



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Málaga, 27 de Octubre de 2023

Señor (a)

CAROLINA MESA BARRERA

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4634348**

Profesional G04

Málaga

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

Referencia: No **CO1.PCCNTR.4634348** del año 2023

Dora Liliana Pinto Hernandez, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.100.957.400 de San Gil, en mi calidad de Contratista del SENA, en en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia CO1.PCCNTR.4634348, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de *TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE. (\$ 35.274.800)*. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: *a) Pagos mensuales por valor de (\$ 4.008.500, Incluido IVA) y proporcionales, esto para el primer y/o último pago, atendiendo al plazo de ejecución establecido.*

Plazo: Será hasta el 15 de noviembre de 2023.

OBJETO:
<i>Prestar los servicios profesionales de carácter temporal como instructor, para la gestión del desarrollo curricular y la ejecución de acciones de formación titulada, complementaria y virtual en las diferentes áreas temáticas GESTION ORGANIZACIONAL y demás de su competencia, Programa Virtual, en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, Vigencia 2023</i>



Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Orientar acciones de formación virtual según la guía de la GFPI-G-014, guía de orientaciones para la formación en AVA, programación asignada y lineamientos nacionales	<p>Según guía de orientaciones para la formación en AVA</p> <p>Se dio la apertura al curso y la bienvenida a los aprendices que inician el proceso formativo.</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnológicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p> <p>Y por cada unidad de cada curso en ejecución se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la unidad • Anuncio de invitación a la conferencia • Realización de la conferencia web • Atención a dudas e inquietudes • Seguimiento a aprendices y ejecución a satisfacción del curso formativo • Calificación de evidencias • Retroalimentación de evidencias • Atención sincrónica y asincrónica de dudas a los aprendices • Anuncios motivacionales 	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium
2.	<p>Reportar y registrar en el aplicativo Sofia Plus las actividades establecidas para el cumplimiento de la formación virtual que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como:</p> <p>a. Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo a la programación de cada proceso de formación virtual.</p>	<p>Se realizó en sofia plus, para cada curso complementario virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer la ruta asignada para la ficha a ejecutar y asociar los respectivos aprendices máximo el primer día de inicio el curso • Sincronizar con sofia plus las calificaciones 	



	<p>b. Asociar aprendices en el aplicativo Sofía Plus, en el tiempo establecido por la formación virtual.</p> <p>c. Retroalimentar y evaluar las actividades de aprendizaje en los tiempos establecidos en los estándares de formación virtual.</p> <p>d)verificación de registro de actividades en Sofía plus durante los de 5 primeros días hábiles de cada mes,</p> <p>e)reporte de Juicios Evaluativos.</p>	<p>registradas en la plataforma de territorium de las actividades presentadas por cada aprendiz</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p>	<p>Se adjunta pantallazo de la asociación de ruta de sofia plus</p>
3.	<p>Realizar la Evaluación de la apropiación de las competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previa verificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada la evaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica</p>	<p>Se realizó evaluación de evidencias presentadas por los aprendices según la guía de ambientesvirtuales AVA de la siguiente manera:</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p> <p>En la plataforma territorium</p> <p>Foros: Dentro de las 24 horas siguientes al envío por parte de los aprendices</p> <p>Evidencias: Dentro de las 48 horas siguientes al envío por parte de los aprendices</p>	<p>Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium</p>
4.	<p>Realizar la inducción y reinducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos institucionales.</p>	<p>Se recordó a los aprendices sobre las actividades de inducción o actividades iniciales del programa complementario virtual:</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p>	<p>Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium</p>



5.	Atender diariamente los requerimientos de los aprendices del aula virtual según la acción de formación y lineamientos institucionales	<p>Diariamente se atendió los requerimientos de los aprendices del aula virtual según la acción de formación y lineamientos institucionales.</p> <p>Se responden foros, dudas, se califican actividades, se informa sobre avance del curso y desarrollo de actividades a través de anuncios y correos.</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p>	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium
6.	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos	<p>Se hizo uso de la herramienta foros, chat y mensajería como medio de comunicación con el fin de fortalecer el aprendizaje.</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p>	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium
7.	Aplicar el modelo pedagógico establecido por el SENA y el Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral, aplicando los formatos establecidos por el SIGA	<p>Se aplicó el modelo pedagógico dentro de la ejecución de la formación y los encuentros sincronicos aplicando los respectivos formatos como: Formato de diapositivas institucionales, e informes de calificaciones.</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p>	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en drobox portafolio del instructor



8.	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad	<p>Se publicó en el curso dentro de la plataforma de territorium el reglamento del aprendiz y se le indica a los aprendices su ruta de acceso.</p> <p>Se publica anuncio con el debido proceso a realizar desde el rol de aprendiz para actualización de datos</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnológicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p> <p>Se les indica a los aprendices dentro de las conferencias el debido proceso de novedad de retiro voluntario como derecho estipulado en el reglamento del aprendiz.</p>	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium
9.	Realizar seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada, participar en comités de evaluación y seguimiento, documentar en actas y registros la ejecución de los seguimientos, como las novedades que se presenten en la acción de formación	En este mes no se realizó cierre de fichas, puesto que culminan el mes siguiente.	<u>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</u>
10.	Participar y asistir a las sesiones en líneas programadas por gestores virtuales.	En este mes no se realizó participación	<u>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</u>
12.	Atender requerimiento de apoyo en la elaboración de diseño y desarrollo curricular en caso requerido según los lineamientos institucionales.	Para desarrollar la formación se realizó instructivos guías de desarrollo curricular	Se adjunta pantallazos de los instructivos
13.	Realizar el cierre y envío de informes mensuales y finales en máximo 3 días a la supervisora del contrato y al coordinador académico.	En este mes no se sincroniza Cierre de las fichas en la plataforma de territorium	<u>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</u>



14.	Notificar de manera oportuna las novedades que se puedan presentar, documentando la información en los formularios creados para tal fin por el Gestor Virtual Regional.	En este momento no se ha realizado puesto que no aplica	<i>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</i>
15.	Desarrollar la totalidad de las acciones de formación, que permitan el aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del servicio	Se desarrollo las actividades contratadas de manera personal. se atienden las fichas asignadas de acuerdo con la programación virtual. Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium
16.	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica programadas por el Centro de Formación.	Se publico promoción programas complementarios	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en Whatsapp
17.	Generar y ejecutar estrategias que permitan la permanencia y retención de aprendices durante la ejecución del proceso de formación virtual.	Se ejecutó la formación según procedimiento de la FPI complementaria Virtual Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial Al iniciar la formación se envió correos de bienvenida, instructivos y video para facilitar el ingreso a la plataforma.	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium, formatos actualizados de compromiso, cumplimiento de la guía de formación virtual



18.	Implementar estrategias que garanticen la baja deserción, por cada formación que se imparta.	<p>Continuamente se hizo seguimiento a los aprendices, se insiste en la corrección de actividades cuando estas no cumplen los requisitos mínimos que evidencien la comprensión de los temas.</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p> <p>Se envían correos a los aprendices que no aprueban las actividades, y se motivan constantemente para que finalicen la formación de manera exitosa.</p> <p>Se desarrollan videos con indicaciones sobre el desarrollo de actividades. Hay interacción permanente entre el instructor y el aprendiz.</p>	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium
19.	Participar en las jornadas de actualización y transferencia pedagógica y tecnológica convocadas por el centro.	En este momento no se ha realizado puesto que no aplica	<u>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</u>
20.	Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices de Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el Instructivo para orientar en el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado para la Dirección de Formación Profesional	<p>Una vez asignadas las fichas se inicia el proceso de ejecución de la formación contemplado en la guía de orientaciones para la formación en AVA: Alistamiento: para garantizar que todos los elementos que lo componen se encuentren en orden al momento del ingreso de los aprendices</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p> <p>orientaciones generales para el ingreso a la plataforma, se revisala información que se encuentra en cada botón del menú y se garantiza que cada espacio contenga la información actualizada: materiales, actividades, foros, información del programa, del</p>	Se adjunta pantallazos de las acciones realizadas en la plataforma territorium



		<p>instructor, etc.</p> <p>Se brindó la Sesión en línea donde se les apoya en el manejo de la plataforma, se guía al aprendiz en la ejecución del programa.</p>	
21.	<p>Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias y en documentos (Actas de evaluación de programas, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos, sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) quedemuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro</p>	<p>Se registró todo el proceso de ejecución de la formación según guía de orientaciones en ambientes virtuales AVA en la plataforma territorium por cada ficha</p> <p>Se cargó los documentos respectivos como portafolio del instructor en el espacio dispuesto por la coordinación académica.</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p>	<p>Se adjunta pantallazos de las evidencias de la plataforma territorium</p>
22.	<p>Apoyar la gestión para el alistamiento y ejecución de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/o virtual según necesidad del centro de formación</p>	<p>Realicé alistamiento para las fichas complementarias virtuales asignadas para la ejecución de cada conferencia.</p> <p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p>	<p>Se adjunta pantallazos de las evidencias de la plataforma territorium</p>
23.	<p>Programar y reportar al supervisor de contrato, en los 5 últimos días hábiles de cada mes las actividades a ejecutar en el siguiente mes según la programación de las fichas, los ambientes de aprendizaje, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida y se gestione el cargue de los eventos en Sofia plus, en el marco de su objeto contractual y lineamientos Institucionales y legales</p>	<p>Durante este mes no se han programado fichas para siguiente mes aún debido a la falta de aprendices a las bolsas nacionales y corporativas.</p>	<p><u>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</u></p>



24.	Articular las acciones de formación con las estrategias institucionales Sennova, Agrosena, los procesos misionales de Emprendimiento y ECCL y demás procesos institucionales en el marco del mapa de procesos SIGA, según alcance de la FPI.	En este mes no se realizó participación	<i>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</i>
25.	Participar en las jornadas de seguimiento, acompañamiento, actualización, capacitación y transferencia tecnológica convocadas por el centro de Formación	En este mes no se realizó participación	<i>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</i>
26.	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, Seguridad y Salud en el trabajo, gestión ambiental, gestión de la información y Gestión de la Calidad.	Se aplican las pausas activas solicitadas en el ambiente de trabajo.	<i>Para este mes no se realizaron estas acciones por lo que no se encuentran evidencias para la misma.</i>
27.	Reportar de manera oportuna como usuario proveedor, en la etapa de ejecución contractual dentro de la plataforma SECOP II, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito, realizando la entrega oportuna de los documentos y soportes de cuenta de cobro al supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida, con el fin de dar cumplimiento a la meta de ejecución presupuestal	Se carga los respectivos documentos en el SECOP II para el respectivo pago mensual correspondiente evidenciando la ejecución del contrato dentro de las fechas establecidas.	Se adjunta pantallazo de la plataforma SECOP II
28.	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar Formación Presencial De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Mantener las normas de competencias que aplican a la formación impartida actualizada "Orientar Formación a Distancia De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo"	Se adjunta certificado de las normas de competencia vigente
29.	El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).	Acredite mediante la Planilla 27697478 correspondiente al mes de Septiembre, estar al día en el pago a los aportes al sistema de seguridadsocial integral.	Se adjunta pantallazo de la planilla pagada para el mes de Septiembre



30.	Atender los requerimientos que le realice el supervisor dentro del marco del objeto contractual	Se atienden los lineamientos por parte de la coordinación académica.	Atendí al supervisor las directrices señaladas por correo, whatsapp y plataformas institucionales
-----	---	--	---

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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. 27697478 de la planilla, Operador Asopagos y periodo del mes de Septiembre 2023 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (22) folios



Cordialmente,

Firma

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

Contratista

C.C. No. 1.100.957.400

Recibí a satisfacción:

Firma

CAROLINA MESA BARRERA

Profesional G04

Supervisor contrato N° CO1.PCCNTR.4634348/2023



EVIDENCIAS DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE

Orientar acciones de formación virtual según la guía de la GFPI-G-014, guía de orientaciones para la formación en AVA, programación asignada y lineamientos nacionales



DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

Fecha de Inicio: 03 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 1. Bienvenida a la Formación SENA

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Estimados Aprendices

Reciban un cordial saludo de Bienvenida.

Mi nombre es *Dora Liliana Pinto Hernández* y a partir de este momento seré su Tutor Virtual. Les doy la bienvenida al curso de **ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS** con código de Ficha (2856165) que tiene por objetivo Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.

Deseo comunicarles que el curso inicia oficialmente el día 02 de Octubre de 2023 desde las 11:00 pm y finalizará para los aprendices el día 31 de Octubre de 2023 a las 11:59 P.M.

Cierre Administrativo (Instructora) : 01 y 02 de Noviembre de 2023

Los invito a mantenerse en comunicación con el tutor y demás compañeros, a través de la herramienta <Foros> el cual podrá encontrarlos en el <Menú> del curso.

Tengan presente en el espacio de la opción la opción , Además de Revisar la opción donde encontrará las evidencias y las fechas de entrega. Estas herramientas se encuentran en el menú del



DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

Fecha de Inicio: 03 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 3. Actualización De Datos

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Estimados Aprendices,

Les recuerdo revisar los datos básicos en el registro de SOFIA Plus para ello ingrese a www.senasofiaplus.edu.co ingrese a <Aprender> luego vaya a <Registro> clic en <Registro de persona> clic en <Datos básicos> posteriormente digite su clave, valide y actualice sus datos.

En caso de tener algún error en su nombre, tipo de documento, o número de documento solicitar el cambio a Yeny Patricia Alean al e-mail ypalean@sena.edu.co

Dora Pinto -Tutor



DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

Fecha de Inicio: 03 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 4. Anuncio Apertura de Unidad - Actividades Iniciales y Actividad de aprendizaje 1

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

A partir de hoy 02 de Octubre del 2023 se inician la Unidad 1: Actividades Iniciales y Actividad de aprendizaje 1 y finalizará el 09 de Octubre de 2023 de acuerdo al cronograma del curso.

En el <Herramientas> del curso, en la Opción <Contenido del Curso>, opción <Proyecto>, encontrará disponible las <Actividades iniciales> y la <Actividades de aprendizaje - Guía 1> donde evidenciará el Material para descargar, la guía de aprendizaje con las orientaciones para desarrollar las actividades correspondientes a esta Unidad. <Actividad de aprendizaje 1>

Tenga en cuenta:

1. Leer la guía de aprendizaje, materiales del curso, los documentos de apoyo y los enlaces externos.
2. Realizar evidencias de las actividades iniciales
 - Actualización de datos



Reportar y registrar en el aplicativo Sofia Plus las actividades establecidas para el cumplimiento de la formación virtual que son de su responsabilidad, garantizando localidad de la información y su coherencia con el proceso formativo



Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de Búsqueda

Ficha de Caracterización* 2856164 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO.

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 2856164

Identificación	Nombres	Apellidos	Estado
CC 1014238438	ANGELICA	PAOLA SANDOVAL	Formacion
CC 37291889	ADELAIDA	JIMENEZ SANABRIA	Formacion
CC 4252952	JAIRO HUMBERTO	MURILLO SANTOS	Formacion
PPT 4791612	JENIMAR MARIA	FERNANDEZ MARCHAN	Formacion
CC 1054226161	SANDRA MILENA	COLMENARES	Formacion
CC 1057548957	ANGELICA DANIELA	GOMEZ ACUÑA	Formacion
CC 1090374448	CARLOS ANTONIO	CARDOZO JIMENEZ	Formacion
TI 1049372389	ELIANA LORENA	CASAS VEGA	Formacion
CC 1050994695	LUISA FERNANDA	MEDINA BERRIO	Formacion
CC 1057546078	LUZ ADELAIDA	ANGARITA GUALTEROS	Formacion

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiente

Realizar la Evaluación de la apropiación de las competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previa verificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada la evaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
2023-10-06 21:02:00
Id respuesta: 510523838

Buen día, Yasury, Katiuska, Nestor, Yennifer, y Yeidis. Hoy es un nuevo inicio, hoy has tomado la decisión que les permitirá estar un poco más a la vanguardia. Dora Pinto

0 Me gusta 0 Comentario(s)

ALBA CATALINA SANCHEZ SALAMANCA
2023-10-06 17:47:37
Id respuesta: 518496213

Buenas tardes, mi nombre es Alba Catalina Sanchez, tengo 18 años, soy de bogota hace poco termine de terminar mi bachillerato estuve trabajando en una papelería mi experiencia es atender el cliente y organizar el archivo y también muchos materiales mas por el momento estoy haciendo mi curso virtual de atención al cliente por medios tecnológicos para por tener mas conocimiento y poder tener buen trabajo y mejor mi experiencia con este curso sobre atención al cliente

0 Me gusta 0 Comentario(s)

GIMENA LEON NOGUERA
Capturandopantallan875n.png
Descargar Archivo
Visualizar
Capturandopantallan874n.png
Descargar Archivo
Intentos: 1

Fecha de Envío: 2023-10-09 22:26:10
Calificación: 88.9 A
Id respuesta: 516812508
Respuesta:
Cordial Saludo
Respetada Tania

A continuación adjunto la evidencia de la respectiva actividad.
Cabe destacar que fue inconvenientes con el programa en línea, en el cual estaba desarrollando la actividad, así que en última instancia opte por finalizarlo manualmente, por ello también adjunto evidencia.

Agradezco su atención.

Archivos:
mapanconcepaulnGimenanLenm.pdf
Capturandopantallan875n.png
Capturandopantallan874n.png

1 Comentario(s)

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
2023-10-12 14:39:57

Buen día Gimena. La organización y la definición de procedimientos a través de manuales aseguran que todos los empleados ofrezcan un servicio coherente y alineado con los estándares de la empresa. Dora Pinto

0 Me gusta 1 Comentario(s)

VALERIA OVIEDO RICARDO
2023-10-05 16:39:04
Id respuesta: 514802219

buenas tardes

NORMASnESTRATEGIASnYnMEDIOsnTECNOLOGICOSnPARAnATENCION.pptx

0 Me gusta 1 Comentario(s)

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
2023-10-09 20:14:52

Buen día Valeria. La correcta clasificación de los medios tecnológicos y la estrategia adecuada pueden personalizar la experiencia del cliente, haciendo que se sientan atendidos de manera individual y especializada, lo que aumenta la satisfacción y la fidelización. En cuanto a las diapositivas, debes trabajar más en la presentación. Dora Pinto

☐ Activar Texto Enriquecido
Ingrese Comentario

Comentar

JAIR ROMERO RODRIGUEZ
2023-10-06 11:04:27
Id respuesta: 515146518

Buenos días envío actividad N° 2 "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS".

actn2.pdf

0 Me gusta 1 Comentario(s)

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
2023-10-09 20:17:41

Buen día Jair, has hecho un trabajo acorde a la temática, pero puedes complementar sobre los medios tecnológicos que se pueden implementar en el servicio al cliente. La automatización de procesos a través de tecnología permite a las empresas gestionar eficientemente su portafolio de servicios, reduciendo los tiempos de respuesta y minimizando errores en la atención al cliente. Dora Pinto

☐ Activar Texto Enriquecido
Ingrese Comentario

Comentar

Realizar la inducción y reinducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos institucionales.



Conferencia Web 1 Identificar los factores de atención - 5...

RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ALCANZAR

- o 210601020-01. Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.
- o 210601020-02. Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.
- o 210601020-03. Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.
- o 210601020-04. Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.

Atender diariamente los requerimientos de los aprendices del aula virtual según la acción de formación y lineamientos institucionales

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

0 Me gusta 1 Comentario(s)

LINDA LUCIA GARCÉS CASTRILLÓN

2023-10-11 00:16:57

id respuesta 517246273

Buenas noches mi nombre es Linda Garcés, soy tecnóloga en Hseq y de criminalística, me dedico a crecer en mi emprendimiento y por ello quiero afianzar y crecer en mi medio laboral, ya que mi negocio es de ofrecer servicios y productos y la atención al cliente es importante para cumplir con la divulgación en publicidad por ende poder saber como cerrar ventas, y también es evidente que hay factores y todo tipo de cliente

0 Me gusta 1 Comentario(s)

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

2023-10-12 14:16:46

Buen día Linda, bienvenida, sin embargo recuerda que las presentaciones deben realizarse a través del foro social. Dora Pinto

☐ Activar Texto Enriquecido

Ingresar Comentario

Apellido	Nombre	Correo	Semestre	Actividad	EAP Comple	Mapa conc...
119358887	DIEGO ALEXANDER DIAZ TORRES	diegoalexander@gmail.com	79%		A	A
7718416cc	ELIACID ALVIAN ARRAO DAIZA	elivandersonarao@gmail.com	79%		A	A
164760753cc	ELIZABETH RAMOS BERTTEL	elizabeth77ramos@hotmail.com	79%		A	A
16947487cc	FREDY RODOLFO FRIEDLADO PEREZ	fredy82@hotmail.com	79%		A	A
1003378813cc	HÉCTOR MARCELO FERNÁNDEZ GUTIERREZ	heylen_fernandez@hotmail.com	79%		A	A
167208179cc	JENNY PAOLA VALDEO SANABRIA	paolavaleo131@gmail.com	79%		A	A
16476042cc	LINDA LUCIA GARCÉS CASTRILLÓN	Linda_lucia@hotmail.com	79%		A	A
679395cc	NAYLA MARÍA RAMÍREZ GUERRERO	ruikareis@gmail.com	79%		A	A

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

Fecha de Inicio: 03 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 5. Invitación Conferencia Web Unidad 1

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Querido(a) Aprendiz:

El día Jueves 05 de Octubre de 2023 a las 02:00 PM. Realizaremos la Primera Sesión en línea donde con gusto atenderemos las dudas e inquietudes que tengan que ver con el desarrollo de la unidad y /o otras inconsistencias que tengas con relación al curso.

Temática: Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.

Herramientas: Audífonos, Teclado, Micrófono.

Plataforma de Conferencia: Teams

Forma de acceso : Para ingresar a la sesión dar clic sobre el siguiente enlace, recuerde tener abierta su plataforma.

Unirse a la reunión: <http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=3167639-8c&serverKey=0>

Es importante que ingresen Quince minutos antes con el fin de solucionar inconvenientes técnicos.

NOTA: La sesión en línea iniciará a las hora acordada, por favor ser puntual.

Dora Pinto -Tutor



Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos

Conferencia Web 1 Identificar los factores de atención - 5...

Chat público

NOTAS

USUARIOS (13)

EDWIN LEONARDO AROCA 01:56:02 muy imptante para sacar el punto de vista cuantitativo sirve para llamar la atencion

EDWIN LEONARDO AROCA 01:56:38 que los niños son muy ingenios

EDWIN LEONARDO AROCA 01:56:55 si

EDWIN LEONARDO AROCA 01:56:55 para que lo incentive

EDWIN LEONARDO AROCA 01:58:17 no

EDWIN LEONARDO AROCA 01:58:51 porque esta cantando la cancion de diciembre

Aplicar el modelo pedagógico establecido por el SENA y el Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral, aplicando los formatos establecidos por el SIGA

Conferencia Web 1 Identificar los factores de atención - 5...

Calificaciones

Elige una ponderación: Actividades Complementaria-RV Guardar Calificar

1007477638cc - GIMENA LEON NOGUERA	95	A
1010094896cc - GISELA VARGAS BAUTISTA		
1003378513cc - HEYLLEN MARIAUXY FERNANDEZ GUTIERREZ	95	A
1007704883cc - INGRY KATHERINE AMEZQUITA TRUJILLO		
88207681cc - JAIR ROMERO RODRIGUEZ	71	A
1043961896cc - JEAN PIERRE NOEL LUNA		
1023935678cc - JEISY KATERIN BEJARANO LEON		
1072705919cc - JENNY PAOLA VALERO SANABRIA	95	A

Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.

Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad



DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Fecha de Inicio: 03 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 2. Pasos Para El Desarrollo Del Curso

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Estimados aprendices

para lograr una mayor claridad en cuanto a los juicios evaluativos de este programa de formación virtual sugiero que leas detenidamente la siguiente información.

A partir del año 2013 en el SENA cambió la forma de evaluación de los cursos virtuales, los instructores debemos evaluar el logro o no de un resultado de aprendizaje.

Cada actividad, foro o evaluación se encuentra asociada a uno o varios resultados de aprendizaje (RAP).

En el SENA se utilizan únicamente dos valores para expresar el juicio definitivo sobre el alcance o no de un resultado de aprendizaje (RAP): A= Aprobado o D= No aprobado.

Finalmente para aprobar el curso debe cumplir con el 100% de las evidencias Aprobadas.

Dora Pinto -Tutor

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Fecha de Inicio: 03 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 8. Inicio Unidad 2 - Actividad 2

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

A partir del 10 de Octubre del 2023 se inician la Unidad 2: Actividad de aprendizaje 2 y finalizará el 16 de Octubre de 2023 de acuerdo al cronograma del curso.

En el «Herramientas» del curso, en la Opción «Contenido del Curso», opción «Proyecto», encontrará disponible las «Actividades iniciales» y la «Actividades de aprendizaje» - Guía 1- donde evidenciará el Material para descargar, la guía de aprendizaje con las orientaciones para desarrollar las actividades correspondientes a esta Unidad. «Actividad de aprendizaje 2».

Tenga en cuenta:

1. Leer la guía de aprendizaje, materiales del curso, los documentos de apoyo y los enlaces externos.
2. Realizar evidencias de la Actividad de aprendizaje 2

Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.

Calificable

Atender requerimiento de apoyo en la elaboración de diseño y desarrollo curricular en caso requerido según los lineamientos institucionales.

Desarrollar la totalidad de las acciones de formación, que permitan el aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del servicio

Estimado(a) Instructor DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

En atención a la solicitud del centro de formación, notificamos la asignación de la ficha 2658635 denominada Diagnóstico para el fortalecimiento y competitividad empresarial, la cual tiene como fecha de inicio de formación el 2023-10-05 y fecha de finalización 2023-11-08.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Los aprendices podrán ingresar al ambiente virtual 8 horas después de asignarles la **Unidad de aprendizaje** en SOPA plus.
2. Realice las acciones de alojamiento de la formación conforme a los lineamientos establecidos en la Guía de Orientaciones AVA Vigente, disponible para consulta en: http://comunicacion.sena.edu.co/documentos/lista_descarga.php?id=3133
3. En caso que requiera fortalecer sus habilidades para la orientación de las formaciones a cargo, lo invitamos a participar en las sesiones de Webinar disponibles en la comunidad de instructores, ingresando a través del portal www.senavirtual.edu.co pestaña Comunidad instructores.
4. Finalmente, si se presentan incidencias técnicas en el ambiente virtual de aprendizaje, recuente registrar las solicitudes a través del sistema <http://traza.sena.edu.co/>.

Le deseamos éxito en el proceso de orientación de la formación.

Cordialmente,
Grupo Ejecución de la Formación Virtual
Dirección de Formación Profesional
SENA

Agradecemos no dar respuesta a este correo, ya que fue generado de manera automática desde SAUA. Por favor realizar la gestión respectiva directamente en SAUA.
Sistema de Soporte SAUA - © 2023

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Fecha de Inicio: 03 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: Calificaciones corte 09 de Octubre 9:15pm

Estimados Aprendices,

"Aprender es como remar contra corriente: en cuanto se deja, se retrocede".
Edward Benjamin Ditten.

Por lo anterior les invito a ponerse al día...Revisar sus calificaciones y si tienen D (Volver a realizar) y si los campos están vacíos Realizarlas.

Ánimo, no dejes que las excusas te venzan

Para Visualizar las calificaciones en excel puede darle clic al botón de Excel en la parte superior derecha.



Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación

Generar y ejecutar estrategias que permitan la permanencia y retención de aprendices durante la ejecución del proceso de formación virtual.

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Fecha de inicio: 17 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: Invitación Conferencia Web Unidad 3

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

Querido(a) Aprendiz:

El día Miércoles 18 de Octubre de 2023 a las 02:00 PM. Realizaremos la Tercera Sesión en línea donde con gusto atenderemos las dudas e inquietudes que tengan que ver con el desarrollo de la unidad y/o otras inconsistencias que tengas con relación al curso.

Temática: Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos

Herramientas: Audífonos, Teclado, Micrófono.

Plataforma de Conferencia: Teams

Forma de acceso: Para ingresar a la sesión dar clic sobre el siguiente enlace, recuerde tener abierta su plataforma.

Unirse a la reunión: <http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=3167639-97&serverKey=0>

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

A partir del 17 de Octubre del 2023 se inician la Unidad 3: Actividad de aprendizaje 3 y finalizará el 23 de Octubre de 2023 de acuerdo al cronograma del curso.

En el «Herramientas» del curso, en la Opción «Contenido del Curso», opción «Proyecto», encontrará disponible las «Actividades Iniciales» y la «Actividades de aprendizaje - Guía 1» donde evidenciará el Material para descargar, la guía de aprendizaje con las orientaciones para desarrollar las actividades correspondientes a esta Unidad: «Actividad de aprendizaje 3».

Tenga en cuenta:

1. Leer la guía de aprendizaje, materiales del curso, los documentos de apoyo y los enlaces externos.
2. Realizar evidencias de la Actividad de aprendizaje 3

Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.

Implementar estrategias que garanticen la baja deserción, por cada formación que se imparta.

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Fecha de inicio: 17 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: Calificaciones corte 17 de Octubre 4:15pm

Estimados Aprendiz(es),

"Aprender es como remar contra corriente: en cuanto se deja, se retrocede".

Edward Benjamin Britten.

Por lo anterior les invito a ponerse al día... Revisar sus calificaciones y si tienen D (Vólefata a realizar) y si los campos están vacíos Realizarlos.

Ánimo, no dejes que las excusas te vengzan

Para visualizar las calificaciones en excel puede darle clic [aquí](#) o debajo de este anuncio descargar el archivo.

Dora Pinto - Tutor

DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Fecha de inicio: 06 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 6. Invitación unirse al grupo de Whatsapp

Estimados Aprendiz(es),

Hoy les invito a unirse al grupo de whatsapp "ALC.Tec." en el siguiente enlace: <https://chat.whatsapp.com/0303AARCTB90ad000434>

Para unirse abrir al Grupo de WHATSAPP

OPCIÓN 1 Abrir el enlace por GOOGLE CHROME, haciendo clic en el WhatsApp Web también en GOOGLE CHROME.

OPCIÓN 2 Abrir el enlace directamente desde su celular

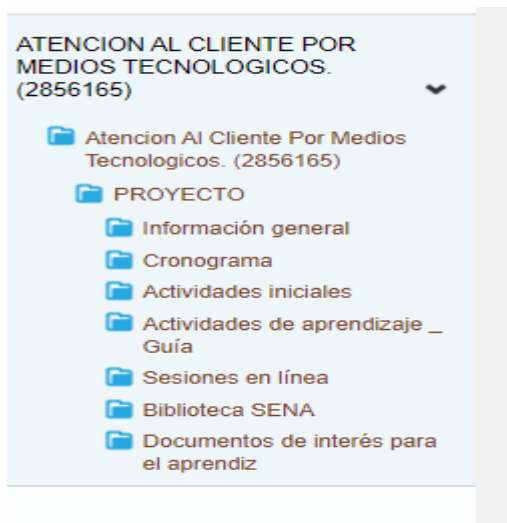
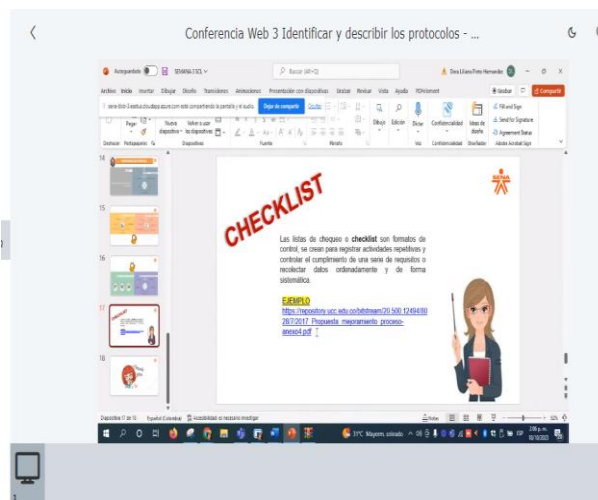
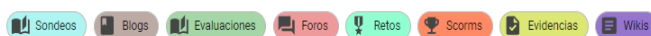
OPCIÓN 3 Escribimos al whatsapp 3015077898 para unirlo(a) al grupo

NOTA:

Horario para aprendizaje siempre disponible (24 horas) por lo que es recomendada bloquear el volumen de las notificaciones de este grupo de whatsapp para que no vaya a generar molestias y permanezcan en el grupo. Para hacerlo Ver video <https://www.youtube.com/watch?v=050qgacvW00&list=PL0A050qgacvW00&list=PL0A050qgacvW00>



Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices de Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el Instructivo para orientar en el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado para la Dirección de Formación Profesional



🔍

Buscar ...

☐	Aprendiz	Nombre	Correo	Semáforo	<div><div>+</div></div> Sondeos	<div><div>🔍</div><div>👁</div><div>—</div><div>■</div></div> Actividade...	<div><div>👁</div><div>+</div></div> RAP Compre...	<div><div>👁</div><div>+</div></div> RAP Dar re...	<div><div>👁</div><div>+</div></div> RAP Recono...	<div><div>👁</div><div>+</div></div> RAP Utiliz...	<div><div>🔍</div><div>👁</div><div>+</div></div> RAP 1 2. U...
☐	1193598887cc	DIEGO ALEXANDER DIAZ TORRES	diazdiegoalexandert@gmail.com	75%			A	A		A	<div><div></div><div>?</div></div>
☐	77189416cc	ELIACID AVIDAN ARIAS DAZA	eliacidavidanariasdaza@gmail.co	75%			A	A	D		<div><div></div><div>?</div></div>
☐	1047500753cc	ELIZABETH RAMOS BERTEL	elizabeth.97ramos@hotmail.com	75%			A	A		A	<div><div></div><div>?</div></div>
☐	16947497cc	FREDY RODOLFO PRECIADO PRETEL	freddy182@hotmail.com	75%			A	A		A	<div><div></div><div>?</div></div>
☐	1007108099cc	CARLOS ANDRES GOMEZ GONZALEZ	carlosgomez11126@gmail.com	25%			A				<div><div></div><div>?</div></div>

Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias y en documentos (Actas de evaluación de programas, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos, sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) quedemuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro



ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.
(2856165)
P12210544 CO2856165 R68
C9545



Impartido por:
Administrador LMS, DORA LILIANA
PINTO HERNANDEZ

Herramientas

- Anuncios
- Participantes

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Aprendiz	Portafolio	Mostrar:
 ADRIANA LUCIA QUINTANA DIAZ	Ver Portafolio	☐
 ADRIANA YISETH HEREÑO ARIZA	Ver Portafolio	☐
 ALANIS VALENTINA VILLAMIZAR MENDOZA	Ver Portafolio	☐
 ALBA CATALINA SANCHEZ SALAMANCA	Ver Portafolio	☐
 ARLEIDYS BELTRAN CARDENAS	Ver Portafolio	☐
 ASTRID MAYERLI BELTRAN CUERVO	Ver Portafolio	☐
 AURI ESTELA MELENDEZ ORTIZ	Ver Portafolio	☐
 BRANDA ISABEL RODRIGUEZ ESCOBAR	Ver Portafolio	☐
 CARLOS ANDRES GOMEZ GONZALEZ	Ver Portafolio	☒

Apoyar la gestión para el alistamiento y ejecución de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/virtual según necesidad del centro de formación

Estimado(a) Instructor DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

En atención a la solicitud del centro de formación, notificamos la asignación de la ficha 2856164 denominada **comunicación en equipos de trabajo**, la cual tiene como fecha de inicio de formación el 2023-10-02 y fecha de finalización 2023-11-02.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los aprendices podrán ingresar al ambiente virtual 8 horas después de asignarles la **ruta** de aprendizaje en SOFIA plus.
- Realice las acciones de alistamiento de la formación conforme a los lineamientos establecidos en la Guía de Orientaciones AVA Vigente, disponible para consulta en: <http://compromiso.sena.edu.co/documentos/vista/descarga.php?id=3133>
- En caso que requiera fortalecer sus habilidades para la orientación de las formaciones a cargo, lo invitamos a participar en las sesiones de Webinar disponibles en la comunidad de instructores, ingresando a través del portal www.senavirtual.edu.co pestaña Comunidad Instructores.
- Finalmente, si se presentan incidencias técnicas en el ambiente virtual de aprendizaje, recuerde registrar las solicitudes a través del sistema <https://sava.sena.edu.co/>.

Le deseamos éxito en el proceso de orientación de la formación.

Cordialmente,
Grupo Ejecución de la Formación Virtual
Dirección de Formación Profesional
SENA

Agradecemos no dar respuesta a este correo, ya que fue generado de manera automáticamente desde SAVA. Por favor realizar la gestión respectiva directamente en SAVA.
Sistema de Soporte SAVA - © 2023

Reportar de manera oportuna como usuarioproveedor, en la etapa de ejecución contractual dentro de la plataforma SECOP II, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito, realizandola entrega oportuna de los documentos y soportes de cuenta de cobro al supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida, con el fin de dar cumplimiento a la meta de ejecución presupuestal



secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/SalesContractEdit/View?docUniquelIdentifier=CO1.SLCNTR.10145507

Pago 002	CUENTA DE COBRO N°2 DE MARZO 2023	31/03/2023 4:34:00 AM (UTC-05:00)	31/03/2023 2:45:00 PM (UTC-05:00)	4.008.500 COP	Pagado	Detalle
Pago 003	CUENTA DE COBRO N°3 DE ABRIL 2023	5/05/2023 12:00:00 PM (UTC-05:00)	7/05/2023 2:05:00 PM (UTC-05:00)	4.008.500 COP	Pagado	Detalle
Pago 004	CUENTA DE COBRO N°4 DE MAYO 2023	25/05/2023 1:10:00 AM (UTC-05:00)	29/05/2023 8:00:00 PM (UTC-05:00)	4.008.500 COP	Pagado	Detalle
Pago 005	CUENTA DE COBRO N°5 DE JUNIO 2023	29/06/2023 9:42:00 AM (UTC-05:00)	30/06/2023 1:55:00 PM (UTC-05:00)	4.008.500 COP	Pagado	Detalle
Pago 006	CUENTA DE COBRO N°6 DE JULIO 2023	27/07/2023 6:55:00 AM (UTC-05:00)	1/08/2023 8:10:00 AM (UTC-05:00)	4.008.500 COP	Pagado	Detalle
Pago 007	CUENTA DE COBRO N°7 DE AGOSTO 2023	31/08/2023 10:51:00 AM (UTC-05:00)	6/09/2023 6:00:00 AM (UTC-05:00)	4.008.500 COP	Pagado	Detalle
Pago 008	CUENTA DE COBRO N°8 DE SEPTIEMBRE 2023	29/09/2023 5:31:00 AM (UTC-05:00)	30 días de tiempo transcurrido (20/09/2023 12:00:00 PM(UTC-05:00)	4.008.500 COP	Pagado	Detalle
Pago 009	CUENTA DE COBRO N°9 DE OCTUBRE 2023	3 días de tiempo transcurrido (27/10/2023 6:11:00 AM(UTC-05:00)	-	4.008.500 COP	Pendiente de registro	Borrar Registro Enviar

Crear

Documentos de ejecución del contrato

Descripción	Nombre del archivo	Cargado por
-------------	--------------------	-------------

Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar Formación Presencial De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.



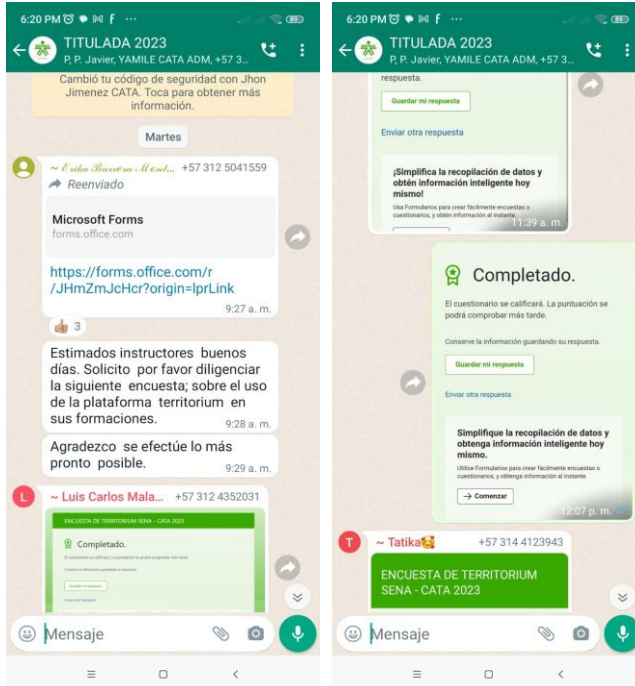
El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).



RAZON SOCIAL :	DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
IDENTIFICACION:	CC-1100957400
COD. DEPENDENCIA O SUCURSAL:	0
NOM. DEPENDENCIA O SUCURSAL:	0
FECHA GENERACION REPORTE:	2023-10-09
FECHA LIMITE DE PAGO:	2023-10-03
FECHA DE PAGO:	2023-10-09
ENTIDAD DE PAGO:	BANCOLOMBIA
PERIODO PENSION:	2023-09
PERIODO SALUD:	2023-09
NUMERO PLANILLA:	27697478
TOTAL COTIZANTES:	1
REFERENCIA DE PAGO (PIN):	27697478
TIPO DE PLANILLA:	I

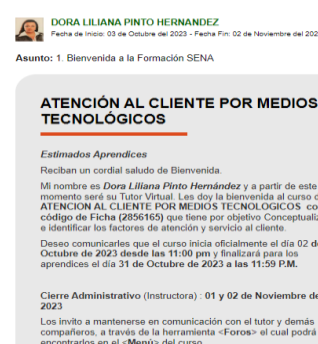
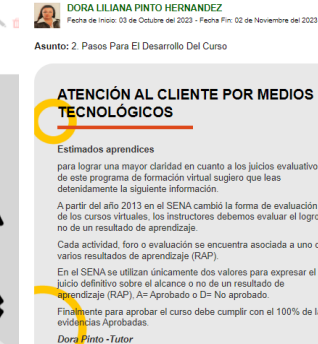
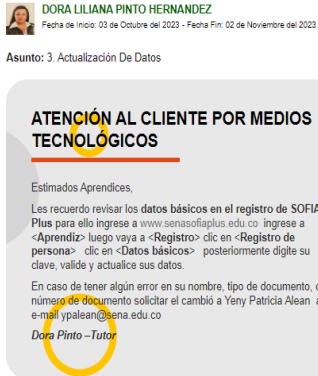
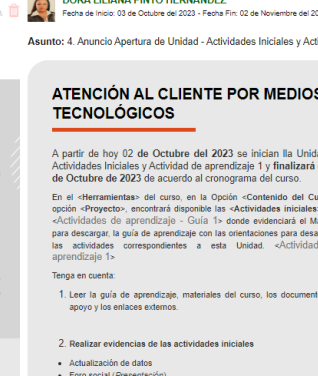
CODIGO ENTIDAD	NIT	NOMBRE	NUMERO AFILIADOS	IBC	FONDO SOLIDARIDAD	FONDO SUBSISTENCIA	TOTAL INTERESES	VALOR PAGAR SIN INTERESES	VALOR PAGAR
EP9037	900156264	NUEVA E.P.S. S.A.	1	\$ 1.603.400	\$ 0	\$ 0	\$ 1.300	\$ 200.500	\$ 201.800
230301	800224808	PORVENIR	1	\$ 1.603.400	\$ 0	\$ 0	\$ 1.600	\$ 256.600	\$ 258.200
14-23	860011153	POSITIVA	1	\$ 1.603.400	\$ 0	\$ 0	\$ 100	\$ 8.400	\$ 8.500
Total a pagar					\$ 0	\$ 0	\$ 3.000	\$ 465.500	\$ 468.500

Atender los requerimientos que le realice el supervisor dentro del marco del objeto contractual



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

NOMBRE INSTRUCTOR: DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ	Red	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
--	------------	---

FECHA	ACTIVIDAD REALIZADA	ASISTENCIA APRENDICES	SOPORTE EVIDENCIAS
02-10-2023 AL 09-10-2023	<p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnológicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p> <p>Descripción de las actividades realizadas.</p> <p>Publicación de los anuncios en territorium apertura unidad 1, videoconferenci a unidad 1, etc. realización de la videoconferenci a</p>	<p>Activos sofia plus 80 por cada ficha.</p>	   

	de	Generación retroalimentaciones	
			<div>  DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ Fecha de inicio: 09 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023 </div> <p>Asunto: 5. Invitación Conferencia Web Unidad 1</p> <div> <div> <h3>ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS</h3> <p>Querido(a) Aprendiz:</p> <p>El día Jueves 05 de Octubre de 2023 a las 02:00 PM. Realizaremos la Primera Sesión en línea donde con gusto atenderemos las dudas e inquietudes que tengan que ver con el desarrollo de la unidad y lo otras inconsistencias que tengas con relación al curso.</p> <p>Temática: Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente</p> <p>Herramientas: Audífonos, Teclado, Micrófono.</p> <p>Plataforma de Conferencias: Teams</p> <p>Forma de acceso : Para ingresar a la sesión dar clic sobre el siguiente enlace, recuerde tener abierta su plataforma.</p> <p>Unirse a la reunión: http://open.teams/join/videoconferencias.php?meetingId=3167639-8c6serverKey=0</p> <p>Es importante que ingresen Quince minutos antes con el fin de solucionar inconvenientes técnicos.</p> </div>  </div>


DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ
Fecha de inicio: 09 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023

Asunto: 6. Invitación unirse al grupo de Whatsapp

Estimados Aprendices,

Hoy les invito a unirse al grupo de whatsapp: "ALC.Tec." en el siguiente enlace: <https://chat.whatsapp.com/HVWAKDFUJHlGdFmQzG4>

Para unirse abrir al Grupo de WHASTAPP

Opción 1 Abre el enlace por GOOGLE CHROME, teniendo abierto el WhatsApp Web también en GOOGLE CHROME.

Opción 2 Abre el enlace directamente desde su celular

Opción 3 Escribe en whatsapp 3015077808 para unirlo(s) al grupo

NOTA:

Horario para aprendices siempre disponible (24 horas) por lo que es recomienda bloquear el volumen de las notificaciones de este grupo de whatsapp para que no vaya a generar molestias y permanezcan en el grupo. Para hacerlo Ver video <https://www.youtube.com/watch?v=KvMnXpYUj1k>. Gracias



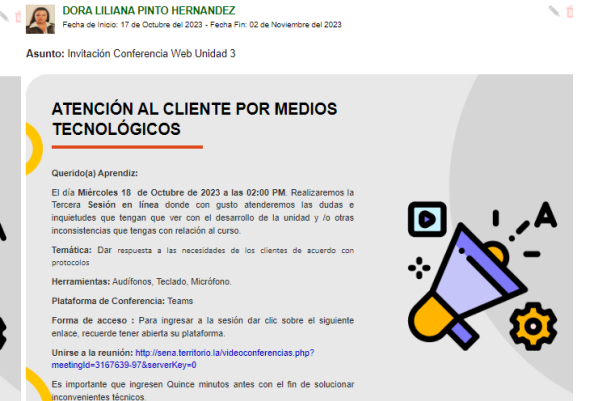
| | | | **DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ** Fecha de inicio: 09 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023 Asunto: Calificaciones corte 09 de Octubre 9:15pm Estimados Aprendices, "*Aprender es como remar contra corriente: en cuanto se deja, se retrocede.*" Edward Benjamin Britten. Por lo anterior les invito a ponerse al día...Revisar sus calificaciones y si tienes D (Volverla a realizar) y si los campos están vacíos Realizarlas. Ánimo, no dejes que las excusas te vencan Para visualizar las calificaciones en excel puede darle clic [AQUI](#) o debajo de este anuncio descargar el archivo. Dora Pinto, Tutor CALIFICACIONES **DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ** 2023-10-09 13:35:35 Id respuesta: 515211433 Buen día Edwin, Jeisy, Delibeth, Geraldine, y Didán, Cualquier duda con gusto estamos para apoyarles en este proceso, la cual les permitirá fortalecer sus conocimientos previos y adquirir nuevos para la aplicación en la vida personal y profesional. Dora Pinto 👍 0 Me gusta 💬 0 Comentario(s) |
| | | | **CESAR OBED QUINTERO VASQUEZ** 2023-10-09 21:00:53 Id respuesta: 514927414 Hola bunas noches mi nombre es Cesar Quintero Vasquez tengo 21 años y através de este curso quiero empezar a enriquecer mi conocimiento, estoy a la expectativa y espero que en conjunto podamos culminar. Muchas gracias. 👍 0 Me gusta 💬 0 Comentario(s) **DELANNYS ISABEL MARTINEZ MEZA** 2023-10-09 18:23:38 Id respuesta: 5148795240 |

de

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

			<div data-bbox="846 277 1371 600"> <p>LILIDETH DEL CARMEN CASTILLO ORTEGA 2023-10-09 12:01:28 Id respuesta: 514540210</p> <p>Es mi primera vez y no se cómo utilizar la plataforma no he podido descargar el material y realizar las evidencias de las actividades iniciales y de la actividad de aprendizaje acesorenme por favor</p> <p>0 Me gusta 1 Comentario(s)</p> <p>DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ 2023-10-06 13:51:57</p> <p>Buenas tardes Lilideth, le comparto la grabación de la primera conferencia para que te guíes https://sena-bitaterritorio.inlplayback/presentation/2.3/55729a7ba544e51d03e5e9b2f4a445046917d9d-1699531161770 de igual manera tenga en cuenta que se va a crear un grupo de whatsapp en el cual puedes realizar consultas.</p> <p>☐ Activar Texto Enriquecido</p> <p>Ingrese Comentario</p> <p>Comentar</p> </div> <div data-bbox="1377 277 1927 610"> <p>FREDY RODOLFO PRECIADO PRETEL</p> <p>Visualizar MapamconceptualFredynRodolfoPrezi adonPrezi.pdf Descargar Archivo</p> <p>Intentos: 1</p> <p>80.0 A</p> <p>Fecha de Envío: 2023-10-09 21:21:17 Calificación: 80.0 A Id respuesta: 516536968 Respuesta: Buena noche Profesora Cordial saludo Adjunto evidencia de actividad 1 Factores de atención y servicio al cliente</p> <p>Atte: Fredy Rodolfo Preciado Pretel</p> <p>Archivos: MapamconceptualFredynRodolfoPreziadonPrezi.pdf</p> <p>1 Comentario(s)</p> <p>DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ 2023-10-12 14:38:51</p> <p>Buen día Fredy Un manual de funciones y procedimientos proporciona una guía clara para la formación y desarrollo del personal,</p> </div>
<p>10-10-2023</p> <p style="text-align: center;">AL</p> <p>16-10-2023</p>	<p>Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnologicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial</p> <p>Descripción de las actividades realizadas.</p> <p> Publicación de los anuncios en territorium apertura unidad 2, videoconferencia a unidad 2, etc.</p>	<p>Activos sofia plus 80 por cada ficha.</p>	<p>Asunto: 8. Inicio Unidad 2 - Actividad 2</p> <div data-bbox="869 743 1356 1122"> <p>ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS</p> <p>A partir del 10 de Octubre del 2023 se inicia la Unidad 2. Actividad de aprendizaje 2 y finalizará el 16 de Octubre de 2023 de acuerdo al cronograma del curso.</p> <p>En el «Herramientas» del curso, en la Opción «Contenido del Curso» opción «Proyecto», encontrará disponible las «Actividades iniciales» y la «Actividades de aprendizaje - Guía 1» donde evidenciará el Material para descargar la guía de aprendizaje con las orientaciones para desarrollar las actividades correspondientes a esta Unidad «Actividad de aprendizaje 2».</p> <p>Tenga en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leer la guía de aprendizaje, materiales del curso, los documentos de apoyo y los enlaces externos. 2. Realizar evidencias de la Actividad de aprendizaje 2 <p>Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01. Calificable</p>  </div> <div data-bbox="1362 735 1902 1122"> <p>DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ Fecha de Inicio: 12 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023</p> <p>Asunto: 10. Calificaciones corte 12 de Octubre 1:15pm</p> <p>Estimados Aprendices,</p> <p><i>“Aprender es como remar contra corriente: en cuanto se deja, se retrocede”.</i> Edward Benjamin Britten.</p> <p>Por lo anterior les invito a ponerse al día...Revisar sus calificaciones y si tienes D (Volverla a realizar) y si los campos están vacíos Realizarlas.</p> <p>Ánimo, no dejes que las excusas te vengzan</p> <p>Para visualizar las calificaciones en excel puede darle clic aquí o debajo de este anuncio descargar el archivo</p>  </div>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

	 realización de la videoconferencia ✓ Generación de retroalimentaciones			
17-10-2023 AL 23-10-2023	Fichas: 2856165 Programa Atención al cliente por medios tecnológicos; Fichas 2856164 Comunicación en equipos de trabajo, Fichas 2858635 Diagnostico para fortalecimiento y competitividad empresarial  Descripción de las actividades realizadas.  Publicación de los anuncios en territorium apertura unidad 3, videoconferencia a unidad 3, etc.	Activos sofia plus 80 por cada ficha.		

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN

	<div><div> realización de la videoconferencia</div><div> Calificación de evidencias</div><div> Atención de los aprendices por whatsapp</div><div> Generación de retroalimentaciones</div></div>	<div><div><div><div>ELIACID AVIDAN ARIAS DAZA 2023-10-23 12:19:40 Id respuesta:523291168</div></div><p>Buenas tardes profe Dora soy Eliacid Arias Daza por medios tecnológicos y servicio al cliente código 2856165 Tengo inquietud ¿es obligatorio aparecer en todos los foros? O solo en el que indique la actividad?</p><div><div>0 Me gusta</div><div>1 Comentario(s)</div></div></div><div><div><div>DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ 2023-10-25 16:28:41</div></div><p>Buenas tardes Eliacid, el único foro donde no es obligatorio participar es el de dudas e inquietudes ya que solo participa si se tienen las dudas. Dora Pinto</p><div>☐ Activar Texto Enriquecido</div><div>Ingrese Comentario</div></div></div> <div><div><div>DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ Fecha de Inicio: 17 de Octubre del 2023 - Fecha Fin: 02 de Noviembre del 2023</div></div><p>Asunto: Calificaciones corte 17 de Octubre 4:15pm</p><div><div><div>Estimados Aprendices,</div><div><i>"Aprender es como remar contra corriente: en cuanto se deja, se retrocede".</i> Edward Benjamin Britten.</div><div>Por lo anterior les invito a ponerse al día... Revisar sus calificaciones y si tienen D (Volverla a realizar) y si los campos están vacíos Realizarlas.</div><div>Ánimo, no dejes que las excusas te vengzan</div><div>Para visualizar las calificaciones en excel puede darle clic: Aquí o debajo de este anuncio descargar el archivo.</div><div><small>Dora Pinto –Tutor</small></div></div><div></div></div></div> <div><div><div>DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ 2023-10-17 17:17:57 Id respuesta:520119016</div></div><p>Buen día Eliacid, Paula y Alba, Esta formación les permitirá contribuir con la adquisición de competencias requeridas para el óptimo desarrollo de las acciones en Gestión laboral. Ánimo Dora Pinto</p><div><div>0 Me gusta</div><div>0 Comentario(s)</div></div></div> <div><div><div>ALBA CATALINA SANCHEZ SALAMANCA 2023-10-14 11:01:28 Id respuesta:518998036</div></div><p>Hola Buenos Días, Mi nombre es Alba Catalina Sanchez, Vivo en Bogotá Actual mente estoy buscando empleo y pues estoy realizando mi curso de Atención al cliente por medios Tecnológicos para poder tener mas conocimiento y poder obtener un trabajo lo mas pronto posible y ir mejorando cada día mas.</p><div><div>0 Me gusta</div><div>0 Comentario(s)</div></div></div> <div><div><div>PAULA KARINA DURAN AGUILERA 2023-10-13 17:18:06 Id respuesta:518807548</div></div></div>
--	---	--

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES
BITÁCORA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN**

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

FECHA INICIAL: 01/10/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2856165 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2858635 - DIAGNOSTICO PARA EL FORTALECIMIENTO Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DIAGNOSTICAR SITUACIÓN PROBLEMA SEGÚN METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1

REVISAR LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA SEGÚN SUS PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA, CRITERIO TÉCNICO Y DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

RA 2

DETERMINAR LAS ÁREAS DE TRABAJO CON MAYOR POTENCIAL DE MEJORA EN LA EMPRESA, SEGÚN METODOLOGÍA Y CRITERIO TÉCNICO.

RA 3

ELABORAR INFORME DIAGNÓSTICO SEGÚN METODOLOGÍA DE ANÁLISIS, CRITERIOS TÉCNICOS Y TIPOLOGÍA DOCUMENTAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	38,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 2856164 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,00
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	126,00
--	---------------

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: DORA LILIANA PINTO HERNANDEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES