PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 15 de abril del 2023

Señor (a)
CLAUDIA PILAR POVEDA CORTES
SUPERVISOR(A) CONTRATO **No. CO1.PCCNTR.4498339**
Coordinadora Académica
Coordinación Académica de Asistencia y Gestión Administrativa
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes abril del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR. 4498339 del año 2023

SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON, identificado con la cédula de ciudadanía No. 51.963.784 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación Académica de Asistencia y Gestión Administrativa, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de VEINTE MILLONES CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL CINCUENTA PESOS ($20.145.050) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) CINCO (5) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO a JUNIO de 2023, por valor de CUATRO MILLONES VEINTINUEVE MIL DIEZ PESOS ($4.029.010) COP. cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de Junio de 2023.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar servicios personales de carácter temporal, orientando la Formación Profesional Integral, de acuerdo con la programación definida por el Centro de Gestión Administrativa para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, ejecutando acciones bajo la modalidad presencial para Formación Titulada y/o Formación Complementaria y/o acompañamiento en Etapa Productiva de la red de conocimiento Gestión Administrativa y Financiera en las áreas temáticas: Bibliotecas, Gestión Administrativa, Gestión Documental y Talento Humano.

Obligaciones Específicas: *(Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la formación presencial de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación,	*Territorium - Portafolio - Anuncios	Captura de pantalla:

	en las fases o Competencias establecidas y programadas, y de acuerdo con las disposiciones normativas expedidas por la autoridad local o nacional en materia sanitaria, la formación será orientada a través de medios tecnológicos mediante la modalidad de trabajo en casa.	- Actividades - Evaluaciones *Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual - Guía de Aprendizaje - Estrategias Pedagógicas - Actas de Seguimiento a la Formación (inicio, punto de control, final) - Lista de asistencias o reporte de inasistencias Sofia Plus * Sofia Plus - Captura de pantalla: -Aprobación de juicios de evaluación	- Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones -Drive evidencias (Link)
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	*Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual - Guía de Aprendizaje - Estrategias Pedagógicas - Actas de Seguimiento a la Formación - Lista de asistencias o reporte de insistencias Sofia Plus	Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones -Drive evidencias (Link)
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Actualización Material de apoyo a la Formación Documentos de trabajo implementado durante la ejecución de la FPI. *Herramientas Tecnológicas	Captura de pantalla: - Implementación de aplicaciones de apoyo para la FPI.
4	Así mismo, de acuerdo con el área de desempeño para la cual fue seleccionado deberá orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	*Territorium - Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones * Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual - Guía de Aprendizaje - Estrategias Pedagógicas - Actas de Seguimiento a la Formación - Lista de asistencias o reporte de insistencias Sofia Plus * Sofia Plus: - Aprobación de juicios de evaluación	Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones -Drive evidencias (Link)

5	Aplicar durante el periodo deduración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	*Orientar Formación Presencial de acuerdo con procedimientos Técnicos y Normativa (240201056)	Certificación Norma 240201056
6	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en elproceso administrativo; así como el cargue de evidencias, juicios evaluativos y demás requerimientos en las diferentes plataformasdispuestas por la entidad.	*Territorium - Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones *Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual - Guía de Aprendizaje - Estrategias Pedagógicas - Reporte de Juicios Sofia Plus - Actas de Seguimiento a la Formación - Lista de asistencias o reporte de inasistencias Sofia Plus * Sofia Plus: - Aprobación de juicios de evalúa	Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones -Drive evidencias (Link)
7	Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	*Territorium Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones *Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual - Guía de Aprendizaje - Estrategias Pedagógicas - Reporte de Juicios Sofia Plus - Actas de Seguimiento a la Formación - Lista de asistencias o reporte de inasistencias Sofia Plus * Sofia Plus: - Aprobación de juicios de evaluación	Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones -Drive evidencias (Link)

8	Participar en las actividades de seguridad y salud en el trabajo programadas por el Centro y acoger las recomendaciones establecidas en el protocolo de bioseguridad aprobado por la Institución.	*Acta / Certificación	No aplica
9	Orientar, apoyar, acompañar y asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación, incluyendo la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento que le sean asignados	*Territorium - Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones * Portafolio del instructor: - Plan de trabajo mensual - Guía de Aprendizaje - Estrategias Pedagógicas - Actas de Seguimiento a la Formación - Lista de asistencias o reporte de insistencias Sofia Plus * Sofia Plus: - Aprobación de juicios de evaluación	Captura de pantalla: - Portafolio - Anuncios - Actividades - Evaluaciones -Drive evidencias (Link)
10	Participar en las diferentes actividades programadas por el Centro de Formación, encaminadas al fortalecimiento del proceso de la Formación Profesional Integral.	Acta - Comités de Evaluación y Seguimiento - Diseño Curricular - Investigación - Eventos programados por Bienestar al Aprendiz	No aplica
11	Brindar respuesta oportuna a los diferentes requerimientos de la comunidad educativa a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad.	*Correos electrónicos (captura de pantalla) *Anuncios en Territorium (captura de pantalla)	Evidencias Correos electrónicos
12	Proyectar una imagen personal, digna y acorde con su rol de instructor conforme a los programas de formación que imparte el Centro	Carnet	Evidencia fotografía de Carnet Instructor

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **66762229** de la planilla, **Miplanilla** periodo **MARZO**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *DecretoLey 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 (20) folios

Cordialmente,

Firma
SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
Nombres y apellidos
Contratista
C.C. No. 51.863.784 de Bogotá.

Recibí a satisfacción:

Firma
CLAUDIA PILAR POVEDA CORTÉS
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR. 4498339
Coordinadora Académica

CONSOLIDADO DE EVIDENCIAS MES DE ABRIL 2023 OBJETO DE PAGO SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON

1. Atender la formación presencial de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas, y de acuerdo con las disposiciones normativas expedidas por la autoridad local o nacional en materia sanitaria, la formación será orientada a través de medios tecnológicos mediante la modalidad de trabajo en casa.

PLANES DE TRABAJO _ CIERRE PRIMER TRIMESTRE 2023

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: ASISTENCIA -SEGUIMIENTO E INFORME FINAL DEL INSTRUCTOR-TUTOR /APRENDIZ

No. DE FICHA :	2670609	ESPECIALIDAD:	TITULADA
PROGRAMA DE FORMACIÓN:	TECNOLOGO GESTIÓN EMPRESARIAL	CÓDIGO DEL PROGRAMA:	[illegible]
COMPETENCIA A DESARROLLAR:	[illegible]	CÓDIGO DE LA COMPETENCIA:	[illegible]
		CÓDIGOS DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE:	[illegible]
FRANJAS DE FORMACIÓN:	2	JORNADA :	NOCTURNA
FECHA DE INICIACIÓN:	6/02/2023	FECHA DE TERMINACIÓN:	5/04/2023
INSTRUCTOR-TUTOR:	Sandra Santos Sandoval Chacón	CÉDULA:	[illegible]

APRENDIZ	N°	Total	Juicio	A	D	Observación
ACUÑA VILLAMIL ERIKA LILIANA	1	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
BARONA LEAL JULIA MARIA	2	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
BENAVIDES SEGURA WENDY TATIANA	3	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
BONILLA PALOMA LUISA ALEJANDRA	4	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
CASTRO YULI PAULIN	5	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
DELGADO LEON DANIEL RICARDO	6	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
DIAZ CONTRERAS LEIDY GABRIELA	7	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
DIAZ DUCUARA JHON JAIRO	8	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
DONCEL RAMIREZ KATERINE	9	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
GONZALEZ MONTES MARIA MERCEDES	10	0%	D		X	RETIRO VOLUNTARIO
GUTIERREZ MONROY VERONICA ALEXANDRA	11	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
HUERTAS DIAZ ANDRES DAVID	12	0%	D		X	DESERCION
JUNCA MOLINA JUAN JOSE	13	0%	D		X	NO CONOCIDO
MARTINEZ VIVAS LEIDY LICETH	14	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
PACHECO WALTEROS VALERIA ISABEL	15	0%	D		X	NO CONOCIDO
PANTANO MOLINA LIZETH DAYANNA	16	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
PARRA THIRIAT GIOVANNY ANDRES	17	0%	D		X	DESERCION
PEÑA BERNAL ANGELA MARIA	18	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
QUIROGA SANTA DUVERNEY	19	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
RIOS TAPIERO DAVID STEVEN	20	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
ROA ROA JUAN DAVID	21	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
RODRIGUEZ GARCIA NAYIBETH	22	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
SAAVEDRA PEÑA NELSON YESID	23	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
SANDOVAL REAY OSCAR IVAN	24	0%	D		X	NO CONOCIDO
SARRIAS TIXI LAURA DANIELA	25	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
TORRES EDWIN STIVEN	26	0%	D		X	DESERCION
TRIANA CHALA HEYDY CAROLINA	27	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
VARGAS CANGREJO ANYI CAROLINA	28	0%	D		X	NO CONOCIDO
ZAMORA ALARCON BRIAN STEVEN	29	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]
	30	100%	A	X		VER ACTA AC-[illegible]

Retiro voluntario (N° 10): R E T I R O V O L U N T A R I O

Festivo: F E S T I V O

Nombre instructor: Sandra Santos Sandoval Chacón

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: ASISTENCIA -SEGUIMIENTO E INFORME FINAL DEL INSTRUCTOR-TUTOR /APRENDIZ

No. DE FICHA : 2670625 — **ESPECIALIDAD:** TITULADA
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNOLOGO GESTIÓN EMPRESARIAL — **CÓDIGO DEL PROGRAMA:** 624201
COMPETENCIA A DESARROLLAR: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA — **CÓDIGO DE LA COMPETENC** 240501018
CÓDIGOS DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZ 9305-4888-9999-9996-9997-9998
FRANJAS DE FORMACIÓN: 1 — **JORNADA :** NOCTURNA
FECHA DE INICIACIÓN: 7/02/2023 — **FECHA DE TERMINACIÓN:** 5/04/2023
INSTRUCTOR-TUTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chaño — **CÉDULA:** 51965784

APRENDIZ	C.O	FEBRERO (SEMANA 1, SEMANA 2, SEMANA 3, SEMANA 4)	MARZO (SEMANA 5, SEMANA 6, SEMANA 7, SEMANA 8)	ABRIL	FALTAS J	FALTAS I	FALTAS T	ACTIVIDADES 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SOFIPLUS	ET. 4SX De la semana 1 a la semana 3	APROBADO SI	APROBADO NO	FIRMA APRENDIZ
ALMANZA RODRIGUEZ ELISABETH	1				1	5	5	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
BARRETO CHACON DUBAN ERNESTO	2				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
BENAVIDES MOYA DAVID GUSTAVO	3				0	20	20											0%	D		X	DESERCION
CARRILLO CRUZ LIZETH DANIELA	4				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
CERTUCHE RODRIGUEZ VIVIANA PAOLA	5				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
CUSGUEN ALDANA JOHANA ALEJANDRA	6				2	2	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
DACOSTA OLARTE DIBETH CATHERINE	7				1	12	12	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
ESCOBAR LOZANO JULIANA	8				0	34	34											0%	D		X	RETIRO VOLUNTARIO
GALVIS TORO MARIA FERNANDA	9				0	34	34											0%	D		X	NO CONOCIDO
GONZALEZ FLOREZ KAREN DANIELA	10				4	8	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
HENAO CALDERON VICTORIA	11				4	8	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
HENAO LOPEZ ERIKA ANDREA	12				1	2	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
LAMPREA SANCHEZ DEIDER ALEXANDER	13				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MANECHA MIRANDA DIEGO ORLANDO	14				1	5	5	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MANRIQUE GUTIERREZ JHIRLEM VIVIANA	15				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MARIN MARTINEZ GEFERSON ALEXANDER	16				1	2	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MAYA ORDOÑEZ DRYAN DANILO	17				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MEDINA MUÑOZ PAULA ANDREA	18				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MINA ROLDAN CAMILO ANDRES	19				2	2	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MORENO CONTRERAS GINETH VALENTINA	20				1	4	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MORENO NIETO JESUS DAVID	21				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
PAREDES PAREDES MICHAEL ALEXANDER	22				2	2	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
PERICO ESPINEL KAREN LOREMA	23				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
QUINTERO GARCIA CRISTHIAN ANDRES	24				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
RINCON LOPEZ MONICA ALEXANDRA	25				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
RODRIGUEZ SANCHEZ MICHEL ANDREA	26				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
ROMERO CASTRO MIHELLY PATRICIA	27				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
SERRANO QUINTERO HEYDIRLIN JULIETH	28				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
SUAREZ JIMENEZ JUAN JOSE	29				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
ZAMUDIO URREGO ROGELIO STEVEN	30				2	2	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059

FIRMA COORDINADOR
NOMBRE INSTRUCTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chaño
FIRMA INSTRUCTOR:
[*] ASISTEN | INASISTEN | [J]USTI | [T] Total

OBSERVACIONES:
La formación de esta ficha comenzó el 7 de febrero de 2023 de acuerdo con el cronograma de actividades de la coordinación académica.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: ASISTENCIA -SEGUIMIENTO E INFORME FINAL DEL INSTRUCTOR-TUTOR /APRENDIZ

No. DE FICHA : 2670873 — **ESPECIALIDAD:** TITULADA
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNOLOGO GESTIÓN EMPRESARIAL — **CÓDIGO DEL PROGRAMA:** 624201
COMPETENCIA A DESARROLLAR: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA — **CÓDIGO DE LA COMPETENC** 240501018
CÓDIGOS DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZ 9305-4888-9999-9996-9997-9998
FRANJAS DE FORMACIÓN: 1 — **JORNADA :** NOCTURNA
FECHA DE INICIACIÓN: 7/02/2023 — **FECHA DE TERMINACIÓN:** 5/04/2023
INSTRUCTOR-TUTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chaño — **CÉDULA:** 51965784

APRENDIZ	C.O	FEBRERO (SEMANA 1, SEMANA 2, SEMANA 3, SEMANA 4)	MARZO (SEMANA 5, SEMANA 6, SEMANA 7, SEMANA 8)	ABRIL	FALTAS J	FALTAS I	FALTAS T	ACTIVIDADES 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SOFIPLUS	ET. 4SX De la semana 1 a la semana 3	APROBADO SI	APROBADO NO	FIRMA APRENDIZ
ALVAREZ AGUDELO GIOVANNI ELIAS	1				4	8	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
ARIAS GALINDO HALLIVY	2				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
ARIZA SANCHEZ JESSID ANDRES	3				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
AUSIQUE HURTADO JONATAM DAVID	4				0	32	32											0%	D		X	NO CONOCIDO
BLANCO MONTOYA JAIRO ANDRES	5				4	8	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
ESPEJO PARDO VALENTINA	6				1	2	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
FORERO PARRA HUGO ALEXANDRO	7				2	8	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
GARZON BARBOSA LUZ ALEJANDRA -APROBADO RESULTADO	8				0	32	32											0%	D		X	YA TIENE APROBADOS LOS RESULTADOS /RECONOCIMIENTO DE APRENDIZAJES
GELVES MOTA OSCAR JULIAN	9				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
HERRERA GUTIERREZ YERLY ESPERANZA	10				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
JORDAN CAMACHO ANDRES FELIPE	11				0	32	32											0%	D		X	RETIRO VOLUNTARIO
LOAIZA NIETO GINNA JULIETH	12				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
LOPEZ LOPEZ EIDER DAVID	13				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MARTINEZ JOYA NICOLAS DAVID	14				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
MARTINEZ MENDOZA MARIA DEL CARMEN	15				0	34	34											0%	D		X	NO CONOCIDO
MOYA ALARCON FABIOLA ANDREA	16				5	8	5	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
NIEVES MONTERO MAIRA ALEJANDRA	17				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
ORTIZ BOLIVAR JAIRO ANDRES	18				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
PARADA TORRES NATALI VISSET	19				5	2	5	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
RESTREPO RICARDO ALEXANDER	20				0	34	34											0%	D		X	NO CONOCIDO
ROA NARANJO VESICA TATIANA- DESERCION	21				4	5	18											0%	D		X	DESERCION
ROCHA PAJARDO ANDRES FERNANDO	22				2	1	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
RODRIGUEZ GUZMAN KAREN DAYANA	23				1	2	2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
RODRIGUEZ HIDALGO FABIAN CAMILO	24				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
RUIZ SASTRE LENY DAYANA	25				4	1	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
SANTAMARIA LOPEZ LINDA JOHANA	26				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
TORRES PEREZ LUISA FERNANDA	27				0	34	34											0%	D		X	NO CONOCIDO
VILLAMIL VILLAMIL LAURA CAROLINA	28				5	8	5	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
	29				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059
	30				1	1	1	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0059

FIRMA COORDINADOR
NOMBRE INSTRUCTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chaño
FIRMA INSTRUCTOR:

OBSERVACIONES:
La formación de esta ficha comenzó el 7 de febrero de 2023 de acuerdo con el cronograma de actividades de la coordinación académica.

N.. DE FICHA : 2670833 — **ESPECIALIDAD:** TITULADA

PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNOLOGO GESTIÓN ADMINISTRATIVA — **CÓDIGO DEL PROGRAMA:** 122115

COMPETENCIA A DESARROLLAR: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN — **CÓDIGO DE LA COMPETENCIA** 240501010

CÓDIGOS DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE 3995-4000-3999-3996-3997-3998

FRANJAS DE FORMACIÓN: 1 — **JORNADA :** NOCTURNA

FECHA DE INICIACIÓN: 7/02/2023 — **FECHA DE TERMINACIÓN:** 5/04/2023

INSTRUCTOR-TUTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chanín — **CÉDULA:** 51953784

APRENDIZ	C.O	FALTAS J	FALTAS I	FALTAS T	1 (5% CLASIFICACIÓN EMPRESAS)	2 (5% TIPOLOGÍA CLIENTES)	3 (5% EVALUACIÓN)	4 (5% SEGUIMIENTO ESTUDIANTE)	5 (5% GUIÓN DE LLAMADAS)	6 (5% TRANSFERENCIA)	7 (10% PROTOCOLOS)	8 (10% EVALUACIÓN FINAL)	9 (20% PORTAFOLIO DE SERVICIOS)	10 (20% ENTREGABLE)	%de Apd	Ev. 45% De la semana 1 a la semana 3	APRENDIDO SI	APRENDIDO NO	FIRMA APRENDIZ
BERNAL YOPAZA CRISTIAN FERNANDO	1		18	18											0%	D		X	NO CONOCIDO
CAÑON NIÑO KAREN JULIANA	2	2		2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
FONSECA MORALES TANIA VIVIANA	3				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
GALEANO ROJAS MARIA ALEJANDRA	4				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
GAMBA SANCHEZ YESSID STIVEND	5		18	18											0%	D		X	NO CONOCIDO
GIRALDO CUCAITA LAURA VALENTINA	6				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
HERRERA YEPES JENNY MARCELA	7				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
MARIN MEDINA KEVIN ESTEBAN	8				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
MEDINA GUTIERREZ LINA MARIANA	9				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
MONTES PERRIO MARIA ALEJANDRA	10				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
PASCAGAZA MURILLO ESTEFANY JHOANA	11				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
PEÑA ACOSTA MARIA DE JESUS	12				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
PINZON TREJOS ESTEVAN FERNANDO -DESERCION	13														0%	D		X	DESERCION
PRADA GAVIRIA MIGUEL ANGEL	14				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
RANGEL ROJAS OSCAR ANDRES	15		18	18											0%	D		X	NO CONOCIDO
REYES ACOSTA RUDY NELSY	16	2	2	4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
RODRIGUEZ GARIBELLO ANDREA MELISSA	17		18	18											0%	D		X	NO CONOCIDO
RODRIGUEZ PEREZ JINNET ALEXANDRA	18				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
ROMERO ROMERO HERYI ANDREA	19		18	18											0%	D		X	NO CONOCIDO
RUDIANO BERMUDEZ NANCY YANETH	20		18	18											0%	D		X	NO CONOCIDO
RUEDA PRADILLA WILSON ANDRES	21	2		2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
RUIZ RICO NICOL VANESA	22		18	18											0%	D		X	NO CONOCIDO
SABOGAL MOYOA JOHAN SEBASTIAN	23				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
SAMADRIA CAPERA SHESLY YERLEY	24	2		2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
SANCHEZ MAHIAN CESAR AUGUSTO	25				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
SEGURA BEDOYA KATHERIN	26				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
SIZA MANRIQUE ANGIE JHOANA	27		18	18											0%	D		X	RETIRO VOLUNTARIO
SUAREZ ACUÑA LEONARDO FABIO	28				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
SUSA CONTRERAS DAVID STIVEN	29	2		2	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861
VARELA PAQUERO LINA PAOLA	30				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0861

FIRMA COORDINADOR

NOMBRE INSTRUCTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chanín

FIRMA INSTRUCTOR: Sandra Sandoval

[P] ASISTENCIA [A] INASISTENCIA [J] JUSTIFICADA [T] Total

OBSERVACIONES:

La formación de esta ficha comenzó el 7 de febrero de 2023 de acuerdo con el cronograma de actividades de la coordinación académica.

N.. DE FICHA : 2670598 — **ESPECIALIDAD:** TITULADA

PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNOLOGO GESTIÓN EMPRESARIAL — **CÓDIGO DEL PROGRAMA:** 122115

COMPETENCIA A DESARROLLAR: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN — **CÓDIGO DE LA COMPETENCIA** 240501010

CÓDIGOS DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE 3995-4000-3999-3996-3997-3998

FRANJAS DE FORMACIÓN: 2 — **JORNADA :** NOCTURNA

FECHA DE INICIACIÓN: 7/02/2023 — **FECHA DE TERMINACIÓN:** 5/04/2023

INSTRUCTOR-TUTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chanín — **CÉDULA:** 51953784

APRENDIZ	C.O	FALTAS J	FALTAS I	FALTAS T	1 (5% CLASIFICACIÓN EMPRESAS)	2 (5% TIPOLOGÍA CLIENTES)	3 (5% EVALUACIÓN)	4 (5% SEGUIMIENTO ESTUDIANTE)	5 (5% GUIÓN DE LLAMADAS)	6 (5% TRANSFERENCIA)	7 (10% PROTOCOLOS)	8 (10% EVALUACIÓN FINAL)	9 (20% PORTAFOLIO DE SERVICIOS)	10 (20% ENTREGABLE)	%de Apd	Ev. 45% De la semana 1 a la semana 3	APRENDIDO SI	APRENDIDO NO	FIRMA APRENDIZ
ALEJO TOVAR OSCAR DANIEL	1		35	35											0%	D		X	RETIRO VOLUNTARIO
ARIZA ANDRADE YALID CARINA	2	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
BURITICÁ MESA MARIA FERNANDA	3				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
CARDOZO CASTAÑEDA ANDRES DAVID	4				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
CASTAÑEDA OSPINA DEIVI STEVEN	5				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
CASTRO LATORRE HOLVER STIVEN	6	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
CORREA SANCHEZ CRISTHIAN STIVEN	7		12	12											0%	D		X	DESERCION
FERNANDEZ CASTRO DANIEL RODRIGO	8				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
GARCIA AMACONA JULIO CESAR	9	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
GIRON VILCHE ANA ROCIO	10		35	35											0%	D		X	NO CONOCIDO
GUERRERO RODRIGUEZ KELLY JOHANNA	11				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
GUIZA LAVACUDE MARIA FERNANDA	12				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
MALDONADO ORJUELA JUAN SEBASTIAN	13		32	32											0%	D		X	NO CONOCIDO
MARTINEZ MERCADO CARLOS ANDRES	14				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
MOYA TAPIERO DUVAN ANDRES	15				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
OJEDA REINA CLAUDIA ELISA	16	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
OLAYA MENESES CRISTHIAN FABIAN	17				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
ORJUELA ROJAS LAURA GISETH	18	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
ORTEGA AMAYA SONIA LORENA	19		35	35											0%	D		X	RETIRO VOLUNTARIO
PARRA SANCHEZ WILLIAM ANDRES	20				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
PEREZ GUARNIZO JHONY ALEXANDER	21				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
PRIETO DAVILA CRISTIAN FELIPE	22		28	28											0%	D		X	DESERCION
PUERTO GONZALEZ DANIELA	23				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
QUIÑONES GOMEZ JUAN DAVID	24				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
RAMIREZ MORENO HEIDLY VALERIA	25	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
TAMBO MARTINEZ DIANA MARCELA	26	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
TOLEDO MORENO SONIA PILAR	27				5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
TORO SANCHEZ JULIETH MARCELA	28	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
VALDUENA PALMA GERALDINE JANNETH	29	4		4	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	20%	30%	100%	A	X		VER ACTA AC-0862
VENEGAS CLAVIJO LIZETH DAYANNA	30		35	35											0%	D		X	NO CONOCIDO

FIRMA COORDINADOR

NOMBRE INSTRUCTOR: Sandra Sanlus Sandoval Chanín

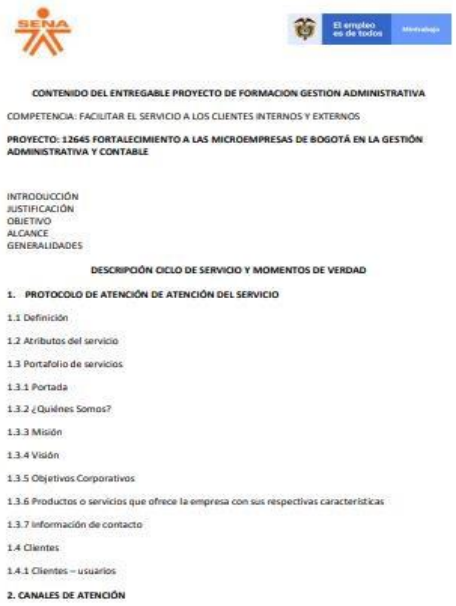
FIRMA INSTRUCTOR: Sandra Sandoval

OBSERVACIONES:

La formación de esta ficha comenzó el 7 de febrero de 2023 de acuerdo con el cronograma de actividades de la coordinación académica.

2. Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.

PROGRAMA TGA



CONTENIDO DEL ENTREGABLE PROYECTO DE FORMACION GESTION ADMINISTRATIVA

COMPETENCIA: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

PROYECTO: 12645 FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

INTRODUCCIÓN
JUSTIFICACIÓN
OBJETIVO
ALCANCE
GENERALIDADES

DESCRIPCIÓN CICLO DE SERVICIO Y MOMENTOS DE VERDAD

1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

1.1 Definición
1.2 Atributos del servicio
1.3 Portafolio de servicios
1.3.1 Portada
1.3.2 ¿Quiénes Somos?
1.3.3 Misión
1.3.4 Visión
1.3.5 Objetivos Corporativos
1.3.6 Productos o servicios que ofrece la empresa con sus respectivas características
1.3.7 Información de contacto
1.4 Clientes
1.4.1 Clientes – usuarios

2. CANALES DE ATENCIÓN



2.1 Canal presencial o cara a cara
2.1.1 Recomendaciones Generales
2.2 Atención preferencial
2.2.1 Atención a personas con discapacidad:
2.2.2 Atención a personas con discapacidad visual
2.2.3 Atención a personas con discapacidad auditiva
2.2.4 Atención a personas sordo – ciegas
2.2.5 Atención a personas con discapacidad física motora
2.2.6 Atención a personas con discapacidad cognitiva
2.3 Canal telefónico
2.3.1 Clasificación de las llamadas
2.3.2 Recomendaciones generales

3. PQRSF

3.1 Conceptos generales
3.2 Procedimiento
3.2 Recomendaciones generales

4. LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE

PROGRAMA TGE



ENTREGABLE PROYECTO DE FORMACION GESTION EMPRESARIAL

COMPETENCIA: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

PROYECTO: ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PARA GENERAR IDEAS DE NEGOCIO

INTRODUCCIÓN
JUSTIFICACIÓN
OBJETIVO
ALCANCE
GENERALIDADES

DESCRIPCIÓN CICLO DE SERVICIO Y MOMENTOS DE VERDAD

1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

1.1 Definición
1.2 Atributos del servicio
1.3 Portafolio de servicios
1.3.1 Portada
1.3.2 ¿Quiénes Somos?
1.3.3 Misión
1.3.4 Visión
1.3.5 Objetivos Corporativos
1.3.6 Productos o servicios que ofrece la empresa con sus respectivas características
1.3.7 Información de contacto
1.4 Clientes
1.4.1 Clientes – usuarios

2. CANALES DE ATENCIÓN

2.1 Canal presencial o cara a cara
2.1.1 Recomendaciones Generales



2.2 Atención preferencial
2.2.1 Atención a personas con discapacidad:
2.2.2 Atención a personas con discapacidad visual
2.2.3 Atención a personas con discapacidad auditiva
2.2.4 Atención a personas sordo – ciegas
2.2.5 Atención a personas con discapacidad física motora
2.2.6 Atención a personas con discapacidad cognitiva
2.3 Canal telefónico
2.3.1 Clasificación de las llamadas
2.3.2 Recomendaciones generales

3. PQRSF

3.1 Conceptos generales
3.2 Procedimiento
3.2 Recomendaciones generales

4. LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE

ENTREGABLE PROYECTO DE FORMACION TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

COMPETENCIA: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS



PROYECTO: FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

INTRODUCCIÓN
JUSTIFICACIÓN
OBJETIVO

CANALES DE ATENCIÓN

2.1 Canal presencial o cara a cara

2.1.1 Recomendaciones Generales

2.2 Atención preferencial

2.2.1 Atención a personas con discapacidad:

2.2.2 Atención a personas con discapacidad visual

2.2.3 Atención a personas con discapacidad auditiva

2.2.4 Atención a personas sordo – ciegas

2.2.5 Atención a personas con discapacidad física motora

2.2.6 Atención a personas con discapacidad cognitiva

2.3 Canal telefónico

2.3.1 Clasificación de las llamadas

2.3.2 Recomendaciones generales

3. PQRSF

3.1 Conceptos generales

3.2 Procedimiento

3.2 Recomendaciones generales

4. LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE

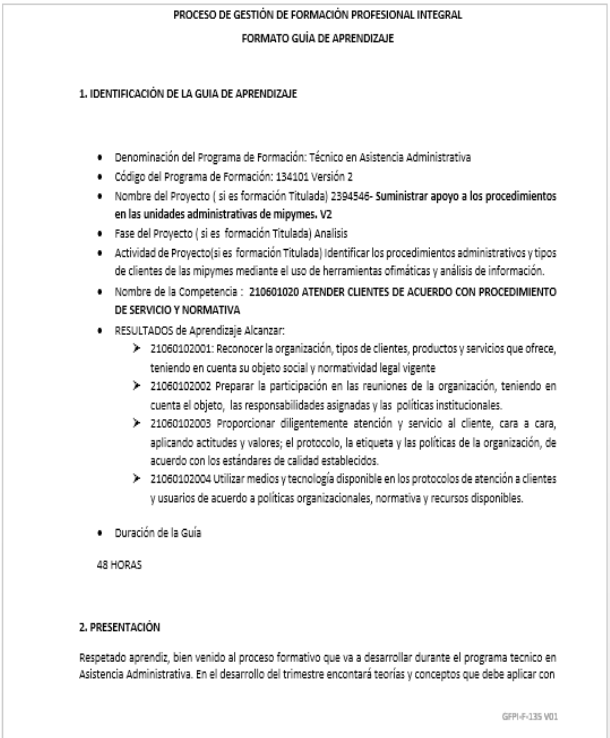
Regional Distrito Capital Centro de Gestión Administrativa
Avenida Caracas # 13-80, Bogotá D.C. PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co
@@© SENAComunica

GDF-I-011 V.05

3. Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices. **No aplica**

4. Así mismo, de acuerdo con el área de desempeño para la cual fue seleccionado deberá orientar la formación, para desarrollar en los aprendices las competencias del programa.

GUIA DE APRENDIZAJE TAA – COMPETENCIA DE ATENDER CLIENTES (Actividad semana santa)



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÌA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

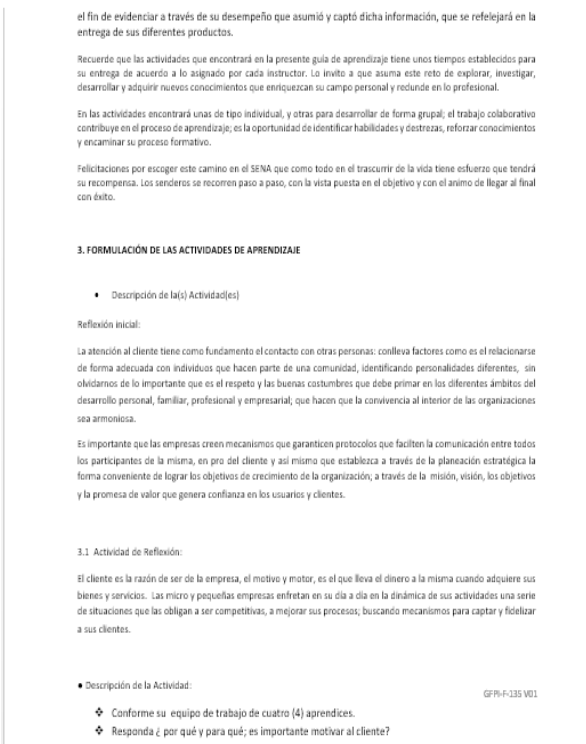
- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Versión 2
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) 2394546- **Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes. V2**
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Analisis
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.
- Nombre de la Competencia : **210601020 ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA**
- RESULTADOS de Aprendizaje Alcanzar:
  - 21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
  - 21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
  - 21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
  - 21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- Duración de la Guía

48 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, bien venido al proceso formativo que va a desarrollar durante el programa tecnico en Asistencia Administrativa. En el desarrollo del trimestre encontará teorías y conceptos que debe aplicar con

GFPI-F-135 V01



el fin de evidenciar a través de su desempeño que asumió y captó dicha información, que se refelejará en la entrega de sus diferentes productos.

Recuerde que las actividades que encontrará en la presente guía de aprendizaje tiene unos tiempos establecidos para su entrega de acuerdo a lo asignado por cada instructor. Lo invito a que asuma este reto de explorar, investigar, desarrollar y adquirir nuevos conocimientos que enriquezcan su campo personal y redunde en lo profesional.

En las actividades encontrará unas de tipo individual, y otras para desarrollar de forma grupal; el trabajo colaborativo contribuye en el proceso de aprendizaje; es la oportunidad de identificar habilidades y destrezas, reforzar conocimientos y encaminar su proceso formativo.

Felicitaciones por escoger este camino en el SENA que como todo en el trascurrir de la vida tiene esfuerzo que tendrá su recompensa. Los senderos se recorren paso a paso, con la vista puesta en el objetivo y con el animo de llegar al final con éxito.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Reflexión inicial:

La atención al cliente tiene como fundamento el contacto con otras personas: conlleva factores como es el relacionarse de forma adecuada con individuos que hacen parte de una comunidad, identificando personalidades diferentes, sin olvidarnos de lo importante que es el respeto y las buenas costumbres que debe primar en los diferentes ámbitos del desarrollo personal, familiar, profesional y empresarial; que hacen que la convivencia al interior de las organizaciones sea armoniosa.

Es importante que las empresas creen mecanismos que garanticen protocolos que faciliten la comunicación entre todos los participantes de la misma, en pro del cliente y así mismo que establezca a través de la planeación estratégica la forma conveniente de lograr los objetivos de crecimiento de la organización; a través de la misión, visión, los objetivos y la promesa de valor que genera confianza en los usuarios y clientes.

3.1 Actividad de Reflexión:

El cliente es la razón de ser de la empresa, el motivo y motor, es el que lleva el dinero a la misma cuando adquiere sus bienes y servicios. Las micro y pequeñas empresas enfretan en su día a día en la dinámica de sus actividades una serie de situaciones que las obligan a ser competitivas, a mejorar sus procesos; buscando mecanismos para captar y fidelizar a sus clientes.

- Descripción de la Actividad:

GFPI-F-135 V01

- Conforme su equipo de trabajo de cuatro (4) aprendices.
- Responda ¿ por qué y para qué; es importante motivar al cliente?

- ❖ Elaborar un protocolo de servicio al cliente para la empresa mypimes que esta asesorando , teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.
- ❖ En el evento empresarial mostrar el portafolio de servicios
- ❖ En el evento empresarial presentar el protocolo de servicio al cliente que elaboro para la empresa mypimes que esta asesorando.

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Através de las teorías y conceptos identifica las diferentes tematicas, dando respuesta acertiva a las definiciones solicitadas a través de cuestionarios aplicados.	*Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. *Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la organización. *Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. *Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes.	➢ Análisis ➢ Cuestionario ➢ Estudios de casos ➢ Documentos redactados y con normas técnicas ➢ Listas de chequeo ➢ Juegos interactivos ➢ Observación ➢ Exposición ➢ Proyectos

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agente
Un agente es el miembro del equipo de soporte al que se le asignan tickets de atención y es el responsable de resolver las solicitudes de los clientes. Los agentes también pueden interactuar directamente con los clientes para atender las solicitudes de atención a través de los canales de comunicación como el teléfono, el correo electrónico, el chat y las redes sociales.

GFPI-F-135 V01

Análisis de clientes
Datos/conceptos obtenidos a partir del comportamiento, las opiniones o el sentimiento de los clientes y los sistemas internos de apoyo y las mediciones utilizadas para tomar decisiones empresariales procesables.

Base de datos de clientes
Colección de registros de clientes que contienen detalles de los mismos -como su nombre, información de contacto, historial de compras, datos demográficos, etc.- almacenados electrónicamente en un repositorio, como una plataforma de gestión de relaciones con los clientes (CRM).

Centro de ayuda o help desk
Lugar donde el cliente obtiene ayuda (por ejemplo, sitio web, número de teléfono, sesión de vídeo o ubicación física). Cada vez más, se refiere a un centro de asistencia al cliente basado en la web que contiene recursos de autoservicio, como las preguntas más frecuentes (FAQ) y una base de conocimientos, así como recursos interactivos, como el chat en vivo, la opción de enviar un ticket de ayuda, etc.

Centro de contacto
Equipos de atención al cliente que atienden las consultas y los problemas de los clientes a través de una serie de canales, como llamadas telefónicas, correos electrónicos, chat en directo, redes sociales, etc.

Chat en vivo
Forma de atención al cliente ofrecida a través de la aplicación o el sitio web de una empresa, disponible mediante mensajería instantánea con una persona real, a diferencia de los chatbots, que funcionan con IA para imitar las interacciones humanas.

Ciclo de vida del cliente
Resumen de todas las fases de interacción que tiene un cliente determinado a lo largo de su vida de compromiso con su marca, desde las primeras etapas de conocimiento y consideración, hasta la finalización de su primera compra y, finalmente, la interrupción del uso de su producto o servicio.

Control de calidad
El control de calidad es el proceso de monitoreo y mantenimiento de un estándar predefinido de atención al cliente. Este proceso define el nivel de atención adecuado, establece las expectativas para los agentes y ayuda a medir el rendimiento. Los métodos de control de calidad incluyen el correo electrónico, el chat y el monitoreo de llamadas; la puntuación de los contactos basada en el estándar de soporte; y los comentarios dirigidos a los agentes.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Cibergrafia:

https://www.zendesk.es/blog/customer-service-skills/

https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/

https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente

GFPI-F-135 V01

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Sandra Santos Sandoval Chacón	Instructor	CGA Coordinación de Asistencia y Gestion Administrativa	Abril de 2023

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

5. Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.



Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 51963784

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL INTERMEDIO

Código: 240201056 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en BOGOTÁ D.C.. A los treinta y uno (31) días del mes de Marzo de dos mil veintidós (2022)

Firmado Digitalmente por

467607 - 31/03/2022
No Y FECHA REGISTRO

WAINE ANTONY TRIANA ALBIS
SUBDIRECTOR CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL

Vigencia:
hasta el 31 de Marzo de 2025

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 940400240201056CC51963784C.

6. Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo; así como el cargue de evidencias, juicios evaluativos y demás requerimientos en las diferentes plataformas dispuestas por la entidad.

ENTREGABLES VIGENCIA 2023

COORDINACIÓN ACADÉMICA DE ASISTENCIA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA:	Trimestre - año
SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON	ABRIL DE 2023	TRIMESTRE I/ 2023

La aplicación de esta Lista de Chequeo, evidenciará el cumplimiento de la ejecución de la formación a través de los entregables de manera virtual, de acuerdo con las fechas establecidas para la finalización e inicio de cada trimestre, por tanto, se debe diligenciar el presente formato realizando el respectivo levantamiento de la información, teniendo en cuenta la calidad, oportunidad, autenticidad y vigencia del documento que entrega.

ITEM / FICHAS	Ficha 1	Ficha 2	Ficha 3	Ficha 4	Ficha 5	Ficha 6	Ficha 7	OBSERVACIONES
	2670609	2670625	2670873	2670833	2670598			
	Competencia:	Competencia:	Competencia:	Competencia:	Competencia:	Competencia:	Competencia:	
	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES			
	Líder de Ficha:	Líder de Ficha:	Líder de Ficha:	Líder de Ficha:	Líder de Ficha:	Líder de Ficha:	Líder de Ficha:	
	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	

EVALUACION RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LAS CINCO FICHAS

Fecha del Reporte:	**09/04/2023**
Ficha de Caracterización:	**2670609**
Cógigo:	621201
Versión:	102
Denominación:	GESTIÓN EMPRESARIAL
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	23/01/2023
Fecha Fin:	22/01/2025
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación:	9404 - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1014301193	ERIKA LILIANA	ACUÑA VILLAMIL	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277659 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	1014301193	ERIKA LILIANA	ACUÑA VILLAMIL	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277660 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON

Fecha del Reporte:	**09/04/2023**							
Ficha de Caracterización:	**2670625**							
Cógigo:	621201							
Versión:	102							
Denominación:	GESTIÓN EMPRESARIAL							
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION							
Fecha Inicio:	23/01/2023							
Fecha Fin:	22/01/2025							
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL							
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL							
Centro de Formación:	9404 - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA							
Tipo de Documento	**Número de Documento**	**Nombre**	**Apellidos**	**Estado**	**Competencia**	**Resultado de Aprendizaje**	**Juicio de Evaluación**	**Funcionario que registro el juicio evaluativo**
CC	1018459844	ELISABETH	ALMANZA RODRIGUEZ	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277659 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	1018459844	ELISABETH	ALMANZA RODRIGUEZ	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277660 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	1018459844	ELISABETH	ALMANZA RODRIGUEZ	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277661 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	1018459844	ELISABETH	ALMANZA RODRIGUEZ	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE	277662 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL

					ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.		CHACON
CC	1018459844	ELISABETH	ALMANZA RODRIGUEZ	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277663 - VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	1018459844	ELISABETH	ALMANZA RODRIGUEZ	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277664 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	1024573466	DUBAN ERNESTO	BARRETO CHACON	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277659 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	1024573466	DUBAN ERNESTO	BARRETO CHACON	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277660 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON

Fecha del Reporte:		**09/04/2023**						
Ficha de Caracterización:		**2670873**						
Cógigo:		621201						
Versión:		102						
Denominación:		GESTIÓN EMPRESARIAL						
Estado de la Ficha de Caracterización:		EN EJECUCION						
Fecha Inicio:		23/01/2023						
Fecha Fin:		22/01/2025						
Modalidad de Formación:		PRESENCIAL						
Regional:		11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL						
Centro de Formación:		9404 - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA						
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	80070187	GIOVANNI ELIAS	ALVAREZ AGUDELO	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277659 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	80070187	GIOVANNI ELIAS	ALVAREZ AGUDELO	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277660 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	80070187	GIOVANNI ELIAS	ALVAREZ AGUDELO	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277661 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
CC	80070187	GIOVANNI ELIAS	ALVAREZ AGUDELO	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277662 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON

Fecha del Reporte:		**09/04/2023**						
Ficha de Caracterización:		**2670833**						
Cógigo:		**122115**						
Versión:		**100**						
Denominación:		**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**						
Estado de la Ficha de Caracterización:		**EN EJECUCION**						
Fecha Inicio:		**23/01/2023**						
Fecha Fin:		**22/01/2025**						
Modalidad de Formación:		**PRESENCIAL**						
Regional:		**11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL**						
Centro de Formación:		**9404 - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA**						
Tipo de Documento	**Número de Documento**	**Nombre**	**Apellidos**	**Estado**	**Competencia**	**Resultado de Aprendizaje**	**Juicio de Evaluación**	**Funcionario que registro el juicio evaluativo**
CC	**1007296189**	**KAREN JULIANA**	**CAÑON NIÑO**	**EN FORMACION**	**2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**3995 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**APROBADO**	**CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON**
CC	**1007296189**	**KAREN JULIANA**	**CAÑON NIÑO**	**EN FORMACION**	**2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**3996 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**	**APROBADO**	**CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON**
CC	**1007296189**	**KAREN JULIANA**	**CAÑON NIÑO**	**EN FORMACION**	**2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**3997 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.**	**APROBADO**	**CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON**
CC	**1007296189**	**KAREN JULIANA**	**CAÑON NIÑO**	**EN FORMACION**	**2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**3998 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONI BL**	**APROBADO**	**CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON**

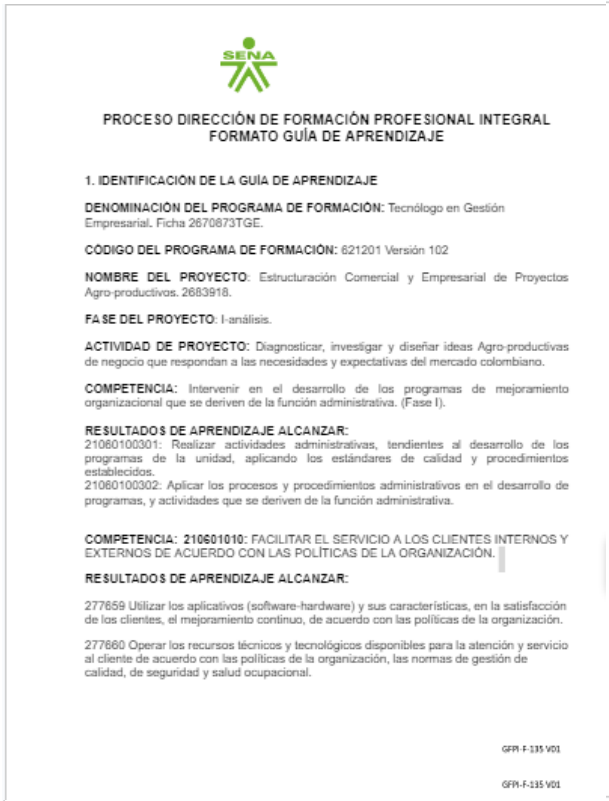
Fecha del Reporte:	**09/04/2023**			
Ficha de Caracterización:	**2670598**			
Cógigo:	**621201**			
Versión:	**102**			
Denominación:	**GESTIÓN EMPRESARIAL**			
Estado de la Ficha de Caracterización:	**EN EJECUCION**			
Fecha Inicio:	**23/01/2023**			
Fecha Fin:	**22/01/2025**			
Modalidad de Formación:	**PRESENCIAL**			
Regional:	**11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL**			
Centro de Formación:	**9404 - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA**			

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcionario que registro el juicio evaluativo
TI	**1012340098**	**YALID CARINA**	**ARIZA ANDRADE**	**EN FORMACION**	**2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**277659 - UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**APROBADO**	**CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON**
TI	**1012340098**	**YALID CARINA**	**ARIZA ANDRADE**	**EN FORMACION**	**2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**	**277660 - OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS**	**APROBADO**	**CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON**

						DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.		
TI	1012340098	YALID CARINA	ARIZA ANDRADE	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277661 - IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON
TI	1012340098	YALID CARINA	ARIZA ANDRADE	EN FORMACION	2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	277662 - PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	APROBADO	CC 51963784 - SANDRA SANTOS SANDOVAL CHACON

7. Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.

GUIA DE APRENDIZAJE TGA



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Empresarial. Ficha 2670873TGE.

CÓDIGO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: 621201 Versión 102

NOMBRE DEL PROYECTO: Estructuración Comercial y Empresarial de Proyectos Agro-productivos. 2683918.

FASE DEL PROYECTO: I-análisis.

ACTIVIDAD DE PROYECTO: Diagnosticar, investigar y diseñar ideas Agro-productivas de negocio que respondan a las necesidades y expectativas del mercado colombiano.

COMPETENCIA: Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. (Fase I).

RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR:
21060100301: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
21060100302: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

COMPETENCIA: 210601010: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

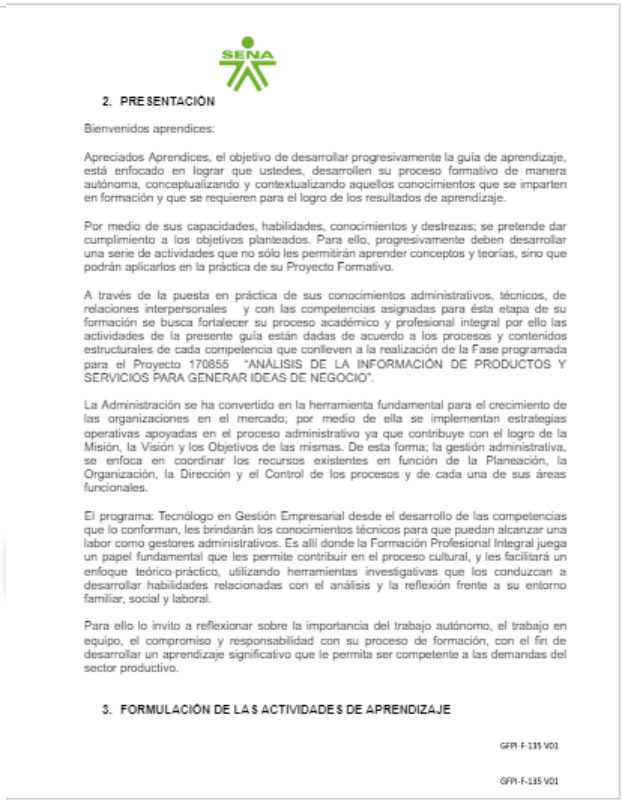
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR:

277659 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

277660 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

GFPI-F-135 V01

GFPI-F-135 V01



2. PRESENTACIÓN

Bienvenidos aprendices:

Apreciados Aprendices, el objetivo de desarrollar progresivamente la guía de aprendizaje, está enfocado en lograr que ustedes, desarrollen su proceso formativo de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando aquellos conocimientos que se imparten en formación y que se requieren para el logro de los resultados de aprendizaje.

Por medio de sus capacidades, habilidades, conocimientos y destrezas; se pretende dar cumplimiento a los objetivos planteados. Para ello, progresivamente deben desarrollar una serie de actividades que no sólo les permitirán aprender conceptos y teorías, sino que podrán aplicarlos en la práctica de su Proyecto Formativo.

A través de la puesta en práctica de sus conocimientos administrativos, técnicos, de relaciones interpersonales y con las competencias asignadas para ésta etapa de su formación se busca fortalecer su proceso académico y profesional integral por ello las actividades de la presente guía están dadas de acuerdo a los procesos y contenidos estructurales de cada competencia que conlleven a la realización de la Fase programada para el Proyecto 170855 "ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA GENERAR IDEAS DE NEGOCIO".

La Administración se ha convertido en la herramienta fundamental para el crecimiento de las organizaciones en el mercado; por medio de ella se implementan estrategias operativas apoyadas en el proceso administrativo ya que contribuye con el logro de la Misión, la Visión y los Objetivos de las mismas. De esta forma; la gestión administrativa, se enfoca en coordinar los recursos existentes en función de la Planeación, la Organización, la Dirección y el Control de los procesos y de cada una de sus áreas funcionales.

El programa: Tecnólogo en Gestión Empresarial desde el desarrollo de las competencias que lo conforman, les brindarán los conocimientos técnicos para que puedan alcanzar una labor como gestores administrativos. Es allí donde la Formación Profesional Integral juega un papel fundamental que les permite contribuir en el proceso cultural, y les facilitará un enfoque teórico-práctico, utilizando herramientas investigativas que los conduzcan a desarrollar habilidades relacionadas con el análisis y la reflexión frente a su entorno familiar, social y laboral.

Para ello lo invito a reflexionar sobre la importancia del trabajo autónomo, el trabajo en equipo, el compromiso y responsabilidad con su proceso de formación, con el fin de desarrollar un aprendizaje significativo que le permita ser competente a las demandas del sector productivo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

GFPI-F-135 V01

GFPI-F-135 V01

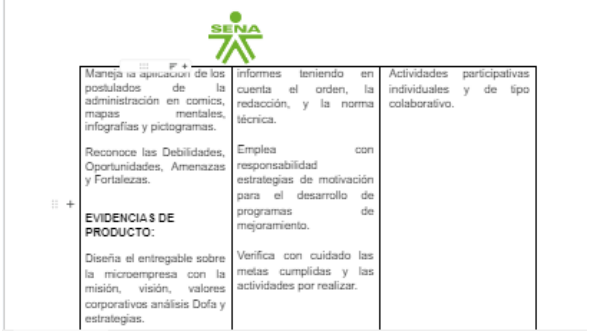


4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
COMPETENCIA: 210601003 - INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA I		
EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO: Reconoce en el proceso de evolución de la administración. Entiende las Teorías de la administración y sus postulados. **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:** Desarrolla exposiciones de la Historia de la Administración.	Aplica la teoría y los conceptos administrativos en la ejecución de programas. Aplica con responsabilidad el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento. Presenta con responsabilidad los	Pruebas y talleres Mapas mentales Comics Pictogramas Exposiciones Listas de chequeo Actividades en Ambiente virtual de aprendizaje AVA

GFPI-F-135 V01

GFPI-F-135 V01



Maneja la aplicación de los postulados de la administración en comics, mapas mentales, infografías y pictogramas. Reconoce las Debilidades, Oportunidades, Amenazas y Fortalezas. **EVIDENCIAS DE PRODUCTO:** Diseña el entregable sobre la microempresa con la misión, visión, valores corporativos análisis Dofa y estrategias.	informes teniendo en cuenta el orden, la redacción, y la norma técnica. Emplea con responsabilidad estrategias de motivación para el desarrollo de programas de mejoramiento. Verifica con cuidado las metas cumplidas y las actividades por realizar.	Actividades participativas individuales y de tipo colaborativo.

8. Participar en las actividades de seguridad y salud en el trabajo programadas por el Centro y acoger las recomendaciones establecidas en el protocolo de bioseguridad aprobado por la Institución. **(No aplica)**

9. Orientar, apoyar, acompañar y asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación, incluyendo la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento que le sean asignados.



INICIO PROCESO APLICACION PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE PRODUCIR DOCUMENTOS

Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)

Sandra Santos Sandoval Chacon

Para: mariana.sanchez1@misena.edu.co; paramosanchezmariana@gmail.com **y 6 más**

Vie 14/04/2023 2:48 PM

Buena tarde respetado aprendiz, atentamente me permito enviar citación para el asunto en mención, favor tener en cuenta que los encuentros son los viernes de 6:15pm a 7:55pm, indico programación:
Fecha inicio: viernes 21 de abril de 2023
segundo encuentro: 28 de abril de 2023
tercer encuentro: 05 de mayo
cuarto encuentro: 12 de mayo
Fecha finalización: 19 de mayo de 2023

Agradezco su puntualidad, adicional traer impresos los resultados de aprendizaje de la competencia con el fin de verificar los pendientes de la misma.

Cordial saludo

Sandra Santos Sandoval Chacón
Instructor Sena
Coordinación Asistencia Administrativa
ssandovalc@sena.edu.co
Av. Caracas 13-80 piso 10 Bogotá

@SENAcomunica www.sena.edu.co



Sandra Santos Sandoval Chacon

Para: mariana.sanchez1@misena.edu.co **y 7 más**

Vie 14/04/2023 11:04 PM

Buena noche respetados aprendices, el lugar donde se deben presentar para desarrollar su plan de mejoramiento es la subsede.

Feliz descanso

Sandra Santos Sandoval Chacón
Instructor Sena
Coordinación Asistencia Administrativa
ssandovalc@sena.edu.co
Av. Caracas 13-80 piso 10 Bogotá

@SENAcomunica www.sena.edu.co

INICIO PROCESO APLICACION PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE PRODUCIR DOCUMENTOS

1 archivo adjunto

Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)

Sandra Santos Sandoval Chacon

Para: Diana Paola Corredor Romero <zarth.321@gmail.com> Vie 14/04/2023 11:34 PM

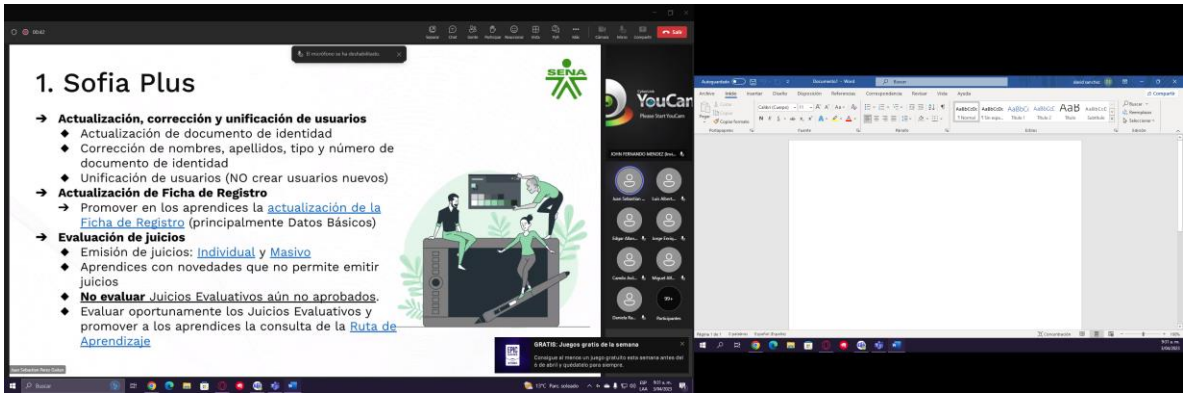
Cco: Planes de Mejoramiento AGA <plandemejoramientoaga@gmail.com>

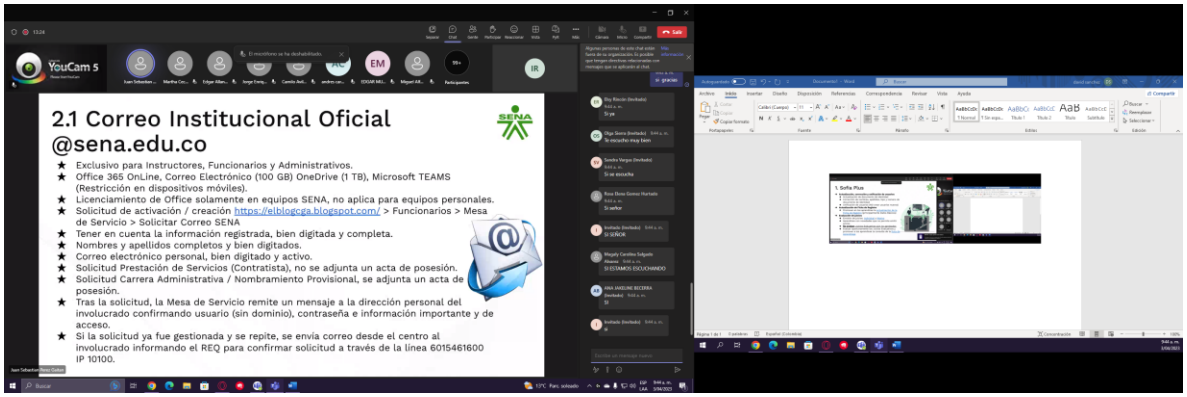
Buena noche respetada aprendiz, agradezco su comunicación, de igual forma la invito a seguir el conducto regular establecido para este proceso enviando un correo electrónico redactado y dirigido al señor Camilo Andrés Anzola Jiménez - Apoyo Administrativo _ Planes de mejoramiento; al correo electrónico plandemejoramientoaga@gmail.com; exponiendo la situación que en su comunicado expresa.

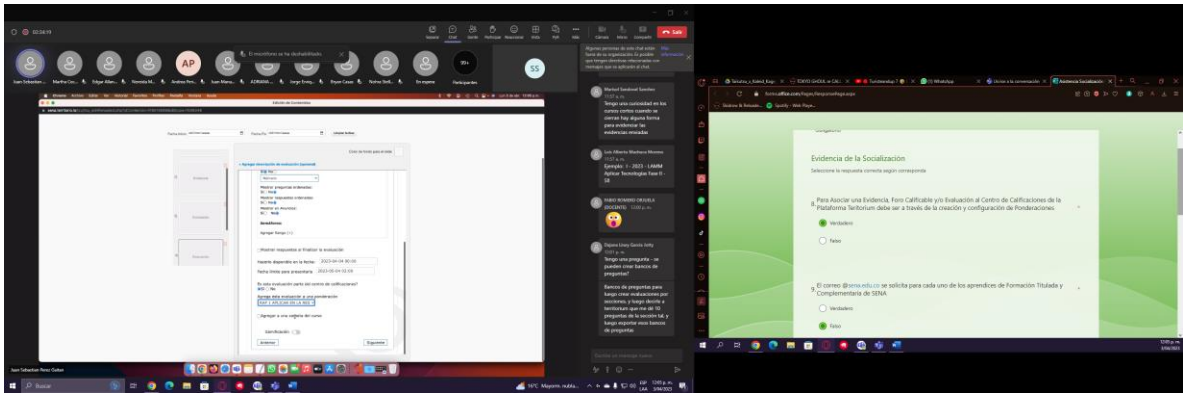
Cordial saludo

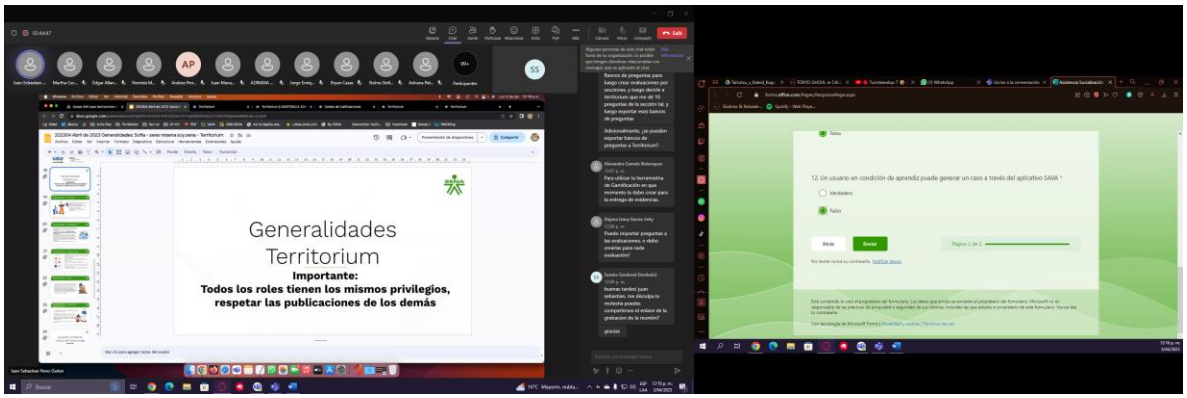
Sandra Santos Sandoval Chacón
Instructor Sena

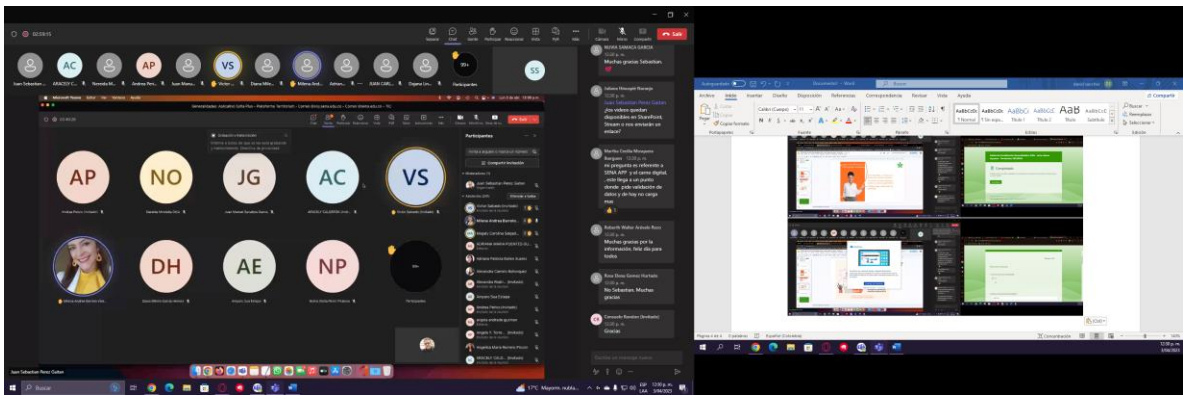
10 Participar en las diferentes actividades programadas por el Centro de Formación, encaminadas al fortalecimiento del proceso de la Formación Profesional Integral**.**

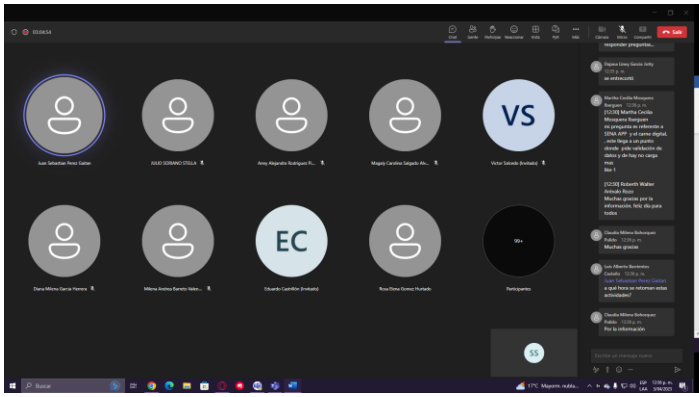


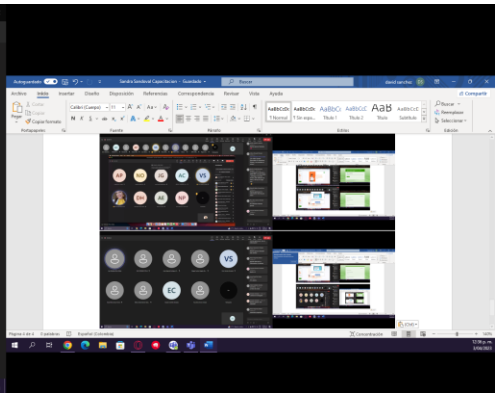

2.1 Correo Institucional Oficial
@sena.edu.co
★ Exclusivo para Instructores, Funcionarios y Administrativos.
★ Office 365 OnLine, Correo Electrónico (100 GB) OneDrive (1 TB), Microsoft TEAMS (Restricción en dispositivos móviles).
★ Licenciamiento de Office solamente en equipos SENA, no aplica para equipos personales.
★ Solicitud de activación / creación https://elblogcga.blogspot.com/ > Funcionarios > Mesa de Servicio > Solicitar Correo SENA
★ Tener en cuenta la información registrada, bien digitada y completa.
★ Nombres y apellidos completos y bien digitados.
★ Correo electrónico personal, bien digitado y activo.
★ Solicitud Prestación de Servicios (Contratista), no se adjunta un acta de posesión.
★ Solicitud Carrera Administrativa / Nombramiento Provisional, se adjunta un acta de posesión.
★ Tras la solicitud, la Mesa de Servicio remite un mensaje a la dirección personal del involucrado confirmando usuario (sin dominio), contraseña e información importante y de acceso.
★ Si la solicitud ya fue gestionada y se repite, se envía correo desde el centro al involucrado informando el REQ para confirmar solicitud a través de la línea 6015461600 IP 10100.


Evidencia de la Socialización
Seleccione la respuesta correcta según corresponda
8. Para Asociar una Evidencia, Foro Calificable y/o Evaluación al Centro de Calificaciones de la Plataforma Territorium debe ser a través de la creación y configuración de Ponderaciones
Verdadero
Falso
9. El correo @sena.edu.co se solicita para cada uno de los aprendices de Formación Titulada y Complementaria de SENA
Verdadero
Falso


Generalidades
Territorium
Importante:
Todos los roles tienen los mismos privilegios,
respetar las publicaciones de los demás
12. Un usuario en condición de aprendiz puede generar un caso a través del aplicativo SAVA *
Verdadero
Falso
Atrás
Enviar


AP
NO
JG
AC
VS
DH
AE
NP





11. Brindar respuesta oportuna a los diferentes requerimientos de la comunidad educativa a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad.



12. Proyectar una imagen personal, digna y acorde con su rol de instructor conforme a los programas de formación que imparte el Centro

SENA



INSTRUCTOR

Sandra Santos
Sandoval Chacon

CC: 51963784
RH O+

Regional Distrito Capital
Centro de Gestión Admnistrativa