**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Bogotá D.C., 16 de Septiembre de 2024

Señor
**JULIAN ANDRES COLORADO CALDERON**
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5856384
Coordinador Académico
Coordinación Académica de Asistencia y Gestión Administrativa
Bogotá

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual mes septiembre del año 2024

**Referencia:** No CO1.PCCNTR.5856384 del año 2024

María Mercedes Conde Yate, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.502.518 de Bogotá D.C., en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación Académica de Asistencia y 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 MIL PESOS M/CTE ($47.185.926) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) DIEZ (10) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO a NOVIEMBRE de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($4.465.545,00) M/cte., cada uno b) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($2.530.476) M/cte

**Plazo**: Hasta el 17 de diciembre de 2024.

| **OBJETO:** |
| --- |
| 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 Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | El CONTRATISTA apoyará el desarrollo de la formación profesional integral con calidad, oportunidad y eficiencia en los programas de nivel tecnológico, laboral y complementario según su modalidad, de acuerdo con la programación de las fichas de caracterización determinadas por las Coordinaciones académicas en el marco del Calendario académico y el desarrollo curricular. | Publicación de evidencias y anuncios sobre el material de apoyo a la formación | -Portafolio<br>- Anuncios<br>- Actividades<br>-Evaluaciones<br>Portafolio del instructor:<br>- Plan de trabajo mensual<br>-Guía de Aprendizaje |
| 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 | Aplicación de los lineamientos de los proyectos formativos, correspondientes.<br>Impartir las acciones de Formación<br>Profesional Integral, a los aprendices<br>asignados, en la Modalidad presencial, en la respectiva jornada.<br>Programar Actividades en la Plataforma Territorium, realizar la<br>revisión, seguimiento, emitir las<br>observaciones y notas correspondientes, a las diferentes<br>evidencias de producto, entregadas<br>por los Aprendices. | Portafolio del instructor:<br>- Plan de trabajo mensual<br>-Guía de Aprendizaje<br>-Estrategias Pedagógicas<br>-Actas de Seguimiento a la Formación |
| 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 | No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro. | No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro. |
| 4 | Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por | Verificar lista de asistencia de aprendices en formación de acuerdo con la | Reporte de aprendices Sofía Plus |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | escrito a la Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para iniciar el proceso de certificación | programación establecida para el trimestre. | |
| 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. | No aplica para el mes objeto de cobro | No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro. |
| 6 | Gestionar registro fotográfico e información básica de todos los aprendices de las fichas asignadas a la Coordinación de Administración Educativa para la respectiva carnetización. | No aplica para el mes objeto de cobro | No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro. |
| 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. | Dar cumplimiento al manejo de datos personales de los aprendices programados en el trimestre en curso | Reporte de aprendices Sofía Plus |
| 8 | Asistir y participar en las reuniones programadas por las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento de los aprendices cuando se requieran. | Asistir oportunamente a las reuniones determinadas por la Coordinación Académica | Citación a reuniones programadas por la Coordinación Académica |
| 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 | No aplica para el mes objeto de cobro | Acta inducción<br><br>Registro juicios en sena sofia |
| 10 | Apoyar los procesos de promoción y publicidad de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, proyectos de cooperación Nacional e internacional, programados por el Centro de Formación dentro y fuera de las instalaciones del Centro de Formación. | No aplica para el mes objeto de cobro | No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro. |
| 11 | Apoyar la elaboración de las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de | No aplica para el mes objeto de cobro | No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | la Formación Profesional del Centro de Formación, haciendo parte activa del comité evaluador cuando se requiera. | | |
| 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 | Elaboración de los documentos académicos requeridos por la Coordinación. | - Anuncios<br>- Actividades Portafolio del instructor:<br>-Guía de Aprendizaje<br>-Lista de asistencias |
| 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<br><br>investigación durante la vigencia son propiedad intelectual de la entidad | No aplica para el mes objeto de cobro | No se desarrollaron actividades para el mes objeto de cobro. |
| 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 | Elaboración de documentos establecidos por el SIGA para el desarrollo de la FPI | Guía de aprendizaje |
| 15 | Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Formación | Elaboración de documentos establecidos por el SIGA para el desarrollo de la FPI | Guía de aprendizaje |
| 16 | Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación | Aplicación de los lineamientos de los proyectos formativos, correspondientes.<br>Impartir las acciones de Formación<br>Profesional Integral, a los aprendices<br>asignados, en la Modalidad presencial, en la respectiva jornada.<br>Programar Actividades en la Plataforma Territorium, realizar la | Desarrollo de actividades de apoyo a la formación<br>Guía de aprendizaje |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | revisión, seguimiento, emitir las observaciones y notas correspondientes, a las diferentes evidencias de producto, entregadas por los Aprendices. | |
| 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. | Dar cumplimiento a los ambientes de formación asignados de acuerdo a la programación establecida para el trimestre | Programación para el trimestre |
| 18 | Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos. | No aplica para el mes objeto de cobro | No aplica para el mes objeto de cobro |
| 19 | Participar en procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales del sector educativo NSCL 240201056 - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa | Certificación vigente de la norma de competencia laboral Orientar formación presencial de acuerdo con los procedimientos | Norma vigente |
| 20 | Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad | Elaboración y retroalimentación de material de apoyo para el proceso de formación asignado de acuerdo a la programación establecida para el trimestre | Guías<br>Talleres<br>Actividades |
| 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. | Elaboración de documentos establecidos por el SIGA para el desarrollo de la FPI | Guía de aprendizaje |
| 22 | Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1- 02689 del 26 de diciembre de 2023, correspondientes a la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la conformación del Archivo Electrónico SENA – AES y demás normas concordantes o complementarias. | No aplica para el mes objeto de cobro | No aplica para el mes objeto de cobro |
| 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. | Dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Coordinación Académica en pro de apoyar los procesos formativos correspondientes | Orientaciones emitidas por la Coordinación Académica |

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

| ITEM | No DE LA ORDEN DE VIAJE | LUGAR DE DESPLAZAMIENTO | FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS | |
|---|---|---|---|---|
| | | | INICIO | FINALIZACIÓN |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |

**Nota 1:** Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.
Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 7937460631 de la planilla, operador soi y periodo agosto 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (10) folios

Cordialmente,

MARIA MERCEDES CONDE YATE
Contratista
C.C. No. 52502518

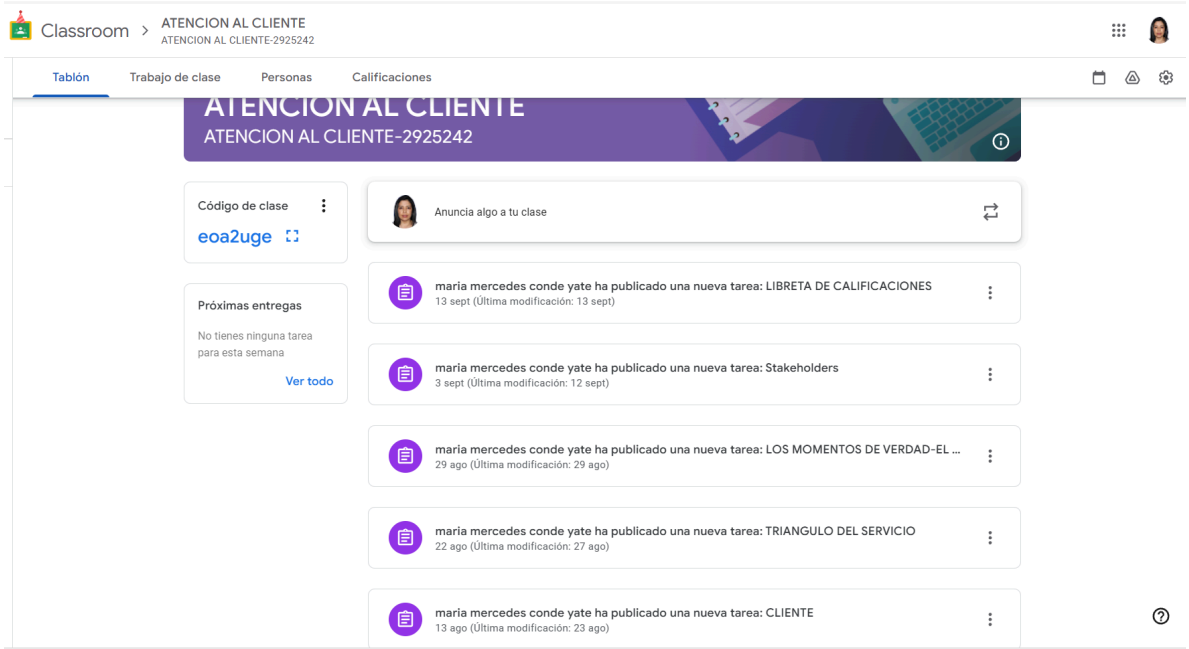
Recibí a satisfacción:

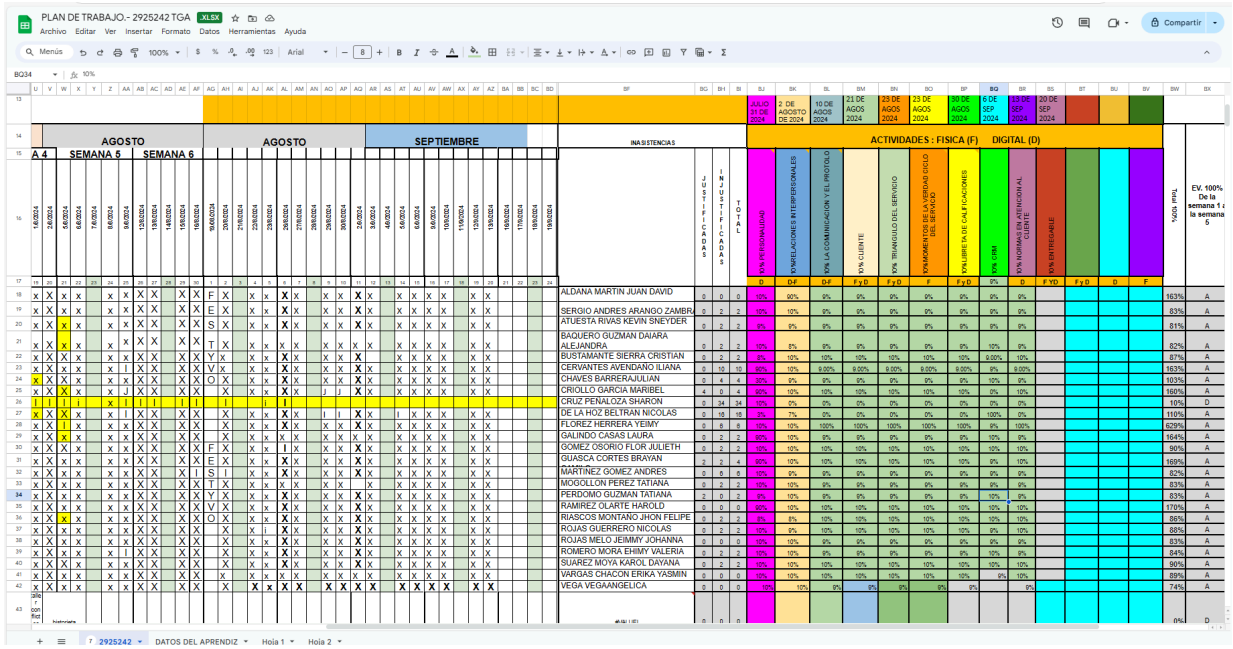
JULIAN ANDRES COLORADO CALDERON
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.5856384

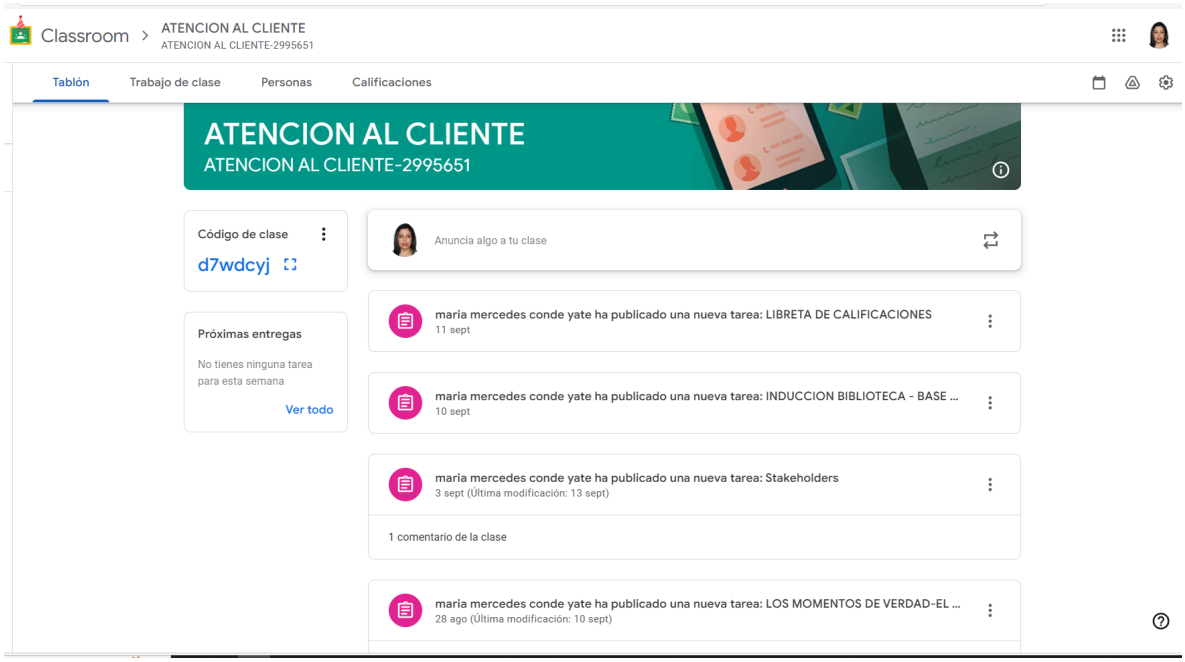
Coordinador Académico

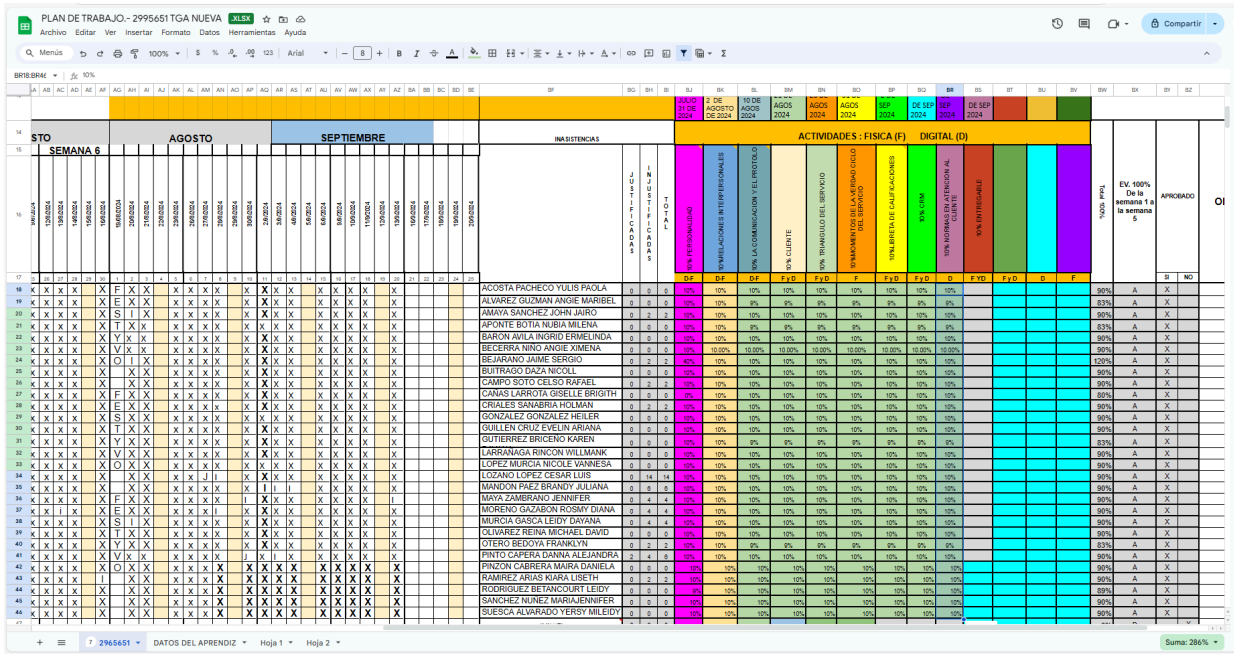
# EVIDENCIAS

## ACTIVIDADES FICHA 2995651-2925242

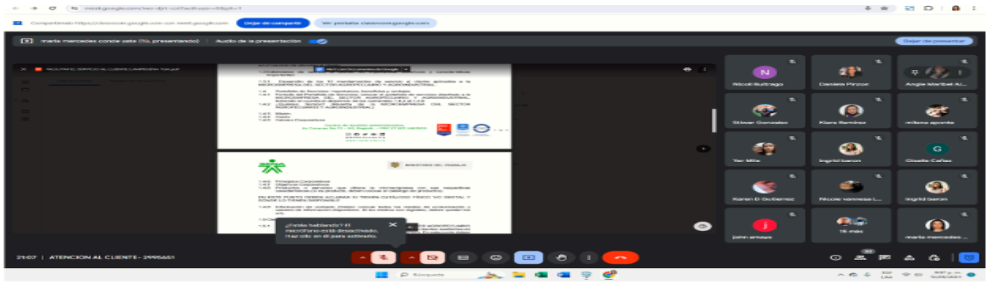


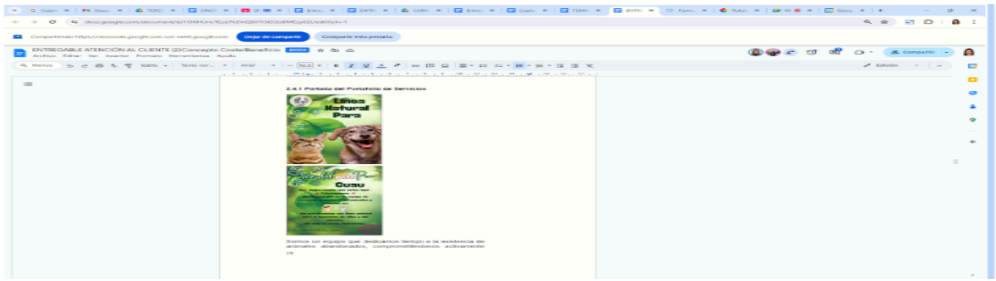



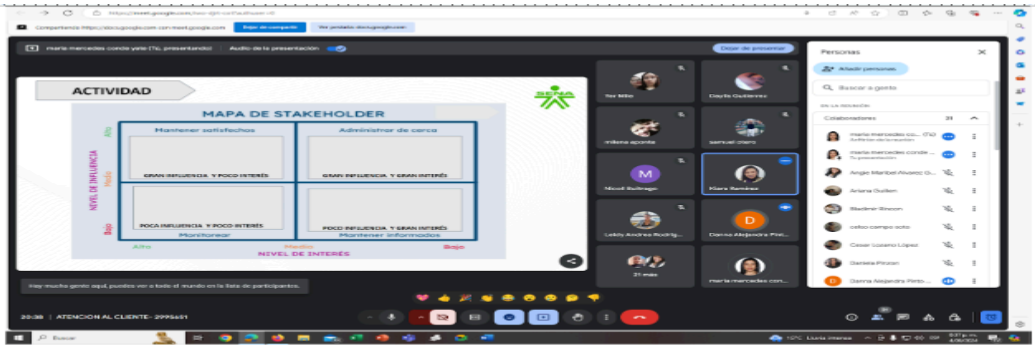

Classroom
ATENCION AL CLIENTE
ATENCION AL CLIENTE-2995651
Tablón
Trabajo de clase
Personas
Calificaciones
ATENCION AL CLIENTE
ATENCION AL CLIENTE-2995651
Código de clase
d7wdcyj
Anuncia algo a tu clase
Próximas entregas
No tienes ninguna tarea para esta semana
Ver todo
maria mercedes conde yate ha publicado una nueva tarea: LIBRETA DE CALIFICACIONES
11 sept
maria mercedes conde yate ha publicado una nueva tarea: INDUCCION BIBLIOTECA - BASE ...
10 sept
maria mercedes conde yate ha publicado una nueva tarea: Stakeholders
3 sept (Última modificación: 13 sept)
1 comentario de la clase
maria mercedes conde yate ha publicado una nueva tarea: LOS MOMENTOS DE VERDAD-EL ...
28 ago (Última modificación: 10 sept)

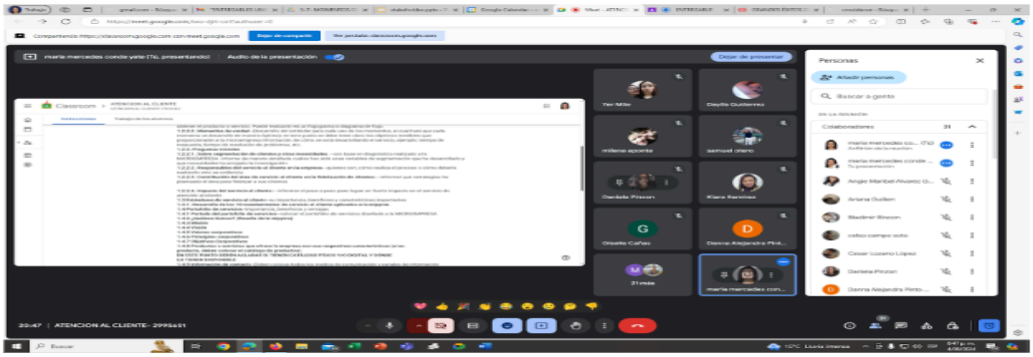

PLAN DE TRABAJO.- 2995651 TGA NUEVA
Compartir
AGOSTO
SEPTIEMBRE
SEMANA 6
ACTIVIDADES : FISICA (F) DIGITAL (D)
ACOSTA PACHECO YULIS PAOLA
ALVAREZ GUZMAN ANGIE MARIBEL
AMAYA SANCHEZ JOHN JAIRO
APONTE BOTIA NUBIA MILENA
BARON AVILA INGRID ERMELINDA
BECERRA NIÑO ANGIE XIMENA
BEJARANO JAIME SERGIO
BUITRAGO DAZA NICOLL
CAMPO SOTO CELSO RAFAEL
CANAS LARROTA GISELLE BRIGITH
CRIALES SANABRIA HOLMAN
GONZALEZ GONZALEZ HEILER
GUILLEN CRUZ EVELIN ARIANA
GUTIERREZ BRICEÑO KAREN
LARRAÑAGA RINCON WILLMANK
LOPEZ MURCIA NICOLE VANNESA
LOZANO LOPEZ CESAR LUIS
MANDON PAEZ BRANDY JULIANA
MAYA ZAMBRANO JENNIFER
MORENO GAZABON ROSNNY DIANA
MURCIA GASCA LEIDY DAYANA
OLIVAREZ REINA MICHAEL DAVID
OTERO BEDOYA FRANKLYN
PINTO CAPERA DANNA ALEJANDRA
PINZON CABRERA MAIRA DANIELA
RAMIREZ ARIAS KIARA LISETH
RODRIGUEZ BETANCOURT LEIDY
SANCHEZ NUÑEZ MARIAJENNIFER
SUESCA ALVARADO YERSY MILEIDY
2965651
DATOS DEL APRENDIZ
Hoja 1
Hoja 2

SINCRÓNICO






ACTIVIDAD
MAPA DE STAKEHOLDER
Mantener satisfechos
Administrar de cerca
Monitorear
Mantener informados
NIVEL DE INTERÉS
NIVEL DE INFLUENCIA



Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

# El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

*En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015*
*otorga*
*Certificado de Competencia Laboral a*

## MARIA MERCEDES CONDE YATE

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 52502518
Quien demostró su Competencia Laboral en la
*Norma*

**Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL AVANZADO**

*Código: 240201056 - Versión: 2*

*En testimonio de lo anterior. se firma el presente en BOGOTÁ D.C.. A los veintiocho (28) días del mes de Abril de dos mil veintitres (2023)*

Firmado Digitalmente por

1550603 - 28/04/2023
No Y FECHA REGISTRO

WAINE ANTONY TRIANA ALBIS
SUBDIRECTOR CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL

Vigencia:
hasta el 28 de Abril de 2026

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 94040024020105623 2CC52502518C.



# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** MARIA MERCEDES CONDE YATE

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

**FECHA INICIAL:** 01/08/2024 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/08/2024 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2995651 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. |
| • 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: | COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA |
| • 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.

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, 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 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 EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

| | |
|---|---|
| • 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: | ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • 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 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 43,60 |

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2925242 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. |
| • 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: | COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA |
| • 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.

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, 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 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 EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

| | |
|---|---|
| • 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: | ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE. |
| • 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 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 35,70 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** | 79,30 |

## EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

| FICHA | FECHA INICIO | FECHA FINAL | EVENTO | HORAS |
|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **TOTAL TIEMPO EDT´s:** | 0,00 |

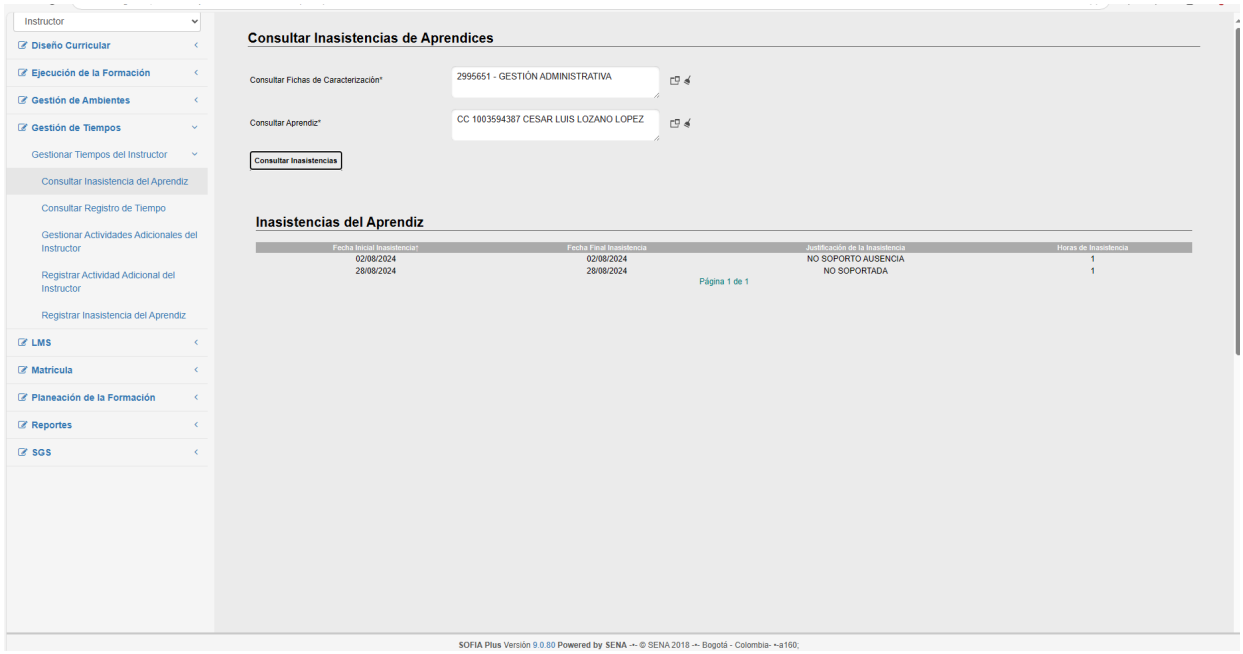
## ACTIVIDADES ADICIONALES

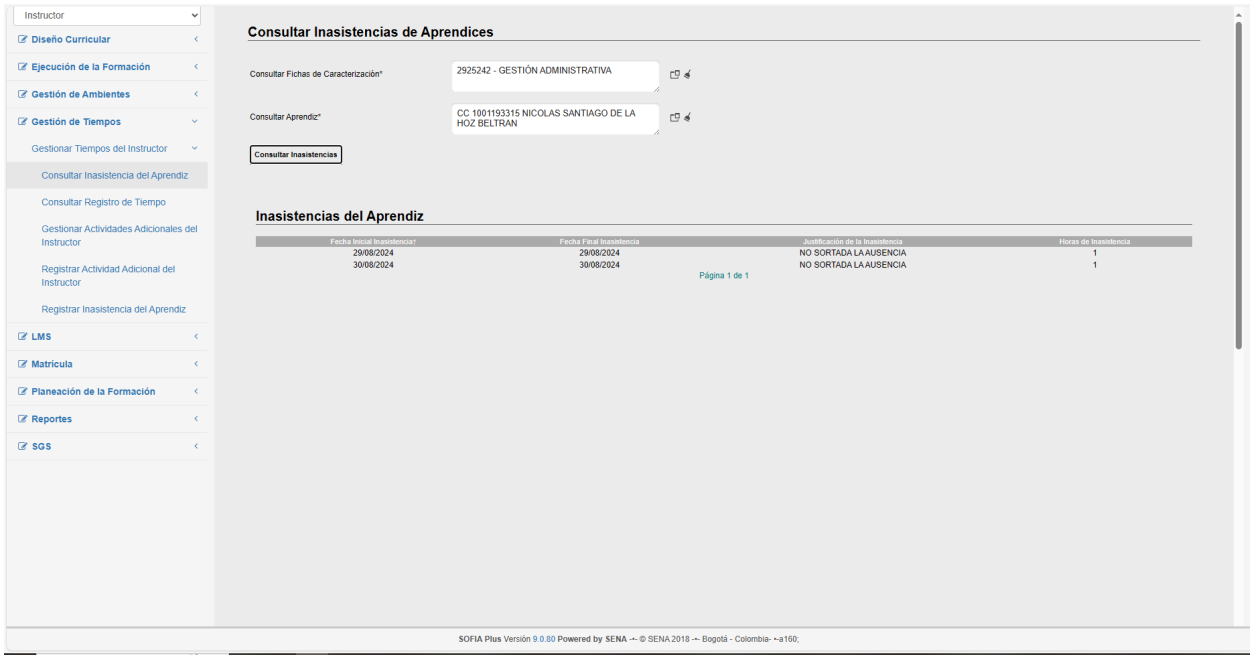
| FECHA INICIAL | FECHA FINAL | ACTIVIDAD | HORAS |
|---|---|---|---|
| 01/08/2024 | 30/08/2024 | OTROS | 81,00 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** | 81,00 |

**INSTRUCTOR:** MARIA MERCEDES CONDE YATE

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA


Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Consultar Inasistencias de Aprendices
Consultar Fichas de Caracterización*
2995651 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1003594387 CESAR LUIS LOZANO LOPEZ
Consultar Inasistencias
Inasistencias del Aprendiz
Fecha Inicial Inasistencia†
Fecha Final Inasistencia
Justificación de la Inasistencia
Horas de Inasistencia
02/08/2024
02/08/2024
NO SOPORTO AUSENCIA
1
28/08/2024
28/08/2024
NO SOPORTADA
1
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a160;


Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Consultar Inasistencias de Aprendices
Consultar Fichas de Caracterización*
2925242 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Consultar Aprendiz*
CC 1001193315 NICOLAS SANTIAGO DE LA HOZ BELTRAN
Consultar Inasistencias
Inasistencias del Aprendiz
Fecha Inicial Inasistencia†
Fecha Final Inasistencia
Justificación de la Inasistencia
Horas de Inasistencia
29/08/2024
29/08/2024
NO SORTADA LA AUSENCIA
1
30/08/2024
30/08/2024
NO SORTADA LA AUSENCIA
1
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a160;