PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Espinal, Abril de 2023.

Señor (a)
Andrés Josue Piñeros Hernández
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4599481**
Coordinador Académico
Centro Agropecuario la Granja
Espinal

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Abril del año 2023.

Referencia: CO1.PCCNTR.4599481 del año 2023

Jennie Andrea Romero Cdiel, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.952.402 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agropecuario la Granja, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes de Abril.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS QUINCE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($14.815.333). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de Febrero de 2023 por un valor de UN MILLÓN QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MIL PESOS ($1.565.000). b) Cuatro (04) pagos iguales por los meses de Marzo a Junio 2023, por valor de TRES MILLONES CIENTO TREINTA MIL PESOS ($3.130.000) cada uno. c) Un pago final correspondiente al mes de julio de 2023 por un valor de SETECIENTOS TREINTA MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($730.333).

Plazo: Será hasta el 07 de Julio de 2023.

OBJETO:
Prestación servicios personales de carácter temporal como Instructor para planear, ejecutar y orientar la Formación Profesional Integral en las redes y áreas temáticas de formación, que programe el Centro Agropecuario La Granja en sus diferentes niveles en modalidad presencial, virtual y a distancia, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Reportar mensualmente en el espacio de la Nube asignado para el Titulada/Complementaria Virtual, los soportes correspondientes a cada obligación contractual y relacionada	Se sube en el SECOPP II los soportes correspondientes a las	Evidencias reposadas en el aplicativo SECOP II**.**

	en el informe de ejecución contractual mensual.	obligaciones contractuales del mes de **Abril de 2023**.	
2.	Atender oportunamente los requerimientos que realice el supervisor del contrato, tales como: asistir a las reuniones técnicas que realice, presentar oportunamente las cuentas de cobro e informes mensuales de la ejecución del contrato.	Se realiza el informe mensual de ejecución contractual con las respectivas evidencias de la formación orientada en el mes de **Abril de 2023**.	Informe de ejecución contractual con sus respectivas evidencias que reposa en el aplicativo **SECOP II.**
3.	Estar afiliado o afiliarse al sistema general de salud y pensión, así como facilitar al Sena toda la documentación necesaria para la afiliación a la administradora de riesgos laborales ARL, a cargo de la entidad, en virtud de los artículos 2 y 6 de la ley 1562 de 2012, previo a la ejecución del contrato.	Al momento de suscribir el contrato se presentaron los siguientes documentos: La certificación de afiliación a la empresa promotora de salud **Sanitas** al Sistema General de pensiones AFP en **Porvenir** y se presentó la documentación necesaria para afiliación a ARL por parte de la entidad.	Estos documentos reposan en el SECOP II. la carpeta del contrato **No. 4599481 de 2023.**
4.	Participar en la planeación de los procesos formativos en modalidad presencial, virtual y a distancia, de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, se realizó alistamiento en las fichas asignadas con ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).**	Pantallazo de las actividades realizadas en la fase de alistamiento (anuncios y asociación de ruta de aprendizaje) en las fichas asignadas con ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
5.	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral en modalidad presencial, virtual y a distancia, conforme a las necesidades	Durante el presente mes de **Abril de 2023**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el **mes del Abril del 2023.**

	nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos.		
6.	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Durante el presente mes de **Abril de 2023**, dentro de la plataforma Territorium se desarrollaron las actividades iniciales a las fichas asignadas con ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).**	Pantallazos de las actividades iniciales en el LMS-Territorium de las fichas con ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).**
7.	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación en modalidad presencial, virtual y a distancia.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Abril del 2023.**
8.	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el diseño curricular, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas de formación en modalidad presencial, virtual y a distancia del área temática en el objeto del contrato.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, se impartió formación virtual a través del LMS – Territorium en los programas de formación con ID **2733402, 2733413, 2733414 y 2733415 (Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica)** y ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).**	Pantallazo de las actividades realizadas en la fase de ejecución en las fichas con ID **2733402, 2733413, 2733414 y 2733415 (Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica)** y ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
9.	Aplicar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación en modalidad presencial, virtual y a distancia, de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	**Durante la fase de ejecución:** Dentro del LMS Territorium se impartió formación en los cursos asignados con ficha ID **2733402, 2733413, 2733414 y**	Pantallazo de las actividades realizadas en la fase de ejecución (Foros y grabaciones conferencias web) de las fichas con ID

		2733415 (Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica) y ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).** Se retroalimentaron las publicaciones de los aprendices en foros Sociales, de dudas y temáticos. Se evaluaron pruebas, actividades interactivas y retroalimentaron las actividades enviadas por los aprendices. Se publicaron anuncios y se enviaron mensajes informativos del curso durante las semanas de formación. Se programaron y realizaron sesiones sincrónicas de atención a los aprendices a través de la herramienta Meet Google, se enviaron diferentes correos informando las novedades en el transcurso del curso y de motivación para la participación del mismo actividad relacionada con esta obligación contractual.	**2733402, 2733413, 2733414 y 2733415 (Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica)** y ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
10.	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa en modalidad presencial, virtual y a distancia, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina,	Durante el presente mes de **Abril de 2023**, se realizo el proceso de cierre, asignando los juicios evaluativos en la plataforma ***Sena Sofiaplus*** a los aprendices que Aprobaron y no Aprobaron los cursos con ID **2733402, 2733413, 2733414 y**	Pantallazo de las actividades realizadas en la fase de cierre en las fichas con ID **2733402, 2733413, 2733414 y 2733415 (Servicio al cliente mediante la**

	en un plazo no mayor a ocho días hábiles luego de finalizada la ficha.	**2733415 (Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica).**	**comunicación telefónica).** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
11.	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral en modalidad presencial, virtual y a distancia, mediante las siguientes actividades: a). Verificar que la totalidad de los aprendices seleccionados estén asociados a una ruta de aprendizaje y su estado sea matriculado. b). Registrar juicios evaluativos, c). realizar reconocimiento de aprendizajes previos, para los aprendices nuevos, reintegrados trasladados. d). Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, en el sistema de gestión Sena Sofiaplus, se verificó que todos los aprendices seleccionados estén asociados a la ruta de aprendizaje y se verificó su estado de matricula en las fichas con ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).** Se registraron juicios evaluativos para las fichas con ID **2733402, 2733413, 2733414 y 2733415 (Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica).**	Pantallazo de la Asociación de la Ruta de aprendizaje a través del sistema de gestión Sena Sofiaplus en las fichas con ID **2753768, 2753769, 2753770 y 2753771 (Planeación para procesos administrativos).** Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
12.	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz y el manual de convivencia instaurado en la institución.	Se publica anuncio indicando la ruta para la visualización y socialización del manual de convivencia y el reglamento del aprendiz dentro del LMS - Territorium.	Pantallazo Anuncio de bienvenida con la ruta para la visualización del manual de convivencia y reglas de comportamiento. Incluidas en el informe contractual mensual que reposa en el SECOP II.
13.	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas de educación superior del área temática objeto del presente	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, no se desarrolló actividad	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el

	contrato, cuando el centro lo requiera.	relacionada con esta obligación contractual.	mes de **Abril del 2023**,
14.	Realizar seguimiento a los aprendices que ingresan a la etapa productiva en modalidad presencial, virtual y a distancia según la asignación y requerimientos del centro de formación.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Abril del 2023**.
15.	Participar en los procesos de autoevaluación de programas de formación presencial, virtual y a distancia en el Centro de Formación.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Abril del 2023**.
16.	Durante la ejecución del contrato, aplicar al proceso de certificación del componente pedagógico que el centro de formación oriente dirigido a Instructores.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Abril del 2023**.
17.	Cargar y actualizar la información de las evidencias de la ejecución contractual mensual en los aplicativos definidos por Colombia Compra Eficiente, con la finalidad que la Entidad Estatal, pueda consultar su información en calidad de contratista, cuando así lo requiera.	Se cargó al aplicativo SECOP II los documentos solicitados por la entidad al momento de la adjudicación del contrato y se publica para el mes de **Abril del 2023**, el informe mensual de ejecución del contrato y el plan de pagos.	Estos documentos se encuentran publicados dentro del aplicativo SECOP II.
18.	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual y el cumplimiento de metas del programa.	Durante el presente mes de **Abril del 2023**, no se desarrolló actividad relacionada con esta obligación contractual.	No hay evidencia ya que la actividad no se desarrolló en el mes de **Abril del 2023**.

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. **4492258971** de la planilla, operador SOI y periodo correspondiente al mes de **Marzo** del año 2023. (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 (xx) folios

Cordialmente,

Firma
Jennie Andrea Romero Cediel.
Contratista.
C.C. No. 52.952.402.

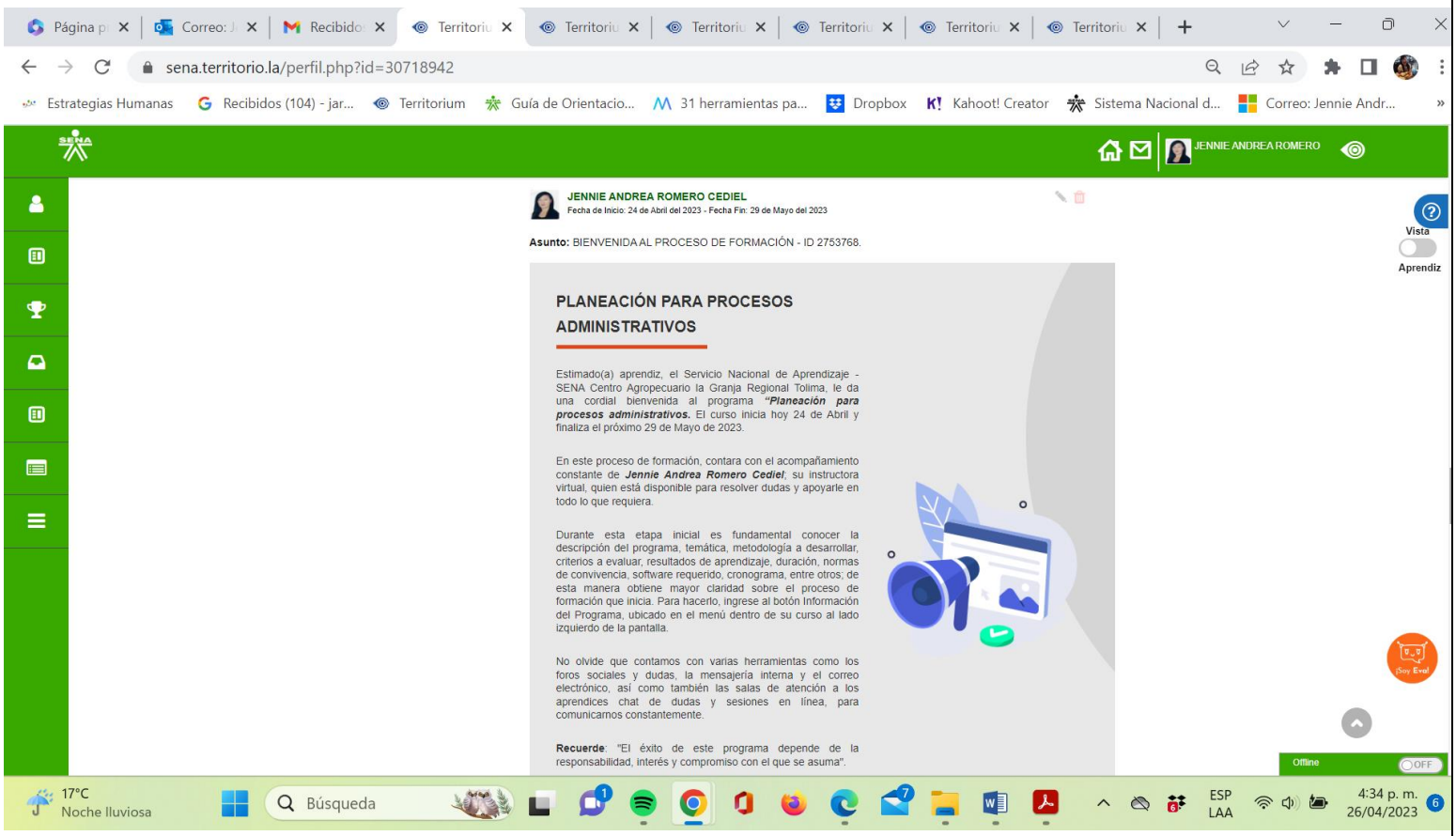
Recibí a satisfacción:

Firma
Andrés Josue Piñeros Hernández.
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR.4599481 de 2023.
Coordinador Académico.

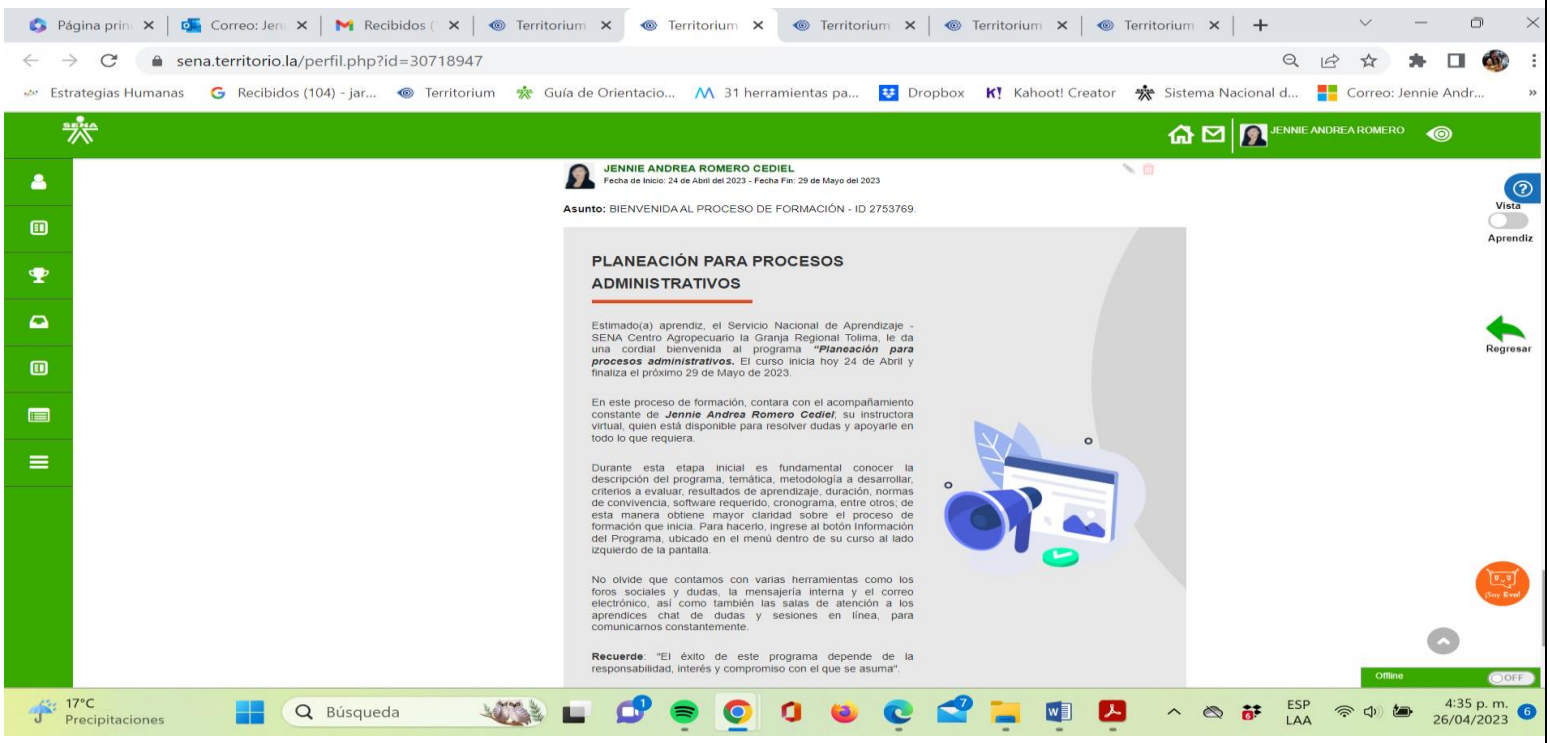
270423AS19

ALISTAMIENTO DE CURSOS.

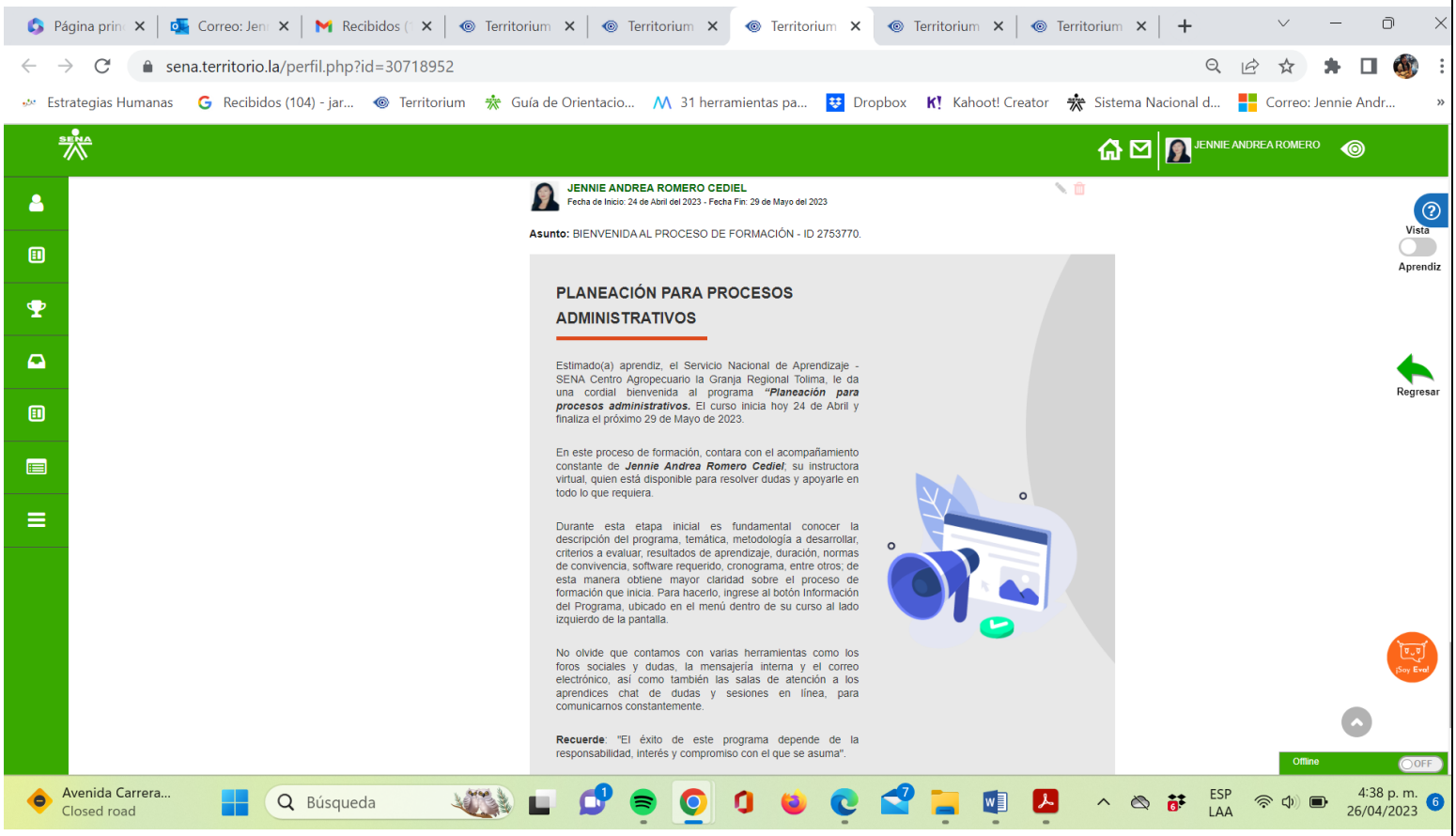
CURSO 1 – ANUNCIO DE BIENVENIDA -2753768.



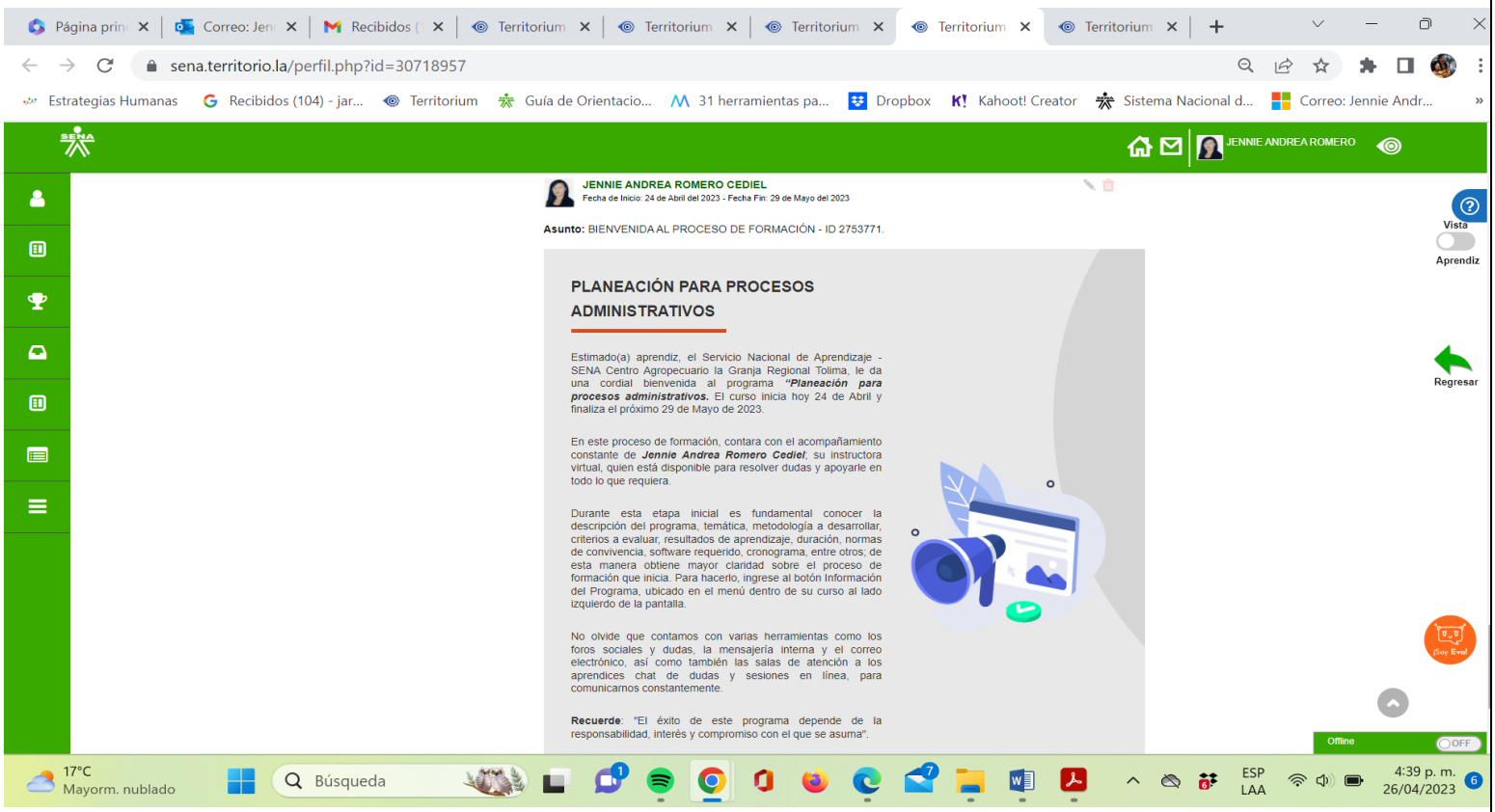
CURSO 2 – ANUNCIO DE BIENVENIDA -2753769.



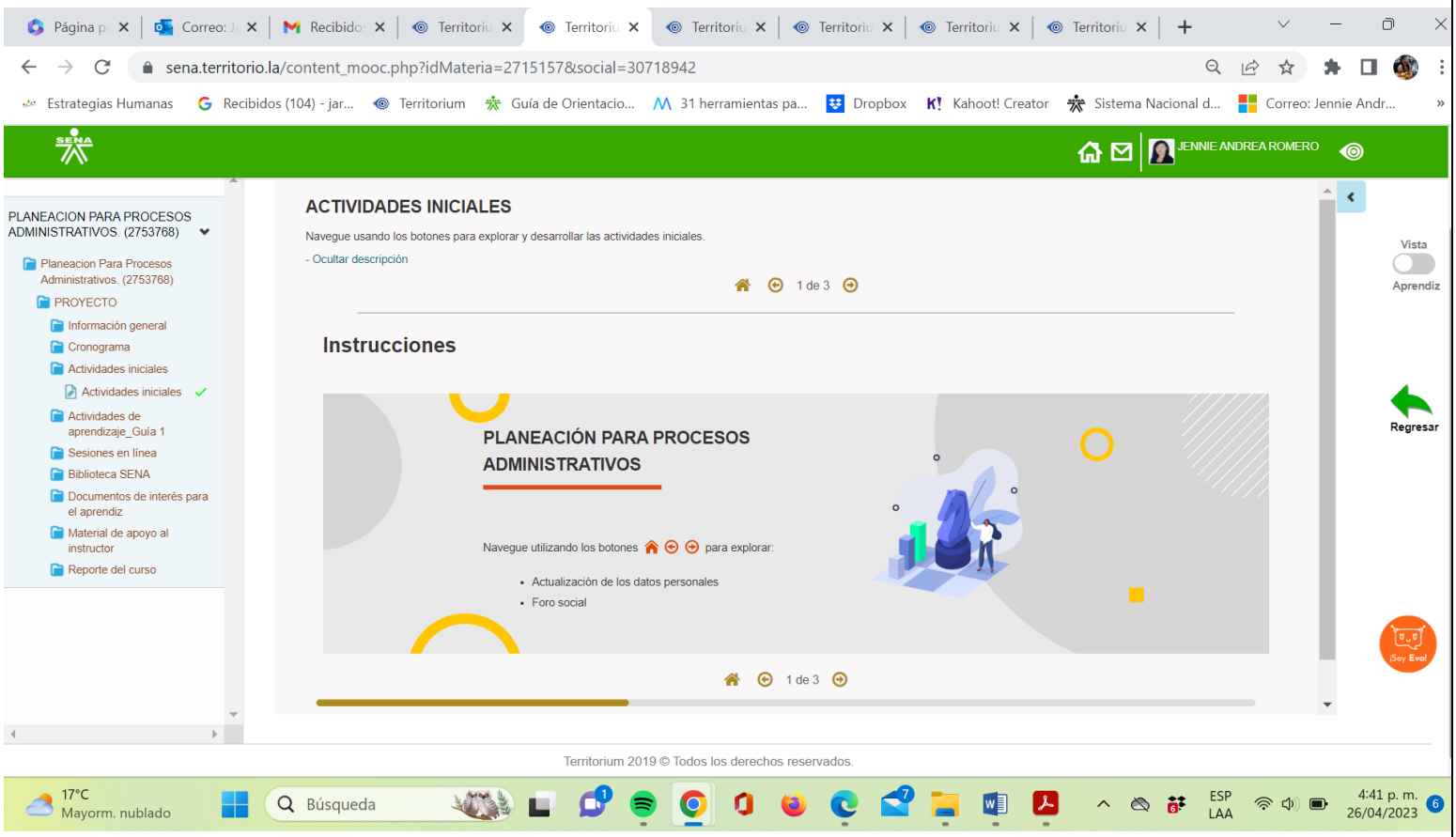
CURSO 3 – ANUNCIO DE BIENVENIDA -2753770.



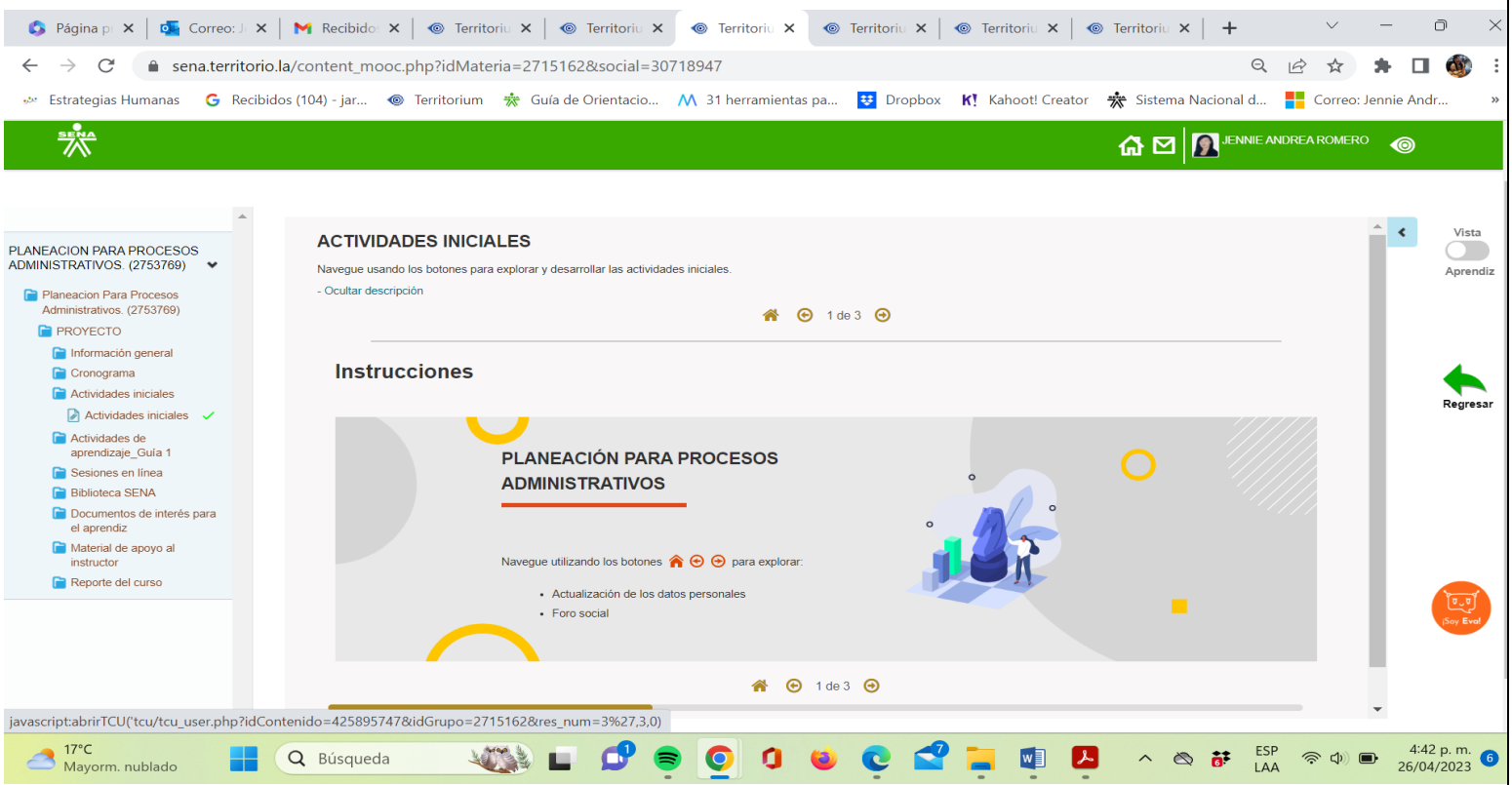
CURSO 4 – ANUNCIO DE BIENVENIDA -2753771.



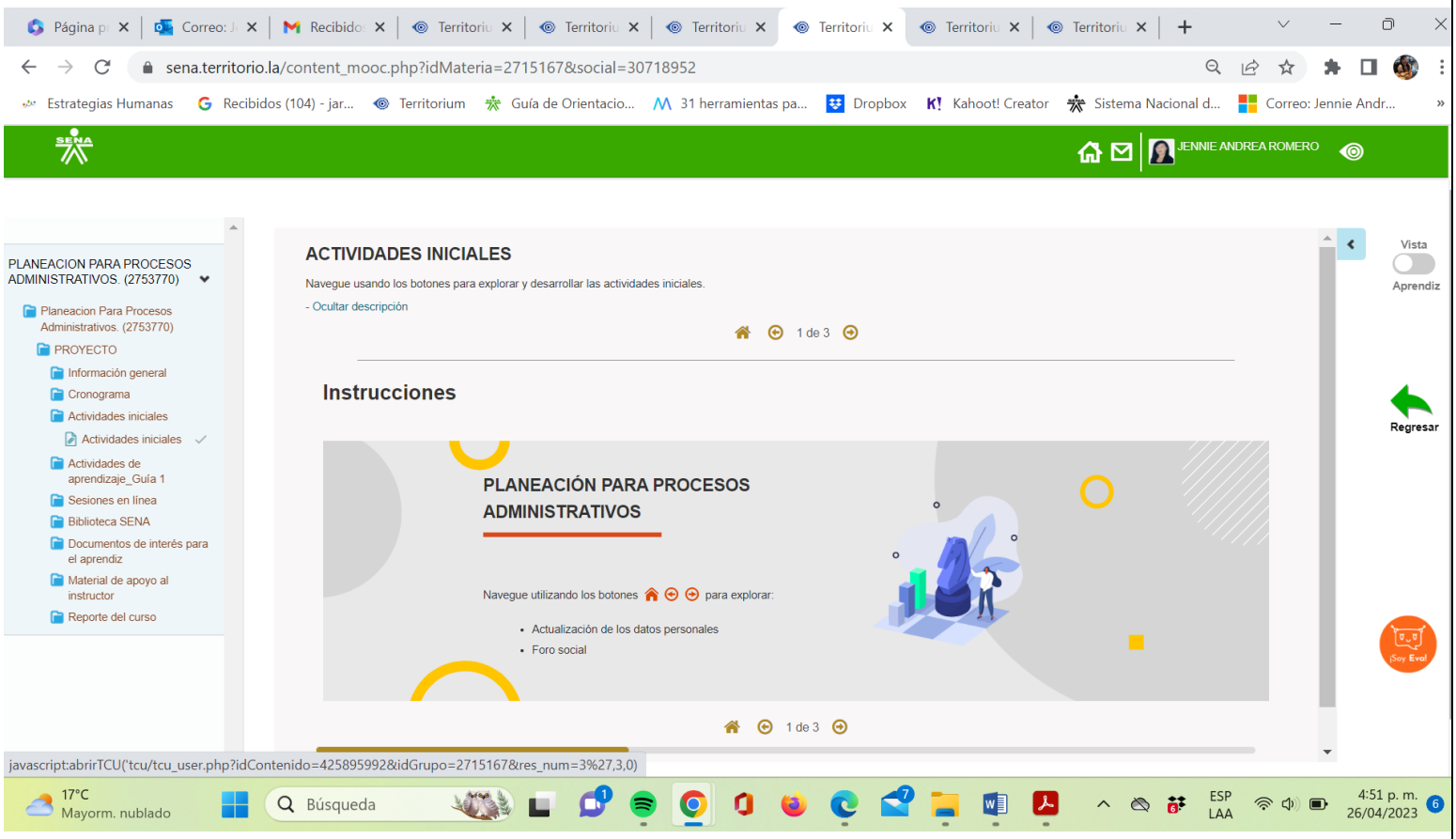
CURSO 1- ACTIVIDADES INICIALES FICHA ID 2753768. (ESTE CURSO NO CUENTA CON SABERES PREVIOS).



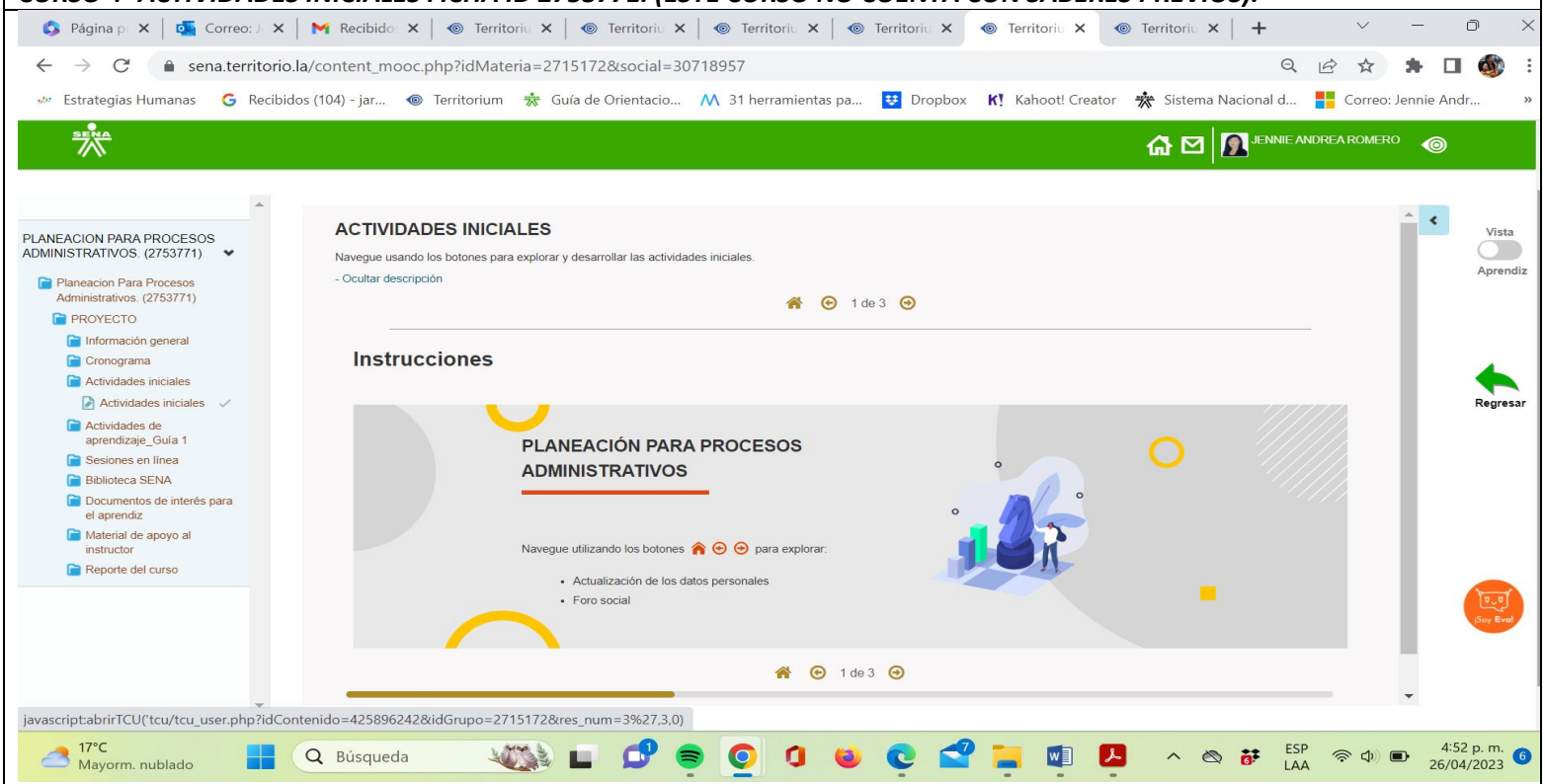
CURSO 2- ACTIVIDADES INICIALES FICHA ID 2753769. (ESTE CURSO NO CUENTA CON SABERES PREVIOS).



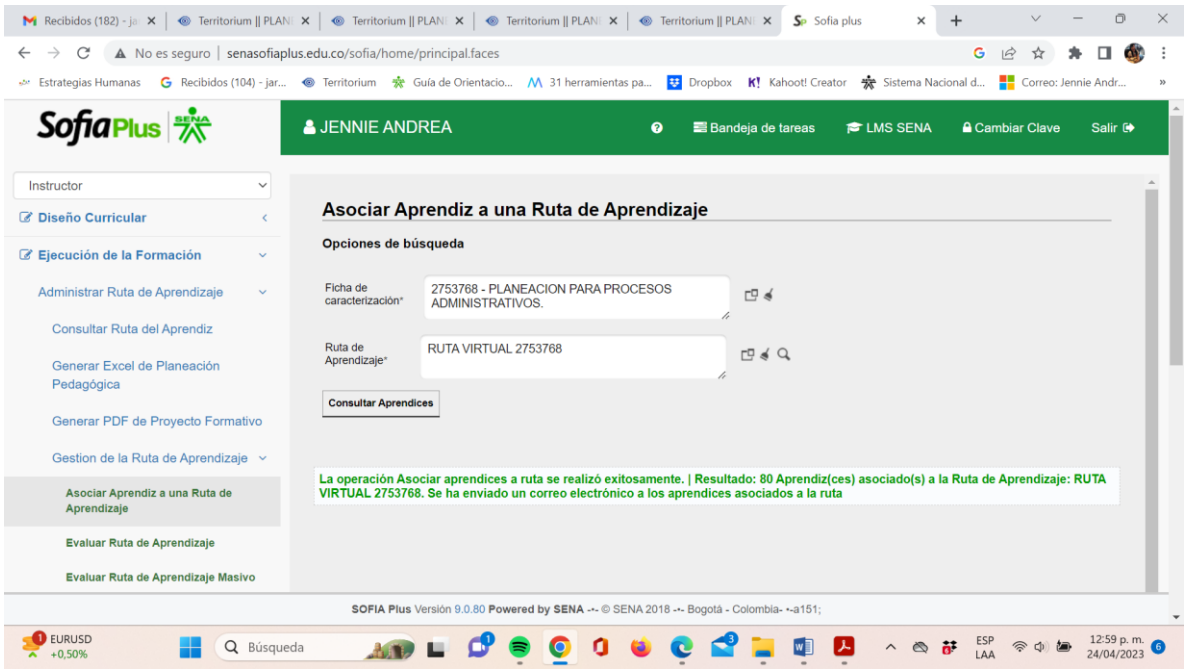
CURSO 3- ACTIVIDADES INICIALES FICHA ID 2753770. (ESTE CURSO NO CUENTA CON SABERES PREVIOS).



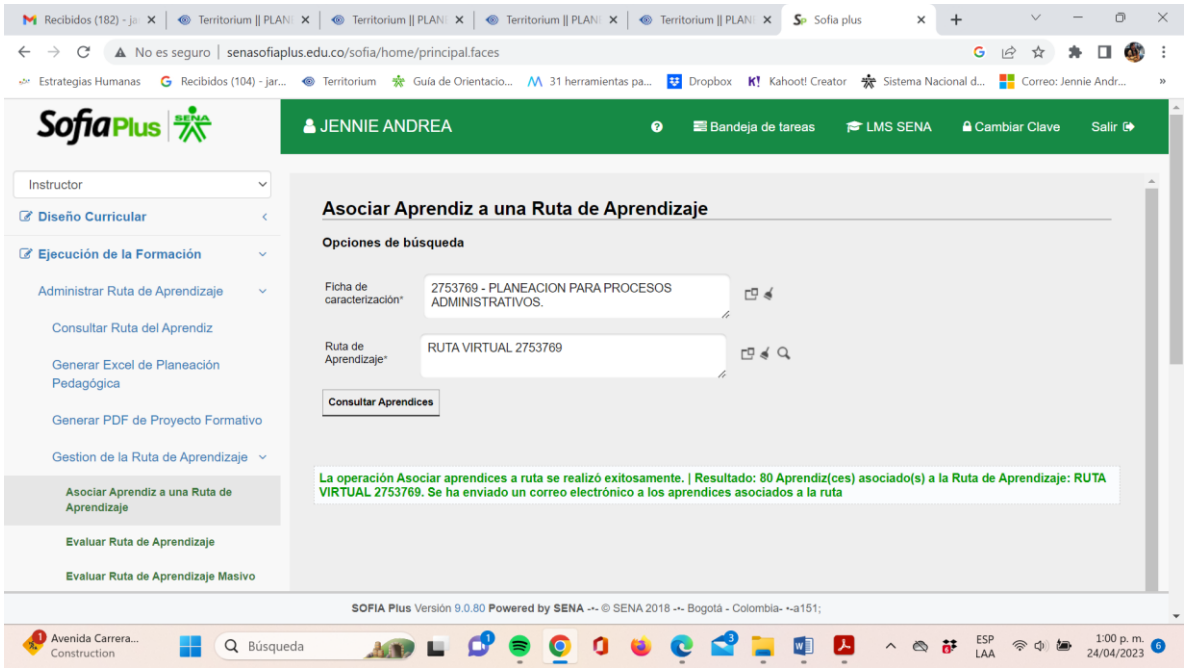
CURSO 4- ACTIVIDADES INICIALES FICHA ID 2753771. (ESTE CURSO NO CUENTA CON SABERES PREVIOS).



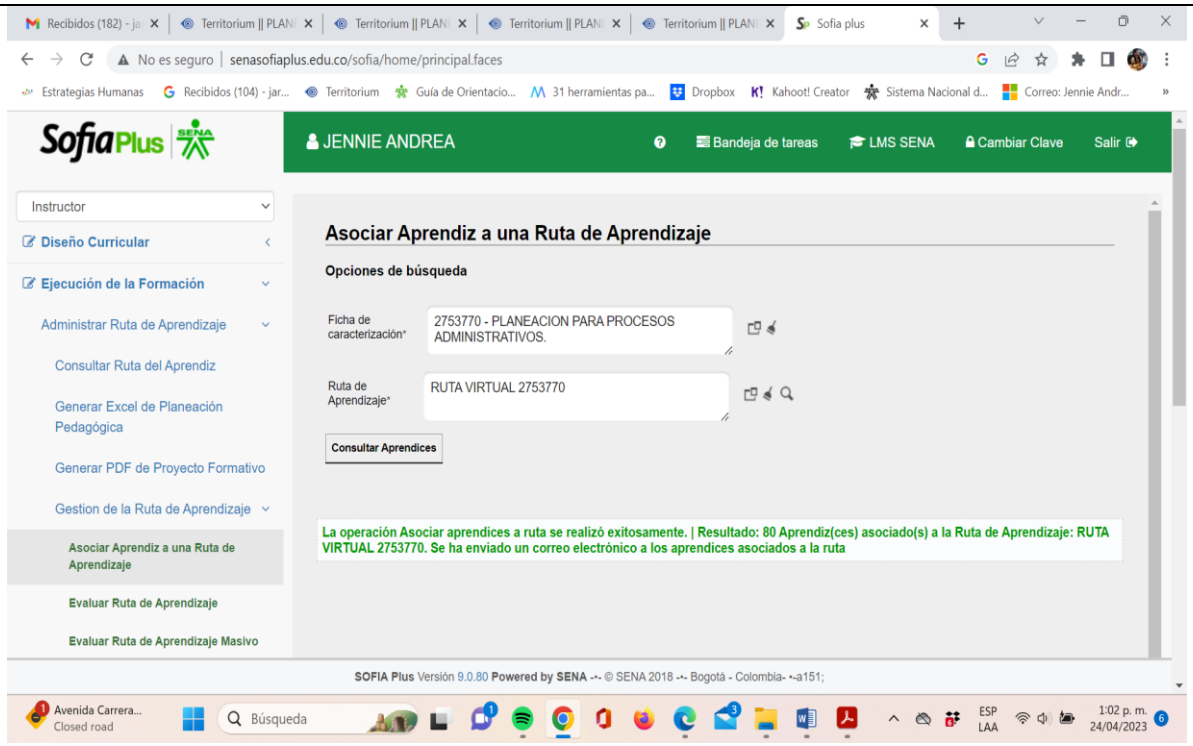
CURSO 1- ASOCIACIÓN RUTA DE APRENDIZAJE FICHA ID 2753768.



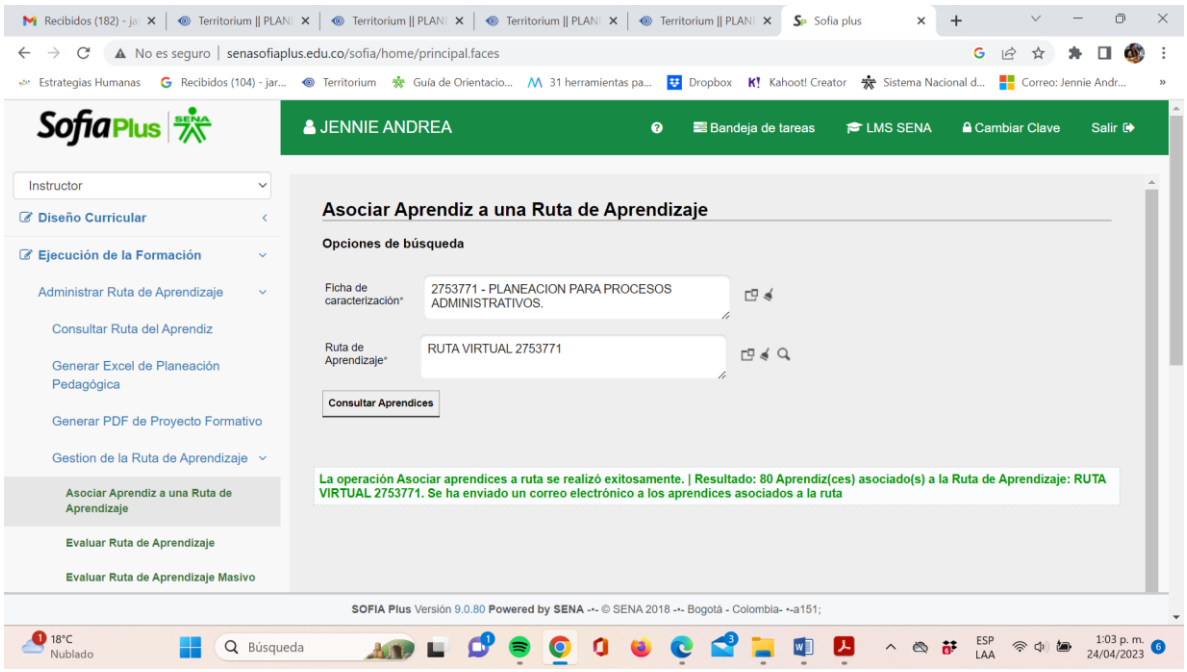
CURSO 2- ASOCIACIÓN RUTA DE APRENDIZAJE FICHA ID 2753769.



CURSO 3- ASOCIACIÓN RUTA DE APRENDIZAJE FICHA 2753770.

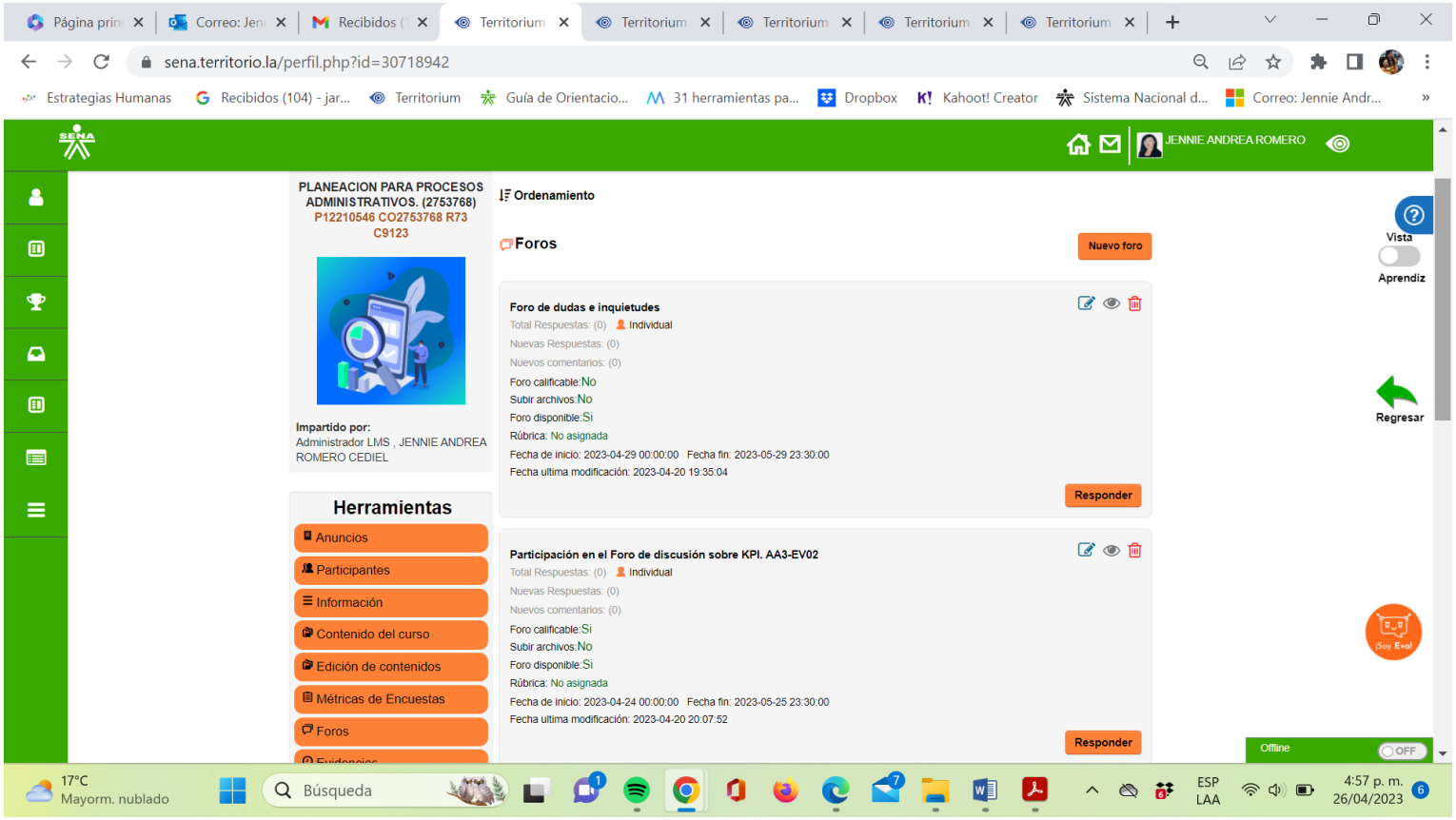


CURSO 4- ASOCIACIÓN RUTA DE APRENDIZAJE FICHA 2753771.

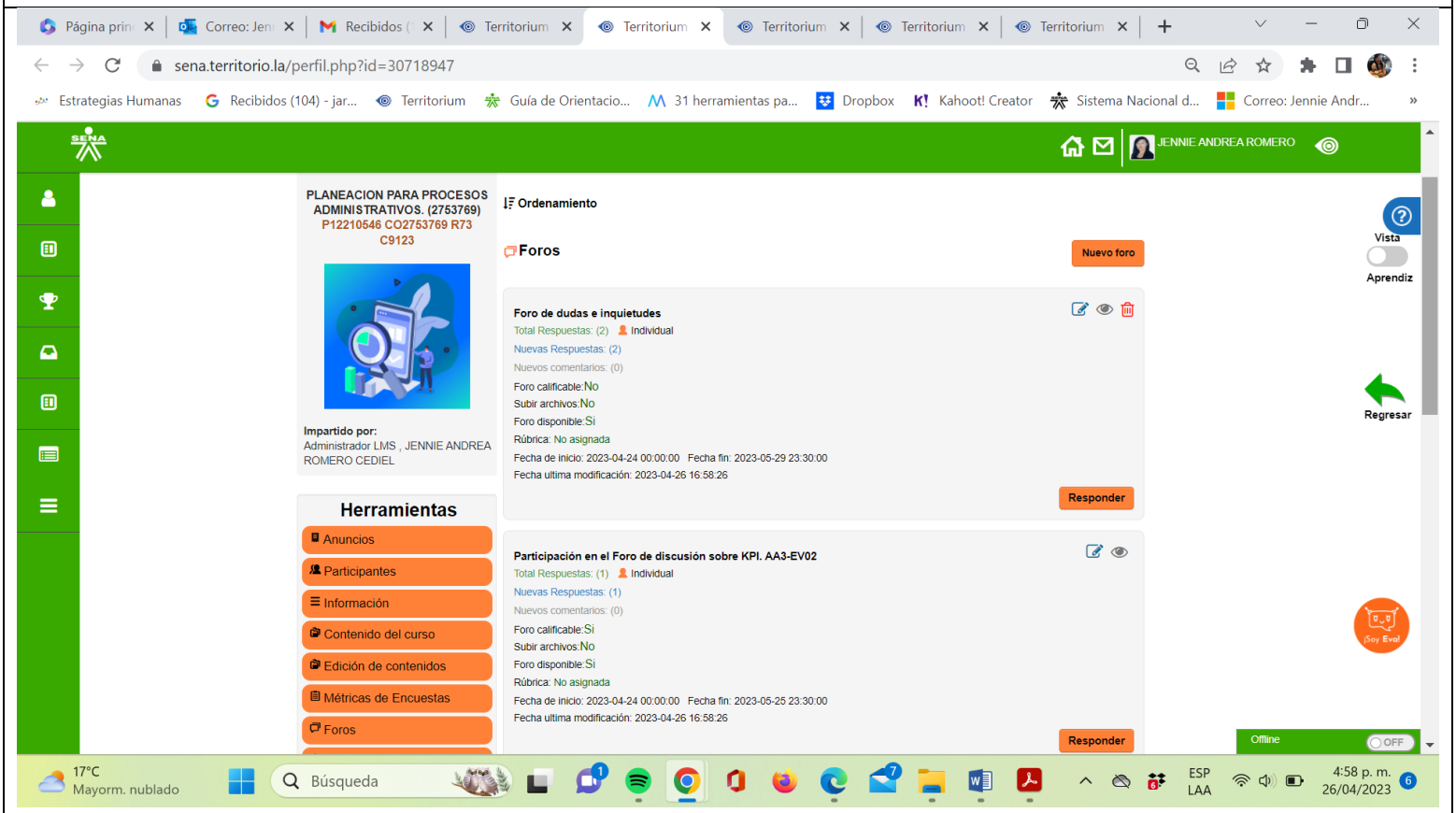


FASE DE EJECUCIÓN.

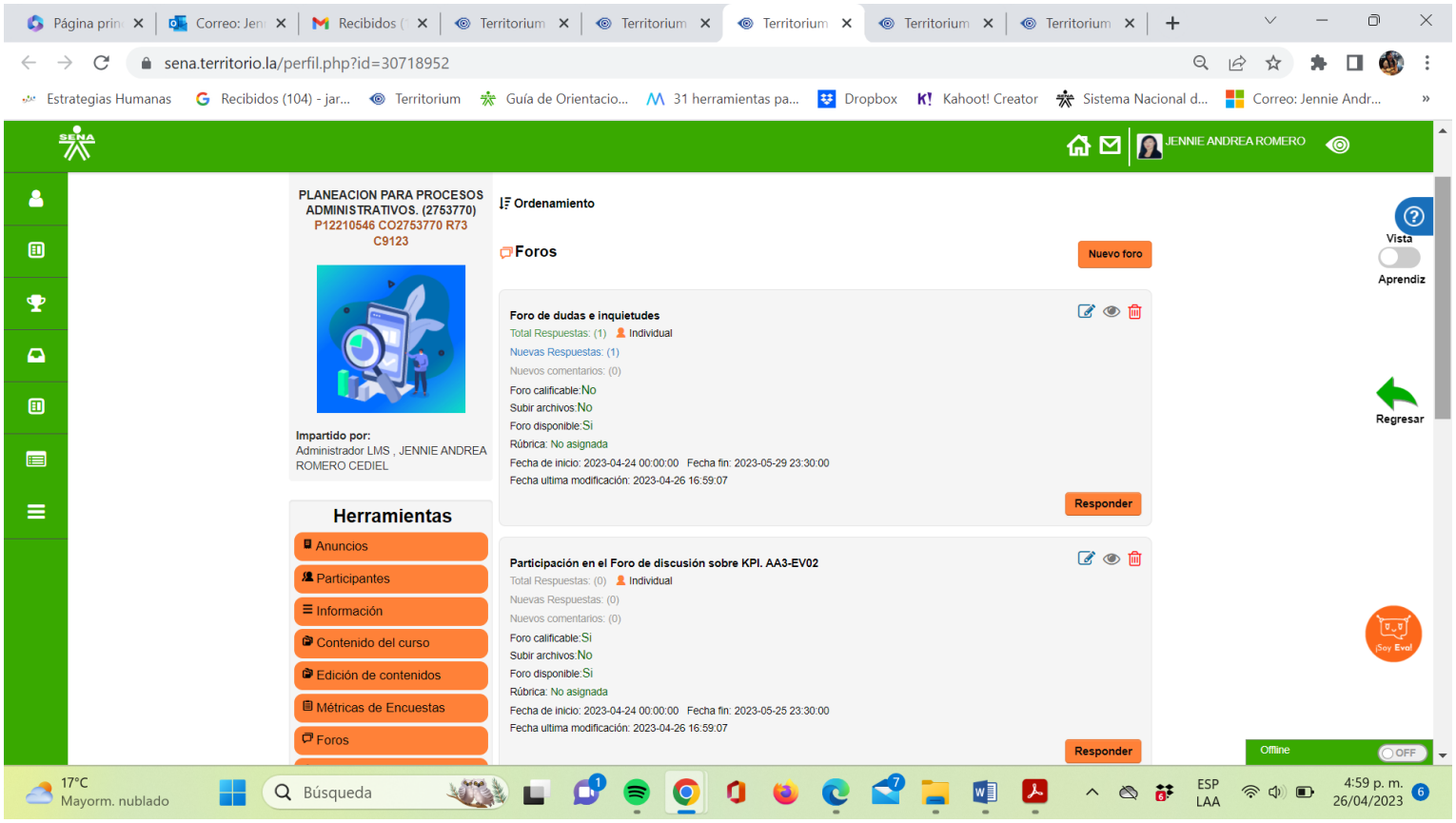
CURSO 1 - FOROS FICHA ID 2753768.



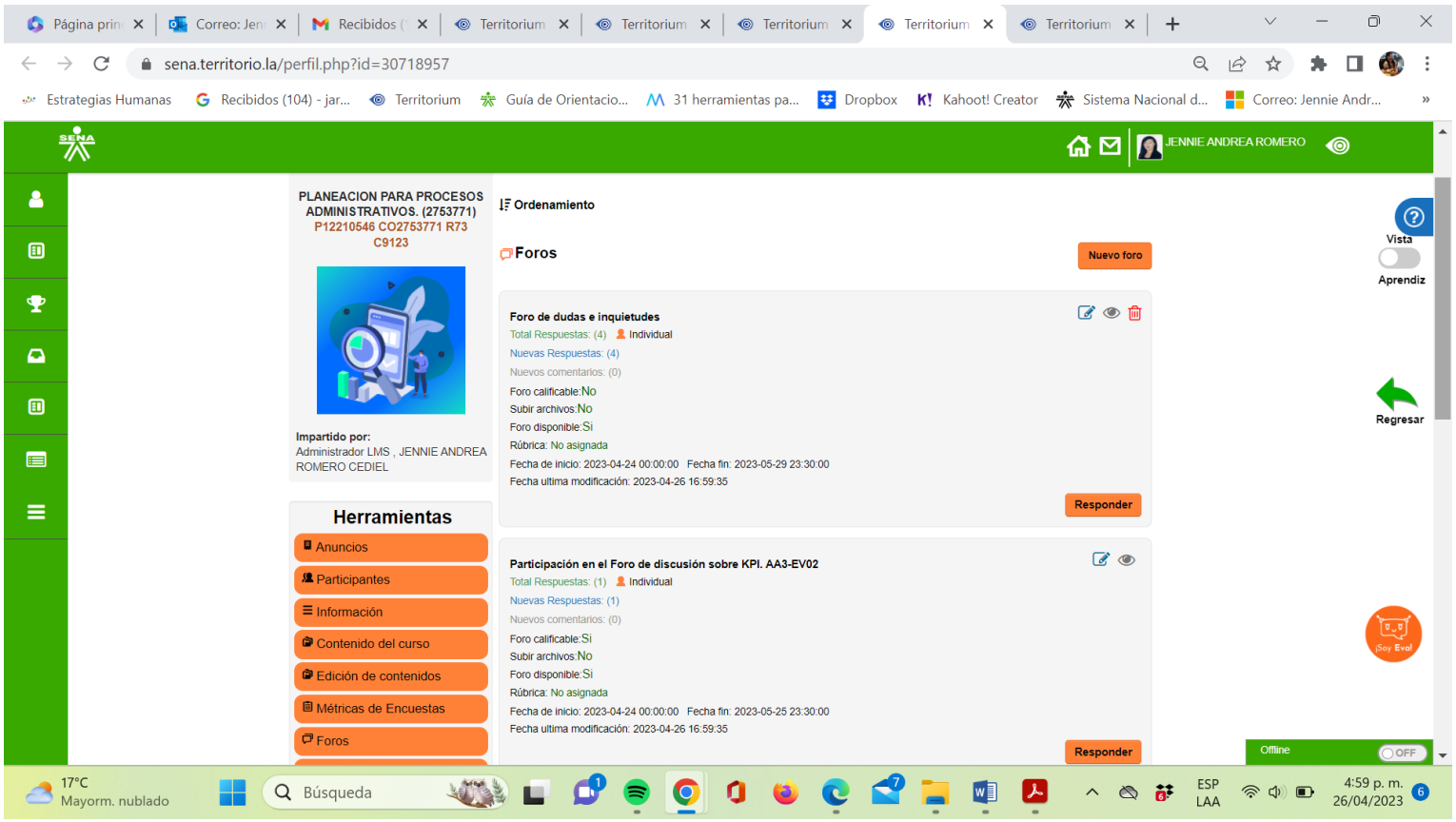
CURSO 2 FOROS FICHA ID 2753769.



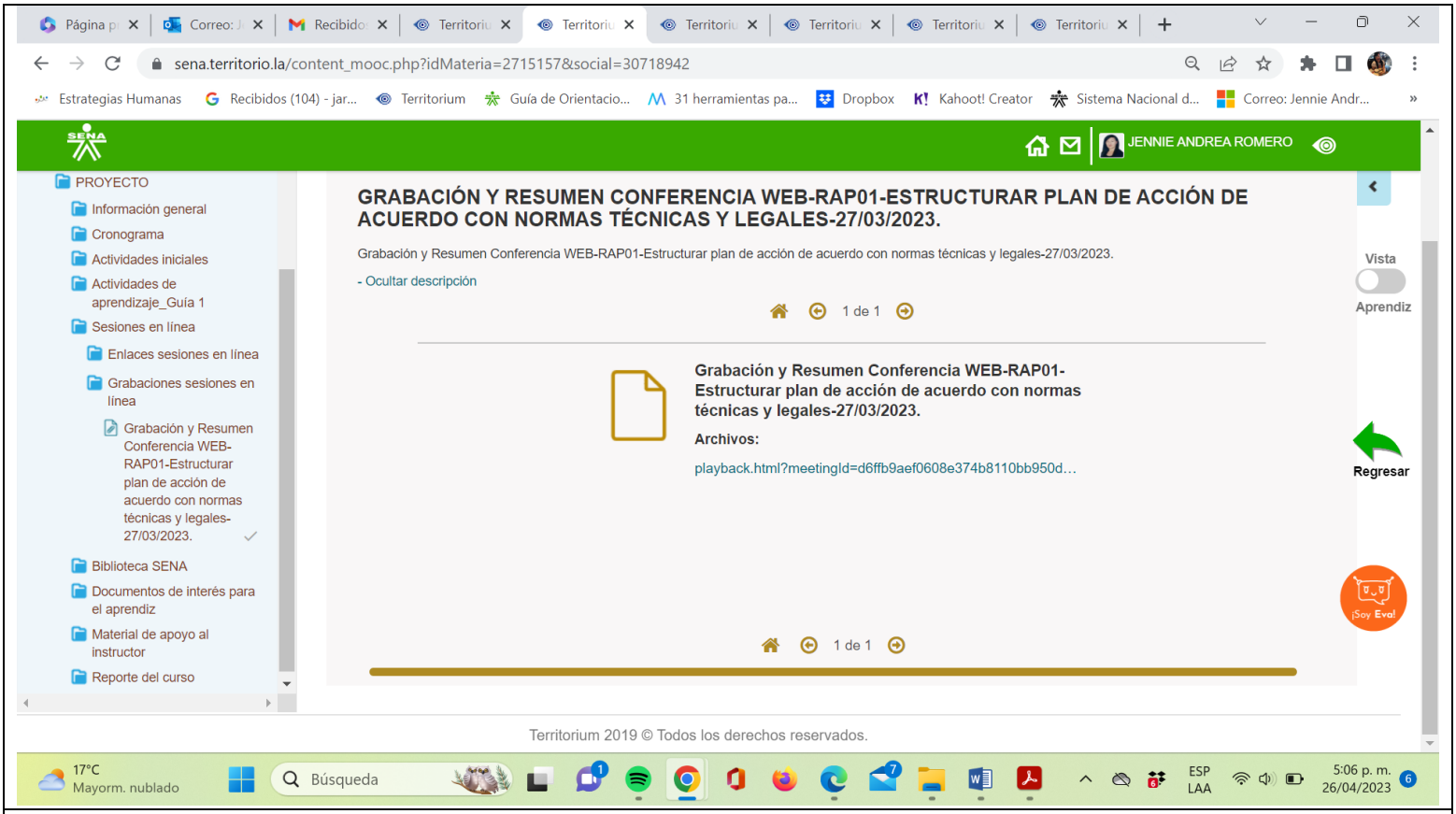
CURSO 3- FOROS FICHA ID 2753770.



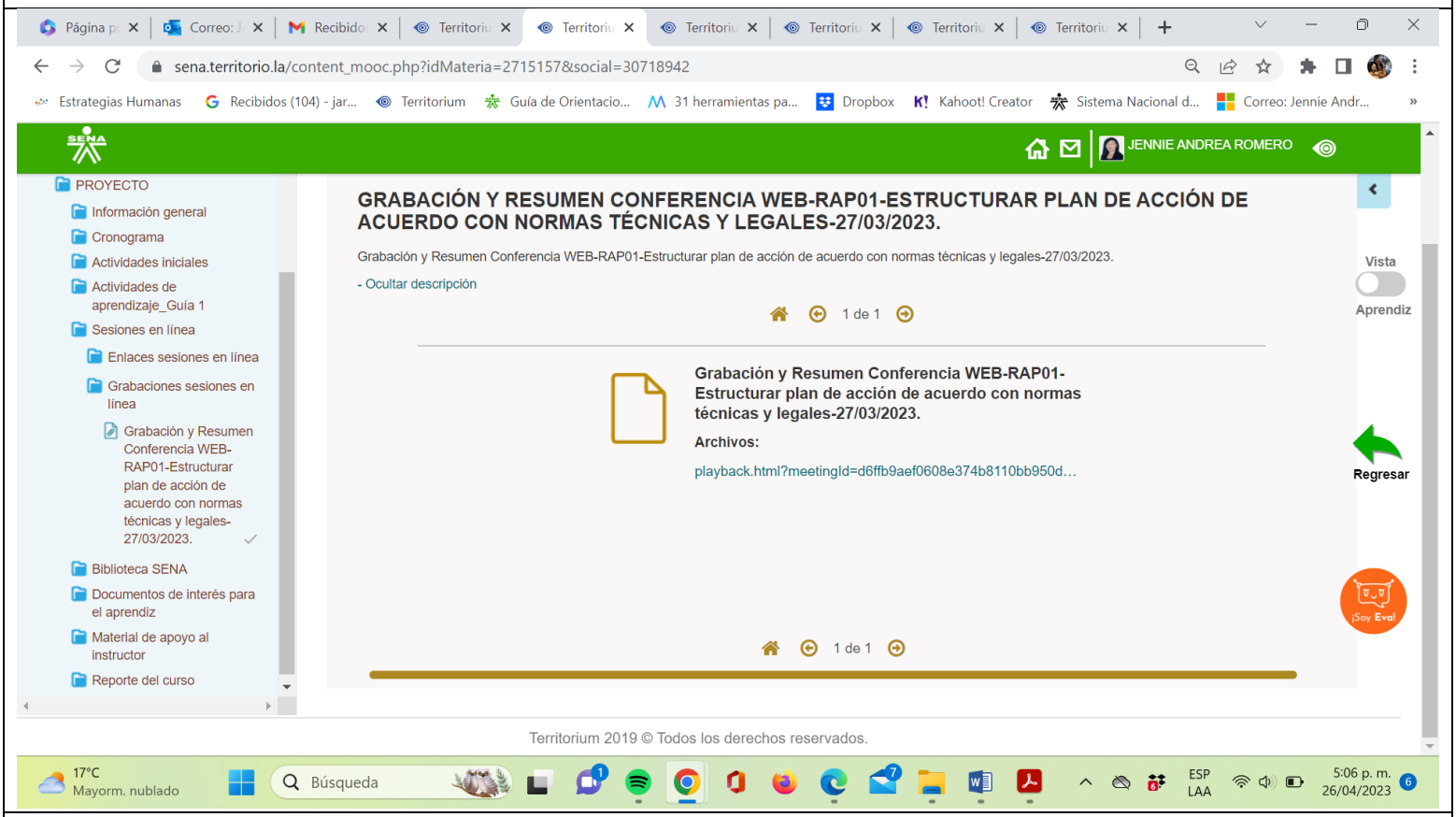
CURSO 4- FOROS FICHA ID 2753771.



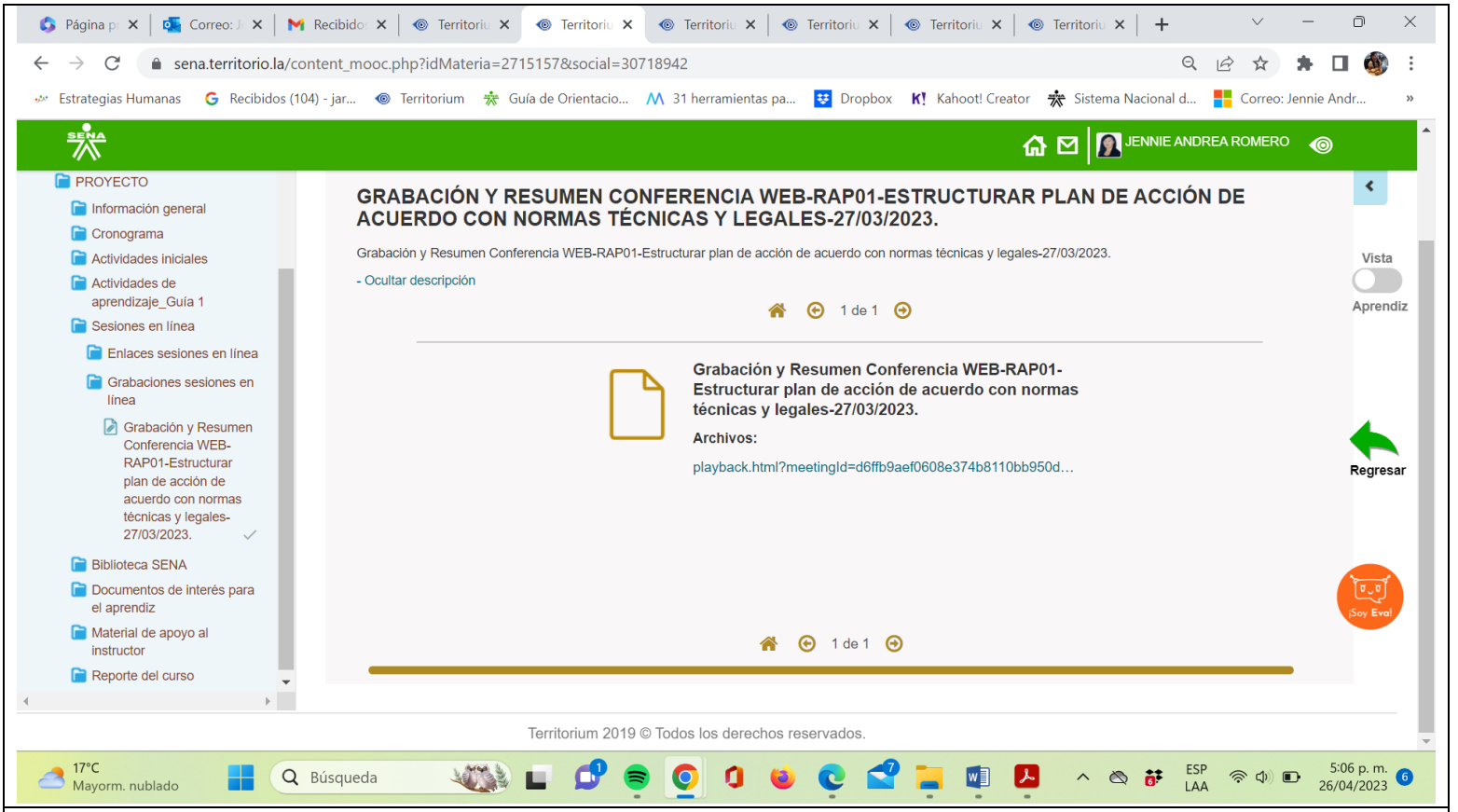
CURSO 1- GRABACIONES SESIONES EN LÍNEA ID 2753768.



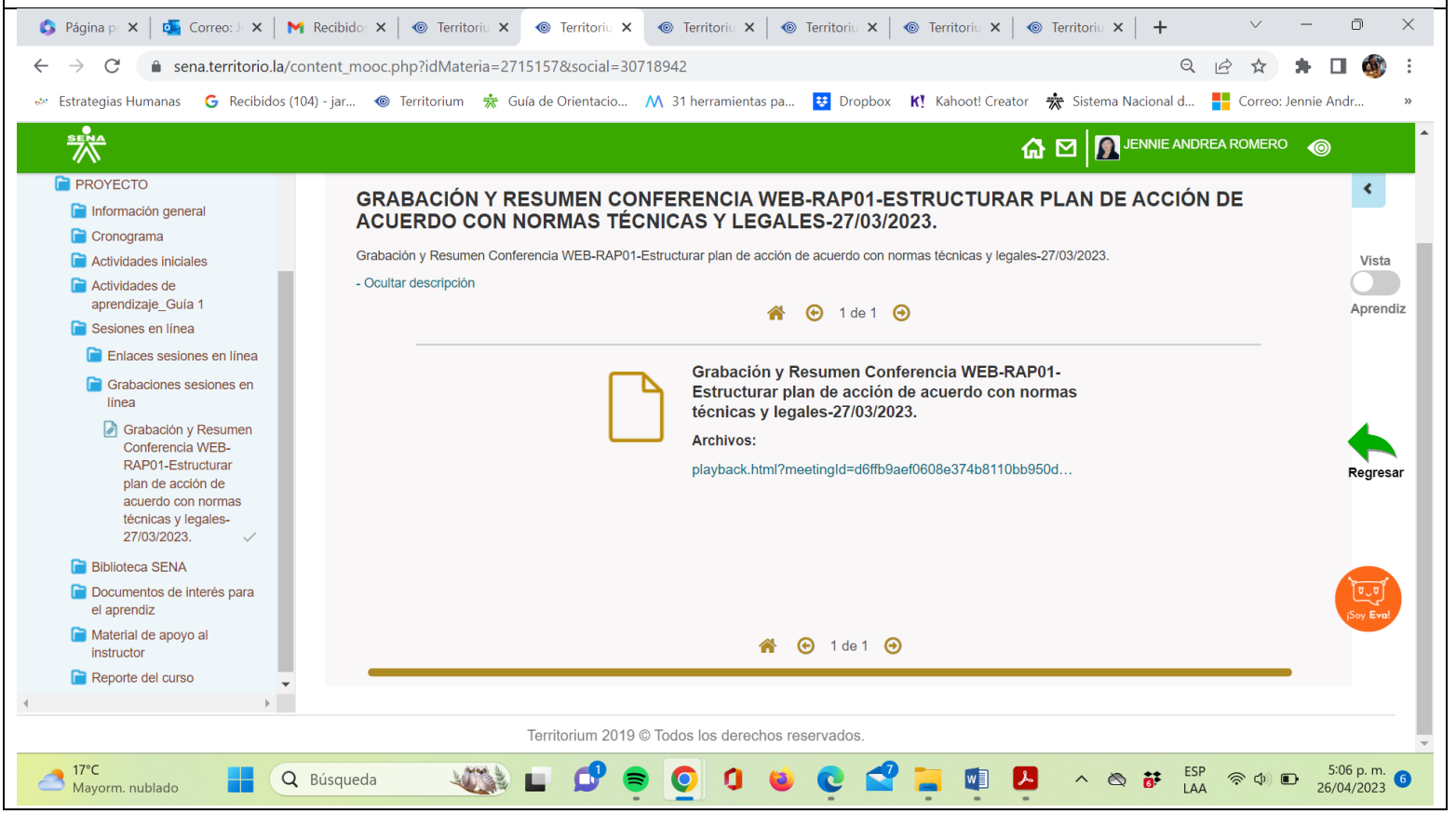
CURSO 2- GRABACIONES SESIONES EN LÍNEA ID 2753769.



CURSO 3- GRABACIONES SESIONES EN LÍNEA ID 2753770.

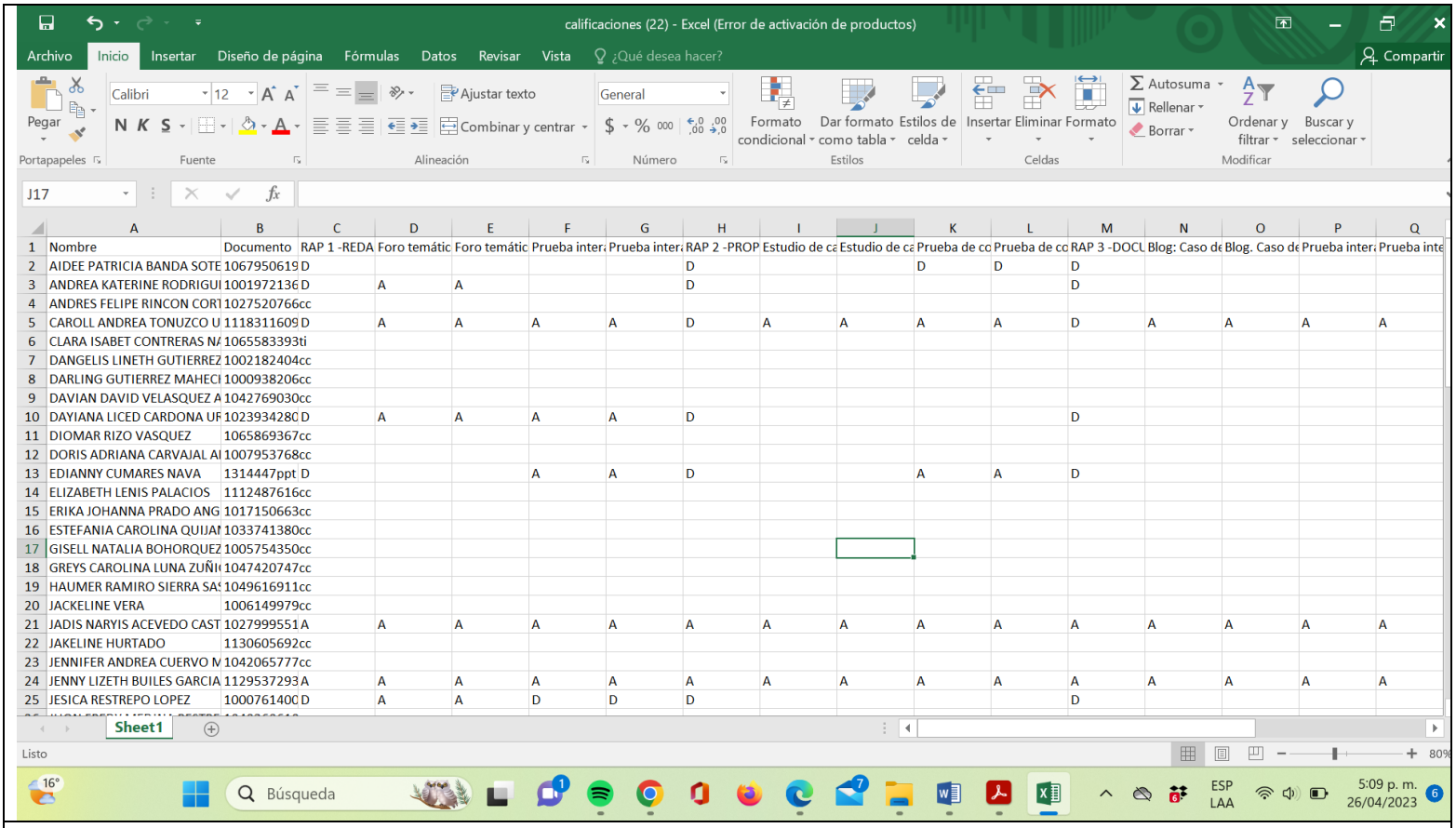


CURSO 4- GRABACIONES SESIONES EN LÍNEA ID 2753771.

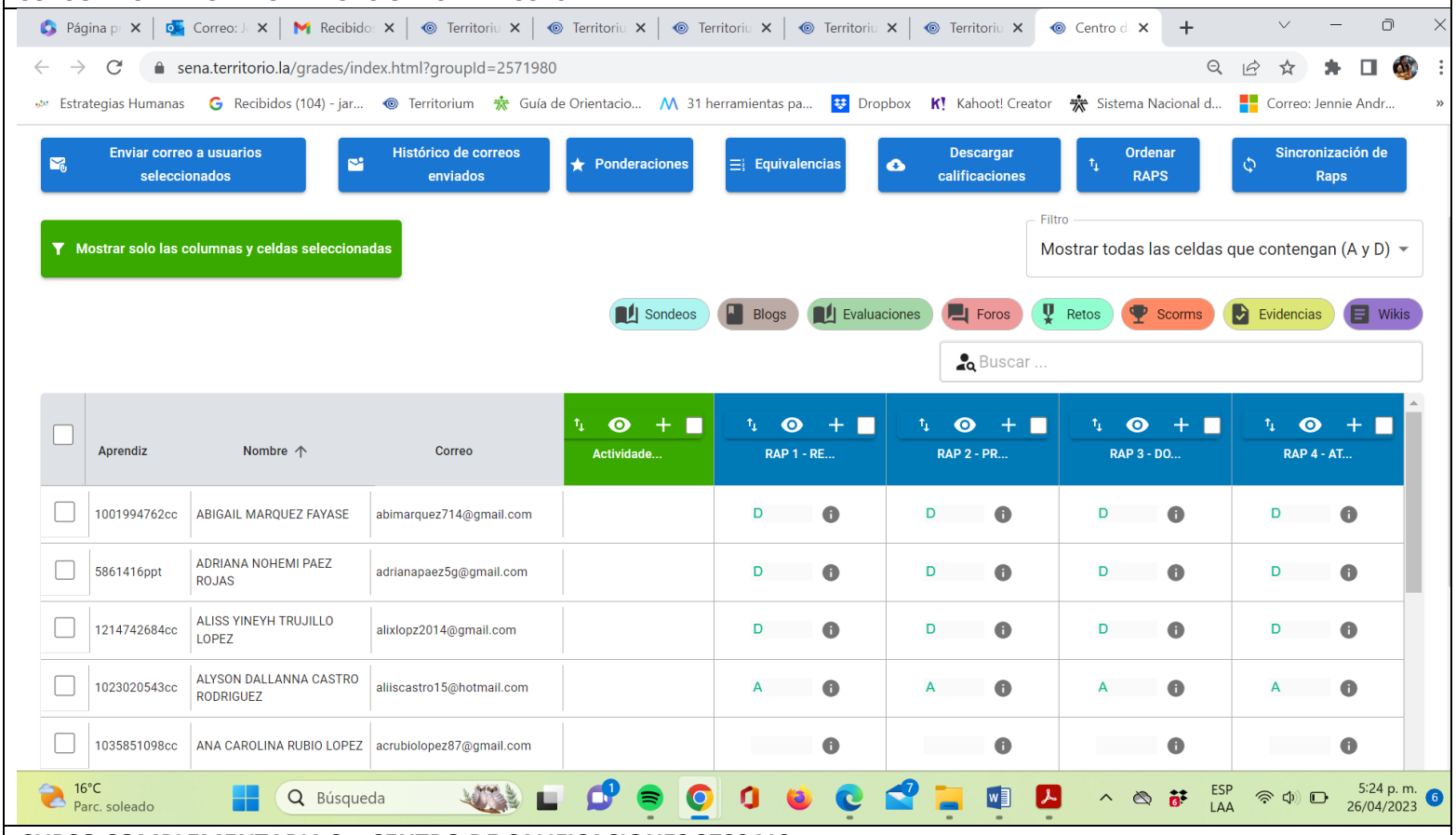


FASE DE CIERRE.

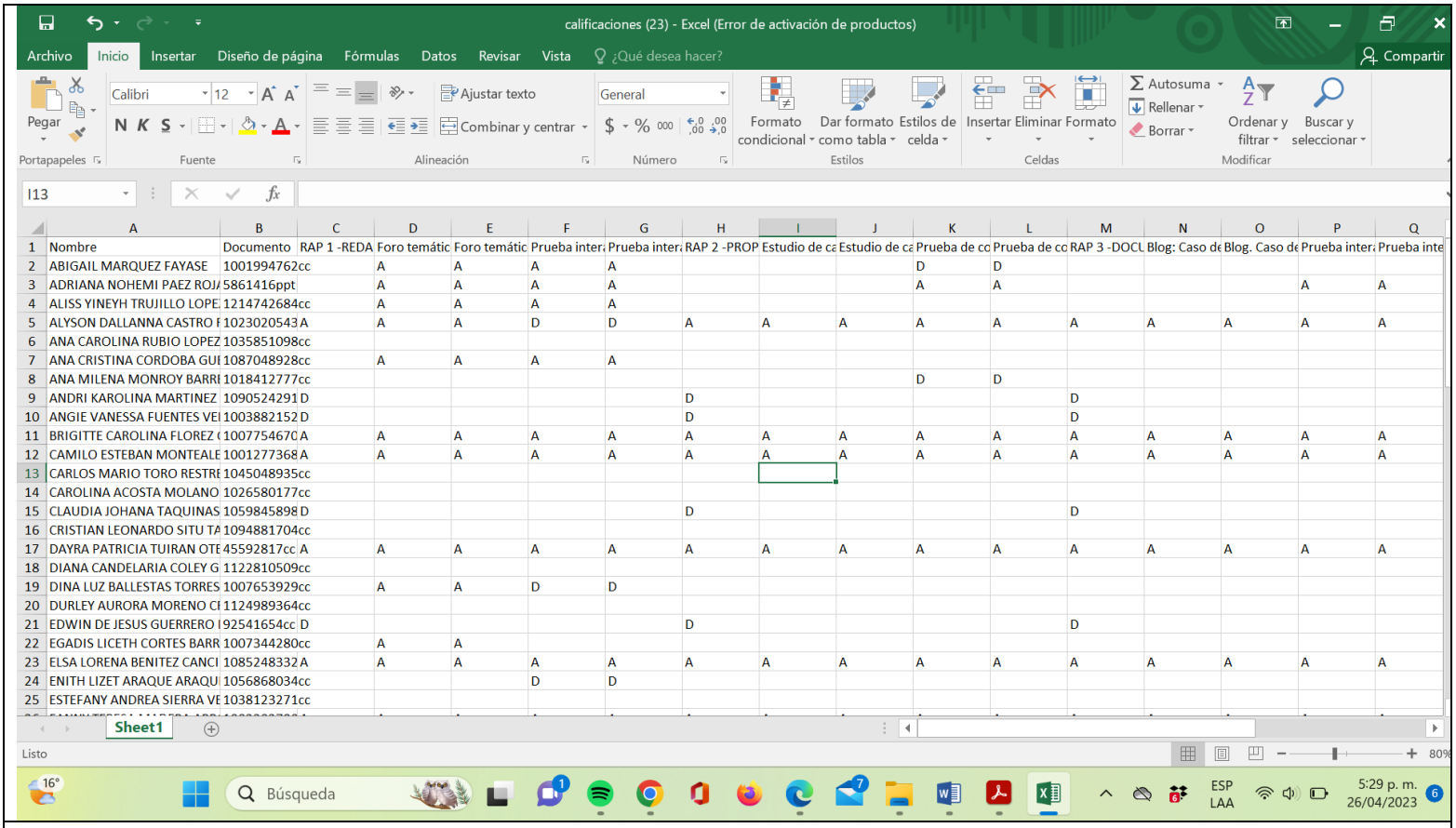
CURSO COMPLEMENTARIA 1 – CENTRO DE CALIFICACIONES 2733402.



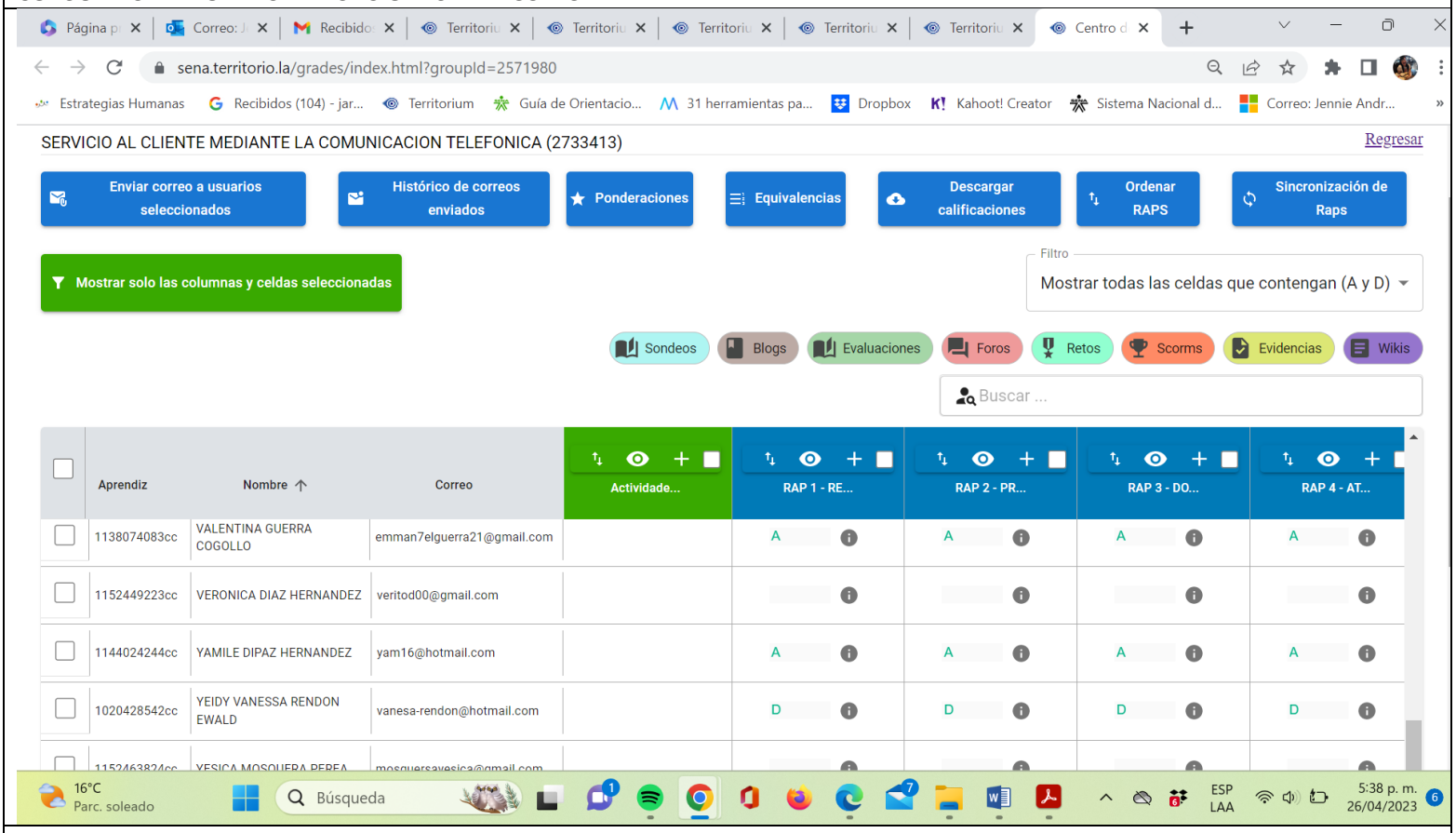
CURSO 1- CENTRO DE CALIFICACIONES ID 2733402.



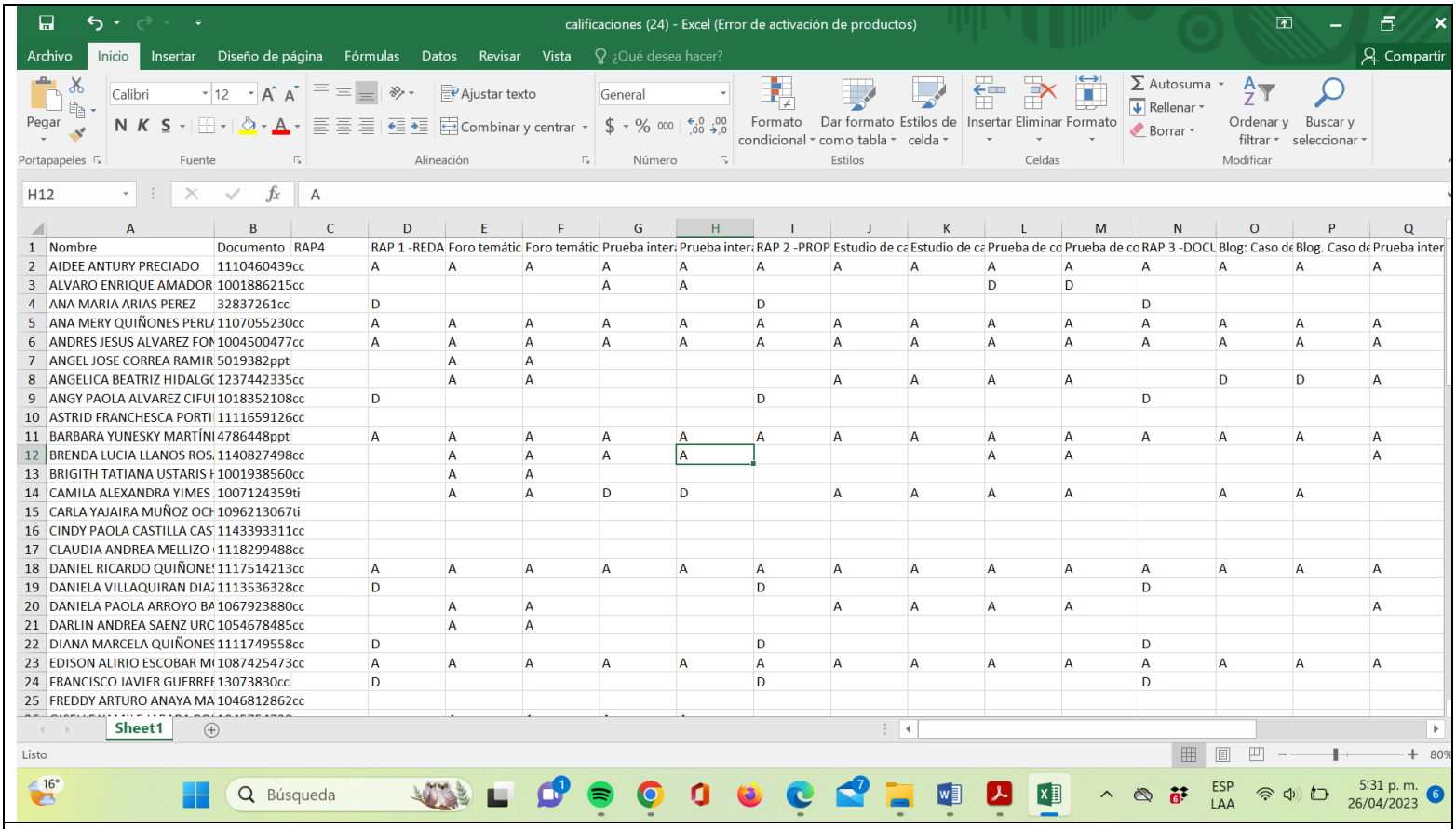
CURSO COMPLEMENTARIA 2 – CENTRO DE CALIFICACIONES 2733413.



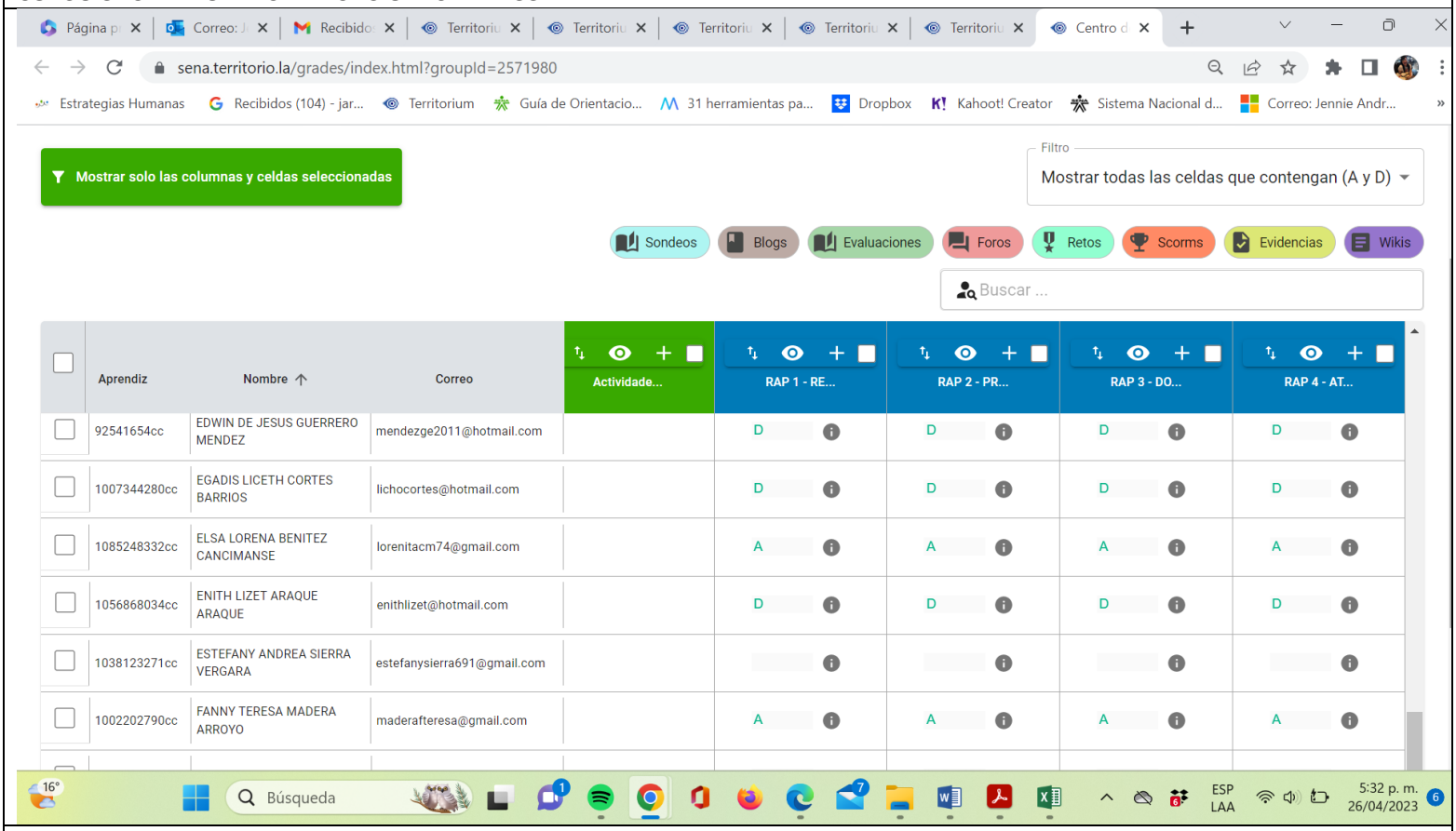
CURSO 2- CENTRO DE CALIFICACIONES ID 2733413.



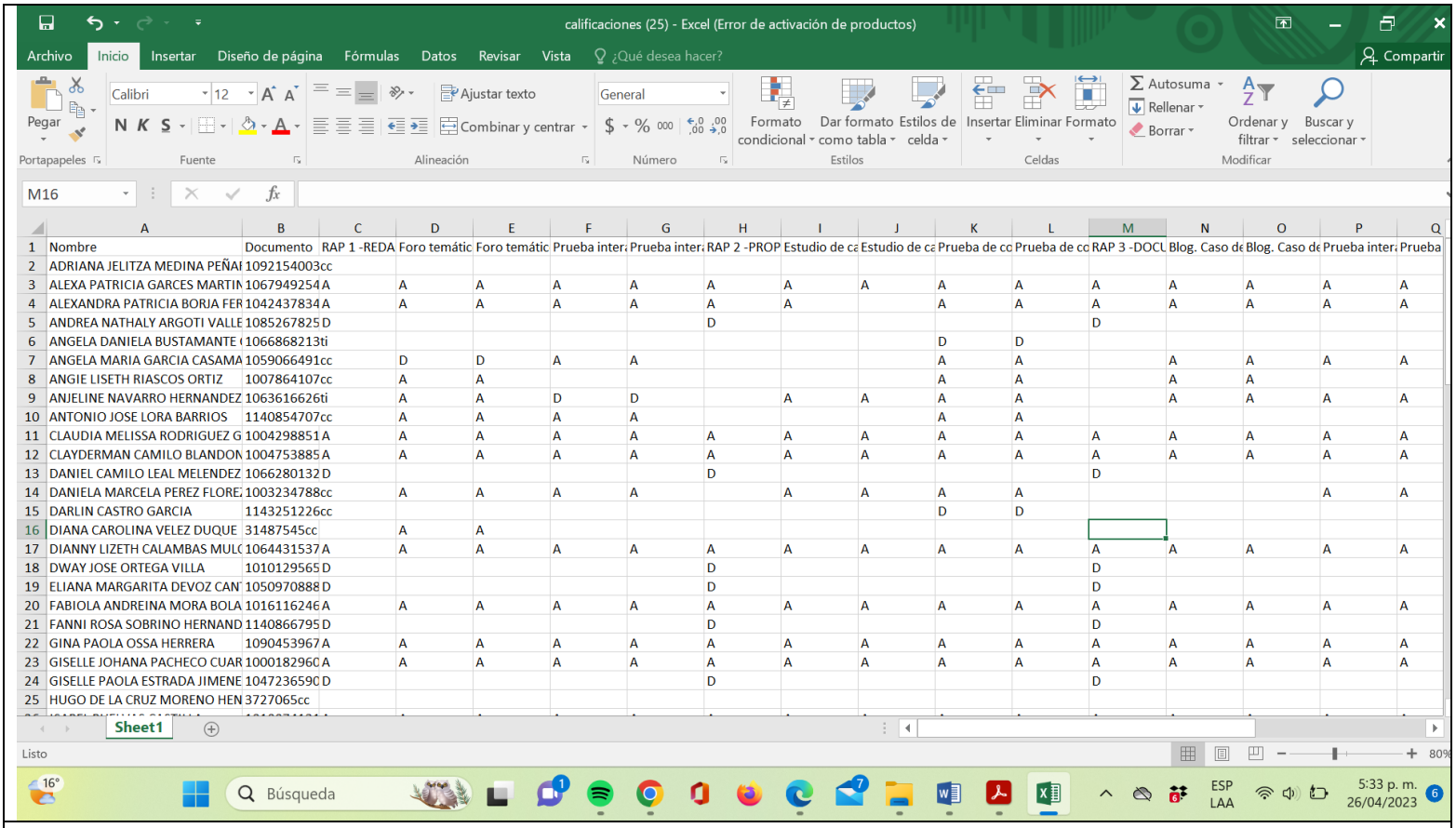
CURSO COMPLEMENTARIA 3 – CENTRO DE CALIFICACIONES 2733414.



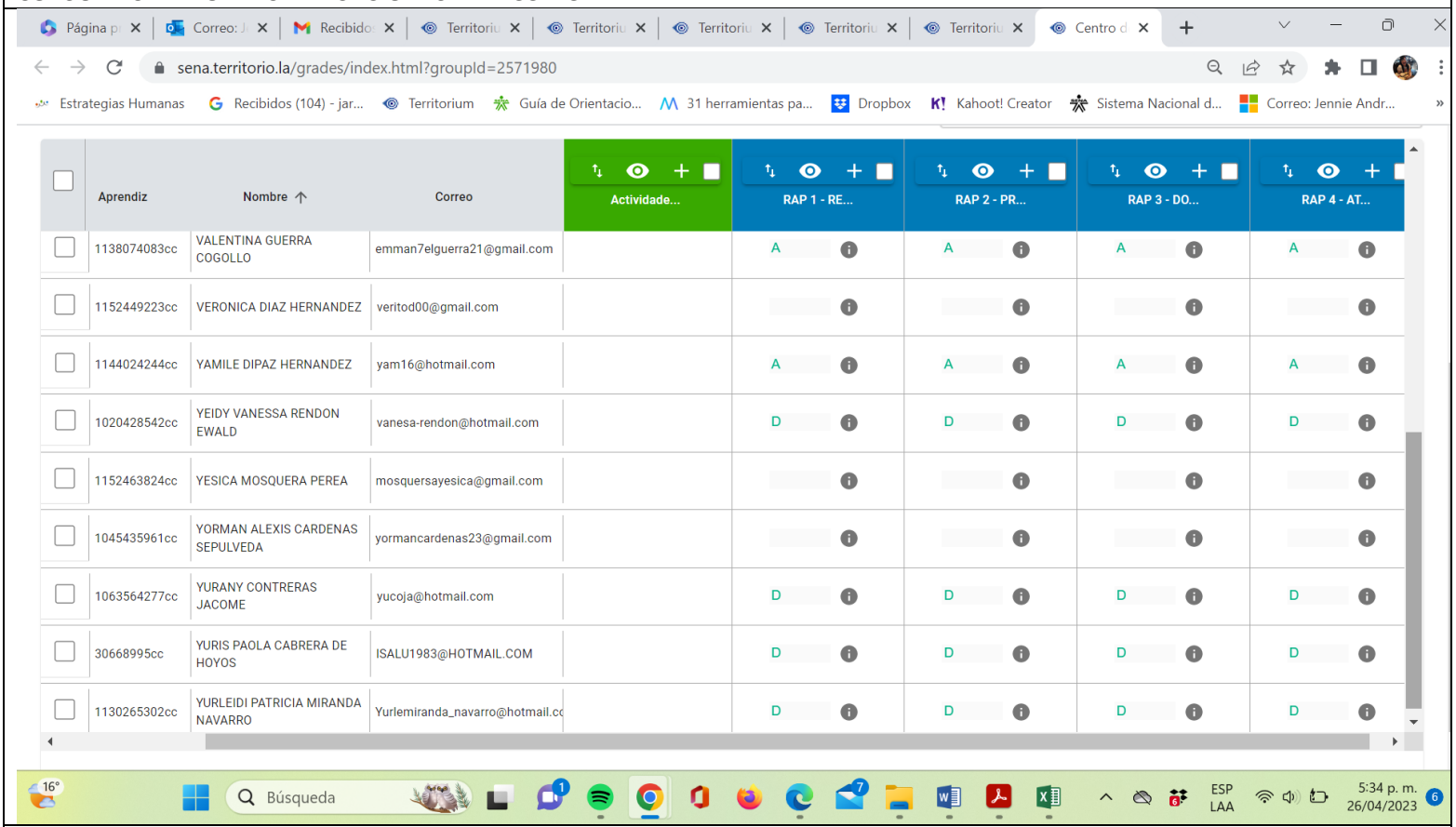
CURSO 3- CENTRO DE CALIFICACIONES ID 2733414.



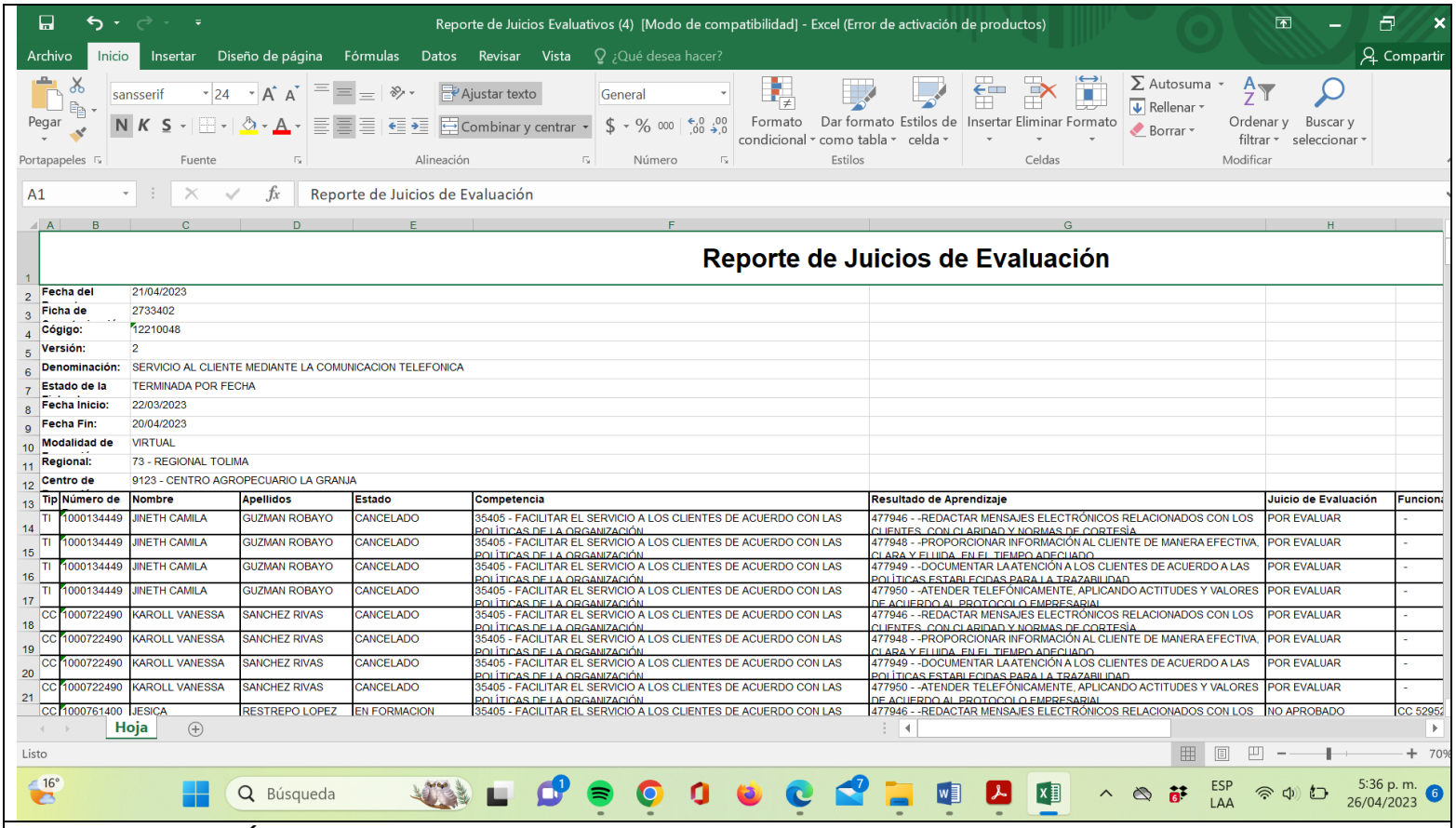
CURSO COMPLEMENTARIA 4 – CENTRO DE CALIFICACIONES 2733415.



CURSO 4- CENTRO DE CALIFICACIONES ID 2733415.



CURSO 1- ASIGNACIÓN DE JUICIOS ID 2733402.



Reporte de Juicios Evaluativos (4) [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

A1: Reporte de Juicios de Evaluación

Reporte de Juicios de Evaluación

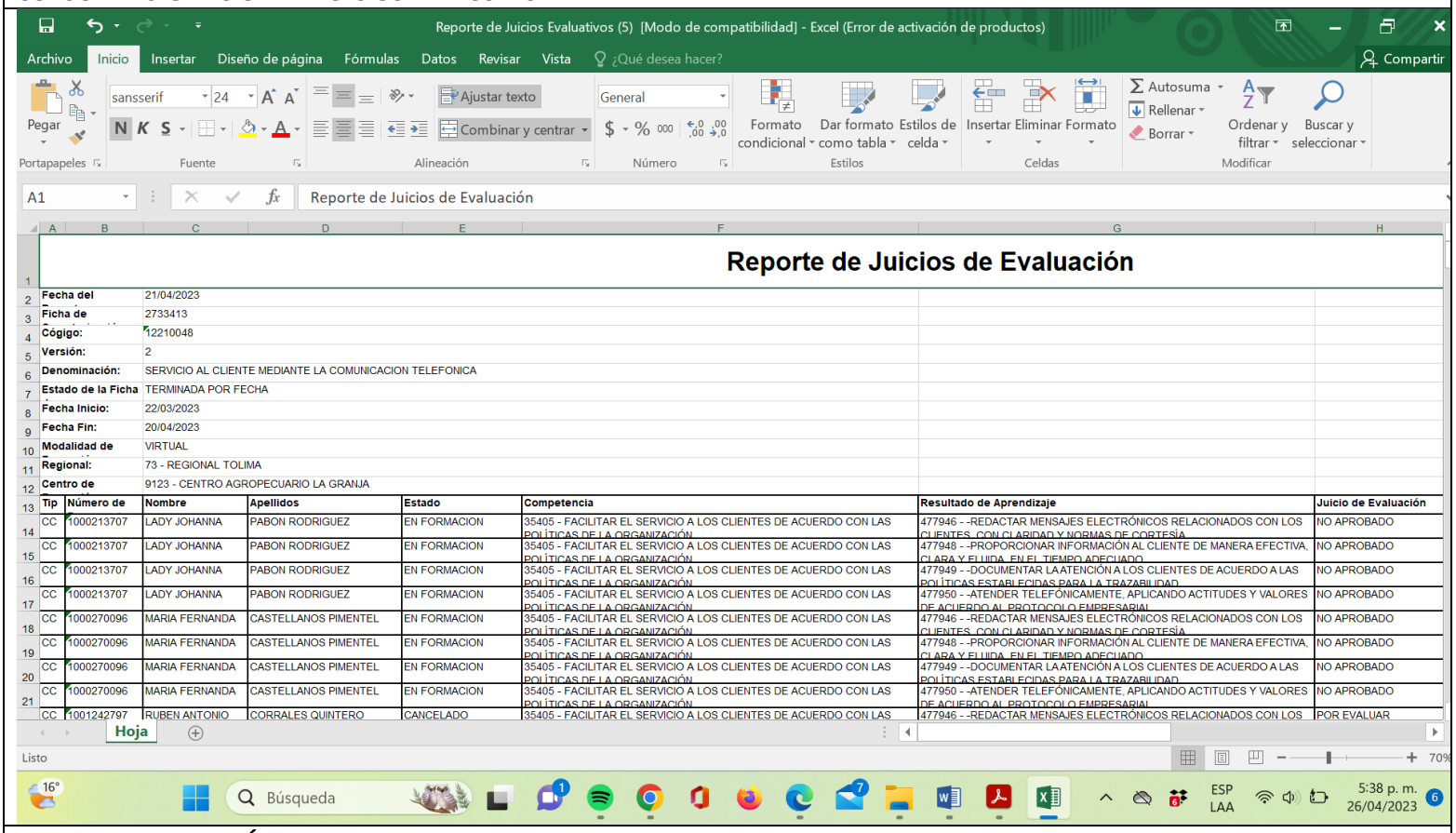
Fecha del	21/04/2023
Ficha de	2733402
Código:	12210048
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA
Estado de la	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	22/03/2023
Fecha Fin:	20/04/2023
Modalidad de	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tip	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Funcion
TI	1000134449	JINETH CAMILA	GUZMAN ROBAYO	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	POR EVALUAR	-
TI	1000134449	JINETH CAMILA	GUZMAN ROBAYO	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	POR EVALUAR	-
TI	1000134449	JINETH CAMILA	GUZMAN ROBAYO	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	POR EVALUAR	-
TI	1000134449	JINETH CAMILA	GUZMAN ROBAYO	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	POR EVALUAR	-
CC	1000722490	KAROLL VANESSA	SANCHEZ RIVAS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	POR EVALUAR	-
CC	1000722490	KAROLL VANESSA	SANCHEZ RIVAS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	POR EVALUAR	-
CC	1000722490	KAROLL VANESSA	SANCHEZ RIVAS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	POR EVALUAR	-
CC	1000722490	KAROLL VANESSA	SANCHEZ RIVAS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	POR EVALUAR	-
CC	1000761400	JESICA	RESTREPO LOPEZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS	NO APROBADO	CC 52952

Hoja

Listo

CURSO 2- ASIGNACIÓN DE JUICIOS ID 2733413.



Reporte de Juicios Evaluativos (5) [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

A1: Reporte de Juicios de Evaluación

Reporte de Juicios de Evaluación

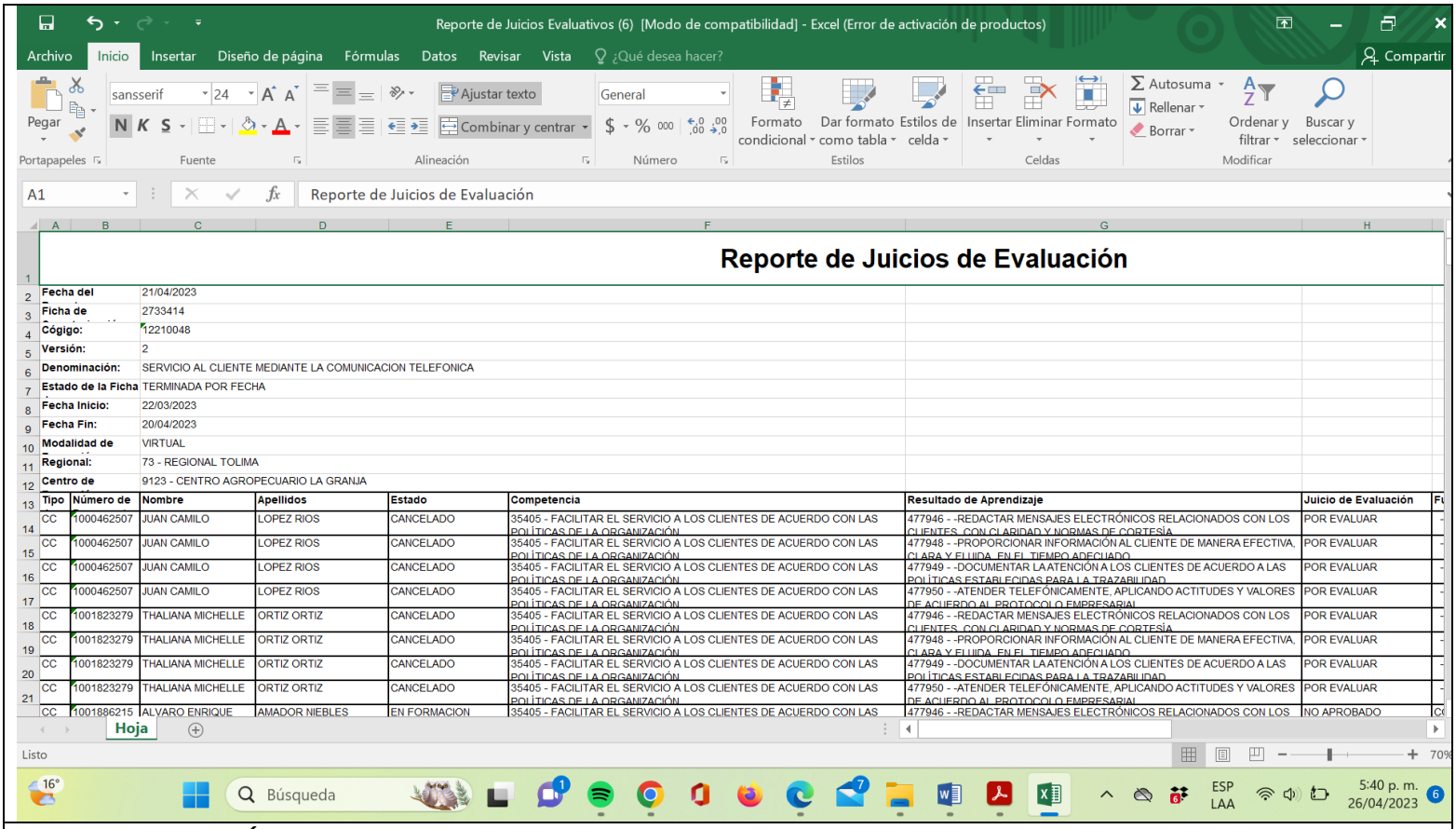
Fecha del	21/04/2023
Ficha de	2733413
Código:	12210048
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA
Estado de la Ficha	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	22/03/2023
Fecha Fin:	20/04/2023
Modalidad de	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tip	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación
CC	1000213707	LADY JOHANNA	PABON RODRIGUEZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	NO APROBADO
CC	1000213707	LADY JOHANNA	PABON RODRIGUEZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	NO APROBADO
CC	1000213707	LADY JOHANNA	PABON RODRIGUEZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	NO APROBADO
CC	1000213707	LADY JOHANNA	PABON RODRIGUEZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	NO APROBADO
CC	1000270096	MARIA FERNANDA	CASTELLANOS PIMENTEL	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	NO APROBADO
CC	1000270096	MARIA FERNANDA	CASTELLANOS PIMENTEL	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	NO APROBADO
CC	1000270096	MARIA FERNANDA	CASTELLANOS PIMENTEL	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	NO APROBADO
CC	1000270096	MARIA FERNANDA	CASTELLANOS PIMENTEL	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	NO APROBADO
CC	1001242797	RUBEN ANTONIO	CORRALES QUINTERO	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS	POR EVALUAR

Hoja

Listo

CURSO 3- ASIGNACIÓN DE JUICIOS ID 2733414.



Reporte de Juicios Evaluativos (6) [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Pegar sansserif 24 Ajustar texto General Combinar y centrar Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A1 Reporte de Juicios de Evaluación

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del	21/04/2023
Ficha de	2733414
Código:	12210048
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA
Estado de la Ficha	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	22/03/2023
Fecha Fin:	20/04/2023
Modalidad de	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

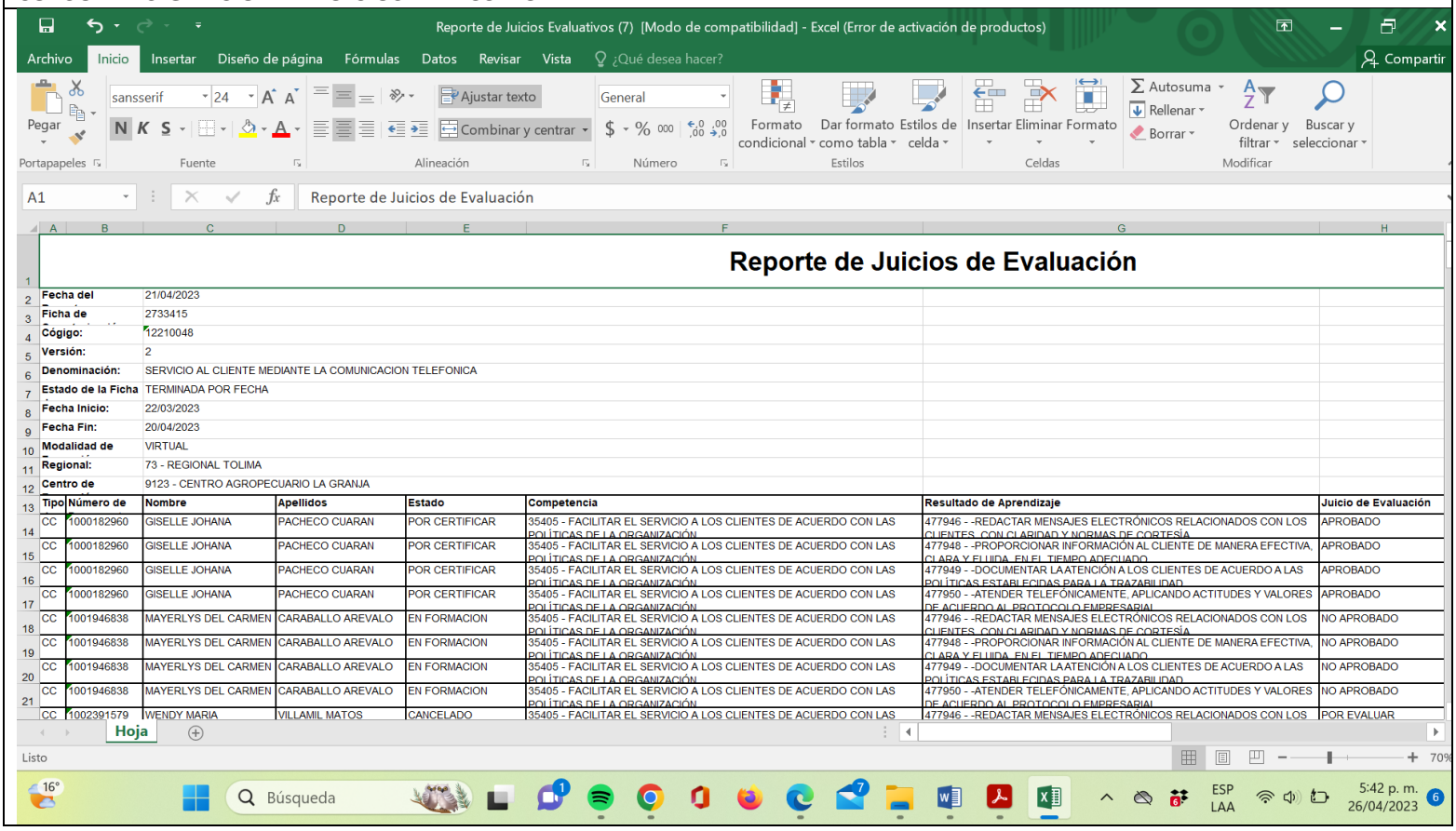
Tipo	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fe
CC	1000462507	JUAN CAMILO	LOPEZ RIOS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	POR EVALUAR	
CC	1000462507	JUAN CAMILO	LOPEZ RIOS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	POR EVALUAR	
CC	1000462507	JUAN CAMILO	LOPEZ RIOS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	POR EVALUAR	
CC	1000462507	JUAN CAMILO	LOPEZ RIOS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	POR EVALUAR	
CC	1001823279	THALIANA MICHELLE	ORTIZ ORTIZ	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	POR EVALUAR	
CC	1001823279	THALIANA MICHELLE	ORTIZ ORTIZ	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	POR EVALUAR	
CC	1001823279	THALIANA MICHELLE	ORTIZ ORTIZ	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	POR EVALUAR	
CC	1001823279	THALIANA MICHELLE	ORTIZ ORTIZ	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	POR EVALUAR	
CC	1001886215	ALVARO ENRIQUE	AMADOR NIEBLES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS	NO APROBADO	

Hoja

Listo 70%

Búsqueda ESP LAA 5:40 p. m. 26/04/2023

CURSO 4- ASIGNACIÓN DE JUICIOS ID 2733415.



Reporte de Juicios Evaluativos (7) [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Pegar sansserif 24 Ajustar texto General Combinar y centrar Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A1 Reporte de Juicios de Evaluación

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del	21/04/2023
Ficha de	2733415
Código:	12210048
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA
Estado de la Ficha	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	22/03/2023
Fecha Fin:	20/04/2023
Modalidad de	VIRTUAL
Regional:	73 - REGIONAL TOLIMA
Centro de	9123 - CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Tipo	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación
CC	1000182960	GISELLE JOHANA	PACHECO CUARAN	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	APROBADO
CC	1000182960	GISELLE JOHANA	PACHECO CUARAN	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	APROBADO
CC	1000182960	GISELLE JOHANA	PACHECO CUARAN	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	APROBADO
CC	1000182960	GISELLE JOHANA	PACHECO CUARAN	POR CERTIFICAR	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	APROBADO
CC	1001946838	MAYERLYS DEL CARMEN	CARABALLO AREVALO	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA	NO APROBADO
CC	1001946838	MAYERLYS DEL CARMEN	CARABALLO AREVALO	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477948 - -PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO	NO APROBADO
CC	1001946838	MAYERLYS DEL CARMEN	CARABALLO AREVALO	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477949 - -DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD	NO APROBADO
CC	1001946838	MAYERLYS DEL CARMEN	CARABALLO AREVALO	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	477950 - -ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL	NO APROBADO
CC	1002391579	WENDY MARIA	VILLAMIL MATOS	CANCELADO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS	477946 - -REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS	POR EVALUAR

Hoja

Listo 70%

Búsqueda ESP LAA 5:42 p. m. 26/04/2023

//

FICHAS PROGRAMADAS.

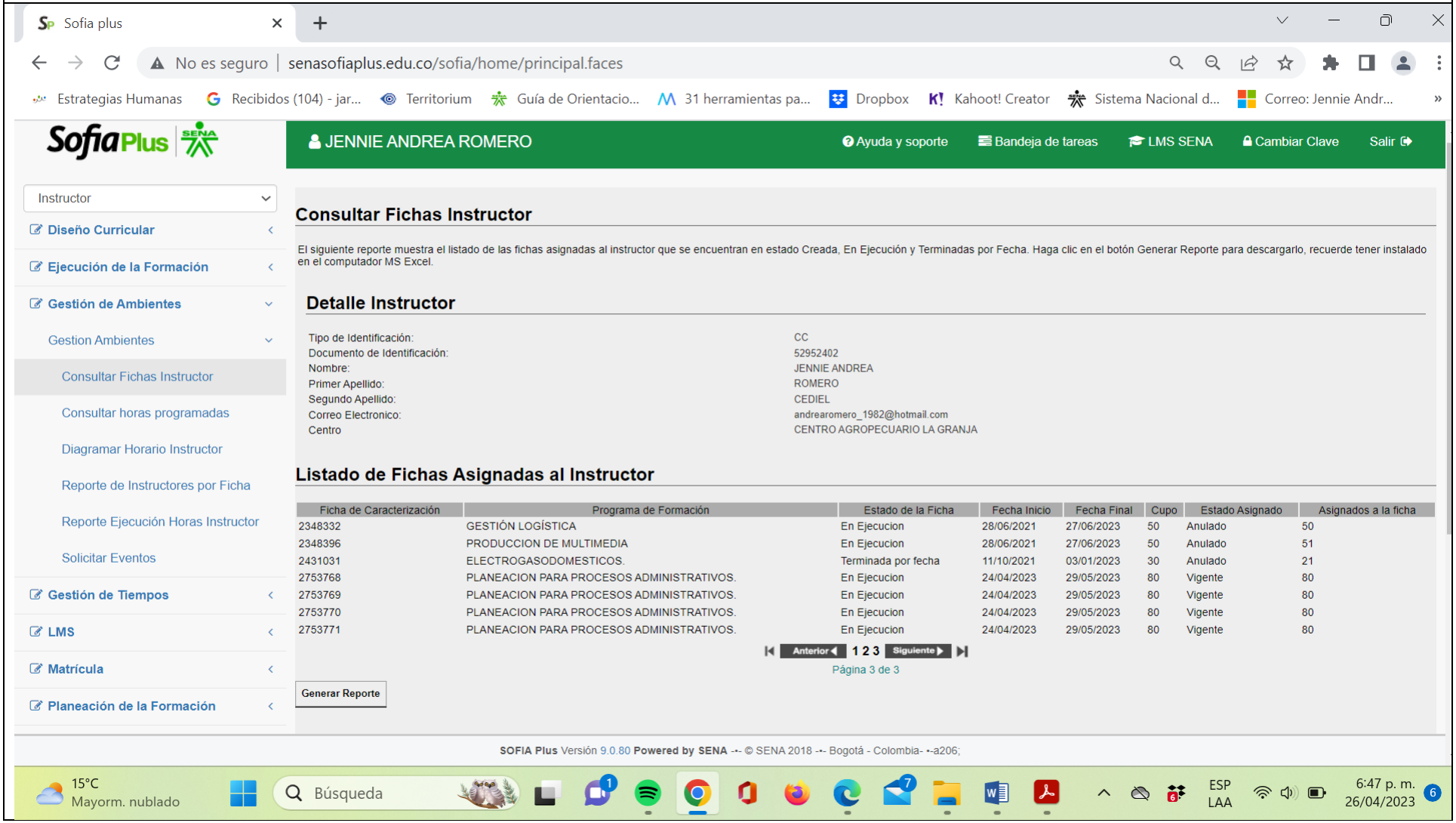
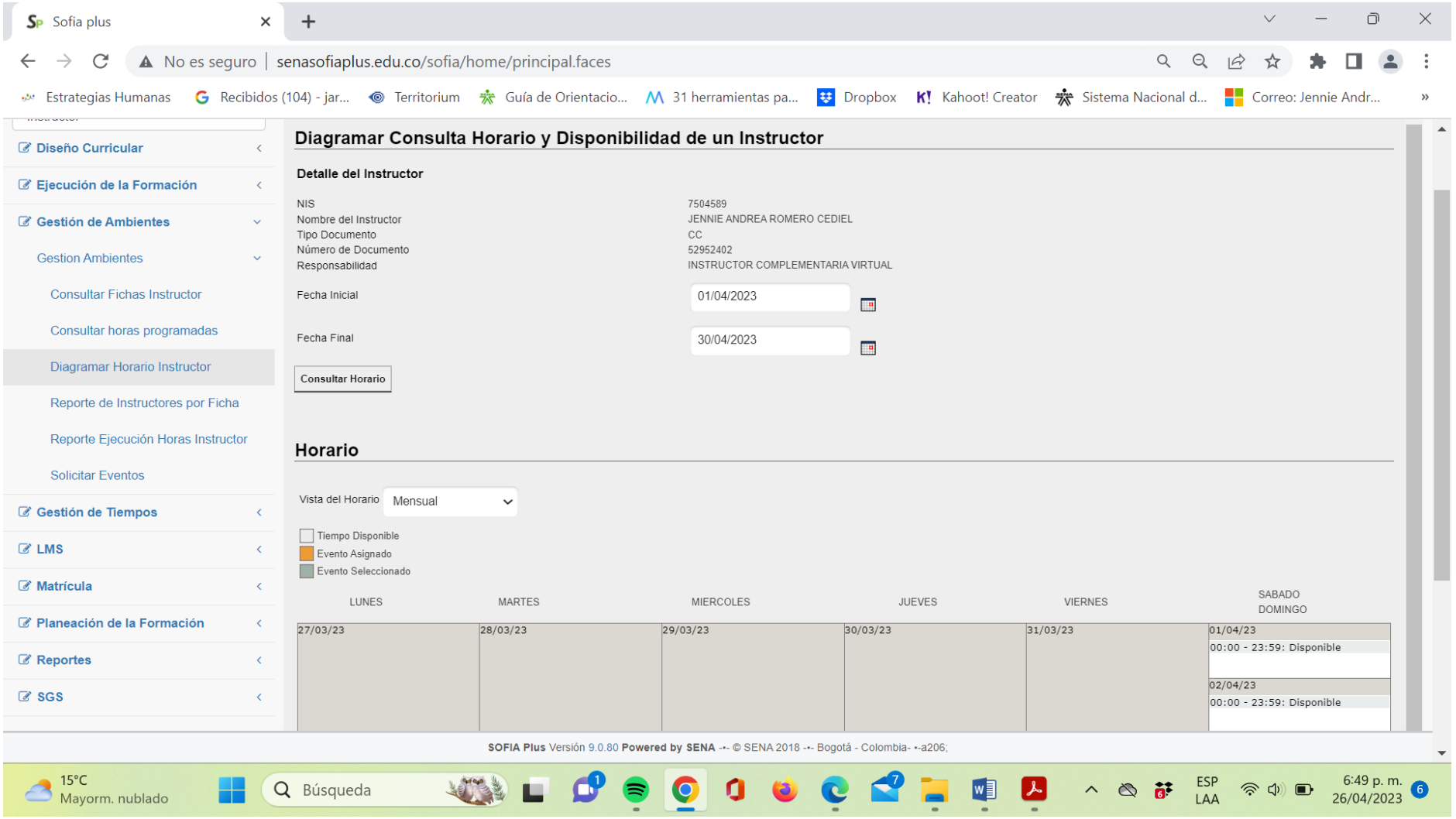
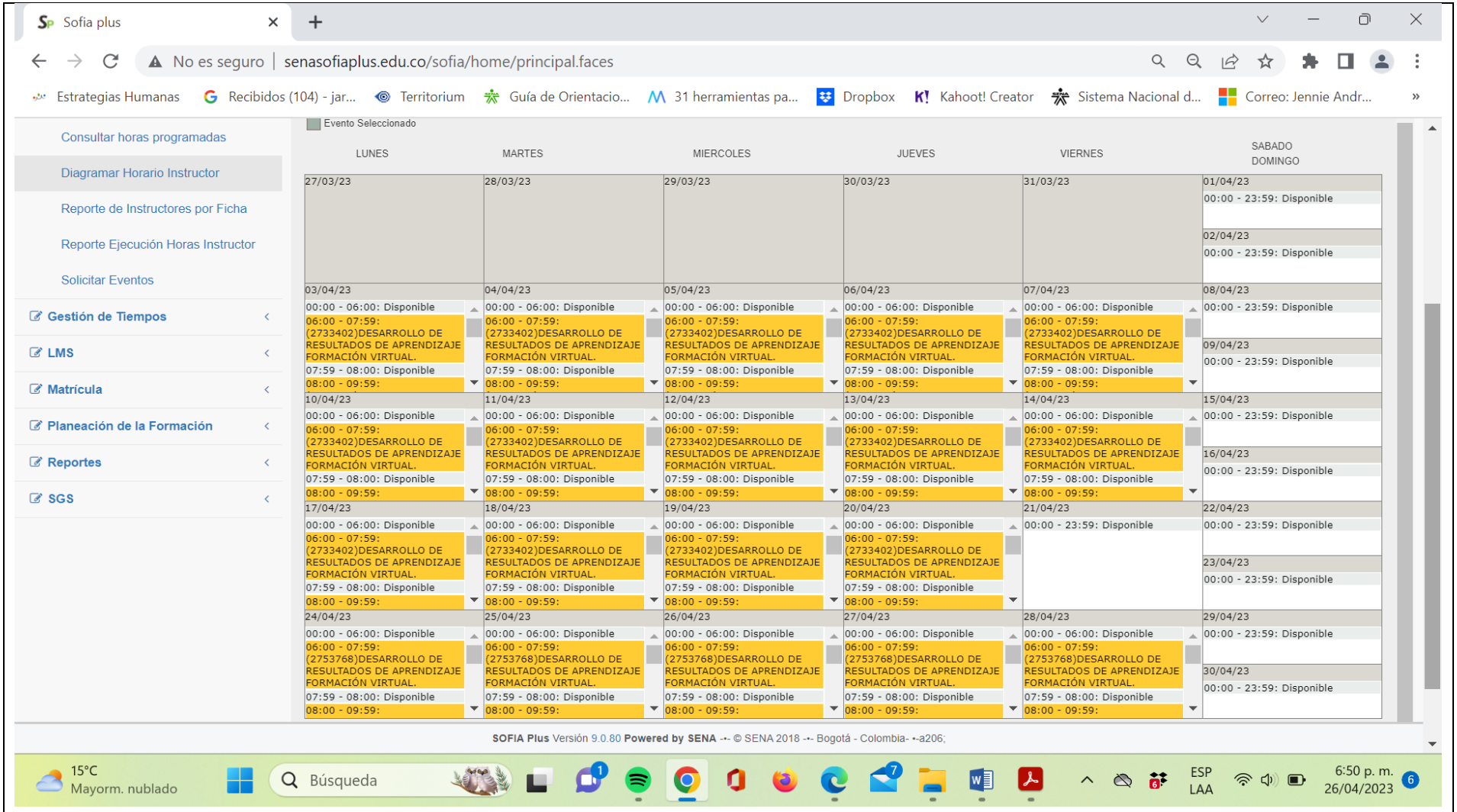


DIAGRAMA DE PROGRAMACIÓN


Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Estrategias Humanas
Recibidos (104) - jar...
Territorium
Guía de Orientacio...
31 herramientas pa...
Dropbox
Kahoot! Creator
Sistema Nacional d...
Correo: Jennie Andr...
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestion Ambientes
Consultar Fichas Instructor
Consultar horas programadas
Diagramar Horario Instructor
Reporte de Instructores por Ficha
Reporte Ejecución Horas Instructor
Solicitar Eventos
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Diagramar Consulta Horario y Disponibilidad de un Instructor
Detalle del Instructor
NIS 7504589
Nombre del Instructor JENNIE ANDREA ROMERO CEDIEL
Tipo Documento CC
Número de Documento 52952402
Responsabilidad INSTRUCTOR COMPLEMENTARIA VIRTUAL
Fecha Inicial 01/04/2023
Fecha Final 30/04/2023
Consultar Horario
Horario
Vista del Horario Mensual
Tiempo Disponible
Evento Asignado
Evento Seleccionado
LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES SABADO DOMINGO
27/03/23 28/03/23 29/03/23 30/03/23 31/03/23 01/04/23
00:00 - 23:59: Disponible
02/04/23
00:00 - 23:59: Disponible
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia-
15°C
Mayorm. nublado
Búsqueda
ESP
LAA
6:49 p. m.
26/04/2023


Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Estrategias Humanas
Recibidos (104) - jar...
Territorium
Guía de Orientacio...
31 herramientas pa...
Dropbox
Kahoot! Creator
Sistema Nacional d...
Correo: Jennie Andr...
Consultar horas programadas
Diagramar Horario Instructor
Reporte de Instructores por Ficha
Reporte Ejecución Horas Instructor
Solicitar Eventos
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Evento Seleccionado
LUNES
MARTES
MIERCOLES
JUEVES
VIERNES
SABADO
DOMINGO
27/03/23
28/03/23
29/03/23
30/03/23
31/03/23
01/04/23
00:00 - 23:59: Disponible
02/04/23
00:00 - 23:59: Disponible
03/04/23
04/04/23
05/04/23
06/04/23
07/04/23
08/04/23
00:00 - 06:00: Disponible
06:00 - 07:59: (2733402)DESARROLLO DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMACIÓN VIRTUAL.
07:59 - 08:00: Disponible
08:00 - 09:59:
09/04/23
00:00 - 23:59: Disponible
10/04/23
11/04/23
12/04/23
13/04/23
14/04/23
15/04/23
16/04/23
17/04/23
18/04/23
19/04/23
20/04/23
21/04/23
22/04/23
23/04/23
24/04/23
25/04/23
26/04/23
27/04/23
28/04/23
29/04/23
06:00 - 07:59: (2753768)DESARROLLO DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMACIÓN VIRTUAL.
30/04/23
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a206;
15°C
Mayorm. nublado
Búsqueda
ESP
LAA
6:50 p. m.
26/04/2023

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JENNIE ANDREA ROMERO CEDIEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

FECHA INICIAL: 01/04/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2733415 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.
- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.
- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.
- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2753770 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.

02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2733414 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2753768 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.

02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2753769 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.

02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2753771 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y LEGALES.

02 ESTRUCTURA PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

03 EVALUAR INFORME DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD, ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

04 AJUSTAR INFORME DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS LEGALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2733413 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2733402 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 152,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: JENNIE ANDREA ROMERO CEDIEL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

270423AS19