PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Bogotá, 16 de noviembre de 2021

Señora
ADRIANA PATRICIA BALLEN SUAREZ
SUPERVISORA CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2211193del año 2021
Coordinadora Académica
Coordinación Académica Gestión del Talento Humano
Bogotá

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.2211193 del año 2021

YURANY VEGA ÁLVAREZ,identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.013.606.422de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Gestión del Talento Humano,en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

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

Plazo: Será hasta el día 17 de diciembre de 2021

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

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

No.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la formación de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
4	Orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
5	Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
6	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo.	Entrega de Informe F062, documentos vigentes en compromiso.	Portafolio del instructor (Drive coordinación)
7	Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio del instructor (Drive coordinación) Informes de Gestión Diarios
8	Adicionalmente, para los instructores de Formación Virtual en todos los niveles, se requiere “Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, según lo descrito en el instructivo para orientar el desempeño… del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje	No Aplica	No Aplica

	SENA, entregado por el a Dirección de Formación Profesional".		

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **9426090580**, operador **APORTES EN LÍNEA** y periodo OCTUBRE de 2021.(Decreto Ley 2106 de 2019 – "*DecretoLey Antitrámites"*)

Evidencias en (53) folios

Cordialmente,

YURANY VEGA ÁLVAREZ
Contratista
C.C. No. 1.013.606.422

Recibí a satisfacción:

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

Centro de Gestión Administrativa

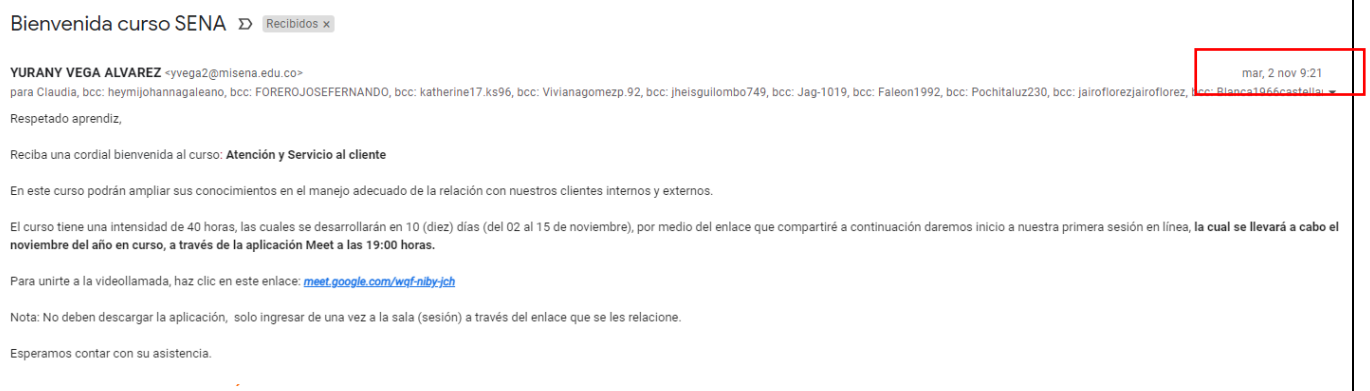
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

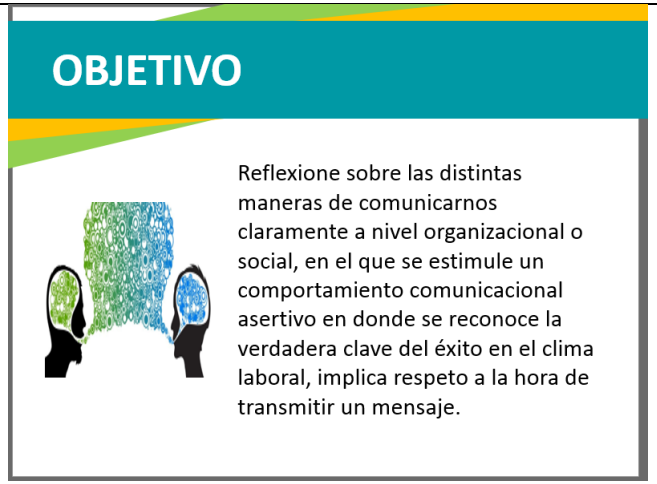
Trabajo Virtual

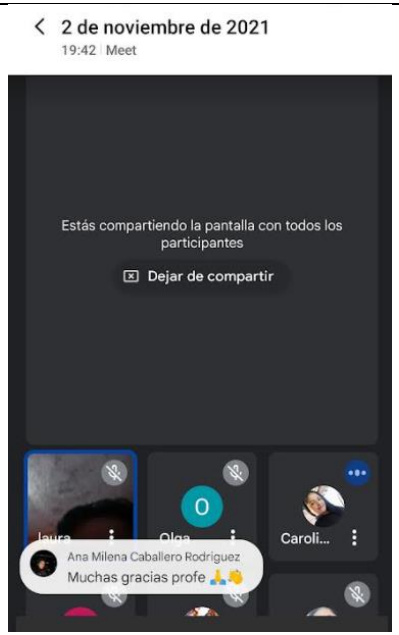
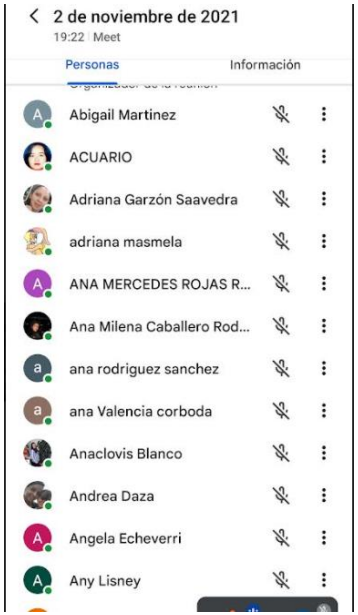
Fecha: 02 de noviembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

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

	2 de noviembre de 2021 19:42 · Meet Estás compartiendo la pantalla con todos los participantes Dejar de compartir Ana Milena Caballero Rodríguez Muchas gracias profe 🙏👏 2 de noviembre de 2021 19:22 · Meet Personas Información Abigail Martinez ACUARIO Adriana Garzón Saavedra adriana masmela ANA MERCEDES ROJAS R... Ana Milena Caballero Rod... ana rodriguez sanchez ana Valencia corboda Anaclovis Blanco Andrea Daza Angela Echeverri Any Lisney	

Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Portal SENA SOFIA PLUS
Plan de Trabajo	1. Convocar a las personas que participarán en el curso, a través de Correo Electrónico Institucional. 2. Realizar la Bienvenida del curso con el grupo de trabajo, recibir los aprendices que recibirán la formación. 3. Informar acerca del proceso administrativo de verificación e inscripción de aprendices a la plataforma SENASOFIAPLUS, actividad del aprendiz y también del Instructor.	1. Correo Electrónico aprendices, empresa. 2. Google Meet

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

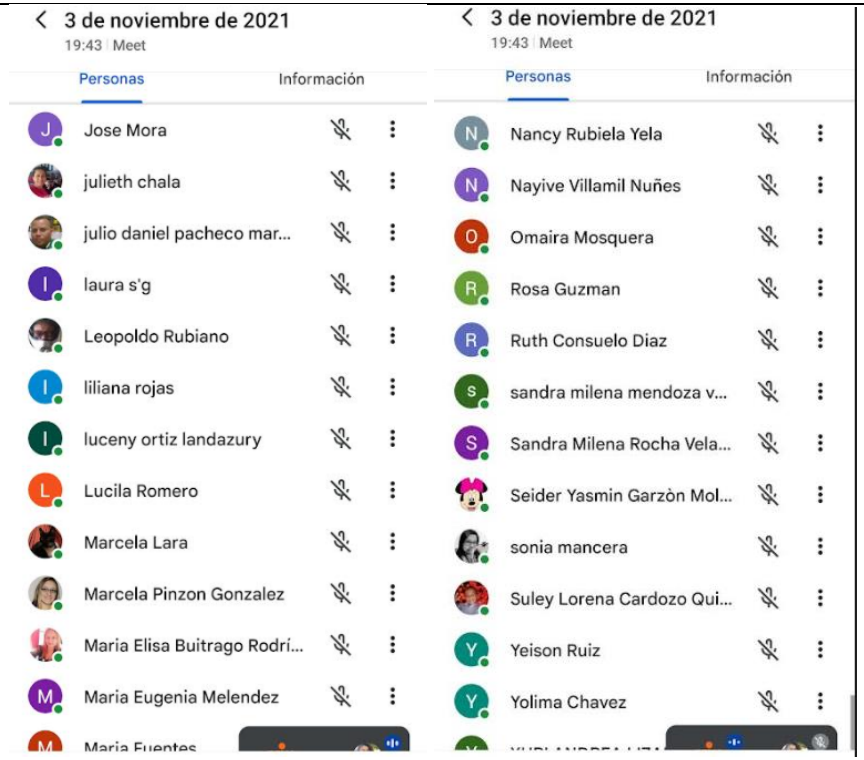
Fecha: 03 de noviembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

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

		Meet
Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Power Point

	 	
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por la aplicación Google Meet. 2. Indicar acerca de la actividad autónoma que se debe realizar (Inscripción y verificación de registro en Plataforma SENASOFIAPLUS) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos. Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Power Point

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

Centro de Gestión Administrativa

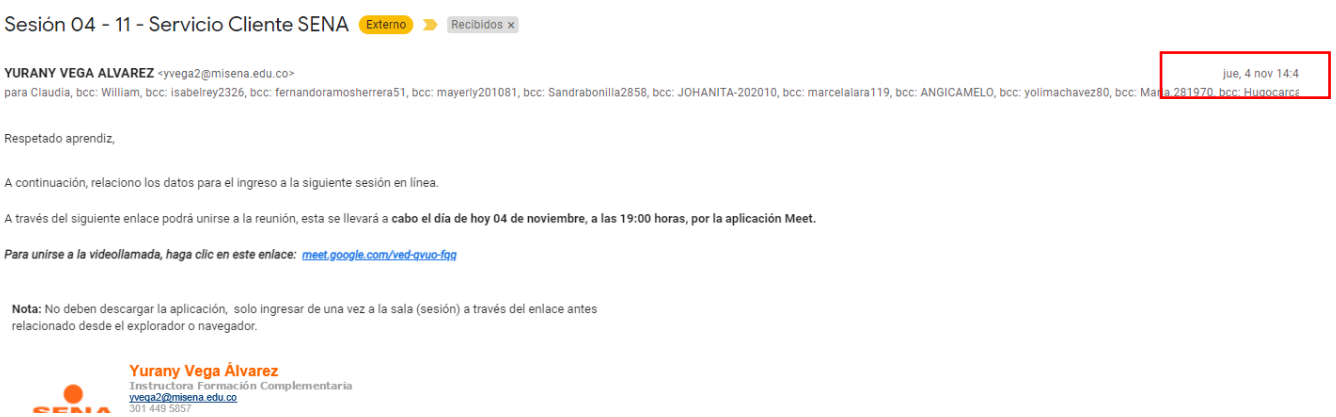
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

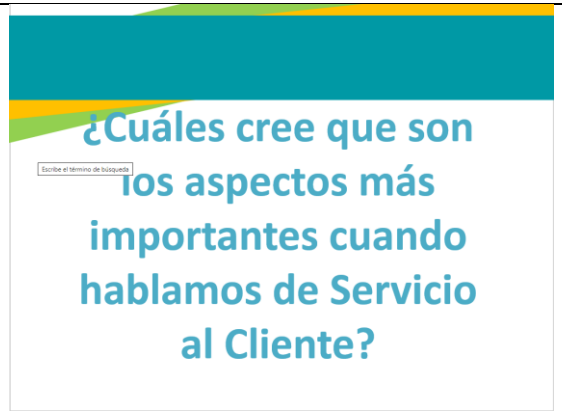
Trabajo Virtual

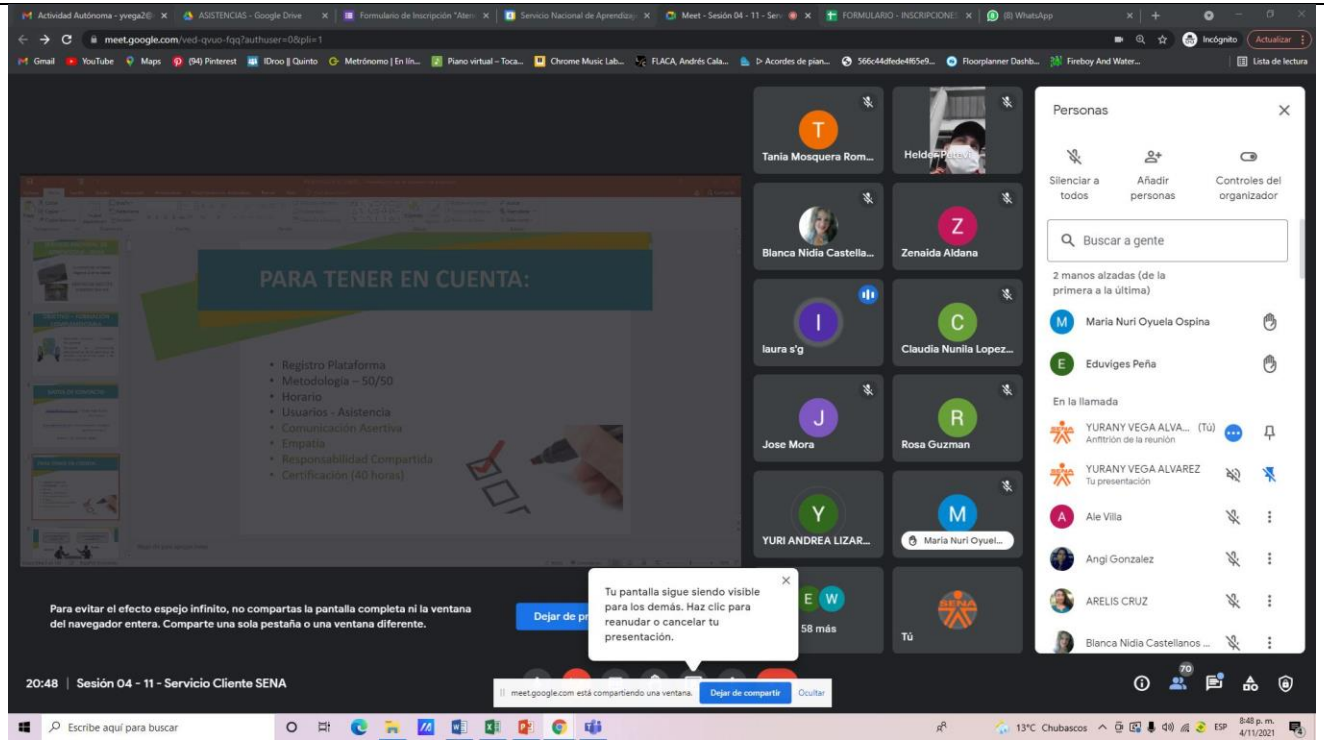
Fecha: 04 de noviembre de 2021

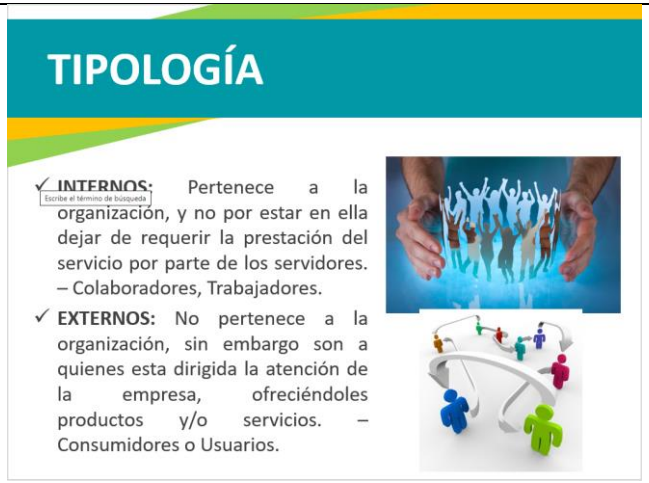
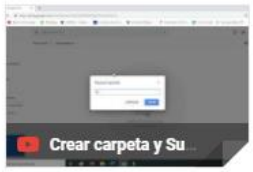
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades	 Actividad Autónoma **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> jue, 4 nov 14:57 para bcc: rojasrosa457, bcc: largolargo1522, bcc: gichartte16, bcc: patriciabalvinsaavedra, bcc: Pochitaluz230, bcc: Sandra.caicedo1128, bcc: olgaluciatorres2019, bcc: leoncastanedarodrigo, bcc: carmenjmontealegre, bcc: Anylisney, bcc: Superviso En nombre de la familia SENA deseamos bienestar para ustedes y sus familias. Teniendo en cuenta nuestro plan de trabajo, el día de hoy tendremos únicamente actividad autónoma la cual se divide en dos puntos. ***Punto 1.*** De manera individual cada participante debe crear una carpeta en Google Drive de la cuenta de correo compartido, (relacionado en la parte inferior del mensaje), la cual debe denominarse con sus nombres y apellidos completos en mayús sostenida, así mismo dentro de la carpeta deberán cargar la copia de su documento de identidad legible en formato PDF, para ello adjunto video (Material de apoyo) que les aportará a la creación de las mismas. ***Punto 2:*** Leer de manera detallada el material de apoyo compartido sobre ***Inteligencia Emocional*** y apropiarse de los conocimientos básicos de la temática. Vídeos explicativos sobre Carpetas Drive: ***https://youtu.be/IcGrRRnStcA*** ***https://youtu.be/ecHhwPjyklk*** **Datos correo electrónico compartido:** **Correo:** *senaservicioclienteI121@gmail.com* **Contraseña:** *senaecolimpieza1121* Así mismo, deben usar el siguiente enlace para unirse al grupo de WhatsApp de la clase con el fin de mejorar nuestros canales de comunicación. *Abre este enlace para unirte a mi grupo de WhatsApp:* ***https://chat.whatsapp.com/KCb6V00QvxxKW8JWBH5PZ6***	1. Correo Electrónico Compartido (Aprendices Instructora). 2. Grupo WhatsApp 3. Google Meet

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

Material de Apoyo	   	1. Correo Electrónico 2. Power Point 3. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por la aplicación Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Los aspectos más importantes de servicio al cliente, Tipología de clientes, Vocación de Servicio) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través delos diferentes medios de comunicación dispuestos. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Google Drive

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

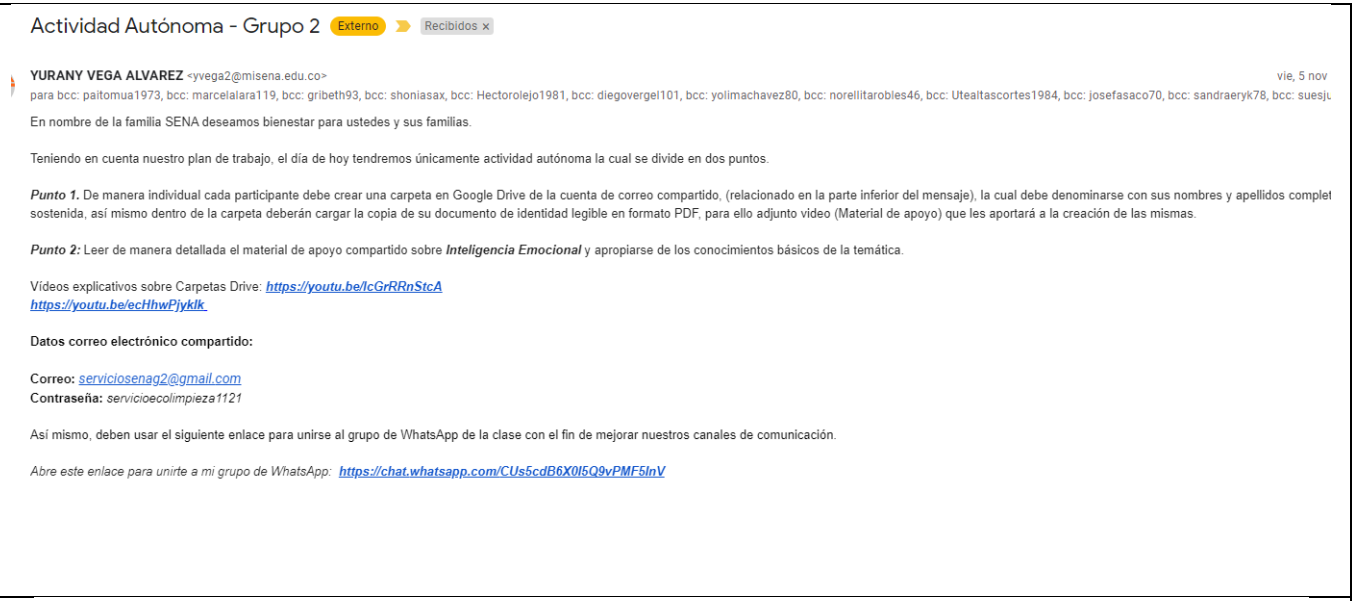
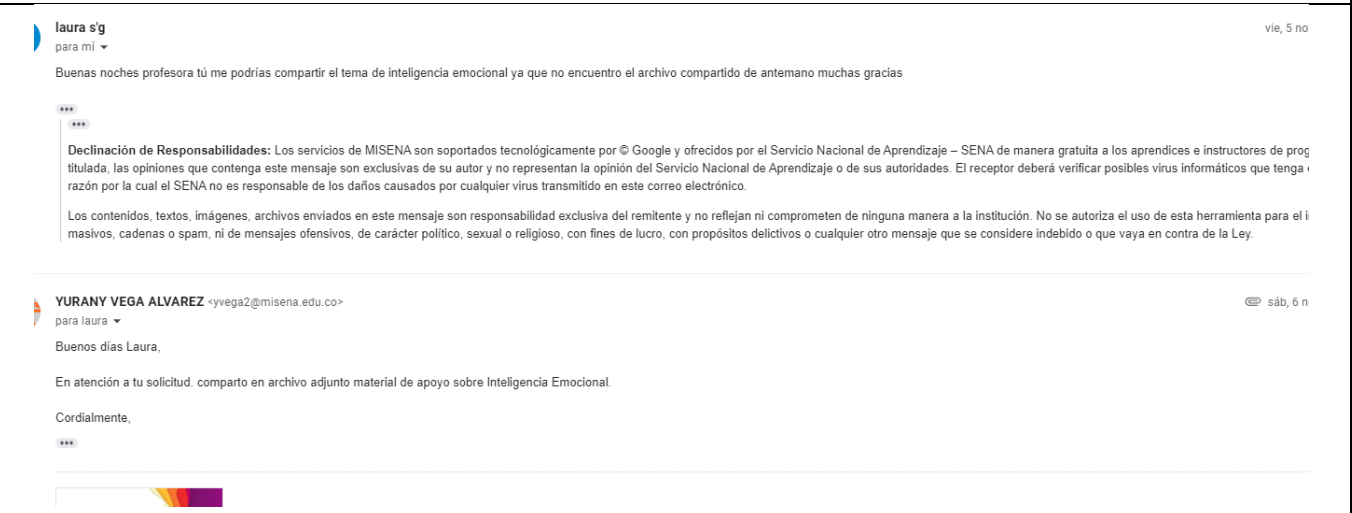
Trabajo Virtual

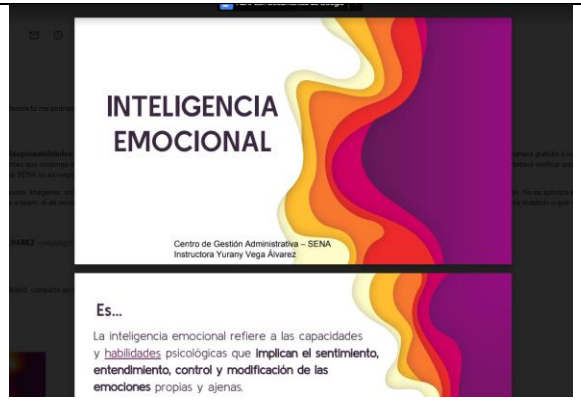
Fecha: 05 de noviembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Actividad Autónoma Grupo 1 **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> 5 nov 2021 1 para bcc: rojasrosa457, bcc: largolargo1522, bcc: gichartte16, bcc: patriciabalvinsaavedra, bcc: Pochitaluz230, bcc: Sandra.caicedo1128, bcc: olgaluciatorres2019, bcc: leoncastanedarodrigo, bcc: anaclovisablancob, bcc: carmenjmontealegre, b Buenas tardes respetados aprendices, Deseando tengan una jornada exitosa, a continuación relaciono la información que deben tener en cuenta para el desarrollo de la actividad autónoma del día de hoy, correspondiente a la sesión 4. Tomando en cuenta el material de apoyo que encuentran adjunto y compartido el día de ayer (Inteligencia Emocional), realizar en un octavo de cartulina un Clasificado Personal, este se divide en dos partes: 1. La descripción individual de lo que pretendemos vender, alquilar, regalar, etc., (nosotros mismos). 2. Un dibujo (realizado por usted mismo), en donde resalta las características anteriormente descritas. Recuerde que el dibujo no debe ser una figura humana. NOTA: La evidencia que se deberá cargar a la carpeta Drive del curso, esta será la foto del clasificado realizado, por favor cargarla en formato PDF. 	1. Correo Electrónico Institucional

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

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Google Drive 3. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional – Servicio al Cliente Interior - Autoconocimiento) 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de la sesión en línea (Reunión Google Meet). 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. Google Drive 4. WhatsApp

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

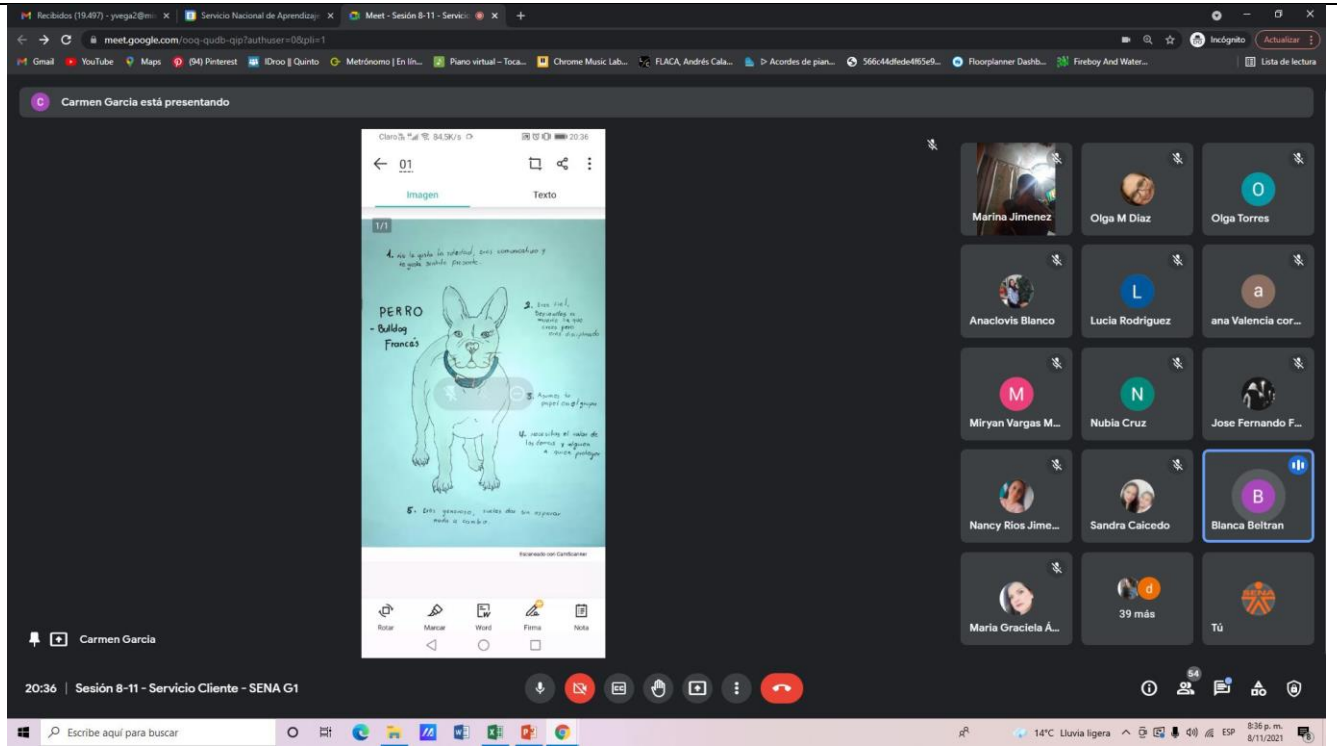
Fecha: 08 de noviembre de 2021

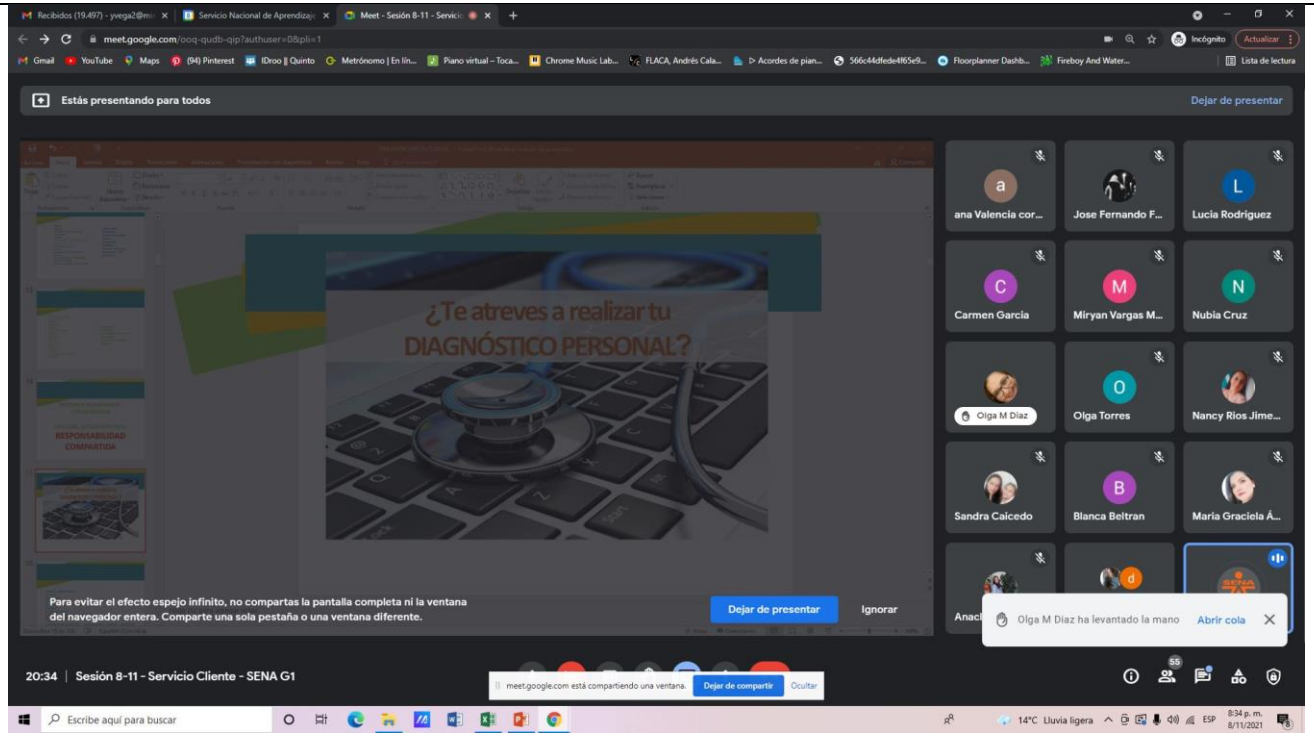
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

	Actividad autónoma 2 - G2 Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> lun, 8 nov 16: para bcc: paitomua1973, bcc: marcelalara119, bcc: gribeth93, bcc: shoniasax, bcc: Hectorolejo1981, bcc: diegovergel101, bcc: yolimachavez80, bcc: norellitarobles46, bcc: Utealtascortes1984, bcc: josefasaco70, bcc: sandraeryk78, Buenas tardes respetados aprendices, Deseando tengan una jornada exitosa, a continuación relaciono la información que deben tener en cuenta para el desarrollo de la actividad autónoma del día de hoy, correspondiente a la sesión 4. Tomando en cuenta el material de apoyo que encuentran adjunto y compartido el día viernes y adjunto de nuevo (Inteligencia Emocional), realizar en un octavo de cartulina un Clasificado Personal, este se divide en dos parte 1. La descripción individual de lo que pretendemos vender, alquilar, regalar, etc., (nosotros mismos). 2. Un dibujo (realizado por usted mismo), en donde resalta las características anteriormente descritas. Recuerde que el dibujo no debe ser una figura humana. NOTA: La evidencia que se deberá cargar a la carpeta Drive del curso, esta será la foto del clasificado realizado, por favor cargarla en formato PDF. Comparto de nuevo link de acceso para que se vinculen al grupo de WhatsApp: ***https://chat.whatsapp.com/CUs5cdB6X0l5Q9vPMF5lnV***  	3. Power Ponit

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

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

Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Clasificado Personal, El cliente más importante “YO MISMO”). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de WhatsApp o Correo Electrónico 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correo Electrónico 2. Google Drive. 3. WhatsApp

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

Centro de Gestión Administrativa

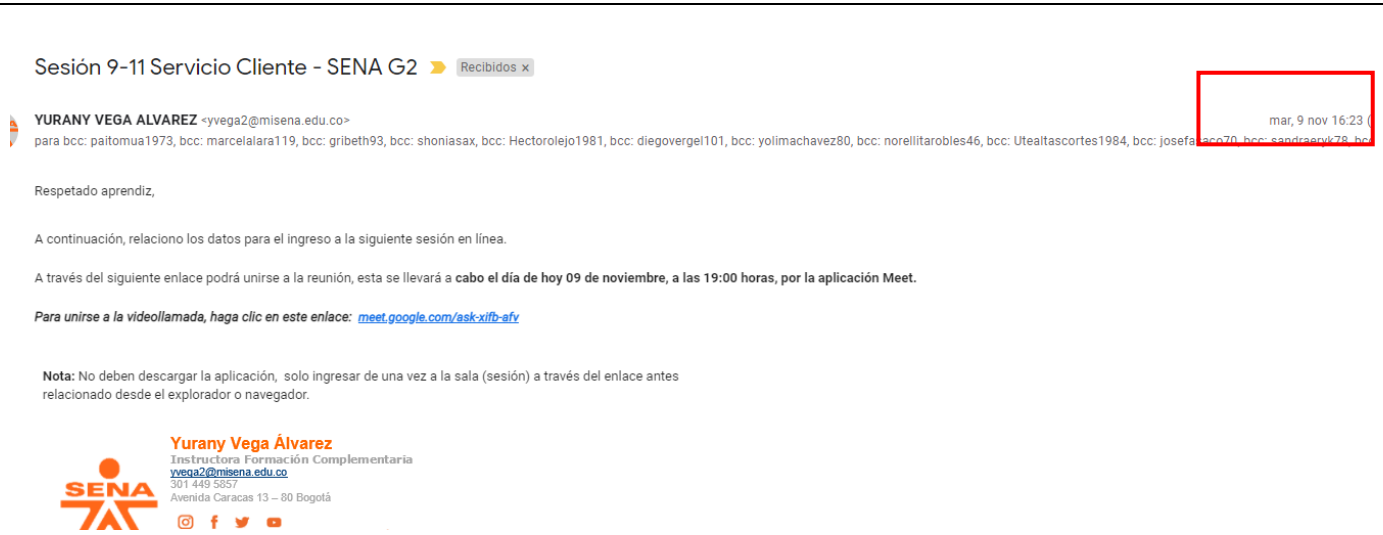
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

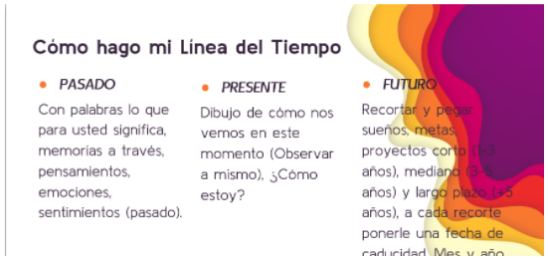
Trabajo Virtual

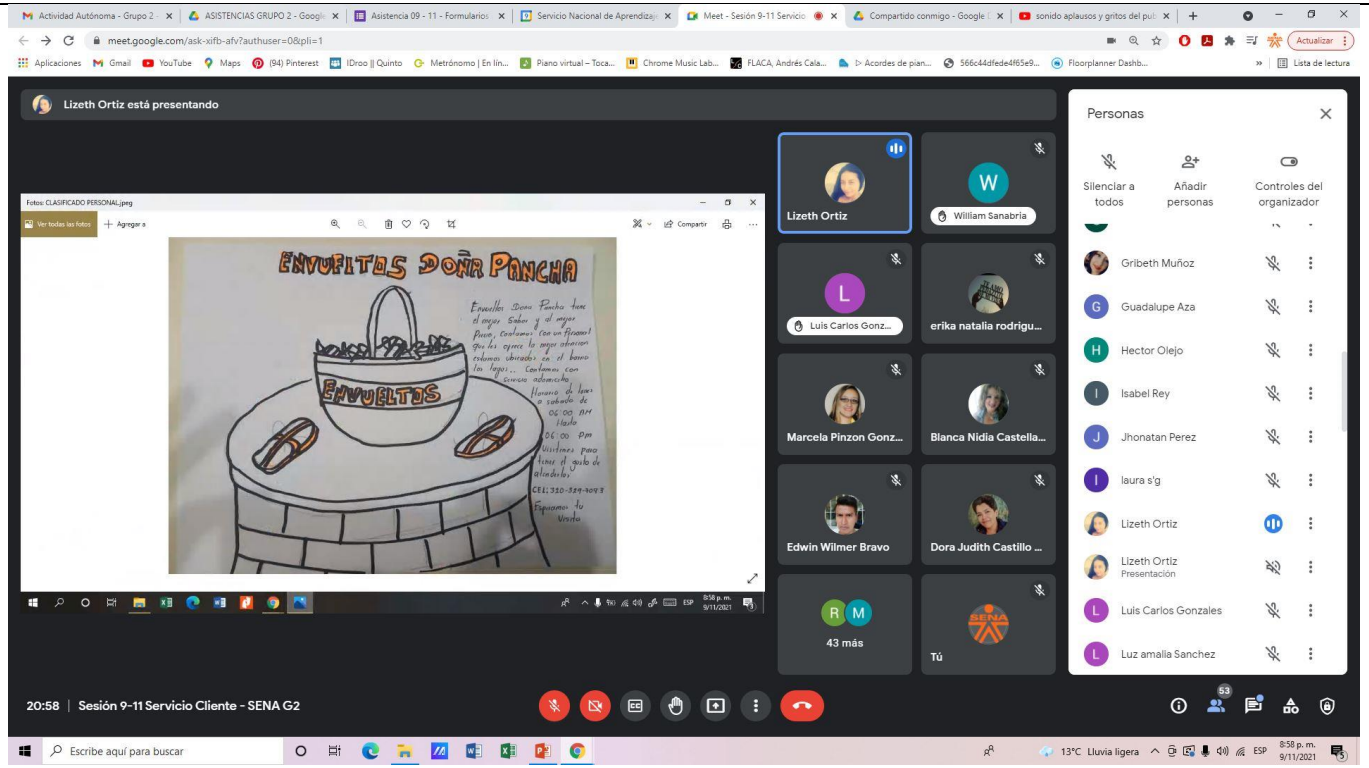
Fecha: 09 de noviembre de 2021

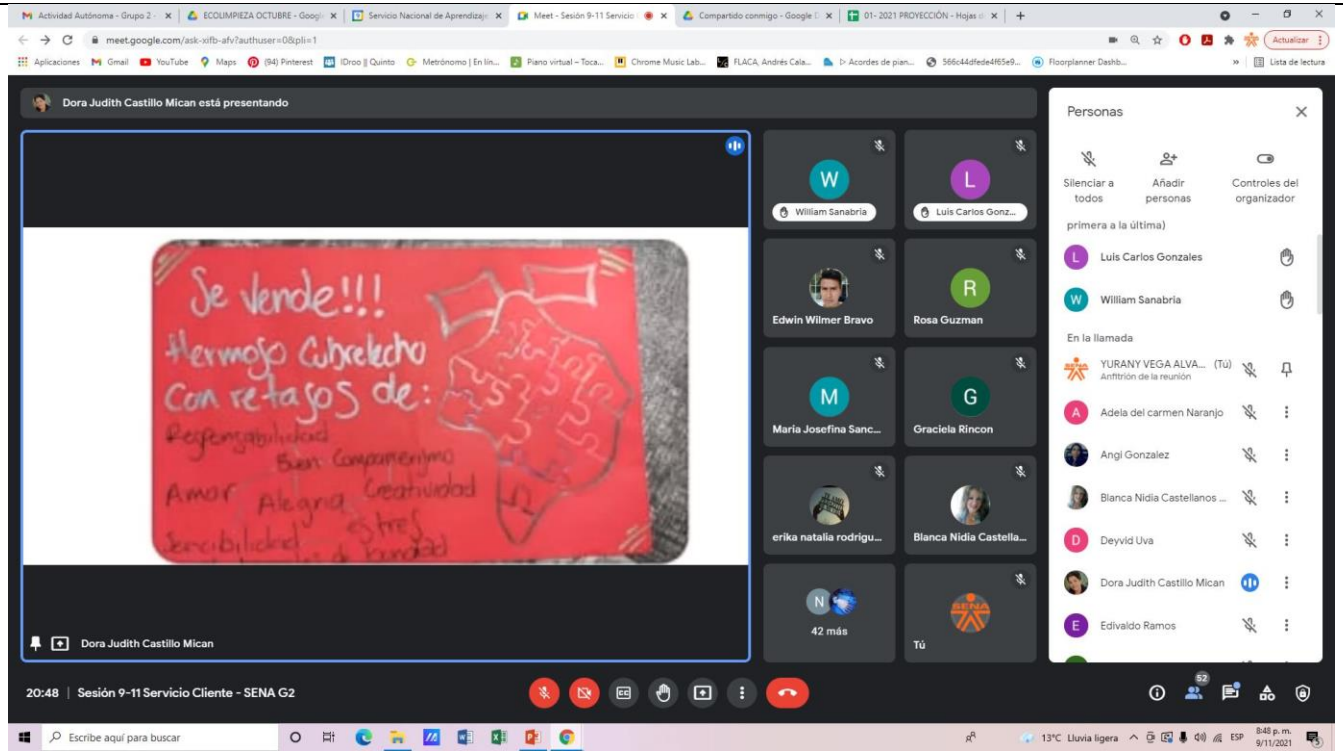
Instructor: Yurany Vega Álvarez

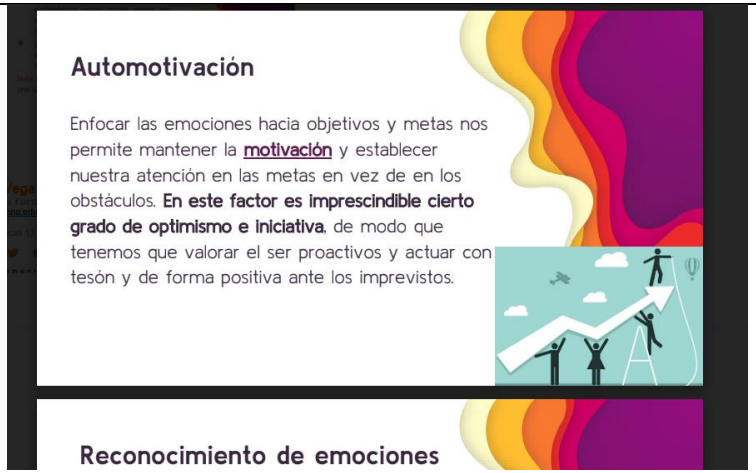
Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades	Actividad Autónoma 3 - G1 **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mar, 9 nov 16:3 para bcc: rojasrosa457, bcc: largolargo1522, bcc: gichartte16, bcc: patriciabalvinsaavedra, bcc: Pochitaluz230, bcc: Sandra.caicedo1128, bcc: olgaluciatorres2019, bcc: leoncastanedarodrigo, bcc: anaclovisablancob, bcc: carmenjmc Buenas tardes respetados compañeros, Continuando con nuestra temática de Inteligencia Emocional, la actividad autónoma correspondiente para la sesión de hoy consiste en: **Actividad:** En un (1) pliego de papel periódico realizar una línea del tiempo (la línea de sus vidas), deberán trazar una línea con marcador en la dirección que deseen (vertical, horizontal, curva, etc.), Y la dividen en tres partes (pasado, p parte deberán escribir (solo palabras), lo que para ustedes significa su pasado, es un collage de palabras que reflejen las emociones y sentimientos vividos en su pasado. En el presente van a realizar un dibujo de cómo se ven hoy en día (no recorte, no imagen; debe ser un dibujo hecho por cada uno). Y en el futuro van a tomar recortes de revistas con imágenes de todo lo que desean en su futuro a corto, mediano y largo plazo; a cada imagen se le debe estipular un mes y año de cumplimiento de ese "sueño" o meta que u **Material de Apoyo:** Inteligencia Emocional Atenta a sus comentarios.  	1. Correo Electrónico 2. Grupo WhatsApp 3. Power Point
Valoración – Retroalimentación		1. Grupo de WhatsApp 2. Correo Electrónico

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


Dora Judith Castillo Mican está presentando
Se Vende!!!
Hermoso Cubrelecho
Con retazos de:
Responsabilidad
Buen Compañerismo
Amor
Alegria
Creatividad
Estres
Sensibilidad
Dora Judith Castillo Mican
William Sanabria
Luis Carlos Gonz...
Edwin Wilmer Bravo
Rosa Guzman
Maria Josefina Sanc...
Graciela Rincon
erika natalia rodrigu...
Blanca Nidia Castella...
42 más
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
primera a la última)
Luis Carlos Gonzales
William Sanabria
En la llamada
YURANY VEGA ALVA... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Adela del carmen Naranjo
Angi Gonzalez
Blanca Nidia Castellanos ...
Deyvid Uva
Dora Judith Castillo Mican
Edivaldo Ramos
20:48 | Sesión 9-11 Servicio Cliente - SENA G2

		
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional – Automotivación – Calidad en el Servicio Persona). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos para ello. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico 2. WhatsApp 3. Google Meet

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

Centro de Gestión Administrativa

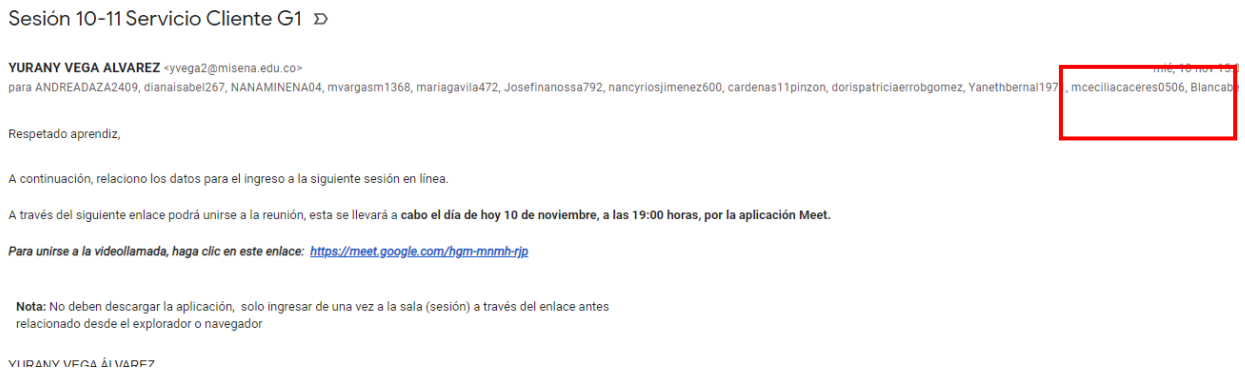
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

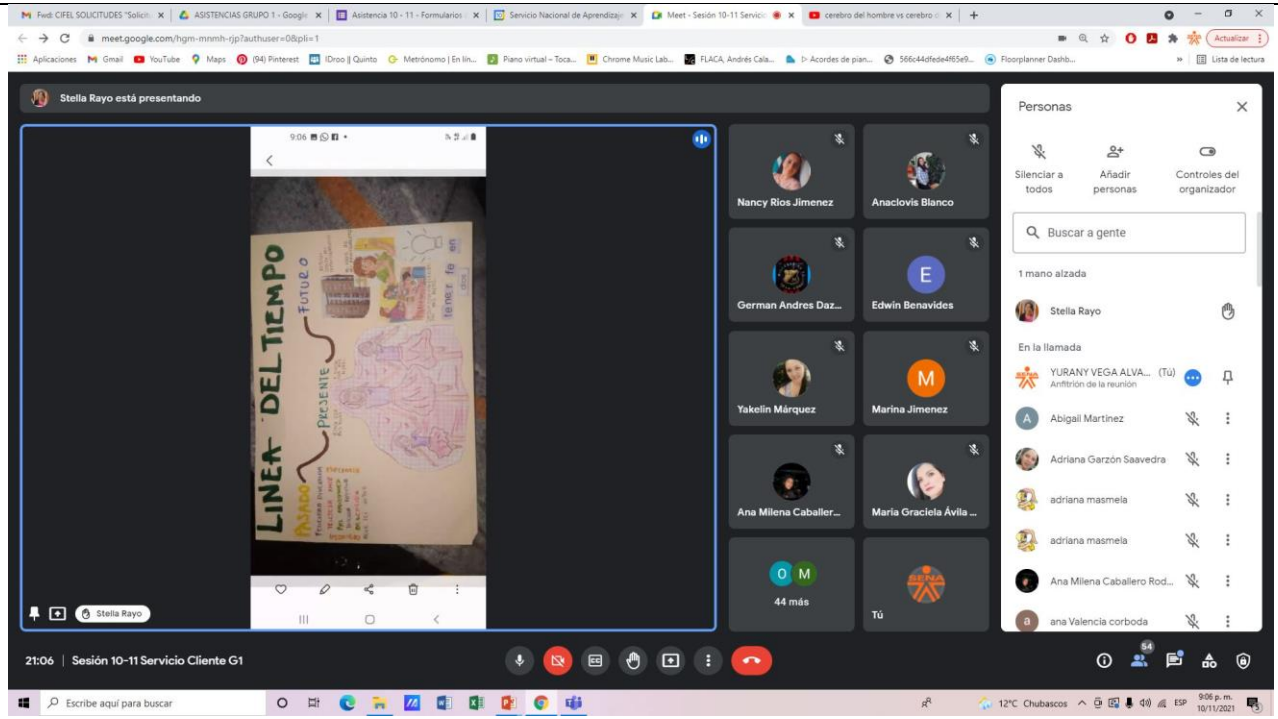
Fecha: 10 de noviembre de 2021

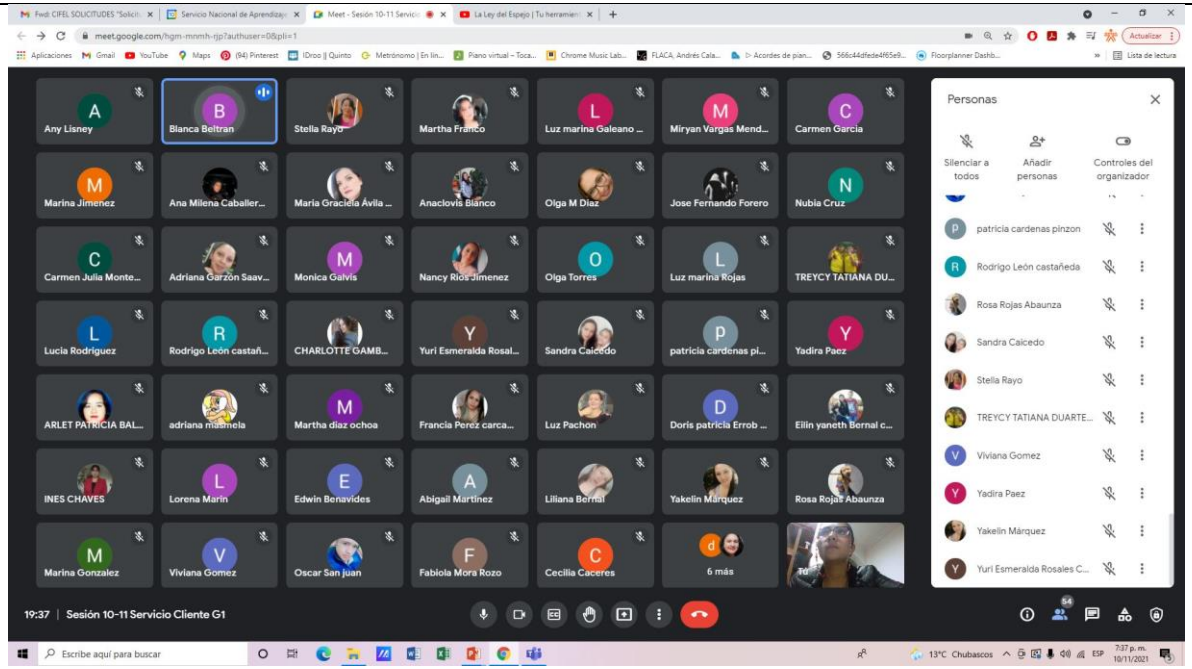
Instructor: Yurany Vega Álvarez

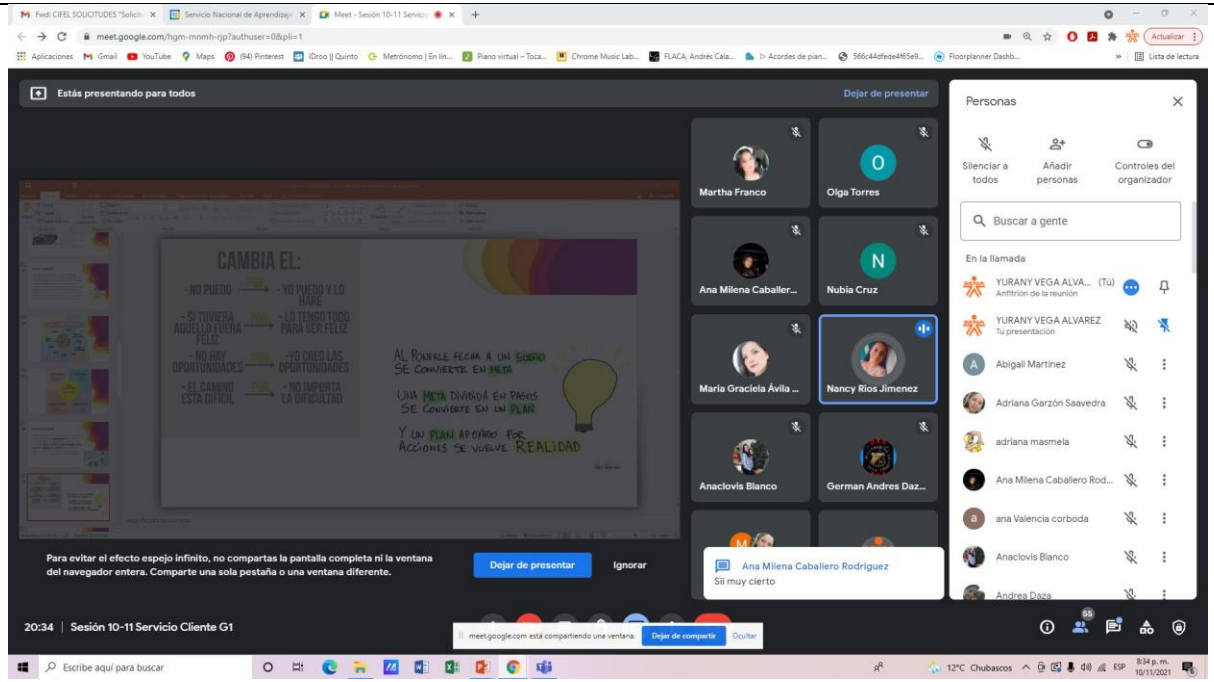
Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades	Actividad autónoma 3 - G2 **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mié, 10 nov 15: para edwilmer563, rubielayela067, mmrodriguez611, mariapera0020, enriqueramosmar488, Dianitagonbando, martamartin1822, omairamosquera1981, johanita202010, areliscruz700, luiscgonzales07, J.perez.usuga83, Sandramont Buenas tardes respetados compañeros, Continuando con nuestra temática de Inteligencia Emocional, la actividad autónoma correspondiente para la sesión de hoy consiste en: **Actividad:** En un (1) pliego de papel periódico realizar una línea del tiempo (la línea de sus vidas), deberán trazar una línea con marcador en la dirección que deseen (vertical, horizontal, curva, etc.), Y la dividen en tres partes (pasado, pre deberán escribir (solo palabras), lo que para ustedes significa su pasado, es un collage de palabras que reflejen las emociones y sentimientos vividos en su pasado. En el presente van a realizar un dibujo de cómo se ven hoy en día (no recorte, no imagen; debe ser un dibujo hecho por cada uno). Y en el futuro van a tomar recortes de revistas con imágenes de todo lo que desean en su futuro a corto, mediano y largo plazo; a cada imagen se le debe estipular un mes y año de cumplimiento de ese "sueño" o meta que uste **Material de Apoyo:** Inteligencia Emocional Atenta a sus comentarios. YURANY VEGA ÁLVAREZ Instructora SENA Formación Complementaria Centro de Gestión Administrativa  	1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive. 3. WhatsApp 4. Google Meet
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. Grupo de WhatsApp


Stella Rayo está presentando
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Buscar a gente
1 mano alzada
Stella Rayo
En la llamada
YURANY VEGA ALVA... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Abigail Martinez
Adriana Garzón Saavedra
adriana masmela
adriana masmela
Ana Milena Caballero Rod...
ana Valencia corboda
Nancy Rios Jimenez
Anaclovis Blanco
German Andres Daz...
Edwin Benavides
Yakelin Márquez
Marina Jimenez
Ana Milena Caballer...
Maria Graciela Ávila ...
44 más
Tú
LINEA DEL TIEMPO
PASADO
PRESENTE
FUTURO
Stella Rayo
21:06 | Sesión 10-11 Servicio Cliente G1
Escribe aquí para buscar
12°C Chubascos
ESP
9:06 p. m.
10/11/2021

		
Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. WhatsApp 4. Carpeta Drive de la clase.

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

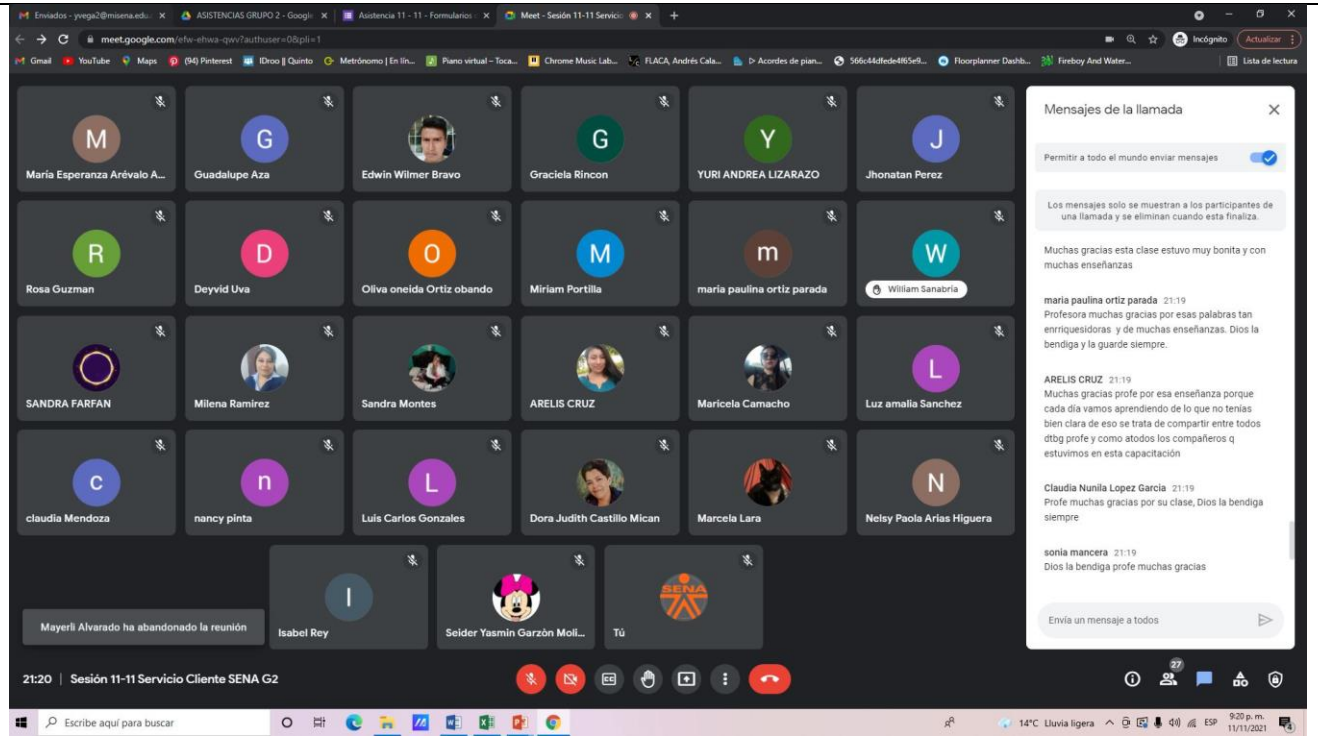
Fecha: 11 de noviembre de 2021

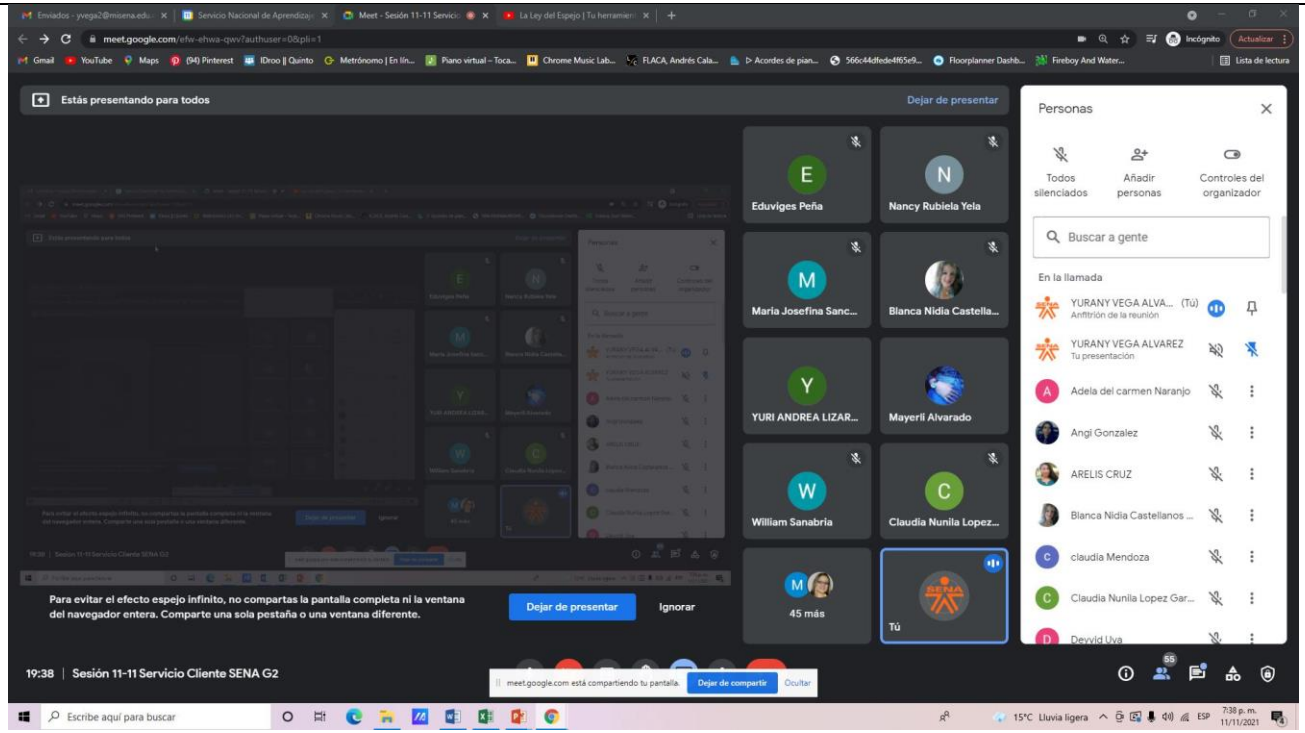
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades	Actividad Autónoma 4 G1 **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> jue, 11 nov 17:02 (h para bcc: rojasrosa457, bcc: largolargo1522, bcc: gichartte16, bcc: patriciabalvinsaavedra, bcc: Pochitaluz230, bcc: Sandra.caicedo1128, bcc: olgaluciatorres2019, bcc: leoncastanedarodrigo, bcc: anaclovisablancob, bcc: carmenjmonte Buenas tardes respetados aprendices, Comparto en adjunto material de apoyo que podrán utilizar para la apropiación de los conocimientos y temática propuesta para el día de hoy (Comunicación y sus elementos) en conjunto con un ejercicio de donde el propósito consiste en medir su capacidad y habilidad de Comunicación Asertiva (Test) el cual debe ser desarrollado en conjunto con los interrogantes (El dilema ético - moral) que encontrarán en la Les recuerdo que dichas actividades serán socializadas con el grupo en nuestro próximo encuentro y que el desarrollo de las mismas debe ser cargado a su carpeta de Google Drive de la clase. Atenta a sus comentarios. **Yurany Vega Álvarez** Instructora Formación Complementaria yvega2@misena.edu.co 301 449 5857 Avenida Caracas 13 – 80 Bogotá @SENAcomunica www.sena.edu.co **2 archivos adjuntos**  EJERCICIO DE CO...  COMUNICACIÓN.pdf	1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. WhatsApp

Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Google Drive 3. WhatsApp


Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Eduviges Peña
Nancy Rubiela Yela
Maria Josefina Sanc...
Blanca Nidia Castella...
YURI ANDREA LIZAR...
Mayerli Alvarado
William Sanabria
Claudia Nunila Lopez...
45 más
Tú
Personas
Todos silenciados
Añadir personas
Controles del organizador
Buscar a gente
En la llamada
YURANY VEGA ALVA... (Tú)
Anfitrión de la reunión
YURANY VEGA ALVAREZ
Tu presentación
Adela del carmen Naranjo
Angi Gonzalez
ARELIS CRUZ
Blanca Nidia Castellanos ...
claudia Mendoza
Claudia Nunila Lopez Gar...
Para evitar el efecto espejo infinito, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
19:38 | Sesión 11-11 Servicio Cliente SENA G2
meet.google.com está compartiendo tu pantalla.
Dejar de compartir
Ocultar

Material de Apoyo	 	1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive. 3. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por Google Meet - Actividad Autónoma 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Comunicación Intra e Interpersonal – Conflictos Emocionales – Estados del Conflictos Personal).	1. Correos Electrónico 2. WhatsApp.

	3. Solucionar dudas e inquietudes a través de grupo de WhatsApp y medios de comunicación dispuestos para tal fin. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	

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

Centro de Gestión Administrativa

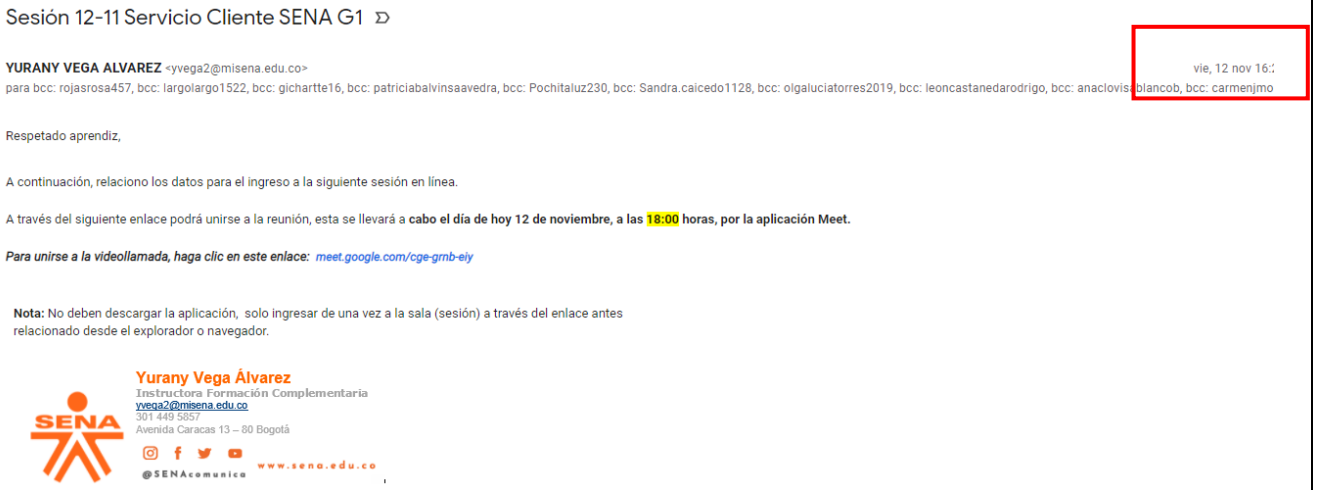
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

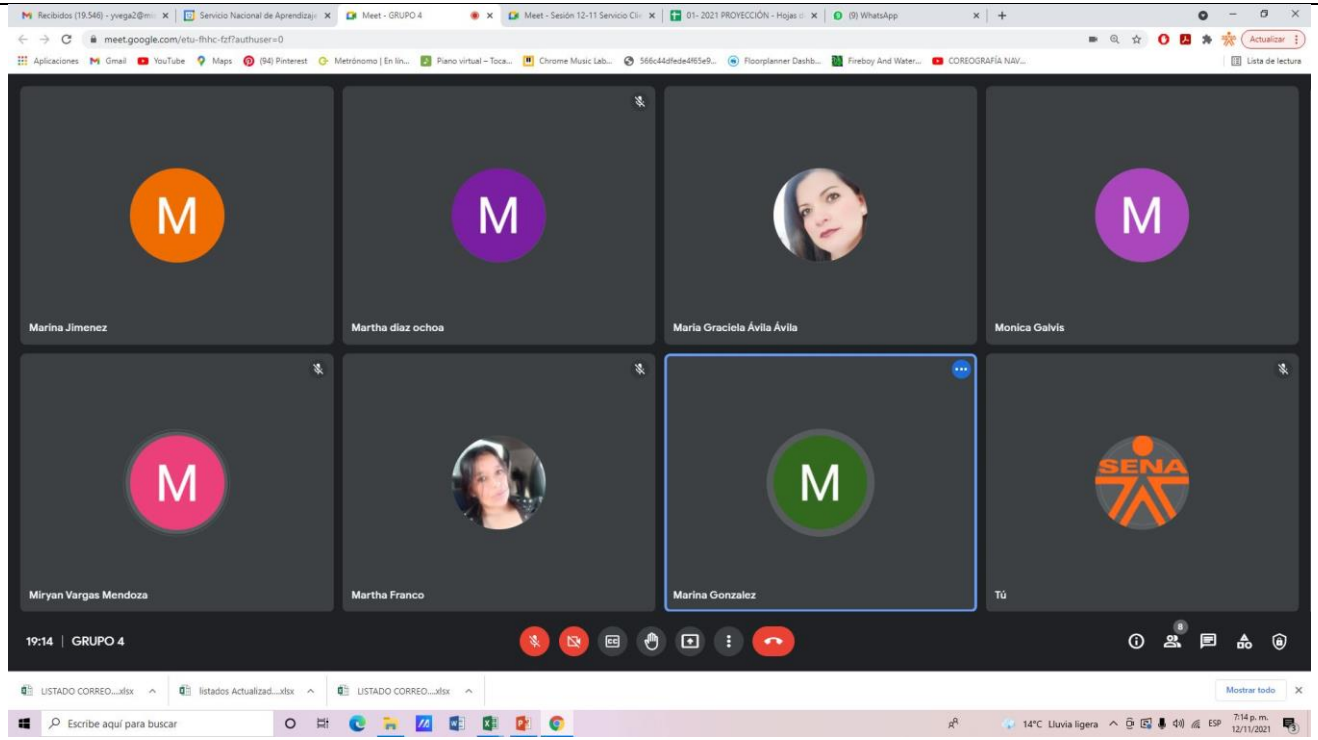
Fecha: 12 de noviembre de 2021

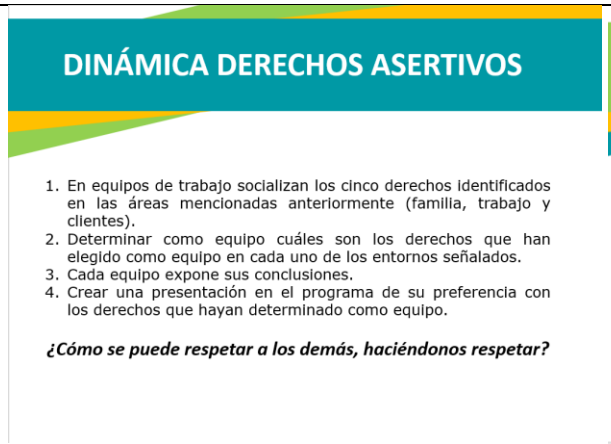
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades	Actividad Autónoma 4 G2 Externo Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> vie, 12 para bcc: paitomua1973, bcc: marcelalara119, bcc: gribeth93, bcc: shoniasax, bcc: Hectorolejo1981, bcc: diegovergel101, bcc: yolimachavez80, bcc: norellitarobles46, bcc: Utealtascortes1984, bcc: josefasaco70, bcc: sandrae Buenas tardes respetados aprendices, Comparto en adjunto material de apoyo que podrán utilizar para la apropiación de los conocimientos y temática propuesta para el día de hoy (Comunicación y sus elementos) en conjunto con un ej donde el propósito consiste en medir su capacidad y habilidad de Comunicación Asertiva (Test) el cual debe ser desarrollado en conjunto con los interrogantes (El dilema ético - moral) que encont Les recuerdo que dichas actividades serán socializadas con el grupo en nuestro próximo encuentro y que el desarrollo de las mismas debe ser cargado a su carpeta de Google Drive de la clase. Atenta a sus comentarios. **Yurany Vega Álvarez** Instructora Formación Complementaria yvega2@misena.edu.co 301 449 5857 Avenida Caracas 13 – 80 Bogotá @SENAcomunica www.sena.edu.co **2 archivos adjuntos**  	1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Grupo

		WhatsApp 3. Google Meet

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

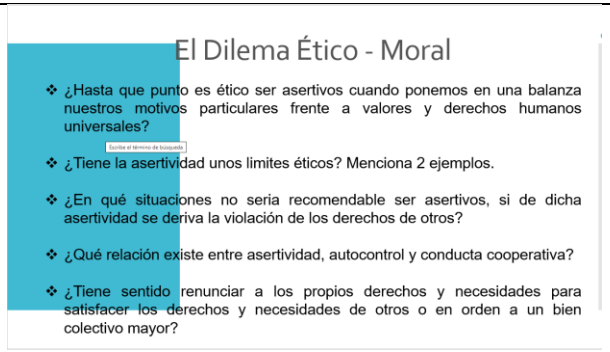
Trabajo Virtual

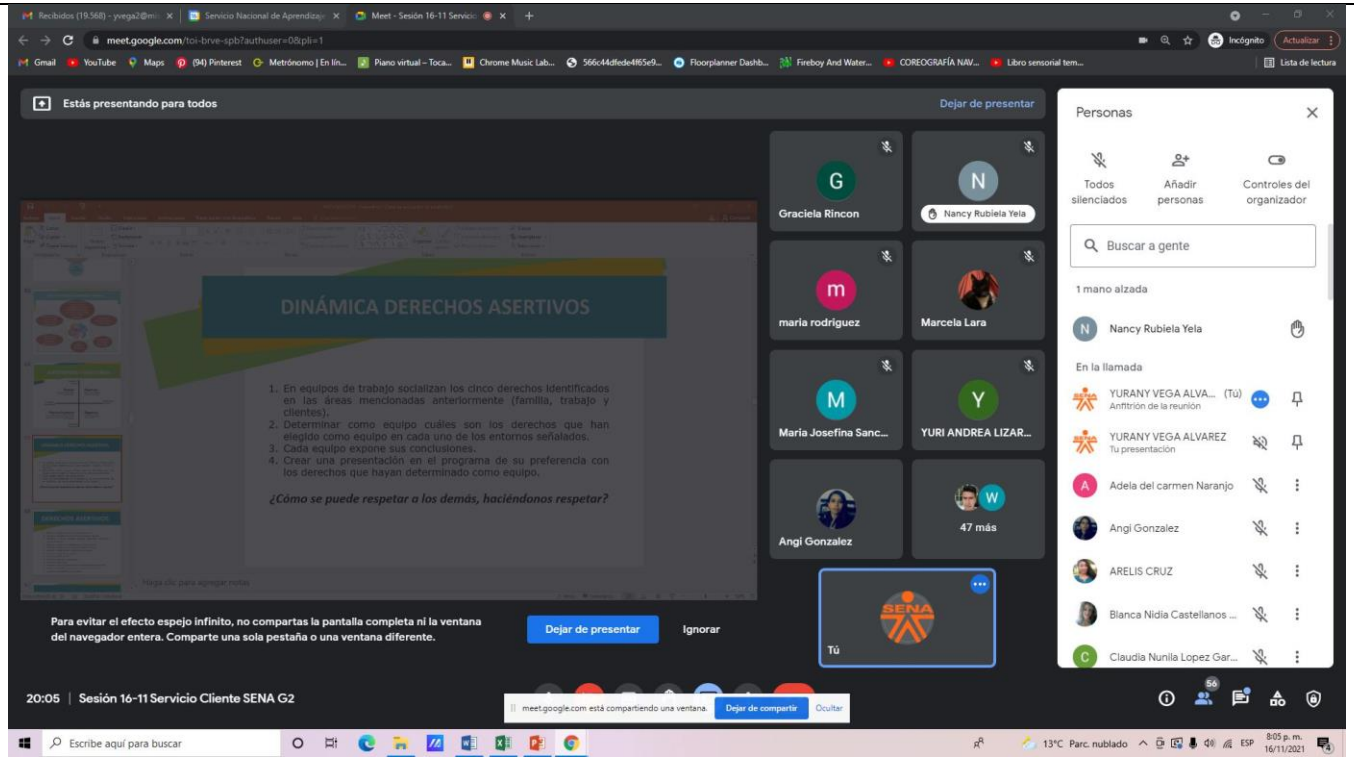
Fecha: 16 de noviembre de 2021

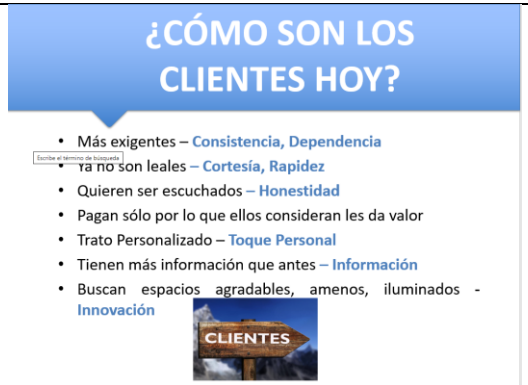
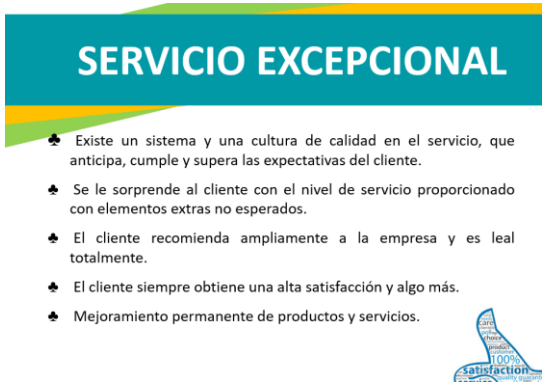
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización 2443629 - 2443648 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades	 Actividad Autónoma 5 - G1 **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mar, 16 nov 1 para bcc: rojasrosa457, bcc: largolargo1522, bcc: gichartte16, bcc: patriciabalvinsaavedra, bcc: Pochitaluz230, bcc: Sandra.caicedo1128, bcc: olgaluciatorres2019, bcc: leoncastanedarodrigo, bcc: anaclovisablancob, bcc: carmenjn Aprendices, Deseando que este día haya estado cargado de mucha alegría y unión, a continuación menciono las indicaciones que se deberán tener en cuenta para la actividad correspondiente a la sesión de mañana en continuidad con Después de realizar el listado de los derechos de manera individual en los tres ámbitos señalados (familiar, laboral y como cliente), y al socializar por equipos de trabajo se deberá crear una presentación (exposición), que cc 1. Listado de derechos asertivos debatidos por equipos en el ámbito familiar. 2. Listado de derechos asertivos debatidos por equipos en el ámbito laboral. 3. Listado de derechos asertivos debatidos por equipos al asumir el rol de cliente. 4. Videos que amplíen la comprensión de la información compartida en las diapositivas. 5. Imágenes que brinden a la presentación dinamismo y creatividad. Es importante tener en cuenta que la presentación se puede realizar en el programa de su elección (Power Point, Prezi, Canva, etc.), debe ser ordenada y coherente. Así mismo, el desarrollo de la exposición deberá ser coo clara, precisa y estructurada. Éxitos y hasta pronto. Yurany Vega Álvarez Instructora Formación Complementaria	1 Correo Electrónico. 2 Google Meet 3 WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Grupo WhatsApp 3. Google Meet


Estás presentando para todos
Dejar de presentar
DINÁMICA DERECHOS ASERTIVOS
1. En equipos de trabajo socializan los cinco derechos identificados en las áreas mencionadas anteriormente (familia, trabajo y clientes).
2. Determinar como equipo cuáles son los derechos que han elegido como equipo en cada uno de los entornos señalados.
3. Cada equipo expone sus conclusiones.
4. Crear una presentación en el programa de su preferencia con los derechos que hayan determinado como equipo.
¿Cómo se puede respetar a los demás, haciéndonos respetar?
Graciela Rincon
Nancy Rubiela Yela
maria rodriguez
Marcela Lara
Maria Josefina Sanc...
YURI ANDREA LIZAR...
Angi Gonzalez
47 más
Tú
Para evitar el efecto espejo infinito, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
20:05 | Sesión 16-11 Servicio Cliente SENA G2
meet.google.com está compartiendo una ventana.
Dejar de compartir
Ocultar
Personas
Todos silenciados
Añadir personas
Controles del organizador
Buscar a gente
1 mano alzada
Nancy Rubiela Yela
En la llamada
YURANY VEGA ALVA... (Tú)
Anfitrión de la reunión
YURANY VEGA ALVAREZ
Tu presentación
Adela del carmen Naranjo
Angi Gonzalez
ARELIS CRUZ
Blanca Nidia Castellanos ...
Claudia Nunila Lopez Gar...
Escribe aquí para buscar
13°C Parc. nublado
ESP
8:05 p. m.
16/11/2021

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

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

PLAN DE TRABAJO

Regional: Distrito Capital
Coordinación Académica: Gestión del Talento Humano
Jornada: Diurna
Responsable: Yurany Vega Álvarez
Competencia: 215754 - EDT Mediación para la Paz - Ficha 2 (EDT) 215787 - Ficha 3 -Atención y Servicio al Cliente
Ficha:

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ A CONFORMIDAD		NOTA Y OBSERVACIONES
				DIGITAL	FISICO		SI	NO	
1	Ficha 1 - 215754 - EDT Mediación para la Paz.	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.	Induccion al curso, proceso de matricula, diferencia entre servicio y atención. Carácterídticas del servicio de calidad. Actividad "Escucha Activa".	X		17/11/2021			
			Inteligencai Emocional, Tipología de Clientes (Interior, interno y externo). Cómo me vendo a mi mismo. Orientación a Resultados Personal. "Los 4 acuerdos"	X		18/11/2021			
			Sociabilidad (como poner al otro en la imposibilidad de fallar). Diagrama de Ishikawa servicio al cliente organizacional. Las 3s del Servicio.	X		19/11/2021			
			Lo que esperan de hoy, caracteristicas de los tipos de servicio e impacto. Importancia de trabajar en equipo para mejorar el servicio. " La silla humana".	X		20/11/2021			
			Actividades de Trabajo en Equipo y Liderazgo. Motivación Laboral. 10 mandamientos del servicio . Solucion de "Los cubos solidarios".	X		22/11/2021			
		ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	Identificacion del Valor diferencial, Valor agregado del producto o servicio. Benchmark elementos y objetivos. Planteamiento para la empresa.	X		23/11/2021			
			Liderazgo de equipos facultados para el servicio de calidad, Empowerment, Solución de caso práctico. Role Playing.	X		24/11/2021			
			Mediante la proyeccion de varias imagenes algunas en 3D, se explica cómo existen diferentes formas de ver una misma realidad, solo es tratar de entender que las percepciones son tan diversas como cuantas	X		25/11/2021			
		GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y	Elaborar un mapa mental sobre todo lo que se siente al respecto, ello me ayudará a determinar cuán conflictiva es la situación o al menos cuánto nos afecta y qué otros problemas podrían acarrear.	X		26/11/2021			
			. Mediante una lluvia de ideas y un acuerdo de equipo seleccionaran y expondrán al otro grupo el problema más representativo y como se llegó a una solución en donde la técnica es el gana – gana. Cierre de curso	X		27/11/2021			
2	Ficha 2 (EDT) 215787 - Ficha 3 -Atención y Servicio al Cliente	PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Induccion al curso, proceso de matricula, diferencia entre servicio y atención. Carácterídticas del servicio de calidad. Actividad "Escucha Activa".	X		17/11/2021			
			Inteligencai Emocional, Tipología de Clientes (Interior, interno y externo). Cómo me vendo a mi mismo. Orientación a Resultados Personal. "Los 4 acuerdos"	X		18/11/2021			
			Sociabilidad (como poner al otro en la imposibilidad de fallar). Diagrama de Ishikawa servicio al cliente organizacional. Las 3s del Servicio.	X		19/11/2021			
			Lo que esperan de hoy, caracteristicas de los tipos de servicio e impacto. Importancia de trabajar en equipo para mejorar el servicio. " La silla humana".	X		20/11/2021			
			Actividades de Trabajo en Equipo y Liderazgo. Motivación Laboral. 10 mandamientos del servicio . Solucion de "Los cubos solidarios".	X		22/11/2021			
		UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Identificacion del Valor diferencial, Valor agregado del producto o servicio. Benchmark elementos y objetivos. Planteamiento para la empresa.	X		23/11/2021			
			Liderazgo de equipos facultados para el servicio de calidad, Empowerment, Solución de caso práctico. Role Playing.	X		24/11/2021			
			Normas de Calidad para la perstación del servicio, normas de cortesía, la comunicación (elementos, estilos, tipos no verbal)	X		25/11/2021			
			Protocolo de Servicio al Cliente en la entidad, Solucion de casos prácticos. Tipologia de clientes, traingulo y ciclo del servicio. (momentos de verdad).	X		26/11/2021			
			Libreta de Calificaciones. Verificación del formato de la entidad. Observaciones. Actividad de Cierre Curso.	X		27/11/2021			