PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogota D.C., 30 de noviembre 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 noviembre 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, (8362661187) expedido por miplanilla correspondiente al mes de octubre 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,

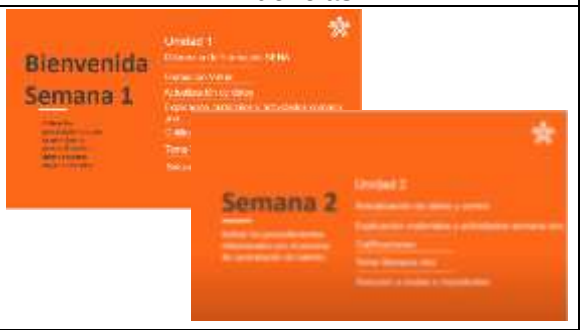
Firma
SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Contratista
C.C. No. 55.170.072

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 27 de octubre al 25 de noviembre de 2022, en el programa SERVICIO AL CLIENTE en las fichas: **2667975, 2667976, 2667973, 2668308.**	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 27 de octubre al 25 de noviembre de 2022, en el programa SERVICIO AL CLIENTE en las fichas: **2667975, 2667976, 2667973, 2668308.** .	
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 27 de octubre al 25 de noviembre de 2022, en el programa SERVICIO AL CLIENTE en las fichas: **2667975, 2667976, 2667973, 2668308.**	
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 27 de octubre al 25 de noviembre de 2022, en el programa SERVICIO AL CLIENTE en las fichas: **2667975, 2667976, 2667973, 2668308.**	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
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 27 de octubre al 25 de noviembre de 2022, en el programa SERVICIO AL CLIENTE en las fichas: **2667975, 2667976, 2667973, 2668308.**	
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
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	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.		
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 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).	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
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	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	asesoría, adicionalmente en actividades de bienestar dirigidas a los aprendices y funcionarios.		
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 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	Se realizó el informe de sofia plus	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	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 
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: 01/10/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2649107 - GESTION DEL TALENTO HUMANO: UN ENCUENTRO CON LA ETICA EN EL CONTEXTO LABORAL E INDIVIDUAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR EL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO PARA LOGRAR LOS RESULTADOS PROPUESTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER LA IMPORTANCIA DE DIRIGIR A LAS PERSONAS EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES ÉTICOS EN COMUNIÓN CON LA CULTURA, POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.

GENERAR ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EN LAS PERSONAS LOS PROCESOS COMUNICATIVOS, AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO CON EL FIN DE FORTALECER LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO, SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN.

ORIENTAR EN LAS PERSONAS LOS PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES DE LA ÉTICA EN FUNCIÓN DE UNA CULTURA, POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS PROPUESTOS DE LA EMPRESA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2668308 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667975 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2649105 - 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 : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667973 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2649106 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2652583 - TECNICAS DE COMUNICACION EN EL NIVEL ADMINISTRATIVO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER LA IMPORTANCIA DEL PROCESO COMUNICACIONAL SEGÚN CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y PROPÓSITOS.

ESTABLECER HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS PARA PROCESAR LOS DATOS E INFORMACIÓN QUE GENERA EL PROCESO

IDENTIFICAR PROCESO DE COMUNICACIÓN VERBAL QUE SIRVA A LOS PROPÓSITOS DE LA ORGANIZACIÓN.

PRODUCIR DOCUMENTOS DIGITALES-INFORMES, MEMORANDOS, CORREOS, CARTAS DE ACUERDO A PROTOCOLOS RESPECTIVOS, LAS REGLAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS RECEPTORES SEGÚN ÁREAS FUNCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 42,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667976 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 8,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 164,60

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: 01/11/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2668308 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 37,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667975 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 37,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667973 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 37,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667976 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 56,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 169,80

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 NOVIEMBRE DE 2022

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

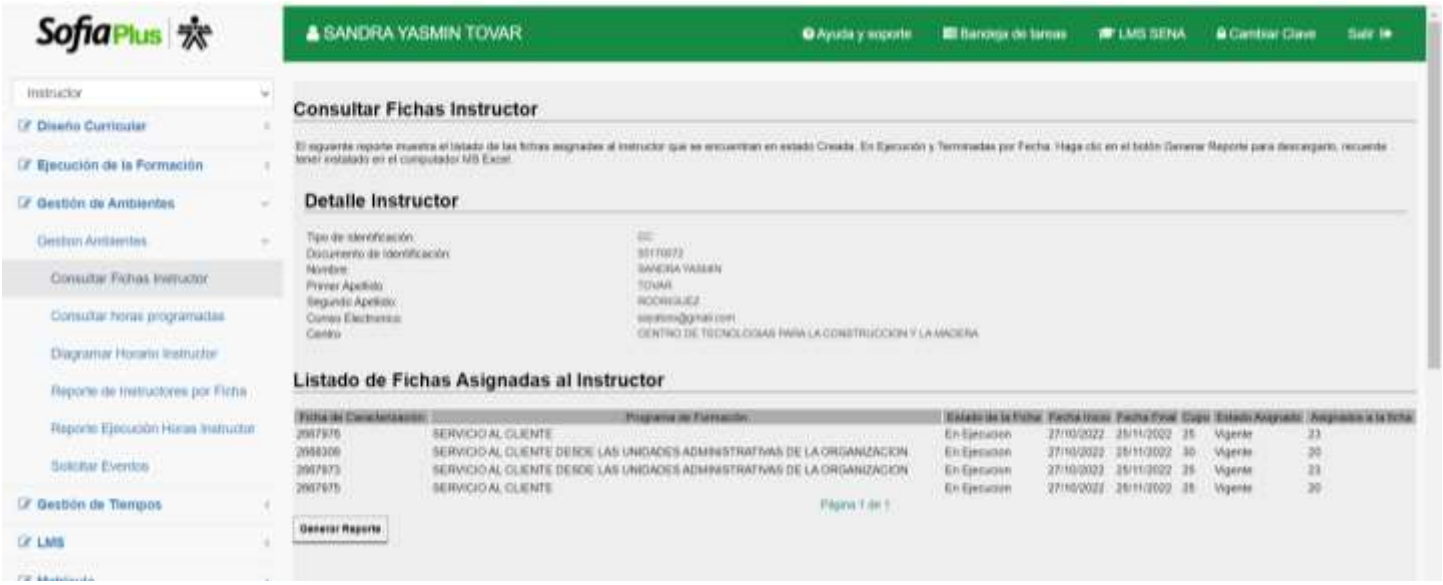
CC 55170072 DE NEIVA

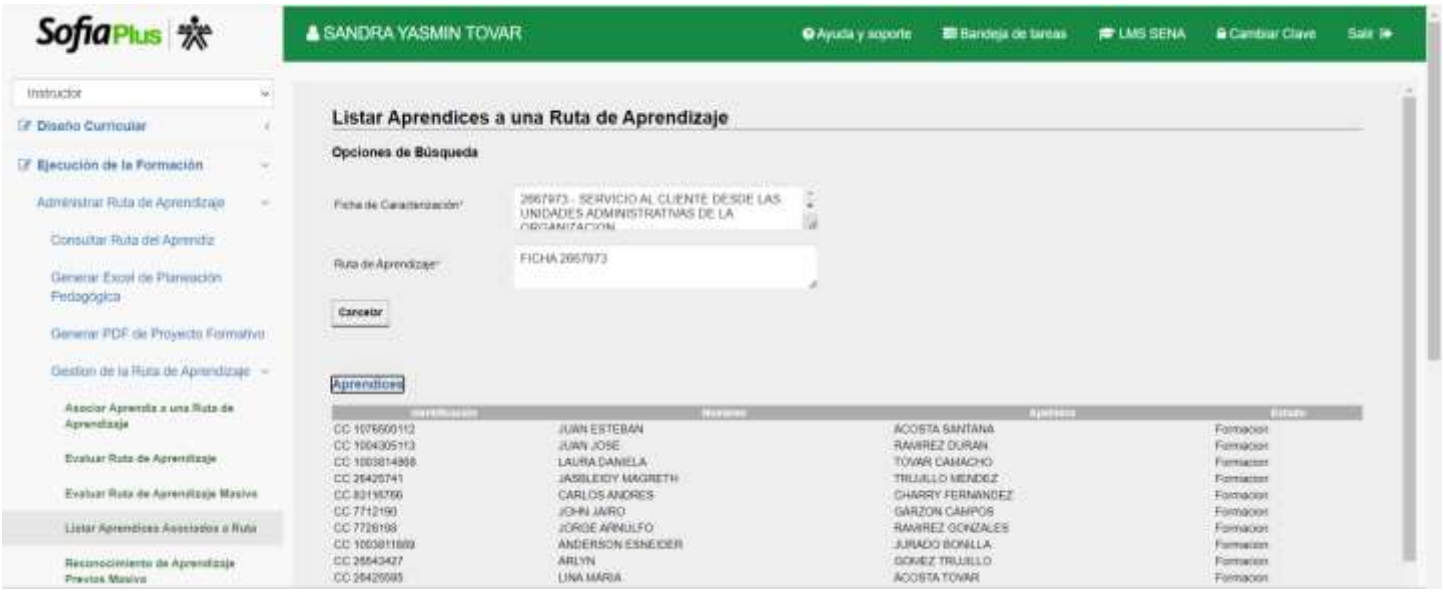
CONTRATO No **CO1.PCCNTR. 3406875**

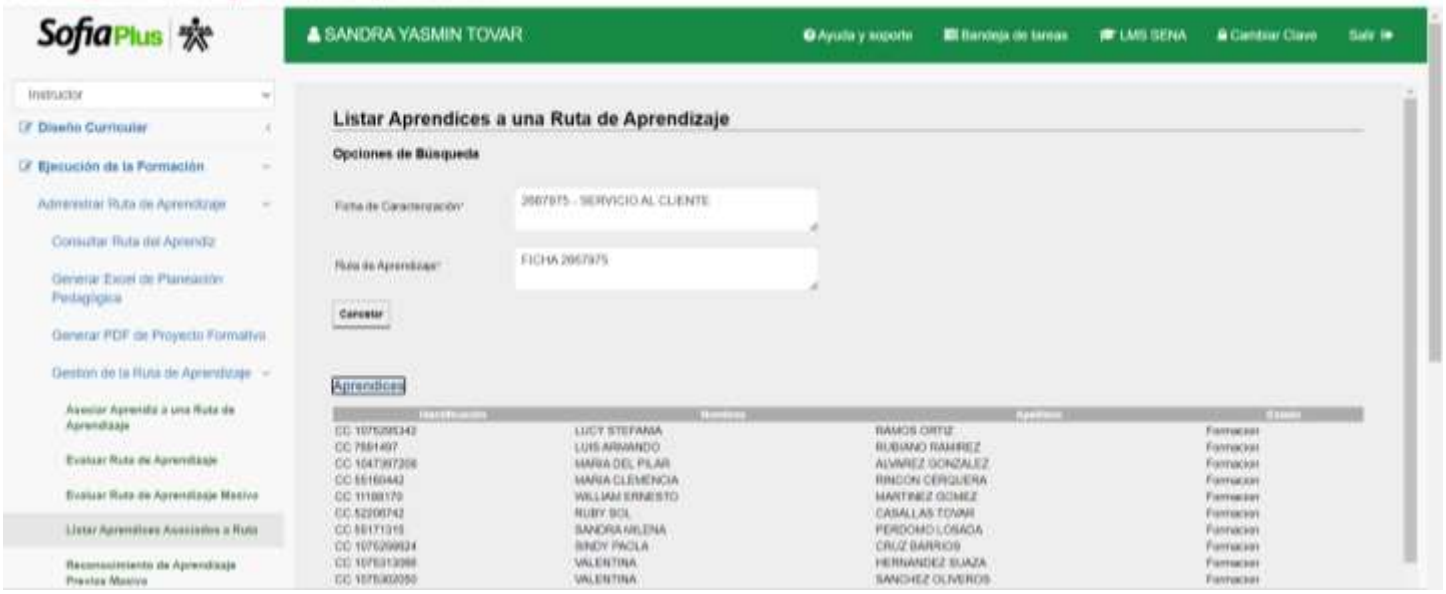
RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES

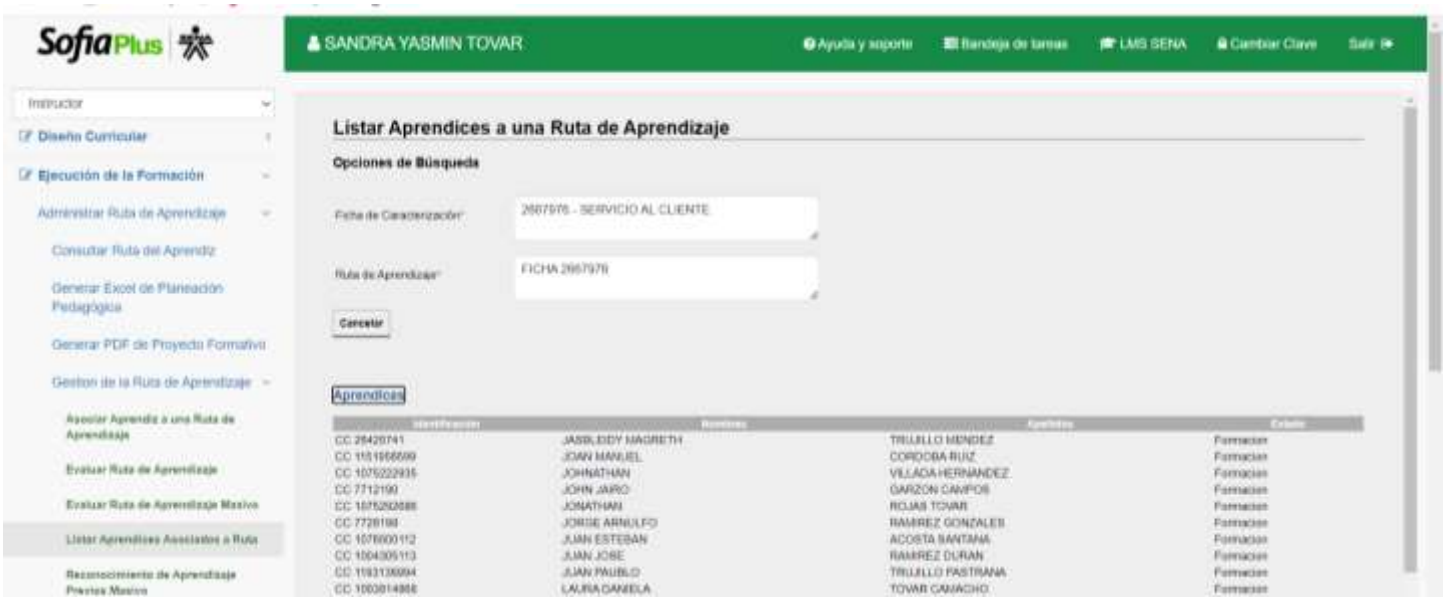
Se realiza el alistamiento de los cursos en la plataforma territorio, teniendo en cuenta que se actualiza la guía de aprendizaje de cada una de las semanas, diseño de nuevas actividades y de evaluaciones, inicio de foros y todo el alistamiento previo de acuerdo a la "Guía de Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje -AVA- GFPI-G-01. Versión 04" luego el día de inicio de la formación (Del 27 de octubre al 30 de noviembre 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 27 de octubre al 25 de noviembre de 2022, en el programa SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION en las fichas: 2667975, 2667976, 2667973, 2668308**.** Citando a las conferencias orientadas de acuerdo al cronograma de cada una de las fichas.

Se adjuntan registros fotográficos:

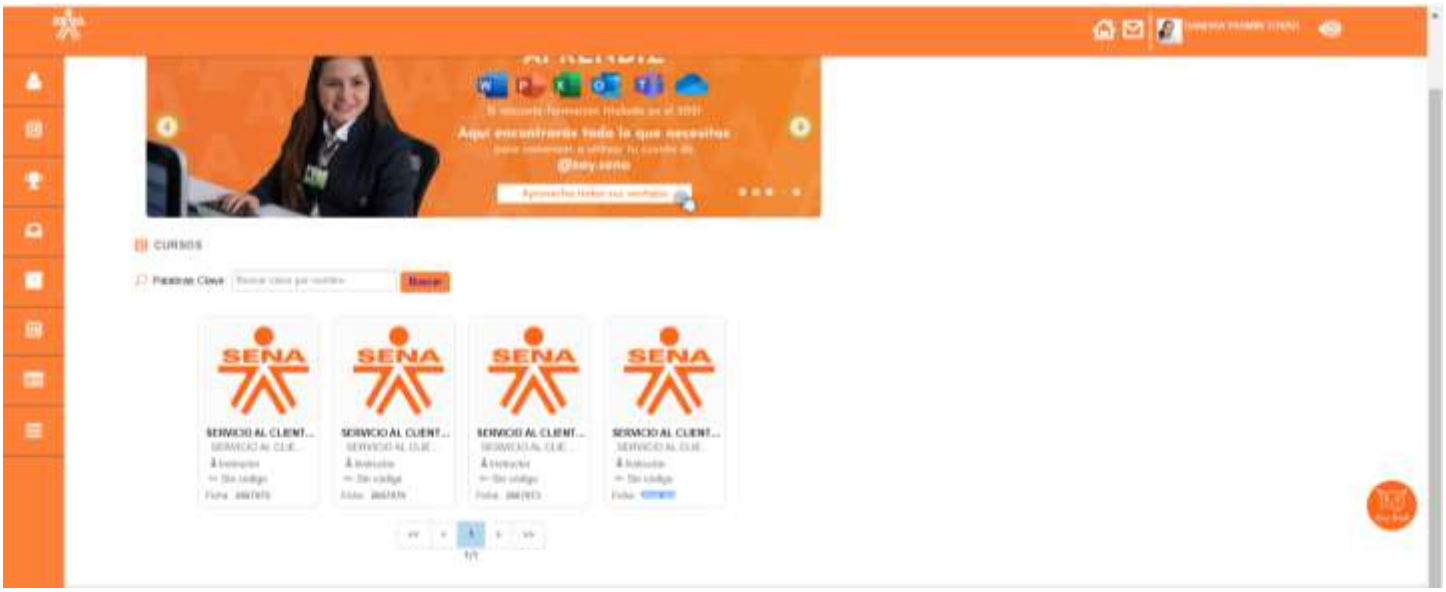





SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de 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 Previos Masivo
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
2667975 - SERVICIO AL CLIENTE
Ruta de Aprendizaje*
FICHA 2667975
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
CC 1075295342 LUCY STEFANIA RAMOS ORTIZ Formacion
CC 7691497 LUIS ARMANDO RUBIANO RAMIREZ Formacion
CC 1047397208 MARIA DEL PILAR ALVAREZ GONZALEZ Formacion
CC 55160442 MARIA CLEMENCIA RINCON CERQUERA Formacion
CC 11088170 WILLIAM ERNESTO MARTINEZ GOMEZ Formacion
CC 52206742 RUBY SOL CASALLAS TOVAR Formacion
CC 55171315 SANDRA HELENA PERDOMO LOSADA Formacion
CC 1075299824 SINDY PAOLA CRUZ BARRIOS Formacion
CC 1075313388 VALENTINA HERNANDEZ SUAZA Formacion
CC 1075302050 VALENTINA SANCHEZ OLIVEROS 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*
2667976 - SERVICIO AL CLIENTE
Ruta de Aprendizaje*
FICHA 2667976
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
CC 26420741 JASBLEIDY MAGRETH TRUJILLO MENDEZ Formacion
CC 1151956699 JOAN MANUEL CORDOBA RUIZ Formacion
CC 1075222935 JOHNATHAN VILLADA HERNANDEZ Formacion
CC 7712190 JOHN JAIRO GARZON CAMPOS Formacion
CC 1075250588 JONATHAN ROJAS TOVAR Formacion
CC 7728198 JORGE ARNULFO RAMIREZ GONZALES Formacion
CC 1076900112 JUAN ESTEBAN ACOSTA SANTANA Formacion
CC 1004305113 JUAN JOSE RAMIREZ DURAN Formacion
CC 1193136694 JUAN PABLO TRUJILLO PASTRANA Formacion
CC 1003614868 LAURA DANIELA TOVAR CAMACHO 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*
2866308 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Ruta de Aprendizaje*
FICHA 2866308
Cancelar
Aprendices
CC 1075269342 LUCY STEFANIA RAMOS ORTIZ Formacion
CC 7691497 LUIS ARMANDO RUBIANO RAMIREZ Formacion
CC 55160443 MARIA CLEMENCIA RINCON CERQUERA Formacion
CC 1047397208 MARIA DEL PILAR ALVAREZ GONZALEZ Formacion
CC 1078777111 MARJELI JAVELA AGUILAR Formacion
CC 51960021 MARTHA DILIA COBSO SIERRA Formacion
CC 7712678 ROLANDO MOTTA GARCIA Formacion
CC 55172188 MONICA DEL PILAR ROMERO MARTINEZ Formacion
CC 1003828343 NATALIA FLOREZ PAZ Formacion
CC 1003861769 NATALIA PERDOMO JOVEN Formacion


Aquí encontrarás todo lo que necesitas
@soy.sena
CURSOS
Palabras Clave
Buscar
SERVICIO AL CLIENT...

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA: SERVICIO AL CLIENTE

FECHA DE INICIO: jueves 27 de octubre de 2022

FECHA DE FINALIZACIÓN: viernes 25 de noviembre de 2022

FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: jueves 24 de noviembre de 2022

CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: viernes 25 de noviembre 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.

Evidencias	Fechas de Entrega	
	Inicia	**Termina**
Evidencia 1: TALLER: PRINCIPIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1" y Foros, esta actividad es Calificable.	27 de octubre	25 de noviembre
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*	Martes 01 de noviembre 7:00 PM*	
Evidencia 2: TIPOS DE CLIENTES Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1", esta actividad es Calificable.	27 de octubre	25 de noviembre
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*	Martes 15 de noviembre 7:00 PM*	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN

FECHA DE INICIO: jueves 27 de octubre de 2022

FECHA DE FINALIZACIÓN: viernes 25 de noviembre de 2022

FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: jueves 24 de noviembre de 2022

CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: viernes 25 de noviembre 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.

Evidencias	Fechas de Entrega	
	Inicia	Termina
Evidencia 1: "CALIDAD DEL SERVICIO". Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1" y Foros, esta actividad es Calificable.	27 de octubre	25 de noviembre
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*	Martes 01 de noviembre 6:00 PM*	
Evidencia 2: Evidencia: Foro Temático "Imagen personal" Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1", esta actividad es Calificable.	27 de octubre	25 de noviembre
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*	Martes 15 de noviembre 6:00 PM*	

SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION (2668308)
P13530003 CO2668308 R11 C9209

Impartido por:
Administrador LMS , SANDRA YASMIN 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 evidencias aprendices
- Gamificación
- Centro de Calificaciones
- Administrar Grupos
- Grupo
- Proyectos
- Rúbricas
- Blogs
- Seguimiento
- Configuración

Colaboradores

territorium — Administrador LMS
Instructor



Anuncio | Evidencia | Galería

Asunto

Comparte con todos

☐ Activar texto enriquecido — Caracteres: 9000
☐ Marcar como prioritario
☐ Enviar correo electrónico
Fecha de vigencia: 2022-11-12 11:16
Agregar a una carpeta del curso ☐
Hipervínculo

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

Anuncios

Búsqueda avanzada ›

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 08 de Noviembre del 2022 - fecha de vigencia: 25 de Noviembre 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.**

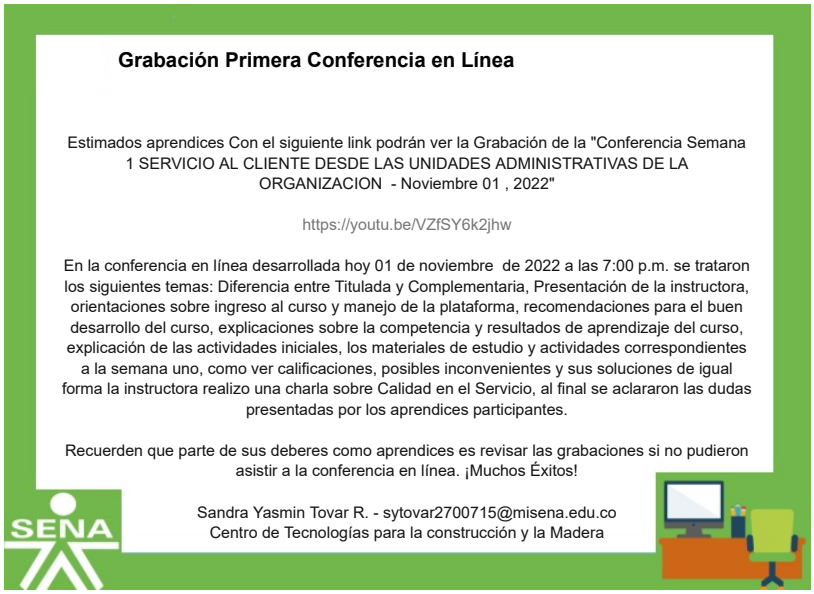
Que tengan un hermoso día.
"Sólo falta el tiempo a quien no sabe aprovecharlo" - Gaspar Melchor de Jovellanos.

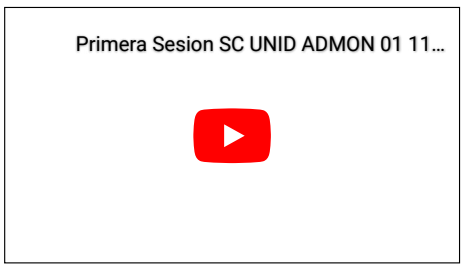
Sandra Yasmin Tovar R. - sytovar2700715@misena.edu.co
Centro de Tecnologías para la construcción y la Madera

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 02 de Noviembre del 2022 - fecha de vigencia: 25 de Noviembre del 2022

Asunto: Grabación Primera Conferencia en Línea

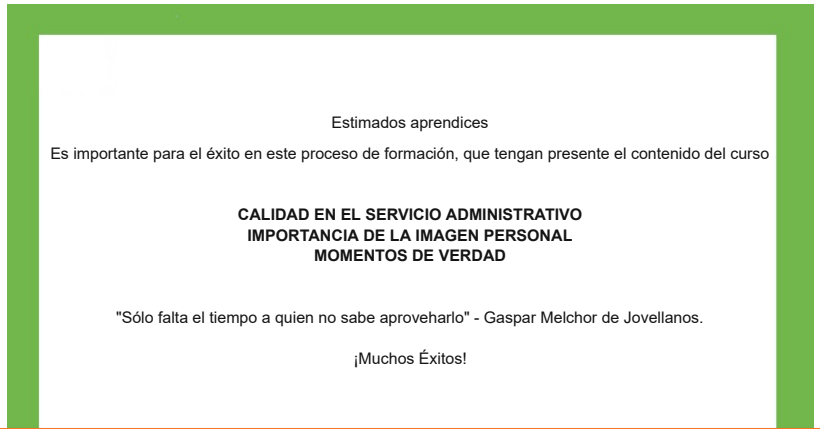




0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 28 de Octubre del 2022 - fecha de vigencia: 25 de Noviembre del 2022

Asunto: Contenido del Curso



¡Soy Eva!
Offline OFF

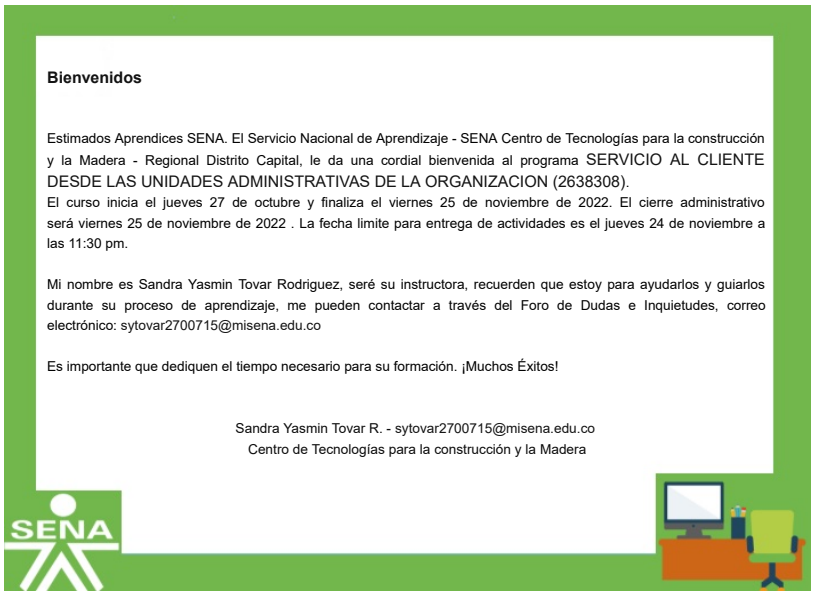
Aprendiz

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 28 de Octubre del 2022 - fecha de vigencia: 25 de Noviembre del 2022

Regresar

Asunto: Bienvenidos



0 Me gusta 0 Comentario(s)

Ver más+

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

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

¡Soy Eva!

Offline OFF

SERVICIO AL CLIENTE (2667975)
P13530025 CO2667975 R11
C9209

Impartido por:
Administrador LMS , SANDRA YASMIN 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 evidencias aprendices
- Gamificación
- Centro de Calificaciones
- Administrar Grupos
- Grupo
- Proyectos
- Rúbricas
- Blogs
- Seguimiento
- Configuración

Colaboradores

territorium
Administrador LMS
Instructor

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Instructor

Anuncio | Evidencia | Galería

Asunto

Comparte con todos

Activar texto enriquecido — Caracteres: 9000
Marcar como prioritario
Enviar correo electrónico
Fecha de vigencia: 2022-11-12 11:16
Agregar a una carpeta del curso
Hipervínculo
Adjuntar archivos — MÁX. 200Mb — Publicar Anuncio...

Anuncios

Búsqueda avanzada

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 08 de Noviembre del 2022 - fecha de vigencia: 25 de Noviembre 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

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 01 de Noviembre del 2022 - fecha de vigencia: 25 de Noviembre del 2022

Asunto: Grabación Primera Conferencia en Línea

Grabación Primera Conferencia en Línea

Estimados aprendices Con el siguiente link podrán ver la Grabación de la "Conferencia Semana 1 SERVICIO AL CLIENTE - Noviembre 01 , 2022"

https://youtu.be/5J3tlqc8EYc

En la conferencia en línea desarrollada hoy 01 de noviembre de 2022 a las 6:00 a.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 Servicio al Cliente , 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

Primera Sesion SC 01 11 2022

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 28 de Octubre del 2022 - fecha de vigencia: 25 de Noviembre del 2022

Asunto: Contenido del Curso

Estimados aprendices

Es importante para el éxito en este proceso de formación, que tengan presente el contenido del curso

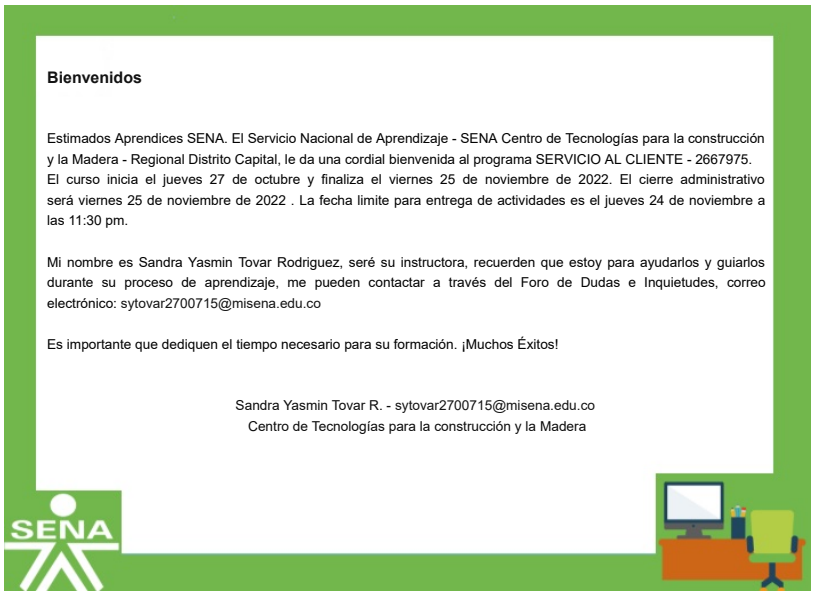
SERVICIO AL CLIENTE
Actitud del servicio
Cualidades del Servicio al Cliente
PRINCIPIOS BASICOS DE ATENCION AL CLIENTE
Consejos Prácticos para brindar a los clientes un servicio excelente
EL CLIENTE
Tipología de Clientes
El Ciclo del Servicio

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

0 Me gusta 0 Comentario(s)

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Fecha de Inicio: 28 de Octubre del 2022 - fecha de vigencia: 01 de Noviembre del 2022

Asunto: Bienvenidos



0 Me gusta 0 Comentario(s)

Ver más+

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

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

¡Soy Eva!

Offline OFF

SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION (2668308)
P13530003 CO2668308 R11 C9209

Impartido por:
Administrador LMS , SANDRA YASMIN 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 evidencias aprendices
- Gamificación
- Centro de Calificaciones
- Administrar Grupos
- Grupo
- Proyectos
- Rúbricas
- Blogs
- Seguimiento
- Configuración

Colaboradores

Administrador LMS
Instructor

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Instructor

EVIDENCIA: "CALIDAD DEL SERVICIO"

En una empresa siempre es importante velar por la buena atención para los clientes, cuando se presenta esta situación es posible garantizar una buena calidad del servicio.

De acuerdo a lo anterior, participe en el taller realizando lo siguiente:

? Tome como base los siguientes porcentajes; 32%, 11%, 22%,19% y 16%, y asigne según su criterio uno a cada aspecto presentado en la imagen anexa.
? Para finalizar, debe argumentar el porqué de cada uno de los porcentajes asignados.



evidencia para equipos en específico: No
Fechas de Disponibilidad
Fecha de Inicio: **2022-10-27 00:00** Fecha fin: **2022-11-24 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=366964114

Archivos

Enlazada a ponderación: Evidencia: Taller Calidad del servicio

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

LUIS ARMANDO RUBIANO RAMIREZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:372343069** Visualizar CALIDADnDELnSERVICIOnARMANDOnRUBIANO.pdf Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
WILLIAM ERNESTO MARTINEZ GOMEZ	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:372325074** Visualizar Actividadndenwiliamnmartinez.pdf Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
MARJELI JAVELA AGUILAR	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:371089934** Visualizar ActividadndenMARJELInJAVELAnAGUILAR.pdf Descargar Archivo Intentos: 1	70.0	A
VALENTINA SANCHEZ OLIVEROS	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:369379904** Visualizar EvidencianValentina.pdf Descargar Archivo Intentos: 1	75.0	A
MARTHA DILIA COSSIO SIERRA	Ver Detalle	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:368743264** Visualizar EvidencianMarthanCossio.pdf Descargar Archivo Intentos: 1	80.0	A
MARIA DEL PILAR ALVAREZ GONZALEZ		**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn	

SINDY PAOLA CRUZ BARRIOS	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
NATALIA FLOREZ PAZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
WILYERY ANDRES GARZON MONROY	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
VALENTINA HERNANDEZ SUAZA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
WILLIAN FELIPE LLANOS PARRA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
ROLANDO MOTTA GARCIA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
NATAILA PERDOMO JOVEN	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
SANDRA MILENA PERDOMO LOSADA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
LUCY STEFANIA RAMOS ORTIZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
MARIA CLEMENCIA RINCON CERQUERA	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
NATHALIE ROJAS MARIN	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐
MONICA DEL PILAR ROMERO MARTINEZ	**Archivos adjuntos** **Id Evidencia:No entregada** Esta evidencia no contiene archivos Intentos: 0	Sn ☐

Ver más

Aprendiz

Regresar

Calificar Evidencia

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

Hour

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