PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 17 de Junio de 2024

Señor (a)
Harold Iván Mera Martínez
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 5854531
Cargo del supervisor Instructor - G11
Coordinación Académica Jornada Fines de Semana
Ciudad

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.5854531 del año 2024

SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52506202 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica Jornada Fines de Semana del Centro de Gestión Administrativa, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTISEIS PESOS M/CTE($47.185.926)., incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca al contratista).Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguientes 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)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: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal, para apoyar en la orientación de la Formación Profesional Integral presencial y/o virtual, para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, así como otras acciones que se deriven de los procesos formativos, para atender la formación Tecnológica, Laboral y Complementaria de las especialidades impartidas por el Centro de Gestión Administrativa.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar 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	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos, socializaciones, Juego de roles, lista de chequeo, simulaciones, exposición	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
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.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos, socializaciones, Juego de roles, lista de chequeo, simulaciones, exposición	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
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.	Calificación de las actividades plataforma LSM	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
4	Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por escrito a la	Novedades por correo Sena	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE

	Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para iniciar el proceso de certificación.		2925314 TGE
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.	Novedades por correo Sena	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
6	Gestionar registro fotográfico e información básica de todos los aprendices de las fichas asignadas a la Coordinación de Administración Educativa para la respectiva cartelización.		Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
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		Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
8	Asistir y participar en las reuniones programadas por las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento de los aprendices cuando se requieran	Diligenciamiento	Registro de Asistencia
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	Acta de Inducción a la competencia	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
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	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos, socializaciones, Juego de roles, lista de chequeo, simulaciones, exposición	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE

	Centro de Formación dentro y fuera de las instalaciones del Centro de Formación.		
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	Para este mes no realizó ninguna actividad	
12	Gestionar oportunamente los informes mensuales (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte Formación Profesional.	Acta de Inducción a la competencia, plan de trabajo, plantillas.	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
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.	Para este mes no realizó ninguna actividad	
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.	Acta de Inducción a la competencia, plan de trabajo, plantillas.	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE

15	Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Formación Profesional Integral, y el uso de los formatos actualizados que se encuentran en la plataforma compromiso.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos, socializaciones, Juego de roles, lista de chequeo, simulaciones, exposición	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
16	Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación.	Listado de asistencia	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
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.	Novedades a la Coordinación Académica	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
18	Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos.	No Aplica	
19	Participar en procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales del sector educativo NSCL240201056 - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	Para este mes no realizó ninguna actividad	
20	Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad.	Se cumple	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
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.	Acta de Inducción a la competencia, plan de trabajo, plantillas.	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE
22	Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1-02689 del 26	Acta de Inducción a la competencia, plan de trabajo, plantillas.	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE

	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.		2925314 TGE
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.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas, estudio de casos, socializaciones, Juego de roles, lista de chequeo, simulaciones, exposición	Fichas, 2713184TGTH, 2874051TEFE 2925300 TGE 2925314 TGE

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 los soportes de pago seguridad social planilla Mayo No. 29814281*,* Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (15) folios

Cordialmente,

Firma
SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO
Contratista
C.C. No. 52.506.202

Recibí a satisfacción:

Firma
HAROLD IVÁN MERA MARTÍNEZ
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR. 5854531 del año 2024
Coordinador Académico - Instructor G11

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA INICIAL: 01/05/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2925310 - GESTIÓN EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	13,30

FICHA DE APRENDIZAJE:	2713184 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DILIGENCIAR LOS DOCUMENTOS DE LIQUIDACIÓN PARA PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

PROCESAR LA NÓMINA DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

REGISTRAR LAS NOVEDADES TENIENDO EN CUENTA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES EN LA ORGANIZACIÓN

VALIDAR LAS NOVEDADES DE ACUERDO A SU ORIGEN

VERIFICAR LA LIQUIDACIÓN DE PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO A NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	13,30

FICHA DE APRENDIZAJE: 2925300 - GESTIÓN EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	13,30

FICHA DE APRENDIZAJE:	2713182 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DILIGENCIAR LOS DOCUMENTOS DE LIQUIDACIÓN PARA PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

PROCESAR LA NÓMINA DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

REGISTRAR LAS NOVEDADES TENIENDO EN CUENTA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES EN LA ORGANIZACIÓN

VALIDAR LAS NOVEDADES DE ACUERDO A SU ORIGEN

VERIFICAR LA LIQUIDACIÓN DE PAGOS A TERCEROS DE ACUERDO A NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 13,30

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 53,20

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
01/05/2024	31/05/2024	OTROS	106,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 106,00

INSTRUCTOR: SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2713184	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnólogo en Gestión del Talento Humano	**CÓDIGO:**	112005
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	REGISTRAR LAS NOVEDADES TENIENDO EN CUENTA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES EN LA			**CÓDIGO:**	210201006
FECHA INICIO:	15 de abril de 2024	**FECHA FIN:**	29 de junio de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21020110602	Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo a normas legales y procedimientos	100%
2	RAP 2	21020110604	Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en la organización	0%
3	RAP 3			0%
4	RAP 4			0%
5	RAP 5			0%
6	RAP 6			0%
7	RAP 7			0%
8	RAP 8			0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. NIC 19 Beneficios a los empleados	2.PUC Catalogo de cuentas Decreto 2650	3. Contabilizacion de la planilla de nomina	4. Contabilizacion de los salarios	5. Contabilizacion de los Aportes Seguridad social y parafiscales		REGISTRAR LAS NOVEDADES TENIENDO EN CUENTA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES EN LA ORGANIZACIÓ	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	26/04/2024	03/05/2024	10/05/2024	17/05/2024	24/05/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. / DESEM. X / PRODUC.	CONOC. / DESEM. X / PRODUC.	CONOC. / DESEM. / PRODUC. X	CONOC. / DESEM. / PRODUC. X	CONOC. / DESEM. / PRODUC. X			
VERIFICACIÓN	P / V / C	P / V / C	P / V / C	P / V / C	P / V / C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo a normas legales y proce	RAP 1: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo a normas legales y proce	RAP 1: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo a normas legales y proce	RAP 1: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo a normas legales y proce	RAP 1: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo a normas legales y proce	CUMPLE		
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA										SI	NO	50%	OBSERVACIONES
1	CC	1072364493	AREVALO DIAZ LIZBETH DAYANA	95	A	95	A	92	A	93	A	98	A			47%	
2	CC	1000131942	AROCA DIAZ VALENTINA	95	A	93	A	93	A	92	A	93	A			47%	
3	CC	1028940492	ARTEAGA MARTINEZ ANDREA CAMILA	95	A	95	A	92	A	91	A	98	A			47%	
4	CC	1021663792	BAQUERO RICO CAROL VIVIANA	95	A	95	A	92	A	91	A	94	A			47%	
5	PPT	1101685204	BARBOSA GAMBOA YIZETH ELIANA	95	A	95	A	91	A	93	A	93	A			47%	
6	CC	1104697447	BARRETO ROBAYO DANNA SOFIA	95	A	93	A	92	A	93	A	92	A			47%	
7	CC	1000017544	BETANCOURT CUCANCHON KAREN MARIANA	95	A	91	A	93	A	92	A	93	A			46%	
8	CC	1006513404	FORERO URIZA LINDA LIZETH	95	A	95	A	93	A	92	A	93	A			47%	
9	CC	1032496020	GARCIA CONDE CRISTINA	90	A	93	A	92	A	93	A	93	A			46%	
10	CC	1106771563	GUERRERO ROPERO YURLEY	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
11	CC	1051286253	GUILLEN PULIDO ANDREA CAMILA	90	A	91	A	92	A	92	A	92	A			46%	
12	CC	1001315871	GUTIERREZ FAGUA STIVEN	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
13	CC	1120572289	HERNANDEZ VASQUEZ FREDYS ENRRIQUE	93	A	93	A	92	A	93	A	93	A			46%	
14	TI	1002446581	JIMÉNEZ ROJAS LAURA	90	A	92	A	90	A	90	A	94	A			46%	
15	CC	1004149292	LOPEZ VARGAS NESTOR GERMAN	95	A	90	A	91	A	91	A	94	A			46%	
16	CC	1075255085	PEÑA QUIROGA YIVIS SIRLEY	95	A	92	A	92	A	90	A	94	A			46%	
17	CC	1023930683	POLO PRIETO JENNYFER STEPHANY	93	A	93	A	92	A	91	A	94	A			46%	
18	CC	1033745030	PULIDO ARIAS BIRYI YIRLEY	93	A	93	A	93	A	91	A	94	A			46%	
19	CC	1073670789	PULIDO BARACALDO KAREN SOFIA	90	A	93	A	92	A	92	A	94	A			46%	
20	CC	1012339522	RIVERA GARCIA EVELYN LIZETH	90	A	91	A	90	A	90	A	92	A			45%	
21	CC	1069719576	ROJAS ALVIS LUISA FERNANDA	93	A	92	A	91	A	92	A	94	A			46%	
22	CC	1007652403	ZAMBRANO OBANDO YERSON ORLANDO	90	A	92	A	91	A	90	A	92	A			46%	
23	CC	1010137072	BUSTOS USUGA NATHALY JULIETTE	95	A	93	A	93	A	92	A	94	A			47%	
24																0%	
25																0%	
26																0%	
27																0%	
28																0%	
29																0%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo a normas legales y proce	RAP 2: Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en l	RAP 3:	RAP 4:	RAP 5:	RAP 6:	RAP 7:
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
94,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
94,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,4 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,4 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,8 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91,4 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,8 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,8 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,4 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,4 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2874051-058**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNICO EN EMPRENDIMIENTO Y FOMENTO EMPRESARIAL	**CÓDIGO:**	2479945/134102
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Reconocimiento de los hechos económicos			**CÓDIGO:**	210303037
FECHA INICIO:	22 DE ABRIL DE 2024	**FECHA FIN:**	29 DE JUNIO DE 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No.	**RAP**	**CODIGO RESULTADO**	**RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE**	**% ASIGNACIÓN**
1	RAP 1	21060101301	Reconocer la forma jurídica de la empresa de acuerdo con el plan de negocios propuesto y la normatividad vigente.	100%
2	RAP 2	21060101302	Preparar la información de acuerdo con la normatividad contable, tributaria y laboral vigente.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN				**EVIDENCIA N° 1**		**EVIDENCIA N° 2**		**EVIDENCIA N° 3**		**EVIDENCIA N° 4**		**EVIDENCIA N° 5**		**ESTRATEGIA PEDAGÓGICA**		**PRIMER CORTE**	
				Clasificación de las empresas		Diseñar y Diligenciar Documentos Legales		Documentos Comerciales y Títulos valores		Catálogo de Cuentas PUC		Ciclo contable					
FECHA RECOLECCIÓN				DIA: 27 MES: 4 SEMANA 1		DIA: 4 MES: 5 SEMANA 2		DIA: 11 MES: 5 SEMANA 3		DIA: 18 MES: 5 SEMANA 4		DIA: 25 MES: 5 SEMANA 5					
TIPO DE EVIDENCIA				CONOC. X DESEM. PRODUC.		CONOC. X DESEM. PRODUC.		CONOC. X DESEM. PRODUC.		CONOC. DESEM. X PRODUC.		CONOC. DESEM. PRODUC. X					
VERIFICACIÓN				P V C		P V C		P V C		P V C		P V C					
RESULTADOS APRENDIZAJE				RAP 1: Reconocer la forma jurídica de la empresa de acuerdo con el plan de negocios pro		RAP 1: Reconocer la forma jurídica de la empresa de acuerdo con el plan de negocios pro		RAP 1: Reconocer la forma jurídica de la empresa de acuerdo con el plan de negocios pro		RAP 1: Reconocer la forma jurídica de la empresa de acuerdo con el plan de negocios pro		RAP 1: Reconocer la forma jurídica de la empresa de acuerdo con el plan de negocios pro		**CUMPLE**		**Reconocimiento de los hechos económicos**	**OBSERVACIONES**
PORCENTAJE				20%		20%		20%		20%		20%					
Nº				**VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA**										**SI**	**NO**	**50%**	
1	TI	1044609757	STIVEN GABRIEL AMARANTO OYOLA	93	A	93	A	92	A	92	A	91	A			46%	
2	CC	1016717181	JOHAN ESTEBAN BOLAÑOS GOMEZ	94	A	93	A	92	A	91	A	91	A			46%	
3	CC	1082963296	NATALIA MIRLET CARDOZO BUITRAGO	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
4	CC	1032453627	DEISY YADIRA CASTRO HEREDIA	94	A	93	A	93	A	92	A	92	A			46%	
5	TI	1023020352	MARLI YERALDYN CHACA UCUE	94	A	93	A	92	A	92	A	92	A			46%	
6	CC	1000778183	EMERSON DUARTE POLO	93	A	94	A	93	A	94	A	93	A			47%	
7	TI	1003383428	JOHAN DAVID FLOREZ LARA	93	A	93	A	92	A	91	A	91	A			46%	
8	TI	1016595681	SHANNEN NICOLL HERRERA CUBIDES	94	A	93	A	92	A	92	A	92	A			46%	
9	TI	1001807171	DEIVIS ANDRES LEON RODRIGUEZ	95	A	94	A	94	A	93	A	92	A			47%	
10	CC	1034289880	FLOR HECMAR LEON SEPULVEDA	93	A	92	A	92	A	92	A	91	A			46%	
11	CC	1020824819	LEIDY JOHANA MATEUS LOPEZ	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
12	CC	1000953543	DANIEL FELIPE MOLINA BAUTISTA	94	A	93	A	92	A	92	A	93	A			46%	
13	CC	1061535054	EDWIN ALEISON MOSQUERA RODRIGUEZ	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
14	TI	1006069066	JHON EDINSON ORTIZ ORTIZ	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
15	TI	1014662271	LORENS ALEXANDRA PEREZ PAEZ	95	A	93	A	93	A	94	A	93	A			47%	
16	TI	1012919227	JEINNER SEBASTIAN PICO CAMACHO	94	A	93	A	93	A	92	A	91	A			46%	
17	TI	1034400426	ANA SOFIA RAMOS MARIN	94	A	93	A	93	A	92	A	93	A			47%	
18	CC	1146124081	CRISTIAN SANTIAGO SOTELO MIRA	93	A	92	A	92	A	92	A	92	A			46%	
19	TI	1020783337	JEISSON LIBARDO VANEGAS GERENA	95	A	92	A	93	A	92	A	92	A			46%	
20		1141516228	ALEXA GIMENA YAIMA PEÑUELA	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
21																0%	
22																0%	
23																0%	
24																0%	
25																0%	
26																0%	
27																0%	
28																0%	
29																0%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Reconocer la forma jurídica de la empresa de acuerdo con el plan de negocios pro	**RAP 2: Preparar la información de acuerdo con la normatividad contable, tributaria y la**	**:**	**:**	**:**	**:**	**:**
100%	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
92,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,8 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,4 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,8 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,6 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,2 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,8 **A**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2925314	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnólogo Gestión Empresarial	**CÓDIGO:**	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización			**CÓDIGO:**	210601010
FECHA INICIO:	15 de abril de 2024	**FECHA FIN:**	29 de junio de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060101001	Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.	100%
2	RAP 2	21060101002	Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	100%
3	RAP 3	21060101003	Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organizaciones, de acuerdo con los estándares de calidad	50%
4	RAP 4	21060101004	Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, demanera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la	0%
5	RAP 5	21060101005	Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente,cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	0%
6	RAP 6			0%
7	RAP 7			0%
8	RAP 8			0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. Comportamiento Humano	2. Personalidad	3. Aptitud	4. Neuromarketing	5. Comunicación Empresarial		Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	26/04/2024	03/05/2024	10/05/2024	17/05/2024	24/05/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. / DESEMP. X / PRODUC.	CONOC. / DESEMP. X / PRODUC.	CONOC. / DESEMP. / PRODUC. X	CONOC. / DESEMP. / PRODUC. X	CONOC. / DESEMP. / PRODUC. X			
VERIFICACIÓN	P / V / C	P / V / C	P / V / C	P / V / C	P / V / C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf	RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 3: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglé	CUMPLE		
PORCENTAJE	50%	50%	50%	50%	50%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA										SI	NO	50%	
1	CC	1.013.637.822	AMADO TRIANA PAOLA ANDREA	95	A	95	A	92	A	93	A	95	A			47%	
2	CC	1.031.140.539	BARBOSA DELGADO ROSA EDILIA	95	A	93	A	93	A	92	A	93	A			47%	
3	CC	1.001.119.004	BARRERA TANGARIFE DANIELA	95	A	95	A	92	A	91	A	98	A			47%	
4	CC	1.007.473.544	BARRETO GARZON JUAN DIEGO	95	A	95	A	92	A	91	A	94	A			47%	
5	CC	1.025.522.019	BLANCO CASTAÑO VIVIAN GABRIELA	95	A	95	A	91	A	93	A	93	A			47%	
6	CC	1.012.323.874	BONILLA VELEZ LAURA TATIANA	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
7	CC	1.193.143.759	CAJAMARCA GOMEZ DANIELA LETICIA	95	A	91	A	93	A	92	A	92	A			46%	
8	TI	1.014.665.418	DONCEL CELIS ASHLY VANESA	95	A	95	A	93	A	92	A	93	A			47%	
9	CC	1.031.159.248	MARIN HINCAPIE ANDREA	90	A	93	A	92	A	93	A	93	A			46%	
10	CC	1.094.662.062	MALDONADO MÓNOGA MARDY DANIELA	92	A	93	A	90	A	90	A	93	A			46%	
11	CC	1.030.520.845	MEJIA CONTRERAS SERGIO LUIS	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
12	TI	1.074.526.991	MERCHAN GUTIERREZ SERGIO ALEJANDRO	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
13	CC	1.015.461.701	MORENO AYALA ROSA ANGELINA	93	A	93	A	92	A	93	A	93	A			46%	
14	CC	1.000.184.559	MORENO HORTA KEVIN STYVEN	90	A	92	A	90	A	90	A	94	A			46%	
15	CC	1.193.047.503	ORTEGA ARANGO LUIS ALFREDO	95	A	90	A	91	A	91	A	94	A			46%	
16	CC	1.000.153.153	PAEZ AGUJA CARLOS ANDRES	95	A	92	A	92	A	90	A	94	A			46%	
17	CC	1.024.485.590	PARRA GONZALEZ KAREN NATALIA	93	A	93	A	92	A	91	A	94	A			46%	
18	TI	1.023.083.929	PEÑA RAMIREZ DUVAN SNEIDER	93	A	93	A	93	A	91	A	94	A			47%	
19	CC	1.014.477.212	PEREZ BEJARANO KELY TATIANA	90	A	93	A	92	A	92	A	94	A			46%	
20	CC	1.019.082.981	PINILLA PORRAS NANCY ROCIO	90	A	91	A	90	A	90	A	92	A			45%	
21	CC	53.065.930	PULIDO SOTELO LUZ DARY	93	A	92	A	91	A	92	A	94	A			46%	
22	CC	1.000.621.106	RINCON HERRERA LINA VALENTINA	90	A	92	A	91	A	90	A	93	A			46%	
23	CC	1.143.469.990	RODRIGUEZ BOLAÑO DANIELA MAILETH	95	A	93	A	93	A	92	A	94	A			47%	
24	CC	1.081.794.560	RODRIGUEZ BONACELLY MARIA DE LOS ANGELES	95	A	92	A	92	A	92	A	93	A			46%	
25	TI	1.021.670.850	RUEDA URREGO KAREN JULIETH	94	A	92	A	91	A	92	A	92	A			46%	
26	TI	1.028.861.992	SALDAÑA AMAYA MARIA ISABEL	95	A	93	A	92	A	91	A	92	A			46%	
27	CC	1.105.055.609	TIMOTE QUESADA JOSE LEYDER	95	A	92	A	91	A	91	A	92	A			46%	
28	CC	1.030.655.904	VICUÑA GONZALEZ CAMILO ERNESTO	95	A	94	A	94	A	94	A	94	A			47%	
29	CC	1.016.833.340	VIRGUEZ GONZALEZ ZHARICK NICOL	95	A	95	A	94	A	93	A	92	A			47%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus caracterísitcas, en la satisf	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 3: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglé	RAP 4: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, demanera ef	RAP 5: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente,car	RAP 6:	RAP 7:
100%	100%	50%	0%	0%	0%	0%
95,0 **A**	92,5 **A**	47,5	0,0	0,0	0,0	0,0
94,0 **A**	92,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	91,5 **A**	49,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	91,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	92,0 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	92,5 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	92,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
91,5 **A**	92,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	90,0 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	92,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0 **A**	90,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	91,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,5 **A**	91,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	91,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	92,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91,5 **A**	92,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,5 **A**	90,0 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	91,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0 **A**	90,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
94,0 **A**	92,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,5 **A**	92,0 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	91,5 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
94,0 **A**	91,5 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,5 **A**	91,0 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
94,5 **A**	94,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	93,5 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2925300	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnólogo Gestión Empresarial	**CÓDIGO:**	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SULLY MARGARITA FUENTES NIÑO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización			**CÓDIGO:**	210601010
FECHA INICIO:	15 de abril de 2024	**FECHA FIN:**	29 de junio de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060101001	Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.	100%
2	RAP 2	21060101002	Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	100%
3	RAP 3	21060101003	Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organizaciones, de acuerdo con los estándares de calidad	50%
4	RAP 4	21060101004	Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, demanera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la	0%
5	RAP 5	21060101005	Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente,cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	0%
6	RAP 6			0%
7	RAP 7			0%
8	RAP 8			0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. Comportamiento Humano	2. Personalidad	3. Aptitud	4. Neuromarketing	5. Comunicación Empresarial		Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	26/04/2024	03/05/2024	10/05/2024	17/05/2024	24/05/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. / DESEMP. X / PRODUC.	CONOC. / DESEMP. X / PRODUC.	CONOC. / DESEMP. / PRODUC. X	CONOC. / DESEMP. / PRODUC. X	CONOC. / DESEMP. / PRODUC. X			
VERIFICACIÓN	P / V / C	P / V / C	P / V / C	P / V / C	P / V / C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X	FISICA / DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf	RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 3: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglé	CUMPLE		
PORCENTAJE	50%	50%	50%	50%	50%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA										SI	NO	50%	
1	TI	1.077.723.210	ALMANZA SAIZ KAREN SOFIA	95	A	95	A	92	A	93	A	98	A			48%	
2	TI	1.114.728.316	ANGEL GRIJALBA DIEGO ALEJANDRO	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
3	CC	1.016.076.277	ARIZA IRREÑO LEIDY JULIETH	95	A	95	A	92	A	91	A	98	A			47%	
4	TI	1.053.331.281	BALLEN CAÑON DANNIA XIOMARA	95	A	95	A	92	A	91	A	94	A			47%	
5	TI	1.019.605.648	BELTRAN CESPEDES DANA SOFIA	95	A	95	A	91	A	93	A	93	A			47%	
6	TI	1.022.934.651	BOLAÑOS MESA CATERIN VANESA	95	A	93	A	92	A	93	A	94	A			47%	
7	CC	1.031.159.096	CAICEDO QUIROGA FROISBETH	95	A	91	A	93	A	92	A	94	A			47%	
8	CC	1.057.736.099	CASTRO CARO NANCY MIREYA	95	A	95	A	93	A	92	A	95	A			47%	
9	CC	1.033.779.199	CASTRO FORERO JASLEIDY YOHANA	90	A	93	A	92	A	93	A	94	A			46%	
10	TI	1.140.914.926	CHACON REYES CRISTIAN DANILO	93	A	94	A	92	A	92	A	94	A			47%	
11	TI	1.141.314.430	CRUZ MARIN JUAN SEBASTIAN	90	A	91	A	92	A	92	A	95	A			46%	
12	CC	1.023.942.221	DIAZ ARBOLEDA BIANCA GINETH	94	A	93	A	91	A	92	A	94	A			47%	
13	TI	1.014.861.899	ESTEPA ESTUPIÑAN DANNA JULIETH	93	A	93	A	92	A	93	A	93	A			46%	
14	CC	1.045.726.175	EVANSON LUJAN MATT ALEJANDRO	90	A	92	A	90	A	90	A	94	A			46%	
15	CC	1.012.419.192	GARCIA DIAZ JULIO CESAR	95	A	90	A	91	A	91	A	94	A			46%	
16	CC	1.033.678.916	GONZALEZ CASTAÑEDA BRIYITH	95	A	92	A	92	A	90	A	94	A			46%	
17	TI	1.051.660.496	JIMENEZ REYES LUISA FERNANDA	93	A	93	A	92	A	91	A	94	A			46%	
18	CC	1.005.328.732	MACIAS DIAZ CAMILO ANDRES	93	A	93	A	93	A	91	A	94	A			47%	
19	CC	1.098.748.753	MARCIALES ACELAS LUZ ARELIS	90	A	93	A	92	A	92	A	94	A			46%	
20	CC	1.010.057.471	MOSQUERA MURILLO WENDY ESTEFANY	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
21	TI	1.092.177.185	ORJUELA LAZARO GEOVANY	93	A	92	A	91	A	92	A	94	A			46%	
22	CC	53.049.657	PINTO ROMERO NATHALY	90	A	92	A	91	A	90	A	93	A			46%	
23	CC	1.020.770.844	QUICASAQUE BUITRAGO CHRISTIAN CAMILO	95	A	93	A	93	A	92	A	94	A			47%	
24	CC	1.122.510.976	RINCON QUIROGA MERCY DANITZA	94	A	92	A	93	A	92	A	93	A			46%	
25	CC	1.019.088.082	RODRIGUEZ ROJAS CINDY LORENA	93	A	92	A	92	A	91	A	93	A			46%	
26	CC	1.090.534.946	SANDOVAL ANGARITA MARYURY	92	A	92	A	92	A	91	A	92	A			46%	
27	TI	1.055.127.340	SANTACRUZ LOPEZ MIGUEL ANGEL	92	A	92	A	92	A	92	A	92	A			46%	
28	CC	1.000.137.455	VARGAS ANGIE ESTEFANIA	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
29																0%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus caracteristicas, en la satisf	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 3: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglé	RAP 4: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, demanera ef	RAP 5: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente,car	RAP 6:	RAP 7:
100%	100%	50%	0%	0%	0%	0%
95,0 **A**	92,5 **A**	49,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	91,5 **A**	49,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	91,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	92,0 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
94,0 **A**	92,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	92,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	92,5 **A**	47,5	0,0	0,0	0,0	0,0
91,5 **A**	92,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,5 **A**	92,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,5 **A**	92,0 **A**	47,5	0,0	0,0	0,0	0,0
93,5 **A**	91,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	92,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0 **A**	90,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	91,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,5 **A**	91,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	91,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	92,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91,5 **A**	92,0 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	91,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0 **A**	90,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
94,0 **A**	92,5 **A**	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0 **A**	92,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	91,5 **A**	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0 **A**	91,5 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0 **A**	92,0 **A**	46,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0