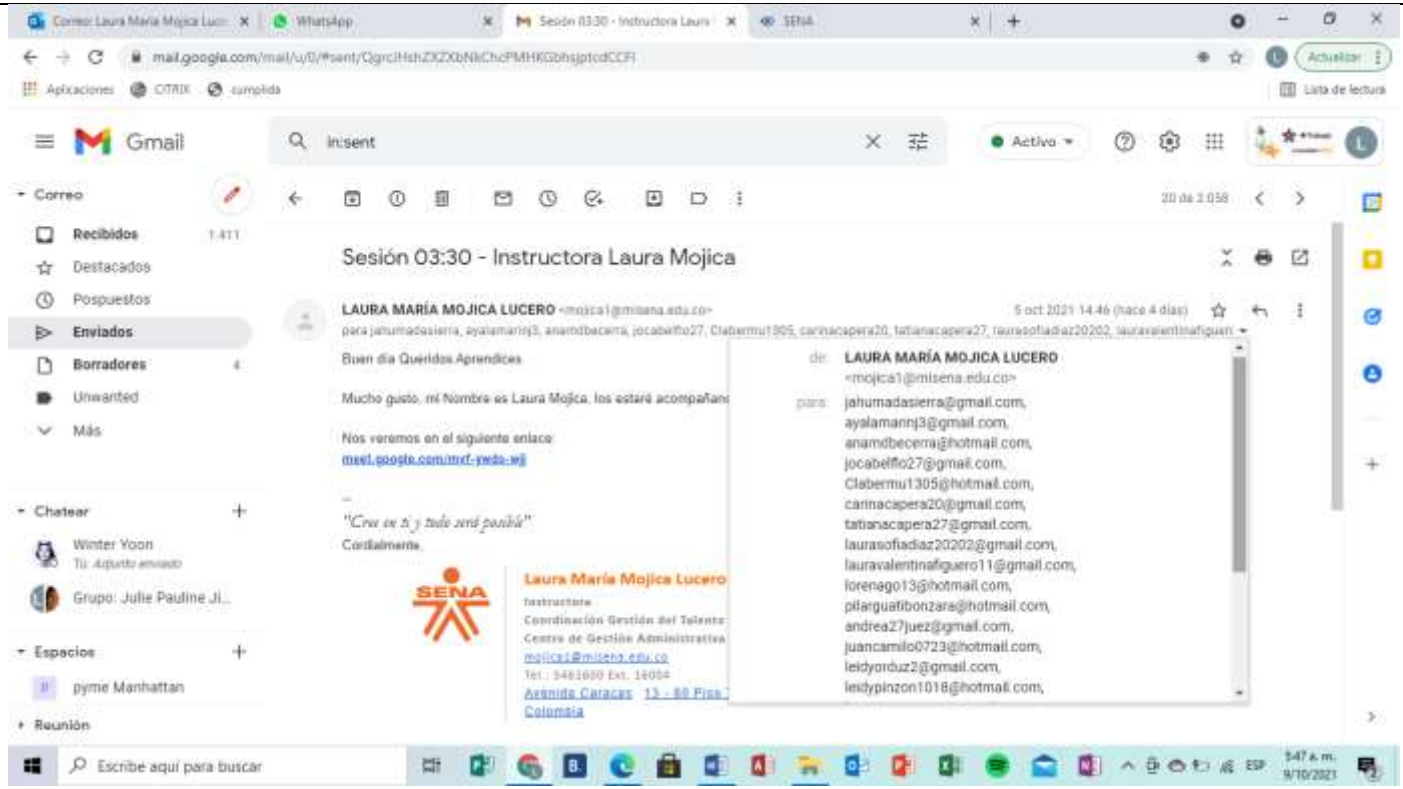
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69353 - 2395348

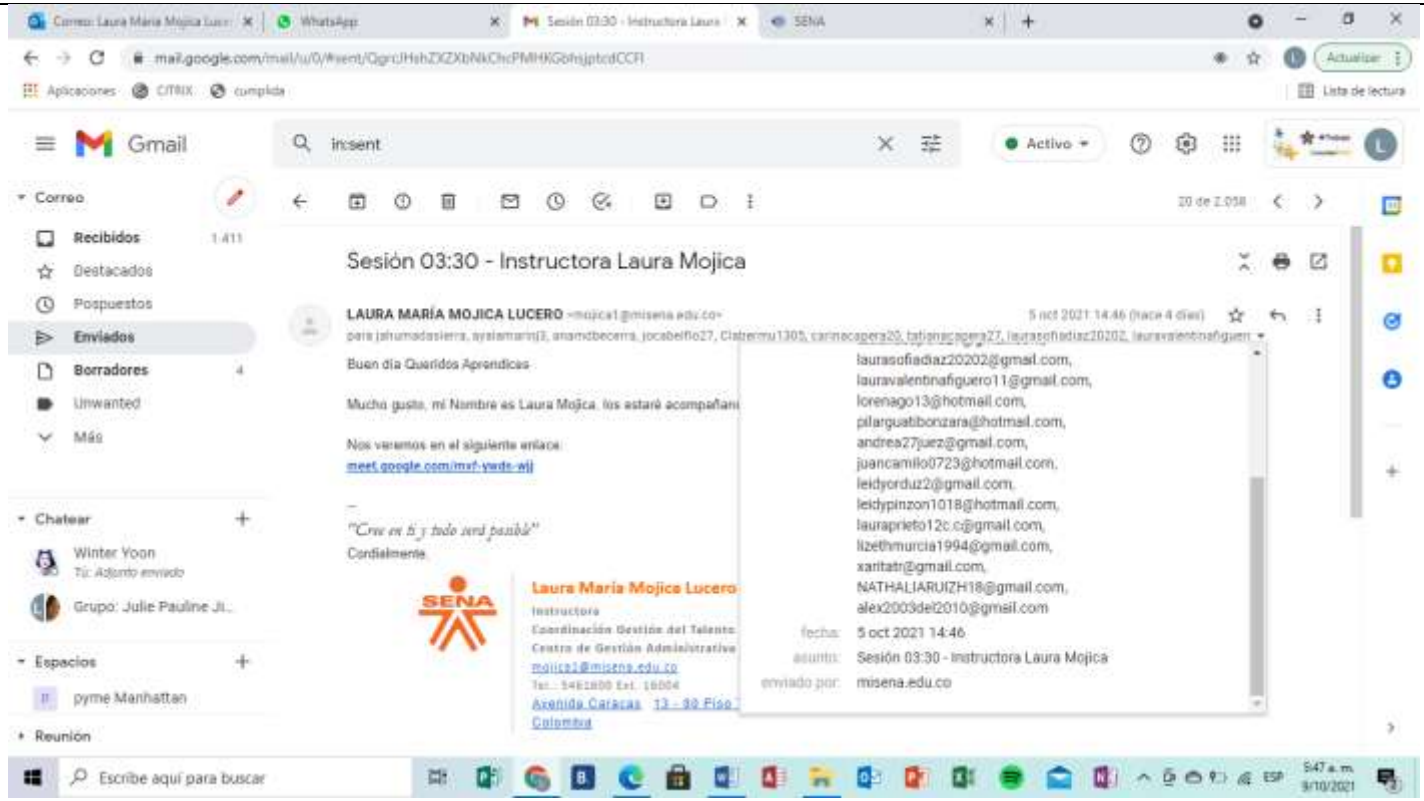
COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza reunión y consolidado con todos los instructores Se inician con nuevos grupos de inducción se organizan carpetas en classroom. Se realiza envió de correos a los aprendices para iniciar su proceso de inducción.	Territorium, whasatsapp y MEET

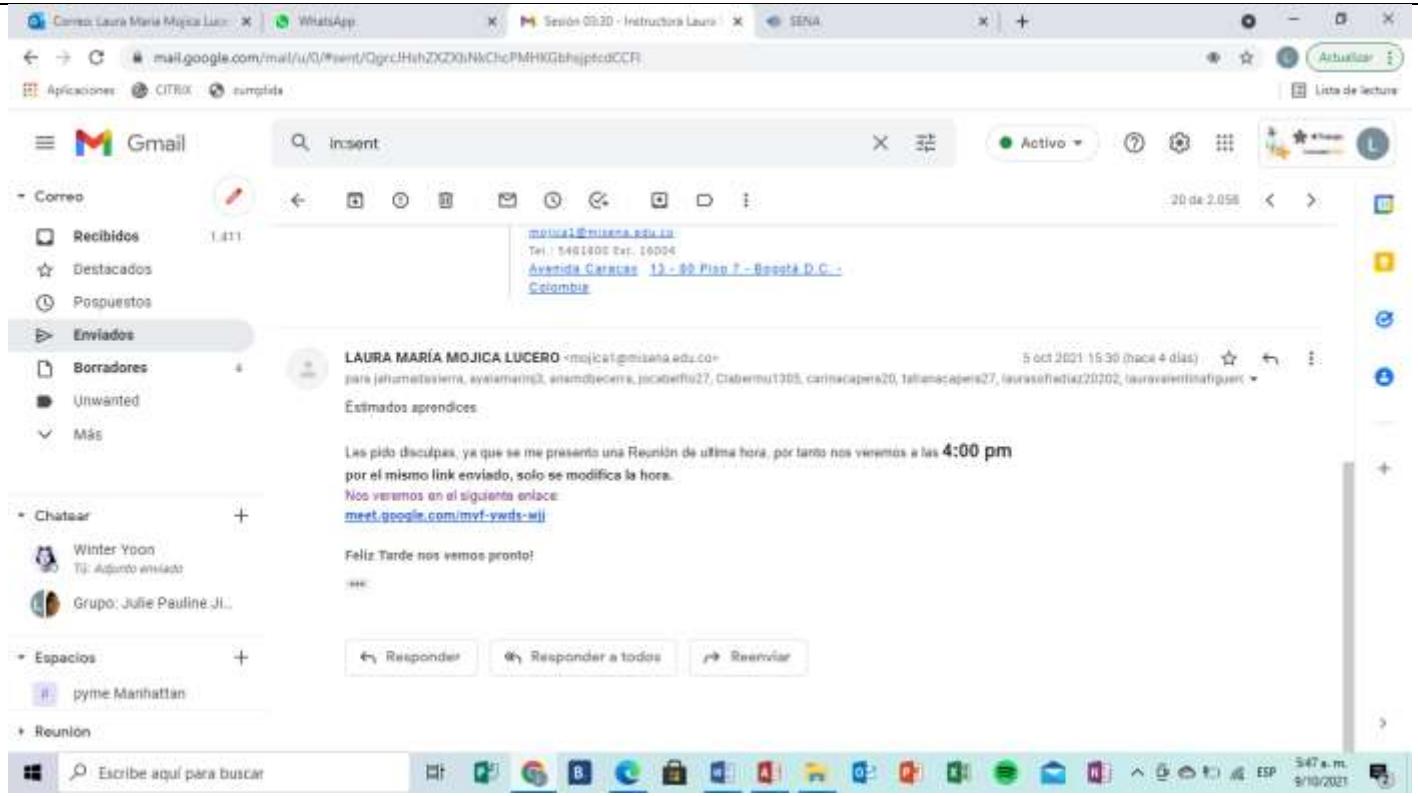
Valoración – Retroalimentación		



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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

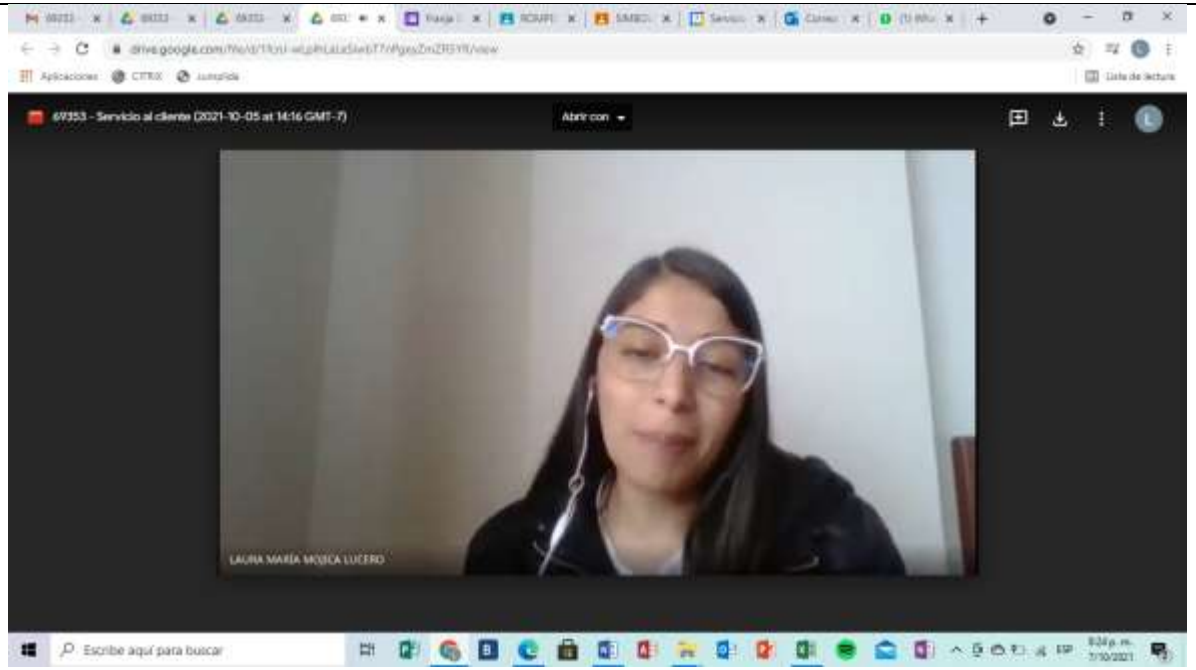
Fecha: 05/10/2020

Instructor: Laura Mojica

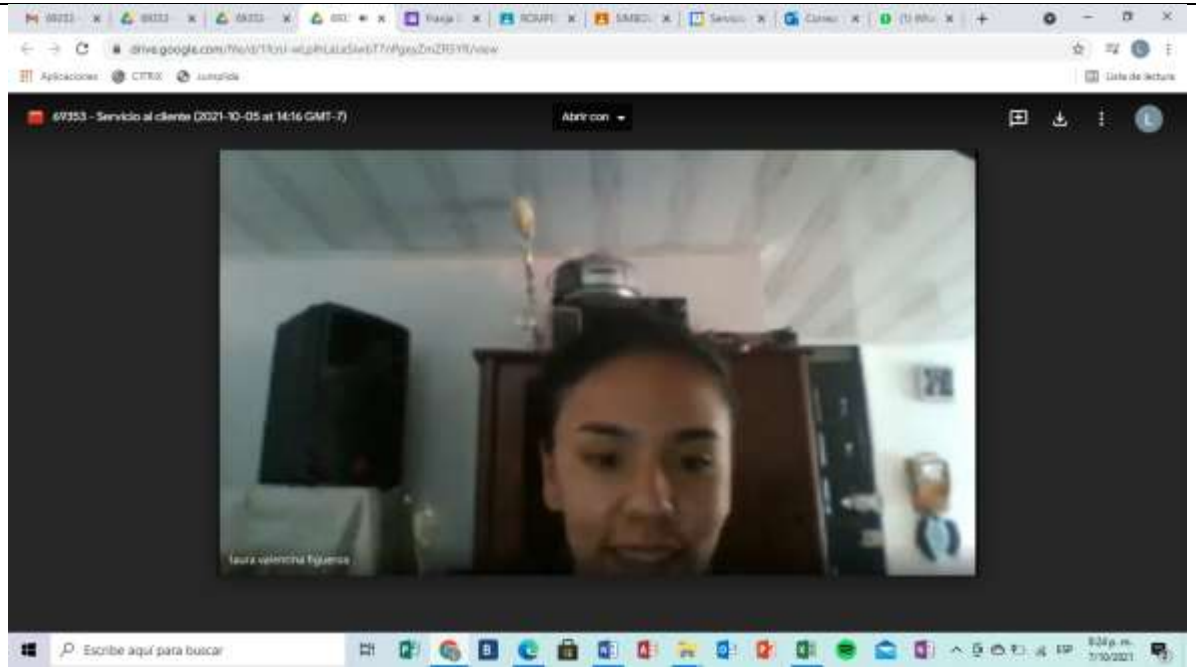
Ficha de caracterización: 69353 - 2395348

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

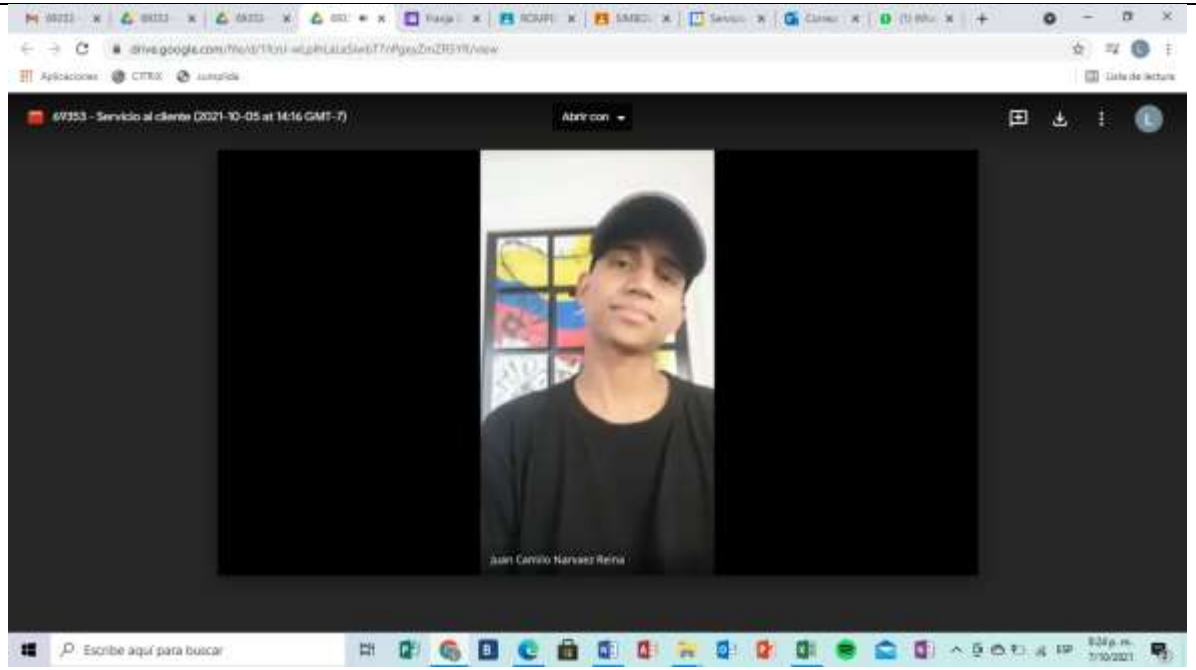
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 1 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices se presentan, visualizan los videos de saludo subdirector, bienestar al aprendiz y contrato aprendizaje.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

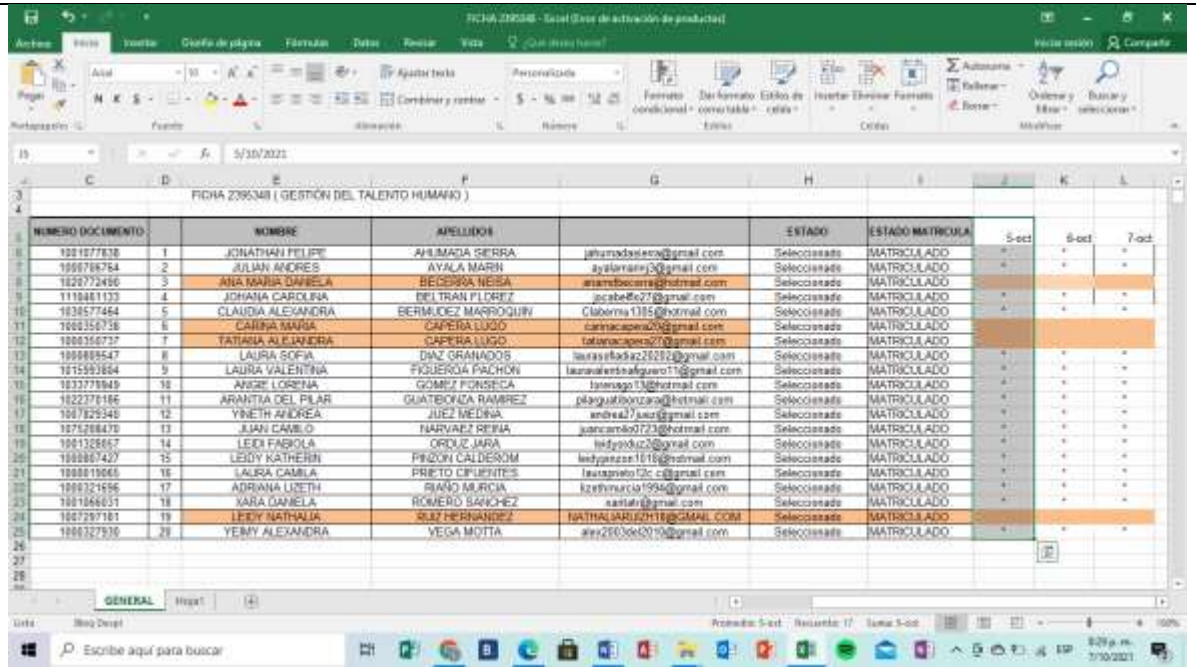
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

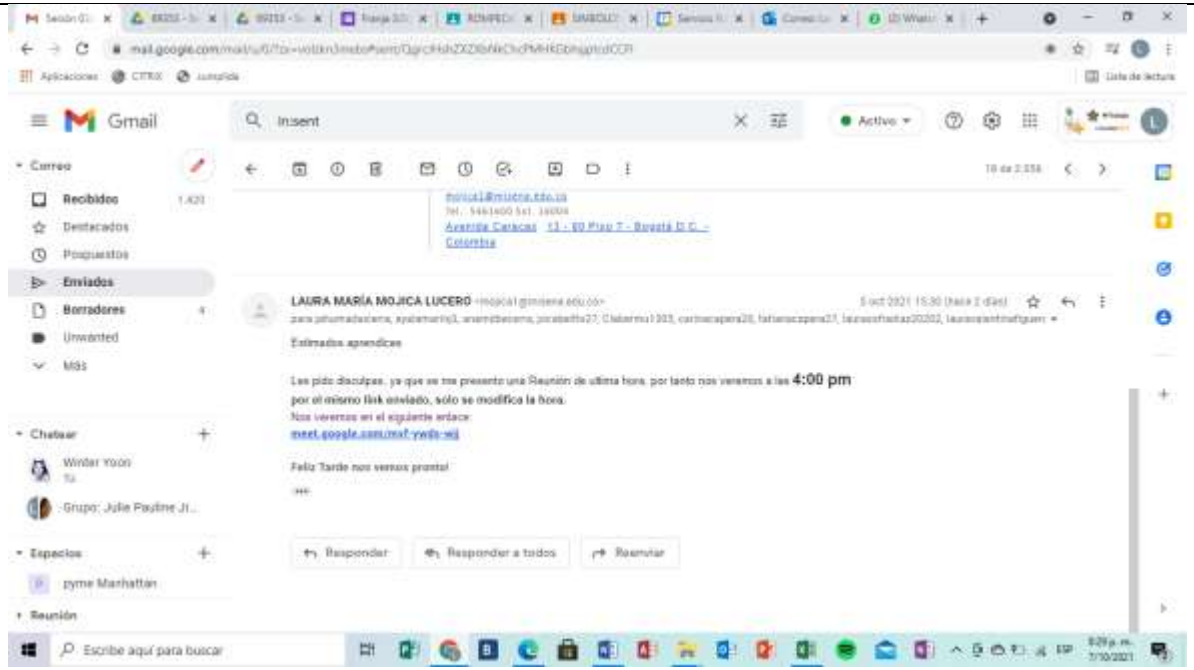
Fecha: 06/10/2020

Instructor: Laura Mojica

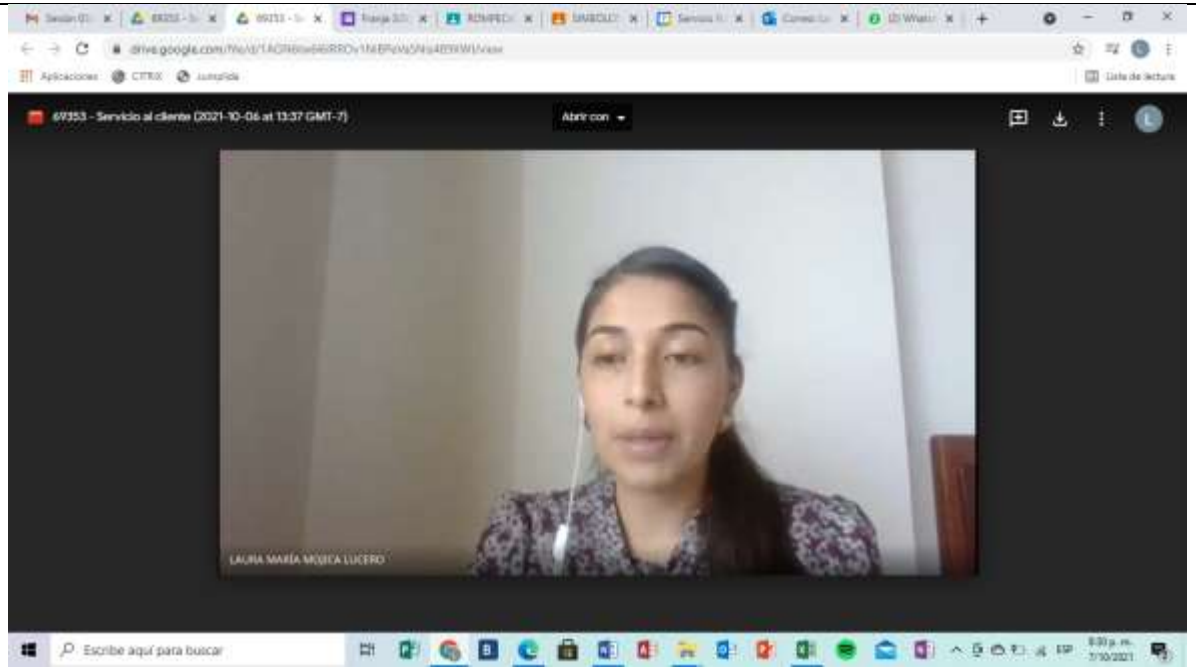
Ficha de caracterización: 69353 - 2395348

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

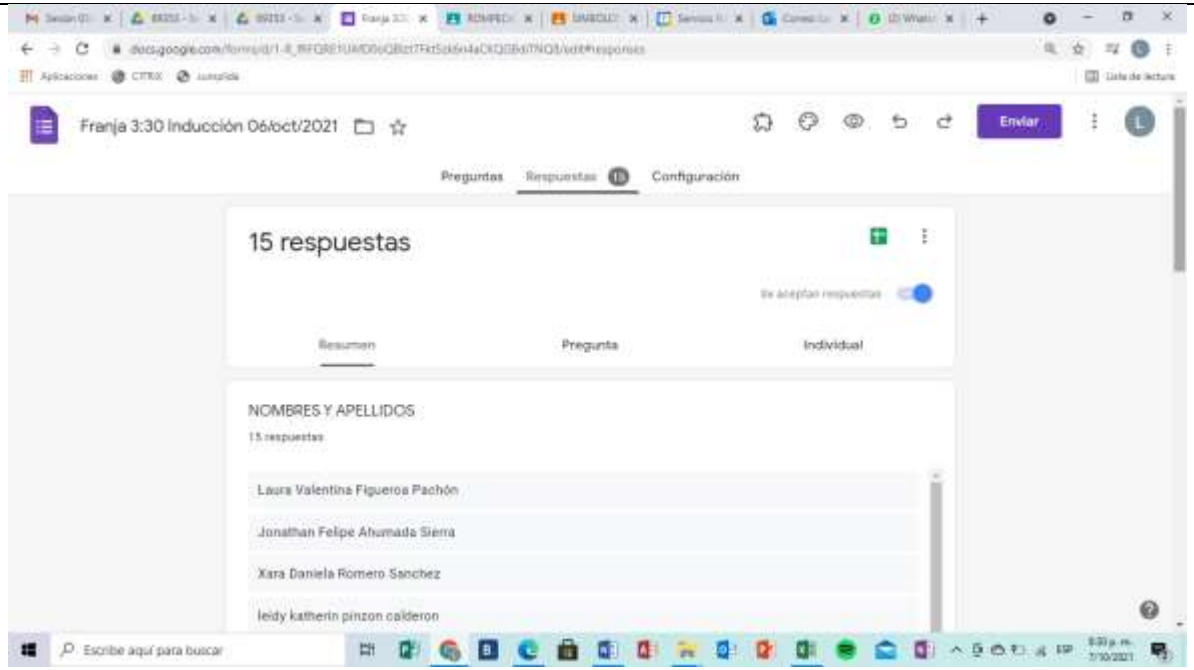
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 2 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · Himno del SENA, Símbolos del Sena y Organigrama del SENA	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

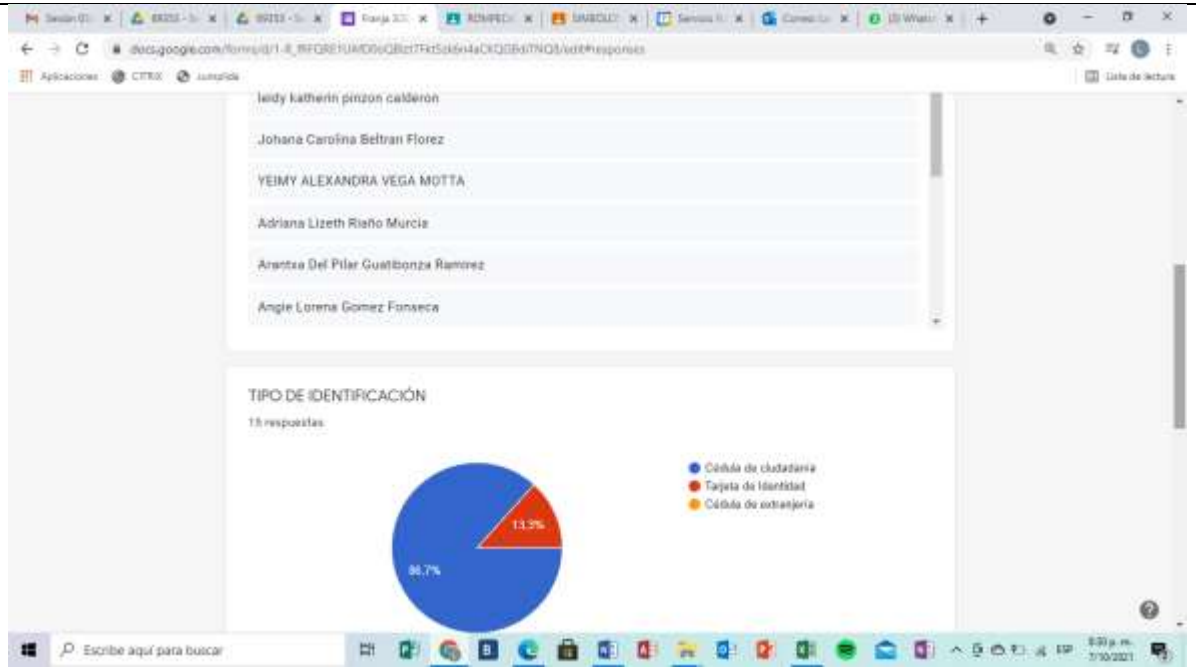
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

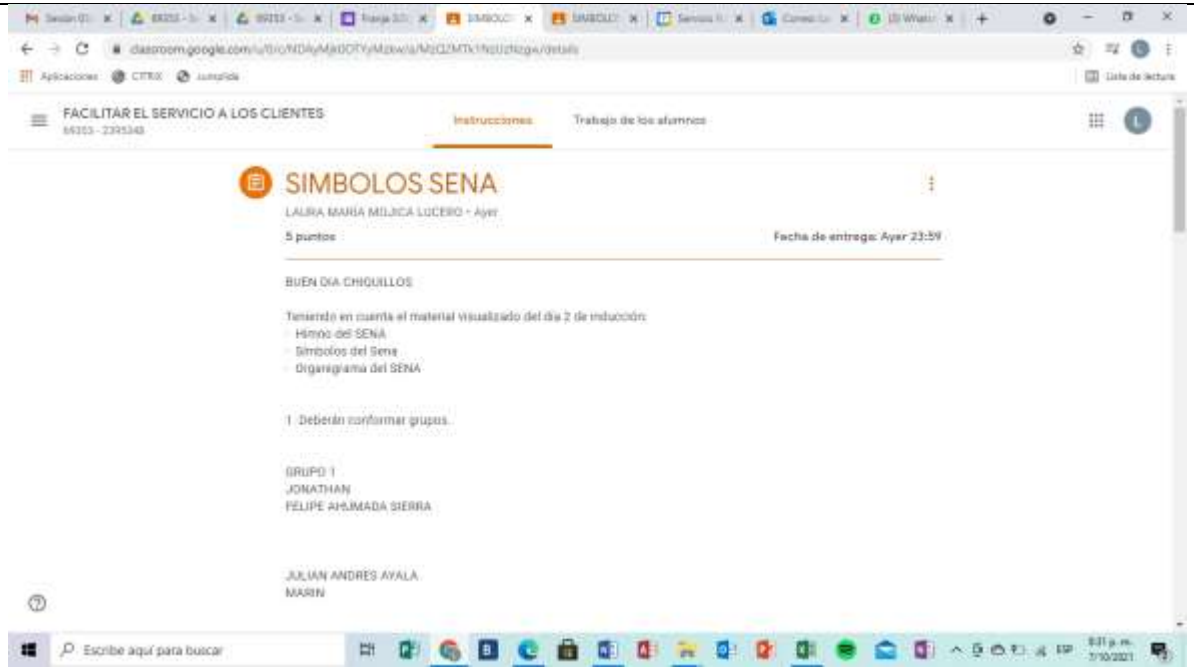
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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: 07/10/2020

Instructor: Laura Mojica

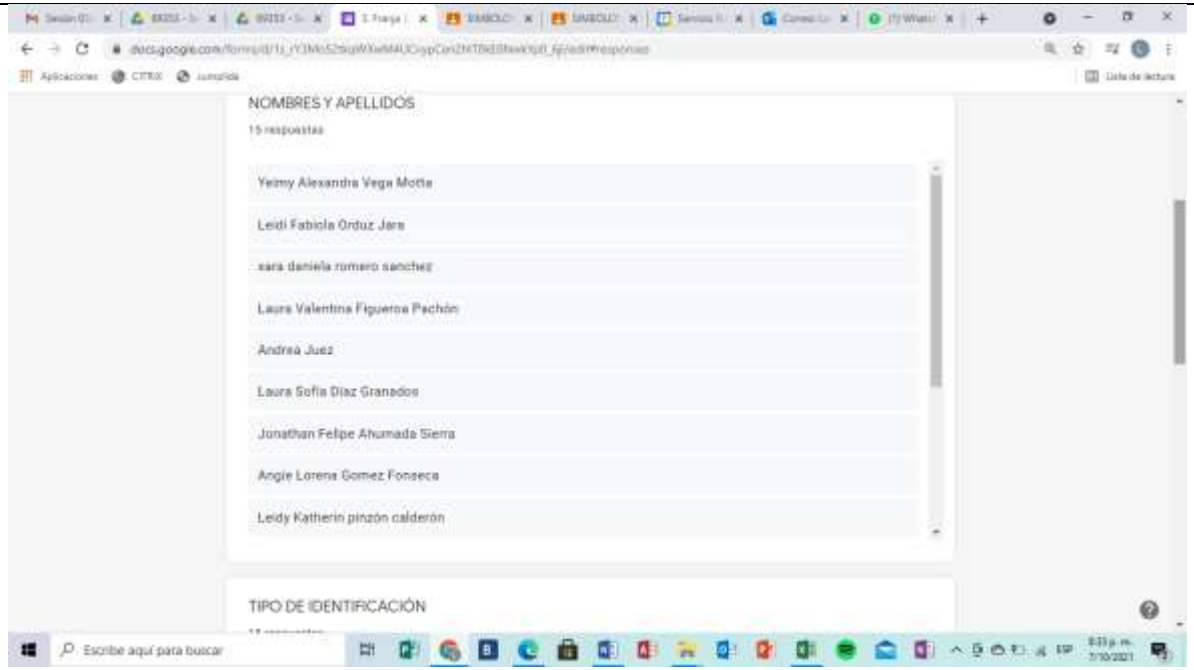
Ficha de caracterización: 69353 - 2395348

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

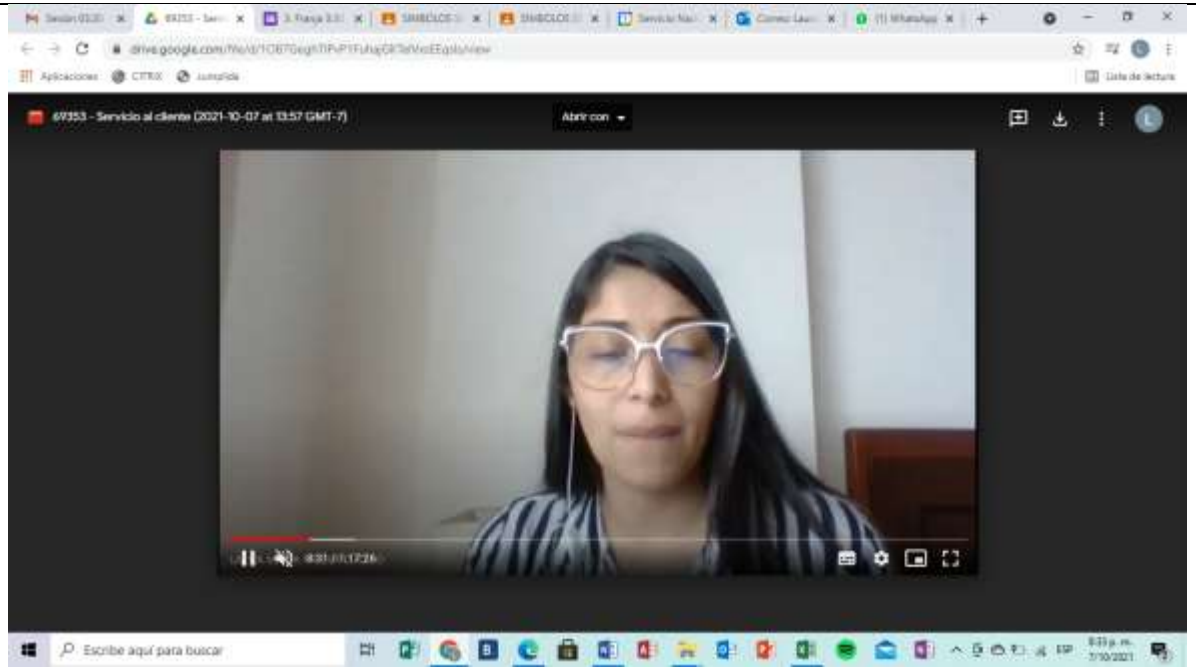
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 3 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Se toma asistencia como todos los días a través de un formulario y a demás durante la sesión se llama a cada aprendiz. Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · De proyecto de vida y componentes éticos del SENA.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

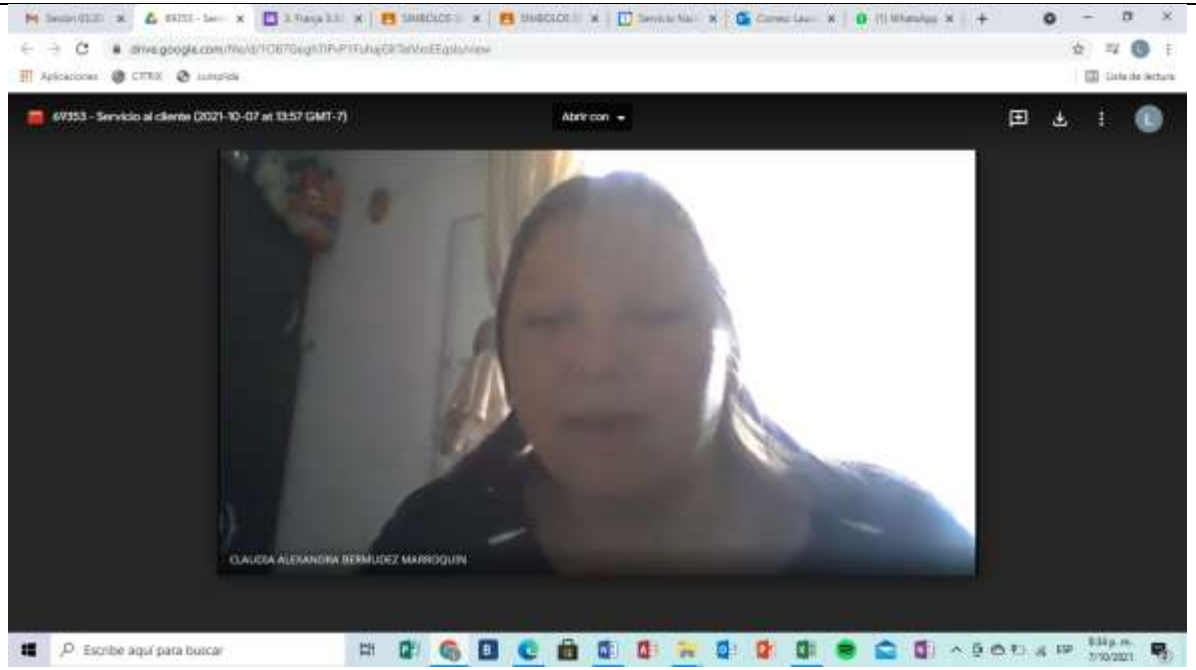
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

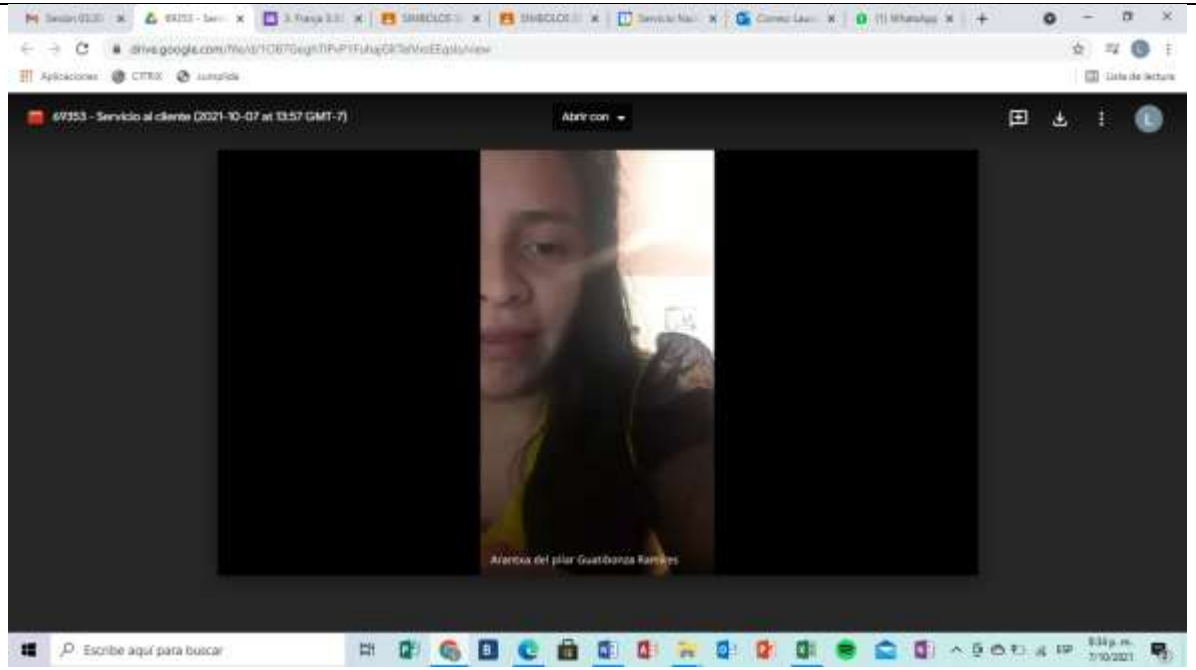
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

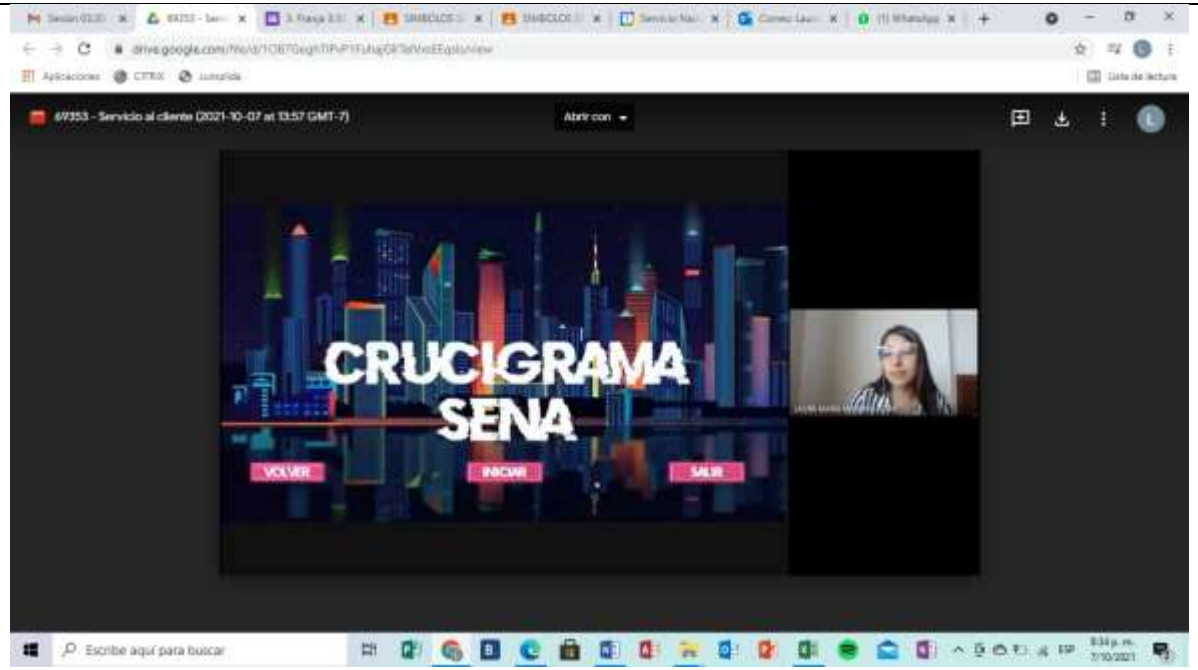
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

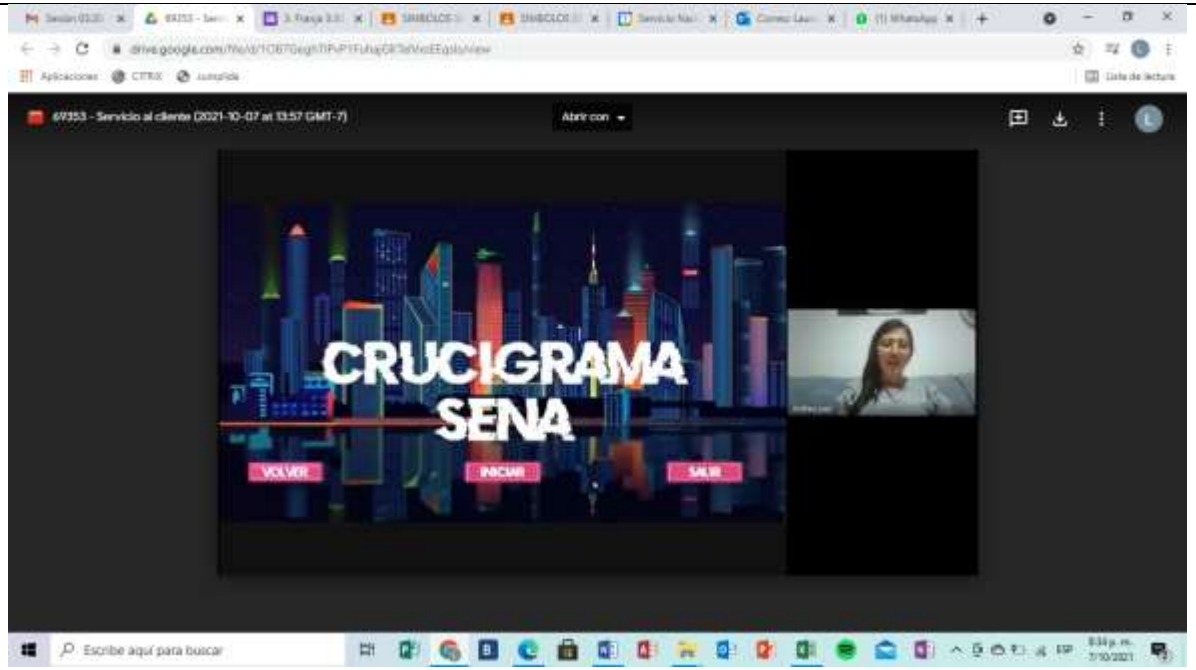
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

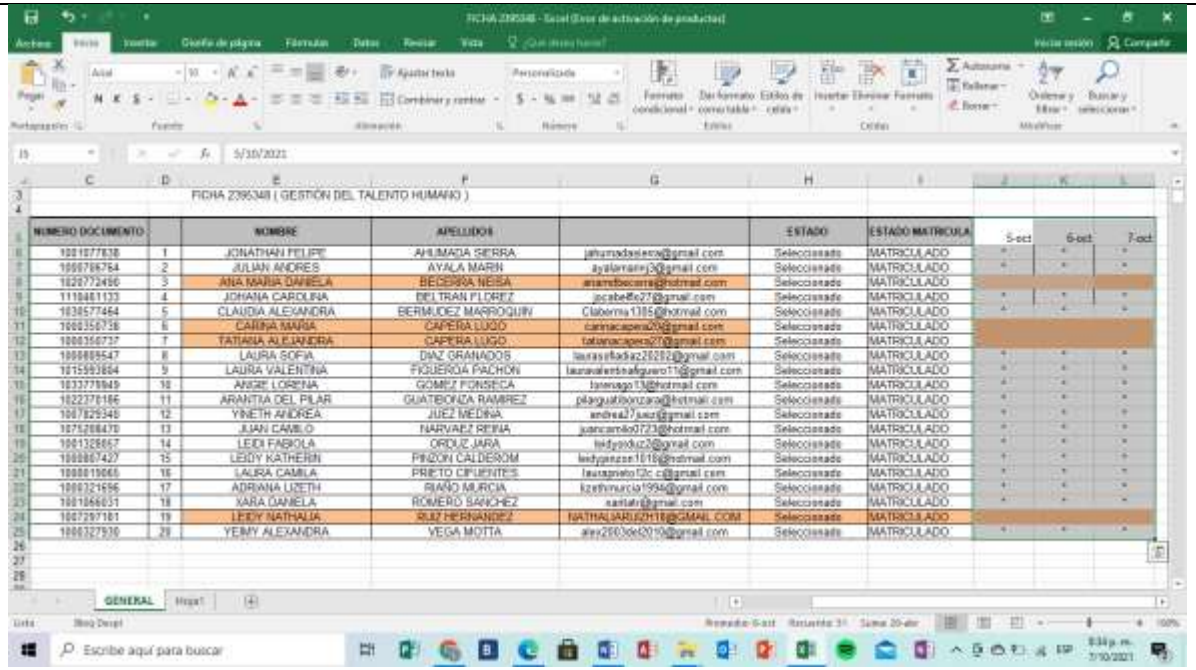
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

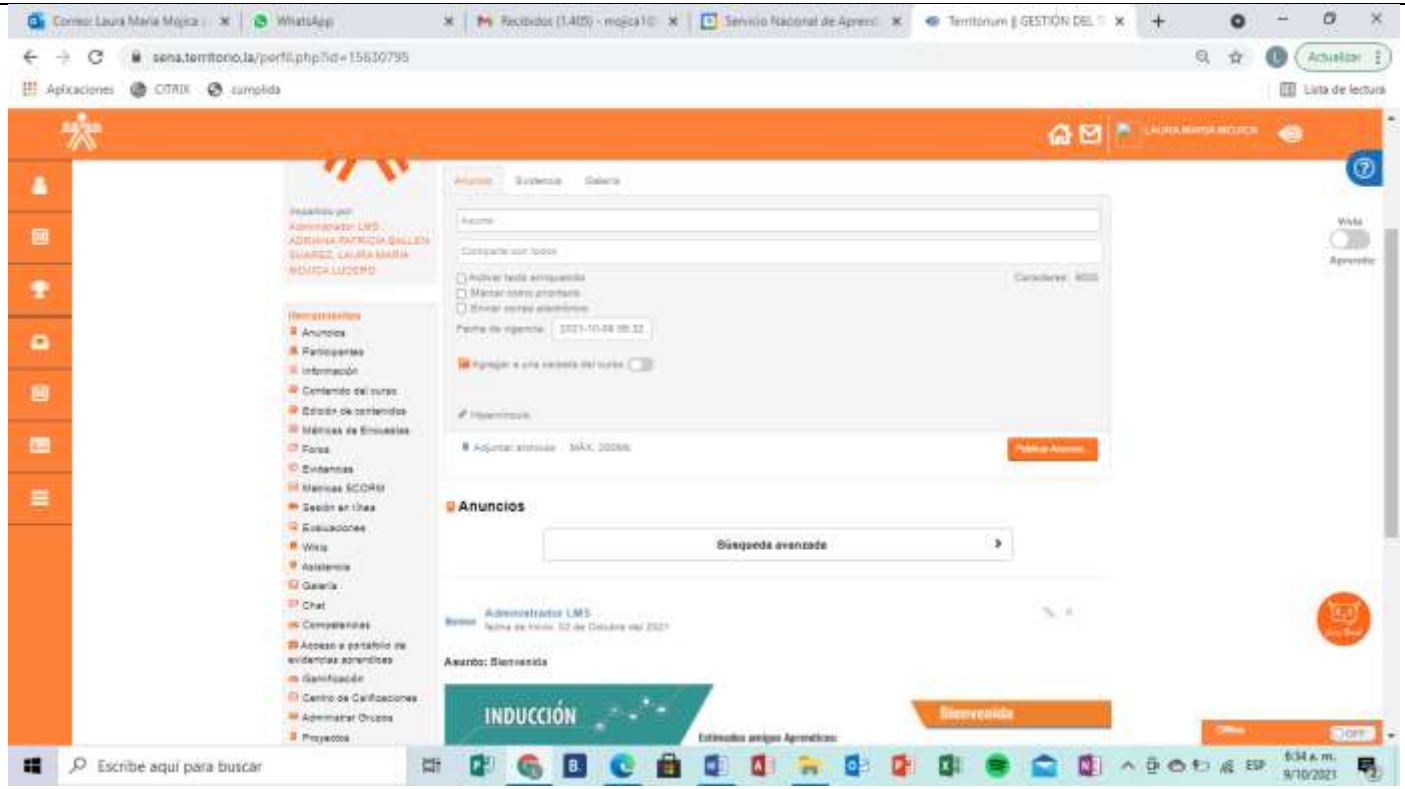
Fecha: 08/10/2020

Instructor: Laura Mojica

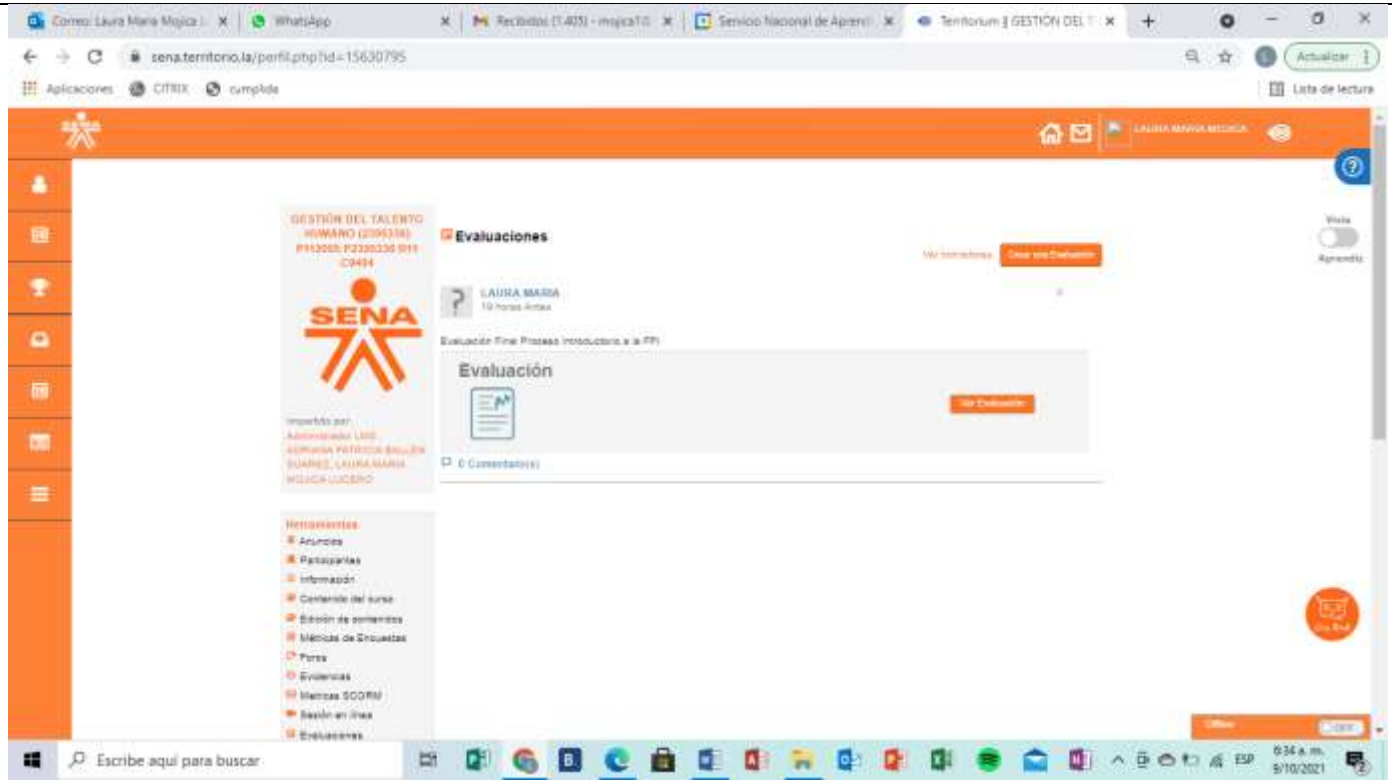
Ficha de caracterización: 69353 - 2395348

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

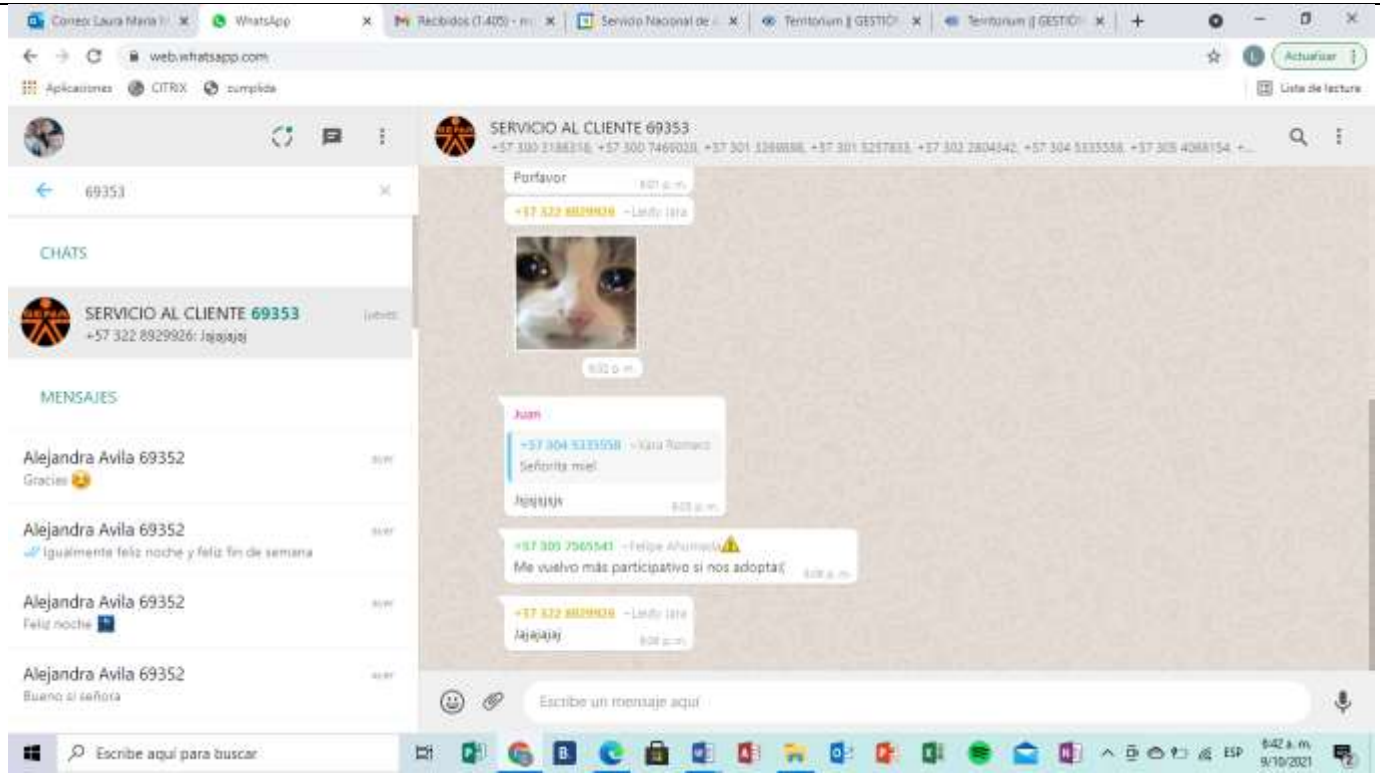
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Día 4 de la inducción Se presenta la evaluación por parte de los aprendices Los instructores lideres deberán subir la evaluación según indicaciones. Se les avisa a los grupos por whatsapp que será que deben comenzar a realizar y pasos a seguir.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

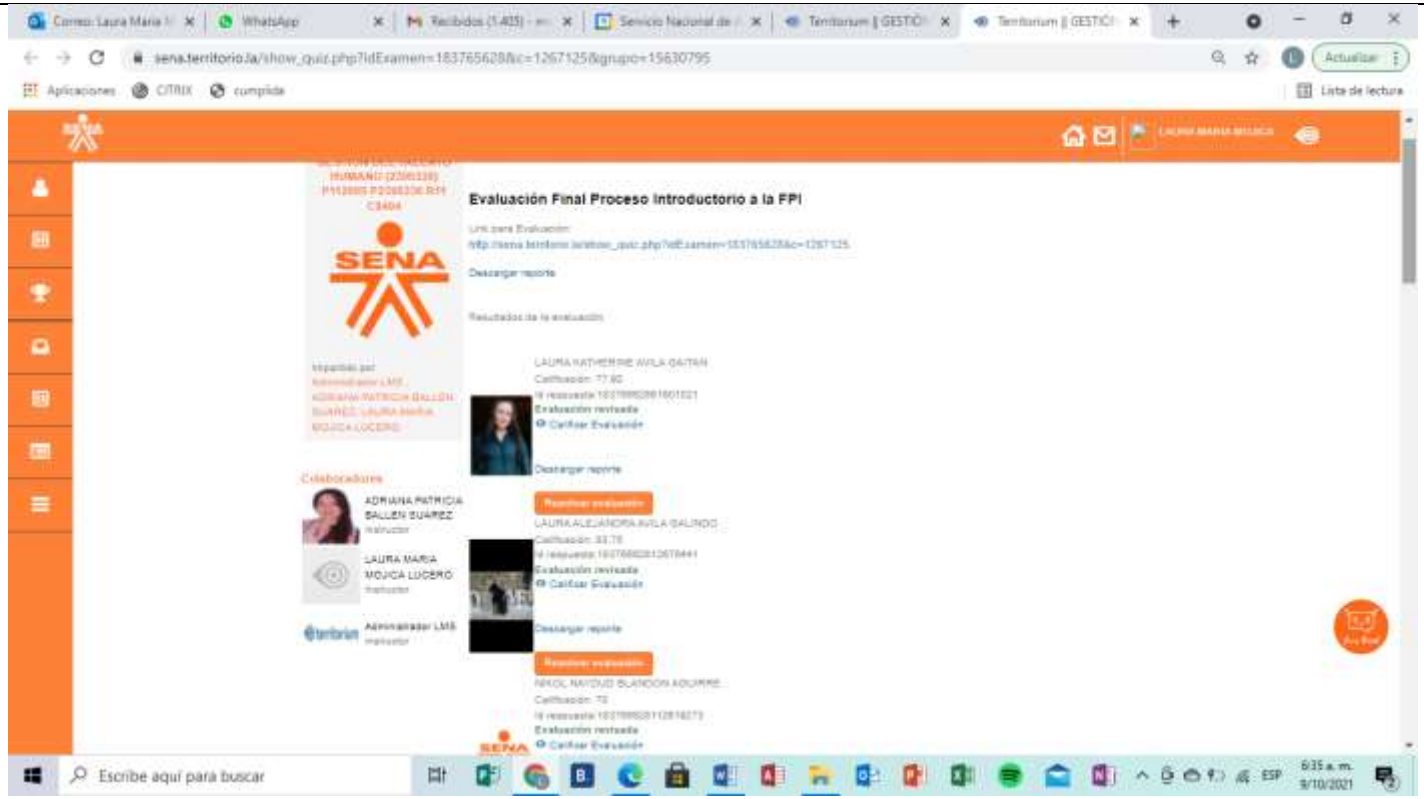
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

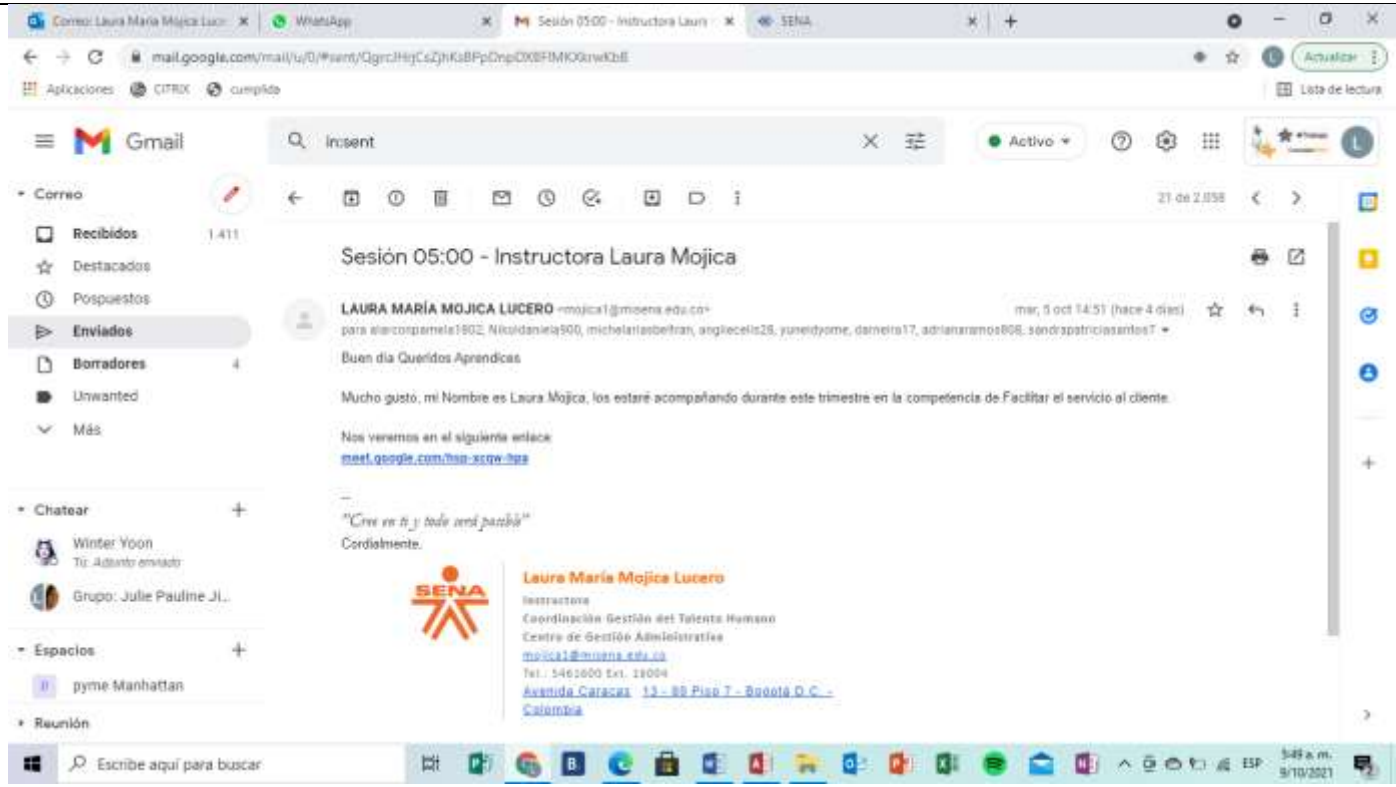
Fecha: 04/10/2020

Instructor: Laura Mojica

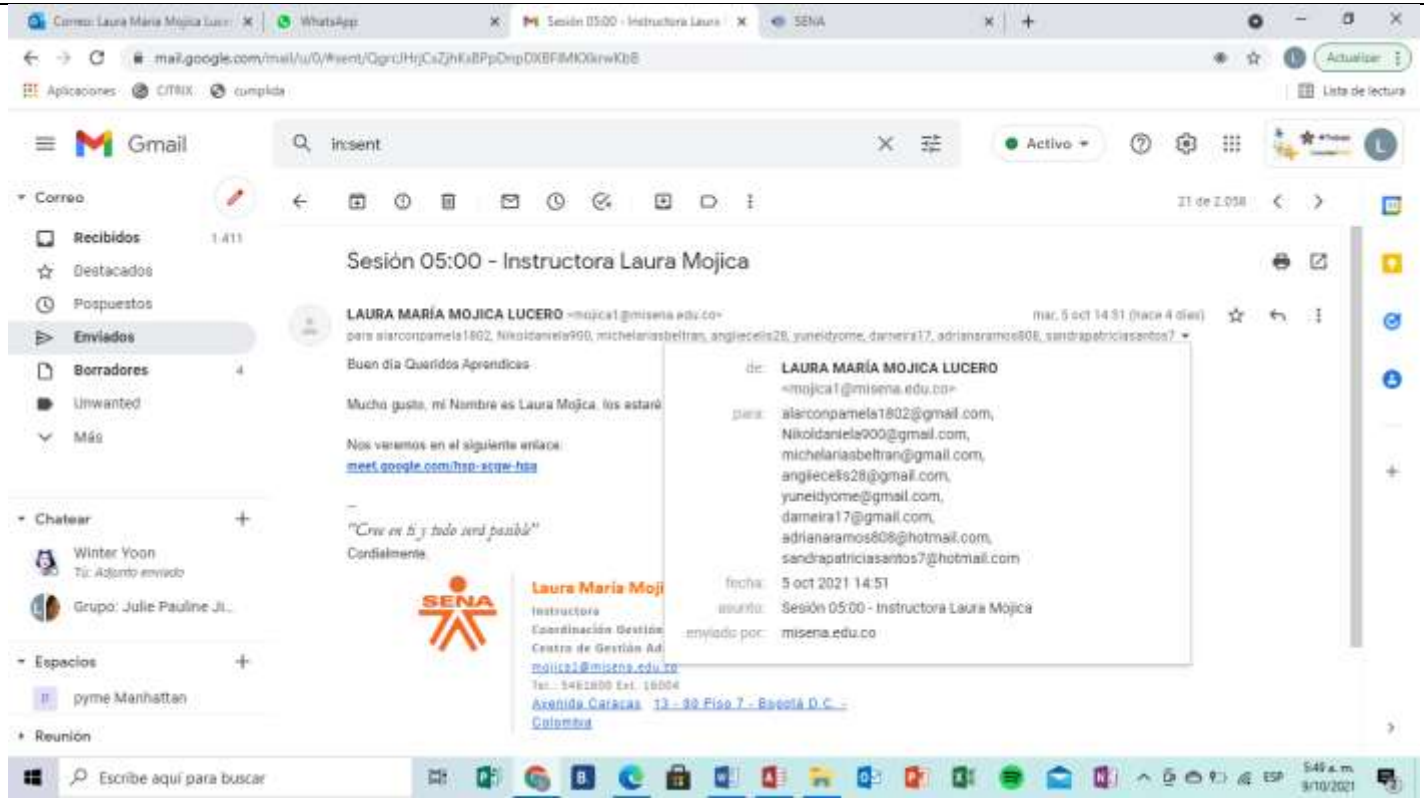
Ficha de caracterización: 69351 - 2395332

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

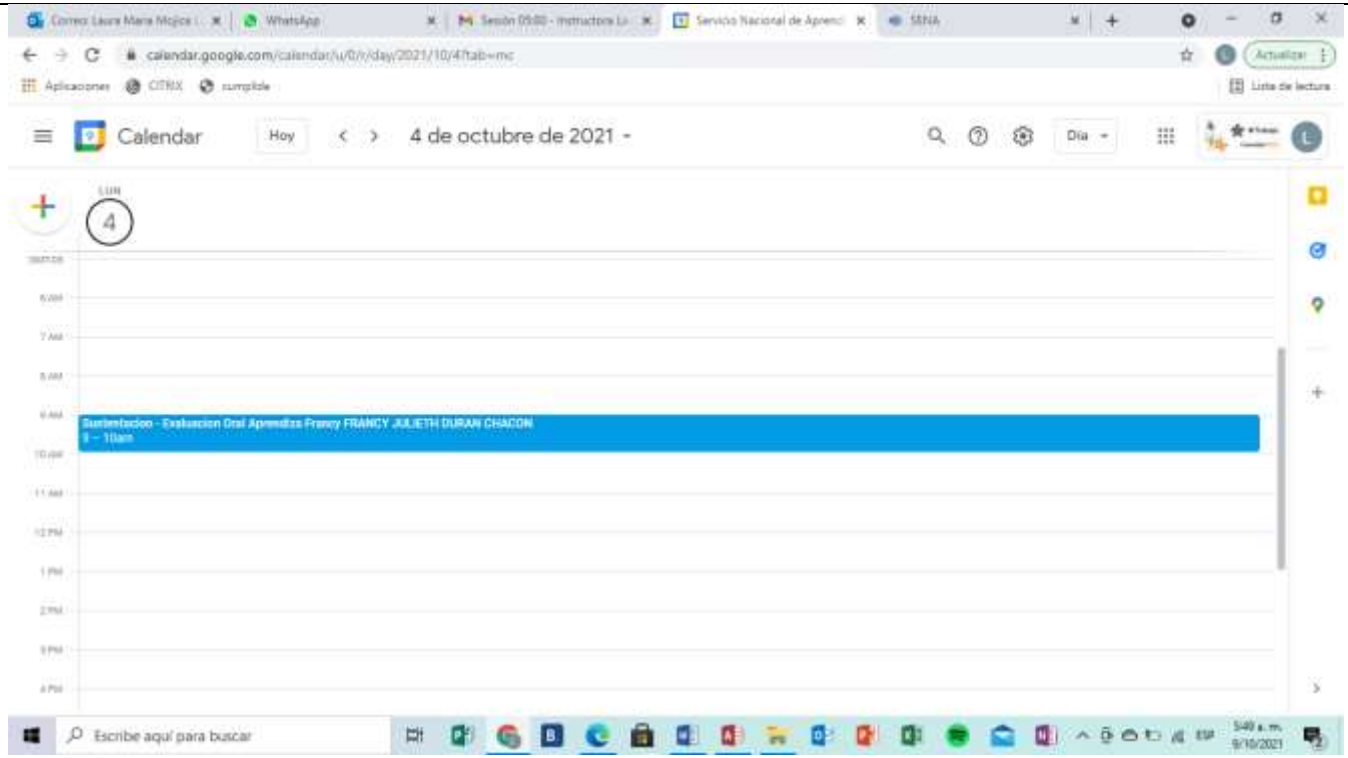
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza reunión y consolidado con todos los instructores Se inician con nuevos grupos de inducción se organizan carpetas en classroom. Se realiza envió de correos a los aprendices para iniciar su proceso de inducción.	Territorium, whasatsapp y MEET

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

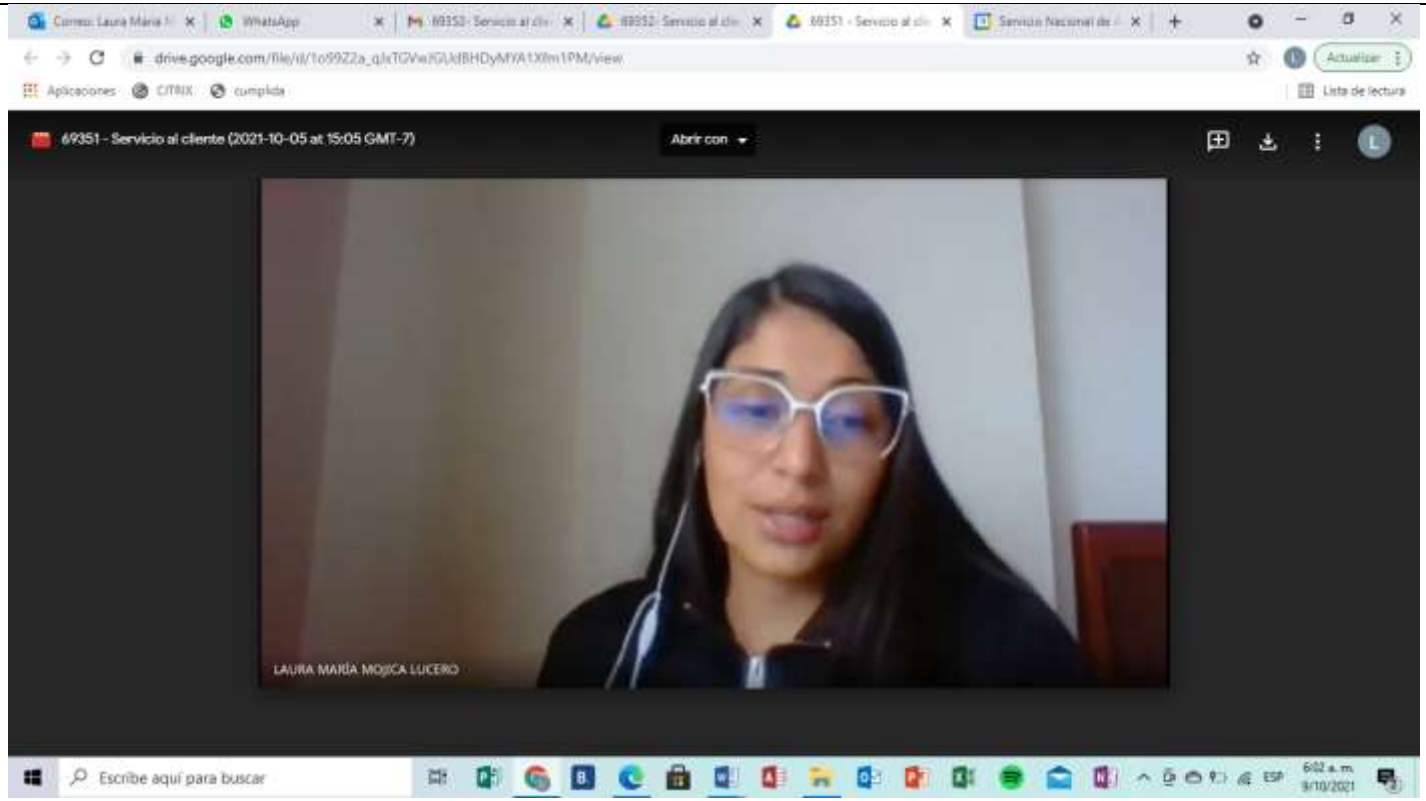
Fecha: 05/10/2020

Instructor: Laura Mojica

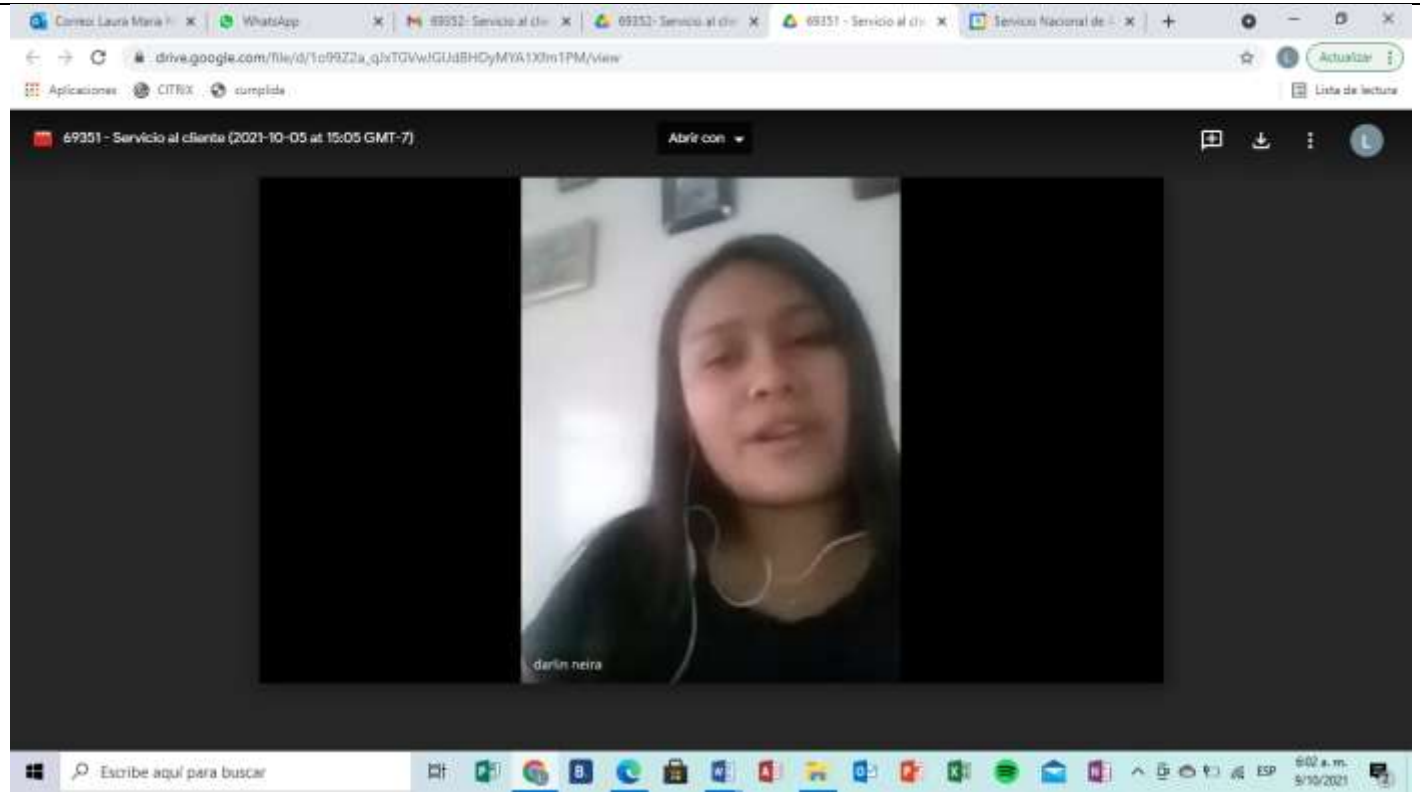
Ficha de caracterización: 69351 - 2395332

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

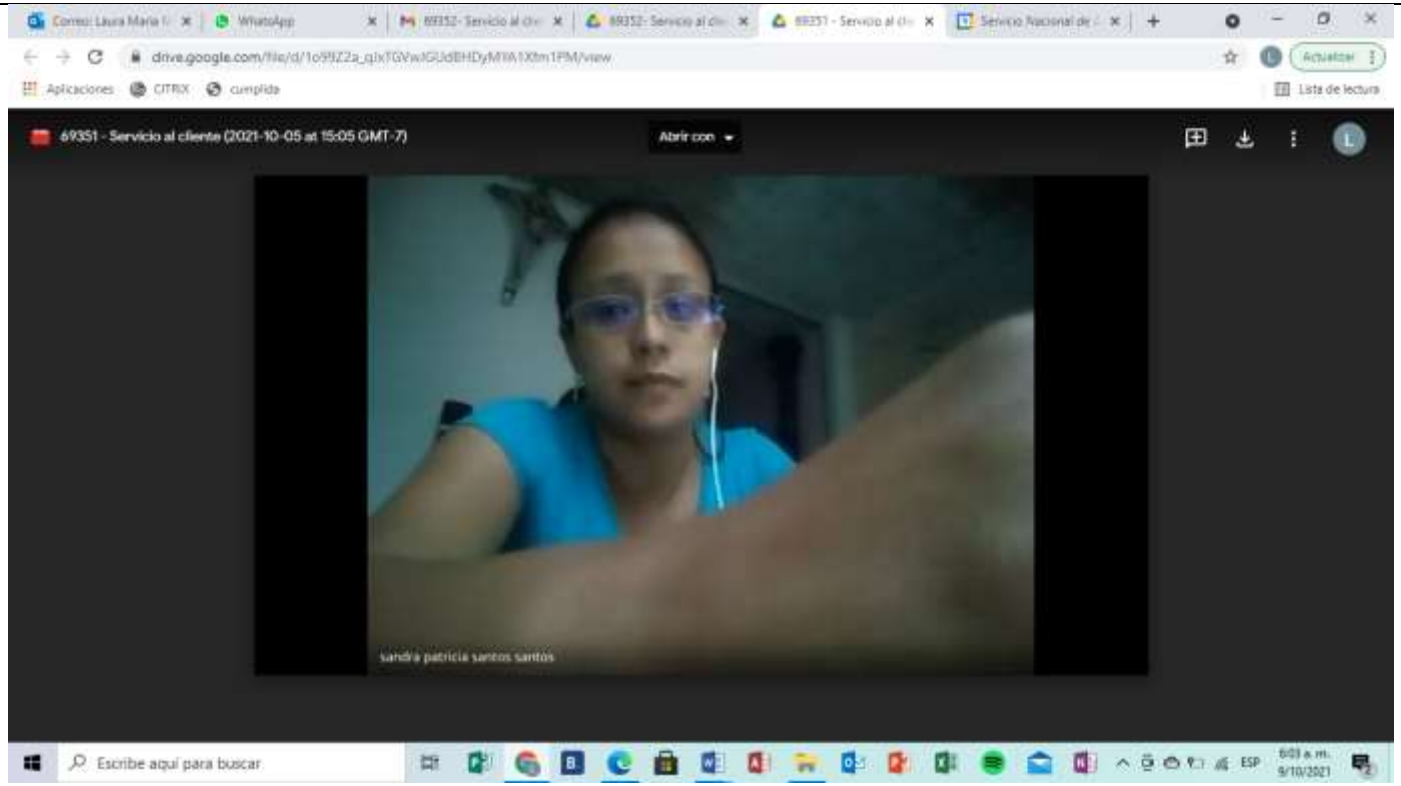
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 1 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices se presenta, visualizan los videos de saludo subdirector, bienestar al aprendiz y contrato aprendizaje.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

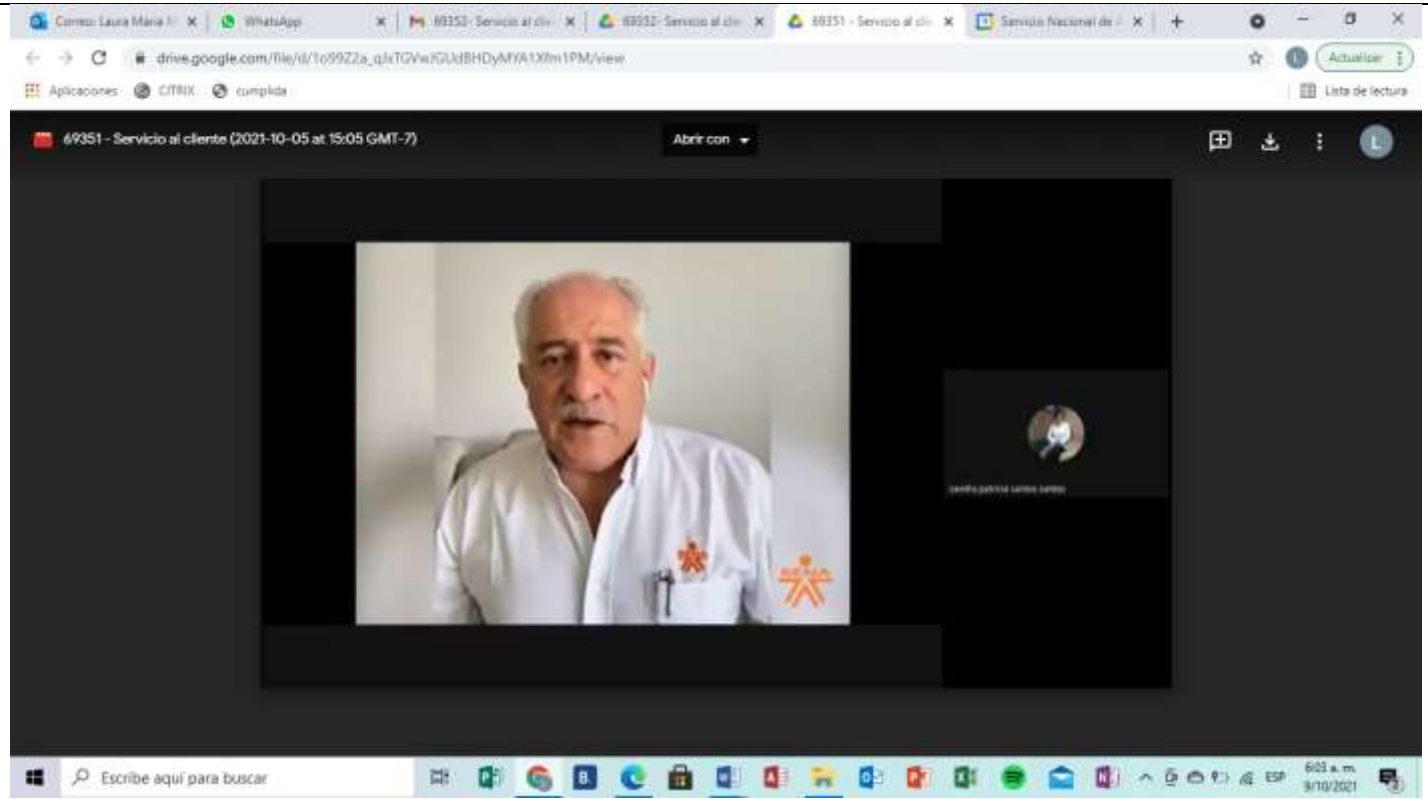
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

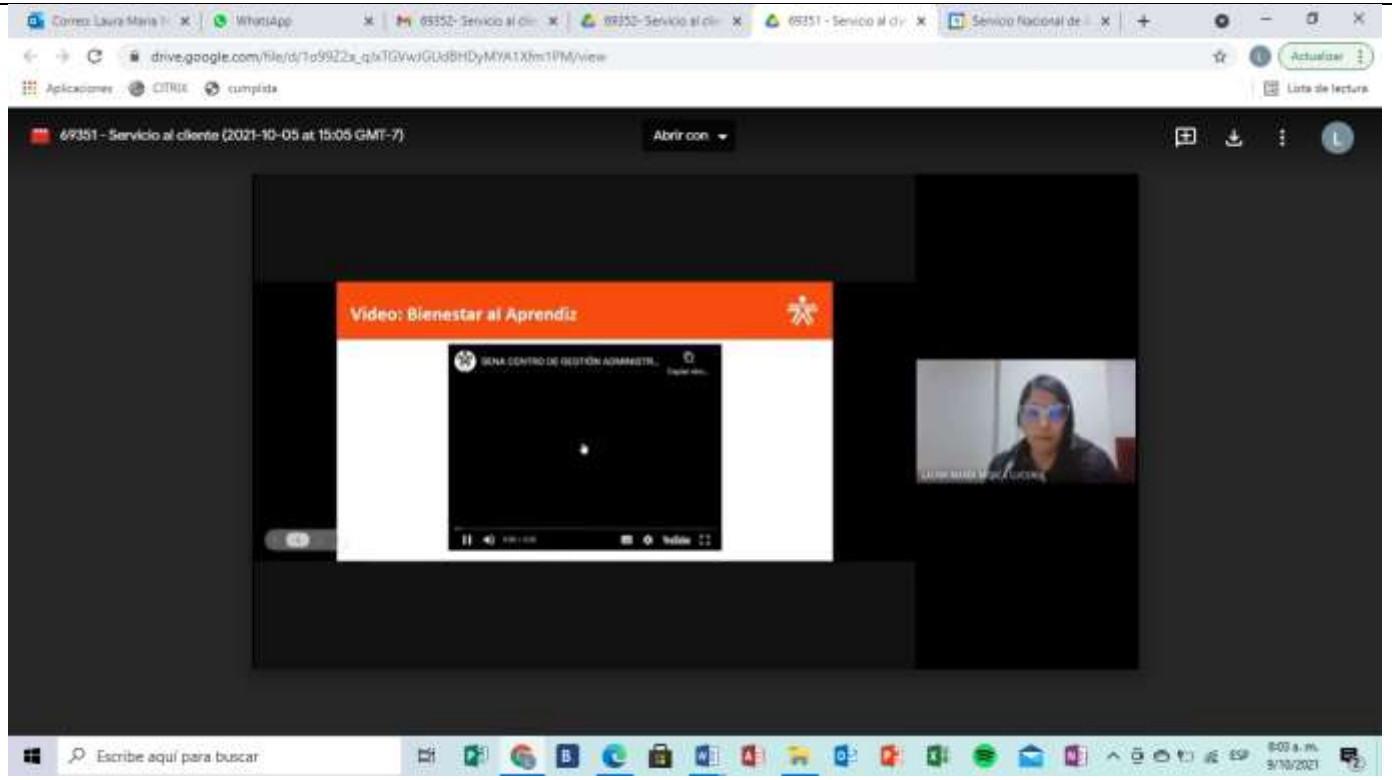
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

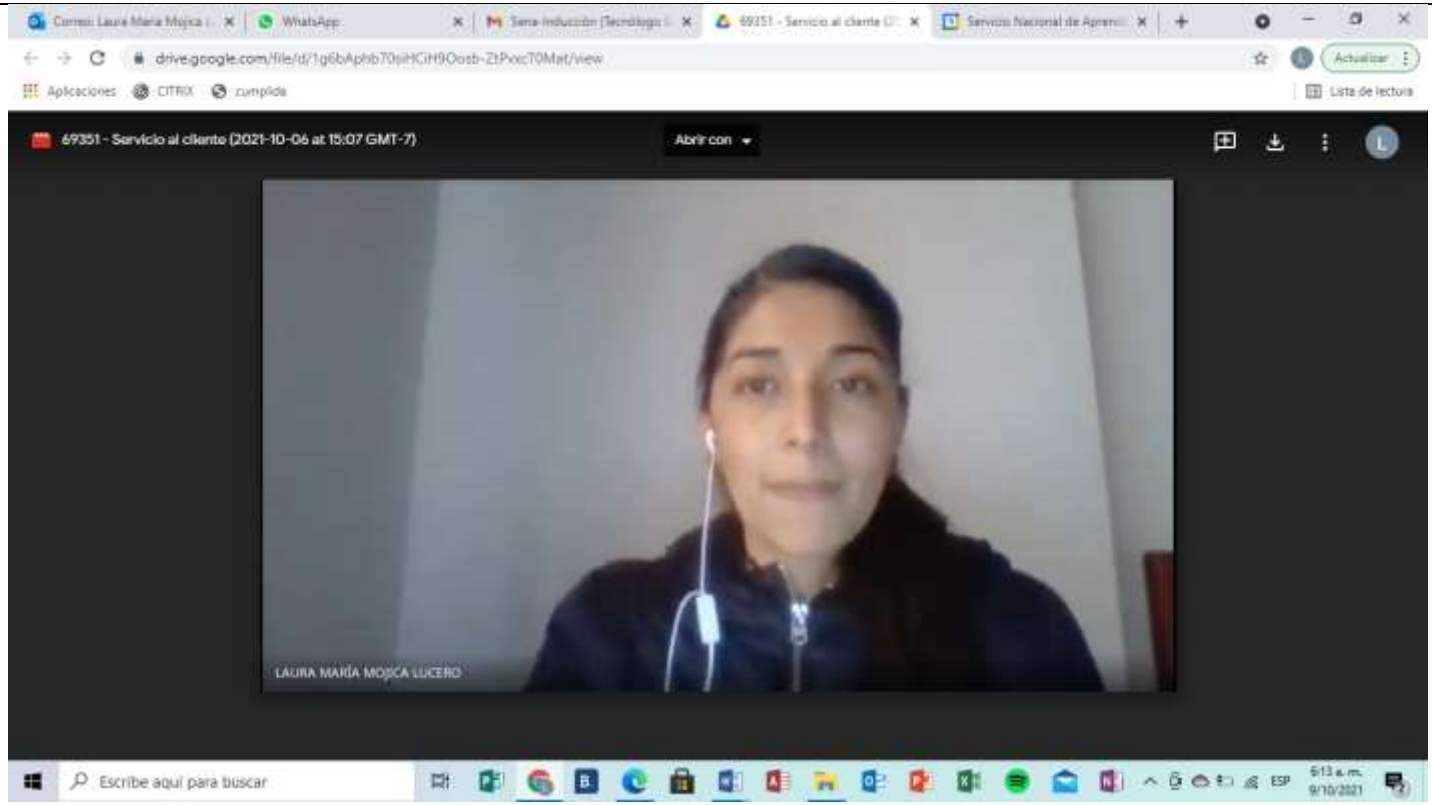
Fecha: 06/10/2020

Instructor: Laura Mojica

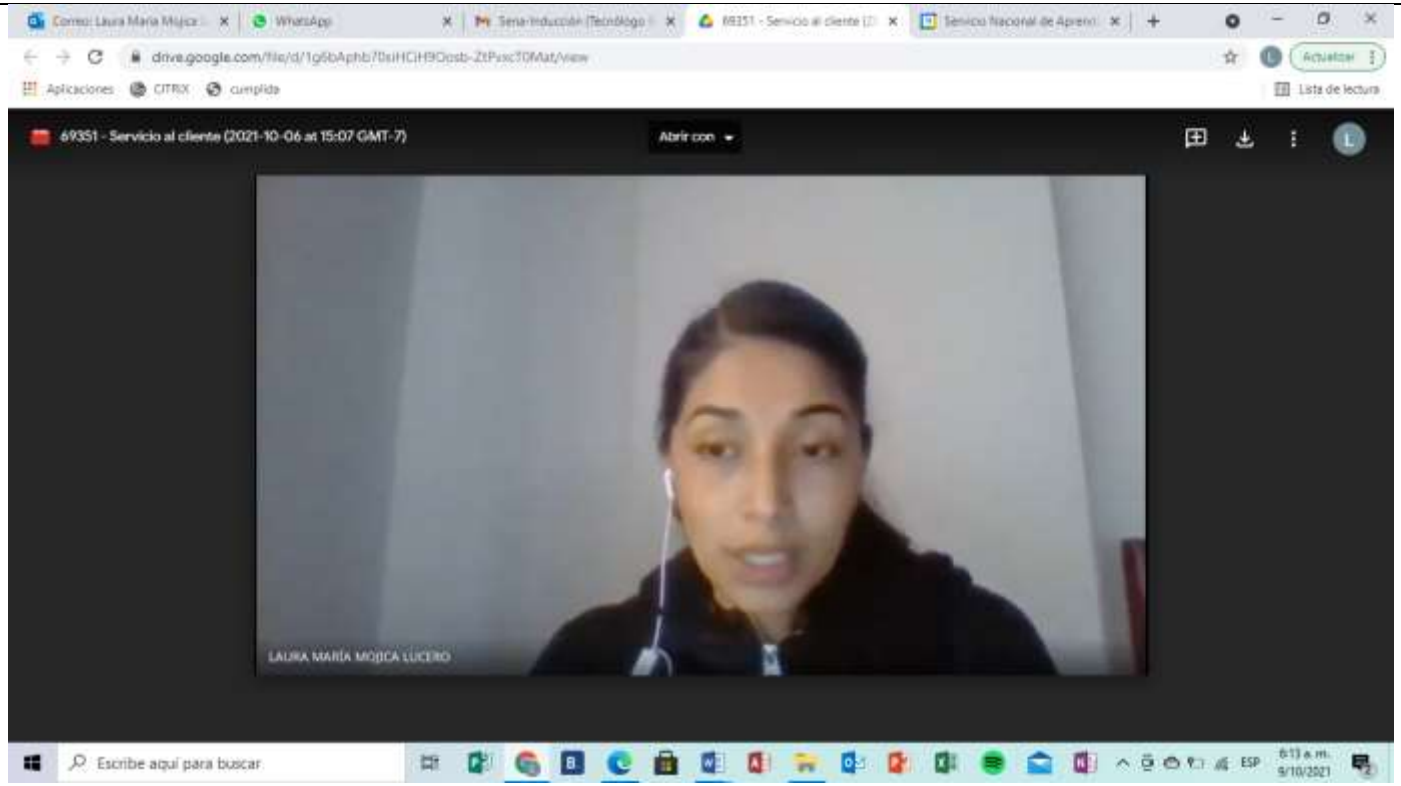
Ficha de caracterización: 69351 - 2395332

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 2 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · Himno del SENA, Símbolos del Sena y Organigrama del SENA	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

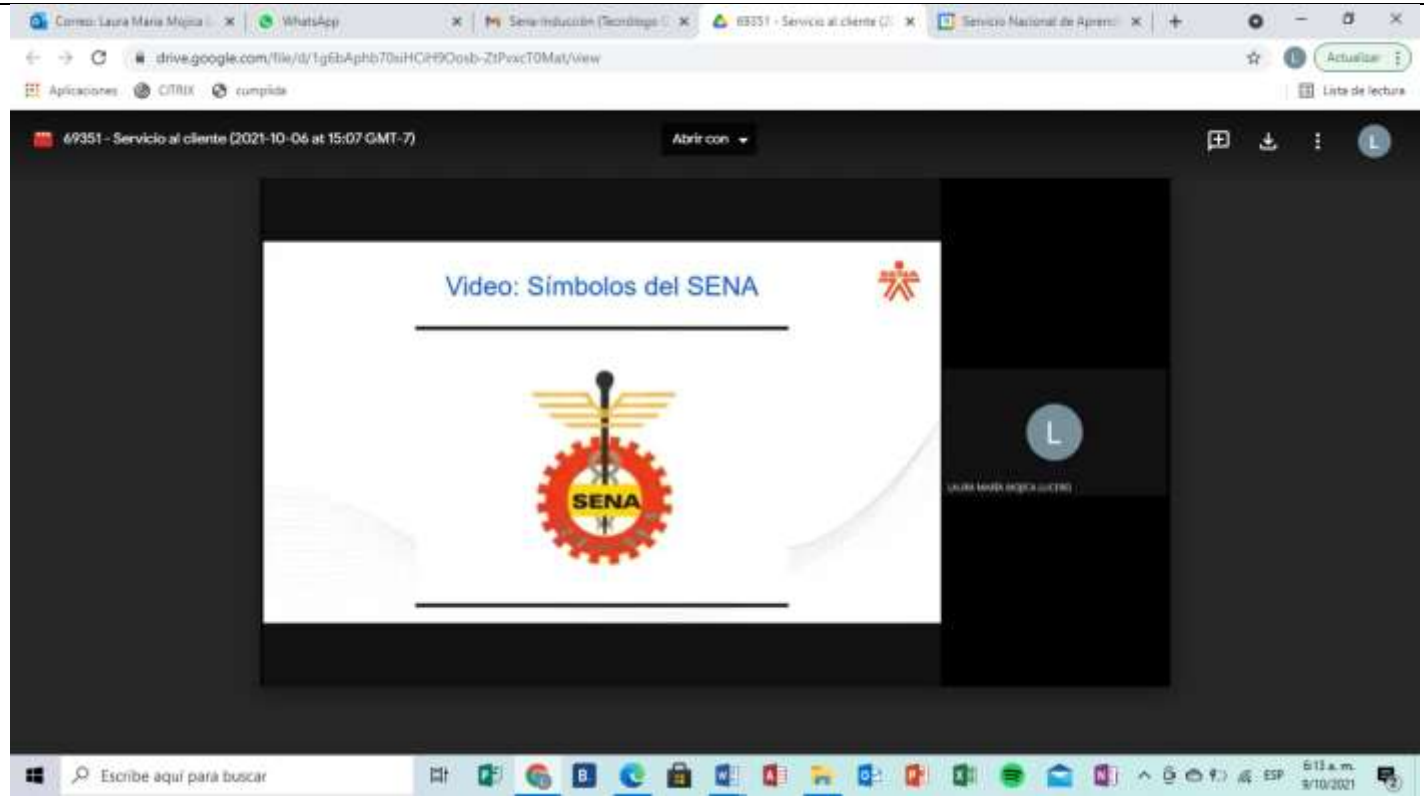
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

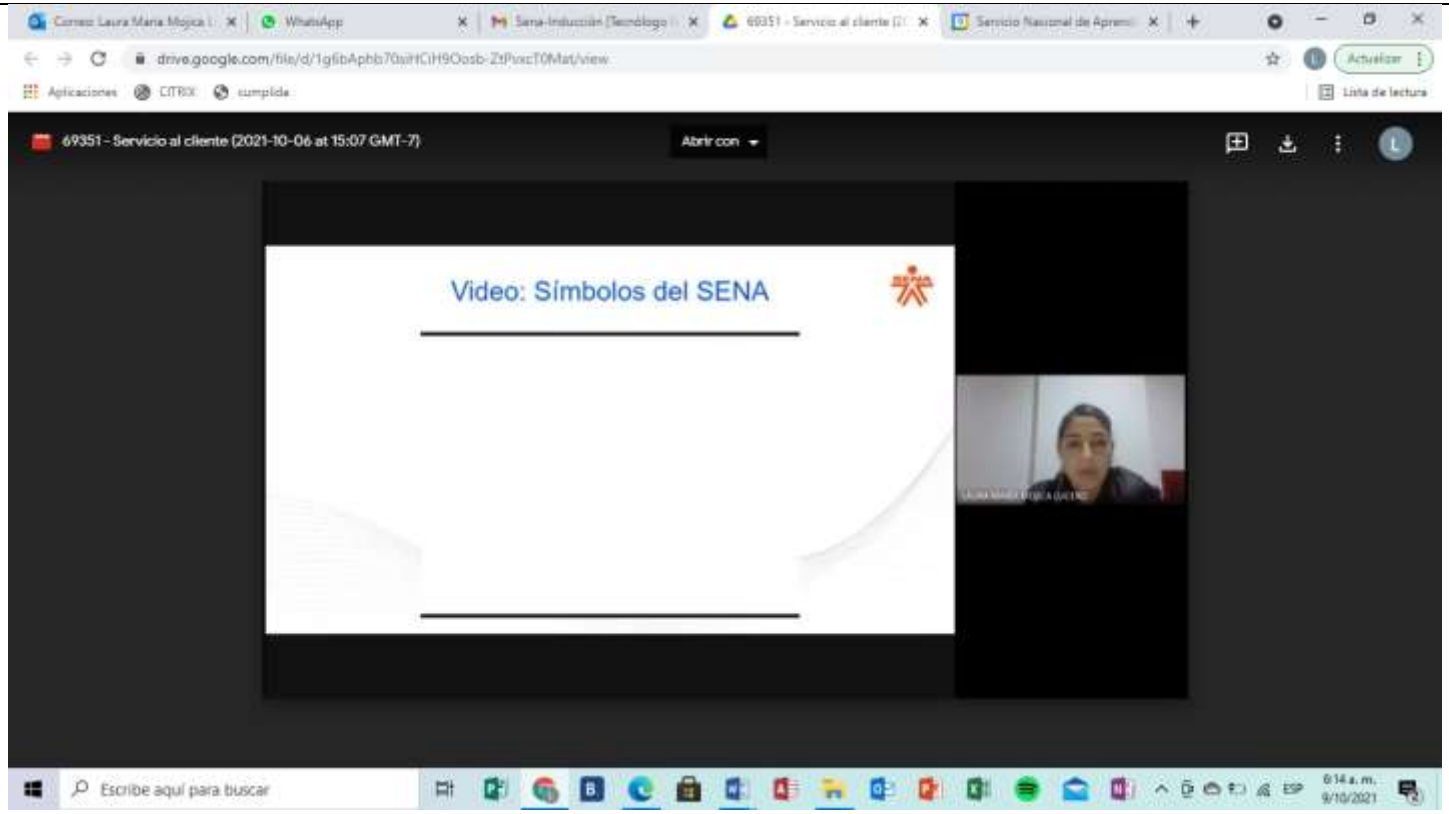
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

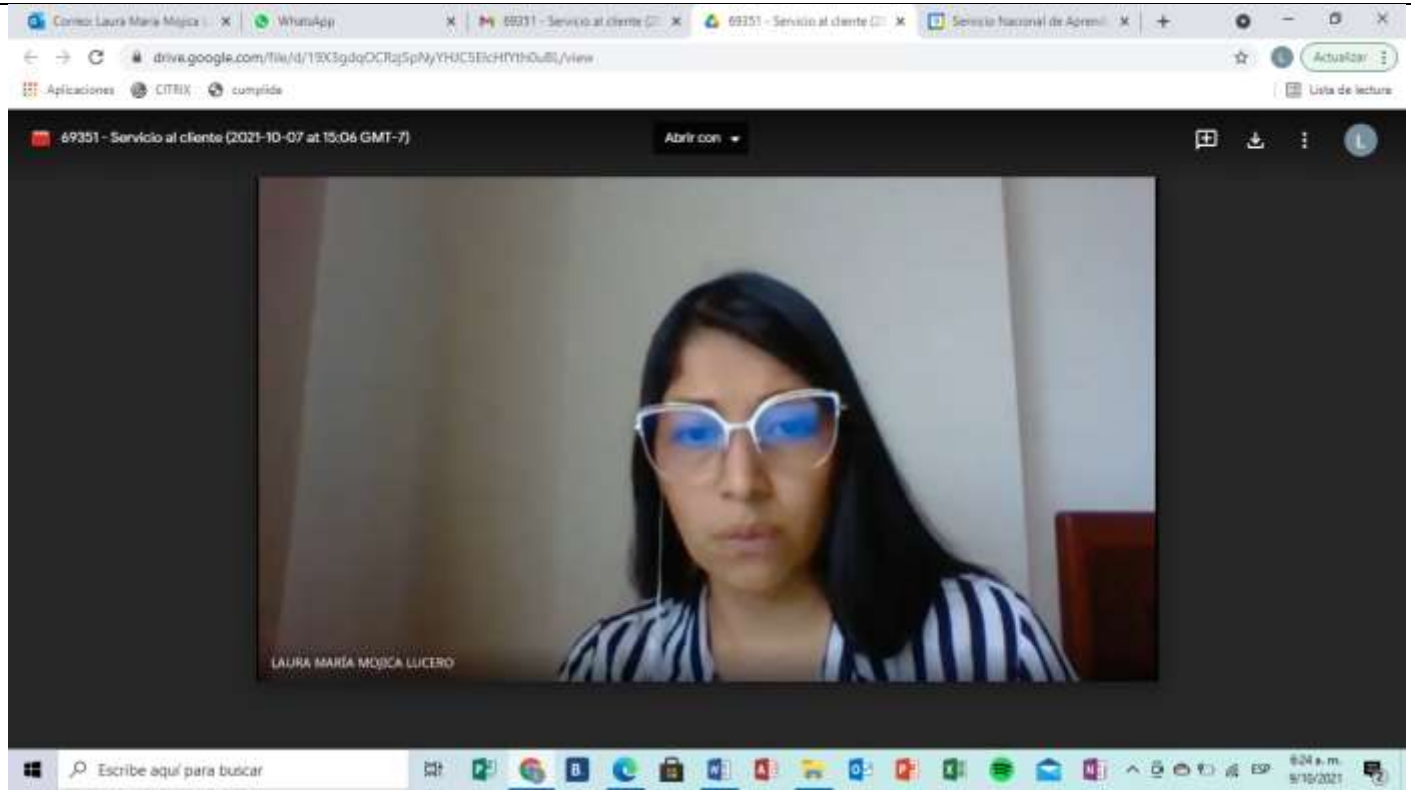
Fecha: 07/10/2020

Instructor: Laura Mojica

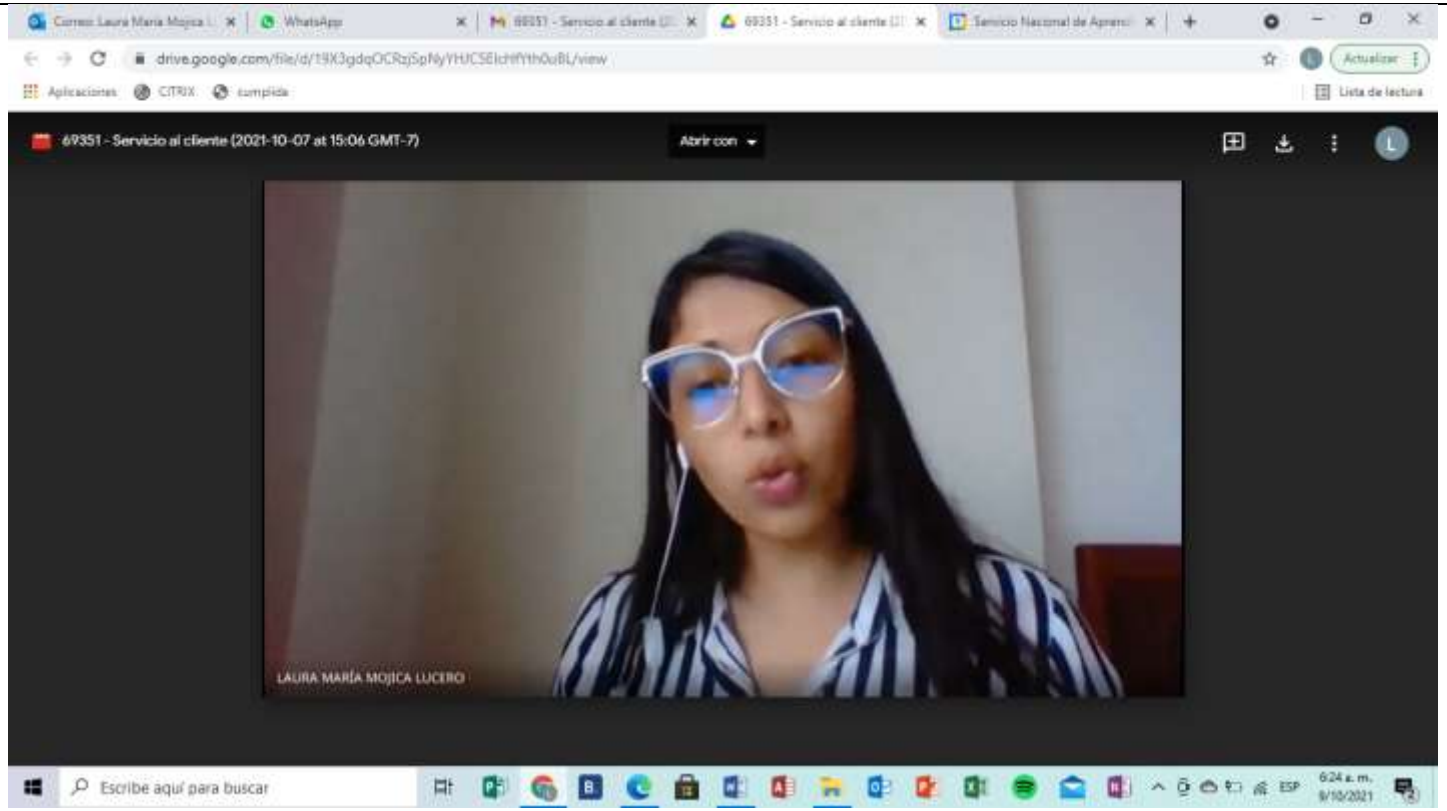
Ficha de caracterización: 69351 - 2395332

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

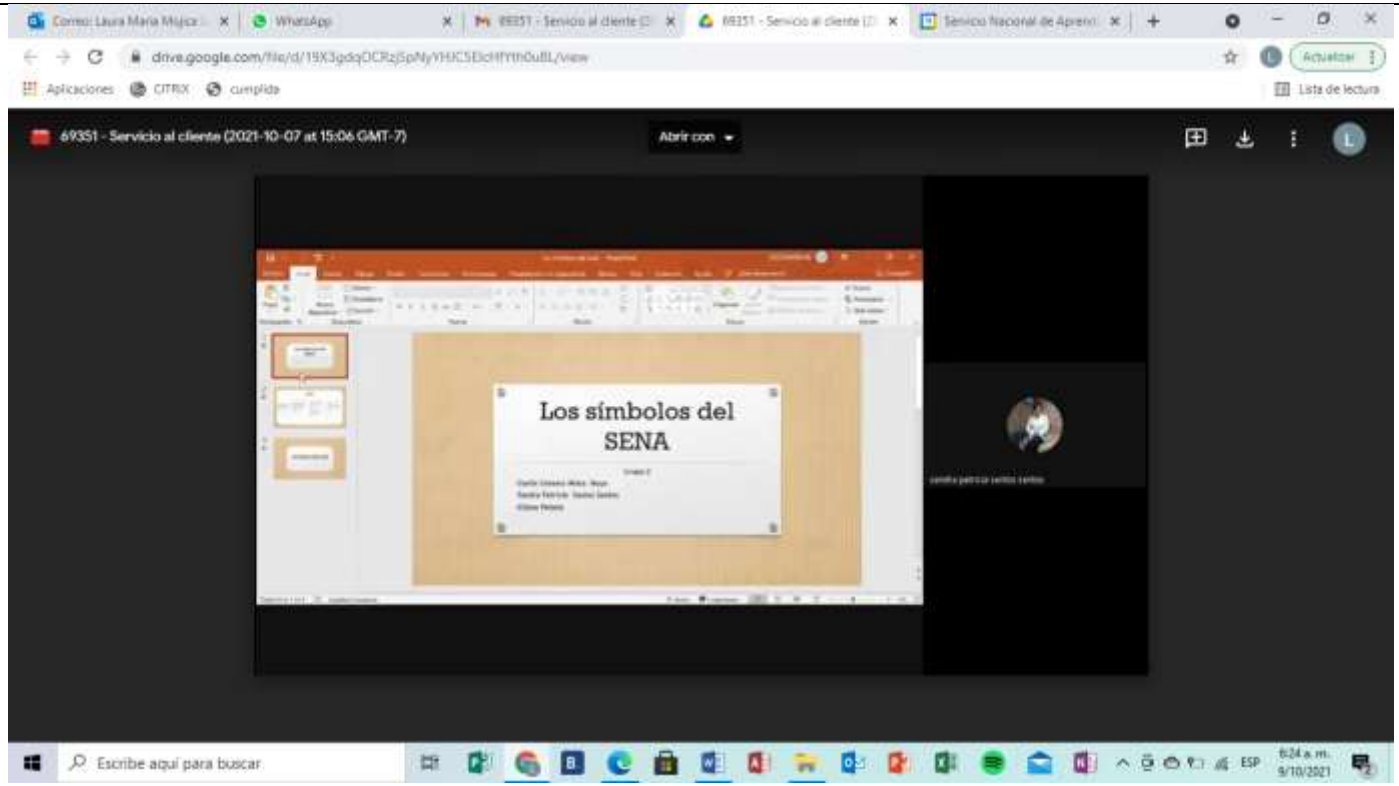
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Inicio de inducción día 3 Según programación se muestran los temas citados para cada instructor Se toma asistencia como todos los días a través de un formulario y a demás durante la sesión se llama a cada aprendiz. Los aprendices visualizan y realizamos reflexión de los temas · De proyecto de vida y componentes éticos del SENA.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

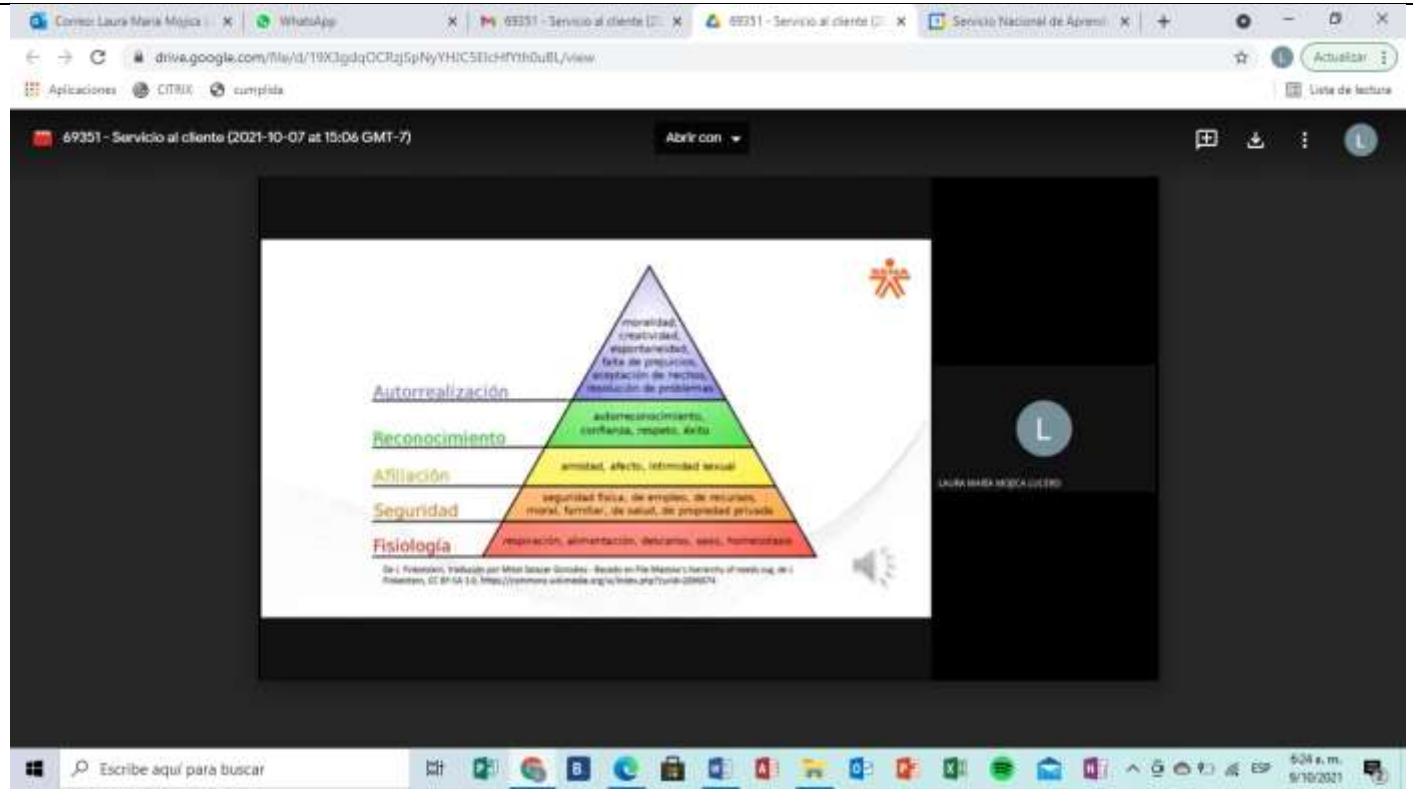
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

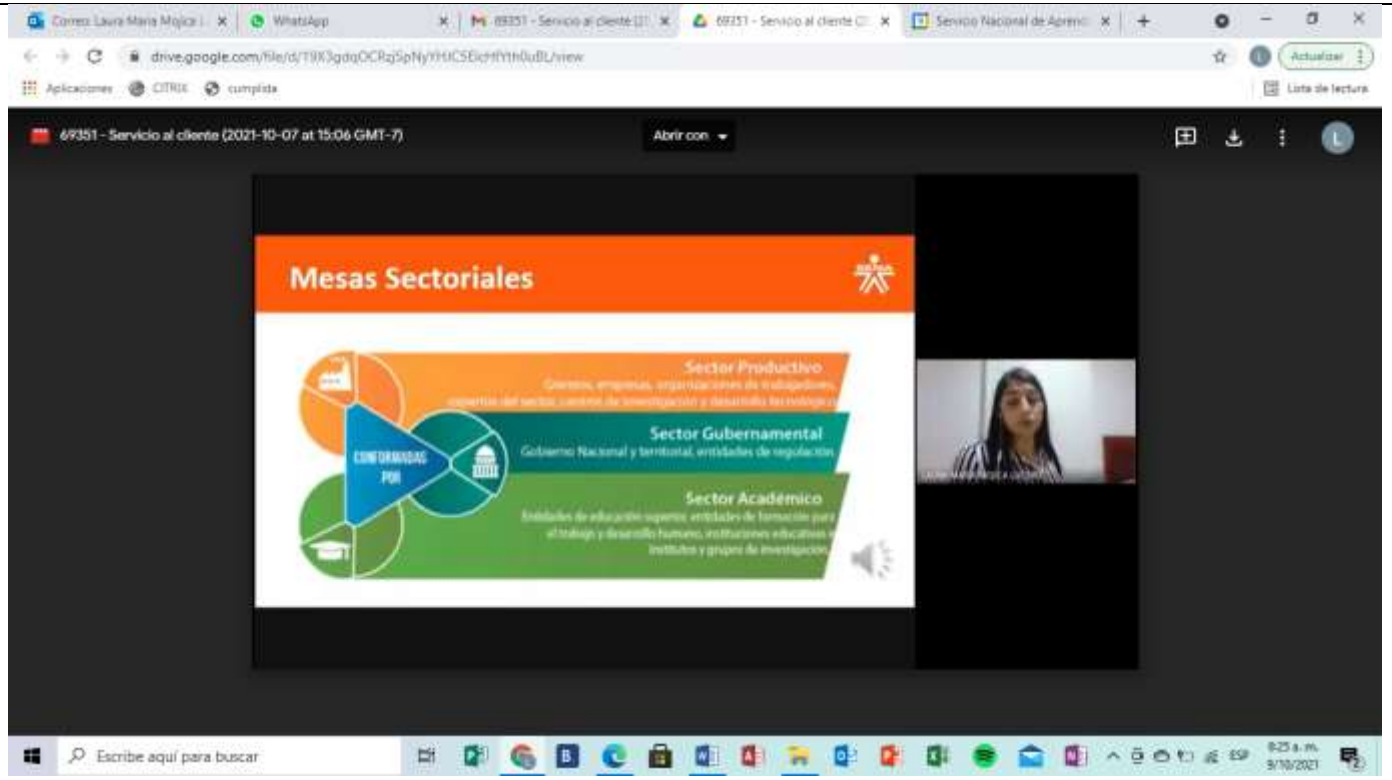
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

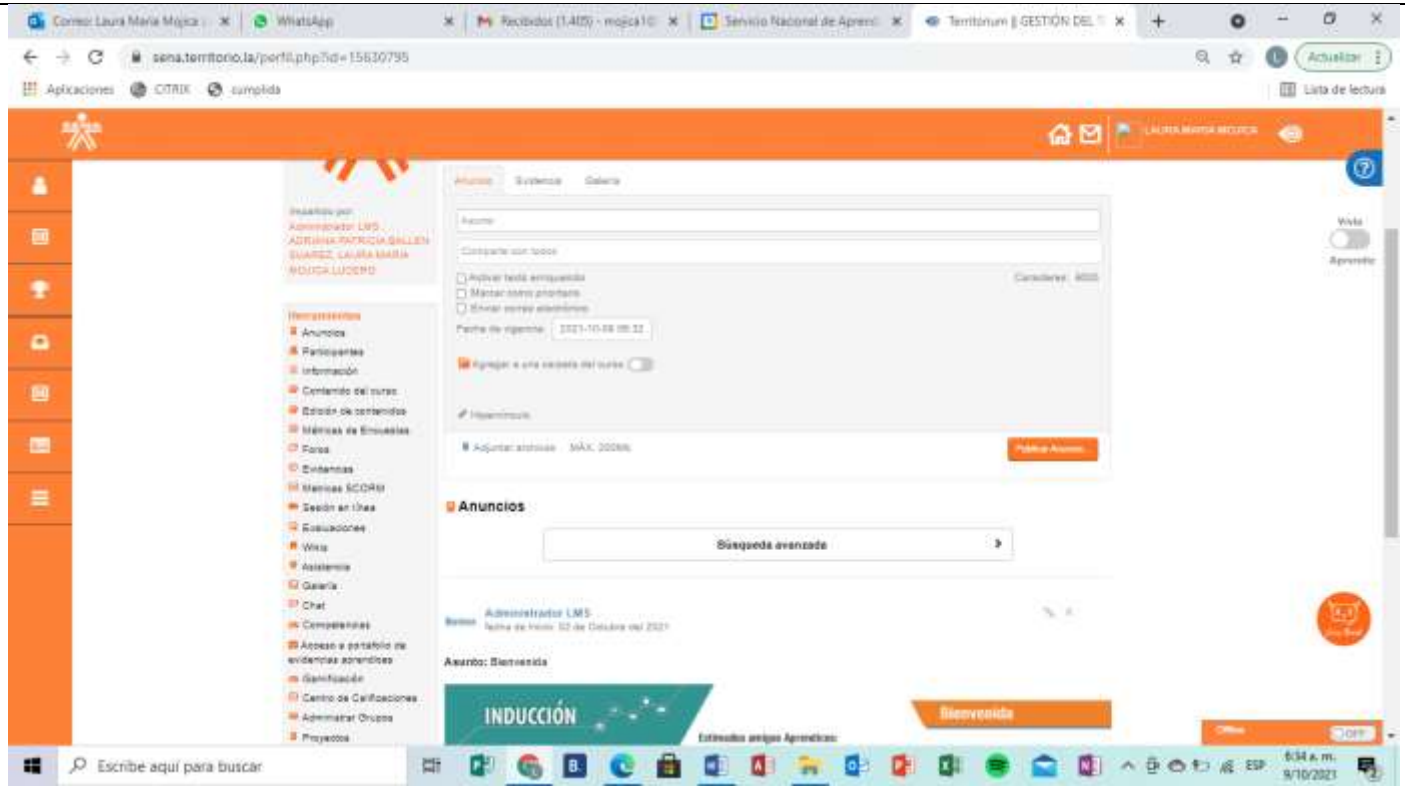
Fecha: 08/10/2020

Instructor: Laura Mojica

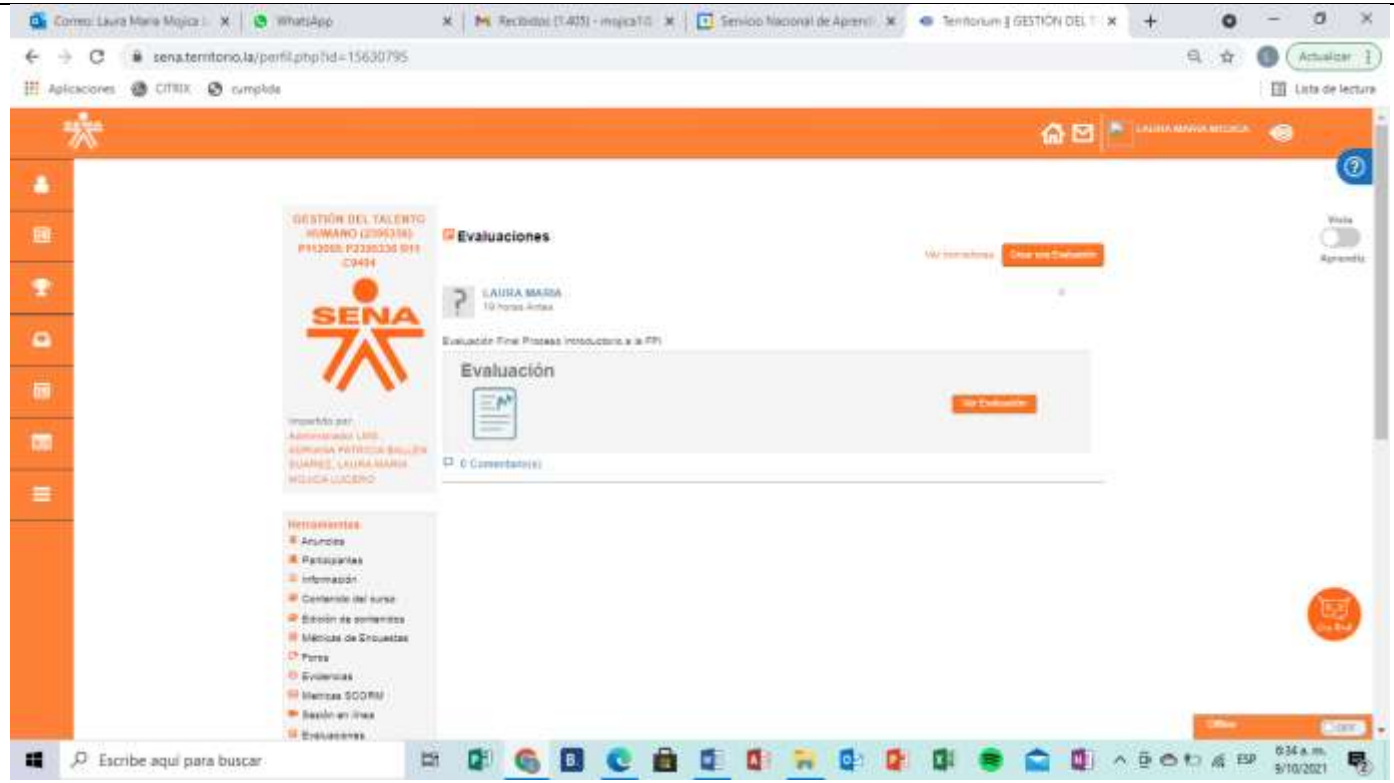
Ficha de caracterización: 69351 - 2395332

COMPETENCIAS: Facilitar el servicio al cliente

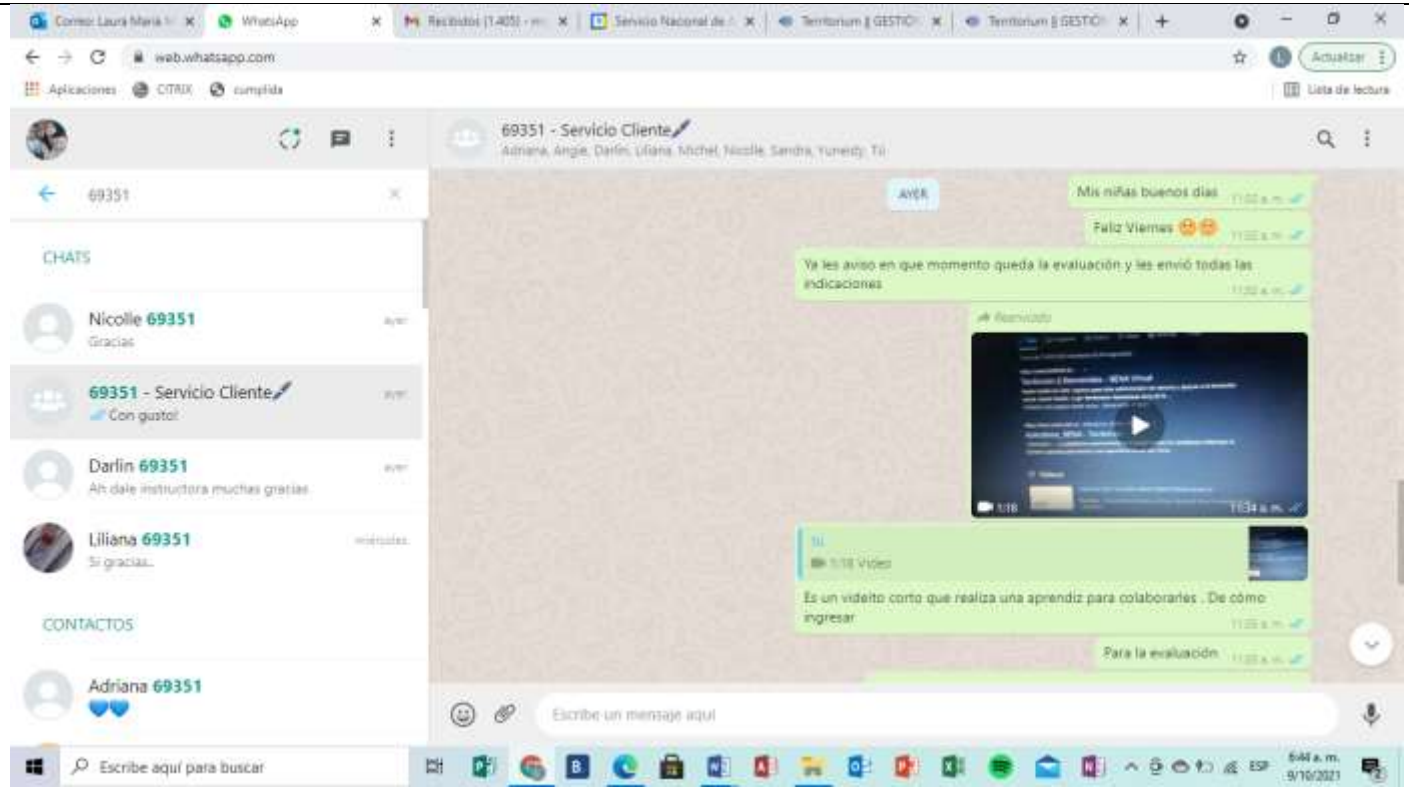
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Día 4 de la inducción Se presenta la evaluación por parte de los aprendices Los instructores lideres deberán subir la evaluación según indicaciones. Se les avisa a los grupos por whatsapp que será que deben comenzar a realizar y pasos a seguir.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

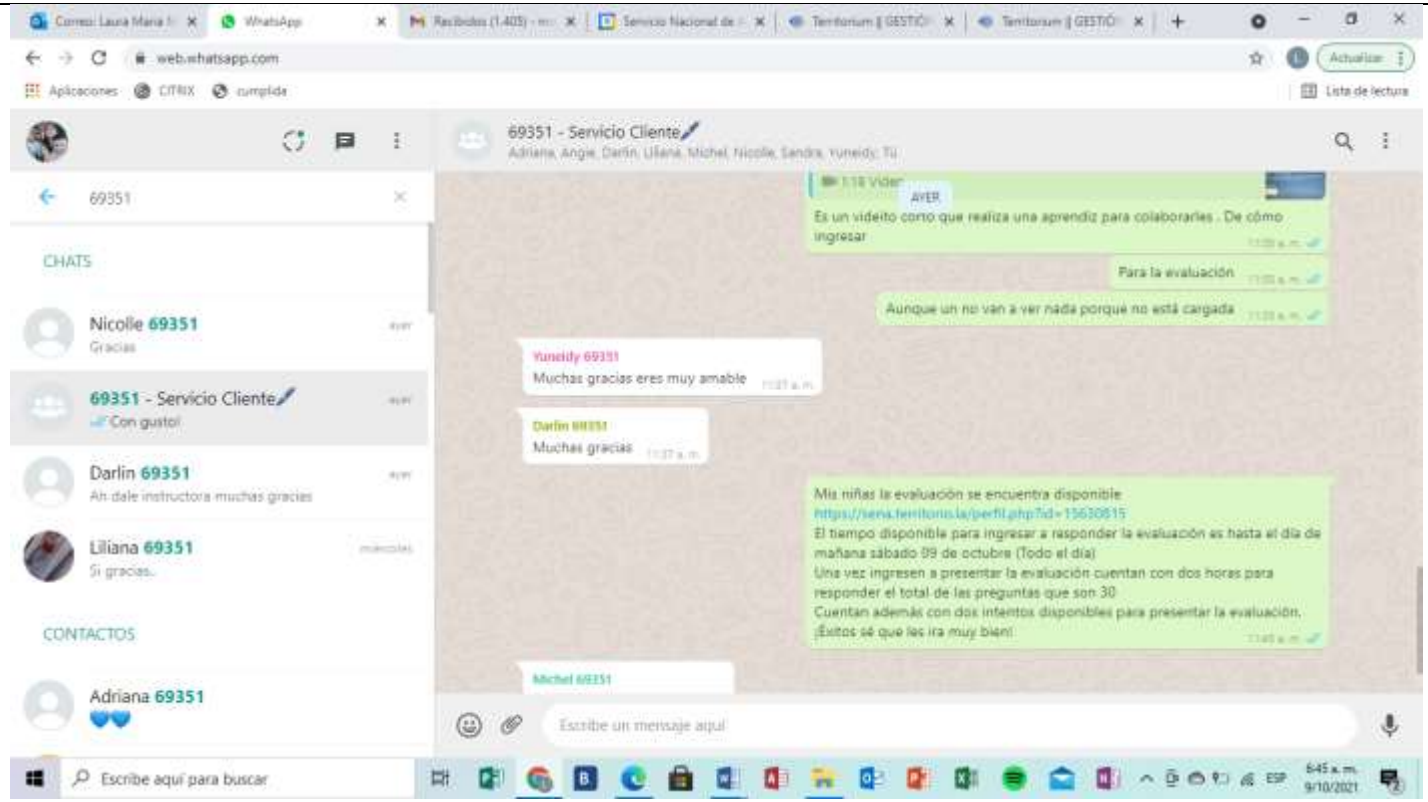
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



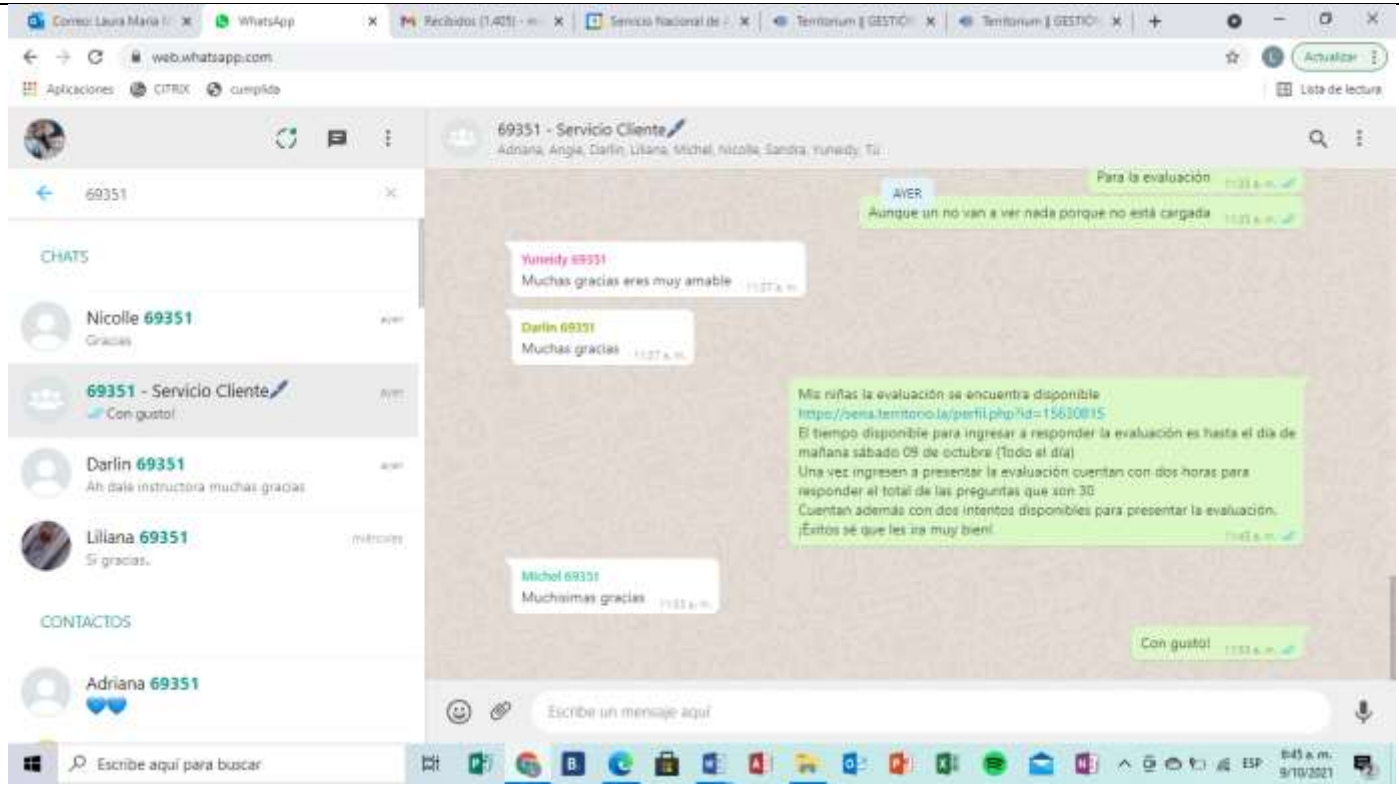
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



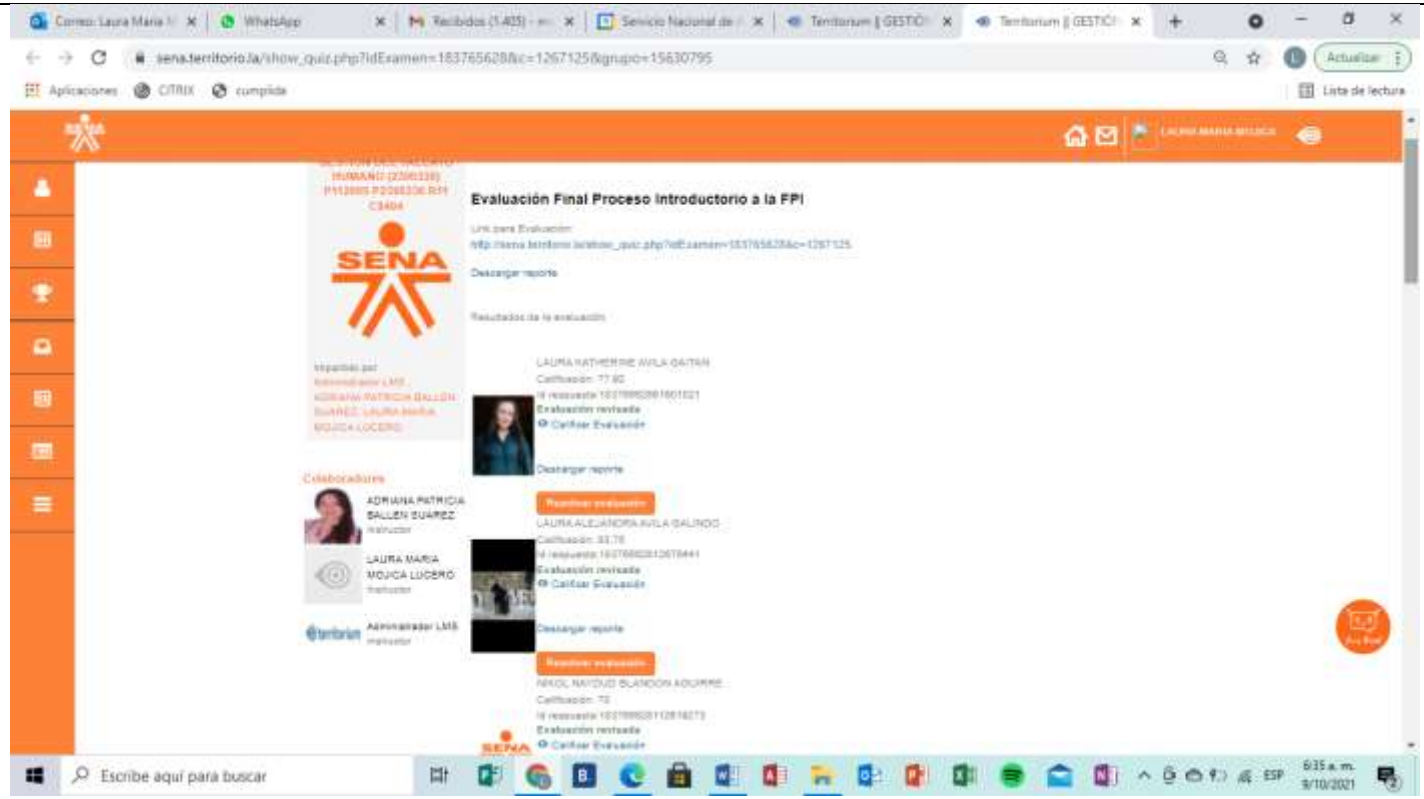
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

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

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

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PYMES Y AMBIENTES SIMULADOS, CON POLITICAS Y NORMATIVAS VIGENTES

Fase: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA EL TRABAJO
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO SEGÚN LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Vigencia IV- 2021

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	0	4	1	0	2	0	2	1
Fecha Fin	1	7	1	2	2	0	2	1

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		Identifica soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnologia disponible.	Induccion, socializacion de la Competencia, Resultados de aprendizaje, ciclo PHVA	X		0	4	1	0	2	1			
			Que es el Servicio al Cliente y diferencia con la atencion al cliente			0	6	1	0	2	1			
			Tipos de Clientes: Clientes internos y clientes externos	X		0	6	1	0	2	1			
			Conocimiento del cliente y sus motivaciones			0	8	1	0	2	1			
			Socializar temas básicos del servicio al cliente:Triangulo de servicio al cliente, momentos de verdad, ciclo del servicio			0	8	1	0	2	1			
		Utiliza los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes,	Aplicación de la teoria a las empresas del serctor real	X		1	1	1	0	2	1			
			Tipologia de clientes según su personalidad			1	2	1	0	2	1			
			Utilizar recursos de comunicación - Encuesta de satisfaccion	X		1	2	1	0	2	1			
			Diferencia estrategias de servicio de los sistemas tecnológicos de servicio al cliente			1	3	1	0	2	1			
			CRM			1	4	1	0	2	1			
		Opera los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente	Estructura requerimientos del sistema de información de servicio al cliente, de la pyme.	X		1	3	1	1	2	1			
			Elaborar propuesta de mejora para los aspectos débiles de servicio al cliente, de la pyme.			1	5	1	1	2	1			
			Comuncacion telefonica			1	5	1	1	2	1			
			Sistemas de Gestion de Calidad: normas			1	5	1	1	2	1			
		Verifica la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente.	Proyectar libreta de calificación del servicio, e indicadores de gestión para servicio a clientes			1	6	1	1	2	1			
			Completar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	6	1	1	2	1			
			Estructuracion de preguntas basado en la tematica de la encuesta de satisfaccion			0	2	1	2	2	1			
			Relacionar a los apredices con documento de calidad: Caja de calidad			0	3	1	2	2	1			
			Trabajo en equipo			0	3	1	2	2	1			
		Proporciona diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores. **Proporciona atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles.**	Revision propuesta final											
			Ajustar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	0	1	2	2	1			
			Argumentar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.											
			Tematicas enfocadas a la implementacion de herramientas en el servicio al cliente: Desde la cadena de suminsitros	X		1	7	1	2	2	1			
			Cierre											

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA LUCERO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

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

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PYMES Y AMBIENTES SIMULADOS, CON POLITICAS Y NORMATIVAS VIGENTES

Fase: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA EL TRABAJO
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO SEGÚN LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Vigencia IV- 2021

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	0	4	1	0	2	0	2	1
Fecha Fin	1	7	1	2	2	0	2	1

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		Identifica soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnologia disponible.	Induccion, socializacion de la Competencia, Resultados de aprendizaje, ciclo PHVA	X		0	4	1	0	2	1			
			Que es el Servicio al Cliente y diferencia con la atencion al cliente			0	6	1	0	2	1			
			Tipos de Clientes: Clientes internos y clientes externos	X		0	6	1	0	2	1			
			Conocimiento del cliente y sus motivaciones			0	8	1	0	2	1			
			Socializar temas básicos del servicio al cliente:Triangulo de servicio al cliente, momentos de verdad, ciclo del servicio			0	8	1	0	2	1			
		Utiliza los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes,	Aplicación de la teoria a las empresas del serctor real	X		1	1	1	0	2	1			
			Tipologia de clientes según su personalidad			1	2	1	0	2	1			
			Utilizar recursos de comunicación - Encuesta de satisfaccion	X		1	2	1	0	2	1			
			Diferencia estrategias de servicio de los sistemas tecnológicos de servicio al cliente			1	3	1	0	2	1			
			CRM			1	4	1	0	2	1			
		Opera los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente	Estructura requerimientos del sistema de información de servicio al cliente, de la pyme.	X		1	3	1	1	2	1			
			Elaborar propuesta de mejora para los aspectos débiles de servicio al cliente, de la pyme.			1	5	1	1	2	1			
			Comuncacion telefonica			1	5	1	1	2	1			
			Sistemas de Gestion de Calidad: normas			1	5	1	1	2	1			
		Verifica la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente.	Proyectar libreta de calificación del servicio, e indicadores de gestión para servicio a clientes			1	6	1	1	2	1			
			Completar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	6	1	1	2	1			
			Estructuracion de preguntas basado en la tematica de la encuesta de satisfaccion			0	2	1	2	2	1			
			Relacionar a los apredices con documento de calidad: Caja de calidad			0	3	1	2	2	1			
			Trabajo en equipo			0	3	1	2	2	1			
		Proporciona diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores. **Proporciona atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles.**	Revision propuesta final											
			Ajustar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	0	1	2	2	1			
			Argumentar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.											
			Tematicas enfocadas a la implementacion de herramientas en el servicio al cliente: Desde la cadena de suminsitros	X		1	7	1	2	2	1			
			Cierre											

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA LUCERO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

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

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PYMES Y AMBIENTES SIMULADOS, CON POLITICAS Y NORMATIVAS VIGENTES

Fase: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA EL TRABAJO
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO SEGÚN LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Vigencia IV- 2021

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	0	4	1	0	2	0	2	1
Fecha Fin	1	7	1	2	2	0	2	1

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		Identifica soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnologia disponible.	Induccion, socializacion de la Competencia, Resultados de aprendizaje, ciclo PHVA	X		0	4	1	0	2	1			
			Que es el Servicio al Cliente y diferencia con la atencion al cliente			0	6	1	0	2	1			
			Tipos de Clientes: Clientes internos y clientes externos	X		0	6	1	0	2	1			
			Conocimiento del cliente y sus motivaciones			0	8	1	0	2	1			
			Socializar temas básicos del servicio al cliente:Triangulo de servicio al cliente, momentos de verdad, ciclo del servicio			0	8	1	0	2	1			
		Utiliza los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes,	Aplicación de la teoria a las empresas del serctor real	X		1	1	1	0	2	1			
			Tipologia de clientes según su personalidad			1	2	1	0	2	1			
			Utilizar recursos de comunicación - Encuesta de satisfaccion	X		1	2	1	0	2	1			
			Diferencia estrategias de servicio de los sistemas tecnológicos de servicio al cliente			1	3	1	0	2	1			
			CRM			1	4	1	0	2	1			
		Opera los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente	Estructura requerimientos del sistema de información de servicio al cliente, de la pyme.	X		1	3	1	1	2	1			
			Elaborar propuesta de mejora para los aspectos débiles de servicio al cliente, de la pyme.			1	5	1	1	2	1			
			Comuncacion telefonica			1	5	1	1	2	1			
			Sistemas de Gestion de Calidad: normas			1	5	1	1	2	1			
		Verifica la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente.	Proyectar libreta de calificación del servicio, e indicadores de gestión para servicio a clientes			1	6	1	1	2	1			
			Completar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	6	1	1	2	1			
			Estructuracion de preguntas basado en la tematica de la encuesta de satisfaccion			0	2	1	2	2	1			
			Relacionar a los apredices con documento de calidad: Caja de calidad			0	3	1	2	2	1			
			Trabajo en equipo			0	3	1	2	2	1			
		Proporciona diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores. **Proporciona atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles.**	Revision propuesta final											
			Ajustar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	0	1	2	2	1			
			Argumentar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.											
			Tematicas enfocadas a la implementacion de herramientas en el servicio al cliente: Desde la cadena de suminsitros	X		1	7	1	2	2	1			
			Cierre											

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA LUCERO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

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

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PYMES Y AMBIENTES SIMULADOS, CON POLITICAS Y NORMATIVAS VIGENTES

Fase: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA EL TRABAJO
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO SEGÚN LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Vigencia IV- 2021

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	0	4	1	0	2	0	2	1
Fecha Fin	1	7	1	2	2	0	2	1

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		Identifica soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnologia disponible.	Induccion, socializacion de la Competencia, Resultados de aprendizaje, ciclo PHVA	X		0	4	1	0	2	1			
			Que es el Servicio al Cliente y diferencia con la atencion al cliente			0	6	1	0	2	1			
			Tipos de Clientes: Clientes internos y clientes externos	X		0	6	1	0	2	1			
			Conocimiento del cliente y sus motivaciones			0	8	1	0	2	1			
			Socializar temas básicos del servicio al cliente:Triangulo de servicio al cliente, momentos de verdad, ciclo del servicio			0	8	1	0	2	1			
		Utiliza los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes,	Aplicación de la teoria a las empresas del serctor real	X		1	1	1	0	2	1			
			Tipologia de clientes según su personalidad			1	2	1	0	2	1			
			Utilizar recursos de comunicación - Encuesta de satisfaccion	X		1	2	1	0	2	1			
			Diferencia estrategias de servicio de los sistemas tecnológicos de servicio al cliente			1	3	1	0	2	1			
			CRM			1	4	1	0	2	1			
		Opera los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente	Estructura requerimientos del sistema de información de servicio al cliente, de la pyme.	X		1	3	1	1	2	1			
			Elaborar propuesta de mejora para los aspectos débiles de servicio al cliente, de la pyme.			1	5	1	1	2	1			
			Comuncacion telefonica			1	5	1	1	2	1			
			Sistemas de Gestion de Calidad: normas			1	5	1	1	2	1			
		Verifica la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente.	Proyectar libreta de calificación del servicio, e indicadores de gestión para servicio a clientes			1	6	1	1	2	1			
			Completar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	6	1	1	2	1			
			Estructuracion de preguntas basado en la tematica de la encuesta de satisfaccion			0	2	1	2	2	1			
			Relacionar a los apredices con documento de calidad: Caja de calidad			0	3	1	2	2	1			
			Trabajo en equipo			0	3	1	2	2	1			
		Proporciona diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores. **Proporciona atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles.**	Revision propuesta final											
			Ajustar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	0	1	2	2	1			
			Argumentar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.											
			Tematicas enfocadas a la implementacion de herramientas en el servicio al cliente: Desde la cadena de suminsitros	X		1	7	1	2	2	1			
			Cierre											

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA LUCERO