PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Bogotá, 17 de diciembre de 2021

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

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes DICIEMBRE 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 **9427284834**, operador **APORTES EN LÍNEA** y periodo **NOVIEMBRE** de 2021.(Decreto Ley 2106 de 2019 – "*DecretoLey Antitrámites"*)

Evidencias en (49) 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

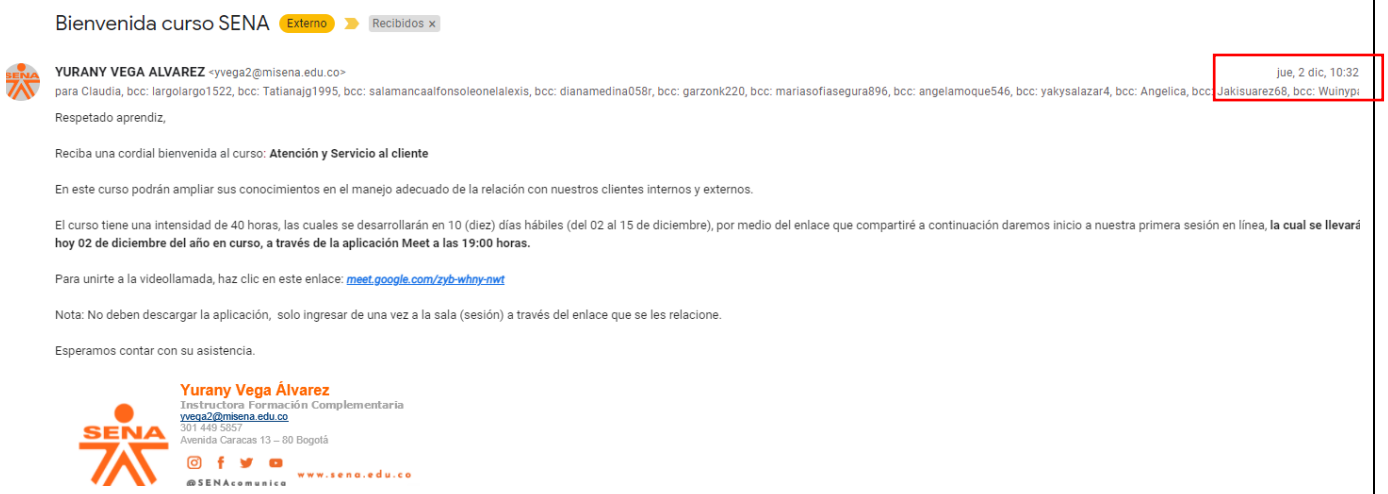
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

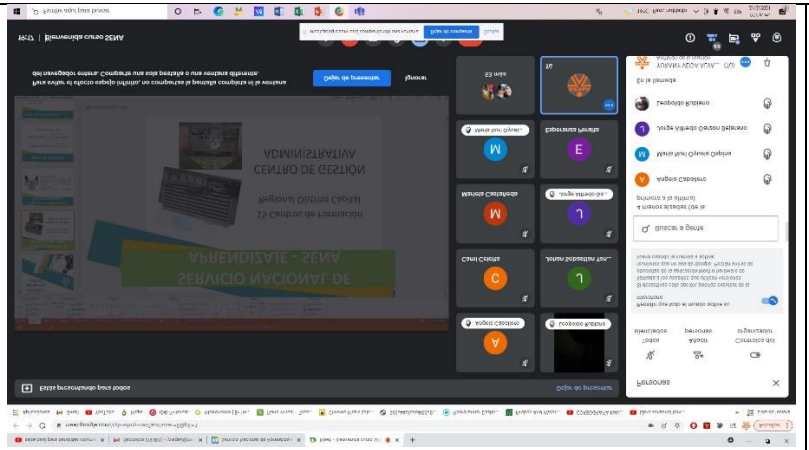
Trabajo Virtual

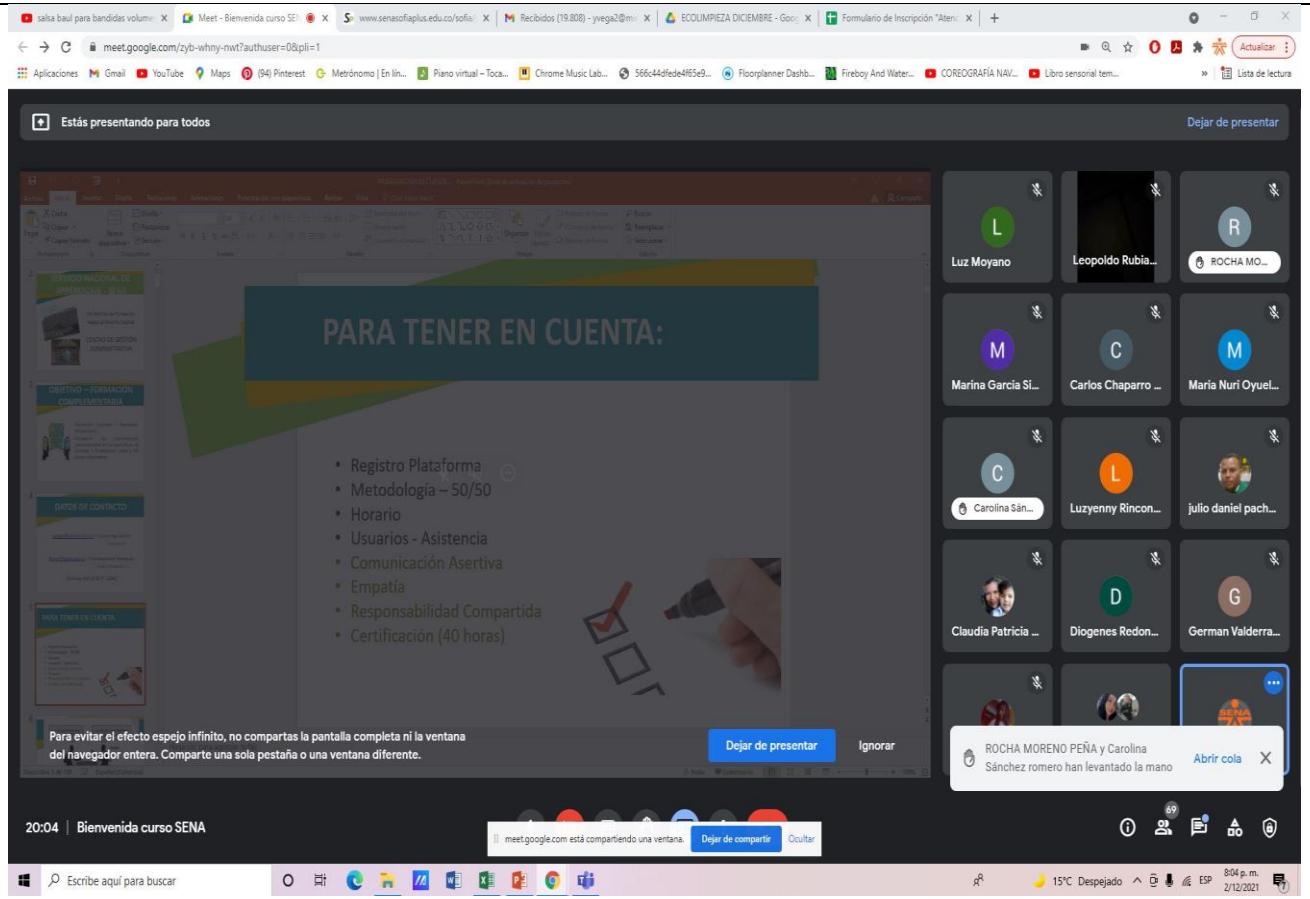
Fecha: 02 de diciembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - 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


Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PARA TENER EN CUENTA:
• Registro Plataforma
• Metodología – 50/50
• Horario
• Usuarios - Asistencia
• Comunicación Asertiva
• Empatía
• Responsabilidad Compartida
• Certificación (40 horas)
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
Luz Moyano
Leopoldo Rubia...
ROCHA MO...
Marina Garcia Si...
Carlos Chaparro ...
Maria Nuri Oyuel...
Carolina Sán...
Luzyenny Rincon...
julio daniel pach...
Claudia Patricia ...
Diogenes Redon...
German Valderra...
ROCHA MORENO PEÑA y Carolina Sánchez romero han levantado la mano
Abrir cola
20:04 | Bienvenida curso SENA
meet.google.com está compartiendo una ventana.
Dejar de compartir
Ocultar
Escribe aquí para buscar
15°C Despejado
8:04 p. m.
2/12/2021

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 a través de reunión por Google Meet, 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

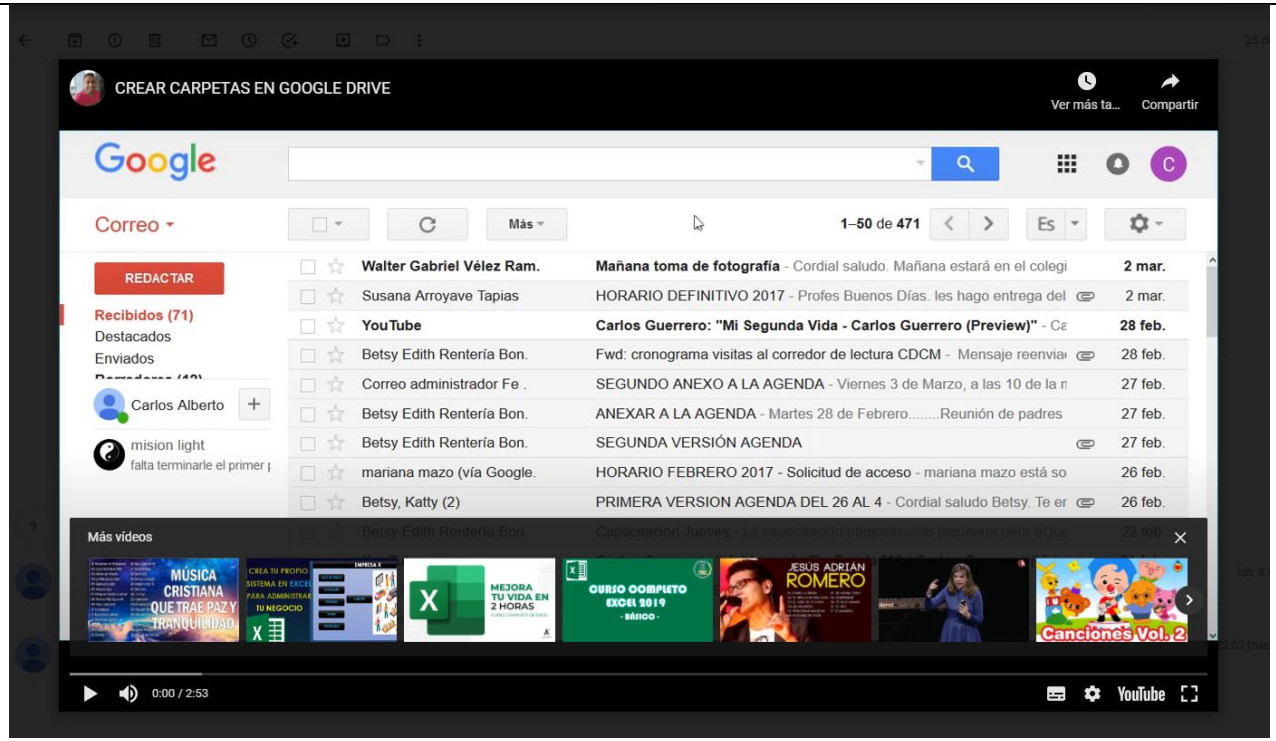
Fecha: 03 de diciembre de 2021

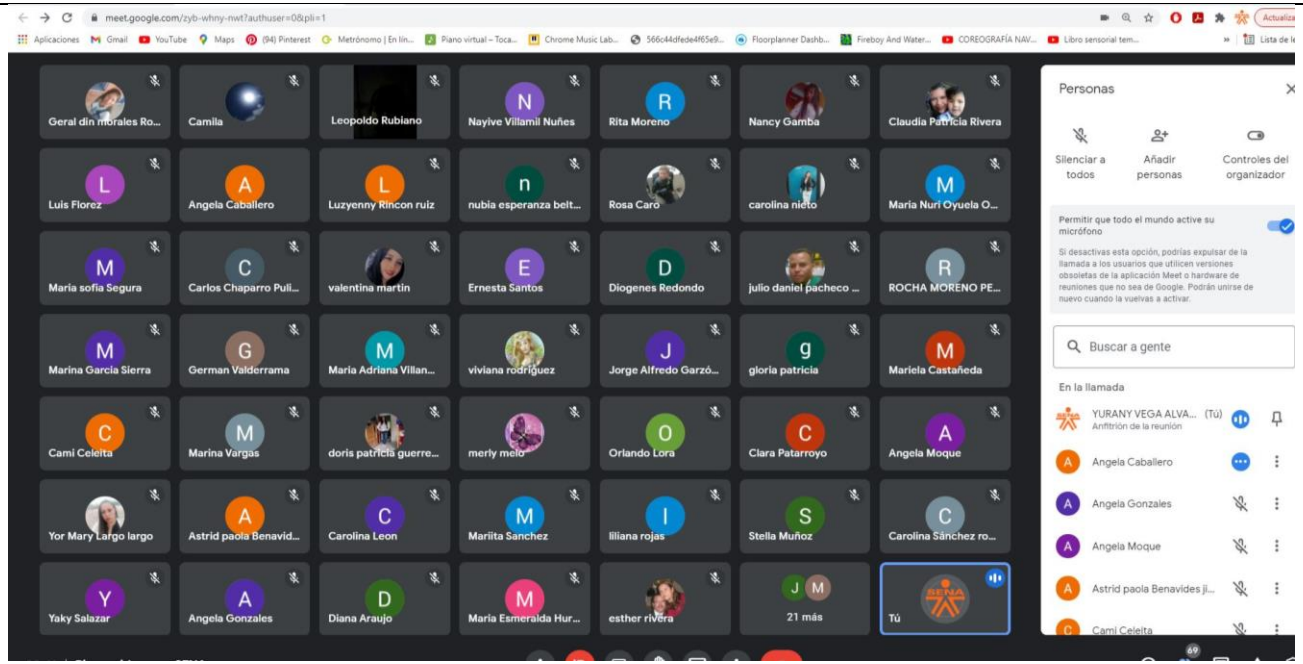
Instructor: Yurany Vega Álvarez

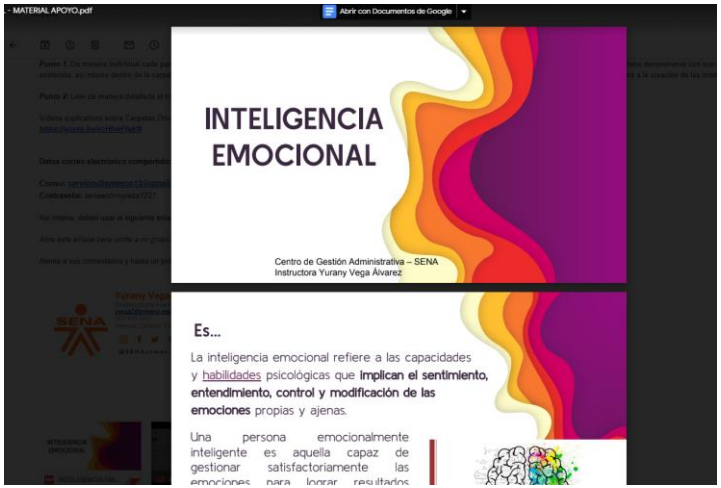
Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - Atención y Servicio al cliente

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 1 Externo Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> vie, 3 dic, 19 para bcc: largolargo1522, bcc: Tatianajg1995, bcc: salamancaalfonsoleonelalexis, bcc: dianamedina058r, bcc: garzonk220, bcc: mariasofiasegura896, bcc: angelamoque546, bcc: yakysalazar4, bcc: Angelica, bcc: Jakisuarez68, bcc: Wuinypao, bc... 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 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:** servicioclienteeco12@gmail.com **Contraseña:** *senaecolimpieza1221* 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/KIsouCfW7r2BKSv3uYtcNE Atenta a sus comentarios y hasta un próximo encuentro.	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 - Actividad Autónoma 2. Indicar acerca de la actividad autónoma que se debe realizar (Creación de carpetas Google Drive, Inteligencia Emocional: Autoconocimiento). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos.	1. Correo Electrónico 2. Google Meet 3. Power Point

	Compartir Material de apoyo para fortalecer la apropiación de las temáticas propuestas.	

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

Centro de Gestión Administrativa

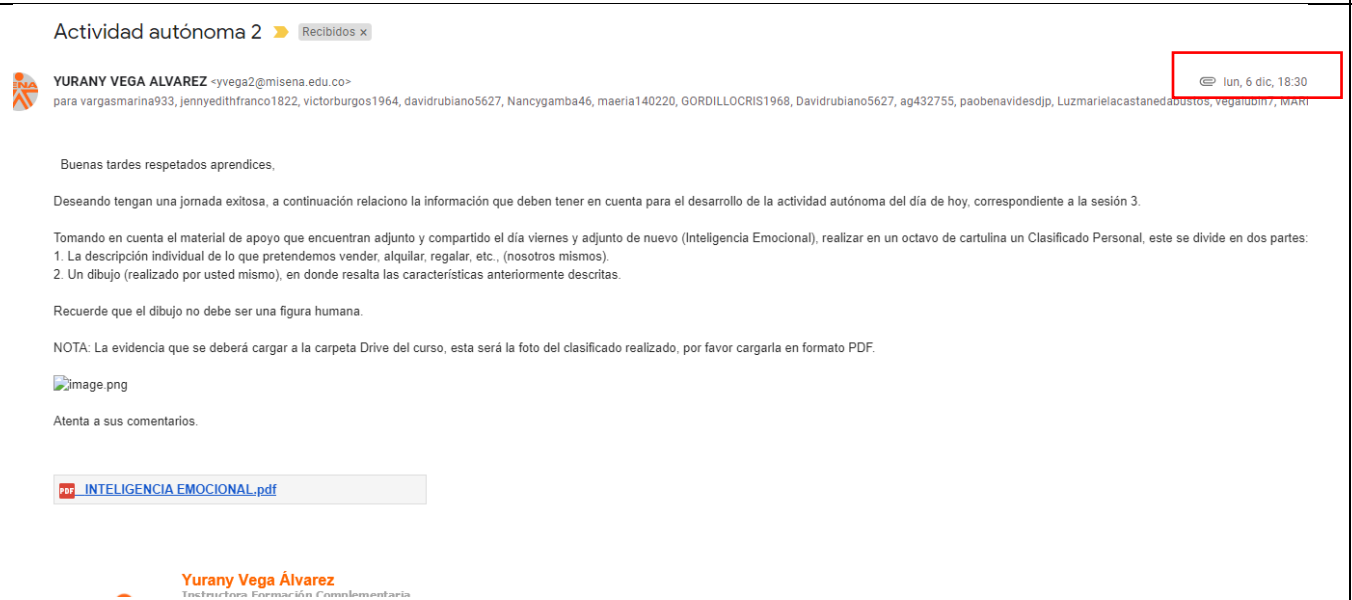
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

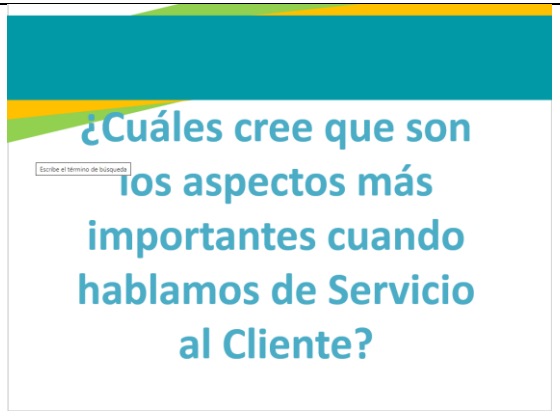
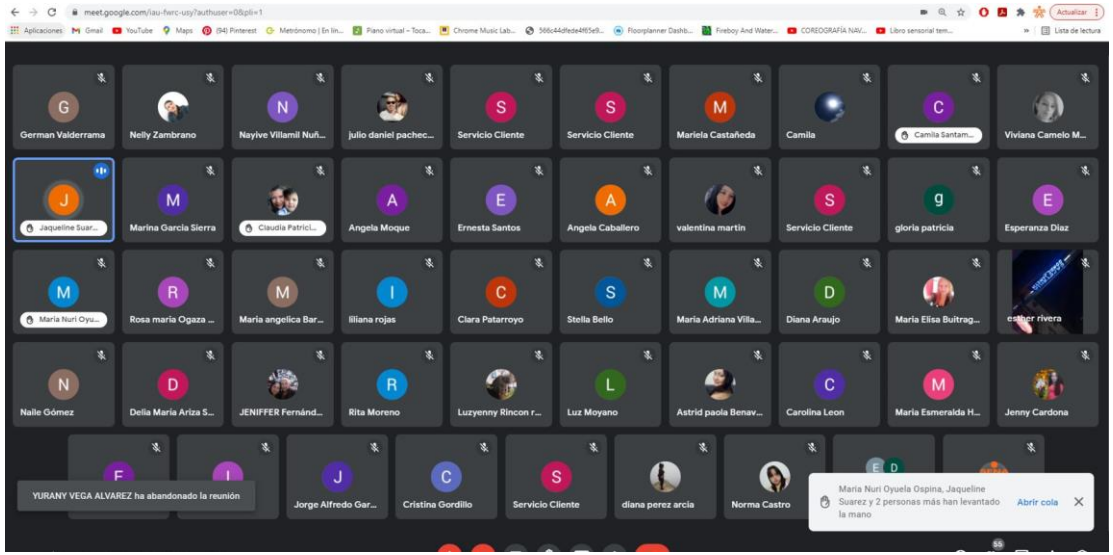
Trabajo Virtual

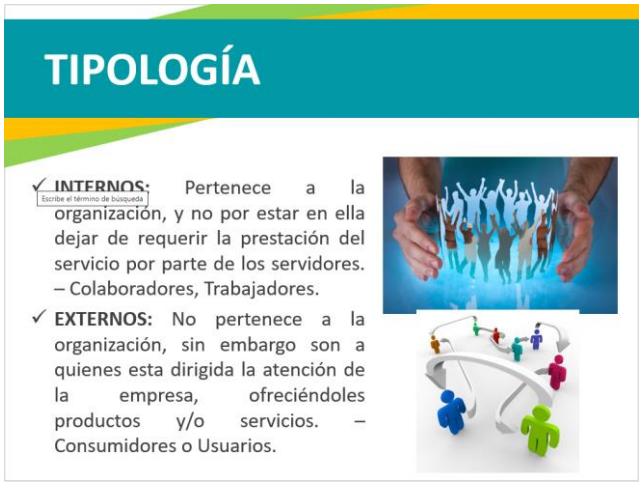
Fecha: 06 de diciembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - 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 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 - Actividad Autónoma 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

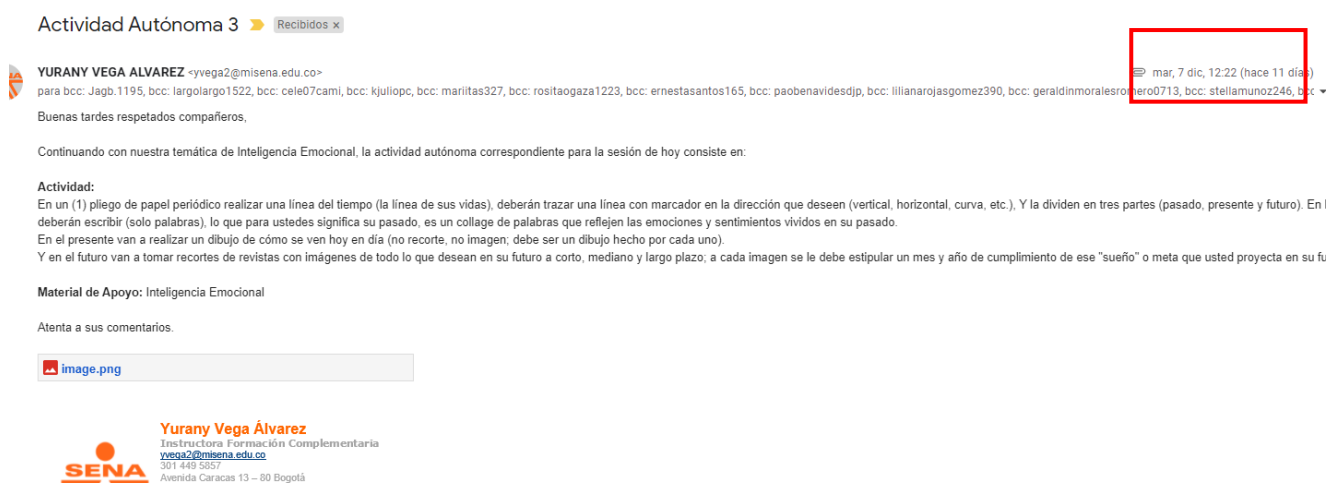
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

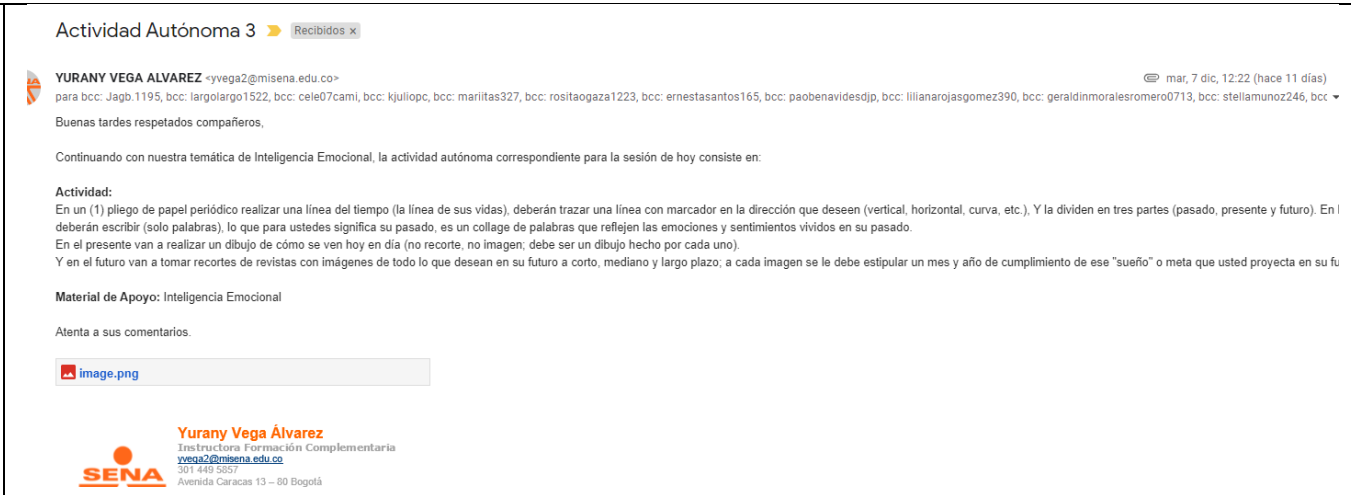
Trabajo Virtual

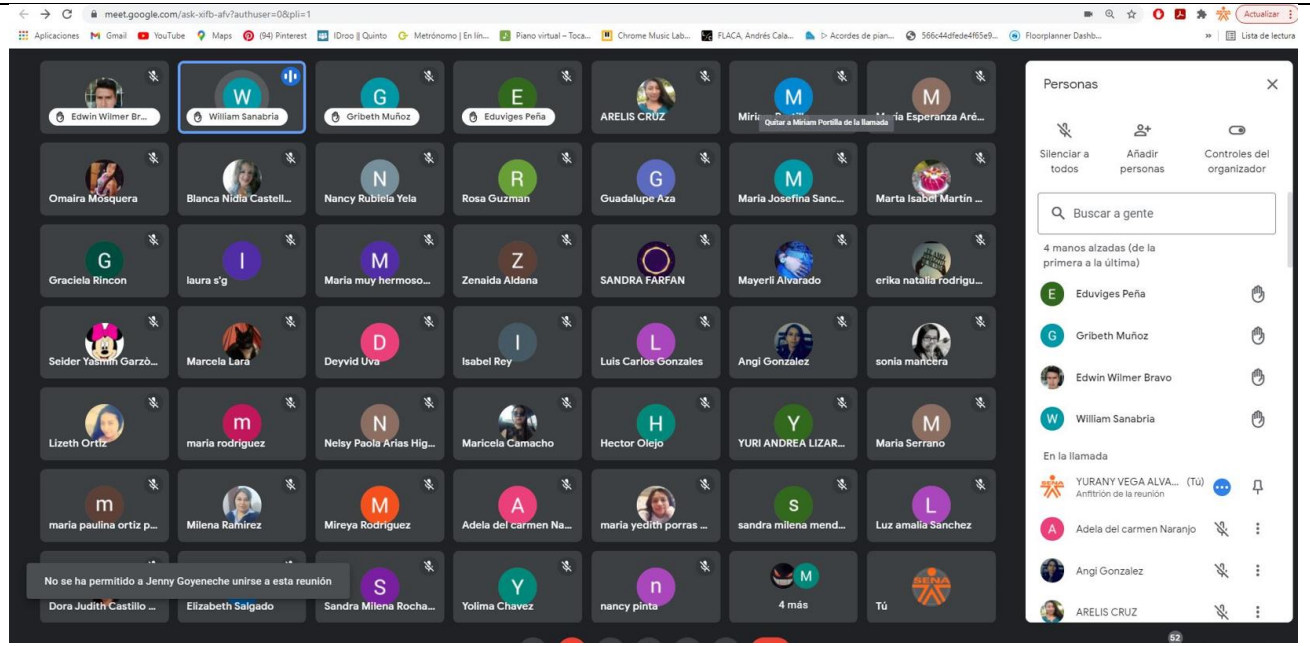
Fecha: 07 de diciembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades		1. Google Meet 2. Correo Electrónico. 3. Google Drive

Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. WhatsApp 3. Google Meet
Material de Apoyo		1. Correo Electrónico 2. Google Drive 3. Google Meet

	Actividad – Línea del Tiempo 	
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet - Actividad Autónoma 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

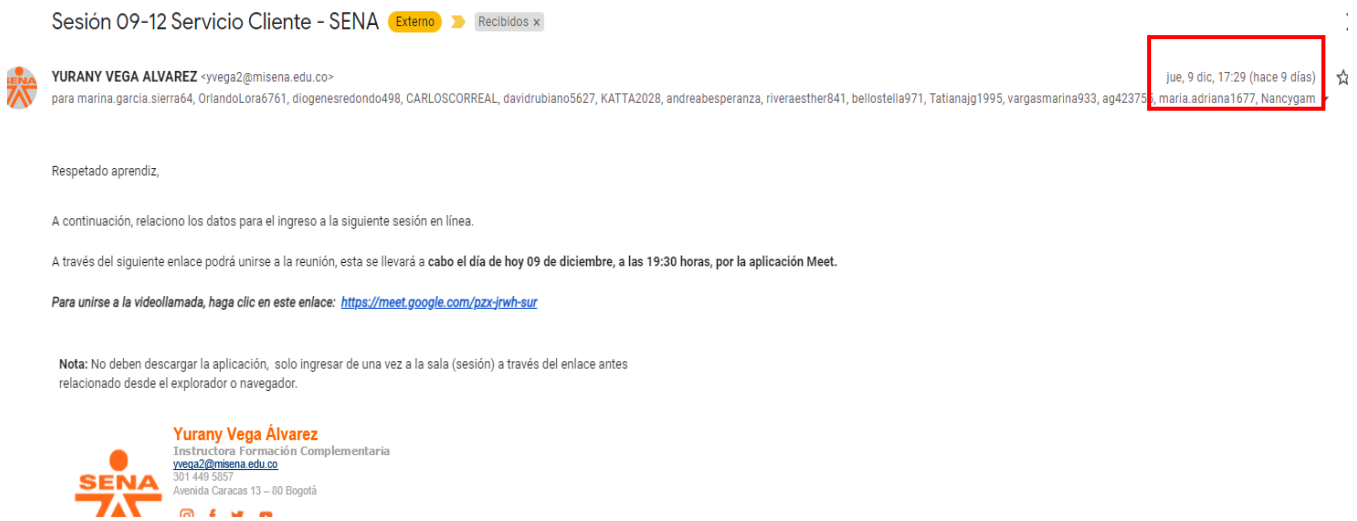
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

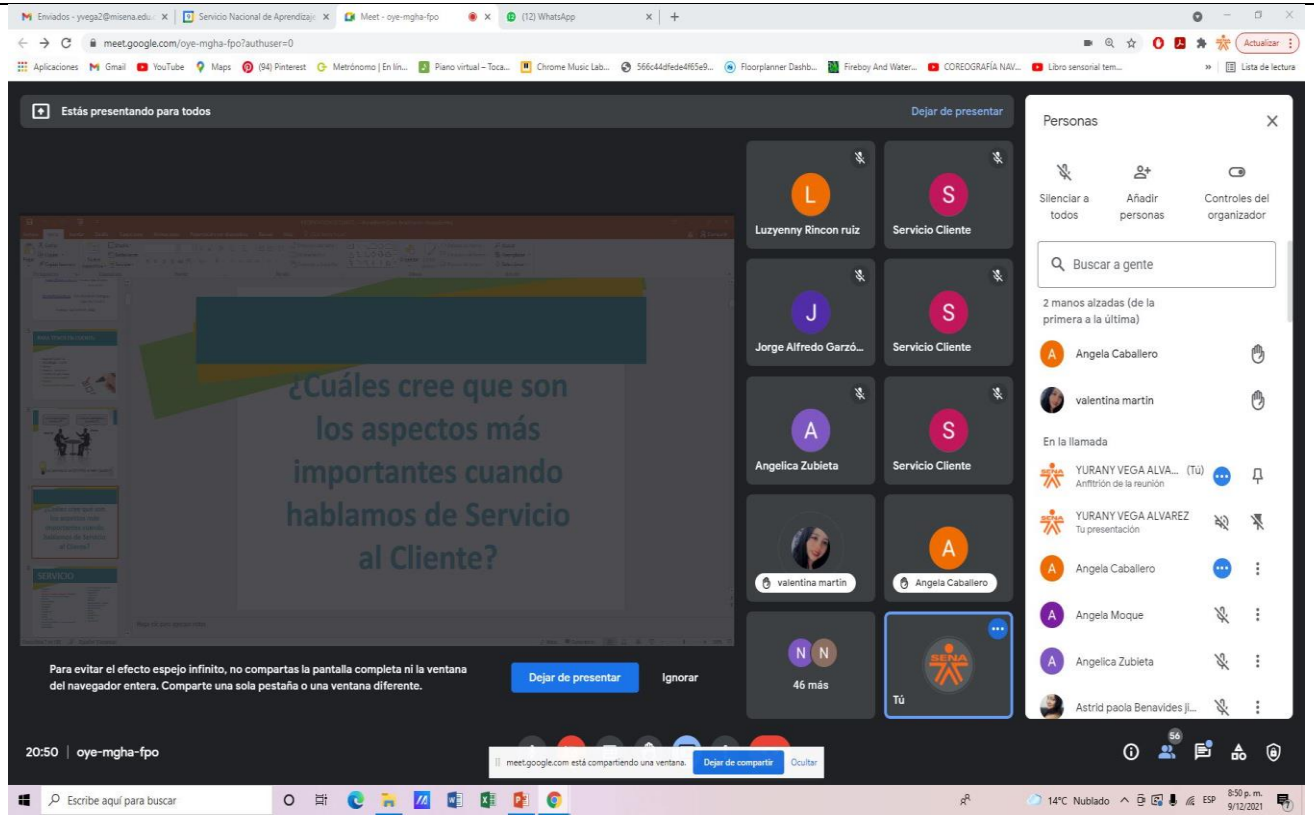
Trabajo Virtual

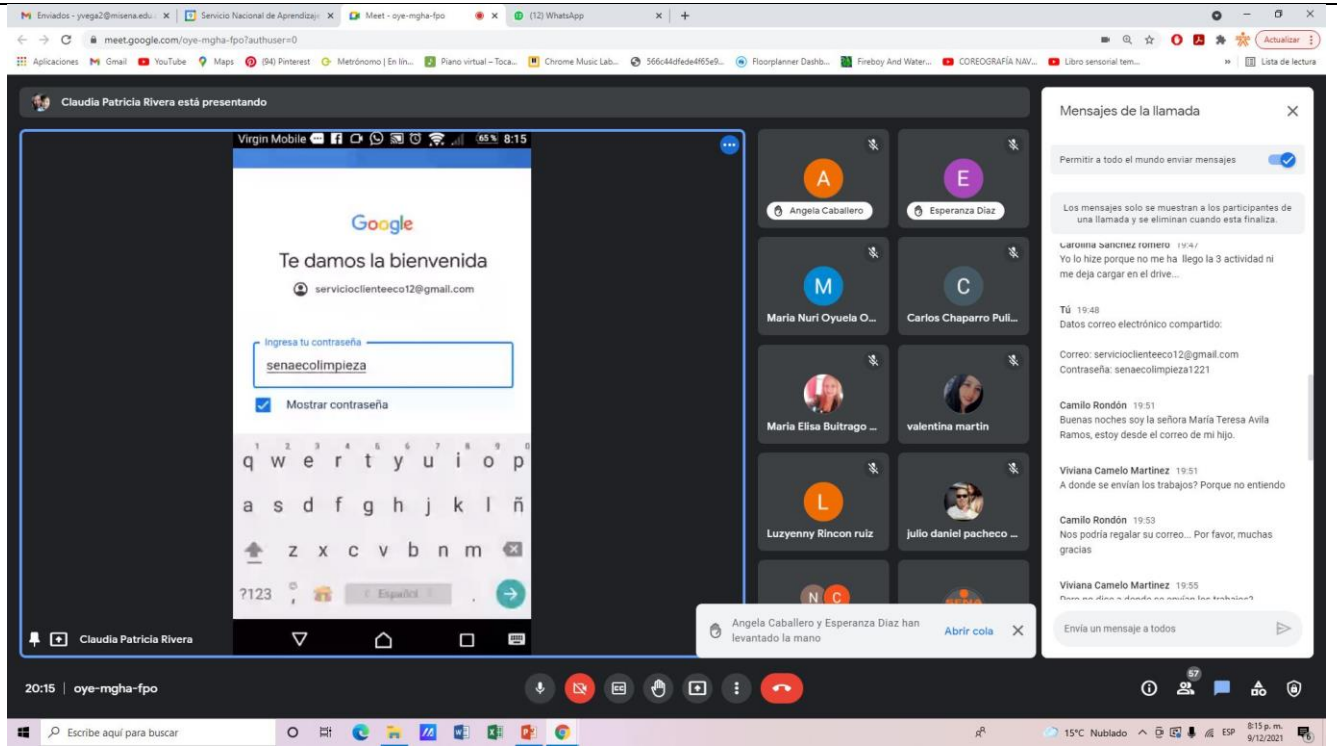
Fecha: 09 de diciembre de 2021

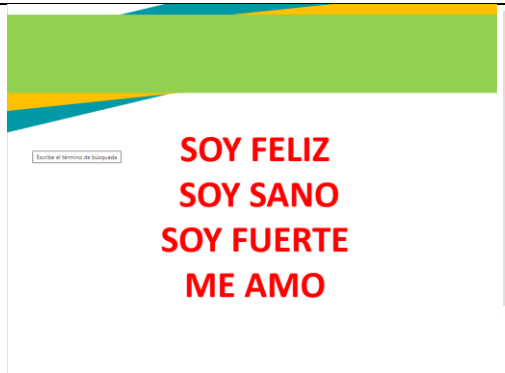
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - Atención y Servicio al cliente

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

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

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

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

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

Centro de Gestión Administrativa

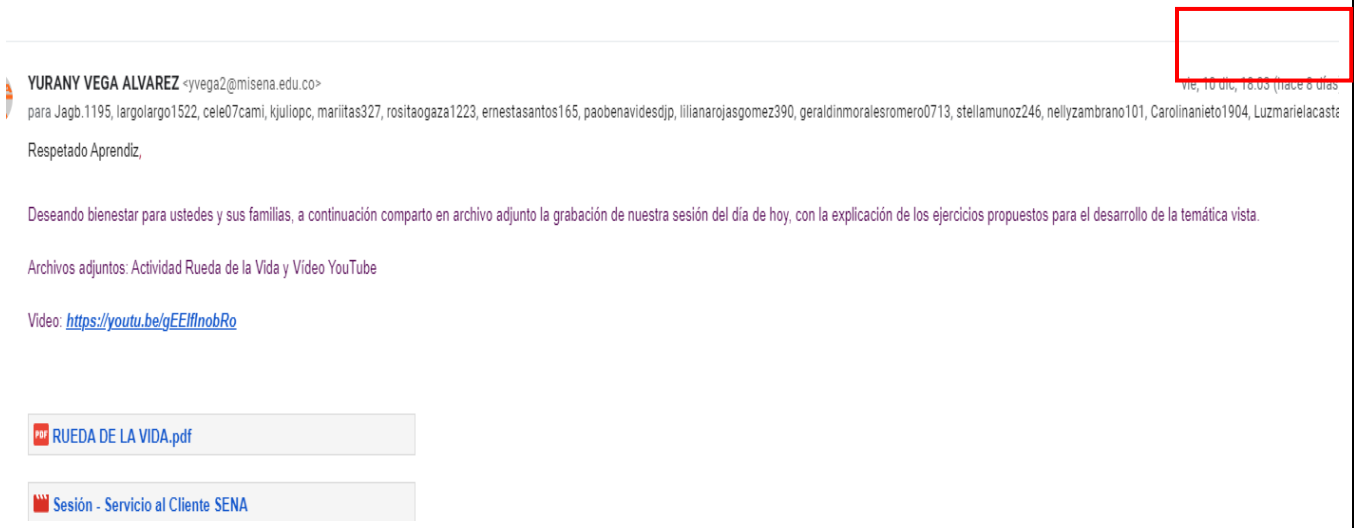
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

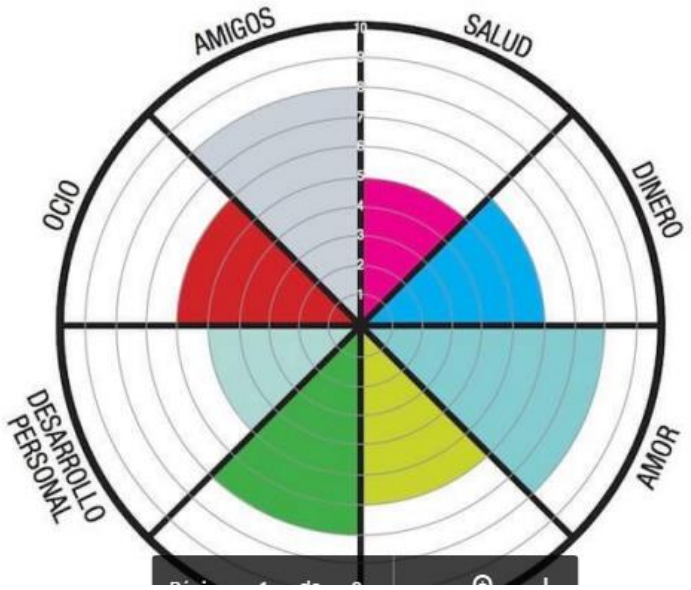
Trabajo Virtual

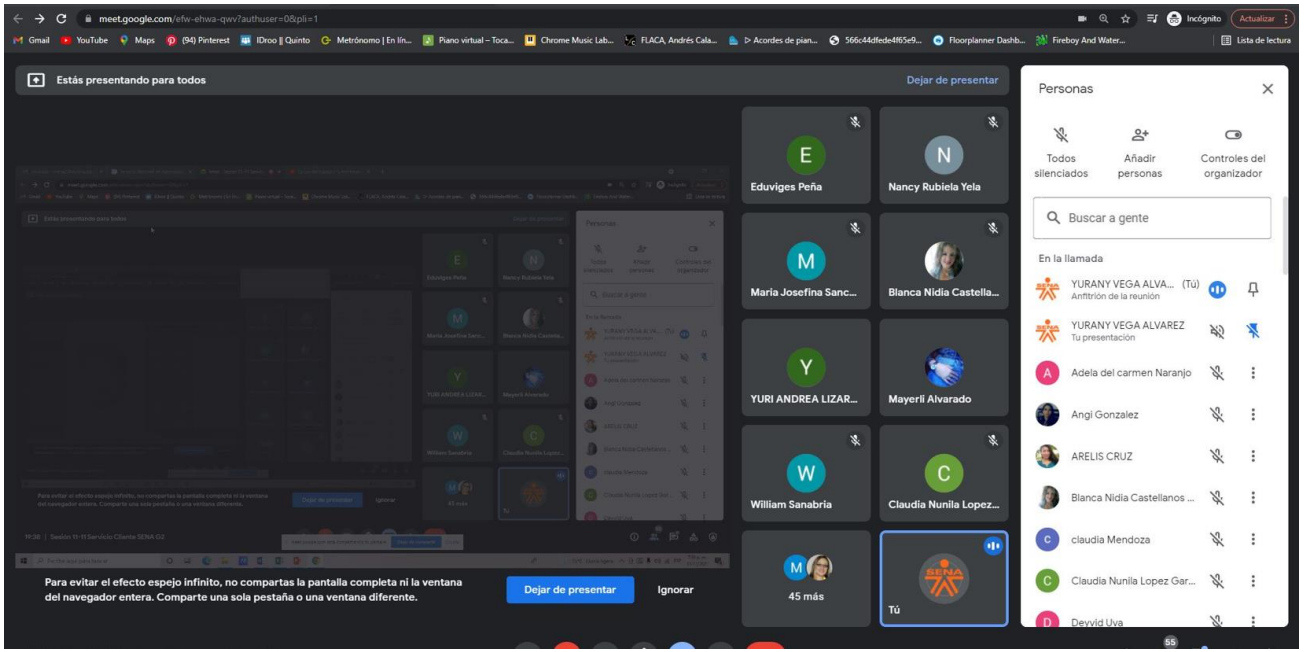
Fecha: 10 de diciembre de 2021

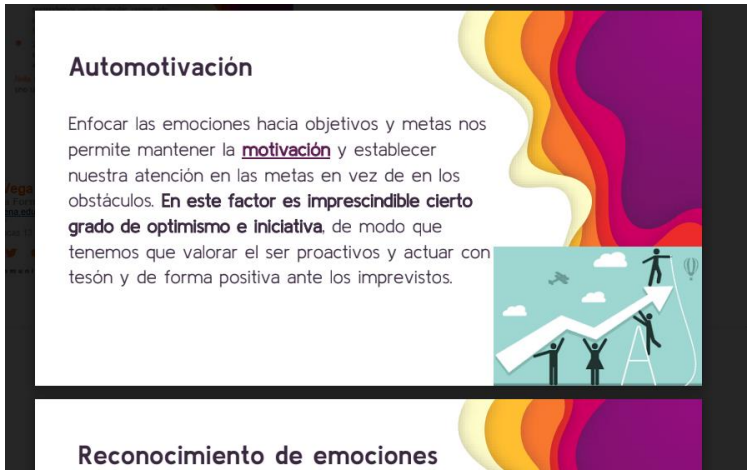
Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - 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	**RUEDA DE LA VIDA** La **rueda de la vida** es una herramienta muy eficaz para mejorar el equilibrio de tu **vida**. Te ayuda a identificar gráficamente las áreas en tu **vida** en las cuáles hay que dedicarles más energía y más trabajo, y en muy poco tiempo. También te ayuda a entender en donde necesitas establecer un límite. **¿Cómo se evalúa?** Tendríamos que poner puntuación del 1 al 10 a cada una de las parcelas. Por ejemplo, en el área de la salud, vemos que le sigue debajo una línea que va hacia el centro. Esa línea recta determinaría una escala. Si marcamos un punto muy cerca del centro estaríamos hablando de un 1, si marcamos un punto cerca del nombre **"Salud"**, estaríamos prácticamente en el 10. **Ejemplo**  	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

	  	
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet - Actividad Autónoma 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Inteligencia Emocional – Automotivación – Calidad en el Servicio Personal – Autodiagnóstico de mi servicio). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos	1. Correos Electrónico 2. WhatsApp 3. Google Meet

	para ello. 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

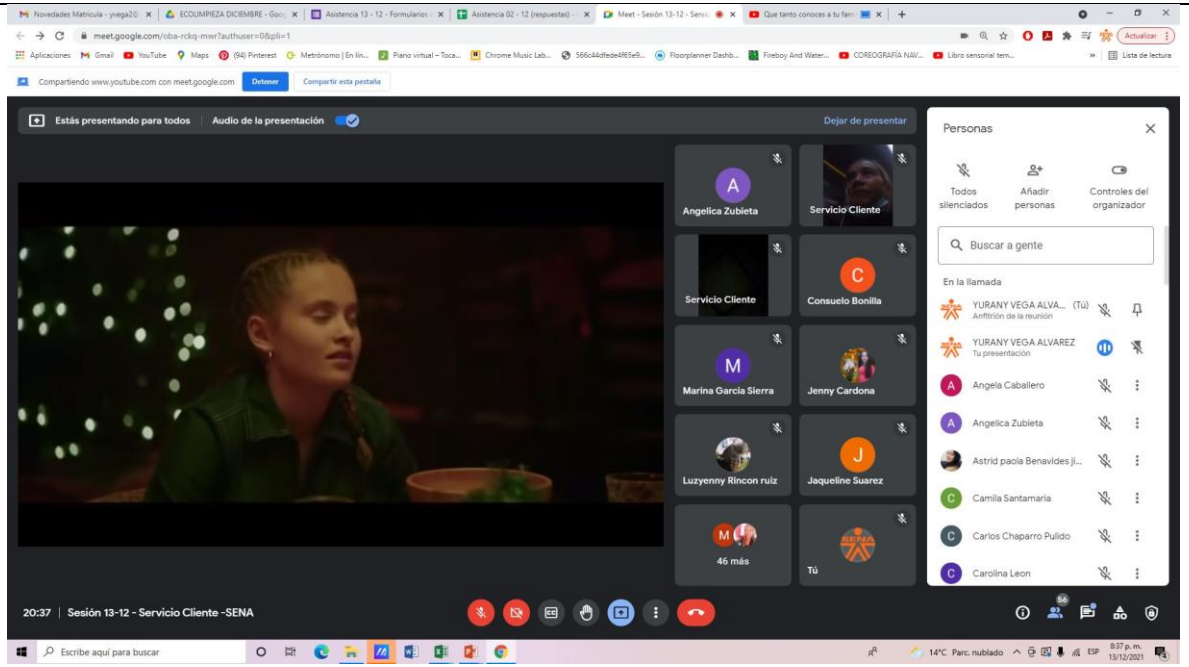
Trabajo Virtual

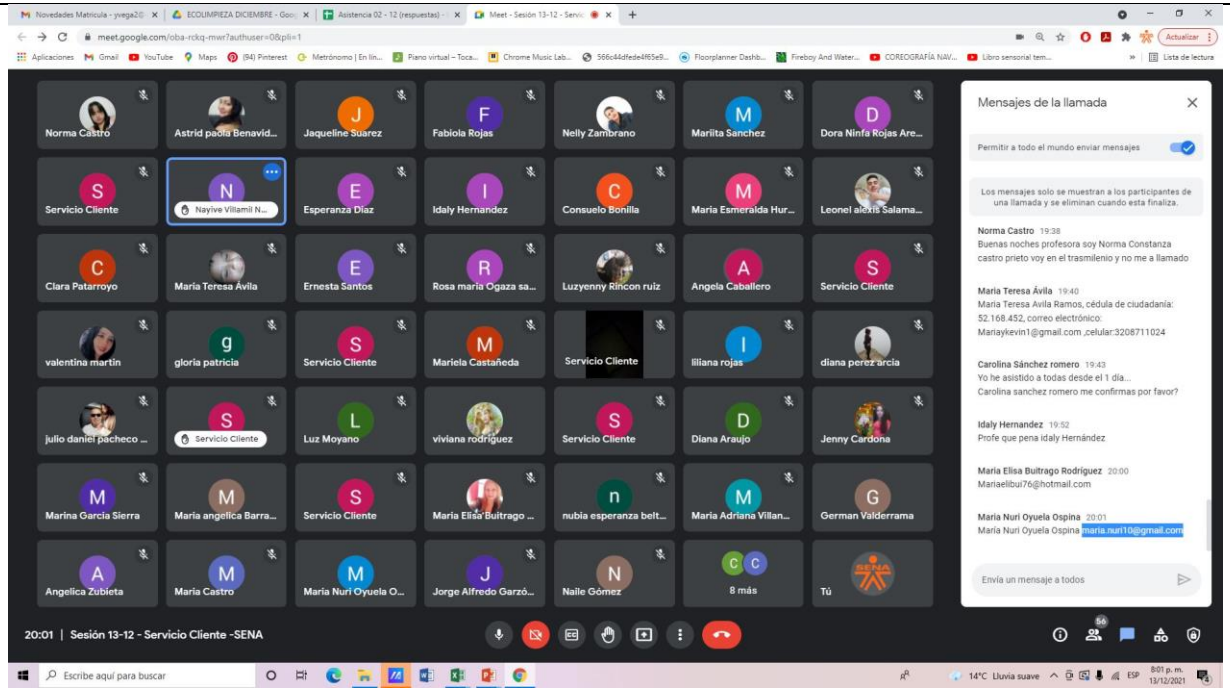
Fecha: 13 de diciembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - 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		1. Correo Electrónico Grupal. 2. Carpeta Drive. 3. WhatsApp 4. Google Meet
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico 2. Grupo de WhatsApp 3. Google Meet

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

	"La comunicación es de gran importancia en las relaciones humanas, el ser humano, por naturaleza, requiere relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización"	
	LA COMUNICACIÓN ASERTIVA La asertividad son hábitos y habilidades que mejoran sustancialmente tu vida y que solo serán parte de ti si te decides y entras en acción ahora mismo. 	

Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Comunicación Asertiva con otros – Comunicación en el Servicio). 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

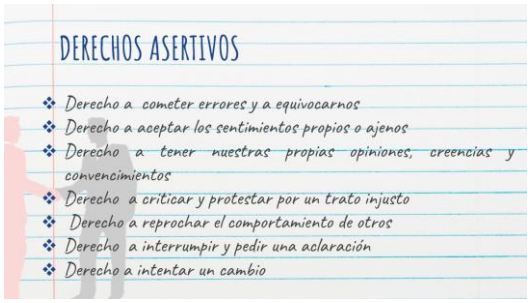
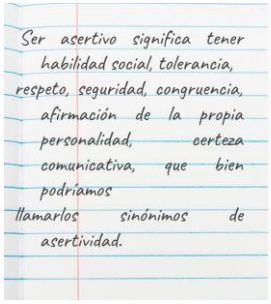
Fecha: 14 de diciembre de 2021

Instructor: Yurany Vega Álvarez

Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - 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 14-12 Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mar, 14 dic, 19:38 (hace 4 para bcc: Jagb.1195, bcc: largolargo1522, bcc: cele07cami, bcc: kjuliopc, bcc: mariitas327, bcc: rositaogaza1223, bcc: ernestasantos165, bcc: paobenavidesdjp, bcc: lilianarojasgomez390, bcc: geraldinmoralesromero0713, bcc: stellamunoz24 Buenas tardes respetados aprendices, Deseando bienestar para ustedes y sus familias, a continuación relaciono las instrucciones para realizar la actividad correspondiente a la sesión del día de hoy. Dando continuidad con nuestra temática sobre Comunicación, es importante que a través del ejercicio "*Árbol de la Comunicación*", realicemos un diagnóstico sobre esta habilidad tan indispensable en nuestros entornos. Identificar las bi alimentan nuestra capacidad de expresarnos de manera asertiva y efectiva, mejora nuestras relaciones intra e interpersonales. Por favor realice de manera creativa el árbol adjunto en la imagen de acuerdo con su criterio y experiencia personal.  	1. Correo Electrónico

Actividades	Actividad autónoma 14-12 Recibidos × **YURANY VEGA ALVAREZ** <yvega2@misena.edu.co> mar, 14 dic, 19:38 (hace 4 para bcc: Jagb.1195, bcc: largolargo1522, bcc: cele07cami, bcc: kjuliopc, bcc: mariitas327, bcc: rositaogaza1223, bcc: ernestasantos165, bcc: paobenavidesdjp, bcc: lilianarojasgomez390, bcc: geraldinmoralesromero0713, bcc: stellamunoz24 Buenas tardes respetados aprendices, Deseando bienestar para ustedes y sus familias, a continuación relaciono las instrucciones para realizar la actividad correspondiente a la sesión del día de hoy. Dando continuidad con nuestra temática sobre Comunicación, es importante que a través del ejercicio "*Árbol de la Comunicación*", realicemos un diagnóstico sobre esta habilidad tan indispensable en nuestros entornos. Identificar las b alimentan nuestra capacidad de expresarnos de manera asertiva y efectiva, mejora nuestras relaciones intra e interpersonales. Por favor realice de manera creativa el árbol adjunto en la imagen de acuerdo con su criterio y experiencia personal.  	1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. WhatsApp
Valoración – Retroalimentación		1. Correo Electrónico. 2. Google Drive 3. WhatsApp

Material de Apoyo	   	1. Correo Electrónico 2. Carpeta Drive. 3. Google Meet
Plan de Trabajo	1. Realizar la sesión por Google Meet - Actividad Autónoma 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Comunicación Intra e Interpersonal – Conflictos Emocionales – Estados del Conflictos Personal). 3. Solucionar dudas e inquietudes a través de grupo de WhatsApp y medios de comunicación dispuestos para tal fin. 4. Compartir Material de apoyo para fortalecer las competencias y sus resultados de aprendizaje.	1. Correos Electrónico 2. WhatsApp.

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

Centro de Gestión Administrativa

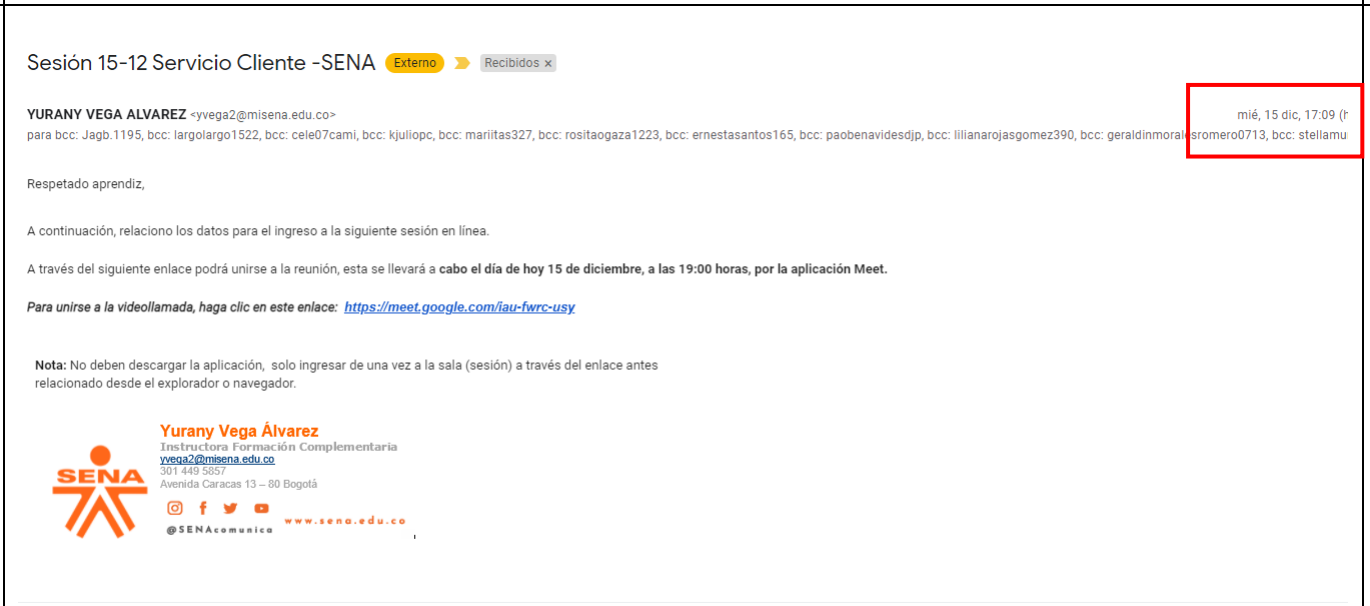
INFORME DE GESTIÓN DIARIO

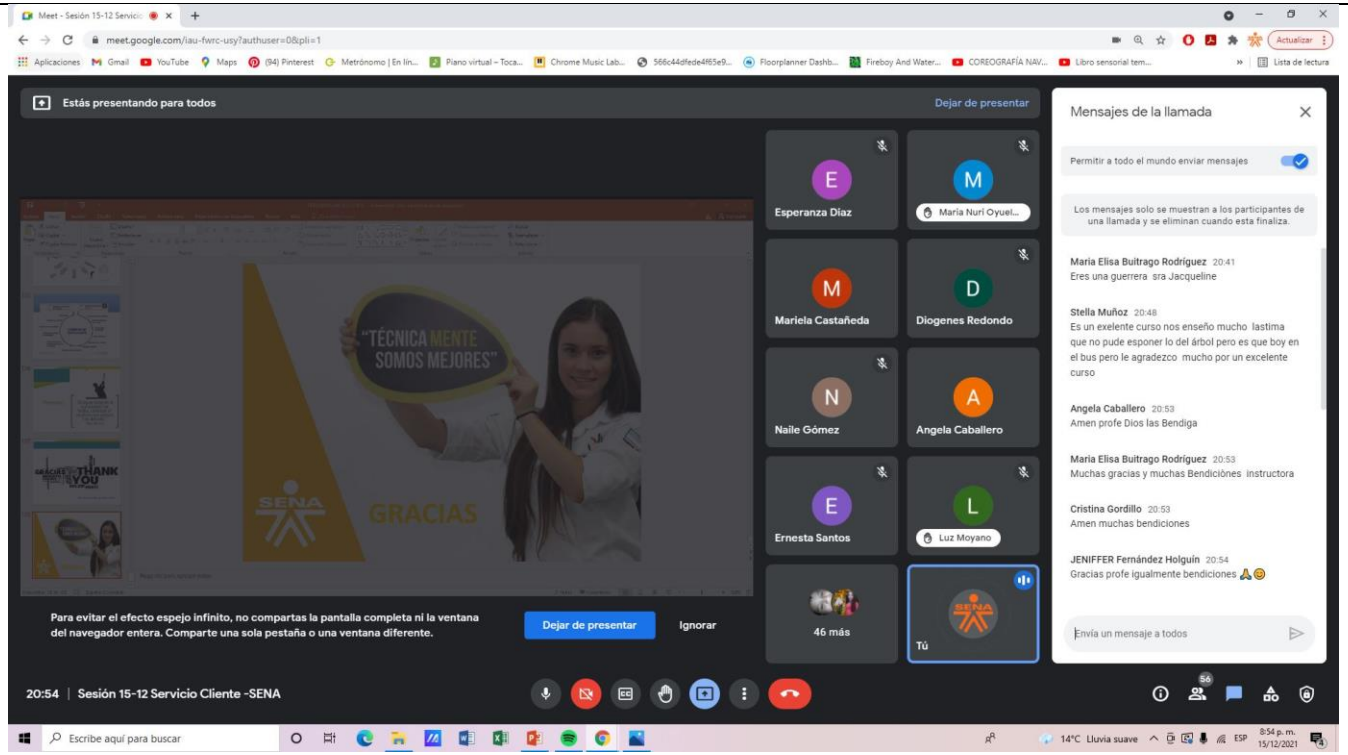
Trabajo Virtual

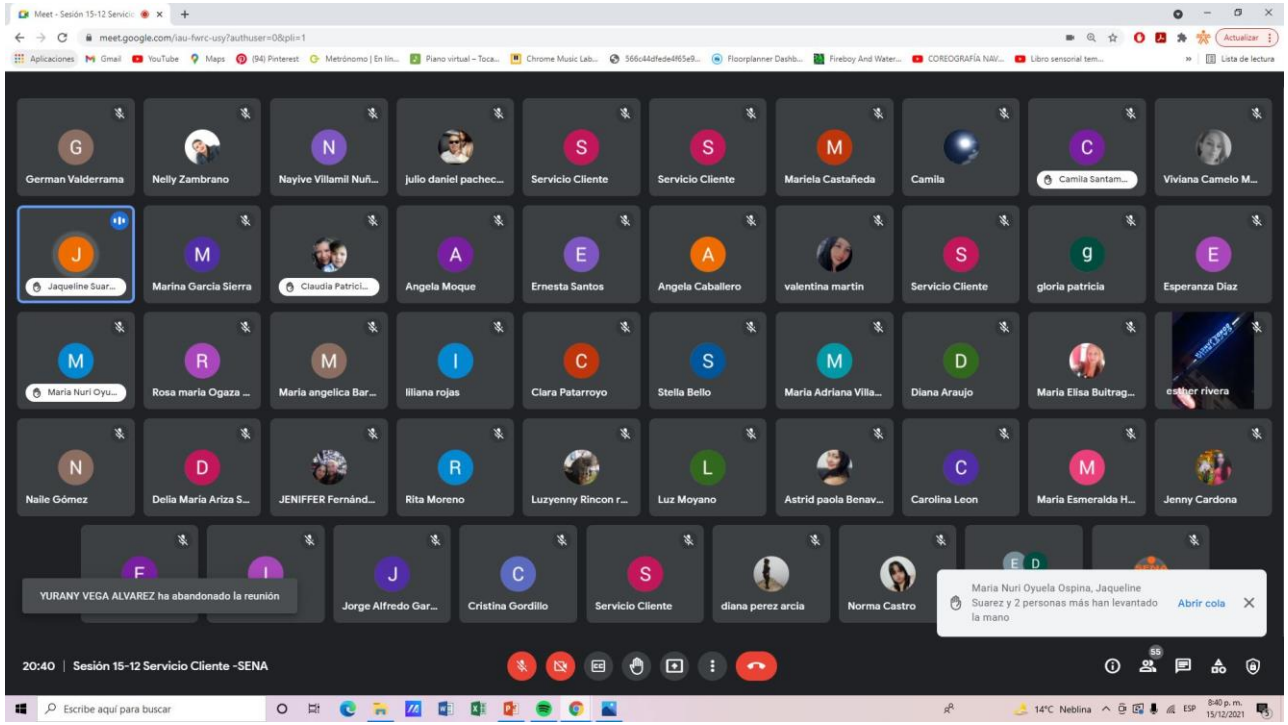
Fecha: 15 de diciembre de 2021

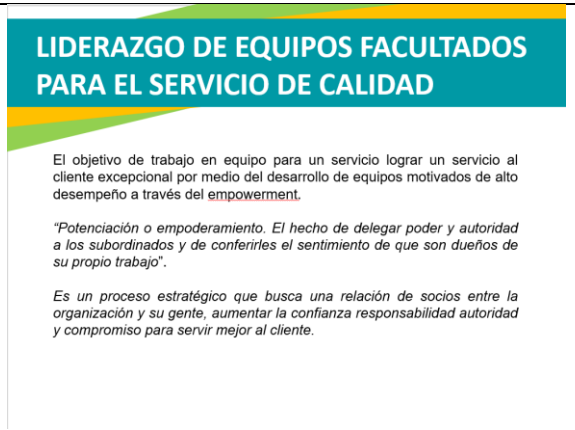
Instructor: Yurany Vega Álvarez

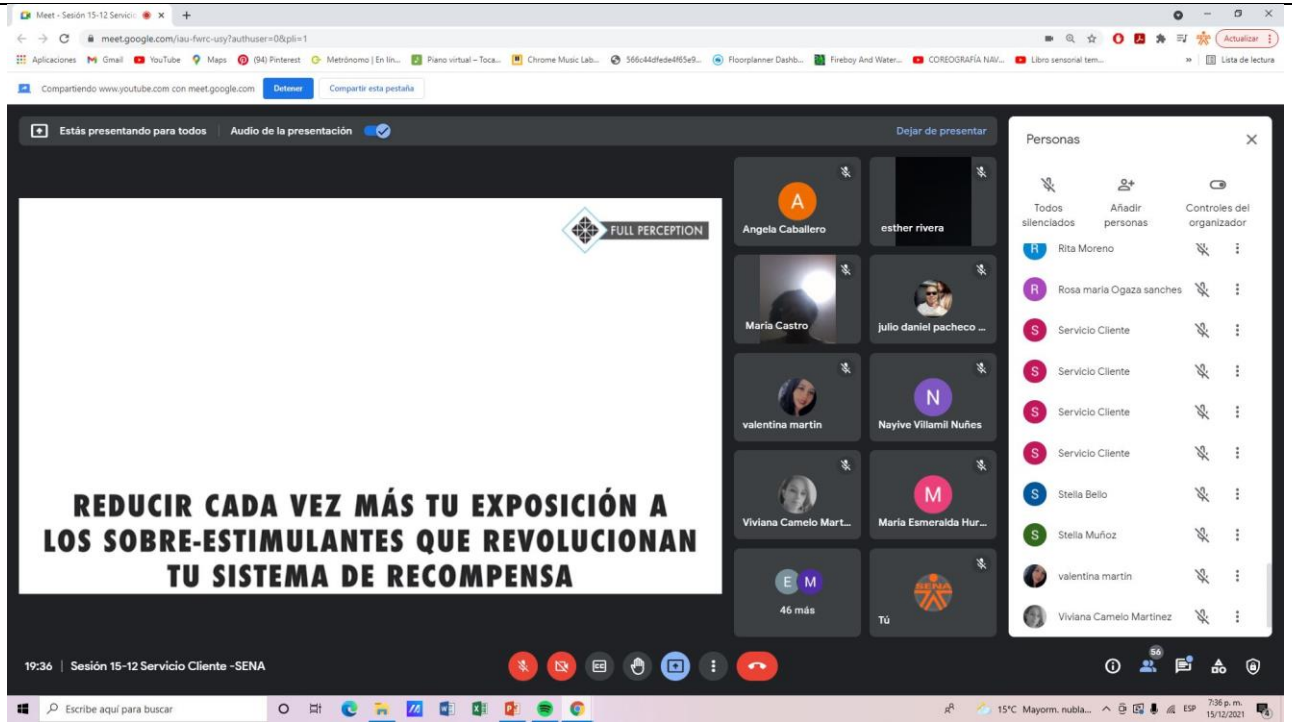
Ficha de caracterización: 2461580 – 2465010 - 219628 - Atención y Servicio al cliente

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

Actividades	 	1. Correo Electrónico. 2. Google Meet 3. WhatsApp

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

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

		
Plan de Trabajo	1. Realizar la clase por Google Meet. 2. Proponer actividad del día según el Plan de trabajo establecido (Empatía – Capacidad de Argumentación – Liderazgo Efectivo en el Servicio – A quién va dirigido mi servicio). 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: 219628 - EDT 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	219628 - EDT Servicio al Cliente	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.	Protocolo de Servicio al Cliente en la entidad, Solución de casos prácticos. Tipologia de clientes, traingulo y ciclo del servicio. (momentos de verdad). Cierre de curso.	X		16/12/2021			
			Procesos admisnitrativos para cierre de contrato. Evaluación procesos formativos.	X		17/12/2021			