PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Soacha, Cundinamarca Febrero 2022

Señor (a)
WILSON CESAR CANTOR CUERVO
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.3311962
Coordinador Académico Formación Titulada
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Febrero del año 2022

Referencia: No CO1.PCCNTR.3311962 del año 2022

Andres Leonardo Cascavita Cordoba, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.030.521.647 de Bogota, en mi calidad de Contratista del SENA, en el área de formación profesional titulada, 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:
Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO SIETE MIL PESOS M/CTE ($42.107.000,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez (10) pagos iguales por los meses de Febrero a Noviembre de 2022, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($3,997,500.00) cada uno b) Y un último pago mensual y sucesivo proporcional a los días ejecutados y verificados por el supervisor del contrato por valor de DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL PESOS M/CTE ($2,132,000.00).

Plazo: Será hasta el 16 de Diciembre de 2022

OBJETO:
Prestación de servicios profesionales con plena autonomía técnica y administrativa como instructor para atender las necesidades del área de formación del programa de formación titulada bajo la línea de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial de Soacha en la vigencia 2022

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Cumplir con el objeto del contrato en su totalidad	Se realizaron las actividades contempladas en el objeto del contrato. Con las fichas: 2399341 2399338 2453238 2342419	Se adjunta Programación de asignación de horarios.

2	Colaborar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con el Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral y los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual	Se realizaron las actividades en la parte de ejecución con las fichas: 2399341 2399338 2453238 2342419	Se adjunta la información de los procedimientos de la ejecución del programa y el tiempo act. Apoyo a la formación del instructor Andres Cascavita y actas de incio
3	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Se asisten a las reuniones planteadas por el programa de formación integral y se ataca cada uno de los requerimientos en el área temática del objeto	Se adjuntan actas de reunión con la líder del área y pantallazos de la asistencia a las reuniones presenciales.
4	Evaluar los estilos, ritmos y aprendizajes previos de los aprendices correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Se realiza validación de los conocimientos previos de manera virtual en la primera clase, a través de preguntas dentro de la misma clase y a través de un formulario por medio de googleforms.	Se adjunta pantallazos de los formularios creados.
5	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato y la programación establecida por las coordinaciones.	Se realiza la formación profesional de acuerdo al currículo para las fichas: 2399341 2399338 2453238 2342419	Se adjuntan las guias trabajadas con cada una de las fichas de acuerdo a las competencias dadas.
6	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Se van realizando las actividades propuestas en las guias con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de las competencias asignadas.	Se adjuntan los drives con evidencias de los trabajos de los aprendices, el drive con las presentaciones y las listas de asistencia-}.
7.	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	Este mes no fui convocado a esta actividad	Este mes no fui convocado a esta actividad
8.	Emitir juicio valorativo según la normatividad de la entidad sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las	Se generan Juicios evaluativos de la ficha 2453238	Se adjunta pantallazo donde se evidencia los juicios de induccion.

	competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.		
9.	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación cerrada empresarial y/o complementaria.	Se realiza el envio para un curso complementario en Atención y Servicio al cliente código: 13410561 versión 1, dando la ficha 2497359 de la cual se genera acta para soportar las horas de febrero	Se adjuntan, documentos para la solicitud del curso complementario, archivo plano, fotocopias de estudiantes, pantallazos de conversaciones con personas de complementario, formato primer encuentro y acta de soporte de horas.
10.	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, deserciones, retiros voluntarios, reintegrados o trasladados. c). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías,inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, según cronograma establecido con las coordinaciones académicas.	Se realiza la formación profesional de acuerdo al currículo para las fichas: 2399341 2399338 2453238 2342419 .	Se adjunta pantallazo del juicio evaluativo y las rutas de aprendizaje de las fichas indicadas.
11.	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices. (Participar activamente en los equipos de diseño curricular	No he sido convocado para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.	No he sido convocado para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes

	interdisciplinarios por programa o redes tecnológicas, para garantizar la integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de las actividades de aprendizaje, el desarrollo de talleres e ítems para alimentar el banco de pruebas para la selección de aprendices).		
12.	Verificar en el sistema SOFIA PLUS, la caracterización poblacional de cada curso o programa al inicio del mismo.	Se valida la ruta de aprendizaje de las fichas: 2399341 2399338 2453238 2342419	Se adjunta evidencia de las rutas de aprendizaje.
13.	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	Se realiza registro de inasistencias de los aprendices	Se adjuntan evidencia de registro en sofia plus
14.	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	No he sido convocado para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.	No he sido convocado para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.
15.	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Se realizo curso de seguridad y salud en el trabajo.	Se adjunta el certificado del curso.
16.	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Se realiza el proceso a través de las redes sociales	Se adjuntan pantallazos de la promoción a través de las redes sociales personales
17.	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Para el presente mes no he sido convocado para participar en dicha actividad.	Para el presente mes no he sido convocado para participar en dicha actividad.
18.	Emitir conceptos técnicos tendientes a la adquisición de materiales de formación profesional y velar por su asignación de manera oportuna y pertinente.	Para el presente mes no he sido convocado para participar en dicha actividad.	Para el presente mes no he sido convocado para participar en dicha actividad.
19.	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	No tengo ningún elemento a mi cargo	No tengo ningún elemento a mi cargo

20.	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON 5 GTH-F-075 V.05 PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2022	Se realizó el proceso de solicitud a través del correo electronico a la Líder Certificación de Competencias Liliana Andrea Suarez Figueroa al correo: lasuarezf@sena.edu.co	Se adjunta correo de solicitud.
21.	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	Se acompaña en la elección del vocero titular y suplente	Se adjunta acta de elección de vocero
22.	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de los programas de formación en nivel tecnólogo (de todos los niveles) del Centro de Formación.	Se realiza reunión con los equipos ejecutores de las fichas 2399341 2399338 2453238 2342419	Se adjuntan Actas
23.	Apoyar el proceso de certificación de aprendices, cuando el centro de formación lo requiera.	En este mes no fui convocado para acompañar actividades dicha acttividad	En este mes no fui convocado para acompañar actividades dicha acttividad
24.	Reportar en el sistema SOFIA PLUS, en plazo máximo de (3) días, todas las actividades concertadas, garantizando la calidad de la información y coherencia con el proceso formativo tales como: a). registro de los juicios evaluativos. B). creación de rutas y asociación de aprendices. C).Registros de juicios evaluativos de reconocimiento de aprendizajes previos, d). Comunicar y tramitar a la coordinación académica, oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices (deserciones y hallazgos en el registro de la información), como requisito para la autorización del pago del	Se registra inasistencia De los aprendices Ficha 2453238 Jessica Milena Mendez Ficha 2399338 Karen Nycol Ceballos Ficha 2342419 Brayan Ferney Lemus Ficha 2399341 Angie Elizabeth Pita Ficha 2399341 Zulma Viviana Bello Ficha 2399341 Leidy Tatiana Martinez Se asocia a la ruta de aprendizaje a la aprendiz EMILYN MARLEIDY DIAZ RODRIGUEZ	Se adjunta registro en sofia plus. Se adjunta correos y registro de sofia plus

	periodo correspondiente		
25.	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas y del equipo pedagógico del centro de Formación, así como la formación de TIC´S, en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	Induccion de SIGA	Adjunto pantallazo de prueba realizada
26.	En el evento que el contratista sea programado en su totalidad o parcialmente para impartir formación complementaria deberá reportar mensualmente como mínimo (3) tres cursos, con un promedio de 30 aprendices y una duración de 40 horas por curso.	Se realiza solicitud de curso complementario de 40 horas en ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Codigo: 13410561	Se adjuntan evidencias y correos
27.	Presentar cuenta de cobro de manera mensual según el cronograma establecido por el centro de formación con los correspondientes soportes (pago de aportes a seguridad social, informes de las actividades y planilla de pago, reporte de informes en secop II), en forma y condiciones establecida en la forma de pago del contrato.	Se presenta cuenta de cobro del mes de Febrero acuerdo a los lineamientos contractuales.	Se presentan las respectivas evidencias al DRIVE, enviado por coordinación academica.
28.	Apoyar en la supervisión de contratos de compras en el centro de formación cuando sea requerido.	No he sido convocado para acompañar este proceso	No he sido convocado para acompañar este proceso
29.	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se adjunta certificación de afiliación	Se adjuntan certificaciones de afiliacion.

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.1.030.521.647 (Enero) de la planilla, operador y periodo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley
Antitrámites")
Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Andres Leonardo Cascavita Cordoba
Contratista
C.C. No. 1.030.521.647

Recibí a satisfacción:

Firma
WILSON CESAR CANTOR CUERVO
SUPERVISOR CONTRATO No.CO1.PCCNTR.3333178
Coordinador Académico Formación Titulada

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

FECHA INICIAL: 01/02/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2399341 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2453238 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2342419 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2399338 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 111,70

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE_____ DEL AÑO 20

OBJETIVO (S)	

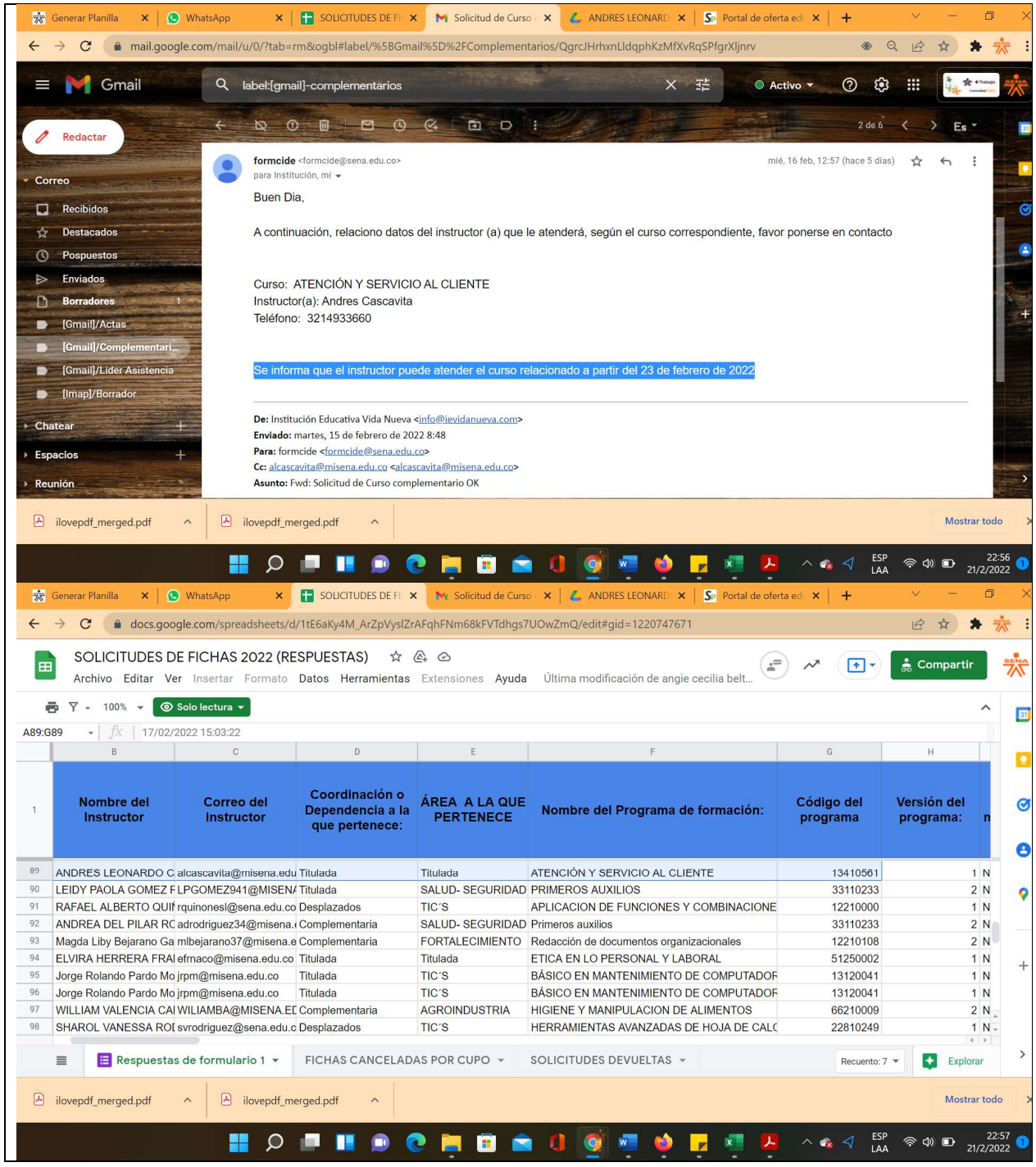
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Andres Leonardo Cascavita Cordoba	1030521647			Contratista	CIDE	alcascavita@misena.edu.co	3214933660		

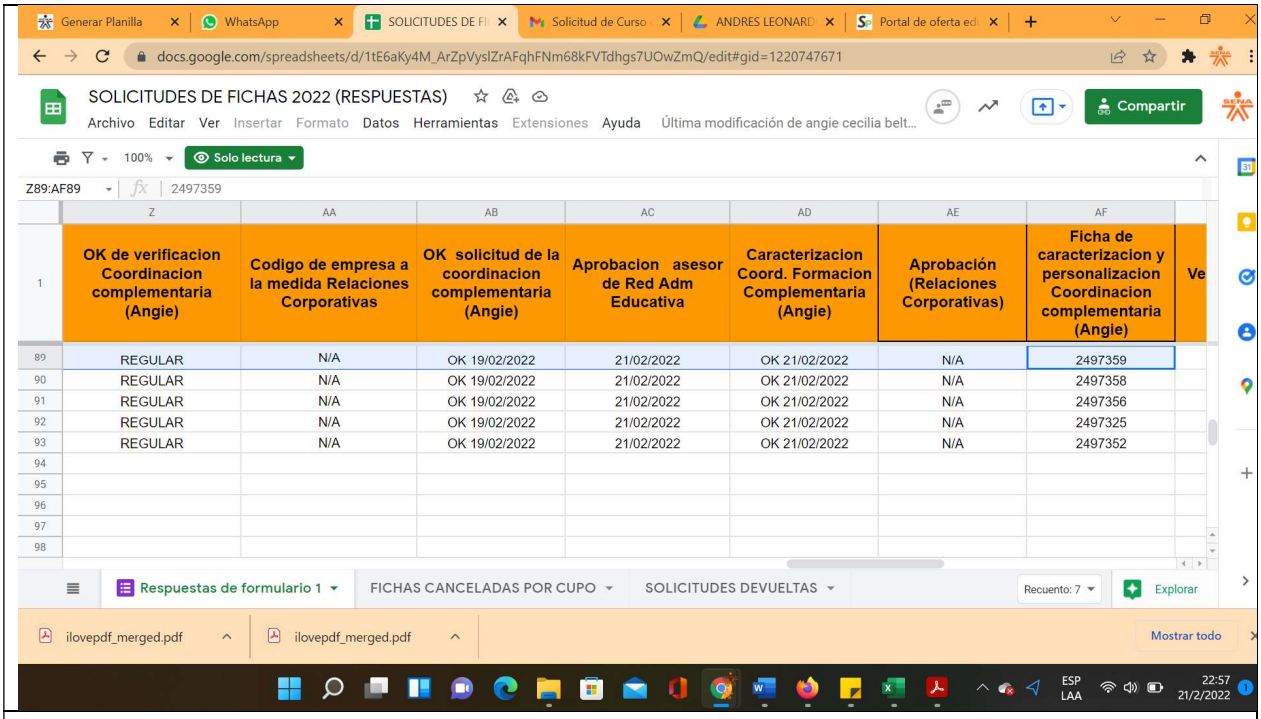
De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN :Acta de curso complementario		
CIUDAD Y FECHA: Soacha 21 de Febrero de 2022	**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 10:30am
LUGAR Y/O ENLACE: Soacha	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** CIDE	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: **1.**Curso complementario ficha 2497359		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Aclarar horas del mes de febrero del curso complementario de la ficha 2497359		
DESARROLLO DE LA INFORMACION		

Mi nombre es Andres Leonardo Cascavita Cordoba, identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.030.521.647 en calidad de contratista del Sena bajo el contrato No CO1.PCCNTR.3311962 , la siguiente acta es para aclarar los siguientes puntos:

1. Ingreso a laborar a esta hermosa institución el 01 de febrero de 2022, siendo un contratista que pro primera vez presta sus servicios
2. El día 8 de Febrero nos citan a una reunión para explicar la metodología de los cursos complementarios, sus tiempos de tramite y el objetivo del cumplimiento de las horas necesarias para poder realizar la cuenta de cobro.
3. Después de golpear las puertas en varias empresas, se logra realizar un acuerdo con la Institución Educativa Vida Nueva, para dictar el curso de Atención y Servicio al cliente a los estudiantes del grado decimo de la jornada tarde, por temas de logística interna de la institución y buscar la aprobación por parte de los padres de familia se logra realizar la solicitud el día 16 de Febrero de 2022.
4. Según los tramites internos que maneja la coordinación de complementaria una vez se realiza la solicitud es necesario 6 días hábiles para su aprobación, dando como inicio de curso el día 23 de Febrero bajo la ficha 2497359 .
5. Por ende se toman las 40 horas de este curso complementario como prueba y respaldo para el cumplimiento de las horas del mes de febrero.
6. Adjunto pantallazos de las pruebas del curso


Generar Planilla
WhatsApp
SOLICITUDES DE FI
Solicitud de Curso
ANDRES LEONARD
Portal de oferta ed
mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#label/%5BGmail%5D%2FComplementarios/QgrcJHrhxnLldqphKzMfXvRqSPfgrXljnrv
Gmail
label:[gmail]-complementarios
Activo
Redactar
Correo
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
[Gmail]/Actas
[Gmail]/Complementari...
[Gmail]/Lider Asistencia
[Imap]/Borrador
Chatear
Espacios
Reunión
2 de 6
formcide <formcide@sena.edu.co>
para Institución, mí
mié, 16 feb, 12:57 (hace 5 días)
Buen Dia,
A continuación, relaciono datos del instructor (a) que le atenderá, según el curso correspondiente, favor ponerse en contacto
Curso: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
Instructor(a): Andres Cascavita
Teléfono: 3214933660
Se informa que el instructor puede atender el curso relacionado a partir del 23 de febrero de 2022
De: Institución Educativa Vida Nueva <info@ievidanueva.com>
Enviado: martes, 15 de febrero de 2022 8:48
Para: formcide <formcide@sena.edu.co>
Cc: alcascavita@misena.edu.co <alcascavita@misena.edu.co>
Asunto: Fwd: Solicitud de Curso complementario OK
ilovepdf_merged.pdf
ilovepdf_merged.pdf
Mostrar todo
ESP
LAA
22:56
21/2/2022
docs.google.com/spreadsheets/d/1tE6aKy4M_ArZpVyslZrAFqhFNm68kFVTdhgs7UOwZmQ/edit#gid=1220747671
SOLICITUDES DE FICHAS 2022 (RESPUESTAS)
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda
Última modificación de angie cecilia belt...
Compartir
100%
Solo lectura
A89:G89
17/02/2022 15:03:22
Nombre del Instructor
Correo del Instructor
Coordinación o Dependencia a la que pertenece:
ÁREA A LA QUE PERTENECE
Nombre del Programa de formación:
Código del programa
Versión del programa:
89 ANDRES LEONARDO C alcascavita@misena.edu Titulada Titulada ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 13410561 1 N
90 LEIDY PAOLA GOMEZ F LPGOMEZ941@MISENA Titulada SALUD- SEGURIDAD PRIMEROS AUXILIOS 33110233 2 N
91 RAFAEL ALBERTO QUI rquinonesl@sena.edu.co Desplazados TIC´S APLICACION DE FUNCIONES Y COMBINACIONE 12210000 1 N
92 ANDREA DEL PILAR RC adrodriguez34@misena.(Complementaria SALUD- SEGURIDAD Primeros auxilios 33110233 2 N
93 Magda Liby Bejarano Ga mlbejarano37@misena.e Complementaria FORTALECIMIENTO Redacción de documentos organizacionales 12210108 2 N
94 ELVIRA HERRERA FRA efrnaco@misena.edu.co Titulada Titulada ETICA EN LO PERSONAL Y LABORAL 51250002 1 N
95 Jorge Rolando Pardo Mo jrpm@misena.edu.co Titulada TIC´S BÁSICO EN MANTENIMIENTO DE COMPUTADOR 13120041 1 N
96 Jorge Rolando Pardo Mo jrpm@misena.edu.co Titulada TIC´S BÁSICO EN MANTENIMIENTO DE COMPUTADOR 13120041 1 N
97 WILLIAM VALENCIA CAI WILIAMBA@MISENA.EC Complementaria AGROINDUSTRIA HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS 66210009 2 N
98 SHAROL VANESSA ROI svrodriguez@sena.edu.c Desplazados TIC´S HERRAMIENTAS AVANZADAS DE HOJA DE CALC 22810249 1 N
Respuestas de formulario 1
FICHAS CANCELADAS POR CUPO
SOLICITUDES DEVUELTAS
Recuento: 7
Explorar
ilovepdf_merged.pdf
ilovepdf_merged.pdf
Mostrar todo
ESP
LAA
22:57
21/2/2022



ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

Instrucciones

Generalidades:

- ✓ Quién(es) lo diligencian: El formato de Acta debe ser diligenciado por la(s) persona(s), o el área responsable de la actividad, o en su defecto por la(s) persona(s) que citan a la reunión.
- ✓ Cuando el se diligencia: El acta debe ser diligenciada durante el desarrollo de la reunión para ser firmada y comunicada a los participantes en el menor tiempo posible.
- ✓ Frecuencia de diligenciamiento: N/A pues se diligencia cada vez que se desarrolla una reunión de trabajo y se deban registrar las actividades, acciones y decisiones tomadas.
- ✓ Qué trámite surte el formato una vez diligenciado: El formato una vez diligenciado debe surtir los efectos relacionados con el proceso o procedimiento de las áreas, y posteriormente pasar a conformar sus respectivos expedientes.
- ✓ Si se requiere imprimir (en lo posible no): Se debe imprimir en caso de que se trate de un documento que haga parte de un expediente del área, salvo que se gestione como un documento electrónico en los sistemas de información adecuados que cumplan los requisitos de documento electrónico y permita la conformación de los expedientes electrónicos o híbridos.

- ✓ Quién lo guarda: Las actas deben ser guardadas en sus respectivos expedientes.
- ✓ Otros, según se considere necesario

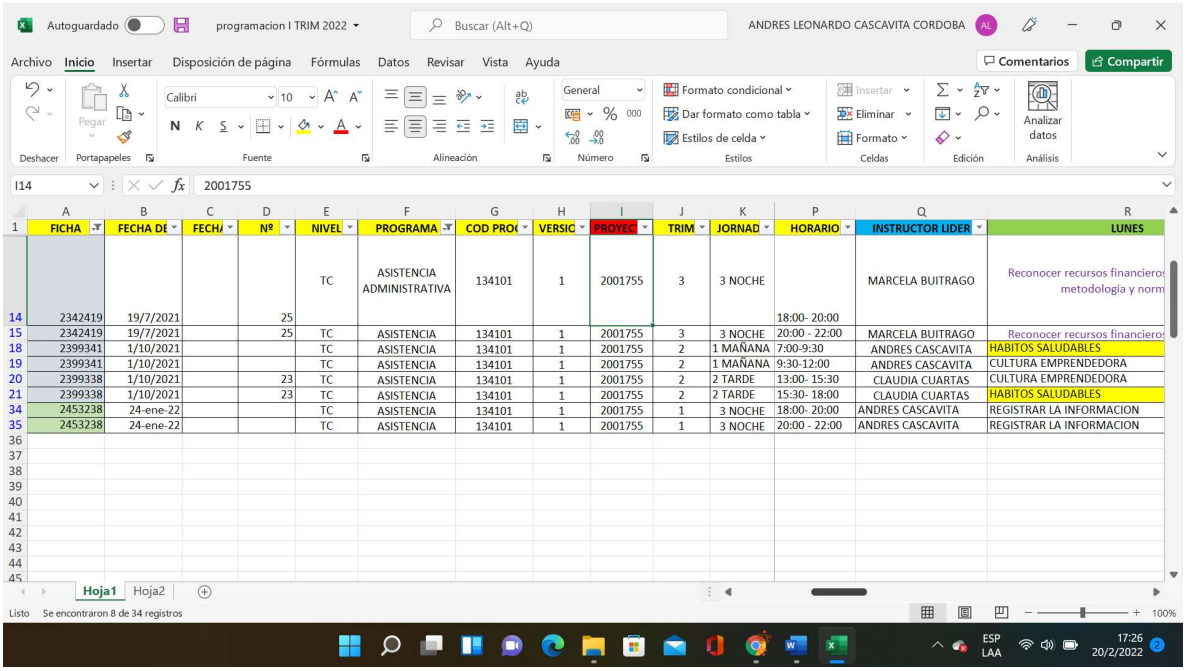
Campo del formato	Instrucción	Tener en cuenta
SOLICITAR PERMISO PARA GRABAR LAS REUNIONES	Se debe solicitar permiso para grabar las reuniones Especialmente para las reuniones virtuales donde no se puede incluir la firma de estos participantes. La aprobación se puede registrar en la columna junto a la firma.	
ACTA No.	Se inicia un consecutivo por vigencia, iniciando desde N° 1 hasta N° veces.	Se archiva en orden cronológico, del más antiguo al más reciente
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:	Verificar si el comité convocado esta creado por acto administrativo para registrar su nombre o en su defecto nombrar colocar la temática a desarrollar.	
CIUDAD Y FECHA:	Registre el nombre de la ciudad y el día en que se celebra la reunión.	
HORA INICIO /HORA FIN	Registre la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización	
DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO	Registre el nombre del lugar en el que se celebra la reunión.	
LUGAR Y/O ENLACE	Registre el lugar donde se lleva a cabo la reunión y el enlace si se trata de una reunión virtual y/o si la reunión fue grabada registre el enlace de la grabación. Puede registrar el lugar y el enlace al tiempo si se trata de una reunión con participación presencial y virtual al tiempo.	Solicitar permiso para grabar las reuniones
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR	Listar las temáticas centrales del comité o de la reunión.	Si es un comité incluir un punto relacionado con la verificación de quorum
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:	Iniciando con un verbo en infinitivo indicar el propósito o finalidad de la reunión	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	Realizar descripción del desarrollo de la reunión conforme con la agenda o los puntos a desarrollar.	Si es un comité es importante verificar el quorum indicando los roles que desempeña cada uno.
CONCLUSIONES	Resumen de las decisiones y aspectos más importantes tratados.	
COMPROMISOS	Se registran las tareas asignadas a los participantes y las fechas de cumplimiento.	Realice revisión compromisos anteriores
FIRMAS	Para el caso de participación presencial en la reunión se debe incluir la firma manuscrita, para el caso de participación a través de medios electrónicos se registra la participación incluyendo la imagen o captura de pantalla donde se evidencia la participación y en la firma se registra al participante y se firma como (PARTICIPACIÓN VIRTUAL)	
LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE DEBE CLASIFICAR COMO		
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
DATO PERSONAL:	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables	
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento	

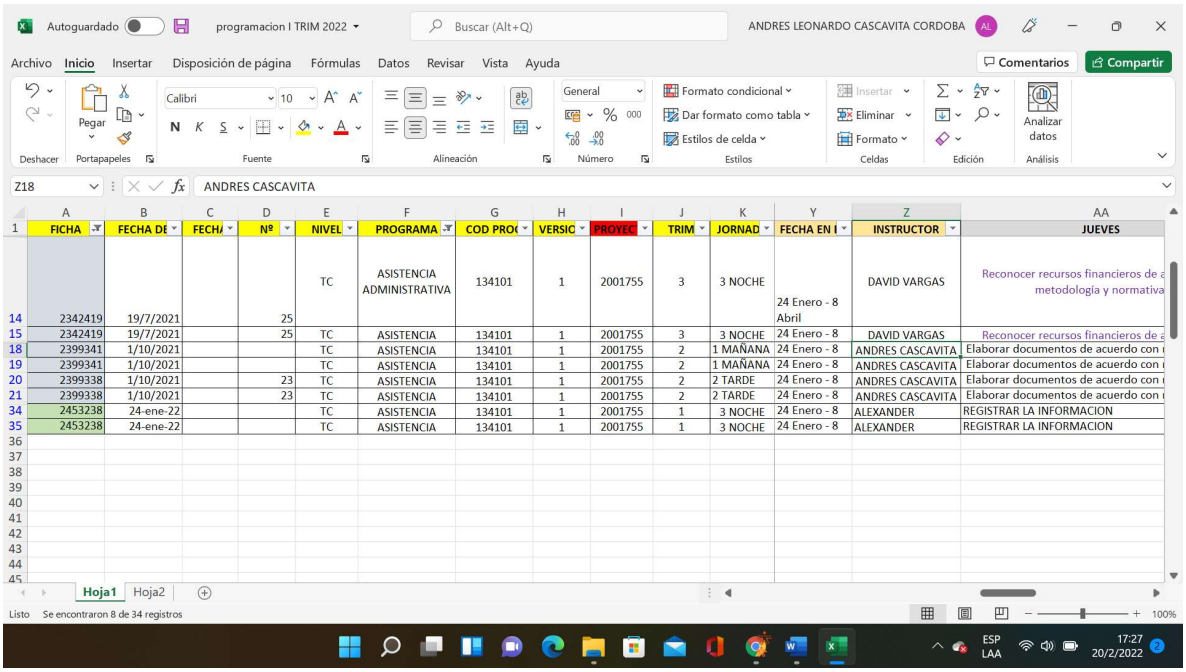
RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos	
TITULAR	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento	
TRATAMIENTO	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión	
FINALIDAD	La utilización de los datos debe sujetarse a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad de la utilización de los datos debe ser informada al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto	

EVIDENCIAS DEL INSTRUCTOR-INFORME OCTUBRE

1. Cumplir con el objeto del contrato en su totalidad

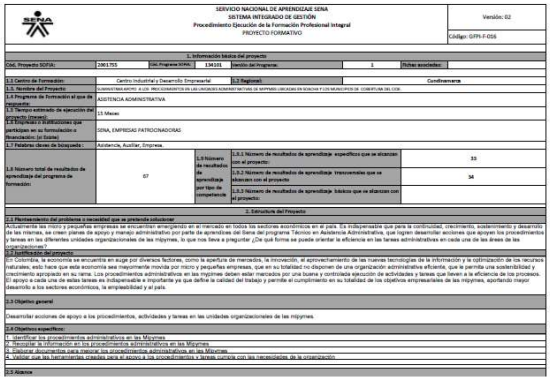


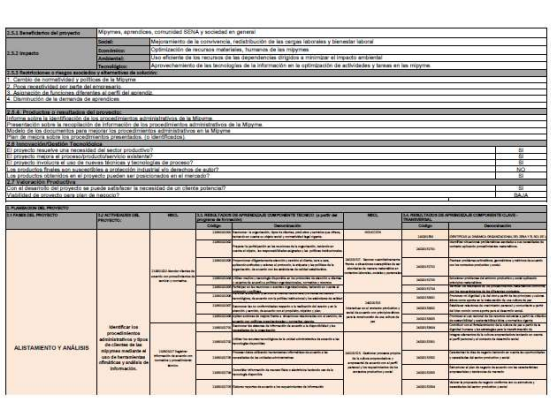
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	P	Q	R
1	FICHA	FECHA DE	FECHA	Nº	NIVEL	PROGRAMA	COD PROG	VERSION	PROYECTO	TRIM	JORNADA	HORARIO	INSTRUCTOR LIDER	LUNES
14	2342419	19/7/2021		25	TC	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	134101	1	2001755	3	3 NOCHE	18:00- 20:00	MARCELA BUITRAGO	Reconocer recursos financieros metodología y norm
15	2342419	19/7/2021		25	TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	3	3 NOCHE	20:00 - 22:00	MARCELA BUITRAGO	Reconocer recursos financieros
18	2399341	1/10/2021			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	1 MAÑANA	7:00-9:30	ANDRES CASCAVITA	HABITOS SALUDABLES
19	2399341	1/10/2021			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	1 MAÑANA	9:30-12:00	ANDRES CASCAVITA	CULTURA EMPRENDEDORA
20	2399338	1/10/2021		23	TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	2 TARDE	13:00- 15:30	CLAUDIA CUARTAS	CULTURA EMPRENDEDORA
21	2399338	1/10/2021		23	TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	2 TARDE	15:30- 18:00	CLAUDIA CUARTAS	HABITOS SALUDABLES
34	2453238	24-ene-22			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	1	3 NOCHE	18:00- 20:00	ANDRES CASCAVITA	REGISTRAR LA INFORMACION
35	2453238	24-ene-22			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	1	3 NOCHE	20:00 - 22:00	ANDRES CASCAVITA	REGISTRAR LA INFORMACION

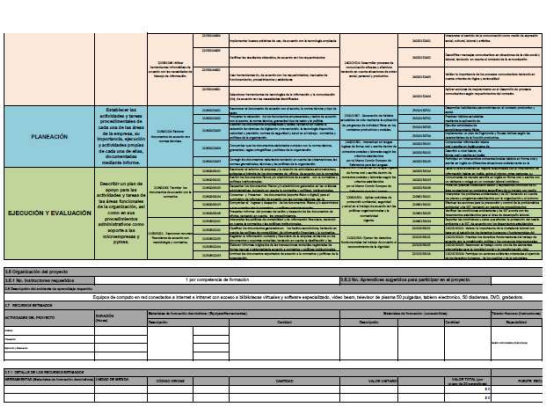


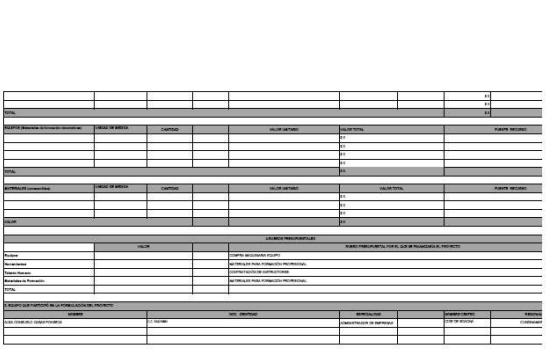
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	Y	Z	AA
1	FICHA	FECHA DE	FECHA	Nº	NIVEL	PROGRAMA	COD PROG	VERSION	PROYECTO	TRIM	JORNADA	FECHA EN I	INSTRUCTOR	JUEVES
14	2342419	19/7/2021		25	TC	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	134101	1	2001755	3	3 NOCHE	24 Enero - 8 Abril	DAVID VARGAS	Reconocer recursos financieros de a metodología y normativa
15	2342419	19/7/2021		25	TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	3	3 NOCHE	24 Enero - 8	DAVID VARGAS	Reconocer recursos financieros de a
18	2399341	1/10/2021			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	1 MAÑANA	24 Enero - 8	ANDRES CASCAVITA	Elaborar documentos de acuerdo con l
19	2399341	1/10/2021			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	1 MAÑANA	24 Enero - 8	ANDRES CASCAVITA	Elaborar documentos de acuerdo con l
20	2399338	1/10/2021		23	TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	2 TARDE	24 Enero - 8	ANDRES CASCAVITA	Elaborar documentos de acuerdo con l
21	2399338	1/10/2021		23	TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	2	2 TARDE	24 Enero - 8	ANDRES CASCAVITA	Elaborar documentos de acuerdo con l
34	2453238	24-ene-22			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	1	3 NOCHE	24 Enero - 8	ALEXANDER	REGISTRAR LA INFORMACION
35	2453238	24-ene-22			TC	ASISTENCIA	134101	1	2001755	1	3 NOCHE	24 Enero - 8	ALEXANDER	REGISTRAR LA INFORMACION

2. Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con el Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral y los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual









1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .	
1.2. Código Programa:	134101	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 08/10/2019 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El egresado del programa Técnico Asistencia Administrativa tendrá la capacidad de Transcribir, digitar y elaborar documentos empresariales, aplicando la normativa, conformar expedientes de oficina, archivar los documentos producidos de acuerdo con las indicaciones del área, orientar al usuario dándole información pertinente a sus necesidades, con responsabilidad, asertividad y concordancia con los valores y principios de la organización, registrar y verificar los inventarios a su cargo. Registrar y controlar préstamo de documentos, elaborar soportes contables. Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo para la gestión administrativa. Podrá desempeñarse en empresas del sector comercial industrial y de servicios en empresas públicas y privadas en cargos como auxiliar administrativo, auxiliar de oficina, Auxiliar de almacén. El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA a través del desarrollo de competencias laborales y la Estrategia de Formación por Proyectos, garantiza la integralidad de nuestros egresados, debido a que el programa presenta un alto componente técnico y humano acorde con los requerimientos del sector, cumpliendo de esta forma los objetivos de la formación profesional integral, saber-saber, saber-hacer y saber-ser, que desarrollan en el talento humano, conocimientos, habilidades técnicas y apropiación de valores, libre pensamiento y actitud crítica, liderazgo, creatividad, innovación, solidaridad y emprendimiento, comprometidos consigo mismo, con su entorno laboral y social. De igual manera, prestar de forma eficiente, eficaz y oportuna, el servicio de información y consulta con la aplicación de procesos y procedimientos técnicos propios de la función archivística, que permitan dinamizar la gestión administrativa organizacional a nivel local y nacional.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el	

2.0 Estrategia metodológica	utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO	
2.1 PERFIL OCUPACIONAL	
2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO	
Código del campo ocupacional	**Ocupación**
1221	Asistentes Administrativos
1341	Auxiliares Administrativos

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

SOPORTES CONTABLES DILIGENCIADOS.
FORMULARIOS DILIGENCIADOS
DOCUMENTOS TRANSCRITOS (CARTAS, CIRCULARES Y MEMORANDOS) EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
DOCUMENTOS RADICADOS Y TRAMITADOS
AGRUPACIONES DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS DE ARCHIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
UNIDADES DOCUMENTALES ARCHIVADAS.
FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDO DILIGENCIADOS
DOCUMENTOS RECIBIDOS RADICADOS
DOCUMENTOS RECIBIDOS CLASIFICADOS.
REGISTRAR ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS, A LAS DEPENDENCIAS.
REGISTRO DE PRESTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS
CALIFICACION DEL SERVICIO PRESTADO
REGISTRO DE DATOS SISTEMATIZADOS.
REGISTRO DE LLAMADAS INTERNAS Y EXTERNAS.
AGENDA DE REUNIONES Y EVENTOS EMPRESARIALES.
DOCUMENTOS FOTOCOPIADOS Y DIGITALIZADOS

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220601501
ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.	210601020
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y	240201524

Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	210201501
Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.	210601024
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	240201526
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	230101507
Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	240201529
INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	240202501
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	240201528
RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA.	210303022
REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.	210601027
Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	240201530
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999
TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA.	210602001
UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.	220501046

2.2 PERFIL PROFESIONAL		
2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	**2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales**	**2.2.3 Competencias Sociales**
ELABORAR COMUNICACIONES ESCRITAS DE ACUERDO CON LA TIPOLOGIA DOCUMENTAL Y LA NORMATIVA. DIGITAR Y TRANSCRIBIR DOCUMENTOS EN PROCESADORES DE TEXTO. ORGANIZAR DOCUMENTOS ARCHIVAR DOCUMENTOS ATENDER AL USUARIO DE PRIMERA LINEA DILIGENCIAR SOPORTES CONTABLES REGISTRAR ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN. REGISTRAR DOCUMENTOS CONTABLES. ELABORAR TABLAS Y BASES DE DATOS CON HERRAMIENTAS OFIMATICAS ELABORAR PRESENTACIONES BASICAS EN HERRAMIENTAS OFIMATICAS REGISTRAR PRESTAMOS DE DOCUMENTOS. ELABORAR AGENDA DE REUNIONES. PROYECTAR Y APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE. REGISTRAR DATOS DE CLIENTES.	EMPRESA, CONCEPTO Y CLASIFICACION DE EMPRESAS. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, JERARQUIAS, CARGOS, DEPARTAMENTOS TIPOS DE ESTRUCTURAS PUESTO DE TRABAJO, CONCEPTO, COMPONENTES. ELEMENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO, PAPELERIA: CONCEPTO, CLASIFICACION Y USO ERGONOMIA EN EL PUESTO DE TRABAJO, CONCEPTO TECNICAS DE DIGITACION. (TECLADO GUIA, ALCANCE SUPERIOR E INFERIOR, TECLADO SUPERIOR NUMERICO) TRANSCRIPCION: CONCEPTO, TEXTOS, EN SOPORTE FISICO Y DIGITAL NORMA TECNICA DE TRABAJOS ESCRITOS. (CITAS TEXTUALES, NOTAS Y PIE DE PAGINA, COTEJO: CONCEPTO Y APLICACION). COMUNICACION: CONCEPTO,	DILIGENTE FRENTE A LAS ACCIONES PROPUESTAS POR SU JEFE INMEDIATO, RESPONSABLE Y CUMPLIDOR EN SUS ACTIVIDADES COTIDIANAS Y EN LA ENTREGA DE LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS, COMPROMETIDO CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA. RESPONSABLE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS ORGANIZACIONALES, EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

MANEJAR HERRAMIENTAS BASICAS Y ESTANDAR DE PROCESADORES DE TEXTO. DESARROLLAR HABILIDADES Y DESTREZAS PARA ALCANZAR LA VELOCIDAD Y PRECISION EN LA DIGITACION. TRANSCRIBIR DOCUMENTOS APLICANDO LAS TECNICAS DE DIGITACION, LA NORMATIVA Y LA GESTION DE LA CALIDAD. (CREAR DOCUMENTOS, ABRIR DOCUMENTOS, GUARDAR DOCUMENTOS, MARGENES, INTERLINEADO, FUENTE, NEGRILLA (JUSTIFICACION, TABLAS, INDICES) ELABORAR FORMULAS BASICAS, FORMATO DE CELDAS, MANEJO DE FUNCIONES, REPRESENTACION GRAFICA DE DATOS, MANEJO DE DATOS, ORDENAR, FILTROS, TABLAS Y GRAFICOS	COMUNICACION EMPRESARIAL, CONCEPTO, TIPOS, Y NORMAS TECNICAS. DOCUMENTOS Y DOCUMENTO DE ARCHIVO, CONCEPTOS CLASES Y TIPOS. SOPORTES DOCUMENTALES: CONCEPTO Y CLASES NORMA TECNICA COLOMBIANA PARA ELABORAR Y PRESENTAR DOCUMENTOS BASICOS. CONCEPTOS GENERALES DE NORMAS DE GESTION DE CALIDAD PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS. EQUIPOS DE COMPUTO, CONCEPTOS, ELEMENTOS. EQUIPOS DE REPRODUCCION DE DOCUMENTOS, CONCEPTO Y TIPOS SOPORTES DOCUMENTALES EN MEDIOS ELECTRONICOS, CLASIFICACION Y TIPOS. MANEJO DE INFORMACION EN MEDIOS ELECTRONICOS, EXENCIONES, TAMAÑO, TIPOS PAQUETES INTEGRADOS DE OFICINA, CONCEPTO, TIPOS, PROCESADORES DE TEXTOS, HOJAS DE CALCULO. CONCEPTOS BASICOS: FORMATOS DE DATOS Y CELDAS, OPERADORES, REFERENCIAS DE CELDA IMAGEN PERSONAL: CONCEPTO, ASPECTO CORPORAL, VESTUARIO Y ACCESORIOS Y MAQUILLAJE. CLIENTE. DEFINICION, CLASIFICACION Y TIPOS SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE. DEFINICION ESTRATEGIAS DE ATENCION PERSONALIZADA. PROTOCOLO EMPRESARIAL. DEFINICION MODELOS DE PROTOCOLOS (RECEPCION CLIENTE, RECEPCION LLAMADAS, CONDUCTO REGULAR) MANEJO DE AGENDA. CONTABILIDAD: CONCEPTO, MARCO LEGAL, PRINCIPIOS Y TECNICA CONTABLES POLITICAS DE MEDICION. IMPUESTOS, CONCEPTOS Y CLASES. DOCUMENTOS Y SOPORTES CONTABLES, CLASIFICACION Y NORMATIVA PARA SU DILIGENCIAMIENTO Y ARCHIVO CONCEPTO DE ESTADOS FINANCIEROS,	

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	EL EGRESADO DEL PROGRAMA TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA SE DESEMPEÑARA COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO, AUXILIAR DE DOCUMENTACION, AUXILIAR DE OFICINA AUXILIAR DE ALMACEN, EN AREAS FUNCIONALES DEL SECTOR PUBLICO Y PRIVADO.
2.3.2 En lo empresarial	EL EGRESADO DEL PROGRAMA TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA ESTARA EN CAPACIDAD DE DESEMPEÑARSE EN LOS AMBITOS ADMINISTRATIVOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN TODO TIPO DE ORGANIZACIONES DEL SECTOR PUBLICO Y PRIVADO.

2.3.3 En el entorno social	INTERACTUA EN LOS CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES DE LAS UNIDADES ECONOMICAS, PARTICIPANDO DESDE SU ROL DE TRABAJO EN LA PREPARACION DE ACTIVIDADES, EVENTOS QUE FOMENTEN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	LA FUNCION ADMINISTRATIVA NO REQUIERE EL USO DE AMBIENTES ESPECIALIZADOS, LOS AMBIENTES DEBEN CONTAR CON ELEMENTOS BASICOS COMO EQUIPOS DE COMPUTO, CONECTIVIDAD A INTERNET, Y PROGRAMAS OFIMATICOS; EN LA FORMACION PERMANENTE REALIZAR CADENAS DE FORMACION EN EL CAMPO OCUPACIONAL DE ADMINISTRACION Y
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA ESTARA EN CAPACIDAD DE APOYAR LOS PROCESOS DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO.

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DEL PROGRAMA TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA TENDRA LA CAPACIDAD DE TRANSCRIBIR, DIGITAR Y ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES, APLICANDO LA NORMATIVA, CONFORMAR EXPEDIENTES DE OFICINA, ,ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS PRODUCIDOS DE ACUERDO CON LAS INDICACIONES DEL AREA, ORIENTAR AL USUARIO DANDOLE INFORMACION PERTINENTE A SUS NECESIDADES, CON RESPONSABILIDAD, ASERTIVIDAD Y CONCORDANCIA CON LOS VALORES Y PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACION, REGISTRAR Y VERIFICAR LOS INVENTARIOS A SU CARGO, REGISTRAR Y CONTROLAR PRESTAMO DE DOCUMENTOS, ELABORAR SOPORTES CONTABLES. UTILIZAR PROCESADORES DE TEXTO Y HOJAS DE CALCULO PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA, PODRA DESEMPEÑARSE EN EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS EN EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS EN CARGOS COMO

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	9		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	

3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años
3.1.3 Requisitos adicionales:	Ninguno

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Ninguna. No existe legislación que establezca restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva.

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Personas integras con sentido de responsabilidad con adecuada expresión verbal oral y escrita, con habilidades proactivas, habilidades para trabajar en equipo, con una estructura ética, con actitud propositiva y resolutiva, adaptación al cambio y presentación personal acorde al nivel del sector de comercio y servicios.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Básica	Ciencias Naturales	Desarrollo compromisos personales y sociales..	Cumplo mi función cuando trabajo en grupo y respeto las funciones de las demás personas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Establezco la importancia de mantener la biodiversidad para estimular el desarrollo del país.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones espaciales y ambientales.	Describo las principales características físicas de los diversos ecosistemas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Hago planes de búsqueda que incluyan posibles fuentes primarias y secundarias (orales, escritas, ico	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones éticopolíticas.	Comparo los mecanismos de participación ciudadana contemplados en las constituciones políticas de 18	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Conversación.	Converso con mis compañeros y mi profesor sobre experiencias pasadas	BÁSICA SECUNDARIA	9	2

SOFIA PLUS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

FECHA INICIAL: 01/02/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2399341 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACION, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLITICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLITICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPOSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLITICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TECNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLITICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2453238 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACION, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE

02 PREPARAR LA PARTICIPACION EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLITICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLITICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLITICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPOSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

Mostrar la página siguiente (flecha derecha)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TECNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLITICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISION; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLITICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2342419 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCION A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TECNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2399338 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCION A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL DOCUMENTO DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA Y TIPO DE TEXTO.

02 PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 ELABORAR DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS, TENIENDO EN CUENTA LA REDACCIÓN, LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, VELOCIDAD, PRECISIÓN; NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

04 COMPROBAR QUE LOS DOCUMENTOS ELABORADOS CUMPLAN CON LA NORMA TÉCNICA, GRAMATICAL, Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

05 CORREGIR LOS TEXTOS Y DOCUMENTOS REDACTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES, LAS NORMAS GRAMATICALES, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACION DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRAMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLITICA INSTITUCIONALES.

02 RECIBIR LOS DOCUMENTOS FISICOS Y/O ELECTRONICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLITICAS INSTITUCIONALES.

03 DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FISICOS Y/O ELECTRONICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLITICAS INSTITUCIONALES.

04 CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

05 COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

06 PRESENTAR INFORME DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	111,70

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

CIUDAD Y FECHA: Soacha 21 de Febrero de 2022	**HORA INICIO:** 10:00 am	**HORA FIN:** 10:30am
LUGAR Y/O ENLACE: Soacha	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** CIDE	

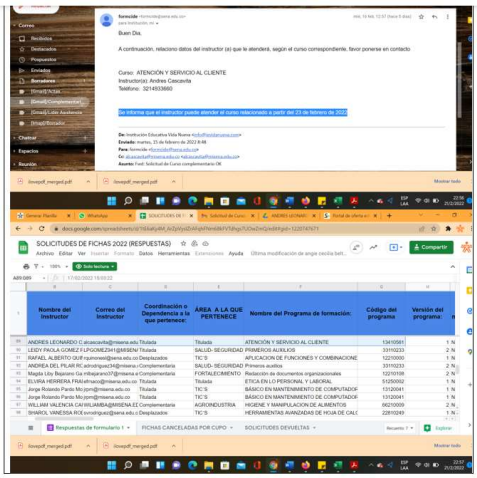
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:
1.Curso complementario ficha 2497359

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Aclarar horas del mes de febrero del curso complementario de la ficha 2497359

DESARROLLO DE LA INFORMACION

Mi nombre es Andres Leonardo Cascavita Cordoba, identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.030.521.647 en calidad de contratista del Sena bajo el contrato No CO1.PCCNTR.3311962., la siguiente acta es para aclarar los siguientes puntos:

1. Ingreso a laborar a esta hermosa institución el 01 de febrero de 2022, siendo un contratista que pro primera vez presta sus servicios
2. El día 8 de Febrero nos citan a una reunión para explicar la metodología de los cursos complementarios, sus tiempos de tramite y el objetivo del cumplimiento de las horas necesarias para poder realizar la cuenta de cobro.
3. Después de golpear las puertas en varias empresas, se logra realizar un acuerdo con la Institución Educativa Vida Nueva, para dictar el curso de Atención y Servicio al cliente a los estudiantes del grado decimo de la jornada tarde, por temas de logística interna de la institución y buscar la aprobación por parte de los padres de familia se logra realizar la solicitud el día 16 de Febrero de 2022.
4. Según los tramites internos que maneja la coordinación de complementaria una vez se realiza la solicitud es necesario 6 días hábiles para su aprobación, dando como inicio de curso el día 23 de Febrero bajo la ficha 2497359.
5. Por ende se toman las 40 horas de este curso complementario como prueba y respaldo para el cumplimiento de las horas del mes de febrero.
6. Adjunto pantallazos de las pruebas del curso



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No.- DEL DÍA_____ DEL MES DE_____ DEL AÑO 20

OBJETIVO (s):

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No.DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	FIRMA	FIRMA VERIFICACION VIRTUAL
1	Andres Leonardo Cascavita Cordoba	1030521647			Contratista	Cide		3214900680		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

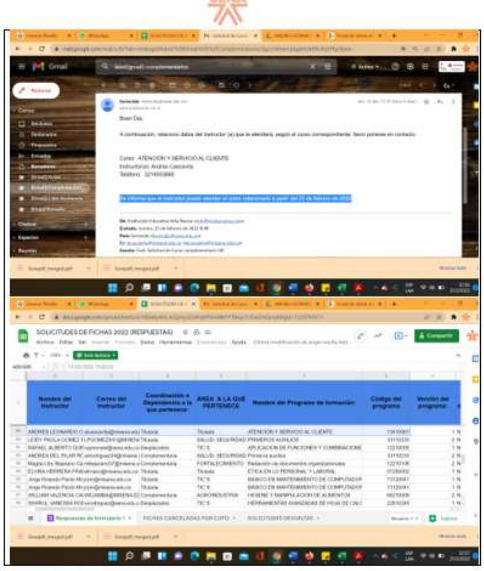
GD-F-007 V04

ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN :Acta de curso complementario		
CIUDAD Y FECHA: Soacha 21 de Febrero de 2022	HORA INICIO: 10:00 am	HORA FIN: 10:30am
LUGAR Y/O ENLACE: Soacha	DIRECCION GENERAL / REGIONAL / CENTRO CIDE	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1.Curso complementario ficha 2497359		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Aclarar horas del mes de febrero del curso complementario de la ficha 2497359		
DESARROLLO DE LA INFORMACION		

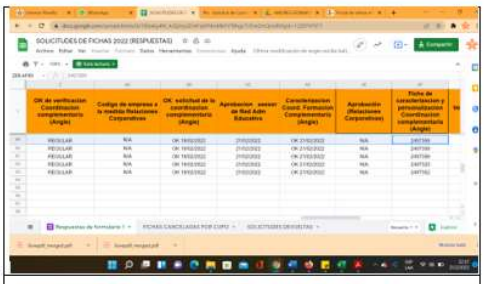
Mi nombre es Andres Leonardo Cascavita Cordoba, identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.030.521.647 en calidad de contratista del Sena bajo el contrato No CO1.PCCNTR.3311962., la siguiente acta es para aclarar los siguientes puntos:

1. Ingreso a laborar a esta hermosa institución el 01 de febrero de 2022, siendo un contratista que pro primera vez presta sus servicios
2. El día 8 de Febrero nos citan a una reunión para explicar la metodología de los cursos complementarios, sus tiempos de tramite y el objetivo del cumplimiento de las horas necesarias para poder realizar la cuenta de cobro.
3. Después de golpear las puertas en varias empresas, se logra realizar un acuerdo con la Institución Educativa Vida Nueva, para dictar el curso de Atención y Servicio al cliente a los estudiantes del grado decimo de la jornada tarde, por temas de logística interna de la institución y buscar la aprobación por parte de los padres de familia se logra realizar la solicitud el día 16 de Febrero de 2022.
4. Según los tramites internos que maneja la coordinación de complementaria una vez se realiza la solicitud es necesario 6 días hábiles para su aprobación, dando como inicio de curso el día 23 de Febrero bajo la ficha 2497359.
5. Por ende se toman las 40 horas de este curso complementario como prueba y respaldo para el cumplimiento de las horas del mes de febrero.
6. Adjunto pantallazos de las pruebas del curso

GD-F-007 V04



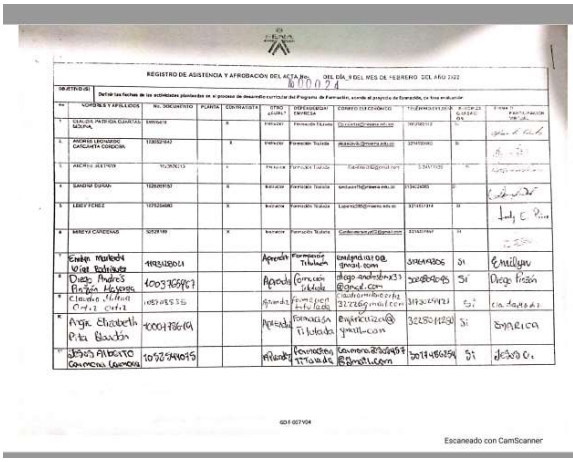
GD-F-007 V04



ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

GD-F-007 V04

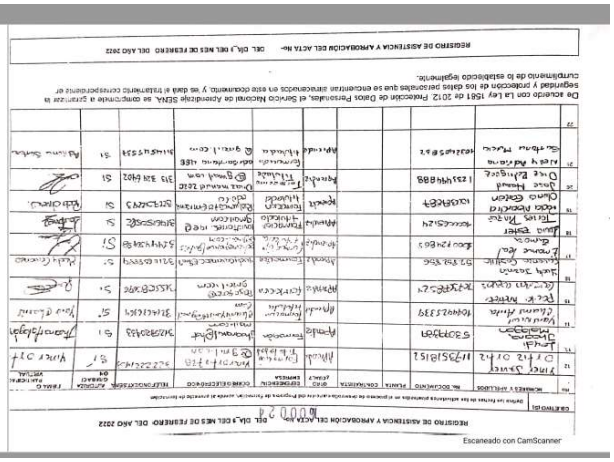


REGISTRO DE ASISTENCIA Y AFROBACION DEL ACTA No. 0000024 DEL DÍA 9 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, sonde el proyecto de formación, es fase evaluación

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	TIPO CARGO	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	# HORAS O GRADO	FIRMA Y HUELLA PARTICIPACION REUNION
1	GUILLEN PATRICIA EUGENIA MOLINA	1098664		X	Instructor	Formación Titulada	Guillen@sena.edu.co	3012700113	24	
2	ANDRES LEONARDO CANCHARA CONDON	1130629142		X	Instructor	Formación Titulada	Alcancha@senasofia.edu.co	3214750980	24	
3	ANDRES ESTEVEZ	91.508.113		X	Instructor	Formación Titulada	Caestevez@gmail.com	3.134711.03	24	
4	SANDRA DURAN	1026000181		X	Instructor	Formación Titulada	sandurana@sena.edu.co	3134124985	24	
5	LIBERTY PEREZ	1075254980		X	Instructor	Formación Titulada	Lcperez280@misena.edu.co	3214511514	24	
6	MARCO CARDENAS	92628199		X	Instructor	Formación Titulada	Carderasmarco@gmail.com	3134511547	24	
7	Emilio Mallerly Vidal Rodriguez	1193180011			Aprendiz	Formación Titulada	Emilyvidal1108@gmail.com	3054148305	24	Emilyvn
8	Diego Andres Rojas Moreno	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	diego.andres4331@gmail.com	3208826825	24	Diego Rojas
9	Claudia Milena Cortes Cortes	1057085556			Aprendiz	Formación Titulada	Claudiamilena1@gmail.com	3132269421	24	Cla Cortes
10	Angie Elizabeth Pita Bautista	1000478619			Aprendiz	Formación Titulada	Angiecuizano@gmail.com	3125014208	24	Angie Pita
11	Jesus Alberto Contreras Moreno	1052584015			Aprendiz	Formación Titulada	Contreras.2020@SENAEDU.COM	3014486154	24	Jesus Contreras

Escaneado con CamScanner

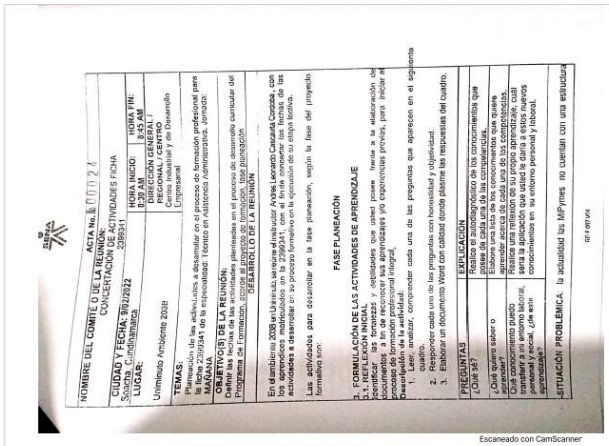


REGISTRO DE ASISTENCIA Y AFROBACION DEL ACTA No. 0000024 DEL DÍA 9 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 Proteccion de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA se compromete a garantizar la seguridad y proteccion de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y se dará el tratamiento correspondiente al cumplimiento de lo establecido legalmente.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	TIPO CARGO	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	# HORAS O GRADO	FIRMA Y HUELLA PARTICIPACION REUNION
1	Yinet Janet Cruz Ortiz	1143516152			Aprendiz	Formación Titulada	Yinetjanet@gmail.com	3214511514	24	Yinet Cruz
2	Yuliana Andrea Cuellar Rodriguez	1075257334			Aprendiz	Formación Titulada	Yuliana.cuellar.1@misena.edu.co	3134124602	24	Yuliana Cuellar
3	Jhon Alexander Cuellar Rodriguez	1121944888			Aprendiz	Formación Titulada	Jhon.cuellar@misena.edu.co	313 334 4602	24	Jhon Cuellar
4	Jose Manuel Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jose Ochoa
5	Tatiana Andrea Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Tatiana Ochoa
6	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
7	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
8	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
9	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
10	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
11	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
12	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
13	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
14	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
15	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
16	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
17	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
18	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
19	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
20	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
21	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa
22	Jhon Jairo Ochoa Cuadro	1003766967			Aprendiz	Formación Titulada	Jmochoa1@misena.edu.co	3213244888	24	Jhon Ochoa

Escaneado con CamScanner



ACTA No. 0000024

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: CONCERTACIÓN DE ACTIVIDADES FICHA 2399341

CIUDAD Y FECHA: 9/02/2022 — HORA INICIO: 8:00 AM — HORA FIN: 2:00 PM

SEDE: Confinmarmo — LUGAR: Uniminuto Ambiento 2038 — DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO: Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial

TEMAS: Planeación de las actividades a desarrollar en el proceso de formación profesional para la ficha 2399341 de la especialidad Técnico en Asistencia Administrativa, jornada: Nocturna

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, donde se proceso de formación, fase planeación

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En diciembre 2038 el Instructor Andres Leonardo Cancara Condon, con la especialidad Técnico en Asistencia Administrativa, realizo la planeación de las actividades a desarrollar con la ficha 2399341 en la formación de su ciclo lectivo.

Las actividades para desarrollar en la fase planeación, según la fase del proyecto formativo son

FASE PLANEACIÓN

2. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Explicar las formulezzs y obligaciones que usted posee frente a la elaboración de documentos y en descubrir sus aprendizajes y/o expectativas previas, para iniciar el proceso de reconocer sus aprendizajes.

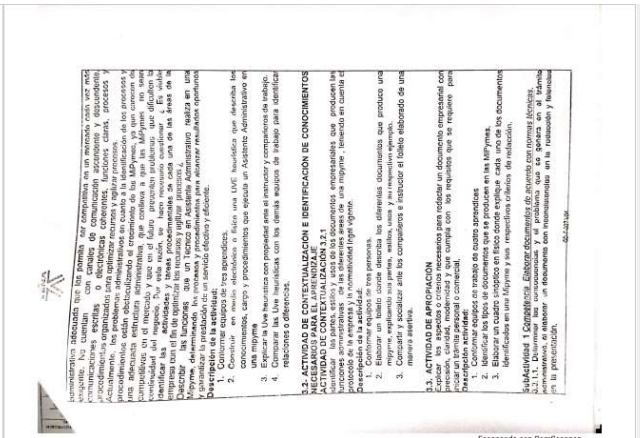
Planificación de la actividad:

1. Leer, analizar, comprender cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuadro.
2. Responder cada una de las preguntas con honestidad y objetividad.
3. Elaborar un documento Word con calidad donde plasme las respuestas del cuadro.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Qué sabe?	Realice el autodiagnóstico de los conocimientos que posee de cada una de las competencias.
¿Qué quiere saber o aprender?	Escriba una lista de los conocimientos que quiera adquirir en el desarrollo de las competencias.
¿Qué conocimiento puede transferir a un entorno laboral, una vez haya aprendido?	Realice una reflexión de su propio aprendizaje, cuál será la aplicación que usted le dará a estos nuevos conocimientos en su entorno personal y laboral.

SITUACIÓN PROBLEMICA: la actualiz las MiPymes no cuentan con una estructura

Escaneado con CamScanner



demostrativa deducen las formas de comprensión en un mercado cada vez más competitivo. Cuentan con canales de comunicación formales, informales y electrónicas, procedimientos organizados o desorganizados y documentados o no documentados, los problemas administrativos recurren y repiten procesos.

Computados en el mercado, que continua a que las MiPymes no sean competitivas en el mercado. Por esta razón, se hace necesario proponer una alternativa para adecuada estas deficiencias y fortalecer el crecimiento de las MiPymes, ya que empresa con el fin de optimizar los procesos y procedimientos administrativos, identificando las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, y brindar herramientas que faciliten la toma de decisiones y la solución de problemas.

Describir las funciones que un Técnico en Asistencia Administrativo realiza en una empresa con el fin de optimizar los procesos y procedimientos administrativos y dinamizar la prestación de servicios.

Descripción de la actividad:

1. Leer, analizar, comprender cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuadro.
2. Responder cada una de las preguntas con honestidad y objetividad.
3. Elaborar un documento Word con calidad donde plasme las respuestas del cuadro.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Qué sabe?	Realice el autodiagnóstico de los conocimientos que posee de cada una de las competencias.
¿Qué quiere saber o aprender?	Escriba una lista de los conocimientos que quiera adquirir en el desarrollo de las competencias.
¿Qué conocimiento puede transferir a un entorno laboral, una vez haya aprendido?	Realice una reflexión de su propio aprendizaje, cuál será la aplicación que usted le dará a estos nuevos conocimientos en su entorno personal y laboral.

SITUACIÓN PROBLEMICA: la actualidad las MiPymes no cuentan con una estructura

Escaneado con CamScanner

3.3. ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACION DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN 3.2.1

Identificar los conocimientos empresariales que poseen las funciones administrativas de las diferentes áreas de una mipyme - teniendo en cuenta el protocolo de la empresa y la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres personas.
2. Elaborar un listado donde describa los diferentes documentos que producen una empresa con relación a las funciones administrativas que se llevan en ella.
3. Consultar y socializar ante los compañeros e instructor el listado elaborado de una manera asertiva.

3.3. ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN

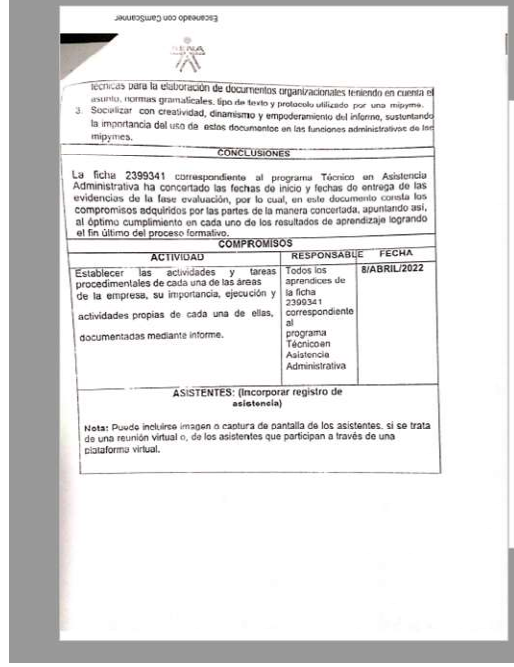
Explicar los aspectos o criterios necesarios para redactar un documento empresarial con precisión, calidad, modernidad y que cumpla con los requisitos que se requiere para redactar un documento empresarial.

Descripción actividad:

1. Conformar equipos de máximo 4 aprendices
2. Elaborar un cuadro sinóptico en físico donde explique cada uno de los documentos identificados en una Mipyme y sus respectivos criterios de redacción.

SubActividad 1 Competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

3.2.1.1. Diligenciar las cursosociales y el problema que se aparra en el taleria en la practicada.



técnicas para la elaboración de documentos organizacionales teniendo en cuenta el asunto, normas gramaticales, tipo de texto y protocolo utilizado por una mipyme.

3. Socializar con creatividad, dinamismo y empoderamiento del informe, sustentando la importancia del uso de estos documentos en las funciones administrativas de las mipymes.

CONCLUSIONES

La ficha 2399341 correspondiente al programa Técnico en Asistencia Administrativa ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de la fase evaluación, por lo cual, en este documento consta los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al óptimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del proceso formativo.

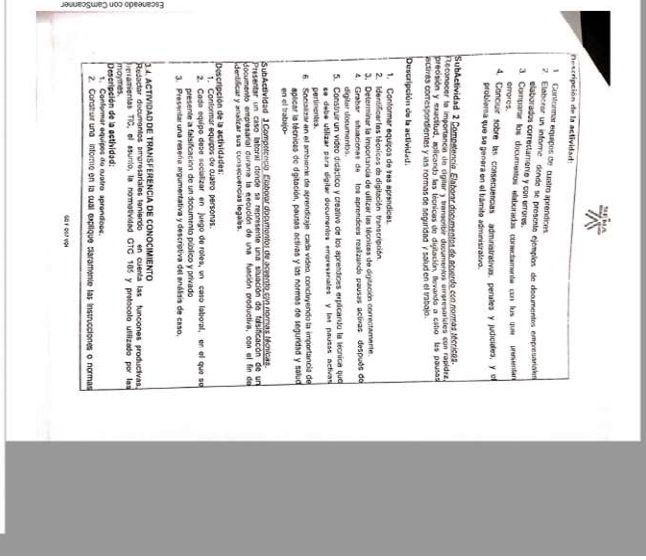
COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.	Todos los aprendices de la ficha 2399341 correspondiente al programa Técnicoen Asistencia Administrativa	8/ABRIL/2022

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes. si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataformia virtual.

Escaneado con CamScanner



Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro aprendices.
2. Elaborar un informe donde se plasmen ejemplos de documentos empresariales correctamente y con errores.
3. Elaborar una tabla donde identifiquen los documentos elaborados con los que presentan errores.
4. Conocer sobre los consecutivos administrativos perdidos y duplicados y el problema que se genera en una oficina administrativa.

SubActividad 2 Competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Elaborar un cuadro sinóptico donde se identifique la importancia de utilizar las técnicas de ejecución conocimiento.
3. Determinar la importancia de utilizar las técnicas de ejecución conocimiento.
4. Graficar situaciones de los aprendices realizando posible acción después de digital documento.
5. Se debe utilizar para explicar conceptos teóricos de las practicas evidenciadas en la visita pedagógica.
6. Socializar en el ambiente de aprendizaje cada video construyendo la importancia de en el trabajo.

Elaborar un cuadro sinóptico donde se identifique la importancia de utilizar las técnicas de ejecución conocimiento.

Graficar situaciones de los aprendices realizando posible acción después de digital documento.

Se debe utilizar para explicar conceptos teóricos de las practicas evidenciadas en la visita pedagógica.

Socializar en el ambiente de aprendizaje cada video construyendo la importancia de en el trabajo.

Actividad de aprendizaje 3 Competencia: Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

Resolver la problemática que se presenta en las funciones administrativas de las empresas, teniendo en cuenta las funciones propias de la normatividad CTC 1401 y protocolo utilizado por las mipymes.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro aprendices.
2. Construir un informe en la cual explique detalladamente las instrucciones o normas

Escaneado con CamScanner

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No: 2400023 **DEL DÍA 9 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022**

OBJETIVO (S): Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, acorde al proyecto de formación.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	ROL ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	AUTORIZA GRABACIÓN S/N	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
12	Laura Vargas Bernal	1076760259			Aprendiz	Formación Titulada	lmvargasb@gmail.com	3242666147	Si	Laura Vargas
13	Jessica Milena Mendoza Espinel	1074552666			Aprendiz	Formación titulada	jessicamendoza@gmail.com	3044923671	Si	Jessica Mendoza
14	Daisy Dayana Rodriguez Rodriguez	1140558306			Aprendiz	Formación titulada	daydaniela1@gmail.com	3127635744	SI	Daisy Rodriguez
15	Laura camila Triviños Basto	1023567955			Aprendiz	formación titulada	laurakamila0668@gmail.com	3332367986	Si	Laura Triviños
16	Fredy Alexander Alvarado Rodriguez	80775397			Aprendiz	Formación Titulada	Fredy2626@gmail.com	3209483891	Si	
17	Yenifer Lucero Daza Cabrera	1022407660			Aprendiz	formación Titulada	Yeferdazacabrera@gmail.com	3209576099	Si	
18	Jennifer Alexis Pinzon Fuentes	1022437716			Aprendiz	formación Titulada	Jennifer.pinzon1@gmail.com	3133553871	Si	
19	DUBER YOHANA MANRIQUE ORTEGA	1026263873			Aprendiz	formación titulada	manriqueortegayohana353@gmail.com	3155573262	Si	
20	SANDRA PAOLA RAMIREZ CORREA	52134963			Aprendiz	FORMACION TITULADA	ramirezsandrapaola@gmail.com	3162623144	Si	
21	Andrea del Pilar Martinez Mora	52871150			Aprendiz	Formación titulada	Sennatinez2010 4167@gmail.com	3052266231	SI	
22	Laura Daniela Marin Ramirez	1073670377			Aprendiz	Formacion titulados	ramirezdaniela1a 81@gmail.com	3044966091	SI	Laura Marin R.

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GD-F-007
V04

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No: 2400023 **DEL DÍA 9 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022**

OBJETIVO (S): Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, acorde al proyecto de formación, de fase evaluación

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	ROL ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	AUTORIZA GRABACIÓN S/N	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	JAVIER RAMOS	79806253		X	Instructor	Formación Titulada	javieramos@misena.edu.co	3208736103	SI	
2	ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA	1030621647		X	Instructor	Formación Titulada	alascarco@misena.edu.co	3214533660	SI	
3	MAGNOLIA LUGO CARO	39674828		X	Instructor	Formacion Titulada	magnolialugo@misena.edu.co	3043939571	SI	
4	Karla Parra Alvarez	1069561911			Aprendiz	Formación Titulada	karlaparra1993@gmail.com	3126758491	Si	Karla Parra
5	Marcela gonzalez	52813599			Aprendiz	Formacion titulada	empresarialidad2015@gmail.com	316 6631023	SI	Marcela Gonzalez
6	Diana Venegas	1013777737			Aprendiz	Formacion titulada	venegasdiana0168@gmail.com	3213823793	Si	Diana Venegas
7	Linda Gonzalez	1014274451			Aprendiz	Formación Titulada	andreapartera1988@gmail.com	3046778736	SI	
8	Nubia Saavedra vergara	39722427			Aprendiz	Formación Titulada	nubysaavedra@gmail.com	3133556185	SI	
9	Martha Leticia Rodriguez Rodriguez	51990766			Aprendiz	Formación Titulada	leticia0108@hotmail.com	3132535376	SI	
10	Mario Torcoroma Rojas Gonzalez	1022447573			Aprendiz	Formación Titulada	MARIOROJAS1562@gmail.com	3204770891	SI	
11	paula vanessa Gonzalez Arevalo	1074811085			Aprendiz	Formacion titulada	paulvanessa1493@gmail.com	3125135982	Si	Vanessa A.

GD-F-007
V04

SENA

ACTA No. 2400023

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: CONCERTACIÓN DE ACTIVIDADES FICHA 2453238

CIUDAD Y FECHA: 9/02/2022 Soacha, Cundinamarca

HORA INICIO: 8:00 PM **HORA FIN:** 8:45 PM

LUGAR: CIDE 305

DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial

TEMAS: Planeación de las actividades a desarrollar en el proceso de formación profesional para la ficha 2453238 de la especialidad: Técnico en Asistencia Administrativa. Jornada: **NOCTURNA**

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, acorde al proyecto de formación, para análisis.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el ambiente 305 en CIDE, se reúne el instructor Andres Leonardo Cascavita Córdoba, con los aprendices matriculados en la ficha **2453238**, con el fin de concertar las fechas de las actividades a desarrollar en su proceso formativo en la ejecución de su etapa lectiva.

Las actividades para desarrollar en la fase **análisis**, según la fase del proyecto formativo son:

FASE ANALISIS

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión Inicial:

Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal do su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como inembro principal para la generación de soluciones aprovando los procesos administrativos en las MIPYMES.

Para el logro de lo anterior usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

Escaneado con CamScanner

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No: 2400023 **DEL DÍA 9 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022**

OBJETIVO (S): Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, acorde al proyecto de formación.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	ROL ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CELULAR	AUTORIZA GRABACIÓN S/N	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
23	Ayg. Adelaida Vargas Arcos	1006459122			Aprendiz	Formación titulada	vascoangie1603@gmail.com	3152827511	SI	
24	Maria Camila Gomez Barras	1005317851			Aprendiz	Formación Titulada	camibarras2016@gmail.com	3226826619	Si	
25	Ashly Dayana Romero Ayala	1005765393			Aprendiz	formación titulada	romeroashly90@gmail.com	3195495819	Si	Ashly Romero
26	Fredy Andres Cesar Sierra	1142740460			Aprendiz	Formación titulada	andres.gerencia11@gmail.com	3172733773	Si	
27	Alan Isidro Rojas Cardozo	1014561351			Aprendiz	formación titulada	soluciones2020 @gmail.com	3036604229	Si	
28										
29										
30										
31										
32										
33										

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GD-F-007
V04

Escaneado con CamScanner

Mostrar la página siguiente (flecha derecha)

1. **Actividad de Reflexión:**
Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

2. **Descripción de la Actividad:**
- Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
- Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
- Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
- Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

- **Actividades de Contextualización e Identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

- **Actividad 1 contextualización.**
Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

Descripción de la Actividad:
- Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.

Escaneado con CamScanner

- Elabore un mapa mental donde se identifiquen los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa. Seguidamente, marque en cada uno de ellos, el nivel de atención al cliente que requieren en las áreas correspondientes, estableciendo prioridades y diferenciando el cliente interno del externo.
- Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a) Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet. Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 contextualización.**

Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las Mipymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

- Analice el estudio de caso dispuesto en material de apoyo para esta actividad.
- Conformar equipos de 4 aprendices.
- Realice el análisis del estudio de caso presentado y plasmarlo en una cartelera en donde se identifiquen los aspectos administrativos que favorecieron el éxito de la Mipyme, en los aspectos anteriormente indicados.
- A continuación, cada uno de los equipos socializará a sus compañeros el análisis realizado sobre el tema.

- **Actividades de apropiación:**

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Utilizar las Tecnologías de la Información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipymo, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo con los procedimientos administrativos.

Para la elaboración de esta actividad cada uno de sus instructores(as) que acompañan el proceso del trimestre, darán orientaciones precisas respecto a la forma cómo deben hacer entrega de estas evidencias. Es importante estar atento a las mismas.

Proceso de Aprendizaje (subactividades):

Descripción de la(s) Actividad(es)

- **SubActividad 1 Competencia: Atender clientes de acuerdo con**

Escaneado con CamScanner

procedimientos de servicio y normativa.

- **Actividad 1 Atender Clientes:**

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes
- Características del servicio al cliente.

Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias

- **Actividad 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de cuatro aprendices.
- Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
- Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
- Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
- Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con***

procedimientos de servicio y normativa.

Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

Descripción de la actividad:
- La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.

Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma personalizada como telefónica.
- Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente, Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
- Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

- Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

- Descripción de la actividad:

- Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

- De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

- **Actividad 1 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Identificar los recursos tecnológicos de las MYPIMES, teniendo en cuenta su estructura, actividad económica, tipo de clientes y estrategias comunicativas.

- Esta actividad se debe realizar en parejas.

  Consulte acerca de los diferentes recursos ofimáticos y periféricos utilizados en una empresa, su estructura, características y utilidad en el trabajo. Tenga en cuenta los sistemas operativos utilizados actualmente, así como el software.
- Elabore un collage utilizando papel, revistas, periódicos, recortes cuya temática represente recursos tecnológicos (software, hardware) básicos con los cuales debe contar una MIPYME teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente.
- Realice una socialización del collage.
- Esta evidencia debe ser presentada y sustentada al instructor(a) en el ambiente de formación.

- **Actividad 2 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Elaborar informes utilizando herramientas ofimáticas de acuerdo a la actividad económica de la empresa y las tecnologías disponibles.

  - Esta actividad se debe realizar de manera individual.
  - Indague sobre las diferentes herramientas ofimáticas y cada una de sus funciones principales como lo es los procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos.
  - Elabore un informe en el que integre las herramientas ofimáticas básicas como hojas de cálculo de Excel, presentaciones en Power Point o prezi, procesador de texto Word en el que describa las características del servicio al cliente y la comunicación organizacional
  - Socialice en ambiente de aprendizaje el informe, junto con sus compañeros.
  - Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en forma digital

- **Actividad 3 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Interpretar los métodos de recolección, organización y procesamiento de información organizacional haciendo uso de la tecnología disponible

Escaneado con CamScanner

- Esta actividad se debe realizar de forma individual.
- Consulte acerca de las herramientas tecnológicas existentes para recopilación de información como formularios en google, share point, type form, for desk, formsite o la herramienta que considere pertinente; su manejo ventajas y desventajas.
- Seleccione una de las plataformas y elabore un formulario que permita captura de información.
- Recolecte y clasifique información de tipos de clientes por medio de formularios en google; en hojas de cálculo debe clasificar e interpretar información aplicando filtros, funciones de búsqueda y referencia y tablas dinámicas.

Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en el ambiente de formación o en la plataforma BlackBoard

- **Actividad 4 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Determinar las técnicas para la consolidación de información, acorde con los recursos tecnológicos existentes en la MIPYME.

  - Esta actividad se debe realizar de forma individual
  - Consulte en bases de datos bibliográficas, terminología referente a bases de datos, cloud, y almacenamiento y clasificación de archivos en forma digital.
  - Elabore un mapa mental en el cual identifique terminología acorde a bases de datos y su estructura, utilizando herramientas como Cmap Tools, GoConqr u otra herramienta de su elección.
  - Debe sustentar el mapa mental ante el instructor.
  - Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

- **Actividad 5 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Informar acerca de los hallazgos de recursos y utilidades de las herramientas tecnológicas necesarias en las Mipyme, en función de su actividad económica, servicio al cliente y comunicación.

  Descripción de la actividad:

Escaneado con CamScanner

- Esta actividad se debe realizar en grupos de máximo 5 aprendices.
- Consulte sobre las técnicas de elaboración de informes, así como los mínimos recursos tecnológicos necesarios en las Mipyme y cada una de sus características, teniendo en cuenta los procedimientos de servicio al cliente y comunicación Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicacion.
- Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación
- Sustente en el ambiente de aprendizaje elaborando una presentación en Power Point o Prezi.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y física, además debe ser enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

- **Actividad 1 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se realiza de forma individual

  Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)

  - En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos

Escaneado con CamScanner

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza por equipos de trabajo.
- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
- Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)
- Se debe establecer las reglas del debate.
- Asignar un moderador
- Elabore preguntas que generen controversia
- Establezca límites de tiempo
- Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

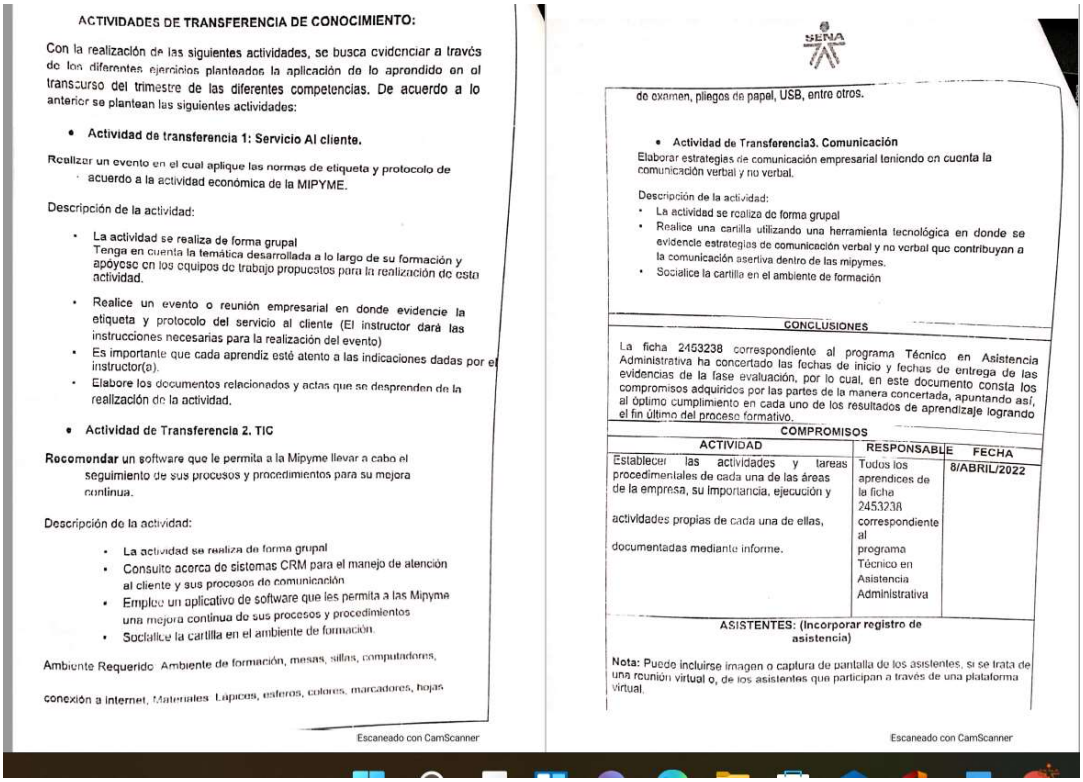
- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se realiza de forma individual
  - Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuales son las más utilizadas.
  - Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos. utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas
  - Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

Escaneado con CamScanner



ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

- **Actividad de transferencia 1: Servicio Al cliente.**

Realizar un evento en el cual aplique las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo a la actividad económica de la MIPYME.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
  Tenga en cuenta la temática desarrollada a lo largo de su formación y apóyese en los equipos de trabajo propuestos para la realización de esta actividad.
- Realice un evento o reunión empresarial en donde evidencie la etiqueta y protocolo del servicio al cliente (El instructor dará las instrucciones necesarias para la realización del evento)
- Es importante que cada aprendiz esté atento a las indicaciones dadas por el instructor(a).
- Elabore los documentos relacionados y actas que se desprenden de la realización de la actividad.

- **Actividad de Transferencia 2. TIC**

Recomendar un software que le permita a la Mipyme llevar a cabo el seguimiento de sus procesos y procedimientos para su mejora continua.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Consulte acerca de sistemas CRM para el manejo de atención al cliente y sus procesos de comunicación
- Emplee un aplicativo de software que les permita a las Mipyma una mejora continua de sus procesos y procedimientos
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas

Escaneado con CamScanner

de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia3. Comunicación**

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación

CONCLUSIONES

La ficha 2453238 correspondiente al programa Técnico en Asistencia Administrativa ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de la fase evaluación, por lo cual, en este documento consta los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al optimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del procese formativo.

COMPROMISOS

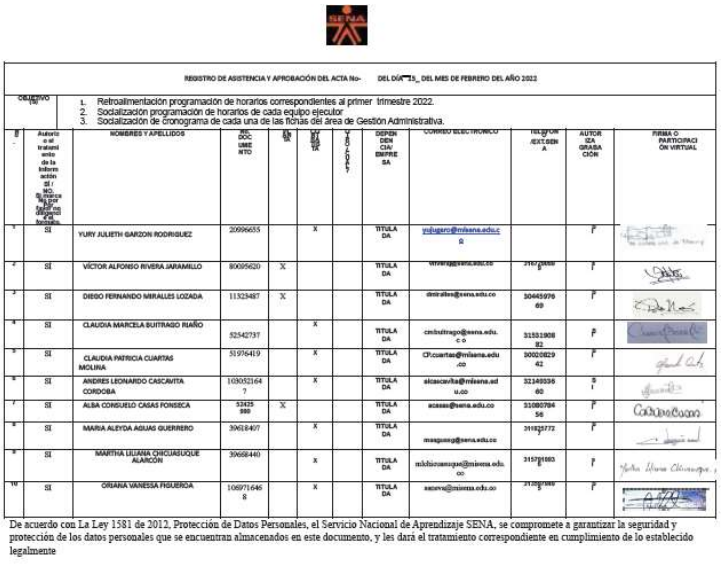
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.	Todos los aprendices de la ficha 2453238 correspondiente al programa Técnico en Asistencia Administrativa	8/ABRIL/2022

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

Escaneado con CamScanner

3.Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato



REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- **DEL DÍA 15 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022**

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:
1. Retroalimentación programación de horarios correspondientes al primer trimestre 2022.
2. Socialización programación de horarios de cada equipo ejecutor
3. Socialización de cronograma de cada una de las fichas del área de Gestión Administrativa.

#	Autoriza o el tratamiento de la Información SI / NO. Si marca No por favor diligenciar otra hoja.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	INSTRUCTOR	APRENDIZ	VISITANTE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/EXTENSIÓN	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	SI	YURY JULIETH GARZON RODRIGUEZ	20996655		X		TITULADA	yulygarc@misena.edu.co		P	
2	SI	VÍCTOR ALFONSO RIVERA JARAMILLO	80095620	X			TITULADA	[illegible]	[illegible]	P	
3	SI	DIEGO FERNANDO MIRALLES LOZADA	11323487	X			TITULADA	dmiralles@sena.edu.co	3046597069	P	
4	SI	CLAUDIA MARCELA BUITRAGO RIAÑO	52542737		X		TITULADA	cmbuitrago@sena.edu.co	3153190882	P	
5	SI	CLAUDIA PATRICIA CUARTAS MOLINA	51976419		X		TITULADA	CPcuartas@misena.edu.co	3002082942	P	
6	SI	ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA	1030521647		X		TITULADA	alcascavita@misena.edu.co	3234933660	SI	
7	SI	ALBA CONSUELO CASAS FONSECA	53425980	X			TITULADA	acasas@sena.edu.co	3108078456	P	
8	SI	MARIA ALEYDA AGUAS GUERRERO	39018407		X		TITULADA	maaguas@sena.edu.co	3118232772	P	
9	SI	MARTHA LILIANA CHICUASUQUE ALARCÓN	39668440		X		TITULADA	mlchicuasuque@misena.edu.co	3157981883	P	
10	SI	OSIANA VANESSA FIGUEROA	1069716468		X		TITULADA	ssnova@misena.edu.co	3128073869	P	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente

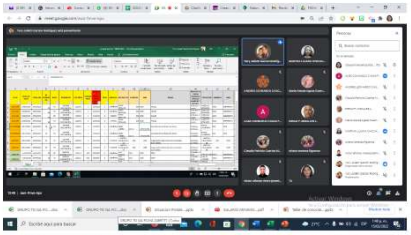
ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: PRIMERA REUNIÓN ÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
CIUDAD Y FECHA: Soacha, Cundinamarca – 15 de febrero del 2022	**HORA INICIO:** **08:30 am**	**HORA FIN:** **09:30 am**
LUGAR Y/O ENLACE: **Reunión virtual** https://meet.google.com/awz-fmve-kpx	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** **CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA – CIDE-**	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Saludo 2. Presentación de equipo ejecutores 3. Novedades reportadas por el equipo ejecutor de las fichas en formación primer trimestre 2022 - Socialización de cronograma de cada una de las fichas del área de Gestión Administrativa 4. Socialización y revisión del DRIVE 5. Indicaciones territorium 6. Rutas fichas nuevas e información cadenas de formación		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: 1. Presentación de equipo ejecutores 2. Novedades reportadas por el equipo ejecutor de las fichas en formación primer trimestre 2022 - Socialización de cronograma de cada una de las fichas del área de Gestión Administrativa 3. Socialización y revisión del DRIVE 4. Indicaciones territorium 5. Rutas fichas nuevas y cadenas de formación		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		

Siendo las 1:30 pm se inicia la reunión con los instructores del Área de Gestión Administrativa con el fin de dar cumplimiento a la agenda propuesta:

1. **Saludo:**
   Se da la bienvenida a los instructores para el inicio de la agenda.

2. **Presentación de equipo ejecutores**
   Se realiza la presentación de 3 instructores nuevos que ingresan al área los cuales se mencionan a continuación:
   a. Instructora Aleida Aguas
   b. Instructora Martha Liliana Chiguasuque
   c. Andrés Cascavita

   Adicionalmente hace énfasis en la conformación de los equipos ejecutores con el fin de que todos tengan claro la asignación de fichas, horarios, competencias, ambientes y el material de formación que se manejara durante el primer trimestre, así como también la generación de cada acta de inicio y actas de paz y salvo para las fichas que salen a etapa productiva, fechas de finalización de las fase análisis para las cadenas de formación que irán hasta el 25 de febrero e inicio fase planeación del 28 de febrero al 6 de mayo.



3. **Novedades reportadas por el equipo ejecutor de las fichas en formación primer trimestre 2022 –**

   Cada equipo ejecutor reporta las novedades que se presentan en cada ficha en cuanto a

Mostrar la página siguiente (flecha derecha)

inasistencias, ambientes, asociación de fichas, uniformes.

Se hace la aclaración de la revisión de novedades en cuanto a los listados de asistencias y en las ofertas cerradas reportar novedades a Maritza Velasco de relaciones corporativas

4. **Socialización y revisión del DRIVE**

   Se socializa las carpetas del DRIVE y se hace énfasis en alimentar las siguientes Carpetas:

   1. Listas de asistencia: cada líder actualizar la lista de asistencia reportando novedades de retiro, aplazamiento o deserción plazo máximo 18 de febrero.

   2. Actas de inicio equipo ejecutor: cada líder debe adjuntar el acta de inicio de la fichas - plazo máximo 18 de febrero

   2. Información voceros: cada líder debe actualizar la información de los voceros - plazo máximo 18 de febrero.

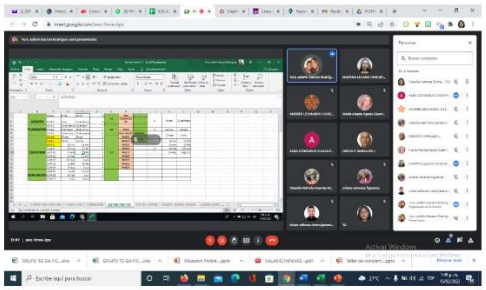
5. **Indicaciones Territorium**
   Se solicita a los instructores alimentar terrtorium teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
   1. Anuncios
   2. Aprendizajes previos
   3. Actividades
   4. Actas de planeación de actividades
   5. Anexos
   6. Material de apoyo
   7.Guias

6. **Fichas rutas nuevas y cadenas de formación:**
   Para enrutar las fichas nuevas al proyecto de formación contactar a Yury Noy de Coordinación para realizar la gestión.

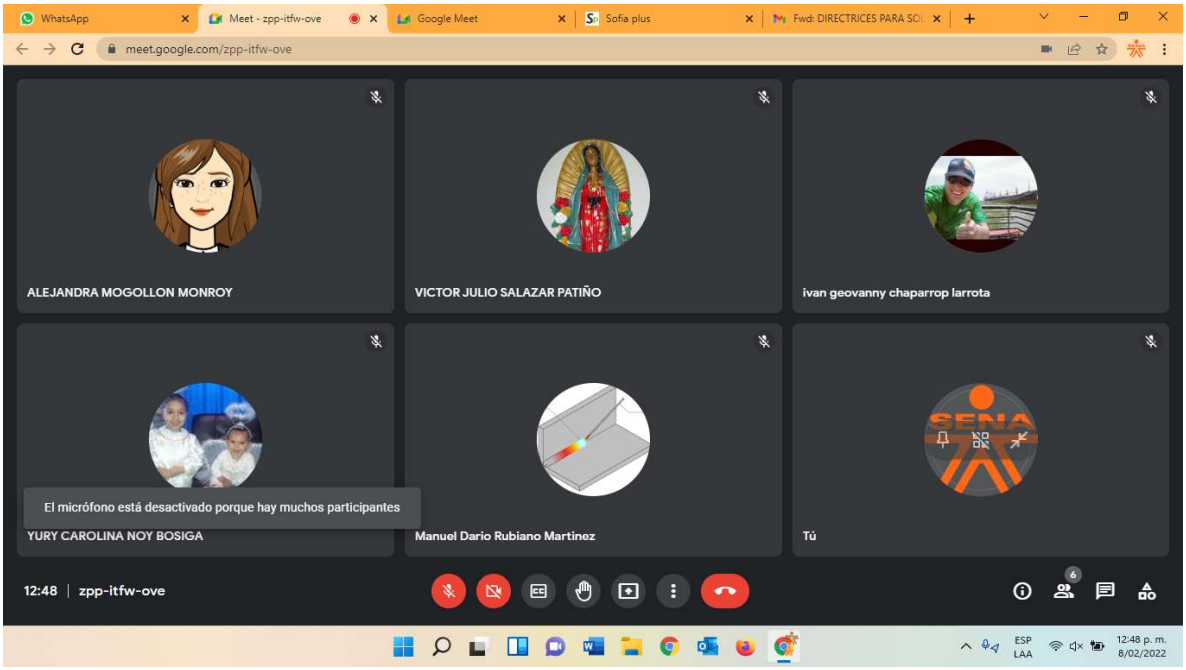
   En cuanto a las cadenas de formación de informa que se unificó la ficha 2469761 distribuyendo los aprendices a las tres cadenas de formación lideradas por los instructores Víctor Rivera, Aleida Aguas y Oriana Figueroa

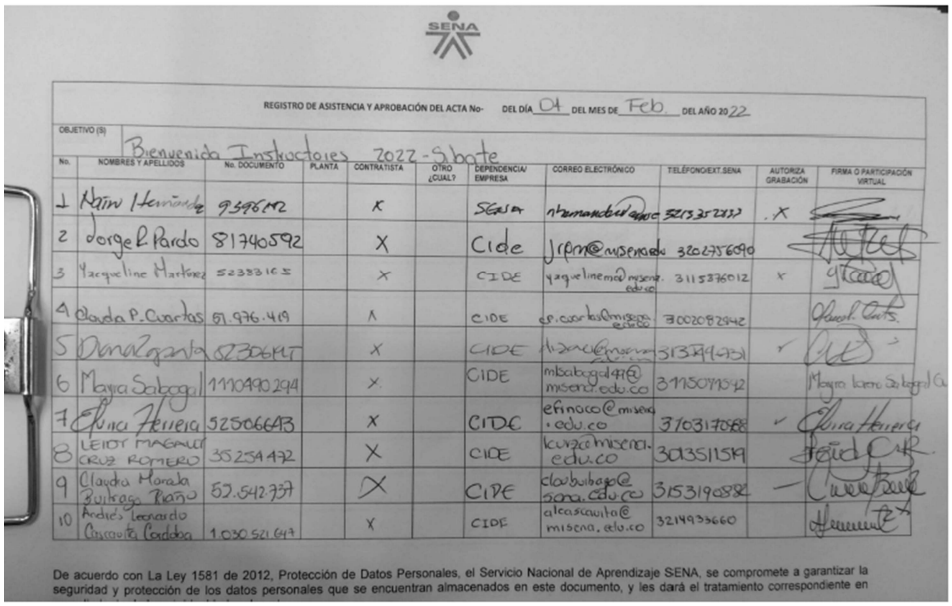
GD-F-007 V04

CONCLUSIONES		
Se solicita a los instructores del área cumplir con los compromisos para el día 18 de febrero del 2022, así como con las indicaciones generales		
COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
Se solicita a los instructores del área cumplir con los compromisos para el día 18 de febrero del 2022, así como con las indicaciones generales	Todos los instructores del área	18 de febrero del 2022
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia) **Nota:** Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.		



Reunión de horas complementarias 11:00 am a 12:49 el 08 de febrero de 2022





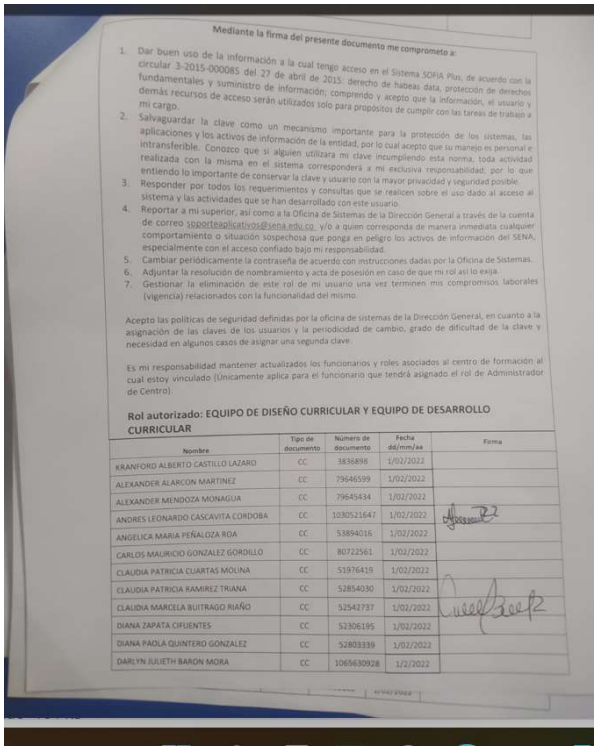
SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 04 DEL MES DE Feb DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S): Bienvenida Instructores 2022 - Sibate

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Nairo Hernández	9.398.142		X		SGSST	nhernandez@misena.edu.co	3213572333	X	
2	Jorge L Pardo	81740592		X		Cide	jlpm@misena.edu.co	3202756890		
3	Yacqueline Martínez	52333165		X		CIDE	yacqueline@misena.edu.co	3115376012	X	
4	Claudia P. Cuartas	51.976.419		X		CIDE	cp.cuartas@misena.edu.co	3002082942		
5	Diana Zapata	52306417		X		CIDE	dizapata@misena.edu.co	3133941731	X	
6	Mayra Sabogal	1110490294		X		CIDE	mbsabogal417@misena.edu.co	3115070542		
7	Elvira Herrera	52506483		X		CIDE	efinaco@misena.edu.co	3103170588	X	
8	LEIDY MAGALLY CRUZ ROMERO	35254432		X		CIDE	lcruzr@misena.edu.co	3013511594		
9	Claudia Morada Buitrago Riaño	52.542737		X		CIDE	claubuitrago@sena.edu.co	3153190882		
10	Andrés Leonardo Cascante Cordoba	1.030.521.647		X		CIDE	alcascante@misena.edu.co	3214933660		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en



Mediante la firma del presente documento me comprometo a:

1. Dar buen uso de la información a la cual tengo acceso en el Sistema SOFIA Plus, de acuerdo con la circular 3-2015-000085 del 27 de abril de 2015: derecho de habeas data, protección de derechos fundamentales y suministro de información; comprendo y acepto que la información, el usuario y demás recursos de acceso serán utilizados solo para propósitos de cumplir con las tareas de trabajo a mi cargo.
2. Salvaguardar la clave como un mecanismo importante para la protección de los sistemas, las aplicaciones y los activos de información de la entidad, por lo cual acepto que su manejo es personal e intransferible. Conozco que si alguien utilizara mi clave incumpliendo esta norma, toda actividad realizada con la misma en el sistema corresponderá a mi exclusiva responsabilidad, por lo que entiendo lo importante de conservar la clave y usuario con la mayor privacidad y seguridad posible.
3. Responder por todos los requerimientos y consultas que se realicen sobre el uso dado al acceso al sistema y las actividades que se han desarrollado con este usuario.
4. Reportar a mi superior, así como a la Oficina de Sistemas de la Dirección General a través de la cuenta de correo soporteaplicativos@sena.edu.co y/o a quien corresponda de manera inmediata cualquier comportamiento o situación sospechosa que ponga en peligro los activos de información del SENA, especialmente con el acceso confiado bajo mi responsabilidad.
5. Cambiar periódicamente la contraseña de acuerdo con instrucciones dadas por la Oficina de Sistemas.
6. Adjuntar la resolución de nombramiento y acta de posesión en caso de que mi rol así lo exija.
7. Gestionar la eliminación de este rol de mi usuario una vez terminen mis compromisos laborales (vigencia) relacionados con la funcionalidad del mismo.

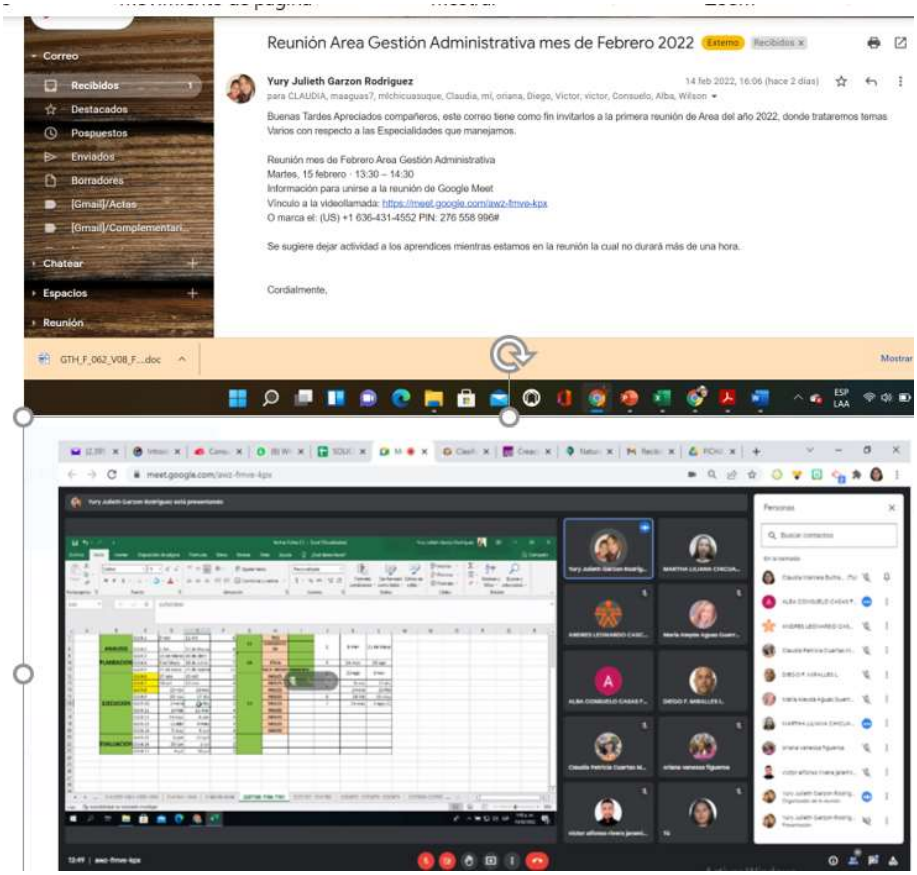
Acepto las políticas de seguridad definidas por la oficina de sistemas de la Dirección General, en cuanto a la asignación de las claves de los usuarios y la periodicidad de cambio, grado de dificultad de la clave y necesidad en algunos casos de asignar una segunda clave.

Es mi responsabilidad mantener actualizados los funcionarios y roles asociados al centro de formación al cual estoy vinculado (Únicamente aplica para el funcionario que tendrá asignado el rol de Administrador de Centro).

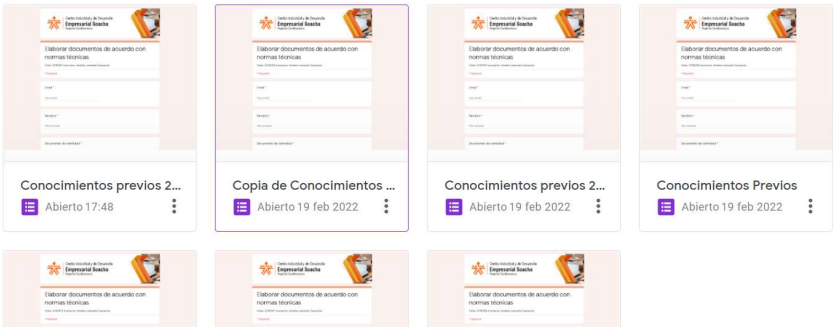
Rol autorizado: EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR Y EQUIPO DE DESARROLLO CURRICULAR

Nombre	Tipo de documento	Número de documento	Fecha dd/mm/aa	Firma
KRANFORD ALBERTO CASTILLO LAZARO	CC	3836898	1/02/2022	
ALEXANDER ALARCON MARTINEZ	CC	79646599	1/02/2022	
ALEXANDER MENDOZA MONAGUA	CC	79645434	1/02/2022	
ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA	CC	1030521647	1/02/2022	
ANGELICA MARIA PEÑALOZA ROA	CC	53894016	1/02/2022	
CARLOS MAURICIO GONZALEZ GORDILLO	CC	80722561	1/02/2022	
CLAUDIA PATRICIA CUARTAS MOLINA	CC	51976419	1/02/2022	
CLAUDIA PATRICIA RAMIREZ TRIANA	CC	52854030	1/02/2022	
CLAUDIA MARCELA BUITRAGO RIAÑO	CC	52542737	1/02/2022	
DIANA ZAPATA CIFUENTES	CC	52306195	1/02/2022	
DIANA PAOLA QUINTERO GONZALEZ	CC	52803339	1/02/2022	
DARLYN JULIETH BARON MORA	CC	1065630928	1/2/2022	



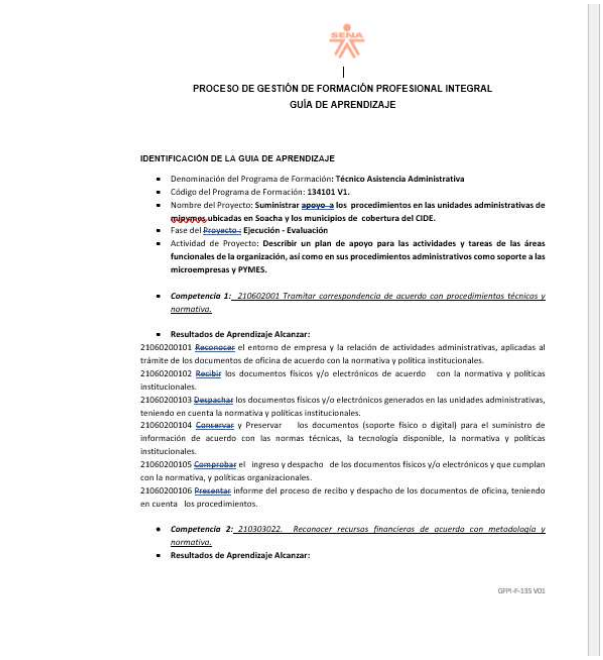


4. Evaluar los estilos, ritmos y aprendizajes previos de los aprendices correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.



5. Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato y la programación establecida por las coordinaciones.

Tramitar documentos



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

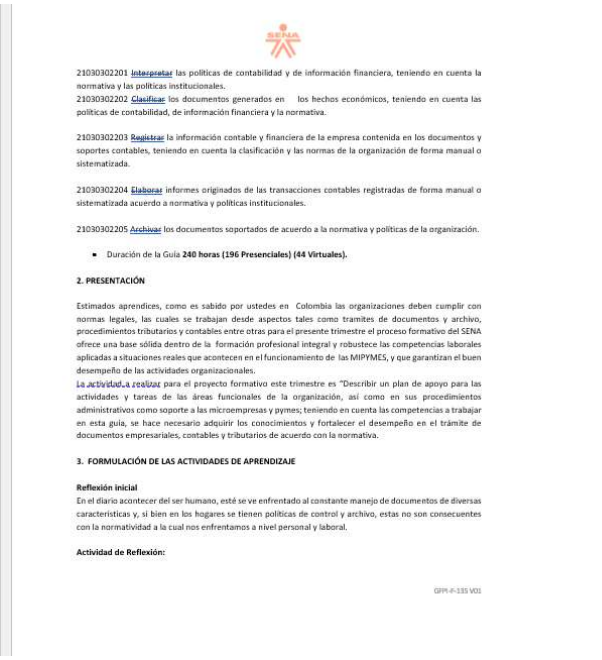
- Denominación del Programa de Formación: **Técnico Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: **134101 V1.**
- Nombre del Proyecto: **Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de ~~pipeyppo~~ ubicadas en Soacha y los municipios de cobertura del CIDE.**
- Fase del Proyecto: **Ejecución - Evaluación**
- Actividad de Proyecto: **Describir un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y PYMES.**

- ***Competencia 1:*** *210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.*

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

21060200101 Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política institucionales.
21060200102 Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.
21060200103 Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
21060200104 Conservar y Preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales.
21060200105 Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales.
21060200106 Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos.

- ***Competencia 2:*** *210303022 Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**



21030302201 Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.
21030302202 Clasificar los documentos generados en los hechos económicos, teniendo en cuenta las políticas de contabilidad, de información financiera y la normativa.

21030302203 Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.

21030302204 Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo a normativa y políticas institucionales.

21030302205 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

- Duración de la Guía **240 horas (196 Presenciales) (44 Virtuales).**

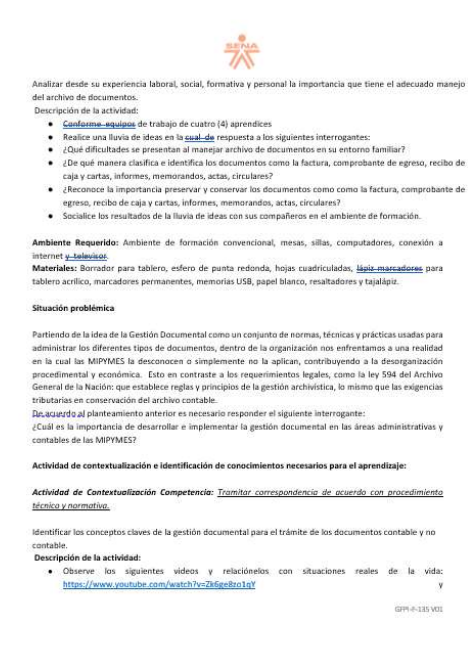
2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, como es sabido por ustedes en Colombia las organizaciones deben cumplir con normas legales, las cuales se trabajan desde aspectos tales como tramites de documentos y archivo, procedimientos tributarios y contables entre otras para el presente trimestre el proceso formativo del SENA ofrece una base sólida dentro de la formación profesional integral y robustece las competencias laborales aplicadas a situaciones reales que acontecen en el funcionamiento de las MIPYME5, y que garantizan el buen desempeño de las actividades organizacionales.
La actividad a realizar para el proyecto formativo este trimestre es "Describir un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes; teniendo en cuenta las competencias a trabajar en esta guía, se hace necesario adquirir los conocimientos y fortalecer el desempeño en el trámite de documentos empresariales, contables y tributarios de acuerdo con la normativa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión inicial
En el diario acontecer del ser humano, esté se ve enfrentado al constante manejo de documentos de diversas características y, si bien en los hogares se tienen políticas de control y archivo, estas no son consecuentes con la normatividad a la cual nos enfrentamos a nivel personal y laboral.

Actividad de Reflexión:



Analizar desde su experiencia laboral, social, formativa y personal la importancia que tiene el adecuado manejo del archivo de documentos.
Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de cuatro (4) aprendices
- Realice una lluvia de ideas en la cual de respuesta a los siguientes interrogantes:
- ¿Qué dificultades se presentan al manejar archivo de documentos en su entorno familiar?
- ¿De qué manera clasifica e identifica los documentos como la factura, comprobante de egreso, recibo de caja y cartas, informes, memorandos, actas, circulares?
- ¿Reconoce la importancia preservar y conservar los documentos como como la factura, comprobante de egreso, recibo de caja y cartas, informes, memorandos, actas, circulares?
- Socialice los resultados de la lluvia de ideas con sus compañeros en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Situación problémica

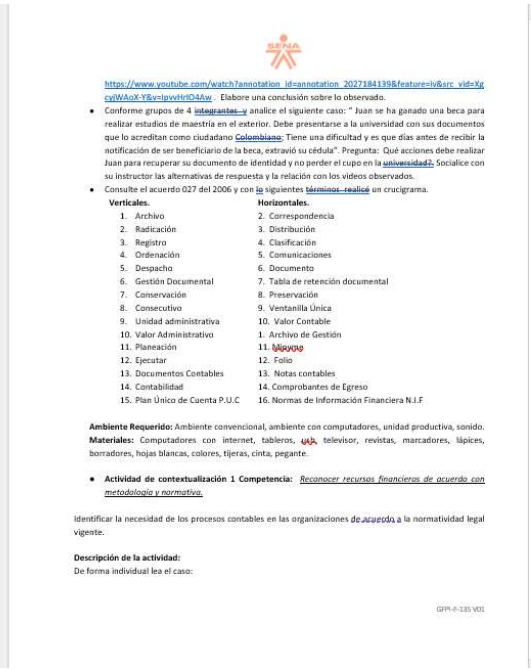
Partiendo de la idea de la Gestión Documental como un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar los diferentes tipos de documentos, dentro de la organización nos enfrentamos a una realidad en la cual las MIPYMES la desconocen o simplemente no la aplican, contribuyendo a la desorganización procedimental y económica. Esto en contraste a los requerimientos legales, como la ley 594 del Archivo General de la Nación: que establece reglas y principios de la gestión archivística, lo mismo que las exigencias tributarias en conservación del archivo contable.
De acuerdo al planteamiento anterior es necesario responder el siguiente interrogante:
¿Cuál es la importancia de desarrollar e implementar la gestión documental en las áreas administrativas y contables de las MIPYMES?

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad de Contextualización Competencia: *Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.*

Identificar los conceptos claves de la gestión documental para el trámite de los documentos contable y no contable.
Descripción de la actividad:

- Observe los siguientes videos y relaciónelos con situaciones reales de la vida: https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8ro1qY y



https://www.youtube.com/watch?annotation_id=annotation_2027184139&feature=iv&src_vid=XgcyjWAoX-Y&v=IpvvHrlD4Aw . Elabore una conclusión sobre lo observado.

- Conforme grupos de 4 integrantes y analice el siguiente caso: " Juan se ha ganado una beca para realizar estudios de maestría en el exterior. Debe presentarse a la universidad con sus documentos que lo acreditan como ciudadano Colombiano; Tiene una dificultad y es que días antes de recibir la notificación de ser beneficiario de la beca, extravió su cédula". Pregunta: Qué acciones debe realizar Juan para recuperar su documento de identidad y no perder el cupo en la universidad?. Socialice con su instructor las alternativas de respuesta y la relación con los videos observados.
- Consulte el acuerdo 027 del 2006 y con lo siguientes términos realicé un crucigrama.

Verticales.	Horizontales.
1. Archivo	2. Correspondencia
2. Radicación	3. Distribución
3. Registro	4. Clasificación
4. Ordenación	5. Comunicaciones
5. Despacho	6. Documento
6. Gestión Documental	7. Tabla de retención documental
7. Conservación	8. Preservación
8. Consecutivo	9. Ventanilla Única
9. Unidad administrativa	10. Valor Contable
10. Valor Administrativo	1. Archivo de Gestión
11. Planeación	11. Mayuno
12. Ejecutar	12. Folio
13. Documentos Contables	13. Notas contables
14. Contabilidad	14. Comprobantes de Egreso
15. Plan Único de Cuenta P.U.C	16. Normas de Información Financiera N.I.F

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, sonido.
Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

- **Actividad de contextualización 1 Competencia:** *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Identificar la necesidad de los procesos contables en las organizaciones de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:
De forma individual lea el caso:

La Empresa XX Mipyme, requiere un préstamo para ampliar sus instalaciones debido al aumento en las operaciones, y se dirige al Banco Popular el cual le pide una información financiera la cual consiste en Estados Financieros actualizados; los Estados Financieros dan información clasificada acerca de los resultados y situación financiera de una empresa durante un período determinado, esta información permite la comunicación entre los niveles administrativos, con el fin de evaluar y controlar las operaciones de una organización para la toma de decisiones.

- Partiendo de lo anterior, se le invita a analizar las siguientes preguntas, tomando como referencia para su desarrollo, su experiencia, vivencias y conocimiento previo:
  - ¿Cuáles considera usted que son los documentos que se requieren para realizar los Estados Financieros?
  - ¿Desde su punto de vista cuales considera que perjuicios le ocasiona a la empresa no tener la información contable de acuerdo a la normatividad legal vigente?
  - ¿Qué implicaciones no identificar y archivar los documentos contables?

Al finalizar su trabajo, socialice a sus compañeros e instructor los resultados, y preséntelo de forma digital.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Actividades de apropiación:

Sub actividades 1 Competencia: *Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimiento técnica y normativo.*

Identificar los elementos conceptuales de la gestión de los documentos archivísticos y contables requeridos para el trámite de documentos según la normatividad y aplicación en las MiPymes.

Descripción de la actividad:
El Archivo General de la Nación es un establecimiento público del gobierno nacional colombiano que promueve la conservación y consulta del legado documental nacional. La Ley general de archivo 594 de 2000 reglamenta procesos relacionados con la actividad archivística, así mismo el acuerdo 027 de 2006 y el acuerdo 060 de 2001, define la terminología archivística necesaria para el trámite de los documentos en las organizaciones.

- Conforme grupos de 3 integrantes
- Realice una lectura general de los acuerdos 027 de 2006
- Seleccione por cada letra cinco términos y organice un Bingo Archivístico.
- Realice la retroalimentación con el instructor sobre la experiencia de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional.

Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante, cartulina.

Sub actividades 2 Competencia: Tramitar documentos de acuerdo con la normativa

Determinar los pasos establecidos en el acuerdo 060 de 2001 para tramitar los documentos contables y no contables en una unidad de correspondencia de una Mipyme.

Descripción de la actividad:

- Conforme grupo de 3 integrantes
- una infografía digital utilizando los medios tecnológicos dando evidencia de la compren Consulte el material de apoyo (acuerdo 60 de 2001) y realice la lectura de los artículos asignados por el instructor.
- Elaboración de los procedimientos para el trámite de los documentos
- Desarrolle el siguiente ejercicio de apareamiento que le ayudara a la comprensión de los conceptos requeridos en el trámite de documentos.

1. Archivo.	(__) Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.
5. Archivo electrónico	(__) Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.
9. Radicación de comunicaciones oficiales	(__) Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.
4. Archivo de Gestión.	(__) Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos
7. Asunto	(__) Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

2. Código	(__) Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
10. Registro de Comunicaciones oficiales	(__) Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos
3. Cuadro de clasificación	(__) Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
6. Clasificación documental	(__) Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
8. Registro de ingreso de documentos	(__) Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

- Aliste los materiales e implementos requeridos para simular el trámite de los documentos contables y no contables de acuerdo a las normas técnicas establecidas en el acuerdo 060 de 2001.
- Utilice los medios tecnológicos y elabore los formatos de registro de correspondencia para comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y electrónicos.
- Redacte un informe corto que de evidencia de la experiencia realizada, aplicando los lineamientos establecidos en la norma GTC 185 para elaboración de informe corto.
- Socialice las conclusiones de la actividad realizada.

SubActividades, de Apropiación 1 Competencias: *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Interpretar políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.

Descripción de la actividad:
Para esta actividad: Forme grupos de (XX) aprendices, cada grupo debe elaborar la lectura de los artículos relacionados del código de comercio respecto al tema asignado, una vez conceptualizada esta información debe elaborar una exposición que cumpla con los siguientes requisitos:

1. No se permite la definición de los conceptos, la exposición es el concepto entendido y ejemplarizado por el Aprendiz.
2. Desarrolle la exposición con la herramienta de su preferencia el cual debe contener la siguiente información: tipo de sociedad, tipo de socios, capital social, número de socios o accionistas, responsabilidad de los socios, órganos sociales, cesión de partes participaciones sociales, pago de capital, revisor fiscal. Y demás información si su tema contiene otras temáticas y descargue del material de apoyo los temas asignados a cada uno de los grupos conformados.
3. Al finalizar la exposición el grupo de trabajo, debe interactuar con el resto del grupo por medio de un juego elaborado por los mismos integrantes del grupo, para transferir de forma didáctica el conocimiento. Ejemplo: concéntrese, tingo tango, lotería, etc... (Hacer uso de la creatividad para la elaboración de los juegos).

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades, de Apropiación 2 Competencias: *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*
Reconocer los documentos originados en la actividad económica, de acuerdo a las políticas contables.

Descripción de la actividad:
Consulte el libro Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes (5ª ed.) y lea el tema 6 Soportes contables, del capítulo 6. Páginas 143 a 162.
Reúnase en grupos de trabajo, presente un cuadro comparativo en el que relacione las diferentes clases de documentos contables y no contables utilizados en la empresa, y descargue del material de apoyo el documento "Taller soportes contables".
Desarrolle el taller y el cuadro comparativo con la herramienta ofimática de su preferencia y envié el archivo al instructor a través de la plataforma de aprendizaje.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a

internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades de Apropiación 3 Competencias: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.

Registrar las transacciones de acuerdo a los principios contables para elaboración de informes financieros.

Descripción de la actividad:
De manera individual, presente exposición acerca de las obligaciones tributarias locales regionales y nacionales, tanto a personas como a empresas.
Desarrolle la exposición con la herramienta ofimática de su preferencia y envié el archivo al instructor a través de la plataforma de aprendizaje.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades de Apropiación 4 Competencias: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.

Preparar los informes básicos contables de acuerdo con la normativa y las políticas de la organización.

Descripción de la actividad:
De manera individual, elabore los informes básicos contables de acuerdo con los libros auxiliares en Excel o el software disponible en el centro de formación. Tenga en cuenta las normas de elaboración de los informes básicos contables.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades de Apropiación 5 Competencias: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.

Clasificar y archivar los documentos para su preservación de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:
En grupo de trabajo, consulte sobre Archivo y conservación de documentos comerciales en el Código de Comercio título IV capítulo I. Artículo 134 Decreto 2649 de 1993, Ley 962 de 2005 artículos 28 y 86. Artículo 12 Ley 527 de 1999.
Una vez leído el material elabore carpeta didáctica con los documentos contables utilizados en el proceso contable dentro de las empresas seleccionadas de acuerdo con el documento anteriormente mencionado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Actividad de transferencia de conocimientos
Es importante que los conocimientos implícitos de cada una de las competencias en su conjunto, sean aplicados en el contexto real; es decir, que la aplicabilidad de cada uno de sus resultados de aprendizaje se evidencie en ejercicios reales que tengan que ver con el sector productivo, o las empresas mipyme. Es por ello que se proponen las siguientes actividades de transferencia de conocimiento para la presente guía de aprendizaje:

Actividad de Transferencia de Conocimiento:

Sub actividades 1 Competencia: *Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.*
Reconocer los procesos de la gestión documental
Aplicar el protocolo establecido en la normatividad archivística para el trámite de los documentos administrativos contables y no contables.
Descripción de la actividad:
La actividad se desarrolla de manera individual.

- Guiado por el instructor, realice una práctica archivística en la unidad administrativa de una mipyme, o del centro de formación, teniendo en cuenta el protocolo establecido en la normatividad para el recibo y despacho de los documentos.
- Aliste el puesto de trabajo con los elementos y equipos requeridos y aplique la normativa y las políticas organizacionales para el trámite de los documentos.
- Interprete la información del contenido de los documentos recibidos, si es el caso, elabore un formato para la recepción, radicación, registro y distribución de la documentación interna y externa

en medios físicos y electrónicos utilizando los equipos y herramientas tecnológicas disponibles en la recepción de los documentos.

- Clasifique y determine los documentos que no son del proceso de recibo distribuya los documentos a las dependencias de acuerdo con la estructura organizacional, la normativa y la política institucional y registre la entrega.
- Teniendo en cuenta la planilla de registro de correspondencia recibida, seleccione tres comunicaciones que requieran respuesta y proyecte el documento, realice el respectivo envío, de acuerdo con la normativa y políticas organizacionales de los documentos despachados.
- Utilice los medios tecnológicos y las herramientas ofimáticas para elaborar un folleto donde ilustre el procedimiento del trámite de documentos contables y no contables en la Mipyme, tratamiento e importancia de los mismos.

Ambiente Requerido: Mipyme, unidad administrativa, ventanilla única, unidad de correspondencia.
Materiales: Computadores con internet, sello radicador, reloj radicado, impresora, escáner, fax, teléfono, reloj inteligente sellos, lápices, borradores, hojas blancas, tijeras, cinta, pegante, cauchos, perforadora, grapadora.

- **Actividad de Transferencia Competencia:** *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Elaborar el proceso de trámite de documentos contables, así como su diligenciamiento, archivo e interpretación dentro de las unidades administrativas de acuerdo a normatividad y uso en las Mipyme.

Descripción de la actividad:

- En grupos de trabajo, a través de un flujograma represente el proceso de trámite de los documentos, su diligenciamiento y archivo tanto de los documentos contables y no contables de acuerdo a la normatividad y uso en las MiPymes.
- Desarrollé flujo-grama con la herramienta ofimática de su preferencia y envié el archivo al instructor a través de la plataforma de aprendizaje.

Ambiente Requerido:
Ambiente dotado de mesas, sillas, computadores, internet, programas ofimáticos, tv plasma.

Materiales:
Computadores, internet, guías de aprendizaje, libros, acceso a Biblioteca Virtual, cuadernos, marcadores, borradores, papel, lápices, colores, hojas de examen.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia: Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Presenta un resumen del procedimiento del trámite de documentos administrativos dentro de la mipymes. **Evidencias de Desempeño** Realiza una representación acerca de las normas del trámite de documentos que emplea las organizaciones para conservación y mantenimiento de documentos.	-Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. - Aplica los procedimientos en la recepción y despacho e interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normativa y las políticas institucionales. -Coordinación de actividades administrativas, teniendo en cuenta objetivos corporativos. -Envía la documentación de despacho de acuerdo con la	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de • Conocimiento • Cuestionarios • Evaluación conocimiento AVA • Talleres • Evaluación desempeño • Actividades grupales • Pruebas escritas • Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. • Presentación del portafolio de evidencias.

Evidencias de Producto Elabora un folleto relacionado con la manipulación de documentos en las empresas, su tratamiento, e importancia de los mismos.	normativa y políticas institucionales. -Aplica la normativa y las políticas institucionales de conservación y preservación en los documentos. -Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales. -Comprobar la ejecución de los procedimientos de recibo y despacho de documentos, según la normativa y las políticas institucionales.	• Informes avances de proyecto • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales

Evidencias de Aprendizaje competencia:	Criterios de Evaluación	

Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa		Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Realiza cuadro comparativo de las diferentes clases de documentos contables y no contables utilizados en las oficinas. **Evidencias de Desempeño** Elabora carpeta didáctica con los documentos contables utilizados en el proceso contable dentro de las empresas, teniendo en cuenta las obligaciones tributarias. **Evidencias de Producto** Presenta informes básicos contables de libros auxiliares, manual o digitalmente de cuentas que se utilizan en las oficinas.	-Aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta el tipo de empresa, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público. -Establece la diferencia entre los tipos de empresa de acuerdo al sector económico al que pertenece. -Verifica los requisitos legales en la constitución de empresas teniendo en cuenta la entidad de vigilancia. -Utiliza las políticas contables teniendo en cuenta el tipo de organización. -Aplica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento

Elaborar documentos

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 V1
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de oficinas ubicadas en oficina y los municipios de cobertura del cide.
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.

- **Competencia 1: 210601024:** Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

21060102401 Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.

21060102402 Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional.

21060102403 Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.

21060102404 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.

21060102405 Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

Duración de la Guía: 150 horas (108 presenciales) (42 virtuales).

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las

organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad.

En nuestro proyecto formativo SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES se trabaja con la intención de acercar el ejercicio de las labores propias del Asistente Administrativo en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos para la vida laboral y social.

Por esta razón, para empoderarse en su nuevo rol como aprendiz en la Formación por proyectos y alcance el perfil requerido para el desempeño en su puesto de trabajo de acuerdo con su especialidad, es necesario desarrollar la siguiente guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. REFLEXIÓN INICIAL

Identificar las fortalezas y debilidades que usted posee frente a la elaboración de documentos a fin de reconocer sus aprendizajes y/o experiencias previas, para iniciar el proceso de formación profesional integral.

Descripción de la actividad:

1. Leer, analizar, comprender cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuadro.
2. Responder cada una de las preguntas con honestidad y objetividad.
3. Elaborar un documento Word con calidad donde plasme las respuestas del cuadro.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Qué sé?	Realice el autodiagnóstico de los conocimientos que posee de cada una de las competencias.
¿Qué quiero saber o aprender?	Elabore una lista de los conocimientos que quiere aprender acerca de cada una de las competencias.
Qué conocimiento puedo transferir a mi entorno laboral, personal y social, ¿de este aprendizaje?	Realice una reflexión de su propio aprendizaje, cuál sería la aplicación que usted le daría a estos nuevos conocimientos en su entorno personal y laboral.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca, LMS, laboratorio, cámara Gesell, taller, ambientes externos, tecnológicos.

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

-SITUACIÓN PROBLÉMICA: la actualidad las MiPymes no cuentan con una estructura administrativa adecuada que les permita ser competitiva en un mercado cada vez más exigente. No cuentan con canales de comunicación ascendente y descendente, comunicaciones escritas o electrónicas coherentes, funciones claras, procesos y procedimientos organizados para optimizar recursos y agilizar procesos.

Actualmente. los problemas administrativos en cuanto a la identificación de los procesos y procedimientos están obstaculizando el crecimiento de las MiPymes, ya que carecen de una adecuada estructura administrativa, que conlleva a que las MiPymes no sean competitivas en el mercado y que en el futuro presenten problemas que dificulten la continuidad del negocio. Por esta razón, se hace necesario cuestionar ¿ Es viable identificar las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa con el fin de optimizar los recursos y agilizar procesos ¿

Describir las funciones que un Técnico en Asistente Administrativo realiza en una Mipyme, determinando los procesos y procedimientos para alcanzar resultados oportunos y garantizar la prestación de un servicio efectivo y eficiente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Construir en medio electrónico o físico una UVE heurística que describa los conocimientos, cargo y procedimientos que ejecuta un Asistente Administrativo en una empresa.
3. Explicar la Uve heurística con propiedad ante el instructor y compañeros de trabajo.
4. Comparar las Uve heurísticas con los demás equipos de trabajo para identificar relaciones o diferencias.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

3.2- ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN 3.2.1

identificar las partes, estilos y usos de los documentos empresariales que producen las funciones administrativas de las diferentes áreas de una empresa , teniendo en cuenta el protocolo de la empresa y la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres personas.
2. Elaborar un folleto donde describa los diferentes documentos que produce una empresa, explicando sus partes, estilos, usos y su respectivo ejemplo.
3. Compartir y socializar ante los compañeros e instructor el folleto elaborado de una manera asertiva.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

3.3. ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN

Explicar los aspectos o criterios necesarios para redactar un documento empresarial con precisión, claridad, modernidad y que cumpla con los requisitos que se requiere para iniciar un trámite personal o comercial.

Descripción actividad:

1. Conformar equipos de trabajo de cuatro aprendices
2. Identificar los tipos de documentos que se producen en las MiPymes.
3. Elaborar un cuadro sinóptico en físico donde explique cada uno de los documentos identificados en una Mipyme y sus respectivos criterios de redacción.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

SubActividad 1 *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

3.3.1.1. Determinar las consecuencias y el problema que se genera en el trámite administrativo, al elaborar un documento con inconsistencias en la redacción y falencias en la presentación.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro aprendices.
2. Elaborar un informe donde se presente ejemplos de documentos empresariales elaborados correctamente y con errores.
3. Comparar los documentos elaborados correctamente con los que presentan errores.

4. Concluir sobre las consecuencias administrativas, penales y judiciales; y el problema que se genera en el trámite administrativo.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

SubActividad 2 *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

Reconocer la importancia de digitar y transcribir documentos empresariales con rapidez, precisión y exactitud, aplicando las técnicas de digitación, llevando a cabo las pausas activas correspondientes y las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Identificar las técnicas de dajitación transcripción.
3. Determinar la importancia de utilizar las técnicas de digitación correctamente.
4. Grabar situaciones de los aprendices realizando pausas activas después de digitar documentos.
5. Construir un video didáctico y creativo de los aprendices explicando la técnica que se debe utilizar para digitar documentos empresariales y las pausas activas pertinentes.
6. Socializar en el ambiente de aprendizaje cada video, concluyendo la importancia de aplicar la técnicas de digitación, pausas activas y las normas de seguridad y salud en el trabajo-

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

SubActividad 3 *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

Presentar un caso laboral donde se represente una situación de falsificación de un documento empresarial durante la ejecución de una función productiva, con el fin de identificar y analizar sus consecuencias legales.

Descripción de la actividades:

1. Conformar equipos de cuatro personas.

2. Cada equipo debe socializar en juego de roles, un caso laboral, en el que se presente la falsificación de un documento público y privado
3. Presentar una reseña argumentativa y descriptiva del análisis de caso.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

3.4. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Redactar documentos empresariales teniendo en cuenta las funciones productivas, herramientas TIC, el asunto, la normatividad GTC 185 y protocolo utilizado por las empresas.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro aprendices.
2. Construir una informe en la cual explique claramente las instrucciones o normas técnicas para la elaboración de documentos organizacionales teniendo en cuenta el asunto, normas gramaticales, tipo de texto y protocolo utilizado por una empresa.
3. Socializar con creatividad, dinamismo y empoderamiento del informe, sustentando la importancia del uso de estos documentos en las funciones administrativas de las empresas.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ELABORAR DOCUMENTOS **Evidencias de Conocimiento** Responde cuestionario sobre aspectos comunes y	Utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto. Estructura el documento empresarial y el texto de	Cuestionarios Evaluación conocimiento AVA Talleres

esenciales contemplados en normativa para elaboración de documentos. **Evidencias de Desempeño** Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción haciendo uso de las Tic y las normas de seguridad. **Evidencias de Producto:** Presenta un informe sobre las normas técnicas para la elaboración de documentos organizacionales más utilizados en las empresas.	acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional. Redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma técnica y las normas gramaticales. Digita documentos empresariales y textos haciendo uso de la técnica, velocidad y precisión. Transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación. Utiliza la tecnología para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización. Cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo en aspectos de ergonomía de acuerdo con la política institucional y la normativa. Conserva el documento de, acuerdo a las normas técnicas. Aplica procedimientos técnicos normativos y organizacionales en la redacción de documentos y textos.	Evaluación desempeño Actividades grupales Pruebas escritas Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. Presentación del portafolio de evidencias. Informes avances de proyecto

	Verifica que el documento o texto cumpla con las normas técnicas y las políticas organizacionales. Elabora documentos finales de, acuerdo a las normas técnicas. gramaticales, de redacción.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **CARTA COMERCIAL (NTC 3391):** comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las empresas y sus empleados.
- **CIRCULAR (NTC 3234):** comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el miso texto o contenido, dirigida a varios destinatarios
- **MEMORANDO (NTC 3397):** comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias locales, regionales, regionales, nacionales o internacionales.
- **ACTAS ADMINISTRATIVAS (NTC 3394):** documento que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos.
- **CERTIFICADO (NTC 4176):** documento de carácter probatorio, público en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad.
- **CONSTANCIA (NTC 4176):** documento de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad
- **BLOQUE EXTREMO:** todas las líneas parten del margen izquierdo.
- **BLOQUE:** Las líneas de número, fecha, asunto (si lo hay), firma y cargo se colocan partiendo del centro del escrito hacia el margen derecho.
- **ZONA 1:** Espacio destinado para la impresión de la razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y NIT (opcional): Las medidas respectivas son de 14 cm horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja, y entre 3cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

- **ZONA 2:** Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, dirección electrónica, fax, teléfono, télex, NIT (opcional) y otras menciones obligatorias en virtud de disposiciones legales, ciudad y país. Ocupa entre 1.5 cm y 2 cm desde el borde inferior de la hoja y horizontalmente puede abarcar todo el ancho del papel.
- **ZONA 3:** Espacio superior derecho que se deja en blanco para que el destinatario imprima el sello de registro o la fecha de recibido del documento
- **ABREVIATURA:** Grupo de palabras obtenida por la eliminación de alguna de las letras y siempre se cierra con un punto.
- **ACRÓNIMO**: Vocablo conformado por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.
- **ACTA:** Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.
- **ANEXO:** Documento o elemento que se adjunta a la comunicación o al informe, sirve para complementar y aclarar.
- **ASUNTO:** Síntesis del contenido de la comunicación.
- CARGO: Nombre de la posición que ocupa la persona responsable de expedir el documento.
- **COPIA:** Fiel reproducción del documento.
- **DESPEDIDA:** Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.
- **DESTINATARIO:** Persona a quien va dirigida la comunicación.
- **ENCABEZADO:** Título de la comunicación que se realiza, línea de identificación para indicar la continuidad del documento.
- **ESTILO:** Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.
- **INFORME**: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a una caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.
- **INTERLÍNEA**: Distancia vertical entre los renglones.
- **INTERLÍNEA LIBRE:** Renglón sin escritura.
- **LÍNEAS ESPECIALES:** Líneas de anexos, copia e identificación del transcriptor.
- **LOGOTIPO:** Símbolo que identifica a la organización.
- **MÁRGENES:** Distancia que queda en blanco en cada uno de los cuatro lados de una página impresa.

- **MEMBRETE:** Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.
- **MODELO:** Esquema de distribución de zonas que le permite la organización la diagramación de su papelería.
- **OBJETIVO:** Describe la finalidad del informe corto.
- **PORTADA:** Primera página del informe; contiene los datos requeridos para la identificación del documento.
- **RAZÓN SOCIAL**: Nombre que identifica a una organización.
- **REDACTOR:** Persona que genera y plasma ideas en una comunicación.
- REMITENTE: Nombre, apellidos y cargo del firmante.
- **SALUDO:** Frase de cortesía con la cual se inicia la comunicación.
- **SIGLA:** Abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.
- **SOBRE:** Cubierta que guarda y protege un documento, para su entrega o envío.
- **TRANSCRIPTOR:** Persona responsable de elaborar, digitar o transcribir la comunicación.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Martínez, G. Curso de Redacción. Teoría y práctica de la composición y del estilo. Madrid Paraninfo 2000

Chiavenato, I. , introducción a la teoría general de la administración. Bogotá Mc Graw Hill 2000.

Basulto, H.. Ortografía actualizada. Bogotá Mc Graw Hill 1984

Castell de Dueñas, B., Beatriz. Curso Básico de Mecanografía. 4ª. ed. Nueva serie educación comercial. Santafé de Bogotá Mc Graw Hill, 1998

Icontec., Compendio normas técnicas colombianas sobre documentación: Documentación comercial. Santafé de Bogotá 2002.

Icontec., Guía Técnica Colombiana GTC 185. Bogotá 2009

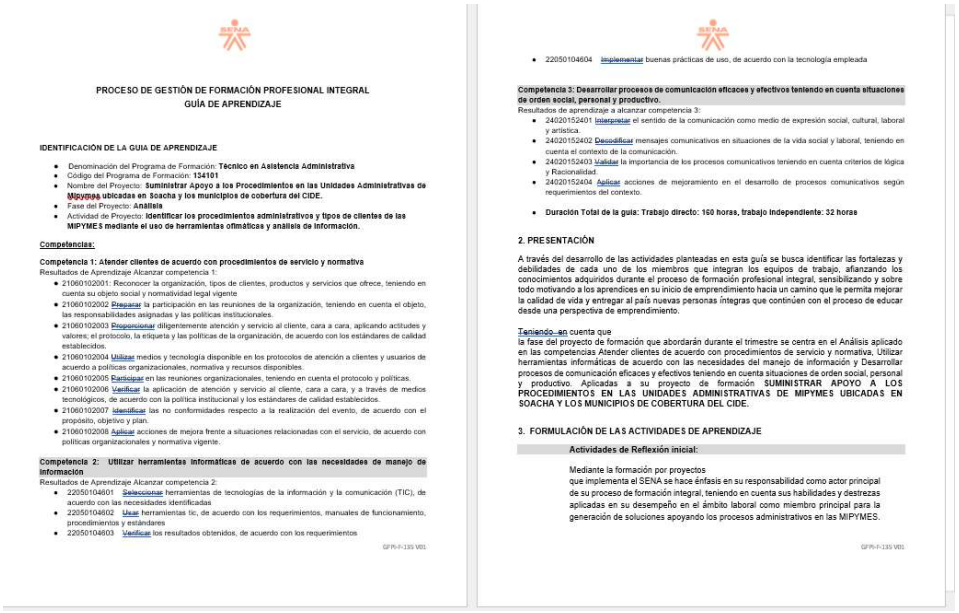
Rincón, G-. Apuntes de léxico. Santafé de Bogotá Comercial Impresora, 1994.

Walter, J., Oralidad y escritura. Qog

Rojas, D. Redacción comercial estructurada. Bogotá Mc Graw Hill 2012

Rincón, G., Técnicas y prácticas de oficina- Bogotá Mc Graw Hill

Atencion y servicio al cliente



PROCESO DE GESTIÒN DE FORMACIÒN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: **154101**
- Nombre del Proyecto: **Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes ubicadas en Soacha y los municipios de cobertura del CIDE.**
- Fase del Proyecto: **Análisis**
- Actividad de Proyecto: **Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPYMES mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.**

Competencias:

Competencia 1: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa
Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:

- 21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- 21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
- 21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- 21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- 21060102005 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
- 21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- 21060102007 Identificar las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

Competencia 2: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 2:

- 22050104601 Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas
- 22050104602 Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares
- 22050104603 Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos

GFPI-F-135 V01

- 22050104604 Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada

Competencia 3: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 3:

- 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.
- 24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- **Duración Total de la guía: Trabajo directo: 160 horas, trabajo independiente: 32 horas**

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que
la fase del proyecto de formación que abordarán durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación **SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES UBICADAS EN SOACHA Y LOS MUNICIPIOS DE COBERTURA DEL CIDE.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial:

Mediante la formación por proyectos
que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

GFPI-F-135 V01

Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Actividad de Reflexión:**
  Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

- **Descripción de la Actividad:**
  - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
  - Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
  - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
  - Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

GFPI-F-135 V01

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

- **Actividad 1 contextualización.**
  Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

  Descripción de la Actividad:
  - Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
  - Elabore un mapa mental donde se identifiquen los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa. Seguidamente, marque en cada uno de ellos, el nivel de atención al cliente que requieren en las áreas correspondientes, estableciendo prioridades y diferenciando el cliente interno del externo.
  - Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a)

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet. Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 contextualización.**

  Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las Mipymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

  - Analice el estudio de caso dispuesto en material de apoyo para esta actividad.
  - Conformar equipos de 4 aprendices.
  - Realice el análisis del estudio de caso presentado y plasmarlo en una cartelera en donde se identifiquen los aspectos administrativos que favorecieron el éxito de la Mipyme, en los aspectos anteriormente indicados.
  - A continuación, cada uno de los equipos socializará a sus compañeros el análisis realizado sobre el tema.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

GFPI-F-135 V01

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividades de apropiación:**

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo con los procedimientos administrativos.

Para la elaboración de esta actividad cada uno de sus instructores(as) que acompañan el proceso del trimestre, darán orientaciones precisas respecto a la forma cómo deben hacer entrega de estas evidencias. Es importante estar atento a las mismas.

Proceso de Aprendizaje (subactividades):

Descripción de la(s) Actividad(es)

- SubActividad 1 Competencia: **Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

- Actividad 1 Atender Clientes:

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes
- Características del servicio al cliente.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de cuatro aprendices.
- Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
- Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
- Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
- Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

Descripción de la actividad:
- La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
- Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma

personalizada como telefónica.
- Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
- Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

- Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

- Descripción de la actividad:

Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 1 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Identificar los recursos tecnológicos de las MYPIMES, teniendo en cuenta su estructura, actividad económica, tipo de clientes y estrategias comunicativas.

- Esta actividad se debe realizar en parejas.
- Consulte acerca de los diferentes recursos ofimáticos y periféricos utilizados en una

empresa, su estructura, características y utilidad en el trabajo. Tenga en cuenta los sistemas operativos utilizados actualmente, así como el software.
- Elabore un collage utilizando papel, revistas, periódicos, recortes cuya temática represente recursos tecnológicos (software, hardware) básicos con los cuales debe contar una MIPYME teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente.
- Realice una socialización del collage.
- Esta evidencia debe ser presentada y sustentada al instructor(a) en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Elaborar informes utilizando herramientas ofimáticas de acuerdo a la actividad económica de la empresa y las tecnologías disponibles.

- Esta actividad se debe realizar de manera individual.
- Indague sobre las diferentes herramientas ofimáticas y cada una de sus funciones principales como lo es los procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos.
- Elabore un informe en el que integre las herramientas ofimáticas básicas como hojas de cálculo de Excel, presentaciones en Power Point o prezi, procesador de texto Word en el que describa las características del servicio al cliente y la comunicación organizacional.
- Socialice en ambiente de aprendizaje el informe, junto con sus compañeros.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en forma digital

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Interpretar los métodos de recolección, organización y procesamiento de información organizacional haciendo uso de la tecnología disponible.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual.
- Consulte acerca de las herramientas tecnológicas existentes para recopilación de información como formularios en google, share point, type form, fac desk, formsite o la herramienta que considere pertinente; su manejo ventajas y desventajas.
- Seleccione una de las plataformas y elabore un formulario que permita captura de información.
- Recolecte y clasifique información de tipos de clientes por medio de formularios en google; en hojas de cálculo debe clasificar e interpretar información aplicando filtros, funciones de búsqueda y referencia y tablas dinámicas.

Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en el ambiente de formación o en la plataforma BlackBoard.

- **Actividad 4 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Determinar las técnicas para la consolidación de información, acorde con los recursos tecnológicos existentes en la MIPYME.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- Consulte en bases de datos bibliográficas, terminología referente a bases de datos, cloud, y almacenamiento y clasificación de archivos en forma digital.
- Elabore un mapa mental en el cual identifique terminología acorde a bases de datos y su estructura, utilizando herramientas como Cmap Tools, GoConqr u otra herramienta de su elección.
- Debe sustentar el mapa mental ante el instructor.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 5 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Informar acerca de los hallazgos de recursos y utilidades de las herramientas tecnológicas necesarias en las Mipyme, en función de su actividad económica, servicio al cliente y comunicación.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar en grupos de máximo 5 aprendices.
- Consulte sobre las técnicas de elaboración de informes, así como los mínimos recursos tecnológicos necesarios en las Mipyme y cada una de sus características. teniendo en cuenta los procedimientos de servicio al cliente y comunicación Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación.
- Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación
- Sustente en el ambiente de aprendizaje elaborando una presentación en Power Point o Prezi.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y física, además debe ser enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 1 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)

- En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza por equipos de trabajo.
- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
- Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)
- Se debe establecer las reglas del debate.
- Asignar un moderador
- Elabore preguntas que generen controversia
- Establezca límites de tiempo
- Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuales son las más utilizadas.
- Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos. utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas
- Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

- **Actividad de transferencia 1: Servicio Al cliente.**

Realizar un evento en el cual aplique las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo a la actividad económica de la MIPYME.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Tenga en cuenta la temática desarrollada a lo largo de su formación y apóyese en los equipos de trabajo propuestos para la realización de esta actividad.

- Realice un evento o reunión empresarial en donde evidencie la etiqueta y protocolo del servicio al cliente (El instructor dará las instrucciones necesarias para la realización del evento)
- Es importante que cada aprendiz esté atento a las indicaciones dadas por el instructor(a).
- Elabore los documentos relacionados y actas que se desprenden de la realización de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, auditorio o salón de acuerdo a los requerimientos del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia 2. TIC**

Recomendar un software que le permita a la Mipyme llevar a cabo el seguimiento de sus procesos y procedimientos para su mejora continua.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Consulte acerca de sistemas CRM para el manejo de atención al cliente y sus procesos de comunicación
- Emplee un aplicativo de software que les permita a las Mipyme una mejora continua de sus procesos y procedimientos
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a

internet. Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel,

USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia3. Comunicación**

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a

internet. Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel,

USB, entre otros.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes. **Evidencias de Desempeño** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. **Evidencias de Producto:** Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. • Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. • Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el	Observación sistemática; Lista de chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario. Proyectos: cuestionarios, lista de chequeo. Situaciones orales de evaluación: socialización, diálogo, debate. Ejercicios prácticos: mapa conceptual, mapa mental, Portafolio de evidencias, ensayo. Pruebas escritas: Examen teórico, examen práctico, pruebas de selección múltiple, pruebas de respuestas alternativas.

	objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. • Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. -Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. -Opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. -Dispone de los equipos, medios audiovisuales y demás elementos requeridos por los ponentes o conferencistas y por la audiencia, para el desarrollo del evento.	

Evidencias de Aprendizaje competencia: - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del desarrollo de la actividad.	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Responde cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos usados como herramientas de apoyo al manejo de la información.	Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. - Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. - Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. - Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. - Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas.	▪ Observación. ▪ Lista de chequeo. ▪ Evidencias de evidencias.

Evidencias de Desempeño. Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.	Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. - Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. - Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos realizados. - Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología tic, de acuerdo con los estándares y recomendaciones	▪ Evaluación de conocimiento. ▪ Mapa conceptual. ▪ Observación. ▪ Mapa mental ▪ Carpeta de evidencia. ▪ Evaluación de desempeño. ▪ Hoja de cálculo ▪ Reportes. ▪ Carpeta de evidencia. ▪ Proyecto producto. ▪ Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana al oído oído.	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla.	▪ Observación. ▪ Lista de chequeo. ▪ Evidencias de evidencias. ▪ Evaluación de conocimiento.

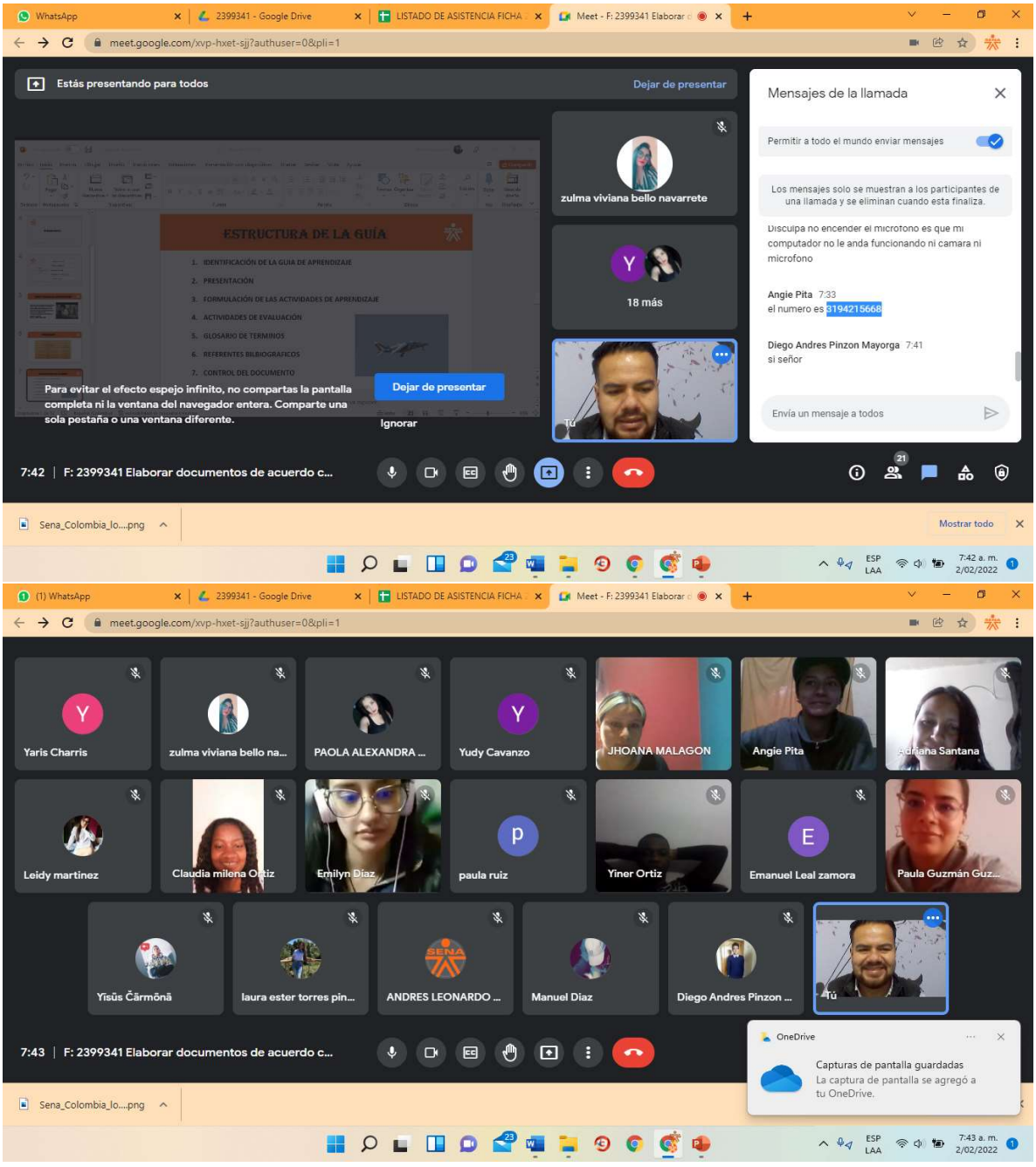
6. Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.

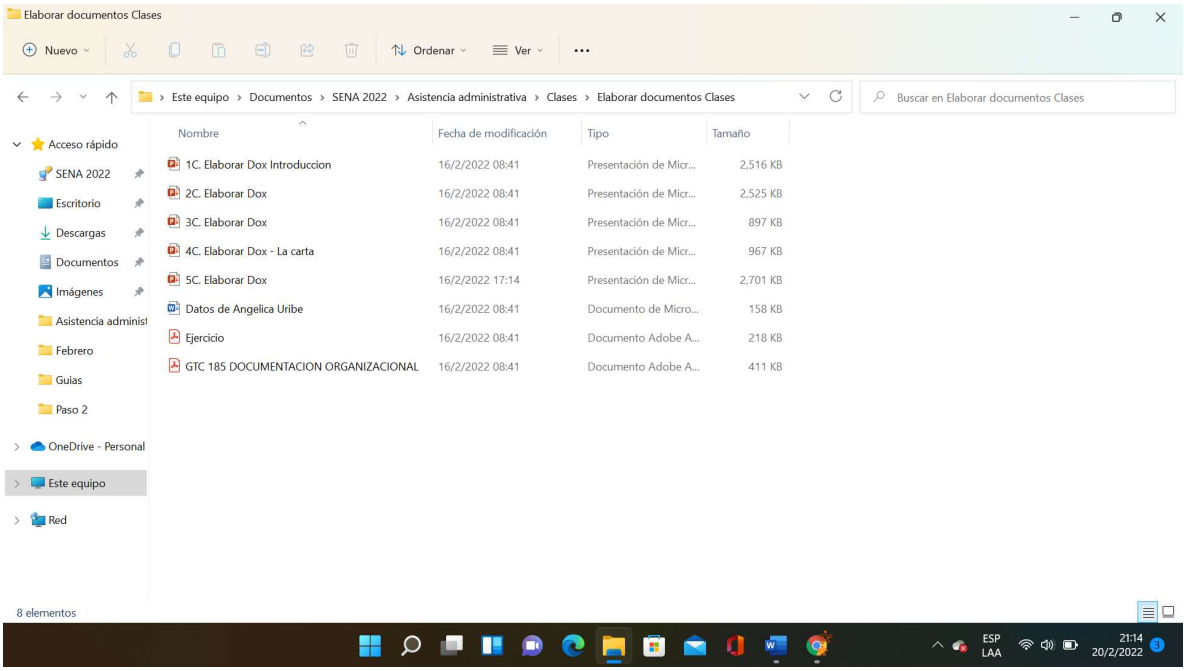
Enlaces de Drive con los trabajos de los chicos

https://drive.google.com/drive/folders/1TT91PUatdldpCj3Yutz9Q8-PkG02Uc1u?usp=sharing

https://drive.google.com/drive/folders/1VFRbFFB9M6UdsN6OooM2HaKdpf-G6ZrW?usp=sharing

https://drive.google.com/drive/folders/1sctHEpbW7L9Z9QcVbR3N-D3V3SsCcn7R?usp=sharing


Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ESTRUCTURA DE LA GUÍA
1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE
2. PRESENTACIÓN
3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE
4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
5. GLOSARIO DE TERMINOS
6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS
7. CONTROL DEL DOCUMENTO
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
zulma viviana bello navarrete
18 más
Tú
Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
Los mensajes solo se muestran a los participantes de una llamada y se eliminan cuando esta finaliza.
Disculpa no encender el microfono es que mi computador no le anda funcionando ni camara ni microfono
Angie Pita 7:33
el numero es 3194215668
Diego Andres Pinzon Mayorga 7:41
si señor
Envía un mensaje a todos
7:42 | F: 2399341 Elaborar documentos de acuerdo c...
Sena_Colombia_lo....png
Mostrar todo
7:42 a. m.
2/02/2022
Yaris Charris
zulma viviana bello na...
PAOLA ALEXANDRA ...
Yudy Cavanzo
JHOANA MALAGON
Angie Pita
Adriana Santana
Leidy martinez
Claudia milena Ortiz
Emilyn Diaz
paula ruiz
Yiner Ortiz
Emanuel Leal zamora
Paula Guzmán Guz...
Yisûs Čărmōnă
laura ester torres pin...
ANDRES LEONARDO ...
Manuel Diaz
Diego Andres Pinzon ...
Tú
7:43 | F: 2399341 Elaborar documentos de acuerdo c...
OneDrive
Capturas de pantalla guardadas
La captura de pantalla se agregó a tu OneDrive.
Sena_Colombia_lo....png
7:43 a. m.
2/02/2022



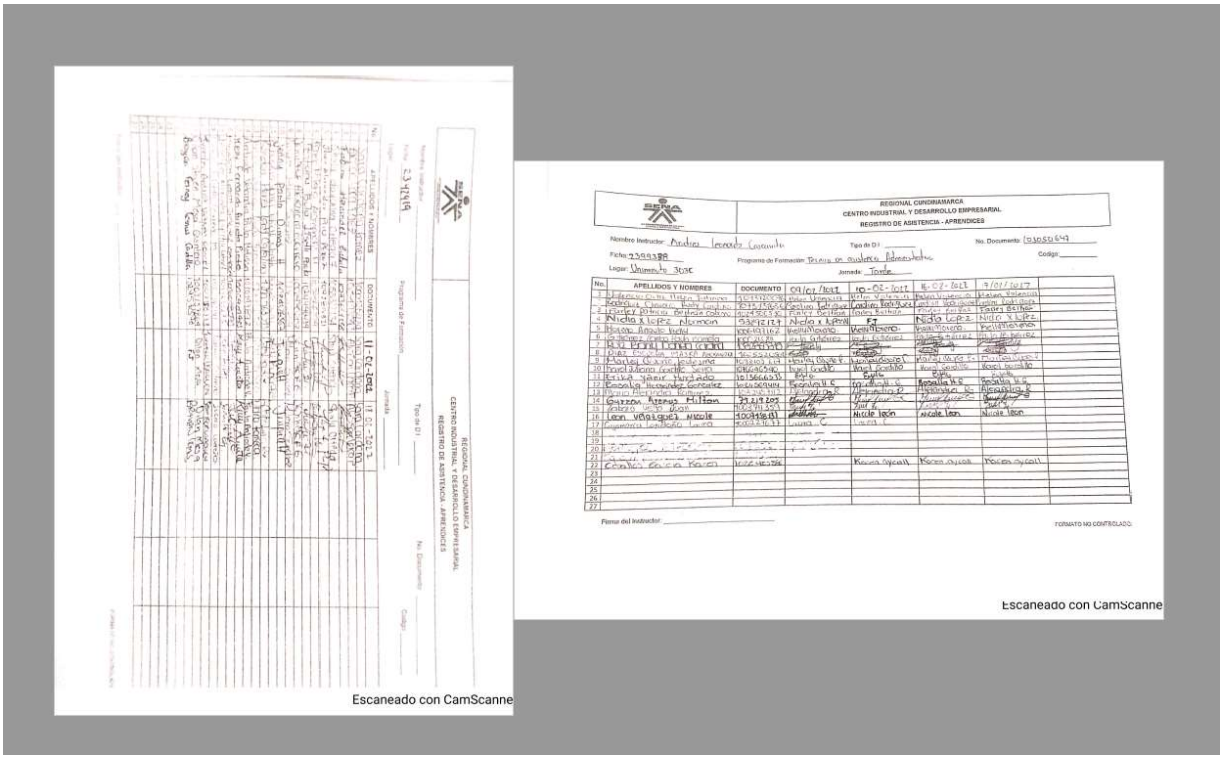
Presentaciones de las clases realizadas:

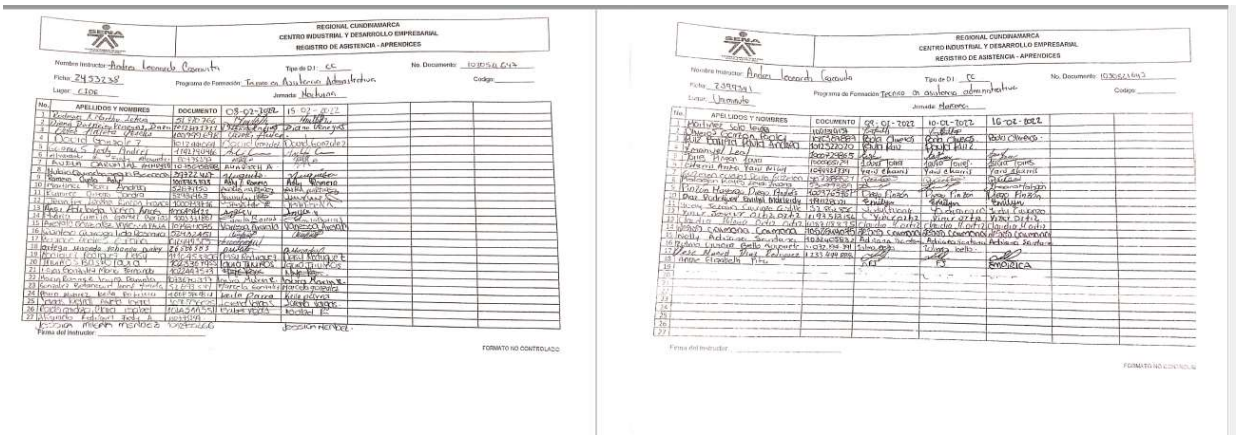
https://drive.google.com/drive/folders/1LxL5emOSrXfsUCKOMmtZ4LoyRW-gRgYA?usp=sharing

Marca temporal	Dirección de correo electr	Nombre	Documento de identidad	Ingrese la fecha de la reu	Tema tratado	Aprendizaje adquirido
4/02/2022 18:46:29	paodimas27@gmail.com	jenny paola dimas hernan	1004526567	4/02/2022	actitud	actitud y conocimiento
4/02/2022 18:55:11	dilanstiven41@gmail.com	Dilan Stiven	1007157864	4/02/2022	Traemhe De Documentos	Si
4/02/2022 19:47:30	kmaramendiz.11@gmail.c	Karen Milena Aramendiz	1024566294	4/02/2022	Conocimientos, presentci	Conocimientos del instructor
4/02/2022 19:47:36	lucerocarreno0@gmail.co	Lucero Julieth Carreño Mi	1023943141	4/02/2022	Presentación curso y mar	Esperando obtener nuevos aprendizajes, Gracias profe.
4/02/2022 19:47:36	lzwhjd14@gmail.com	Miryanith Jimenez	1016038590	4/02/2022	Presentación del curso	Manejo de Archivo familiar
4/02/2022 19:47:41	catarondon2021@gmail.c	Catalina Rondon	1070963011	4/02/2022	Presentacion del curso y	Como llevar un archivo de manera organizada
4/02/2022 19:47:46	heidibohorquez@gmail.c	Jehidy Bohórquez	1006382672	4/02/2022	Presentación del curso, a	Clasificación archivos
4/02/2022 19:47:48	germancardona40@gmai	Sara Cardona	1006126429	4/02/2022	Presentación	Como guardar documentos
4/02/2022 19:47:58	alissonvacap@gmail.com	Alisson Vaca Paez	1015473543	4/02/2021	Presentación de curso	Importancia delo archivo de documentos
4/02/2022 19:48:01	pmandrade2@misena.edi	Paula Melissa Andrade Ve	1016147892	4/02/2022	Presentación y archivo fa	Debemos clasificar los archivos
4/02/2022 19:48:20	espitiaj67@gmail.com	Jennifer alexandra espitia	1013655275	4/02/2022	Bienvenida y documentos	Clasificar y identificar los documentos
4/02/2022 19:48:22	jr4316464@gmail.com	Jennifer	1002436202	4/02/2022	Presentación del curso y	Presentación del curso y manejo de documentos
4/02/2022 19:48:36	ariafernanda24@gmail.co	Kelly Fernanda Arrieta Pir	1006409435	4/02/2022	Presentacion del curso y	importancia y formas correctas para organizar los archivos
4/02/2022 19:48:53	picoperez.jhonalexander@	Jhon Alexander Pico Pere	1095814321	4/02/2022	Presentacion de la guia d	Manejo archivo familiar
4/02/2022 19:48:57	dffonseca3@misena.edu.	Diana Fernanda Fonseca	52770953	4/02/2022	Presentación del curso y	Una idea mas clara de la importancia de la clasificación de documentos
4/02/2022 19:50:00	brayanlemus0203@gmail	Brayan Ferney Lemus Ca	1024572578	4/02/2022	Presentación y organizac	La importancia de saber clasificar cada tipo de documento para poder conservar la información
4/02/2022 19:52:38	milenasanchez1727@gm	milena sanchez	1136911839	4/02/2022	presentación del curso , a	la importancia de guarda los documentos
4/02/2022 19:54:31	lisethpaolapestana@gma	Liseth Paola Pestana Bulg	1024496439	4/02/2022	Presentación del curso y	la forma correcta de guardar los documentos personales en casa

Marca temporal	Dirección de correo electr	Nombre	Documento de identidad	Ingrese la fecha de la reu	Tema tratado	Aprendizaje adquirido
2/02/2022 14:18:33	rudycarol*arodriguez@h	Rudy Carolina Rodriguez	1073131636	2/02/2022	Elaborar documentos de a	Estructura de la guía Cronograma de actividades
2/02/2022 14:20:20	juanpablobe*e35@gma	Juan Pablo Zabala Vega	1002711269	2/02/2022	Elaborar documentos de a	Competencias sobre este tema, algunas normativas y damás cosas relacionadas con el tema, como por ejemplo, el dil gencier o realizar documentos tener una buena postura para r
2/02/2022 14:21:07	rose*alvarmendozgonz@h	Rosalia	1024569414	2/02/2022	como elaborar documento	Como elaborar cartas, memorandos actas entre otros
2/02/2022 14:22:11	mgarzonoportunidades@ar	Milton	79218035	2/02/2022	Presentación de aprendiz	Que hay una norma técnica para realizar documentos en Colombia y que la buena actitud hace la diferencia.
2/02/2022 14:22:13	reys5775@gmail.com	Natalia rey	1093534481	2/02/2022	Elaborar documentos de a	Explicación breve de cómo realizar documentos con normas técnicas y conocimientos respecto a que se puede encontrar o que se podría aparecer en nuestro futuro en base a nues
2/02/2022 14:23:47	alejo30661@hotmail.com	Alejandra Ramirez Cardet	1032457112	2/02/2022	Elaborar Documentos de	elaboracion de diferentes tipos de documentos empresariales, metodos a evaluar, reflexion actitud a cualquier tipo de relacion.
2/02/2022 14:23:49	madiat4853@*rsenar.edu	Mayra Alexandra Diaz Est	1025520534	2/02/2022	Reflexión inicial	Memorando: Felicitación o llamado de atención.
2/02/2022 14:23:50	nidiaximena.lopezmorran	Nidia Ximena López Morr	53692127	2/02/2022	Saludo bienvenida, video	Conocimiento del curso, de las clases y actividades durante la formación.
2/02/2022 14:25:34	fedeybetran37@hotmail.c	Fedey Patricia Beltran Ca	1024506630	2/02/2022	Elaborar Documentos De	Redactar todos documentos teniendo con las normas ortográficas
2/02/2022 14:29:25	brenjdaniela26@gmail.c	Daniela Carolina Brady R	1082966315	2/02/2022	Estructura de la guía, info	Un poco de la introducción de lo que es la elaboración de documentos de acuerdo con normas técnicas,
2/02/2022 14:30:36	Nikolleon190803@gmail.c	Nicol León	1007756137	2/02/2022	Elaboración de document	¿Que es?, ¿que quiero saber?, ¿Conocimientos que puedo tratar?
2/02/2022 14:34:13	mennicoll_95@hotmail.co	Karen Nycoll Caballos Ga	1022425286	2/02/2022	Presentación, video sobre	conocí un poco mas sobre mis compañeros, que una buena actitud nos puede llevar muy lejos, acerca de la comunicación asertiva
2/02/2022 14:34:44	karl*julianagordillosierra	Juliana gordillo sierra	1076046540	2/02/2022	bienvenida, conocimiento	como se utiliza un memorándum, redacción de una carta de despido
2/02/2022 14:35:55	laura15*s13@hotmail.com	Laura Cajamarca	1030227677	2/02/2022	Comunicación asertiva y ¿	Aprendí que la base documentos incluye mucho más de lo que yo pensaba, que una de las herramientas más importantes para la redacción de un documento es la comunicación a
2/02/2022 14:51:50	marlosorio105@gmail.co	Marley Osorio Ledesma	1039103827	2/02/2022	presentación de la guía, cartilla	
2/02/2022 14:55:24	danie*gguti*rrez@gmail	Paula Daniela Gutiérrez C	1000215611	2/02/2022	Introducción, objetivos de	Qué es un memorando, la actitud es importante para lograr y realizar metas propuestas y qué son normas técnicas para la elaboración de documentos.
2/02/2022 14:56:26	erikahurtado77@gmail.c	Erika Yaritt Hurtado Gelles	1013666633	2/02/2022	saludo inicial por parte de	personalmente tener en cuenta mis conocimientos previos de ¿Qué es?, ¿para que sirve la elaboración de documentos ?, y como puedo aplicarlos a mi vida diaria
2/02/2022 15:00:20	moronkellyciayana@gmi	Kelly Dayana Moreno	1095107162	2/02/2022	Presentación de la guía d Actividad de la elaboración	Identificar que sé, que quiero saber y para que me pueda servir los conocimientos de esta clase
2/02/2022 15:01:58	valentinaitaliana394@gma	Helen tatiana valencia ort	1073720076	2/02/2022	introduccion	Conocimiento de la competencia
3/02/2022 14:08:46	juanpablobe*e35@gma	Juan Pablo Zabala Vega	1002711269	3/02/2022	Uva Heuristica	Realizar el correcto procedimiento de elgenciar o fabricar una Uve Heuristica.
3/02/2022 14:08:56	brenjdaniela26@gmail.c	Daniela Carolina Brady R	1082966315	3/02/2022	UVE heuristica	Conocimiento de la UVE heuristica, explicación acerca de ella incluyendo el dominio conceptual y metodológico
3/02/2022 14:10:10	madiat4853@*rsenar.edu	Mayra Alexandra Diaz Est	1025520534	3/02/2022	Uva Heuristica	Uva Heuristica
3/02/2022 14:10:13	valentinaitaliana394@gma	Helen tatiana valencia ort	1073720076	3/02/2022	UVE HEURISTICA	como se conforma una UVE HEURISTICA
3/02/2022 14:10:17	rudycarol*arodriguez@h	Rudy Carolina Rodriguez	1073131636	3/02/2022	Situaciones problemáticas	Crear una uve heuristica
3/02/2022 14:10:26	reys5775@gmail.com	Natalia Rey	1093534481	3/02/2022	UVE heuristica	Como realizar una uve heuristica y realizarlo en base a una situación problemática.
3/02/2022 14:10:58	moronkellyciayana@gmi	Kelly Dayana Moreno Ang	1095107162	3/02/2022	UVE heuristica	Resolver problemas por medio de la técnica UVE heuristica
3/02/2022 14:11:02	rose*alvarmendozgonz@h	Rosalia Hernandez Gonzal	1024569414	3/02/2022	Uva heuristica	como aprender a desarrollar una uve heuristica
3/02/2022 14:12:38	laura15*s13@hotmail.com	Laura Cajamarca	1030227677	3/02/2022	UVE heuristica	Como se realiza una UVE heuristica y los pasos para este proceso.
3/02/2022 14:12:46	danie*gguti*rrez@gmail	Paula Daniela Gutiérrez C	1000215611	3/02/2022	Qué es una UVE heuristic	La UVE heuristica es un método necesario, usado para generar solución a un problema o para entender un tema o procedimiento específico. Contiene un contexto principal, los pr
3/02/2022 14:13:01	erikahurtado77@gmail.c	Erika Yaritt Hurtado Gelles	1013666633	3/02/2022	Saludo inicial por parte de	crear una Uve Heuristica utilizando nuestros propios conocimientos como teoricos en estudiantes administrativos
3/02/2022 14:13:12	nidiaximena.lopezmorran	Nidia Lopez	53692127	3/02/2022	Conocimientos de un aula	Como elaborar un UVE HEURISTICA
3/02/2022 14:14:49	mgarzonoportunidades@ar	Milton Garzón	79218035	3/02/2022	Empatía y la UVE Heurist	La empatía es muy importante para conocer y crear acercamiento con los demás y sobre la técnica de la UVE Heuristica para resolver problemas
3/02/2022 14:15:56	fedeybetran37@hotmail.c	Fedey patricia Beltrán Ca	1024506630	3/02/2022	Uva heuristica	Aprender a conocer, saber conocer, y saber hacer
3/02/2022 14:25:22	mennicoll_95@hotmail.co	Karen Nycoll Caballos Ga	1022425286	3/02/2022	Presentación saludo inici	Que al pensar en el mejor día de nuestra vida nos ayuda a ver hacia donde va dirigida nuestra motivación. Sobre la UVE heuristica, identificar el problema, saber conocer, saber ha
3/02/2022 14:40:42	karl*julianagordillosierra	Juliana gordillo sierra	1076046540	3/02/2022	la uve heuristica	como crear una uve heuristica
3/02/2022 14:43:52	alejo30661@hotmail.com	Maria Alejandra Ramírez I	1032457112	3/02/2022	uve heuristica	Realizar una uve heuristica cangoy procedimientos de un asistente administrativo.
3/02/2022 14:43:56	Nikolleon190803@gmail.c	Nicol León	1007756137	3/02/2022	Uva heuristica	Como realizar una uve heuristica
3/02/2022 14:48:04	marlosorio105@gmail.co	Marley Osorio Ledesma	1039103827	3/02/2022	uva heuristica	como implementar o desarrollar UVE

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	Nombre	Documento de identidad	Ingrese la fecha de la reu	Tema tratado	Aprendizaje adquirido
2/02/2022 11:52:43	paolaveros78@*rsenar.edu.co	Paola alexandra olveros	1022397887	2/02/2022	Elaborar documentos de a	Presentacion
2/02/2022 11:58:34	claudiamilenaortiz3222@gmail.com	Claudia Milena Ortiz Ortiz	1087118835	2/02/2022	Documentos	Mucho
2/02/2022 11:58:48	lellyactiva14@gmail.com	Lelly Tatiana Martinez	1061329157	2/02/2022	Documentos de acuerdo c	Lo que vemos a ver durante este trimestre, sobre que es y de que trata los documentos de acuerdo con las normas técnicas
2/02/2022 11:59:13	emily_rojas@*rsenar.edu.co	Emilyn Melisty Diaz Roz	1130128021	2/02/2022	Introducción	Conocimiento previos acerca de la asignatura
2/02/2022 11:59:53	DRAZMANUEL2003@GMAIL.COM	JOSE MANUEL DÍAZ RO	1233494880	2/02/2022	ELABORACIÓN DE DOC	BUENA LA CLASE
2/02/2022 12:00:46	adrianamenaalpha@gmail.com	Emanuel	1006729865	2/02/2022	Qué sé?	Conocimiento de mis compañeros
2/02/2022 12:00:57	BellaLineZ5@gmail.com	Zuleo viviana bello Nava	1072196391	2/02/2022	Elaborar documentos de a	Elaborar documentos
2/02/2022 12:03:34	charriyara14@gmail.com	YARÍN NICOL CHARRIS	1049823339	2/02/2022	ELABORAR DOCUMENT	QUE ANTE TODO DEBEMOS TENER COMUNICACIÓN ASERTIVA
2/02/2022 12:03:44	jhoanab@hotmail.com	JHOANA MALAGON	53696389	2/02/2022	Elaborar documentos	Realizar cuadro
2/02/2022 12:10:40	diego_andres*m33@gmail.com	Diego Andrés Pinzón May	1002765867	2/02/2022	Elaborar Documentos De	Reflexión inicial
2/02/2022 12:18:26	carmonajesus457@gmail.com	Jesus Alberto Carmona C	1092344075	2/02/2022	Elaboración de document	Muy buena clase
2/02/2022 12:23:36	laurabores_1fe@gmail.com	LAURA ESTER TORRES	1006896129	2/02/2022	Elaborar documentos en la	comunicación acertada es muy importante en el ámbito laboral, algunos requisitos que se deben tener para elaborar documentos,
2/02/2022 12:51:57	adrianamen4f8@gmail.com	Nelly Adriana Serrano	1052436832	2/02/2022	Elaborar documentos con	tener comunicación asertiva en diferentes ámbitos como el laboral, social y personal
2/02/2022 13:44:12	yudyveranoxx@gmail.com	Yuly jazmin Cevanco Ce	52952856	2/02/2022	Bienvenida, socialización	base fundamental del documento en word,
2/02/2022 13:46:26	Yinorlitz724@gmail.com	Yiner Javier Ortiz Ortiz	1140519152	2/02/2022	Documentos	Documento
2/02/2022 14:36:00	peya6410@gmail.com	Paula Andres Guarido Ci	1073686821	2/02/2022	Elaboración de document	Cómo se va a desarrollar
2/02/2022 14:39:26	paularoriz_16@gmail.com	Paula Andres Ruiz Ramir	1012322520	2/02/2022	Que queremos aprender	Que de ustres aprender y como la herramie
2/02/2022 21:59:16	empirlaza@gmail.com	Angie Elizabeth Pita Ilian	1006779619	2/02/2022	ELABORAR DOCUMENT	Tener presente que es muy importante el saber expresar asertivamente el mensaje de un texto o documento
3/02/2022 8:19:24	jhoanab@hotmail.com	LEYDI JHOANA MALAGO	53696389	3/02/2022	UVE EURISTICA	COMO SE HACE Y SUS CONCEPTOS
3/02/2022 8:19:27	paolaveros78@*rsenar.edu.co	Paola olveros	1022397887	3/02/2022	Uve heuristi	Manejo de un uve heuristi
3/02/2022 8:19:36	carmonajesus457@gmail.com	Jesus Alberto Carmona C	1092344075	3/02/2022	Mipyme	Completo
3/02/2022 8:20:00	empirlaza@gmail.com	Angie Elizabeth Pita Ilian	1006779619	3/02/2022	El mejor dia de mi vida, U	Como desarrollar una Uve Heuristica
3/02/2022 8:20:26	peya6410@gmail.com	PAULA ANDREA Guzmar	1073686521	3/02/2022	Uve hurtetica	En proceso
3/02/2022 8:20:40	emily_rojas@gmail.com	Emilyn Melisty Diaz Roz	1130128021	3/02/2022	UVE Heuristica	Aprender a hacer una UVE Heuristica de acuerdo a una situación problemática
3/02/2022 8:21:32	adrianamen4f8@gmail.com	nelly adriana serrano	1052436832	3/02/2022	uve heuristica	aprend como hacer la uve heuristica a partir de una situación problema.
3/02/2022 8:22:07	charriyara14@gmail.com	YARÍN NICOL CHARRIS	1049823339	3/02/2022	UVE heuristica	Que la UVE heuristica se divide en 3, saber ser, saber conocer y saber hacer.
3/02/2022 8:23:25	yudyveranoxx@gmail.com	Yuly jazmin Cevanco Ce	52952856	3/02/2022	Socialización inicial, UVE	A CONOCER QUE ES UNA UVE HEURISTICA SUS COMPONENTES Y A RELIZAR UNA UVE HEURISTICA PARA ENTENDER UN PROBLEMA O UN PROCEDIMIENTO
3/02/2022 8:23:26	yinorlitz724@gmail.com	yiner javier ortiz	1140519152	3/02/2022	uve heuristica	completo
3/02/2022 8:24:19	diego_andres*m33@gmail.com	Diego Andrés Pinzón May	1002765867	3/02/2022	V heuristica	Aprendizaje sobre los conocimientos y procesos de un Asistente Administrativo en una MiPyme
3/02/2022 8:41:46	DRAZMANUEL2003@GMAIL.COM	JOSE MANUEL DÍAZ RO	1233494880	3/02/2022	UVE HEURISTICA	SUPER BUENA LA CLASE el manejo de las v
3/02/2022 8:51:15	adrianamenaalpha@gmail.com	Emanuel	1006729865	3/02/2022	la tecnica es la v	
3/02/2022 22:48:16	laurabores_1fe@gmail.com	Laura Ester Torres Pinzó	1006896129	3/02/2022	Uve heuristica	Aprender a reconocer problemas y buscar su solución

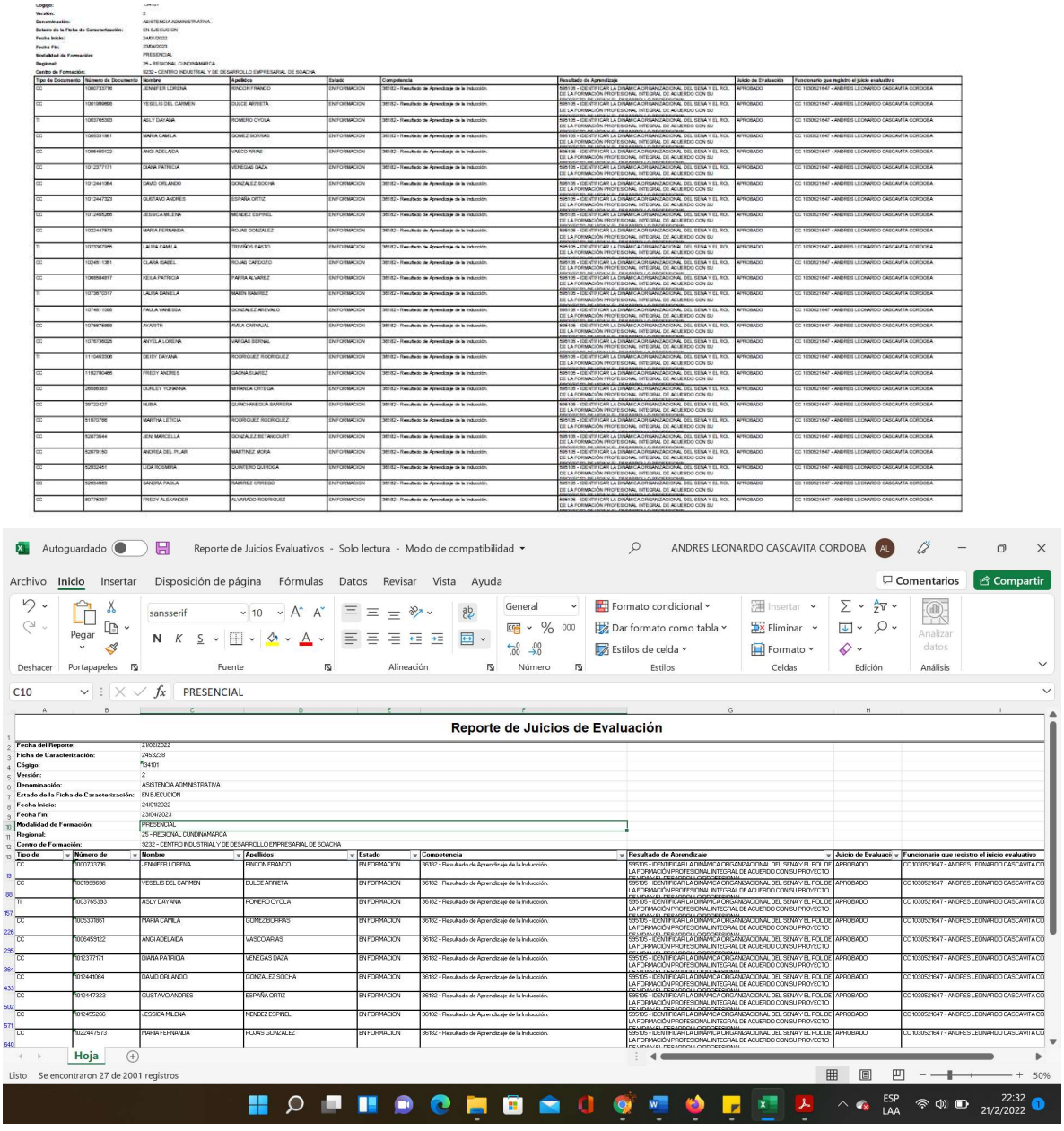




7. Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato

Este mes no fui convocado a esta actividad

8. Emitir juicio valorativo según la normatividad de la entidad sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.



Reporte de Juicios Evaluativos - Solo lectura - Modo de compatibilidad

ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Comentarios Compartir

Pegar Deshacer Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Análisis

C10 PRESENCIAL

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	21/02/2022
Ficha de Caracterización:	2453238
Código:	134101
Versión:	2
Denominación:	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	24/01/2022
Fecha Fin:	23/04/2023
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	25 - REGIONAL CUNDINAMARCA
Centro de Formación:	9232 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluaci	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1000733716	JENNIFER LORENA	RINCON FRANCO	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1001999898	YESELIS DEL CARMEN	DULCE ARRIETA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
TI	1003765393	ASLY DAYANA	ROMERO OYOLA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1005331861	MARIA CAMILA	GOMEZ BORRAS	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1006455122	ANGI ADELAIDA	VASCO ARIAS	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1012377171	DIANA PATRICIA	VENEGAS DAZA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1012441064	DAVID ORLANDO	GONZALEZ SOCHA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1012447323	GUSTAVO ANDRES	ESPAÑA ORTIZ	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1012455266	JESSICA MILENA	MENDEZ ESPINEL	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO
CC	1022447573	MARIA FERNANDA	ROJAS GONZALEZ	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	536105 - IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CO

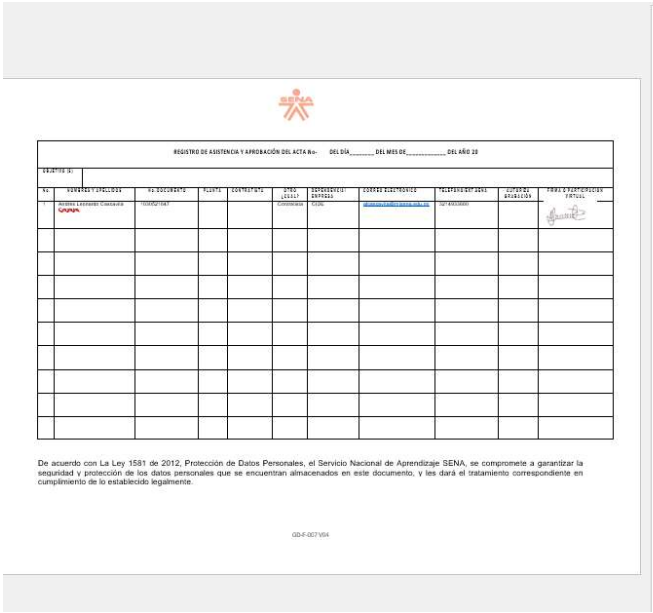
Hoja

Listo Se encontraron 27 de 2001 registros

50%

ESP LAA 22:32 21/2/2022

9. Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación cerrada empresarial y/o complementaria.

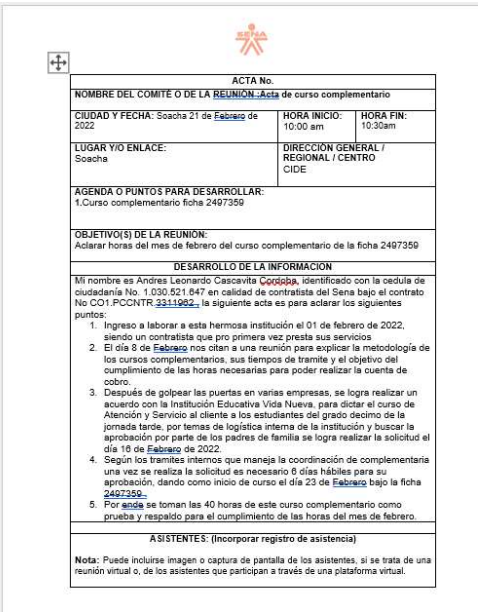


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA_____ DEL MES DE_____ DEL AÑO 20

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CEL	FIRMA	FIRMA VIRTUAL
	Andres Leonardo Cascavita Cordoba	1030521647			Contratista	CIDE	[redacted]	[redacted]		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GD-F-007.V04



ACTA No.		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Acta de curso complementario		
CIUDAD Y FECHA: Soacha 21 de Febrero de 2022	HORA INICIO: 10:00 am	HORA FIN: 10:30am
LUGAR Y/O ENLACE: Soacha	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO CIDE	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1.Curso complementario ficha 2497359		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Aclarar horas del mes de febrero del curso complementario de la ficha 2497359		

DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN

Mi nombre es Andres Leonardo Cascavita Cordoba, identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.030.521.647 en calidad de contratista del Sena bajo el contrato No CO1.PCCNTR.3311982., la siguiente acta es para aclarar los siguientes puntos:

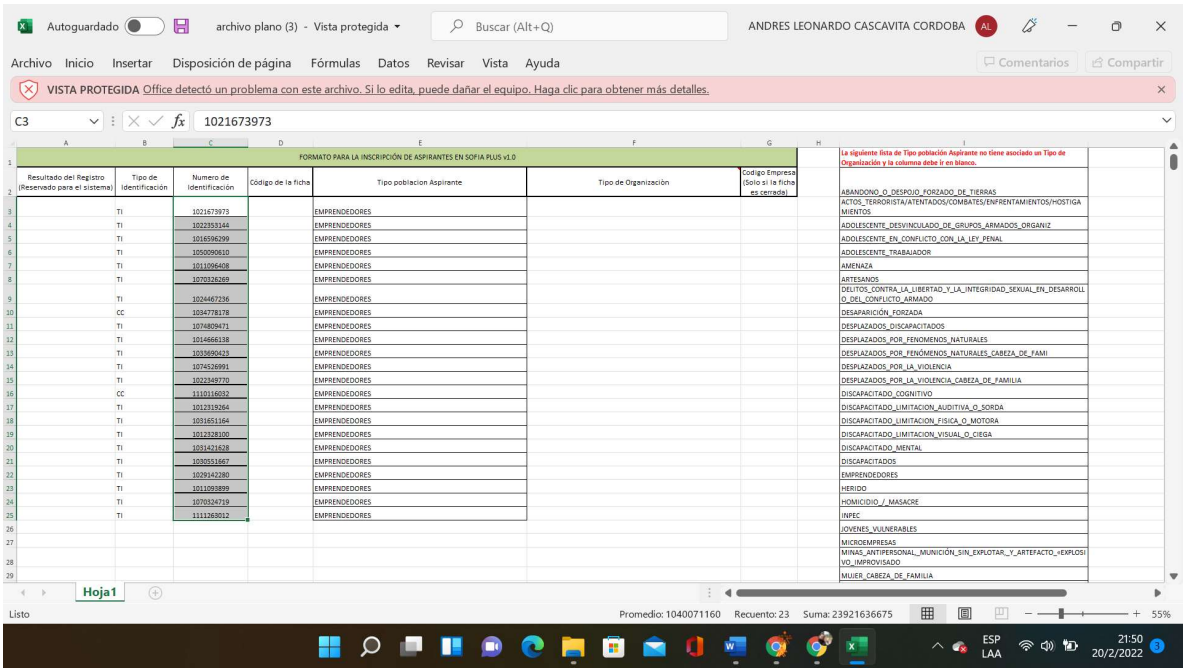
1. Ingreso a laborar a esta hermosa institución el 01 de febrero de 2022, siendo un contratista que pro primera vez presta sus servicios
2. El día 8 de Febrero nos citan a una reunión para explicar la metodología de los cursos complementarios, sus tiempos de tramite y el objetivo del cumplimiento de las horas necesarias para poder realizar la cuenta de cobro.
3. Después de golpear las puertas en varias empresas, se logra realizar un acuerdo con la Institución Educativa Vida Nueva, para dictar el curso de Atención y Servicio al cliente a los estudiantes del grado decimo de la jornada tarde, por temas de logística interna de la institución y buscar la aprobación por parte de los padres de familia se logra realizar la solicitud el día 16 de Febrero de 2022.
4. Según los tramites internos que maneja la coordinación de complementaria una vez se realiza la solicitud es necesario 6 días hábiles para su aprobación, dando como inicio de curso el día 23 de Febrero bajo la ficha 2497359.
5. Por ende se toman las 40 horas de este curso complementario como prueba y respaldo para el cumplimiento de las horas del mes de febrero.

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

Drive de curso complementario en Atención y Servicio al Cliente:

https://drive.google.com/drive/folders/1xEYlH0LlLELYTNdcMI2G7N6e681ODTRN?usp=sharing



Autoguardado archivo plano (3) - Vista protegida — Buscar (Alt+Q) — ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda — Comentarios Compartir

VISTA PROTEGIDA Office detectó un problema con este archivo. Si lo edita, puede dañar el equipo. Haga clic para obtener más detalles.

C3 — 1021673973

FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0							La siguiente lista de Tipo población Aspirante no tiene asociado un Tipo de Organización y la columna debe ir en blanco.
Resultado del Registro (Reservado para el sistema)	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo poblacion Aspirante	Tipo de Organización	Codigo Empresa (Solo si la ficha es cerrada)	ABANDONO_O_DESPOJO_FORZADO_DE_TIERRAS
	TI	1021673973		EMPRENDEDORES			ACTOS_TERRORISTA/ATENTADOS/COMBATES/ENFRENTAMIENTOS/HOSTIGAMIENTOS
	TI	1022353144		EMPRENDEDORES			ADOLESCENTE_DESVINCULADO_DE_GRUPOS_ARMADOS_ORGANIZ
	TI	1016596299		EMPRENDEDORES			ADOLESCENTE_EN_CONFLICTO_CON_LA_LEY_PENAL
	TI	1050090610		EMPRENDEDORES			ADOLESCENTE_TRABAJADOR
	TI	1011096408		EMPRENDEDORES			AMENAZA
	TI	1070326269		EMPRENDEDORES			ARTESANOS
	TI	1024467236		EMPRENDEDORES			DELITOS_CONTRA_LA_LIBERTAD_Y_LA_INTEGRIDAD_SEXUAL_EN_DESARROLLO_DEL_CONFLICTO_ARMADO
	CC	1034778178		EMPRENDEDORES			DESAPARICIÓN_FORZADA
	TI	1074809471		EMPRENDEDORES			DESPLAZADOS_DISCAPACITADOS
	TI	1014666138		EMPRENDEDORES			DESPLAZADOS_POR_FENOMENOS_NATURALES
	TI	1033690423		EMPRENDEDORES			DESPLAZADOS_POR_FENÓMENOS_NATURALES_CABEZA_DE_FAMI
	TI	1074526991		EMPRENDEDORES			DESPLAZADOS_POR_LA_VIOLENCIA
	TI	1022349770		EMPRENDEDORES			DESPLAZADOS_POR_LA_VIOLENCIA_CABEZA_DE_FAMILIA
	CC	1110116032		EMPRENDEDORES			DISCAPACITADO_COGNITIVO
	TI	1012319264		EMPRENDEDORES			DISCAPACITADO_LIMITACION_AUDITIVA_O_SORDA
	TI	1031651164		EMPRENDEDORES			DISCAPACITADO_LIMITACION_FISICA_O_MOTORA
	TI	1012328100		EMPRENDEDORES			DISCAPACITADO_LIMITACION_VISUAL_O_CIEGA
	TI	1031421628		EMPRENDEDORES			DISCAPACITADO_MENTAL
	TI	1030551667		EMPRENDEDORES			DISCAPACITADOS
	TI	1029142280		EMPRENDEDORES			EMPRENDEDORES
	TI	1011093899		EMPRENDEDORES			HERIDO
	TI	1070324719		EMPRENDEDORES			HOMICIDIO_/_MASACRE
	TI	1111263012		EMPRENDEDORES			INPEC
							JOVENES_VULNERABLES
							MICROEMPRESAS
							MINAS_ANTIPERSONAL,_MUNICIÓN_SIN_EXPLOTAR_Y_ARTEFACTO_«EXPLOSIVO_IMPROVISADO
							MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA

Hoja1

Listo — Promedio: 1040071160 Recuento: 23 Suma: 23921636675 — 55%

ESP LAA 21:50 20/2/2022


REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
NUMERO 1.021.673.973
ANZOLA CARVAJAL
APELLIDOS
DANNA MICHEL
NOMBRES
FIRMA


FECHA DE NACIMIENTO 18-MAR-2007
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
18-MAR-2025
FECHA DE VENCIMIENTO
O+
G S RH
F
SEXO
21-MAR-2014 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
INDICE DERECHO




REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
NUMERO 1.016.596.299
ARDILA MORALES
APELLIDOS
KEVIN ALEXANDER
NOMBRES
FIRMA


FECHA DE NACIMIENTO 30-NOV-2006
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
30-NOV-2024
FECHA DE VENCIMIENTO
B+
G S RH
M
SEXO
28-MAY-2014 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
INDICE DERECHO

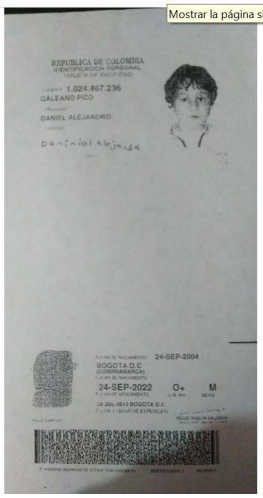



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
NUMERO 1.011.096.408
BOHORQUEZ SOTO
APELLIDOS
LEIDY FERNANDA
NOMBRES
FIRMA


FECHA DE NACIMIENTO 27-SEP-2006
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
27-SEP-2024
FECHA DE VENCIMIENTO
O+
G S RH
F
SEXO
03-JUL-2015 SOACHA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
INDICE DERECHO



Mostrar la página siguiente (flecha derecha)











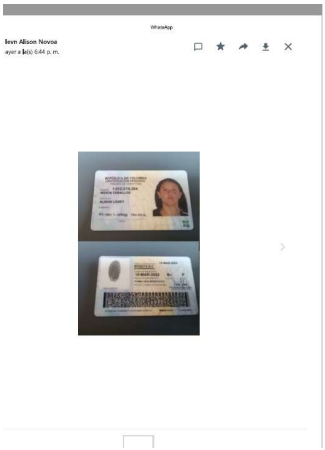






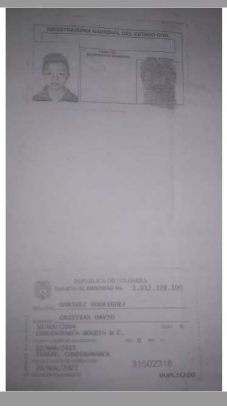

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
NUMERO 1.022.349.770
MOLINA GARCIA
APELLIDOS
HEIDY DAYANA
NOMBRES
FIRMA
09-JUN-2006
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
09-JUN-2024
A+
F
FECHA DE VENCIMIENTO
SEXO
25-JUL-2013 BOGOTA D.C
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
INDICE DERECHO


CONTRASEÑA
PRIMERA VEZ CC
1.110.116.032
MORALES NIÑO
JHOAN SEBASTIAN
10-DIC-2003
DOLORES - TOLIMA
14-DIC-2021
MASCULINO
SOACHA - SOACHA
SOACHA - SOACHA


WhatsApp
Ievn Alison Novoa
ayer a la(s) 6:44 p. m.


REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
NUMERO 1.031.651.164
PIZA LOPEZ
APELLIDOS
NICOLAS
NOMBRES
FIRMA


12-NOV-2006
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
12-NOV-2024
O+
M
FECHA DE VENCIMIENTO
G.S. RH
SEXO
11-ENE-2014 BOGOTA D.C
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
INDICE DERECHO


REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL


REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
NUMERO 1.031.421.628
ROBAYO MARTINEZ
APELLIDOS
LESLY JULIANA
NOMBRES
FIRMA
Escaneado con CamScanner


FECHA DE NACIMIENTO 30-SEP-2005
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
30-SEP-2023
FECHA DE VENCIMIENTO
O+
G S RH
F
SEXO
05-JUL-2013 BOGOTA D.C
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES
INDICE DERECHO
P-1500150-00448186-F-1031421628-20130715
0033945078A 1
1292442050
Escaneado con CamScanner






REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
1.011.093.899
TRIVIÑO DUARTE
LAURA VALENTINA
laura valentina

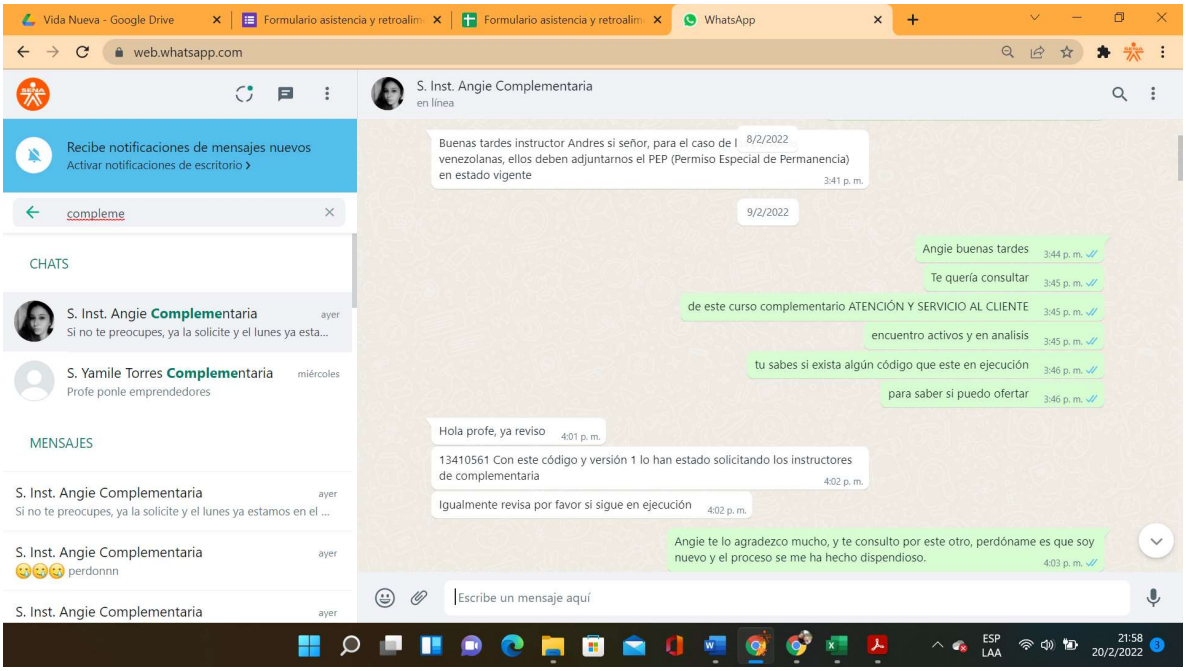

10-MAY-2006
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)
10-MAY-2024
AB+
F

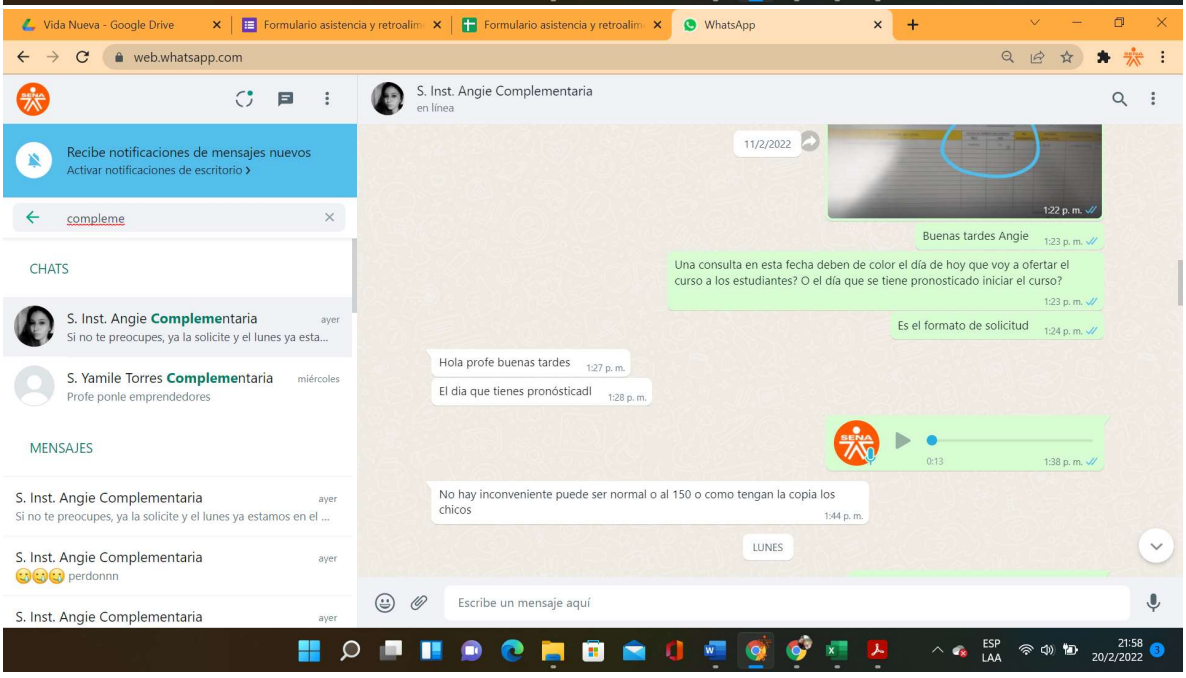


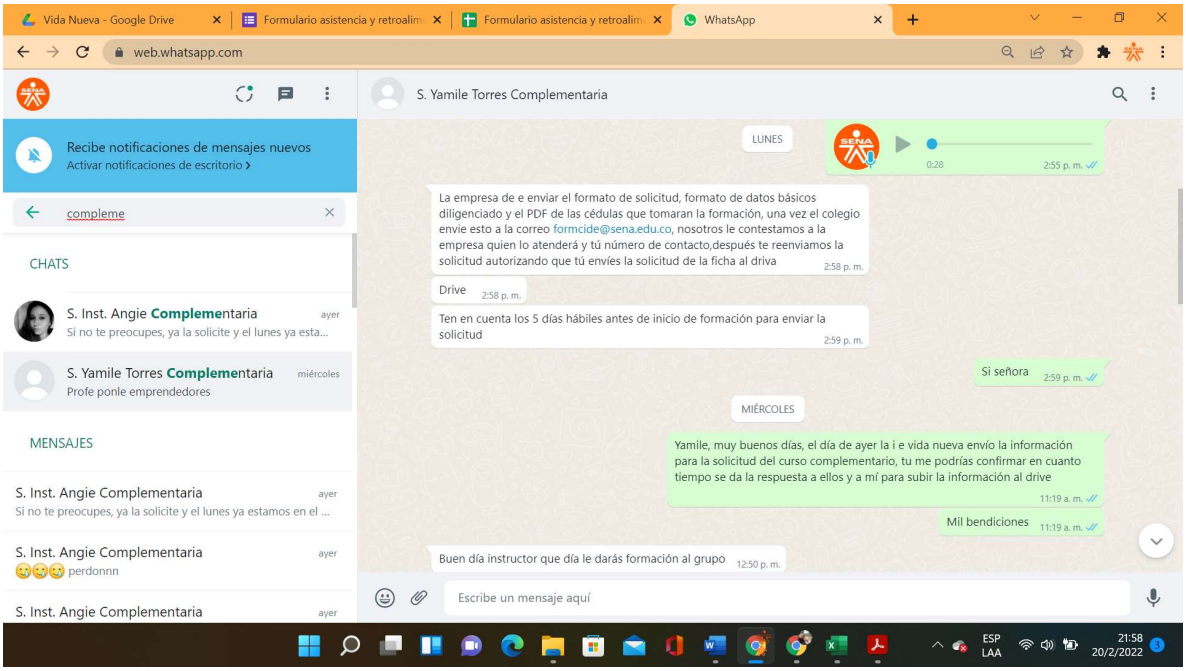

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD
1.111.263.012
VERA RAMIREZ
BREINER ALEXANDER
NO FIRMA
30-NOV-2005
ORTEGA
(TOLIMA)
30-NOV-2023
O+
M
06-DIC-2012 GUAMO

SENA | siga

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL ACTA No- 1 DEL DÍA DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022								
OBJETIVO (S)	Informar del curso de 40 horas certificable por el SENA en ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE							
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	TIPO DE VINCULACIÓN		EMPRESA/ DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR/EXT. SENA	FIRMA
			PLANTA	CONTRATISTA				
	Anzola Carvajal Danna Michel	1021673973			I.E. Vida Nueva		105605853/312328108	
	Arciniegas Martinez Sara Jiret	1022353144			I.E. Vida Nueva	sararciniegas2006@gmail.com	3222830631	
	Ardila Morales Kevin Alexander	1016596299			I.E. Vida Nueva	kevinalex380@hotmail.com	3212791047	
	Barrera Hurtado Karen Ximena	1050090610			I.E. Vida Nueva	yasleidymolina80@gmail.com	3143901573	
	Bohorquez Soto Leidy Fernanda	1011096408			I.E. Vida Nueva	leidybohorquez3333@gmail.com	3208855470	
	Clavijo Ibague Sergio Steven	1070326269			I.E. Vida Nueva	jbarcibaguenegocio@gmail.com	3232016139	
	Galeano Pico Daniel Alejandro	1024467236			I.E. Vida Nueva	galeanopicod@gmail.com	3207572130	
	Garcia Alan Andrey	1034778178			I.E. Vida Nueva	alanjac018@gmail.com	3007833884	
	Gaviria Gaspar Paula Katalina	1074809471			I.E. Vida Nueva	paulacaspar1803@gmail.com	3112384227	
	Gil Sepulveda Michel Dayana	1014666138			I.E. Vida Nueva	paolasepulveda2008@gmail.com	3202574123	
	Lopez Trujillo Danna Niccol	1033690423			I.E. Vida Nueva	lopezniccol24@gmail.com	3024204725	
	Merchan Gutierrez Sergio Alejandro	1074526991			I.E. Vida Nueva	martin.merchanlopez@gmail.com	3213079225	
	Molina Garcia Heidy Dayana	1022349770			I.E. Vida Nueva	heididayana10@gmail.com	3105807776	
	Morales Niño Sebastian Johan	1110116032			I.E. Vida Nueva		3228432344	
	Novoa Ceballos Alison Lisdey	1012319264			I.E. Vida Nueva	lisdeyceballos2531@gmail.com	3006100511	
	Piza Lopez Nicolas	1031651164			I.E. Vida Nueva	npiza1211@gmail.com	3218642614	
	Ramirez Rodriguez Cristian David	1012328100			I.E. Vida Nueva		3132394625	
	Robayo Martinez Lesly Yuliana	1031421628			I.E. Vida Nueva	Leslyyuliana424@gmail.com	3117361292	
	Rodriguez Paez Jireth Alexandra	1030551667			I.E. Vida Nueva	lorepaez1987@gmail.com	3105557756	
	Salgado Betancourth Nicol	1029142280			I.E. Vida Nueva	Nicolsalgadob@gmail.com	3102821116	
	Triviño Duarte Laura Valentina	1011093899			I.E. Vida Nueva	leidylu_42@hotmail.com	3203689553	
	Vargas Ibague Jostin Camilo	1070324719			I.E. Vida Nueva	vargasibaguejostin@gmail.com	3214278290	
	Vera Ramirez Breiner Alexander	1111263012			I.E. Vida Nueva	breinervera01@gmail.com	3105786516	


Vida Nueva - Google Drive
Formulario asistencia y retroalim
Formulario asistencia y retroalim
WhatsApp
web.whatsapp.com
Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio
compleme
CHATS
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
Si no te preocupes, ya la solicite y el lunes ya esta...
S. Yamile Torres Complementaria
miércoles
Profe ponle emprendedores
MENSAJES
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
Si no te preocupes, ya la solicite y el lunes ya estamos en el ...
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
perdonnn
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
S. Inst. Angie Complementaria
en línea
Buenas tardes instructor Andres si señor, para el caso de l
8/2/2022
venezolanas, ellos deben adjuntarnos el PEP (Permiso Especial de Permanencia)
en estado vigente
3:41 p. m.
9/2/2022
Angie buenas tardes
3:44 p. m.
Te quería consultar
3:45 p. m.
de este curso complementario ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
3:45 p. m.
encuentro activos y en analisis
3:45 p. m.
tu sabes si exista algún código que este en ejecución
3:46 p. m.
para saber si puedo ofertar
3:46 p. m.
Hola profe, ya reviso
4:01 p. m.
13410561 Con este código y versión 1 lo han estado solicitando los instructores
de complementaria
4:02 p. m.
Igualmente revisa por favor si sigue en ejecución
4:02 p. m.
Angie te lo agradezco mucho, y te consulto por este otro, perdóname es que soy
nuevo y el proceso se me ha hecho dispendioso.
4:03 p. m.
Escribe un mensaje aquí
ESP
LAA
21:58
20/2/2022


Vida Nueva - Google Drive
Formulario asistencia y retroalim
Formulario asistencia y retroalim
WhatsApp
web.whatsapp.com
Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio
compleme
CHATS
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
Si no te preocupes, ya la solicite y el lunes ya esta...
S. Yamile Torres Complementaria
miércoles
Profe ponle emprendedores
MENSAJES
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
Si no te preocupes, ya la solicite y el lunes ya estamos en el ...
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
perdonnn
S. Inst. Angie Complementaria
ayer
S. Inst. Angie Complementaria
en línea
11/2/2022
1:22 p. m.
Buenas tardes Angie
1:23 p. m.
Una consulta en esta fecha deben de color el día de hoy que voy a ofertar el
curso a los estudiantes? O el día que se tiene pronosticado iniciar el curso?
1:23 p. m.
Es el formato de solicitud
1:24 p. m.
Hola profe buenas tardes
1:27 p. m.
El dia que tienes pronósticadl
1:28 p. m.
0:13
1:38 p. m.
No hay inconveniente puede ser normal o al 150 o como tengan la copia los
chicos
1:44 p. m.
LUNES
Escribe un mensaje aquí
ESP
LAA
21:58
20/2/2022



10. Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a).Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, deserciones, retiros voluntarios, reintegrados o trasladados. c). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, según cronograma establecido con las coordinaciones académicas.

Reporte de Juicios de Evaluación

eporte:	21/02/2022
acterización:	2453238
	134101
	2
ac:	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
	24/01/2022
	23/04/2023
e Formación:	PRESENCIAL
	25 - REGIONAL CUNDINAMARCA
rmación:	9232 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

umento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro el juicio evaluativo
	1000733716	JENNIFER LORENA	RINCON FRANCO	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1001999698	YESELIS DEL CARMEN	DULCE ARRIETA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1003765393	ASLY DAYANA	ROMERO OYOLA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1005331851	MARIA CAMILA	GOMEZ BORRAS	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1006459122	ANGI ADELAIDA	VASCO ARIAS	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1012377171	DIANA PATRICIA	VENEGAS DAZA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1012441064	DAVID ORLANDO	GONZALEZ SOCHA	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1012447323	GUSTAVO ANDRES	ESPANA ORTIZ	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1012455266	JESSICA MILENA	MENDEZ ESPINEL	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1022447573	MARIA FERNANDA	ROJAS GONZALEZ	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1023367955	LAURA CAMILA	TRIVIÑOS BASTO	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1024511351	CLARA ISABEL	ROJAS CARDOZO	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1068584817	KEILA PATRICIA	PARRA ALVAREZ	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1073670317	LAURA DANIELA	MARIN RAMIREZ	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
	1074811095	PAULA VANESSA	GONZALEZ AREVALO	EN FORMACION	36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	595105 - IDENTIFICAR LA DINAMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL	APROBADO	CC 1030521647 - ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA

215.9 x 279.4 mm

Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 2001755
Nombre proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 15
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En Colombia, la economía se encuentra en auge por diversos factores, como la
Necesidad a solucionar: Actualmente las micro y pequeñas empresas se encuentran emergiendo en el

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio de evaluación:

RA: 21060102001:
- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES.
- APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102002:
- PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

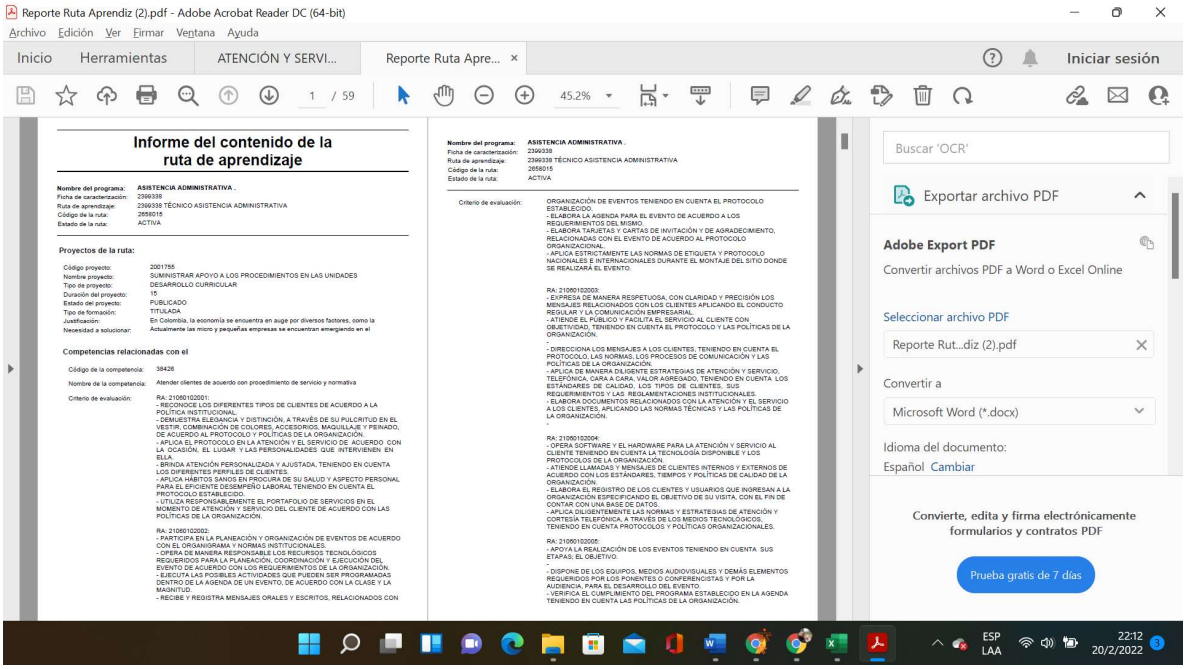
Criterio de evaluación:

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.

RA: 21060102003:
- EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
- DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-

RA: 21060102004:
- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.
-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.



Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO.

RA: 21060102006:
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO USANDO LA LIBRETA DE CALIFICACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102007:
- TABULA LA INFORMACIÓN REFERIDA SEGÚN LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.
- TABULA LA INFORMACIÓN RELACIONADA EN LOS FORMATOS DE PQR'S., TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POLITICAS DE LA EMPRESA

RA: 21060102008:
- SUMINISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQR'S DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL

Conocimiento del proceso:

RA: 21060102001
- IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LOS CUALES LA ORGANIZACIÓN PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES.
- SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO.
- CONOCER EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD.
- IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN.
- INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES.
- RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- IDENTIFICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
- ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
- CONOCER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- APLICAR EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TIEMPO.

RA: 21060102002:
- IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO.
- RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO.

Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ.
- ASUMIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS.
- ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS.
- RECONOCER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO.
- IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, NECESARIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
-RECONOCER LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PREPARAR EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.
- APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO.
- IDENTIFICAR EL MONTAJE DEL SITIO DESTINADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PLANEAR LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS.
- COMPILAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LOS DIFERENTES EVENTOS.

RA: 21060102003:
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
- APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
- BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE.
-PROPORCIONAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS
- EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.
- CANALIZAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- APLICAR PRINCIPIOS CORPORATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ELABORAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- TRAMITAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CLIENTE

RA: 21060102004:
- PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- REGISTRAR LOS CLIENTES QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN.
- UTILIZAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS.
- APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE UTILIZANDO LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS, LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
-OPERAR SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS PONENTES Y ASISTENTES AL EVENTO.
- CONSTATAR LOS TIEMPOS PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DEL EVENTO.

RA: 21060102006:
- RECONOCER LAS NORMAS Y LOS ESTÀNDARES DE CALIDAD.
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- APLICAR LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.

RA: 21060102007:
- EVALUAR EL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES DEL EVENTO.
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES A LOS COMITÉS RESPECTIVOS.

RA: 21060102008:
- SOLUCIONAR LAS SITUACIONES A MEJORAR EN CUANTO AL SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TRAMITAR LA NO CONFORMIDAD DEMANDADA POR EL CLIENTE EN PQRS.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN LA

Conocimiento del concepto:

RA.: 21060102001:
- CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONCEPTO
- MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS.
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE.
- PERSONALIDAD
- ASPECTOS, CARACTERÍSTICAS.
- FACTORES DE LA PERSONALIDAD.
- CONDUCTA Y PENSAMIENTO.
- IMAGEN PERSONAL
- CONCEPTO
- ASPECTO CORPORAL, SALUD, VESTUARIO Y ACCESORIOS.
- SERVICIO
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.
- TIPOS DE SERVICIO.
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- TRAZABILIDAD.
- CLIENTES
- CONCEPTO
- TIPOS DE CLIENTE
- USUARIO

Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN TIPO COMUNICACIÓN:
- VERBAL ORAL Y ESCRITA. CARACTERÍSTICAS.
- NO VERBAL. CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN ASERTIVA
- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- DEFINICIÓN
- TRIÁNGULO DE SERVICIO INTERNO. Y EXTERNO
.
- CICLO DE SERVICIOS Y MOMENTOS DE VERDAD.
- DEFINICIÓN.
- INFORMACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE TIPOS DE INFORMACIÓN.
- NORMA
- CONCEPTO
- ¿PARA QUÉ SIRVE UNA NORMA?
- NORMAS LEGALES PARA VIGENTES EN ATENCIÓN Y SERVICIO.
- ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.
- PQRS ENTRE OTRAS.
- ETIQUETA Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- CONCEPTO
- RELACIONES INTERPERSONALES.
- CONCEPTO
- ELEMENTOS Y DESARROLLO.
- PERFIL PROFESIONAL.
- CONCEPTO
- COMPORTAMIENTOS ÉTICOS, LABORAL, SOCIAL.
- PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- DEFINICIÓN
- COMPOSICIÓN Y FINALIDAD DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- GESTIÓN DEL TIEMPO
DEFINICIÓN

RA: 21060102002:
- EVENTO. CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS
- AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO.
- ETAPAS DEL EVENTO
- ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO (ORGANIGRAMA)
- TIPOS DE COMITÉS.
- COMITÉ ORGANIZADOR.
- COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN,
- COMITÉ DE RELACIONES PÚBLICAS,
- COMITÉ DE SERVICIOS,
- COMITÉ ACADÉMICO,
- COMITÉ DE SECRETARÍA,
- SUBCOMITÉS.
- CONCEPTO,
- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.

Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 2001755
Nombre proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 15
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En Colombia, la economía se encuentra en auge por diversos factores, como la
Necesidad a solucionar: Actualmente las micro y pequeñas empresas se encuentran emergiendo en el

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio de evaluación:

RA: 21060102001:
- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES.
- APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102002:
- PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON

Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.

RA: 21060102003:
- EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
- DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-

RA: 21060102004:
- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.
-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO.

RA: 21060102006:
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO USANDO LA LIBRETA DE CALIFICACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102007:
- TABULA LA INFORMACIÓN REFERIDA SEGÚN LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.
- TABULA LA INFORMACIÓN RELACIONADA EN LOS FORMATOS DE PQR´S., TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POLITICAS DE LA EMPRESA

RA: 21060102008:
- SUMINISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQR´S DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL

Conocimiento del proceso:

RA: 21060102001
- IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LOS CUALES LA ORGANIZACIÓN PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES.
- SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO.
- CONOCER EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD.
- IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN.
- INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES.
- RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- IDENTIFICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
- ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
- CONOCER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- APLICAR EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TIEMPO.

RA: 21060102002:
- IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO.
- RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ.
- ASUMIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS.
- ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS.
- RECONOCER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO.
- IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, NECESARIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
-RECONOCER LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PREPARAR EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.
- APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO.
- IDENTIFICAR EL MONTAJE DEL SITIO DESTINADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PLANEAR LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS.
- COMPILAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LOS DIFERENTES EVENTOS.

RA: 21060102003:
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
- APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
- BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE.
-PROPORCIONAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS
- EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.
- CANALIZAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- APLICAR PRINCIPIOS CORPORATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ELABORAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- TRAMITAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CLIENTE

RA: 21060102004:
- PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- REGISTRAR LOS CLIENTES QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN.
- UTILIZAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS.
- APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE UTILIZANDO LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS, LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
-OPERAR SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS PONENTES Y ASISTENTES AL EVENTO.
- CONSTATAR LOS TIEMPOS PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DEL EVENTO.

RA: 21060102006:
- RECONOCER LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- APLICAR LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.

RA: 21060102007:
- EVALUAR EL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES DEL EVENTO.
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES A LOS COMITÉS RESPECTIVOS.

RA: 21060102008:
- SOLUCIONAR LAS SITUACIONES A MEJORAR EN CUANTO AL SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TRAMITAR LA NO CONFORMIDAD DEMANDADA POR EL CLIENTE EN PQRS.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN LA

Conocimiento del concepto:

RA.: 21060102001:
- CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONCEPTO
- MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS.
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE.
- PERSONALIDAD
- ASPECTOS, CARACTERÍSTICAS.
- FACTORES DE LA PERSONALIDAD.
- CONDUCTA Y PENSAMIENTO.
- IMAGEN PERSONAL
- CONCEPTO
- ASPECTO CORPORAL, SALUD, VESTUARIO Y ACCESORIOS.
- SERVICIO
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.
- TIPOS DE SERVICIO.
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- TRAZABILIDAD.
- CLIENTES
- CONCEPTO
- TIPOS DE CLIENTE
- USUARIO

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN TIPO COMUNICACIÓN:
- VERBAL ORAL Y ESCRITA. CARACTERÍSTICAS.
- NO VERBAL. CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN ASERTIVA
- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- DEFINICIÓN
- TRIÁNGULO DE SERVICIO INTERNO. Y EXTERNO
-
- CICLO DE SERVICIOS Y MOMENTOS DE VERDAD.
- DEFINICIÓN.
- INFORMACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE TIPOS DE INFORMACIÓN.
- NORMA
- CONCEPTO
- ¿PARA QUÉ SIRVE UNA NORMA?
- NORMAS LEGALES PARA VIGENTES EN ATENCIÓN Y SERVICIO.
- ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.
- PQRS ENTRE OTRAS.
- ETIQUETA Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- CONCEPTO
- RELACIONES INTERPERSONALES.
- CONCEPTO
- ELEMENTOS Y DESARROLLO.
- PERFIL PROFESIONAL.
- CONCEPTO
- COMPORTAMIENTOS ÉTICOS, LABORAL, SOCIAL.
- PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- DEFINICIÓN
- COMPOSICIÓN Y FINALIDAD DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- GESTIÓN DEL TIEMPO
DEFINICIÓN

RA: 21060102002:
- EVENTO. CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS
- AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO.
- ETAPAS DEL EVENTO
- ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO (ORGANIGRAMA)
- TIPOS DE COMITÉS.
- COMITÉ ORGANIZADOR.
- COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN.
- COMITÉ DE RELACIONES PÚBLICAS.
- COMITÉ DE SERVICIOS.
- COMITÉ ACADÉMICO.
- COMITÉ DE SECRETARÍA.
- SUBCOMITÉS.
- CONCEPTO.
- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.

Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 2001755
Nombre proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 15
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En Colombia, la economía se encuentra en auge por diversos factores, como la
Necesidad a solucionar: Actualmente las micro y pequeñas empresas se encuentran emergiendo en el

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio de evaluación:

RA: 21060102001:
- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES.
- APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102002:
- PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.

RA: 21060102003:
- EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
- DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-

RA: 21060102004:
- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.
-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Mostrar la página siguiente (flecha derecha)

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

- APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO.

RA: 21060102006:
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO USANDO LA LIBRETA DE CALIFICACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102007:
- TABULA LA INFORMACIÓN REFERIDA SEGÚN LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.
- TABULA LA INFORMACIÓN RELACIONADA EN LOS FORMATOS DE PQR'S., TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POLITICAS DE LA EMPRESA

RA: 21060102008:
- SUMINISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQR'S DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL

Conocimiento del proceso:

RA: 21060102001
- IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LOS CUALES LA ORGANIZACIÓN PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES.
- SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO.
- CONOCER EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD.
- IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN.
- INTERPRETAR LAS NORMAS LEGALES VIGENTES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES.
- RECONOCER LA CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONOCER LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- IDENTIFICAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
- ASUMIR EL TIPO DE VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
- CONOCER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- APLICAR EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TIEMPO.

RA: 21060102002:
- IDENTIFICAR EL OBJETIVO DEL EVENTO.
- RECONOCER LAS CLASES DE EVENTO.

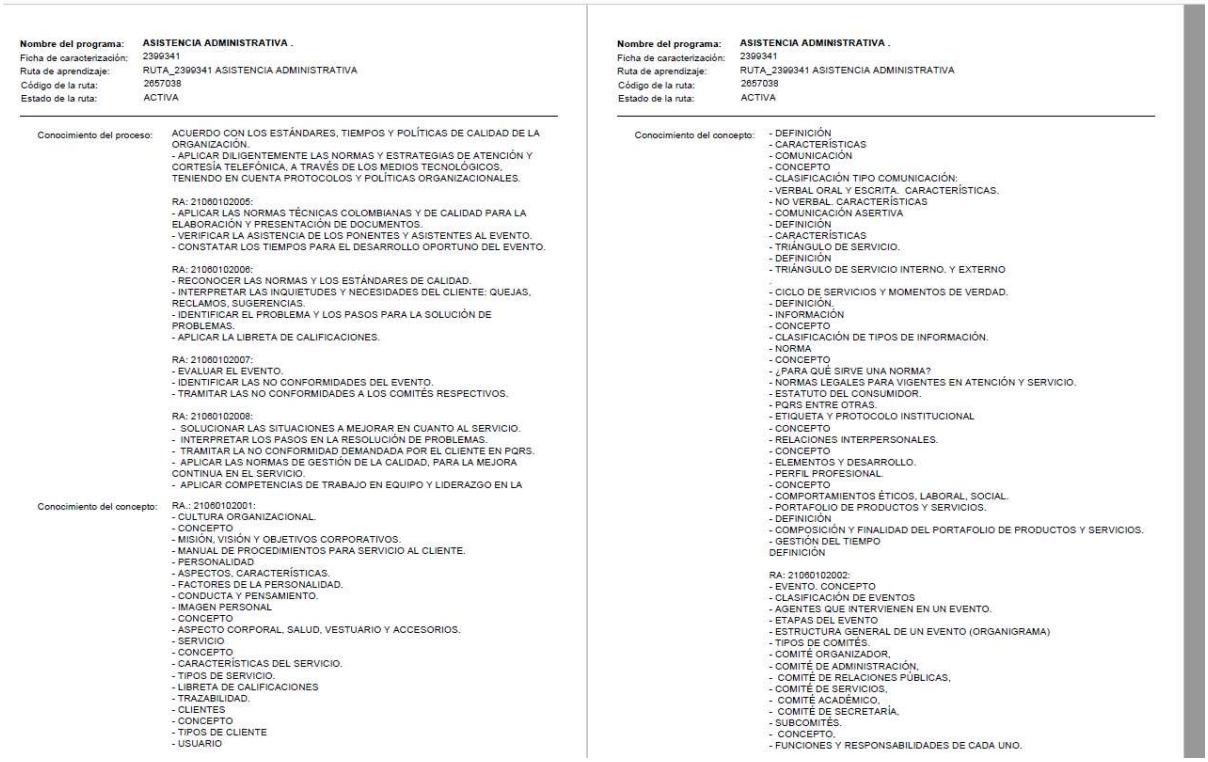
Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ.
- ASUMIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS.
- ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS.
- RECONOCER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO.
- IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, NECESARIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
-RECONOCER LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PREPARAR EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.
- APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO.
- IDENTIFICAR EL MONTAJE DEL SITIO DESTINADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PLANEAR LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS.
- COMPILAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LOS DIFERENTES EVENTOS.

RA: 21060102003:
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
- APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
- BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE.
-PROPORCIONAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS
- EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.
- CANALIZAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- APLICAR PRINCIPIOS CORPORATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ELABORAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- TRAMITAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CLIENTE.
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CLIENTE

RA: 21060102004:
- PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- REGISTRAR LOS CLIENTES QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN.
- UTILIZAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS.
- APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE UTILIZANDO LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS, LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
-OPERAR SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.



Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS PONENTES Y ASISTENTES AL EVENTO.
- CONSTATAR LOS TIEMPOS PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DEL EVENTO.

RA: 21060102006:
- RECONOCER LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- APLICAR LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.

RA: 21060102007:
- EVALUAR EL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES DEL EVENTO.
- TRAMITAR LAS NO CONFORMIDADES A LOS COMITÉS RESPECTIVOS.

RA: 21060102008:
- SOLUCIONAR LAS SITUACIONES A MEJORAR EN CUANTO AL SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TRAMITAR LA NO CONFORMIDAD DEMANDADA POR EL CLIENTE EN PQRS.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN LA

Conocimiento del concepto:

RA.: 21060102001:
- CULTURA ORGANIZACIONAL.
- CONCEPTO
- MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS.
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE.
- PERSONALIDAD
- ASPECTOS, CARACTERÍSTICAS.
- FACTORES DE LA PERSONALIDAD.
- CONDUCTA Y PENSAMIENTO.
- IMAGEN PERSONAL
- CONCEPTO
- ASPECTO CORPORAL, SALUD, VESTUARIO Y ACCESORIOS.
- SERVICIO
- CONCEPTO
- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.
- TIPOS DE SERVICIO.
- LIBRETA DE CALIFICACIONES
- TRAZABILIDAD.
- CLIENTES
- CONCEPTO
- TIPOS DE CLIENTE
- USUARIO

Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN TIPO COMUNICACIÓN:
- VERBAL ORAL Y ESCRITA, CARACTERÍSTICAS.
- NO VERBAL. CARACTERÍSTICAS
- COMUNICACIÓN ASERTIVA
- DEFINICIÓN
- CARACTERÍSTICAS
- TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- DEFINICIÓN
- TRIÁNGULO DE SERVICIO INTERNO. Y EXTERNO
.
- CICLO DE SERVICIOS Y MOMENTOS DE VERDAD.
- DEFINICIÓN.
- INFORMACIÓN
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE TIPOS DE INFORMACIÓN.
- NORMA
- CONCEPTO
- ¿PARA QUÉ SIRVE UNA NORMA?
- NORMAS LEGALES PARA VIGENTES EN ATENCIÓN Y SERVICIO.
- ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.
- PQRS ENTRE OTRAS.
- ETIQUETA Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- CONCEPTO
- RELACIONES INTERPERSONALES.
- CONCEPTO
- ELEMENTOS Y DESARROLLO.
- PERFIL PROFESIONAL.
- CONCEPTO
- COMPORTAMIENTOS ÉTICOS, LABORAL, SOCIAL.
- PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- DEFINICIÓN
- COMPOSICIÓN Y FINALIDAD DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- GESTIÓN DEL TIEMPO
DEFINICIÓN

RA: 21060102002:
- EVENTO. CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS
- AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO.
- ETAPAS DEL EVENTO
- ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO (ORGANIGRAMA)
- TIPOS DE COMITÉS.
- COMITÉ ORGANIZADOR,
- COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN,
- COMITÉ DE RELACIONES PÚBLICAS,
- COMITÉ DE SERVICIOS,
- COMITÉ ACADÉMICO,
- COMITÉ DE SECRETARÍA,
- SUBCOMITÉS.
- CONCEPTO.
- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.

11. Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices. (Participar activamente en los equipos de diseño curricular interdisciplinarios por programa o redes tecnológicas, para garantizar la integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de las actividades de aprendizaje, el desarrollo de talleres e ítems para alimentar el banco de pruebas para la selección de aprendices).

No he sido convocado para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.

12. Verificar en el sistema SOFIA PLUS, la caracterización poblacional de cada curso o programa al inicio del mismo.

Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 2001755
Nombre proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 15
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En Colombia, la economía se encuentra en auge por diversos factores, como la
Necesidad a solucionar: Actualmente las micro y pequeñas empresas se encuentran emergiendo en el

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio de evaluación:

RA: 21060102001:
- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES.
- APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102002:
- PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2342419
Ruta de aprendizaje: RUTA FICHA 2342419 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2576267
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.

RA: 21060102003:
- EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
- DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-

RA: 21060102004:
- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.
-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 2001755
Nombre proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 15
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En Colombia, la economía se encuentra en auge por diversos factores, como la
Necesidad a solucionar: Actualmente las micro y pequeñas empresas se encuentran emergiendo en el

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426

Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Criterio de evaluación:

RA: 21060102001:
- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES.
- APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102002:
- PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON

Nombre del programa: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .**
Ficha de caracterización: 2399338
Ruta de aprendizaje: 2399338 TÉCNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2658015
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.

RA: 21060102003:
- EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
- DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-

RA: 21060102004:
- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.
-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.



Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

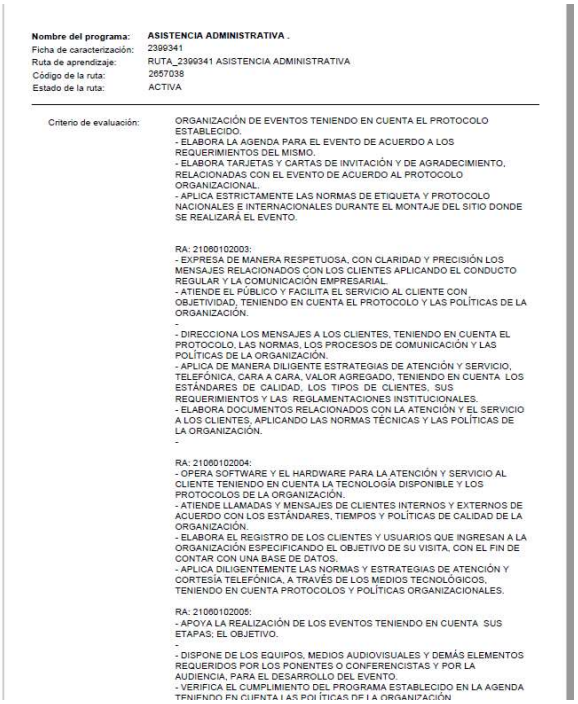
Código proyecto: 2001755
Nombre proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 15
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: En Colombia, la economía se encuentra en auge por diversos factores, como la
Necesidad a solucionar: Actualmente las micro y pequeñas empresas se encuentran emergiendo en el

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38426
Nombre de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Criterio de evaluación:

RA: 21060102001:
- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
- DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES.
- APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- UTILIZA RESPONSABLEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN EL MOMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA: 21060102002:
- PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON



Nombre del programa: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ficha de caracterización: 2399341
Ruta de aprendizaje: RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Código de la ruta: 2657038
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

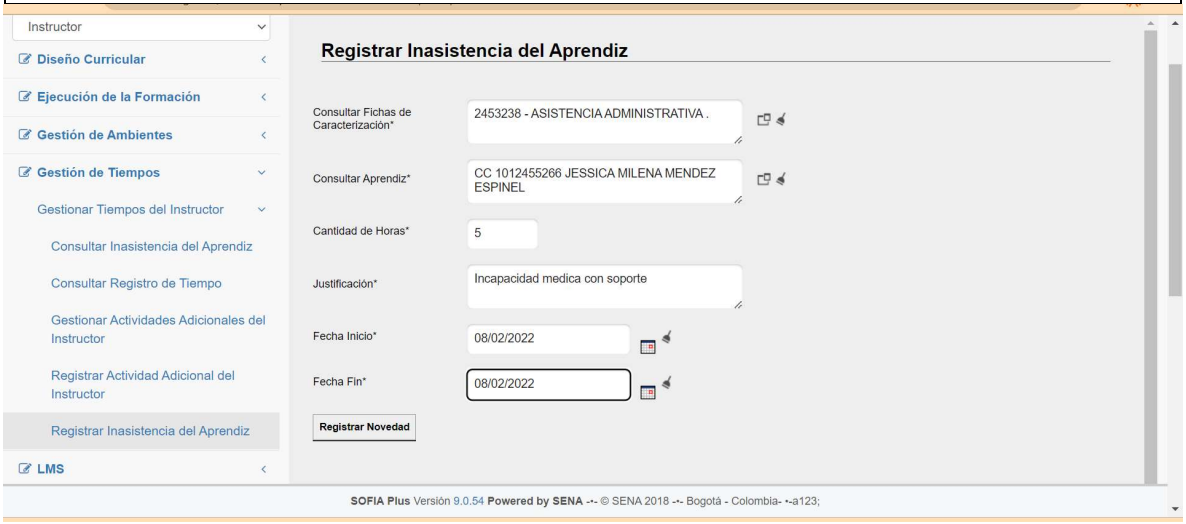
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.

RA: 21060102003:
- EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES APLICANDO EL CONDUCTO REGULAR Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- ATIENDE EL PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
- DIRECCIONA LOS MENSAJES A LOS CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, LAS NORMAS, LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, TELEFÓNICA, CARA A CARA, VALOR AGREGADO, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES, SUS REQUERIMIENTOS Y LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-

RA: 21060102004:
- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ATIENDE LLAMADAS Y MENSAJES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES, TIEMPOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.
- APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RA: 21060102005:
- APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.
-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

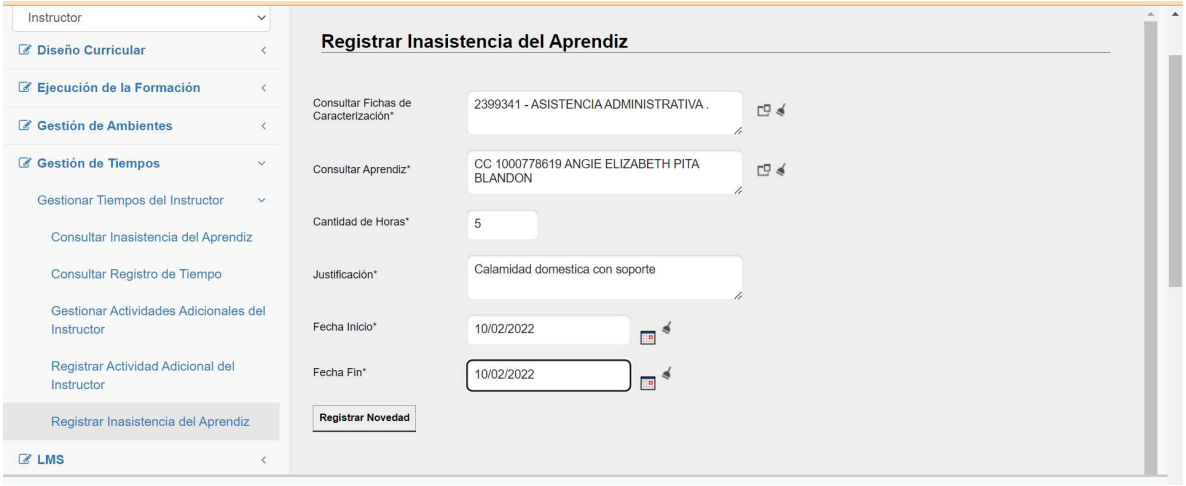
13. Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación




Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2399338 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1022425286 KAREN NYCOLL CEBALLOS GARCIA
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Sin justificación
Fecha Inicio*
09/02/2022
Fecha Fin*
09/02/2022
Registrar Novedad


Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2342419 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1024572578 BRAYAN FERNEY LEMUS CASTILLA
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Sin justificación
Fecha Inicio*
11/02/2022
Fecha Fin*
11/02/2022
Registrar Novedad
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA --- © SENA 2018 --- Bogotá - Colombia- --a123;

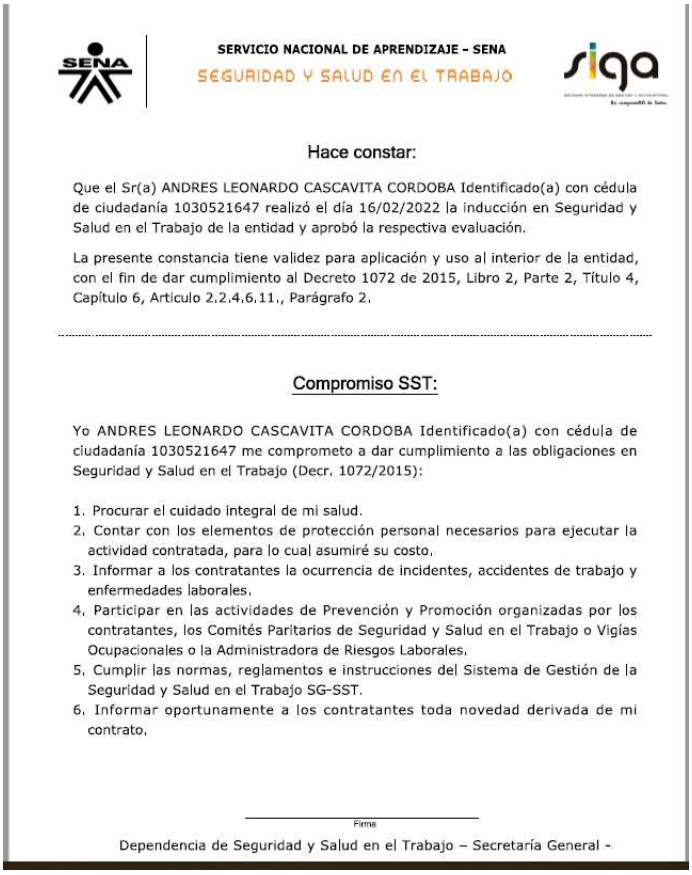




14. Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera

No he sido convocada para participar en esta actividad por el centro de formación para este mes.

15. Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Hace constar:

Que el Sr(a) ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA Identificado(a) con cédula de ciudadanía 1030521647 realizó el día 16/02/2022 la inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad y aprobó la respectiva evaluación.

La presente constancia tiene validez para aplicación y uso al interior de la entidad, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, Articulo 2.2.4.6.11., Parágrafo 2.

Compromiso SST:

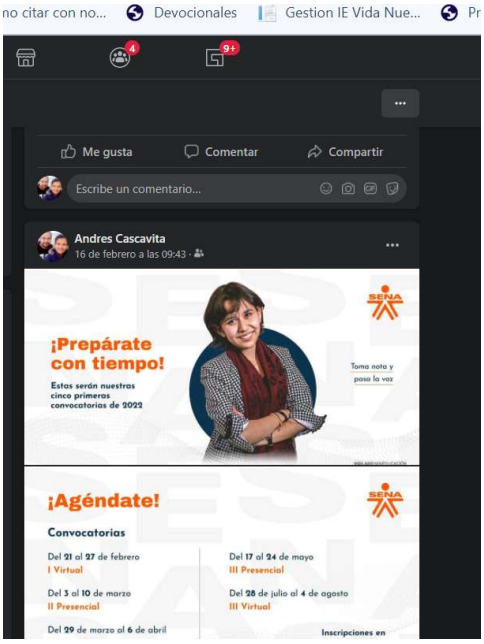
Yo ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA Identificado(a) con cédula de ciudadanía 1030521647 me comprometo a dar cumplimiento a las obligaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo (Decr. 1072/2015):

1. Procurar el cuidado integral de mi salud.
2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumiré su costo.
3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales.
5. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
6. Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada de mi contrato.

Firma

Dependencia de Seguridad y Salud en el Trabajo – Secretaría General -

16. Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios







17. Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera

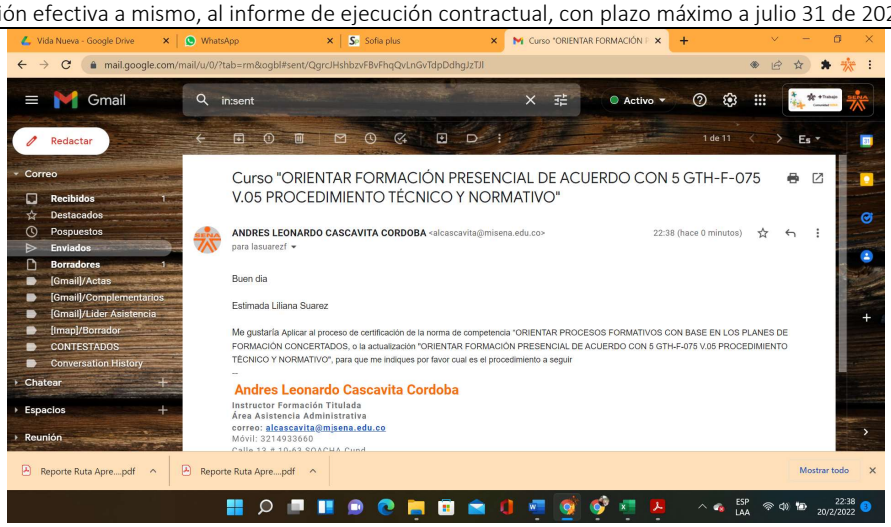
Para el presente mes no he sido convocado para participar en dicha actividad.

18. Emitir conceptos técnicos tendientes a la adquisición de materiales de formación profesional y velar por su asignación de manera oportuna y pertinente.

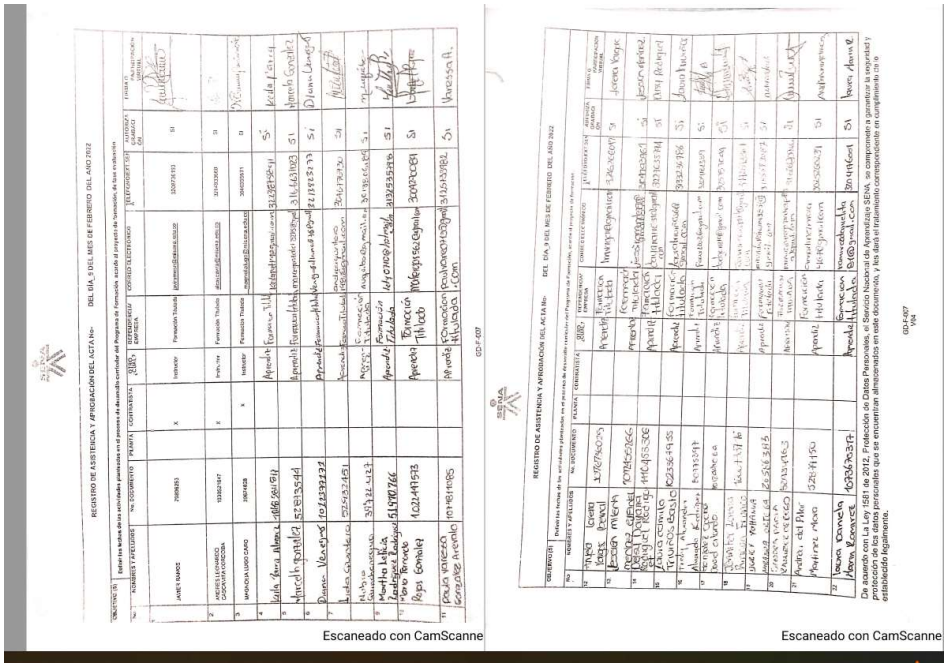
Para el presente mes no he sido convocado para participar en dicha actividad.

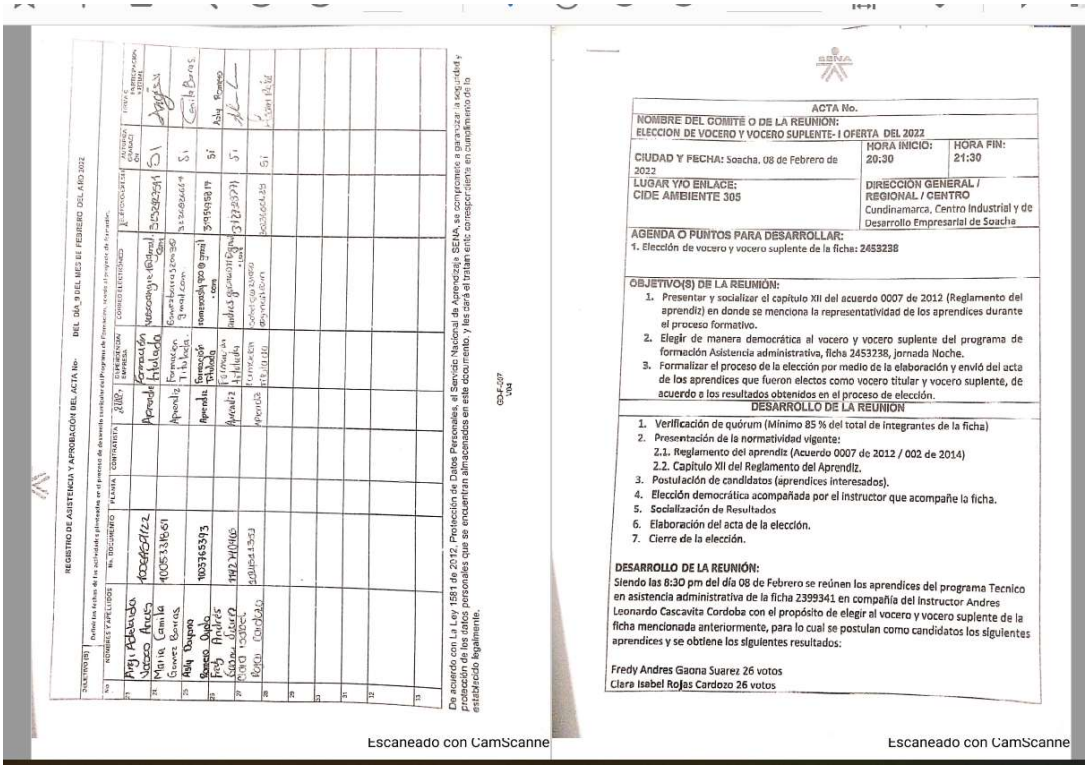
19. Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.
No tengo ningún elemento a mi cargo

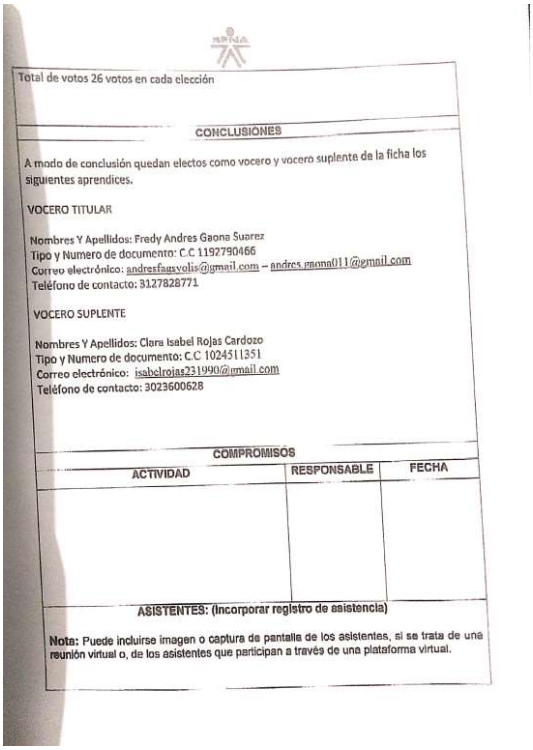
20. Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOSFORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la actualización "ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2021.



21Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz







Total de votos 26 votos en cada elección

CONCLUSIONES

A modo de conclusión quedan electos como vocero y vocero suplente de la ficha los siguientes aprendices.

VOCERO TITULAR

Nombres Y Apellidos: Fredy Andres Gaona Suarez
Tipo y Numero de documento: C.C 1192790466
Correo electrónico: andresfaasvolis@gmail.com – andres.gaona011@gmail.com
Teléfono de contacto: 3127828771

VOCERO SUPLENTE

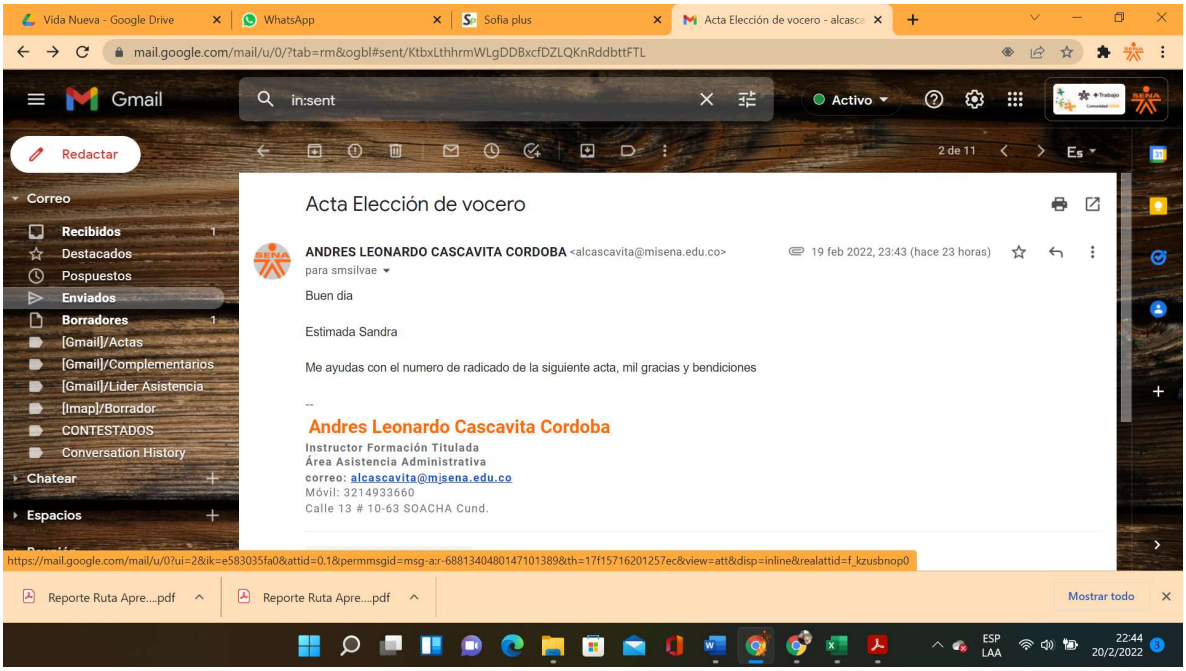
Nombres Y Apellidos: Clara Isabel Rojas Cardozo
Tipo y Numero de documento: C.C 1024511351
Correo electrónico: isabelrojas231990@gmail.com
Teléfono de contacto: 3023600628

COMPROMISOS

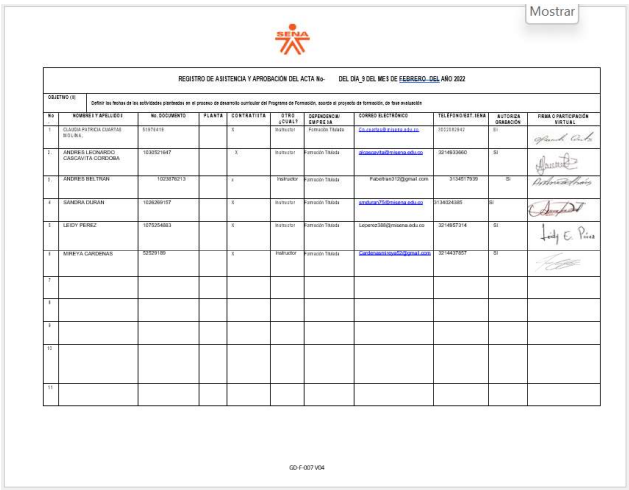
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.



22. Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de los programas de formación en nivel tecnólogo (de todos los niveles) del Centro de Formación

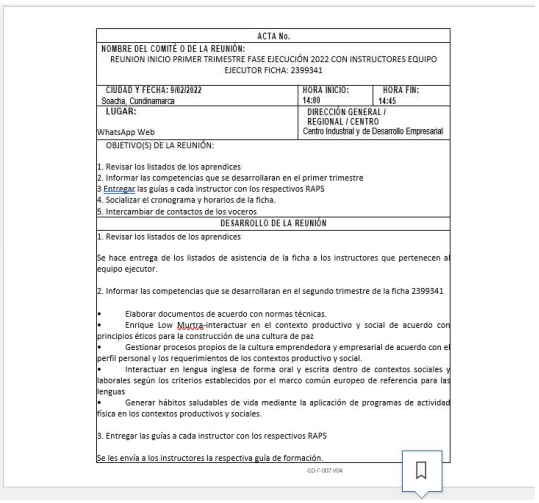


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 9 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S): Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, acorde al proyecto de formación, de fase evaluación

NO	NOMBRES Y APELLIDOS	NO. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT./CEL	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	CLAUDIA PATRICIA CUARTAS BELLINI	51974418		X	Instructor	Formación Titulada	Ccuartas@yopal.sena.edu.co	3112282647	SI	
2	ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA	1030521647		X	Instructor	Formación Titulada	alcascavita@misena.edu.co	3214933660	SI	
3	ANDRES BELTRAN	1023876213		x	Instructor	Formación Titulada	Pabeltran123@gmail.com	3134817939	SI	
4	SANDRA DURAN	1026269157		X	Instructor	Formación Titulada	smduran70@misena.edu.co	3136924585	SI	
5	LEIDY PEREZ	1075254883		X	Instructor	Formación Titulada	Lcperez386@misena.edu.co	3214657314	SI	
6	MINEYA CARDENAS	52529189		X	Instructor	Formación Titulada	Cardenasmineya05@gmail.com	3214437857	SI	
7										
8										
9										
10										
11										

GD-F-007 V04



ACTA No.

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:
REUNION INICIO PRIMER TRIMESTRE FASE EJECUCIÓN 2022 CON INSTRUCTORES EQUIPO EJECUTOR FICHA: 2399341

CIUDAD Y FECHA: 9/02/2022 — Soacha, Cundinamarca
HORA INICIO: 14:00
HORA FIN: 14:45
LUGAR: WhatsApp Web
DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO: Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Revisar los listados de los aprendices
2. Informar las competencias que se desarrollaran en el primer trimestre
3 Entregar las guías a cada instructor con los respectivos RAPS
4. Socializar el cronograma y horarios de la ficha.
5. Intercambiar de contactos de los voceros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Revisar los listados de los aprendices

Se hace entrega de los listados de asistencia de la ficha a los instructores que pertenecen al equipo ejecutor.

2. Informar las competencias que se desarrollaran en el segundo trimestre de la ficha 2399341

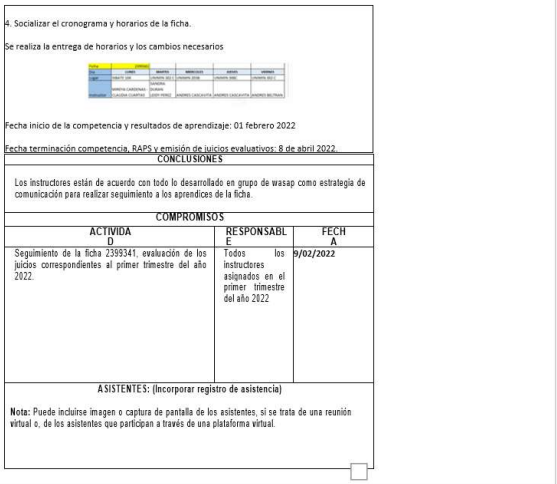
- Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
- Enrique Low Murtra-interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz
- Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas
- Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.

3. Entregar las guías a cada instructor con los respectivos RAPS

Se les envía a los instructores la respectiva guía de formación.

GD-F-007 V04

Vistas | Inmersivo | Movimiento de página | Zoom | Ventana | Macros | SharePoint



4. Socializar el cronograma y horarios de la ficha.

Se realiza la entrega de horarios y los cambios necesarios

Fecha inicio de la competencia y resultados de aprendizaje: 01 febrero 2022

Fecha terminación competencia, RAPS y emisión de juicios evaluativos: 8 de abril 2022.

CONCLUSIONES

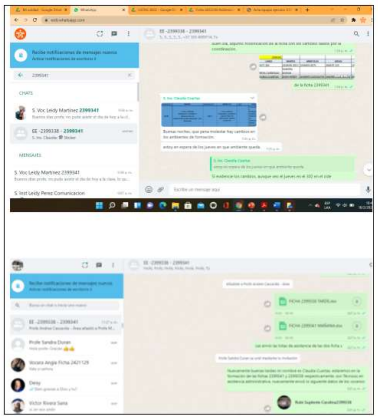
Los instructores están de acuerdo con todo lo desarrollado en grupo de wasap como estrategia de comunicación para realizar seguimiento a los aprendices de la ficha.

COMPROMISOS

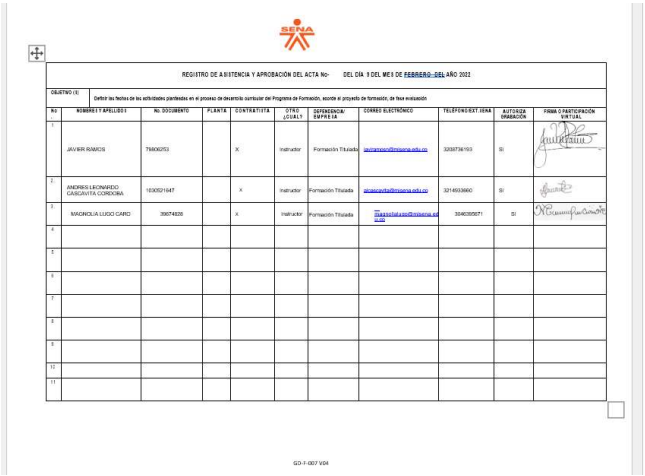
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Seguimiento de la ficha 2399341, evaluación de los juicios correspondientes al primer trimestre del año 2022.	Todos los instructores asignados en el primer trimestre del año 2022	9/02/2022

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.



GD-F-007 V04

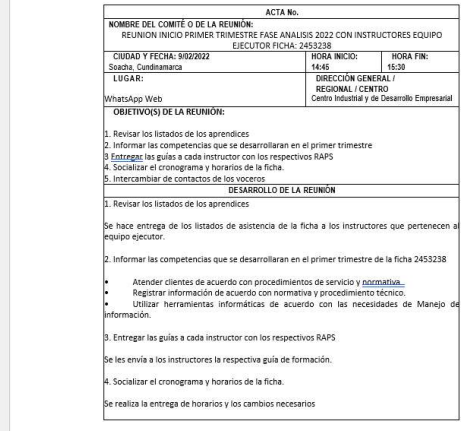


REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 9 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S): Definir las fechas de las actividades planteadas en el proceso de desarrollo curricular del Programa de Formación, acorde al proyecto de formación, de fase evaluación

NO	NOMBRES Y APELLIDOS	NO. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT./CEL	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	JAVIER RAMOS	79806753		X	Instructor	Formación Titulada	javramosm@misena.edu.co	3208736193	SI	
2	ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA	1030521647		X	Instructor	Formación Titulada	alcascavita@misena.edu.co	3214933660	SI	
3	MAGNOLIA LUCIA CARO	39674826		X	Instructor	Formación Titulada	Magnolialcaro@misena.edu.co	3046355571	SI	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										

GD-F-007 V04



ACTA No.

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:
REUNION INICIO PRIMER TRIMESTRE FASE ANALISIS 2022 CON INSTRUCTORES EQUIPO EJECUTOR FICHA: 2453238

CIUDAD Y FECHA: 9/02/2022 — Soacha, Cundinamarca
HORA INICIO: 14:45
HORA FIN: 15:30
LUGAR: WhatsApp Web
DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO: Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Revisar los listados de los aprendices
2. Informar las competencias que se desarrollaran en el primer trimestre
3 Entregar las guías a cada instructor con los respectivos RAPS
4. Socializar el cronograma y horarios de la ficha.
5. Intercambiar de contactos de los voceros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Revisar los listados de los aprendices

Se hace entrega de los listados de asistencia de la ficha a los instructores que pertenecen al equipo ejecutor.

2. Informar las competencias que se desarrollaran en el primer trimestre de la ficha 2453238

- Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.
- Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.
- Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de Manejo de información.

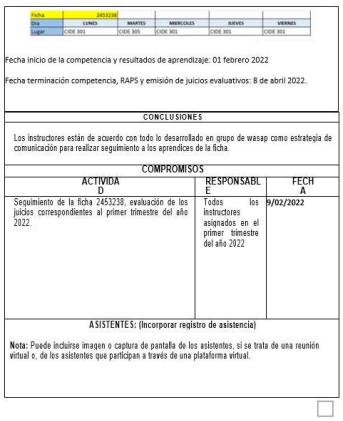
3. Entregar las guías a cada instructor con los respectivos RAPS

Se les envía a los instructores la respectiva guía de formación.

4. Socializar el cronograma y horarios de la ficha.

Se realiza la entrega de horarios y los cambios necesarios

GD-F-007 V04



Ficha	2453238				
Día	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Lugar	CIDE 301	CIDE 305	CIDE 301	CIDE 301	CIDE 301

Fecha inicio de la competencia y resultados de aprendizaje: 01 febrero 2022

Fecha terminación competencia, RAPS y emisión de juicios evaluativos: 8 de abril 2022.

CONCLUSIONES

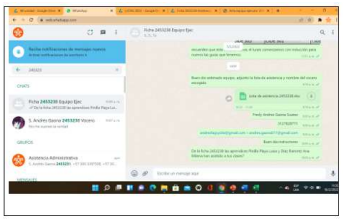
Los instructores están de acuerdo con todo lo desarrollado en grupo de wasap como estrategia de comunicación para realizar seguimiento a los aprendices de la ficha.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Seguimiento de la ficha 2453238, evaluación de los juicios correspondientes al primer trimestre del año 2022.	Todos los Instructores asignados en el primer trimestre del año 2022	9/02/2022

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.



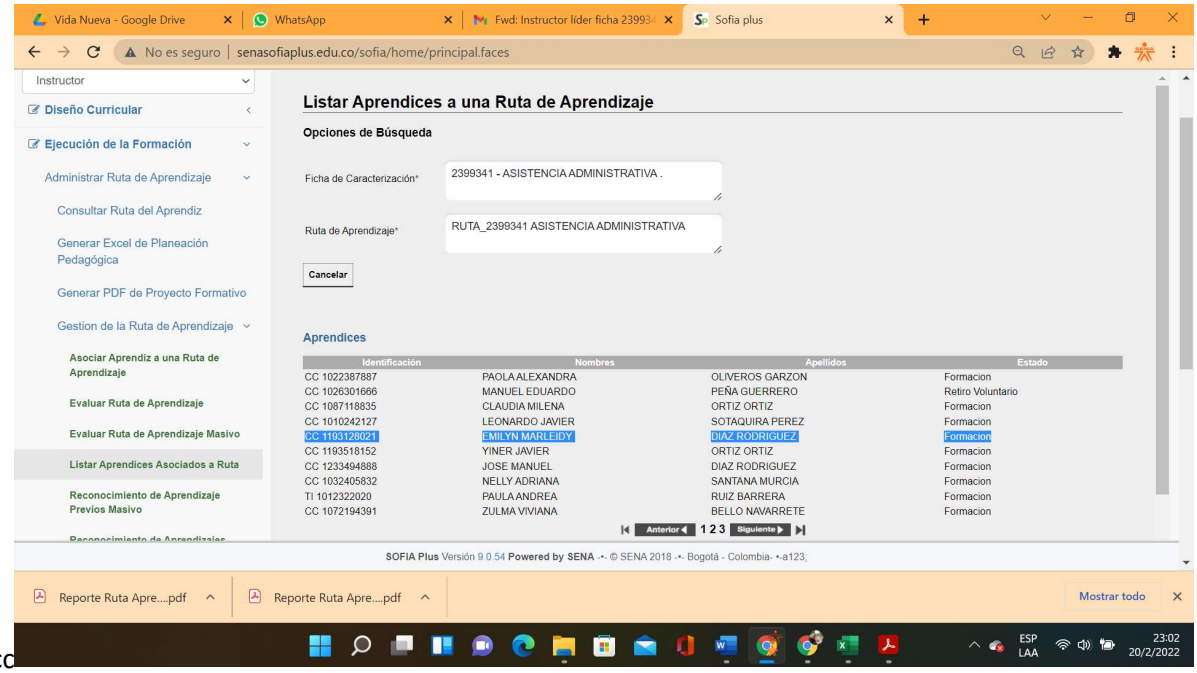
23. Apoyar el proceso de certificación de aprendices, cuando el centro de formación lo requiera.

En este mes no fui convocado para acompañar actividades dicha actividad

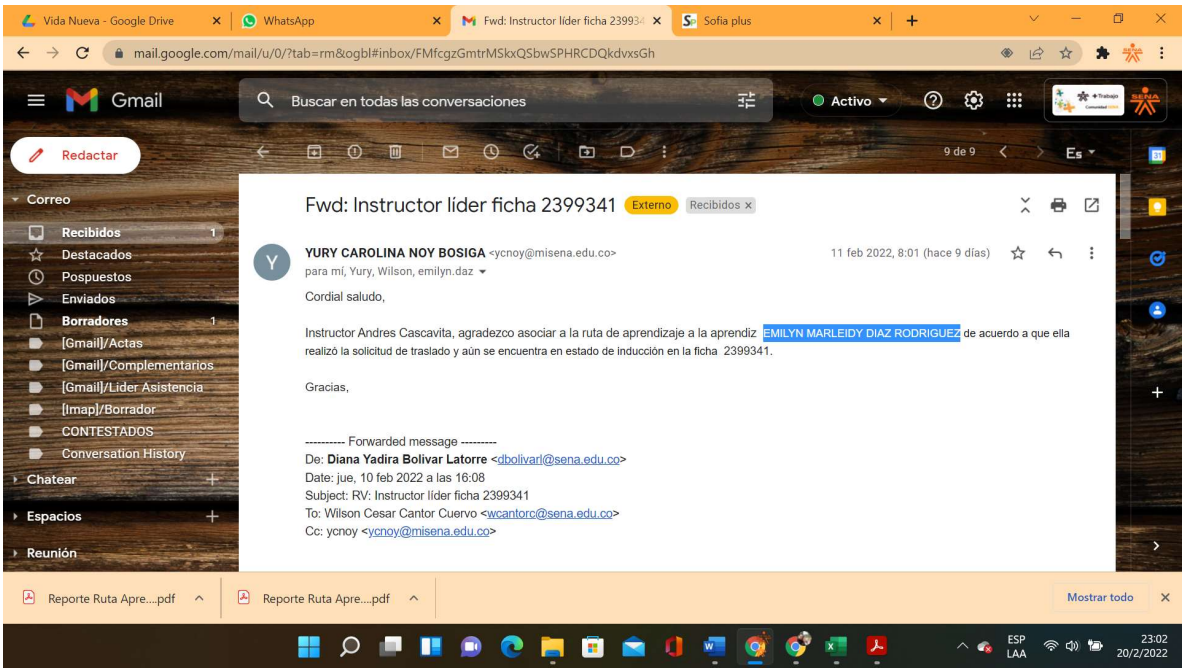
24. Reportar en el sistema SOFIA PLUS, en plazo máximo de (3) días, todas las actividades concertadas, garantizando la calidad de la información y coherencia con el proceso formativo tales como: a). registro de los juicios evaluativos. B). creación de rutas y asociación de aprendices. C).Registros de juicios evaluativos de reconocimiento de aprendizajes previos, d). Comunicar y tramitar a la coordinación académica, oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices (deserciones y hallazgos en el registro de la información), como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente

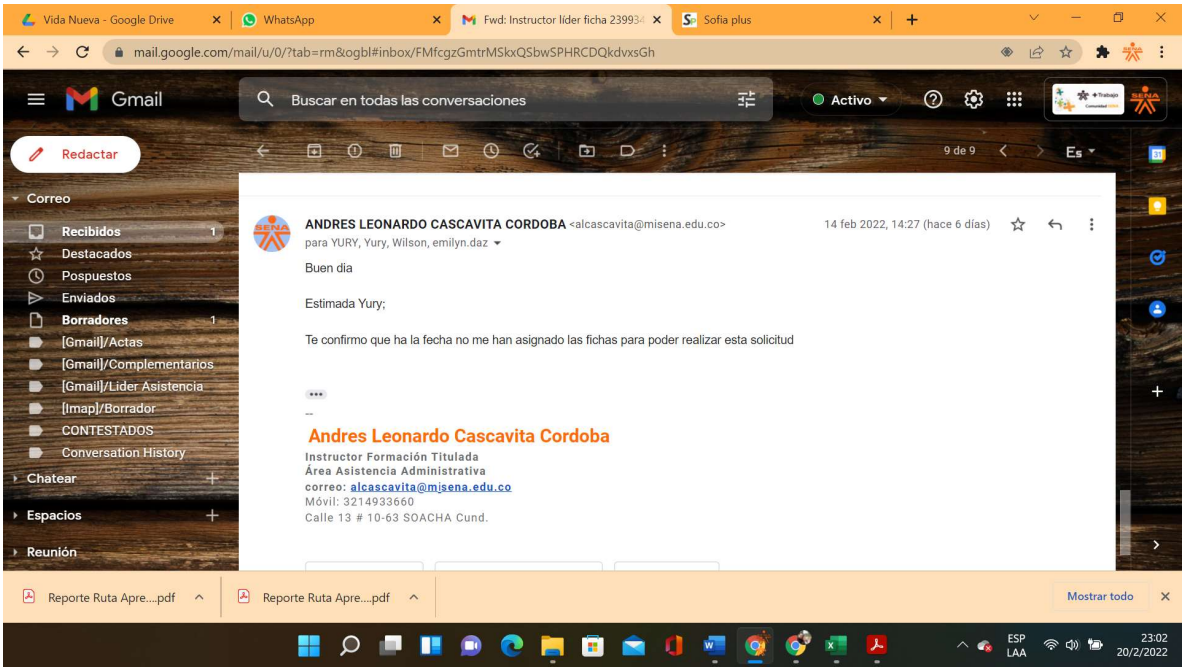
INASISTENCIAS MES DE FEBRERO

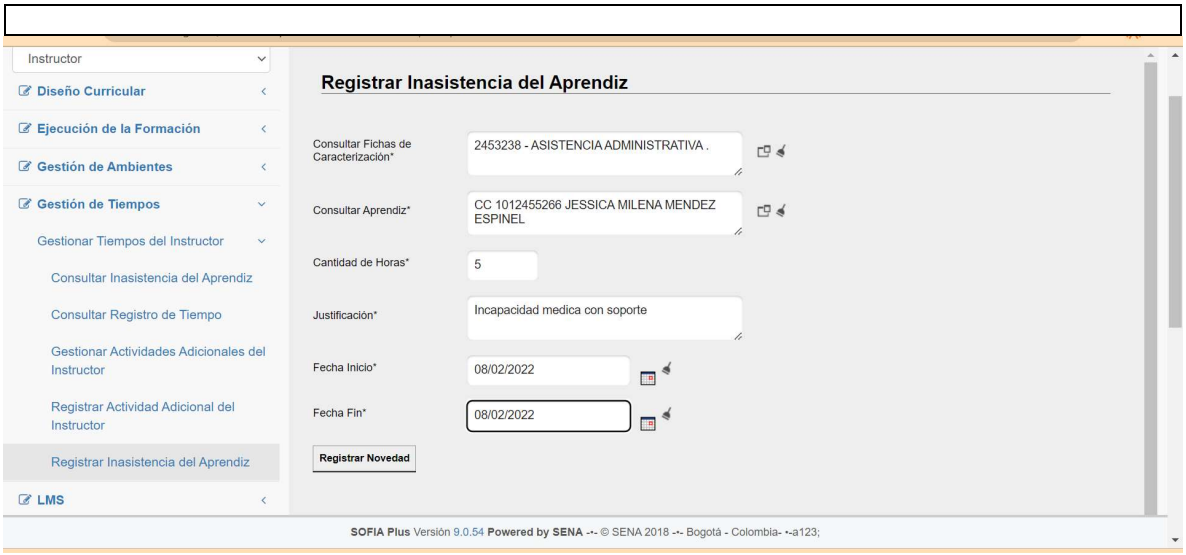



Vida Nueva - Google Drive
WhatsApp
Fwd: Instructor líder ficha 239934
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
2399341 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Ruta de Aprendizaje*
RUTA_2399341 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
CC 1022387887 PAOLA ALEXANDRA OLIVEROS GARZON Formacion
CC 1026301666 MANUEL EDUARDO PEÑA GUERRERO Retiro Voluntario
CC 1087118835 CLAUDIA MILENA ORTIZ ORTIZ Formacion
CC 1010242127 LEONARDO JAVIER SOTAQUIRA PEREZ Formacion
CC 1193128021 EMILYN MARLEIDY DIAZ RODRIGUEZ Formacion
CC 1193518152 YINER JAVIER ORTIZ ORTIZ Formacion
CC 1233494888 JOSE MANUEL DIAZ RODRIGUEZ Formacion
CC 1032405832 NELLY ADRIANA SANTANA MURCIA Formacion
TI 1012322020 PAULA ANDREA RUIZ BARRERA Formacion
CC 1072194391 ZULMA VIVIANA BELLO NAVARRETE Formacion
Anterior 1 2 3 Siguiente
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA © SENA 2018 Bogotá - Colombia
Reporte Ruta Apre....pdf
Reporte Ruta Apre....pdf
Mostrar todo
ESP LAA
23:02 20/2/2022

CC


Vida Nueva - Google Drive
WhatsApp
Fwd: Instructor líder ficha 239934
Sofia plus
mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzGmtrMSkxQSbwSPHRCDQkdvxsGh
Gmail
Buscar en todas las conversaciones
Activo
Redactar
Correo
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
[Gmail]/Actas
[Gmail]/Complementarios
[Gmail]/Lider Asistencia
[Imap]/Borrador
CONTESTADOS
Conversation History
Chatear
Espacios
Reunión
9 de 9
Fwd: Instructor líder ficha 2399341
Externo
Recibidos
YURY CAROLINA NOY BOSIGA <ycnoy@misena.edu.co>
para mí, Yury, Wilson, emilyn.daz
11 feb 2022, 8:01 (hace 9 días)
Cordial saludo,
Instructor Andres Cascavita, agradezco asociar a la ruta de aprendizaje a la aprendiz EMILYN MARLEIDY DIAZ RODRIGUEZ de acuerdo a que ella realizó la solicitud de traslado y aún se encuentra en estado de inducción en la ficha 2399341.
Gracias,
---------- Forwarded message ---------
De: Diana Yadira Bolivar Latorre <dbolivarl@sena.edu.co>
Date: jue, 10 feb 2022 a las 16:08
Subject: RV: Instructor líder ficha 2399341
To: Wilson Cesar Cantor Cuervo <wcantorc@sena.edu.co>
Cc: ycnoy <ycnoy@misena.edu.co>
Reporte Ruta Apre....pdf
Reporte Ruta Apre....pdf
Mostrar todo
ESP LAA
23:02 20/2/2022

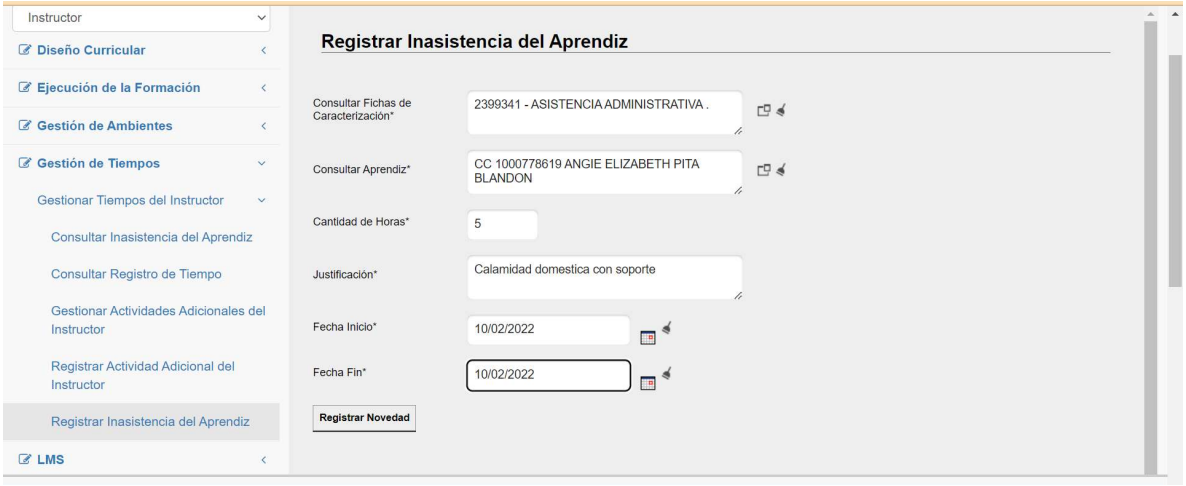

Vida Nueva - Google Drive
WhatsApp
Fwd: Instructor líder ficha 239934
Sofia plus
mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzGmtrMSkxQSbwSPHRCDQkdvxsGh
Gmail
Buscar en todas las conversaciones
Activo
Redactar
9 de 9
Es
Correo
Recibidos 1
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 1
[Gmail]/Actas
[Gmail]/Complementarios
[Gmail]/Lider Asistencia
[Imap]/Borrador
CONTESTADOS
Conversation History
Chatear
Espacios
Reunión
ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA <alcascavita@misena.edu.co>
14 feb 2022, 14:27 (hace 6 días)
para YURY, Yury, Wilson, emilyn.daz
Buen dia
Estimada Yury;
Te confirmo que ha la fecha no me han asignado las fichas para poder realizar esta solicitud
Andres Leonardo Cascavita Cordoba
Instructor Formación Titulada
Área Asistencia Administrativa
correo: alcascavita@misena.edu.co
Móvil: 3214933660
Calle 13 # 10-63 SOACHA Cund.
Reporte Ruta Apre....pdf
Reporte Ruta Apre....pdf
Mostrar todo
ESP
LAA
23:02
20/2/2022

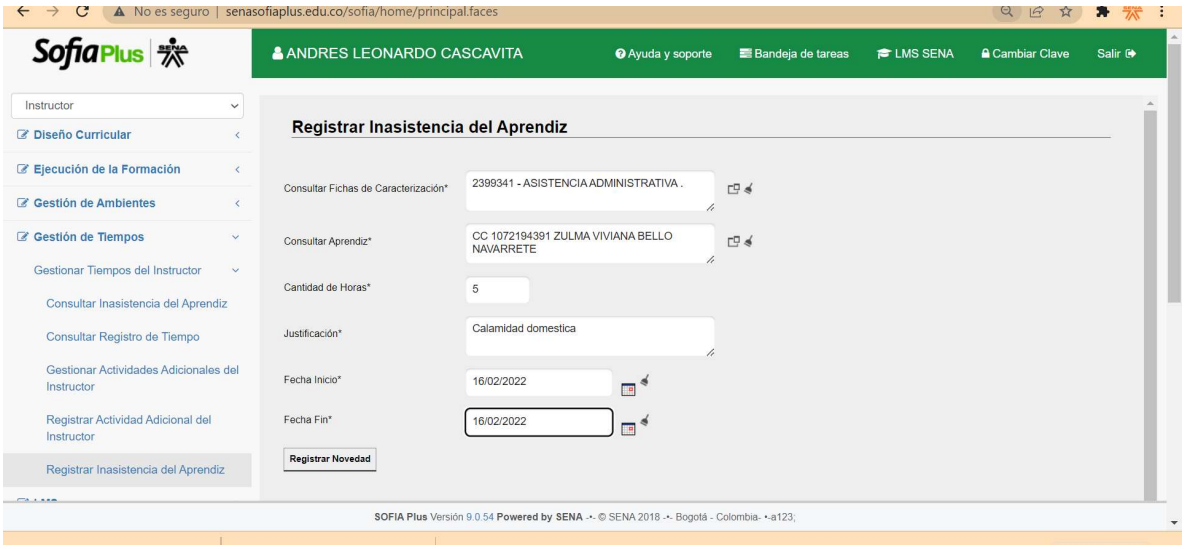

Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2453238 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1012455266 JESSICA MILENA MENDEZ ESPINEL
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Incapacidad medica con soporte
Fecha Inicio*
08/02/2022
Fecha Fin*
08/02/2022
Registrar Novedad
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a123;


Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2399338 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1022425286 KAREN NYCOLL CEBALLOS GARCIA
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Sin justificación
Fecha Inicio*
09/02/2022
Fecha Fin*
09/02/2022
Registrar Novedad

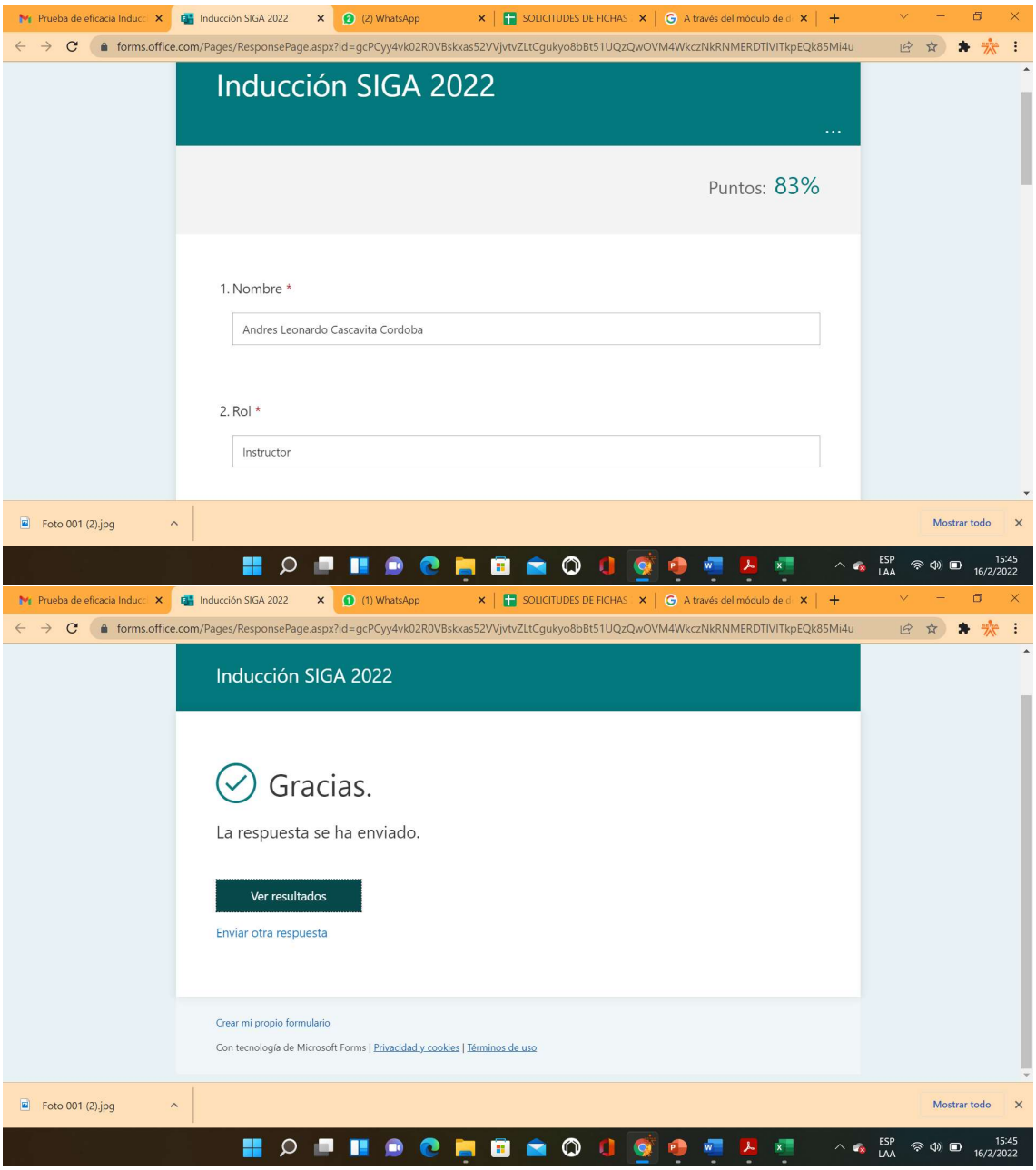

Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2342419 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1024572578 BRAYAN FERNEY LEMUS CASTILLA
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Sin justificación
Fecha Inicio*
11/02/2022
Fecha Fin*
11/02/2022
Registrar Novedad
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA --- © SENA 2018 --- Bogotá - Colombia- --a123;


Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2399341 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1000778619 ANGIE ELIZABETH PITA BLANDON
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Calamidad domestica con soporte
Fecha Inicio*
09/02/2022
Fecha Fin*
09/02/2022
Registrar Novedad
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a123;

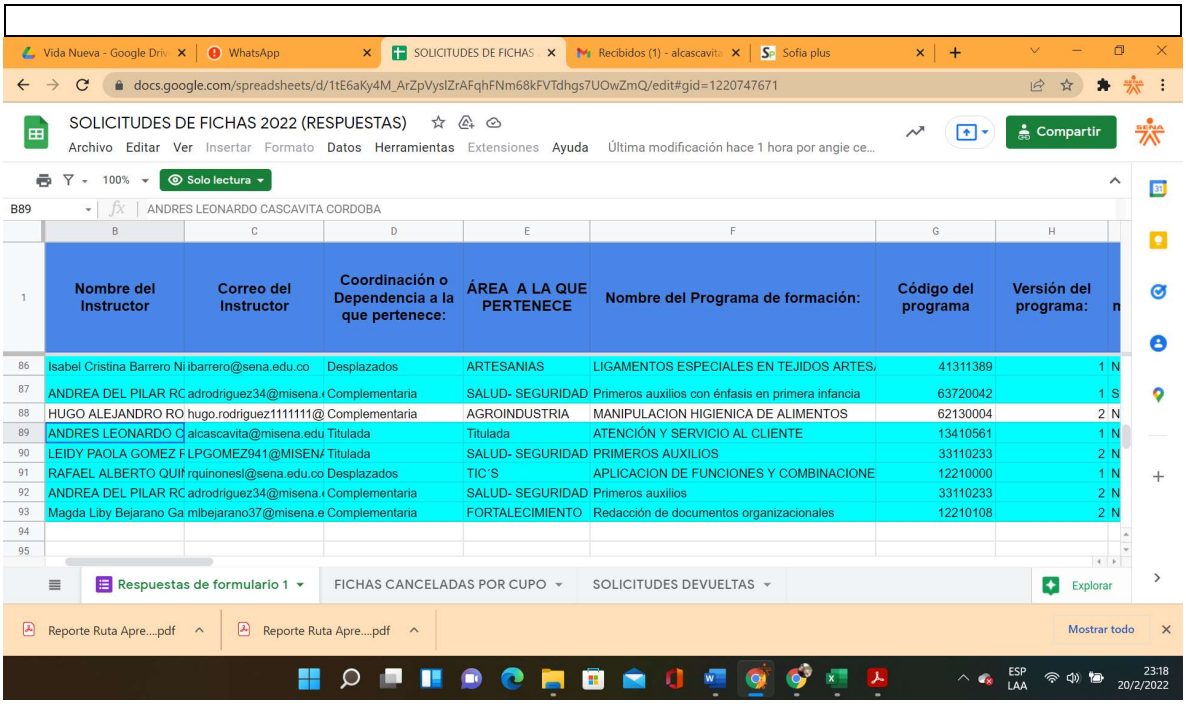

Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2399341 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1000778619 ANGIE ELIZABETH PITA BLANDON
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Calamidad domestica con soporte
Fecha Inicio*
10/02/2022
Fecha Fin*
10/02/2022
Registrar Novedad

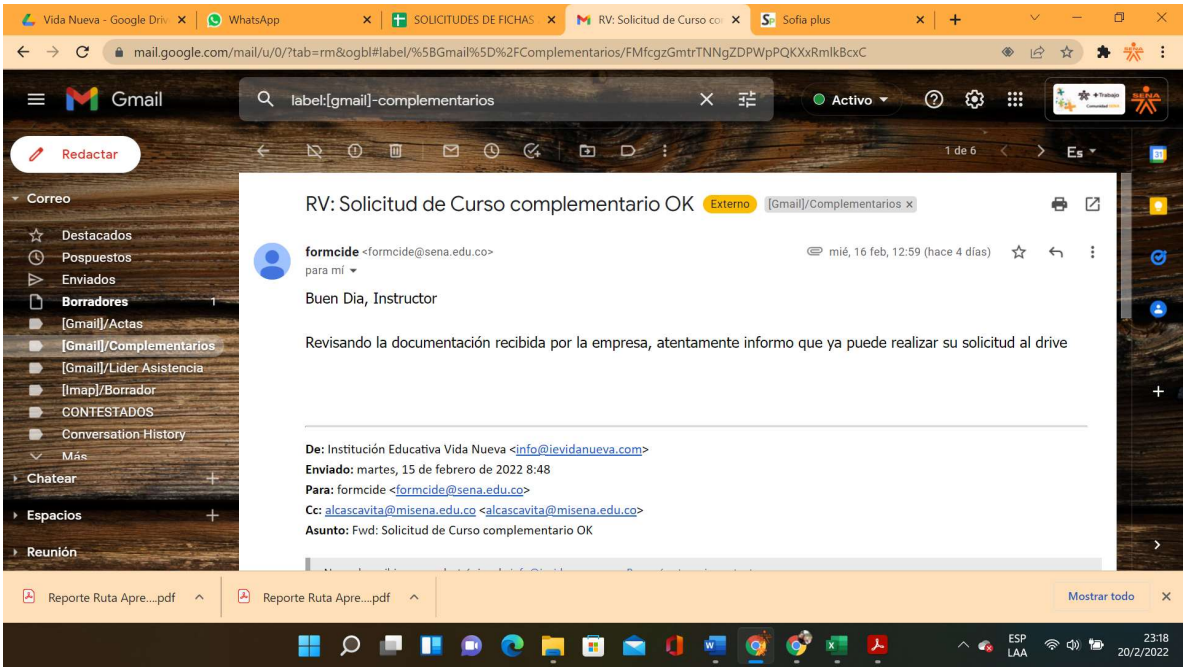

No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
SofiaPlus
ANDRES LEONARDO CASCAVITA
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
2399341 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Consultar Aprendiz*
CC 1072194391 ZULMA VIVIANA BELLO NAVARRETE
Cantidad de Horas*
5
Justificación*
Calamidad domestica
Fecha Inicio*
16/02/2022
Fecha Fin*
16/02/2022
Registrar Novedad
SOFIA Plus Versión 9.0.54 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a123;

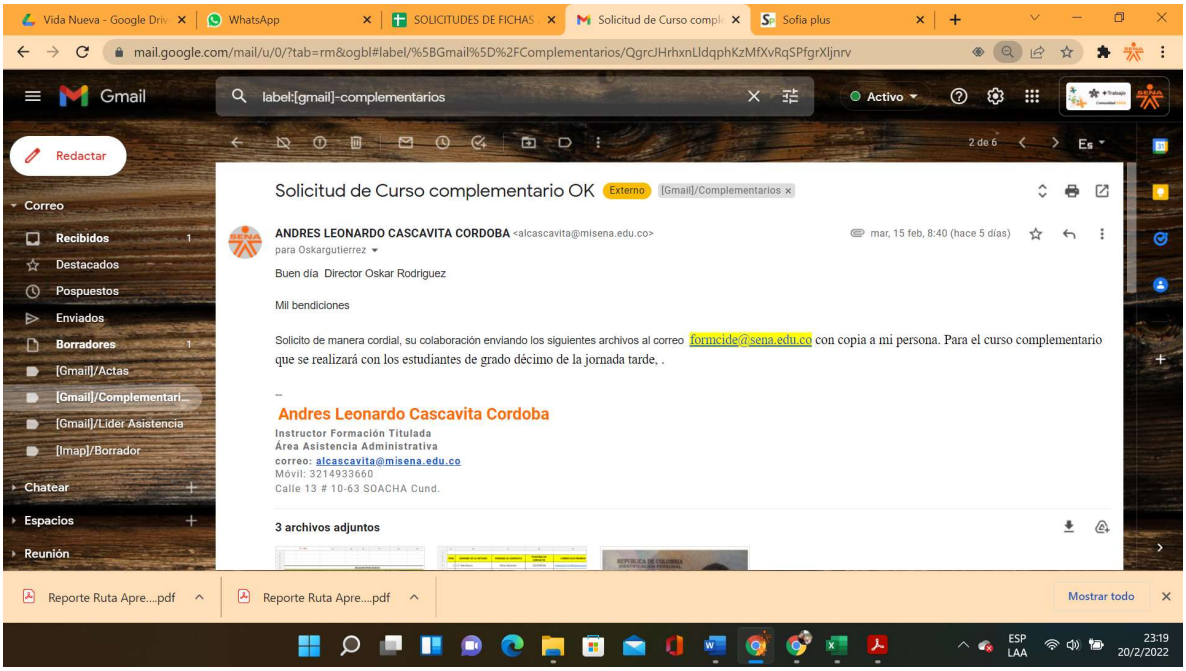
25. Participar en las convocatorias de formación pedagógicas y del equipo pedagógico del centro de Formación, así como la formación de TIC´S, en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.



26. En el evento que el contratista sea programado en su totalidad o parcialmente para impartir formación complementaria deberá reportar mensualmente como mínimo (3) tres cursos, con un promedio de 30 aprendices y una duración de 40 horas por curso.


Vida Nueva - Google Driv
WhatsApp
SOLICITUDES DE FICHAS
Recibidos (1) - alcascavita
Sofia plus
docs.google.com/spreadsheets/d/1tE6aKy4M_ArZpVyslZrAFqhFNm68kFVTdhgs7UOwZmQ/edit#gid=1220747671
SOLICITUDES DE FICHAS 2022 (RESPUESTAS)
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda
Última modificación hace 1 hora por angie ce...
Compartir
100%
Solo lectura
B89
ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA
Nombre del Instructor
Correo del Instructor
Coordinación o Dependencia a la que pertenece:
ÁREA A LA QUE PERTENECE
Nombre del Programa de formación:
Código del programa
Versión del programa:
Isabel Cristina Barrero Ni ibarrero@sena.edu.co Desplazados ARTESANIAS LIGAMENTOS ESPECIALES EN TEJIDOS ARTES 41311389 1 N
ANDREA DEL PILAR RC adrodriguez34@misena.(Complementaria SALUD- SEGURIDAD Primeros auxilios con énfasis en primera infancia 63720042 1 S
HUGO ALEJANDRO RO hugo.rodriguez1111111@ Complementaria AGROINDUSTRIA MANIPULACION HIGIENICA DE ALIMENTOS 62130004 2 N
ANDRES LEONARDO C alcascavita@misena.edu Titulada Titulada ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 13410561 1 N
LEIDY PAOLA GOMEZ F LPGOMEZ941@MISENA Titulada SALUD- SEGURIDAD PRIMEROS AUXILIOS 33110233 2 N
RAFAEL ALBERTO QUIF rquinonesl@sena.edu.co Desplazados TIC´S APLICACION DE FUNCIONES Y COMBINACIONE 12210000 1 N
ANDREA DEL PILAR RC adrodriguez34@misena.(Complementaria SALUD- SEGURIDAD Primeros auxilios 33110233 2 N
Magda Liby Bejarano Ga mlbejarano37@misena.e Complementaria FORTALECIMIENTO Redacción de documentos organizacionales 12210108 2 N
Respuestas de formulario 1
FICHAS CANCELADAS POR CUPO
SOLICITUDES DEVUELTAS
Explorar
Reporte Ruta Apre....pdf
Reporte Ruta Apre....pdf
Mostrar todo
ESP LAA
23:18
20/2/2022





27. Presentar cuenta de cobro de manera mensual según el cronograma establecido por el centro de formación con los correspondientes soportes (pago de aportes a seguridad social, informes de las actividades y planilla de pago, reporte de informes en secop II), en forma y condiciones establecida en la forma de pago del contrato.

Se presenta cuenta de cobro del presente mes de acuerdo a los lineamientos contractuales.

28. Apoyar en la supervisión de contratos de compras en el centro de formación cuando sea requerido.

Este mes no he sido convocada para participar en el proceso en mención

29.	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

CERTIFICA QUE:

El(La) Señor(a) ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA identificado(a) con CC 1030521647 se encuentra afiliado(a) a la EPS en condición de 1° COTIZANTE.

Fecha de Activación de	**08/03/2020**
Estado de la Afiliación:	**ACTIVO**
IPS:	**CAFAM CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR**
Categoría:	**A**

La presente certificación se expide a solicitud del(de la) interesado(a) en **QUIEN** , a los 17 días del mes febrero del 2022.

La certificación tiene validez de un mes con respecto a la fecha de generación.

Observaciones:

NO VÁLIDO PARA TRASLADO A OTRA EPS.

Cordialmente,

Fredy Alexander Caicedo Sierra
Director Operaciones Comerciales
EPS FAMISANAR S.A.S.

SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PORVENIR S.A.

En su condición de administradora del

FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS PORVENIR

NIT 800.224.808-8

CERTIFICA QUE:

ANDRES LEONARDO CASCAVITA CORDOBA, identificado(a) con cédula de ciudadanía **1.030.521.647**, se encuentra afiliado(a) al **Fondo de Pensiones Obligatorias Porvenir**.

La presente certificación se expide el 17 de Febrero del 2022.

Cordialmente,

Gerencia de Clientes

Tenga en cuenta:

Es importante que sea constante en realizar los aportes obligatorios para su pensión, así lograría recibir el ingreso que desea cuando obtenga su beneficio pensional.