APRENDIZ	MES	ACTIVIDADES																				Total 50%	EV. 50% De la semana 6 a la semana 10	APROBADO	
		SEMANA 6				SEMANA 7				SEMANA 8				SEMANA 9				SEMANA 10							
	SEM	A1	A2	A3	TOTAL	A1	A2	A3	TOTAL	A1	A2	A3	TOTAL	A1	A2	A3	TOTAL	A1	A2	A3	TOTAL			SI	NO
	DIA																								
ARIAS RODRIGUEZ DIANA XIOMARA	1	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
BELTRAN CASTRO JEISSON ALEJANDRO	2	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
BLANCO SANMARTIN CARLOS DAVID	3	5%	5%		10%	9%			9%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	49%	A	X	
CORREDOR MOYANO ANDREY	4	0%	0%		0%	0%			0%	0%			0%	0%			0%	0%			0%	0%	D		X
DIAZ TORDECILLA EDILSA SULAY	5	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
GUTIERREZ SANDOVAL MAYRA VIVIANA	6	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
HERRERA BRAVO SERGIO ANDRES	7	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
LEON ESCOBAR JENNIFER ALEJANDRA	8	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
MARTINEZ DUEÑAS SUJEIDY PAOLA DE LAS MERCEDES	9	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
MARTINEZ RUBIANO ALBERT DAVID	10	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
MURILLO CARDONA NATALIA	11	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
NIÑO ESTUPIÑAN LAURA SILVANA	12	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
ORTIZ CARVAJAL NICOLE VANESSA	13	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
ORTIZ VARGAS DIEGO ANDRES	14	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
QUECAN AGUDELO GINNA ALEJANDRAA	15	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
QUIJANO LOZANO ISLENDY LORENA	16	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
QUINTERO MUÑOZ ANDRES ALEXANDER	17	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
QUINTERO POVEDA JEFFERSON YESID	18	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
RAMIREZ BUSTOS DIANA MARCELA	19	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
RODRIGUEZ RIOS JUAN SEBASTIAN	20	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
RUEDA PATIÑO ESTEFANIA	21	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
SALAZAR CIFUENTES JUAN CARLOS	22	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
SAMPER MANGA HAROLD JOSE	23	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
SUAREZ CACERES MARIA CRISTINA	24	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
TORRES QUIROGA FANNY MAYERLI	25	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
URREGO ACOSTA LAURA NATALIA	26	5%	5%		10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	10%			10%	50%	A	X	
	27				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	28				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	29				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	30				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	31				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	32				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	33				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	34				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	35				0%				0%				0%				0%				0%	0%	D		X
	36																								

No. DE FICHA : 1903975 VIGENCIA II TRIMESTRE
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CUENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

DIA		MES		AÑO	
1	3	0	4	2	0
2	7	0	8	2	0

ELABORADO: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA

SEMANA	FECHA DE ENTREGA DIA		MES		AÑO		RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS POR ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A DESARROLLAR X SEMANA
1	1	8	0	4	20	20	210601010006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD
	2	9	0	4	20	20		ELABORE RESUMEN DE TEORIAS
2	2	6	0	4	20	20	210601010006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS
	2	6	0	4	20	20		TALLER SOBRE LA ACTITUD
	2	6	0	4	20	20		TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR
3	0	3	0	5	20	20	210601010202 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING
	0	3	0	5	20	20		DIREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
4	1	0	0	5	20	20	210601010202 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN
5	1	7	0	5	20	20	210601010303 Y 210601010304 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 210601030304 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de las medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS
6	2	4	0	5	20	20	210601010303 Y 210601010304 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 210601030304 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de las medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.	DISEÑE CARTILLA DIDACTICA (colores, figuras, dibujos, foto)
	2	4	0	6				TIPOS DE CLIENTES,MOMENTOS DE VERDAD, TRIANGULO DEL SERVICIO ETC
7	3	1	0	5	20	20	210602010305 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	REALICE LA DOCUMENTACIÓN PARA SOPORTAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO
8	3	1	0	5	20	20	210602010305 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	DISEÑE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN
	3	1	0	6				ELABORE PORTAFOLIO PARA SU EMPRESA
9	0	8	0	6	20	20	210603010001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.	ENTREGABLE FINAL/PROPUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE SU IDEA DE NEGOCIO
	1	3	0	6				SUSTENTACIÓN PROYECTO FORMATIVO
10	2	0	0	6	20	20	210603010001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.	ANALISIS DE LA PROPUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA IDEA DE NEGOCIO

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020
RESOLUCIÓN N° 1 - 1944 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2019
FINES DE SEMANA

FECHA INICIAL: 13 DE ABRIL DE 2020
FECHA FINAL: 27 DE JUNIO DE 2020

N° SEMANA	MAS SEMANAS		FECHAS PARA:
1	Del 18 al 2		18-abr
			19-abr
2	Del 25 de		25-abr
			26-abr
			1-may
			2-may
3	Del 2 al 8		3-may
4	Del 9 al		9-may
	15 de		10-may
5	Del 16 al		16-may
	22 de		17-may
PUNTO CONTROL SEMANA 5	Inctura pr		17-may
6	Del 23 al 2		23-may
			24-may
			25-may
7	Del 30 de mayo al 5		30-may
			31-may
8	Del 6 de junio al		6-jun
			7-jun
9	Del 13 al		13-jun
	19 de junio de		14-jun
			15-jun
10	Del 20 al		20-jun
	27 de junio de 2020		21-jun
			22-jun
			27-jun
PUNTO CONTROL SEMANA 10			27-jun

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE
FECHA DE INICIO: 13/02/2020
FECHA FIN: 27/06/2020

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
1	ARIAS RODRIGUEZ DIANA XIOMARA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		24		04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		24		04		2020		X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		01		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		08		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		15		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		22		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
2	BELTRAN CASTRO JEISSON ALEJANDRO	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
3	BLANCO SANMARTIN CARLOS DAVID	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
4	CORREDOR MOYANO ANDREY	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20		X	NO CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20		X	
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20		X	NO CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD										X	
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR										X	
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20		X	NO CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO										X	
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20		X	NO CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20		X	NO CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
5	DIAZ TORDECILLA EDILSA SULAY	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
6	GUTIERREZ SANDOVAL MAYRA VIVIANA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
7	HERRERA BRAVO SERGIO ANDRES	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
8	LEON ESCOBAR JENNIFER ALEJANDRA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
9	MARTINEZ DUEÑAS SUJEIDY PAOLA DE LAS MERCEDES	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE
FECHA DE INICIO: 13/02/2020
FECHA FIN: 27/06/2020

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
10	MARTINEZ RUBIANO ALBERT DAVID	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		24	04	04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		24	04	04		2020		X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		01	05	04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		08	05	04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		15	05	04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		22	05	04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
11	MURILLO CARDONA NATALIA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE
FECHA DE INICIO: 13/02/2020
FECHA FIN: 27/06/2020

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
12	NIÑO ESTUPIÑAN LAURA SILVANA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		24	04	04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		24	04	04		2020		X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		01	05	2020				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		08	05	2020				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		15	05	2020				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		22	05	2020				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
13	ORTIZ CARVAJAL NICOLE VANESSA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE
FECHA DE INICIO: 13/02/2020
FECHA FIN: 27/06/2020

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
14	ORTIZ VARGAS DIEGO ANDRES	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		24	04	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		24	04	20				X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		01	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		08	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		15	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		22	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
15	QUECAN AGUDELO GINNA ALEJANDRAA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA II TRIMESTRE
FECHA DE INICIO 13/02/2020
FECHA FIN 27/06/2020

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
16	QUIJANO LOZANO ISLENDY LORENA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		24		04		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		24		04		2020		X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		01		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		08		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		15		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		22		05		2020		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
17	QUINTERO MUÑOZ ANDRES ALEXANDER	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
18	QUINTERO POVEDA JEFFERSON YESID	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
19	RAMIREZ BUSTOS DIANA MARCELA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
20	RODRIGUEZ RIOS JUAN SEBASTIAN	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
21	RUEDA PATIÑO ESTEFANIA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE
FECHA DE INICIO: 13/02/2020
FECHA FIN: 27/06/2020

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
22	SALAZAR CIFUENTES JUAN CARLOS	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		24	04	04	20	20		X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		24	04	04	20	20		X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		01	05	20	20			X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		08	05	20	20			X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		15	05	20	20			X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		22	05	20	20			X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE
FECHA DE INICIO: 13/02/2020
FECHA FIN: 27/06/2020

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
23	SAMPER MANGA HAROLD JOSE	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		24	04	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		24	04	20				X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		01	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		08	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		15	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		22	05	20				X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
24	SUAREZ CACERES MARIA CRISTINA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
25	TORRES QUIROGA FANNY MAYERLI	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 1903975
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNOLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
INSTRUCTOR-TUTOR: DORA PATRICIA SIERRA VERGARA
NOMBRE DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO A LAS MICROEMPRESAS DE BOGOTÁ EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
FASE PLANEACIÓN
COMPETENCIA FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VIGENCIA: II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	2	2	0	2	0
FECHA FIN	2	7	0	6	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE LA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
26	URREGO ACOSTA LAURA NATALIA	21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	REALICE EL TALLER SOBRE PERSONALIDAD	X		2	4	0	4	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			ELABORE RESUMEN DE TEORIAS	X		2	4	0	4	20	20	X		
		21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.	DIAGNOSTICOS	X		0	1	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			TALLER SOBRE LA ACTITUD									X		
			TALLER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE ESTRATEGIAS DE MARKETING	X		0	8	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
			DREALICE UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO									X		
		21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	TALLER SOBRE EMPRESA Y COMUNICACIÓN	X		1	5	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD
		21060101003 Y 21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	DISEÑE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y PQRS	X		2	2	0	5	20	20	X		CUMPLE CON LO REQUERIDO EN LA ACTIVIDAD