PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá 16 de marzo de 2020

Señor (a)
ROBERTO MARTINEZ CASTRO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1337003
Coordinador Académico
Jornada Madrugada
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes marzo del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1337003 del año 2020

Claudia Carolina Zamudio Roa identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.853.725 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Jornada Madrugada, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA MILLONES TRESCIENTOS VEINTIUN MIL DOSCIENTOS PESOS ($30.321.200) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2020, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS ($3.537.473) COP., b.) CUATRO (4) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a JUNIO de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS ($3.790.150) COP., cada uno, c.) UN (1) pago correspondiente al mes de JULIO de 2020, por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS ($2.905.782) COP., d.) DOS (2) pagos iguales correspondientes a los meses de AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS ($3.790.150) COP., cada uno, e.) UN (1) pago final correspondiente al mes de OCTUBRE de 2020, por valor de UN MILLON CIENTO TREINTA Y SIETE MIL CUARENTA Y CINCO PESOS ($1.137.045) COP.

Plazo: Será hasta el 09 de octubre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, para impartir Formación Profesional Integral, mediante la modalidad de periodos fijos de instructores, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria, presencial y virtual, en las Áreas de Gestión del Talento Humano, Asistencia y Gestión Administrativa y Gestión Documental y de la Información, del Centro de Gestión Administrativa, Subsede y Organizaciones, así como las actividades de capacitación o de auditoria en el sistema integrado de gestión de calidad, para Orientar, Participar, Formular, Ejecutar, Seguir,

Controlar, Planes, Programas y Proyectos desarrollando Competencias de la Formación Profesional Integral para dar respuesta a la política Institucional entre otros el Proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo y demanda de la población; en las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana. Nota: Se aclara que el plan de pagos anteriormente relacionado no incluye, ni en el plazo de ejecución ni en el valor del contrato, siete (7) días del mes de julio correspondientes al evento institucional de la semana de la confraternidad.

CLÁUSULA CUARTA – A) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas.	Guías talleres, actividades en la plataforma virtual, estrategias didácticas activas.	GFPI-F-019 Guía de Aprendizaje GFPI-F-018 Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo.
2	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos.	Guías talleres, actividades en la plataforma virtual, estrategias didácticas activas.	GFPI-F-019 Guía de Aprendizaje GFPI-F-018 Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo.
3	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación.	Guías talleres, actividades en la plataforma virtual, estrategias didácticas activas.	GFPI-F-019 Guía de Aprendizaje GFPI-F-018 Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo.
4	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo.	Guías talleres, actividades en la plataforma virtual, estrategias didácticas activas.	GFPI-F-019 Guía de Aprendizaje GFPI-F-018 Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo.

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el recibo de pago para aportes a salud, pensión y riesgos con número de planilla 40921561 expedido por mi planilla compensar para el mes de febrero de 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (2) folios

Cordialmente,

Claudia Carolina Zamudio Roa
Contratista
C.C. No. 52.85.725 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

Roberto Martinez Castro
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR. 1337003 del año 2020
Coordinador Académico

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 31 de marzo de 2020

PROCESO: Seguimiento formación virtual – Fichas

1966320 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

1966327 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2023787 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

1966327 - ETICA CULTURA Y PAZ

1966327 - DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS.

RESPONSABLE: Claudia Carolina Zamudio Roa – Instructora de Comunicación

Ficha de Caracterización	**Actividades realizadas**	**No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)**	**EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)**	**¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)**
2023787	Atender clientes: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	35 aprendices están en formación. 35	Pantallazos de WhatsApp. Lineamientos de la	Se tomó lista de los 35 aprendices que están

	Por grupos GAES se realizará una encuesta de satisfacción a la empresa que estamos trabajando en formación. Por la contingencia no se puede realizar directamente con ellos, pero si vamos a aprender a realizar una encuesta por los formularios de Google. Se adjunta material de apoyo con el fin de realizarla y cuando se pueda realizarla en la empresa, con el fin de medir el grado de satisfacción que los colaboradores tienen de su empleador y en general de sus actividades administrativas, de directivos, compañeros, etc. Para el envío solo se solicita colocar el link de la encuesta para que se pueda evaluar la calidad de las preguntas. (máximo 10 preguntas) y enviarlo al correo electrónico: cczamudio5@misena.edu.co. Último día de envío será hasta el 2 de abril de 2020. Realizar la encuesta de satisfacción de la competencia, evaluando en este caso a la Instructora Claudia Carolina Zamudio Roa, teniendo en cuenta el correo y el link que se envió para su diligenciamiento. Este formato es igual al que se desea lo realicen ustedes con el primer punto de esta actividad. Esta encuesta por favor diligenciarla solo hoy 31 de marzo de 2020.	recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	actividad a realizar que se envió por drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1aQVUQn9ONQQN3V6nNxcWc3m2T5RYLskW	en formación se habló con 34. 1 no tiene internet. Nos comunicamos vía WhatsApp para tomar la lectura de asistencia.

	El link de la encuesta es el siguiente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJyrrY6lBn7x0AhRve3CgklyhnSfNwv4gZnTSVqAfCB_jyjg/viewform?usp=sf_link Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 31 de marzo de 2020			
1966320	Facilitar el servicio: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Realizar la encuesta de satisfacción de la competencia, evaluando en este caso a la Instructora Claudia Carolina Zamudio Roa, teniendo en cuenta el correo y el link que se envió para su diligenciamiento. El link de la encuesta es el siguiente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJyrrY6lBn7x0AhRve3CgklyhnSfNwv4gZnTSVqAfCB_jyjg/viewform?usp=sf_link Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 31 de marzo de 2020	26 aprendices están en formación. 26 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Lineamientos de la actividad a realizar que se envió por drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kRqIbbHAb_62K-3PpR-UG7EI18mDJtKU	Se tomó lista de los 26 aprendices que están en formación se habló con 26 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp para tomar la lectura de asistencia.

1966327	Facilitar el servicio: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Realizar la encuesta de satisfacción de la competencia, evaluando en este caso a la Instructora Claudia Carolina Zamudio Roa, teniendo en cuenta el correo y el link que se envió para su diligenciamiento. El link de la encuesta es el siguiente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJyrrY6lBn7x0AhRve3CgklyhnSfNwv4gZnTSVqAfCB_jyjg/viewform?usp=sf_link Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 31 de marzo de 2020	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Lineamientos de la actividad a realizar que se envió por drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1_roj2c48YUjflySTBqJ-WSPcXFjKwHS9	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 19 y confirmaron asistencia. 1 solo aprendiz presentó inasistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp para tomar la lectura de asistencia.
1966327	Ética, cultura y paz: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Realizar la encuesta de satisfacción de la competencia, evaluando en este caso a la Instructora Claudia Carolina Zamudio Roa, teniendo en cuenta el correo y el link que se envió para su diligenciamiento. El link de la encuesta es el siguiente:	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Lineamientos de la actividad a realizar que se envió por drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1_J1kc	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 19 y confirmaron asistencia. 1 solo aprendiz presentó inasistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp para tomar

	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJyrrY6lBn7x0AhRve3CgklyhnSfNwv4gZnTSVqAfCB_jyjg/viewform?usp=sf_link Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 31 de marzo de 2020		1i7MJl7oaHfoiRNZkjn75z3rjhN	la lectura de asistencia.
1966327	Desarrollar procesos comunicativos: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Realizar la encuesta de satisfacción de la competencia, evaluando en este caso a la Instructora Claudia Carolina Zamudio Roa, teniendo en cuenta el correo y el link que se envió para su diligenciamiento. El link de la encuesta es el siguiente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJyrrY6lBn7x0AhRve3CgklyhnSfNwv4gZnTSVqAfCB_jyjg/viewform?usp=sf_link Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 31 de marzo de 2020	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Lineamientos de la actividad a realizar que se envió por drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pM42TQJkBgb8Tr68wrWf0uK--Zp-d9SZ	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 19 y confirmaron asistencia. 1 solo aprendiz presentó inasistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp para tomar la lectura de asistencia.

Situaciones presentadas	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)
• Se encuentran aprendices que no tienen computador para poder realizar las actividades. • Se encuentran aprendices que no tienen internet o datos para la comunicación vía WhatsApp.	• Se les dio la instrucción de trabajarlo en el cuaderno o en hojas blancas manualmente y enviar la evidencia escaneada o foto nítida para poder evaluar la gestión que comienza el día de hoy 26 de marzo hasta el 29 de marzo de 2020 • Se están apoyando con sus compañeros o grupos GAES para cumplir en los tiempos establecidos la entrega de evidencias. Algunos con el celular de sus padres o hermanos se comunican y les dan la información.

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 24 de marzo de 2020

PROCESO: Seguimiento formación virtual –

Competencias:

FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA. – ETICA CULTURA Y PAZ – DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS.

RESPONSABLE: Claudia Carolina Zamudio Roa – Instructora de Comunicación

Ficha de Caracterización	**Actividades realizadas**	**No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)**	**EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)**	**¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)**
2023787	**Atender clientes:** “En Word se realizará el trabajo de investigación de cada tema pertinente, en letra Calibri 11, con el fin de que al final se reúna toda la información de ustedes y plasmar la cartilla de servicio al	35 aprendices están en formación. 35 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive. Link: https://drive.google.com/	Se tomó lista de los 35 aprendices que están en formación se habló con 29. 6 no tienen internet. Se comunicó

	cliente de la competencia. Pueden colocar imágenes y lo que ustedes crean conveniente para su visualización. La idea es que esta cartilla nos sirva en nuestra hoja de vida. No hay límites de hojas, las que ustedes crean convenientes. (se anexa la lista de los temas de cada aprendiz)". Se toma lista de asistencia el día 24 de marzo de 2020		drive/u/0/folders/180rI10Sa3DfxQeztvnLt-89y-KD3C0zF	vía, WhatsApp. Se envío carta informativa al drive y se confirmó la entrega
1966320	**Facilitar el servicio:** "En Word se realizará el trabajo de investigación de cada tema pertinente, en letra Calibri 11, con el fin de que al final se reúna toda la información de ustedes y plasmar la cartilla de servicio al cliente de la competencia. Pueden colocar imágenes y lo que ustedes crean conveniente para su visualización. La idea es que esta cartilla nos sirva en nuestra hoja de vida. No hay límites de hojas, las que ustedes crean convenientes. (se anexa la lista de los temas de cada aprendiz)". Se toma lista de asistencia el día 24 de marzo de 2020	27 aprendices están en formación. 27 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1uEvmKiOXK1i224u2fQJ9UF_v3MLfYe6V	Se tomó lista de los 27 aprendices que están en formación se habló con 25. 2 no tienen internet. Se comunicó vía, WhatsApp. Se envió carta informativa al drive y se confirmó la entrega
1966327	**Facilitar el servicio:** "En Word se realizará el trabajo de investigación de cada tema pertinente, en letra Calibri 11, con el fin de que al final se reúna toda la información	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive.	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 17. 2 no tienen

	de ustedes y plasmar la cartilla de servicio al cliente de la competencia. Pueden colocar imágenes y lo que ustedes crean conveniente para su visualización. La idea es que esta cartilla nos sirva en nuestra hoja de vida. No hay límites de hojas, las que ustedes crean convenientes. (se anexa la lista de los temas de cada aprendiz)". Se toma lista de asistencia el día 24 de marzo de 2020	notificación en drive y vía WhatsApp	Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1FvL_5uta5UIuMxjlmROeDG6N_Xz0lpBR	internet. Se comunicó vía, WhatsApp. Se envió carta informativa al drive y se confirmó la entrega
1966327	**Ética, cultura y paz:** "Realizar un escrito (análisis) del Coronavirus o Covid -19 en relación con los valores y la ética social. Teniendo en cuenta la siguiente página: https://kaosenlared.net/eeuu-el-desastre-perfecto-naomi-klein-y-el-coronavirus-como-doctrina-del-shock/ se anexa en material de apoyo. Lo podrás realizar, en Word o manual en una hoja en blanco tamaño carta, de mínimo una hoja, máximo dos, a espacio y medio". Se toma lista de asistencia el día 24 de marzo de 2020	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1LuPy958-uzRItIvcoMjIg-wYq-IQxzi4	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 17. 2 no tienen internet. Se comunicó vía, WhatsApp. Se envió carta informativa al drive y se confirmó la entrega
1966327	**Desarrollar procesos comunicativos:** "Realizar un infograma en una hoja bien sea en Word, power point o manual en una hoja en blanco tamaño carta con dibujos o recortes o	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive.	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 17. 2 no tienen

	impresiones, donde plasmes lo que más te llamo la atención del material de apoyo enviado. Se anexa material de qué es una infografía para que te guíes en la actividad". Se toma lista de asistencia el día 24 de marzo de 2020	notificación en drive y vía WhatsApp	Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/13KInn9cIifkSG2wIsRK9zhN2I-EKnFjk	internet. Se comunicó vía, WhatsApp. Se envió carta informativa al drive y se confirmó la entrega

Situaciones presentadas	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)
• Se encuentran aprendices que no tienen computador para poder realizar las actividades. • Se encuentran aprendices que no tienen internet o datos para la comunicación vía WhatsApp.	• Se les dio la instrucción de trabajarlo en el cuaderno o en hojas blancas manualmente y enviar la evidencia escaneada o foto nítida para poder evaluar la gestión. • Se están apoyando con sus compañeros o grupos GAES para cumplir en los tiempos establecidos la entrega de evidencias. Algunos con el celular de sus padres se comunican y les dan la información.

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 25 de marzo de 2020

PROCESO: Seguimiento formación virtual – Fichas

1966320 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

1966327 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2023787 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

1966327 - ETICA CULTURA Y PAZ

1966327 - DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS.

RESPONSABLE: Claudia Carolina Zamudio Roa – Instructora de Comunicación

Ficha de Caracterización	**Actividades realizadas**	**No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)**	**EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)**	**¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)**
2023787	Atender clientes: “Por grupos GAES se realizará el trabajo	35 aprendices están en formación. 35	Pantallazos de WhatsApp.	Se tomó lista de los 35 aprendices que están

	pertinente al entregable de la competencia el cual es ORGANIZAR UN EVENTO DE SERVICIO AL CLIENTE. En el ambiente de formación hablamos que íbamos a realizar una ponencia en el auditorio. 2 personas expertas iban a hablar sobre el tema de servicio al cliente. Y cada uno de ustedes tenían una función importante para la logística del evento. Como no se pudo realizar de forma presencial, lo vamos a realizar virtual. Por tanto, se necesita que cada grupo GAES realice el trabajo en conjunto. Se requiere la siguiente actividad: El entregable final es un informe o bitácora del evento planeado por la ficha. Este informe debe contener lo siguiente: - Portada - Introducción (porque es importante un evento empresarial - Tipo de evento (por que escogieron este evento) si no desean hacer ponencia y escogen otro tipo. - Programación (lo que se va a realizar paso a paso) - Publicidad que se va a implementar (Realizar una tarjeta de invitación para la empresa que ustedes estén trabajando en el GAES) - Presupuesto (listado de los materiales, el costo de cada uno de los elementos que vayan a necesitar. Ejemplo hojas, impresiones comida, etc.)	recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1IkaIdU8FN6mo0yJQagvIJ6dicEANasBV	en formación se habló con 34. 1 no tiene internet. Nos comunicamos vía WhatsApp.

	Se adjunta material de apoyo con el fin de que se puedan guiar para el respectivo informe” Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 26 de marzo de 2020			
1966320	Facilitar el servicio: En la competencia de servicio al cliente, solo somos un apoyo para las otras competencias de este trimestre, sin embargo, es importante conocer cómo podemos dar algún tipo de comunicación el algún momento dado en la empresa. Por tanto, se solicita la siguiente actividad: 1. Realizar una carta de vinculación de un futuro candidato a la empresa que estamos trabajando en formación. 2. Realizar una carta de no vinculación de un candidato que no fue aprobado a la empresa que estamos trabajando en formación. En total dos cartas. Se adjunta material de apoyo con el fin de que se puedan guiar para la respectiva actividad. Se respondieron algunas dudas del tema.	26 aprendices están en formación. 26 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1eHc3fIyC06ZTxJdRWiZyTMABKN155ZDL	Se tomó lista de los 26 aprendices que están en formación se habló con 26 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.

	Se toma lista de asistencia el día 26 de marzo de 2020			
1966327	Facilitar el servicio: En la competencia de servicio al cliente, solo somos un apoyo para las otras competencias de este trimestre, sin embargo, es importante conocer cómo podemos dar algún tipo de comunicación el algún momento dado en la empresa. Por tanto, se solicita la siguiente actividad: 1. Realizar una carta de vinculación de un futuro candidato a la empresa que estamos trabajando en formación. 2. Realizar una carta de no vinculación de un candidato que no fue aprobado a la empresa que estamos trabajando en formación. En total dos cartas. Se adjunta material de apoyo con el fin de que se puedan guiar para la respectiva actividad. Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 26 de marzo de 2020	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/14HBvOUo3vupwOfBg00_cmF9lDfkIXcMj	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 19 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.
1966327	Ética, cultura y paz: “Realizar una sopa de letras de las palabras que identifico son esenciales en mi vida laboral, social	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive.	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló

	y personal, teniendo en cuenta los visto en clase a nivel comunicacional y ético, y la personalidad de cada uno de ustedes. Ejemplo: responsabilidad, compromiso, emprendimiento, etc. Y la resolvemos". Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 26 de marzo de 2020	notificación en drive y vía WhatsApp	Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/10Mq9AMOkngDjPvdH2tSkrZjryTQba3b-	con 19 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.
1966327	Desarrollar procesos comunicativos: "Realizar el taller de Comprensión lectora que se adjunta en el drive "Byte, un robot diferente" Se adjunta material de apoyo con el fin de que se puedan guiar para la respectiva actividad". Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 26 de marzo de 2020	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1vcEsvB-5a7xxY-BPQoqxuxPH9EgTyh_0	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 19 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.

Situaciones presentadas	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)
• Se encuentran aprendices que no tienen computador para poder realizar las actividades.	• Se les dio la instrucción de trabajarlo en el cuaderno o en hojas blancas manualmente y enviar la evidencia escaneada o

• Se encuentran aprendices que no tienen internet o datos para la comunicación vía WhatsApp.	foto nítida para poder evaluar la gestión que comienza el día de hoy 26 de marzo hasta el 29 de marzo de 2020 • Se están apoyando con sus compañeros o grupos GAES para cumplir en los tiempos establecidos la entrega de evidencias. Algunos con el celular de sus padres o hermanos se comunican y les dan la información.

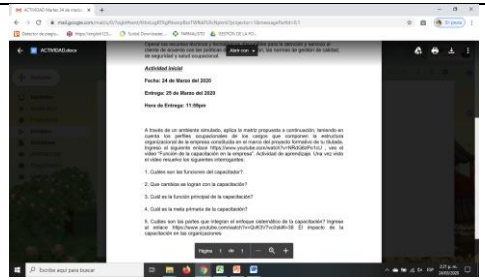
Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

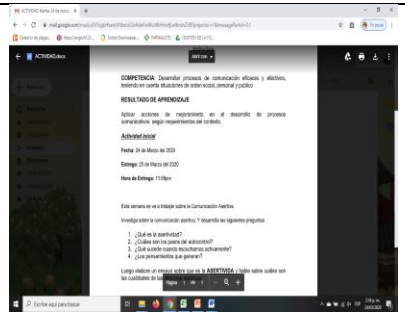
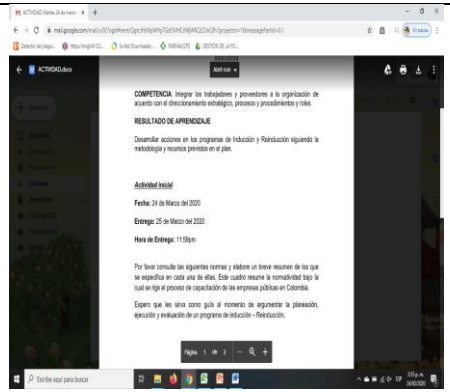
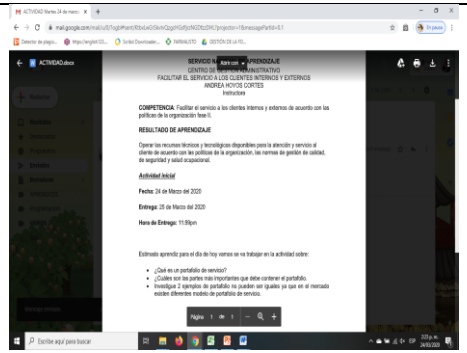
FECHA: 24 de Marzo del 2020

PROCESO: Seguimiento formación virtual -

RESPONSABLE: LIDA ANDREA HOYOS CORTES

Ficha de Caracterización	Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams)
1984767		30 aprendices	Correo Electronico a la ficha	Correo Electrónico, Carpeta por Drive.

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

1966301		22 aprendices	Correo Electronico a la ficha	Correo Electrónico, Carpeta por Drive.
1903256		25 aprendices		Correo Electrónico, Carpeta por Drive. Y le estoy realizando las evaluaciones por EDMODO
1966381		25 aprendices		Correo Electrónico, Carpeta por Drive. Y le estoy realizando las evaluaciones por EDMODO

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

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 25 de marzo de 2020

PROCESO: Seguimiento formación virtual – Fichas

1966320 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

1966327 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2023787 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

1966327 - ETICA CULTURA Y PAZ

1966327 - DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS.

RESPONSABLE: Claudia Carolina Zamudio Roa – Instructora de Comunicación

Ficha de Caracterización	**Actividades realizadas**	**No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)**	**EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)**	**¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)**
2023787	Atender clientes: Se siguió trabajando el mismo tema del 24 de	35 aprendices están en formación. 35	Pantallazos de WhatsApp.	Se tomó lista de los 35 aprendices que están

	marzo por ser extenso. “En Word se realizará el trabajo de investigación de cada tema pertinente, en letra Calibri 11, con el fin de que al final se reúna toda la información de ustedes y plasmar la cartilla de servicio al cliente de la competencia. Pueden colocar imágenes y lo que ustedes crean conveniente para su visualización. La idea es que esta cartilla nos sirva en nuestra hoja de vida. No hay límites de hojas, las que ustedes crean convenientes. (se anexa la lista de los temas de cada aprendiz)”. Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 25 de marzo de 2020	recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17x4hBTziNOrovFo02rtLifcXRs05geDM	en formación se habló con 34. 1 no tiene internet. Nos comunicamos vía WhatsApp.
1966320	Facilitar el servicio: Se siguió trabajando el mismo tema del 24 de marzo por ser extenso. “En Word se realizará el trabajo de investigación de cada tema pertinente, en letra Calibri 11, con el fin de que al final se reúna toda la información de ustedes y plasmar la cartilla de servicio al cliente de la competencia. Pueden colocar imágenes y lo que ustedes crean conveniente para su visualización. La idea es que esta cartilla nos sirva en nuestra hoja de vida. No hay límites	26 aprendices están en formación. 26 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1uEvmKiOXK1i224u2fQJ9UF_v3MLfYe6V	Se tomó lista de los 26 aprendices que están en formación se habló con 26 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.

	de hojas, las que ustedes crean convenientes. (se anexa la lista de los temas de cada aprendiz)". Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 25 de marzo de 2020			
1966327	Facilitar el servicio: Se siguió trabajando el mismo tema del 24 de marzo por ser extenso. "En Word se realizará el trabajo de investigación de cada tema pertinente, en letra Calibri 11, con el fin de que al final se reúna toda la información de ustedes y plasmar la cartilla de servicio al cliente de la competencia. Pueden colocar imágenes y lo que ustedes crean conveniente para su visualización. La idea es que esta cartilla nos sirva en nuestra hoja de vida. No hay límites de hojas, las que ustedes crean convenientes. (se anexa la lista de los temas de cada aprendiz)". Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 25 de marzo de 2020	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1S3TfR8Kplm9yUtgHHWlJqnsQu3M59Erk	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 19 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.
1966327	Ética, cultura y paz: Se siguió trabajando el mismo tema del 24 de marzo por ser extenso. "Realizar un escrito (análisis) del Coronavirus o	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive.	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló

	Covid -19 en relación con los valores y la ética social. Teniendo en cuenta la siguiente página: https://kaosenlared.net/eeuu-el-desastre-perfecto-naomi-klein-y-el-coronavirus-como-doctrina-del-shock/ se anexa en material de apoyo. Lo podrás realizar, en Word o manual en una hoja en blanco tamaño carta, de mínimo una hoja, máximo dos, a espacio y medio". Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 25 de marzo de 2020	notificación en drive y vía WhatsApp	Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1LuPy958-uzRItIvcoMjIg-wYq-IQxzi4	con 19 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.
1966327	Desarrollar procesos comunicativos: Se siguió trabajando el mismo tema del 24 de marzo por ser extenso. "Realizar un infograma en una hoja bien sea en Word, power point o manual en una hoja en blanco tamaño carta con dibujos o recortes o impresiones, donde plasmes lo que más te llamo la atención del material de apoyo enviado. Se anexa material de qué es una infografía para que te guíes en la actividad". Se respondieron algunas dudas del tema. Se toma lista de asistencia el día 25 de marzo de 2020	19 aprendices están en formación. 19 recibieron la notificación en drive y vía WhatsApp	Pantallazos de WhatsApp. Carta informativa de actividad en el drive. Link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1b0RaN5zo_u01W3JZramCyGGAfJtqPczn	Se tomó lista de los 19 aprendices que están en formación se habló con 19 y confirmaron asistencia. Nos comunicamos vía WhatsApp.

Situaciones presentadas	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)
• Se encuentran aprendices que no tienen computador para poder realizar las actividades. • Se encuentran aprendices que no tienen internet o datos para la comunicación vía WhatsApp.	• Se les dio la instrucción de trabajarlo en el cuaderno o en hojas blancas manualmente y enviar la evidencia escaneada o foto nítida para poder evaluar la gestión que se vence el día de hoy 25 de marzo de 2020 • Se están apoyando con sus compañeros o grupos GAES para cumplir en los tiempos establecidos la entrega de evidencias. Algunos con el celular de sus padres o hermanos se comunican y les dan la información.