PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 18 de septiembre de 2024

Señor (a)
ROBERTO MARTINEZ CASTRO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5871442**
Coordinador Académico Jornada Madrugada
Centro de Gestión Administrativa
Bogotá

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

Referencia: CO1.PCCNTR.5871442 del año 2024

JUAN CARLOS CÁRDENAS RAMÍREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 74.282.669 de Guateque, Boyacá, en mi calidad de Contratista del SENA, en coordinación académica jornada madrugada, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para la contratación la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTISÉIS 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 UN (1) pago

final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($2.530.476) M/cte.

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2024.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal, para apoyar en la orientación de la formación profesional integral presencial y/o virtual, para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, así como otras acciones que se deriven de los procesos formativos, para atender la formación Tecnológica, Laboral y Complementaria, de las especialidades impartidas por el Centro de Gestión Administrativa

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	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.	Realicé la planeación en las fichas: - Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Ficha 2995400 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995425 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995426 - Técnico en Asistencia en Organización de Archivos Ficha - 2995432	Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo
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	Diseño de las guías de aprendizaje en las competencias de: - Facilitar el servicio a los clientes internos y externos	Guías de aprendizaje

	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.	de acuerdo con las políticas de la organización. - Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa	
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.	Realicé la planeación pedagógica en las fichas: - Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Ficha 2995400 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995425 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995426 - Técnico en Asistencia en Organización de Archivos Ficha - 2995432 En las competencias de: - Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. - Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa	Planeación pedagógica de proyectos formativos
4	Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por escrito a la Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para	Realicé la verificación en las fichas: - - Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Ficha 2995400 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995425	Aplicativo Sena Sofia Plus

	iniciar el proceso de certificación	- Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995426 - Técnico en Asistencia en Organización de Archivos Ficha - 2995432	
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.	Realicé la verificación en las fichas: - Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Ficha 2995400 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995425 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995426 - Técnico en Asistencia en Organización de Archivos Ficha - 2995432	Correo institucional sena jccadenas@sena.edu.co
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.	Realicé la verificación en las fichas: - Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Ficha 2995400 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995425 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995426 - Técnico en Asistencia en Organización de Archivos Ficha - 2995432	Correo institucional sena coordinación académica
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.	Instructivo política protección de datos	Firma listas de asistencia
8	Asistir y participar en las reuniones programadas por	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia

	las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento de los aprendices cuando se requieran.		
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.	Orienté formación en las fichas: - Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Ficha 2995400 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995425 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995426 - Técnico en Asistencia en Organización de Archivos Ficha - 2995432	Actas de inducción a la competencia
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	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia
11	Apoyar la elaboración de las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional del Centro de Formación, haciendo parte activa del comité evaluador cuando se requiera	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia
12	Gestionar oportunamente los informes mensuales (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones	Orienté formación en las fichas:	Documentos de calidad debidamente diligenciados

	encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte Formación Profesional.	- Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Ficha 2995400 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995425 - Tecnólogo en Gestión Administrativa Ficha 2995426 - Técnico en Asistencia en Organización de Archivos Ficha - 2995432	
13	Apoyar las actividades relacionadas con el área de investigación cuando se hayan aprobado proyectos al Centro de Formación, registrando productos concretos según líneas programáticas SENNOVA y que correspondan con las exigencias de las condiciones de calidad para los registros calificados de los programas de formación que estén en ejecución. Los productos o proyectos realizados en el área de investigación durante la vigencia son propiedad intelectual de la entidad	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia
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	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia
15	Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Formación 7 Profesional Integral, y el uso de los formatos actualizados que se	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia

	encuentran en la plataforma compromiso.		
16	Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación.	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia
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	Verificación de ambientes de formación y elementos	Reportes en correos electrónicos institucionales
18	Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos.	Verificación de ambientes de formación y elementos	Reportes en correos electrónicos institucionales
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	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia
20	Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad	Alistamiento de elementos	Reportes en correos electrónicos institucionales
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	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia
22	Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1-02689 del 26 dediciembre de 2023, correspondientes a la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia

	la conformación del Archivo Electrónico SENA – AES y demás normas concordantes o complementarias.		
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.	Reuniones periódicas con la coordinación académica	Firma listas de asistencia

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos

realizados y el No. 79947360 de la planilla, Miplanilla y Agosto de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en 9 folios

Cordialmente,

Juan Carlos Cárdenas Ramírez

Contratista

C.C. No. 74.282.669

Recibí a satisfacción:

ROBERTO MARTÍNEZ CASTRO

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR. 5871442 de 2024

Coordinador Académico Jornada Madrugada

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 18 de septiembre de 2024

PROCESO: Seguimiento formación virtual – Fichas:

2995432 - Tramitar correspondencia.

2995400 – Facilitar el servicio a los clientes.

2995425 – Facilitar el servicio a los clientes.

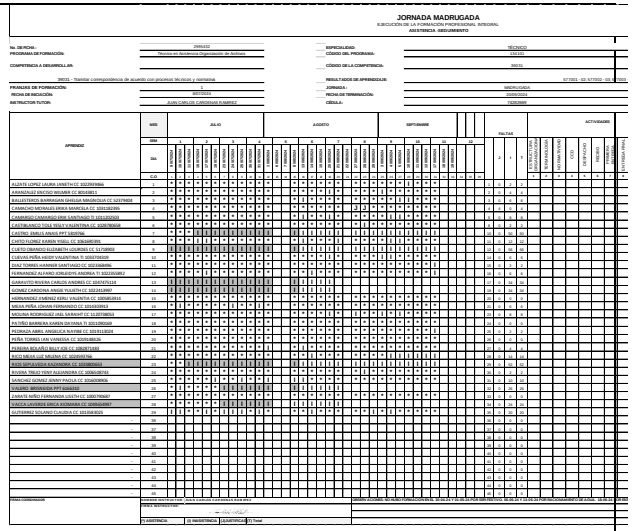
2995426 – Facilitar el servicio a los clientes.

RESPONSABLE: Juan Carlos Cárdenas Ramírez

Ficha de Caracterización	Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)
2995432	• Terminación del III trimestre 2024 • Ajustes a sesiones de formación y actividades de aprendizaje • Retroalimentación de las actividades • Actas y documentos de calidad para la terminación del tercer trimestre 2024 • Registro de inasistencias en Sena Sofia	22	 

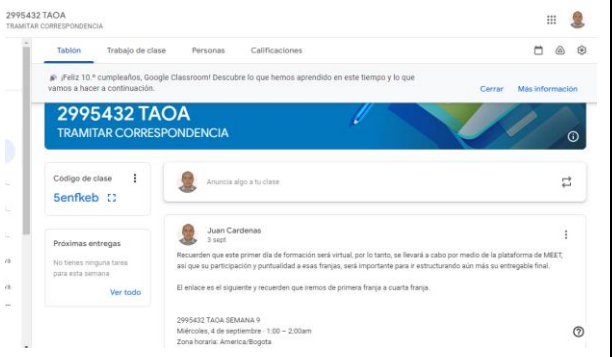
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



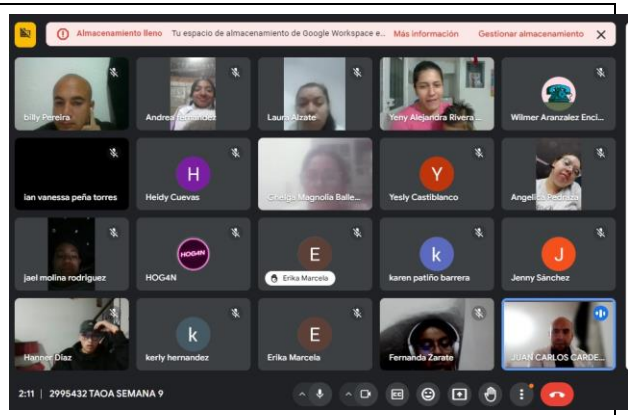
JORNADA MADRUGADA

EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

ASISTENCIA -SEGUIMIENTO



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

			
2995400	• Terminación del III trimestre 2024 • Ajustes a sesiones de formación y actividades de aprendizaje • Retroalimentación de las actividades • Actas y documentos de calidad para la terminación del tercer trimestre 2024 • Registro de inasistencias en Sena Sofia	12	



Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Caracterización*: 2995400 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

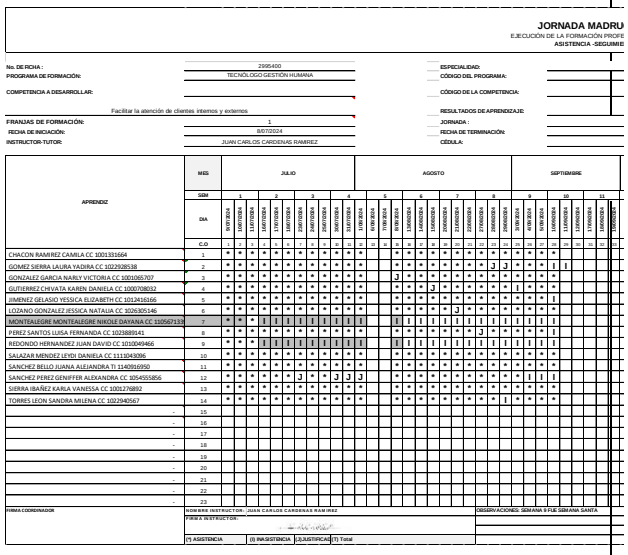
Consultar Aprendiz*: CC 1010049466 JUAN DAVID REDONDO HERNANDEZ

Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
16/07/2024	18/07/2024	NO PRESENTA JUSTIFICACIÓN	6
23/07/2024	25/07/2024	NO PRESENTA JUSTIFICACIÓN	6
30/07/2024	01/08/2024	NO PRESENTA JUSTIFICACIÓN	6
08/08/2024	08/08/2024	NO PRESENTA JUSTIFICACIÓN	2
13/08/2024	15/08/2024	NO JUSTIFICADO	6
20/08/2024	22/08/2024	NO PRESENTA JUSTIFICACIÓN	6
27/08/2024	29/08/2024	NO PRESENTA JUSTIFICACIÓN	6
03/09/2024	05/09/2024	NO PRESENTA JUSTIFICACIÓN	6

Página 1 de 1



JORNADA MADRU

EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFE

ASISTENCIA -SEGUIMIE

No. DE FICHA : 2995400

PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNÓLOGO GESTIÓN HUMANA

COMPETENCIA A DESARROLLAR: Facilitar la atención de clientes internos y externos

FRANJAS DE FORMACIÓN: 1

FECHA DE INICIACIÓN: 8/07/2024

INSTRUCTOR-TUTOR: JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ

ESPECIALIDAD:

CODIGO DEL PROGRAMA:

CODIGO DE LA COMPETENCIA:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

JORNADA :

FECHA DE TERMINACIÓN:

CÉDULA:

APRENDIZ	MES	JULIO													AGOSTO														SEPTIEMBRE											
	SEM	1							2							3							4							5							6			
	DIA	8/07/2024	9/07/2024	10/07/2024	11/07/2024	12/07/2024	13/07/2024	14/07/2024	15/07/2024	16/07/2024	17/07/2024	18/07/2024	19/07/2024	20/07/2024	21/07/2024	22/07/2024	23/07/2024	24/07/2024	25/07/2024	26/07/2024	27/07/2024	28/07/2024	29/07/2024	30/07/2024	31/07/2024	1/08/2024	2/08/2024	3/08/2024	4/08/2024	5/08/2024	6/08/2024	7/08/2024	8/08/2024	9/08/2024	10/08/2024	11/08/2024	12/08/2024	13/08/2024	14/08/2024	15/08/2024	16/08/2024
	C.O	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
CHACON RAMIREZ CAMILA CC 1001331664	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
GOMEZ SIERRA LAURA YADIRA CC 1022928538	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	J	J	*	*	*	*	I		I						
GONZALEZ GARCIA NARLY VICTORIA CC 1001065707	3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			J	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*								
GUTIERREZ CHIVATA KAREN DANIELA CC 1000708032	4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	J	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*								
JIMENEZ GELASIO YESSICA ELIZABETH CC 1012416166	5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I								
LOZANO GONZALEZ JESSICA NATALIA CC 1026305146	6	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	J	*	*	*	*	*	*	*	*								
MONTEALEGRE MONTEALEGRE NIKOLE DAYANA CC 1105671332	7	*	*	*	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I			I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I								
PEREZ SANTOS LUISA FERNANDA CC 1023889141	8	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	J	*	*	*	*	*	*	I								
REDONDO HERNANDEZ JUAN DAVID CC 1010049466	9	*	*	*	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I			I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I								
SALAZAR MENDEZ LEYDI DANIELA CC 1111043206	10	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*								
SANCHEZ BELLO JUANA ALEJANDRA TI 1140916950	11	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*								
SANCHEZ PEREZ GENIFFER ALEXANDRA CC 1054555856	12	*	*	*	*	*	J	*	*	J	J	J						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	I	I									
SIERRA IBAÑEZ KARLA VANESSA CC 1001276892	13	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*								
TORRES LEON SANDRA MILENA CC 1022940567	14	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*								
-	15																																						
-	16																																						
-	17																																						
-	18																																						
-	19																																						
-	20																																						
-	21																																						
-	22																																						
-	23																																						

FIRMA COORDINADOR

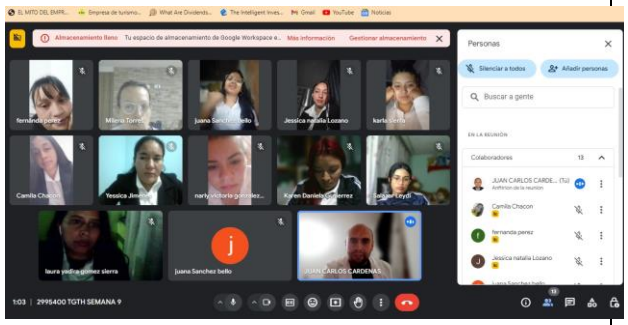
NOMBRE INSTRUCTOR: JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ

FIRMA INSTRUCTOR:

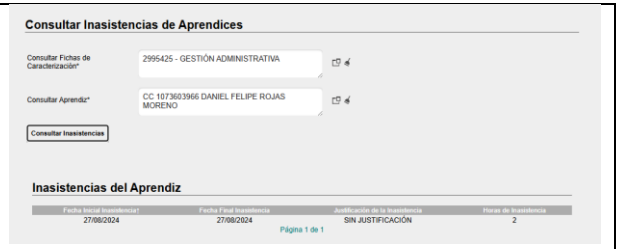
OBSERVACIONES: SEMANA S FLE SEMANA SANTA

(*) ASISTENCIA | (I) INASISTENCIA | (J) JUSTIFICADA | (T) Total

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

			 
2995425	• Terminación del III trimestre 2024 • Ajustes a sesiones de formación y actividades de aprendizaje • Retroalimentación de las actividades • Actas y documentos de calidad para la terminación del tercer trimestre 2024 • Registro de inasistencias en Sena Sofia	15	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Caracterización*: 2995425 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

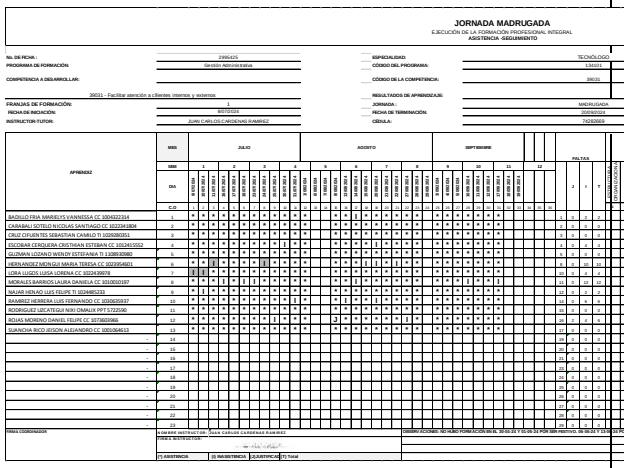
Consultar Aprendiz*: CC 1073603966 DANIEL FELIPE ROJAS MORENO

Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia	Fecha Final Inasistencia	Justificación de la Inasistencia	Horas de Inasistencia
27/08/2024	27/08/2024	SIN JUSTIFICACIÓN	2

Página 1 de 1



JORNADA MADRUGADA

EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

ASISTENCIA -SEGUIMIENTO

No. DE FICHA :	2995425	ESPECIALIDAD:	TECNÓLOGO
PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Gestión Administrativa	CÓDIGO DEL PROGRAMA:	134223
COMPETENCIA A DESARROLLAR:		CÓDIGO DE LA COMPETENCIA:	39031
	39031 - Facilitar atención a clientes internos y externos	RESULTADOS DE APRENDIZAJE:	
FRANJAS DE FORMACIÓN:	1	JORNADA :	MADRUGADA
FECHA DE INICIACIÓN:	8/07/2024	FECHA DE TERMINACIÓN:	20/08/2024
INSTRUCTOR-TUTOR:	JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ	CÉDULA:	74182069

APRENDIZ	MES	JULIO							AGOSTO							SEPTIEMBRE							FALTAS			
	SEM	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10			11			12						
	DIA	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	TOTAL FALTAS	TOTAL JUSTIFICADAS	TOTAL INJUSTIFICADAS
	ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			
BADILLO FRIA MARIELYS VANNESSA CC 1004222334	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1	0	1
CANABAL SOTELO NICOLAS SANTIAGO CC 1022341804	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0	0	0
CRUZ CIFUENTES SEBASTIAN CAMILO TI 1032826551	3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0	0	0
ESCOBAR CERQUERA CRISTHIAN ESTEBAN CC 1012415522	4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1	0	1
GUZMAN LOZANO WENDY ESTEFANIA TI 1038935980	5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0	0	0
HERNANDEZ MONSALVE MARIA TERESA CC 1023354801	6	*	*	I	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	I	I	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	6	0	6
LORA LUGOS LUISA LORENA CC 1022439978	7	I	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	10	0	10
MORALES BARROS LAURA DANIELA CC 1010503197	8	*	*	*	I	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	11	0	11
MUJAI VERNAZ LUIS FELIPE TI 1024485233	9	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	12	0	12
RAMIREZ HERRERA LUIS FERNANDO CC 1030635937	10	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4	0	4
RODRIGUEZ UCATEGUI NIKI OMALIX PPT 5722500	11	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3	0	3
ROJAS MORENO DANIEL FELIPE CC 1073603966	12	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	I	*	*	J	*	*	*	*	*	I	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4	1	3
SUANCHA RICO JEISON ALEJANDRO CC 1001064613	13	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1	0	1
	14																																						0	0	0
	15																																						0	0	0
	16																																						0	0	0
	17																																						0	0	0
	18																																						0	0	0
	19																																						0	0	0
	20																																						0	0	0
	21																																						0	0	0
	22																																						0	0	0
	23																																						0	0	0

FIRMA COORDINACIÓN

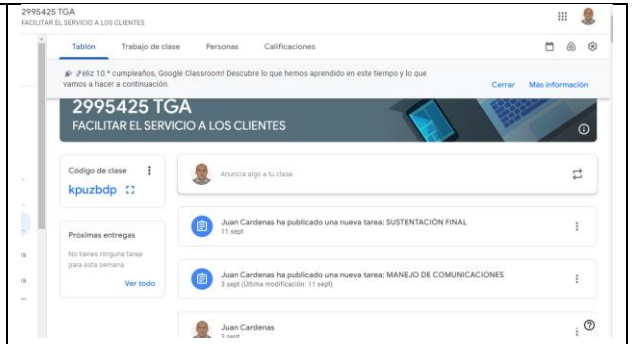
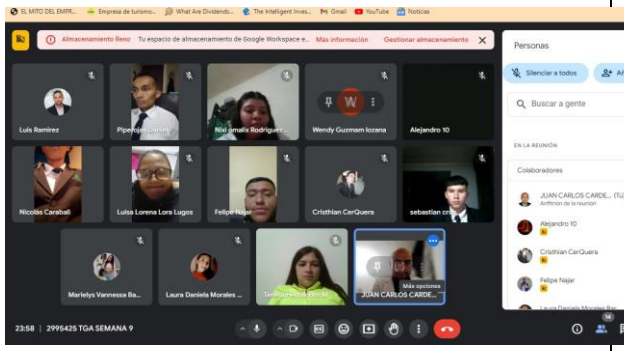
NOMBRE INSTRUCTOR: Juan Carlos cardenas ramirez

FIRMA INSTRUCTOR:

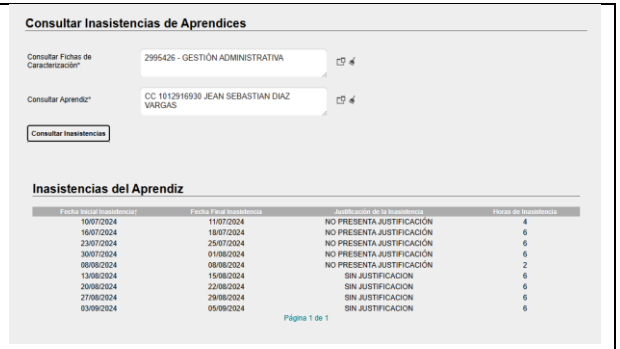
(*) ASISTENCIA (I) INASISTENCIA (J) JUSTIFICADA (T) Total

OBSERVACIONES: NO HUBO FORMACIÓN EN EL SEDE EL 9/08/24 Y EL 05 DE 12 POR SIN PROYECTO. 26 DE 30 Y EL 12 DE

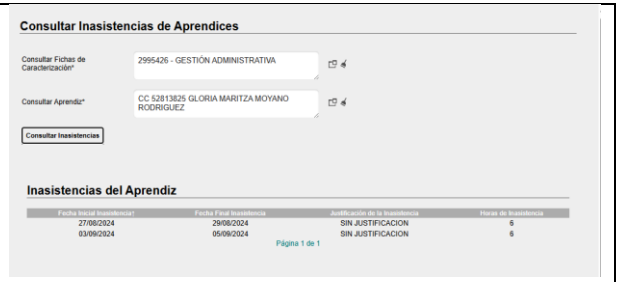
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

2995426	• Terminación del III trimestre 2024 • Ajustes a sesiones de formación y actividades de aprendizaje • Retroalimentación de las actividades • Actas y documentos de calidad para la terminación del tercer trimestre 2024 • Registro de inasistencias en Sena Sofia	12	  

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Consultar Inasistencias de Aprendices

Consultar Fichas de Caracterización*: 2995426 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

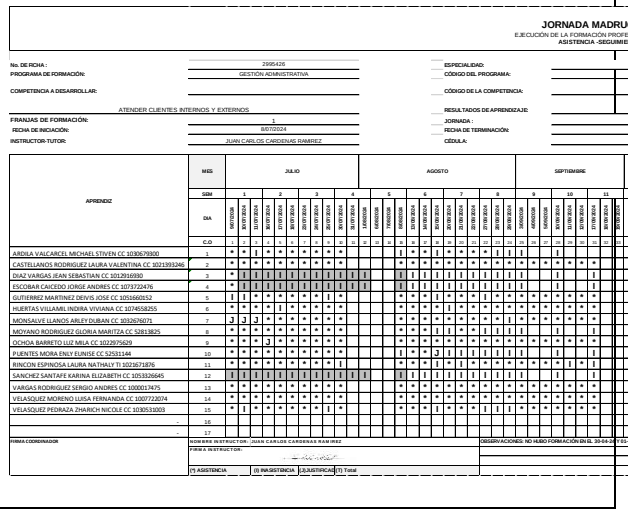
Consultar Aprendiz*: CC 52813825 GLORIA MARITZA MOYANO RODRIGUEZ

Consultar Inasistencias

Inasistencias del Aprendiz

Fecha Inicial Inasistencia	Fecha Final Inasistencia	Justificación Fin Inasistencia	Horas de Inasistencia
27/08/2024	29/08/2024	SIN JUSTIFICACION	6
03/09/2024	05/09/2024	SIN JUSTIFICACION	6

Página 1 de 1



JORNADA MADRU
EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFE
ASISTENCIA -SEGUIMIE

No. DE RICHA.: 2995426
PROGRAMA DE FORMACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
ESPECIALIDAD:
CÓDIGO DEL PROGRAMA:
COMPETENCIA A DESARROLLAR:
CÓDIGO DE LA COMPETENCIA:
ATENDER CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS
RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
FRANJAS DE FORMACIÓN: 1
JORNADA :
FECHA DE INICIACIÓN: 8/07/2024
FECHA DE TERMINACIÓN:
INSTRUCTOR-TUTOR: JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ
CÉDULA:

APRENDIZ	MES	JULIO							AGOSTO							SEPTIEMBRE						
	SEM	1		2		3		4	5		6		7		8	9		10		11		
	DIA	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
	C.O	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
ARDILA VALCARCEL MICHAEL STIVEN CC 1030679300	1	*	*	I	*	*	*	*	*							I	I	I		I			
CASTELLANOS RODRIGUEZ LAURA VALENTINA CC 1021393246	2	*	*	*	*	*	*	*	*							*	*	*	*	*	*	*	*
DIAZ VARGAS JEAN SEBASTIAN CC 1012916930	3	*	I	I	I	I	I	I	I	I	I					I	I	I	I	I	I	I	I
ESCOBAR CAICEDO JORGE ANDRES CC 1073722476	4	*	I	I	I	I	I	I	I	I	I					I	I	I	I	I	I	I	I
GUTIERREZ MARTINEZ DEIVIS JOSE CC 1056660652	5	I	I	*	*	*	*	*	I	*						*	*	I	*	*	I	*	*
HUERTAS VILLAMIL INDIRA VIVIANA CC 1074558255	6	*	*	*	*	I	*	*	*	*						*	*	*	*	I	*	*	*
MONSALVE LLANOS ARLEY DUBAN CC 1032676071	7	J	J	J	*	*	*	*	*	*						*	*	*	*	*	*	*	*
MOYANO RODRIGUEZ GLORIA MARITZA CC 52813825	8	*	*	*	*	*	*	*	*	*						*	*	I	I	*	*	I	I
OCHOA BARRETO LUZ MILA CC 1022975029	9	*	*	*	J	*	*	*	*	*						*	*	*	J	*	*	*	*
PUENTES MORA ENLY EUNISE CC 52531144	10	*	*	*	*	*	*	*	*	*						I	*	*	J	I	I	I	I
RINCON ESPINOSA LAURA NATHALY TI 1021671876	11	*	*	*	*	*	*	*	*	I						*	*	I	*	I	*	*	*
SANCHEZ SANTAFE KARINA ELIZABETH CC 1053326645	12	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I					I	I	I	I	I	I	I	I
VARGAS RODRIGUEZ SERGIO ANDRES CC 1000017475	13	*	*	*	*	*	*	*	*	*						*	*	*	*	*	*	*	*
VELASQUEZ MORENO LUISA FERNANDA CC 1007723074	14	*	*	*	*	*	*	*	*	*						*	*	*	*	*	*	*	*
VELASQUEZ PEDRAZA ZHARICH NICOLE CC 1030531003	15	*	I	*	*	*	*	*	I	*						*	*	I	*	*	I	I	I
-	16																						
-	17																						

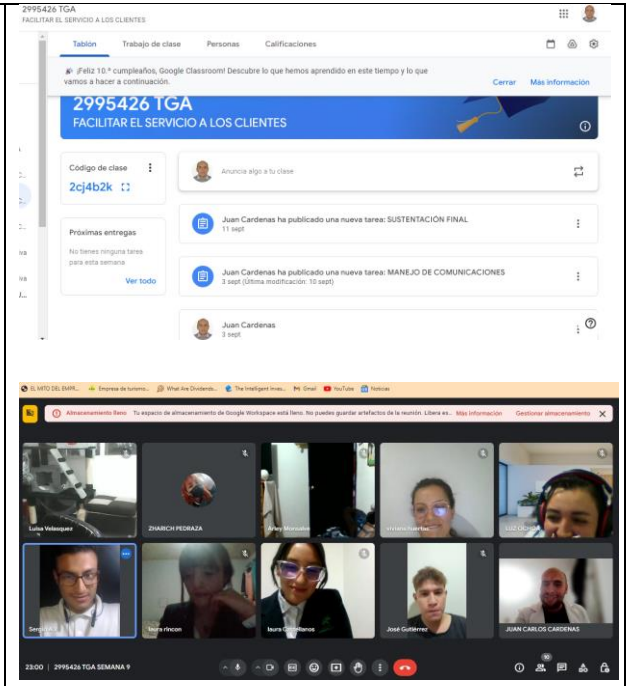
FIRMA COORDINADOR

NOMBRE INSTRUCTOR: JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ
FIRMA INSTRUCTOR:

OBSERVACIONES: NO HUBO FORMACIÓN EN EL 30-04-24 Y 01

(*) ASISTENCIA | (I) INASISTENCIA | (J) JUSTIFICADA | (T) Total

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Situaciones presentadas	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)
Hay aprendices que no cuentan con los recursos tecnológicos en sus hogares, así que ellos han tardado en dar respuesta a sus evidencias, por lo tanto se ha entendido la situación para dar un plazo extra para	Se ha intensificado el uso de los grupos de whatsapp, por ser una herramienta de acceso diario para los aprendices, para dar respuesta oportuna a las inquietudes.

la formación.	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ

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: 2995425 - 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	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 :	27,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2995432 - ASISTENCIA EN ORGANIZACION DE ARCHIVOS .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Conservar documentos de archivo de acuerdo con procedimientos técnicos y tipos de soporte
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: INTERPRETAR EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO, TENIENDO EN CUENTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LA NORMATIVA

RA 2: ELABORAR DOCUMENTOS CONFORME A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS, APLICANDO LAS NORMAS GRAMATICALES Y DE REDACCIÓN

RA 3: RECIBIR LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y POLÍTICAS DE DISTRIBUCIÓN.

RA 4: DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2995426 - 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	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 :	25,80

FICHA DE APRENDIZAJE:	2995400 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	27,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	109,20

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/08/2024	31/08/2024	OTROS	50,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	50,00

INSTRUCTOR: JUAN CARLOS CARDENAS RAMIREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA