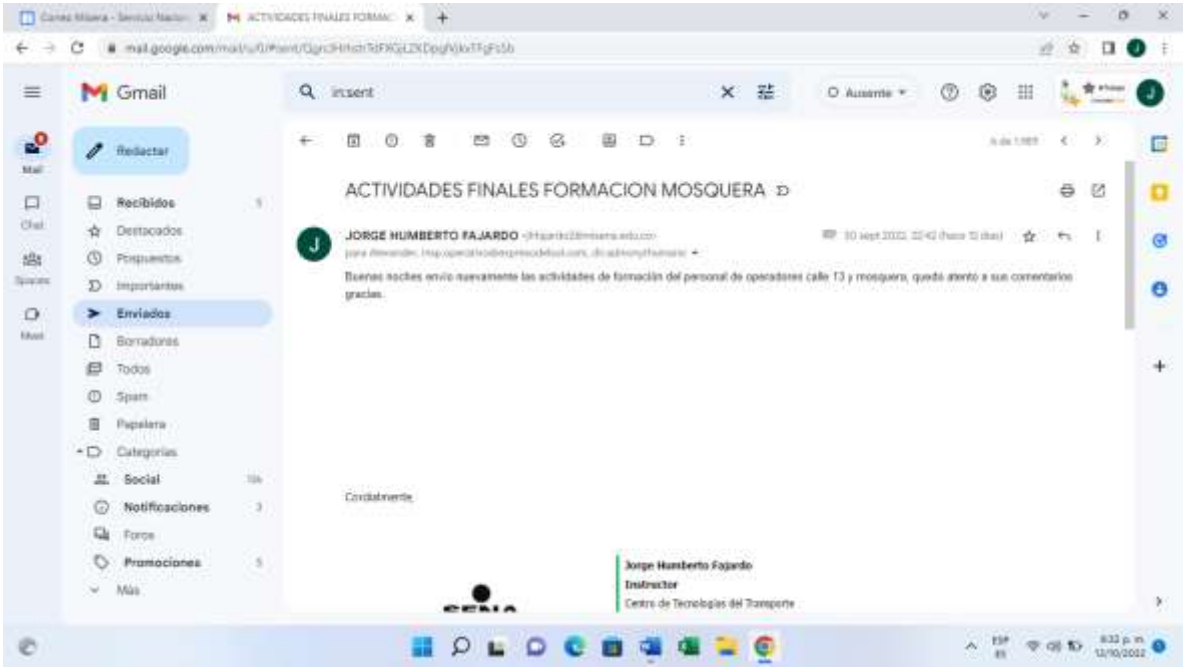
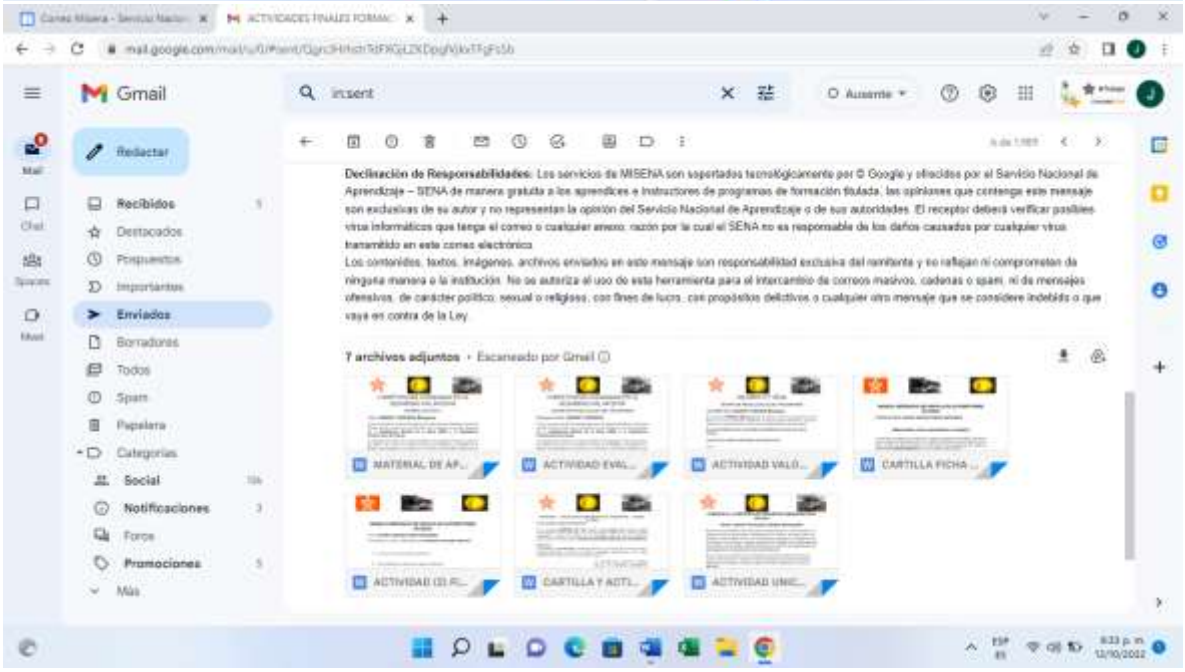
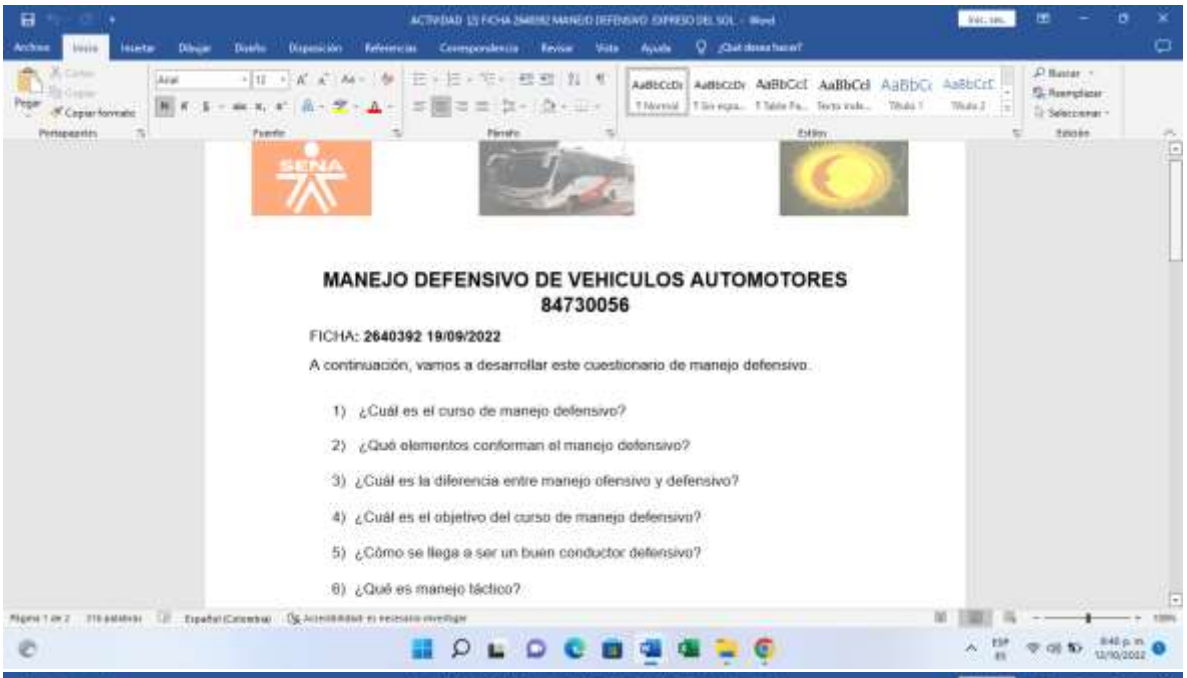
EVIDENCIAS


Gmail
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Todos
Spam
Papelera
Categorías
Social
Notificaciones
Foros
Promociones
Más
ACTIVIDADES FINALES FORMACION MOSQUERA
JORGE HUMBERTO FAJARDO
Buenas noches envío nuevamente las actividades de formación del personal de operadores calle 13 y mosquera, quedo atento a sus comentarios gracias.
Cordialmente,
Jorge Humberto Fajardo
Instructor
Centro de Tecnologías del Transporte


Gmail
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Todos
Spam
Papelera
Categorías
Social
Notificaciones
Foros
Promociones
Más
Declinación de Responsabilidades: Los servicios de MISENA son soportados tecnológicamente por © Google y ofrecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA de manera gratuita a los aprendices e instructores de programas de formación titulada, las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no representan la opinión del Servicio Nacional de Aprendizaje o de sus autoridades. El receptor deberá verificar posibles virus informáticos que tenga el correo o cualquier anexo, razón por la cual el SENA no es responsable de los daños causados por cualquier virus transmitido en este correo electrónico.
Los contenidos, textos, imágenes, archivos enviados en este mensaje son responsabilidad exclusiva del remitente y no reflejan ni comprometen de ninguna manera a la institución. No se autoriza el uso de esta herramienta para el intercambio de correos masivos, cadenas o spam, ni de mensajes ofensivos, de carácter político, sexual o religioso, con fines de lucro, con propósitos delictivos o cualquier otro mensaje que se considere indebido o que vaya en contra de la Ley.
7 archivos adjuntos • Escaneado por Gmail
MATERIAL DE AP...
ACTIVIDAD EVAL...
ACTIVIDAD VALO...
CARTILLA FICHA ...
ACTIVIDAD (3) FI...
CARTILLA Y ACTI...
ACTIVIDAD UNIC...

EVIDENCIAS

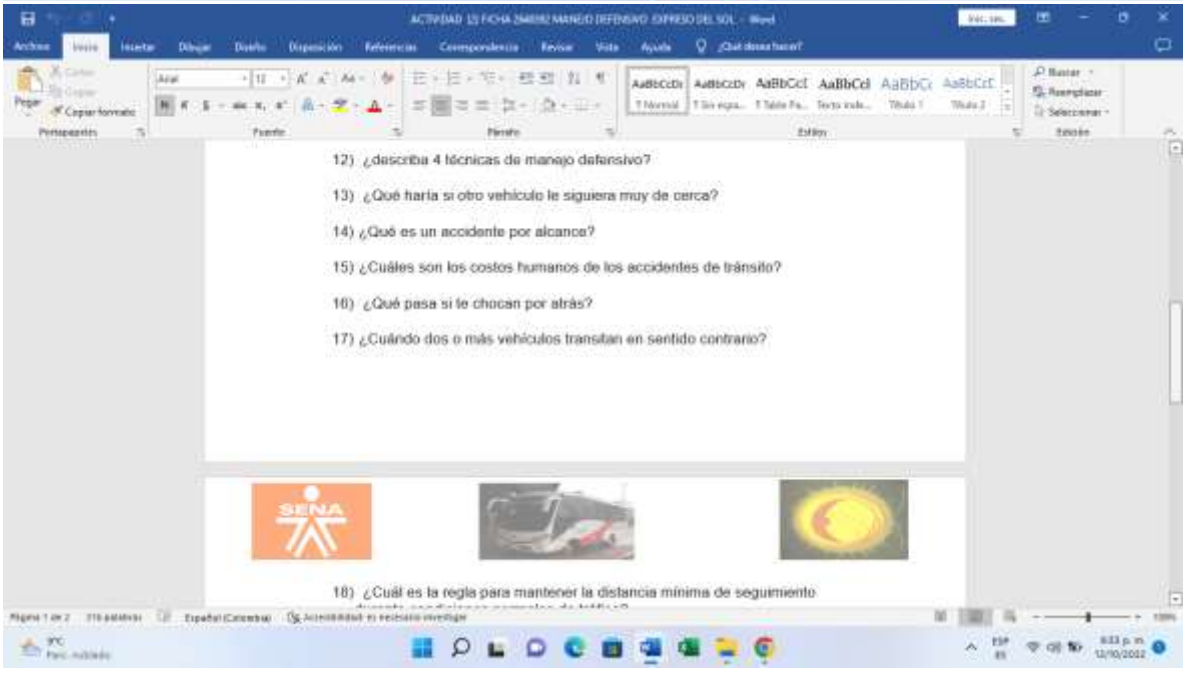


MANEJO DEFENSIVO DE VEHICULOS AUTOMOTORES
84730056

FICHA: **2640392 19/09/2022**

A continuación, vamos a desarrollar este cuestionario de manejo defensivo.

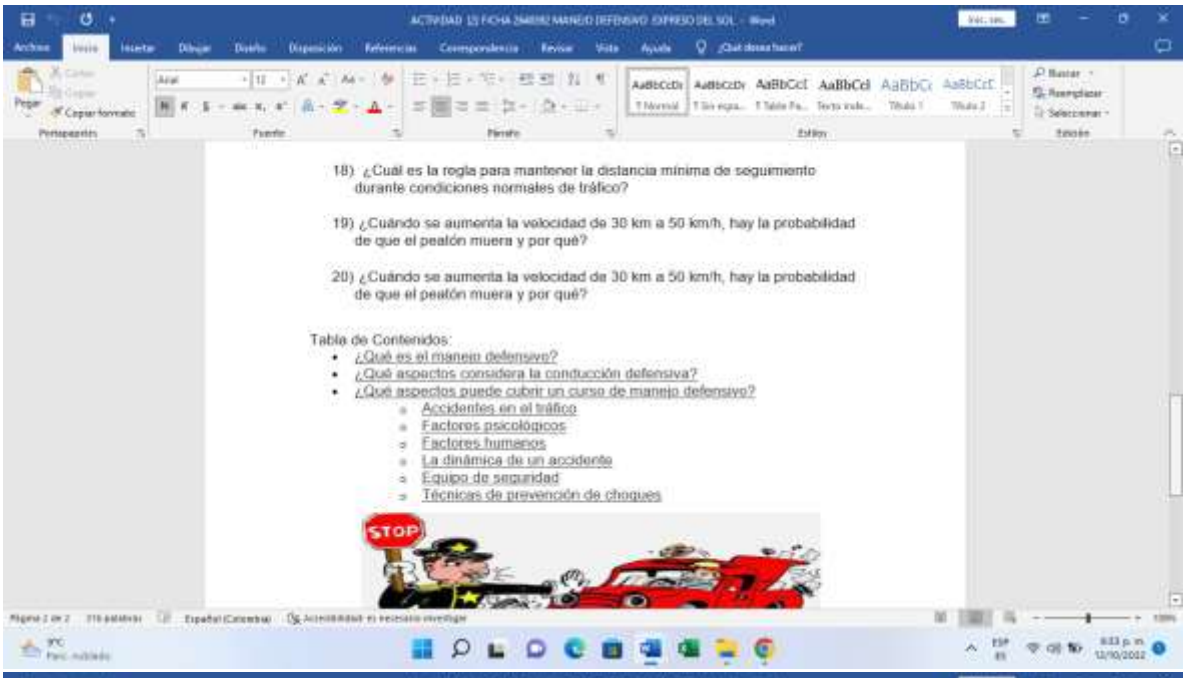
1) ¿Cuál es el curso de manejo defensivo?
2) ¿Qué elementos conforman el manejo defensivo?
3) ¿Cuál es la diferencia entre manejo ofensivo y defensivo?
4) ¿Cuál es el objetivo del curso de manejo defensivo?
5) ¿Cómo se llega a ser un buen conductor defensivo?
6) ¿Qué es manejo táctico?



12) ¿describa 4 técnicas de manejo defensivo?
13) ¿Qué haría si otro vehículo le siguiera muy de cerca?
14) ¿Qué es un accidente por alcance?
15) ¿Cuáles son los costos humanos de los accidentes de tránsito?
16) ¿Qué pasa si le chocan por atrás?
17) ¿Cuándo dos o más vehículos transitan en sentido contrario?

18) ¿Cuál es la regla para mantener la distancia mínima de seguimiento

EVIDENCIAS



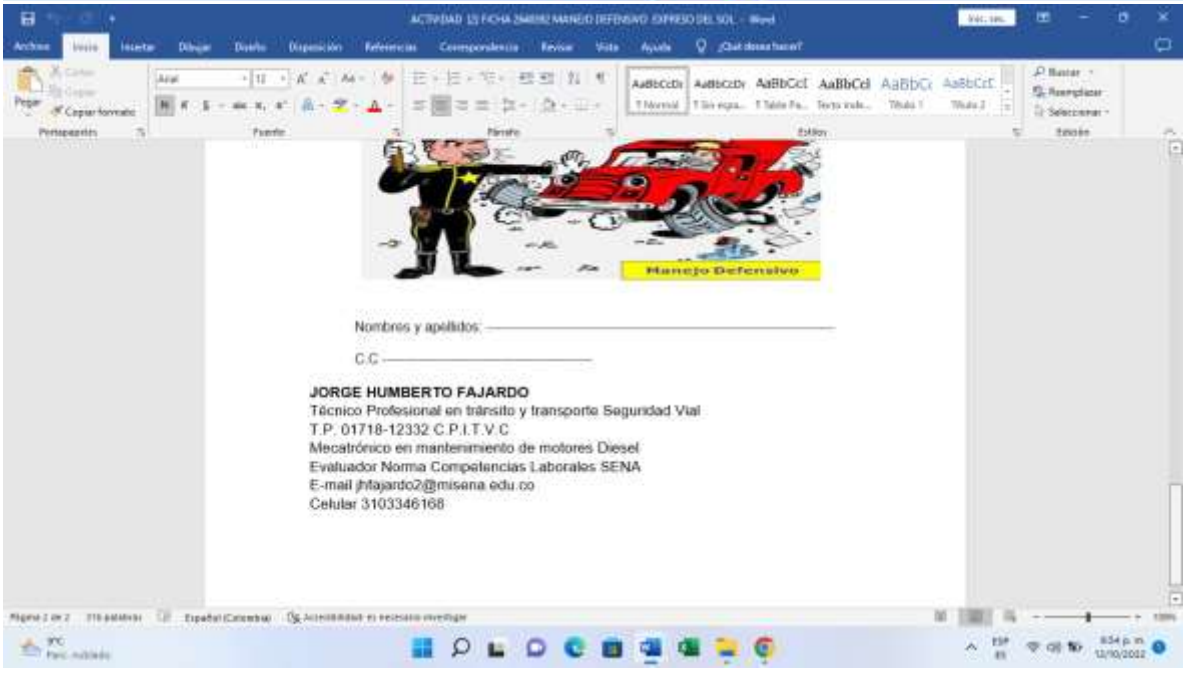
18) ¿Cuál es la regla para mantener la distancia mínima de seguimiento durante condiciones normales de tráfico?

19) ¿Cuándo se aumenta la velocidad de 30 km a 50 km/h, hay la probabilidad de que el peatón muera y por qué?

20) ¿Cuándo se aumenta la velocidad de 30 km a 50 km/h, hay la probabilidad de que el peatón muera y por qué?

Tabla de Contenidos:

- ¿Qué es el manejo defensivo?
- ¿Qué aspectos considera la conducción defensiva?
- ¿Qué aspectos puede cubrir un curso de manejo defensivo?
  - Accidentes en el tráfico
  - Factores psicológicos
  - Factores humanos
  - La dinámica de un accidente
  - Equipo de seguridad
  - Técnicas de prevención de choques



Nombres y apellidos: _____

C.C _____

JORGE HUMBERTO FAJARDO
Técnico Profesional en tránsito y transporte Seguridad Vial
T.P. 01718-12332 C.P.I.T.V.C
Mecatrónico en mantenimiento de motores Diesel
Evaluador Norma Competencias Laborales SENA
E-mail jhfajardo2@misena.edu.co
Celular 3103346168

EVIDENCIAS



MANEJO DEFENSIVO DE VEHICULOS AUTOMOTORES
84730056

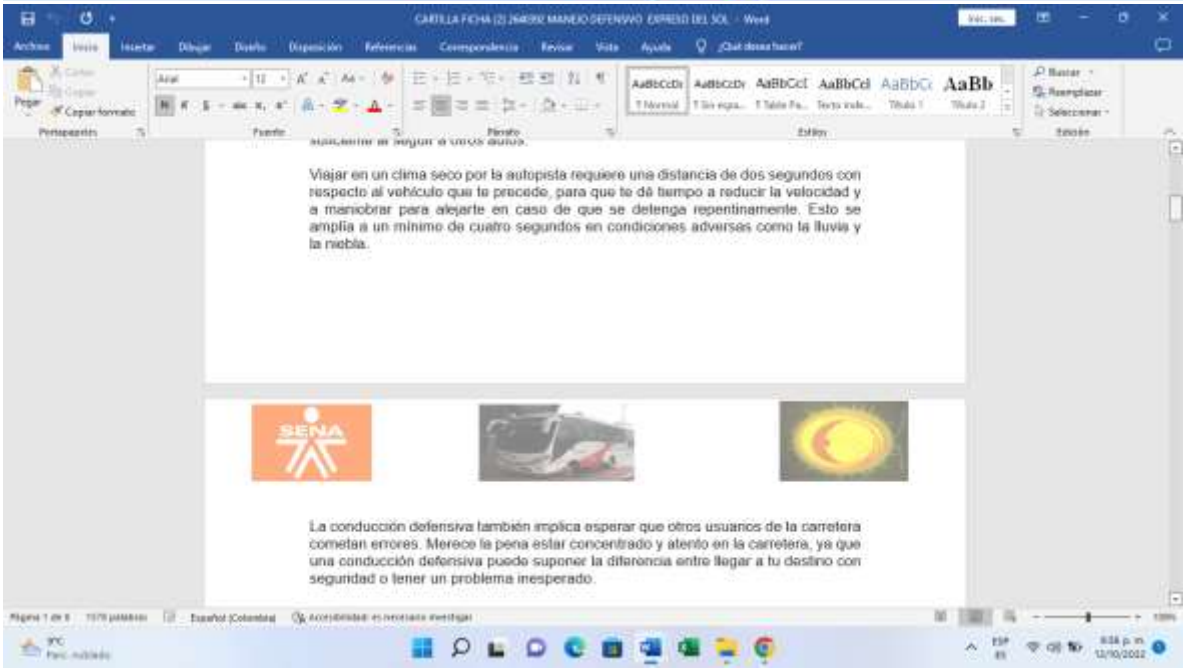
CARTILLA FICHA: 2640392 19/09/2022

MANEJO DEFENSIVO DE VEHICULOS AUTOMOTORES

¿Recuerdas cómo aprendiste a manejar?

Tal vez fue un familiar o un instructor (o ambos) quienes te enseñaron cuál era la forma correcta de ponerte frente a un volante, qué hacer para encender el auto y cómo sortear los retos del camino. Todas estas recomendaciones son parte de algo llamado **manejo defensivo** y hoy te contamos más sobre él.

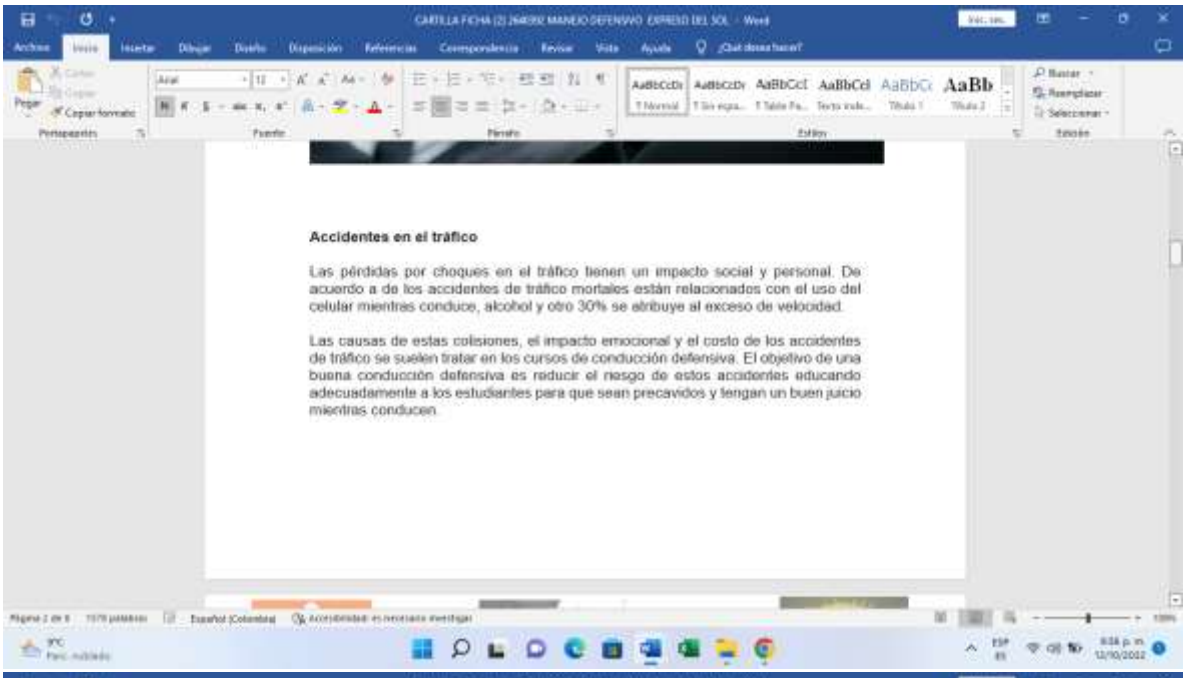
Se define como un conjunto de habilidades que te permiten defenderte de la probabilidad de un accidente causado por factores externos, ya sean naturales o provocados por el hombre. Más que memorizar las destrezas básicas de conducción y las normas de tráfico, la **conducción defensiva** implica anticiparse a las



Viajar en un clima seco por la autopista requiere una distancia de dos segundos con respecto al vehículo que te precede, para que te dé tiempo a reducir la velocidad y a maniobrar para alejarte en caso de que se detenga repentinamente. Esto se amplía a un mínimo de cuatro segundos en condiciones adversas como la lluvia y la niebla.

La conducción defensiva también implica esperar que otros usuarios de la carretera cometan errores. Merece la pena estar concentrado y atento en la carretera, ya que una conducción defensiva puede suponer la diferencia entre llegar a tu destino con seguridad o tener un problema inesperado.

EVIDENCIAS



Accidentes en el tráfico

Las pérdidas por choques en el tráfico tienen un impacto social y personal. De acuerdo a de los accidentes de tráfico mortales están relacionados con el uso del celular mientras conduce, alcohol y otro 30% se atribuye al exceso de velocidad.

Las causas de estas colisiones, el impacto emocional y el costo de los accidentes de tráfico se suelen tratar en los cursos de conducción defensiva. El objetivo de una buena conducción defensiva es reducir el riesgo de estos accidentes educando adecuadamente a los estudiantes para que sean precavidos y tengan un buen juicio mientras conducen.



y las segundas colisiones enumerando los elementos de un choque e ilustrando cómo se pueden evitar o limitar las fuerzas del impacto.

Equipo de seguridad

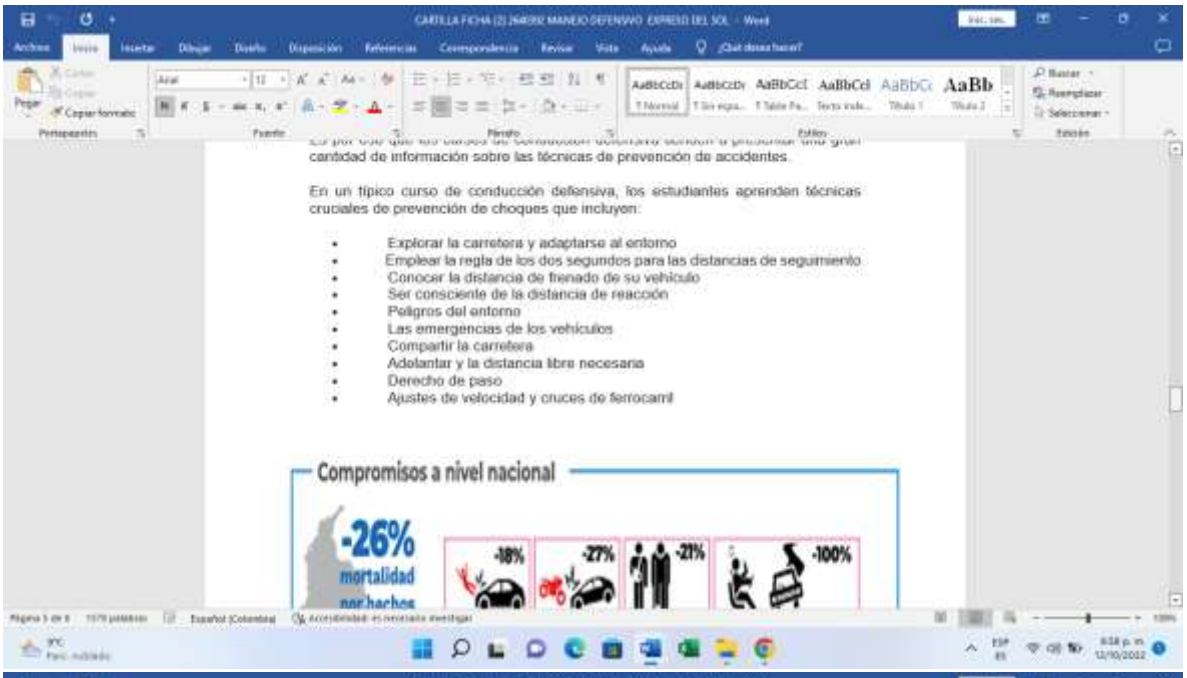
Aproximadamente, la mitad de las muertes que se producen como consecuencia de una colisión automovilística podrían haberse evitado si la víctima llevara correctamente el cinturón de seguridad.

Por supuesto, los **cinturones de seguridad** no son el único equipo de seguridad en los vehículos. Elementos como las bolsas de aire, los asientos de seguridad para niños y los reposacabezas sirven para proteger a los conductores y pasajeros y reducir el riesgo de lesiones o muerte en caso de accidente.

Los cursos de conducción defensiva ofrecen consejos sobre cómo utilizar estos dispositivos correctamente y garantizar tu seguridad al viajar por las carreteras.

Te puede interesar: ¿Viajas con niños? Medidas de seguridad que debes implementar

EVIDENCIAS



cantidad de información sobre las técnicas de prevención de accidentes.

En un típico curso de conducción defensiva, los estudiantes aprenden técnicas cruciales de prevención de choques que incluyen:

- Explorar la carretera y adaptarse al entorno
- Emplear la regla de los dos segundos para las distancias de seguimiento
- Conocer la distancia de frenado de su vehículo
- Ser consciente de la distancia de reacción
- Peligros del entorno
- Las emergencias de los vehículos
- Compartir la carretera
- Adelantar y la distancia libre necesaria
- Derecho de paso
- Ajustes de velocidad y cruces de ferrocarril



de conducir.

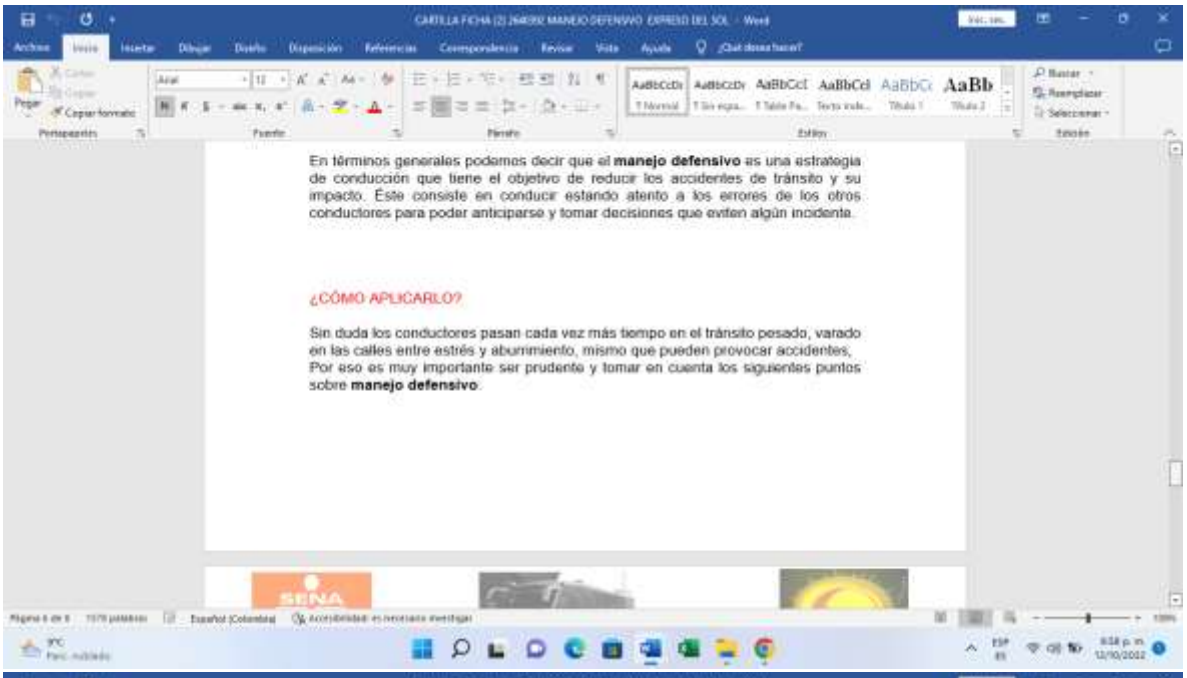
Factores humanos

Conducir bajo los efectos de las drogas o el alcohol sigue afectando a miles de conductores cada año. Mientras que el efecto específico de cada sustancia en tu cuerpo tiene lugar en diferentes etapas, el efecto de los conductores que operan un vehículo mientras está bajo la influencia es desastroso.

Un componente muy común de todos los cursos de conducción defensiva es la educación sobre el papel que juegan sustancias como las drogas y el alcohol en las carreteras. Los temas tienden a incluir los límites en cuanto al nivel de alcohol en la sangre, inhibiciones, habilidades motoras y sentidos que son afectados por las drogas y el alcohol y las consecuencias de ser encontrado culpable de conducir bajo su influencia.

La dinámica de un accidente

EVIDENCIAS



En términos generales podemos decir que el **manejo defensivo** es una estrategia de conducción que tiene el objetivo de reducir los accidentes de tránsito y su impacto. Este consiste en conducir estando atento a los errores de los otros conductores para poder anticiparse y tomar decisiones que eviten algún incidente.

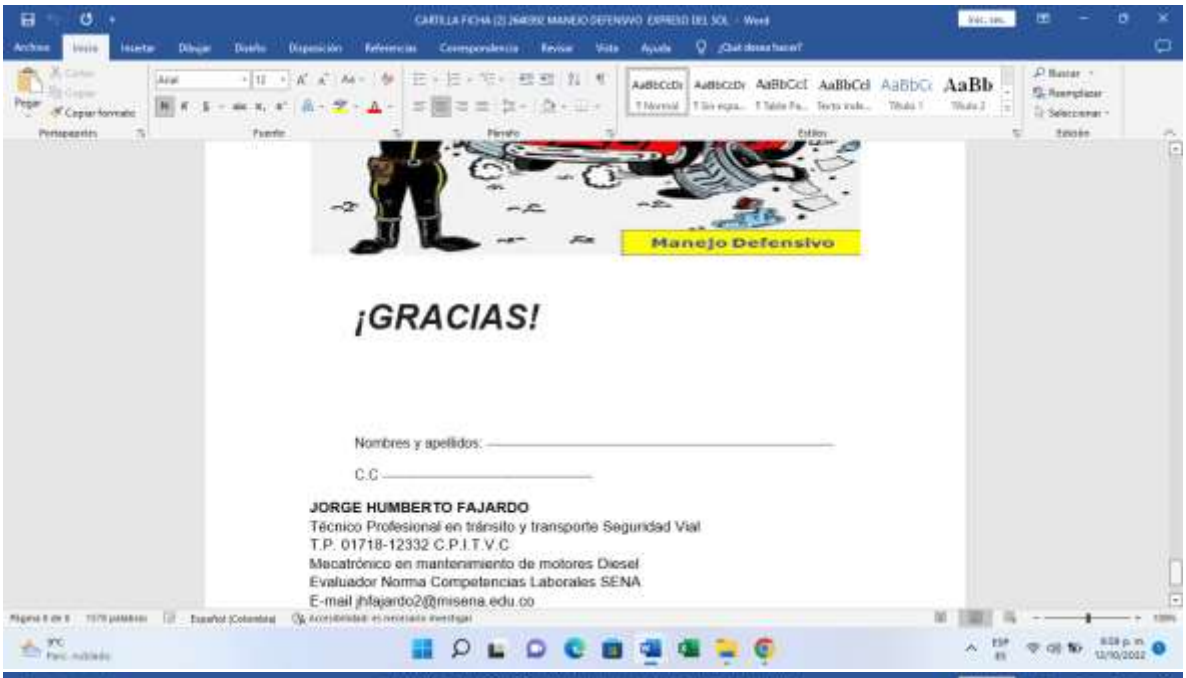
¿CÓMO APLICARLO?

Sin duda los conductores pasan cada vez más tiempo en el tránsito pesado, varado en las calles entre estrés y aburrimiento, mismo que pueden provocar accidentes, Por eso es muy importante ser prudente y tomar en cuenta los siguientes puntos sobre **manejo defensivo**.



Sabes que para el Sena tu seguridad y la de tu familia es lo más importante, por eso te recomendamos **llantas de la más alta calidad** que, junto con estas recomendaciones de **manejo defensivo**, esperamos te sean de gran utilidad en tu próximo recorrido y nuestra profesión diaria.

EVIDENCIAS


Manejo Defensivo
¡GRACIAS!
Nombres y apellidos: _____
C.C _____
JORGE HUMBERTO FAJARDO
Técnico Profesional en tránsito y transporte Seguridad Vial
T.P. 01718-12332 C.P.I.T.V.C
Mecatrónico en mantenimiento de motores Diesel
Evaluador Norma Competencias Laborales SENA
E-mail jhfajardo2@misena.edu.co


SENA
PROGRAMA: CONDUCCION ECOEFICIENTE EN EL TRANSPORTE CODIGO: 83710000
Ficha:2640396
En la Empresa EXPRESO DE SOL S.A.S y sus aliadas nos interesa mejorar continuamente nuestros procesos, con el fin de generar satisfacción a todas las partes interesadas o grupos de interés de la Compañía, para lo cual se solicita el diligenciamiento de esta prueba, CONDUCCION ECOEFICIENTE EN EL TRANSPORTE.
OBJETIVO
El paradigma de Conducción Ecoeficientes refiere a un conjunto de acciones públicas y privadas destinadas a mejorar los hábitos de manejo, adaptándolos a las nuevas tecnologías e incorporando una conciencia ecológica.
La Contaminación Ambiental constituye una de las principales externalidades negativas en el Sector del Transporte. El aumento sostenido de la cantidad de vehículos privados, la distribución modal del sistema (con una disminución secular de la participación del transporte público), así como la congestión y los flujos ineficientes

EVIDENCIAS

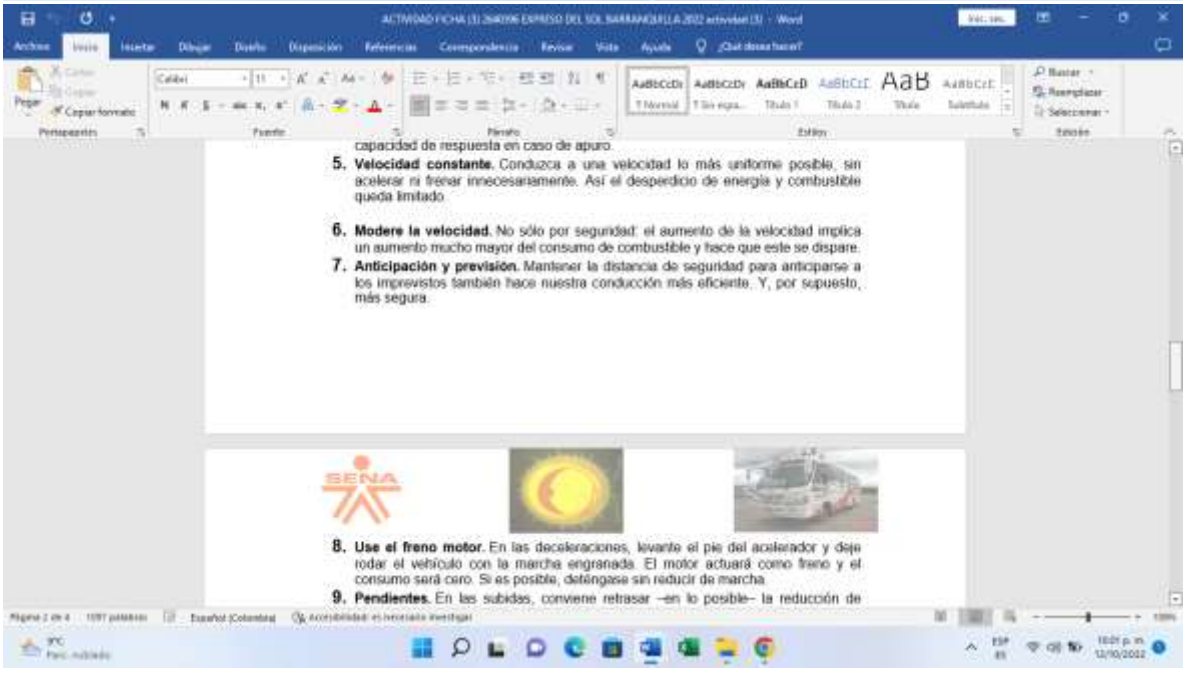


povadas destinadas a mejorar los hábitos de manejo, adaptándolos a las nuevas tecnologías e incorporando una conciencia ecológica. Estas iniciativas, complementarias a las enumeradas anteriormente son de bajo costo y con alto potencial de efectividad en el corto plazo. Requieren principalmente de instancias de formación y control de consumo en las distintas modalidades de transporte.

Vivimos en ciudades 'ahogadas' por la polución y es prioritario consumir menos combustible. Practicar un estilo de conducción eficiente –sin aceleranes ni frenazos, con velocidad constante– disminuye el consumo de combustible una media del 15%, reduce la emisión de CO_2 en la misma medida y también la de otras sustancias nocivas para el medio ambiente y para la salud.

¿Sabía que un solo litro de gasolina o gasóleo consumido emite a la atmósfera entre 2,35 y 2,6 kilos de CO_2?

Pero, además, una conducción inteligente y responsable aporta otros grandes beneficios:



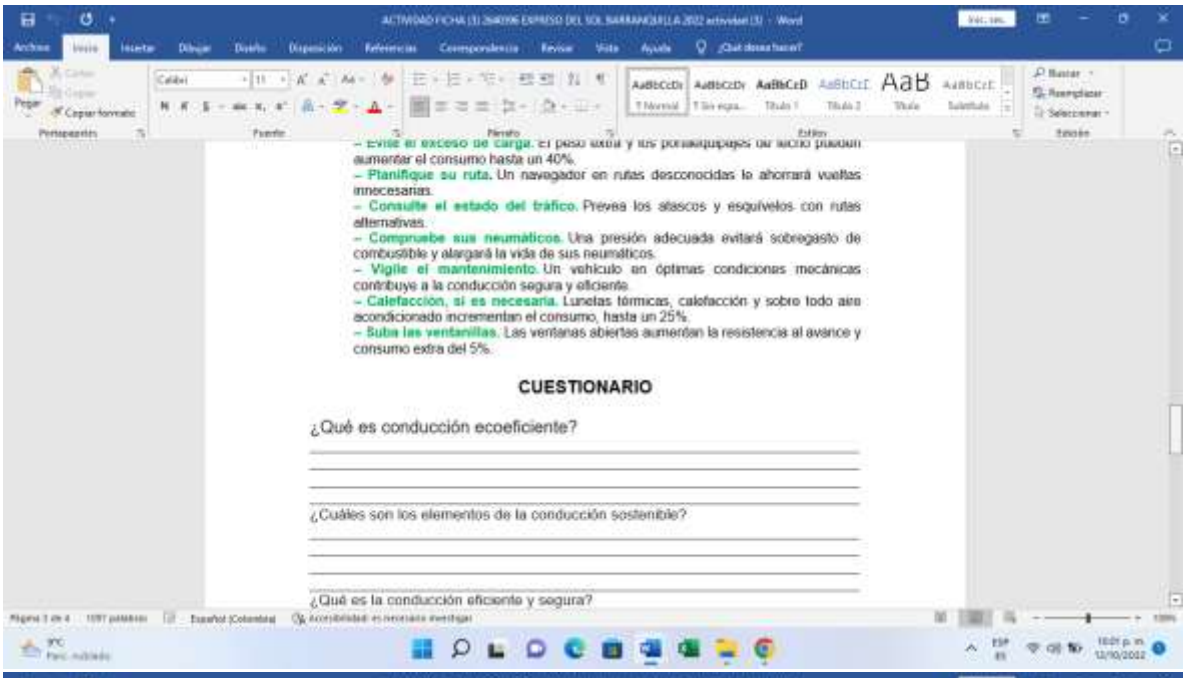
capacidad de respuesta en caso de apuro.

5. **Velocidad constante.** Conduzca a una velocidad lo más uniforme posible, sin acelerar ni frenar innecesariamente. Así el desperdicio de energía y combustible queda limitado.

6. **Modere la velocidad.** No sólo por seguridad: el aumento de la velocidad implica un aumento mucho mayor del consumo de combustible y hace que este se dispare.
7. **Anticipación y previsión.** Mantener la distancia de seguridad para anticiparse a los imprevistos también hace nuestra conducción más eficiente. Y, por supuesto, más segura.

8. **Use el freno motor.** En las deceleraciones, levante el pie del acelerador y deje rodar el vehículo con la marcha engranada. El motor actuará como freno y el consumo será cero. Si es posible, deténgase sin reducir de marcha.
9. **Pendientes.** En las subidas, conviene retrasar –en lo posible– la reducción de

EVIDENCIAS



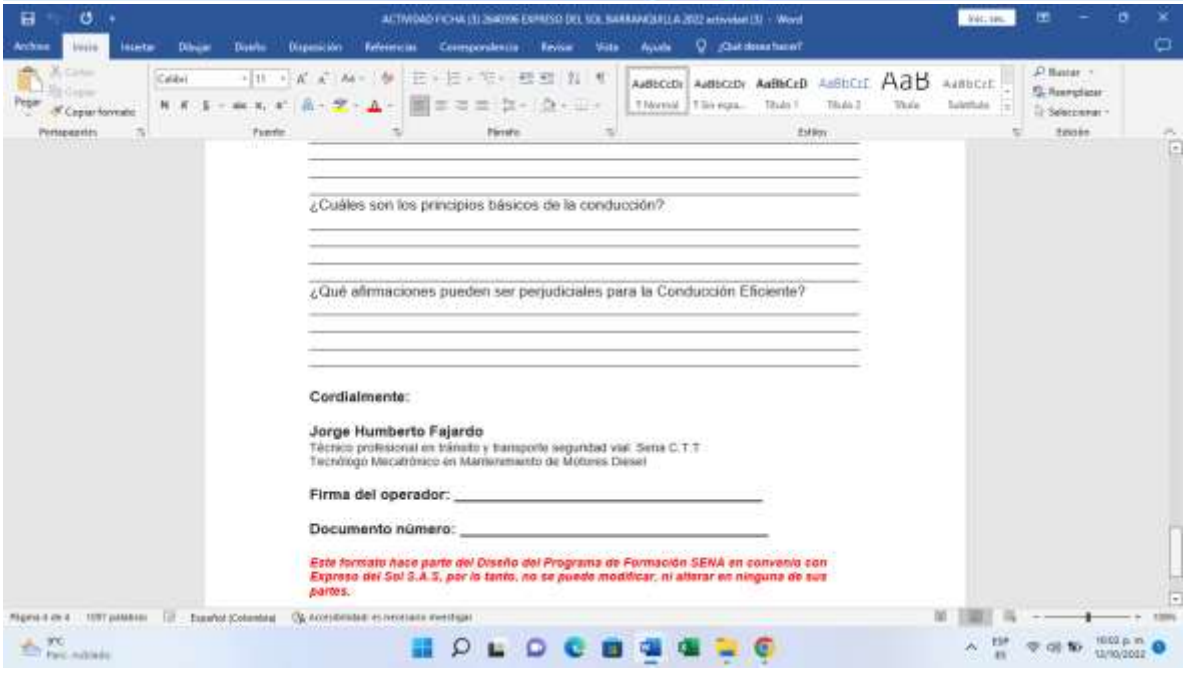
– Evite el exceso de carga. El peso extra y los portaequipajes de techo pueden aumentar el consumo hasta un 40%.
– Planifique su ruta. Un navegador en rutas desconocidas le ahorrará vueltas innecesarias.
– Consulte el estado del tráfico. Prevea los atascos y esquívelos con rutas alternativas.
– Compruebe sus neumáticos. Una presión adecuada evitará sobregasto de combustible y alargará la vida de sus neumáticos.
– Vigile el mantenimiento. Un vehículo en óptimas condiciones mecánicas contribuye a la conducción segura y eficiente.
– Calefacción, si es necesaria. Lunetas térmicas, calefacción y sobre todo aire acondicionado incrementan el consumo, hasta un 25%.
– Suba las ventanillas. Las ventanas abiertas aumentan la resistencia al avance y consumo extra del 5%.

CUESTIONARIO

¿Qué es conducción ecoeficiente?

¿Cuáles son los elementos de la conducción sostenible?

¿Qué es la conducción eficiente y segura?



¿Cuáles son los principios básicos de la conducción?

¿Qué afirmaciones pueden ser perjudiciales para la Conducción Eficiente?

Cordialmente:

Jorge Humberto Fajardo
Técnico profesional en tránsito y transporte seguridad vial. Sena C.T.T
Tecnólogo Mecatrónico en Mantenimiento de Motores Diesel

Firma del operador: _____

Documento número: _____

Este formato hace parte del Diseño del Programa de Formación SENA en convenio con Expreso del Sol S.A.S, por lo tanto, no se puede modificar, ni alterar en ninguna de sus partes.

EVIDENCIAS



ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS 12210010

FICHA:2640397 05/10/2022

El Sena en la actualidad el foco de todas las organizaciones a nivel mundial, es la satisfacción de las necesidades o demandas de sus clientes, por tanto, todos sus esfuerzos están dirigidos a ello, con la finalidad de anticiparse a la satisfacción de las mismas o como mínimo cubrirlas, generando así, fidelización y relacionamiento a largo plazo. Sin embargo, el talento humano de la mayoría de organizaciones no está preparado para desempeñar esta importante labor.

Es así como las estadísticas han mostrado que, tanto en empresas del sector público como privado, no existe un protocolo apropiado que facilite las buenas relaciones con el público, usuario o cliente; por ende, la atención y servicio es deficiente

En las Empresa ***EXPRESO DEL SOL S.A.S*** nos interesa mejorar continuamente nuestros procesos, con el fin de generar satisfacción a todas las partes interesadas o grupos de interés de la Compañía, para lo cual se solicita el diligenciamiento de esta prueba

OBJETIVO: Conocer el nivel de conocimiento del personal operadores y del personal



OBJETIVO: Conocer el nivel de conocimiento del personal operadores y del personal taquilla y fuerza de ventas de la Compañía en las diferentes oficinas, acerca de la temática

"Atención al Cliente en la era del servicio"

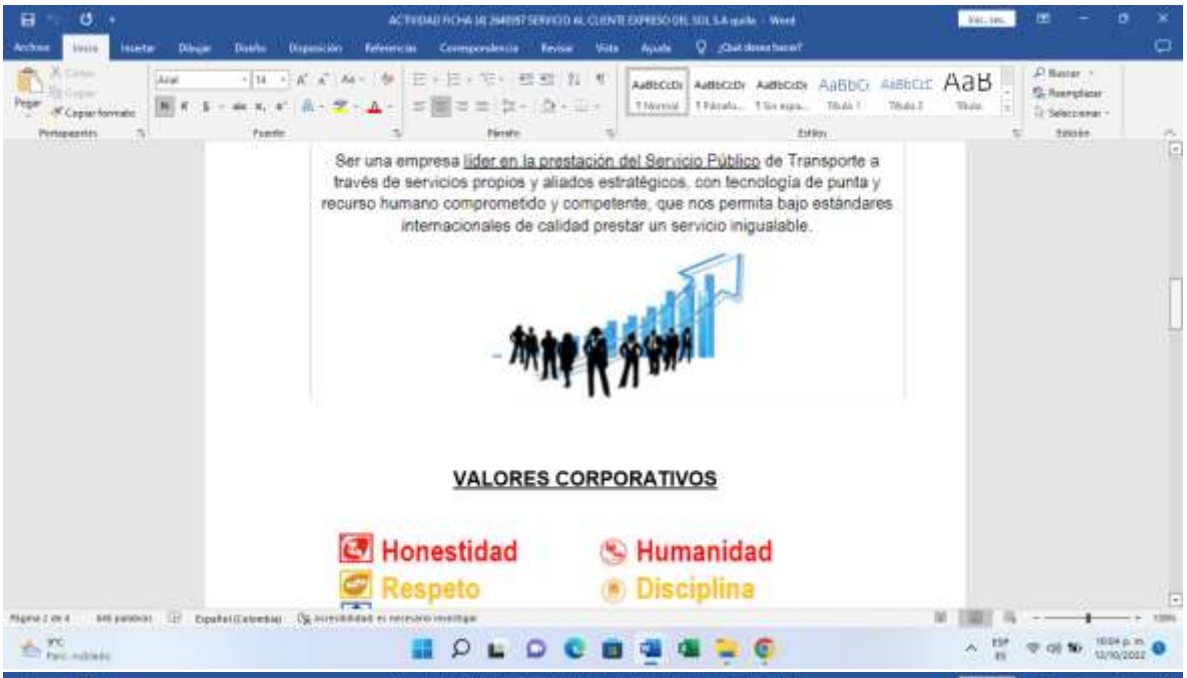
VALORES Y PRINCIPIOS

Los principios y valores nos ayudan a vivir en comunidad. Nos enseñan a convivir y a resolver las dificultades, existen muchos tipos de valores hoy en día, pero no muchos se llevan a cabo, no importa cuántos hay o conoces, si no que de verdad los tomes en cuenta.

MISION

Ser una empresa competitiva en el servicio público de transporte, comprometida en el mejoramiento continuo a fin de fidelizar a sus clientes a través de la estrategia organizacional, parque automotor renovado, tecnología de vanguardia y sustentabilidad con el medio ambiente, propendiendo por el desarrollo económico y social.

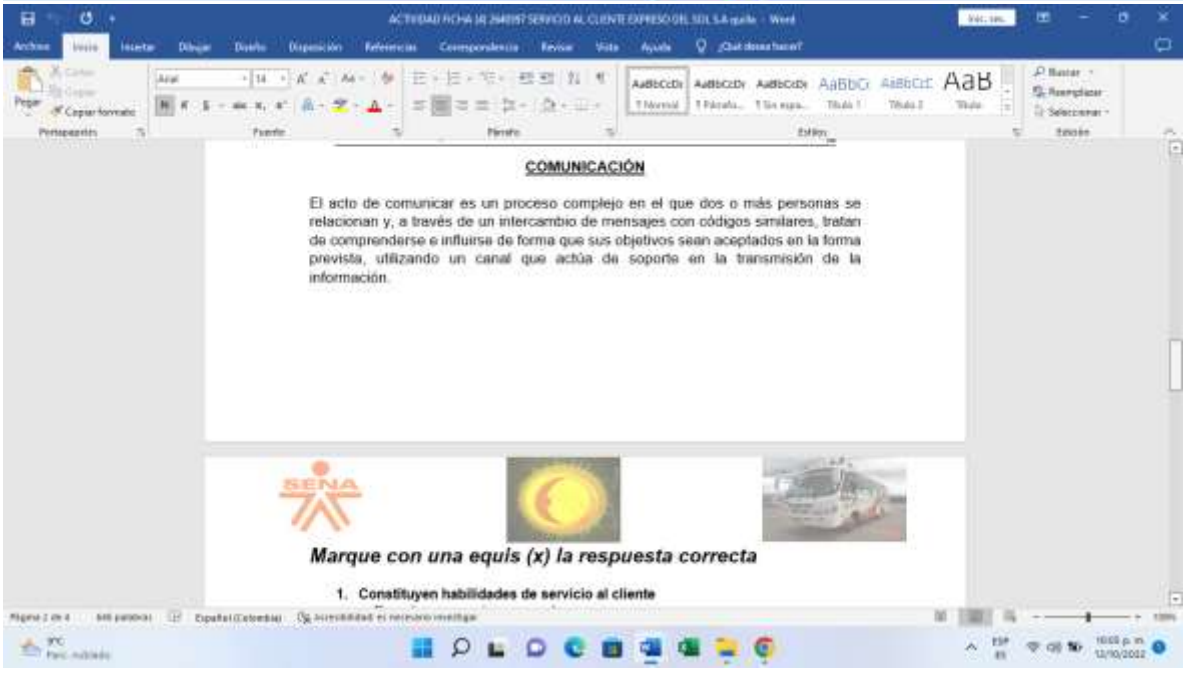
EVIDENCIAS



Ser una empresa líder en la prestación del Servicio Público de Transporte a través de servicios propios y aliados estratégicos, con tecnología de punta y recurso humano comprometido y competente, que nos permita bajo estándares internacionales de calidad prestar un servicio inigualable.

VALORES CORPORATIVOS

Honestidad
Humanidad
Respeto
Disciplina



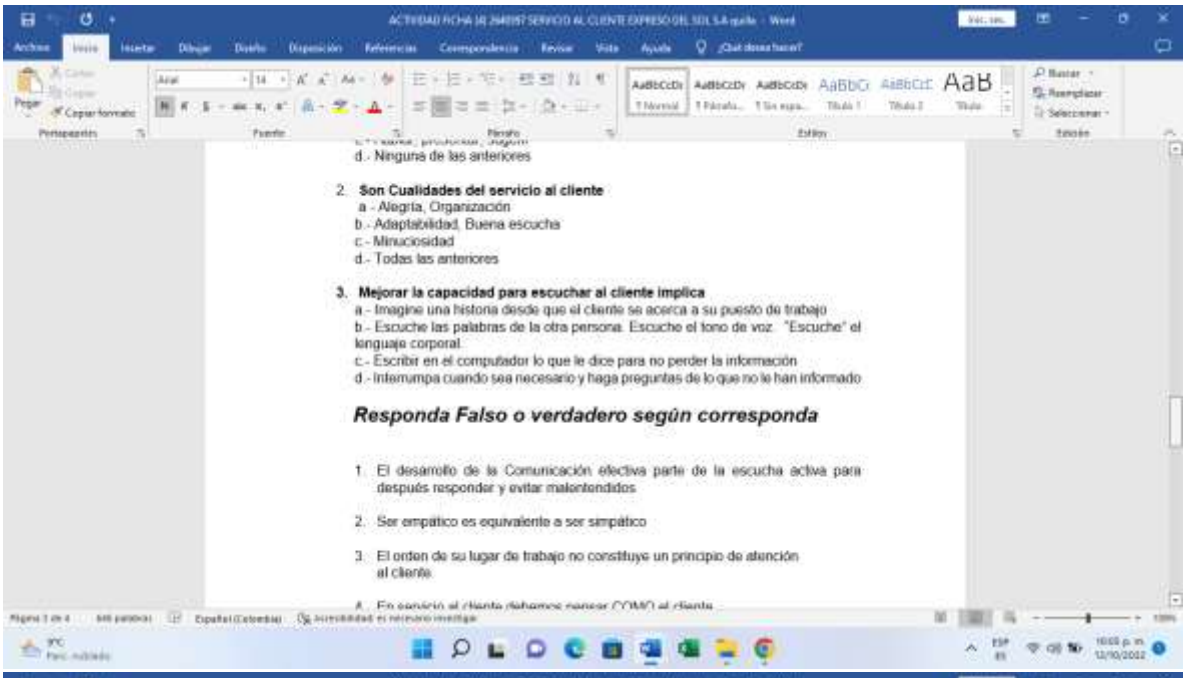
COMUNICACIÓN

El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.

Marque con una equis (x) la respuesta correcta

1. **Constituyen habilidades de servicio al cliente**

EVIDENCIAS



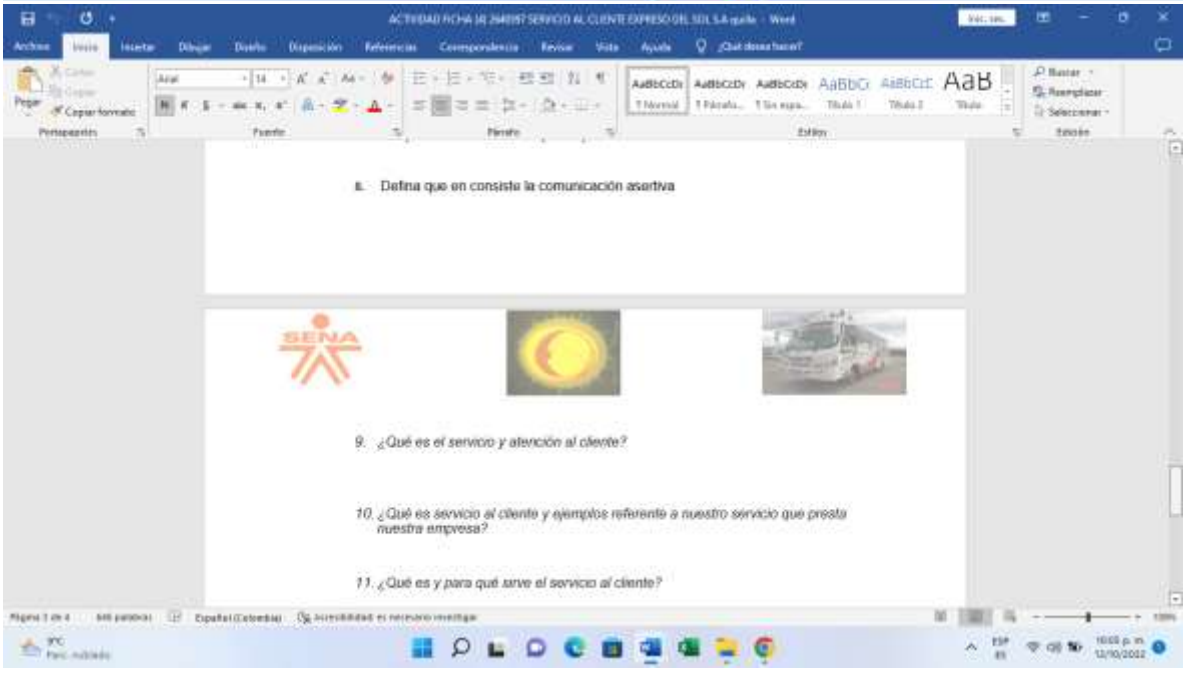
d.- Ninguna de las anteriores

2. **Son Cualidades del servicio al cliente**
   a.- Alegría, Organización
   b.- Adaptabilidad, Buena escucha
   c.- Minuciosidad
   d.- Todas las anteriores

3. **Mejorar la capacidad para escuchar al cliente implica**
   a.- Imagine una historia desde que el cliente se acerca a su puesto de trabajo
   b.- Escuche las palabras de la otra persona. Escuche el tono de voz. "Escuche" el lenguaje corporal
   c.- Escribir en el computador lo que le dice para no perder la información
   d.- Interrumpa cuando sea necesario y haga preguntas de lo que no le han informado

Responda Falso o verdadero según corresponda

1. El desarrollo de la Comunicación efectiva parte de la escucha activa para después responder y evitar malentendidos
2. Ser empático es equivalente a ser simpático
3. El orden de su lugar de trabajo no constituye un principio de atención al cliente



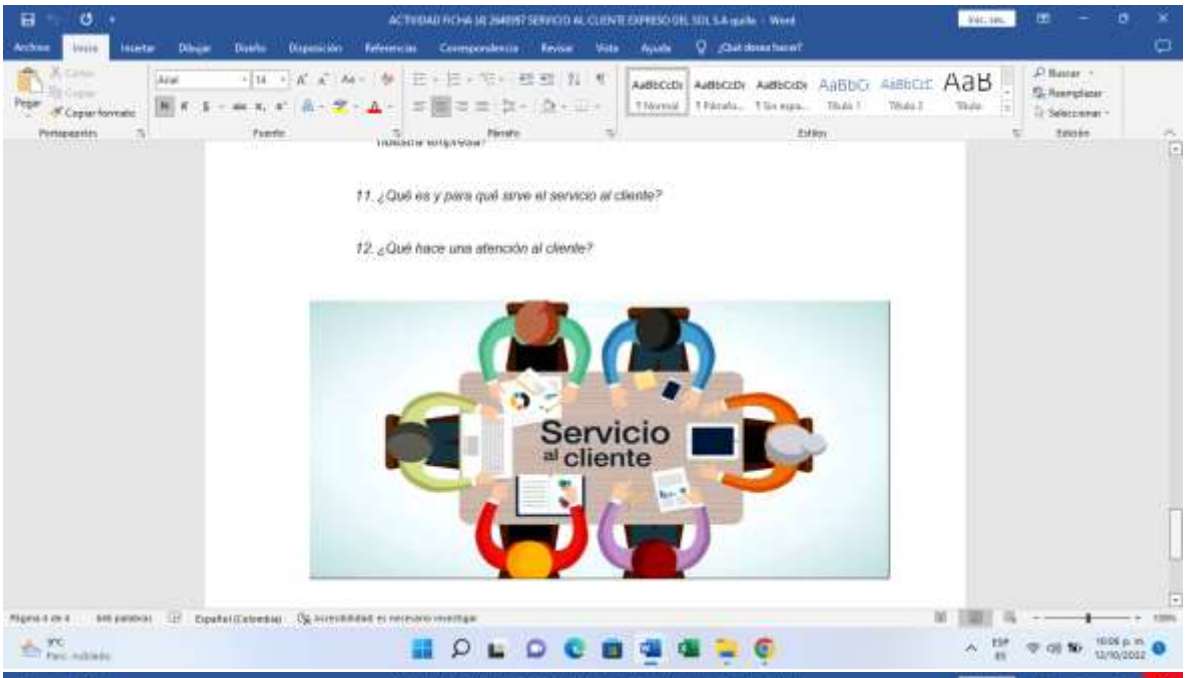
8. Defina que en consiste la comunicación asertiva

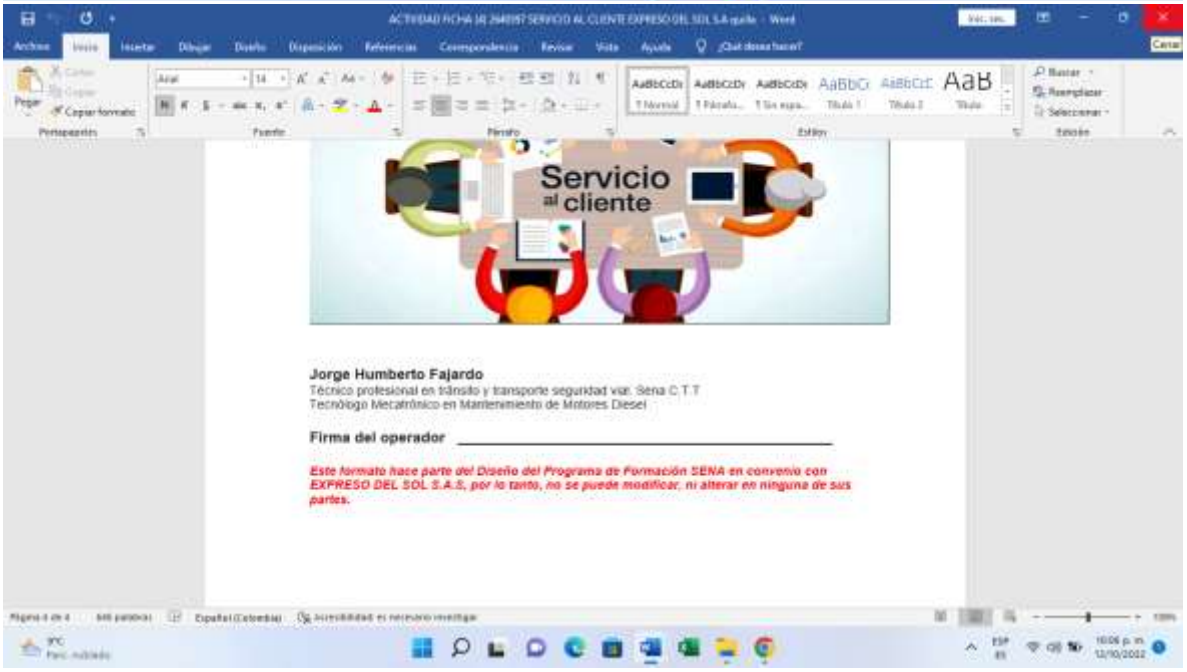
9. *¿Qué es el servicio y atención al cliente?*

10. *¿Qué es servicio al cliente y ejemplos referente a nuestro servicio que presta nuestra empresa?*

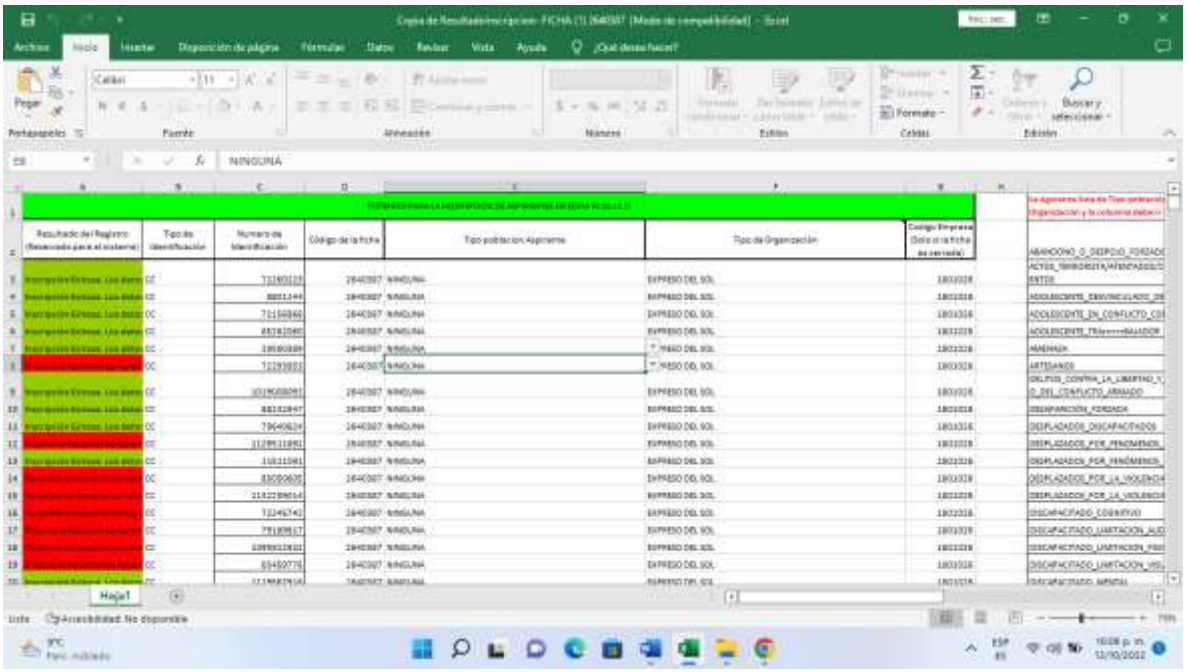
11. *¿Qué es y para qué sirve el servicio al cliente?*

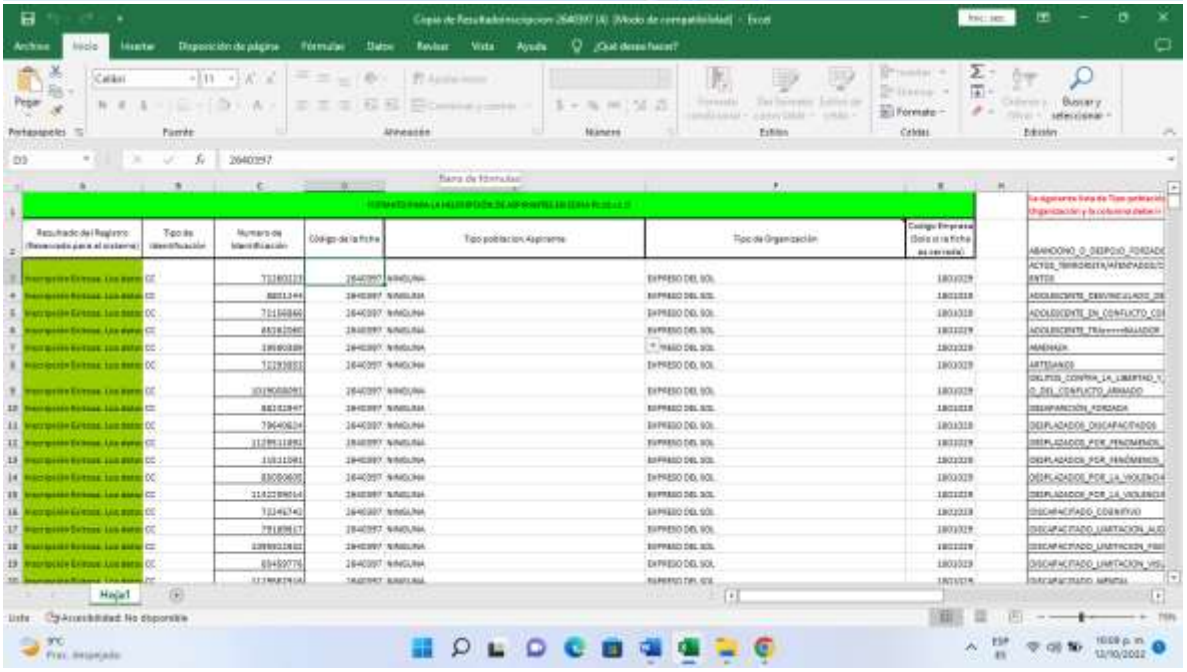
EVIDENCIAS


11. ¿Qué es y para qué sirve el servicio al cliente?
12. ¿Qué hace una atención al cliente?
Servicio
al cliente

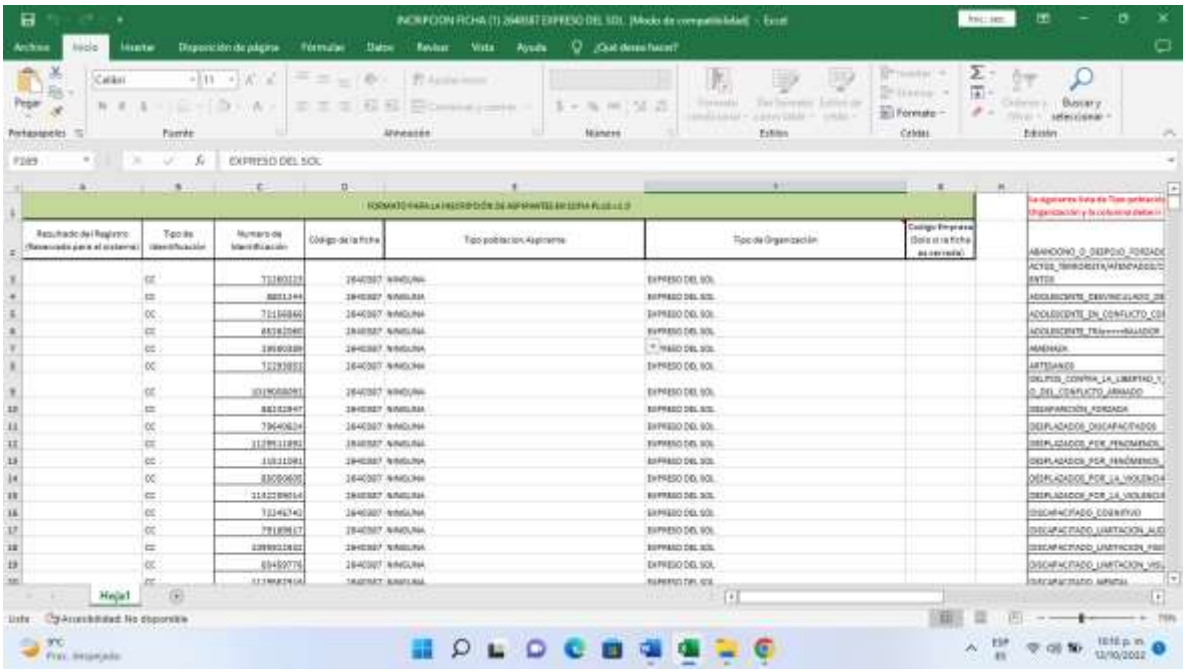

Servicio
al cliente
Jorge Humberto Fajardo
Técnico profesional en tránsito y transporte seguridad vial, Sena C.T.T
Tecnólogo Mecatrónico en Mantenimiento de Motores Diesel
Firma del operador
Este formato hace parte del Diseño del Programa de Formación SENA en convenio con EXPRESO DEL SOL S.A.S, por lo tanto, no se puede modificar, ni alterar en ninguna de sus partes.

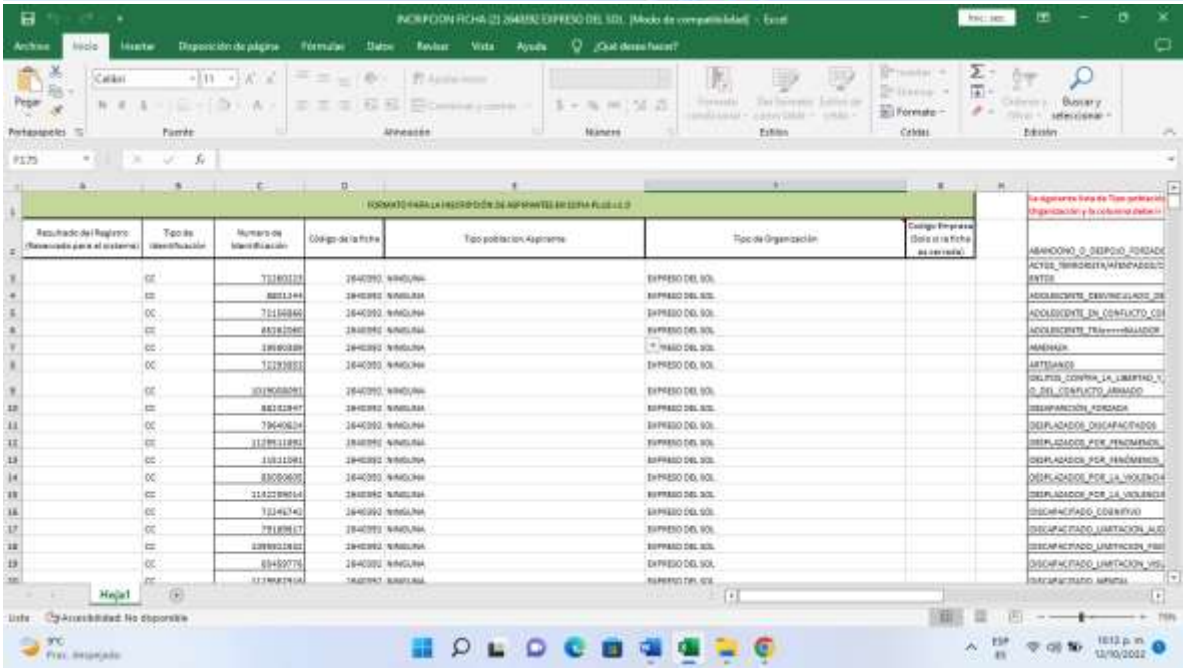
EVIDENCIAS



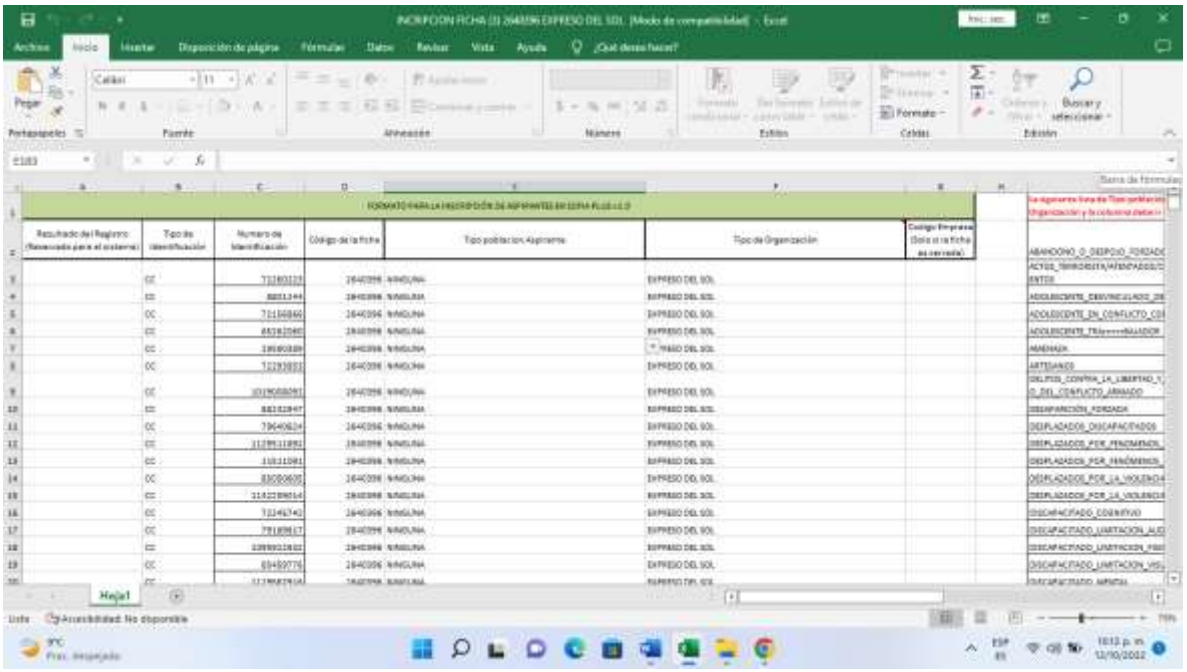


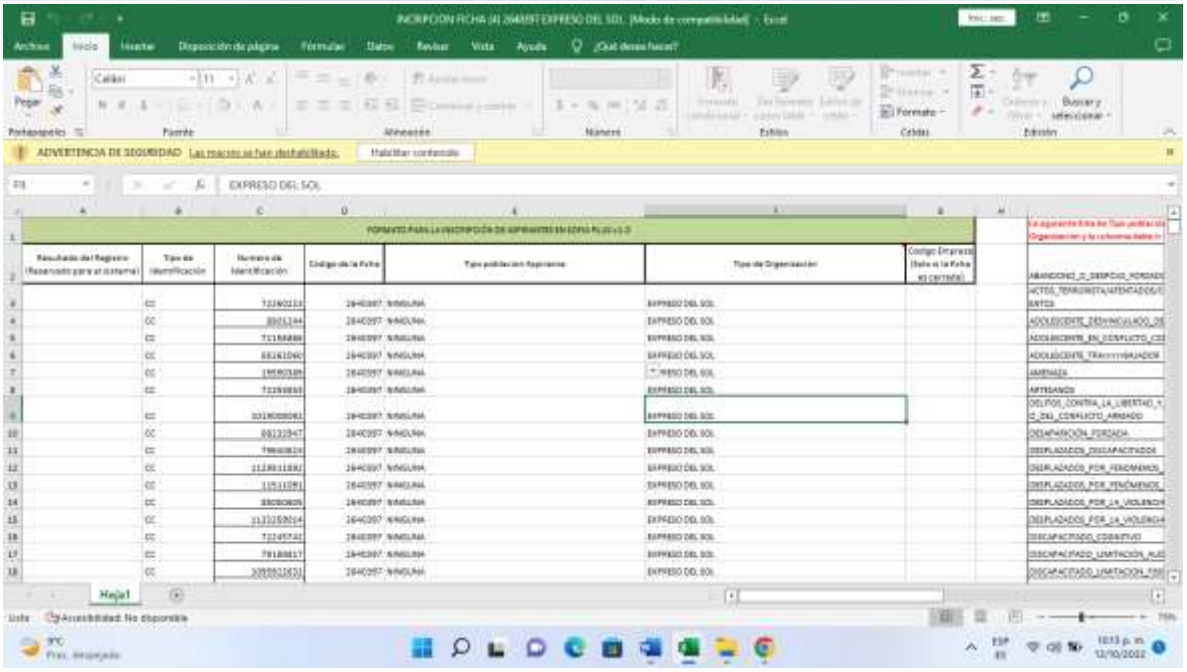
EVIDENCIAS





EVIDENCIAS





EVIDENCIAS

