PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Málaga 18 de septiembre de 2024

Señor (a)

CAROLINA MESA BARRERA

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5882020**

Cargo del supervisor: Profesional G04 Coordinadora de Formación

Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes

Málaga

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

Referencia: No. CO1.PCCNTR.5882020 del año 2024.

Dassier Yahira Gómez Peñaranda, identificada con la cédula de ciudadanía No. 63.367.998 expedida en Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Agroempresarial yTurístico de los Andes, 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 **CUARENTA MILLONES CIENTO OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS MCTE ($40.189.905).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Pagos mensuales por valor de($ 4.465.545, Incluido IVA) y proporcionales, esto para el primer y/o último pago, atendiendo al plazo de ejecución establecido.

Plazo: Será hasta el 5 de noviembre de 2024.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión de carácter temporal como instructor de formación titulada, complementaria y/o virtual en el área temática Gestión Organizacional (VIRTUAL) y demás de su competencia, programa regular, en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, Vigencia 2024.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar acciones de formación virtual según laguía de la GFPI-G-014, guía de orientaciones para la formación en AVA, programación asignada y lineamientos nacionales.	Se realizan acciones de ejecución de la formación virtual a las fichas asignadas vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121.	Reposan en SOFIA Plus , One Drive y en bitácora mes de septiembre. Formaciones vigentes en plataforma Zajuna.
2	Reportar y registrar en el aplicativo Sofía Plus las actividades establecidas para el cumplimiento de la formación presencia y virtual que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a) Establecer la ruta de aprendizaje en Sofía Plus de acuerdo con la programación de cada proceso de formación virtual. b) Asociar aprendices en el aplicativo Sofía Plus, en el tiempo establecido por la formación virtual, c) Retroalimentar y evaluar las actividades de aprendizaje en los tiempos establecidos en los estándares de formación virtual, d) verificación de registro de actividades en Sofia plus durante los de 5 primeros días hábiles de cada mes, e) reporte de Juicios Evaluativos.	Retroalimentación de actividades dispuestas según cronograma del proceso, fichas-vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121.	Reposan en One Drive y en bitácora mes de septiembre.

3	Realizar la Evaluación de la apropiación de las competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previa verificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada la evaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica.	En éste período de tiempo se realiza la emisión de juicios evaluativos de las fichas: 3060657 y 3071744 cursos complementarios virtuales en servicio al cliente.	Reposan en Sofía plus, One Drive y en bitácora mes de septiembre.
4	Realizar la inducción y reinducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos institucionales.	No aplica para formación complementaria virtual.	No aplica para formación complementaria.
5	Atender diariamente los requerimientos de los aprendices del aula virtual según la acción de formación y lineamientos institucionales.	La atención a aprendices se realiza de manera permanente. vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
6	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos.	Se usan herramientas disponibles en el ambiente virtual para ejecución y fortalecimiento de la formación.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
7	Aplicar el modelo pedagógico establecido por el SENA y el Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional	Se aplica el modelo pedagógico establecido por el SENA y el Procedimiento de Ejecución de la Formación	Reposan en bitácora mes de septiembre..

	Integral, aplicando los formatos Establecidos porel SIGA.	Profesional Integral, aplicando los formatos Establecidos por el SIGA.	
8	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizarel debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad.	En las conferencias web realiadas ebn cada una de las fichas se sensibiliza respecto al SENA como institución. Derechos y deberes del aprendiz (reglamento aprendiz).	Reposan en bitácora mes de septiembre..
9	Realizar seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada, participar en comités de evaluación y seguimiento, documentar en actas y registros la ejecución de los seguimientos, como las novedades que se presenten en la acción de formación.	En éste período de tiempo se emitieron juicios evaluativos fichas presenciales: 3060657 y 3071744.	Documentos de cierre reposan en SOFIA PLUS y en One Drive.
10	Participar y asistir a las sesiones en líneas programadas por gestores virtuales.	En el presente período no se participó de capacitaciones.	Actividad no realizada en el presente período de tiempo.
11	Realizar procesos de actualización y formación requerida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales en ambientes virtuales de aprendizaje.	En el presente período no se participó de capacitaciones.	Actividad no realizada en el presente período de tiempo.
12	Atender requerimiento de apoyo en la elaboración de diseño y desarrollo curricular en caso requerido según lineamientos institucionales.	Organización de material didáctico para impartir curso de formación complementaria presencial en servicio al cliente.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
13	Realizar el cierre y envío de informes mensuales y finales en máximo 3 días al supervisor	Elaboración y envío del informe mensual al supervisor de contrato y Coordinación académica.	Reposan en bitácora mes de septiembre y correo electrónico.

	del contrato y al coordinador académico.		
14	Notificar de manera oportuna las novedadesque se puedan presentar, documentando la información en los formularios creados para tal fin por el GestorVirtual Regional.	No se reportaron novedades a SAVA en el presente mes.	No aplica en el mes de septiembre.
15	Desarrollar la totalidad de las acciones de formación, que permitan el aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del servicio.	Se desarrolló la totalidad de las acciones de formación asignadas en sofía plus, permitiendo el aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del servicio.	Reposan en Sofía plus, One drive y bitácora mes de septiembre.
16	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica programados por el Centro de Formación.	Se apoya la promoción de oferta educativa a través de redes sociales.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
17	Generar y ejecutar estrategias que permitan la permanencia y retención de aprendices durante la ejecución del proceso de formación virtual.	Se realizan acciones y estrategias de motivación a aprendices para fomentar la permanencia y retención de aprendices durante la ejecución del proceso deformación. Dentro de las estrategias está el seguimiento personalizado al aprendiz a través de correos, whatsapp; acciones de apoyo al procedimiento de FPI, sensibilización a aprendices para conocer	Reposan en bitácora mes de septiembre.

		más el SENA y los servicios prestados por la entidad.	
18	Implementar estrategias que garanticen la baja deserción, por cada formación que se imparta.	Se imparten indicaciones sobre el desarrollo de actividades. Hay interacción permanente entre el instructor y el aprendiz.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
19	Participar en las jornadas de actualización y transferencia pedagógica y tecnológica convocadas por el centro.	En el presente período no se participó de capacitaciones.	Actividad no realizada en el presente período de tiempo.
20	Cumplir la ejecución de la formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices de Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el Instructivo para orientar en el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado para la Dirección de Formación Profesional.	Las fichas asignadas: vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121., se encuentran vigentes y en desarrollo de acuerdo a lo contemplado en la guía de orientaciones para la formación en AVA, para garantizar que todos los elementos que lo componen se encuentren en orden y cumplimiento de acuerdo a cronograma. Permanentemente se envían mensajes de orientaciones generales para el ingreso a la plataforma, se revisa la información que se encuentra en cada botón del menú y se garantiza el acceso a información actualizada: materiales, actividades, foros, información del programa, del instructor, etc. Se brinda la Sesión en línea donde se les apoya en el	Reposan en bitácora mes de septiembre.

		manejo de la plataforma, se guía al aprendiz en la ejecución del programa.	
21	Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias y en documentos (Actas de evaluación deprogramas, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos, sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) que demuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro.	Portafolio del instructor actualizado en el drive dispuesto por la coordinación académica en las fechas estipuladas para el adecuado manejo de la información. Portafolios actualizados a la fecha de las fichas de formación complementaria presencial: 3060657 y 3071744.	Reposan en One Drive, mes de septiembre.
22	Apoyar la gestión para el alistamiento y ejecución de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/o virtual según necesidad del centro de formación.	Se apoya la gestión para el alistamiento y ejecución de los programas de formación asignados de manera permanente.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
23	Programar y reportar al supervisor de contrato, en los 5 últimos días hábiles de cada mes las actividades a ejecutar en el siguiente mes según la programación de las fichas, los ambientes de aprendizaje, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida y se gestione el cargue de los eventos en Sofia plus, en el marco de su objeto	Se encuentran vigentes las fichas: vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121, las cuales se encuentran en proceso normal de ejecución.	Reposan en bitácora mes de septiembre..

	contractual y lineamientos Institucionales y legales.	Se proyecta iniciar formación curso complementaria presencial en servicio al cliente en el municipio de San José de Miranda.	
24	Articular las acciones de formación con las estrategias institucionales Sennova, Agrosena, los procesos misionales de Emprendimiento y ECCL y demás procesos institucionales en el marco del mapa de procesos SIGA, según alcance de la FPI.	Se brinda información general a aprendices sobre servicio y programas ofrecidos por el SENA.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
25	Participar en las jornadas de seguimiento, acompañamiento, actualización, capacitación y trasferencia tecnológica convocadas por el centro de Formación.	En el presente período no se participó de capacitaciones.	Actividad no realizada en el presente período de tiempo.
26	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, Seguridad y Salud en el trabajo, gestión ambiental, gestión de la información y Gestión de la Calidad.	Se tienen en cuenta orientaciones respecto a la importancia de acatar lineamientos de forma permanente.	Reposan en bitácora mes de septiembre.
27	Reportar de manera oportuna como usuario proveedor, en la etapa de ejecucióncontractual dentro de la plataforma SECOP II, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito, realizando la entrega oportuna de los documentos y soportes de cuenta de cobro al	Se carga los respectivos documentos en el SECOP II para el respectivo pago mensual correspondiente evidenciando la ejecución del contrato dentro de las fechas establecidas.	Se carga en SECOP II GC y GF de acuerdo a las directrices brindadas por la Institución.

	supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida, con el fin de dar cumplimiento a la meta de ejecución presupuestal.		
28	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia "Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar Formación Presencial De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Mantener las normas de competencias que aplican a la formación impartida actualizada. "Orientar Formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo". "Orientar Formación E - learning de acuerdo con Procedimientos Técnicos Y Normativo"	Documentos que reposan en la hoja de vida APE.
29	Participar en las actividades programadas por el SENA y equipo SIGA a las cuales se les convoque en cumplimento de las actividades propias del objeto contractual.	Se anexa planilla de pago seguridad social.	Se aporta en GF subida a SECOP II
30	El contratista que realice comisiones de servicios o desplazamientos autorizados por el supervisor deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de finalización de la comisión, la respectiva	Para el período de ejecución del presente informe no aplica para formación complementaria virtual.	No aplica para formación complementaria virtual.

	legalización al áreade Contable o quien haga sus veces.		
31	Hacer entrega oportuna al supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida de los documentos y soportes de cuenta de cobro, con el fin de dar cumplimiento a la meta de ejecución presupuestal.	Se realiza informe y entrega cuenta de cobro según lineamientos de la entidad.	Documentos cargados en SECOP II.
32	El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).	Se anexa planilla de pago de seguridad social.	Se aporta en GF subida a SECOP II.
33	Atender los requerimientos que le realice el supervisor dentro del marco del objeto contractual.	Se atienden los lineamientos por parte de la Supervisora del contrato.	Reposan en bitácora mes de septiembre.

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.

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.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL

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 números: 7938672789 de las planillas, operador SOI correspondiente al mes de agosto. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites").

Evidencias en (27) folios.

Cordialmente,



Dassier Yahira Gómez Peñaranda

Contratista

C.C. No. 63367998

Recibí a satisfacción:

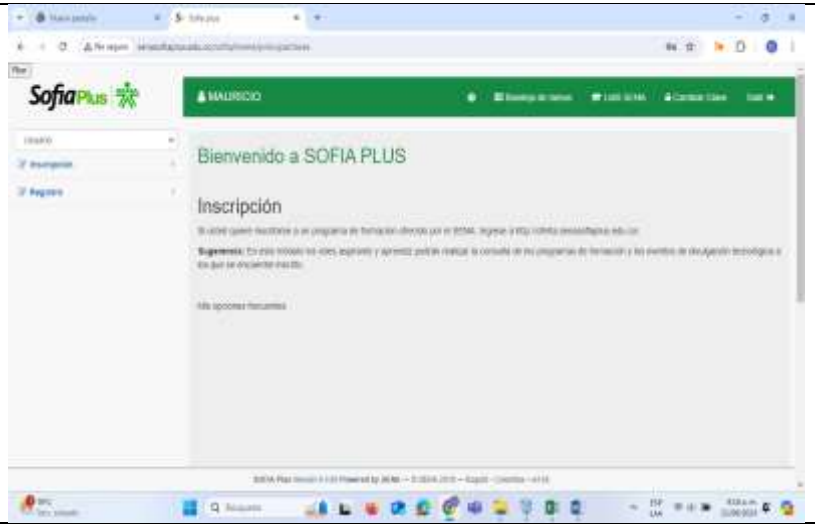
CAROLINA MESA BARRERA

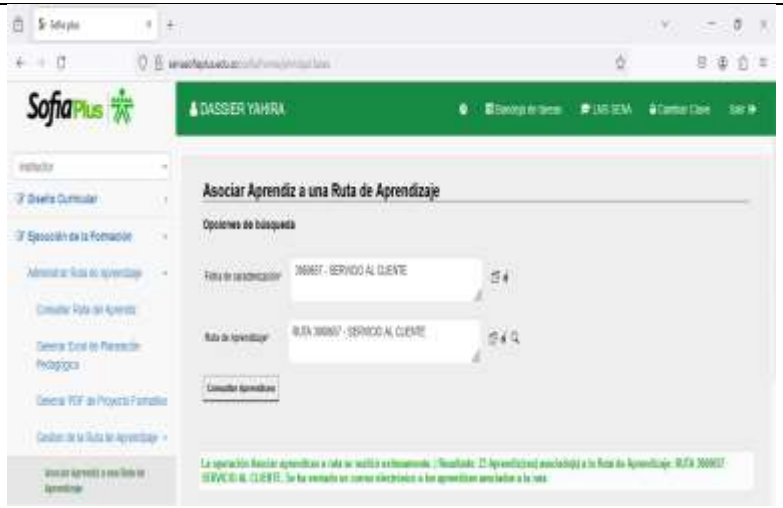
Supervisor(a) Contrato No. CO1.PCCNTR. 5882020 de 2024

Profesional G04 Coordinadora de Formación

NOMBRE INSTRUCTOR: DASSIER YAHIRA GOMEZ PEÑARANDA		**FAMILIA: GESTIÓN ORGANIZACIONAL**	**PROGRAMAS: *SERVICIO AL CLIENTE *ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS**
FICHA: 3060657		**COMPLEMENTARIA PRESENCIAL**	**SERVICIO AL CLIENTE**
FICHA:3071744		**COMPLEMENTARIA PRESENCIAL**	**SERVICIO AL CLIENTE**
FICHA: Vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121 - ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS		**FECHA DE INICIO: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2024**	**FECHA DE TERMINACIÓN: 18 DE OCTUBRE DE 2024**

FECHA	ACTIVIDAD REALIZADA	ASISTENCIA APRENDICES FICHAS - PROGRAMA	SOPORTE EVIDENCIAS
21 de agosto de 2024	Diligenciamiento:GTH-F-300 Evaluación Capacitación Dirigido a Instructores - Reacción Satisfacción.Cursos realizados 2024.Fortalecimiento al rol del instructor SENA: 41311598 V1_APLICACION DE DIDACTICAS EN LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL (48 horas) 41311584 V2_DESARROLLO DE HABILIDADES PARA EL DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR SENA (96 horas).	No aplica	

21 de agosto de 2024	Apoyo a registro de nuevos usuarios SENA en Sofía Plus.	No aplica	
21 de agosto de 2024	Envío de documentos para creación ficha de curso complementario: Servicio al cliente en el municipio de Concepción.	No aplica	

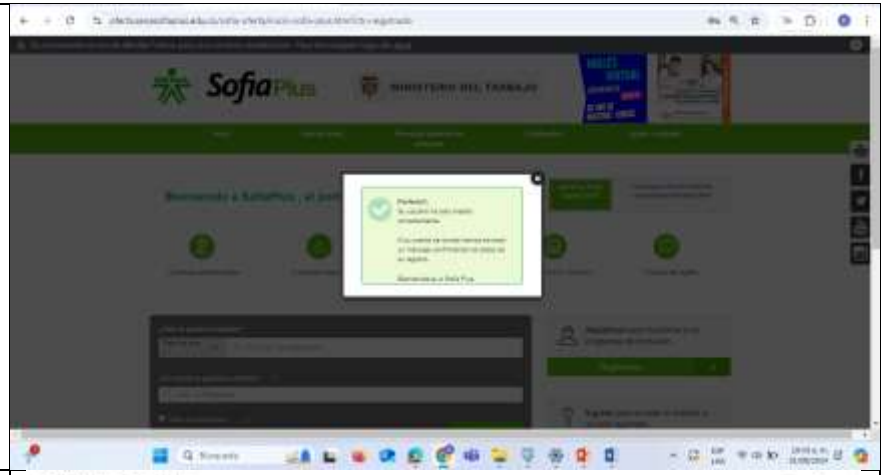
23 de agosto de 2024	Enrutamiento de aprendices de la ficha 3060657.	No aplica	
23 de agosto de 2024	Inicio del curso Servicio al cliente en el municipio de Concepción.	No aplica	

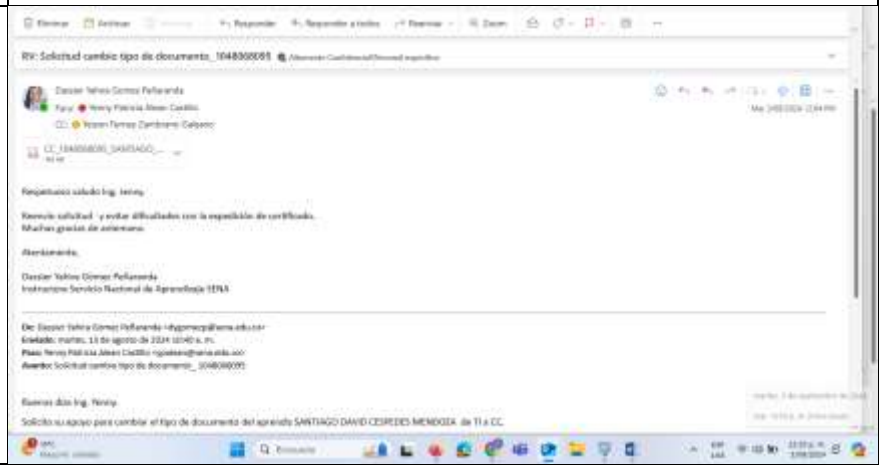
24 de agosto de 2024	Desarrollo del curso Servicio al cliente en el municipio de Concepción.	No aplica	
26 de agosto de 2024	Desarrollo del curso Servicio al cliente en el municipio de Concepción.	No aplica	

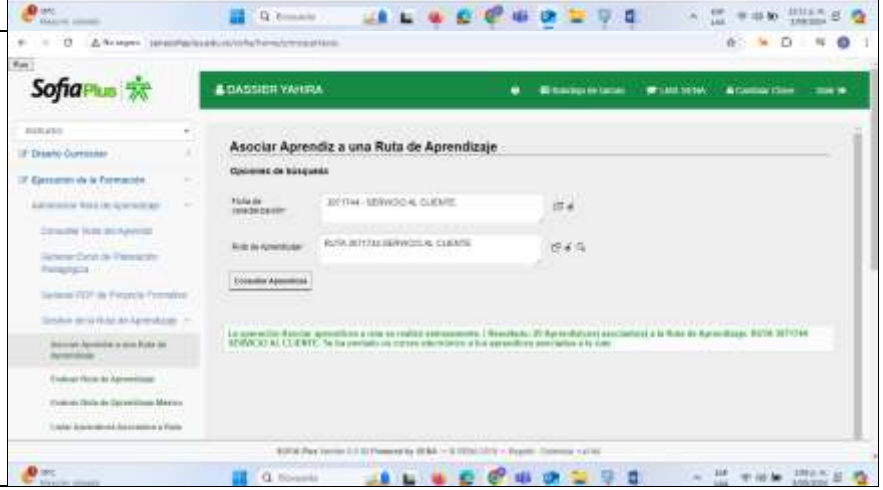
27 de agosto de 2024	Desarrollo del curso Servicio al cliente en el municipio de Concepción.	No aplica	
27 de agosto de 2024	Gestión de oferta curso Servicio al cliente en el municipio de Cerrito con población del programa social “Renta ciudadana”.	No aplica	

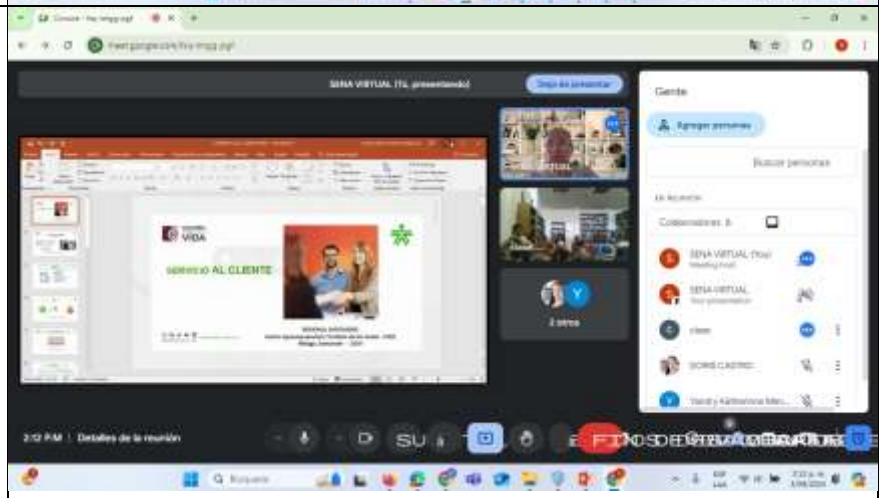
28 de agosto de 2024	Desarrollo del curso Servicio al cliente en el municipio de Concepción.	No aplica	
28 de agosto de 2024	Gestión para desarrollar curso complementario presencial en el municipio de Cerrito.	No aplica	 Solicitud préstamo salón Vive Digital. Cordial saludo Dra. Angela. El **SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**, estará desarrollando el Curso Complementario Servicio al Cliente en el municipio de Cerrito; formación ofertada a la población en general, mayor de 14 años. La presente solicitud es para el préstamo del Salón Vive Digital el próximo sábado 31 de agosto todo el día, a partir de las 7:00 a.m. y el domingo 1 de septiembre, a partir de las 7:00 a.m. hasta medio día. Estaré muy pendiente de que no se presente ningún inconveniente en el uso en cuanto a los bienes que allí se encuentran. En espera de respuesta. Atentamente, **DASSIER YAHIRA GÓMEZ PEÑARANDA** **Instructora SENA**

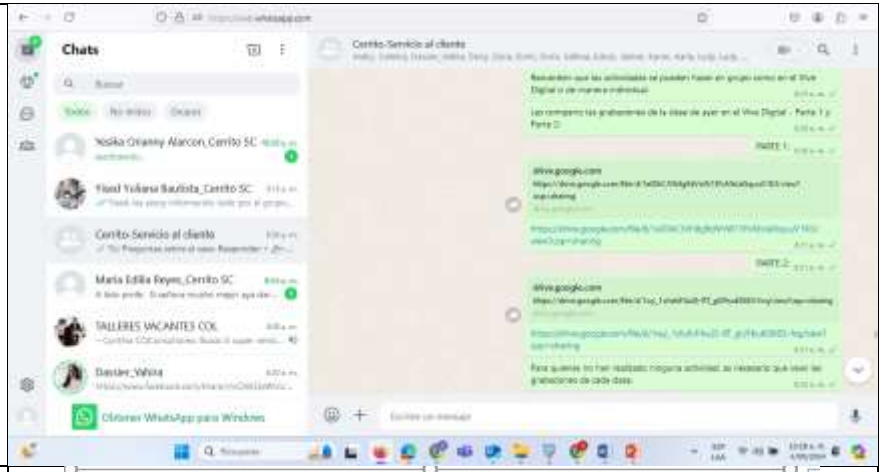
29 de agosto de 2024	Terminación y cierre de curso complementario presencial en el municipio de Concepción.	No aplica	
30 de agosto de 2024	Promoción curso de servicio al cliente en el municipio de Cerrito. A través de redes sociales del municipio, WhatsApp, llamadas telefónicas.	No aplica	

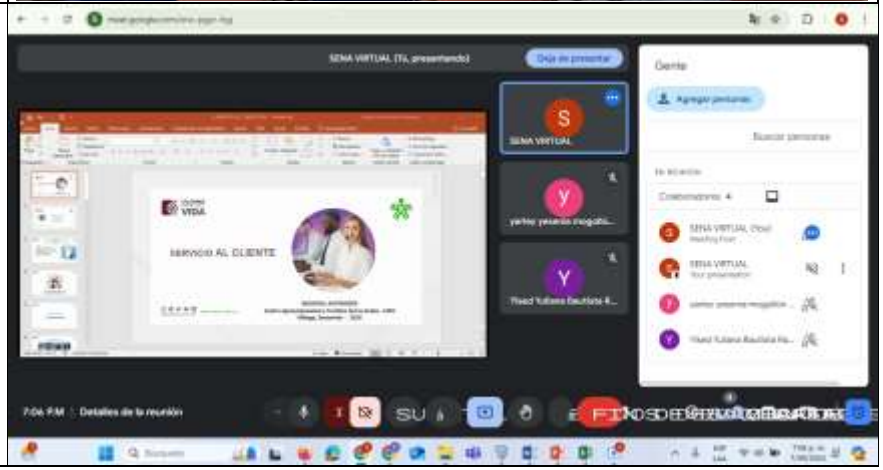
31 de agosto de 2024	Apoyo a registro de nuevos usuarios SENA en Sofía Plus.	No aplica	
02 de septiembre de 2024	Solicitud creación ficha curso complementario presencia y virtual en el Cerrito.	No aplica	

02 de septiembre de 2024	Correo a la Coordinadora Luz Marina Báez para colocarla al tanto de la situación de nosotros los tutores virtuales.	No aplica	
03 de septiembre de 2024	Solicitud de actualización de documento de identidad .	No aplica	

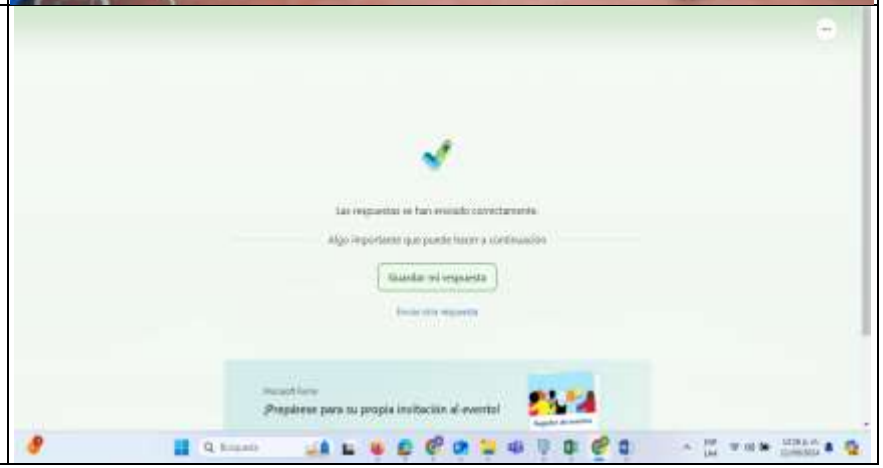
03 de septiembre de 2024	Solicitud de corrección nombres aprendices.	No aplica	
03 de septiembre de 2024	Enrutamiento de aprendices de la ficha 3071744 – Cerrito.	No aplica	

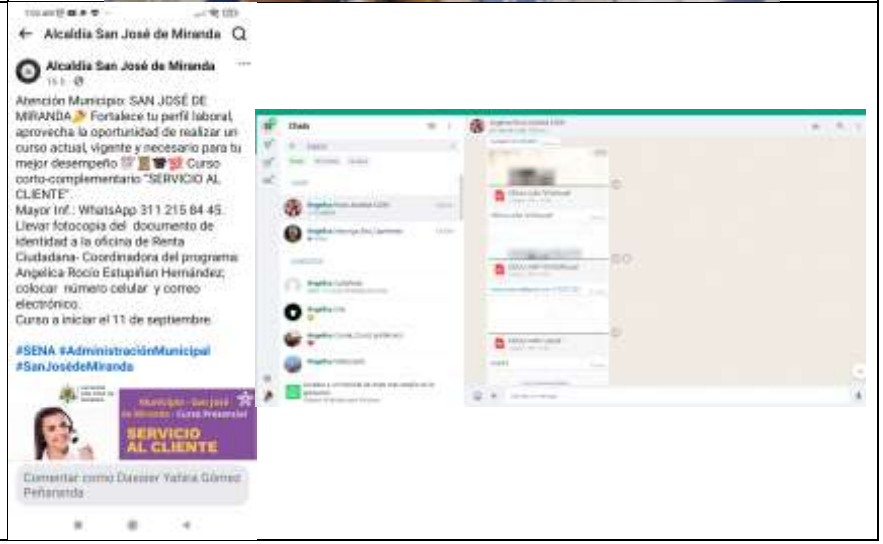
03 de septiembre de 2024	Emisión de juicios evaluativos ficha 3060657 – Concepción.	No aplica	
03 de septiembre de 2024	Desarrollo de sesión de clase remota con aprendices de la ficha 3071744 – Cerrito.	No aplica	

04 de septiembre de 2024	Acompañamiento y apoyo a la formación ficha 3071744 – Cerrito a través de WhatsApp..	No aplica	
05 de septiembre de 2024	Promoción curso de Servicio al cliente municipio San José de Miranda con apoyo de la Administración Municipal.	No aplica	 Atención Municipio: SAN JOSÉ DE MIRANDA 🔔 Fortalece tu perfil laboral, aprovecha la oportunidad de realizar un curso actual, vigente y necesario para tu mejor desempeño 📝 📜 🎓 💯 Curso corto-complementario "SERVICIO AL CLIENTE".

07 de septiembre de 2024	Desarrollo del curso Servicio al cliente en el municipio El Cerrito.	No aplica	
07 de septiembre de 2024	Desarrollo de session virtual de apoyo curso Servicio al cliente en el municipio El Cerrito.	No aplica	

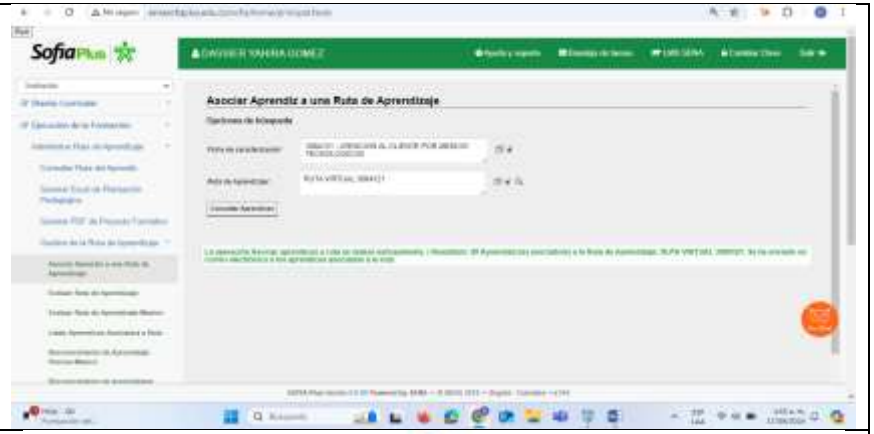
08 de septiembre de 2024	Desarrollo del curso Servicio al cliente en el municipio El Cerrito.	No aplica	
09 de septiembre de 2024	Desarrollo del curso Servicio al cliente en el municipio El Cerrito.	No aplica	

10 de septiembre de 2024	Terminación y cierre de curso complementario presencial en el municipio El Cerrito.	No aplica	
11 de septiembre de 2024	Actividad de sensibilización Eje de Medicina Preventiva y del Trabajo, temas de prevención de los riesgos a que están expuesto los trabajadores, en este caso en el PVE de Riesgo Biológico, PVE Riesgo Visual y en el PVE de Riesgo Químico.	No aplica	

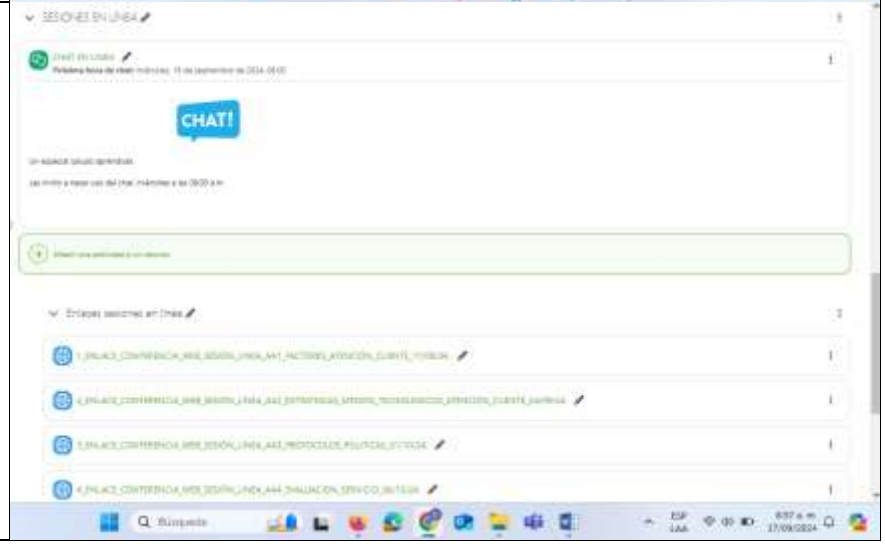
12 de septiembre de 2024	Gestión para matriculas curso servicio al cliente en el municipio San José de Miranda con la Secretaria de Gobierno.	No aplica	
13 de septiembre de 2024	Promoción y gestión para inscripción al curso servicio al cliente en el municipio San José de Miranda.	No aplica	

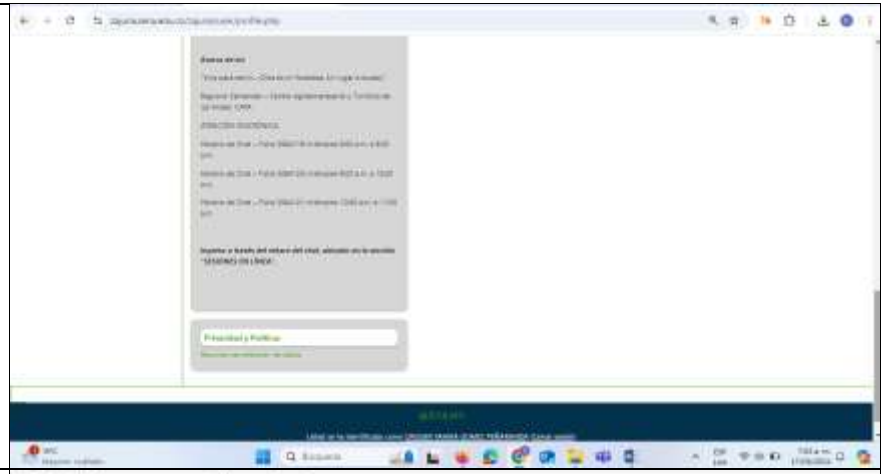
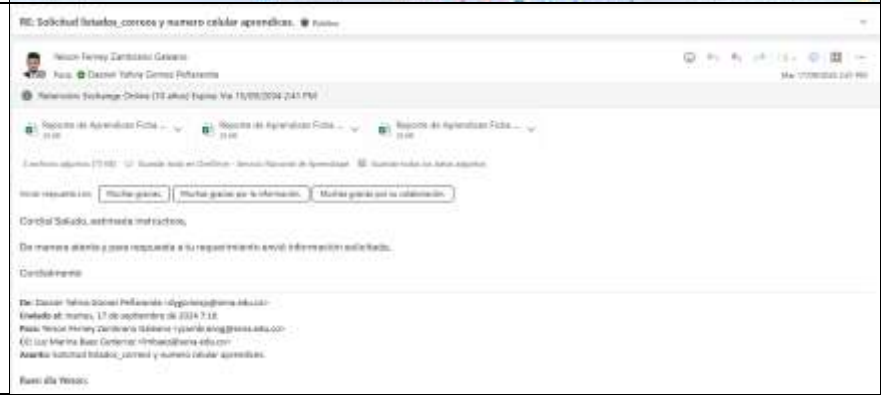
16 de septiembre de 2024	Emisión de juicios evaluativos ficha 3071744 – El Cerrito.	No aplica	
16 de septiembre de 2024	Solicitud certificación curso complementario presencial-Ficha 3060657- Concepción. Los juicios evaluativos de APROBADO y NO APROBADO se emitieron el día 16 de septiembre de 2024 con 18 aprendices POR CERTIFICAR.	No aplica	

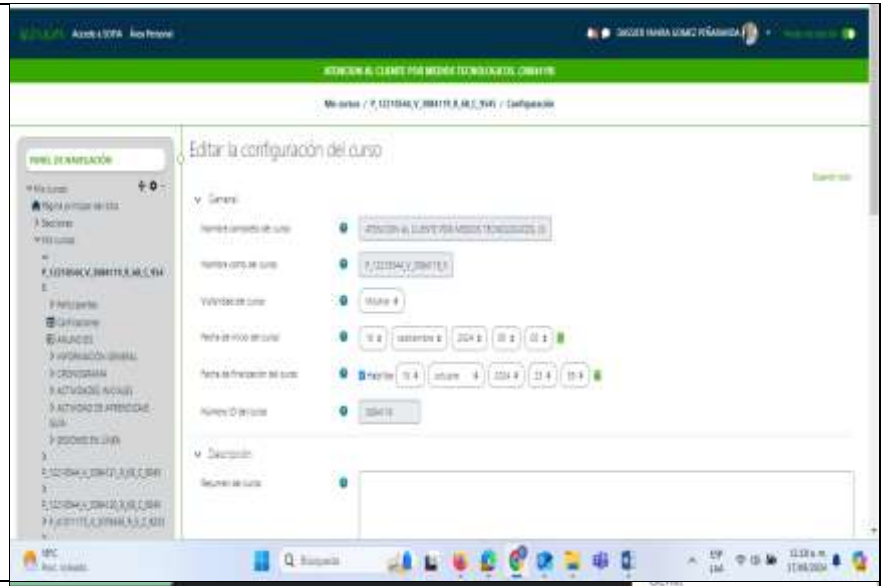
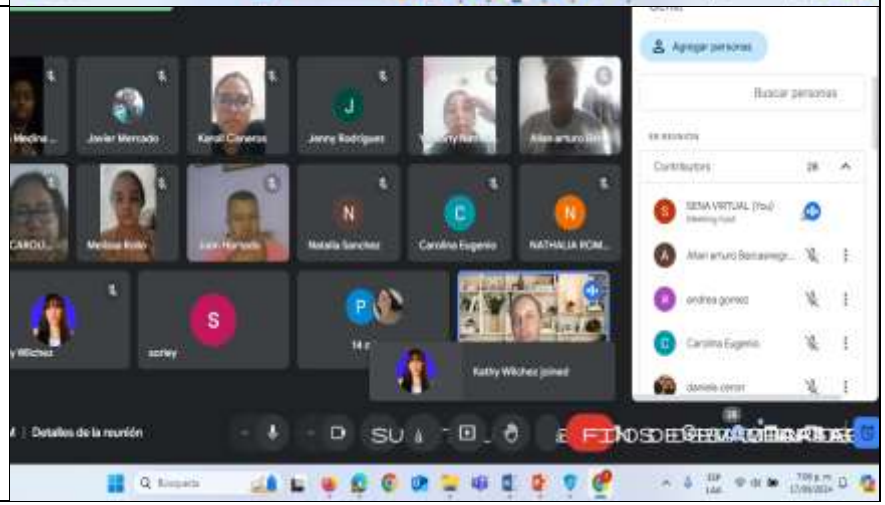
16 de septiembre de 2024	Alistamiento cursos virtuales: Atención al cliente por medios tecnológicos asignados, fichas vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121.	No aplica	
16 de septiembre de 2024	Solicitud certificación curso complementario presencial-Ficha 3071744-El Cerrito. Los juicios evaluativos de APROBADO y NO APROBADO se emitieron el día 16 de septiembre de 2024 con 16 aprendices POR CERTIFICAR.	No aplica	

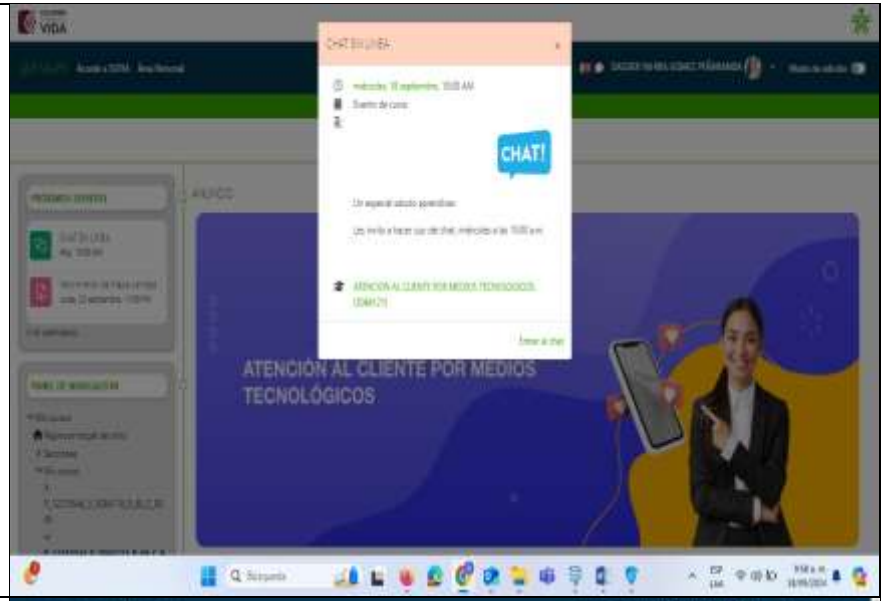
16 de septiembre de 2024	Asociación aprendices a rutas de aprendizaje fichas vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121.	No aplica	
16 de septiembre de 2024	Cronograma elaborado para ejecución de cursos virtuales: Atención al cliente por medios tecnológicos asignados, fichas vigencia 6: 3084119, 3084120 y 3084121.	No aplica	

16 de septiembre de 2024	Foro social disponible en Zajuna.	No aplica	
16 de septiembre de 2024	Creación de links para realización de conferencias web_sesión en línea.	No aplica	Link conferencias: AA1: https://meet.google.com/gzh-wuxt-tcw AA2: https://meet.google.com/ceg-ihiy-wjr AA3: https://meet.google.com/hcn-rfmp-ujn AA4: https://meet.google.com/npk-tfed-xnt

17 de septiembre de 2024	Anuncios disponibles en Zajuna.	No aplica	
17 de septiembre de 2024	Chat y enlaces sesiones en línea dispuestos en Zajuna:	No aplica	

17 de septiembre de 2024	Actualización información perfil en Zajuna:	No aplica	
17 de septiembre de 2024	Solicitud de listados de aprendices en formación de la vigencia 6 con teléfono y correo electrónico.	No aplica	

17 de septiembre de 2024	Diponibilidad cursos vigencia 6 en Zajuna.	No aplica	
17 de septiembre de 2024	Realización de primera conferencia web sesión en línea. Grabación disponible: https://drive.google.com/file/d/1o44sAWL6Vps3k-r_43FMPAGD2yoSt_k_/view?usp=sharing	No aplica	

18 de septiembre de 2024	Chat en línea.	No aplica	
18 de septiembre de 2024	Elaboración de audio para hacer retroalimentación foro social: https://voca.ro/1ize6rGR69Jn https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/draftfile.php/1407491/user/draft/505118376/AUDIO1.mp3	No aplica	

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DASSIER YAHIRA GOMEZ PEÑARANDA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

FECHA INICIAL: 01/09/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3084120 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

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

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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 : 22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3071744 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

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

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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 : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3084121 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

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

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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 : 22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3084119 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

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

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

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 : 22,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 114,00

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: DASSIER YAHIRA GOMEZ PEÑARANDA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES