

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, Octubre 19 de 2020

Señor (a)
EMILIO DELGADO DIAZ
 SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1353162
 Coordinador Académico
 Jornada Fines de Semana
 Ciudad

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.1353162 del año 2020

Eliana Chaves Aguilera, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.083.983 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación Fines de Semana, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y Forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS (\$39.038.545) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2020, por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$2.905.782) COP., b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS (\$3.790.150) COP., cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2020, por valor de DOS MILLONES VEINTIUN MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS (\$2.021.413) COP.

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del presente contrato será el 16 de Diciembre de 2020.

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

CLÁUSULA CUARTA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas.	Alistamiento, Inducción a la competencia, Ejecución de la formación	F 10 en Drive
2	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos.	Alistamiento, Inducción a la competencia, Ejecución de la formación	F 10 en Drive
3	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación.	Alistamiento, Inducción a la competencia, Ejecución de la formación	F 10 en Drive
4	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo.	Alistamiento, Inducción a la competencia, Ejecución de la formación	F 10 en Drive

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento

Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y operador Simple periodo Septiembre de 2020 No. de la planilla 1032607195 . (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en () folios

Cordialmente,

ELIANA CHAVES AGUILERA

Contratista

C.C. No. 52.083.983

Recibí a satisfacción:

EMILIO DELGADO DÍAZ

Supervisor(a) Contrato N° CO1.PCCNTR.1353162 del año 2020

Coordinador Académico Jornada Fines de Semana

NÚMERO DE FICHA:	2067011	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO EN GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO:	122901
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	ELIANA CHAVES AGUILERA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	PRESTAR SERVICIO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA 2				CÓDIGO: 210602032
FECHA INICIO:	03 DE AGOSTO DE 2020	FECHA FIN:	17 DE OCTUBRE DE 2020		

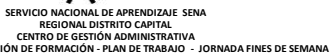
No. RAP	CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
76 03	RAP 76 03	O1 Reconocer el Protocolo para la prestación del Servicio de consulta e información archivística	100%
77 02	RAP 77 02	O2 Prestar el Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta protocolo, normativa y política organizacional	100%
78 01	RAP 78 01	O3 Verificar la trazabilidad de la prestación del Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta el protocolo, normativa y política organizacional	100%
79 04	RAP 79 04	O4 Presentar propuestas de mejora en la prestación del Servicio de consulta y de información archivística, de acuerdo con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	100%

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES				
APROBADO	A	de	90	a 100
NO APROBADO	D	de	0	a 89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP				
APROBADO	A	de	90	a 100
NO APROBADO	D	de	0	a 89,99

CRITERIOS DE EVALUACIÓN																	PRIMER CORTE																
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN		EVIDENCIA N° 1				EVIDENCIA N° 2				EVIDENCIA N° 3				EVIDENCIA N° 4					EVIDENCIA N° 5				ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRESTAR SERVICIO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA 2	OBSERVACIONES								
		Empresa y Planeación Estratégica				Proceso y normativa de préstamo				Servicio de información				Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos				Importancia y manejo de PQRSF															
FECHA RECOLECCIÓN		DIA:	7	MES:	8	SEMANA:	1	DIA:	15	MES:	8	SEMANA:	2	DIA:	22	MES:	8	SEMANA:	3	DIA:	29	MES:	8	SEMANA:	4	DIA:	5	MES:	9	SEMANA:	5		
TIPO DE EVIDENCIA		CONTEXTO:	X	CONTEXTO:	CONTEXTO:	CONTEXTO:		CONTEXTO:	X	CONTEXTO:	CONTEXTO:	CONTEXTO:		CONTEXTO:	X	CONTEXTO:	CONTEXTO:	CONTEXTO:		CONTEXTO:	X	CONTEXTO:	CONTEXTO:	CONTEXTO:		CONTEXTO:	X	CONTEXTO:	CONTEXTO:	CONTEXTO:			
VERIFICACIÓN		P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C		
RESULTADOS APRENDIZAJE		RAP 77 02: Prestar el Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta				RAP 77 02: Prestar el Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta				RAP 79 04: Presentar propuestas de mejora en la prestación del Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta				RAP 77 02: Prestar el Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta				RAP 79 04: Presentar propuestas de mejora en la prestación del Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta															
PORCENTAJE		25%				25%				50%				25%				50%															
N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)														VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA														SI	NO	44%
1	CC	79794343	ESPINEL CASTAÑEDA ALVARO AUGUSTO														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
2	CC	1101691190	PARRADO HERRERA ANDREA														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
3	CC	1033728667	PERAL TALARA ANGELA MILENA														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
4	CC	1000985036	TORRES MIRROQUIN CRISTIAN DAVID														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
5	CC	20975833	ALARCÓN ALEMAN DEXI YAMILE														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
6	CC	53047576	PÉREZ PINEDA DIANA MILENA														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
7	CC	53094447	VIRGAS SÁNCHEZ DIANA MILENA														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
8	CC	52874699	VILLAMIZAR TRASLAVIÑA DIANA PAOLA														100	A	100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		43%		
9	CC	52478208	SIERRA GÓMEZ ISABEL														100	A	100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		43%		
10	CC	1033690695	FUENTES RISCANEVO ZULMA YAMILE														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
11	CC	1030622833	FALLA DAZA JESSICA JULIET														100	A	95	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		43%		
12	CC	1024585404	AJACO CORREA JULIETH KATHERINE														100	A	95	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		43%		
13	CC	1132696709	CORREA SÁNCHEZ KAREN SARAY														100	A	100	A	90	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
14	CC	1018502314	BUTRAGO VÉLEZ MARIA ALEJANDRA														100	A	100	A	90	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
15	CC	52975047	RUBIANO HURTADO MARCELA DEL PILAR														100	A	100	A	90	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
16	CC	39744574	BELLO GAULÁN MARIA NANCY														100	A	100	A	90	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
17	CC	1022937433	ALFONSO VALERO MARTHA IVIANA														90	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
18	CC	52827577	MIRROQUIN BAQUERO MONICA JANINETH														90	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
19	CC	1070917580	GARAY VIRGAS OSCAR FABIÁN														90	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
20	CC	1020815546	PALENCIA CÁRDENAS PAULA ANDREA														90	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		43%		
21	CC	1233901547	CAGUA CEBATIVALISETH JOHANA														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
22	CC	1019067690	MARRIQUE CAGUA SUSAN JULIET														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
23	CC	52379047	MENDOZA OTALORA YORMARY														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
24	CC	1012406972	SASTRE CAMARGO YULY ANDREA														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		
25	CC	10207119972	ROJAS GACHA HUGO ALFONSO														100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		44%		

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 76 03: Reconocer el Protocolo para la prestación del Servicio de consulta e información	RAP 77 02: Prestar el Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta	RAP 78 01: Verificar la trazabilidad de la prestación del Servicio de información de consulta y de información	RAP 79 04: Presentar propuestas de mejora en la prestación del Servicio de consulta y de información	?	?	?
0%	75%	0%	100%	0%	0%	0%
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	73,8	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	73,8	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	72,5	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	72,5	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	95,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	95,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	95,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	95,0	A	0,0	0,0
0,0	72,5	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	72,5	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	72,5	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0
0,0	75,0	0,0	100,0	A	0,0	0,0



PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EVALUACIÓN RA				
APROBADO	A	de	90	a 100
NO APROBADO	D	de	0	a 89,9

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN		CRITERIOS DE EVALUACIÓN												ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	SEGUNDO CORTE																				
		EVIDENCIA N° 6				EVIDENCIA N° 7				EVIDENCIA N° 8							EVIDENCIA N° 9				EVIDENCIA N° 10														
FECHA RECOLECCIÓN		Controles de Seguridad y Normativa				Normas Técnicas Colombianas				Importancia y Tipos de Informe				Aplicabilidad de la NTC				La Seguridad de la Información				CUMPLE	PRESTAR SERVICIO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA 2	OBSERVACIONES											
TIPO DE EVIDENCIA		DIA:	12	MES:	9	SEM:	6	DIA:	19	MES:	9	SEM:	7	DIA:	26	MES:	9	SEM:	8	DIA:	3				MES:	10	SEM:	9	DIA:	10	MES:	10	SEM:	10	
VERIFICACIÓN		P	F	V	C	P	F	V	C	P	F	V	C	P	F	V	C	P	F	V	C				P	F	V	C	P	F	V	C			
RESULTADOS APRENDIZAJE		RAP 76 03: Reconocer el Protocolo para la prestación del Servicio de consulta e información												RAP 77 02: Prestar el Servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuent				RAP 78 03: Verificar la trazabilidad de la prestación del Servicio de consulta y de informa							RAP 76 03: Reconocer el Protocolo para la prestación del Servicio de consulta e información				RAP 78 01: Verificar la trazabilidad de la prestación del Servicio de consulta y de informa						
PORCENTAJE		50%				25%				50%				50%				50%				SI	NO	100%											
N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)												VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA												SI	NO	100%						
1	CC	79.794.143	ESPINEL CASTAÑEDA ALVARO AUGUSTO												100	A	95	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
2	CC	1.101.691.190	PARRADO HERRERA ANDREA												100	A	95	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
3	CC	1.033.728.667	PERALTA LARA ANGELA MILENA												100	A	95	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
4	CC	1.000.985.036	TORRES MARROQUÍN CRISTIAN DAVID												100	A	95	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
5	CC	20.976.833	ALARCON ALEMAN DEXI YAMILE												100	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		99%	A							
6	CC	53.047.576	PEREZ PINEDA DIANA MILENA												100	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		99%	A							
7	CC	53.094.447	VARGAS SÁNCHEZ DIANA MILENA												RAP 78 03: Reconocer el Protocolo para la prestación del Servicio de consulta e información												100	A	100	A	X		99%	A	
8	CC	52.874.699	VILLAMIZAR TRASLAVIÑA DIANA PAOLA												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
9	CC	52.478.208	SIERRA GÓMEZ ISABEL												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
10	CC	1.033.690.695	FUENTES RISCANEVO ZULMA YAMILE												100	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		99%	A							
11	CC	1.030.622.833	FALLA DAZA JESSICA JULIET												100	A	100	A	95	A	100	A	95	A	X		98%	A							
12	CC	1.024.585.404	AJMCO CORREA JULIETH KATHERINE												100	A	100	A	95	A	100	A	95	A	X		98%	A							
13	CC	1.152.696.709	CORREA SÁNCHEZ KAREN SARAY												100	A	95	A	95	A	100	A	100	A	X		98%	A							
14	CC	1.018.502.314	BUTRAGO VÉLEZ MAIRA ALEJANDRA												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		98%	A							
15	CC	52.975.047	RUBIANO HURTADO MARCELA DEL PILAR												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		98%	A							
16	CC	39.744.574	BELLO GAVILÁN MARÍA NANCY												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		98%	A							
17	CC	1.022.937.433	ALFONSO VALERO MARTHA VIVIANA												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
18	CC	52.827.577	MARROQUÍN BAQUERO MONICA JANNETH												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
19	CC	1.070.917.580	GARAY VARGAS OSCAR FABIAN												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
20	CC	1.020.815.546	PALENCIA CÁRDENAS PAULA ANDREA												100	A	100	A	95	A	100	A	100	A	X		99%	A							
21	CC	1.233.901.547	CAGUA CABIATIVA LISETH JOHANA												95	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		98%	A							
22	CC	1.018.067.690	MANRIQUE CAGUA SUSAN JULIET												95	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		98%	A							
23	CC	52.379.047	MENDOZA OTÁLORA YORMARY												95	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		98%	A							
24	CC	1.012.406.972	SASTRE CAMARGO YULY ANDREA												95	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		98%	A							
25	CC	1.020.719.972	BOJAS GACHA HUGO ALFONSO												95	A	100	A	90	A	100	A	100	A	X		98%	A							

CONVENCIONES: P - Pertinencia. V - Vigencia. C - Calidad



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:		1904194	PROGRAMA DE FORMACIÓN:		TECNOLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA		CÓDIGO:	122115		
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):		ELIANA CHAVES AGUILERA								
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:		FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN						CÓDIGO:	210601010	
FECHA INICIO:		03 DE AGOSTO DE 2020		FECHA FIN:		17 DE OCTUBRE DE 2020				
No. RAP		CODIGO RESULTADO		RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE					% ASIGNACIÓN	
79	RAP 79	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.					100%	
67	RAP 67	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					100%	
70	RAP 70	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.					100%	
11	RAP 11	21060101004		Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de Manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización					100%	
47	RAP 47	21060101005		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.					100%	
6	RAP 6	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.					100%	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN				EVIDENCIA N° 1				EVIDENCIA N° 2				EVIDENCIA N° 3				EVIDENCIA N° 4				EVIDENCIA N° 5				ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	OBSERVACIONES
				Factores de la Personalidad				Cadena de Suministro (SCM)				La Empresa y su estructura Organizacional				Planeación de los Recursos de la Empresa Enterprise Resource Planning. (ERP).				El Protocolo y su Importancia						
FECHA RECOLECCIÓN				DIA: 7	MES: 8	SEMANA: 1		DIA: 15	MES: 8	SEMANA: 2		DIA: 22	MES: 8	SEMANA: 3		DIA: 29	MES: 8	SEMANA: 4		DIA: 5	MES: 9	SEMANA: 5				
TIPO DE EVIDENCIA				CONV: X	ME: X	SE: X	PRE: X	CONV: X	ME: X	SE: X	PRE: X	CONV: X	ME: X	SE: X	PRE: X	CONV: X	ME: X	SE: X	PRE: X	CONV: X	ME: X	SE: X	PRE: X			
VERIFICACIÓN				P	V	C		P	V	C		P	V	C		P	V	C		P	V	C				
RESULTADOS APRENDIZAJE				RAP 70: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en				RAP 6: Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, medi				RAP 70: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en				RAP 6: Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, medi				RAP 70: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en						
PORCENTAJE				30%				50%				40%				50%				30%						
N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA												SI	NO	33%								
1	CC	1000121746	BARROS TRUJILLO EVELYN MARILIANA	100	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
2	CC	1000143320	PEREZ RAMO ADRIANA LORENA	100	A			90	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
3	CC	1000318942	PRACHECAN PERILLA ALEON BRYTH	90	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
4	CC	1000379456	AVILA GREGORY YIMMY ALEXANDRA	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
5	CC	1001275112	MEXILO BARRIETO ANGEL JULIETH	100	A			100	A			100	A			100	A			95	A		X		33%	
6	CC	1003376549	MENDOZA GONZALEZ LEYDY STEFANY	100	A			100	A			100	A			95	A			95	A		X		33%	
7	CC	1010005741	FLOREZ FULEDO ANGIE MILENA	100	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
8	CC	1013629220	ZAMBRANO AGUIRRE YSERY YERARON	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
9	CC	1014190378	MYTUSU LAGUNA JOHN ESTEBAN	100	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
10	CC	1015475063	BRICERO RAMIREZ GERMAN DARIO	100	A			90	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
11	CC	1019102284	SANCHEZ ALDANA YURLEY ANDREA	100	A			100	A			100	A			100	A			95	A		X		33%	
12	CC	1022389994	VILLAMIL GARCIDO JHENIFER CONSTANZA	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
13	CC	1022447098	MURDOZ RUALES LAURA ALEXANDRA	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
14	CC	1023955833	CASTELLANOS ARIZA TATIANA NYRIET	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
15	CC	1024529220	VARGAS WISA QULLO CRISTIAN STEVEN	100	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
16	CC	1030686869	CAJON RODRIGUEZ DIANA LIZETH	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
17	CC	1031178744	ROLDAN MENDOZA HESSELL ALEXANDRA	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
18	CC	1032390236	MESA ACERO EDWIN MAURICIO	100	A			100	A			100	A			95	A			95	A		X		33%	
19	CC	1033760889	ROMERO NIÑO JULY ANDREA	100	A			100	A			100	A			95	A			95	A		X		33%	
20	CC	1058846071	TRUJILLO NORRISA FRANCY JOHANNA	90	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
21	CC	1073711622	ALVARADO RENDON SYBERALDYN CAMILA	90	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
22	CC	1101018078	BELLO ROSAS JENNY BRYTH	100	A			90	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
23	CC	1116924203	RAMIREZ RUIZ KERRY MAYELI	100	A			100	A			100	A			95	A			95	A		X		33%	
24	CC	1121917750	AMIN OSLINA DANIELA	100	A			100	A			100	A			100	A			95	A		X		33%	
25	CC	1193129683	VILLARREAL GUERRERO ELIANE	100	A			100	A			100	A			95	A			95	A		X		33%	
26	CC	52976587	POVEDA BLANCA ALEXANDRA	100	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
27	CC	53038844	ROJAS RODRIGUEZ YENIFER ALEXANDRA	90	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
28	CC	93438088	TRUJILLA PANAGOLIA CHRISTIAN EDUARDO	90	A			100	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	
29	CC	1000002479	PRICION REAL GABRIELA	100	A			100	A			100	A			95	A			100	A		X		33%	
30	CC	1000833877	CALDERON ROMERO KEVIN DANIEL	100	A			90	A			100	A			100	A			100	A		X		33%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES			
APROBADO	A	de 90 a 100	
NO APROBADO	D	de 0 a 89.99	

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP			
APROBADO	A	de 90 a 100	
NO APROBADO	D	de 0 a 89.99	

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE									
RAP 79: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción	RAP 67: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio	RAP 70: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en Inglés	RAP 11: Proporcionar atención y servicio al cliente, en Inglés y en español, de Manera efectiva	RAP 47: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, Ca	RAP 6: Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, medi				
0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	95,0 A	0,0			
0,0	0,0	97,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	97,5 A	0,0			
0,0	0,0	98,5 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	98,5 A	0,0	0,0	97,5 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	97,5 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	95,0 A	0,0			
0,0	0,0	98,5 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	98,5 A	0,0	0,0	97,5 A	0,0			
0,0	0,0	97,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	97,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	97,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	95,0 A	0,0			
0,0	0,0	98,5 A	0,0	0,0	97,5 A	0,0			
0,0	0,0	98,5 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	98,5 A	0,0	0,0	97,5 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	97,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	97,0 A	0,0	0,0	100,0 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	97,5 A	0,0			
0,0	0,0	100,0 A	0,0	0,0	95,0 A	0,0			



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SIGUIIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - JORNADA FINES DE SEMANA

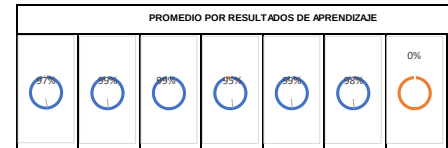
NÚMERO DE FICHA:	1904194	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO:	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	ELIANA CHAVES AGUILERA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN				CÓDIGO: 210601010
FECHA INICIO:	03 DE AGOSTO DE 2020	FECHA FIN:	17 DE OCTUBRE DE 2020		
No. RAP	CODIGO RESULTADO		RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE		% ASIGNACIÓN
79	RAP 79	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.		100%
67	RAP 67	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		100%
70	RAP 70	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.		100%
11	RAP 11	21060101004	Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de Manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización		100%
47	RAP 47	21060101005	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.		100%
6	RAP 6	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.		100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN				EVIDENCIA N° 6				EVIDENCIA N° 7				EVIDENCIA N° 8				EVIDENCIA N° 9				EVIDENCIA N° 10				ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	OBSERVACIONES										
				Importancia del Servicio al Cliente				Importancia del Perfil Profesional y uso de medios tecnológicos				CRM & Servicio a Clientes				El SAV (Sistema Automatizado de Ventas) de hoy				Portafolio de Servicios de la Organización																
				DIA:	12	MES:	9	SEMA:	6	DIA:	19	MES:	9	SEMA:	7	DIA:	26	MES:	9	SEMA:	8	DIA:	3				MES:	10	SEMA:	9	DIA:	10	MES:	10	SEMA:	10
				COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X				COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X	COMP.	X
FECHA RECOLECCIÓN				P				P				P				P				P				P				P								
TIPO DE EVIDENCIA				V				V				V				V				V				V				V								
VERIFICACIÓN				C				C				C				C				C				C				C								
RESULTADOS APRENDIZAJE				RAP 47: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente,				RAP 11: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de				RAP 67: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi				RAP 79: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf				RAP 79: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf				RAP 79: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf				CUMPLE								
PORCENTAJE				100%				100%				100%				50%				50%																
N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)																						SI	NO	100%									
1	CC	1000121746	BARRIOS TRUJILLO EVELYNE MARIANA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
2	CC	1000143320	PEREZ RIAÑO ADRIANA LORENA		100	A	95	A	95	A	100	A	100	A	100	A	X		98% A																	
3	CC	1000318942	PIRACHICAN PEÑUELA ALIZON BRYITH		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
4	CC	1000379456	AVILA GREGORY YEIMY ALEXANDRA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	95	A	X		98% A																	
5	CC	1001275112	MEDELO BARRETO ANGIE JULETH		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	95	A	X		99% A																	
6	CC	1003376549	MENDOZA GONZALEZ LEYDY STEFANY		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	90	A	X		98% A																	
7	CC	1010005741	FLOREZ PULECIO ANGIE MILENA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
8	CC	1013629220	ZAMBRANO AGUIRRE YSETH YERARDIN		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
9	CC	1014190378	MATEUS LADINO JOHN ESTEBAN		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
10	CC	1015475063	BRICEÑO RAMIREZ GERMAN DARIO		100	A	95	A	95	A	100	A	100	A	100	A	X		98% A																	
11	CC	1019102284	SANCHEZ ALDANA YURLEY ANDREA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	95	A	X		99% A																	
12	CC	1022389994	VILLAMIL CARDOZO JHENIFFER CONSTANZA		95	A	95	A	95	A	100	A	100	A	95	A	X		97% A																	
13	CC	1022447098	MUÑOZ RUALES LAURA ALEJANDRA		95	A	95	A	95	A	100	A	100	A	95	A	X		97% A																	
14	CC	1023955833	CASTELLANOS ARIZA TATIANA NYIRET		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	95	A	X		98% A																	
15	CC	1024529220	VARGAS WISAQUILLO CRISTIAN STEVEN		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
16	CC	1030686869	CAÑON RODRIGUEZ DANNA LIZETH		95	A	95	A	95	A	95	A	95	A	95	A	X		96% A																	
17	CC	1031178744	ROLDAN MENDOZA HEISELL ALEXANDRA		100	A	95	A	100	A	100	A	90	A	90	A	X		97% A																	
18	CC	1032390236	MESA ACERO EDWIN MAURICIO		95	A	95	A	95	A	100	A	100	A	95	A	X		96% A																	
19	CC	1033760889	ROMERO NIÑO JULY ANDREA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	90	A	X		98% A																	
20	CC	1058846071	TRUJILLO NOREÑA FRANCY JOHANNA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	95	A	X		98% A																	
21	CC	1073711622	ALVARADO RENDON SYERALDYN CAMILA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
22	CC	1101018076	BELLO ROJAS JENSY BRYITH		100	A	95	A	95	A	95	A	90	A	95	A	X		96% A																	
23	CC	1116924203	RAMIREZ PAEZ KERE MAYERLI		95	A	95	A	100	A	100	A	100	A	90	A	X		97% A																	
24	CC	1121917750	AMIN OSUNA DANIELA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	95	A	X		99% A																	
25	CC	1193129683	VILLARREAL GUERRERO ELIANIS		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	90	A	X		98% A																	
26	CC	52976587	POVEDA BLANCA ALEJANDRA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
27	CC	53038844	ROJAS RODRIGUEZ YENNIFER ALEJANDRA		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	100	A	X		99% A																	
28	CC	93438088	PADILLA PANAGUA CHRISTIAN EDUARDO		100	A	95	A	100	A	100	A	100	A	90	A	X		98% A																	
29	CC	1000002479	RINCON REAL GABRIELA		95	A	95	A	95	A	100	A	100	A	95	A	X		97% A																	
30	CC	1000833877	CALDERON ROMERO KEVIN DANIEL		100	A	95	A	95	A	95	A	90	A	90	A	X		96% A																	

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES			
APROBADO	A	de 90	a 100
NO APROBADO	D	de 0	a 89,99

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP			
APROBADO	A	de 90	a 100
NO APROBADO	D	de 0	a 89,99



SIGUIIMIENTO ESTADO RAP - SEGUNDO CORTE									
RAP 79: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisf	RAP 67: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 70: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en Inglés	RAP 11: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de Manera e	RAP 47: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente,	RAP 6: Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, medi	:			
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%		
100,0 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
100,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	0,0		
100,0 A	100,0 A	97,0 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
97,5 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
97,5 A	100,0 A	98,5 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
95,0 A	100,0 A	98,5 A	95,0 A	100,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
100,0 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
100,0 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
100,0 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
100,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	0,0		
97,5 A	100,0 A	98,5 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
97,5 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
97,5 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
97,5 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
100,0 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
95,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
90,0 A	100,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
97,5 A	95,0 A	98,5 A	95,0 A	95,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
95,0 A	100,0 A	98,5 A	95,0 A	100,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
97,5 A	100,0 A	97,0 A	95,0 A	100,0 A	100,0 A	100,0 A	0,0		
95,0 A	100,0 A	97,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	0,0		
95,0 A	100,0 A	98,5 A	95,0 A	95,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
97,5 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	97,5 A	97,5 A	0,0		
90,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	100,0 A	95,0 A	95,0 A	0,0		