PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

BOGOTÁ – NOVIEMBRE del 2024

Señor (a)

Juan Camilo Pulgarin Vanegas

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5893497**

Coordinador

Centro de Servicios Financieros

Ciudad

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

Referencia: No **5893497** del año 2024

Claudia Yamile Morales Castro, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.121.873.951 de Villavicencio, en mi calidad de Contratista del SENA, en Formación Virtual Centro De Servicios Financieros, 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 cada contrato la suma de: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE ($44.655.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez pagos iguales correspondientes a los meses de febrero a noviembre de 2024 por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($ 4.465.500) cada uno incluido Iva.

Plazo: Será hasta el treinta (30) de NOVIEMBRE de 2024.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal con autonomía e independencia, para atender los procesos de formación complementaria virtual atendiendo los procesos y lineamientos de la formación profesional integral, de acuerdo con las necesidades del Centro de Servicios Financieros.

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de apoyo en la planeación de los procesos del programa de formación asignado, según la modalidad en la que se oriente el programa, de acuerdo con las necesidades del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de servicios financieros, en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.	En este periodo no se ejecutó esta obligación.	En este periodo no se ejecutó esta obligación.
2	Ejecutar los lineamientos establecidos en la Guía Orientación Formación ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G-014 vs.4 o el procedimiento que se encuentre vigente para la modalidad de formación virtual: “Cumplir con la	Se realizó el cumplimiento de la ejecución de la formación profesional integral teniendo en	NOVIEMBRE

	Ejecución de la Formación que se asigne para el acompañamiento de aprendices en Ambientes Virtuales de Aprendizaje según lo descrito en el instructivo para orientar el desempeño del instructor en Ambientes Virtuales de Aprendizaje SENA, entregado por la Dirección de Formación Profesional"	cuenta el desarrollo curricular de las fichas: **3108535** **3108536** **3108537** **3108538**	
3	Apoyar las actividades relacionadas con el diseño y desarrollo curricular de los programas de formación asociados con la línea medular que imparte el centro de servicios financieros, de acuerdo con la necesidad y las tendencias del sector.	Se apoyó las actividades asignadas acordes a esta obligación según la programación del centro y la coordinación. **3108535** **3108536** **3108537** **3108538**	NOVIEMBRE
4	Apoyar el proceso de inducción de los aprendices asignados.	En este periodo no se ejecutó esta obligación.	En este período no se ejecutó esta obligación.
5	Realizar el seguimiento y evaluación a los aprendices, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la entidad.	Se realizó el seguimiento y evaluación de los aprendices de las fichas asignadas: **3108535** **3108536** **3108537** **3108538**	NOVIEMBRE

6	Implementar estrategias metodológicas y pedagógicas que garanticen la retención los aprendices durante su proceso formativo.	Se implementó estrategias metodológicas y pedagógicas para las fichas: **3108535** **3108536** **3108537** **3108538**	NOVIEMBRE
7	Registrar oportunamente los juicios de evaluación de cada uno de los aprendices de los grupos asignados por la coordinación académica en los aplicativos dispuestos por la entidad.	Se registro los juicios de evaluación de cada uno de los aprendices de las fichas asignadas: **3108535** **3108536** **3108537** **3108538**	NOVIEMBRE
8	Apoyar la gestión de la divulgación, promoción, ingreso, inscripción y matricula de los aspirantes nuevos, de acuerdo con los lineamientos vigentes de la entidad.	En este periodo no se ejecutó esta obligación.	En este período no se ejecutó esta obligación.
9	Realizar seguimiento y control mensual de los aprendices en el aplicativo dispuesto por la entidad, verificando el registro de las rutas de aprendizaje, juicios evaluativos, novedades académicas (retiros voluntarios, traslados, aplazamientos, etc.…),	Se realizó el seguimiento y control mensual de los aprendices en el aplicativo dispuesto por la entidad, **3108535** **3108536**	NOVIEMBRE

	incumplimientos de la formación (inasistencias), gestionando ante la coordinación académica los tramites respectivos.	**3108537** **3108538**	
10	Aplicar lo establecido en el reglamento del aprendiz, garantizando el debido proceso.	Se establece y proyecta aplicar lo establecido en el reglamento garantizando el proceso en las fichas: **3108535** **3108536** **3108537** **3108538**	NOVIEMBRE
11	Proponer y/o participar en los proyectos del Sistema de investigación, Desarrollo tecnológico e innovación - SENNOVA.	En este periodo no se ejecutó esta obligación.	En este período no se ejecutó esta obligación.
12	Atender lo dispuesto en el código de integridad, el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), sistema integrado de gestión y auto control (SIGA), Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Sistema ambiental y de eficiencia energética.	En este periodo no se ejecutó esta obligación.	En este período no se ejecutó esta obligación.
13	Salvaguardar los bienes e inventarios que son utilizados por la Coordinación académica para su funcionamiento.	Se propende por salvaguardar los bienes e inventarios que son utilizados por la Coordinación académica para su funcionamiento.	En este período no se registra evidencia.

14	Participar en las actividades derivadas de los procesos de autoevaluación y registro calificado de los programas de formación que lo requieran en los tiempos establecidos por el centro de servicios financieros, la Dirección General y el Ministerio de Educación Nacional.	En este periodo no se ejecutó esta obligación.	En este período no se ejecutó esta obligación.
15	Acompañar activamente a los aprendices en las actividades programadas en el plan de bienestar al aprendiz.	Durante el período no se programó actividades en el plan de bienestar al aprendiz.	En este período no se registra evidencia.
16	Ejecutar las actividades contractuales de formación, atendiendo las necesidades del servicio, el plan de acción y en concordancia con el concepto 31557 de 2019.	Se ejecuto 160 horas según las actividades contractuales de formación en las fichas: **3108535** **3108536** **3108537** **3108538**	NOVIEMBRE
17	Realizar y presentar para el trámite de pagos, los informes de las actividades realizadas, así como los comprobantes de pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) a que haya lugar, verificando mensualmente su afiliación a ARL se encuentre vigente y activa, en proporción al valor mensual del	Para el período se realiza y presenta el informe correspondiente al mes de mayo, el pago de Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) y se adjunta la copia	NOVIEMBRE

	contrato, y entregar copia de la planilla correspondiente al supervisor del contrato para cada pago.	de la planilla correspondiente.	

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

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

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

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. 9476416881** de la planilla, operador Mi Planilla y periodo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites").

Evidencias en (86) folios

Cordialmente,

Firma

CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO

Contratista

C.C. No. 1.121.873.951

Recibí a satisfacción:

Firma

Juan Camilo Pulgarin Vanegas

Supervisor(a) Contrato 5893497de 2024

ACTA No.			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: **Informe de gestión realizado para el mes NOVIEMBRE del año 2024 correspondiente al proceso de formación complementaria de coordinación académica de formación virtual.**			
CIUDAD Y FECHA:	**Bogotá D.C. 15 de noviembre de 2024**	**HORA INICIO: 11:30 horas**	**HORA FIN: 12:00 horas**
LUGAR Y/O ENLACE:	Coordinación Académica de Formación Virtual	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Servicios Financieros Regional Distrito Capital.	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Informe de Gestión Coordinación Académica de formación virtual.			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: 1. Realizar informe detallado de la gestión a la evaluación realizada del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2024 a las fichas asignadas por la Coordinación Académica de Formación Virtual para el seguimiento de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No **5893497** de febrero del 2024.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
1. Se han realizado las siguientes actividades correspondientes al proceso en el seguimiento de formación complementaria, de las fichas a continuación relaciono: **PROGRAMAS: DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL, ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL Y SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL.** **FICHAS**: **3108535-3108536-3108537-3108538** **De conformidad con la orientación de la Guía V04, de las cuales se ha adelantado la siguiente gestión:** **1. Planeación de la Formación en las Actividades de Aprendizaje.** **2. Ejecución de la formación a través de las sesiones en línea.**			

3. **Seguimiento a la formación en la evaluación de las evidencias de aprendizaje.**
4. **Evaluación de evidencias de la Actividades de aprendizaje y Juicios de evaluación.**
5. **Acompañamiento y comunicación con los Aprendices.**

LISTA DE CHEQUEO DE SEGUIMIENTO ENVIADA POR EL SUPERVISOR DE CONTRATO

Cordial saludo instructor,

de acuerdo al cronograma envío lista de chequeo para el mes de Noviembre 2024, sin novedades. Agradezco su gestión de acuerdo a los plazos contables para el cargue de los formatos GC y GF

INSTRUCTOR ASIGNADO 2024	NOMBRE PROGRAMA FORMACION	IDENTIFICADOR FICHA	FECHA CURSO COMPLEMETARIOS	CENTRO DE CALIFICACIONES	ANUNCIOS	REPORTE JUICIOS DE EVALUACION	ESTADO APRENDICES NOVEDADES (CERTIFICACIÓN, CANCELADO RETIRO, DESERCIÓN)
CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO	DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL	3108535	INICIO: 16/10/2024 FINALIZACIÓN 12/11/2024	OK	OK	OK	CERTIFICADOS: 7- RETIRADOS: 4- DESERCIONES: 54- NO APROBADOS: 15
CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO	DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL	3108536	INICIO: 16/10/2024 FINALIZACIÓN 12/11/2024	OK	OK	OK	CERTIFICADOS: 22- RETIRADOS: 3- DESERCIONES: 42- NO APROBADOS: 13
CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO	ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL	3108537	INICIO: 16/10/2024 FINALIZACIÓN 12/11/2025	OK	OK	OK	CERTIFICADOS: 25- RETIRADOS: 0- DESERCIONES: 44- NO APROBADOS: 11
CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL	3108538	INICIO: 16/10/2024 FINALIZACIÓN 12/11/2026	OK	OK	OK	CERTIFICADOS: 22- RETIRADOS: 1- DESERCIONES: 44- NO APROBADOS: 13

PROGRAMAS: DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL, ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL Y SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL.
FICHAS: **3108535-3108536-3108537-3108538**

Informe de actividades

FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	INCONVENIENTES CON EL LMS
Del 01 al 10 de noviembre	**Presentación del programa y Rap´s a evaluar**	**Ninguna**
Del 01 al 30 de noviembre	**Atención a aprendices por medio de correo electrónico, mensajería interna, chat de la plataforma y herramientas de comunicación directa.**	**Ninguna**
Del 01 al 30 de noviembre	**Calificación de evidencias y retroalimentación. Realizar sesión en línea para explicar evidencias y aclarar dudas del programa de formación a los aprendices.**	**Ninguna**

CONCLUSIONES

Se evidencia la gestión realizada durante el mes de noviembre de 2024

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
Realización de las sesiones sincrónicas de acuerdo con el cronograma que se encuentran en Zajuna -Contenido del Curso - Cronogramas	**01/11/2024 al 30/11/24**	CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO	

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	**DEPENDENCIA/ EMPRESA**	**APRUEBA (SI/NO)**	**OBSERVACIÓN**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 15 DEL MES DE NOVIEMBR DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S)	Realizar informe detallado de la gestión a la evaluación realizada del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2024 a las fichas asignadas por la Coordinación de formación virtual de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No **5893497** del 07 de febrero del 2024.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	JUAN CAMILO PULGARIN VANEGAS	1013646232	X			Servicio Nacional De Aprendizaje – CSF	jpulgarin@sena.edu.co	5461600 Ext: 14509	si	**PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
1	Claudia Yamile Morales Castro	1121873951		**X**		Sena Centro Servicios Financieros	cymoralesc@sena.edu.co	3228136338	SI	PARTICIPACIÓN VIRTUAL

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

EVIDENCIAS

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL. (3108535)



BIENVENIDOS AL PROGRAMA DE FORMACIÓN DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 21:14

Estimados aprendices SENA.

Es un placer darles la más cordial bienvenida al programa de formación complementaria **DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL Ficha (318535)** el cual dará inicio el día 16 de octubre de 2024 y concluirá el día 12 de noviembre del mismo año. Soy la Psicóloga Claudia Morales Castro, seré su instructora, recuerden que estoy para guiarlos durante su proceso de aprendizaje, me pueden contactar a través del foro de dudas e inquietudes, o bien, mediante el correo electrónico ps.claudiamoralescastro@gmail.com, o en el celular: 3228136338.

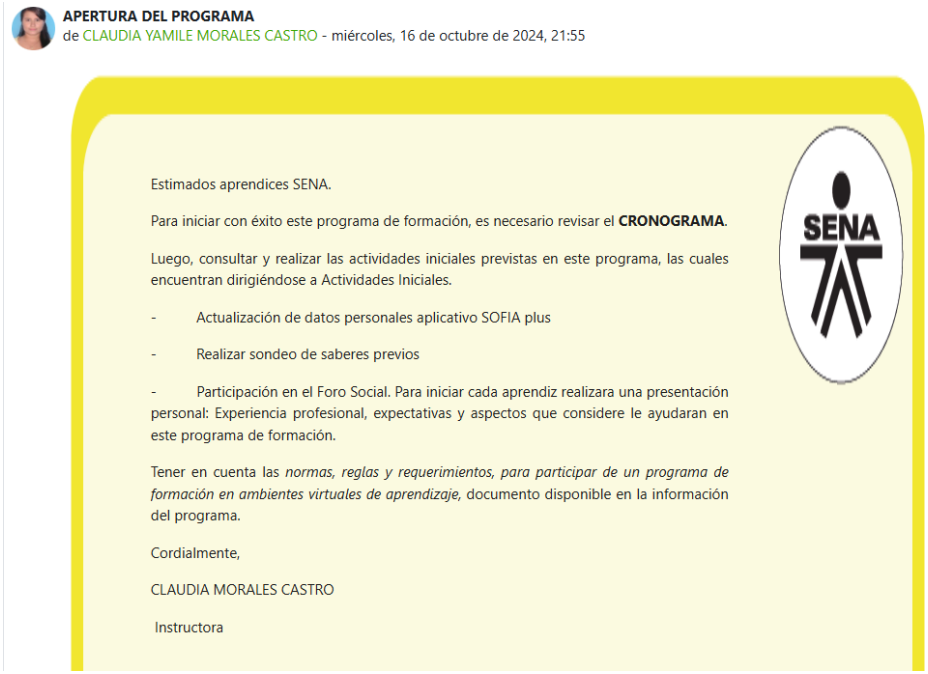
Me complace ser su instructora en este importante proceso tan significativo, donde abordaremos los fundamentos, estrategias y mejores prácticas para desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito personal y laboral.

En el menú de la plataforma, encuentran el botón Información del Programa, que contiene la primera información que ustedes deberán visualizar para contextualizarse en todo lo referente al desarrollo del programa de formación virtual.

Recuerden que la fecha máxima de recepción de evidencias es el día 10 de noviembre de 2024, así que los invito a estar comprometidos y participativos durante el programa.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO



APERTURA DEL PROGRAMA
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 21:55

Estimados aprendices SENA.

Para iniciar con éxito este programa de formación, es necesario revisar el **CRONOGRAMA**.

Luego, consultar y realizar las actividades iniciales previstas en este programa, las cuales encuentran dirigiéndose a Actividades Iniciales.

- Actualización de datos personales aplicativo SOFIA plus
- Realizar sondeo de saberes previos
- Participación en el Foro Social. Para iniciar cada aprendiz realizara una presentación personal: Experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudaran en este programa de formación.

Tener en cuenta las *normas, reglas y requerimientos, para participar de un programa de formación en ambientes virtuales de aprendizaje,* documento disponible en la información del programa.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Resultado de aprendizaje RAP 1: *Identificar emociones que experimenta el ser humano, mediante la expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos, acordes con las exigencias de la convivencia basada en principios y valores humanos.*

Fecha de inicio: 16 de octubre 2024

Fecha de finalización: 22 de octubre 2024

Evidencias de Aprendizaje:

Foro temático: Las emociones como espiral ascendente de transformaciones en la vida de las personas.

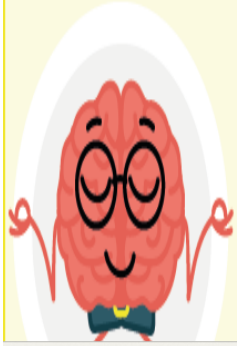
Mapa conceptual: Características de las emociones y los sentimientos.

Sesión en línea: lunes 21 de octubre 6:00pm

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora



INVITACIÓN SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - jueves, 17 de octubre de 2024, 22:44

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Estimados aprendices SENA.

Reciban un cordial saludo. Los invitamos a la primera sesión en línea del Programa de Formación **Desarrollo de la Inteligencia Emocional en lo Personal y Laboral**

FECHA: lunes 21 de octubre, 6:00pm

ACCESO: Click Aquí

Ingresar al enlace compartido por lo menos 5 minutos antes de la hora programada para revisar el correcto funcionamiento de la herramienta. Revisar la configuración de audio y sonido de su equipo. Se les recomienda que mantengan sus micrófonos en silencio al ingresar a la sesión.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO



DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Estimados aprendices SENA.

Me agrada anunciar que la grabación de la sesión en línea la cual se realizó el día 21/10/2024 ya está cargada en la plataforma. ¡Revísenla para repasar o para aquellos que no pudieron asistir! Espero que encuentren útiles los materiales. ¡Nos vemos en la próxima sesión en línea!

Para acceder a la grabación dar click en el siguiente enlace: ENLACE DE ACCESO

Ruta: Sesiones en línea/ Grabaciones sesiones en línea.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora



DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

Es un gusto anunciar que los siguientes aprendices han aprobado con éxito el curso "DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL":

KELLY MELISSA GAMBOA IBARBO

EDILSON JIMENEZ OLIVEROS

SARA LENIS VILLALOBOS

JESSICA MARTINEZ OSORNO

EISSON DARIO ORDUZ GUERRERO

ANGIE CAROLINA RESTREPO QUIROZ

MARIANA RIVERA MONTOYA

¡Felicitaciones a todos por su dedicación y esfuerzo!

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL. (3108536)

BIENVENIDOS AL PROGRAMA DE FORMACIÓN DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 22:00

Estimados aprendices SENA.

Es un placer darles la más cordial bienvenida al programa de formación complementaria **DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL Ficha (318536)** el cual dará inicio el día 16 de octubre de 2024 y concluirá el día 12 de noviembre del mismo año. Soy la Psicóloga Claudia Morales Castro, seré su instructora, recuerden que estoy para guiarlos durante su proceso de aprendizaje, me pueden contactar a través del foro de dudas e inquietudes, o bien, mediante el correo electrónico ps.claudiamoralescastro@gmail.com, o en el celular: 3228136338.

Me complace ser su instructora en este importante proceso tan significativo, donde abordaremos los fundamentos, estrategias y mejores prácticas para desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito personal y laboral.

En el menú de la plataforma, encuentran el botón Información del Programa, que contiene la primera información que ustedes deberán visualizar para contextualizarse en todo lo referente al desarrollo del programa de formación virtual.

Recuerden que la fecha máxima de recepción de evidencias es el día 10 de noviembre de 2024, así que los invito a estar comprometidos y participativos durante el programa.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora



APERTURA DEL PROGRAMA
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 22:01

Estimados aprendices SENA.

Para iniciar con éxito este programa de formación, es necesario revisar el **CRONOGRAMA**.

Luego, consultar y realizar las actividades iniciales previstas en este programa, las cuales encuentran dirigiéndose a Actividades Iniciales.

- Actualización de datos personales aplicativo SOFIA plus
- Realizar sondeo de saberes previos
- Participación en el Foro Social. Para iniciar cada aprendiz realizara una presentación personal: Experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudaran en este programa de formación.

Tener en cuenta las *normas, reglas y requerimientos, para participar de un programa de formación en ambientes virtuales de aprendizaje,* documento disponible en la información del programa.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

APERTURA PRIMERA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 22:03

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Resultado de aprendizaje RAP 1: *Identificar emociones que experimenta el ser humano, mediante la expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos, acordes con las exigencias de la convivencia basada en principios y valores humanos.*

Fecha de inicio: 16 de octubre 2024

Fecha de finalización: 22 de octubre 2024

Evidencias de Aprendizaje:

Foro temático: Las emociones como espiral ascendente de transformaciones en la vida de las personas.

Mapa conceptual: Características de las emociones y los sentimientos.

Sesión en línea: lunes 21 de octubre 6:00pm

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

INVITACIÓN SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - jueves, 17 de octubre de 2024, 22:46

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Estimados aprendices SENA.

Reciban un cordial saludo. Los invitamos a la primera sesión en línea del Programa de Formación **Desarrollo de la Inteligencia Emocional en lo Personal y Laboral**

FECHA: lunes 21 de octubre, 6:00pm

ACCESO: Click Aquí

Ingresar al enlace compartido por lo menos 5 minutos antes de la hora programada para revisar el correcto funcionamiento de la herramienta. Revisar la configuración de audio y sonido de su equipo. Se les recomienda que mantengan sus micrófonos en silencio al ingresar a la sesión.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL 21/10
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - lunes, 21 de octubre de 2024, 22:25

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Estimados aprendices SENA.

Me agrada anunciar que la grabación de la sesión en línea la cual se realizó el día 21/10/2024 ya está cargada en la plataforma. ¡Revísenla para repasar o para aquellos que no pudieron asistir! Espero que encuentren útiles los materiales. ¡Nos vemos en la próxima sesión en línea!

Para acceder a la grabación dar click en el siguiente enlace: ENLACE DE ACCESO

Ruta: Sesiones en línea/ Grabaciones sesiones en línea.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL 06/11/2024
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - jueves, 7 de noviembre de 2024, 21:06

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

06/11/2024 al 12/11/2024

Estimados aprendices SENA.

Me agrada anunciar que la grabación de la sesión en línea la cual se realizó el día 06/11/2024 ya está cargada en la plataforma. ¡Revísenla para repasar o para aquellos que no pudieron asistir! Espero que encuentren útiles los materiales.

Para acceder a la grabación dar click en el siguiente enlace: ENLACE DE ACCESO

Ruta: Sesiones en línea/ Grabaciones sesiones en línea.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL. (3108536)

Mis cursos / **Cursos** / **(oculto/s)** / P_11210051_V_3108536_R_11_C_9405 / ANUNCIOS / CIERRE DE FORMACIÓN

ANUNCIOS

CIERRE DE FORMACIÓN

NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL 06/11/2024

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

CIERRE DE FORMACIÓN
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - viernes, 8 de noviembre de 2024, 23:29

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

A continuación, encontraran información importante de la finalización del programa.

- Fecha de entrega del certificado de aprobación del curso: 03 de diciembre

- Para acceder al manual para la descarga del certificado, por favor ingresar a Información Programa/Documentos de interés para el aprendiz/ Como descargar el certificado.

"Los invitamos a continuar su formación a través de otros programas virtuales que puedan ser de su interés, los cuales podrá consultar a través del siguiente enlace:

https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/enlace/cursos-cortos-formacion-complementaria-virtual"

Cordialmente,

Claudia Morales Castro

Instructora

ANUNCIOS

NOTIFICACIÓN APRENDICES APROBADOS

CIERRE DE FORMACIÓN

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



NOTIFICACIÓN APRENDICES APROBADOS
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - martes, 12 de noviembre de 2024, 18:59

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

Es un gusto anunciar que los siguientes aprendices han aprobado con éxito el curso "DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL":

XIMENA MARIA ALVARADO MARTINEZ

KATHERINE ALVAREZ GARCIA

YENIFER ASENETH BENJUMEA VANEGAS

KAREN YULYETH CORTES RIOS

YULEIZY PAOLA HERRERA MERCADO

SANDRA MILENA JARAMILLO PEÑA

MARIA ALBIRIAN LOPEZ GARCIA

MAYERLY ESTELLA MARTINEZ ROJAS

DOUGLAS ALFONSO OLIVEROS SANCHEZ

YASBLEIDYE NATHALIA OROZCO AYALA

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Estimados aprendices SENA

Hemos concluido con éxito la primera unidad, en la que reconocimos los conceptos de inteligencia emocional, la antropología de las emociones y los sentimientos, así como las características de las emociones y su importancia en nuestras vidas.

Los invitamos cordialmente a continuar participando en las próximas actividades del programa de formación. Seguiremos explorando nuevos temas y profundizando en áreas relevantes para nuestro crecimiento personal y profesional.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

INVITACIÓN SESIÓN EN LÍNEA SEGUNDA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - martes, 22 de octubre de 2024, 23:39

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

23/10/2024 al 29/10/2024

Estimados aprendices SENA.

Reciban un cordial saludo. Los invitamos a la segunda sesión en línea del Programa de Formación **Desarrollo de la Inteligencia Emocional en lo Personal y Laboral**

FECHA: Jueves 24 de octubre, 6:00pm

ACCESO: Click Aquí

Ingresar al enlace compartido por lo menos 5 minutos antes de la hora programada para revisar el correcto funcionamiento de la herramienta. Revisar la configuración de audio y sonido de su equipo. Se les recomienda que mantengan sus micrófonos en silencio al ingresar a la sesión.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

CIERRE DE FORMACIÓN
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - viernes, 8 de noviembre de 2024, 23:26

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

A continuación, encontraran información importante de la finalización del programa.

- Fecha de entrega del certificado de aprobación del curso: 03 de diciembre

- Para acceder al manual para la descarga del certificado, por favor ingresar a Información Programa/Documentos de interés para el aprendiz/ Como descargar el certificado.

"Los invitamos a continuar su formación a través de otros programas virtuales que puedan ser de su interés, los cuales podrá consultar a través del siguiente enlace:

https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/enlace/cursos-cortos-formacion-complementaria-virtual"

Cordialmente,

Claudia Morales Castro

Instructora

CIERRE DE FORMACIÓN
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - viernes, 8 de noviembre de 2024, 23:26

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

A continuación, encontraran información importante de la finalización del programa.

- Fecha de entrega del certificado de aprobación del curso: 03 de diciembre

- Para acceder al manual para la descarga del certificado, por favor ingresar a Información Programa/Documentos de interés para el aprendiz/ Como descargar el certificado.

"Los invitamos a continuar su formación a través de otros programas virtuales que puedan ser de su interés, los cuales podrá consultar a través del siguiente enlace:

https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/enlace/cursos-cortos-formacion-complementaria-virtual"

Cordialmente,

Claudia Morales Castro

Instructora

CIERRE DE FORMACIÓN
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - viernes, 8 de noviembre de 2024, 23:29

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

A continuación, encontraran información importante de la finalización del programa.

- Fecha de entrega del certificado de aprobación del curso: 03 de diciembre

- Para acceder al manual para la descarga del certificado, por favor ingresar a Información Programa/Documentos de interés para el aprendiz/ Como descargar el certificado.

"Los invitamos a continuar su formación a través de otros programas virtuales que puedan ser de su interés, los cuales podrá consultar a través del siguiente enlace:

https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/enlace/cursos-cortos-formacion-complementaria-virtual"

Cordialmente,

Claudia Morales Castro

Instructora

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

Es un gusto anunciar que los siguientes aprendices han aprobado con éxito el curso "DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL":

XIMENA MARIA ALVARADO MARTINEZ

KATHERINE ALVAREZ GARCIA

YENIFER ASENETH BENJUMEA VANEGAS

KAREN YULYETH CORTES RIOS

YULEIZY PAOLA HERRERA MERCADO

SANDRA MILENA JARAMILLO PEÑA

MARIA ALBIRIAN LOPEZ GARCIA

MAYERLY ESTELLA MARTINEZ ROJAS

DOUGLAS ALFONSO OLIVEROS SANCHEZ

YASBLEIDYE NATHALIA OROZCO AYALA

ARMANDO ORTIZ JIMENEZ

SANDRA CATALINA OSPINA BAUTISTA

DANIEL JOSE PALACIOS OTALORA

YULI PAOLA PEREZ GARAY

DIANA PAOLA RAMIREZ GAITAN

ALANY RAMIREZ MAFLA

DORYS ASTRID RAMOS TORRES

BRISAIDA DARYURI SANTAFE TORRES

YEISON EDUARDO TAMARA PUERTO

ANGIE ALEJANDRA TRUJILLO CAMACHO

ETICA EN LO PERSONAL Y LABORAL (3108537)

BIENVENIDOS AL PROGRAMA DE FORMACIÓN ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 23:23



Estimados aprendices SENA.

Es un placer darles la más cordial bienvenida al programa de formación complementaria **ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL Ficha (3108537)** el cual dará inicio el día 16 de octubre de 2024 y concluirá el día 12 de noviembre del mismo año. Soy la Psicóloga Claudia Morales Castro, seré su instructora, recuerden que estoy para guiarlos durante su proceso de aprendizaje, me pueden contactar a través del foro de dudas e inquietudes, o bien, mediante el correo electrónico ps.claudiamoralescastro@gmail.com , o en el celular: 3228136338. Me complace ser su instructora en este importante proceso tan significativo, donde abordaremos los fundamentos, estrategias y mejores prácticas para desarrollar la ética en el ámbito personal y laboral.

En el menú de la plataforma, encuentran el botón Información del Programa, que contiene la primera información que ustedes deberán visualizar para contextualizarse en todo lo referente al desarrollo del programa de formación virtual.

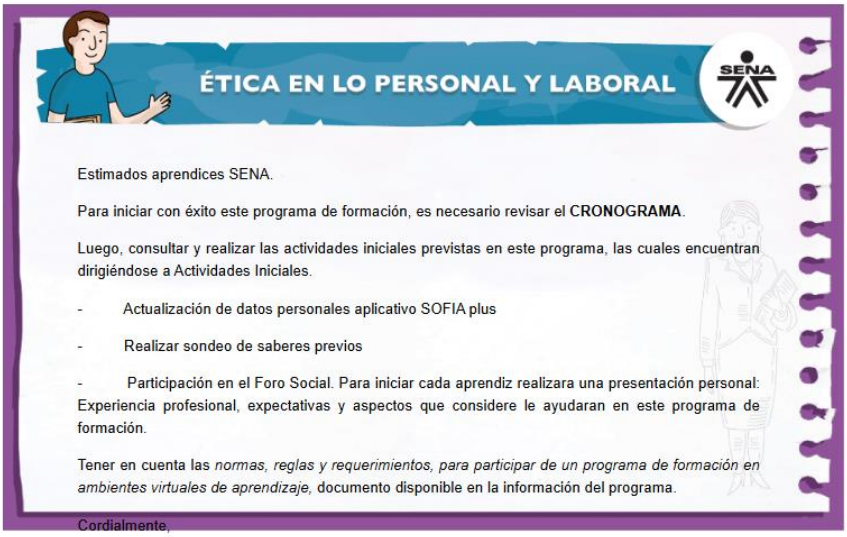
Recuerden que la fecha máxima de recepción de evidencias es el día 10 de noviembre de 2024, así que los invito a estar comprometidos y participativos durante el programa.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

APERTURA DEL PROGRAMA
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 23:25



Estimados aprendices SENA.

Para iniciar con éxito este programa de formación, es necesario revisar el **CRONOGRAMA**.

Luego, consultar y realizar las actividades iniciales previstas en este programa, las cuales encuentran dirigiéndose a Actividades Iniciales.

- Actualización de datos personales aplicativo SOFIA plus
- Realizar sondeo de saberes previos
- Participación en el Foro Social. Para iniciar cada aprendiz realizara una presentación personal: Experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudaran en este programa de formación.

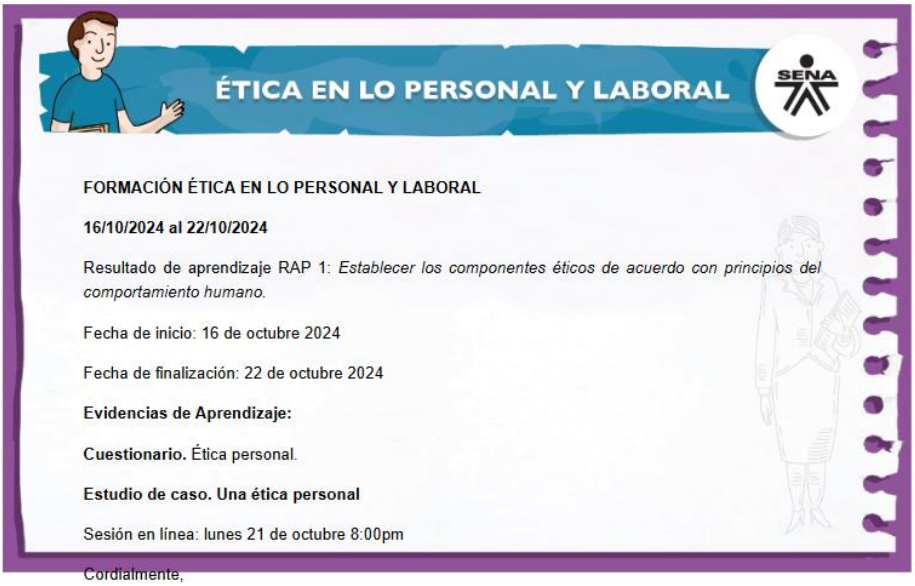
Tener en cuenta las *normas, reglas y requerimientos, para participar de un programa de formación en ambientes virtuales de aprendizaje,* documento disponible en la información del programa.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

APERTURA PRIMERA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 16 de octubre de 2024, 23:27



FORMACIÓN ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Resultado de aprendizaje RAP 1: *Establecer los componentes éticos de acuerdo con principios del comportamiento humano.*

Fecha de inicio: 16 de octubre 2024

Fecha de finalización: 22 de octubre 2024

Evidencias de Aprendizaje:

Cuestionario. Ética personal.

Estudio de caso. Una ética personal

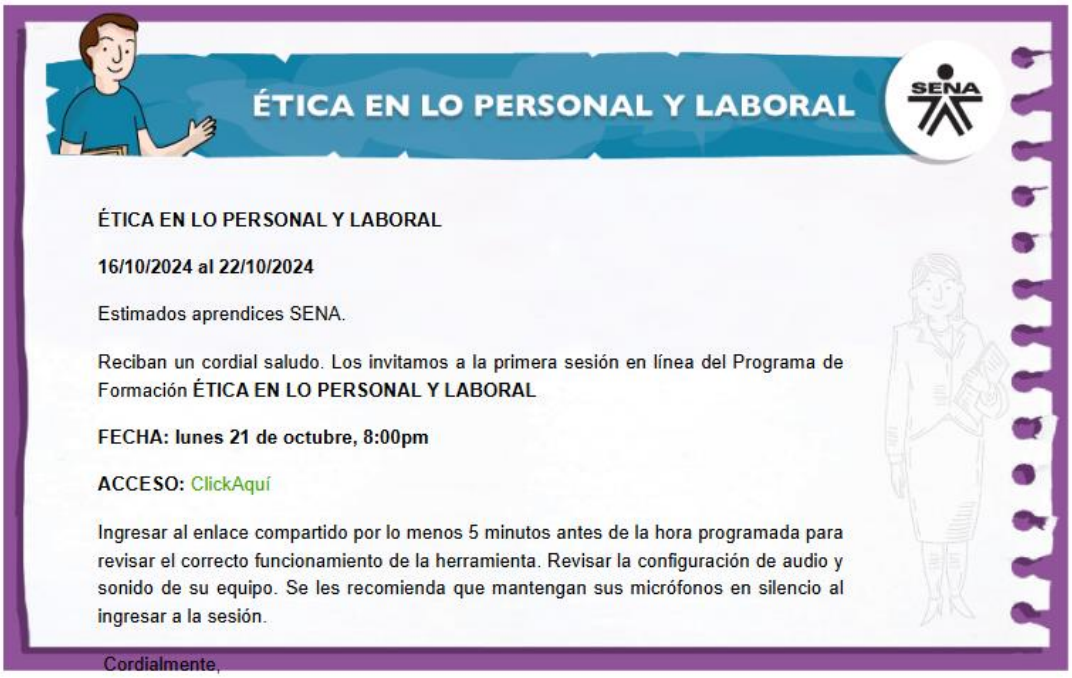
Sesión en línea: lunes 21 de octubre 8:00pm

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

INVITACIÓN SESIÓN EN LÍNEA PRIMERA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - jueves, 17 de octubre de 2024, 22:52



ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Estimados aprendices SENA.

Reciban un cordial saludo. Los invitamos a la primera sesión en línea del Programa de Formación **ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL**

FECHA: lunes 21 de octubre, 8:00pm

ACCESO: ClickAquí

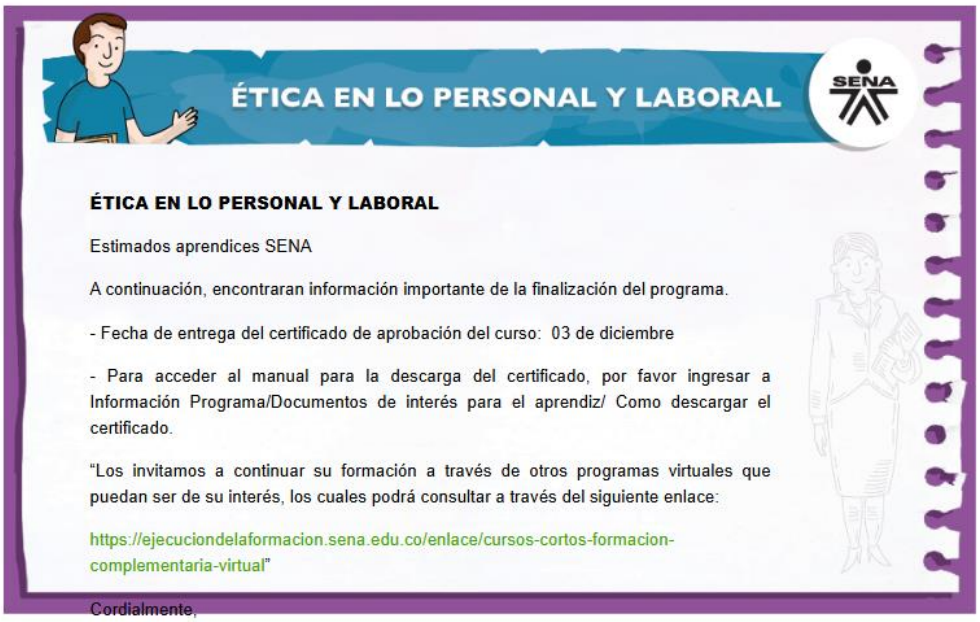
Ingresar al enlace compartido por lo menos 5 minutos antes de la hora programada para revisar el correcto funcionamiento de la herramienta. Revisar la configuración de audio y sonido de su equipo. Se les recomienda que mantengan sus micrófonos en silencio al ingresar a la sesión.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

CIERRE DE FORMACIÓN
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - viernes, 8 de noviembre de 2024, 23:31



ÉTICA EN LO PERSONAL Y LABORAL

Estimados aprendices SENA

A continuación, encontraran información importante de la finalización del programa.

- Fecha de entrega del certificado de aprobación del curso: 03 de diciembre

- Para acceder al manual para la descarga del certificado, por favor ingresar a Información Programa/Documentos de interés para el aprendiz/ Como descargar el certificado.

"Los invitamos a continuar su formación a través de otros programas virtuales que puedan ser de su interés, los cuales podrá consultar a través del siguiente enlace:

https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/enlace/cursos-cortos-formacion-complementaria-virtual"

Cordialmente,

Claudia Morales Castro

Instructora

NOTIFICACIÓN APRENDICES APROBADOS
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - martes, 12 de noviembre de 2024, 19:05

Estimados aprendices SENA

Es un gusto anunciar que los siguientes aprendices han aprobado con éxito el curso "ETICA EN LO PERSONAL Y LABORAL":

YOHANA CAROLINA ACOSTA BALLESTEROS

OMAR ACOSTA RIVERA

JUAN SEBASTIAN AGUILAR SUAREZ

CINDY JULIETH ARBOLEDA GULLOSO

RAFAEL ARMANDO ARROYO GUTIERREZ

ELIANA ARROYO MOSQUERA

NEYRA YULIANA BAUTISTA JURADO

SARA MARIA CABELLO ALVAREZ

FELIPE OSWALDO CABRERA CHAVES

LIZ DANIELA CABRERA DIAZ

JORGE CALDERON MARTINEZ

FERNANDO JOSE CAMPOS VAQUERO

SANTIAGO GAMBOA PADILLA

ZORY LUZBERY GUERRERO BASTOS

MARIA YINETH HERNANDEZ OCHOA

ALICIA JOYA BORDA

LILIES MALAMBO CHICO

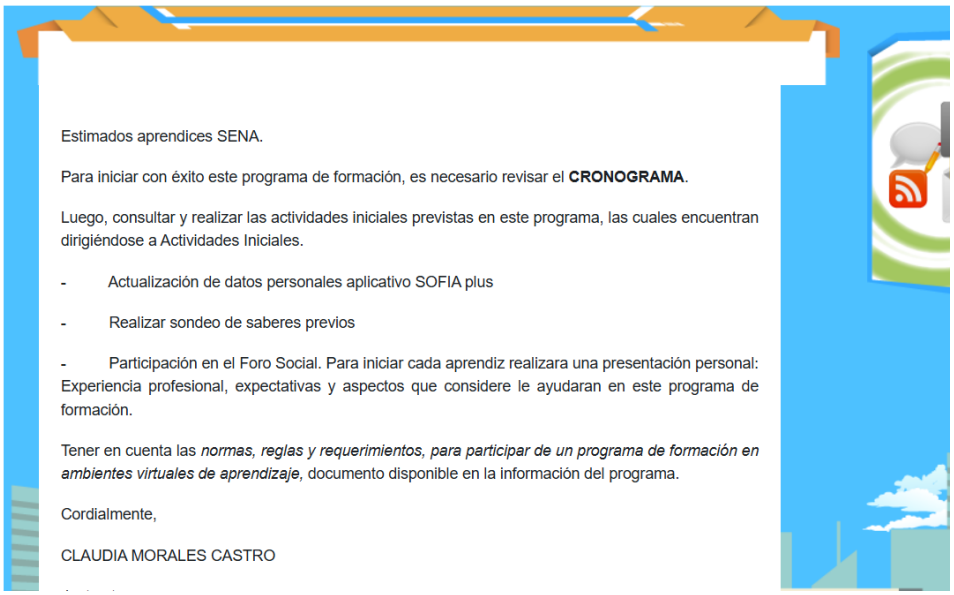
JOSE LUIS MENDOZA ROMERO

MARCIA CAMILA PABON AGUIRRE

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3108538)



APERTURA DEL PROGRAMA
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - jueves, 17 de octubre de 2024, 06:47



Estimados aprendices SENA.

Para iniciar con éxito este programa de formación, es necesario revisar el **CRONOGRAMA**.

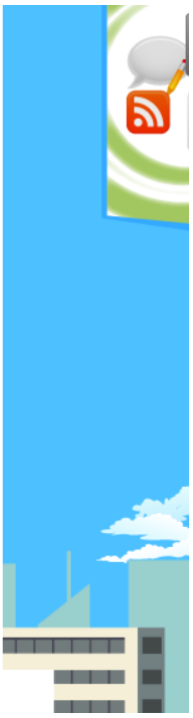
Luego, consultar y realizar las actividades iniciales previstas en este programa, las cuales encuentran dirigiéndose a Actividades Iniciales.

- Actualización de datos personales aplicativo SOFIA plus
- Realizar sondeo de saberes previos
- Participación en el Foro Social. Para iniciar cada aprendiz realizara una presentación personal: Experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudaran en este programa de formación.

Tener en cuenta las *normas, reglas y requerimientos, para participar de un programa de formación en ambientes virtuales de aprendizaje*, documento disponible en la información del programa.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO



SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Resultado de aprendizaje RAP 1: *Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.*

Fecha de inicio: 16 de octubre 2024

Fecha de finalización: 22 de octubre 2024

Evidencias de Aprendizaje:

Evidencia: Blog ¿Calidad del servicio?

Evidencia: Actividad interactiva ¿Servicio al cliente de calidad?

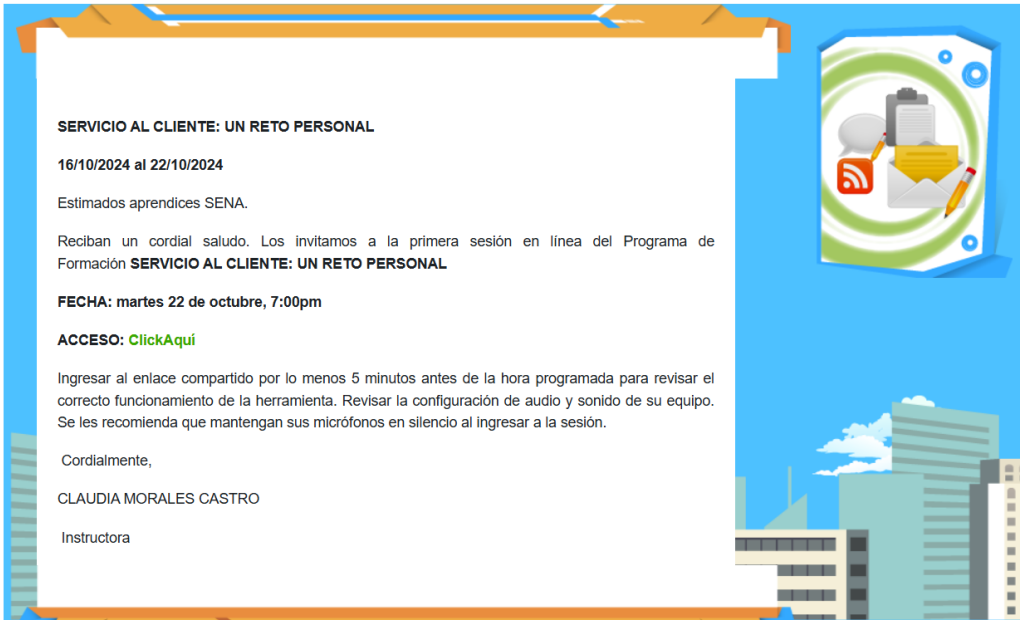
Evidencia: Tipos de clientes.

Sesión en línea: martes 22 de octubre 7:00pm

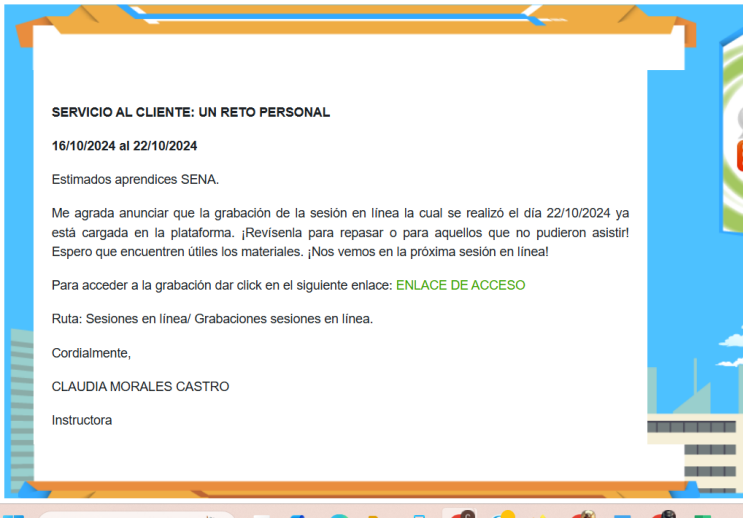
Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora



NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL 22/10/2024
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - martes, 22 de octubre de 2024, 22:59



SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

16/10/2024 al 22/10/2024

Estimados aprendices SENA

Hemos concluido con éxito la primera unidad, en la que exploramos los conceptos de servicio, servicio al cliente, los principios básicos de atención al cliente y la tipología de clientes.

Los invitamos cordialmente a continuar participando en las próximas actividades del programa de formación. Seguiremos explorando nuevos temas y profundizando en áreas relevantes para nuestro crecimiento personal y profesional.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

23/10/2024 al 29/10/2024

Estimados aprendices SENA.

Reciban un cordial saludo. Los invitamos a la segunda sesión en línea del Programa de Formación **SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL**

FECHA: lunes 28 de octubre, 7:00pm

ACCESO: ClickAquí

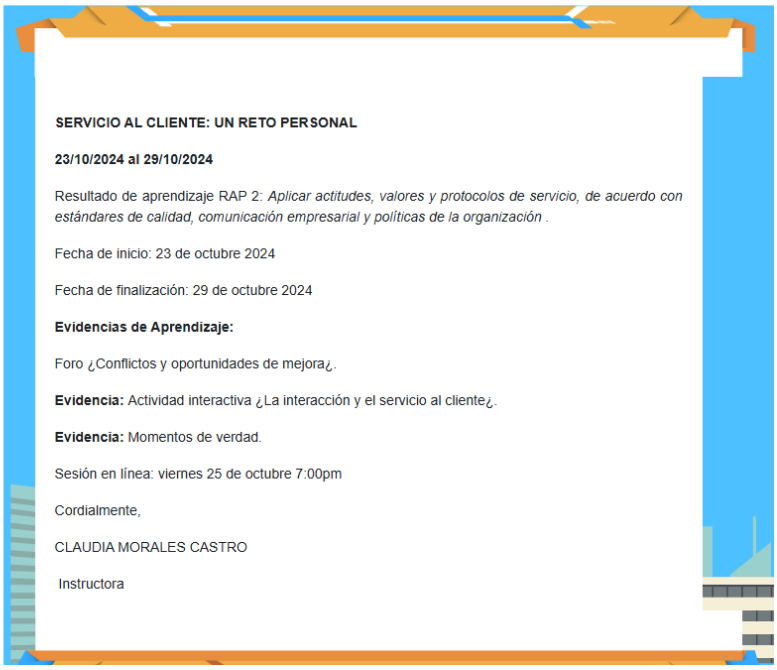
Ingresar al enlace compartido por lo menos 5 minutos antes de la hora programada para revisar el correcto funcionamiento de la herramienta. Revisar la configuración de audio y sonido de su equipo. Se les recomienda que mantengan sus micrófonos en silencio al ingresar a la sesión.

Cordialmente,

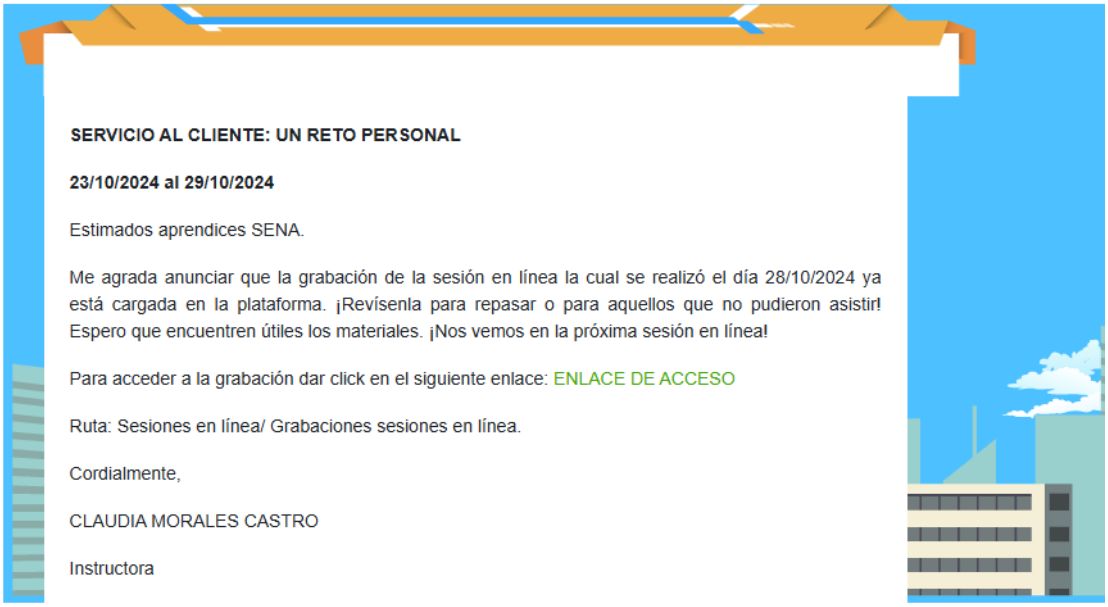
CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora

APERTURA SEGUNDA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - miércoles, 23 de octubre de 2024, 22:17

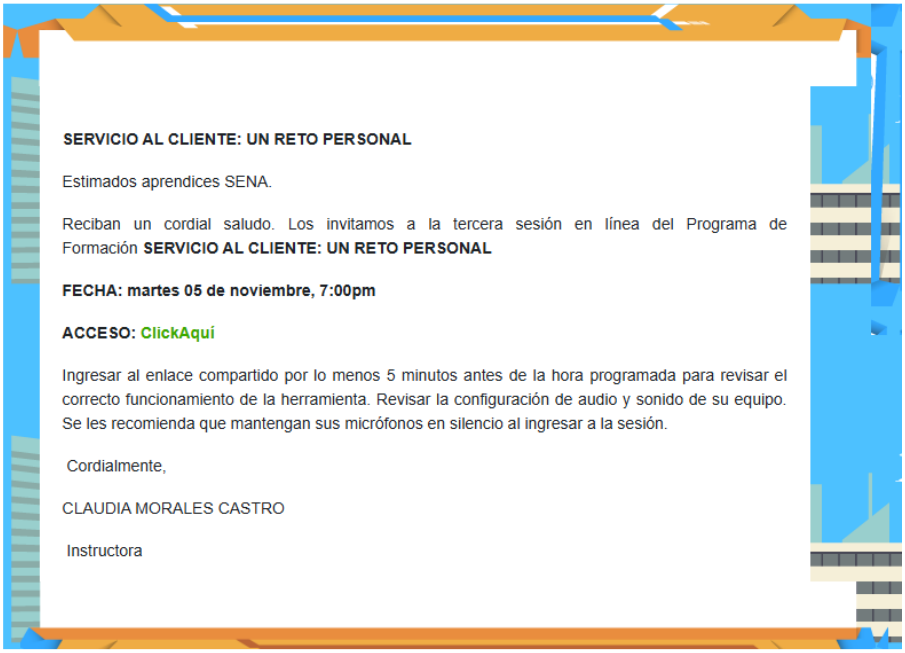


NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL 28/10/2024
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - viernes, 1 de noviembre de 2024, 16:26

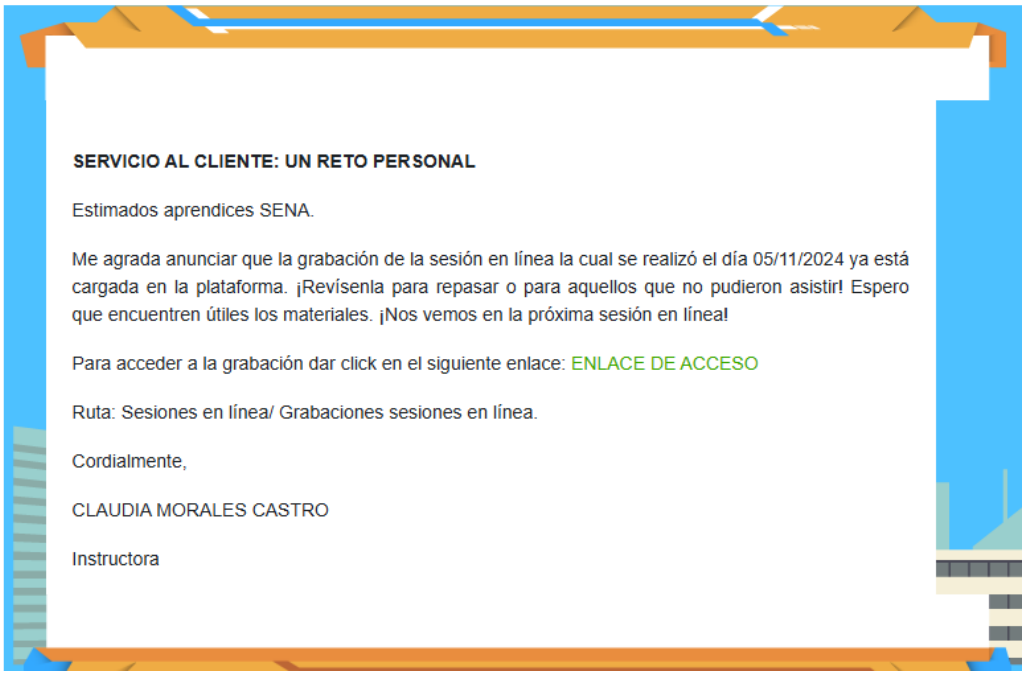


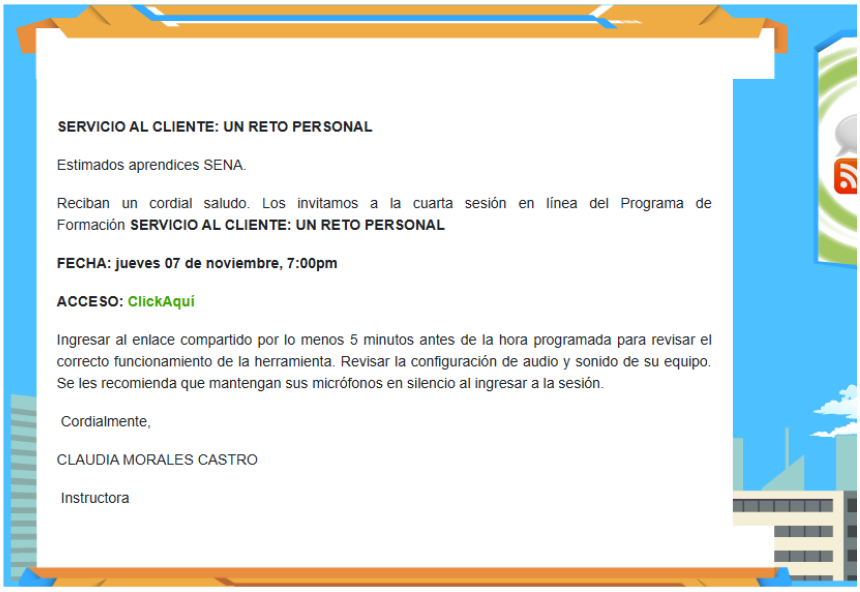
⇥ APERTURA SEGUNDA UNIDAD

INVITACIÓN SESIÓN EN LÍNEA TERCERA UNIDAD
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - domingo, 3 de noviembre de 2024, 00:35



NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL 05/11/2024
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - martes, 5 de noviembre de 2024, 22:31

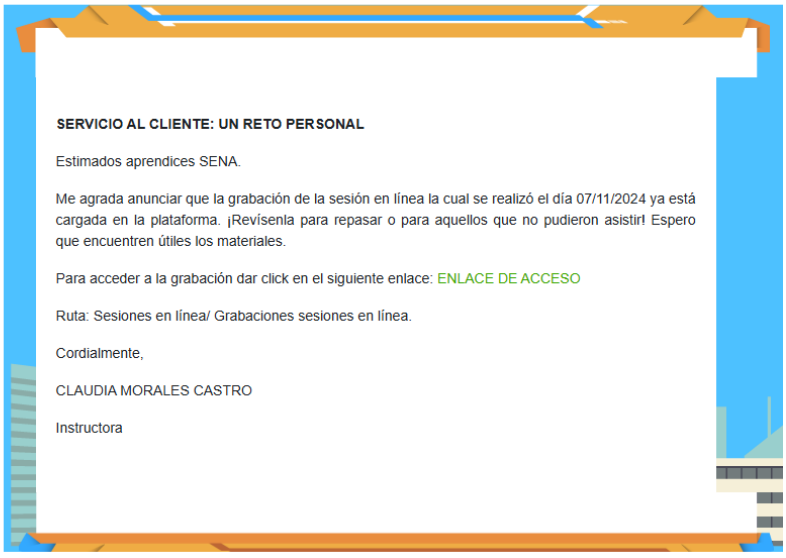




NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL 05/11/2024 NOTIFI



NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL 07/11/2024
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - jueves, 7 de noviembre de 2024, 23:32



CLAUDIA MORALES CASTRO <ps.claudiamoralescastro@gmail.com> mar, 5 nov, 22:46 (hace 9 días)

para acunanatalia831, jackellineangel0112, ronald.ardila, arnedodelabarreraj, sheilalopejth, mario.mbeltran9, adriana.beltran0102, buenoamadorpaola, kathecalderonjaimez, jlcaldonr, docentemia64, soreidy17, stiven.carvajallo, emilycarvajal23, isabella.carva

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

Estimados aprendices SENA.

Reciban un cordial saludo. Los invitamos a la cuarta sesión en línea del Programa de Formación **SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL**

FECHA: jueves 07 de noviembre, 7:00pm

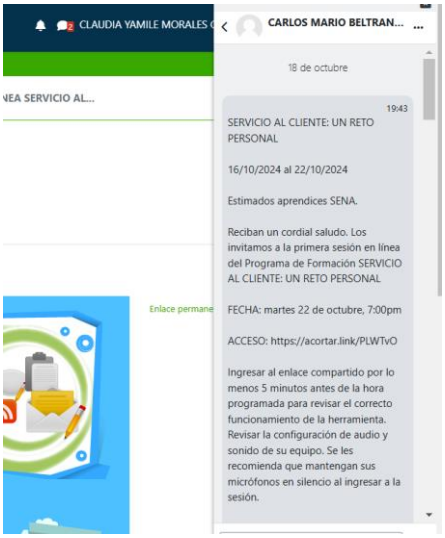
ACCESO: Click Aqui

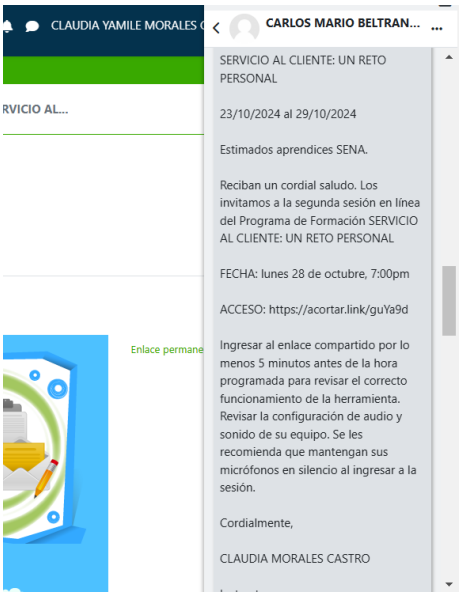
Ingresar al enlace compartido por lo menos 5 minutos antes de la hora programada para revisar el correcto funcionamiento de la herramienta. Revisar la configuración de audio y sonido de su equipo. Se les recomienda que mantengan sus micrófonos en silencio al ingresar a la sesión.

Cordialmente,

CLAUDIA MORALES CASTRO

Instructora





ANUNCIOS

CIERRE DE FORMACIÓN

➞ NOTIFICACIÓN GRABACIÓN SESIÓN EN LÍNEA SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL 07/11/2024

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

CIERRE DE FORMACIÓN
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - viernes, 8 de noviembre de 2024, 23:33



NOTIFICACIÓN APRENDICES APROBADOS
de CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO - martes, 12 de noviembre de 2024, 19:14



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/11/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3108536 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3108535 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3108538 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3129950 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3108537 - ETICA EN LO PERSONAL Y LABORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN QUE GARANTICEN INTERACCIÓN IDÓNEA CON LOS DEMÁS

ESTABLECER LOS COMPONENTES ÉTICOS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

GENERAR RELACIONES CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON EL ENTORNO

VERIFICAR LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA ÉTICA LABORAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 86,00

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: CLAUDIA YAMILE MORALES CASTRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS