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

No. DE FICHA : 1833618
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
1	AGUILAR NORMA CONSTANZA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 1833618
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
2	AMAYA BARACALDO NATALIA CATHERINE	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
3	ARANDIA HELEN BRIGITH	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
4	BALLESTEROS ARMENTA MARIA ALEJANDRA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
5	CALDERON ACOSTA MARIA ANA CECILIA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
6	CALDERON ACOSTA MARIA ANA CECILIA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

SERVIVIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

PLAN DE TRABAJO JFDS

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
7	CRUZ MATEUS SILVIA CAMILA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
8	GALVIS RODRIGUEZ JESSICA LILIANA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
					X									
		21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus caracteristicas, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización..	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual	X	x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101006 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.	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
9	HERRERA GONZALEZ LEYDY TATIANA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
10	LEON MARIN FRANCY MILENA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
10	LOPEZ VASQUEZ KELY DAYANA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
11	MOLANO GONZALEZ GONZALO	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
12	ORTIZ ARIAS WILSON	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
13	ORTIZ GARZON YESICA ANDREA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
14	RODRIGUEZ GONZALEZ KAREN STEFANIA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
15	ROMERO FUERTES IVEHT TERESA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
16	ROZO LOPEZ JHON FREDY	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
17	SALAZAR SECO JENIFFER GUIOMAR	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
18	SALDARRIAGA MEJIA MICHAEL STEVEN	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
19	TOCA VARGAS LAURA CAMILA	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 2023249
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	8	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
20	TORRES TELLEZ DEISI	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		

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

No. DE FICHA : 1833618
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnólogo en Gestión Administrativa
INSTRUCTOR-TUTOR: JOSIANNE NÚÑEZ CARDONA
NOMBRE DEL PROYECTO Fortalecimiento microempresas Bogotá
FASE II
COMPETENCIA Facilitar servicio a clientes interos y exterons

VIGENCIA II TRIMESTRE

FECHA DE INICIO	1	3	0	4	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 ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA						ENTREGÓ A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
21	VEGA VIRGUEZ MILLER	**21060101003** 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 la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos	1. .La personalidad, definición tipo de personalidades, diferencias, modelos Freud.	X	X	1	9	0	4	2	0	X		
			2.a. Relaciones interpesonales, b. Trabajo en equipo. c. Liderazgo. d. Resolución de conflictos	X		2	5	0	4	2	0	X		
			3. Relaciones interpesonales b. Trabajo en equipo c. Liderazgo d. Resolución de	X		0	2	0	5	2	0	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.	4. a. Elementos. b. Tipo de comunicación.c. Comunicación empresarial. i. Concepto. ii. Funciones. iii. Clasificación iv. Conducto regular		X	0	9	0	5	2	0	X		
			5. Concepto y desarrollo portafolio de servicios.	X		1	6	0	5	2	0	X		
					x	1	6	0	5	2	0	x		
		21060101005 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	6. A. Tipo de clientes, clasificación de clientes . B. Estándares de servicio C.. Triángulo del servicio (interno y externo)	X		2	3	0	5	2	0	X		
		21060101006 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.	7. Norma Técnica de calidad. Concepto , fundamentos , trazabilidad, mejora contínua	x		3	0	0	5	2	0	x		
			Elaborar mapa conceptual		x	3	0	0	5	2	0	x		
		21060101001 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.	8. CRM, y servicio al cliente. Eexplicación, Realizar una base de datos como historial de los clientes.		X	0	6	0	6	2	0	X		
			9 Call Center, concepto, métrica, centro de contacto automatizado Elaborar guiónes telefónicos.	X		1	3	0	6	2	0	X		
		21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera	10.Portafolio de servicios, concepto, importancia para la empresa, contenido.	X		2	0	0	6	2	0	X		
			Elaborar Portafolio de servicios para la Pyne, entregable.		X	2	7	0	6	2	0	X		