EVIDENCIAS DE LA EJECUCION DE LA FORMACION MES NOVIEMBRE

FICHAS: EMPRESA BRASILIA EDT EXPERIENCIA AL CLIENTE, EDT EN SERVICIO AL CLIENTE MUJERES CABEZA DE HOGAR APOYO A POBLACION VULNERABLE COMPLEMENTARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHAS # 3117413, 3117439,3117431 - COMPLEMETARIA EN SERVICIO AL CLIENTE FICHA #3073702.PROYECTOS DE INVESTIGACION

NOMBRES Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR: MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

- Denominación del Programa de Formación:/Técnico ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE al Cliente.
-
- Códigos de los Programas de Formación: 135319 Y 664101
- Nombre del Proyecto: Mejoramiento en la prestación de la información y atención en el servicio al cliente garantizando el manejo de tiempos y la comunicación asertiva
- Fase del Proyecto : Análisis
- Actividad de Proyecto: Caracterizar los procesos técnicos necesario para dar información y la atención en el servicio de , teniendo en cuenta manuales, normativa nacional e internacional y criterios éticos de responsabilidad.

Competencia: Proveer servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos

Resultados de Aprendizaje 1. Prestar soporte técnico y/o especializado, según los requerimientos de los clientes y los protocolos de comunicación de la organización,. 2. Proponer acciones de mejora para la prestación del servicio, según la verificación
realizada al cliente.

Conocimientos de principios y de procesos:

- Conceptos y características de un call, contact center, b.p.o.,k.p.o.
- Políticas, normas y procedimientos de la organización
- Caracterización de contactos
- campañas por contact y call center: definiciones, tipos, planeación, y evaluación
- manejo y operación de equipos y herramientas de comunicación
- niveles de servicio
- técnicas de comunicación: definición, aplicabilidad y tipos.

Actividades a desarrollar y medio a utilizar:

Dando cumplimiento a las directrices emitidas por la Dirección nacional del SENA, me permito darles a conocer el plan de trabajo virtual para garantizar los procesos formativos de ustedes como aprendices con el objeto de no atrasarlos en su formación el tiempo que esta emergencia sanitaria lo requiera.

Dando asi a los aprendices directrices para trabajo virtual a fin de cumplir con lo que resta del trimestre mediante formación flexible por medios virtuales de aprendizaje y dando así cumplimiento a lo estipulado por

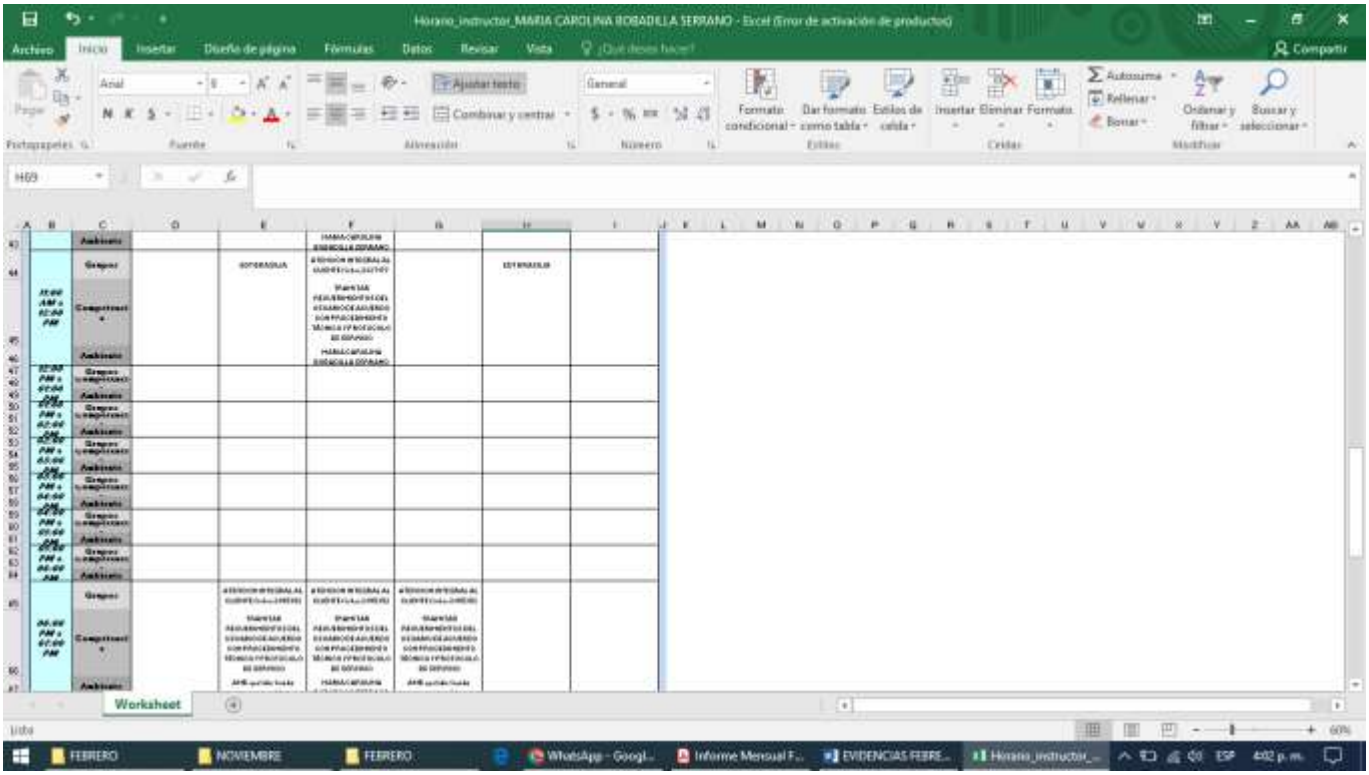
el gobierno nacional ante la pandemia vivida a nivel mundial.

Por lo cual se establece un plan de trabajo virtual en el cual se establecen ciertos lineamientos los cuales serian compartidos mediante los siguetes medios:

- Las actividades y material de estudio serán enviadas por DRIVE mediante el correo creado para dicho fin y será compartido conmigo
- Se asignará un calendario de actividades propuestas (talleres, informes, quizes, evaluaciones, sesiones en línea, videos explicativos etc.) con fechas y horarios máximo de entrega.
- Se realizará de manera minuciosa el control de la entrega de cada trabajo y su respectiva aprobación o no del mismo
- Deben estar atentos de manera diaria a cualquier información mediante el grupo de WhatsApp creado para tal fin, o en caso dado el correo electrónico creado para enviar todas las actividades según cada ficha.
- Cada aprendiz deberá subir tal lo estipulado , con un plazo de entrega de 8 dias calendario, enviar su carpeta con su nombre y apellido y creando las respectivas sub carpetas según los días estipulados y temática a tratar. Al momento de entregar sus talleres informes o cuestionarios en sus carpetas en drive al correo creado (correo electrónico según cada ficha) colocarles su nombre completo y una sub carpeta que tenga el tema a tratar y fecha de entrega por favor (todos los archivos deberán de tener su hoja de presentación con nombre completo, competencia, temática, instructor fecha y ficha y programa de formación. letra arial tamaño 12. estaré atenta a que no se realice plagio y la ortografía y redacción. De igual manera atender indicaciones en el grupo de WhatsApp creado desde los inicios de su formación enero.

- Cualquier duda o inquietud se pueden contactar conmigo para resolverla con mucho gusto según los horarios establecidos (lunes a viernes de 8am-12 y 2pm a 6pm) sin embargo cualquier horario extra oficial con gusto estaré para atenderlos.
- De igual manera es importante que los aprendices siguan las indicacionesde las autoridades sanitarias. Recuerden los buenos hábitos personales ayudan a prevenir la propagacióndel COVID-19
- Contamos con ustedes estimados aprendices para que este periodo de virtualización sea exitoso; contamos con su responsabilidad, compromiso y entusiasmo de ellos dependerá que su periodo de formación.
- Al momento de entregar sus talleres informes o cuestionarios en sus carpetas en drive al correo creado (según cada ficha) colocarles su nombre completo y una sub carpeta que tenga el tema a tratar y fecha de entrega por favor (todos los archivos deberán de tener su hoja de presentación con nombre completo, competencia, temática, instructor fecha y ficha y programa de formación. letra arial tamaño 12. estaré atenta a que no se realice plagio y la ortografía y redacción. De igual manera atender indicaciones en el grupo de WhatsApp creado desde los inicios de su formación..

HORARIO ESTABLECIDO EN PLANEACION Y CALIDAD



EMPRESA BRASILIA EDT EXPERIENCIA AL CLIENTE EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES

LUNES	MARTES 1 DE OCTUBRE	MIERCOLES 2 DE OCTUBRE	JUEVES 3 DE OCTUBRE	VIERNES 4 DE OCTUBRE
	ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES			ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES

LUNES 7 DE OCTUBRE	MARTES 8 DE OCTUBRE	MIERCOLES 9 OCTUBRE	JUEVES 10 DE OCTUBRE	VIERNES 11 DE OCTUBRE
	ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES			ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES

LUNES 14 DE OCTUBRE	MARTES 15 DE OCTUBRE	MIERCOLES 16 DE OCTUBRE	JUEVES 17 DE OCTUBRE	VIERNES 18 DE OCTUBRE
	ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES			ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES

LUNES 21 DE OCTUBRE	MARTES 22 DE OCTUBRE	MIERCOLES 23 DE OCTUBRE	JUEVES 24 DE OCTUBRE	VIERNES 25 DE OCTUBRE
	ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES			ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES

LUNES 28 DE OCTUBRE	MARTES 29 DE OCTUBRE	MIERCOLES 30 DE OCTUBRE	JUEVES 31 DE OCTUBRE	
	ATENCION EN TERMINAL DE TRANSPORTES			

EDT SERVICIO AL CLIENTE MUJERES CABEZA DE HOGAR CARIBE VERDE APOYO A POBLACION VULNERABLE

LUNES 7 DE OCTUBRE	MARTES 8 DE OCTUBRE	MIERCOLES 9 OCTUBRE	JUEVES 10 DE OCTUBRE	VIERNES 11 DE OCTUBRE
	ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE	ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE	ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE	

FICHA 3117413 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

LUNES	MARTES 1 DE OCTUBRE	MIERCOLES 2 DE OCTUBRE	JUEVES 3 DE OCTUBRE	VIERNES 4 DE OCTUBRE

LUNES 7 DE OCTUBRE	MARTES 8 DE OCTUBRE	MIERCOLES 9 OCTUBRE	JUEVES 10 DE OCTUBRE	VIERNES 11 DE OCTUBRE

LUNES 14 DE OCTUBRE	MARTES 15 DE OCTUBRE	MIERCOLES 16 DE OCTUBRE	JUEVES 17 DE OCTUBRE	VIERNES 18 DE OCTUBRE
ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE				

LUNES 21 DE OCTUBRE	MARTES 22 DE OCTUBRE	MIERCOLES 23 DE OCTUBRE	JUEVES 24 DE OCTUBRE	VIERNES 25 DE OCTUBRE
ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE				

LUNES 28 DE OCTUBRE	MARTES 29 DE OCTUBRE	MIERCOLES 30 DE OCTUBRE	JUEVES 31 DE OCTUBRE	
ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE				

FICHA 3117439 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

LUNES	MARTES 1 DE OCTUBRE	MIERCOLES 2 DE OCTUBRE	JUEVES 3 DE OCTUBRE	VIERNES 4 DE OCTUBRE

LUNES 7 DE OCTUBRE	MARTES 8 DE OCTUBRE	MIERCOLES 9 OCTUBRE	JUEVES 10 DE OCTUBRE	VIERNES 11 DE OCTUBRE

LUNES 14 DE OCTUBRE	MARTES 15 DE OCTUBRE	MIERCOLES 16 DE OCTUBRE	JUEVES 17 DE OCTUBRE	VIERNES 18 DE OCTUBRE
			ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE	

LUNES 21 DE OCTUBRE	MARTES 22 DE OCTUBRE	MIERCOLES 23 DE OCTUBRE	JUEVES 24 DE OCTUBRE	VIERNES 25 DE OCTUBRE
			ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE	

LUNES 28 DE OCTUBRE	MARTES 29 DE OCTUBRE	MIERCOLES 30 DE OCTUBRE	JUEVES 31 DE OCTUBRE	
			ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE	

FICHA 3117431 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

LUNES	MARTES 1 DE OCTUBRE	MIERCOLES 2 DE OCTUBRE	JUEVES 3 DE OCTUBRE	VIERNES 4 DE OCTUBRE

LUNES 7 DE OCTUBRE	MARTES 8 DE OCTUBRE	MIERCOLES 9 OCTUBRE	JUEVES 10 DE OCTUBRE	VIERNES 11 DE OCTUBRE

LUNES 14 DE OCTUBRE	MARTES 15 DE OCTUBRE	MIERCOLES 16 DE OCTUBRE	JUEVES 17 DE OCTUBRE	VIERNES 18 DE OCTUBRE
		ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE		

LUNES 21 DE OCTUBRE	MARTES 22 DE OCTUBRE	MIERCOLES 23 DE OCTUBRE	JUEVES 24 DE OCTUBRE	VIERNES 25 DE OCTUBRE
		ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE		

LUNES 28 DE OCTUBRE	MARTES 29 DE OCTUBRE	MIERCOLES 30 DE OCTUBRE	JUEVES 31 DE OCTUBRE	
		ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE		

FICHA 3073702 COMPLEMETRARIA EN SERVICIO AL CLIENTE

LUNES	MARTES 1 DE OCTUBRE	MIERCOLES 2 DE OCTUBRE	JUEVES 3 DE OCTUBRE	VIERNES 4 DE OCTUBRE

LUNES 7 DE OCTUBRE	MARTES 8 DE OCTUBRE	MIERCOLES 9 OCTUBRE	JUEVES 10 DE OCTUBRE	VIERNES 11 DE OCTUBRE

LUNES 14 DE OCTUBRE	MARTES 15 DE OCTUBRE	MIERCOLES 16 DE OCTUBRE	JUEVES 17 DE OCTUBRE	VIERNES 18 DE OCTUBRE
		ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE		

LUNES 21 DE OCTUBRE	MARTES 22 DE OCTUBRE	MIERCOLES 23 DE OCTUBRE	JUEVES 24 DE OCTUBRE	VIERNES 25 DE OCTUBRE
		ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE		

LUNES 28 DE OCTUBRE	MARTES 29 DE OCTUBRE	MIERCOLES 30 DE OCTUBRE	JUEVES 31 DE OCTUBRE	
		ATENCION NODO CONSTRUCCION CARIBE VERDE		

PROYECTO DE INVESTIGACION

LUNES	MARTES 1 DE OCTUBRE	MIERCOLES 2 DE OCTUBRE	JUEVES 3 DE OCTUBRE	VIERNES 4 DE OCTUBRE
PROYECTO DE INVESTIGACION		PROYECTO DE INVESTIGACION	PROYECTO DE INVESTIGACION	

LUNES 7 DE OCTUBRE	MARTES 8 DE OCTUBRE	MIERCOLES 9 OCTUBRE	JUEVES 10 DE OCTUBRE	VIERNES 11 DE OCTUBRE
PROYECTO DE INVESTIGACION		PROYECTO DE INVESTIGACION	PROYECTO DE INVESTIGACION	

LUNES 14 DE OCTUBRE	MARTES 15 DE OCTUBRE	MIERCOLES 16 DE OCTUBRE	JUEVES 17 DE OCTUBRE	VIERNES 18 DE OCTUBRE
PROYECTO DE INVESTIGACION		PROYECTO DE INVESTIGACION	PROYECTO DE INVESTIGACION	

LUNES 21 DE OCTUBRE	MARTES 22 DE OCTUBRE	MIERCOLES 23 DE OCTUBRE	JUEVES 24 DE OCTUBRE	VIERNES 25 DE OCTUBRE
PROYECTO DE INVESTIGACION		PROYECTO DE INVESTIGACION	PROYECTO DE INVESTIGACION	

LUNES 28 DE OCTUBRE	MARTES 29 DE OCTUBRE	MIERCOLES 30 DE OCTUBRE	JUEVES 31 DE OCTUBRE	
PROYECTO DE INVESTIGACION		PROYECTO DE INVESTIGACION	PROYECTO DE INVESTIGACION	

EVIDENCIAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS

Los medios a utilizar fueron los siguientes:

- ✓ Drive
- ✓ Whatssapp
- ✓ Sesiones plataforma Zoom
- ✓ Llamadas telefónic

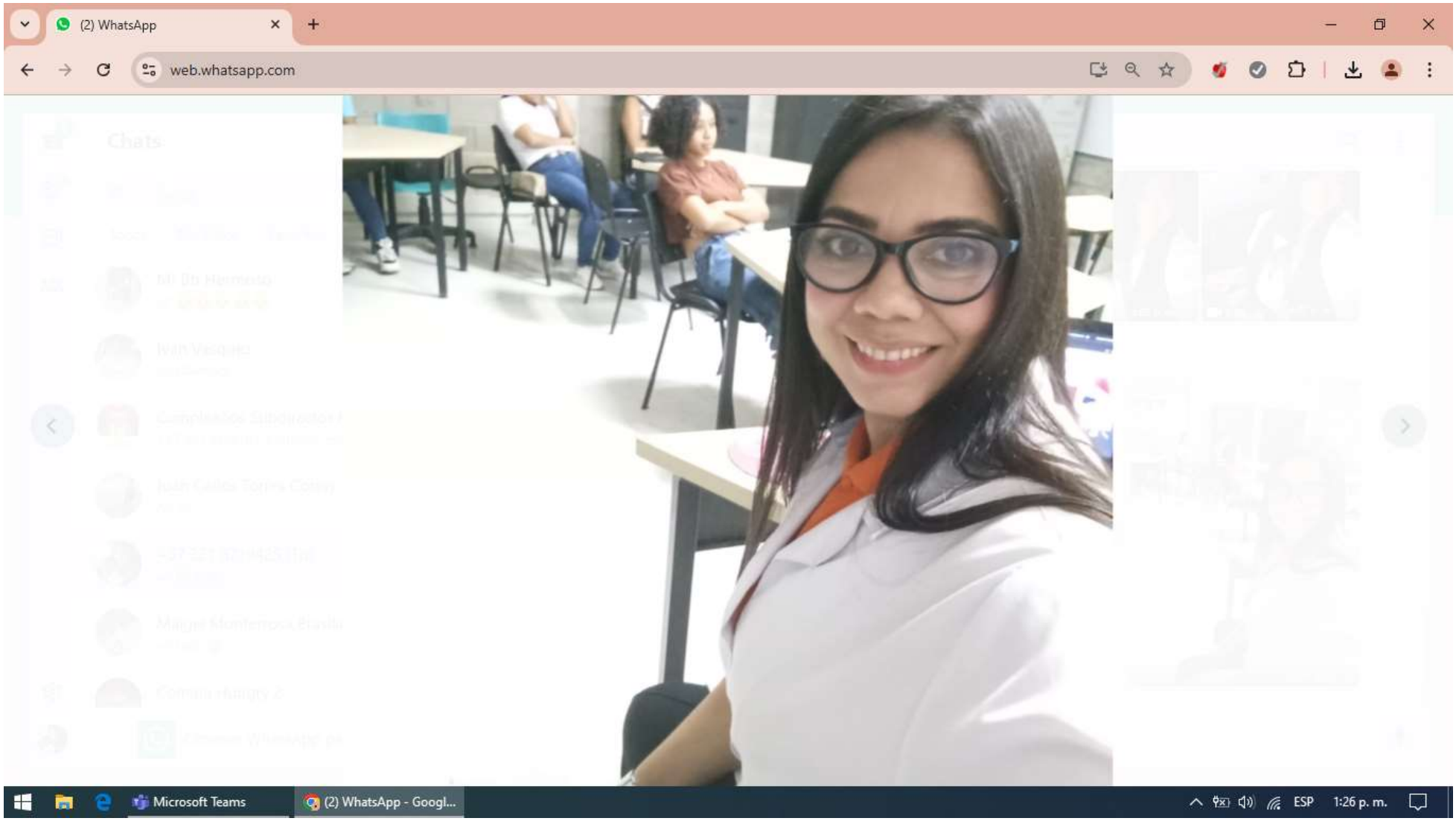
WHATSAPP DE FICHAS ASIGNADAS

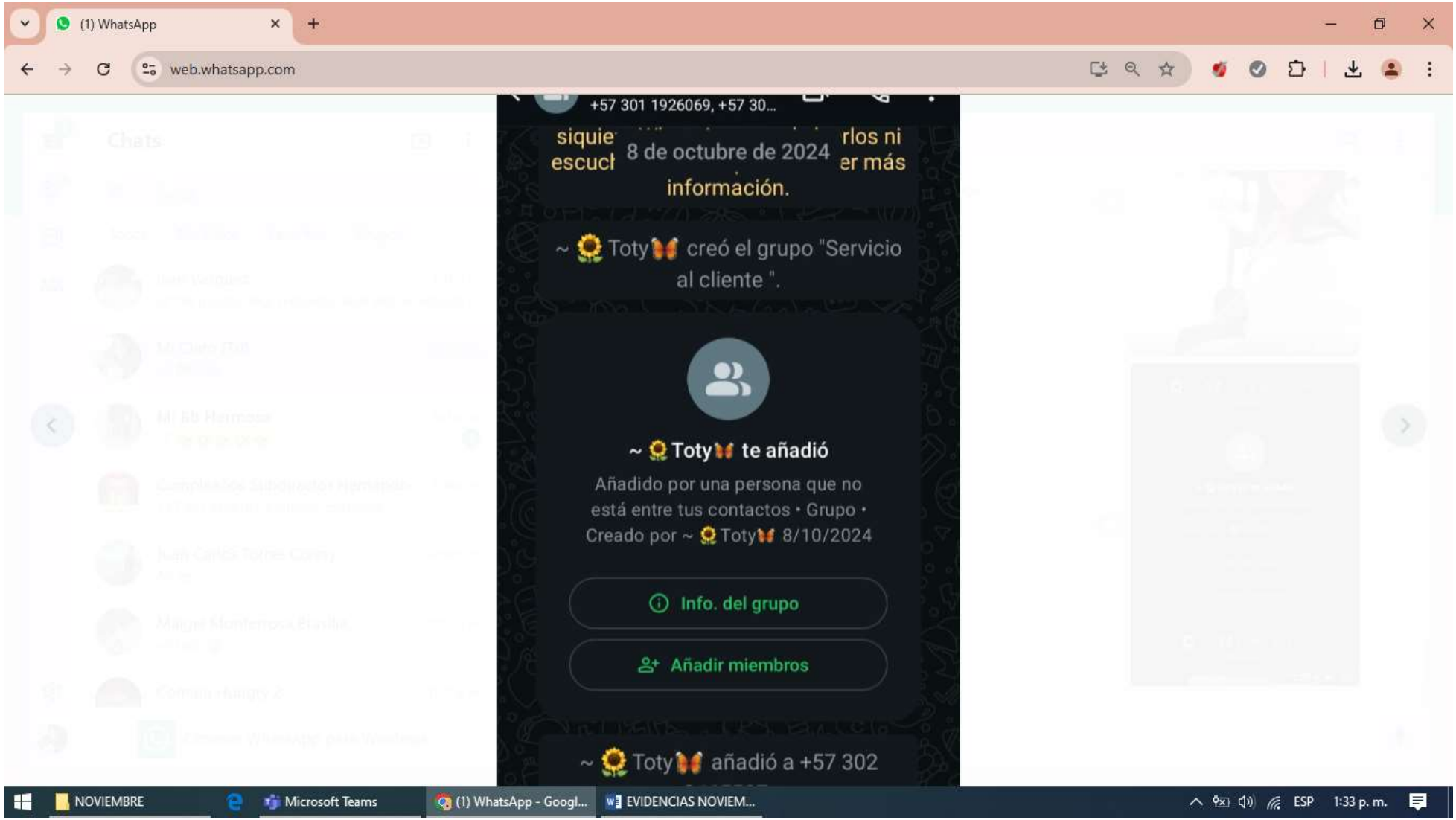
EMPRESA BRASILIA EDT EXPERIENCIA AL CLIENTE



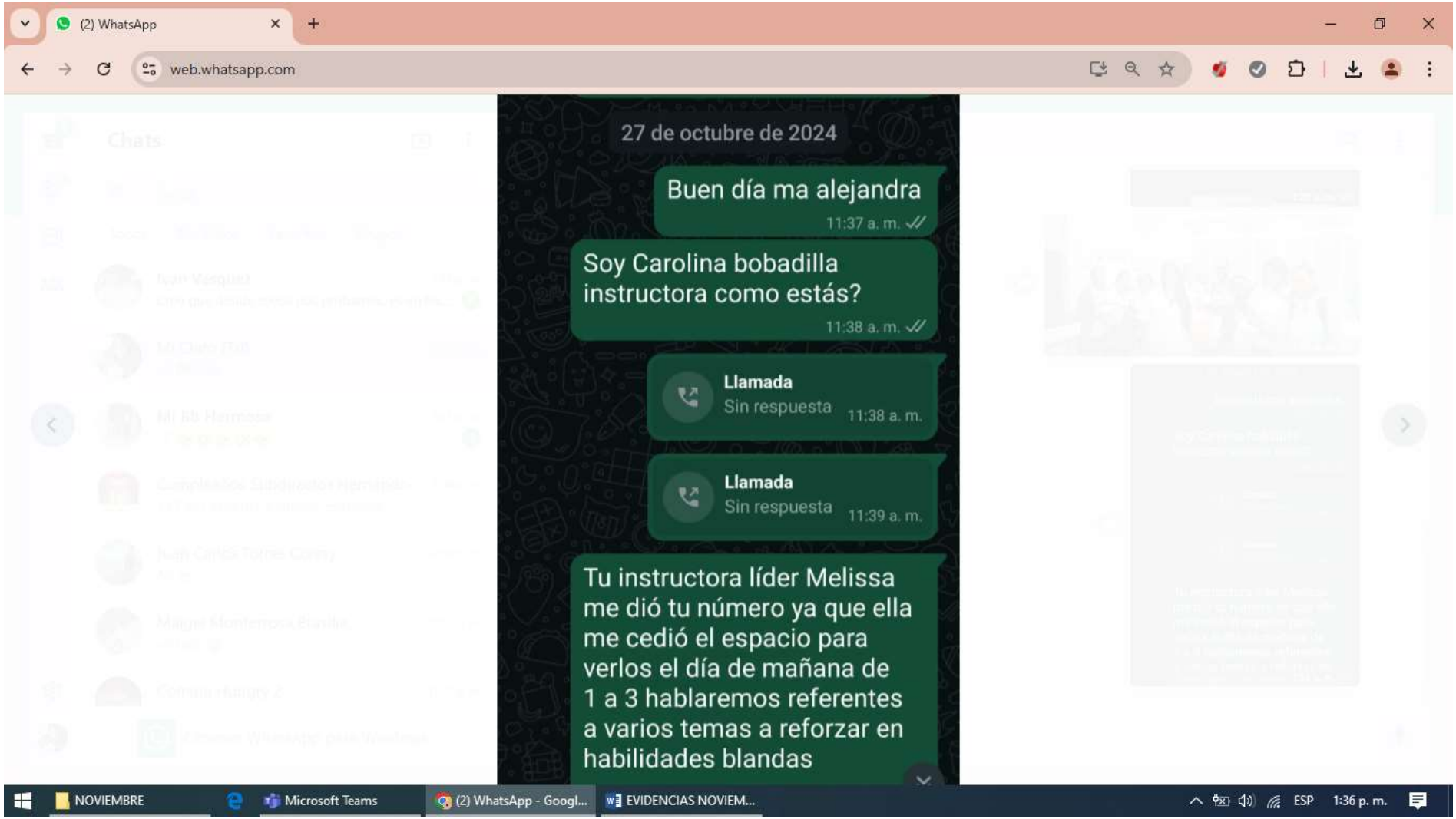


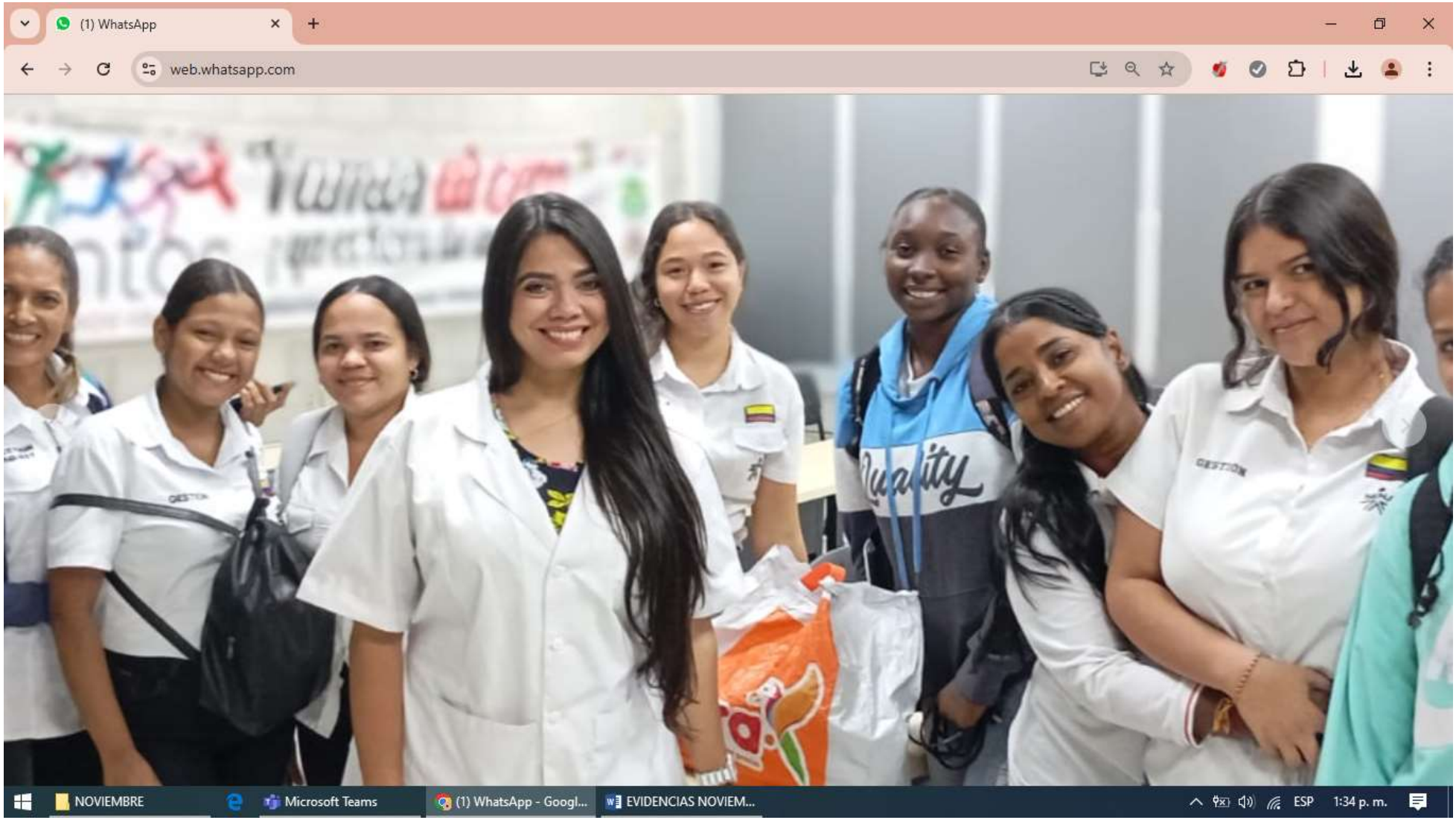
EDT SERVICIO AL CLIENTE MUJERES CABEZA DE HOGAR CARIBE VERDE APOYO A POBLACION VULNERABLE



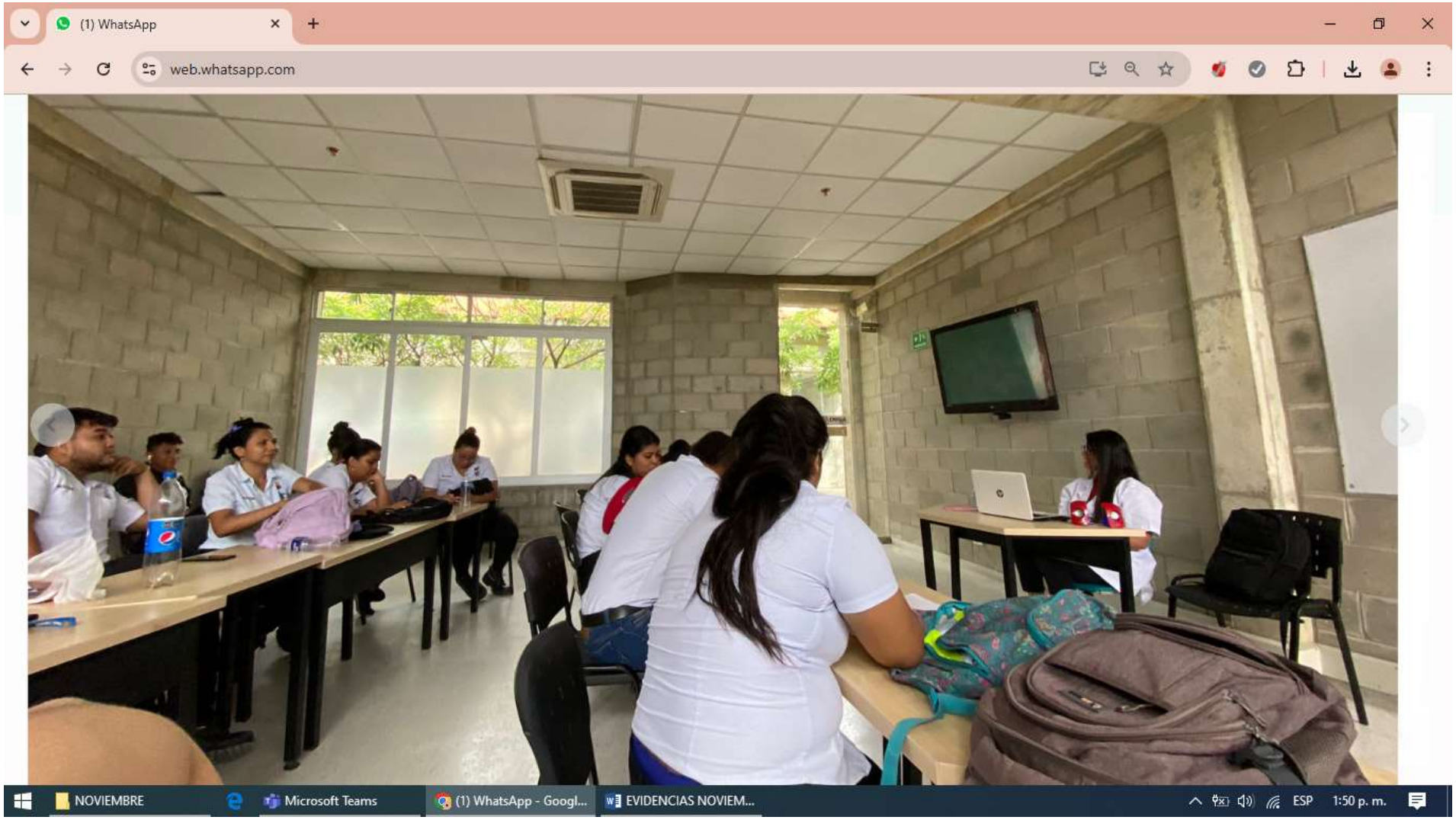

(1) WhatsApp
web.whatsapp.com
+57 301 1926069, +57 30...
siquie escucl
8 de octubre de 2024
rlos ni er más
información.
~ Toty creó el grupo "Servicio al cliente ".
~ Toty te añadió
Añadido por una persona que no está entre tus contactos • Grupo • Creado por ~ Toty 8/10/2024
Info. del grupo
Añadir miembros
~ Toty añadió a +57 302
NOVIEMBRE
Microsoft Teams
(1) WhatsApp - Googl...
EVIDENCIAS NOVIEM...
ESP
1:33 p. m.

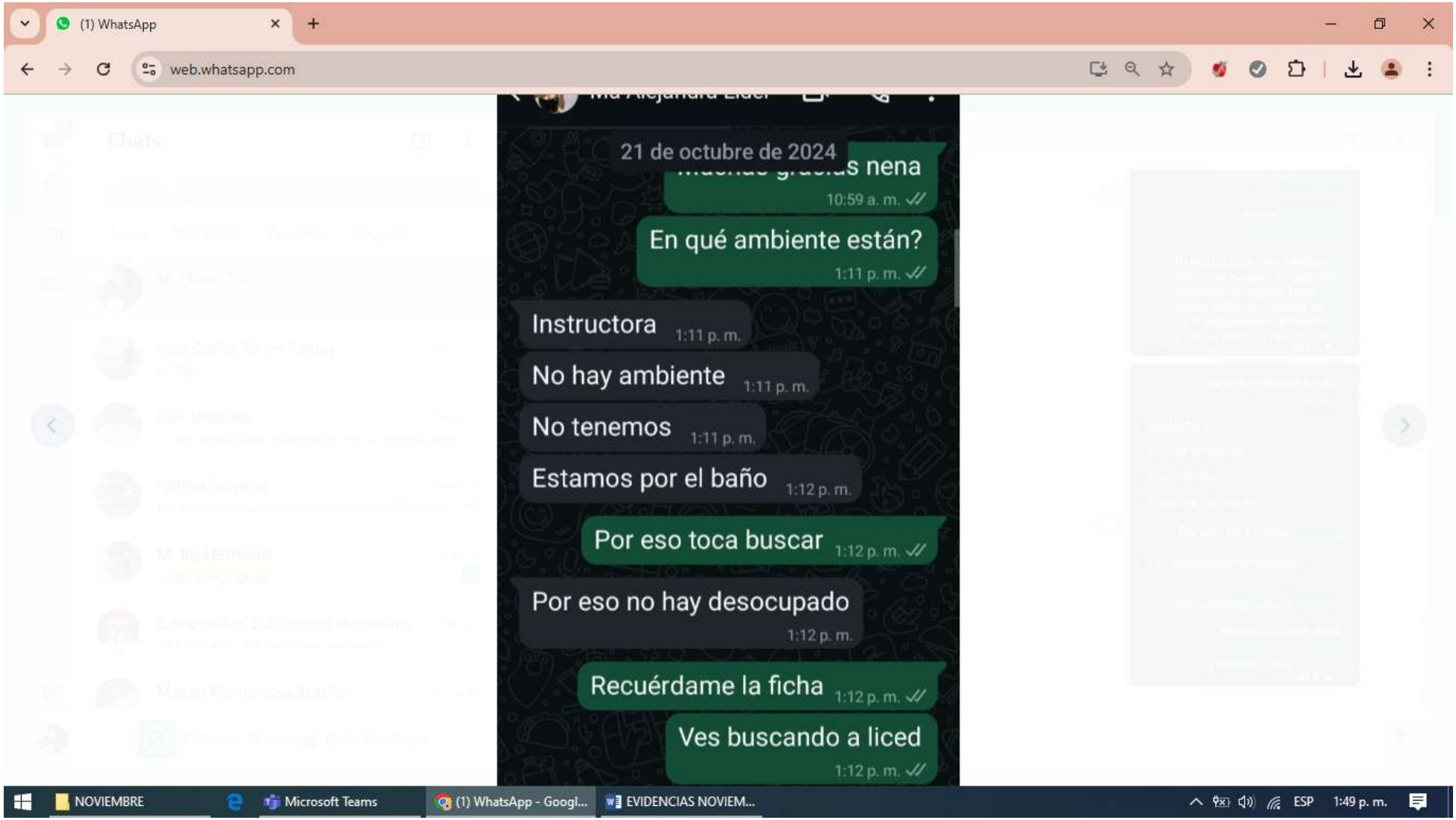
FICHA 3117413 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO



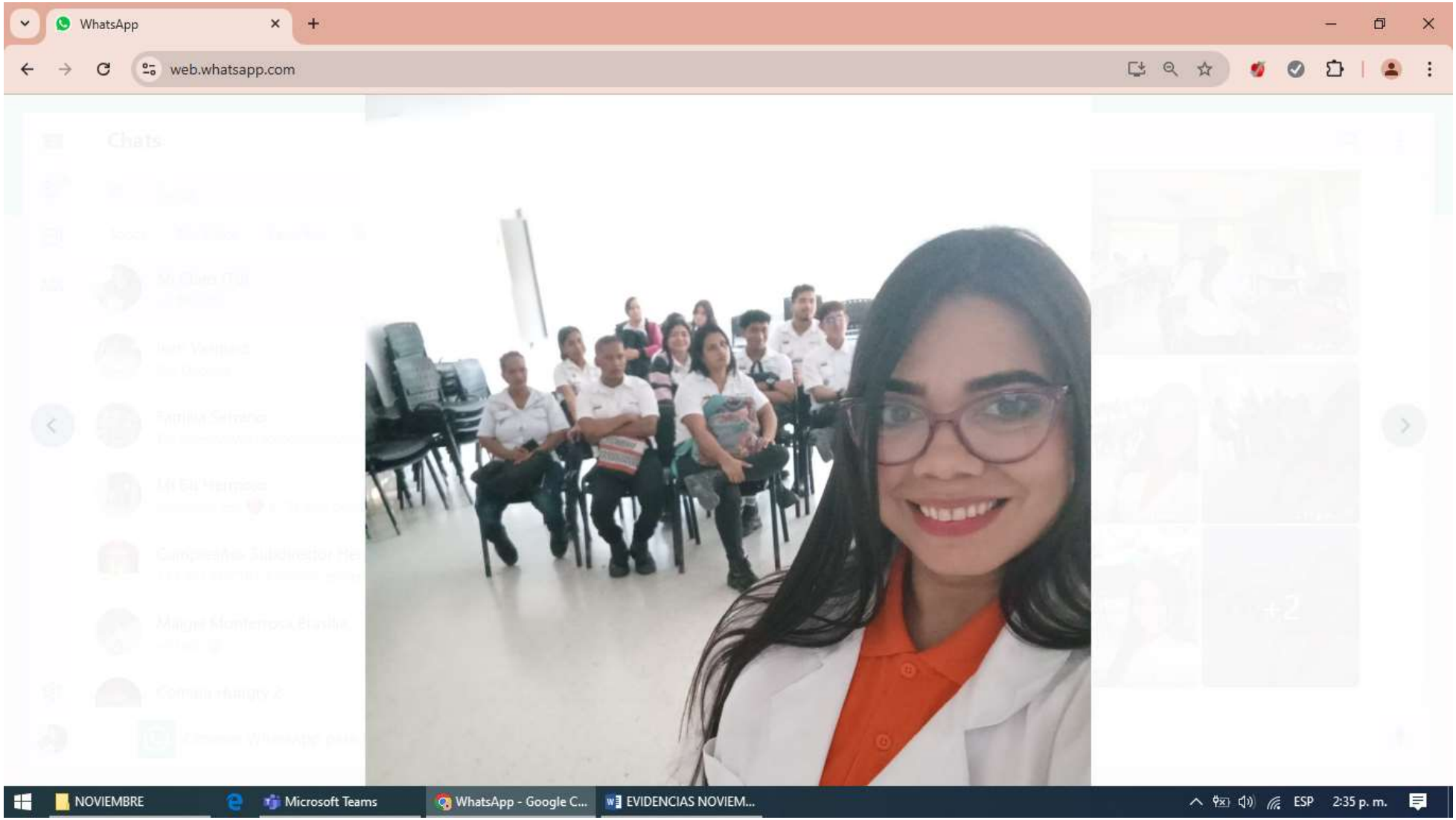

(1) WhatsApp
web.whatsapp.com
Quality
NOVIEMBRE
Microsoft Teams
(1) WhatsApp - Googl...
EVIDENCIAS NOVIEM...
ESP
1:34 p. m.

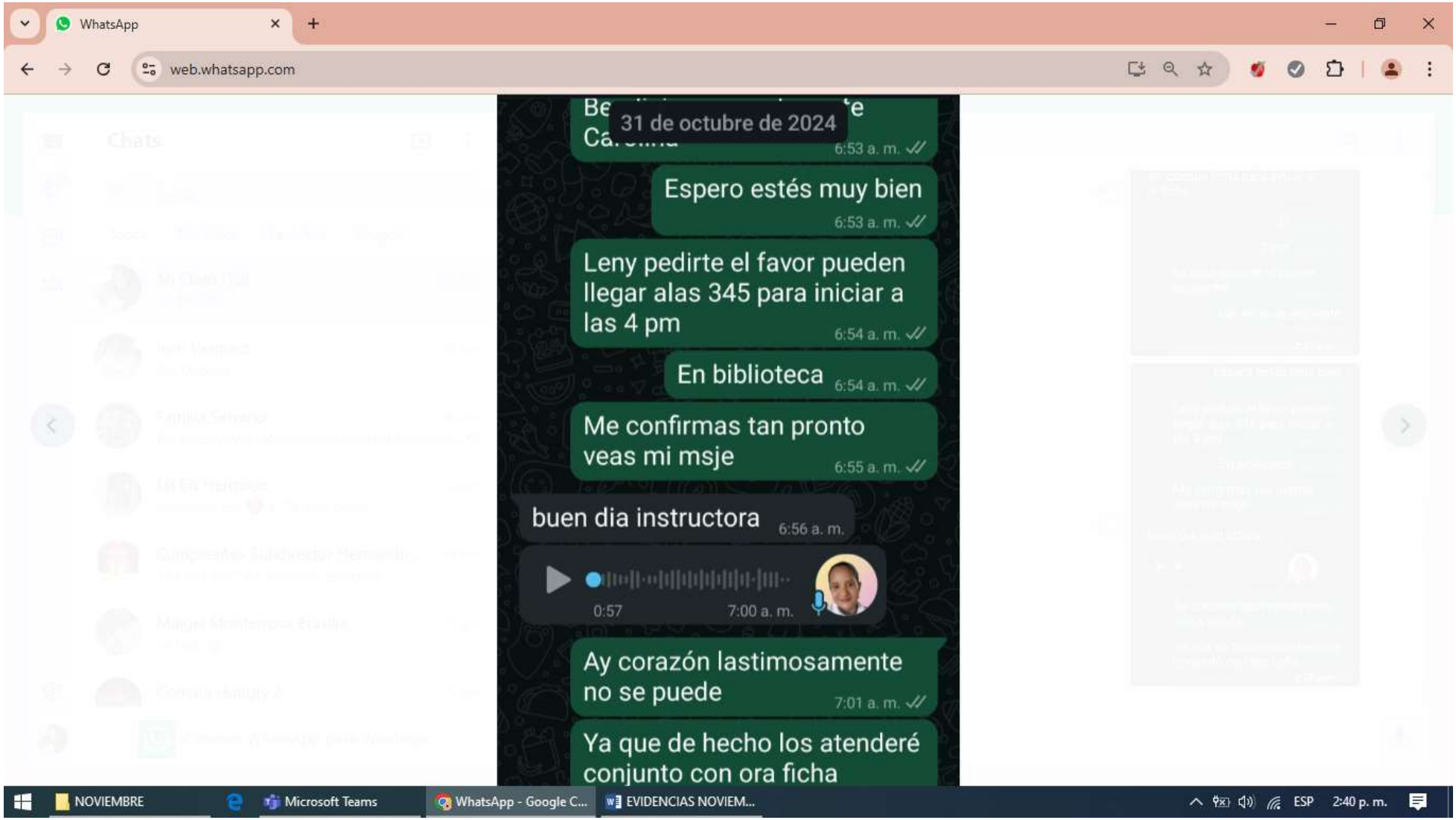
FICHA 3117439 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO



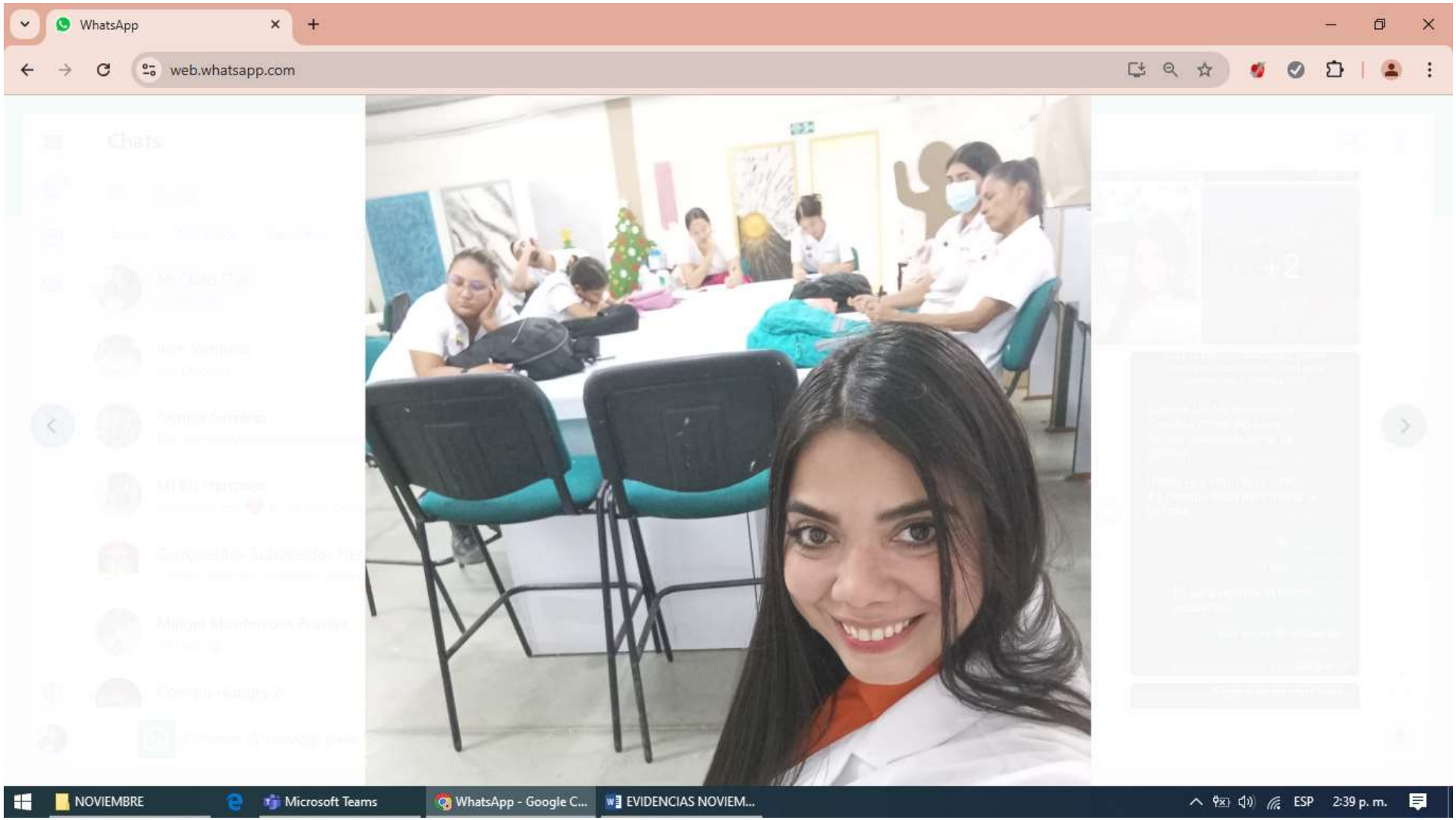

(1) WhatsApp
web.whatsapp.com
21 de octubre de 2024
s nena
10:59 a. m.
En qué ambiente están?
1:11 p. m.
Instructora 1:11 p. m.
No hay ambiente 1:11 p. m.
No tenemos 1:11 p. m.
Estamos por el baño 1:12 p. m.
Por eso toca buscar 1:12 p. m.
Por eso no hay desocupado
1:12 p. m.
Recuérdame la ficha 1:12 p. m.
Ves buscando a liced
1:12 p. m.
NOVIEMBRE
Microsoft Teams
(1) WhatsApp - Googl...
EVIDENCIAS NOVIEM...
ESP
1:49 p. m.

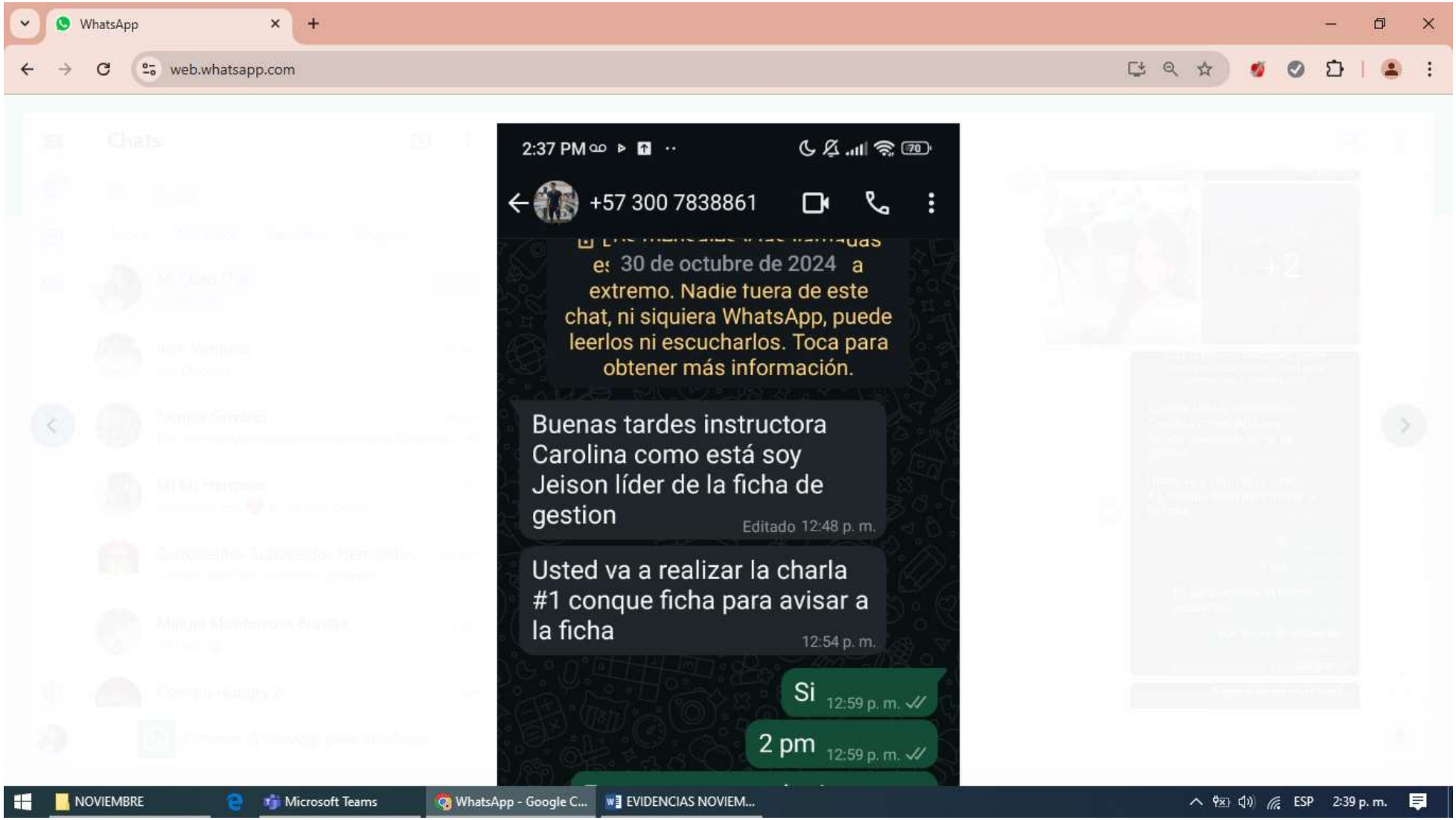
FICHA 3117431 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO



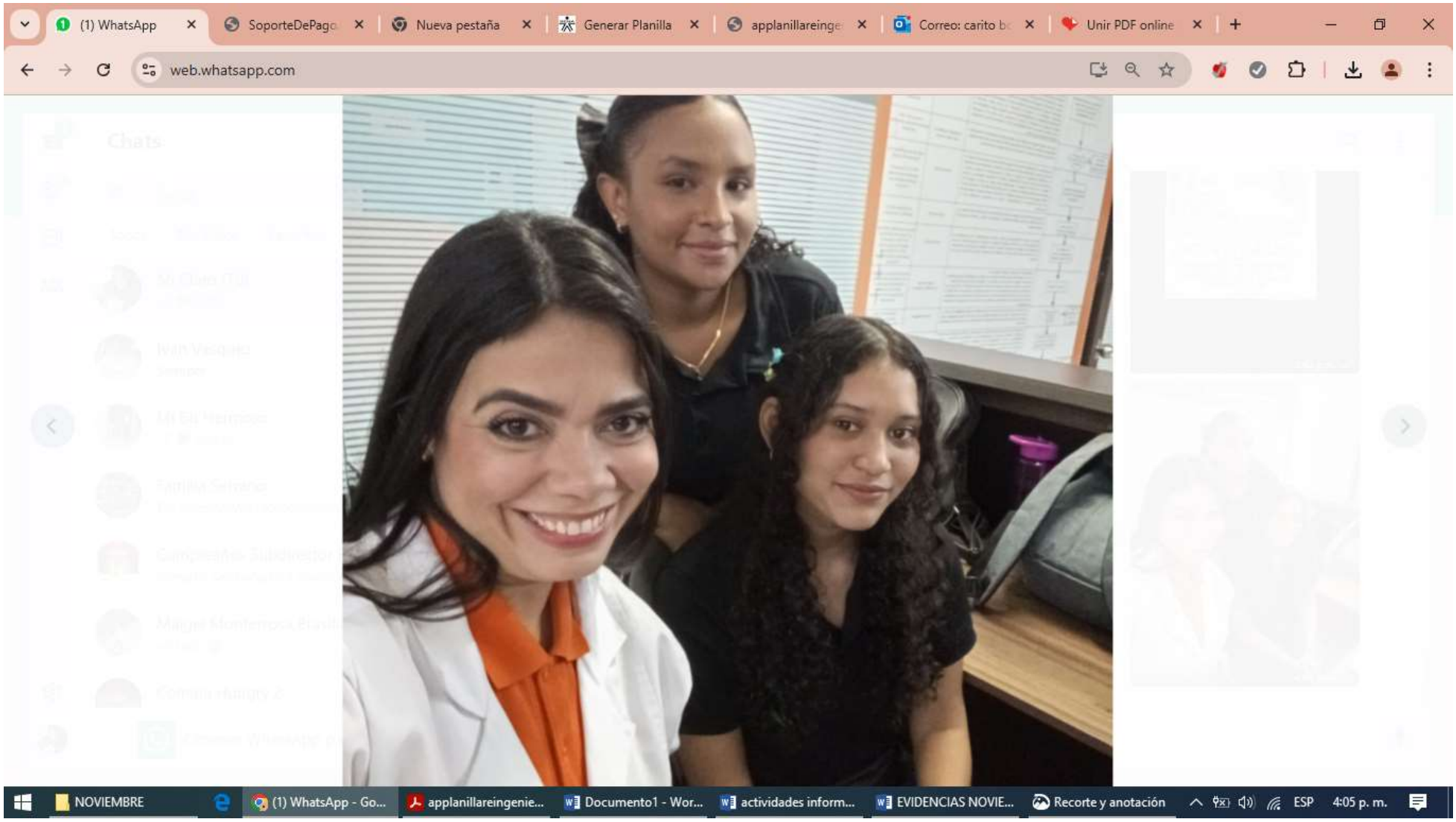

WhatsApp
web.whatsapp.com
31 de octubre de 2024
6:53 a. m.
Espero estés muy bien
6:53 a. m.
Leny pedirte el favor pueden llegar alas 345 para iniciar a las 4 pm
6:54 a. m.
En biblioteca
6:54 a. m.
Me confirmas tan pronto veas mi msje
6:55 a. m.
buen dia instructora
6:56 a. m.
0:57
7:00 a. m.
Ay corazón lastimosamente no se puede
7:01 a. m.
Ya que de hecho los atenderé conjunto con ora ficha
NOVIEMBRE
Microsoft Teams
WhatsApp - Google C...
EVIDENCIAS NOVIEM...
ESP
2:40 p. m.

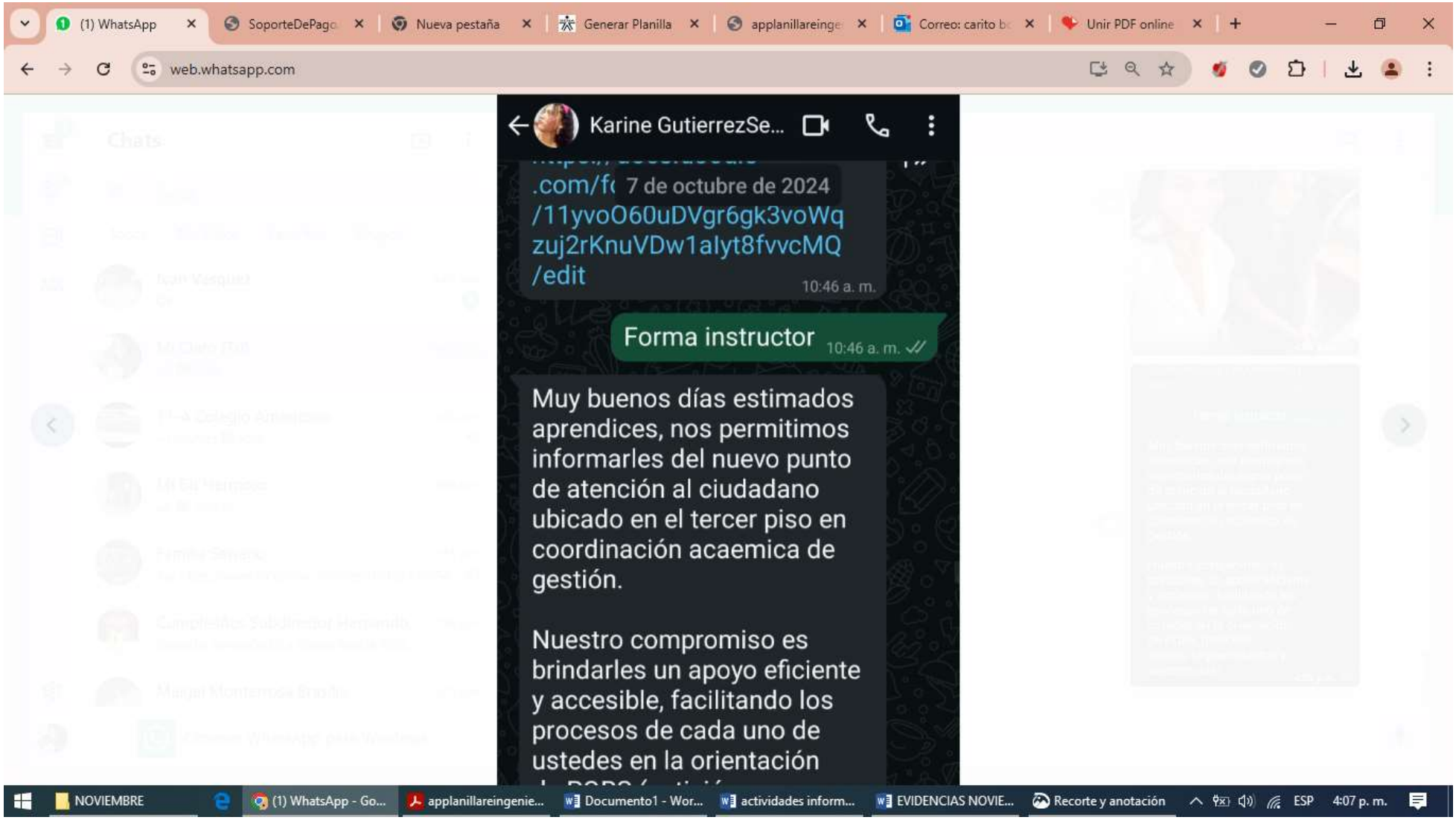
FICHA 3073702 COMPLEMETRARIA EN SERVICIO AL CLIENTE




WhatsApp
web.whatsapp.com
2:37 PM
+57 300 7838861
30 de octubre de 2024 a
extremo. Nadie fuera de este
chat, ni siquiera WhatsApp, puede
leerlos ni escucharlos. Toca para
obtener más información.
Buenas tardes instructora
Carolina como está soy
Jeison líder de la ficha de
gestion
Editado 12:48 p. m.
Usted va a realizar la charla
#1 conque ficha para avisar a
la ficha
12:54 p. m.
Si
12:59 p. m.
2 pm
12:59 p. m.
NOVIEMBRE
Microsoft Teams
WhatsApp - Google C...
EVIDENCIAS NOVIEM...
ESP
2:39 p. m.

PROYECTO DE INVESTIGACION




(1) WhatsApp
SoporteDePago
Nueva pestaña
Generar Planilla
applanillareinge
Correo: carito b
Unir PDF online
web.whatsapp.com
Karine GutierrezSe...
.com/f
/11yvoO60uDVgr6gk3voWq
zuj2rKnuVDw1alyt8fvvcMQ
/edit
7 de octubre de 2024
10:46 a. m.
Forma instructor
10:46 a. m.
Muy buenos días estimados aprendices, nos permitimos informarles del nuevo punto de atención al ciudadano ubicado en el tercer piso en coordinación acaemica de gestión.
Nuestro compromiso es brindarles un apoyo eficiente y accesible, facilitando los procesos de cada uno de ustedes en la orientación
NOVIEMBRE
(1) WhatsApp - Go...
applanillareingenie...
Documento1 - Wor...
actividades inform...
EVIDENCIAS NOVIE...
Recorte y anotación
ESP
4:07 p. m.

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Noviembre de 2024

Señor(a)
MILDRED YAROV ROLON NIETO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5795518**
Coordinador Académico Gestión
GESTIÓN
Barranquilla

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

Referencia: No 5795518 del año 2024

MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 22734685 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en GESTIÓN, 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: j). un pago correspondiente al mes de Noviembre de 2024 por valor de (4465545). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta AHORROS No. 404-576299-50 BANCOLOMBIA, cuyo titular es el Contratista.

Plazo: Será hasta el 13 de Diciembre de 2024.

OBJETO: Desarrollar formación profesional por competencias laborales, mediante la estrategia de aprendizaje por proyectos en los programas de formación de SERVICIO AL CLIENTE, participando en los equipos de diseño y desarrollo curricular y gestionando las

actividades y proyectos a través de las tecnologías de la información y la comunicación que brinda la entidad, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente

Obligaciones Especificas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Gestionar la información de planificación curricular, gestión de proyectos formativos, juicios evaluativos, novedades e inasistencias en el aplicativo institucional SOFIA Plus. Gestionar actividades de formación con apoyo en la plataforma virtual dispuesta por la entidad y garantizar el uso de la misma por parte de los aprendices.Proveerse de los Elementos de protección personal que requiera para el desarrollo de sus actividades según las directrices del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Uso de los formatos asignados por el centro para la realización de las actividades asignadas. Atención de los aprendiCES dando formación en las siguientes competencias técnicas estipuladas según el diseño curricular 135319 Y 664101 Atención ficha Según horario establecido en Sofia plus para la consecución de los siguientes resultados de aprendizaje. según el diseño. Acompañamientos de los aprendices en la fase de aislamiento preventivo en casa facilitando la formación mediante los diferentes recursos tecnológicos como WhatsApp, drive, correo electrónico. envío de planes de trabajos con	Horario registrado en planeacion y calidad del centro industrial y de aviacion. Fichas registrada en SOFIA PLUS. Asociacion de aprendices en la plataforma. Registro de tiempos asignados al instructor. Atención fichas EDT SERVICIO AL CLIENTE MUJERES CABEZA DE HOGAR CARIBE VERDE APOYO A POBLACION VULNERABLE FICHA 3117413 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3117439 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA

		cronogramas, material de estudio, guías aprendizaje por semana para dar continuidad a la formación,	3117431 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3073702 COMPLEMETRARIA EN SERVICIO AL CLIENTE
2	Planificar el desarrollo curricular del programa de formación a impartir de acuerdo a los procedimientos de formación profesional de la entidad. Participar en la elaboración del proyecto formativo de cada programa de formación a impartir de acuerdo a los procedimientos de formación profesional de la entidad	Realizar actividades lúdicas utilizando las diferentes tecnicas didácticas activas (mesa redonda, ensayos, cambio de roles, Philip 666 , etc) para la consecusion de los siguientes resultados de aprendizaje: Resultados de aprendizaje según diseño Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales. Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad de los mismos, identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente Personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización.	Horario registrado en planeacion y calidad del centro industrial y de aviacion. Fichas registrada en SOFIA PLUS. Asociacion de aprendices en la plataforma. Registro de tiempos asignados al instructor. Atención fichasEDT SERVICIO AL CLIENTE MUJERES CABEZA DE HOGAR CARIBE VERDE APOYO A POBLACION VULNERABLE FICHA 3117413 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3117439 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3117431 COMPLEMETRARIA

		valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción Apoyarme en el diseño curricular correspondiente a la formación titulada en información y servicio al cliente , y de tal manejar dar ejecución a los resultados de aprendizaje aquí mencionados . fichas# técnico en atencion integral al cliente fichas# 2855352-2826913 Diseño y desarrollo curricular programa de Aviación Gestión a pasajeros en cabina de aeronaves	EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3073702 COMPLEMETRARIA EN SERVICIO AL CLIENTE
3	Ejecutar acciones de formación profesional según el área de conocimiento asignada en el objeto contractual y acorde al nivel de formación, jornada y modalidad establecida en la programación específica de acciones de formación	Uso de los formatos asignados por el centro para la realización de las actividades asignadas. Atención de los aprendices según la ficha asignada dando formación al auxiliar servicios de apoyo al cliente en las siguientes competencias técnicas estipuladas según el diseño curricular 135319 y . Según horario establecido en Sofia plus para la consecución de los siguientes resultados de aprendizaje. según el	Horario registrado en planeacion y calidad del centro industrial y de aviacion. Fichas registrada en SOFIA PLUS. Asociacion de aprendices en la plataforma. Registro de tiempos asignados al instructor. Atención fichas EDT SERVICIO AL CLIENTE MUJERES CABEZA DE HOGAR CARIBE VERDE APOYO A POBLACION VULNERABLE FICHA 3117413 COMPLEMETRARIA

		diseño. Acompañamientos de los aprendices en la fase de aislamiento preventivo en casa facilitando la formación mediante los diferentes recursos tecnológicos como WhatsApp, drive, correo electrónico. envío de planes de trabajos con cronogramas, material de estudio, guías aprendizaje por semana para dar continuidad a la formación,	EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3117439 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3117431 COMPLEMETRARIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO FICHA 3073702 COMPLEMETRARIA EN SERVICIO AL CLIENTE

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**

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. 4573730546 de la planilla, operador y periodo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites"
Evidencias en () folios

Cordialmente,

MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO
Contratista
C.C. No. 22734685

Recibí a satisfacción:

MILDRED YAROV ROLON NIETO
Supervisor(a) Contrato 5795518 de 2024
Coordinador Académico Gestión

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

FECHA INICIAL: 01/10/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3117439 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3117413 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3073702 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3117430 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3117431 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 54,90

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
325220	03/10/2024	03/10/2024	SERVICIO AL CLIENTE	8,00

TOTAL TIEMPO EDT´s: 8,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/10/2024	28/10/2024	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	80,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	80,00

INSTRUCTOR: MARIA CAROLINA BOBADILLA SERRANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION