PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Pereira, 01 de Agosto de 2024

Señor (a)
NATALIA MARULANDA MENDEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5911643/2024**
Coordinadora Académica
Dependencia Instructor Virtual
Centro Atención Sector Agropecuario de la Regional Risaralda
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes **Julio del año 2024**

Referencia: No . **5911643 del año 2024**

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ, identificada con la cédula de ciudadanía No. **55.170.072** de Neiva, en mi calidad de Contratista del SENA, en formación virtual, 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 el contrato la suma de TREINTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($31.680.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a quince (15) días mes de febrero de 2024 por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.200.000)**. b) seis (6) pagos iguales por los meses de marzo a agosto de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($4.400.000) cada uno. c) un último pago correspondiente a veintiun (21) días mes de septiembre de 2024 por valor de TRES MILLONES OCHENTA MIL PESOS M/CTE ($3.080.000). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la Regional Risaralda, en la Cuenta de AHORROS **N° 24063669747 de BANCO CAJA SOCIAL** cuyo titular la contratista.

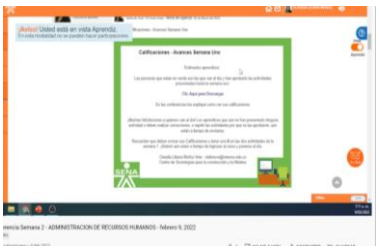
Plazo: Será hasta el 21 de septiembre de 2024.

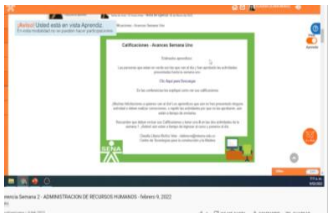
OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal como instructor presencial y/o tutor virtual en los programas de formación profesional integral en el nivel y modalidad que le sea asignada en el Centro Atención Sector Agropecuario de la Regional Risaralda, para la vigencia 2024.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Acatar la Constitución Política, la Ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	Acato la Constitución Politica, la ley, los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	
2	Responder por el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas del contrato (Electrónico o físico)	Desarrollar estrategias y procesos de acuerdo a los lineamientos emitidos tanto por la entidad como por la Coordinación Academica, tales como Guias de aprendizaje y material de trabajo para el inicio de la formación 2024. Conexión a la formación virtual en el horario y tiempos solicitados.	
3	Participar en las reuniones que para la ejecución del contrato sean convocadas	Se asisten a las reuniones convocadas por la coordinación y se atienden los llamados por whastapp	
4	Entregar periódicamente y al finalizar el contrato o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD-F-004 Formato Único de Inventario Documental	Para este período no se realizaron acciones	N/A
5	Entregar a la finalización del plazo de ejecución o del vínculo contractual o cuando el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto del contrato	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
6	Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA requeridos para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación, garantizando la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución	Se utilizo de forma debida las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del SENA requeridos para la ejecución del contrato.	Archivo digital actualizado. 

7	Colaborar en la elaboración de respuestas y suministro de información requerida por las autoridades y organismos de control del Estado Colombiano, en relación con la ejecución del contrato y de los asuntos relacionados con el mismo	Para este período no se realizaron acciones	No aplica
8	Solicitar autorización escrita del SENA para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad	No aplica para formación complementaria virtual	No aplica para formación complementaria virtual
9	Cumplir con las normas de bioseguridad y reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SENA, según la normatividad vigente	Se realizo el curso de inducción de seguridad y salud en el trabajo.	Certificado sistema de información de contratistas 
10	Entregar el examen médico pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma, el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18	Se entrego el examen medico preocupacional al Grupo de seguridad y salud en el trabajo	
11	Adjuntar el certificado de aprobación de los conocimientos básicos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el primer pago de los honorarios	Se realizo el curso de inducción de seguridad y salud en el trabajo.	Certificado sistema de información de contratistas 
12	Presentar ante el supervisor del contrato anexo a la segunda cuenta de cobro en el archivo de gestión contractual - GC, el certificado de aprobación de los conocimientos básicos del curso "Integridad, trasparencia y lucha contra la corrupción" de conformidad con lo establecido en la Ley 2016 de 2020 Art 1° parágrafo 1°, bajo los lineamientos, herramientas tecnológicas y protocolos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Se realizo el curso "Integridad, trasparencia y lucha contra la corrupción"	

13	Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final	Esta actualizada la información de usuarios y contraseñas	
14	Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) de acuerdo con la normatividad vigente, aportando los soportes de pago los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley	Se realizo el pago correspondiente de los aportes a salud, pensión y riesgos laborales	
15	No subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños	No se realizo ningún proceso de subcontratación a las actividades propias del objeto contractual. Todas se han realizado personalmente.	No aplica
16	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del contrato (Electrónico o físico) y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda	No se solicito el registro y asignación de una firma digital.	No aplica para formación complementaria virtual
17	Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional cuando sea requerido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del SENA una vez culminado el desplazamiento	No se realizo desplazamientos dentro y fuera del territorio nacional	No aplica para formación complementaria virtual
18	Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de	La información asociada del objeto contractual que reposa en las bases de dato, sistemas de gestión, aplicativos, archivos magnéticos, donde se ingreso mediente códigos, claves o contraseñas son de absoluta reserva.	

	ejecución del contrato y dos (2) años más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen		
19	En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley 1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018 el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda el contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar	Se realizo el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral. Planilla de pago de salud.	
20	El contratista deberá cumplir con los protocolos de bioseguridad de acuerdo con los lineamientos y medidas tomadas por el Gobierno Nacional, por las autoridades departamentales, municipales, distritales e institucionales	No aplica para formación complementaria virtual. Ya que se mantiene el distanciamiento.	No aplica para formación complementaria virtual
21	El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA del SENA, el cual se encuentra documentado en la plataforma CompromISO. 2	Ejecutar el contrato conforme conforme al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA del SENA.	
22	En cumplimiento con lo establecido en el Sistema Integrado de Página 3 de 6 GTH-F-077 V.16 ANEXO DEL CONTRATO VACANTE- SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ GESTION ORGANIZACIONAL Gestión y Autocontrol – SIGA, el contratista debe contribuir a la eficacia del SIGA, el cumplimiento de las políticas, los objetivos y requisitos de este y los aspectos e impactos ambientales que generan sus actividades contractuales; así mismo debe participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales y de eficiencia energética	Estaré presta a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual	
23	El contratista no ejercerá ninguna forma de violencia contra las mujeres y basada en género, actos de racismo o discriminación	Estaré presta a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual	
24	Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractua	Estaré presto a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.	Informes, sofia plus y LMS territorio. Se adjunta archivo.

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, fotocopia de la planilla- recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (**77812822**) expedido por miplanilla correspondiente al mes de junio del año 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en () folios + Anexo

Cordialmente,

Firma
SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Contratista
C.C. No. 55.170.072

Recibí a satisfacción:

Firma
NATALIA MARULANDA MENDEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5911643/2024**
Coordinadora Académica

ANEXO OBLIGACIÓN - CO1.PCCNTR.5911643

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Prestar sus servicios como tutor virtual en el área de formación GESTION ORGANIZACIONAL, dentro del Programa Virtual, de acuerdo con el Plan de Contratación, la programación asignada y con los lineamientos del Plan de Acción del SENA, acompañando a los aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en la Guía de Orientación para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje – AVA.	Impartir formación complementaria virtual en el área de GESTIÓN ORGANIZACIONAL: Del 17 de junio al 19 de julio en el programa SERVICIO AL CLIENTE 3021477 – 3021479, ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TELEFONICOS 3021481 y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS 3024901 Del 19 de junio al 23 de julio.	Orientar procesos formativos cumpliendo con la programación académica asignada, por medio de google- meet misena.edu.co fotografías que evidencian las grabaciones, de acuerdo al enlace adjunto https://youtu.be/2IHPOEMYHoQ?si=yZRysFW34Wo7_RDq 
2	Organizar las carpetas en las áreas de contenido de las acciones desempeñadas por el Instructor categorizadas por las funciones tutoriales (Organizativa, Técnica, Orientadora, Académica y Social) en conformidad con la guía de orientación para la formación en ambientes virtuales de aprendizaje AVA-G-014 del aplicativo COMPROMISO.	Alistamiento y preparación de material de clases, elaboración de guías e instrumentos de evaluación en conformidad con la guía de orientación para la formación en ambientes virtuales de aprendizaje AVA.	 
3	Dar respuesta oportuna, individual o grupal a los aprendices en los foros en el tiempo estipulado en la Guía de Orientación para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje – AVA.	Respuesta oportuna a los aprendices en cada uno de los foros y demás actividades en conformidad con la guía de orientación para la formación en ambientes virtuales de aprendizaje AVA.	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
4	Realizar retroalimentación adecuada de calidad a las actividades enviadas por los Aprendices en el tiempo estipulado en los lineamientos de formación virtual.	Retroalimentación oportuna y adecuada a cada una de las actividades enviadas por los aprendices en el tiempo estipulado en los lineamientos de formación virtual.	
5	Garantizar que los juicios evaluativos de los resultados de aprendizaje descritos en el proyecto formativo vayan quedando registrados en el aplicativo de gestión académica a medida que vayan avanzando las fases del proyecto	Registro de juicios evaluativos de los resultados de aprendizaje en el aplicativo de gestión académica.	
6	Prestar los servicios dando estricta aplicación a los principios y valores determinados en el Código de Ética y Buen Gobierno, actuando con conciencia, previniendo situaciones que puedan afectar la honestidad y rectitud, para no perjudicar a los demás o generar conflictos de interés, en las actividades que ejecutan en el SENA	Estaré presta a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual	
7	Participar en el cumplimiento de las diferentes actividades del SIGA, principalmente en el diligenciamiento y presentación oportuna de los formatos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol (SIGA)	Estaré presta a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual	
8	Entregar periódicamente y al finalizar el contrato o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación y de acuerdo con el formato GD- F-004 Formato Único de Inventario Documental	Se realizó el proceso de inscripción a los cursos de actualización	

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
9	Colaborar en la realización de actividades directamente relacionadas con el contrato, necesarias para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad	Estaré presta a dar cumplimiento con las obligaciones que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual	

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO ATENCION SECTOR AGROPECUARIO

FECHA INICIAL: 01/06/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2984140 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3024901 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3021481 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2984142 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3021479 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2984139 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2984141 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3021477 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 140,00

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: SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO ATENCION SECTOR AGROPECUARIO

CENTRO ATENCIÓN SECTOR AGROPECUARIO
DE LA REGIONAL RISARALDA

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

DEL 01 AL 31 DE JULIO DE 2024

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

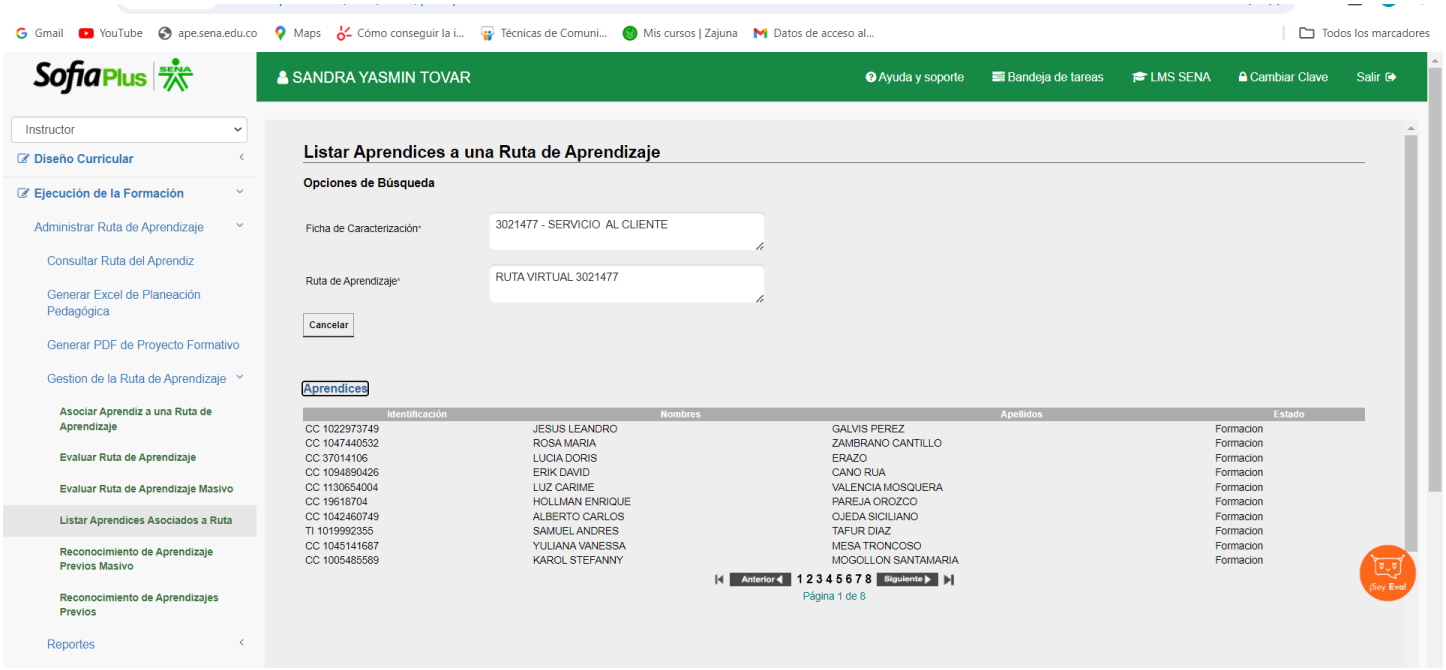
CC 55170072 DE NEIVA

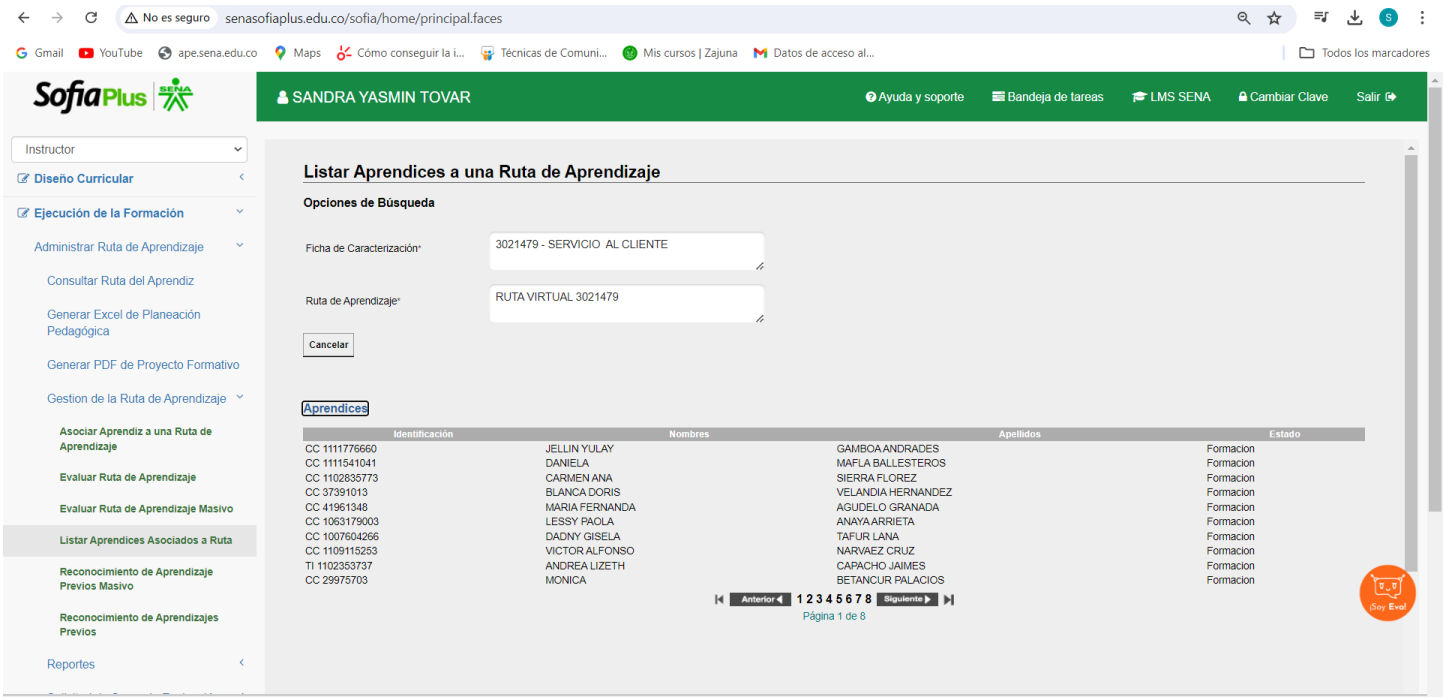
CONTRATO No **CO1.PCCNTR.5911643**

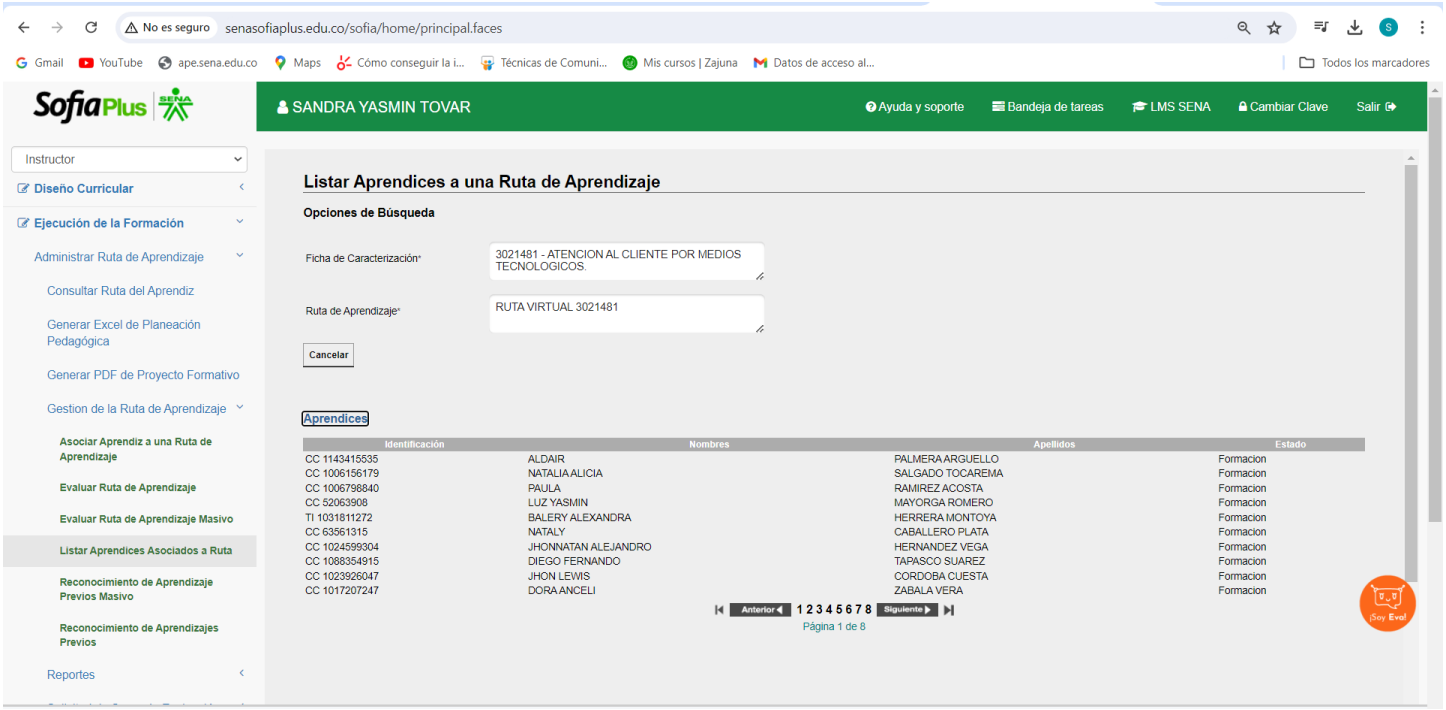
RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES

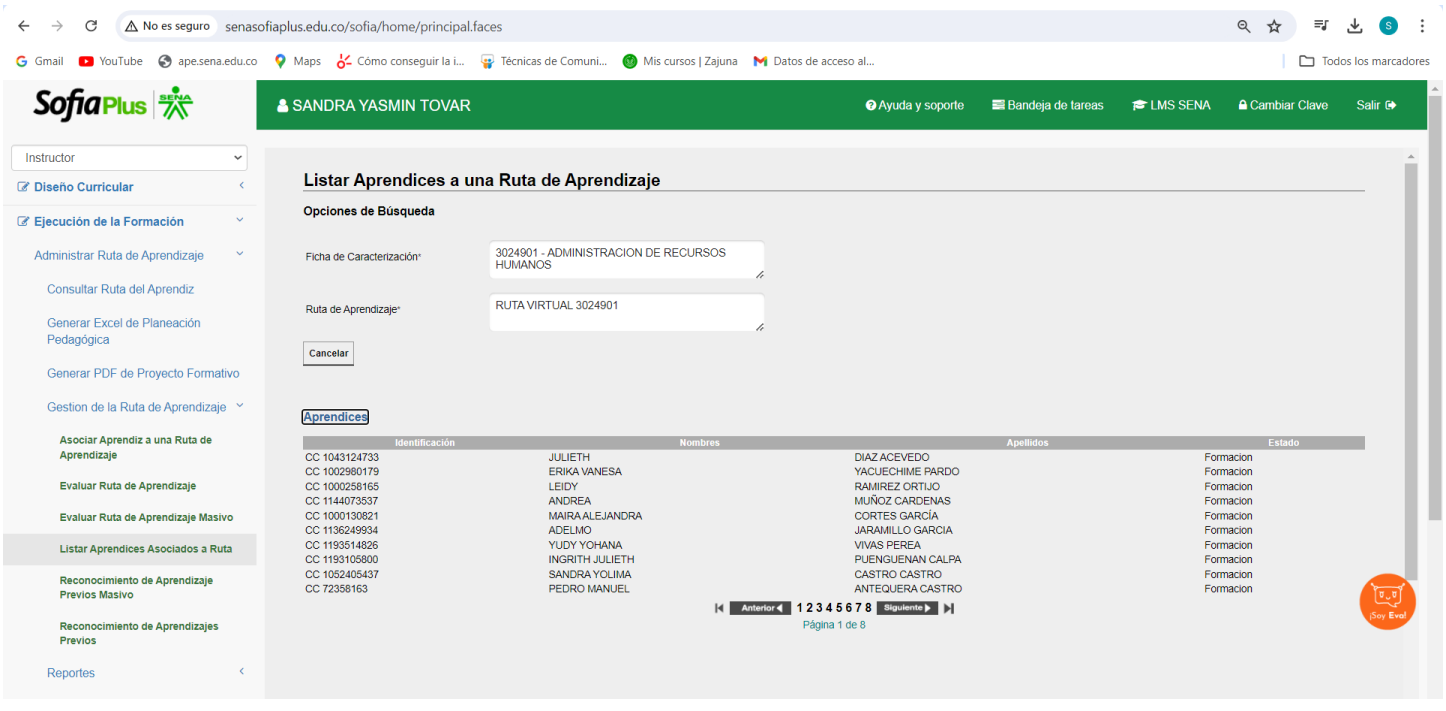
Se realiza el alistamiento de los cursos en la plataforma territorio, teniendo en cuenta que se actualiza la guía de aprendizaje de cada una de las semanas, diseño de nuevas actividades y de evaluaciones, inicio de foros y todo el alistamiento previo de acuerdo a la "Guía de Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje -AVA- GFPI-G-01. Versión 04" luego se el día de inicio de la formación (Del 17 de junio al 19 de julio) se ponen en formación los aprendices de las 3 fichas SERVICIO AL CLIENTE 3021477 – 3021479, ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TELEFONICOS 3021481 y (del 19 de junio al 23 de julio) ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS 3024901, una vez se sincroniza Sofia plus con la plataforma Zajuna se imparte la formación complementaria virtual en el área de gestión organizacional: en las fichas 3021477, 3021479, 3021481 y 3024901 . Citando a las conferencias orientadas de acuerdo al cronograma de cada una de las fichas.

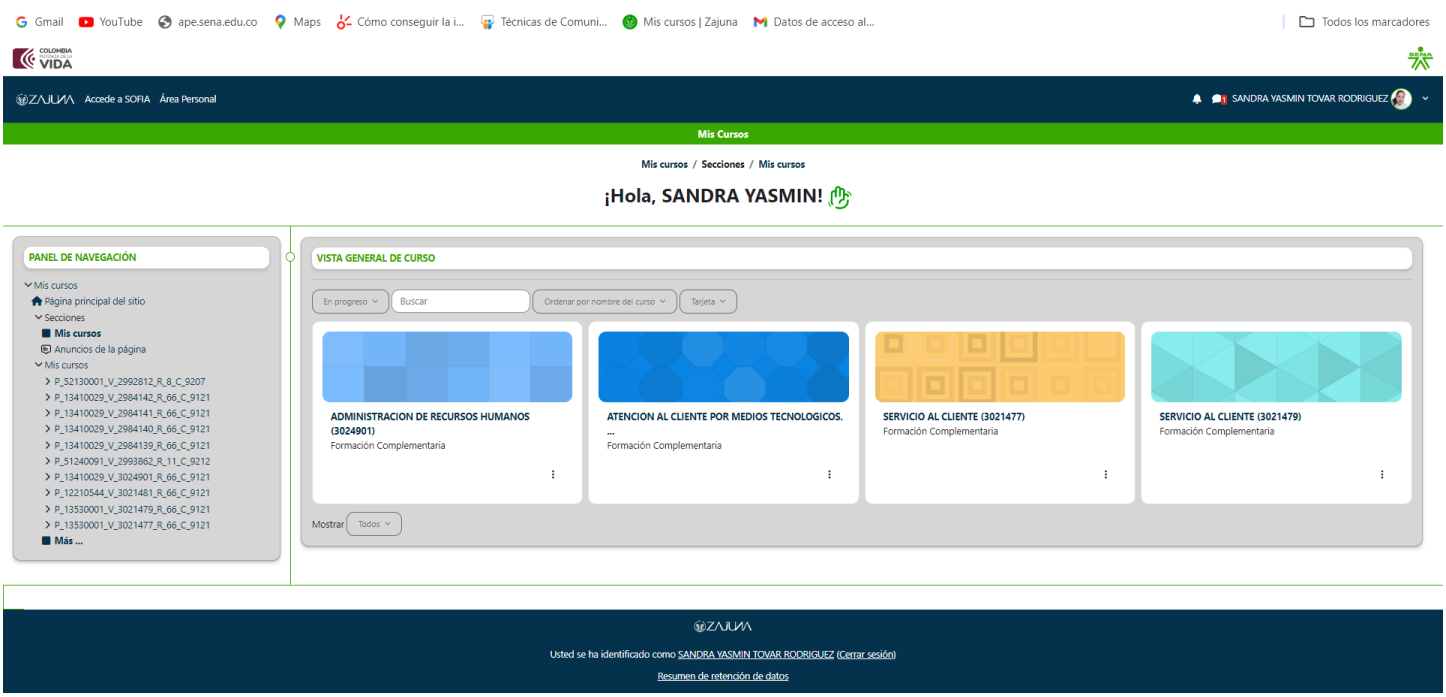
Se adjuntan registros fotográficos:


Gmail YouTube ape.sena.edu.co Maps Cómo conseguir la i... Técnicas de Comuni... Mis cursos | Zajuna Datos de acceso al... Todos los marcadores
SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
3021477 - SERVICIO AL CLIENTE
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3021477
Cancelar
Aprendices
Identificación Nombres Apellidos Estado
CC 1022973749 JESUS LEANDRO GALVIS PEREZ Formacion
CC 1047440532 ROSA MARIA ZAMBRANO CANTILLO Formacion
CC 37014106 LUCIA DORIS ERAZO Formacion
CC 1094890426 ERIK DAVID CANO RUA Formacion
CC 1130654004 LUZ CARIME VALENCIA MOSQUERA Formacion
CC 19618704 HOLLMAN ENRIQUE PAREJA OROZCO Formacion
CC 1042460749 ALBERTO CARLOS OJEDA SICILIANO Formacion
TI 1019992355 SAMUEL ANDRES TAFUR DIAZ Formacion
CC 1045141687 YULIANA VANESSA MESA TRONCOSO Formacion
CC 1005485589 KAROL STEFANNY MOGOLLON SANTAMARIA Formacion
Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiente
Página 1 de 8


No es seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Gmail YouTube ape.sena.edu.co Maps Cómo conseguir la i... Técnicas de Comuni... Mis cursos | Zajuna Datos de acceso al... Todos los marcadores
SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
3021479 - SERVICIO AL CLIENTE
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3021479
Cancelar
Aprendices
Identificación Nombres Apellidos Estado
CC 1111776660 JELLIN YULAY GAMBOA ANDRADES Formacion
CC 1111541041 DANIELA MAFLA BALLESTEROS Formacion
CC 1102835773 CARMEN ANA SIERRA FLOREZ Formacion
CC 37391013 BLANCA DORIS VELANDIA HERNANDEZ Formacion
CC 41961348 MARIA FERNANDA AGUDELO GRANADA Formacion
CC 1063179003 LESSY PAOLA ANAYA ARRIETA Formacion
CC 1007604266 DADNY GISELA TAFUR LANA Formacion
CC 1109115253 VICTOR ALFONSO NARVAEZ CRUZ Formacion
TI 1102353737 ANDREA LIZETH CAPACHO JAIMES Formacion
CC 29975703 MONICA BETANCUR PALACIOS Formacion
Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 Siguiente
Página 1 de 8


No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Gmail
YouTube
ape.sena.edu.co
Maps
Cómo conseguir la i...
Técnicas de Comuni...
Mis cursos | Zajuna
Datos de acceso al...
Todos los marcadores
SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
3021481 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3021481
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
CC 1143415535 ALDAIR PALMERA ARGUELLO Formacion
CC 1006156179 NATALIA ALICIA SALGADO TOCAREMA Formacion
CC 1006798840 PAULA RAMIREZ ACOSTA Formacion
CC 52063908 LUZ YASMIN MAYORGA ROMERO Formacion
TI 1031811272 BALERY ALEXANDRA HERRERA MONTOYA Formacion
CC 63561315 NATALY CABALLERO PLATA Formacion
CC 1024599304 JHONNATAN ALEJANDRO HERNANDEZ VEGA Formacion
CC 1088354915 DIEGO FERNANDO TAPASCO SUAREZ Formacion
CC 1023926047 JHON LEWIS CORDOBA CUESTA Formacion
CC 1017207247 DORA ANCELI ZABALA VERA Formacion
Anterior
1 2 3 4 5 6 7 8
Siguiente
Página 1 de 8


No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Gmail
YouTube
ape.sena.edu.co
Maps
Cómo conseguir la i...
Técnicas de Comuni...
Mis cursos | Zajuna
Datos de acceso al...
Todos los marcadores
SofiaPlus
SANDRA YASMIN TOVAR
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Listar Aprendices a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de Búsqueda
Ficha de Caracterización*
3024901 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
Ruta de Aprendizaje*
RUTA VIRTUAL 3024901
Cancelar
Aprendices
Identificación
Nombres
Apellidos
Estado
CC 1043124733 JULIETH DIAZ ACEVEDO Formacion
CC 1002980179 ERIKA VANESA YACUECHIME PARDO Formacion
CC 1000256165 LEIDY RAMIREZ ORTIJO Formacion
CC 1144073537 ANDREA MUÑOZ CARDENAS Formacion
CC 1000130821 MAIRA ALEJANDRA CORTES GARCÍA Formacion
CC 1136249934 ADELMO JARAMILLO GARCIA Formacion
CC 1193514826 YUDY YOHANA VIVAS PEREA Formacion
CC 1193105800 INGRITH JULIETH PUENGUENAN CALPA Formacion
CC 1052405437 SANDRA YOLIMA CASTRO CASTRO Formacion
CC 72358163 PEDRO MANUEL ANTEQUERA CASTRO Formacion
Anterior
1 2 3 4 5 6 7 8
Siguiente
Página 1 de 8


Gmail
YouTube
ape.sena.edu.co
Maps
Cómo conseguir la i...
Técnicas de Comuni...
Mis cursos | Zajuna
Datos de acceso al...
Todos los marcadores
Accede a SOFIA
Área Personal
SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ
Mis Cursos
Mis cursos / Secciones / Mis cursos
¡Hola, SANDRA YASMIN!
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
Anuncios de la página
Mis cursos
P_52130001_V_2992812_R_8_C_9207
P_13410029_V_2984142_R_66_C_9121
P_13410029_V_2984141_R_66_C_9121
P_13410029_V_2984140_R_66_C_9121
P_13410029_V_2984139_R_66_C_9121
P_51240091_V_2993862_R_11_C_9212
P_13410029_V_3024901_R_66_C_9121
P_12210544_V_3021481_R_66_C_9121
P_13530001_V_3021479_R_66_C_9121
P_13530001_V_3021477_R_66_C_9121
Más ...
VISTA GENERAL DE CURSO
En progreso
Buscar
Ordenar por nombre del curso
Tarjeta
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3024901)
Formación Complementaria
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. ...
Formación Complementaria
SERVICIO AL CLIENTE (3021477)
Formación Complementaria
SERVICIO AL CLIENTE (3021479)
Formación Complementaria
Mostrar
Todos
Usted se ha identificado como SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ (Cerrar sesión)
Resumen de retención de datos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FECHA DE INICIO: miércoles 19 de junio 2024
FECHA DE FINALIZACIÓN: martes 23 de julio de 2024
FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: lunes 22 de julio de 2024 a las 6 pm**.**
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: martes 23 de julio de 2024 **(**Trámites administrativos en la plataformaSofía plus por parte del instructor)
Objetivo: Informar al aprendiz sobre las actividades de aprendizaje a desarrollar, su forma de envío y las fechas de entrega.

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Evidencias	Fechas de Entrega	
			Inicia	Termina
Actividades Previas		Responder cuestionario: "**Sondeo de saberes previos**", dispuesta en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	19 de junio	27 de junio
		Participar en el "**Foro Socia**l", dispuesto en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	19 de junio	27 de junio
		Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", proceso de actualización de datos en SENA SOFIA PLUS, esta actividad es ***No Calificable***.	19 de junio	27 de junio
Actividad de Aprendizaje 1	Aplicar los procedimientos para la selección de personal según el área y procesos organizacionales.	Evidencia 1: Foro temático: "La importancia de la Administración del Recurso Humano". Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 1" y Foros, esta actividad es ***Calificable***.	19 de junio	27 de junio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Bienvenida-Semana 1**", enlace dispuesto en el espacio "Sesión en línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** **https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc**	Jueves 20 de junio a las 6:00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 2	Definir los procedimientos relacionados con el proceso de contratación de talento.	Evidencia 1: **Estudio De Caso**: Aplicando Las Normas De Contratación De Personal. enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 2", esta actividad es ***Calificable***.	28 de junio	08 de julio

		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 2**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** **https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc**	Viernes 28 de junio a las 7:00 AM*	
Actividad de Aprendizaje 3	Realizar procesos de nómina y liquidación aplicando la normatividad, políticas y procesos organizacionales.	Evidencia 1: Prueba Interactiva: Aplicando El Proceso De Inducción. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 3", esta actividad es ***Calificable***.	09 de julio	16 de julio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 3**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** **https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc**	Martes 09 de julio a las 6:00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 4	Conocer los principios organizacionales y administrativos que relacionan el adecuado desarrollo de funciones.	Evidencia 1: Prueba de conocimiento: Aplicando los elementos principales de la nómina. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividad 4", esta actividad es ***Calificable***.	17 de julio	22 de julio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 4**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** **https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc**	Miércoles 17 de julio a las 6:00 PM*	
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES **** 22 DE JULIO DE 2024 A LAS 6 PM ****				
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO MARTES 23 DE JULIO DE 2024 ***(TRÁMITES ADMINISTRATIVOS POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN SOFÍA PLUS)***				
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= NO APROBADO				
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.** ****La hora límite de entrega de actividades en esta fecha vence a las 6:00 de la noche.**				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

FECHA DE INICIO: Lunes 17 de junio de 2024

FECHA DE FINALIZACIÓN: viernes 19 de julio de 2024

FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: jueves 18 de julio de 2024 a las 6 pm.

CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: viernes 19 de julio de 2024 (Trámites administrativos en la plataforma Sofía plus por parte del instructor)

Objetivo: Informar al aprendiz sobre las actividades de aprendizaje a desarrollar, su forma de envío y las fechas de entrega.

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Evidencias	Fechas de Entrega	
			Inicia	Termina
Actividades Previas		Participar en el "**Foro Socia**l", dispuesto en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	17 de junio	24 de junio
		Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", proceso de actualización de datos en SENA SOFIA PLUS, esta actividad es ***No Calificable***.	17 de junio	24 de junio
Actividad de Aprendizaje 1	Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	AA1-EV01 - Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad es Calificable.	17 de junio	24 de junio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Bienvenida-Semana 1**", **enlace dispuesto en el espacio "Sesión en línea" del menú principal, esta actividad es No Calificable. Link** https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc	Martes 18 de junio 7: 00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 2	Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	AA2-EV01 - Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad es **Calificable**.	25 de junio	02 de julio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 2**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc	Martes 25 de junio 7:00 PM*	

Actividad de Aprendizaje 3	Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	AA3-EV01 -Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad **es Calificable**.	03 de julio	10 de julio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 3**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc	Miércoles 03 de julio 7:00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 4	Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.	AA4-EV01 - Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad es **Calificable.**	11 de julio	18 de julio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 4**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link** https://meet.google.com/nsw-zdpb-ikc	Jueves 11 de julio 7:00 Pm*	
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES JUEVES 18 DE JULIO 2024 A LAS 6 PM**				
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO –VIERNES 19 DE JULIO 2024 (TRÁMITES ADMINISTRATIVOS POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN SOFÍA PLUS)				
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= NO APROBADO				
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.** ****La hora límite de entrega de actividades en esta fecha vence a las 6:00 de la noche.**				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA: SERVICIO AL CLIENTE

FECHA DE INICIO: Lunes 17 de junio de 2024

FECHA DE FINALIZACIÓN: viernes 19 de julio de 2024

FECHA LIMITE ENTREGA ACTIVIDADES: jueves 18 de julio de 2024 a las 6 pm.

CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: viernes 19 de julio de 2024 (Trámites administrativos en la plataforma Sofía plus por parte del instructor)

Objetivo: Informar al aprendiz sobre las actividades de aprendizaje a desarrollar, su forma de envío y las fechas de entrega.

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Evidencias	Fechas de Entrega	
			Inicia	Termina
Actividades Previas		Participar en el "**Foro Social**", dispuesto en la carpeta de "Actividades Iniciales", esta actividad es ***No Calificable***.	17 de junio	24 de junio
		Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", proceso de actualización de datos en SENA SOFIA PLUS, esta actividad es ***No Calificable***.	17 de junio	24 de junio
Actividad de Aprendizaje 1	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	AA1-EV01 - Foro temático "Juego de roles". Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad es ***Calificable***.	17 de junio	24 de junio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Bienvenida-Semana 1**", enlace dispuesto en el espacio "Sesión en línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt**	Martes 18 de junio 6: 00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 2	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad es ***Calificable***.	25 de junio	02 de julio

		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 2**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link Link https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt**	Martes 25 de junio 6:00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 3	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad es ***Calificable***.	03 de julio	10 de julio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 3**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link Link https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt**	Miércoles 03 de julio 6:00 PM*	
Actividad de Aprendizaje 4	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio. Enlace dispuesto en la carpeta de "Actividades de aprendizaje _ Guía", esta actividad es ***Calificable***.	11 de julio	18 de julio
		Participar en el encuentro sincrónico "**Videoconferencia Semana 4**", enlace dispuesto en el espacio de "Sesiones en Línea" del menú principal, esta actividad es ***No Calificable***. **Link Link https://meet.google.com/uza-xhkm-fxt**	Jueves 11 de julio 6:00 Pm*	
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES JUEVES 18 DE JULIO 2024 A LAS 6 PM**				
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO –VIERNES 19 DE JULIO 2024 *(TRÁMITES ADMINISTRATIVOS POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN SOFÍA PLUS)*				
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= NO APROBADO				
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos. **La hora límite de entrega de actividades en esta fecha vence a las 6:00 de la noche.**				

SERVICIO AL CLIENTE (3021479)

ANUNCIOS

Anuncios y novedades generales

Debate	Comenzado por	Último mensaje	Réplicas
¡Aprobaron el Curso! Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 19 jul 2024	SANDRA YASMI... 19 jul 2024	0
¡Hasta una próxima oportunidad virtual! Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 18 jul 2024	SANDRA YASMI... 18 jul 2024	0
¡A pocas horas de finalizar el curso! Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 18 jul 2024	SANDRA YASMI... 18 jul 2024	0
Recomendaciones para el cierre del curso Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 17 jul 2024	SANDRA YASMI... 17 jul 2024	0
Listado de aprendices que van aprobando el curso Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 15 jul 2024	SANDRA YASMI... 15 jul 2024	0
Grabación Cuarta y última Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 11 jul 2024	SANDRA YASMI... 11 jul 2024	0
Inicio de Actividades Semana Cuatro Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 11 jul 2024	SANDRA YASMI... 11 jul 2024	0
Calificaciones - Avances Semana Tres Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 10 jul 2024	SANDRA YASMI... 10 jul 2024	0
¡Finalizamos semana 3! Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 10 jul 2024	SANDRA YASMI... 10 jul 2024	0
Cuarta y última Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 9 jul 2024	SANDRA YASMI... 9 jul 2024	0
Grabación Tercera Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 3 jul 2024	SANDRA YASMI... 3 jul 2024	0
Inicio de Actividades Semana Tres Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 3 jul 2024	SANDRA YASMI... 3 jul 2024	0
Calificaciones - Avances Semana Uno y Dos Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 2 jul 2024	SANDRA YASMI... 2 jul 2024	0

Debate	Comenzado por	Último mensaje ⬇	Réplicas
¡Finalizamos semana 1 y 2! Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 2 jul 2024	SANDRA YASMI... 2 jul 2024	0
Tercera Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 1 jul 2024	SANDRA YASMI... 1 jul 2024	0
Grabación Segunda Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 25 jun 2024	SANDRA YASMI... 25 jun 2024	0
Inicio de Actividades Semana Dos Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 25 jun 2024	SANDRA YASMI... 25 jun 2024	0
Segunda Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 23 jun 2024	SANDRA YASMI... 23 jun 2024	0
Actualización de datos en Sofia plus Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 23 jun 2024	SANDRA YASMI... 23 jun 2024	0
Grabación Primera Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 23 jun 2024	SANDRA YASMI... 23 jun 2024	0
Primera Conferencia en Línea Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	0
Inicio de Actividades Semana Uno Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	0
Cronograma de Actividades Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	0
Bienvenidos Bloqueado Cronometrada	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	SANDRA YASMI... 22 jun 2024	0

Ir a...

Diseño curricular ►

ZAJUNA

Usted se ha identificado como SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ (Cerrar sesión)

Accede a SOFIA
Área Personal

Resumen de retención de datos

SERVICIO AL CLIENTE (3021479)

AA1-EV01: Foro. "Juego de roles".

AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".

◄ Foro, juego de roles JUEGO DE ROLES ►

Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Configuraciones

Se ha alcanzado la fecha límite para publicar en este foro, por lo que ya no puede publicar en él.



AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - lunes, 24 de junio de 2024, 15:14

Foro con actividad de juego de roles.

Para su participación en el foro deberá tener en cuenta el procedimiento del caso que se presentará a continuación, así pondrá en práctica los conceptos básicos de clientes y su tipología. Identifique los errores que no se deben cometer en una organización al momento de atender a un cliente.

Caso de estudio:

La organización "PEGSA LTDA" realiza los pagos a los proveedores todos los 25 de cada mes. El señor Oscar Gómez es el proveedor de insumos de máquinas a gas y aún no recibe el pago del mes pasado, por lo tanto, se dirige a la sección pagaduría y allí no consigue ninguna información, por lo que se dirige a la dependencia de contabilidad y de allí lo remiten a cartera, luego dirección administrativa, después a talento humano, luego a cuentas de cobro y por último regresó a pagaduría. Haciendo un recorrido por toda la organización sin obtener ningún resultado de su pago.

Preguntas sobre el caso:

v ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?

v ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?

v ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.

Calificación máxima: -

Enlace permanente Editar Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de LUCAS YAMIL CORREA QUIÑONEZ - lunes, 24 de junio de 2024, 21:29

Buenas noches instructora y compañeros, me permito compartirles mis respuestas de acuerdo a lo solicitado en la primera actividad, gracias.

Preguntas sobre el caso:

v ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?

RTA: El señor Oscar Gómez se encuentra enojado.

v ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?

RTA: Cliente Polémico

v ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?

RTA: no brindarle información que el cliente necesita y evadirlo redireccionándolo a otra dependencia.

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.

1. Escuchar atentamente su queja o reclamo e ir tranquilizándolo, manifestándole una pronta respuesta respecto a lo que me esta comunicando.

2. Validar que en realidad no se la haya hecho el pago del mes pasado.

3. Luego de validarla, lo reporto a mis superiores con el fin de recibir información y poderle brindar una solución al señor Oscar.

4. Informar al cliente el motivo por el cuál no se le ha realizado el pago y comunicarle una fecha estimada para el pago del mes atrasado.

Calificación máxima:75 (1) 75 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - lunes, 24 de junio de 2024, 22:22

Muy bien LUCAS YAMIL CORREA QUIÑONEZ se evidencia que consultó el material de formación e identificó el tipo de cliente y cuál fue el error cometido por la empresa, expone su aporte de cómo aplicar el procedimiento al caso en el momento de atender al cliente. El cliente es una parte fundamental de la empresa, y se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas. No se debe dejar atrás sino siempre aceptar sus sugerencias y reclamos porque esto permite que la empresa siga creciendo.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de VIVIANA ANDREA LARA DAVILA - jueves, 27 de junio de 2024, 22:14

Estoy de acuedo con el punto de vista de lucas. Pero creeria que el tipo de cliente no seria polémico por que el esta buscando una solución a su caso mas no esta colocando controversia.

Calificación máxima: - Calificar... Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de ANDRES MAURICIO WILCHES GOMEZ - jueves, 11 de julio de 2024, 08:41

Compañero como esta? me parece muy acertado todos sus aportes solo me atrevería a invitarlo a reconsiderar su respuesta en ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso? debido a que el perfil del cliente no se ajusta tanto con respecto a la información que se nos proporciono.

Calificación máxima: - Calificar... Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de GLADYS AMPARO MEDINA BELTRAN - lunes, 24 de junio de 2024, 22:06

Buenas noches, me permito adjuntar las respuestas correspondientes a la Actividad No. 1 Foro de Juego de Roles, para la retroalimentación pertinente, muchas gracias

1. ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra el Señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
Bueno considero que el Señor Gómez se encuentra decepcionado y enfadado con los Directivos de la parte Financiera de la Organización "PEGSA LTDA", por no tener respuesta oportuna y no respetar el cronograma de pagos a Proveedores.
2. ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
Considero que está identificado como un Cliente Minucioso se desplazó por las Oficinas de la parte Financiera de la Organización en busca de una respuesta positiva referente a su pago sin obtener respuesta.
3. ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
Pensaría que de pronto la Orden de Pago del Señor Gómez se quedó traspapelada en alguna Oficina o de pronto no alcanzaría la Reserva Presupuestal para el pago oportuno.
4. ¿Describe en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente?
Bueno en primer paso sería escuchar al Señor Gómez y mostrar interés para ayudarle a dar solución a su problema prontamente.
En Segundo paso, empezar hacerle el seguimiento a la trazabilidad de la Orden de Pago y saber qué fue lo que paso.
El Tercer y Cuarto paso ya habiendo identificado cual fue la falencia ocurrida tratar de poner en contexto al Jefe Superior para que él tome la iniciativa de darle la explicación concreta y veraz al Señor Gómez.

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - lunes, 24 de junio de 2024, 22:23

Muy bien GLADYS AMPARO MEDINA BELTRAN se evidencia que consultó el material de formación e identificó el tipo de cliente y cuál fue el error cometido y de esta manera aplicando el procedimiento que aplicaría al caso en el momento de atender al cliente.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de VIVIANA ANDREA LARA DAVILA - jueves, 27 de junio de 2024, 22:15

Total mente de acuerdo con gladys

Calificación máxima: - Calificar... Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de ANDRES MAURICIO WILCHES GOMEZ - jueves, 11 de julio de 2024, 08:49

Compañera mucho gusto ,me pareció muy acertados sus aportes ,solo me atrevería a invitarla a recapacitar en la respuesta de tipo de cliente ya que no se ajusta el perfil con tanta precisión según lo descrito por la historia y el material .

Calificación máxima: - Calificar... Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de MERCY ROCIO AGREDO MAPALLO - lunes, 24 de junio de 2024, 23:11

Buenas noches instructora, a continuación procedo a compartir mis respuestas correspondientes a la actividad N°1 Foro Temático: "Juego de Roles".

v ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
R//: Al final del recorrido, el señor Oscar Gómez probablemente se siente extremadamente frustrado, enojado y desanimado debido a la falta de claridad y la ineficiencia en la respuesta de la organización. Su paciencia ha sido puesta a prueba por el recorrido infructuoso y el tiempo perdido sin obtener una solución.

v ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
R//: En este caso, considero que Oscar Gómez es un cliente insatisfecho, que experimenta una mezcla de ansiedad por la falta de pago y la frustración por el servicio deficiente. Su urgencia en resolver el problema lo hace un cliente que requiere atención inmediata y efectiva para restaurar su confianza en la organización.

v ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
R//: La falta de coordinación y comunicación interna. El principal error radica en la ausencia de un proceso claro y centralizado para manejar las consultas y pagos a proveedores. La organización muestra una falta de coordinación y comunicación entre sus diferentes departamentos, lo que resulta en una experiencia negativa para el cliente, que se ve obligado a realizar un recorrido sin sentido y sin obtener una solución.

*** Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.**

Pasos para atender la situación:

Paso 1: Asignar un Punto de Contacto Responsable.
Designar a una persona o un equipo específico en la sección de pagaduría o un departamento centralizado para ser el punto de contacto único para los proveedores que tienen consultas sobre pagos. Esto evitará que los proveedores sean remitidos de un departamento a otro sin obtener respuestas claras y asegurará que su consulta sea atendida de manera directa y eficiente.

Paso 2: Implementar un Sistema de Seguimiento y Comunicación.
Establecer un sistema digital o un protocolo interno donde se registre y se haga seguimiento al estado de los pagos. Informar proactivamente a los proveedores sobre el estado de sus pagos y cualquier posible retraso. Un sistema de seguimiento permitiría a la organización mantener a los proveedores informados, reduciría la incertidumbre y aumentaría la transparencia en el proceso de pagos.

Paso 3: Capacitar al Personal en Atención al Cliente.
Proporcionar capacitación a todos los empleados en la importancia de la atención al cliente y en cómo manejar eficientemente las consultas de los proveedores, incluso si no pertenecen a su área de responsabilidad directa. Esto mejoraría la capacidad de la organización para manejar consultas de manera empática y resolutiva, evitando la frustración del cliente.

Paso 4: Ofrecer una Solución Inmediata y Compensación.
Contactar inmediatamente a Oscar Gómez para ofrecerle una solución clara y rápida a su problema de pago. Además, considerar la posibilidad

de ofrecer alguna forma de compensación por el inconveniente causado. Esta acción no solo resolverá el problema actual sino que también ayudará a restaurar la confianza y la satisfacción del proveedor con la organización.

Calificación máxima:80 (1) 80 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - martes, 25 de junio de 2024, 13:25

Muy bien MERCY ROCIO AGREDO MAPALLO se evidencia que consultó el material de formación e identificó el tipo de cliente identificando cuál fue la falla en el proceso de la empresa, conocer la importancia del servicio al cliente es indispensable para todo negocio que busque una base de proveedores felices y estén satisfechos con el buen servicio.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de JELLIN YULAY GAMBOA ANDRADES - lunes, 24 de junio de 2024, 23:37

Pues el estado del señor Oscar es insatisfecho porque lo pusieron a bolitar de un lado a otro

El tipo de cliente en este caso es un cliente minucioso

El error de esta situación es que no brindaron una respuesta satisfactoria para el cliente

Pues yo atendería al cliente brinda le una respuesta satisfecha para el cliente
No ponerlo aboltiar
Sabiendo que hablando le claro se evitaríamos que se enoje

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - martes, 25 de junio de 2024, 13:26

JELLIN YULAY GAMBOA ANDRADES, gracias por su participación se evidencia que de acuerdo al material de formación logra evidenciar el tipo de cliente y la manera de cómo abordaría la situación. El cliente externo también tiene necesidades que son indispensables para tenerlo satisfecho y feliz; como ser comprendido, bienvenido, sentirse importante, sentir comodidad, confianza y sobre todo sentirse escuchado, ya que si todas estas se ponen en práctica se tendrá un cliente satisfecho y feliz, y con toda seguridad seguirá adquiriendo lo productos o solicitando un servicio.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de DANIELA MAFLA BALLESTEROS - martes, 25 de junio de 2024, 14:23

¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
• El estado de animo en el que se encuentra el señor Oscar Gómez al final del recorrido considero que sera desesperado, enojado y desanimado ya que él cumplió con la entrega de sus productos y aún así la empresa con su mala dirección y organización le hace dar todo un recorrido para al final no obtener ninguna solución sobre su pago.
¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
• El tipo de cliente que identifico en éste caso es paciente y racional
¿Cuál considera que fue el error en esta situación
•El error en esta situación puede ser la mala dirección y organización al momento de realizar un pago a los proveedores, sin mencionar además la poca posición que se observa en los empleados a medida el señor Óscar va de apartamento en apartamento buscando una solución sin encontrala
Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.
1: Mantener una escucha activa y buena disponibilidad acerca de ese problema por el que debe estar presente manteniendo un trato amable para así evitar cualquier tipo de discusión que se pueda generar
2: Analizar e identificar el problema para ofrecer una solución y ofrecer opciones si es posible
3: Solucionar el problema internamente
4: Hacer un seguimiento al cliente

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - martes, 25 de junio de 2024, 21:03

Gracias por su participación DANIELA MAFLA BALLESTEROS se logra evidenciar que identificó el tipo de cliente cuál fue la falla cometida en la empresa y cuál sería el protocolo para una mejor atención. La atención, el servicio, el soporte, la generación de información, la capacitación y la educación de los clientes externos requieren una especialización. Una buena práctica es que desarrolles equipos con un profundo conocimiento para atender a los clientes externos.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de ANA MARIA MENESES AGUDELO - martes, 25 de junio de 2024, 16:37

¿En he estado de ánimo considera usted que se encuentra el señor Oscar Gómez al final de recorrido sin obtener respuesta alguna?

• El señor Oscar seguramente se encuentra insatisfecho, quizá algo molesto y frustrado porque realiza su trabajo bien y no recibe sus pagos como debe ser, además no le dan ninguna explicación del por qué no obtiene sus pagos, no dan solución y no empatizan con su problema.

¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?

• Estamos hablando de un cliente interno.

¿cuál considera que fue el error en esta situación?

• Ignorar desde el primer pago no hecho lo sucedido, no haberse dirigido directamente a la persona encargada de dicha empresa y comunicarle lo de su pago, en caso de haber sido ignorado si se hubiese dirigido a la persona, haber acudido a un inspector de trabajo para recibir asesoría y presentar una queja por incumplimiento de obligaciones por medio del empleador.
Por otro lado la mala organización de la empresa con sus trabajadores porque no fueron capaces de encontrar o darse cuenta de este error, siendo así que no tengan del todo en cuenta a sus trabajadores y no hacer valer del todo su trabajo y necesidades.

Describir en cuatro pasos a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente

A) primero, empatizo y acudo al diálogo con mi cliente preguntando los salarios que se le debe, a quién se dirigió por lo sucedido antes de mí y por qué no obtuvo solución.

B) segundo, busco el problema de raíz del por qué mi cliente no ha recibido su pago.

C) tercero, busco solución al problema de mi cliente

D) cuarto, busco maneras de que mí cliente y en general tengan una mejor atención dentro de la empresa y puedan así tener una comunicación más directa conmigo frente a estos problemas o inquietudes.

Calificación máxima: 70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - martes, 25 de junio de 2024, 21:04

Muy bien ANA MARIA MENESES AGUDELO se evidencia que según el material de formación identificó el tipo de cliente y cuál fue la falla en el proceso de la prestación de servicio al cliente, dentro de los clientes externos se encuentran algunos clientes intermedios que a su vez también tienen necesidades que se deben atender, como por ejemplo los distribuidores mayoristas o detallistas u otras personas que como agentes intermediarios promocionan sus servicios de alguna forma.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de ANA MARIA MENESES AGUDELO - martes, 25 de junio de 2024, 16:40

¿En he estado de ánimo considera usted que se encuentra el señor Oscar Gómez al final de recorrido sin obtener respuesta alguna?

• El señor Oscar seguramente se encuentra insatisfecho, quizá algo molesto y frustrado porque realiza su trabajo bien y no recibe sus pagos como debe ser, además no le dan ninguna explicación del por qué no obtiene sus pagos, no dan solución y no empatizan con su problema.

¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?

• Estamos hablando de un cliente interno.

¿cuál considera que fue el error en esta situación?

• Ignorar desde el primer pago no hecho lo sucedido, no haberse dirigido directamente a la persona encargada de dicha empresa y comunicarle lo de su pago, en caso de haber sido ignorado si se hubiese dirigido a la persona, haber acudido a un inspector de trabajo para recibir asesoría y presentar una queja por incumplimiento de obligaciones por medio del empleador.
Por otro lado la mala organización de la empresa con sus trabajadores porque no fueron capaces de encontrar o darse cuenta de este error, siendo así que no tengan del todo en cuenta a sus trabajadores y no hacer valer del todo su trabajo y necesidades.

Describir en cuatro pasos a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente

A) primero, empatizo y acudo al diálogo con mi cliente preguntando los salarios que se le debe, a quién se dirigió por lo sucedido antes de mí y por qué no obtuvo solución.

B) segundo, busco el problema de raíz del por qué mi cliente no ha recibido su pago.

C) tercero, busco solución al problema de mi cliente

D) cuarto, busco maneras de que mí cliente y en general tengan una mejor atención dentro de la empresa y puedan así tener una comunicación más directa conmigo frente a estos problemas o inquietudes.

Calificación máxima:75 (1) 75 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - miércoles, 26 de junio de 2024, 11:16

Muy bien ANA MARIA MENESES AGUDELO se evidencia que consultó el material e identificó el tipo de cliente y cuál fue la falla en el proceso de la empresa, cuando se logra la satisfacción de los clientes internos, se genera una actitud positiva que se traslada al servicio que se brinda a los clientes externos. Los clientes interactúan con empleados que se sienten a gusto representando a la empresa, que son amables y están comprometidos con su trabajo.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SHARIK ALEXANDRA MEDINA BOTELLO - martes, 25 de junio de 2024, 18:41

Buenas noches instructora, a continuación procedo a compartir mis respuestas correspondientes a la actividad N°1 Foro Temático: Juego de Roles
v ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
R: el señor Oscar Gómez se encuentra enojado
v ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
R: cliente polémico
v ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
R:no brindarle información que el cliente necesita y evadirlo.

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.

1: Escuchar atentamente su queja o reclamo e ir tranquilizándolo, manifestándole una pronta respuesta
2:verificar que en realidad no se la haya hecho el pago del mes pasado
3:Luego de verificar, lo reporto a mis superiores con el fin de recibir información y poderle brindar una solución al señor Oscar Gómez
4: Informar al cliente el motivo por el cuál no se le ha realizado el pago y comunicarle una fecha estimada para el pago del mes atrasado.

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - martes, 25 de junio de 2024, 21:05

SHARIK ALEXANDRA MEDINA BOTELLO, se evidencia en su aporte que consultó el material de formación identificando el tipo de cliente para este caso, relaciona la falla existente de la empresa y propone la ruta posible de atención. En toda organización eficiente y competitiva se dará la misma importancia a los dos tipos de cliente, externo e interno, elementos imprescindibles para llegar a la calidad total. Sin el cliente externo no habría empresa, puesto que no habría beneficio con el que mantenerla; sin el cliente interno, no habría producto ni servicio, por lo que no existiría el cliente externo ni tampoco la empresa.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de CARMEN ANA SIERRA FLOREZ - jueves, 27 de junio de 2024, 16:40

Buenas tardes, instructora y demás participantes,les comparto mis respuestas a continuación:

Preguntas:
¿En que estado de ánimos crees que se encuentra el señor Oscar Gómez al finalizar el recorrido sin obtener respuesta alguna?

R/ el señor Oscar se enfadado y desesperado a la vez.

¿Que tipo de cliente identifica en este caso?
R/ cliente insatisfecho,por eso busca desesperado respuestas.

¿Cuál considera que fue el error de esta situación?
R/ No dar la información de manera puntual y adecuada,ya que en la primera dependencia debieron aclarar sus dudas y darle una solución a su inquietud.

Describa en cuatro pasos,apartir de los cuales usted atenderla la situación de este cliente.

1) Escuchar su inquietud y resolver su duda en cuanto pida la atención.

2)verificar el estado de cuentas por pagar.

3)ponerse en contacto con la dependencia encargada de lo que solicita el señor.

4)conforme a la información recibida del caso,explicarle de manera detallada el por que de su situación con respecto al pago,en este caso (el atraso) del mismo.

Calificación máxima: 70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - viernes, 28 de junio de 2024, 11:47

Muy bien CARMEN ANA SIERRA FLOREZ se evidencia que aplico lo planteado en el material de formación e identificó el tipo de cliente y cuál fue el error en el proceso de la empresa, Para las empresas, el cliente representa una oportunidad de generar dinero a través de la comercialización de productos y servicios. Sin embargo, una perspectiva más amplia puede ver a los clientes como una oportunidad para crear una comunidad en torno a una marca que, además de vender cosas, representa valores compartidos por un grupo de personas.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de ANA MILENA BARON RICO - lunes, 1 de julio de 2024, 11:13

Preguntas sobre el caso:

v ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?

RTS: El señor Gómez se encuentra molesto, frustrado,incómodo por que lo pasaron de lado a lado sin obtener ninguna respuesta.

v ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?

Rts: minucioso

v ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?

Rts: Pasarlo por todos los canales de servicio y no obtener una respuesta válida o una solución a su problema.

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.

Rts: 1. Verificar la información

2. Verificar si los pagos fueron realizados o no

3. Si toda la información del cliente es correcta y verifico que todo fue como el dice comienzo a solucionar y hablar con mis supervisores para darle una pronta respuesta.

4. Ya con toda la información y respuesta de los supervisores le brindo la solución a su consulta.

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - lunes, 1 de julio de 2024, 11:52

Gracias ANA MILENA BARON RICO por su participación, se logra evidenciar que de acuerdo al material de formación identificó el tipo de cliente y cuál fue la falla cometida en la empresa, plantea un protocolo de coo prestar un mejor servicio al cliente, Para las empresas que buscan expandirse globalmente, una excelente estrategia de venta y servicio al cliente externo, acelera su crecimiento múltiple.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de LAURA CAMILA CUTA ALTAHONA - martes, 2 de julio de 2024, 17:00

Preguntas sobre el caso:
- ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
Rta: El Sr Oscar Gómez se encuentra molesto e insatisfecho al no recibir ninguna respuesta a su inconformismo

- ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
Rta: Se identifica como cliente minucioso ya que, esta exigiendo respuestas a su problema y se encuentra en una situación en donde él no tiene el control.

- ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
Rta: El error radica en la falta de eficiencia en la gestión en cuanto a los pagos a los proveedores, pudo haber sido por mal manejo de datos de los trabajadores, una mala comunicación, o simplemente desorganización de parte de la administración.

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.
- Escuchar al proveedor su inconformismo y la problemática que tiene
- Proceder a buscar la falla, analizar y verificar los estados de pago para observar el problema especifico
- Ya realizada el análisis de la falla, encontrar la solución al proveedor, que la mas conveniente seria realizar el pago los antes posible
- Explicarle al proveedor que fue lo que paso y ofrecer disculpas por el retraso :)

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - martes, 2 de julio de 2024, 17:33

Gracias LAURA CAMILA CUTA ALTAHONA por su participación se logra evidenciar que según su aporte identifico que tipo de cliente visitaba la empresa y cuál fue el error cometido por los empleados, La calidad del servicio al cliente es un elemento multifactorial: depende de la cultura de la empresa, de los recursos disponibles, de la autonomía de los representantes de atención y hasta de la competencia.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de JULIANA ANDREA TOVAR RODRIGUEZ - sábado, 6 de julio de 2024, 19:04

1.¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
Al final del recorrido encontraremos al señor Oscar Gómez, enojado y frustrado ya que, aunque al llegar esperaba empatía y una pronta respuesta de un problema de mala ejecución de la misma empresa, se encontró con una organización totalmente desorganizada y con clara falta de comunicación entre áreas.

2.¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
En este caso analizando la situación por la que esta pasando del señor Gómez encontramos claramente un "cliente minucioso" donde se encuentra en una situación fuera de su control, con una muy baja calidad de atención por parte de la organización y con deficiente o nula información sobre su petición.

3.¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
Entre sus errores se encuentran, su falta de seriedad e interés en el cliente, su trato no fue amable ni considerado, y como tampoco lograron dar una respuesta precisa y completa demostraron su falta de eficacia como organización.

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - lunes, 8 de julio de 2024, 14:11

JULIANA ANDREA TOVAR RODRIGUEZ, por su participación gracias, se logra evidenciar que consultó el material de apoyo, identifica el tipo de cliente se encuentra en la empresa y cuál fue la falla presentada en la atención al cliente, clasificar a los clientes es importante para identificar sus necesidades, satisfacer sus deseos y superar sus expectativas a lo largo de su recorrido. Al mostrarles que valoras su individualidad, tienes la oportunidad de crear experiencias a medida y hacerles sentir especiales.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de OSCAR ALBEIRO RINCON RODRIGUEZ - martes, 9 de julio de 2024, 10:10

v ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?

Rta. Considero que debe estar muy molesto por la falta de seriedad de la empresa, ya que lo hicieron perder el tiempo y no consiguio la respuesta que necesitaba

v ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
Rta. Pienso que es un cliente minucioso, ya que fue a casa lugar a dónde le indicaban para buscar la solución a su problema.

v ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?

Rta. En cuanto a los trabajadores, no prestar la debida atención a la solicitud del cliente, para poderle indicar el lugar exacto al que debía dirigirse. Y en cuanto al cliente, tal vez debió indicar de una manera más clara su requerimiento, y tener también un poco de sentido común y saber que en algunas áreas a dónde lo enviaron no tenían nada que ver con su solicitud.

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.

Rta.
1. Se saluda de manera cordial al cliente, y se escucha atentamente su solicitud.
2. Se valida si su requerimiento si lo puedo solucionar, o en caso de que no valido internamente el área exacta a dónde debe dirigirse.
3. En el caso de que si pueda solucionarlo yo, le brindo la información que solicita. En el caso contrario le indico a dónde dirigirse y me comunico con el área a dónde lo envie para que estén pendientes del cliente.
4. Al finalizar le pregunto que si desea algo más en lo que le pueda colaborar y si la información suministrada es la que el necesitaba. Y una despedida

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - martes, 9 de julio de 2024, 20:21

OSCAR ALBEIRO RINCON RODRIGUEZ, por su participación gracias, se logra evidenciar que consultó el material de apoyo, identifica el tipo de cliente se encuentra en la empresa y cuál fue la falla presentada en la atención al cliente, clasificar a los clientes es importante para identificar sus necesidades, satisfacer sus deseos y superar sus expectativas a lo largo de su recorrido. Al mostrarles que valoras su individualidad, tienes la oportunidad de crear experiencias a medida y hacerles sentir especiales

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de MONICA BETANCUR PALACIOS - miércoles, 10 de julio de 2024, 18:06

Buenas tardes;
v ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
Considero que debe de estar de mal humor, por la falta de respuesta y por la negligencia de los empleados de esta empresa.

v ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
Yo creería que es un cliente minucioso, puesto que esta buscando una respuesta clara y oportuna por parte de los empleados y de estos solamente recibe evasivas.

v ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
Falta de conocimiento de las funciones, procesos y procedimientos de la empresa por parte de los empleados, debido a que se le está brindando información imprecisa, ya que lo están enviando hasta el área de Talento Humano. También considero que la empresa debe de manejar un protocolo de direccionamiento al cliente y que sea divulgado a todos los empleados.

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.
1. Tener un conocimiento de la entidad o empresa en la que laboro, conocer cuáles son las funciones y procesos de las otras áreas.
2. Saludar al cliente, ser amable y escuchar atentamente que es lo que necesita, con el fin de poder satisfacer su necesidad de información
3. Direccionarlo de una forma correcta y/o llegado el caso realizar un acompañamiento con el fin de que no se vaya a equivocar de oficina.
4. En el momento en que tenga yo la plena certeza del área en que le pueden dar solución a la situación del cliente, proceder a despedirme no sin antes preguntarle si le puedo colaborar en algo más.

Calificación máxima:70 (1) 70 Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder



Re: AA1-EV01: Foro Temático: "Juego de Roles".
de SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ - lunes, 15 de julio de 2024, 20:48

Gracias por su participación MONICA BETANCUR PALACIOS se logra evidenciar detecto el tipo de cliente y cuál fue la falla cometida de atención entregada por la empresa y cuál sería el protocolo para una mejor atención al cliente. Estar orientado a la atención al cliente significa tener una actitud positiva, estar dispuesto a ayudar y ofrecer el mejor servicio posible. Esto puede incluir: Escuchar al cliente, estar informado sobre los distintos servicios y productos para poder ofrecer y dar prioridad a los clientes.

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

◄ Foro, juego de roles JUEGO DE ROLES ►

◄ Material de formación 1

Ir a...

Material de formación 2 ►

INTEGRIDAD PÚBLICA

FUNCIÓN PÚBLICA

Verificados los resultados del participante en el curso virtual

Función Pública certifica que:

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

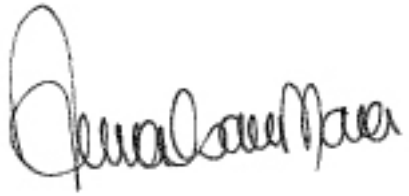
C.C 55.170.072

Participó y completó el curso virtual:

Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

Con una duración de 20 horas.

Bogotá D.C., 23 de febrero 2024



Aura Isabel Mora

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Código: 761692783000

Evaluación de la Inducción SIGA 2024

El siguiente cuestionario ha sido elaborado para evaluar la eficacia de la inducción. Le tomará solo unos cuantos minutos resolverlo. Todas las preguntas han sido extraídas de diferentes partes del vídeo, por favor elija solo una respuesta para cada pregunta. Este cuestionario se aprueba con 9 puntos de 12.

Puntos: 10/12

1. Nombres y apellidos *

SANDRA YASMIN TOVAR RODRIGUEZ

2. Correo electrónico *

sanyas_t@hotmail.com

3. Fecha de realización: *

5/3/2024

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

4. Los sistemas de gestión que comprende el SIGA en la entidad son: *

- ○ Calidad y seguridad y salud en el trabajo
- ○ Ambiental y Eficiencia energética
- ○ Seguridad de la información
- ◉ Todos los anteriores

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

5. El MIPG opera bajo: *

- [ ] 7 caracterizaciones y 19 políticas
- [x] 7 dimensiones y 19 políticas
- [ ] 7 lineamientos y 19 dimensiones
- [ ] Ninguna de las anteriores

✕ **Incorrecto** 0/1 Puntos

6. El Mapa de procesos está conformado por: *

- [ ] Procesos estratégicos, evaluación y soporte
- [ ] Procesos estratégicos, de soporte, misionales y de evaluación
- [ ] Procesos misionales, estratégicos y evaluación
- [x] Procesos estratégicos, de soporte y evaluación

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

7. El Subsistema de Seguridad y Salud está compuesto por los siguientes ejes: *

- [ ] Eje Mentalmente Saludable
- [ ] Eje Medicina Preventiva y del Trabajo
- [ ] Eje Higiene y Seguridad Industrial
- [x] Todas las anteriores

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

8. La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo se enfoca en: *

- [x] Promover la salud y las condiciones de trabajo seguras mediante entornos laborales saludables.
- [ ] Exclusivamente en la prevención de accidentes laborales.
- [ ] Solo en la prevención de enfermedades laborales.
- [ ] Ninguna de las anteriores.

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

9. Un objetivo del subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo es: *

- [x] Mejorar las condiciones de salud, fomentando una cultura encaminada al autocuidado.
- [ ] Aquellos fenómenos, elementos o acciones que sumados a algunas condiciones de las personas y el ambiente, pueden desencadenar accidentes.
- [ ] Es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia del mismo.
- [ ] Son acciones y decisiones humanas, que pueden causar una situación insegura o accidente.

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

10. El Sistema de la Gestión de la Eficiencia Energética y el Sistema de Gestión Ambiental, promueven: *

- [ ] Que los grupos de interés separen en la fuente.
- [x] La Sostenibilidad, la Eficiencia en el uso de los recursos energéticos y de los Servicios Públicos.
- [ ] Reduzcan consumos energéticos en el hogar.

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

11. La renovación de los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas que hacen parte de la Entidad, contribuyendo a la mejora continua del sistema de gestión ambiental y de energía, es el fin del programa ambiental: *

- [x] SENA SAPIENS
- [ ] Sostenibilidad.

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

12. El SENA usa indicadores ambientales que le permite identificar desviaciones, puntos débiles en sus actividades relacionadas con los servicios que presta. ¿Cuál de los siguientes indicadores emplea el SENA? *

- [ ] Consumo de agua
- [ ] Consumo de energía
- [ ] Generación de residuos

- [x] Todos los anteriores.

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

13. ¿Qué garantiza la política de Seguridad de la Información? *

- [x] Integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de la información
- [ ] seguridad de los activos
- [ ] seguridad de los accesos

✓ **Correcto** 1/1 Puntos

14. El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información aplica a: *

- [ ] Funcionarios y contratistas
- [ ] Formadores y aprendices
- [ ] Directores y subdirectores
- [x] Todos aquellos que tengan una vinculación con el Sena

✗ **Incorrecto** 0/1 Puntos

15. Una buena práctica del SGSI es: *

- [ ] Compartir la contraseña cuando se lo requieran
- [x] Almacenar la información solo en el PC
- [ ] Utilizar la plataforma CompromISO para descargar los formatos actualizados

Microsoft 365

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Microsoft Forms | Encuestas, cuestionarios y sondeos con tecnología de inteligencia artificial Crear mi propio formulario

Privacidad y cookies | Términos de uso