PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá,31 de Marzo de 2024

Señor (a)
Diego Alejandro Martínez Rojas
SUPERVISOR(A) CONTRATO No.CO1.PCCNTR.5865477
Coordinador Académico
Dependencia: COORDINACIÓN DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y BILINGÜISMO
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes marzo del año 2024

Referencia: No. CO1.PCCNTR.5865477 del año 2024

María Nery Pardo Robles, identificado con la cédula de ciudadanía No. 51850667 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la coordinación Complementaria y Bilingüismo, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para cada contrato la suma de: VEINTISÉIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE ($26.793.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Seis pagos iguales correspondientes a los meses de febrero a julio de 2024 por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($ 4.465.500) cada uno incluido Iva.

Plazo: Será hasta el 30 de julio de 2024.

OBJETO: Prestar los servicios profesionales de carácter temporal con autonomía e independencia, para atender los procesos de formación complementaria presencial atendiendo los procesos y lineamientos de la formación profesional integral, de acuerdo con las necesidades del Centro de Servicios Financieros.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	1 Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos del programa de formación asignado, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades del servicio del Centro de Servicios financieros.	Participar en el proceso de planeación de los procesos formativos: Ficha:2934310, servicio y atención al cliente Hras:48, aprendices 38 Ficha :2929375Manejo básico de herramientas ofimáticas Hras:48, aprendices 35 Ficha:2939034Manejo de herramientas ofimáticas Hras:24 Aprendices 30 Se realiza recolección de documentos para matricula de la empresa Mimos en formación de ofimática básica. Se visita el centro penitenciario Buen Pastor para acordar formación y recolección de documentos	Enviar, correos a empresas e instituciones, IED Fontibón Secretaria de la mujer, helados mimos, Centros Penitenciarios Buen Pastor Redentor INFORMES
2	*2 Apoyar las actividades relacionadas con el diseño y desarrollo curricular de los programas de formación asociados con la línea medular que imparte el centro de servicios financieros, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector.*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
3	*3 Apoyar el proceso de inducción de los aprendices asignados*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
4	*4 Gestionar el proceso de inscripción y matricula de los aspirantes cuando se oriente formación complementaria, de acuerdo con el procedimiento de ingreso vigente dentro de los tiempos establecidos.*	Se está recolectando la información para el respectivo proceso Se realizó el proceso de inscripción y matricula de las fichas asignadas de complementaria en Servicio y atención al cliente, manejo básico de	Los reportes de inscripción de las fichas y reportes de matrícula se enviaron al correo electrónico de la coordinación, con los archivos de Excel y pdf adjuntos, para el respectivo proceso

		herramientas ofimáticas de los IED , secretaria de la mujer, según tiempos establecidos por la Coordinación de formación complementaria.	
5	*5 Implementar estrategias metodológicas y pedagógicas que garanticen la retención los aprendices durante su proceso formativo.*	Visitas presenciales a las instituciones y empresas, presentando el portafolio de las formaciones, que ofrece la coordinación Se realizó atención a los aprendices por correo electrónico y/o telefónicamente. Se realizó acompañamiento a aprendices de manera sincrónica. Se envió por correo Electrónico el Desarrollo de, talleres y acompañamiento del material de apoyo, plataforma class room	Comunicaciones por medio del correo electrónico y/o WhatsApp llamadas telefónicas. .
6	*6 Registrar oportunamente los juicios de evaluación de acuerdo al reglamento del aprendiz de cada uno de los aprendices matriculados en los cursos de formación complementaria en los aplicativos dispuestos por la entidad.*	Para este periodo finalizando el mes , se llevara a cabo la evaluación de los resultados de aprendizaje, por fecha de finalización.	Para este periodo finalizando el mes , se llevara a cabo la evaluación de los resultados de aprendizaje, por fecha de finalización.
7.	*Apoyar la gestión de la divulgación, promoción, ingreso, inscripción y matricula de los aspirantes nuevos, de acuerdo con los lineamientos vigentes de la entidad*	Se realizó socialización con entidades públicas y privadas, para divulgar los programas de formación del CSF SENA y sus respectivas matriculas Se solicitó a tiempo la inscripción y matricula de la	. Los reportes de inscripción de las fichas solicitadas y reportes de matrícula se enviaron al correo electrónico con los formatos de Excel correspondientes y el

		ficha asignada o gestionada de acuerdo a los tiempos establecidos por la Coordinación de Formación complementaria. Ficha manejo básico de herramientas ofimáticas, atención y servicio al cliente	PDF de las cédulas adjuntas
8.	*Realizar seguimiento y control mensual de los aprendices en el aplicativo dispuesto por la entidad, verificando el registro de las rutas de aprendizaje, juicios evaluativos, novedades académicas (retiros voluntarios, traslados, aplazamientos, etc...), incumplimientos de la formación (inasistencias), gestionando ante la coordinación académica los tramites respectivos.*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
9.	*Aplicar lo establecido en el reglamento del aprendiz, garantizando el debido proceso.*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
10.	*Proponer y/o participar en los proyectos del Sistema de investigación, Desarrollo tecnológico e innovación - SENNOVA.*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades

		correspondientes a esta obligación.	correspondientes a esta obligación.
11.	*Atender lo dispuesto en el código de integridad, el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), sistema integrado de gestión y auto control (SIGA), Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Sistema ambiental y de eficiencia energética.*	Se realizó inducción y evaluación del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad de Salud en el Trabajo y Manual de discapacidad y su política en el Sena .	Certificación de inducción y certificado del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo que se encuentra en las plataformas si contratista y "secop II en la primera cuenta de cobro" en la vigencia presente.
12.	*Salvaguardar los bienes e inventarios que son utilizados por la Coordinación académica para su funcionamiento*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades Correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades Correspondientes a esta obligación.
13.	*Participar en las actividades derivadas de los procesos de autoevaluación y registro calificado de los programas de formación que lo requieran en los tiempos establecidos por el Centro de Servicios Financieros, la Dirección General y el Ministerio de Educación Nacional.*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades Correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades Correspondientes a esta obligación.
14.	*Acompañar activamente a los aprendices en las actividades programadas en el plan de bienestar al aprendiz.*	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.	Para el periodo objeto de este pago, la necesidad del servicio no requirió ejecutar actividades correspondientes a esta obligación.
15.	*Ejecutar las actividades contractuales de formación conforme a los lineamientos vigentes, atendiendo las necesidades del servicio, el*	Se ejecutan y atienden las actividades contractuales	Informe de gestión contractual

	plan de acción y en concordancia con el concepto 31557 de 2019.	según lo requiere la necesidad del servicio	Reporte de horas Sofía plus para el mes de marzo 2024
16.	*Realizar y presentar dentro de las fechas establecidas para el trámite de pagos, los informes de las actividades realizadas, así como los comprobantes de pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) a que haya lugar, verificando mensualmente su afiliación, en proporción al valor mensual del contrato, asimismo, el contratista deberá cargar los documentos solicitados para trámite de pago al expediente contractual de la plataforma SECOP II.*	Se realiza y presentan los informes mencionados y los respectivos comprobantes de pago aportes al sistema de seguridad social, (salud, pensión) mes vencido, febrero 2024.	Informe de gestión contractual Reporte de Horas Sofía plus Planilla de pago de aportes Salud, Pensión y ARL, aso pagos No 8629328567 del mes de febrero 2024

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. 8629328567 de la planilla, Aso pagos febrero 2024 y periodo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti trámites”)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



María Nery Pardo Robles

Contratista

C.C. No. 51850667 de Bogotá

Recibí a satisfacción

Diego Alejandro Martínez

Supervisor(a) Contrato. No 5865477 de 2024
COORDINACIÓN DE FORMACION COMPLEMENTARIA Y BILINGUISMO

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/02/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 29/02/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 0,00

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
01/02/2024	07/02/2024	OTROS	48,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 48,00

INSTRUCTOR: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS


SENA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/03/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2939034 - MANEJO BÁSICO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS I

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS DE OFICINA, APLICANDO LAS FUNCIONES PROPIAS DEL PROCESADOR DE PALABRAS, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTADOR DE DIAPOSITIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LAS TENDENCIAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2934310 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2929375 - MANEJO BÁSICO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS I

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS DE OFICINA, APLICANDO LAS FUNCIONES PROPIAS DEL PROCESADOR DE PALABRAS, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTADOR DE DIAPOSITIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LAS TENDENCIAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 120,00

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: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

NS

ACTA No. 01		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Informe de gestión realizada del 1 al 29 de febrero del 2024 correspondiente al proceso de formación de la coordinación de formación complementaria.		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. 29 de febrero de 2024	**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 5:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: Coordinación de Formación Complementaria	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Servicios Financieros Regional Distrito Capital	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. **Informe de Gestión de cursos de Formación Complementaria**		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar informe detallado de la gestión de cursos de formación complementaria realizadadel 1 al 29 de febrero del 2024 de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No 5865477 del 1 de febrero del 2024		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Se han realizado las siguientes actividades correspondientes a la gestión de cursos de formación complementaria de las fichas que relaciono a continuación: 1. Visita a instituciones y empresas, ofertando los cursos: a. Se hizo visita presencial y se envió correo centro de recepción menores infractores ley penal Redentor, ofertando el portafolio de servicios.		



Cursos SENA Escuela de Trabajo el Redentor

MARIA NERY PARDO ROBLES <mnpardo7@misena.edu.co>
para majesty@gmail.com

dom, 4 feb, 19:35

Señor: Alxander Sanchez

Cordial saludo

Deseando éxitos en las labores, la presente es para informar sobre los cursos que están a disposición , de acuerdo a conversación personal la semana pasada, ustedes pueden elegir uno para iniciar de acuerdo a las necesidades de la institución, estaré a disposición, agradezco la colaboración,

Atentamente,

Maria Nery Pardo Robles
Instructora SENA

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail

b. Reunión en el centro de servicios financieros con la coordinación, inducción, revisión de programas



c.Se hizo contacto y visita presencial y envió correo a empresa MIMOS, presentando el portafolio de cursos. Se acuerda iniciar con ofimática básicapresencial, apoyada en herramientas tecnológicas







d. Se hizo contacto y visita presencial y envió correo a colegio Fontibón jornada nocturna, presentando el portafolio de cursos. Se acuerda iniciar conservicio y atención al cliente, se hace recolección de documentos para inscripción al curso



e. Se realizó visita a varios colegios distritales, ofertando el portafolio de servicios colegio Inem Santiago Pérez, José María Córdoba, Rafael UribeUribe,

Evidencia visita colegio INEM SANTIAGO PEREZ

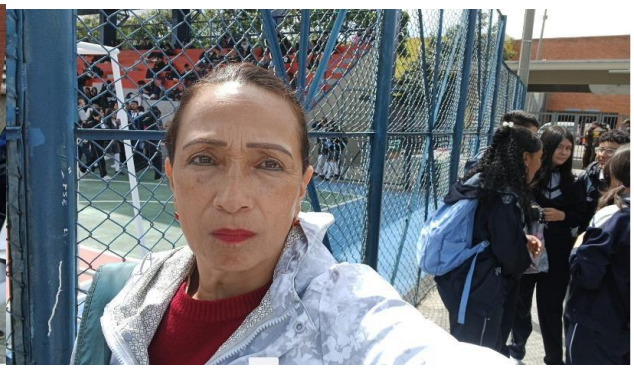






Colegio José María Córdoba





Colegio Rafael Uribe Uribe



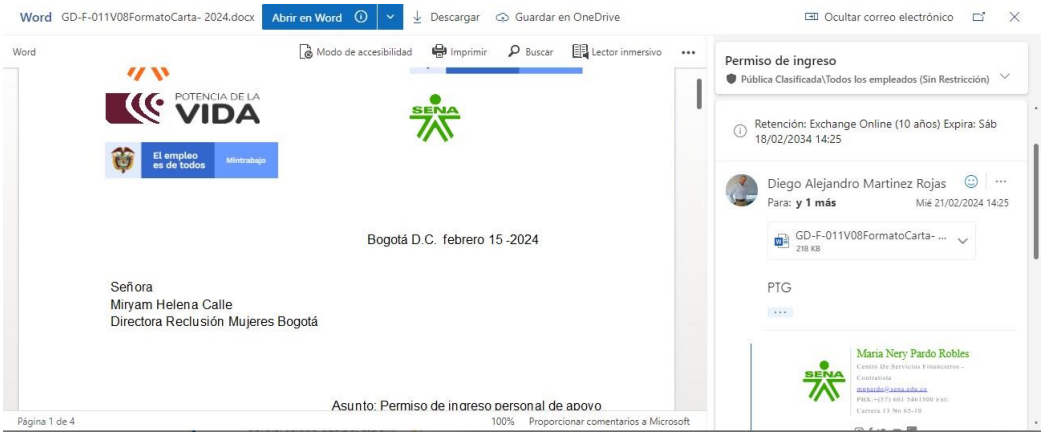

f. Se hizo visita presencial a la secretaria de la mujer, IED Fontibón, programa manzanas, para ofertar los cursos y se acuerda iniciar con formación presencial en manejo de herramientas ofimáticas, realizar inscripción en la plataforma Sena Sofía plus




g. Visita al centro penitenciario Buen Pastor, para ofertar el portafolio de servicios.



H . Se envía correo a coordinación solicitando permiso de autorización ycambio de ARL para ingreso al Buen Pastor.



2. Reporte de gestión de tiempos

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/02/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 29/02/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	0,00

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
01/02/2024	07/02/2024	OTROS	48,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	48,00

INSTRUCTOR: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/03/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2939034 - MANEJO BÁSICO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS I

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS DE OFICINA, APLICANDO LAS FUNCIONES PROPIAS DEL PROCESADOR DE PALABRAS, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTADOR DE DIAPOSITIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LAS TENDENCIAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2934310 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2929375 - MANEJO BÁSICO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS I
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS DE OFICINA, APLICANDO LAS FUNCIONES PROPIAS DEL PROCESADOR DE PALABRAS, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTADOR DE DIAPOSITIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LAS TENDENCIAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	120,00

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: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

CONCLUSIONES

Se evidencia la gestión realizada durante el mes de marzo del 2024.			
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA**
Me comprometo a ejecutarlas 40 horas pendientes antes del 31 marzo de 2024	31 de marzo del 2024	María Nery Pardo Robles	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES		
NOMBRE	**DEPENDENCIA**	**FIRMA**
María Nery Pardo Robles	**Coordinación de Formación complementaria**	
Diego Alejandro Martínez Rojas	**Coordinación de Formación complementaria**	



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA NERY PARDO ROBLES

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/03/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2939034 - MANEJO BÁSICO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS I

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR LAS HERRAMIENTAS DE OFICINA, APLICANDO LAS FUNCIONES PROPIAS DEL PROCESADOR DE PALABRAS, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTADOR DE DIAPOSITIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LAS TENDENCIAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2934310 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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



CONCLUSIONES
Se evidencia la gestión realizada durante el mes de febrero del 2024.

ESTAECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA**
Me comprometo a ejecutar las 40 horas pendientes antes del 31 marzo de 2024	31 de marzo del 2024	María Nery Pardo Robles	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES		
NOMBRE	**DEPENDENCIA**	**FIRMA**
	Coordinación de Formación complementaria	
Diego Alejandro Martinez Rojas	**Coordinación de Formación complementaria**	