PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogota D.C., 30 de Septiembre de 2022

Señor (a)
ALBA LUCÍA OLMOS TRUJILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **3406875/2022**
Coordinadora Académica
Dependencia Instructor Virtual,
Gestión de la propiedad horizontal y gestión de proyectos
Centro de Tecnologías para la Construcción y la Madera
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Septiembre del año 2022

Referencia: No . **3406875** del año 2022

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ, identificada con la cédula de ciudadanía No. **55.170.072** de Neiva, en mi calidad de Contratista del SENA, en formación virtual, 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 MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE. ($40.950.000).** 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 **TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE**. **($3.900.000)** cada uno b) Un (1) pago en el mes de diciembre de 2022, por valor de **UN MILLÓN NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE. ($1.950.000).** Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Regional Distrito Capital, en la **Cuenta de AHORROS N° 24063669747** de **BANCO CAJA SOCIAL** cuyo titular la contratista.

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de manera autónoma e independiente, para formar en competencias técnicas, a través de herramientas pedagógicas, en el programa y modalidad asignada, garantizando el cumplimiento del proceso educativo de los aprendices del Centro de Tecnologías para la Construcción y la Madera, por los términos establecidos.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	Acato la Constitución Politica, la ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	
2	Responder por el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas del contrato (Electrónico o físi co)	Desarrollar estrategias y procesos de acuerdo a los lineamientos emitidos tanto por la entidad como por la Coordinación Academica, tales como Guias de aprendizaje y material de trabajo para el inicio de la formación 2022. Conexión a la formación virtual en el horario y tiempos solicitados.	
3	Participar en las reuniones que para la ejecución del contrato sean convocadas	Se asisten a las reuniones convocadas y se atienden los llamados por whastapp	
4	Entregar periódicamente y al finalizar el contrato o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato Único de Inventario Documental	Para este período no se realizaron acciones	N/A
5	Entregar a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual

	para el cumplimiento del objeto del contrato		
6	Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA requeridos para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación, garantizando la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución	Se utilizo de forma debida las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA requeridos para la ejecución del contrato.	Archivo digital actualizado. 
7	Colaborar en la elaboración de respuestas y suministro de información requerida por las autoridades y organismos de control del Estado Colombiano, en relación con la ejecución del contrato y de los asuntos relacionados con el mismo	Para este período no se realizaron acciones	No aplica
8	Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
9	Cumplir con las normas de bioseguridad y reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SENA, según la normatividad vigente	Se realizo el curso de inducción de seguridad y salud en el trabajo.	Certificado sistema de información de contratistas 
10	Entregar el examen médico pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma, el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18	Se entrego el examen medico preocupacional al Grupo de seguridad y salud en el trabajo	

11	Adjuntar el certificado de aprobación de los conocimientos básicos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el primer pago de los honorarios	Se realizo el curso de inducción de seguridad y salud en el trabajo.	Certificado sistema de información de contratistas 
12	Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final	Esta actualizada la información de usuarios y contraseñas	
13	Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) de acuerdo con la normatividad vigente, aportando los soportes de pago los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley	Se realizo el pago correspondiente de los aportes a salud, pensión y riesgos laborales	
14	No subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños	No se realizo ningún proceso de subcontratación a las actividades propias del objeto contractual. Todas se han realizado personalmente.	

15	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del contrato (Electrónico o físico) y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda	No se solicito el registro y asignación de una firma digital.	No aplica para formación complementaria virtual
16	Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional cuando sea requerido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA una vez culminado el desplazamiento	No se realizo desplazamientos dentro y fuera del territorio nacional	No aplica para formación complementaria virtual
17	Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y dos (2) años más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen	La información asociada del objeto contractual que reposa en las bases de dato, sistemas de gestión, aplicativos, archivos magnéticos, donde se ingreso mediente códigos, claves o contraseñas son de absoluta reserva.	
18	En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018 el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda el contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y Cajas	Se realizo el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral. Planilla de pago de salud.	

	de Compensación Familiar		
19	El contratista deberá cumplir con los protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia generada por el nuevo Coronavirus COVID 19 (SARS-CoV-2), de acuerdo con los lineamientos y medidas tomadas por el Gobierno Nacional, por las autoridades departamentales, municipales, distritales e institucionales.	No aplica para formación complementaria virtual. Ya que se mantiene el distanciamiento.	
20	Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractua	Estaré presto a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual	Informes, sofia plus y LMS territorio. Se adjunta archivo 
	PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de requerirse el desplazamiento del contratista para desarrollar actividades relacionadas con objeto del contrato, será informado por parte del supervisor para que adelante las gestiones necesarias, bien sea dentro del territorio nacional o fuera de este, de conformidad con lo establecido en la Resolución 092 de 2015 o la que la modifique y se encuentre vigente	En el presente mes no se realizaron desplazamientos para desarrollar las actividades relacionadas con el objeto del contrato	No aplica para formación complementaria virtual
	PÁRAGRAFO SEGUNDO: El contratista se obliga a legalizar los gastos de desplazamiento causados en las órdenes de viaje, dentro de los 5 días siguientes a su finalización.	No realice desplazamientos durante el mes.	No aplica para formación complementaria virtual

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, fotocopia de la planilla- recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (8360402166) expedido por miplanilla correspondiente al mes de Julio del año 2022. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI___NO_X_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en () folios + Anexo

Cordialmente,

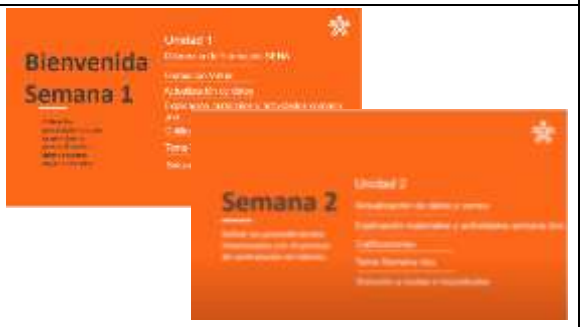
Firma
SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Contratista
C.C. No. 55.170.072

Recibí a satisfacción:

Firma
ALBA LUCIA OLMOS TRUJILLO
Supervisor(a) Contrato No 3406875 del año 2022
Coordinador Académico

ANEXO OBLIGACIÓN 20 CO1.PCCNTR. 3406875

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica correspondiente, de acuerdo con las normas, procesos y metodologías pedagógicas, estrategias de didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Impartir formación complementaria virtual en el área de GESTIÓN ORGANIZACIONAL: Del 30 de junio al 29 de julio de 2022, en el programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS en las fichas: **2629468, 2629469, 2629474, 2634611.**	Orientar procesos formativos cumpliendo con la programación académica asignada, por medio de google- meet misena.edu.co fotografías que evidencian las grabaciones, subidas al drive: https://drive.google.com/drive/folders/1qQgOQDvAlByYEgk2UCrTjWuDXi1_7pm 
2	Presentar los reportes de juicios de los aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto.	Calificaciones registradas en el tiempo exigido en la guía de orientaciones para la formación AVA. Del 30 de junio al 29 de julio en el programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS en las fichas: **2629468, 2629469, 2629474, 2634611.** .	
3	Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes	Diligenciamiento de los formatos requeridos y en el centro de calificaciones. Del 30 de junio al 29 de julio en el programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS en las fichas: **2629468, 2629469, 2629474, 2634611.**	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
4	Preparar, orientar, desarrollar, apoyar y evaluar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral	Alistamiento y preparación de material de clases, elaboración de guías e instrumentos de evaluación Del 30 de junio al 29 de julio en el programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS en las fichas: **2629468, 2629469, 2629474, 2634611.**	
5	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los alumnos para su mejoramiento continuo. (Aquí evidenciar el material de apoyo y las estrategias que se utilizan para el desarrollo de la formación)	Preparación y desarrollo de técnicas didácticas activas, apoyo de la plataforma como herramienta de aprendizaje. Del 30 de junio al 29 de julio en el programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS en las fichas: **2629468, 2629469, 2629474, 2634611.**	
6	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias del desarrollo sostenible	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
7	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparte Formación Profesional	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
8	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de los instructores.	Se realizó el proceso de inscripción a los cursos de actualización	
9	Capacitar y asistir técnica, empresarial y organizativamente a las comunidades, formas asociativas y empresas en sus proyectos de desarrollo socio empresarial de acuerdo con la especialidad en que imparte Formación Profesional.	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
10	Emitir concepto cuando le sea solicitado, acerca de los planes y programas o sobre especificaciones técnicas de maquinaria y equipo, materiales e insumos para la formación profesional integral. Presentar su concepto y recomendaciones	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
11	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
12	Participar en procesos de promoción de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, programados por el Centro de Formación. (En este punto es importante que se realices acciones de Divulgación en las redes sociales y empresariales de programas de formación)	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
13	Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de la ejecución de su contrato.	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
14	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en su especialidad. (Impartir formación en programas solicitados cumpliendo con las tendencias laborales)	Para el desarrollo de la formación complementaria virtual, se utilizó herramientas tecnológicas y LMS para el desarrollo de la formación	
15	Participar en los comités de evaluación, asistir puntualmente y a la totalidad de la acciones de formación programadas, colaborar activamente con las	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	disposiciones sobre aseo y orden de los ambientes de formación y tener sentido de pertenencia con la Institución. (Acciones realizadas Asistencia a comités y a las clases programadas).		
16	Participar activamente en las actividades de formación programadas por el centro en el área cultural, deportiva, recreativa, dirigidas a los aprendices y en los programas de carácter preventivo que ameriten de su apoyo y asesoría, adicionalmente en actividades de bienestar dirigidas a los aprendices y funcionarios.	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
17	Conformar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integridad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas, para la selección de aprendices entre otras.	A la fecha no se han conformado equipos para el desarrollo curricular interdisciplinarios	No aplica para formación complementaria virtual
18	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices de Formación Titulada y el reconocimiento de aprendizajes previos siempre y cuando cumpla con el objetivo contractual de ejecutar acciones de formación diferentes a la inducción.	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
19	Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días de iniciado el trimestre y/ o antes de la terminación del mismo según corresponda, todas las actividades de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia en el proceso	Se realizó el informe de sofia plus	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	formativo, tales como: Registro de los juicios evaluativos, Creación de rutas y asociación de aprendices, Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. (Evidenciar el Registro en la plataforma Sena Sofía Plus la información pertinente para el desarrollo del proceso formativo como Plan de evaluación, Guías de aprendizaje, material de apoyo, foros entre otros.)		
20	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato (Diligenciamiento del Informe Mensual de Ejecución Contractual)	Diligenciamiento del Informe Mensual de Ejecución Contractual	
21	Para los instructores de formación virtual y a distancia, deberán cumplir con el manual de desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje.	Se cumple con los estándares de calidad para la formación de cursos virtuales siguiendo el manual desempeño del instructor en AVA	
22	A los instructores de formación virtual y a distancia de tiempo completo, les serán asignados hasta 320 aprendices en el mes, siendo inicialmente asignados 80 aprendices por ficha. En caso de ser distribuidos de manera diferente, el instructor deberá garantizar la dedicación de 8 horas diarias para sus respectivas fichas las cuales no podrán superar el número de 8.	Dedicación de 8 horas diarias para las formaciones asignadas en el LMS territorio.	LMS Territorio 

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
23	Brindar el apoyo técnico, propio de su profesión, a los diferentes programas en los que pueda ser requerido.	Hasta el momento no he sido requerido para brindar apoyo en diferentes programas	No aplica para formación complementaria virtual
24	Presentar en debida forma, y en los plazos requeridos por la coordinación académica, cuenta de cobro e informe de ejecución mensual.	Se realizó la presentación de la cuenta de cobro e informe de ejecución mensual en las fechas establecidas por la coordinación académica.	
25	Las demás que se hagan necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Estaré presto a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual	

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

FECHA INICIAL: 01/09/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2634611 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2629474 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2607838 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2629469 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2629468 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 146,00

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: SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

FECHA INICIAL: 01/08/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/08/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2607008 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2629474 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2607006 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2607838 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2629469 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2629468 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2607013 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 182,00

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: SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA

CONSTRUCCION Y LA MADERA

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

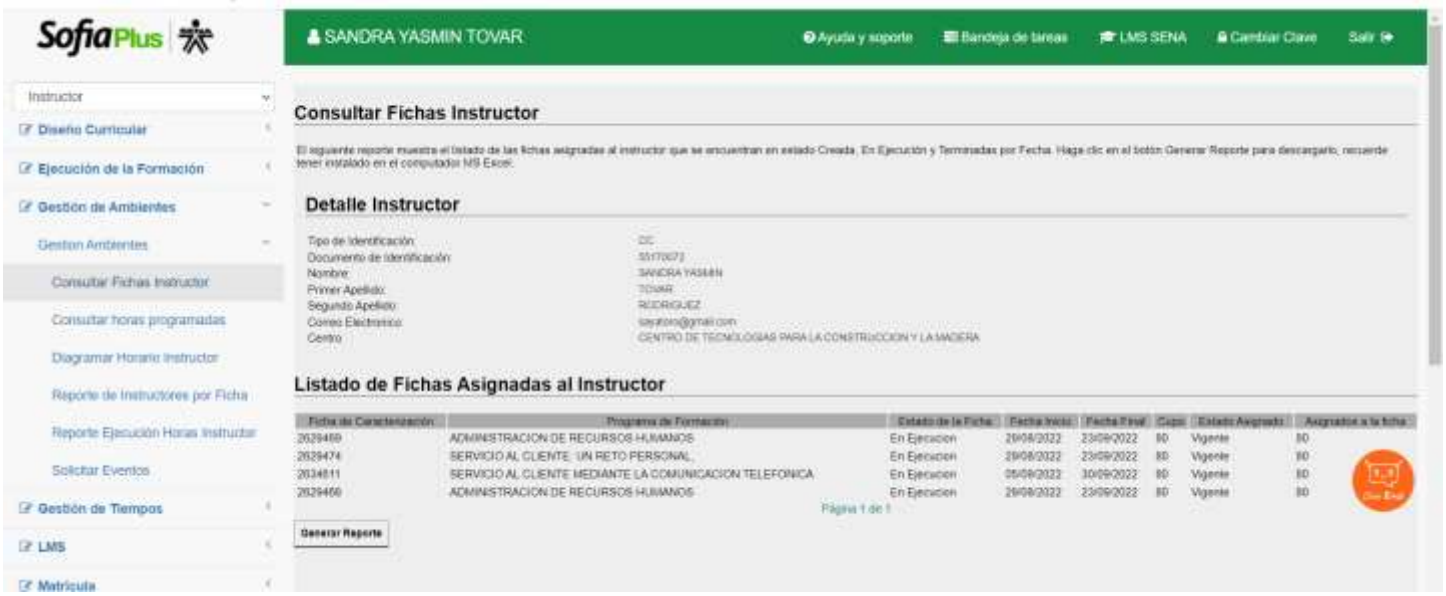
CC 55170072 DE NEIVA

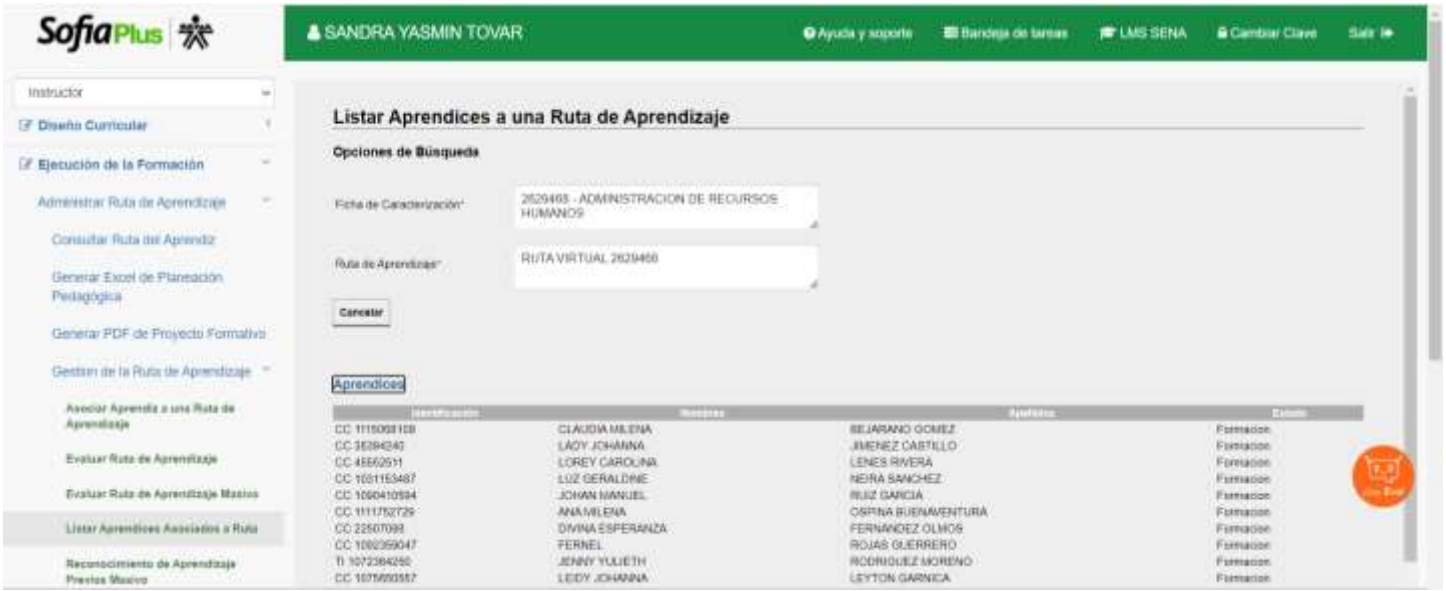
CONTRATO No **CO1.PCCNTR. 3406875**

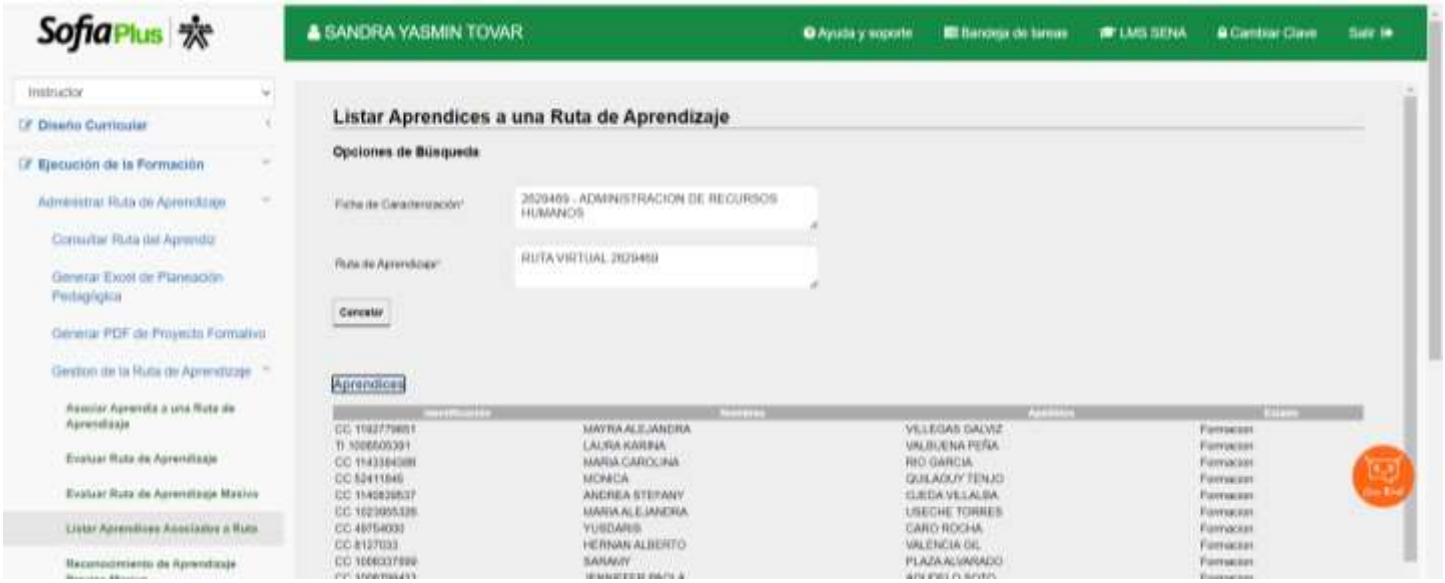
RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES

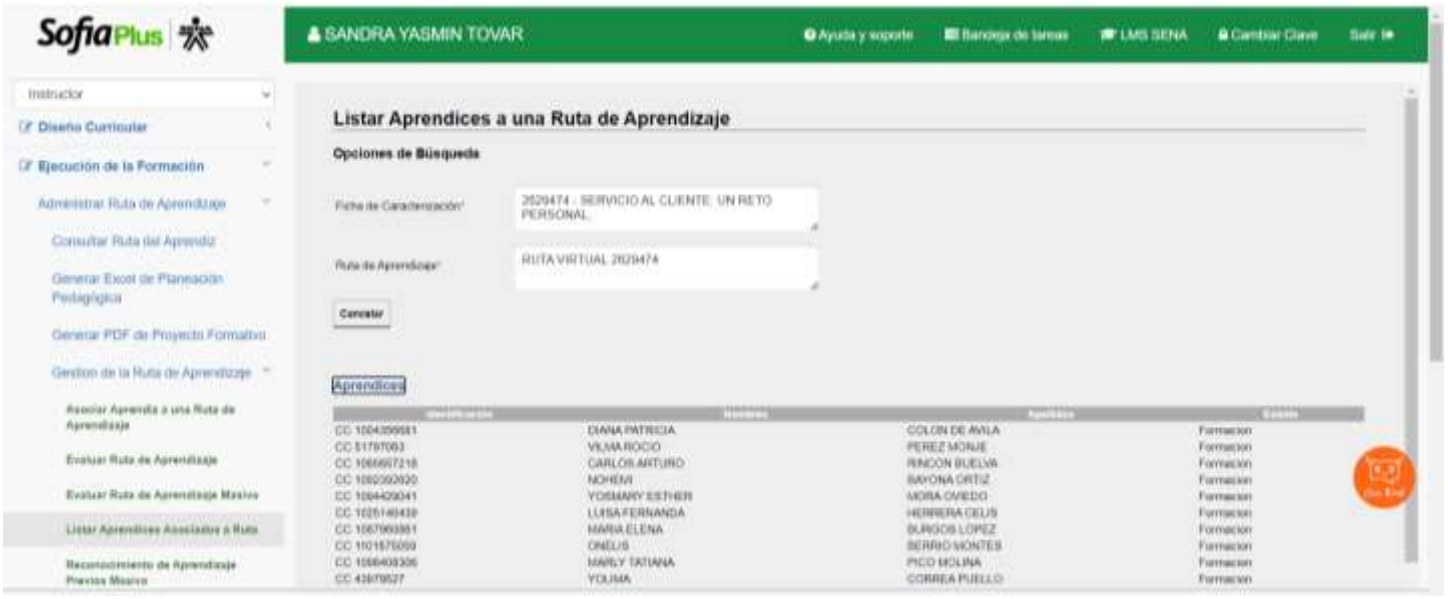
Se realiza el alistamiento de los cursos en la plataforma territorio, teniendo en cuenta que se actualiza la guía de aprendizaje de cada una de las semanas, diseño de nuevas actividades y de evaluaciones, inicio de foros y todo el alistamiento previo de acuerdo a la "Guía de Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje -AVA- GFPI-G-01. Versión 04" luego el día de inicio de la formación (Del 29 de agosto al 30 de septiembre de 2022) se ponen en formación los aprendices de las 4 fichas, una vez se sincroniza Sofia plus con la plataforma territorio se imparte la formación complementaria virtual en el área de gestión organizacional: Del 01 de agosto al 26 de agosto de 2022, en el programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS en las fichas: **2629468, 2629469, 2629474,2634611.** Citando a las conferencias orientadas de acuerdo al cronograma de cada una de las fichas.

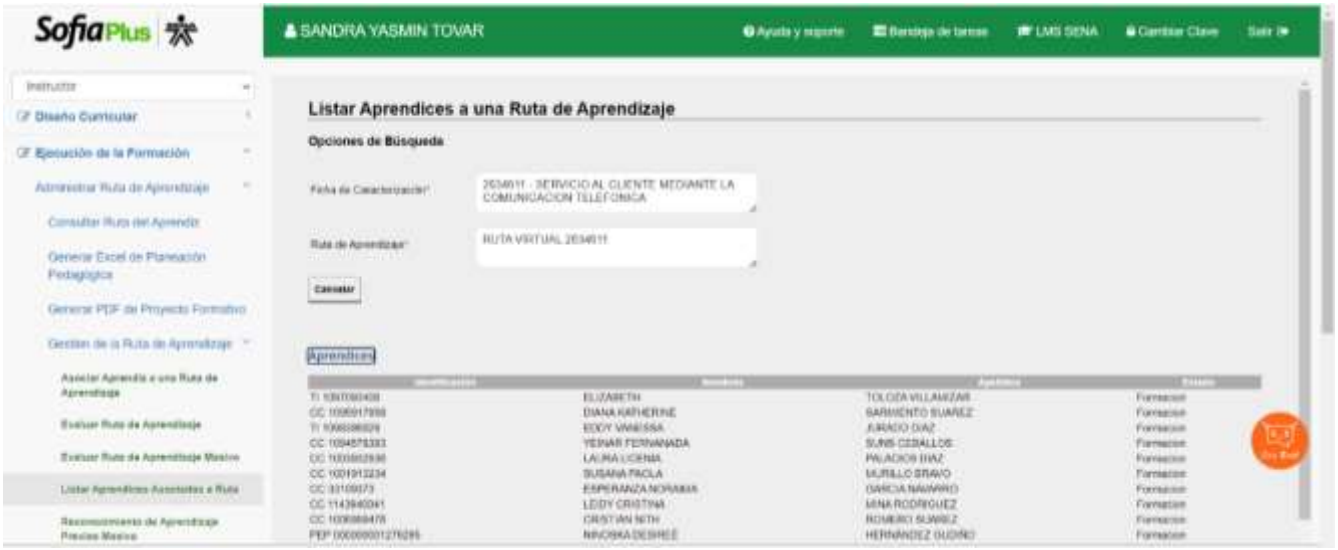
Se adjuntan registros fotográficos:






SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
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
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
2629469 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 2629469
Consultar
Aprendices
CC 1102770651 MAYRA ALEJANDRA VILLEGAS GALVIZ Formacion
TI 1006505391 LAURA KARINA VALBUENA PEÑA Formacion
CC 1143384388 MARIA CAROLINA RIO GARCIA Formacion
CC 52411845 MONICA QUILAGUY TENJO Formacion
CC 1140828537 ANDREA STEFANY CUEDA VILLALBA Formacion
CC 1023955326 MARIA ALEJANDRA USECHE TORRES Formacion
CC 46754000 YUSDARIS CARO ROCHA Formacion
CC 8127033 HERNAN ALBERTO VALENCIA GIL Formacion
CC 1006337599 SARAMY PLAZA ALVARADO Formacion


SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
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*
2629474 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 2629474
Consultar
Aprendices
CC 1004309581 DIANA PATRICIA COLON DE AVILA Formacion
CC 51787063 VILMA ROCIO PEREZ MONJE Formacion
CC 1066667218 CARLOS ARTURO RINCON BUELVA Formacion
CC 1002390920 NOHEMI BAYONA ORTIZ Formacion
CC 1094426041 YOSMARY ESTHER MORA OVIEDO Formacion
CC 1025146439 LUISA FERNANDA HERRERA CELIS Formacion
CC 1067969881 MARIA ELENA BURGOS LOPEZ Formacion
CC 1101575059 ONELIS SERRIO MONTES Formacion
CC 1066408306 MARLY TATIANA PICO MOLINA Formacion
CC 43678527 YOLIMA CORREA PUELLO Formacion


SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
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
Gestión de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masiva
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
2534611 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 2534611
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
TI 1067060408 ELIZABETH TOLOZA VILLAMIZAR Formación
CC 1006917856 DIANA KATHERINE SARMIENTO SUAREZ Formación
TI 1066986826 EDDY VANESSA JURADO DIAZ Formación
CC 1094875393 YENARI FERNANADA SUNS CEBALLOS Formación
CC 1005852836 LAURA LICENIA PALACIOS DIAZ Formación
CC 1021913234 SUSANA PAOLA MURILLO BRAVO Formación
CC 33109373 ESPERANZA NORABIA GARCIA NAVARRO Formación
CC 1143940941 LEIDY CRISTINA MENA RODRIGUEZ Formación
CC 1093868478 CRISTIAN NITH ROMERO SUAREZ Formación
PEP 0000000012176285 MONIKA DESIREE HERNANDEZ OLIVIÑO Formación


Aprender es más fácil
con el Sistema de Bibliotecas
¡Accede aquí!
CURSOS
Palabras Clave
Buscar
ADMINISTRACION DE...
ADMINISTRACION DE...
SERVICIO AL CLIENT...
SERVICIO AL CLIENT...
SENA
1/1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FECHA DE INICIO: lunes 29 de agosto de 2022

FECHA DE FINALIZACIÓN: viernes 23 de septiembre de 2022

FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: jueves 22 de septiembre de 2022

CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: viernes 23 de septiembre de 2022 (Trámites administrativos en la plataforma Sofía plus por parte del instructor)

Objetivo: Informar al aprendiz sobre las actividades de aprendizaje a desarrollar, su forma de envío y las fechas de entrega.

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Evidencias	Fechas de Entrega	
			Inicia	Termina
Actividades Previas		Responder cuestionario: "**Sondeo de saberes previos**", dispuesta en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	29 de Agosto	03 de Septiembre
		Participar en el "**Foro Social**", dispuesto en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	29 de Agosto	03 de Septiembre
		Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", proceso de actualización de datos en SENA SOFIA PLUS, esta actividad es ***No Calificable***.	29 de Agosto	03 de Septiembre
Actividad de Aprendizaje 1	Aplicar los procedimientos para la selección de personal según el área y procesos organizacionales.	Evidencia 1: Foro temático: "La importancia de la Administración del Recurso Humano". Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1" y Foros, esta actividad es ***Calificable***.	29 de Agosto	03 de Septiembre
		Evidencia 2: Prueba de conocimiento: Conceptos e ideas sobre el Talento Humano. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1", esta actividad es ***Calificable***.	29 de Agosto	03 de Septiembre
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Bienvenida-Semana 1**", enlace dispuesto en el espacio "Sesión en línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Lunes 29 de Agosto 7:00 ´PM*	

Actividad de Aprendizaje 2	Definir los procedimientos relacionados con el proceso de contratación de talento.	Evidencia 1: **Estudio De Caso**: Aplicando Las Normas De Contratación De Personal. enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es ***Calificable***.	04 de Septiembre	09 de Septiembre
		Evidencia 2: Prueba Interactiva: Seleccionando Mi Recurso Humano. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es ***Calificable***.	04 de Septiembre	09 de Septiembre
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 2**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Lunes 05 de Septiembre 7:00 ´PM*	
Actividad de Aprendizaje 3	Realizar procesos de nómina y liquidación aplicando la normatividad, políticas y procesos organizacionales.	Evidencia 1: Prueba Interactiva: Aplicando El Proceso De Inducción. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 3", esta actividad es ***Calificable***.	10 de Septiembre	15 de Septiembre
		Evidencia 2: Prueba de conocimiento: Contrato y liquidación, enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 3", esta actividad es ***Calificable.***	10 de Septiembre	15 de Septiembre
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 3**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Sábado 10 de Septiembre 9:00 ´AM*	
Actividad de Aprendizaje 4	Conocer los principios organizacionales y administrativos que relacionan el adecuado desarrollo de funciones.	Evidencia 1: Prueba de conocimiento: Aplicando los elementos principales de la nómina. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 4", esta actividad es ***Calificable***.	16 de Septiembre	22 de Septiembre
		Evidencia 2: Actividad: Relacionando Ando. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 4", esta actividad es ***Calificable***.	16 de Septiembre	22 de Septiembre
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 4**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Viernes 16 de Septiembre 7:00 ´PM*	
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES JUEVES 22 DE SEPTIEMBRE DE 2022**				
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO – VIERNES 23 DE SEPTIEMBRE DE 2022 *(TRÁMITES ADMINISTRATIVOS POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN SOFÍA PLUS)*				
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= APROBADO D= NO APROBADO ***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos. **La hora límite de entrega de actividades en esta fecha vence a las 12:00 de la media noche.**				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

FECHA DE INICIO: lunes 29 de agosto de 2022

FECHA DE FINALIZACIÓN: viernes 23 de septiembre de 2022

FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: jueves 22 de septiembre de 2022

CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: viernes 23 de septiembre de 2022 (Trámites administrativos en la plataforma Sofía plus por parte del instructor)

Objetivo: Informar al aprendiz sobre las actividades de aprendizaje a desarrollar, su forma de envío y las fechas de entrega.

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Evidencias	Fechas de Entrega	
			Inicia	Termina
Actividades Previas		Responder cuestionario: "**Sondeo de saberes previos**", dispuesta en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	29 de agosto	03 de septiembre
		Participar en el "**Foro Social**", dispuesto en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.		
		Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", proceso de actualización de datos en SENA SOFIA PLUS, esta actividad es ***No Calificable***.		
Actividad de Aprendizaje 1	Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.	**Evidencia 1: Blog "Calidad del servicio "**Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1 / Evidencia: Blog "Calidad del servicio". Esta actividad es ***Calificable***.	29 de Agosto	03 de septiembre
		Evidencia 2: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad "Enlace dispuesto en la carpeta de Actividad 1 / Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad". Esta actividad es ***Calificable***.		
		Evidencia 3: "Tipos de clientes" "Enlace dispuesto en la carpeta de Actividad 1 / Evidencia: Tipos de cliente. Esta actividad es ***Calificable***.		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Bienvenida-Semana 1**", enlace dispuesto en el espacio "Sesión en línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Lunes 29 de Agosto 8:00 ´PM*	

Actividad de Aprendizaje 2	Aplicar actitudes, valores y protocolos de servicio, de acuerdo con estándares de calidad, comunicación empresarial y políticas de la organización.	Evidencia 1: **Foro Temático "Imagen personal"**. enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es ***Calificable***.	04 de septiembre	09 de septiembre
		Evidencia 2: **Evaluación "Cualidades comunicativas"** Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es **Calificable.**		
		Evidencia 3: "**Valores organizacionales"** Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es **Calificable.**		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 2**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Lunes 05 de Septiembre 8:00 ´PM*	
Actividad de Aprendizaje 3	Identificar momentos de verdad y procesos de negociación, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.	Evidencia 1: **Actividad interactiva "La interacción y el servicio al cliente "**Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 3", esta actividad es **Calificable.**	10 de septiembre	15 de septiembre
		Evidencia 2: **Momentos de verdad** enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 3", esta actividad es **Calificable.**		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 3**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Sábado 10 de Septiembre 10:00 ´AM*	
Actividad de Aprendizaje 4	Verificar la calidad y trazabilidad del servicio, de acuerdo con parámetros de atención perfecta y las políticas empresariales.	Evidencia 1: Evaluación **"Calidad en la atención** "Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 4", esta actividad es **Calificable.**	16 de septiembre	22 de septiembre
		Evidencia 2: **"Proceso de trazabilidad"** Actividad 4", esta actividad es ***Calificable***.		
		Responder **"Sondeo de evaluación del programa."**, dispuesta en la carpeta de "Actividad 4" esta actividad es ***No Calificable***.		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 4**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Viernes 16 de Septiembre 8:00 ´PM*	
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES JUEVES 22 DE SEPTIEMBRE DE 2022**				
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO – VIERNES 23 DE SEPTIEMBRE DE 2022 *(TRÁMITES ADMINISTRATIVOS POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN SOFÍA PLUS)*				
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= APROBADO D= NO APROBADO ***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos. **La hora límite de entrega de actividades en esta fecha vence a las 12:00 de la media noche.**				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:
SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TELEFONICA

FECHA DE INICIO: lunes 05 de septiembre de 2022

FECHA DE FINALIZACIÓN: viernes 30 de septiembre de 2022

FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: jueves 29 de septiembre de 2022**.**

CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: viernes 30 de septiembre de 2022 (Trámites administrativos en la plataforma Sofía plus por parte del instructor)

Objetivo: Informar al aprendiz sobre las actividades de aprendizaje a desarrollar, su forma de envío y las fechas de entrega.

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Evidencias	Fechas de Entrega	
			Inicia	Termina
Actividades Previas		Responder cuestionario: "**Sondeo de saberes previos**", dispuesta en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	05 de septiembre	10 de septiembre
		Participar en el "**Foro Social**", dispuesto en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.		
		Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", proceso de actualización de datos en SENA SOFIA PLUS, esta actividad es ***No Calificable***.		
Actividad de Aprendizaje 1	Atender telefónicamente, aplicando actitudes y valores de acuerdo al protocolo empresarial.	Evidencia 1: Foro temático: "Importancia de los componentes de la comunicación telefónica" Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1" y Foros, esta actividad es ***Calificable***.	05 de septiembre	10 de septiembre
		Evidencia 2: Prueba de conocimiento: La comunicación telefónica asertiva. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1", esta actividad es ***Calificable***.		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Bienvenida-Semana 1**", enlace dispuesto en el espacio "Sesión en línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	05 de septiembre a las 6:00 PM	

Actividad de Aprendizaje 2	Documentar la atención a los clientes de acuerdo con las políticas establecidas para la trazabilidad.	Evidencia 1: Prueba de conocimiento: Técnicas telefónicas básicas Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es ***Calificable***.	11 de septiembre	17 de septiembre
		Evidencia 2: Estudio De Caso: Modales telefónicos apropiados. enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es ***Calificable.***		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 2**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Lunes 12 de septiembre a las 7:00 ´PM*	
Actividad de Aprendizaje 3	Proporcionar información al cliente de manera efectiva, clara y fluida, en el tiempo adecuado.	Evidencia 1: Prueba Interactiva: Poniendo a prueba mis habilidades en la comunicación telefónica. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 3", esta actividad es ***Calificable***.	18 de septiembre	23 de septiembre
		Evidencia 2: Blog. Caso de una reclamación de un cliente enfadado. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 3", esta actividad es ***Calificable.***		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 3**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	Lunes 19 de septiembre a las 7:00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 4	Redactar mensajes electrónicos relacionados con los clientes, con claridad y normas de cortesía.	Evidencia 1: Foro temático. La importancia del telemarketing. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 4", esta actividad es ***Calificable***.	24 de septiembre	29 de septiembre
		Evidencia 2: Prueba de conocimiento. Telemarketing. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 4", esta actividad es ***Calificable***.		
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 4**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** *https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt*	24 de septiembre 9:00 AM*	
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES 24 DE SEPTIEMBRE DE 2022**				
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO – VIERNES 29 DE SEPTIEMBRE DE 2022 ***(TRÁMITES ADMINISTRATIVOS POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN SOFÍA PLUS)***				
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= NO APROBADO				
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.** ****La hora límite de entrega de actividades en esta fecha vence a las 12:00 de la media noche.**				

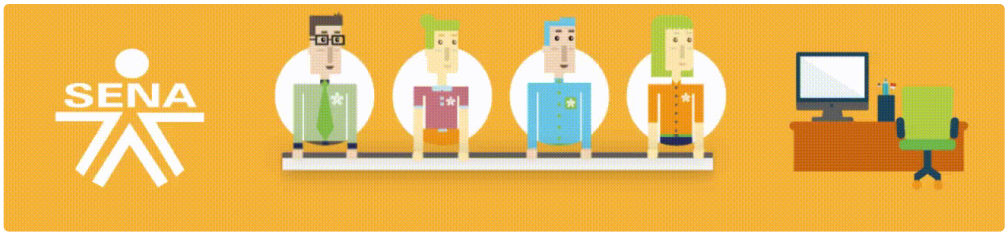
ADMINISTRACION DE
URSOS HUMANOS (2629468)
213410029 CO2629468 R11
C9209



rtido por:
inistrador LMS , SANDRA
MIN TOVAR RODRIGUEZ

Herramientas

Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de
dencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
Configuración



Anuncio | Evidencia | Galería

Asunto

Comparte con todos

Activar texto enriquecido
Marcar como prioritario
Enviar correo electrónico
Caracteres: 9000

Fecha de vigencia: 2022-09-13 16:04

Agregar a una carpeta del curso

Hipervínculo

Adjuntar archivos
MÁX. 200Mb
Publicar Anuncio...

Anuncios

Búsqueda avanzada

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 10 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Grabación TerceraConferencia en Línea

Grabación Tercera Conferencia en Línea

Estimados aprendices Con el siguiente link podrán ver la Grabación de la "Conferencia Semana 3 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - septiembre 10, 2022"

https://youtu.be/6Ht0gGy_24Y

En la conferencia en línea desarrollada hoy 10 de septiembre de 2022 a las 9:00 a.m. se trataron los siguientes temas:

Información sobre la Agencia Publica de Empleo explicaciones sobre la competencia y resultados de aprendizaje de la semana 3, explicación de los materiales de estudio y actividades correspondientes a la semana tres, como ver calificaciones, posibles inconvenientes y sus soluciones de igual forma la instructora realizo una charla sobre el contrato de trabajo, el plagio y sus consecuencias legales, al final se aclararon las dudas presentadas por los aprendices participantes.

Recuerden que parte de sus deberes como aprendices es revisar las grabaciones si no pudieron asistir a la conferencia en línea. ¡Muchos Éxitos!

SENA

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera



SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Instructor

Vista
Aprendiz

0 Me gusta 0 Comentario(s)

Regresar



SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 10 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Inicio de Actividades Semana Tres

Inicio de Actividades Semana Tres

Estimados aprendices damos inicio al desarrollo de la semana 3 del curso, ésta semana va desde el 10 de septiembre hasta el 15 de septiembre y tiene como objetivo estudiar “Realizar procesos de nómina y liquidación aplicando la normatividad, políticas y procesos organizacionales..

Las actividades a desarrollar esta semana son:
Evidencia 1: Prueba Interactiva: Aplicando El Proceso De Inducción.
Evidencia 2: Prueba de conocimiento: Contrato y liquidación.

No duden en consultarme si tienen preguntas a través del foro de dudas e inquietudes o correo electrónico les responderé de lunes a viernes en días hábiles.

“Acepta los retos para así poder sentir la euforia de la victoria" George S. Patton

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera



0 Me gusta 0 Comentario(s)



SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 09 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Calificaciones - Avances Semana Dos

Calificaciones - Avances Semana Dos

Estimados aprendices:
Las personas que estan en azul son las que van al día y han aprobado las actividades presentadas de las semanas uno y dos.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GSWwKe8yPnIfBVYm5ZfFrOlrXzhltymC/edit?usp=sharing&ouid=113104315537185804427&rtpof=true&sd=true

En las conferencias y en este vídeo corto les expliqué como ver sus calificaciones
https://youtu.be/4j0MRdlpojg

¡Muchas felicitaciones a quienes van al día! Los aprendices que aún no han presentado ninguna actividad o deben realizar correcciones, o repetir las actividades por que no las aprobaron, aún están a tiempo de enviarlas.

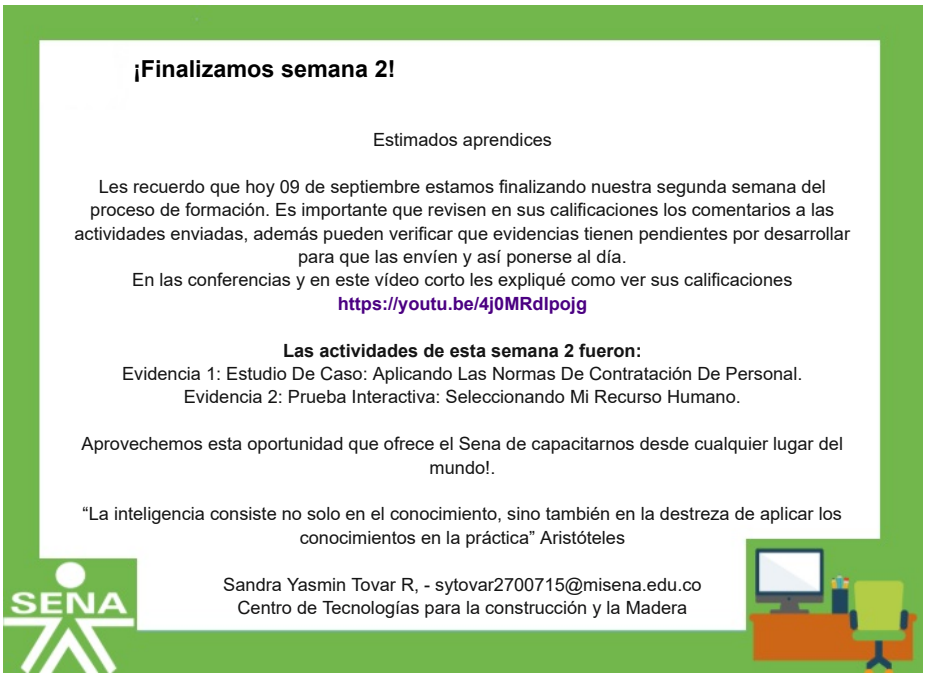
¡Soy Eva!
Offline OFF



0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 09 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: ¡Finalizamos semana 2!





0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 08 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Tercera Conferencia en Línea.

Vista
Aprendiz
Regresar
Offline
OFF

"Realizar procesos de nómina y liquidación aplicando la normatividad, políticas y procesos organizacionales."

El ingreso lo pueden hacer desde el Contenido del curso en el espacio "Sesiones en línea", o por medio del siguiente enlace: **https://meet.google.com/uzaxhkm-fxt**

¡Los espero! Si por alguna razón no pueden asistir, estas sesiones quedan **grabadas** y las podrán ver tan pronto puedan en Contenido del curso/Sesiones en línea/Grabaciones sesiones en línea

"No tenemos otro mundo al que podernos mudar." Gabriel García Márquez

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

SENA

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 06 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Grabación Segunda Conferencia en Línea

Grabación Segunda Conferencia en Línea

Estimados aprendices Con el siguiente link podrán ver la Grabación de la "Conferencia Semana 2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - septiembre 05, 2022"

https://drive.google.com/file/d/1bDNUlsQdsro-jdMPHE8o1FkDURbosDzG/view?usp=sharing
Explicación corta Prueba interactiva: **https://youtu.be/yhBsmIT8vOw**
Explicación corta Estudio de caso **https://youtu.be/cAIKDgFOb5A**

En la conferencia en línea desarrollada hoy 05 de Septiembre de 2022 a las 7:00 p.m. se trataron los siguientes temas: Actualización de Datos del aprendiz, corrección de datos(a quien enviar la información para hacer este proceso), orientaciones sobre ingreso al curso y manejo de la plataforma, recomendaciones para el buen desarrollo del curso, explicaciones sobre la competencia y resultados de aprendizaje de la semana 2, explicación de los materiales de estudio y actividades estudio de caso y prueba interactiva, como ver calificaciones, posibles inconvenientes y sus soluciones de igual forma la instructora realizó una charla sobre el proceso de reclutamiento, al final se aclararon las dudas presentadas por los aprendices participantes.

Recuerden que parte de sus deberes como aprendices es revisar las grabaciones si no pudieron asistir a la conferencia en línea. ¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

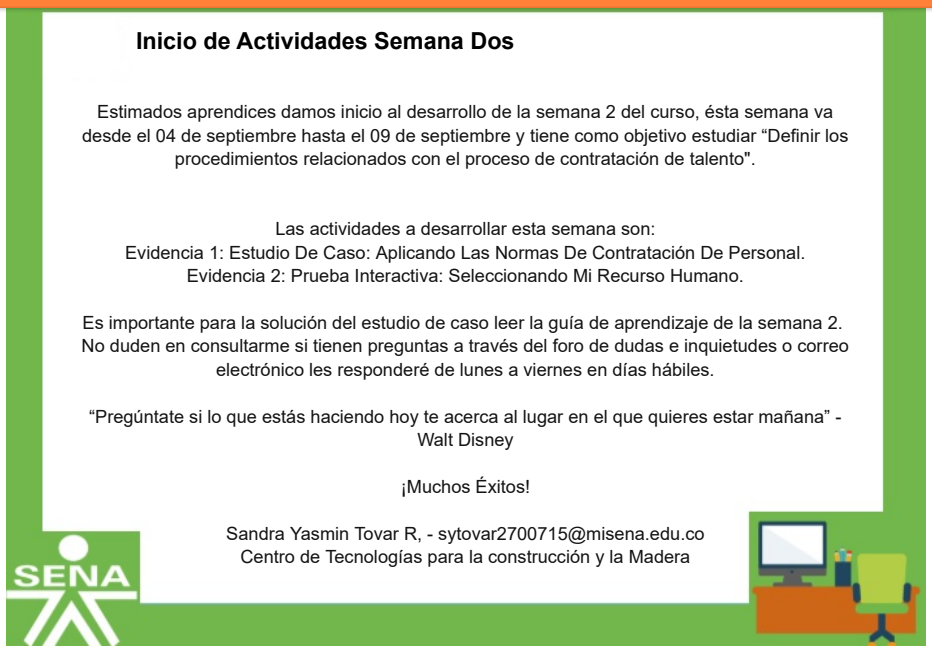
SENA

Explicación Prueba Interactiva Semana...

0 Me gusta 1 Comentario(s)

Vista
Aprendiz
Regresar

Offline OFF



0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 03 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Calificaciones - Avances Semana Uno

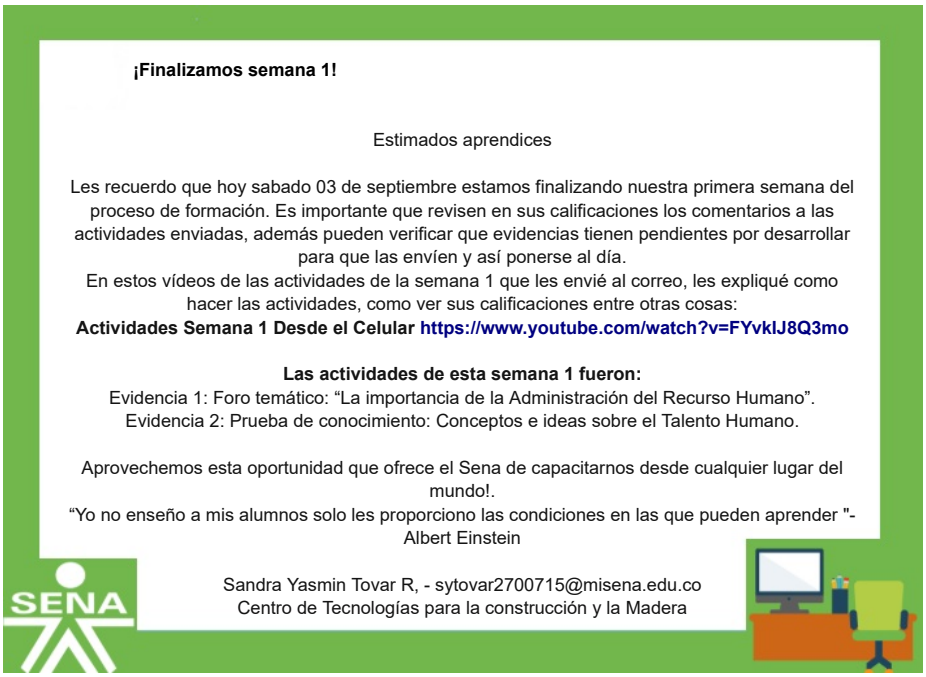


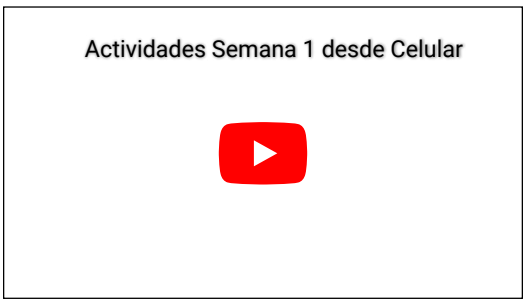
Vista
Aprendiz
Regresar
¡Soy Eva!
Offline
OFF

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 03 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: ¡Finalizamos semana 1!

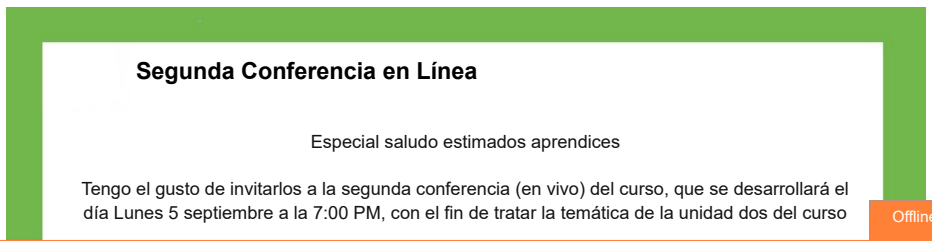




0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 03 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Segunda Conferencia en Línea



Vista
Aprendiz

Regresar

Estas sesiones en línea **No son de obligatoria asistencia**, tampoco son calificables. Pero, sí se deben revisar las grabaciones para despejar dudas respecto al manejo de la plataforma, tiempos, actividades a desarrollar, entre otros.

"Muere lentamente quien no viaja, quien no lee, Muere lentamente quien destruye su amor própio, quien no se deja ayudar..." Pablo Neruda

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 01 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Actualización de datos en Sofia plus

Actualización de datos en Sofia plus

Estimados Aprendices SENA: Con el propósito de garantizar que no se presenten inconvenientes y/o errores en la información de las certificaciones que expide el SENA, es de suma importancia que verifiquen sus datos personales suministrados al momento de su registro en la plataforma SofiaPlus, tales como nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad.

Para tal efecto deben ingresar a http://www.senasofiaplus.edu.co una vez suministrados el usuario y la Contraseña, dar clic en rol de "Aprendiz", opción “Registro” y hacer la revisión y actualización de sus datos. Como se explica en el siguiente
Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=FazbzYZPMAU

En caso de encontrar algún error en su información personal deben comunicarse de inmediato con **Pablo Reyes** a través del correo **datosaprendizctcm@sena.edu.co** adjuntando copia del documento de identidad con los siguientes datos: Número Cédula o tarjeta de identidad (Si es cambio de tipo de documento, se debe indicar el número de la T.I) - Nombre Correcto y completo - Correo electrónico y Número de celular
En Asunto del correo, por favor colocar si es **Cambio de Tipo de documento** o **Corrección de datos.**

Que tengan un hermoso día.
"Sólo falta el tiempo a quien no sabe aprovecharlo" - Gaspar Melchor de Jovellanos.

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

Actualizar datos en SENA SOFIA Plus

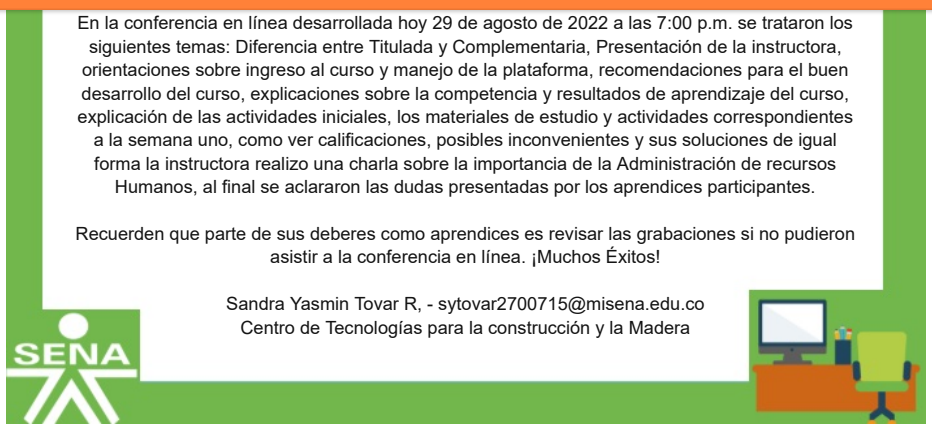
0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 30 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Grabación Primera Conferencia en Línea

Grabación Primera Conferencia en Línea

Offline OFF

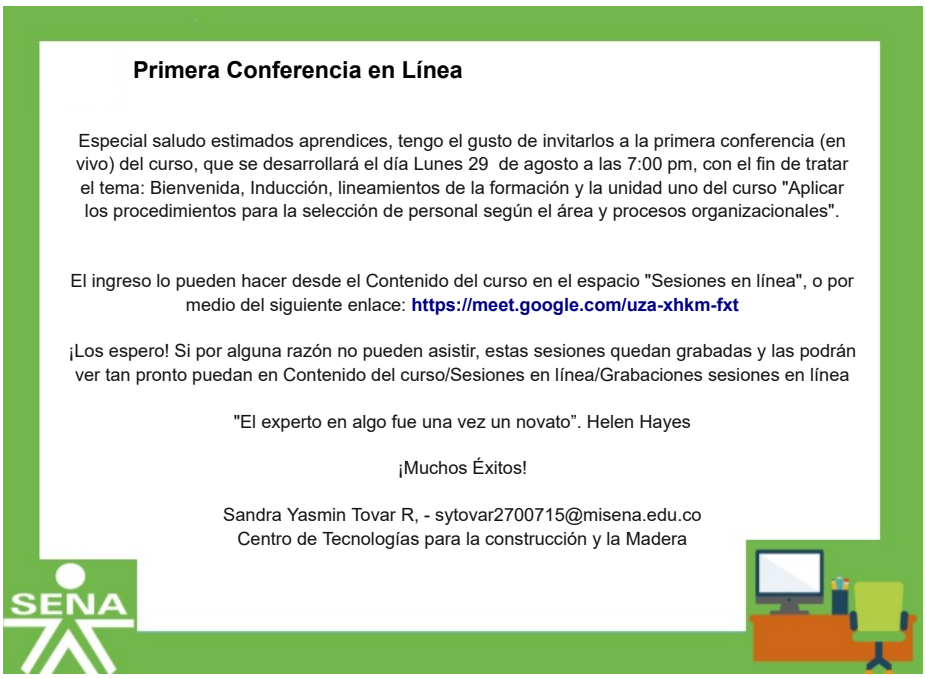




0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 29 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

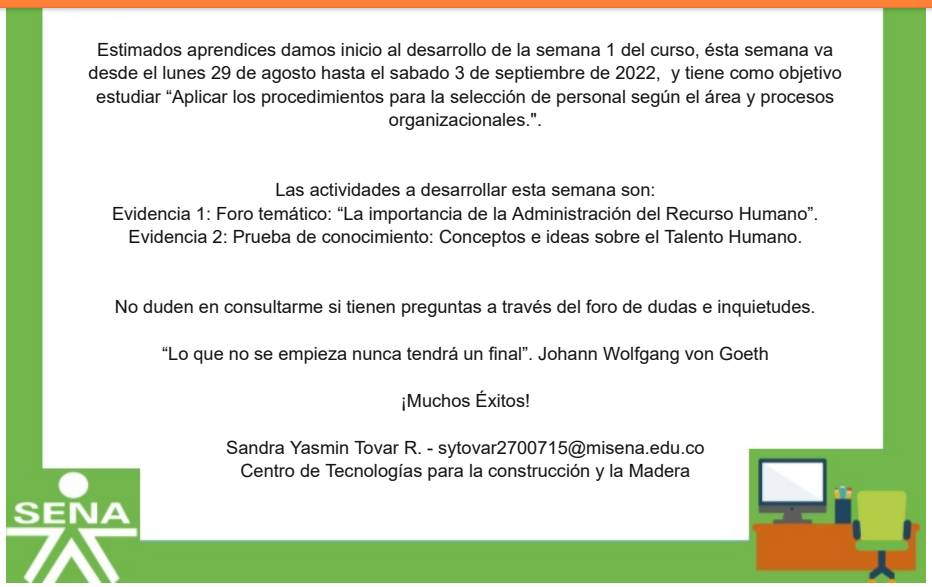
Asunto: Primera Conferencia en Línea



0 Me gusta 4 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 29 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

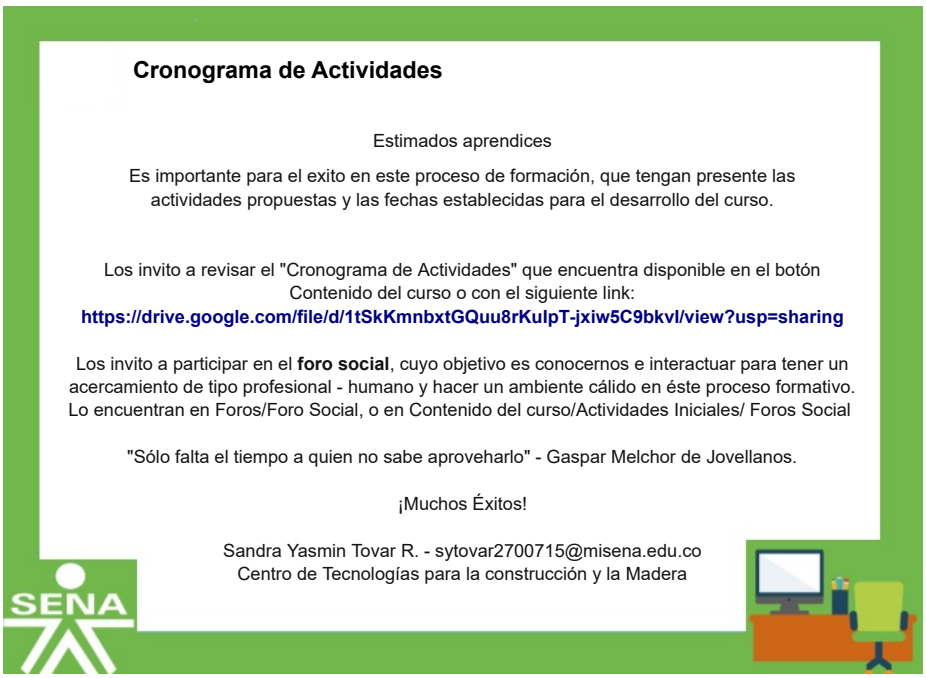
Vista
Aprendiz
Regresar
¡Soy Eva!
Offline OFF



0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 29 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Cronograma de Actividades

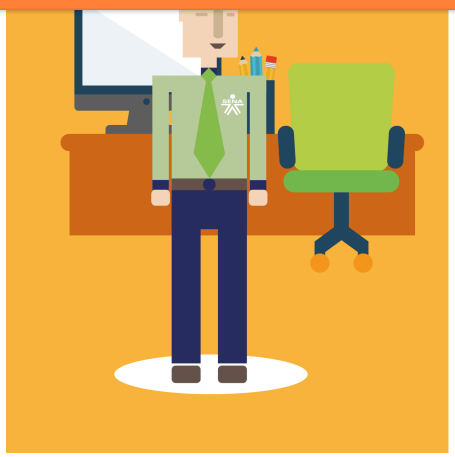


0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 29 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Bienvenidos Aprendices.

Vista
Aprendiz
Regresar
Offline
OFF



El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera - Regional Distrito Capital, le da una cordial bienvenida al programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS – 2629468.

El curso inicia el lunes 29 de agosto y finaliza el viernes 23 de septiembre de 2022.

El cierre administrativo será el día viernes 23 de septiembre de 2022

La fecha límite para entrega de actividades es el jueves 22 de septiembre a la media noche.

Mi nombre es SANDRA YASMIN TOVAR R., seré su instructora, recuerden que estoy para ayudarlos y guiarlos durante su proceso de aprendizaje, me pueden contactar a través del Foro de Dudas e Inquietudes, correo electrónico: **sytovar2700715@misena.edu.co**

Es importante que dediquen el tiempo necesario para su formación. Los invito a que conozcan la plataforma en el espacio Tutoriales y haciendo un recorrido por cada uno de los enlaces dispuestos en ella.

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R. - sytovar2700715@misena.edu.co

Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

Vista

Aprendiz

Regresar

1 Me gusta 0 Comentario(s)

Ver más

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

Hour

09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 00

Minutes

00 05 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55

¡Soy Eva!

Offline OFF

Vista
Aprendiz

Regresar

SERVICIO AL CLIENTE
DIANTE LA COMUNICACION
TELEFONICA (2634611)
P12210048 CO2634611 R11
C9209



rtido por:
inistrador LMS , SANDRA
MIN TOVAR RODRIGUEZ

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- Información
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- Metricas SCORM
- Sesión en línea
- Evaluaciones
- Sondeos
- Wikis
- Asistencia
- Galería
- Chat
- Competencias
- Acceso a portafolio de dencias aprendices
- Gamificación
- Centro de Calificaciones
- Administrar Grupos
- Grupo
- Proyectos
- Rúbricas
- Blogs
- Seguimiento
- Configuración

boradores



Anuncio | Evidencia | Galería

Asunto

Comparte con todos

Activar texto enriquecido
Marcar como prioritario
Enviar correo electrónico
Caracteres: 9000

Fecha de vigencia: 2022-09-13 16:05

Agregar a una carpeta del curso

Hipervínculo

Adjuntar archivos
MÁX. 200Mb

Publicar Anuncio...

Anuncios

Búsqueda avanzada

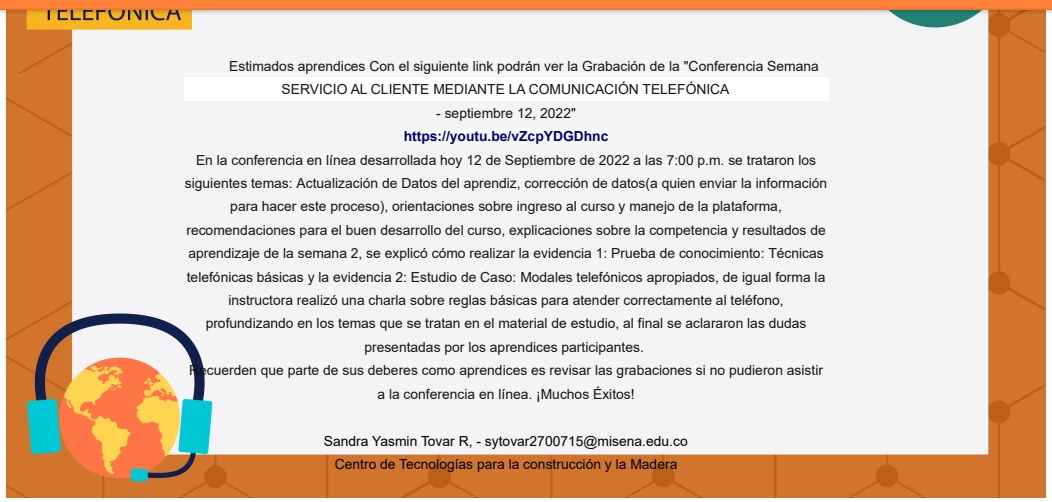


SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 17 horas Antes - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: Grabación Segunda Conferencia en Línea

¡Soy Eva!

Offline OFF





0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 11 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: Inicio de Actividades Semana Dos



0 Me gusta 0 Comentario(s)

Vista
Aprendiz
Regresar

Offline OFF





0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 10 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: ¡Finalizamos semana 1!



Vista Aprendiz
Regresar
¡Soy Eva!
Offline OFF

Asunto: Segunda Conferencia en Línea



0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 06 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: Grabación Primera Conferencia en Línea



Vista
Aprendiz
Regresar

¡Soy Eva!
Offline OFF

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 05 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: Primera Conferencia en Línea



3 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 05 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: Inicio de Actividades Semana Uno



4 Me gusta 1 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 05 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: Cronograma de Actividades.



3 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 05 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 30 de Septiembre del 2022

Asunto: Bienvenidos Aprendices.

Vista
Aprendiz

Regresar

MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Bienvenidos

Estimados Aprendices SENA. El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera - Regional Distrito Capital.

Les da una cordial bienvenida al programa

SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA 2634611

El curso inicia el lunes 05 de septiembre y finaliza el viernes 30 de septimbre de 2022.

El cierre administrativo serán el día viernes 30 de septimbre de 2022.

La fecha limite para entrega de actividades es el jueves 29 de septimbre a las 12:00 de la media noche.

Mi nombre es **SANDRA YASMIN TOVAR R.**, seré su instructora, recuerden que estoy para ayudarlos y guiarlos durante su proceso de aprendizaje, me pueden contactar a través del Foro de Dudas e Inquietudes, correo electrónico: sytovar2700715@misena.edu.co.

Es importante que dediquen el tiempo necesario para su formación. Los invito a que conozcan la plataforma en el espacio Tutoriales y haciendo un recorrido por cada unos de los enlaces dispuestos en ella. ¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R. - sytovar2700715@misena.edu.co

Centro de Tecnologías para la construcción y la Contrucción.



2 Me gusta 0 Comentario(s)

Ver más

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

Hour
09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 00

Minutes
00 05 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55

¡Soy Eva!

Offline OFF

VICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (2629474)
?13530492 CO2629474 R11 C9209

rtido por:
inistrador LMS , SANDRA
MIN TOVAR RODRIGUEZ

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- nformación
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- Metricas SCORM
- Sesión en línea
- Evaluaciones
- Sondeos
- Wikis
- Asistencia
- Galería
- Chat
- Competencias
- Acceso a portafolio de dencias aprendices
- Gamificación
- Centro de Calificaciones
- Administrar Grupos
- Grupo
- Proyectos
- Rúbricas
- Blogs
- Seguimiento



Anuncio | Evidencia | Galería

Asunto

Comparte con todos

☐ Activar texto enriquecido Caracteres: 9000
☐ Marcar como prioritario
☐ Enviar correo electrónico
Fecha de vigencia: 2022-09-13 16:06
☐ Agregar a una carpeta del curso

Hipervínculo

Adjuntar archivos MÁX. 200Mb **Publicar Anuncio...**

Anuncios

Búsqueda avanzada

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 10 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Grabación Tercera Conferencia en Línea

Grabación Tercera Conferencia en Línea

Estimados aprendices Con el siguiente link podrán ver la Grabación de la "Conferencia Semana 3 SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL - septiembre 10, 2022"

https://youtu.be/xXsK3__VAao

En la conferencia en línea desarrollada hoy 10 de septiembre de 2022 a las 10:00 a.m. se trataron los siguientes temas:

Información sobre la Agencia Pública de Empleo explicaciones sobre la competencia y resultados de aprendizaje de la semana 3, explicación de los materiales de estudio y actividades correspondientes a la semana tres, como ver calificaciones, posibles inconvenientes y sus soluciones de igual forma la instructora realizo una charla sobre el contrato de trabajo, el plagio y sus consecuencias legales, al final se aclararon las dudas presentadas por los aprendices participantes.

Recuerden que parte de sus deberes como aprendices es revisar las grabaciones si no pudieron asistir a la conferencia en línea. ¡Muchos Éxitos!



Instructor

Administrador LMS
Instructor

Vista
Aprendiz

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 10 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Inicio de Actividades Semana Tres

Inicio de Actividades Semana Tres

Estimados aprendices damos inicio al desarrollo de la semana 3 del curso, ésta semana va desde el 10 de septiembre hasta el 15 de septiembre y tiene como objetivo estudiar “Identificar momentos de verdad y procesos de negociación, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente".

Las actividades a desarrollar esta semana son:
Evidencia 1: Actividad interactiva “La interacción y el servicio al cliente “
Evidencia 2: "Momentos de verdad".

No duden en consultarme si tienen preguntas a través del foro de dudas e inquietudes o correo electrónico les responderé de lunes a viernes en días hábiles.

“Acepta los retos para así poder sentir la euforia de la victoria" George S. Patton

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 09 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Calificaciones - Avances Semana Dos

Calificaciones - Avances Semana Dos

Estimados aprendices:
Las personas que están en azul son las que van al día y han aprobado las actividades presentadas de las semanas uno y dos.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/16OUlfe_tuLVf5zeWSMGscFGLtRDrqPzN/edit?usp=sharing&ouid=113104315537185804427&rtpof=true&sd=true

En las conferencias y en este vídeo corto les expliqué como ver sus calificaciones
https://youtu.be/4j0MRdlpojg

¡Muchas felicitaciones a quienes van al día! Los aprendices que aún no han presentado ning

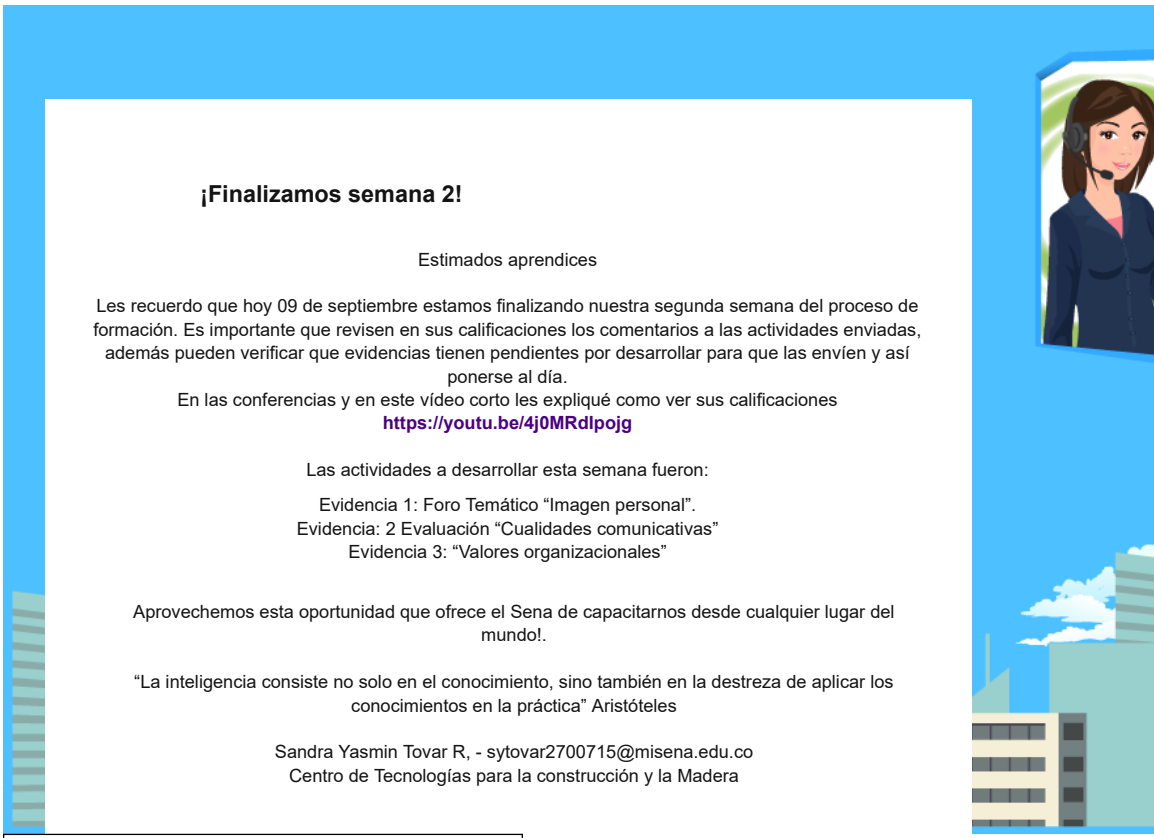
Offline OFF

Como ver Calificaciones Territorio

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 09 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: ¡Finalizamos semana 2!



Como ver Calificaciones Territorio

0 Me gusta 0 Comentario(s)

Tercera Conferencia en Línea

Especial saludo estimados aprendices

Tengo el gusto de invitarlos a la Tercera conferencia (en vivo) del curso, que se desarrollará el día sabado 10 de septiembre a la 10:00 AM, con el fin de tratar la temática de la unidad tres del curso "Identificar momentos de verdad y procesos de negociación, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente".

El ingreso lo pueden hacer desde el Contenido del curso en el espacio "Sesiones en línea", o por medio del siguiente enlace: **https://meet.google.com/uzaxhkm-fxt**

¡Los espero! Si por alguna razón no pueden asistir, estas sesiones quedan **grabadas** y las podrán ver tan pronto puedan en Contenido del curso/Sesiones en línea/Grabaciones sesiones en línea

"No tenemos otro mundo al que podernos mudar." Gabriel García Márquez

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 06 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Grabación Segunda Conferencia en Línea

Grabación Segunda Conferencia en Línea

Estimados aprendices Con el siguiente link podrán ver la Grabación de la "Conferencia Semana SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL- septiembre 05, 2022"

https://youtu.be/p1luUactDS8

En la conferencia en línea desarrollada hoy 05 de Septiembre de 2022 a las 8:00 p.m. se trataron los siguientes temas: Actualización de Datos del aprendiz, corrección de datos(a quien enviar la información para hacer este proceso), orientaciones sobre ingreso al curso y manejo de la plataforma, recomendaciones para el buen desarrollo del curso, explicaciones sobre la competencia y resultados de aprendizaje de la semana 2, explicación de los materiales de estudio y actividades Evaluación “Cualidades comunicativas” “Valores organizacionales” como ver calificaciones, posibles inconvenientes y sus soluciones de igual forma la instructora realizó una charla sobre el proceso de reclutamiento, al final se aclararon las dudas presentadas por los aprendices participantes.

Recuerden que parte de sus deberes como aprendices es revisar las grabaciones si no pudieron asistir a la conferencia en línea. ¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

Segunda Conferencia Serv Clie Ret Per...

fecha de inicio: 04 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Inicio de Actividades Semana Dos

Vista
Aprendiz

Inicio de Actividades Semana Dos

Estimados aprendices damos inicio al desarrollo de la semana 2 del curso, ésta semana va desde el 04 de septiembre hasta el 09 de septiembre y tiene como objetivo estudiar Aplicar actitudes, valores y protocolos de servicio, de acuerdo con estándares de calidad,comunicación empresarial y políticas de la organización.".

Las actividades a desarrollar esta semana son:

Evidencia 1: Foro Temático “Imagen personal”.
Evidencia:2 Evaluación “Cualidades comunicativas”
Evidencia 3: “Valores organizacionales”

Es importante para la solución del estudio de caso leer la guía de aprendizaje de la semana 2.
No duden en consultarme si tienen preguntas a través del foro de dudas e inquietudes o correo electrónico les responderé de lunes a viernes en días hábiles.

“Pregúntate si lo que estás haciendo hoy te acerca al lugar en el que quieres estar mañana” - Walt Disney

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 03 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Calificaciones - Avances Semana Uno

Calificaciones - Avances Semana Uno

Estimados aprendices:

Las personas que estan en azul son las que van al día y han aprobado las actividades presentadas hasta la semana uno.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QwUqXT702eGHpFe_O5uXVxjUezyJCRg4/edit?usp=sharing&ouid=113104315537185804427&rtpof=true&sd=true

En las conferencias y en este vídeo corto les expliqué como ver sus calificaciones
https://youtu.be/4j0MRdlpojg

¡Muchas felicitaciones a quienes van al día! Los aprendices que aún no han presentado ninguna actividad o deben realizar correcciones, o repetir las actividades por que no las aprobaron, aún están a tiempo de enviarlas.

Recuerden que deben revisar sus Calificaciones y tener una **A** en las dos actividades de la semana 1. ¡Ánimo! aún estan a tiempo de ingresar al curso y ponerse al día.

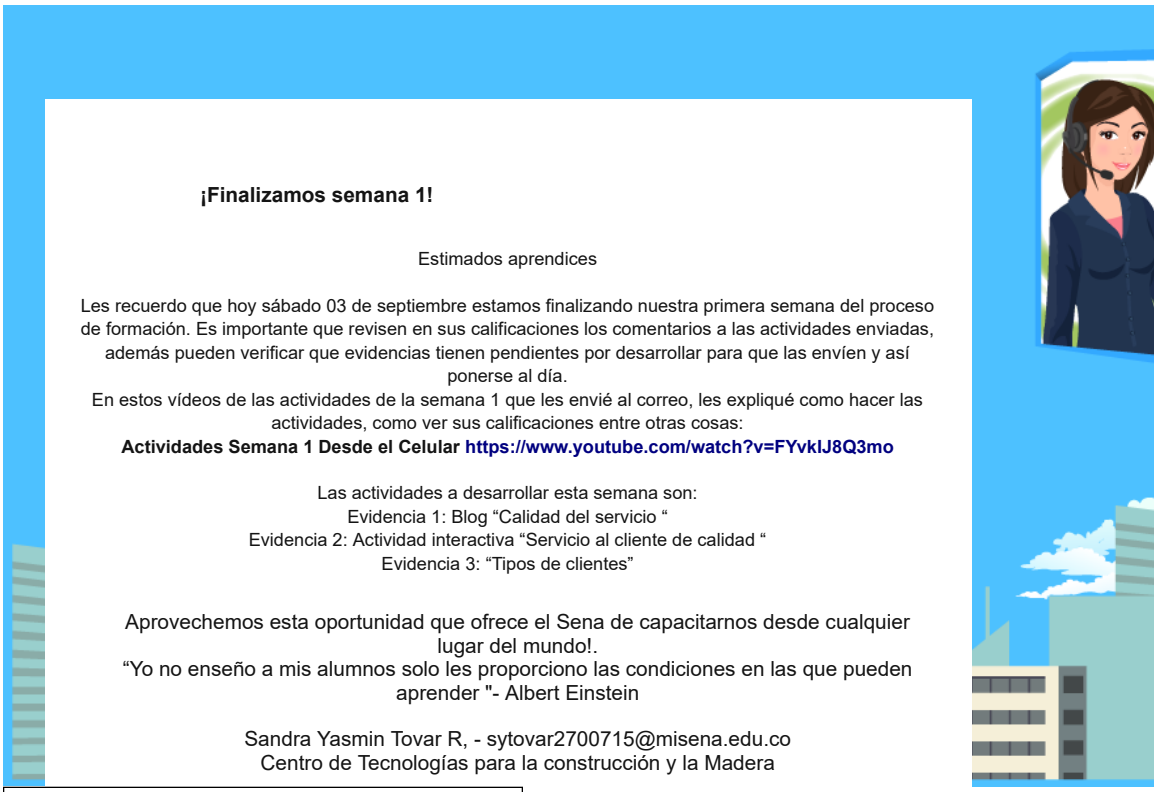
Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

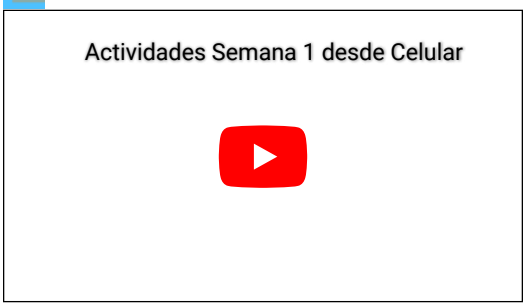
¡Soy Eva!

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 03 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: ¡Finalizamos semana 1!





0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 03 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Segunda Conferencia en Línea



El ingreso lo pueden hacer desde el Contenido del curso en el espacio "Sesiones en línea", o por medio del siguiente enlace: **https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt**

¡Los espero! Si por alguna razón no pueden asistir, estas sesiones quedan grabadas y las podrán ver tan pronto puedan en Contenido del curso/Sesiones en línea/Grabaciones sesiones en línea

Estas sesiones en línea **No son de obligatoria asistencia**, tampoco son calificables. Pero, sí se deben revisar las grabaciones para despejar dudas respecto al manejo de la plataforma, tiempos, actividades a desarrollar, entre otros.

"Muere lentamente quien no viaja, quien no lee, Muere lentamente quien destruye su amor propio, quien no se deja ayudar..." Pablo Neruda

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 01 de Septiembre del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Actualización de datos en Sofia plus

Estimados Aprendices SENA: Con el propósito de garantizar que no se presenten inconvenientes y/o errores en la información de las certificaciones que expide el SENA, es de suma importancia que verifiquen sus datos personales suministrados al momento de su registro en la plataforma SofiaPlus, tales como nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad.

Para tal efecto deben ingresar a http://www.senasofiaplus.edu.co una vez suministrados el usuario y la Contraseña, dar clic en rol de "Aprendiz", opción “Registro” y hacer la revisión y actualización de sus datos. Como se explica en el siguiente
Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=FazbzYZPMAU

En caso de encontrar algún error en su información personal deben comunicarse de inmediato con **Pablo Reyes** a través del correo **datosaprendizctcm@sena.edu.co** adjuntando copia del documento de identidad con los siguientes datos: Número Cédula o tarjeta de identidad (Si es cambio de tipo de documento, se debe indicar el número de la T.I) - Nombre Correcto y completo - Correo electrónico y Número de celular
En Asunto del correo, por favor colocar si es **Cambio de Tipo de documento** o **Corrección de datos.**

Que tengan un hermoso día.
"Sólo falta el tiempo a quien no sabe aprovecharlo" - Gaspar Melchor de Jovellanos.

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

Actualizar datos en SENA SOFIA Plus

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 30 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Primera Conferencia en Línea

Vista Aprendiz
¡Soy Eva!
Offline OFF

Vista
Aprendiz

Grabación Primera Conferencia en Línea

Estimados aprendices Con el siguiente link podrán ver la Grabación de la "Conferencia Semana 1 SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL- Agosto 29, 2022"

https://youtu.be/laukXZlxWF0

En la conferencia en línea desarrollada hoy 29 de agosto de 2022 a las 8:00 p.m. se trataron los siguientes temas: Diferencia entre Titulada y Complementaria, Presentación de la instructora, orientaciones sobre ingreso al curso y manejo de la plataforma, recomendaciones para el buen desarrollo del curso, explicaciones sobre la competencia y resultados de aprendizaje del curso, explicación de las actividades iniciales, los materiales de estudio y actividades correspondientes a la semana uno, como ver calificaciones, posibles inconvenientes y sus soluciones de igual forma la instructora realizo una charla sobre la importancia de la Administración de recursos Humanos, al final se aclararon las dudas presentadas por los aprendices participantes.

Recuerden que parte de sus deberes como aprendices es revisar las grabaciones si no pudieron asistir a la conferencia en línea. ¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R, - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

Bienvenida y primera Conferencia SC R...

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 29 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Primera Conferencia en Línea

Primera Conferencia en Línea

Especial saludo estimados aprendices, tengo el gusto de invitarlos a la primera conferencia (en vivo) del curso, que se desarrollará el día Lunes 29 de agosto a las 8:00 pm, con el fin de tratar el tema: Bienvenida, Inducción, lineamientos de la formación y la unidad uno del curso "Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.".

El ingreso lo pueden hacer desde el Contenido del curso en el espacio "Sesiones en línea", o por medio del siguiente enlace:

https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt

¡Los espero! Si por alguna razón no pueden asistir, estas sesiones quedan grabadas y las podrán ver tan pronto puedan en Contenido del curso/Sesiones en línea/Grabaciones sesiones en línea

"El experto en algo fue una vez un novato". Helen Hayes

¡Muchos Éxitos!

¡Soy Eva!

Offline OFF

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 29 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Inicio de Actividades Semana Uno

Inicio de Actividades Semana Uno

Estimados aprendices damos inicio al desarrollo de la semana 1 del curso, ésta semana va desde el lunes 29 de agosto hasta el sábado 3 de septiembre de 2022, y tiene como objetivo estudiar ""Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales".

Las actividades a desarrollar esta semana son:
Evidencia 1: Blog “Calidad del servicio “
Evidencia 2: Actividad interactiva “Servicio al cliente de calidad “
Evidencia 3: “Tipos de clientes”

No duden en consultarme si tienen preguntas a través del foro de dudas e inquietudes.

“Lo que no se empieza nunca tendrá un final”. Johann Wolfgang von Goeth

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R. - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

1 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
fecha de inicio: 29 de Agosto del 2022 - fecha de vigencia: 23 de Septiembre del 2022

Asunto: Cronograma de Actividades

Cronograma de Actividades

Estimados aprendices

Es importante para el exito en este proceso de formación, que tengan presente las actividades propuestas y las fechas establecidas para el desarrollo del curso.

Los invito a revisar el "Cronograma de Actividades" que encuentra disponible en el botón Contenido del curso o con el siguiente link:
https://drive.google.com/file/d/1DaxzDDO53dNoyRj40Nb9K2EOL1leqlMt/view?usp=sharing

Los invito a participar en el **foro social**, cuyo objetivo es conocernos e interactuar para tener un acercamiento de tipo profesional - humano y hacer un ambiente cálido en éste proceso formativo. Lo encuentran en Foros/Foro Social, o en Contenido del curso/Actividades Iniciales/ Foros Social

"Sólo falta el tiempo a quien no sabe aproveharlo" - Gaspar Melchor de Jovellanos.

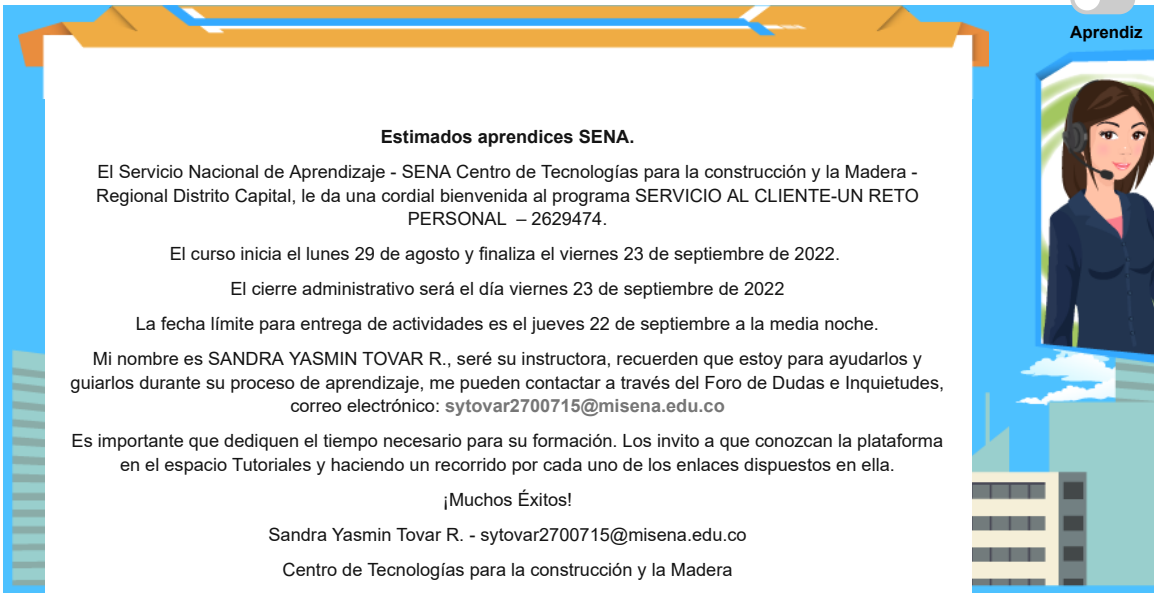
¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R. - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

Asunto: Bienvenidos Aprendices.

Vista

Aprendiz



Estimados aprendices SENA.

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera - Regional Distrito Capital, le da una cordial bienvenida al programa SERVICIO AL CLIENTE-UN RETO PERSONAL – 2629474.

El curso inicia el lunes 29 de agosto y finaliza el viernes 23 de septiembre de 2022.

El cierre administrativo será el día viernes 23 de septiembre de 2022

La fecha límite para entrega de actividades es el jueves 22 de septiembre a la media noche.

Mi nombre es SANDRA YASMIN TOVAR R., seré su instructora, recuerden que estoy para ayudarlos y guiarlos durante su proceso de aprendizaje, me pueden contactar a través del Foro de Dudas e Inquietudes, correo electrónico: **sytovar2700715@misena.edu.co**

Es importante que dediquen el tiempo necesario para su formación. Los invito a que conozcan la plataforma en el espacio Tutoriales y haciendo un recorrido por cada uno de los enlaces dispuestos en ella.

¡Muchos Éxitos!

Sandra Yasmin Tovar R. - sytovar2700715@misena.edu.co

Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

0 Me gusta 0 Comentario(s)

Ver más

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

Hour

09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 00

Minutes

00 05 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55

¡Soy Eva!

Offline OFF

ADMINISTRACION DE
URSOS HUMANOS (2629468)
?13410029 CO2629468 R11
C9209



rtido por:
inistrador LMS , SANDRA
MIN TOVAR RODRIGUEZ

Herramientas

- Anuncios
- Participantes
- nformación
- Contenido del curso
- Edición de contenidos
- Métricas de Encuestas
- Foros
- Evidencias
- Metricas SCORM
- Sesión en línea
- Evaluaciones
- Sondeos
- Wikis
- Asistencia
- Galería
- Chat
- Competencias
- Acceso a portafolio de dencias aprendices
- Gamificación
- Centro de Calificaciones
- Administrar Grupos
- Grupo
- Proyectos
- Rúbricas
- Blogs
- Seguimiento
- Configuración

Estudio de Caso: Aplicando las normas de contratación de personal

Estimado Aprendiz: A través de este espacio usted podrá realizar el envió del estudio de caso de la evidencias
para la actividad de aprendizaje 2:

Siga las instrucciones de guia de aprendizaje Clic aquí para descargar estudio de caso. Vídeo con la explicaciòndel caso:
https: //www.youtube.com/watch?v=cAIKDgFOb5A HUMANO.

evidencia para equipos en específico: No
Fecha de inicio: **2022-08-29 00:00**
Fecha de entrega: **2022-09-22 23:30**
Se aceptarán entregas tardías
Número de intentos limitados
Hacer disponible la evidencia
Instructor: **SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ**
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=330925933

Archivos

Enlazada a ponderación: Rap2

Rúbrica: No asignada

Comentario(s)

Editar

Calificaciones

Descargar ZIP | **Calificar Evidencia**

● Evidencia aún en tiempo. ●Evidencia sin respuesta. ●Evidencia con respuesta tardía.
●Evidencia con respuesta pendiente por revisar.

Selecciona todos

LEIDY MELISSA SALAZAR CORREA	**Ver Detalle**	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:341548488** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 1	70.0	A
DANNA LORENA REY TRILLOS	**Ver Detalle**	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:340684463** Visualizar casondenestudiondanna.pdf Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
FERNEL ROJAS GUERRERO	**Ver Detalle**	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:340429213** Visualizar Casonprnnctico.docx Descargar Archivo Intentos: 1	70.0	A
YERLIS SUGEY FERREIRA PONCE	**Ver Detalle**	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:340300693** Visualizar Actividadesndenapropiacinnnndenconocimientos.docx Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
MITZI JULIETH ROBAYO CRISTIANO	**Ver Detalle**	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:340188143** Visualizar EstudiondencasonMitzinJuliethnRobayon Cristiano.docx Descargar Archivo	80.0	A

¡Soy Eva!

Offline OFF



SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Instructor

Vista
Aprendiz

Regresar

		Descargar Archivo Intentos: 1		
YORLANIS PEREZ SANCHEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:339544148** Visualizar Aplicandonnormasndencontratacinnn.docx Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
GENESIS DEL VALLE DIAZ RODRIGUEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:338943203** Visualizar estudio_de_caso.docx Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
LUZ GERALDINE NEIRA SANCHEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:338798328** Visualizar Casonnactividad2.docx Descargar Archivo Intentos: 1	Sn	
YIBIS ELENA MENDOZA RAMIREZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:339513968** Visualizar ESTUDIOnDEnCASO.docx Descargar Archivo Intentos: 2	70.0	A
NICOL DAYANA PEDREROS CASTILLO	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:338061788** Visualizar SENAnACTIVIDADnSEMANAn2.docx Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
MARIA CAMILA PARRA SANCHEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:338023528** Visualizar Evidencian1nnEstudiondencasonAplicandonlasnnormasndencontratacinnn.pdf Descargar Archivo Visualizar Evidencian1nnEstudiondencasonAplicandonlasnnormasndencontratacinnn.docx Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
SAYURIS MARIA MEZA ALTAMAR	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:338016783** Visualizar ESTUDIOnDEnCASOnnnSAYURISnMEZA.docx Descargar Archivo Intentos: 2	70.0	A
KAROLYN STEPHANY POLO BILBAO	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:338300893** Visualizar estudiondencaso.docx Descargar Archivo Intentos: 2	75.0	A
SHAROLL ANDREA NIETO MOSQUERA	X	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:336911778** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 2	Sn	

Fecha de Envío: **2022-09-05 18:19:06**
Calificación: **Sn**
Id respuesta: **336911778**
Respuesta:

Offline OFF

Vista
Aprendiz

Regresar

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
2022-09-05 21:14:48
SHAROLL ANDREA NIETO MOSQUERA , buenas noches se evidencia que no realizo la actividad según lo solicitado en la guía de aprendizaje por favor aplicar las etapas para la selección de talento humano.

Activar texto enriquecido

Adjunta un archivo

Publicar

Retroalimentación por audio

Retroalimentación con audio: Grabar

Fecha de Envío: **2022-09-03 09:43:53**
Calificación: **Sn**
Id respuesta: **335893018**
Respuesta:
Escribe aquí la evidencia...

Archivos:

1 Comentario(s)

GREYS PAOLA ALDANA BENITEZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
JENIFFER ALVAREZ CARDONA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
ERIKA ANDREA ALZATE CEBALLOS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
TANIA CAMILA BARRETO BOCANEGRA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
CLAUDIA MILENA BEJARANO GOMEZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
MARIA MERCEDES BOCANEGRA CASTRO	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
YESSICA ALEJANDRA CARRERO ROJAS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
HELANY COROMOTO CASTRO RODRIGUEZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
VALENTIN CEBALLOS JARAMILLO	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn

¡Soy Eva!

Offline OFF

KARINA MARCELA CORPAS SALAS	Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
MARIA ALEJANDRA CORTES GIRON	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
BRAYAN ESTEBAN CUELLAR ACHAGUA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
LAURA MARCELA DE LA HOZ CADAVID	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
VIVIAN DANIELA DELGADO GARZON	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
CLAUDIA MARCELA DIAZ CUBILLOS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
ASTRID CAROLINA DIAZ VARGAS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
MEBERIN PATRICIA DONADO GARCES	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
JULIO CESAR ESPINOSA CAÑAS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
JUAN ANDRES ESPITIA BARON	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
DIVINA ESPERANZA FERNANDEZ OLMOS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
ISIS MARIA GOMEZ BARRIOS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
MARTHA RUTH GOMEZ CORREDOR	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
LUZ DANIELA GOMEZ PAEZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn
ESTEBAN ORLANDO GOMEZ VELASQUEZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn

Ver más

Vista
Aprendiz

Regresar

Calificar Evidencia

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

Hour 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 00
Minutes 00 05 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55

Offline OFF