PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C. 24 de abril de 2024

Señor
ROBERTO MARTINEZ CASTRO
SUPERVISOR No. DE CONTRATO: CO1.PCCNTR.5840491 del año 2024
Coordinador Académico Jornada Madrugada
Centro de Gestión Administrativa
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes abril del año 2024

Referencia: No. CO1.PCCNTR.5840491 del año 2024

Catherine Gineth Vanegas Gomez, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.023.924.507 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación de la Jornada madrugada, 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 la contratación la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL PESOS M/CTE ($47.185.926) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) DIEZ (10) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO a NOVIEMBRE de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($4.465.545,00) M/cte.,cada uno b) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($2.530.476) M/cte.

Plazo: Será hasta el 17 de Diciembre de 2024

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

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	EL CONTRATISTA apoyará el desarrollo de la formación profesional integral con calidad, oportunidad y eficiencia en los programas de nivel tecnológico, laboral y complementario según su modalidad, de acuerdo con la programación de las fichas de caracterización determinadas por las Coordinaciones académicas en el marco del Calendario académico y el desarrollo curricular.	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero 2024, con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica, Acta de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium
2.	Apoyar la preparación, desarrollo y evaluación de los procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral y presentar los reportes de notas de los aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto, siendo proactivo y recursivo frente a las diferentes experiencias y situaciones que se presenten en el proceso de formación	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero 2024, con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica, Acta de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium

3.	Gestionar oportunamente en el sistema Sofía Plus, todas las actividades relacionadas con el proceso de Formación Profesional Integral, garantizando la calidad de la formación y su coherencia en el proceso formativo, tales como: - Registro de los juicios evaluativos – Creación de las rutas de aprendizaje – Registro de los juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, inasistencias, entre otros.	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero 2024, con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica, Acta de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium
4.	Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por escrito a la Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para iniciar el proceso de certificación	Planeación y alistamiento de Guías, talleres, actividades en plataforma, para el primer trimestre con inicio el 01 de Febrero 2024, con aplicación de estrategias didácticas activas	Planeación Pedagógica, Acta de seguimiento a la calidad de la formación Equipo ejecutor, Plataforma Sofía plus/Territorium
5.	Informar a la coordinación de Administración Educativa mediante correo electrónico las novedades que se generen de la verificación de registro de datos en el aplicativo SOFIAPLUS para cada ficha asignada previo a la inscripción de aprendices en los diferentes cursos de formación complementaria.	NA	NA
6.	Gestionar registro fotográfico e información básica de todos los aprendices de las fichas asignadas a la Coordinación de Administración Educativa para la respectiva carnetización.	NA	NA
7.	Dar cumplimiento al instructivo de política de protección de datos personales según Acuerdo 009 de 2016 del SENA, con base en la Ley 1581 de 2012.	Si aplica	

8.	Asistir y participar en las reuniones programadas por las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento de los aprendices cuando se requieran.	NA	NA
9.	Apoyar la participación en la programación y ejecución del proceso de inducción de los aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos relacionados con el área de formación.	Lista de aprendices nuevos, acta de seguimiento al proceso, implementación de cuestionario de evaluación en el aplicativo de Territorio, calificación en el aplicativo de Sofia Plus	Lista de aprendices nuevos, acta de seguimiento al proceso, implementación de cuestionario de evaluación en el aplicativo de Territorio, calificación en el aplicativo de Sofia Plus
10.	Apoyar los procesos de promoción y publicidad de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, proyectos de cooperación Nacional e internacional, programados por el Centro de Formación dentro y fuera de las instalaciones del Centro de Formación.	NA	NA
11.	Apoyar la elaboración de las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional del Centro de Formación, haciendo parte activa del comité evaluador cuando se requiera.	NA	NA
12.	Gestionar oportunamente los informes mensuales (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados	Evaluación y seguimiento la proceso de formación	Control de Asistencia, Listas de Chequeo

	por aprendices a quienes imparte Formación Profesional.		
13.	Apoyar las actividades relacionadas con el área de investigación cuando se hayan aprobado proyectos al Centro de Formación, registrando productos concretos según líneas programáticas SENNOVA y que correspondan con las exigencias de las condiciones de calidad para los registros calificados de los programas de formación que estén en ejecución. Los productos o proyectos realizados en el área de investigación durante la vigencia son propiedad intelectual de la entidad.	No se ejecuto en el mes objeto de pago	
14.	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionado con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada	Realizar los documentos acordes a lo lineamientos de calidad	
15.	Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Profesional Integral, y el uso de los formatos actualizados que se encuentran en la plataforma compromiso.	Apropiación de los diferentes lineamientos de la FPI, en los diferentes ambientes de aprendizaje	Reglamento del Aprendiz. FPI
16.	Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación.	No se ejecuto en el mes objeto de pago	
17.	Garantizar el uso adecuado de los ambientes de formación, así como el aseo y cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de los mismos.	Concientización a los aprendices del cuidado de los recursos que brinda el Sena, en aras de una formación optima.	Talleres
18.	Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos.	Prestamo de los equipos de computo y recurso Bibliograficoa a los aprendices e instructores	Registro de solicitud en la Sala de TIC, y en Biblioteca

19.	Participar en procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales del sector educativo NSCL 240201056 - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	No se ejecuto en el mes objeto de pago	
20.	Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad.	Si aplica	Computadores personales, Internet, Recurso Bibliografico
21.	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada.	No se ejecuto en el mes objeto de pago	No se ejecuto en el mes objeto de pago
22.	Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1- 02689 del 26 de diciembre de 2023, correspondientes a la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la conformación del Archivo Electrónico SENA – AES y demás normas concordantes o complementarias.	No se ejecuto en el mes objeto de pago	No se ejecuto en el mes objeto de pago
23.	Las demás actividades que de mutuo acuerdo con el Supervisor, sean asignadas al contratista con ocasión de la ejecución del objeto contractual o las demás que por ley le correspondan.	Si aplica	Lista de asistencia, Informes

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. 9465969715 expedido por Aportes en Línea correspondiente al mes de marzo del año 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (3) folios

Cordialmente,

Firma

Catherine Gineth Vanegas Gomez

Contratista

C.C. No. 1.023.924.507 de Bogotá

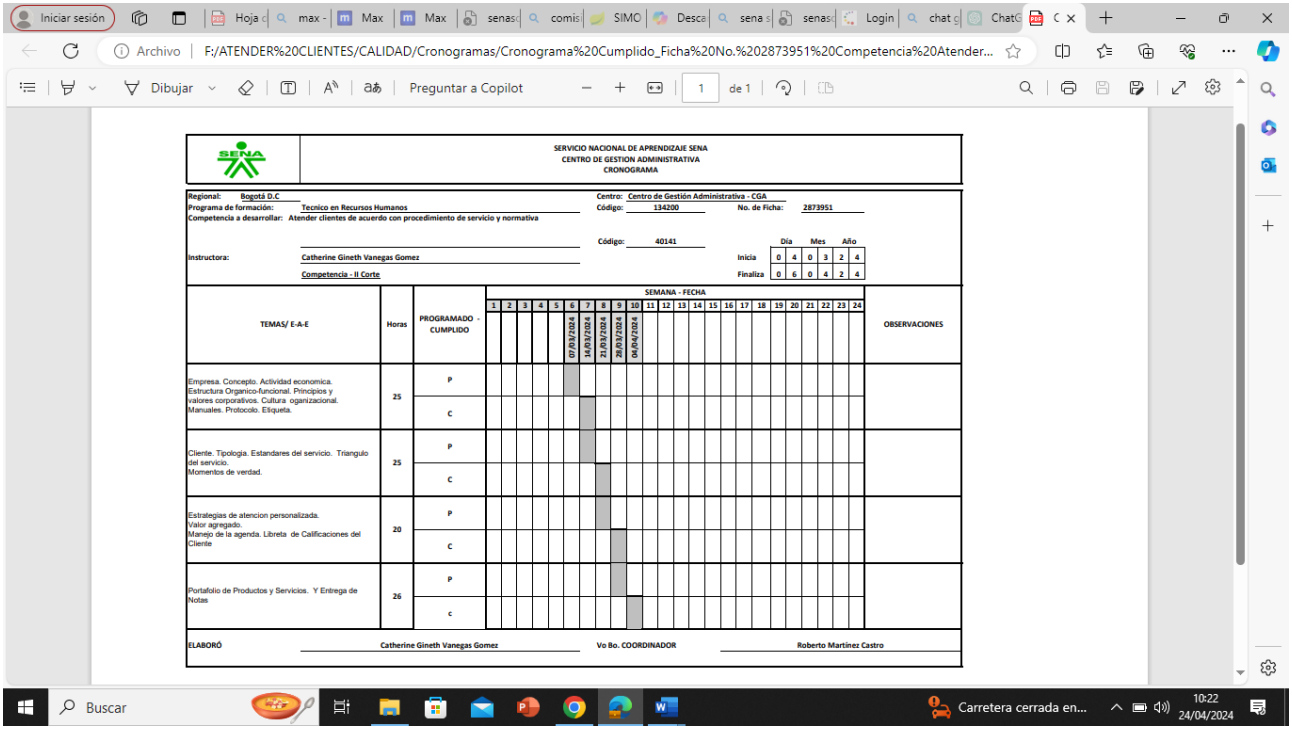
Recibí a satisfacción

ROBERTO MARTINEZ CASTRO

SUPERVISOR CONTRATO No CO1.PCCNTR.5840491 del año 2024

COORDINADOR JORNADA MADRUGADA

Evidencias mes de abril

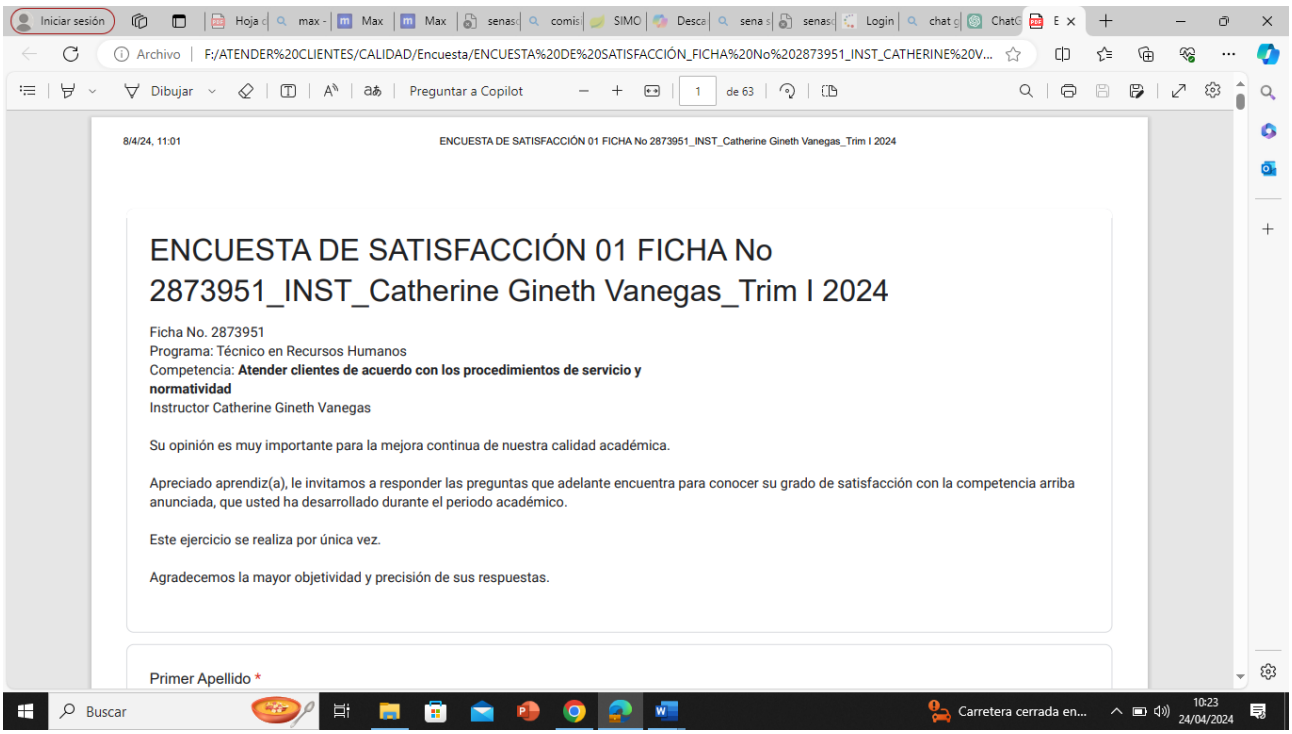


SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
CRONOGRAMA

Regional: Bogotá D.C
Centro: Centro de Gestión Administrativa - CGA
Programa de formación: Tecnico en Recursos Humanos
Código: 134200
No. de Ficha: 2873951
Competencia a desarrollar: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Código: 40141
Instructora: Catherine Gineth Vanegas Gomez
Competencia - II Corte
Inicia: Día 04 Mes 03 Año 24
Finaliza: Día 06 Mes 04 Año 24

TEMAS/ E-A-E	Horas	PROGRAMADO - CUMPLIDO	SEMANA - FECHA	OBSERVACIONES
			1 2 3 4 5 6 (07/03/2024) 7 8 (14/03/2024) 9 10 (21/03/2024) 11 12 (28/03/2024) 13 14 (04/04/2024) 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	
Empresa. Concepto. Actividad economica. Estructura Organico-funcional. Principios y valores corporativos. Cultura oganizacional. Manuales. Protocolo. Etiqueta.	25	P C		
Cliente. Tipología. Estandares del servicio. Triangulo del servicio. Momentos de verdad.	25	P C		
Estrategias de atencion personalizada. Valor agregado. Manejo de la agenda. Libreta de Calificaciones del Cliente	20	P C		
Portafolio de Productos y Servicios. Y Entrega de Notas	26	P c		

ELABORÓ: Catherine Gineth Vanegas Gomez
Vo Bo. COORDINADOR: Roberto Martinez Castro



8/4/24, 11:01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 01 FICHA No 2873951_INST_Catherine Gineth Vanegas_Trim I 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 01 FICHA No 2873951_INST_Catherine Gineth Vanegas_Trim I 2024

Ficha No. 2873951
Programa: Técnico en Recursos Humanos
Competencia: **Atender clientes de acuerdo con los procedimientos de servicio y normatividad**
Instructor Catherine Gineth Vanegas

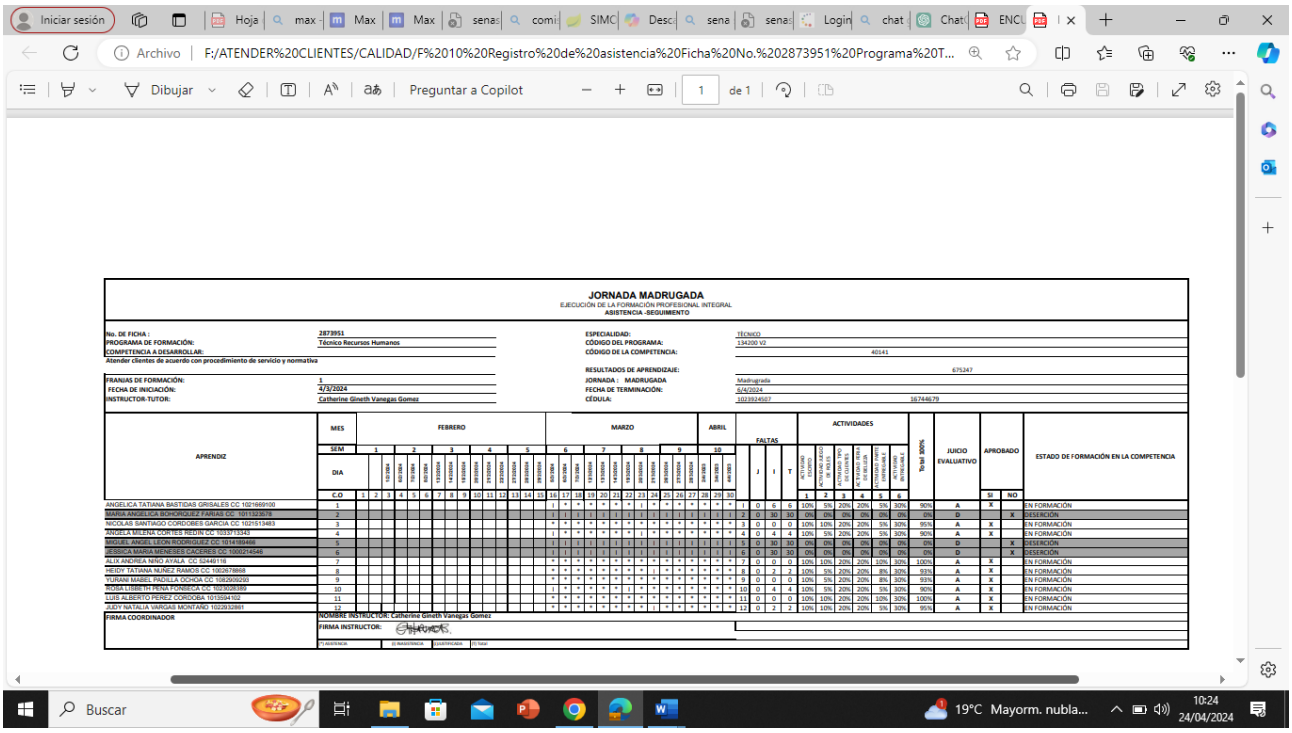
Su opinión es muy importante para la mejora continua de nuestra calidad académica.

Apreciado aprendiz(a), le invitamos a responder las preguntas que adelante encuentra para conocer su grado de satisfacción con la competencia arriba anunciada, que usted ha desarrollado durante el periodo académico.

Este ejercicio se realiza por única vez.

Agradecemos la mayor objetividad y precisión de sus respuestas.

Primer Apellido *



JORNADA MADRUGADA

EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

ASISTENCIA -SEGUIMIENTO

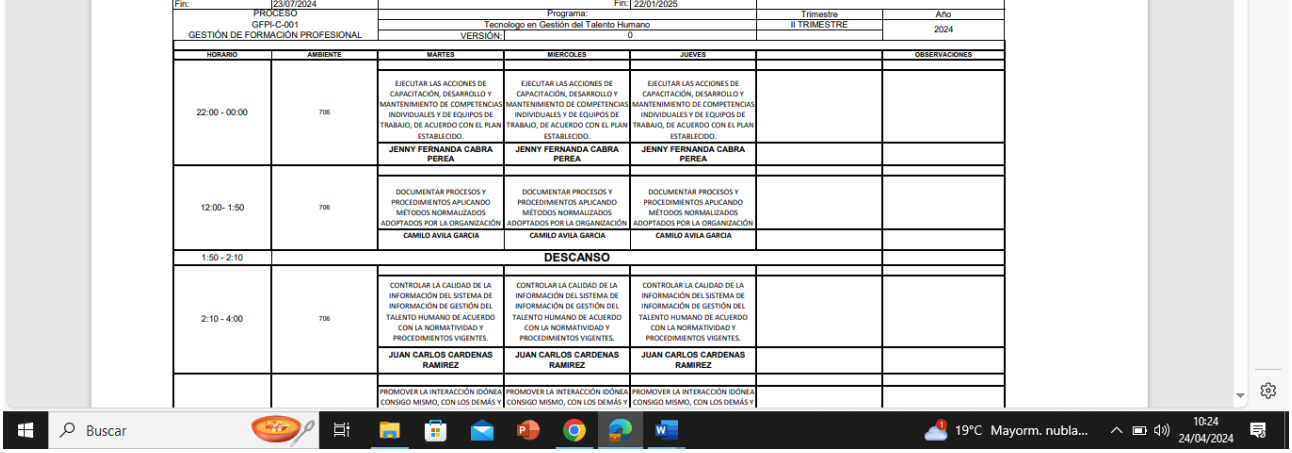
No. DE FICHA :	2873951	ESPECIALIDAD:	TÉCNICO
PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Técnico Recursos Humanos	CÓDIGO DEL PROGRAMA:	134200 V2
COMPETENCIA A DESARROLLAR:		CÓDIGO DE LA COMPETENCIA:	40141
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa		RESULTADOS DE APRENDIZAJE:	675247
FRANJAS DE FORMACIÓN:	1	JORNADA : MADRUGADA	Madrugada
FECHA DE INICIACIÓN:	4/3/2024	FECHA DE TERMINACIÓN:	6/4/2024
INSTRUCTOR-TUTOR:	Catherine Gineth Vanegas Gomez	CÉDULA:	1022932487 16744679

APRENDIZ	MES	FEBRERO					MARZO					ABRIL	FALTAS			ACTIVIDADES					Total 100%	JUICIO EVALUATIVO	APROBADO		ESTADO DE FORMACIÓN EN LA COMPETENCIA
	SEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		J	I	T	1	2	3	4	5			SI	NO	
	DIA																								
	C.O	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30																							
ANGELICA TATIANA BASTIDAS GRISALES CC 1021669100	1												1	0	6	6	10%	5%	20%	20%	5%	30%	90%	A	X		EN FORMACIÓN
MARIA ANGELICA BOHORQUEZ FARIAS CC. 1011323678	2												2	0	30	30	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	D		X	DESERCIÓN
NICOLAS SANTIAGO CORDOBES GARCIA CC 1021513483	3												3	0	0	0	10%	10%	20%	20%	5%	30%	95%	A	X		EN FORMACIÓN
ANGELA MILENA CORTES REDIN CC 1033713342	4												4	0	4	4	10%	5%	20%	20%	5%	30%	90%	A	X		EN FORMACIÓN
MIGUEL ANGEL LEON RODRIGUEZ CC 1014189466	5												5	0	30	30	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	D		X	DESERCIÓN
JESSICA MARIA MENESES CACERES CC 1000274546	6												6	0	30	30	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	D		X	DESERCIÓN
ALIX ANDREA NIÑO AYALA CC 52440116	7												7	0	0	0	10%	10%	20%	20%	10%	30%	100%	A	X		EN FORMACIÓN
HEIDY TATIANA NUÑEZ RAMOS CC 1002678868	8												8	0	2	2	10%	5%	20%	20%	8%	30%	93%	A	X		EN FORMACIÓN
YURANI MABEL PADILLA OCHOA CC 1082808293	9												9	0	0	0	10%	5%	20%	20%	8%	30%	93%	A	X		EN FORMACIÓN
ROSA LISBETH PEÑA FONSECA CC 1019285169	10												10	0	4	4	10%	5%	20%	20%	5%	30%	90%	A	X		EN FORMACIÓN
LUIS ALBERTO PEREZ CORDOBA 1013594102	11												11	0	0	0	10%	10%	20%	20%	10%	30%	100%	A	X		EN FORMACIÓN
JUDY NATALIA VARGAS MONTAÑO 1022932861	12												12	0	2	2	10%	10%	20%	20%	5%	30%	95%	A	X		EN FORMACIÓN

NOMBRE INSTRUCTOR: Catherine Gineth Vanegas Gomez

FIRMA COORDINADOR

FIRMA INSTRUCTOR:

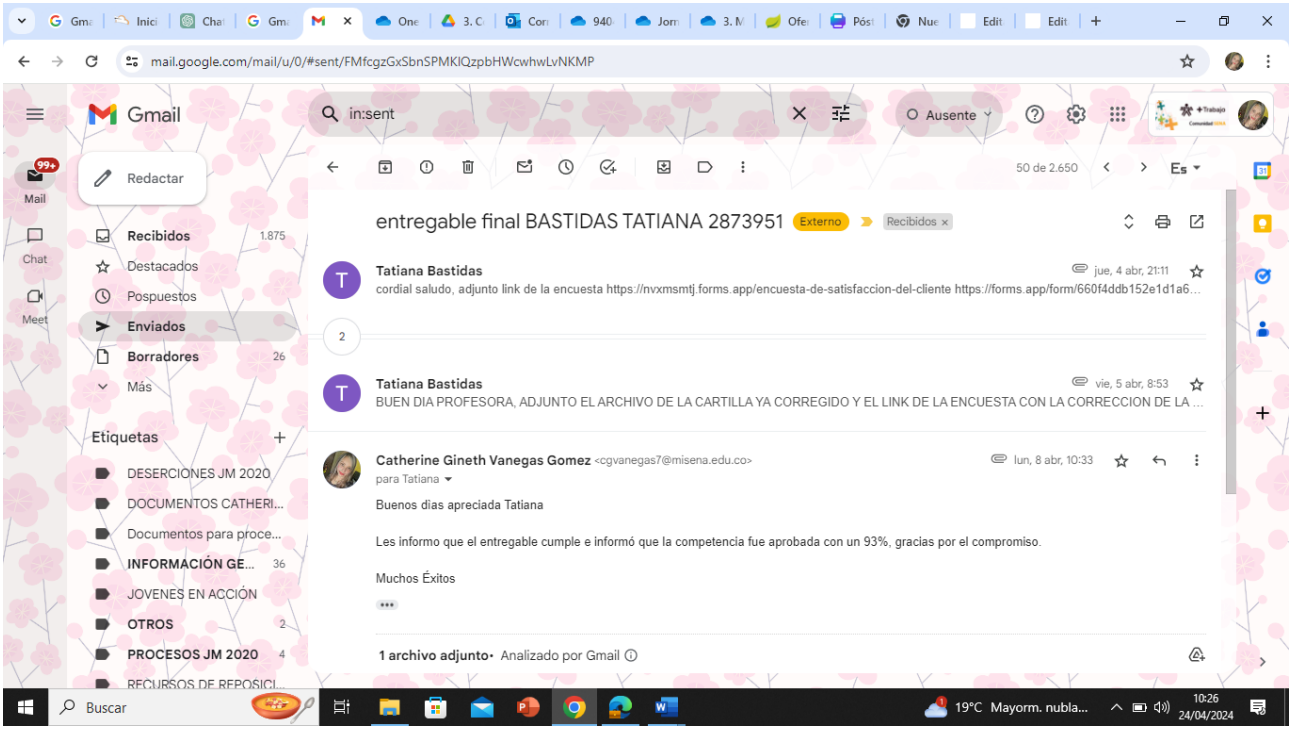


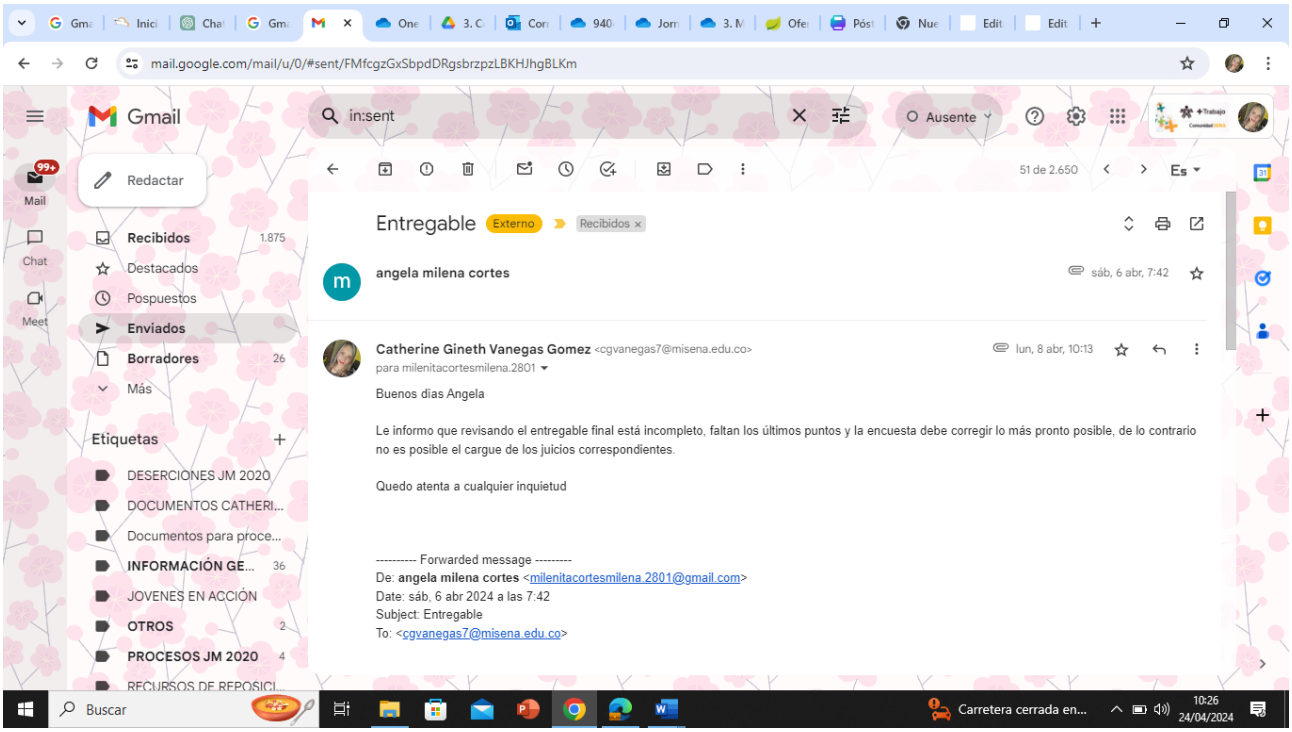
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

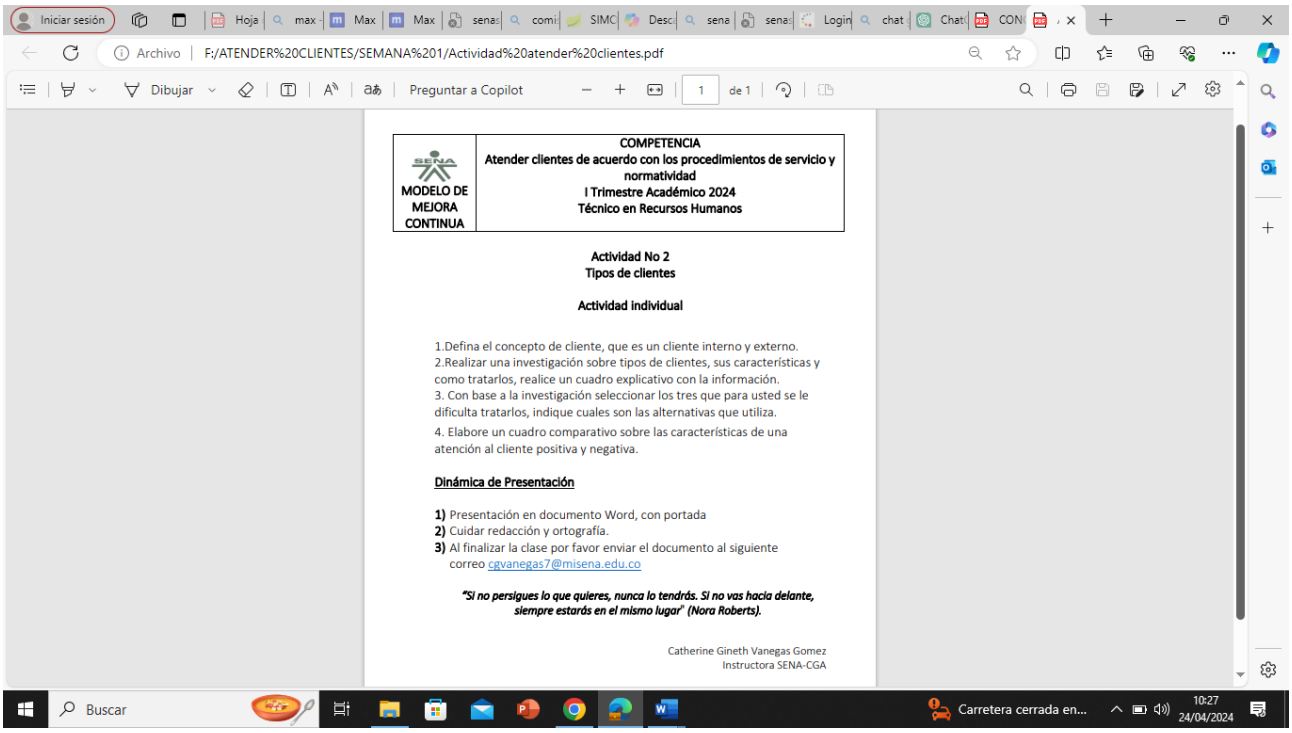
DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: HORARIO-GRUPO

Etapa Lectiva		Etapa Productiva		2673397 - 2673415 TGH	
Inicio:	23/01/2023	Inicio:	24/07/2024		
Fin:	23/07/2024	Fin:	22/01/2025		
PROCESO		Programa:		Trimestre	Año
GFPI-C-001		Tecnologo en Gestión del Talento Humano		II TRIMESTRE	2024
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL		VERSIÓN:	0		

HORARIO	AMBIENTE	MARTES	MIERCOLES	JUEVES		OBSERVACIONES
22:00 - 00:00	706	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO CON EL PLAN ESTABLECIDO.	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO CON EL PLAN ESTABLECIDO.	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO CON EL PLAN ESTABLECIDO.		
		JENNY FERNANDA CABRA PEREA	JENNY FERNANDA CABRA PEREA	JENNY FERNANDA CABRA PEREA		
12:00- 1:50	706	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN		
		CAMILO AVILA GARCIA	CAMILO AVILA GARCIA	CAMILO AVILA GARCIA		
1:50 - 2:10		DESCANSO				
2:10 - 4:00	706	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES.	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES.	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES.		
		JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ	JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ	JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ		
		PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y		


mail.google.com/mail/u/0/#sent/FMfcgzGxSbnSPMKlQzpbHWcwhwLvNKMP
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 1.875
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 26
Más
Etiquetas
DESERCIONES JM 2020
DOCUMENTOS CATHERI...
Documentos para proce...
INFORMACIÓN GE... 36
JOVENES EN ACCIÓN
OTROS 2
PROCESOS JM 2020 4
50 de 2.650
entregable final BASTIDAS TATIANA 2873951
Externo
Recibidos
Tatiana Bastidas
jue, 4 abr, 21:11
cordial saludo, adjunto link de la encuesta https://nvxmsmtj.forms.app/encuesta-de-satisfaccion-del-cliente https://forms.app/form/660f4ddb152e1d1a6...
Tatiana Bastidas
vie, 5 abr, 8:53
BUEN DIA PROFESORA, ADJUNTO EL ARCHIVO DE LA CARTILLA YA CORREGIDO Y EL LINK DE LA ENCUESTA CON LA CORRECCION DE LA ...
Catherine Gineth Vanegas Gomez <cgvanegas7@misena.edu.co>
lun, 8 abr, 10:33
para Tatiana
Buenos dias apreciada Tatiana
Les informo que el entregable cumple e informó que la competencia fue aprobada con un 93%, gracias por el compromiso.
Muchos Éxitos
1 archivo adjunto • Analizado por Gmail
Buscar
19°C Mayorm. nubla...
10:26
24/04/2024


mail.google.com/mail/u/0/#sent/FMfcgzGxSbpdDRgsbrzpzLBKHJhgBLKm
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 1.875
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 26
Más
Etiquetas
DESERCIONES JM 2020
DOCUMENTOS CATHERI...
Documentos para proce...
INFORMACIÓN GE... 36
JOVENES EN ACCIÓN
OTROS 2
PROCESOS JM 2020 4
51 de 2.650
Entregable
Externo
Recibidos
angela milena cortes
sáb, 6 abr, 7:42
Catherine Gineth Vanegas Gomez <cgvanegas7@misena.edu.co>
lun, 8 abr, 10:13
para milenitacortesmilena.2801
Buenos dias Angela
Le informo que revisando el entregable final está incompleto, faltan los últimos puntos y la encuesta debe corregir lo más pronto posible, de lo contrario no es posible el cargue de los juicios correspondientes.
Quedo atenta a cualquier inquietud
---------- Forwarded message ---------
De: angela milena cortes <milenitacortesmilena.2801@gmail.com>
Date: sáb, 6 abr 2024 a las 7:42
Subject: Entregable
To: <cgvanegas7@misena.edu.co>
Buscar
Carretera cerrada en...
10:26
24/04/2024



MODELO DE MEJORA CONTINUA	COMPETENCIA Atender clientes de acuerdo con los procedimientos de servicio y normatividad I Trimestre Académico 2024 Técnico en Recursos Humanos

Actividad No 2
Tipos de clientes

Actividad individual

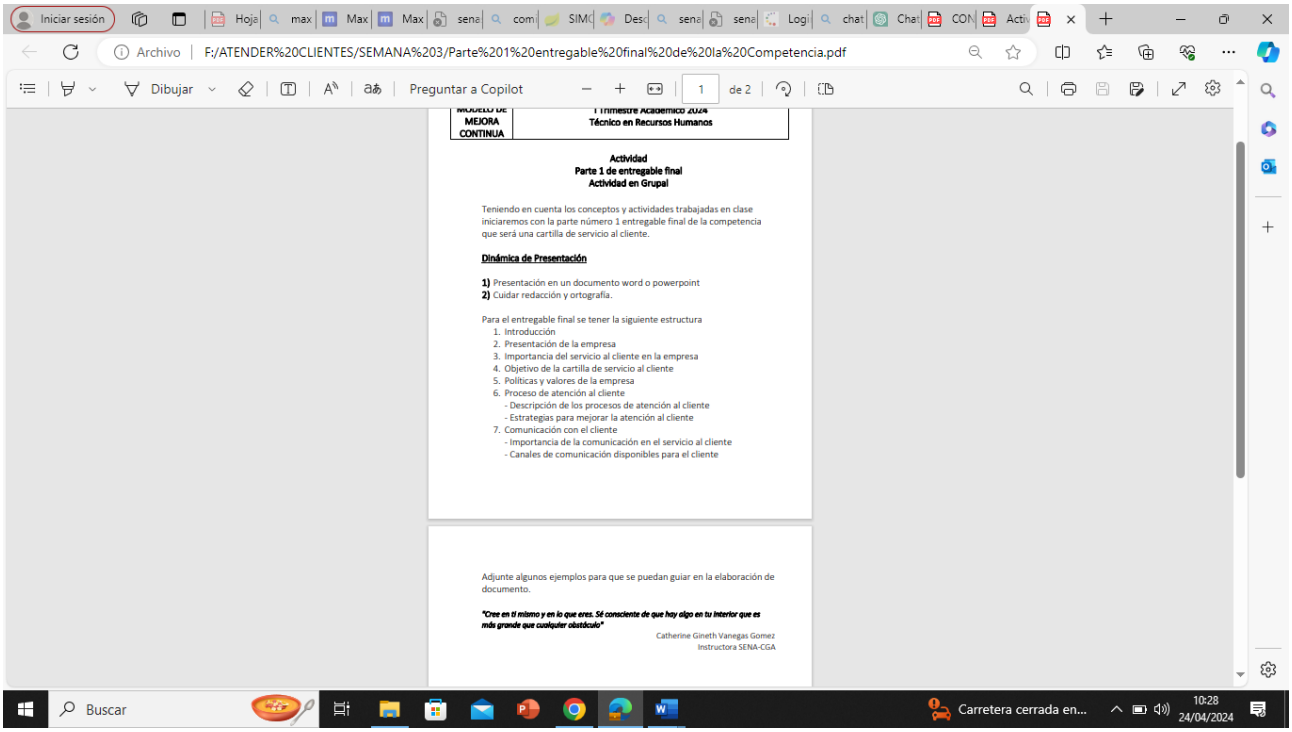
1.Defina el concepto de cliente, que es un cliente interno y externo.
2.Realizar una investigación sobre tipos de clientes, sus características y como tratarlos, realice un cuadro explicativo con la información.
3. Con base a la investigación seleccionar los tres que para usted se le dificulta tratarlos, indique cuales son las alternativas que utiliza.
4. Elabore un cuadro comparativo sobre las características de una atención al cliente positiva y negativa.

Dinámica de Presentación

1) Presentación en documento Word, con portada
2) Cuidar redacción y ortografía.
3) Al finalizar la clase por favor enviar el documento al siguiente correo cgvanegas7@misena.edu.co

"Si no persigues lo que quieres, nunca lo tendrás. Si no vas hacia delante, siempre estarás en el mismo lugar" (Nora Roberts).

Catherine Gineth Vanegas Gomez
Instructora SENA-CGA



MODELO DE MEJORA CONTINUA	I Trimestre Académico 2024 Técnico en Recursos Humanos

Actividad
Parte 1 de entregable final
Actividad en Grupal

Teniendo en cuenta los conceptos y actividades trabajadas en clase iniciaremos con la parte número 1 entregable final de la competencia que será una cartilla de servicio al cliente.

Dinámica de Presentación

1) Presentación en un documento word o powerpoint
2) Cuidar redacción y ortografía.

Para el entregable final se tener la siguiente estructura

1. Introducción
2. Presentación de la empresa
3. Importancia del servicio al cliente en la empresa
4. Objetivo de la cartilla de servicio al cliente
5. Políticas y valores de la empresa
6. Proceso de atención al cliente
   - Descripción de los procesos de atención al cliente
   - Estrategias para mejorar la atención al cliente
7. Comunicación con el cliente
   - Importancia de la comunicación en el servicio al cliente
   - Canales de comunicación disponibles para el cliente

Adjunte algunos ejemplos para que se puedan guiar en la elaboración de documento.

"Cree en ti mismo y en lo que eres. Sé consciente de que hay algo en tu interior que es más grande que cualquier obstáculo"

Catherine Gineth Vanegas Gomez
Instructora SENA-CGA