PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 17 de Noviembre de 2020

Señora
NURY PATRICIA MALDONADO ZÁRATE
SUPERVISORA CONTRATO No**. CO1.SLCNTR. 1327366**
Coordinadora Académica
Coordinación Académica de Gestión del Talento Humano
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes **Noviembre** del año **2020**

Referencia: No CO1.SLCNTR. 1327366 del año 2020

LAURA MARIA MOJICA LUCERO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.013.627.251 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en en el Centro de Gestión Administrativa (Coordinación Académica Gestión del Talento Humano), 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 CUARENTA MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS ($40.049.251) 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) primer pago correspondiente al mes de ENERO de 2020, por valor de CIENTO VEINTISEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS ($126.338) COP. b.) DIEZ (10) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO 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: Será hasta 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 en el sistema integrado de gestión de calidad, para Orientar, Participar, Formular, Ejecutar, Seguir, Controlar, Planes, Programas y Proyectos desarrollando Competencias de la Formación Profesional Integral para dar respuesta a la política Institucional entre otros el Proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo y demanda de la población; en las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana**.**

CLÁUSULA CUARTA:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
2	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
3	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)
4	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo.	Guías, talleres, estrategias didácticas activas.	Portafolio virtual (Drive coordinación)

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

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

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

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL No. 46307476, expedido por **APORTES EN LINEA** correspondiente al mes de **OCTUBRE** del año **2020** (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (2) folios

Cordialmente,

LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Contratista
C.C. No. 1.013.627.251

Recibí a satisfacción:

NURY PATRICIA MALDONADO ZÁRATE
Supervisora Contrato CO1.SLCNTR. 1327366 de 2020
Coordinadora Académica de Gestión del Talento Humano

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 06/11/2020

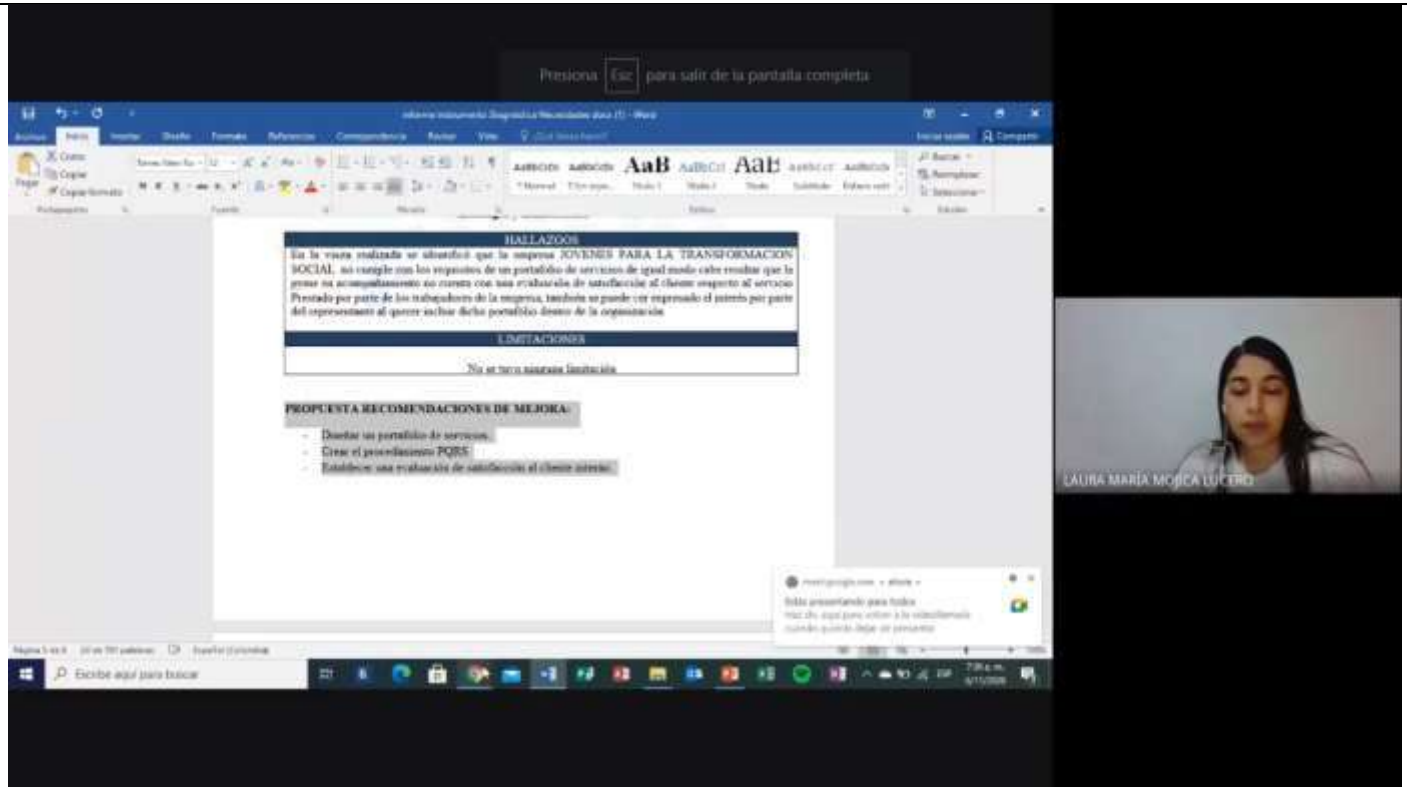
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

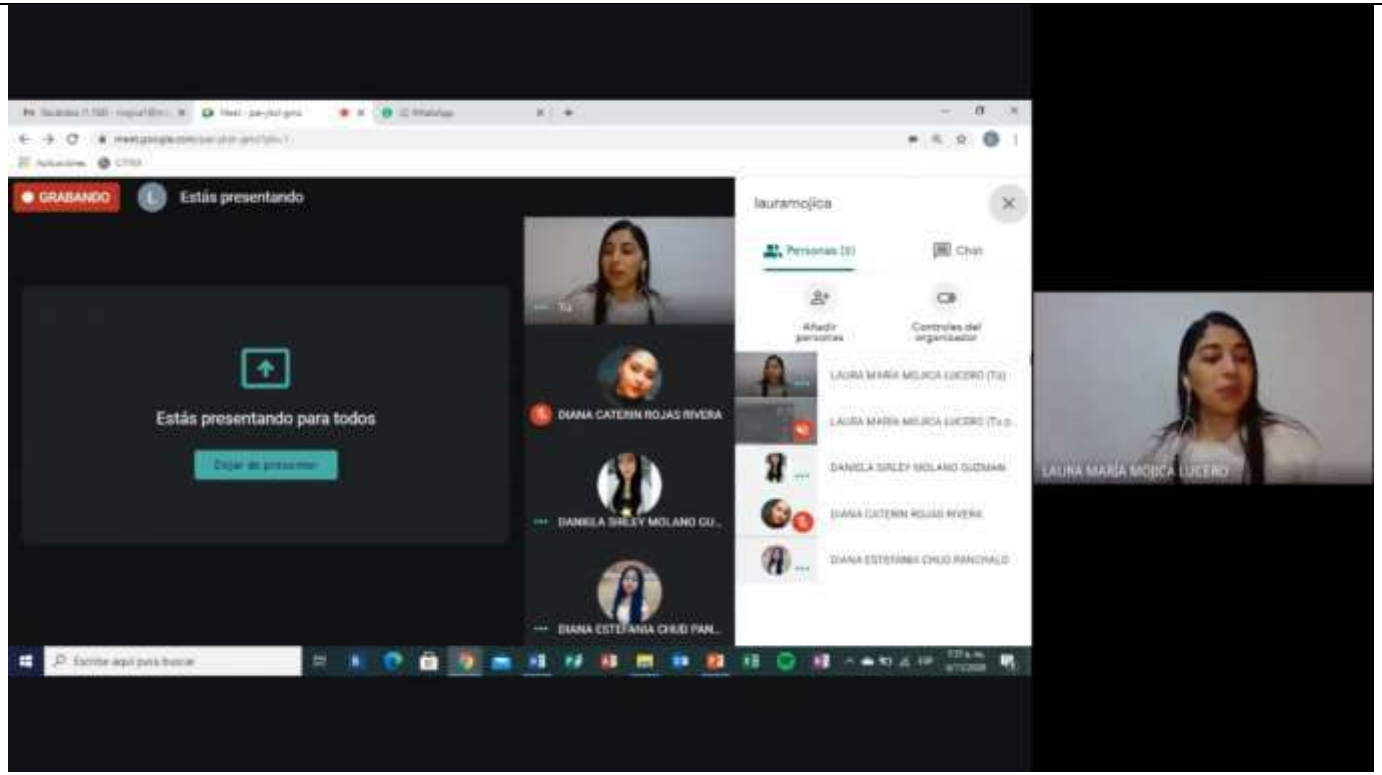
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

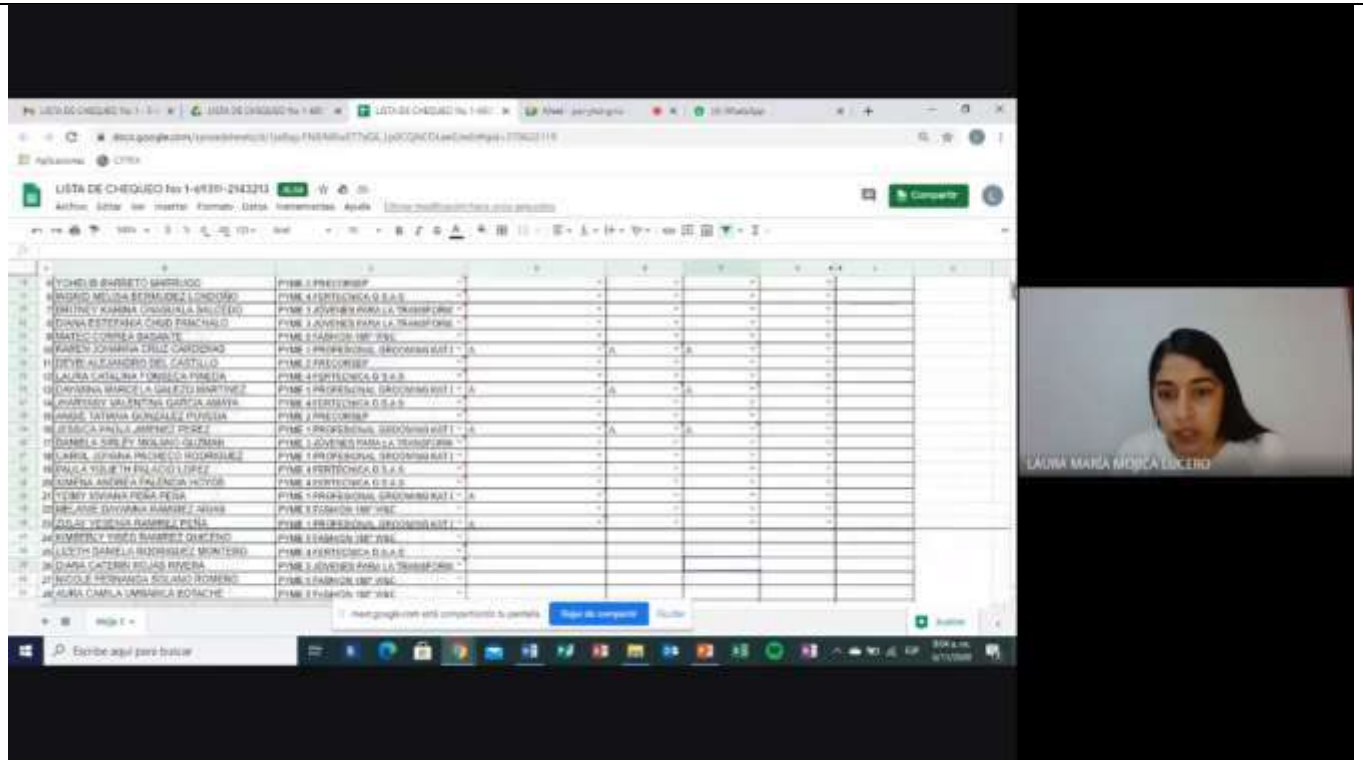
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza revisión de los informes diagnósticos Retroalimentación a cada una de las pymes Análisis para determinar el producto a realizar	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

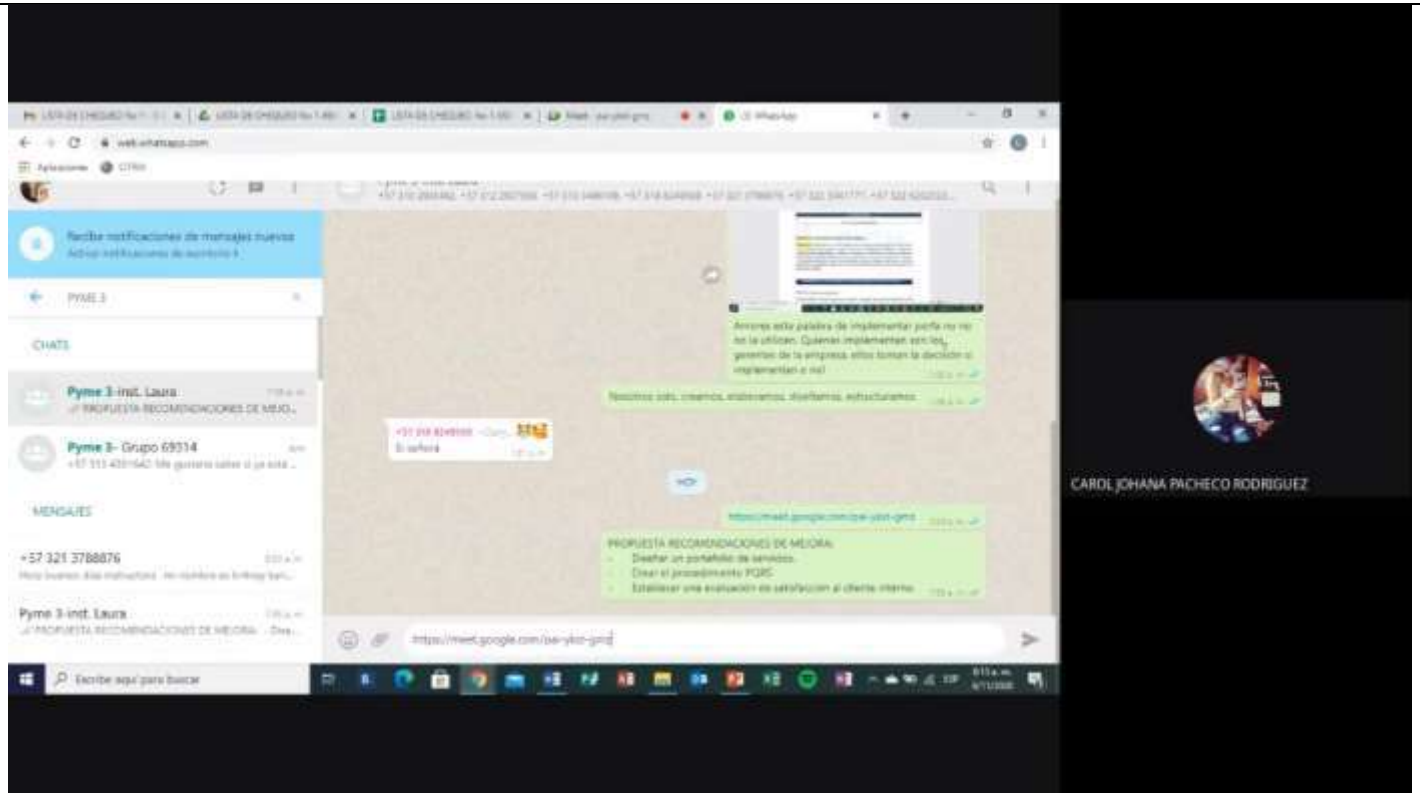
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

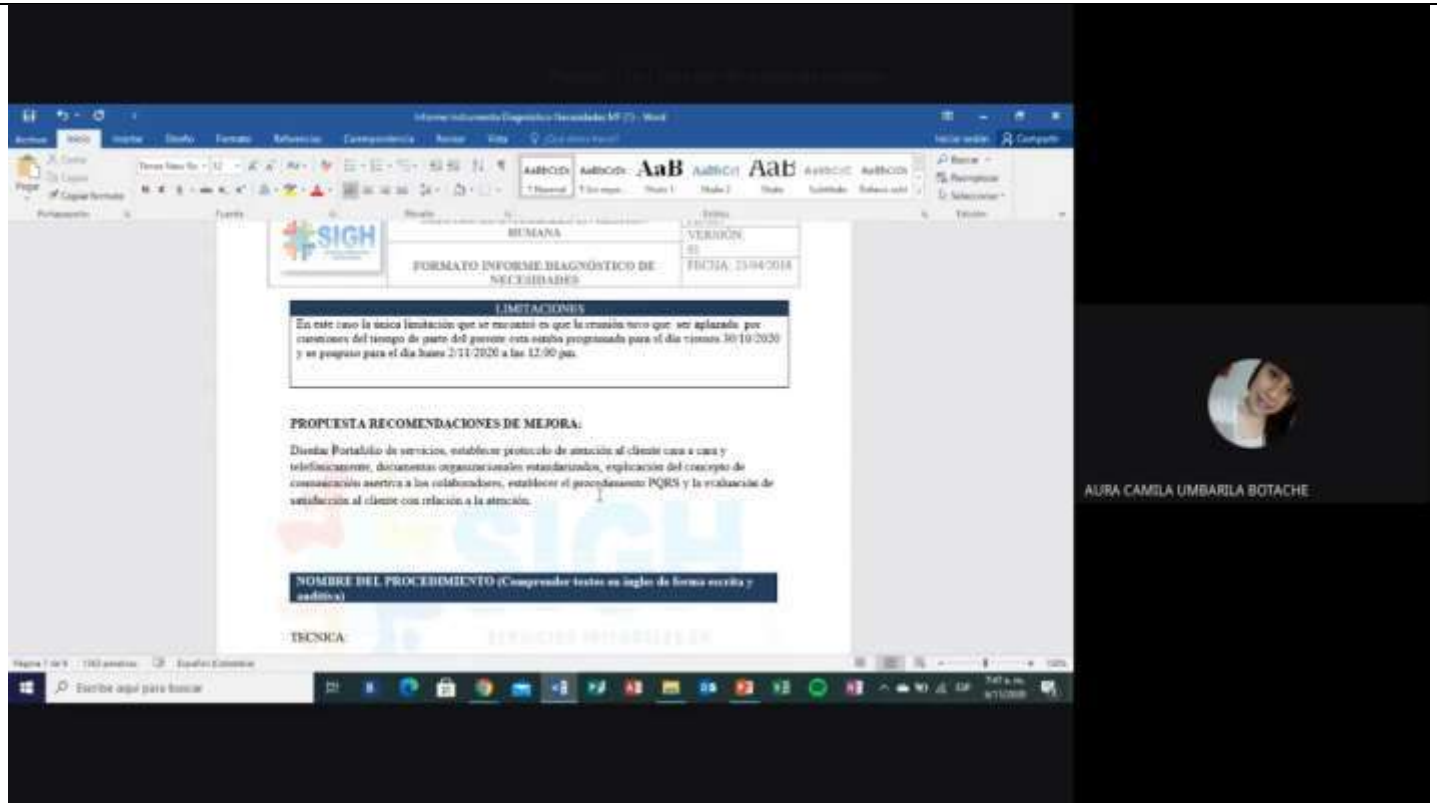
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 03/11/2020

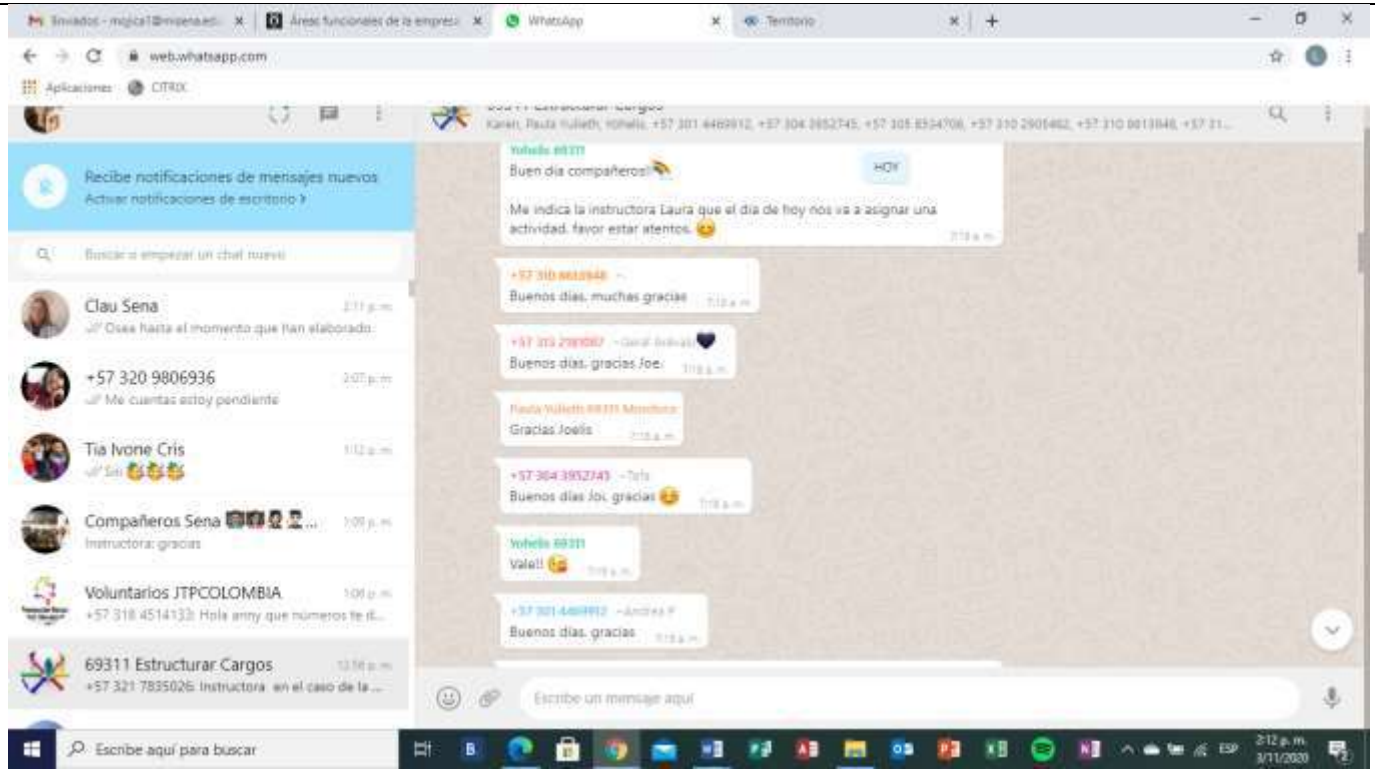
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

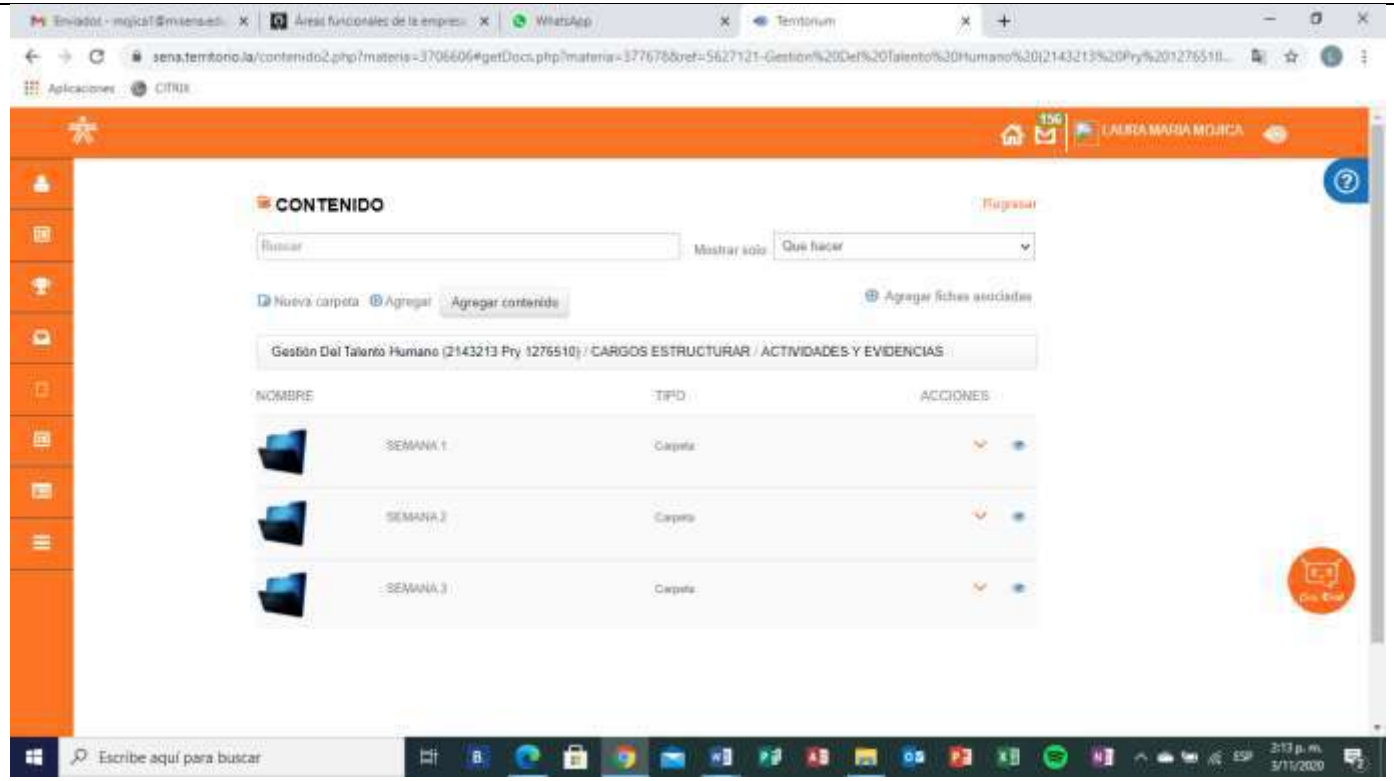
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Actividad Se realiza anuncio por territorium de la Actividad Se habilita link para descargar PDF lectura Análisis funcional Se debe desarrollar preguntas teniendo en cuenta la lectura Se revisan informes diagnósticos	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

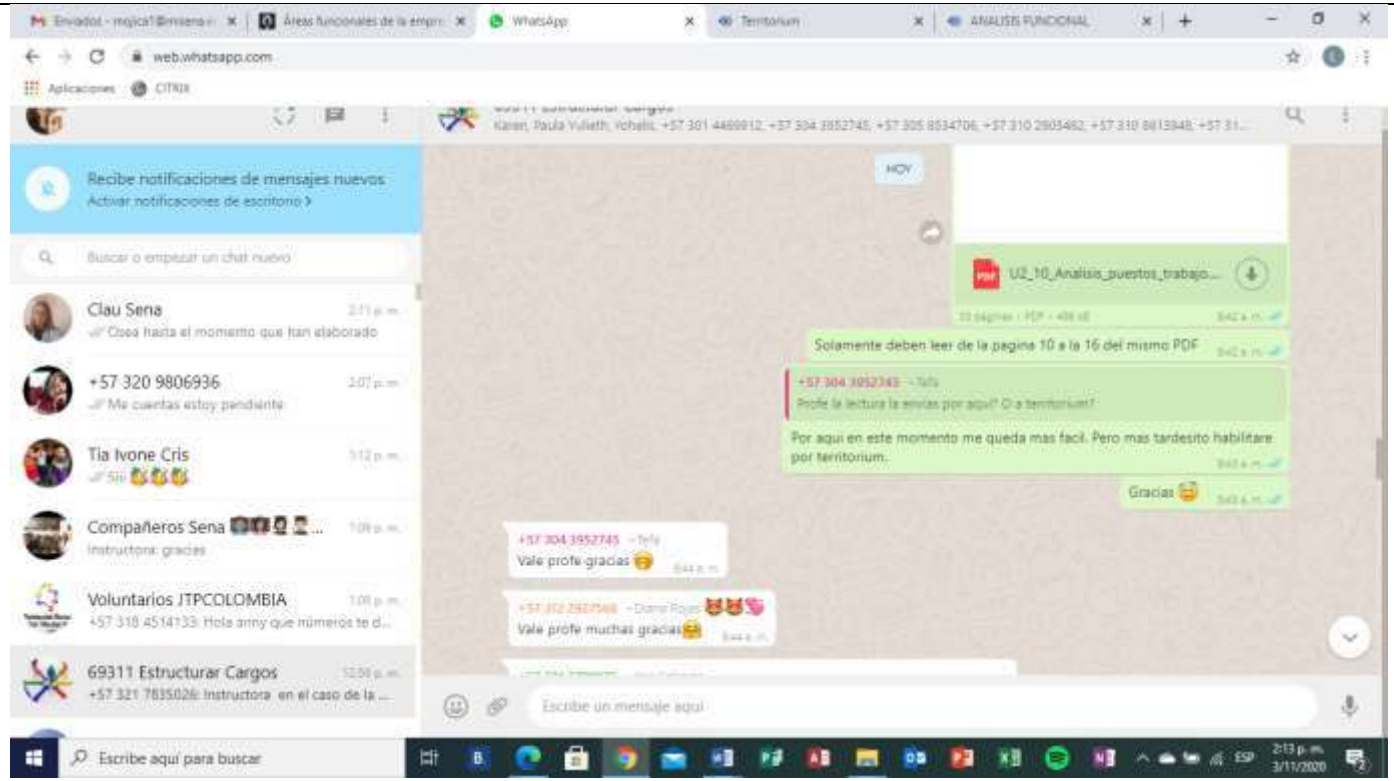
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

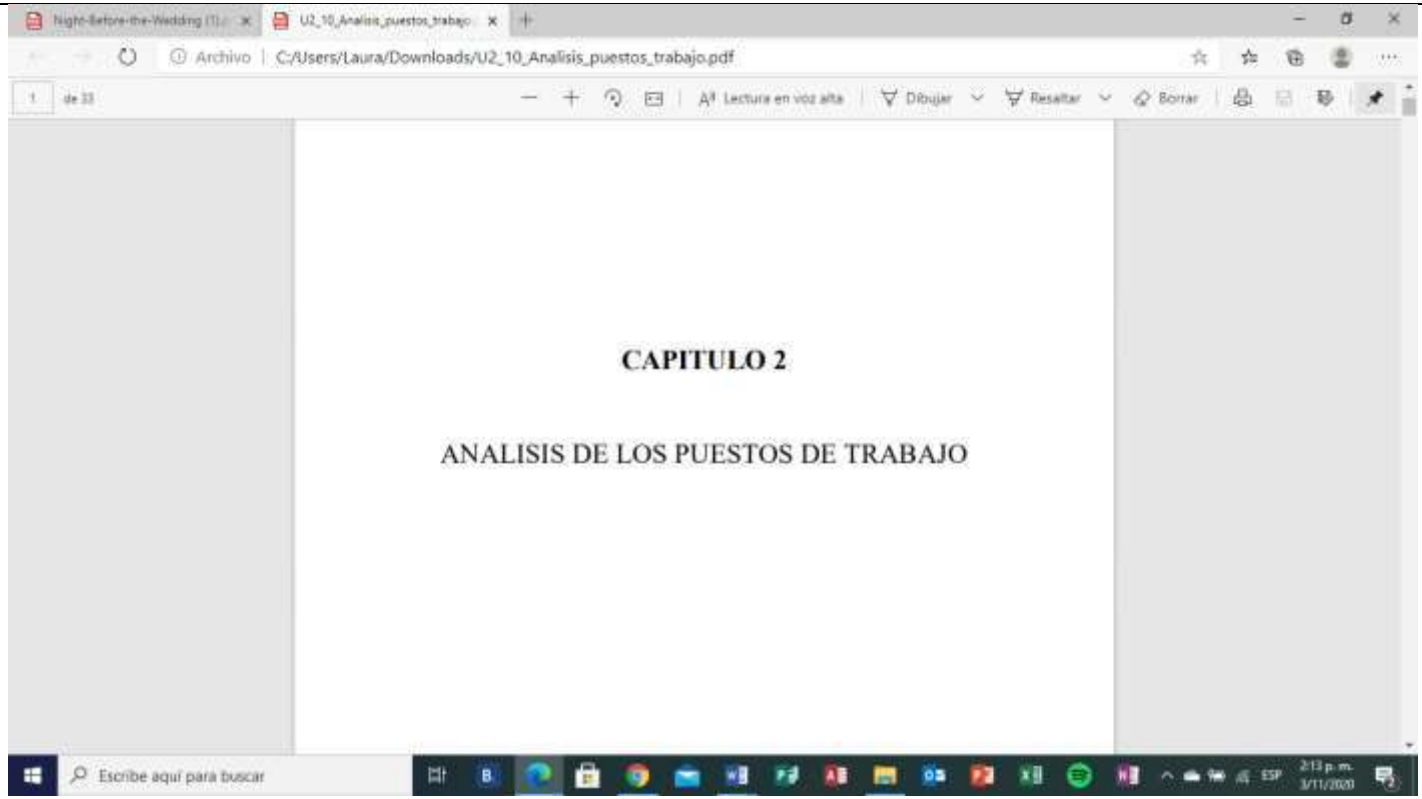
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



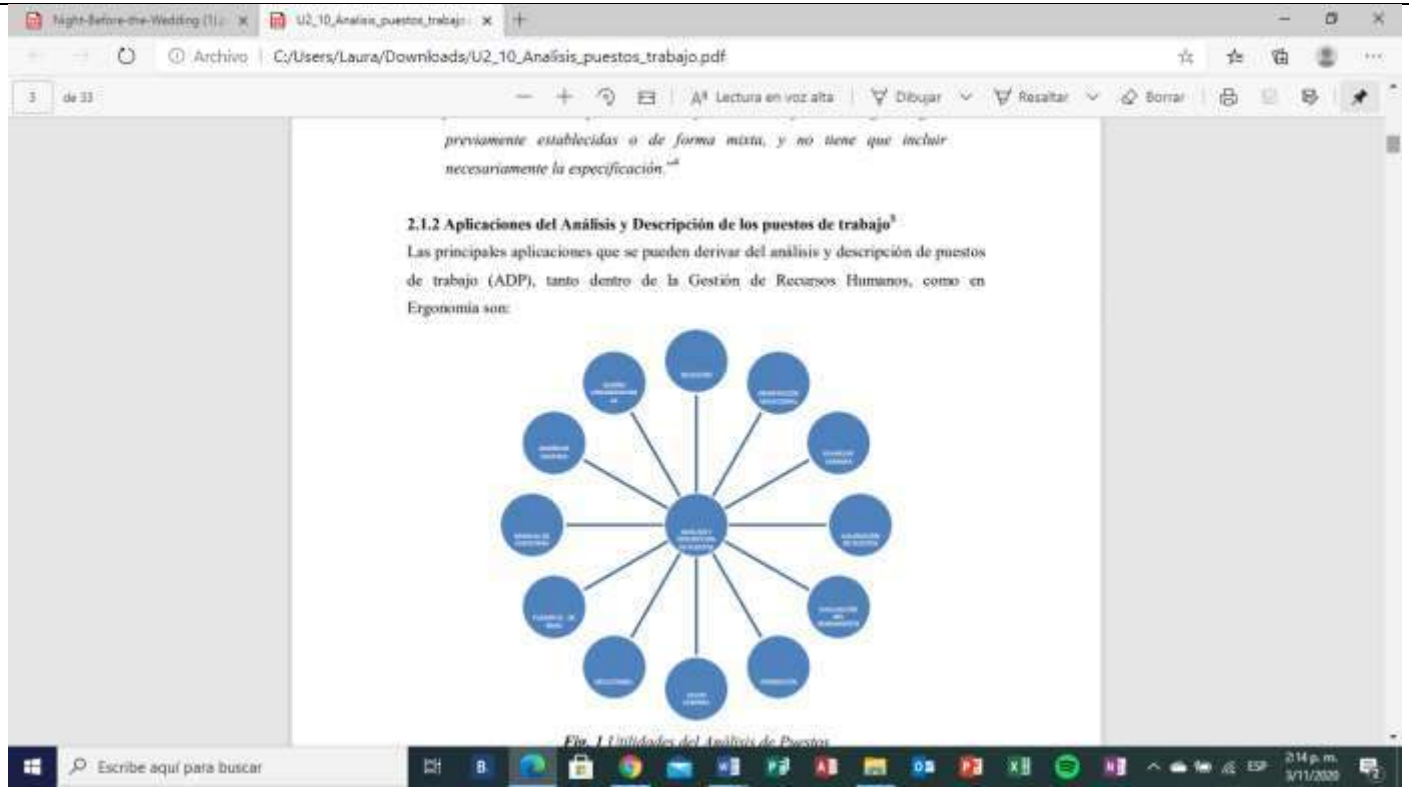
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 04/11/2020

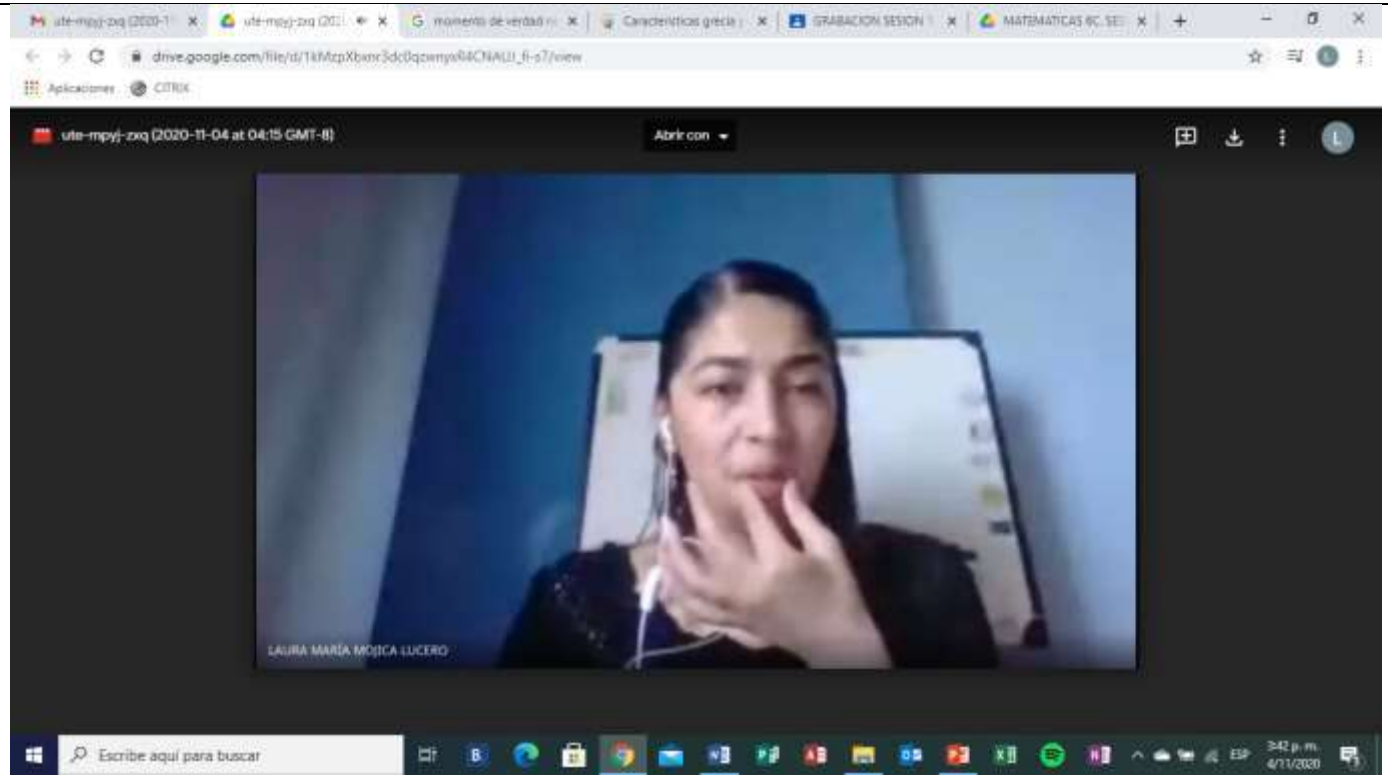
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

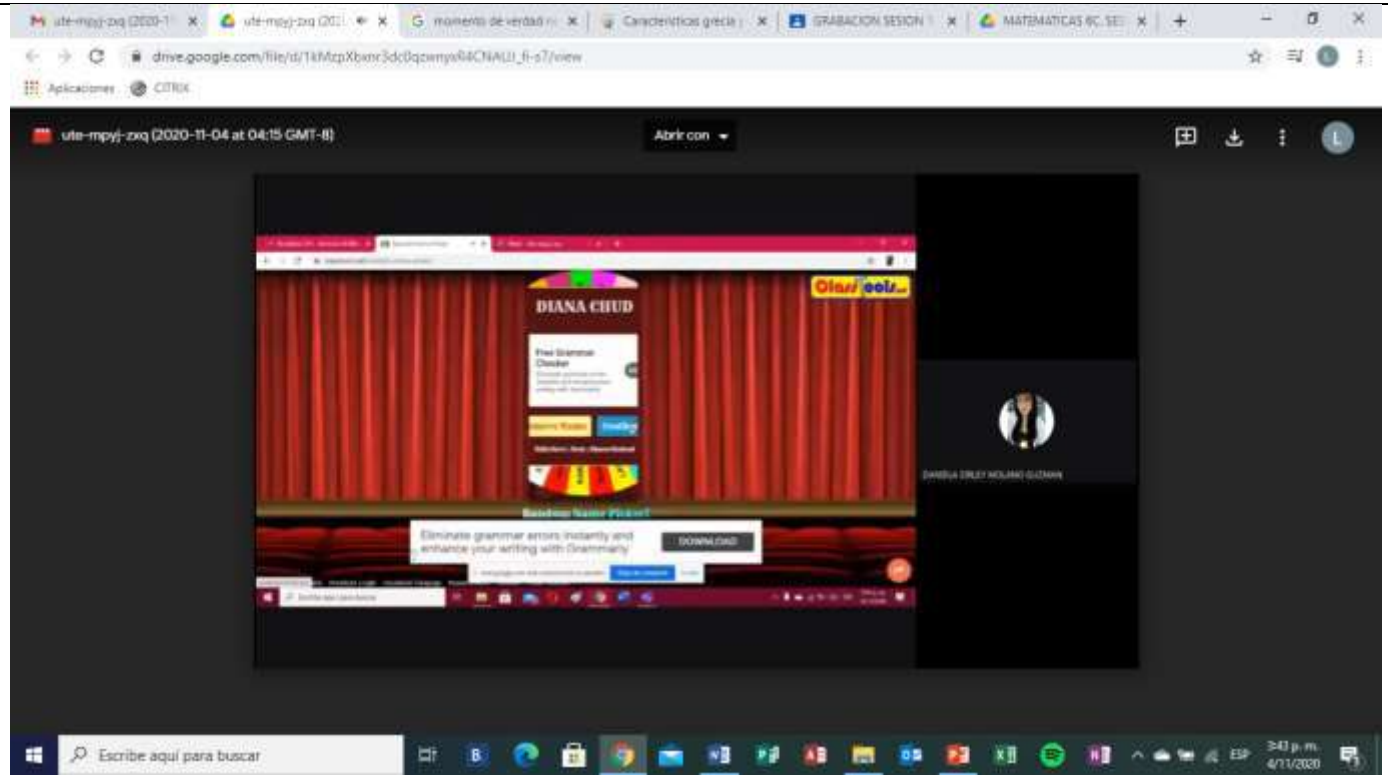
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

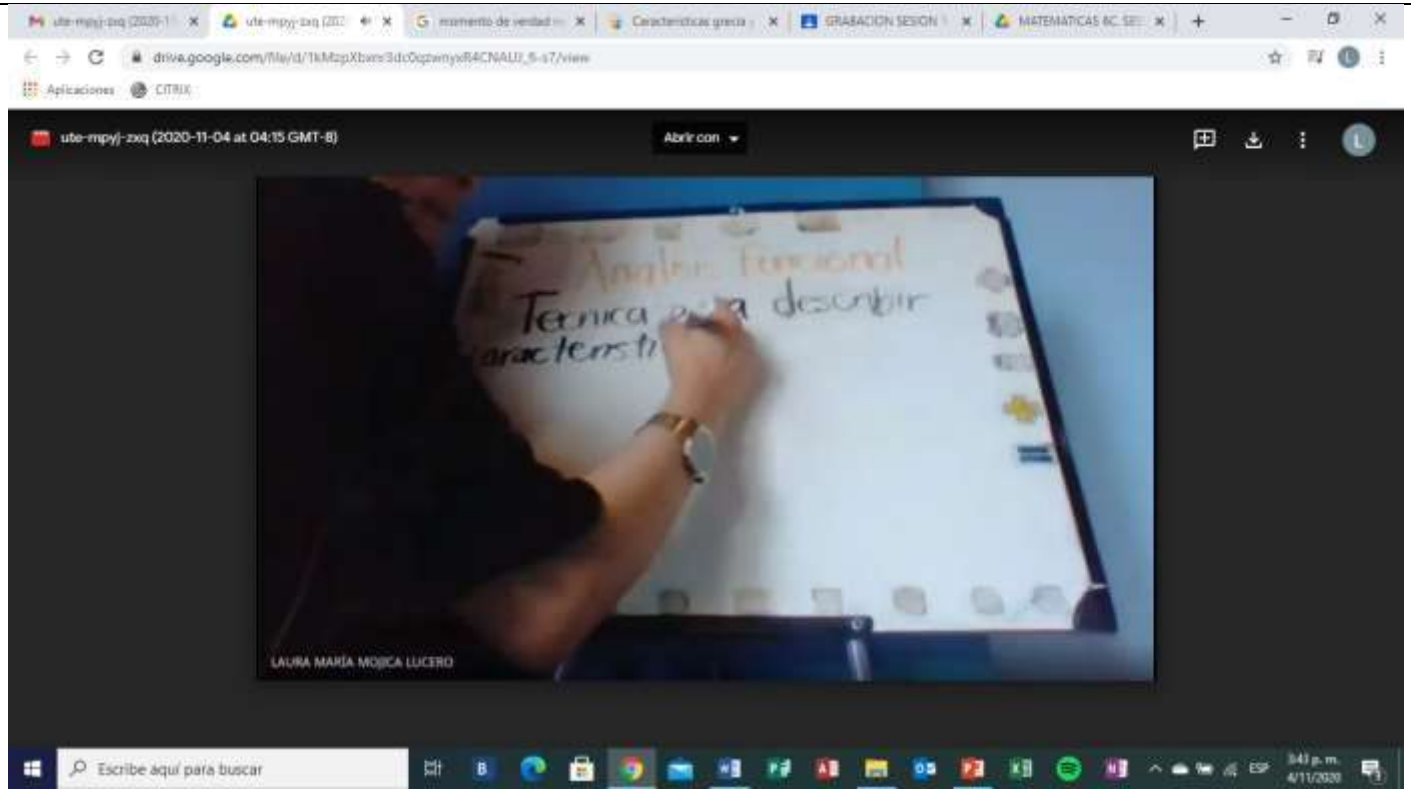
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se explica temática de análisis funcional Se explica caja de calidad Se muestras manuales de funciones	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

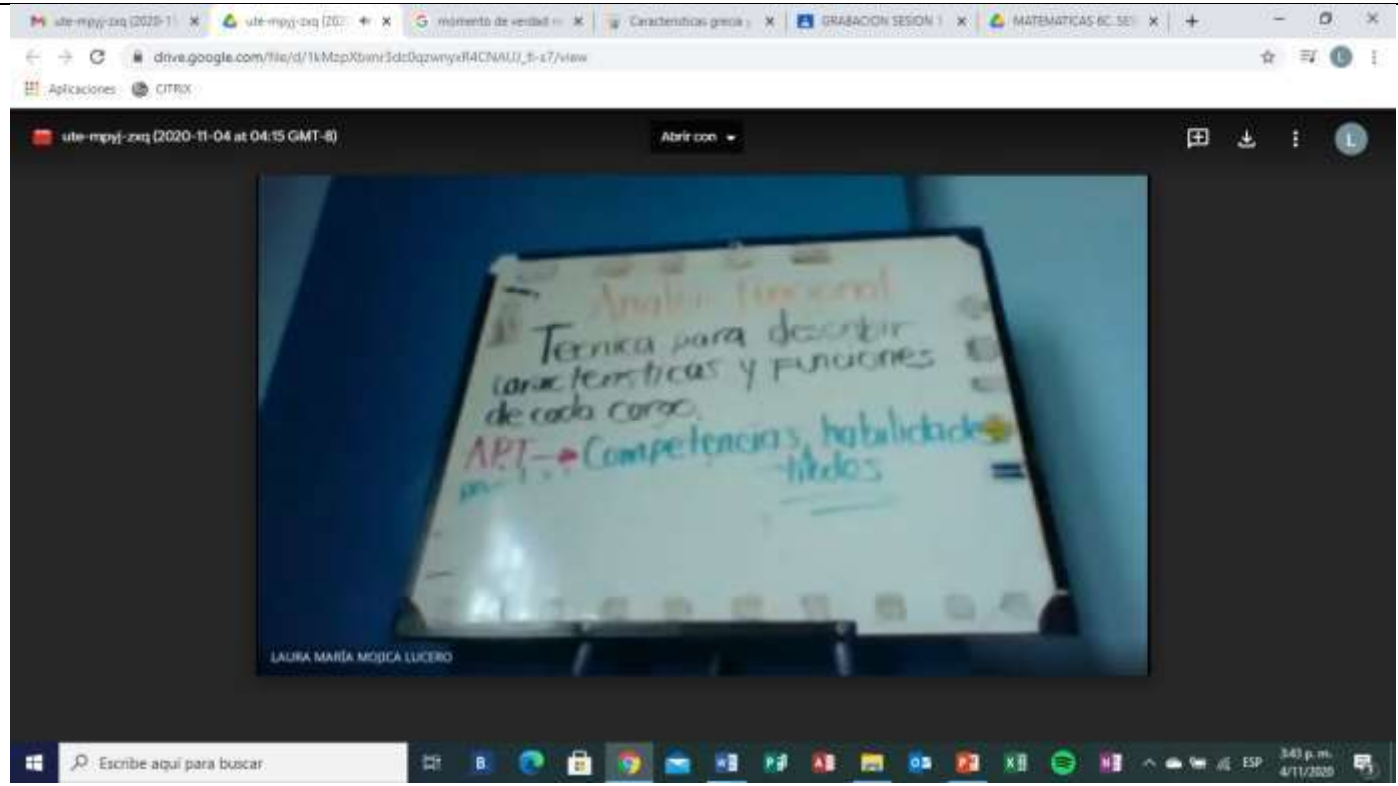
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

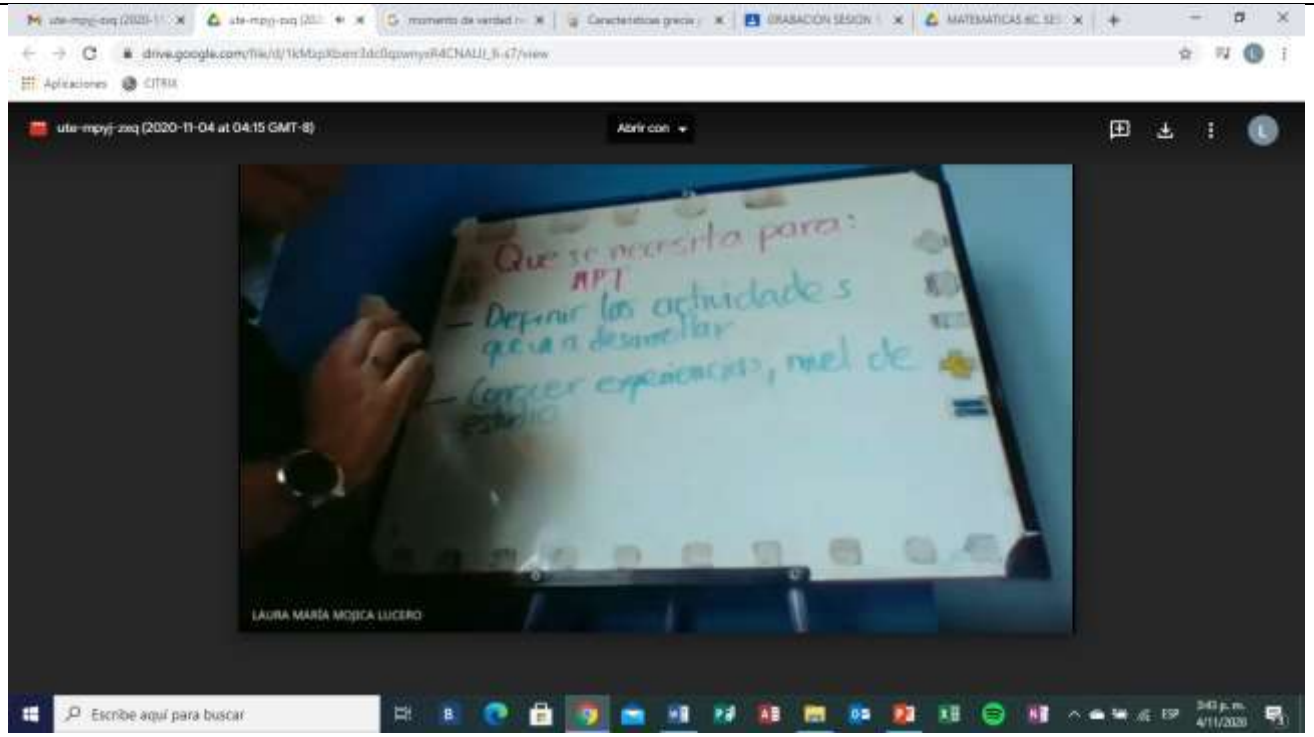
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



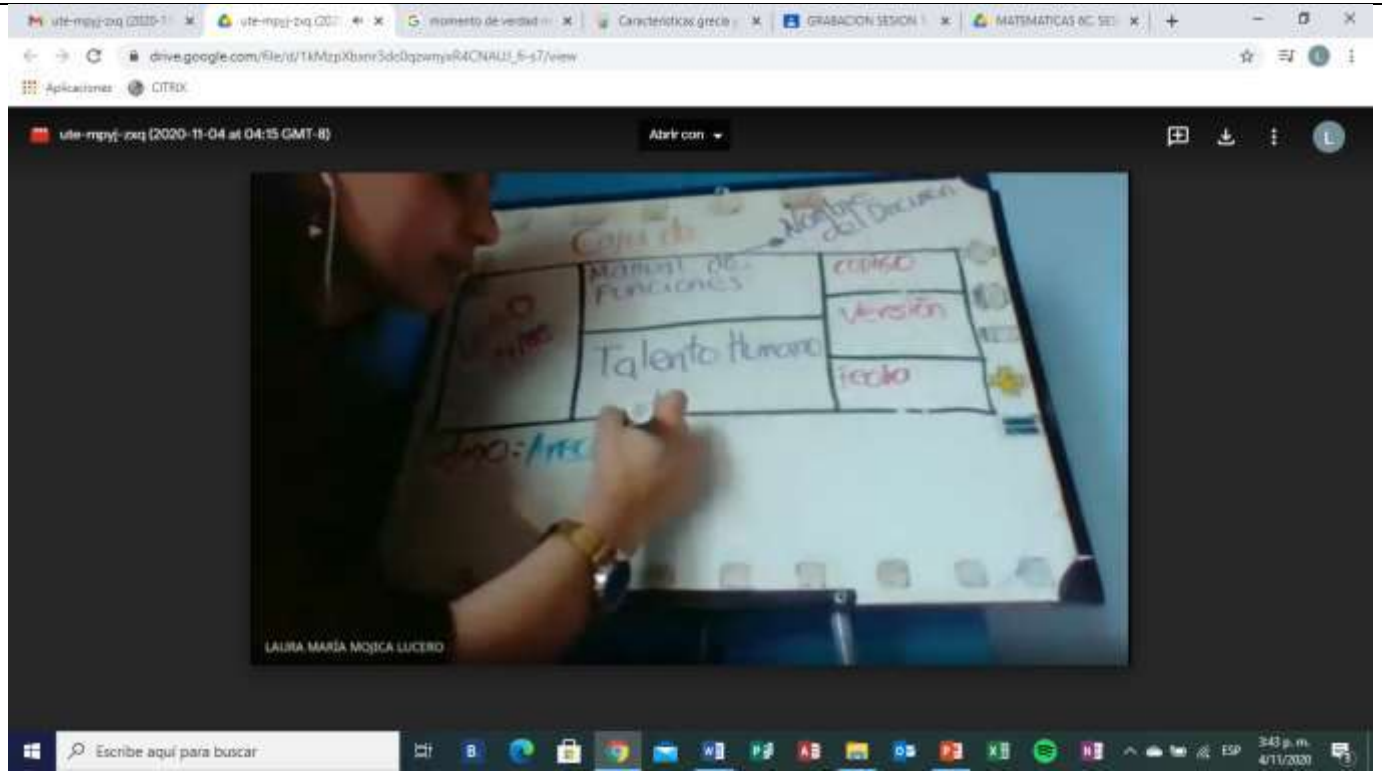
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

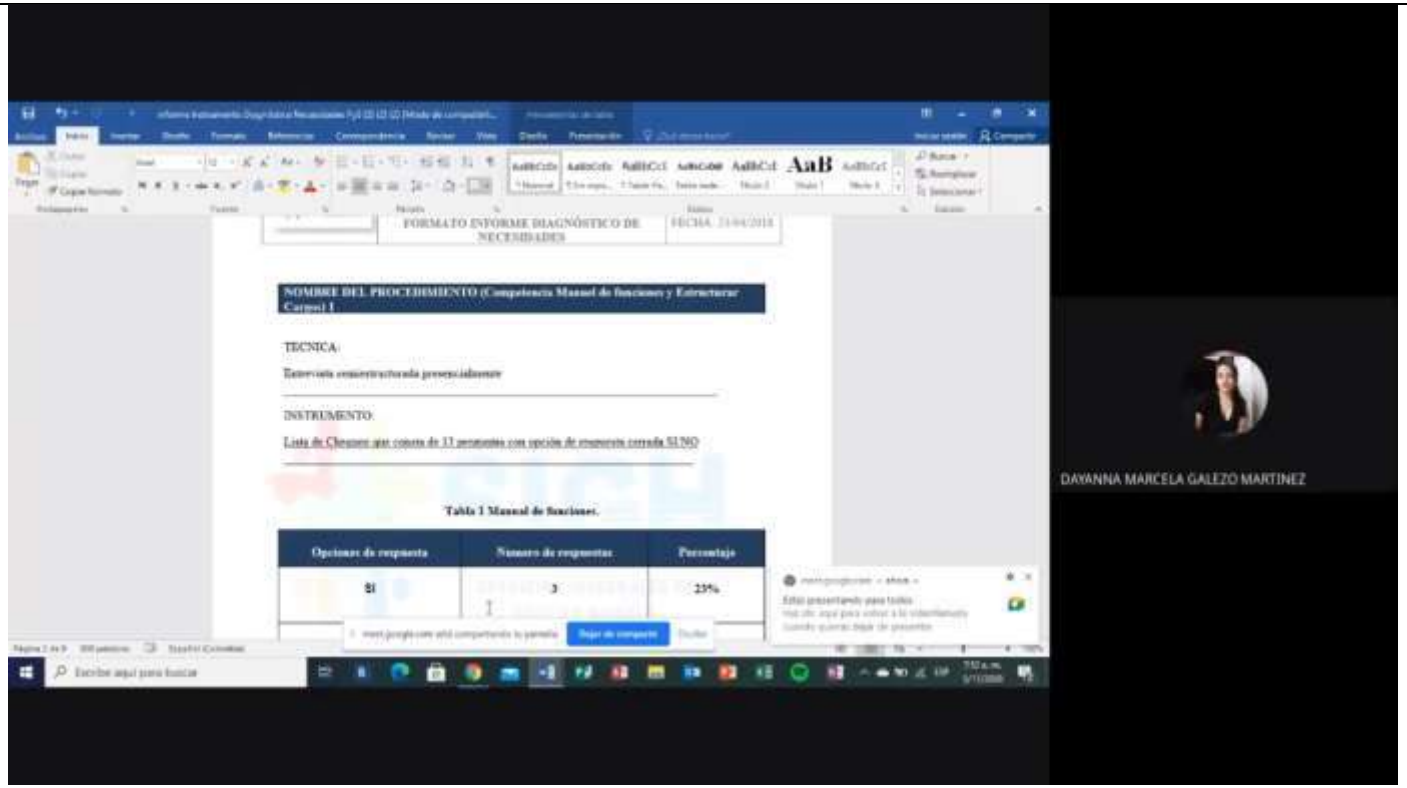
Fecha: 05/11/2020

Instructor: Laura Mojica

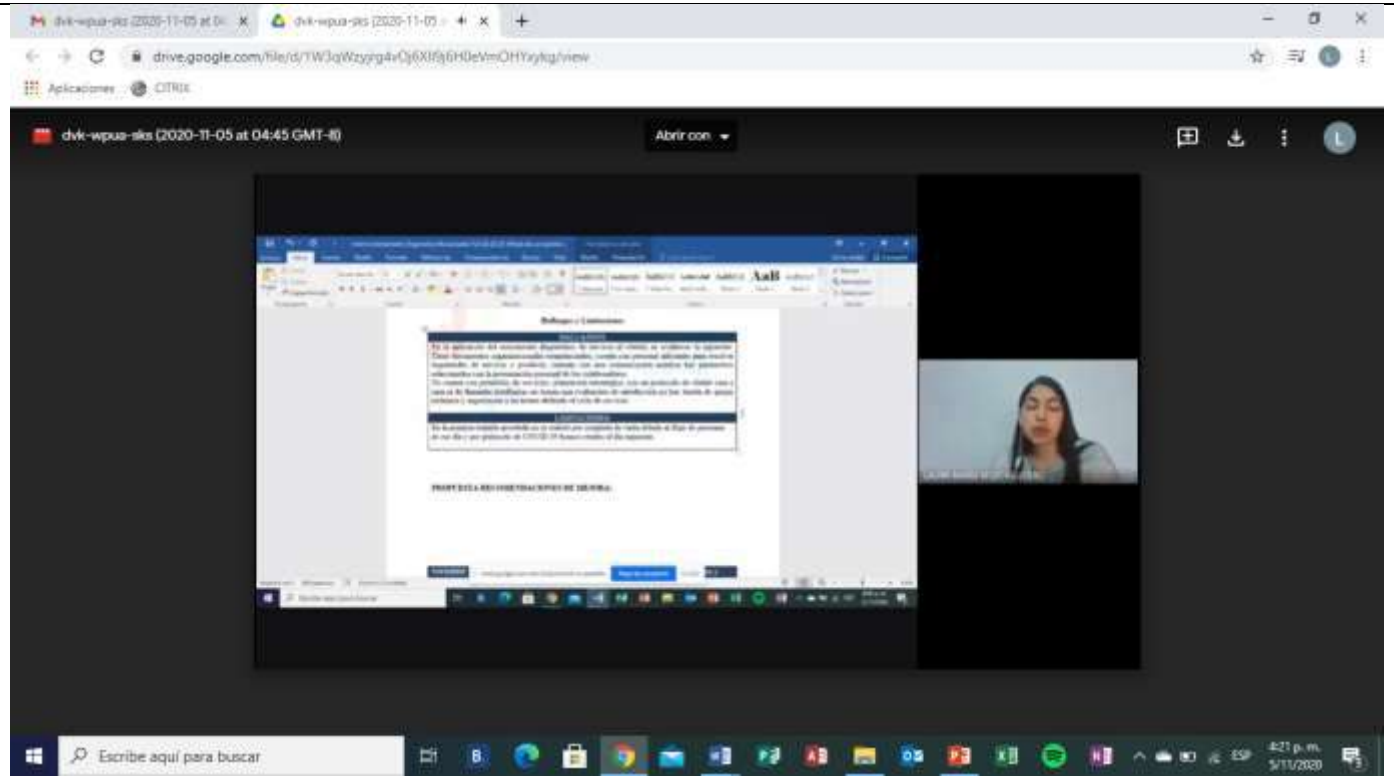
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: DOBLE FFRANJA
Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

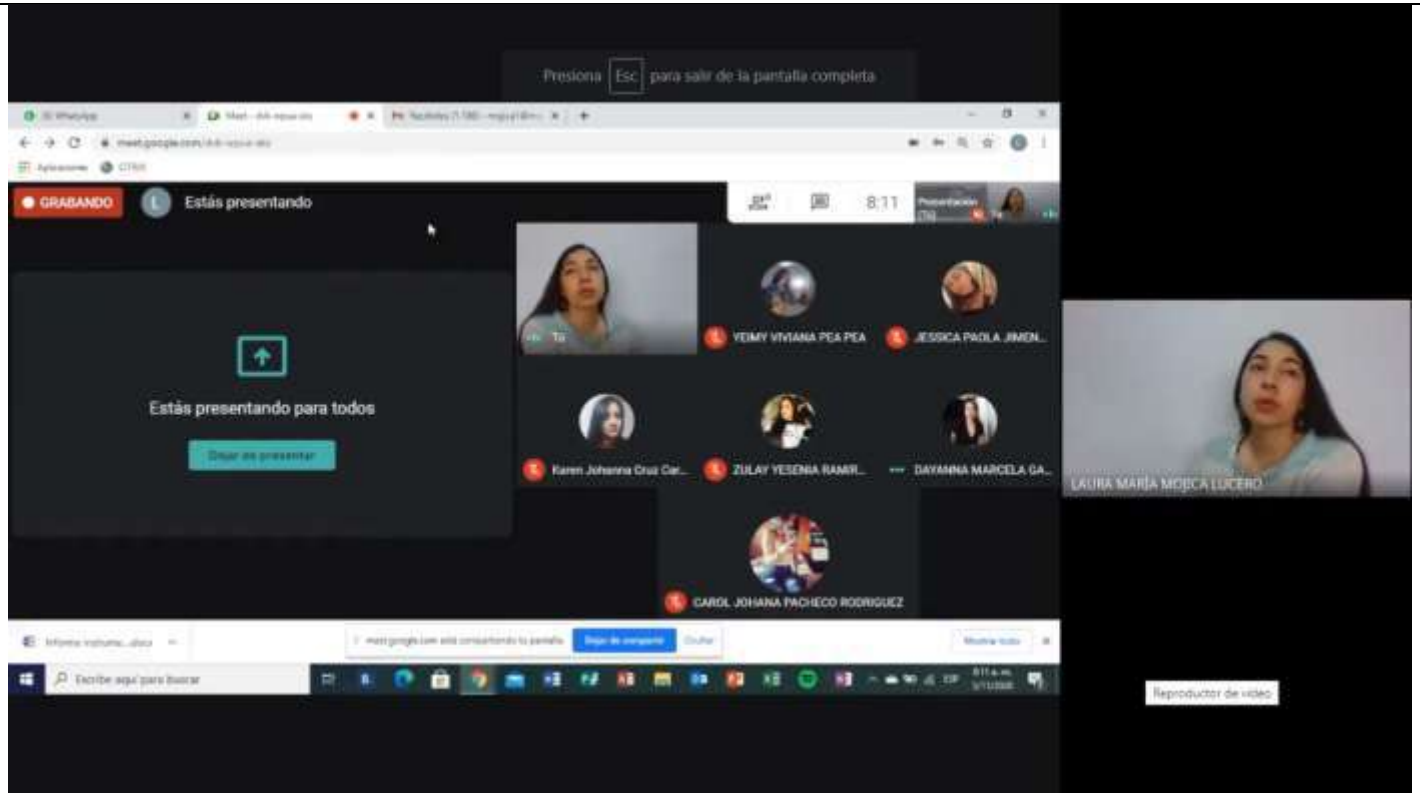
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza revisión de los informes diagnósticos Retroalimentación a cada una de las pymes Análisis para determinar el producto a realizar	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

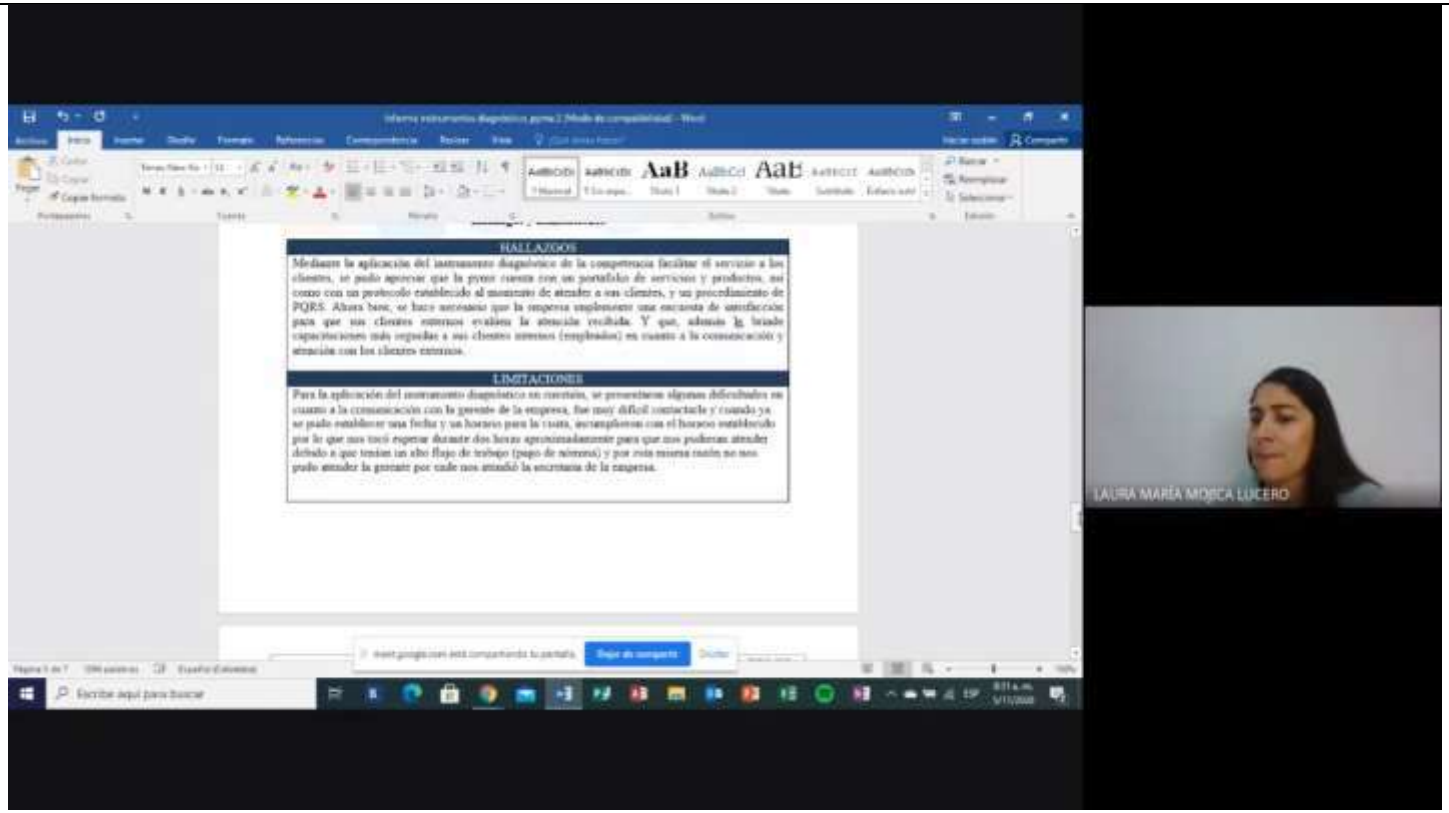
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

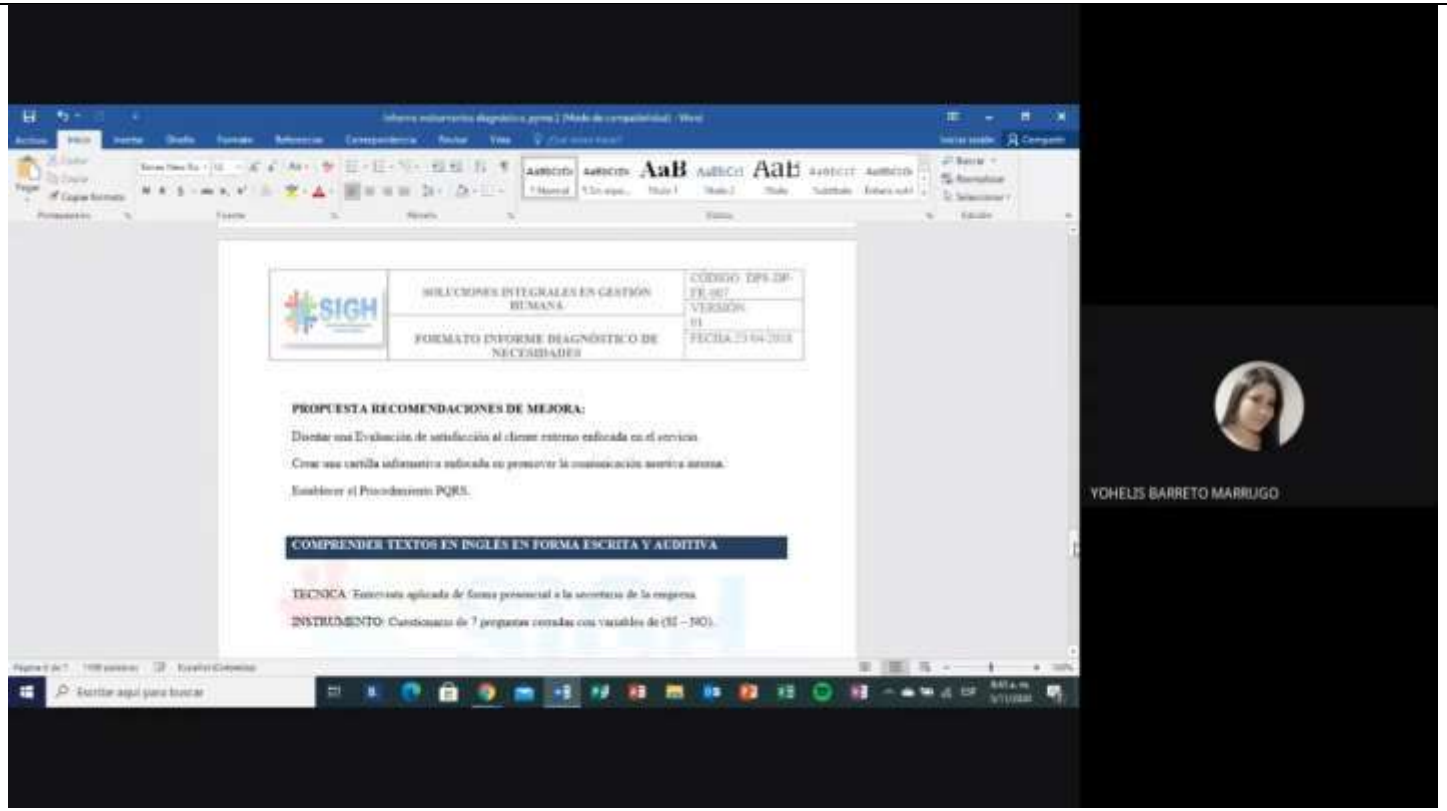
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

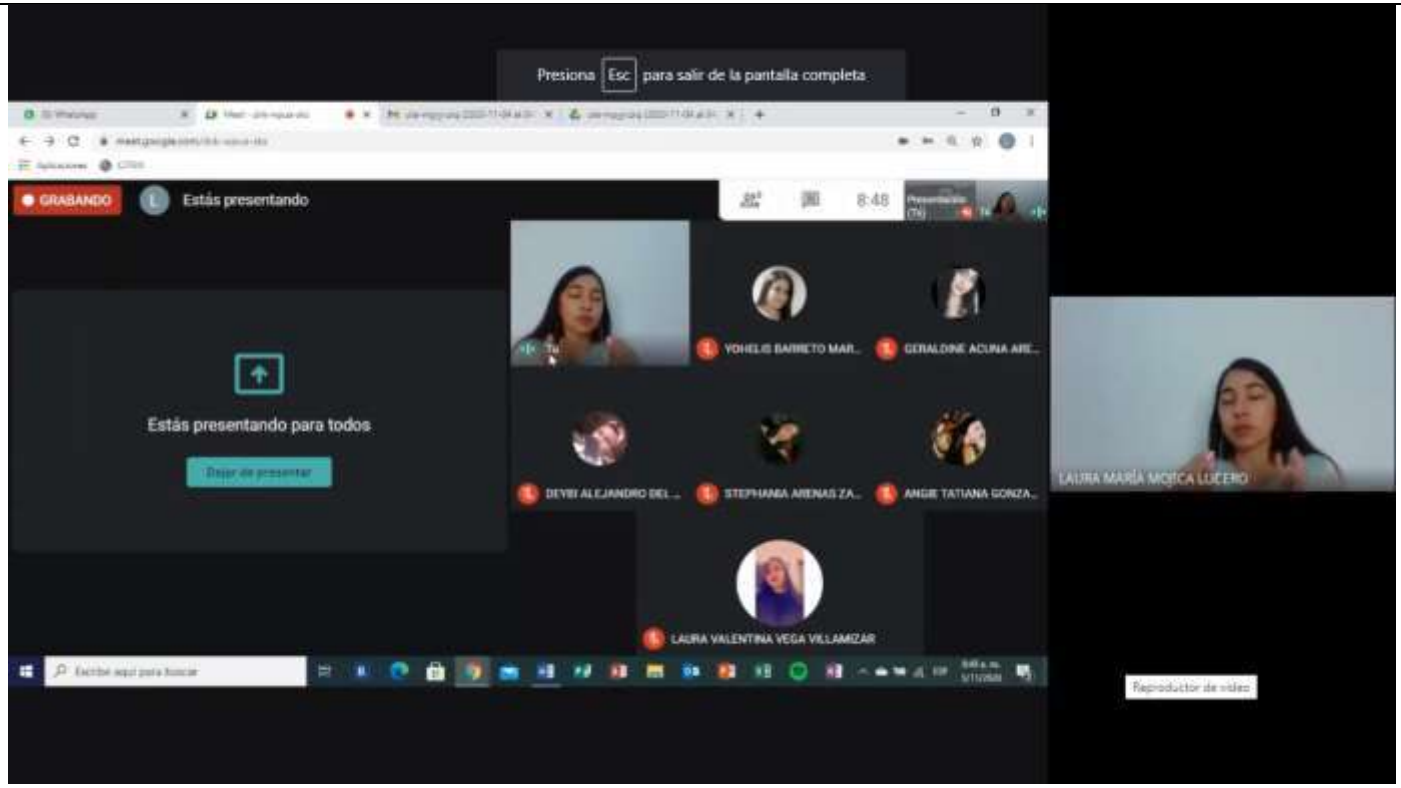
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 13/11/2020

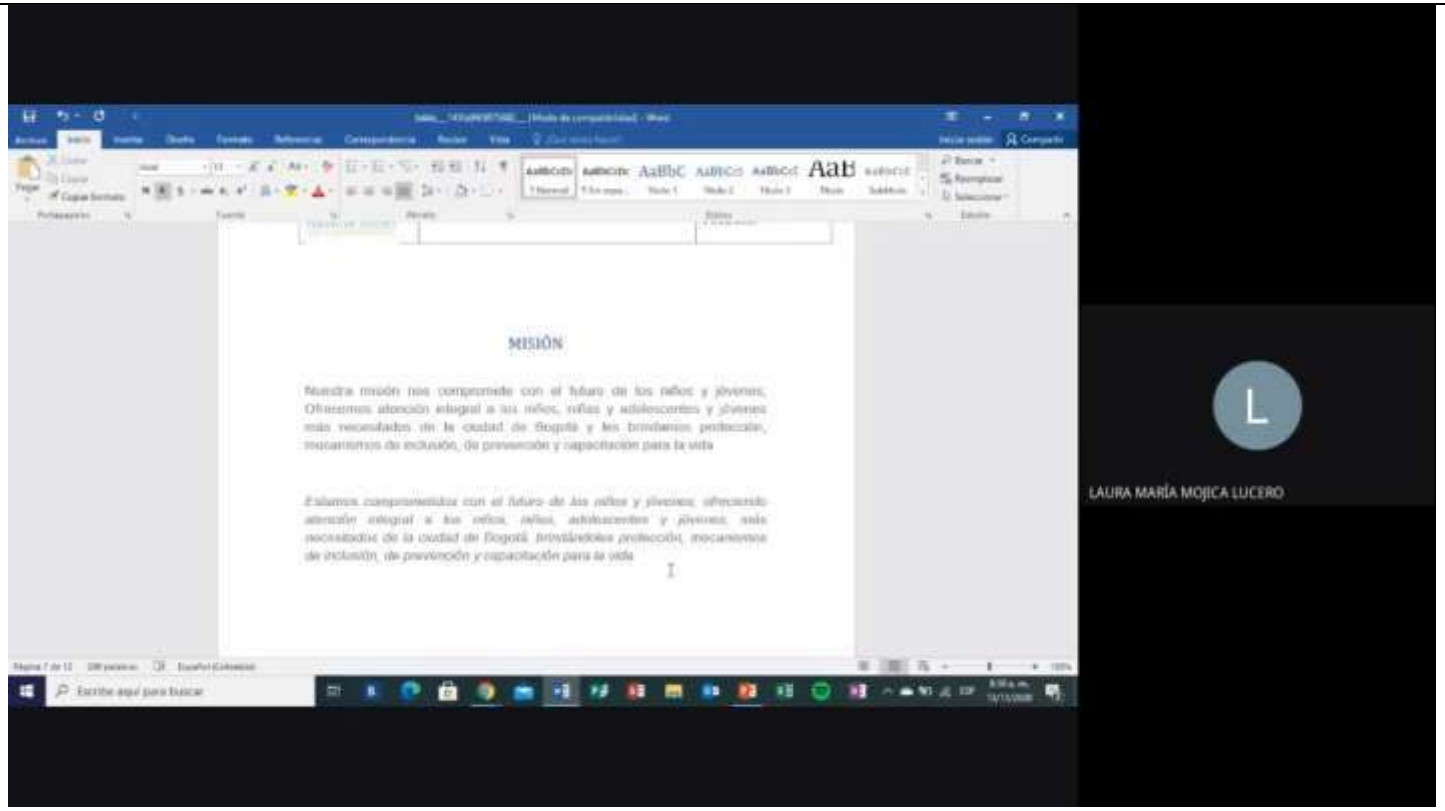
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

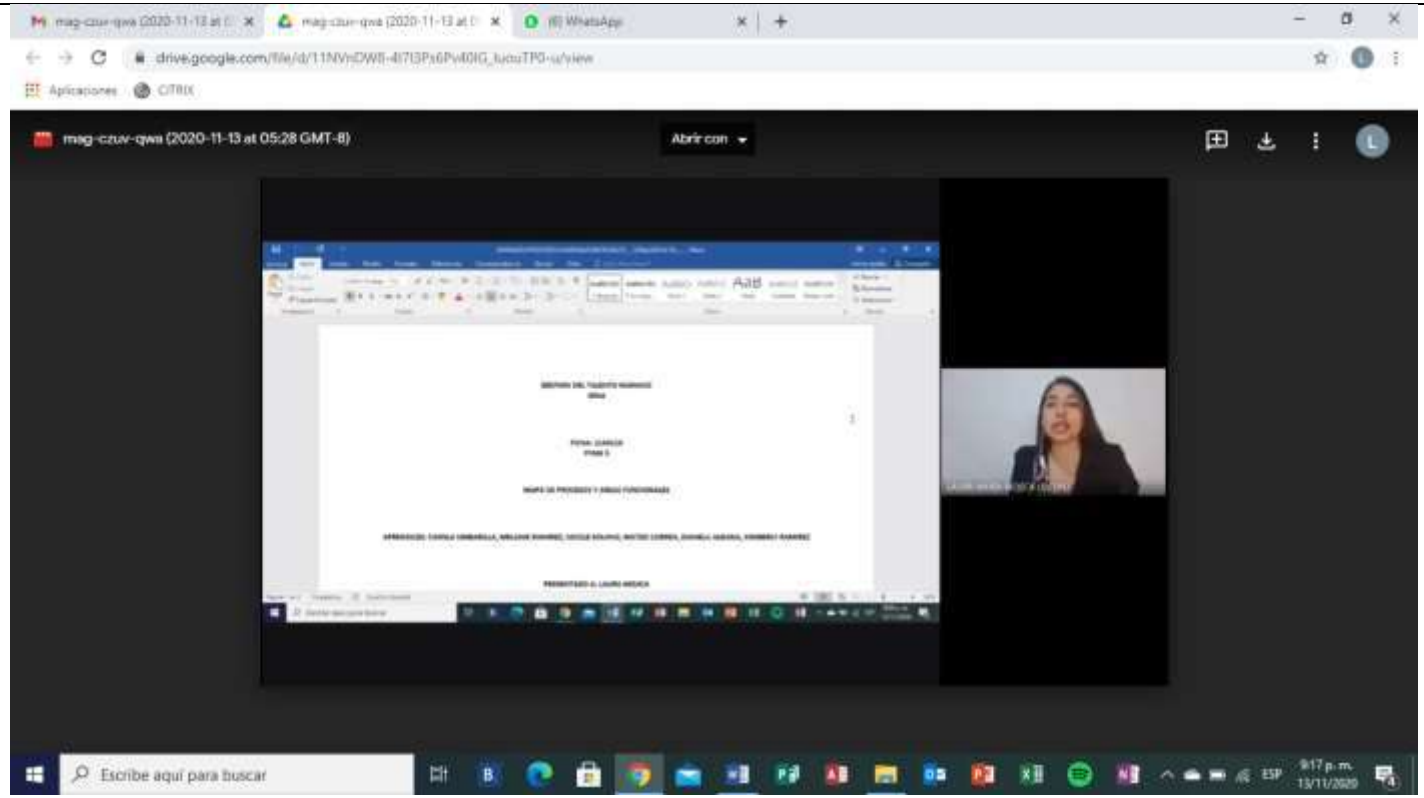
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

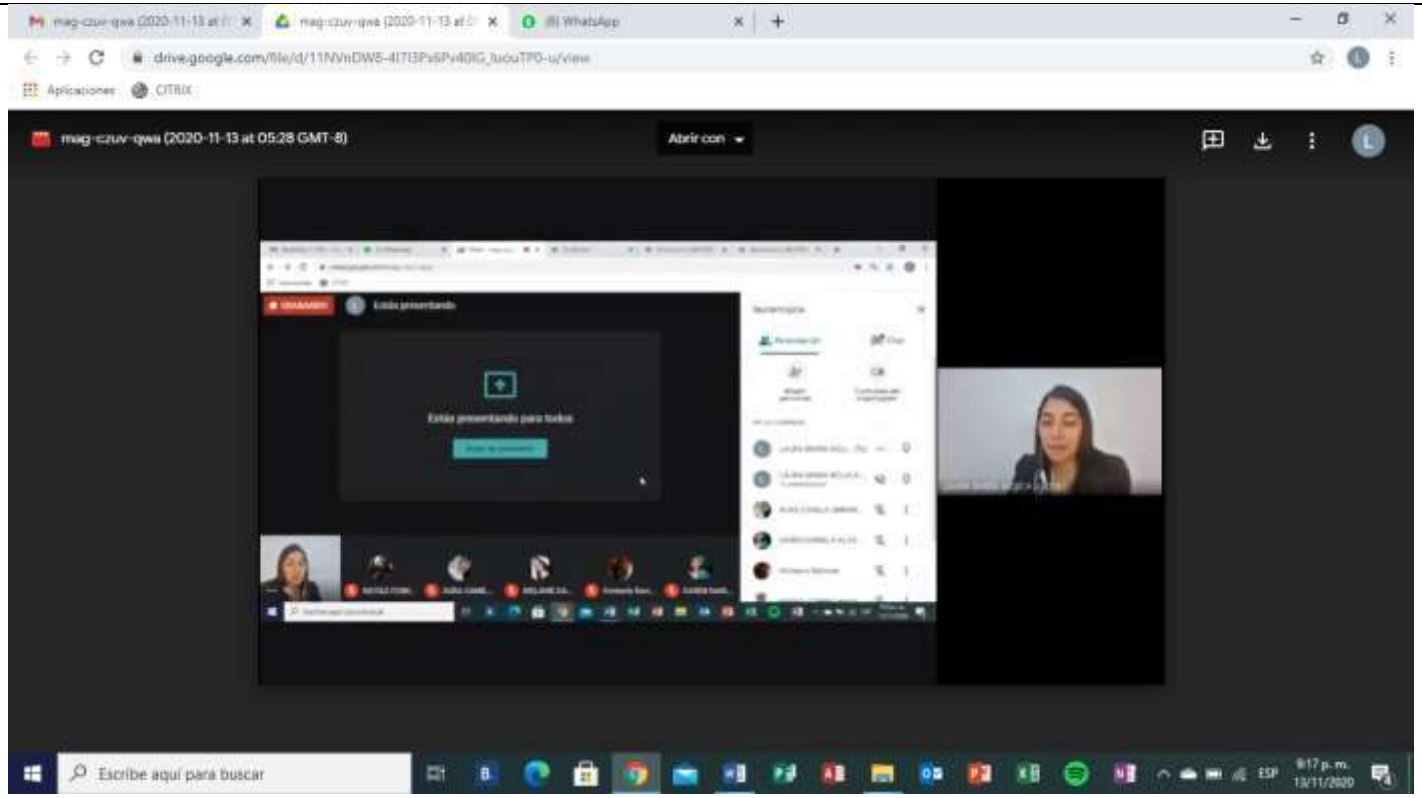
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se revisa por pymes el documento que se tiene hasta el momento de INICIO DEL MANUAL DE FUNCIONES. Que este el establecimiento del direccionamiento estratégico con cada una de las pymes Se toma asistencia	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

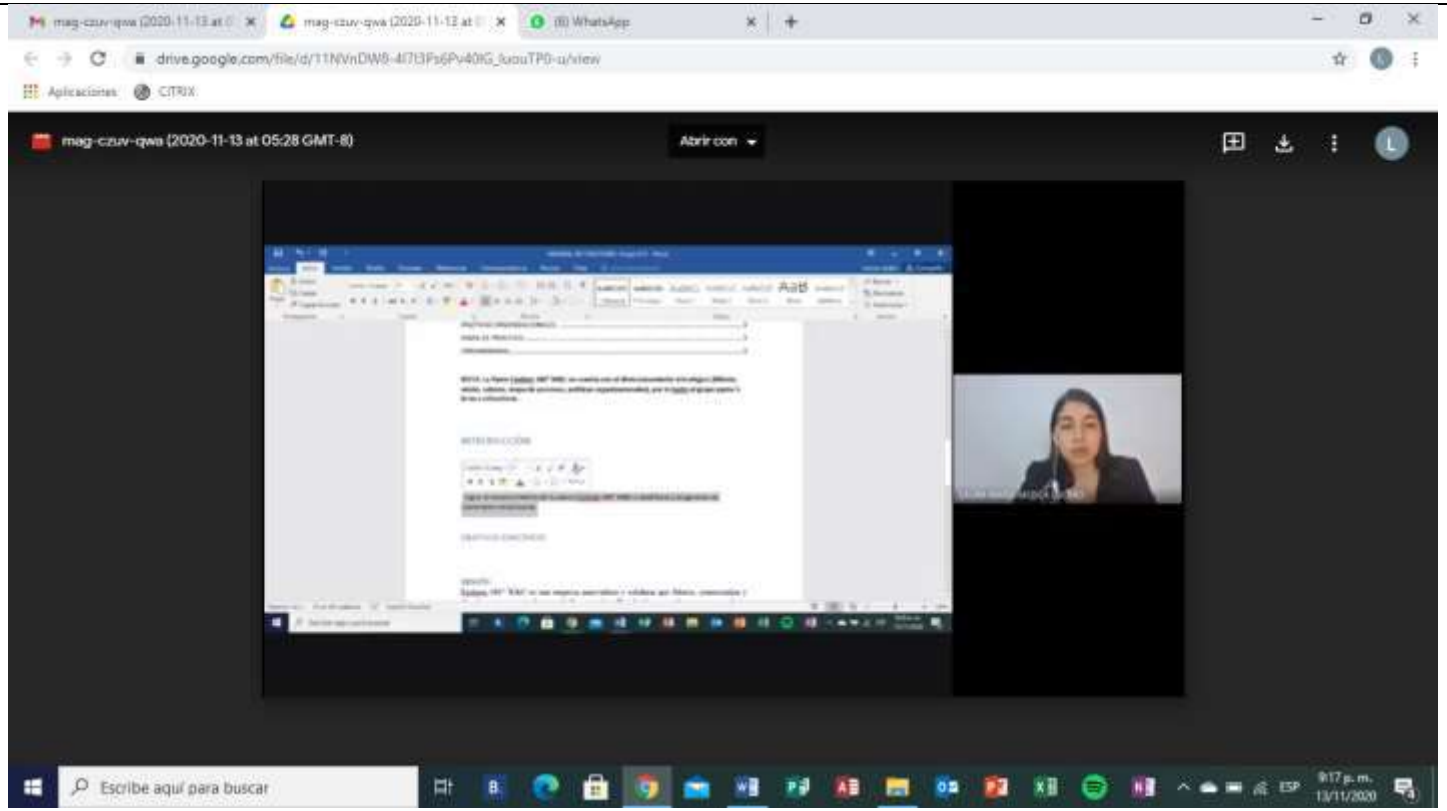
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

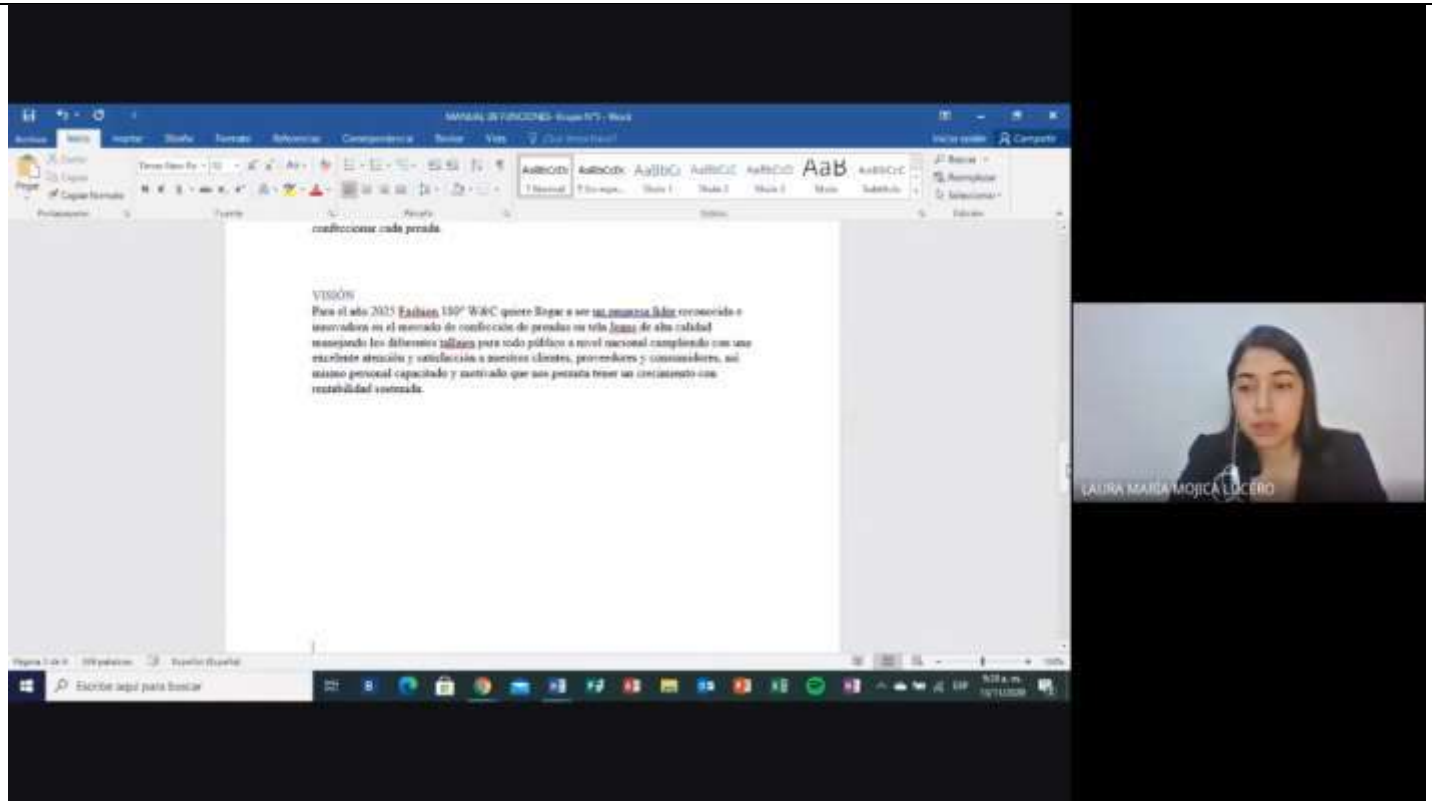
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

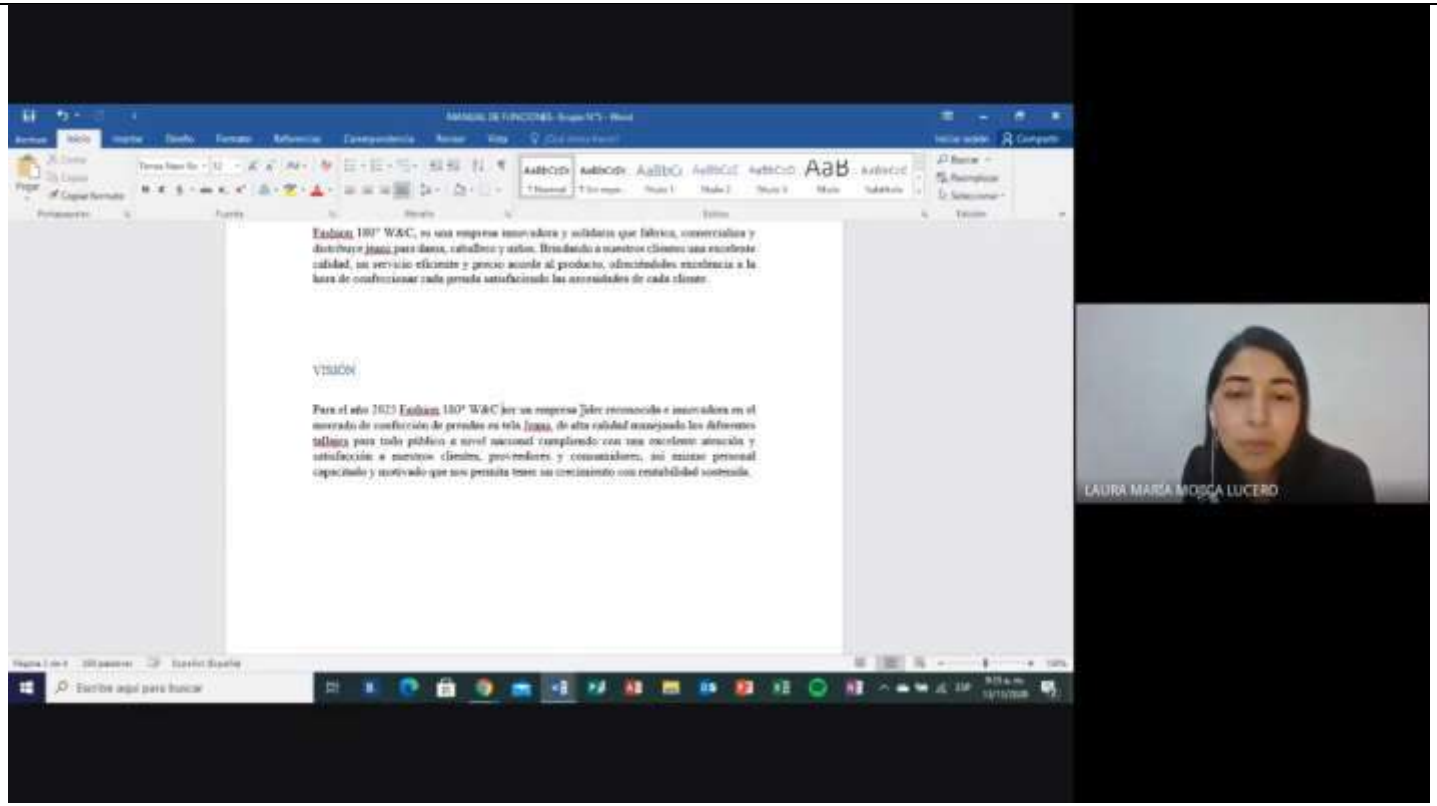
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 09/11/2020

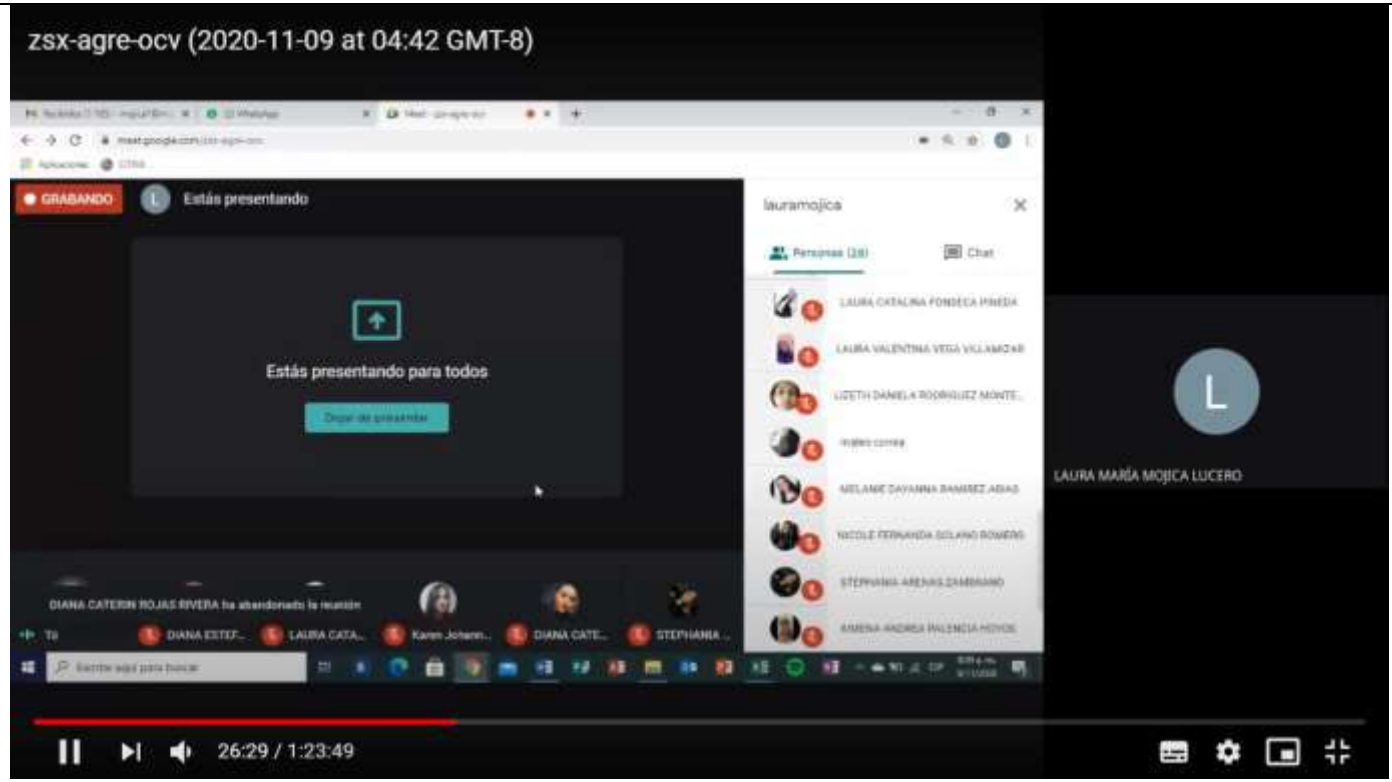
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

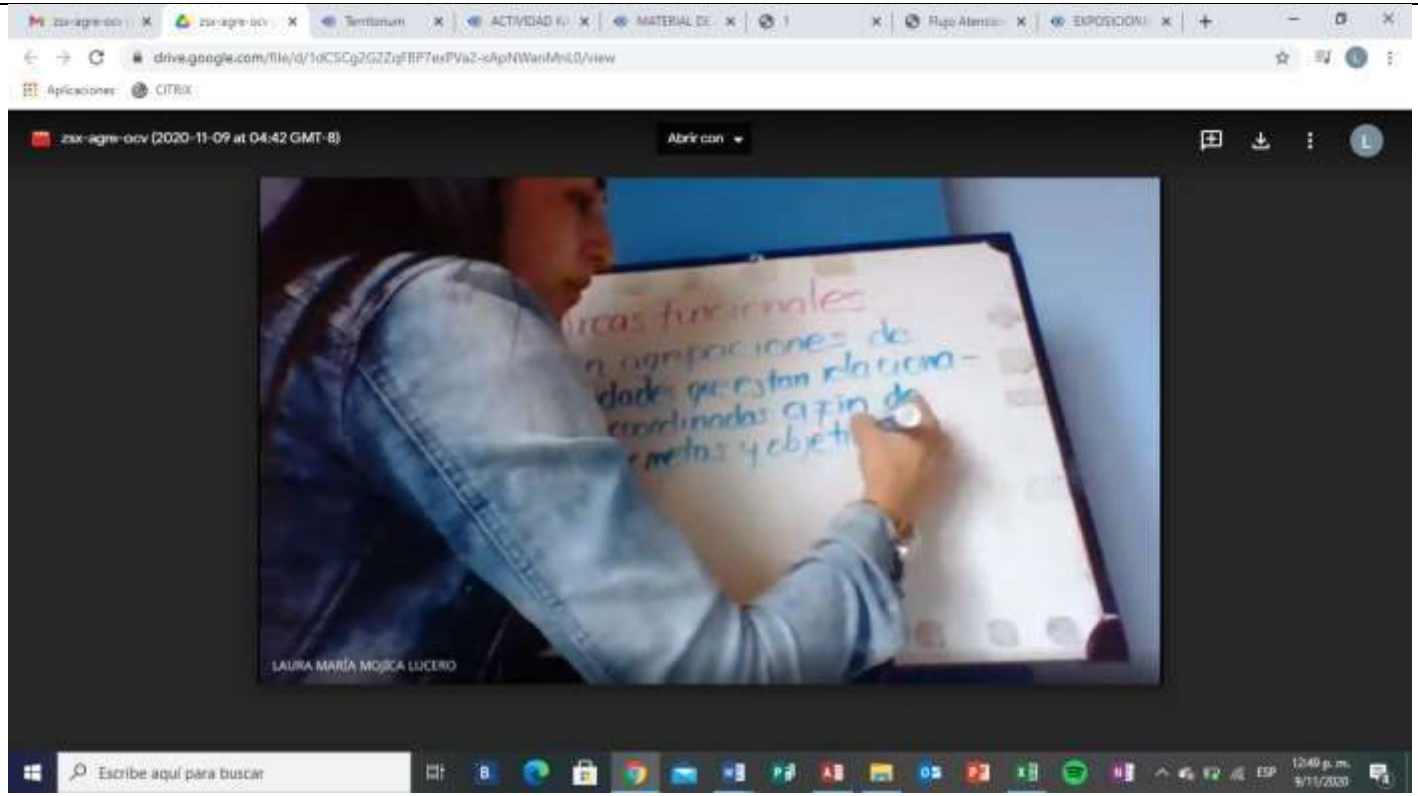
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

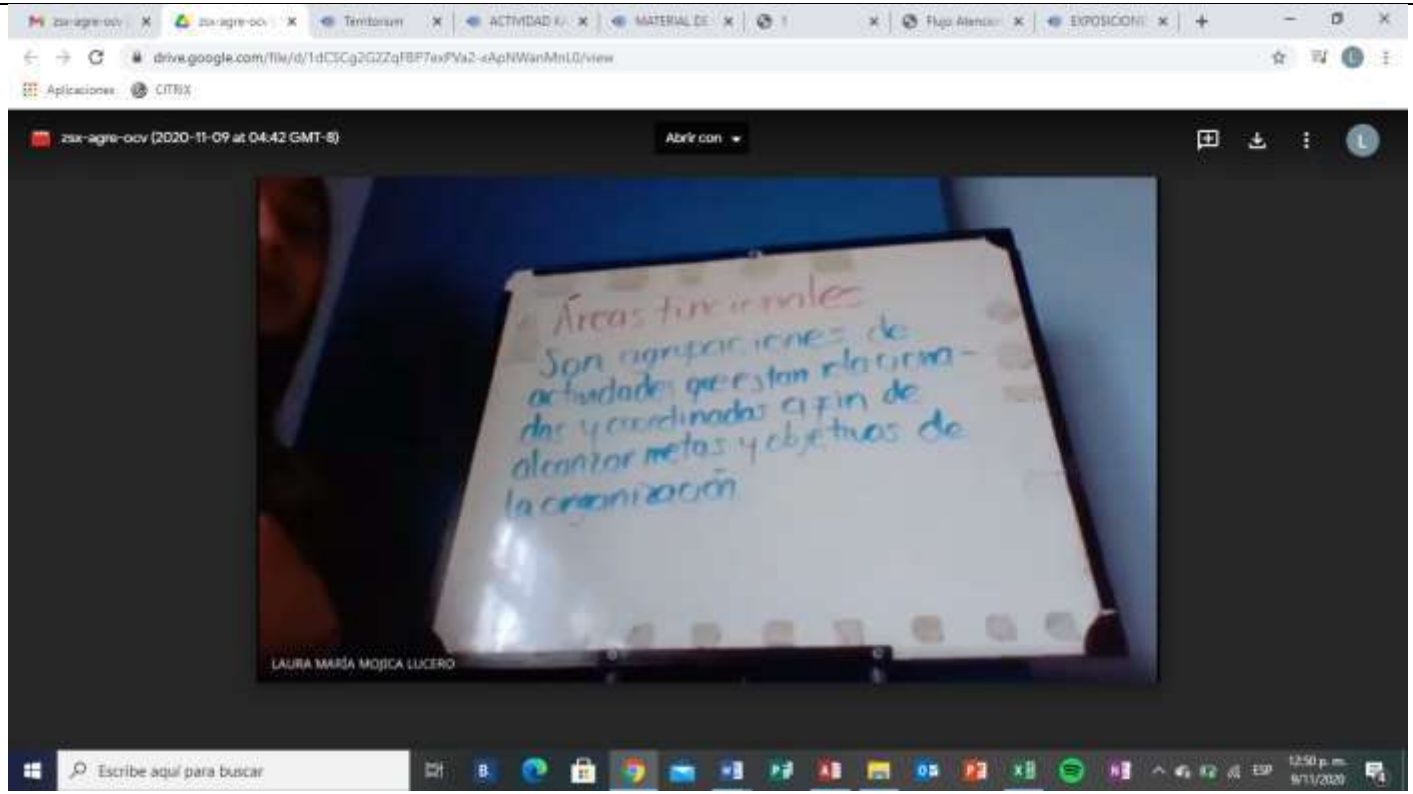
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Calificación lista de chequeo a pyme 4 que estaba pendiente con últimas modificaciones. Tema áreas funcionales y autor	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación			

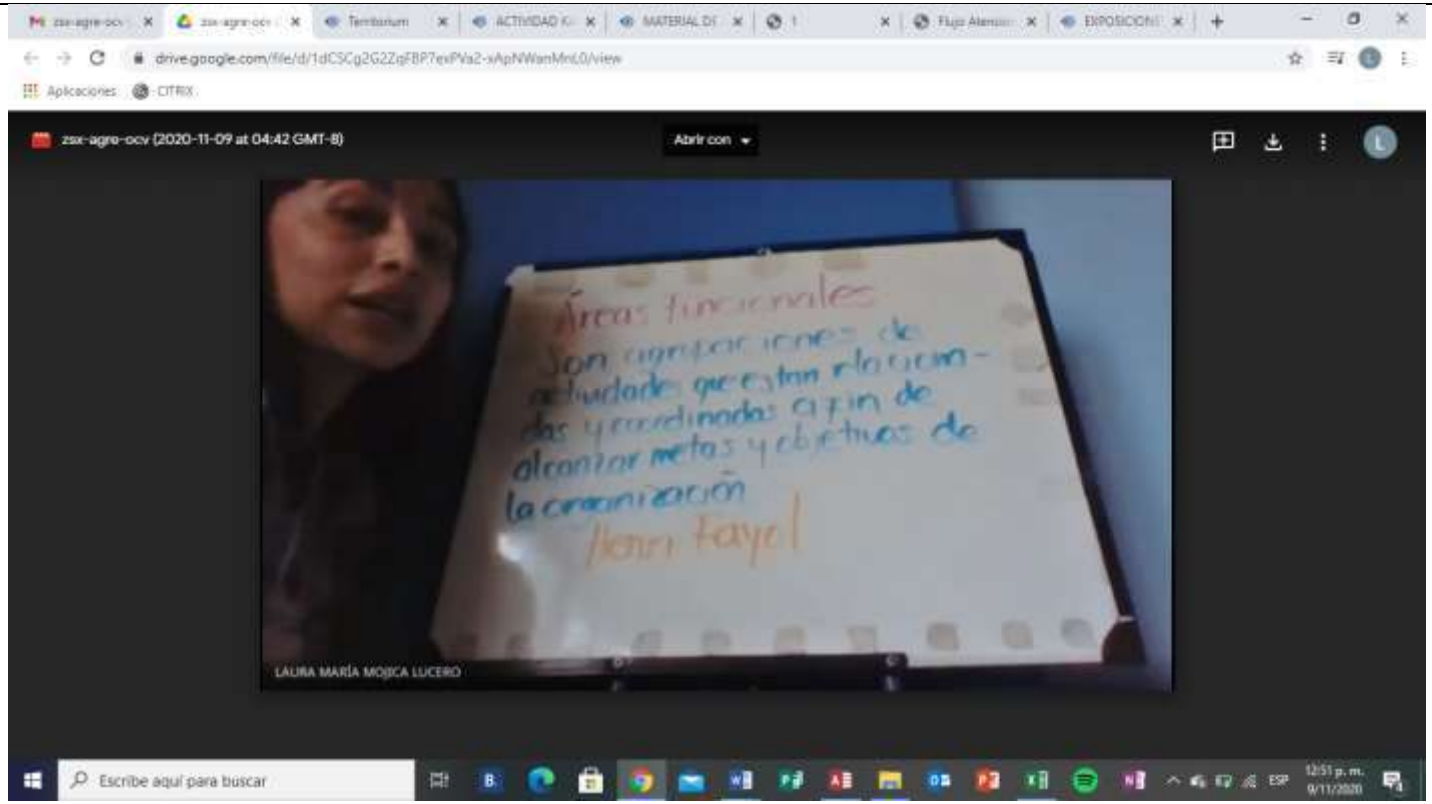
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



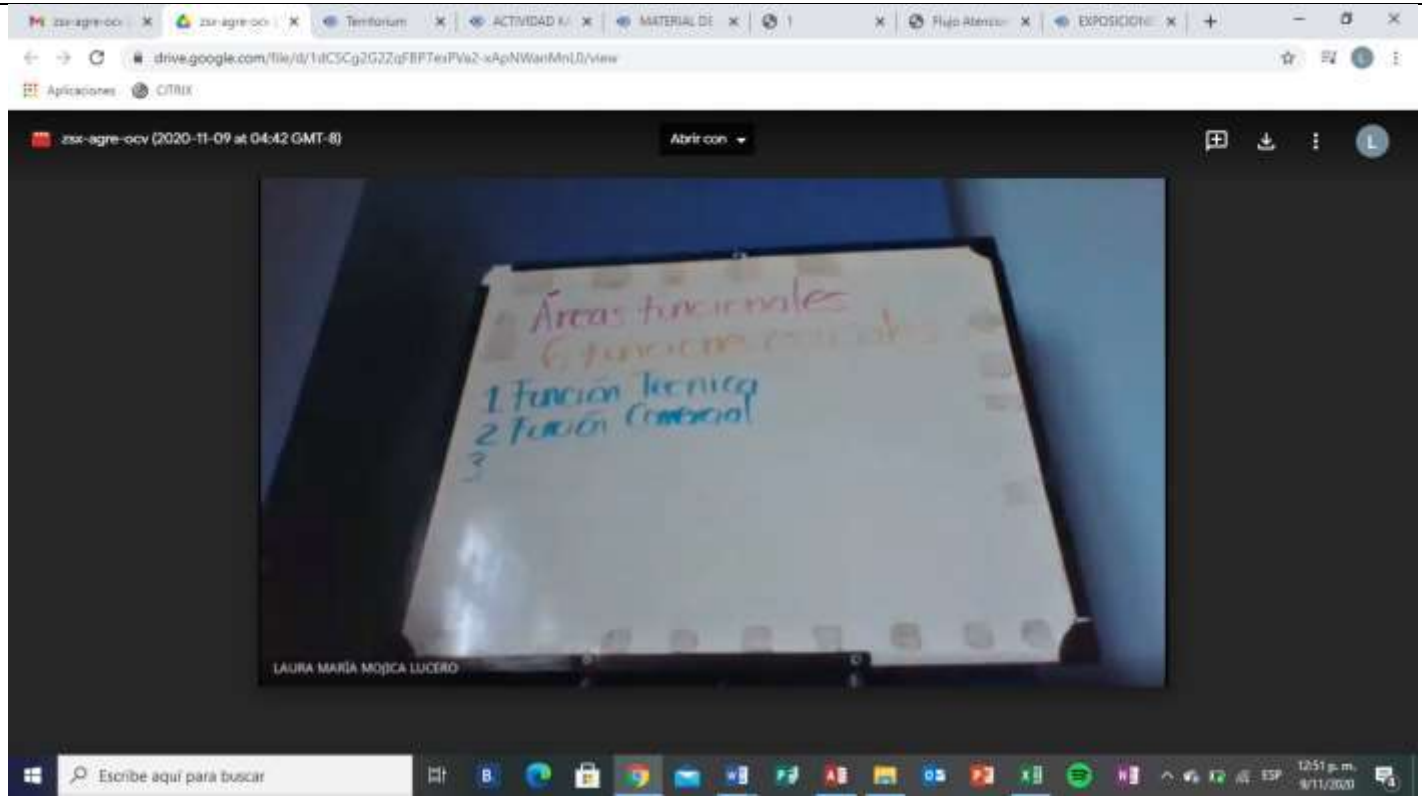
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

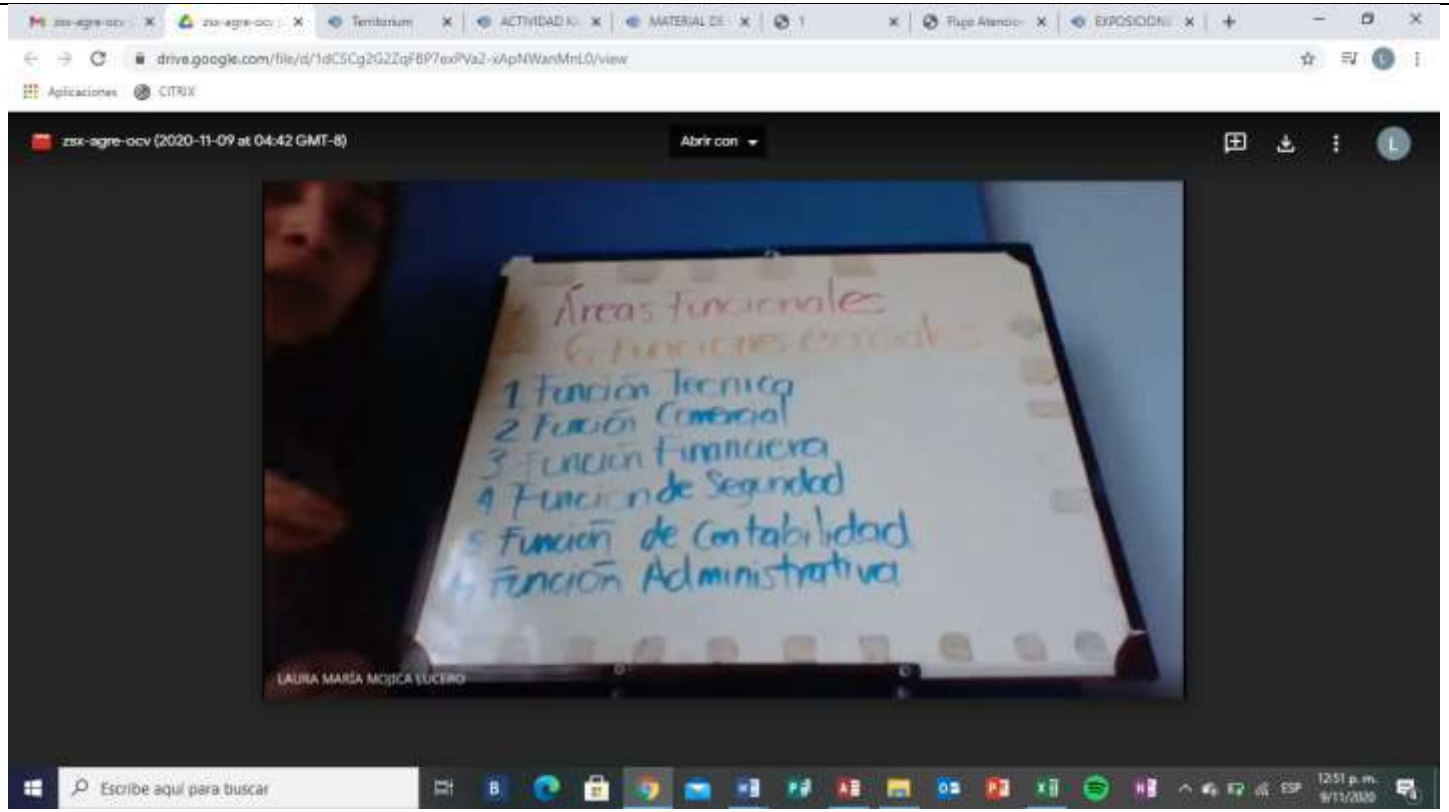
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 10/11/2020

Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

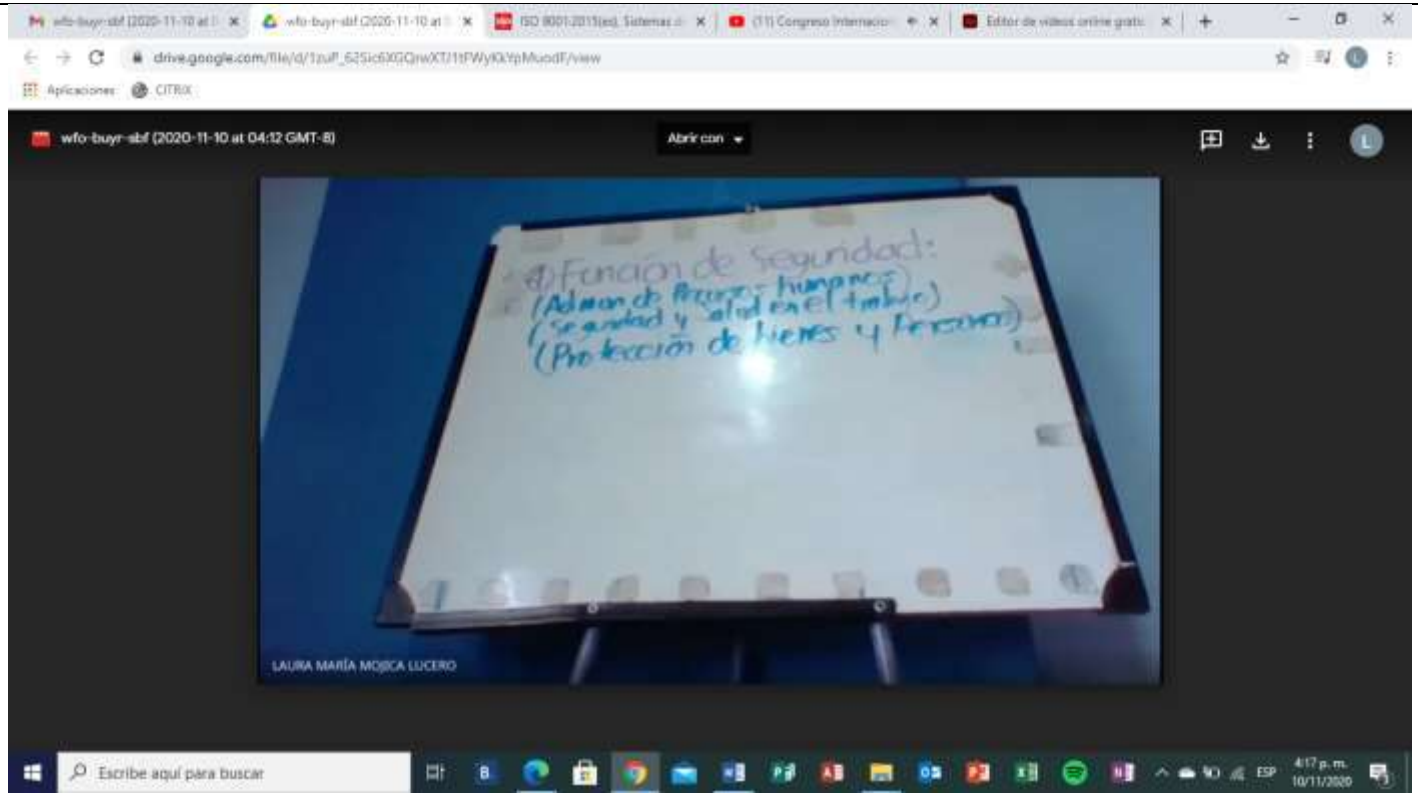
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

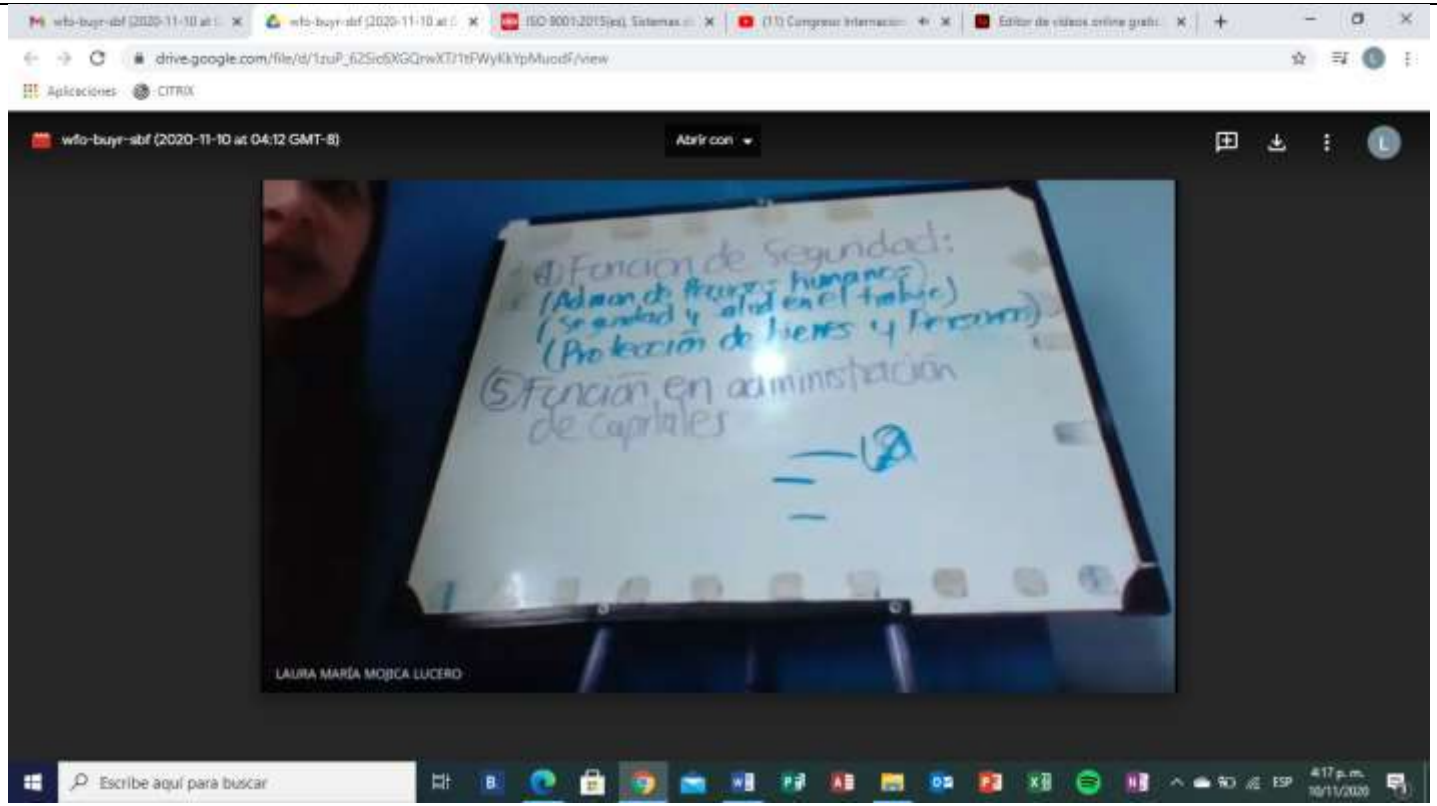
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Explicación temas áreas funcionales Explicación CNO como herramienta, niveles de cualificación y áreas de desempeño.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

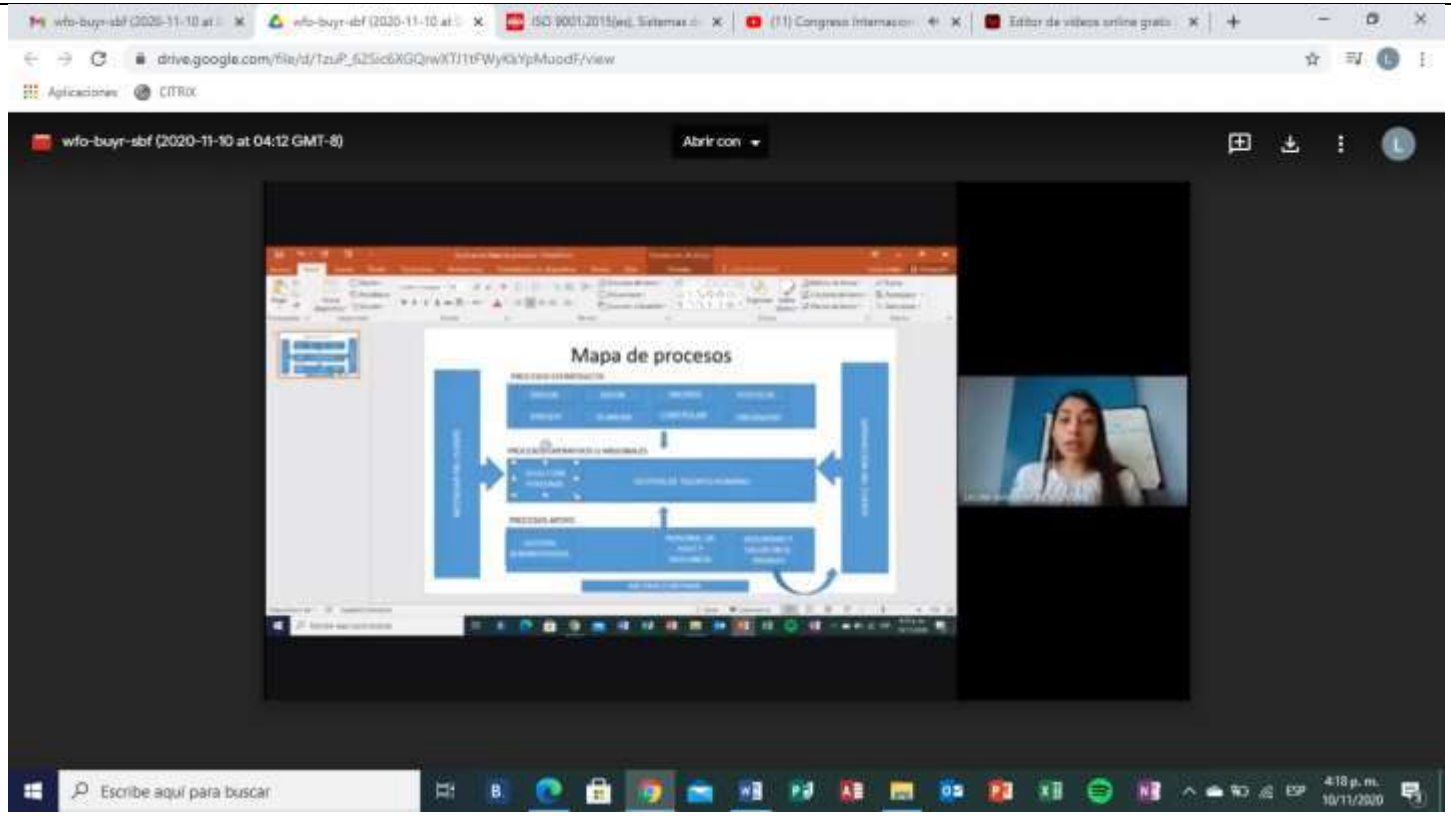
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

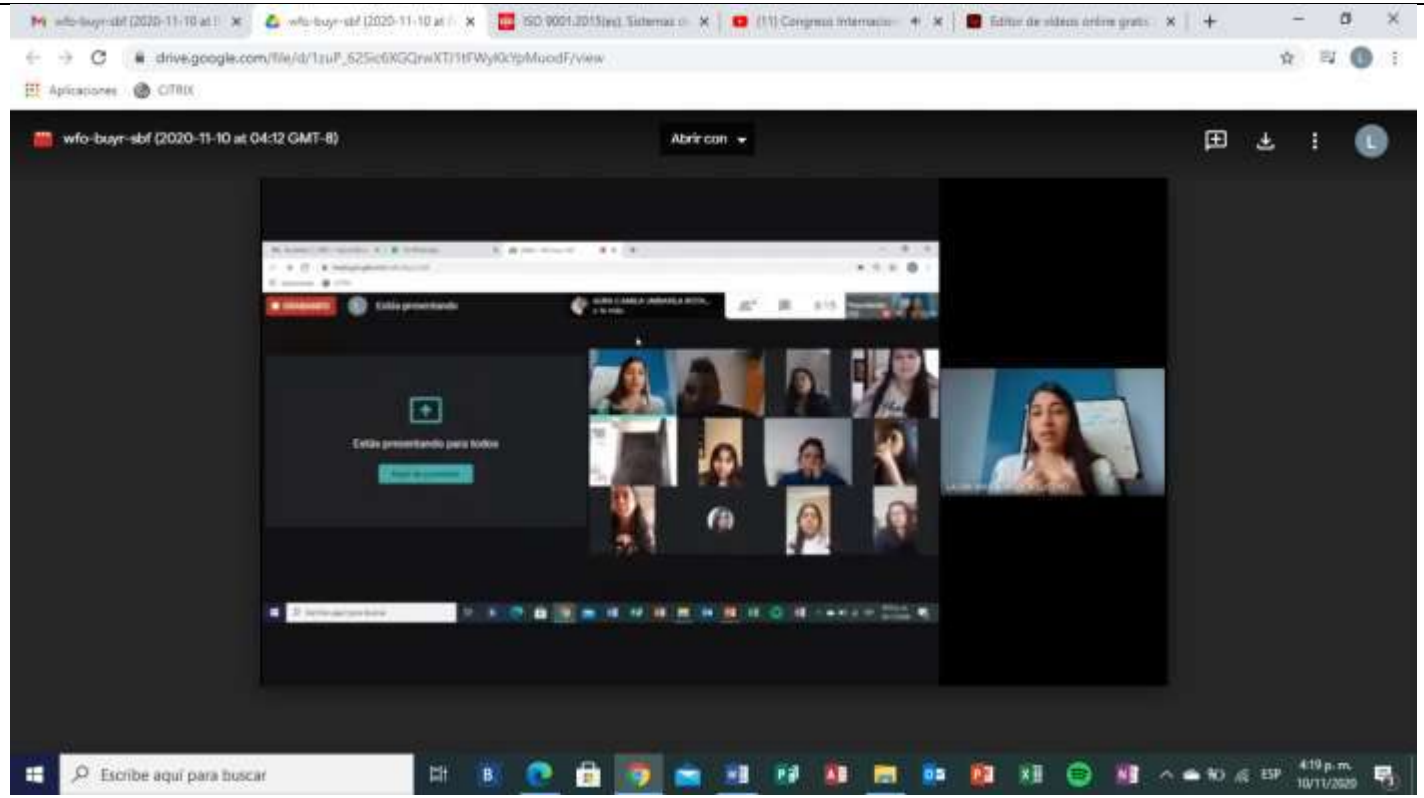
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

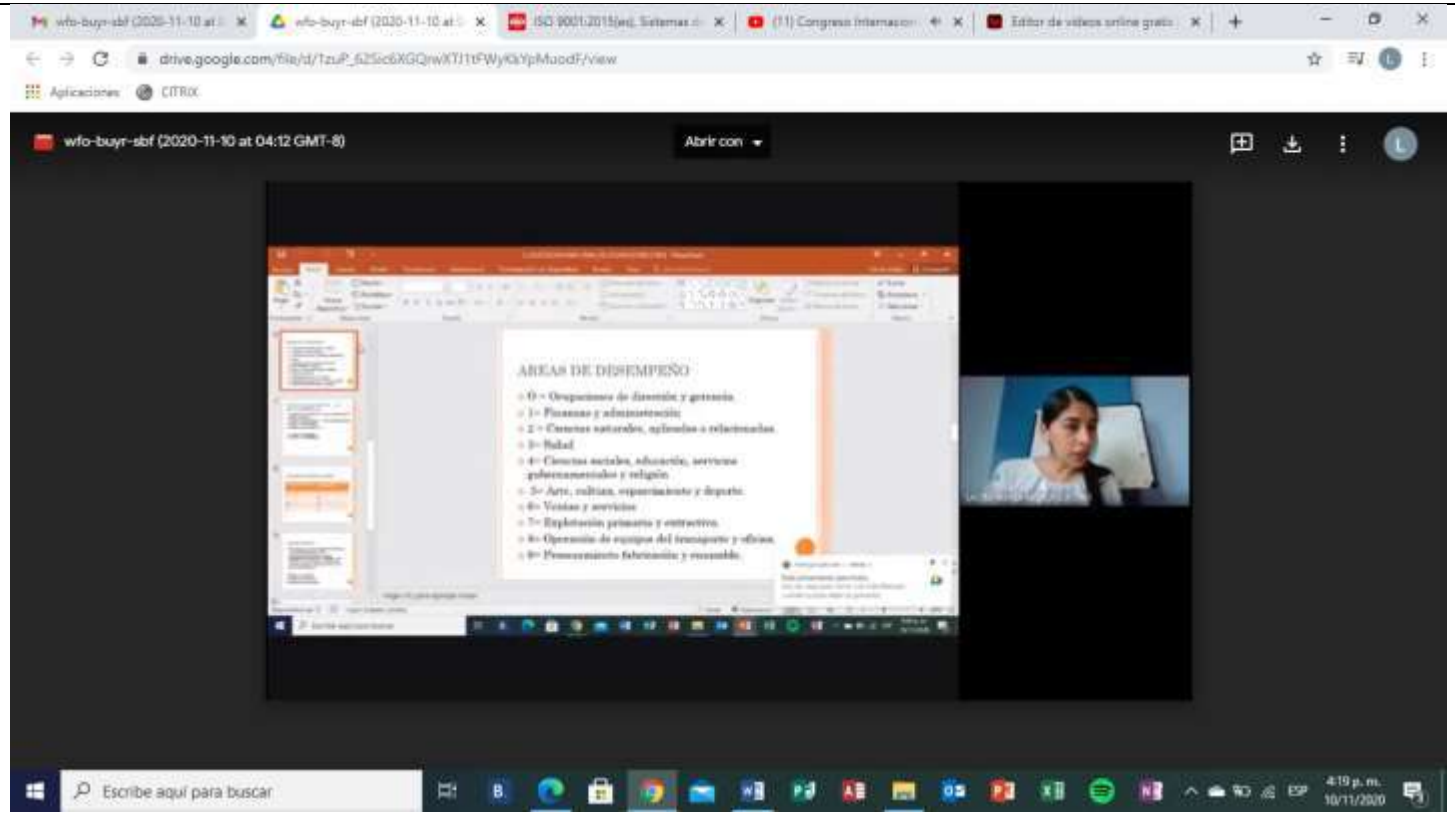
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

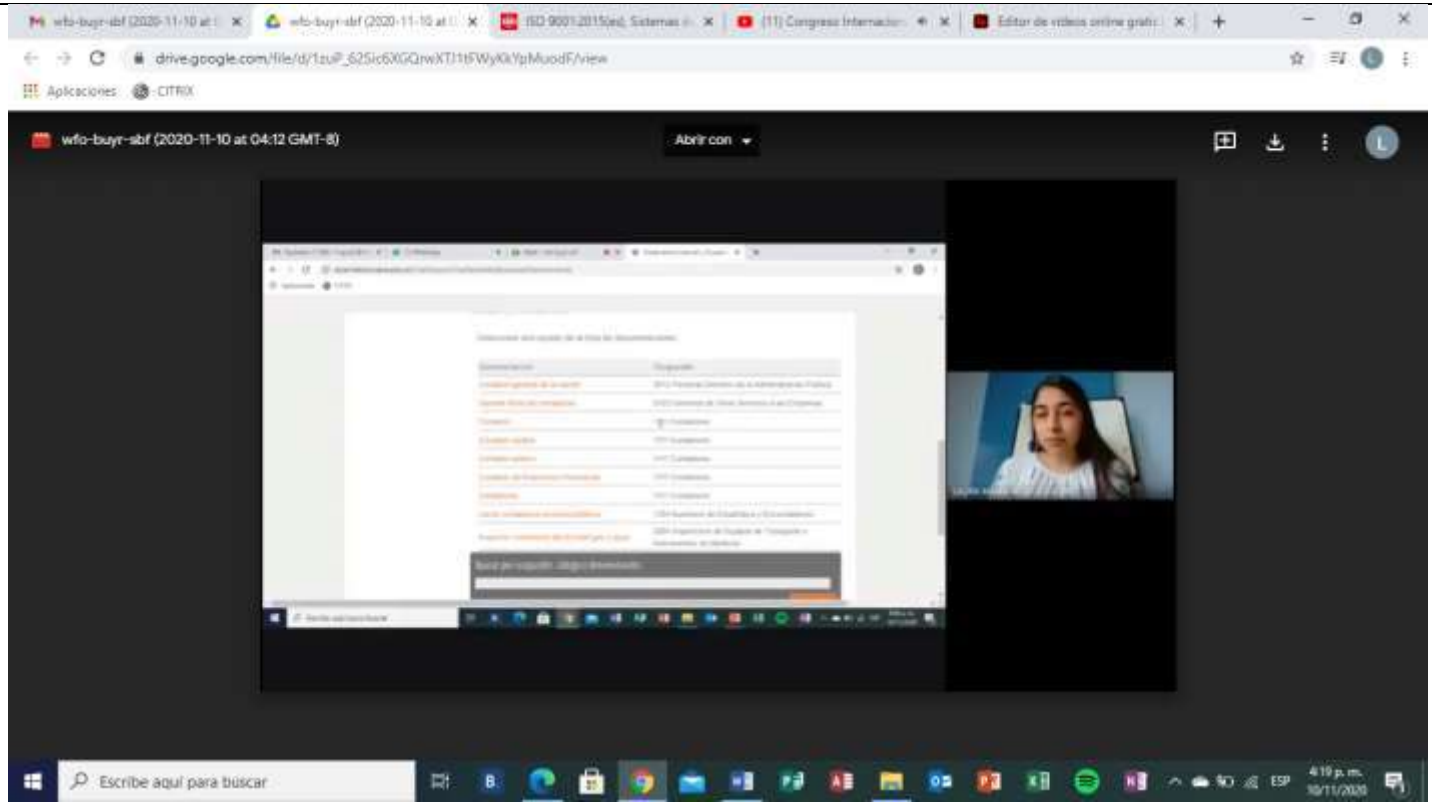
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 11/11/2020

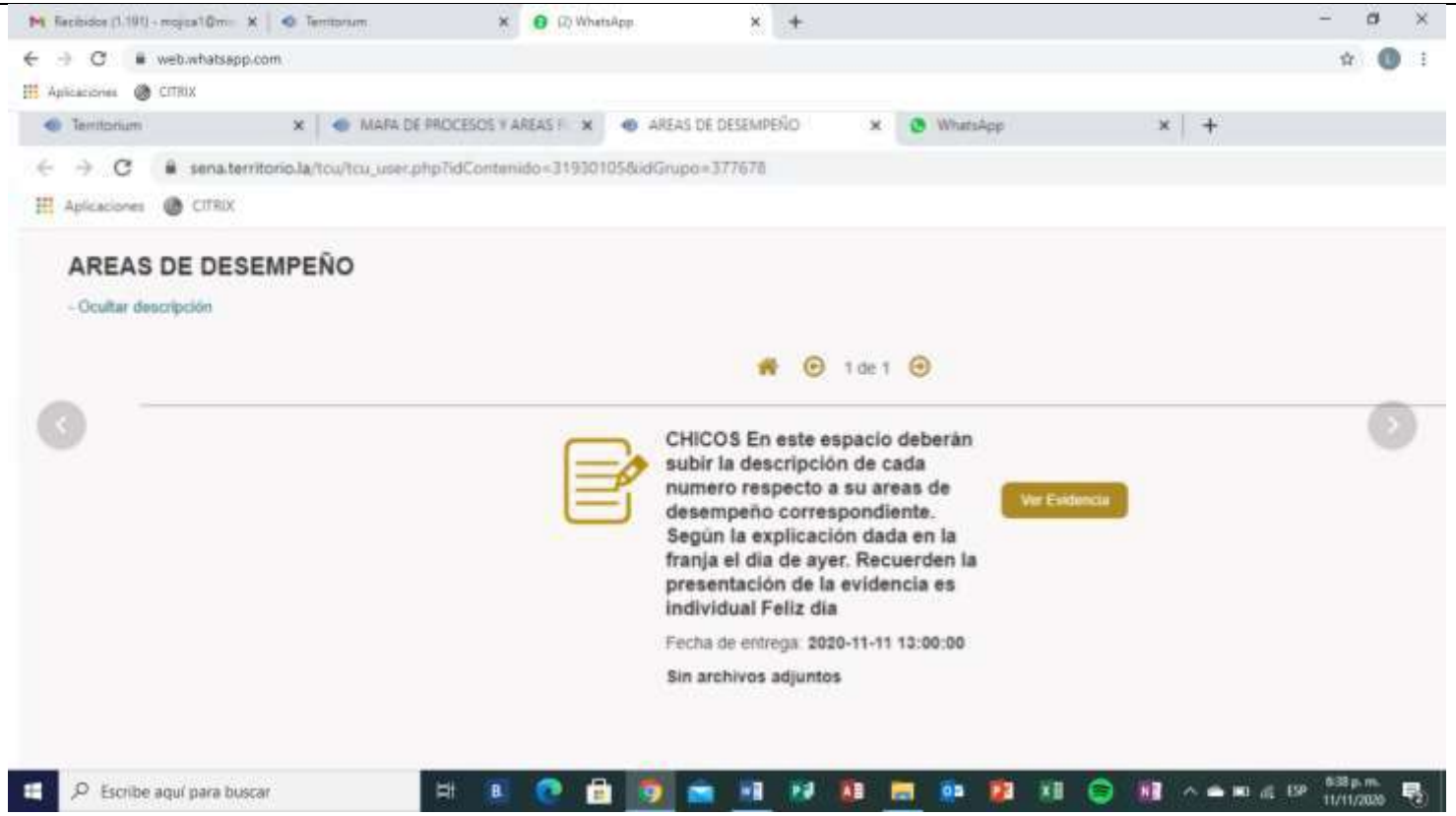
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

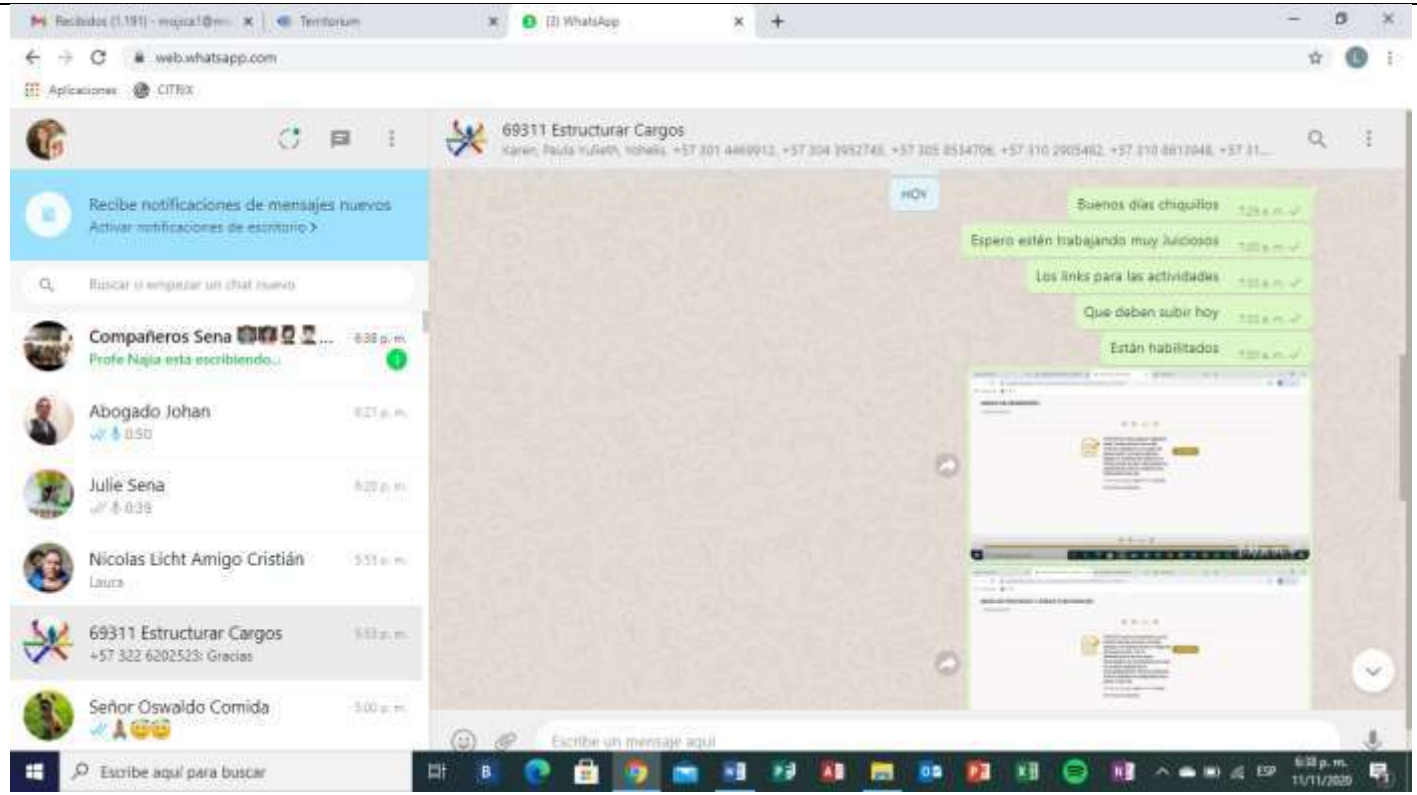
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Actividad asignada Se realiza anuncio por territorium de la Actividad asignada Se habilita link para subir mapa de proceso de su empresa Se habilita link para subir identificación de las áreas de desempeño explicadas el día de ayer durante la sesión.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

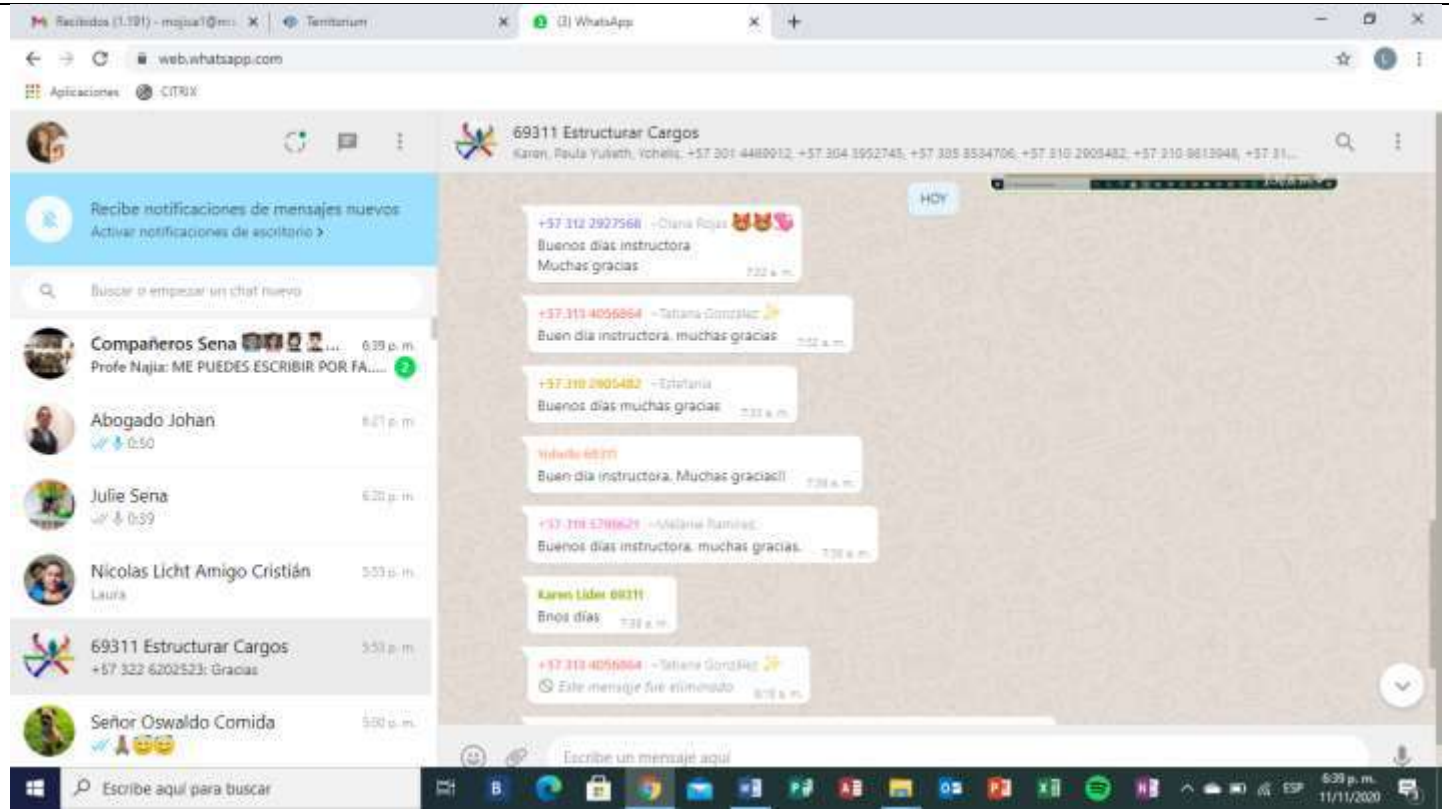
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



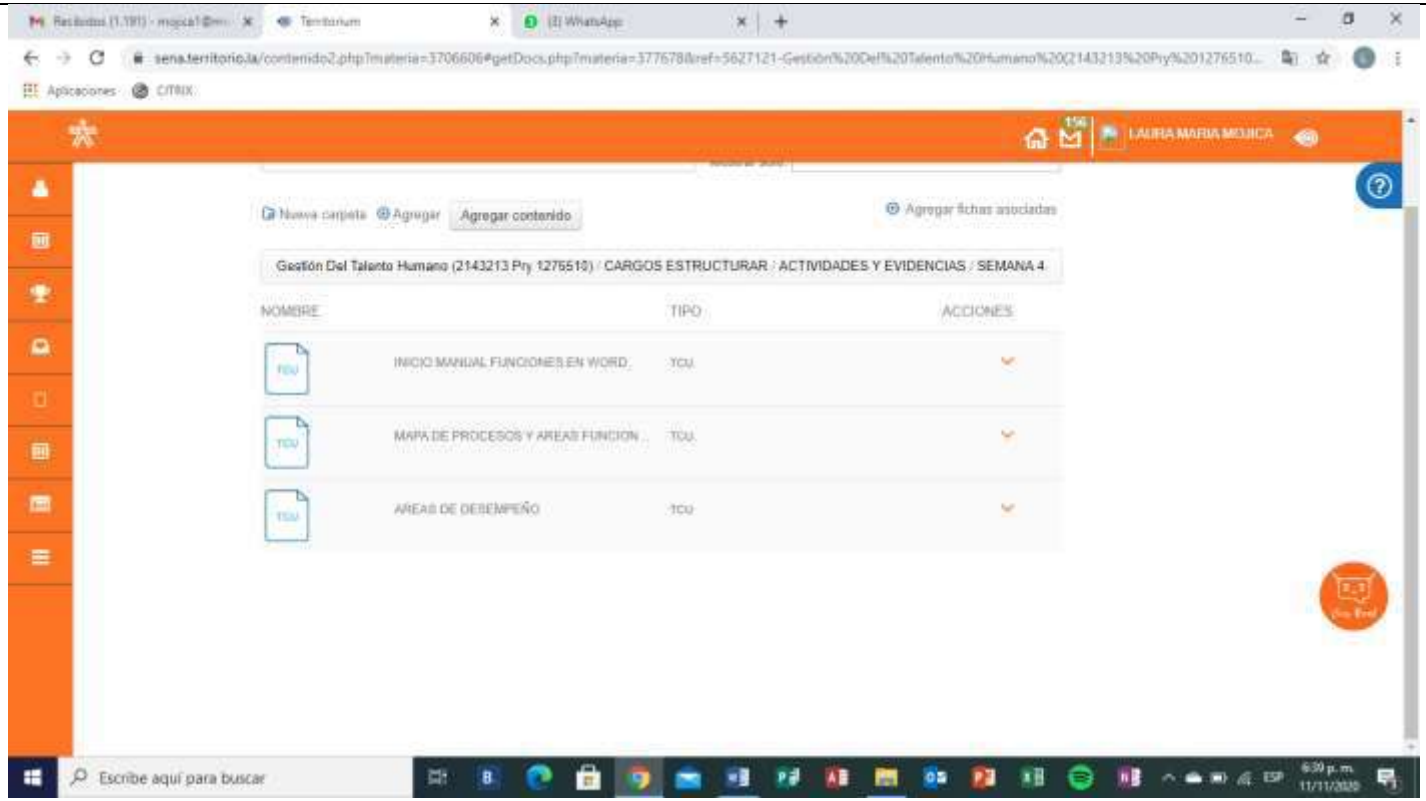
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 12/11/2020

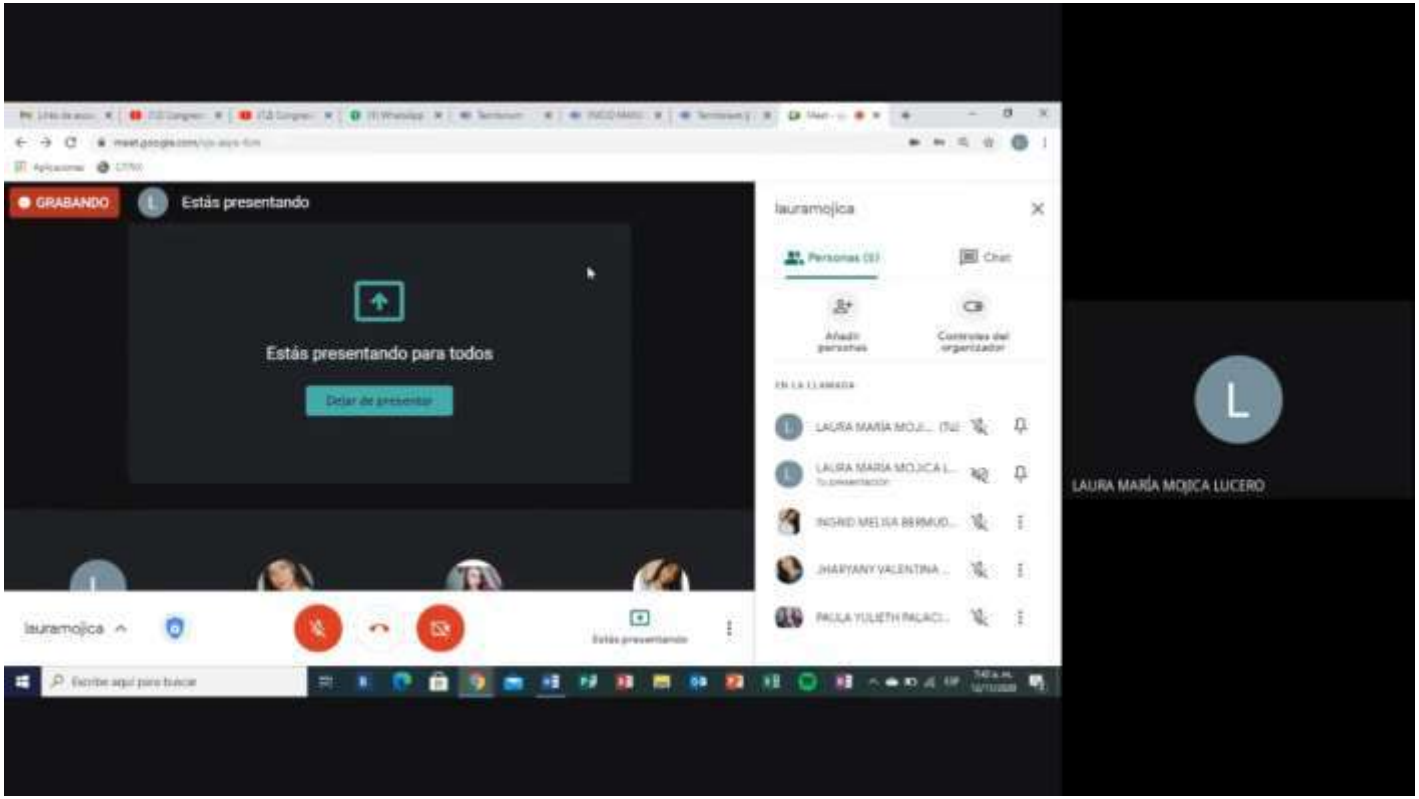
Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

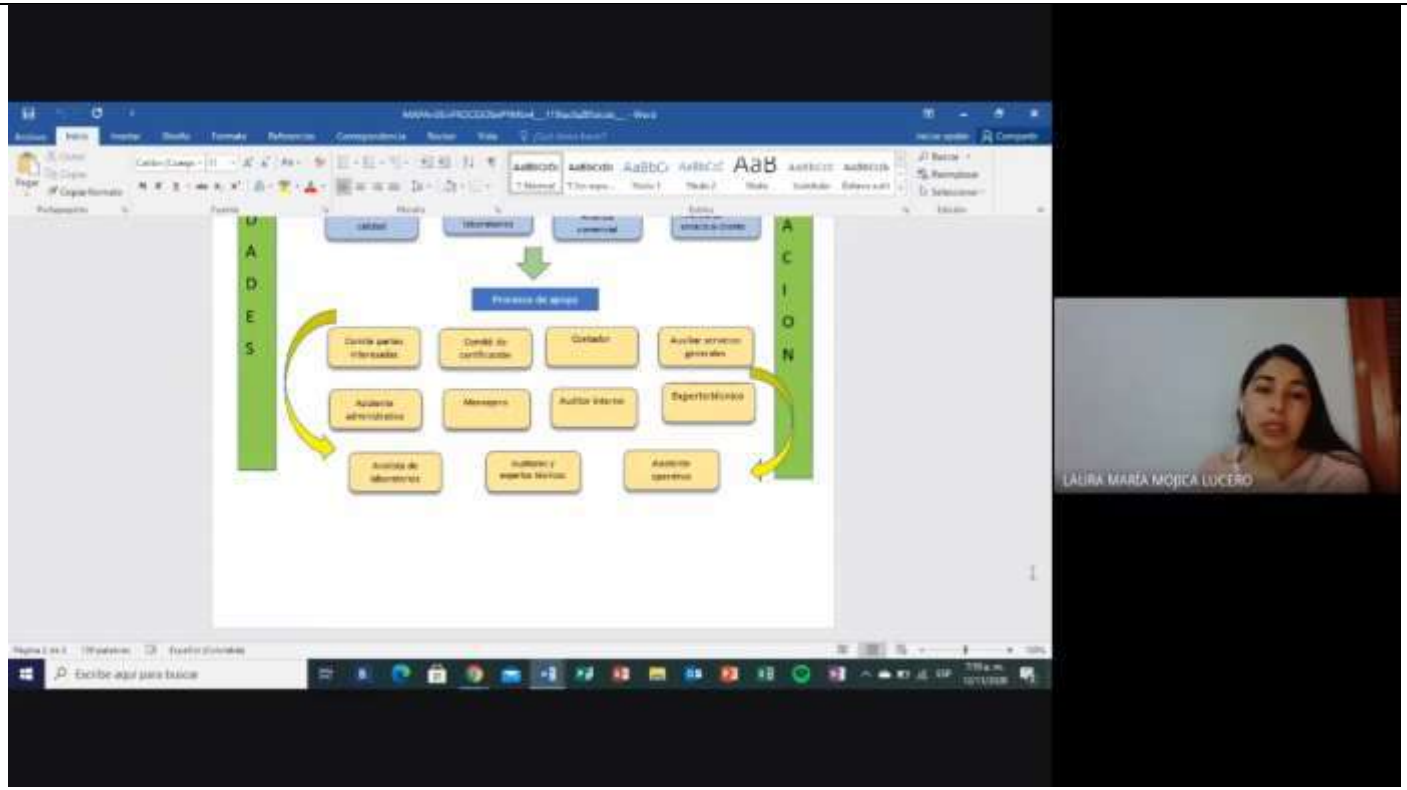
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

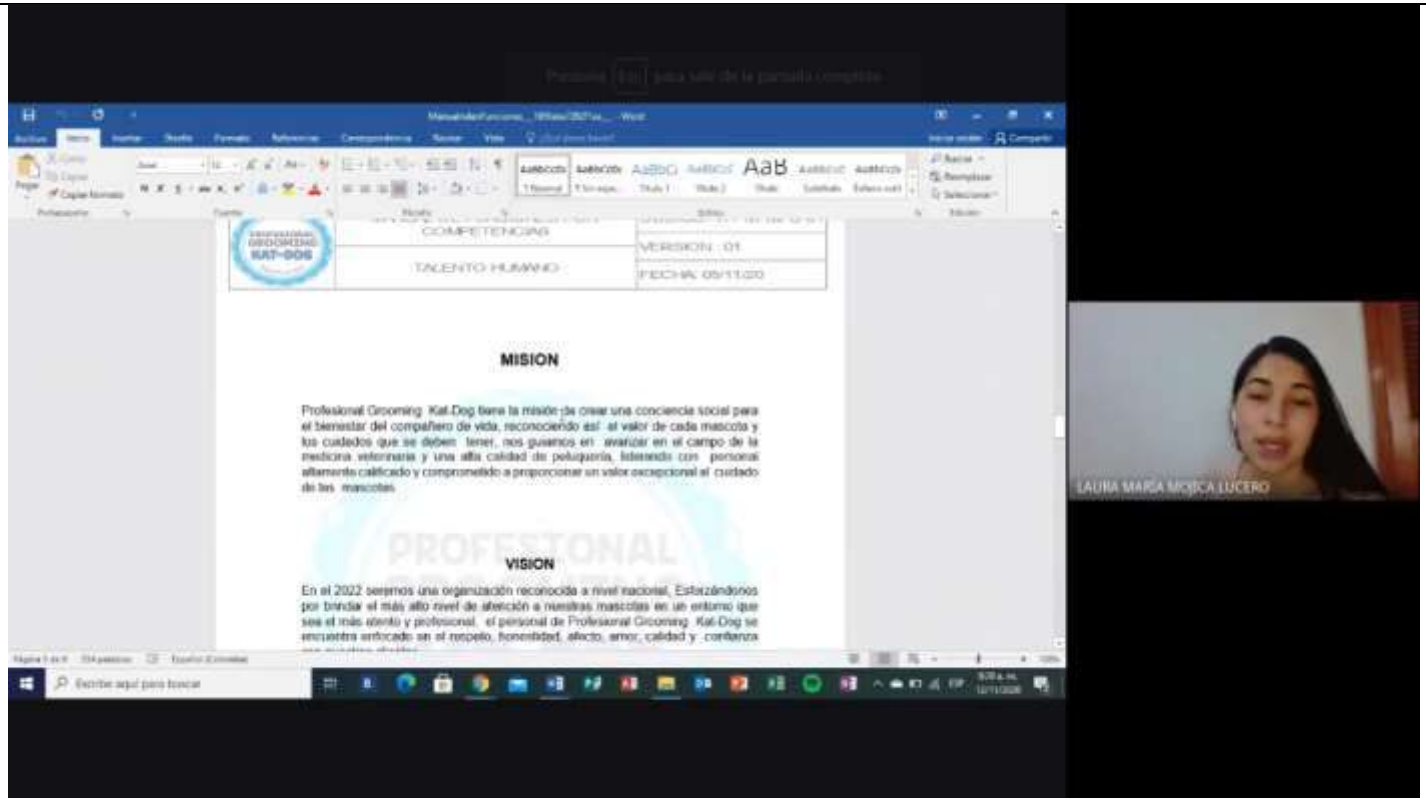
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se revisa por pymes el documento que se tiene hasta el momento de INICIO DEL MANUAL DE FUNCIONES. Que este el establecimiento del direccionamiento estratégico. Reunión con pyme 4 por integrantes.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

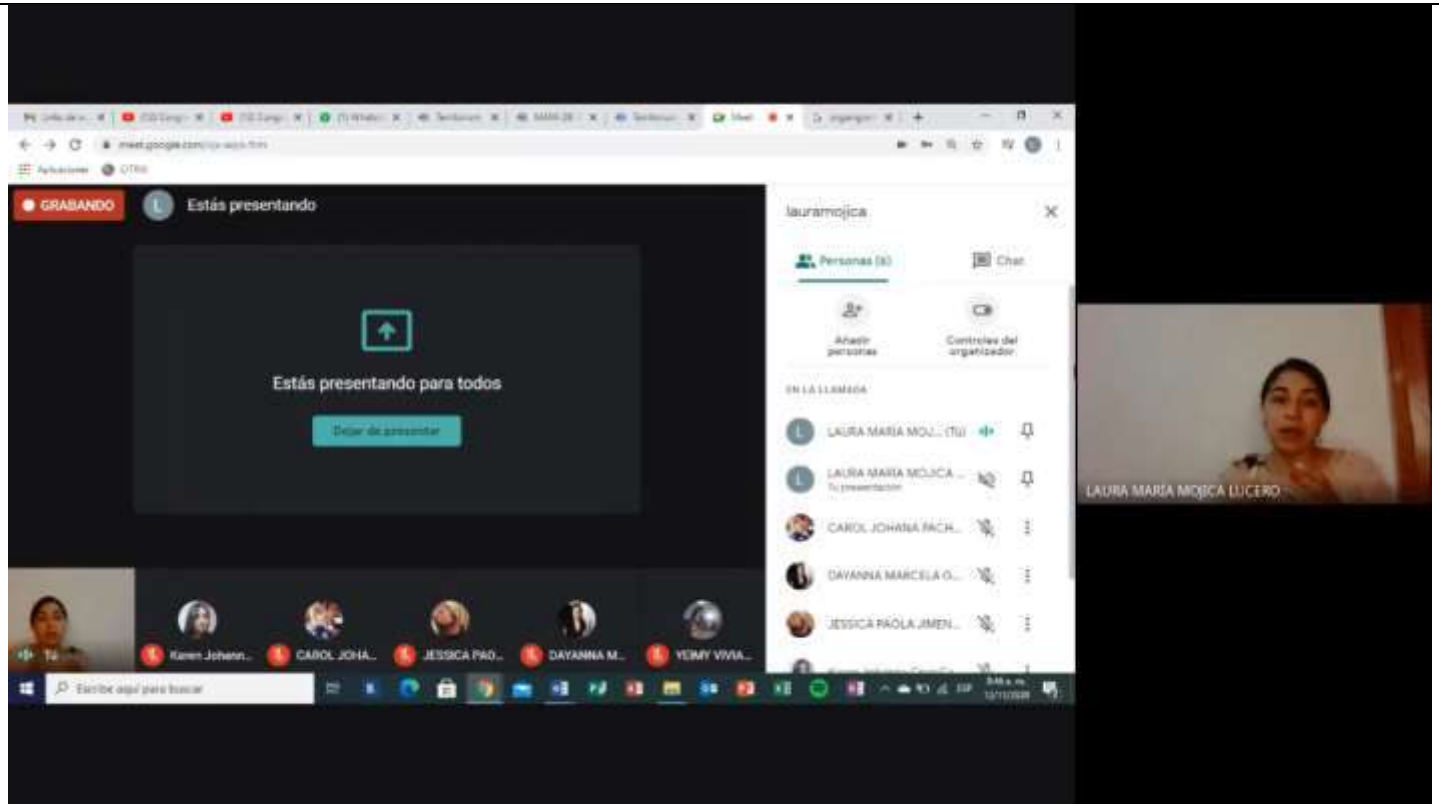
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 17/11/2020

Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69311-2143213

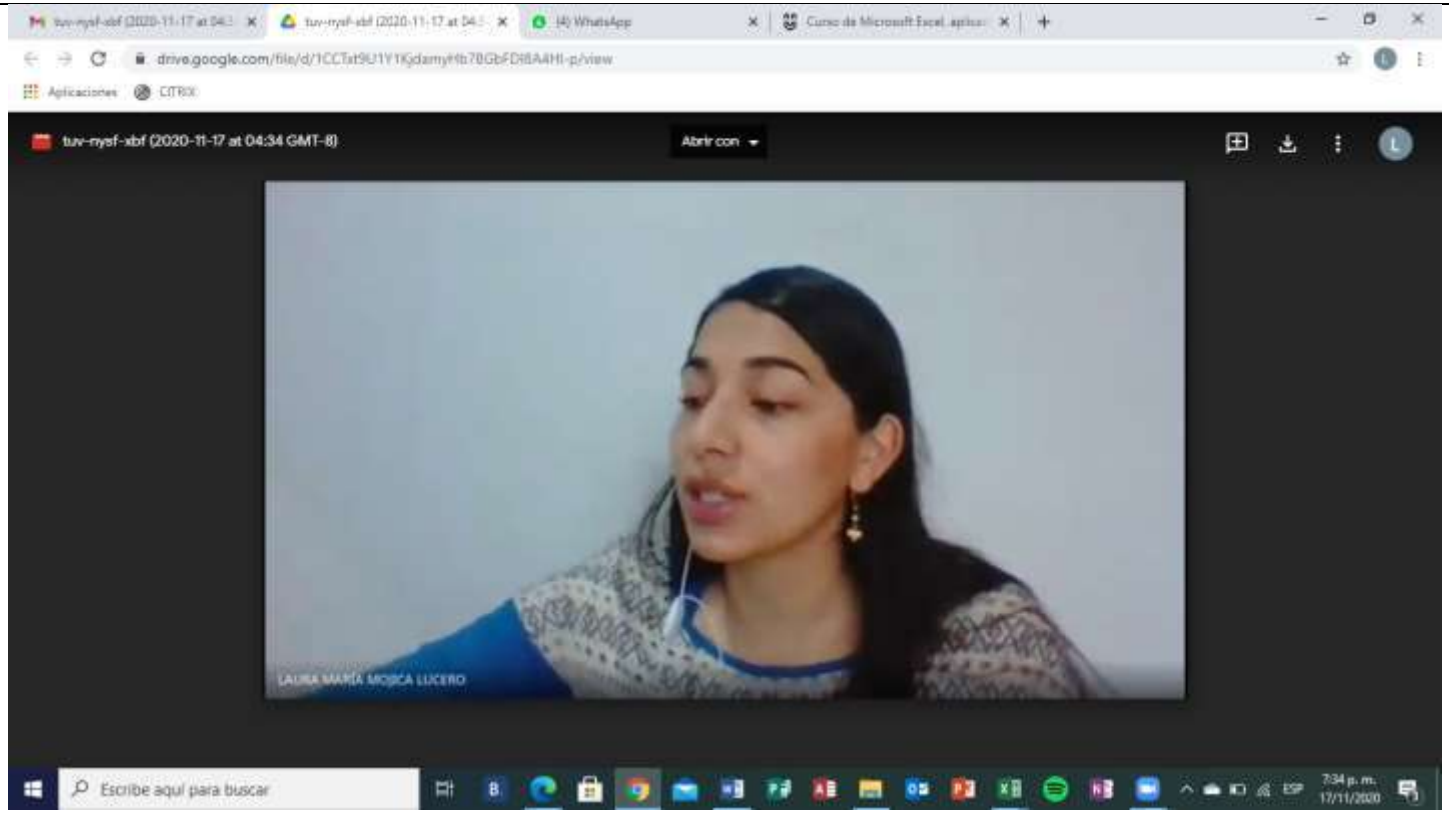
DOBLE FFRANJA

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

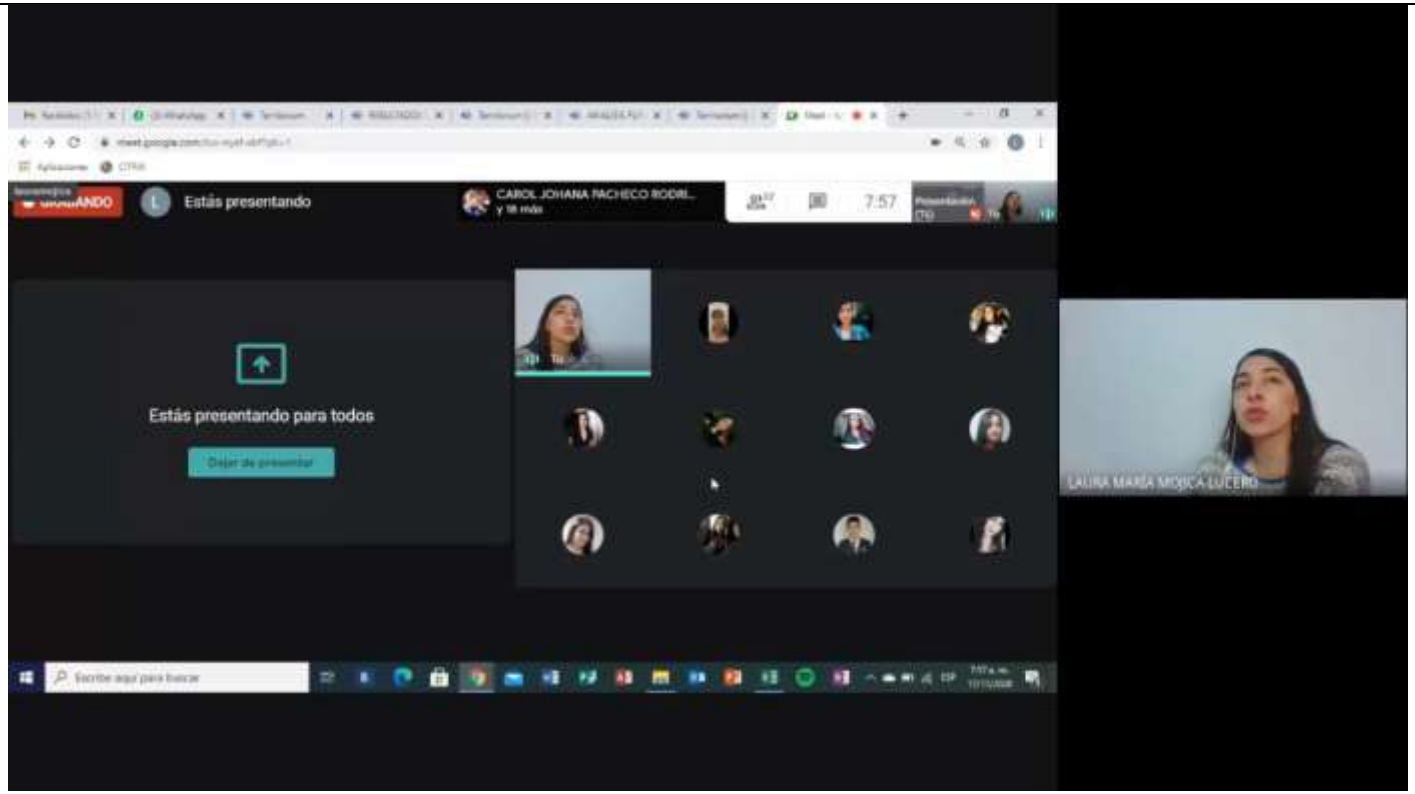
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se CIERRA el primer corte, se socializan las notas Se realiza entrega de cada una de las actas y estrategias para los 10 aprendices que perdieron la competencia. Se toma asistencia.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

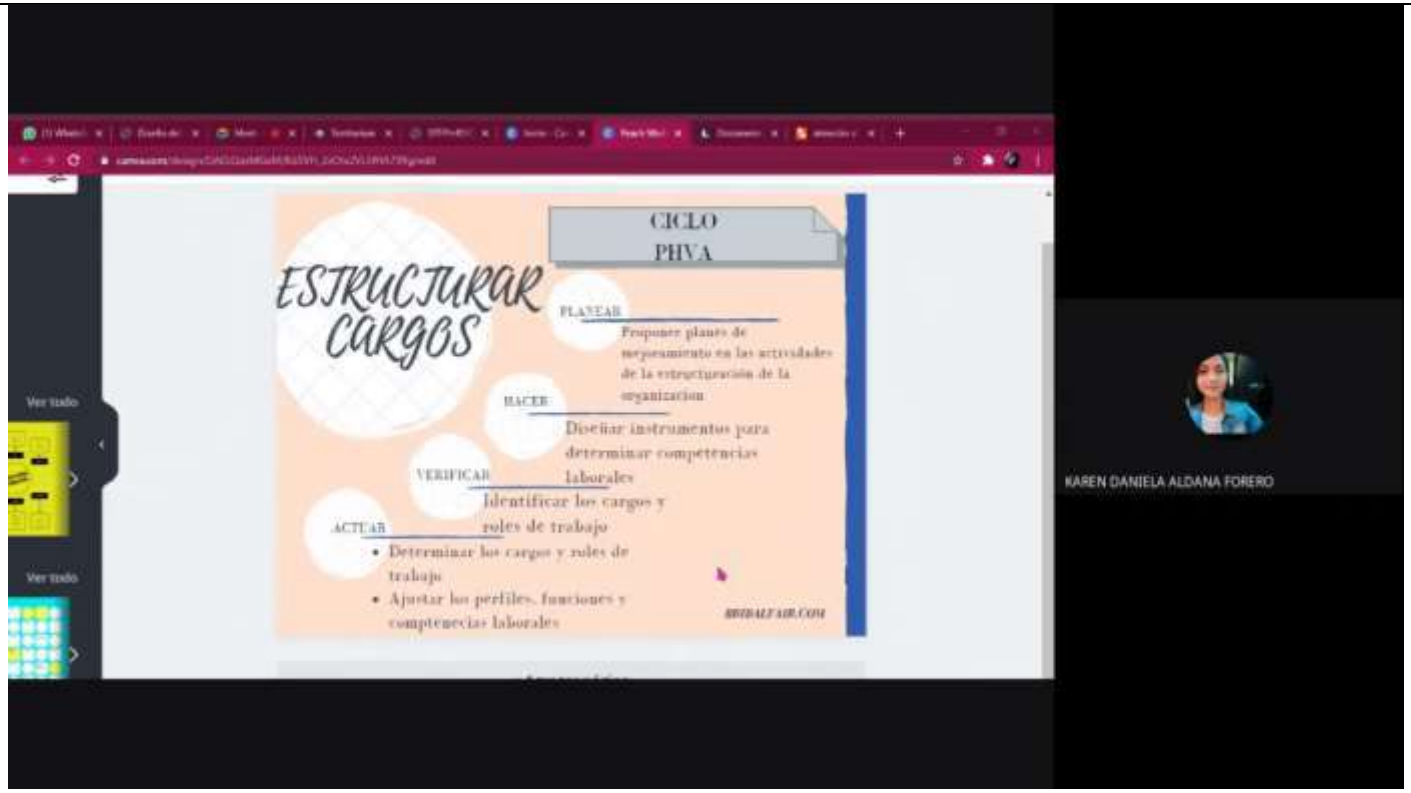
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



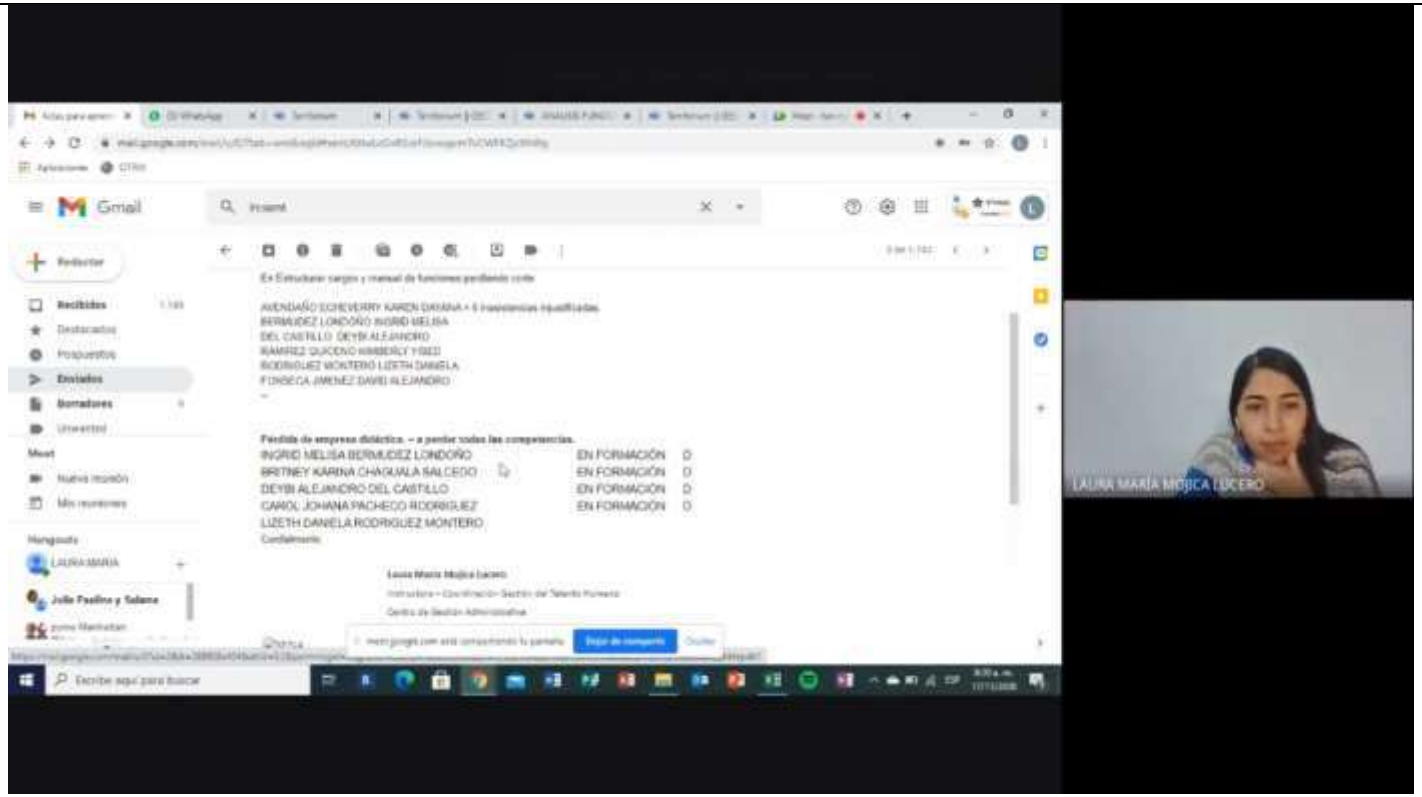
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

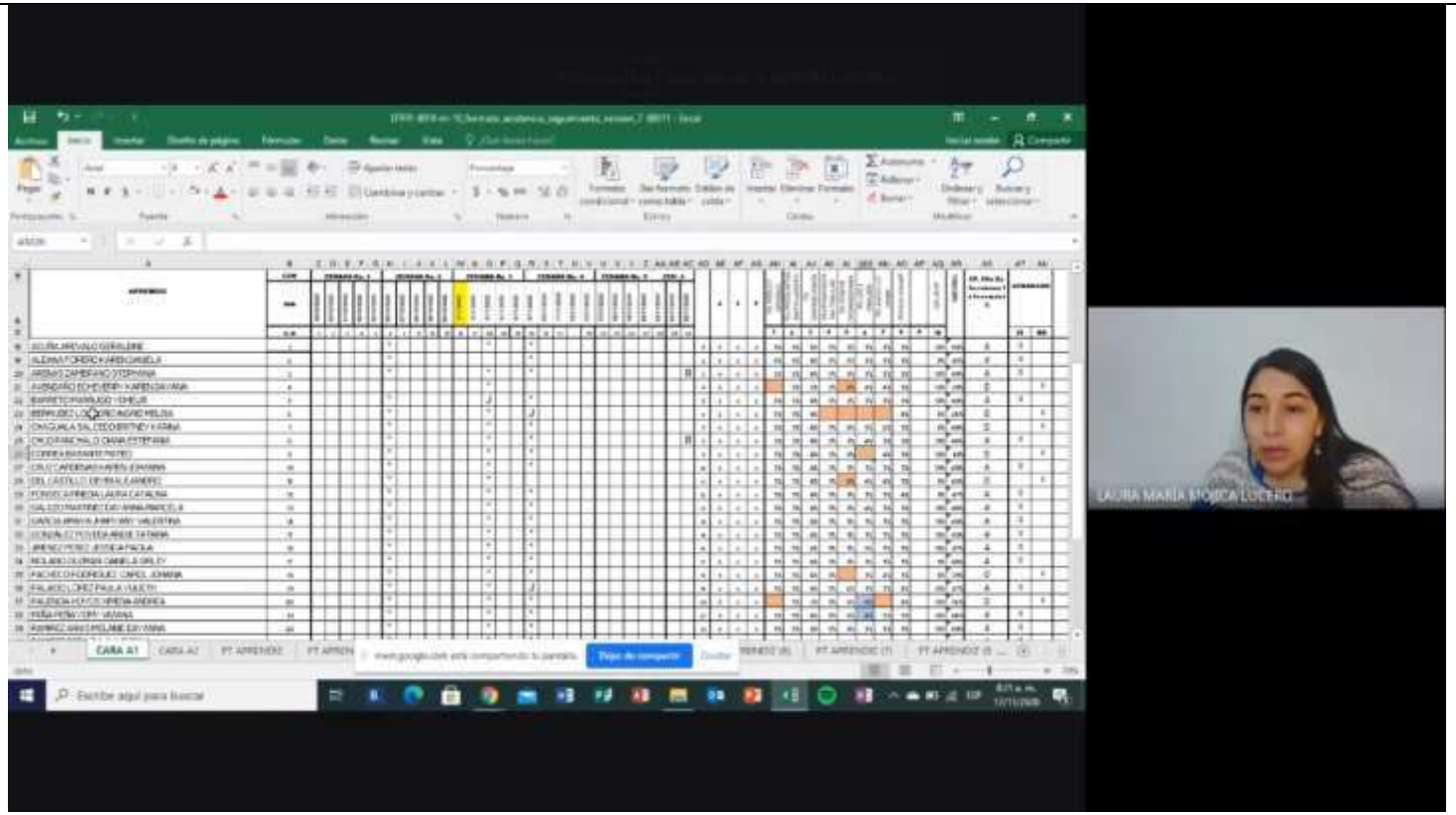
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Grabaciones sesión en línea	
Plan de Trabajo		

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

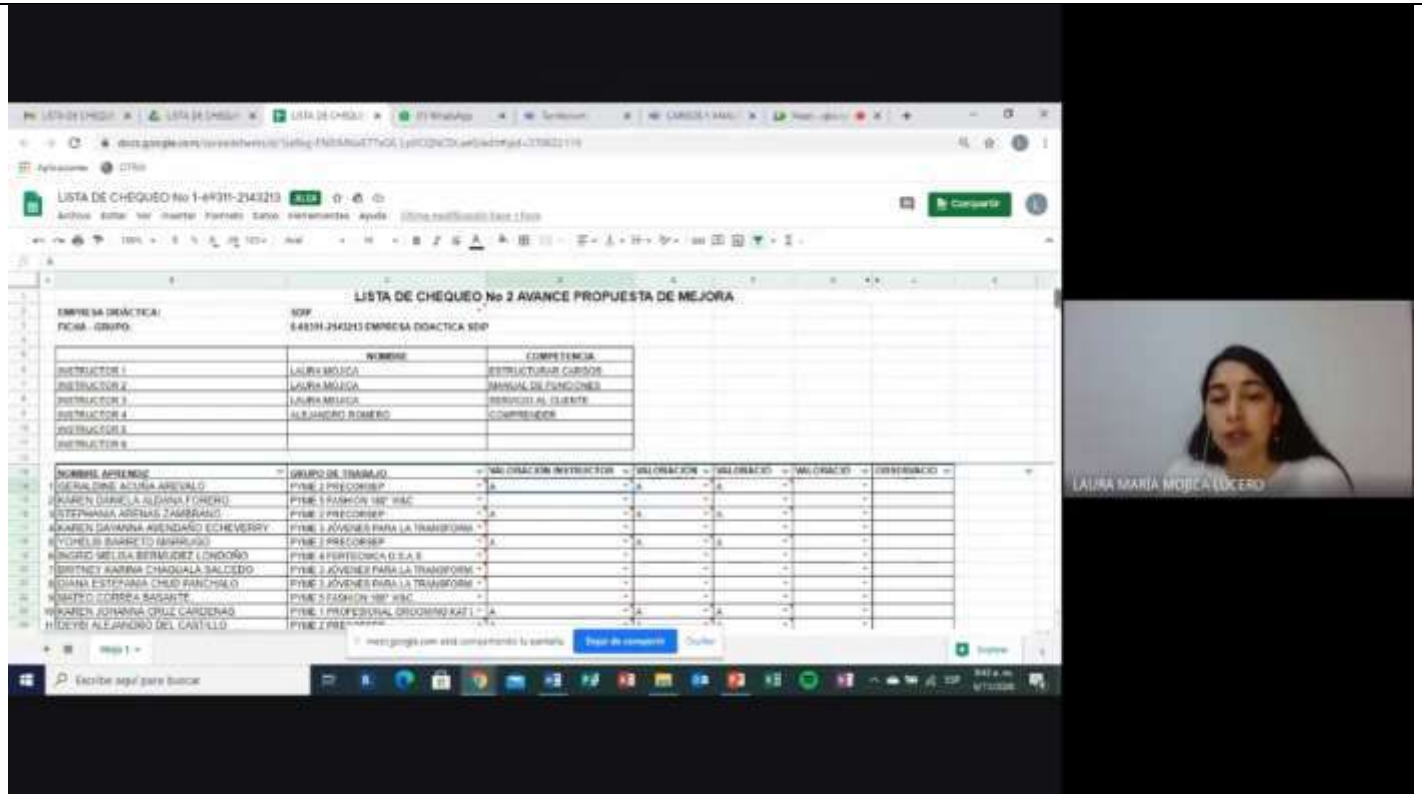
Fecha: 06/11/2020

Instructor: Laura Mojica

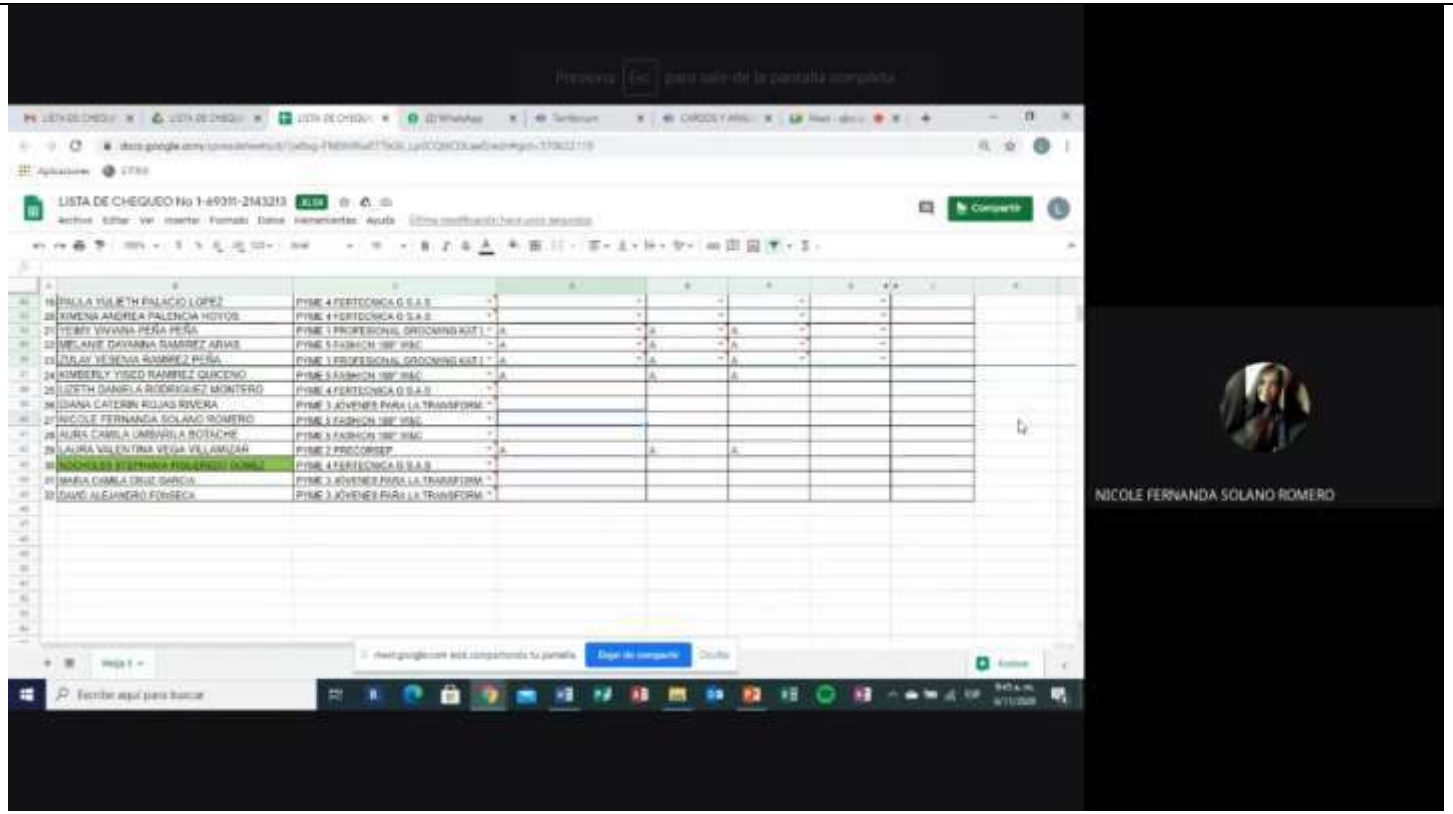
Ficha de caracterización: 69311-2143213

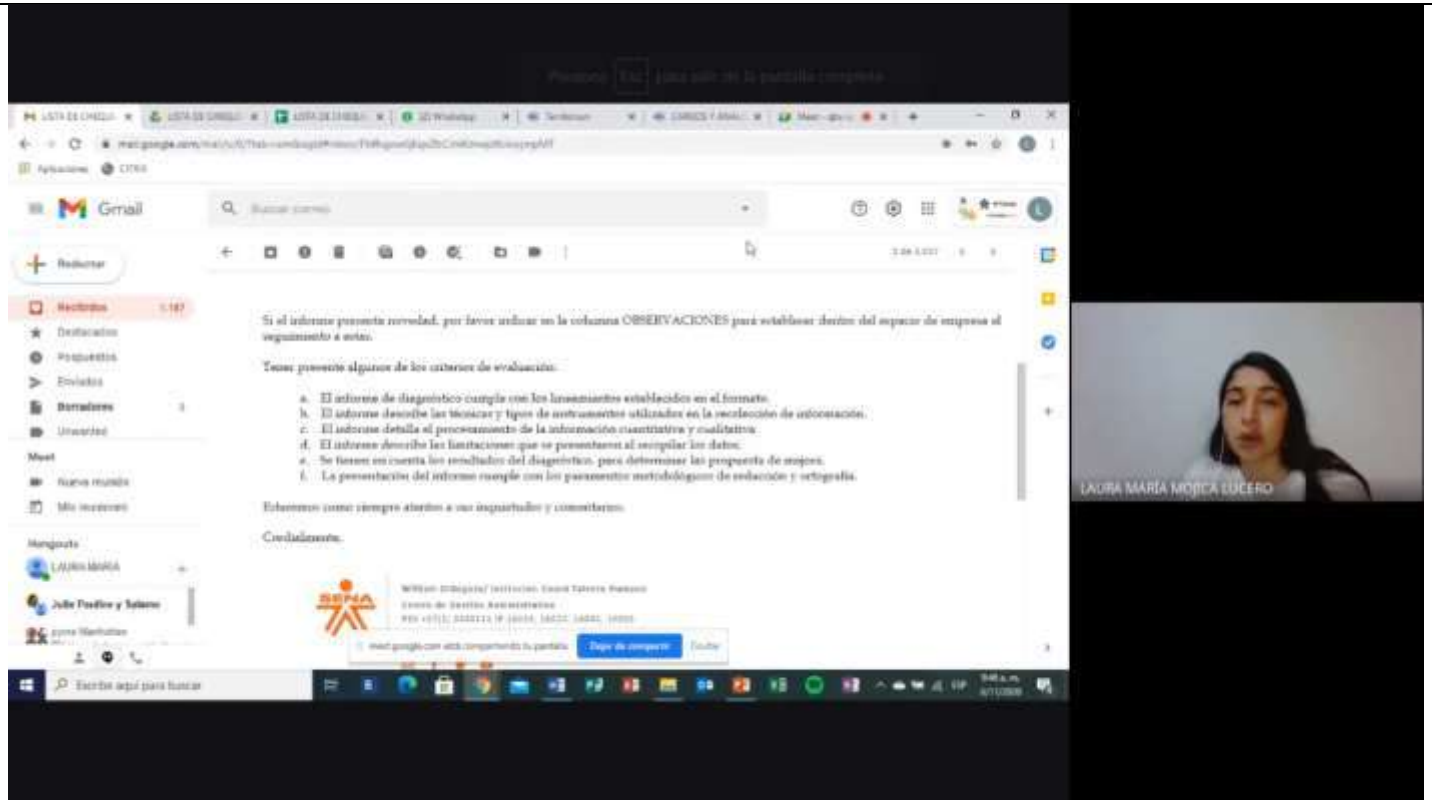
Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza revisión de los informes diagnósticos Retroalimentación a cada una de las pymes Firma lista de chequeo a todos los aprendices	Territorium, whasatsapp y MEET

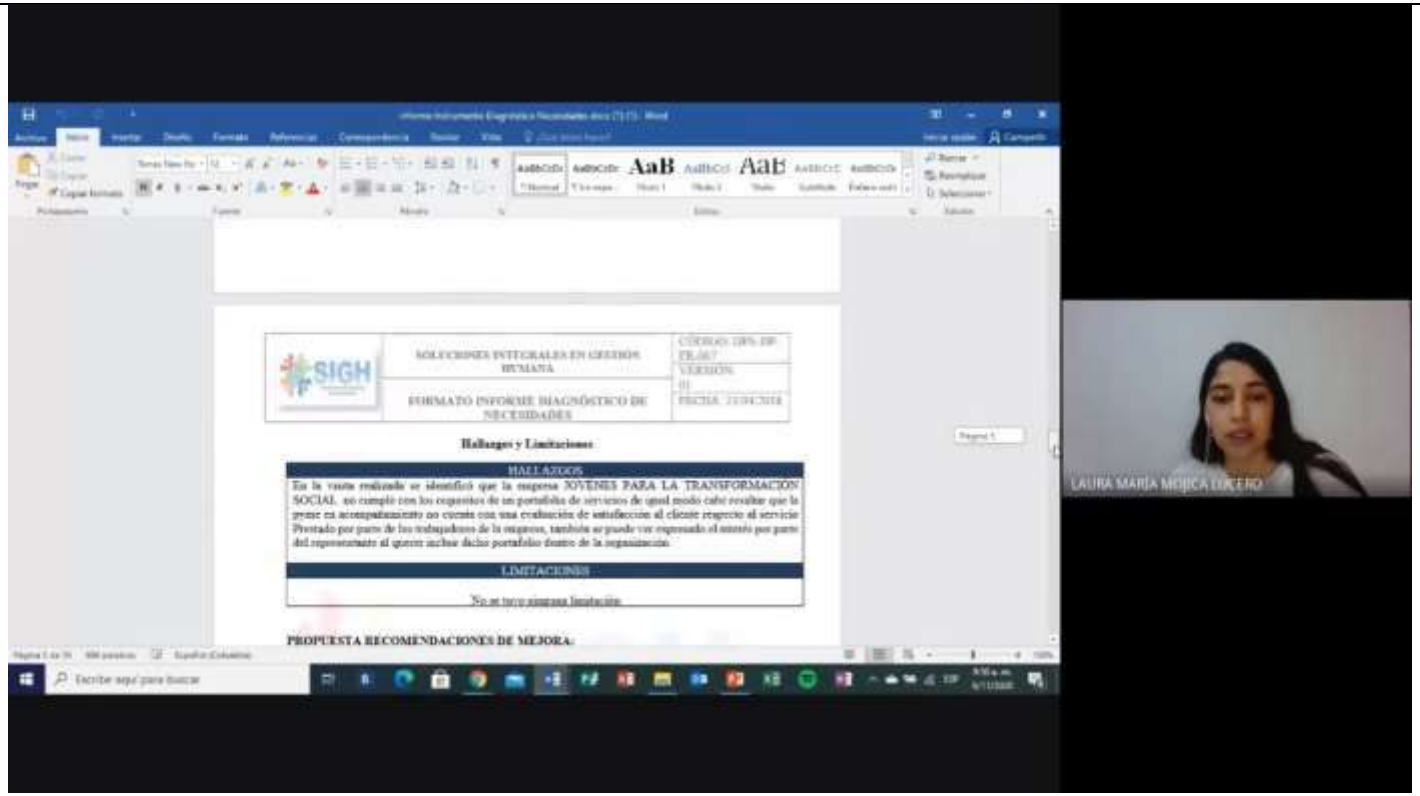
Valoración – Retroalimentación		

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

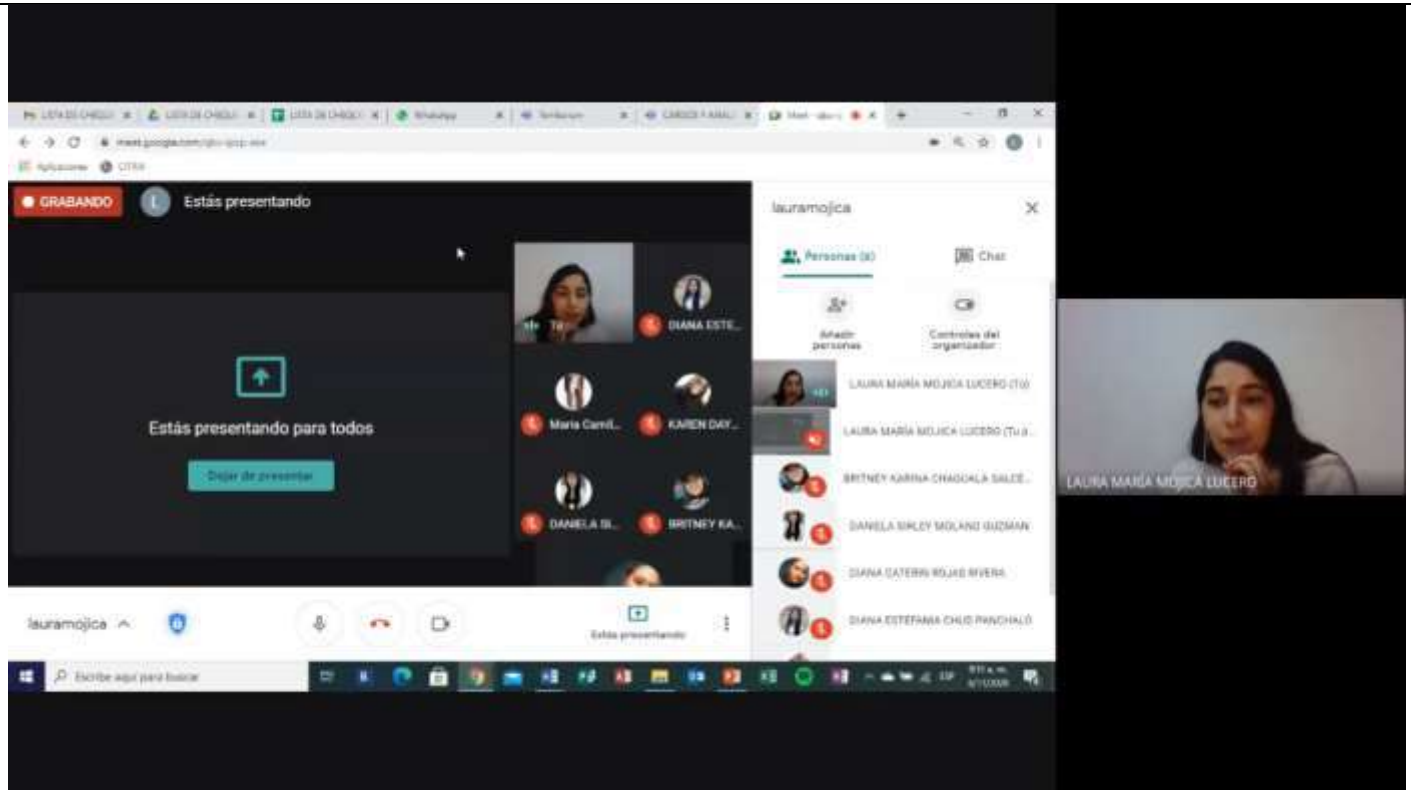

LISTA DE CHEQUEO No 1-6911-2143213
Compartir
NICOLE FERNANDA SOLANO ROMERO



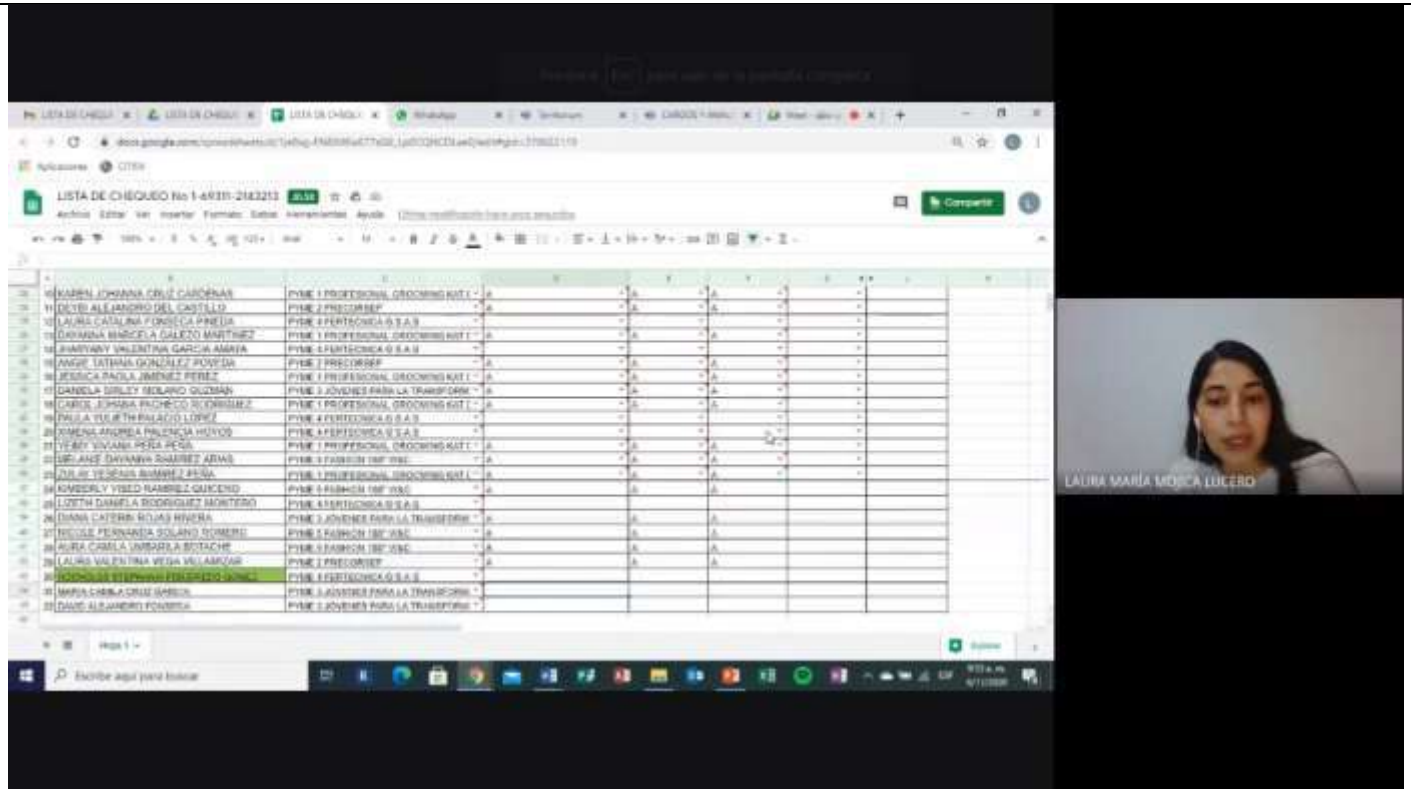
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

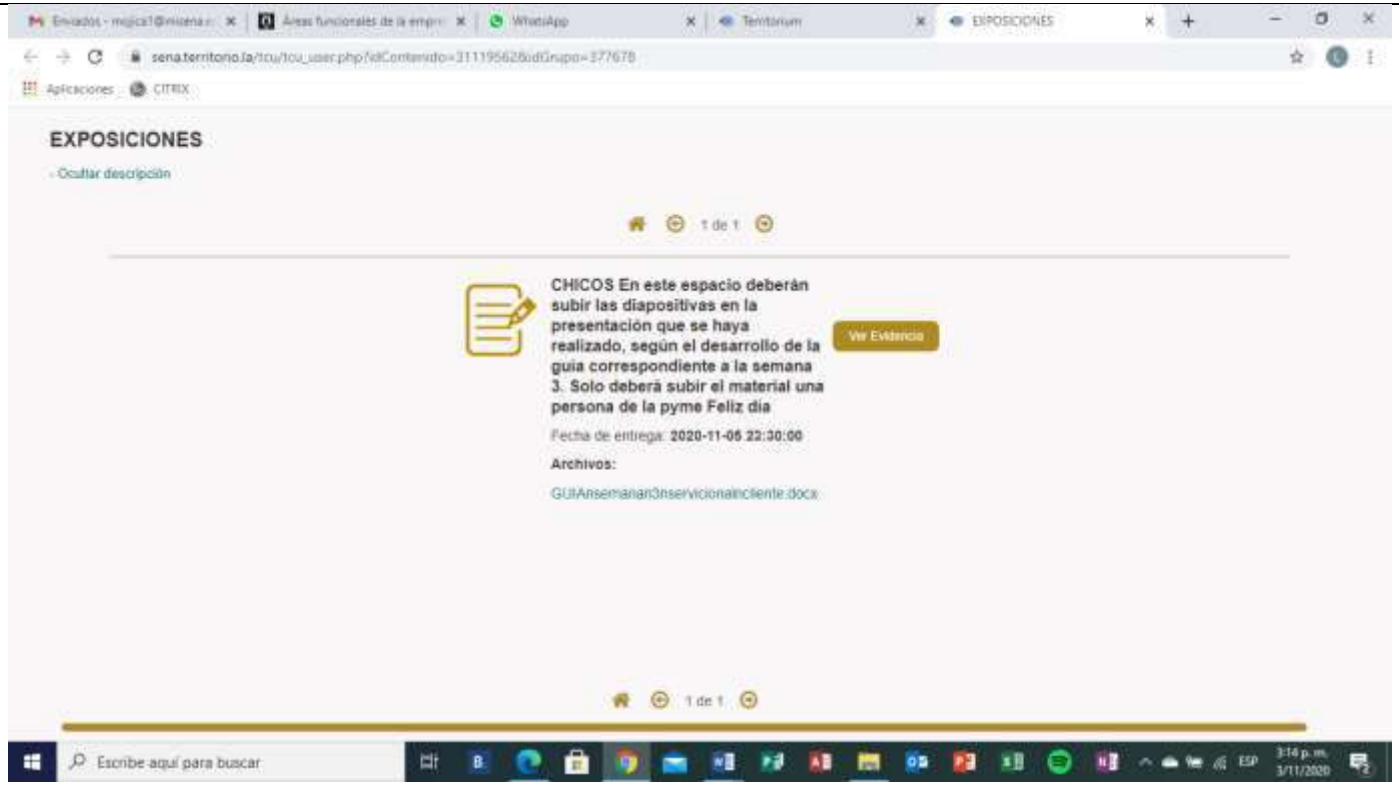
Fecha: 03/11/2020

Instructor: Laura Mojica

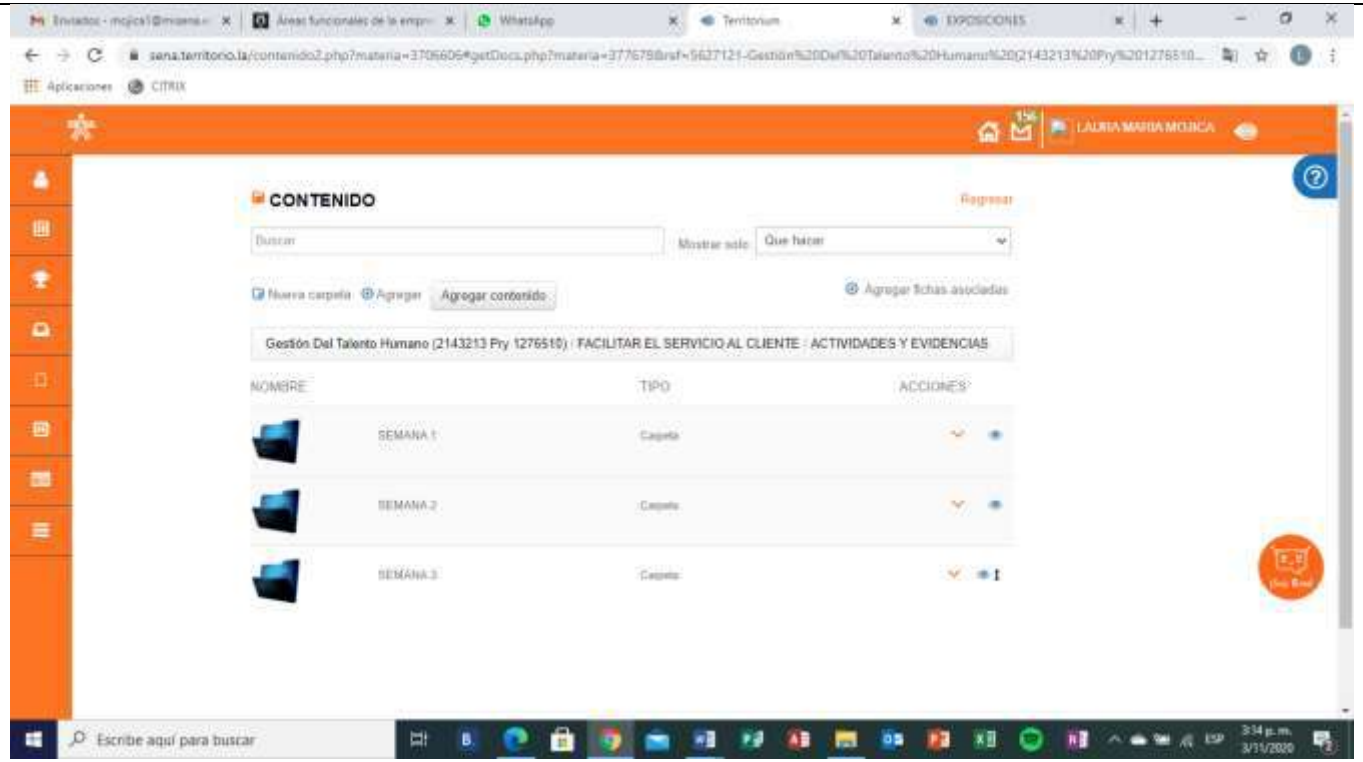
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

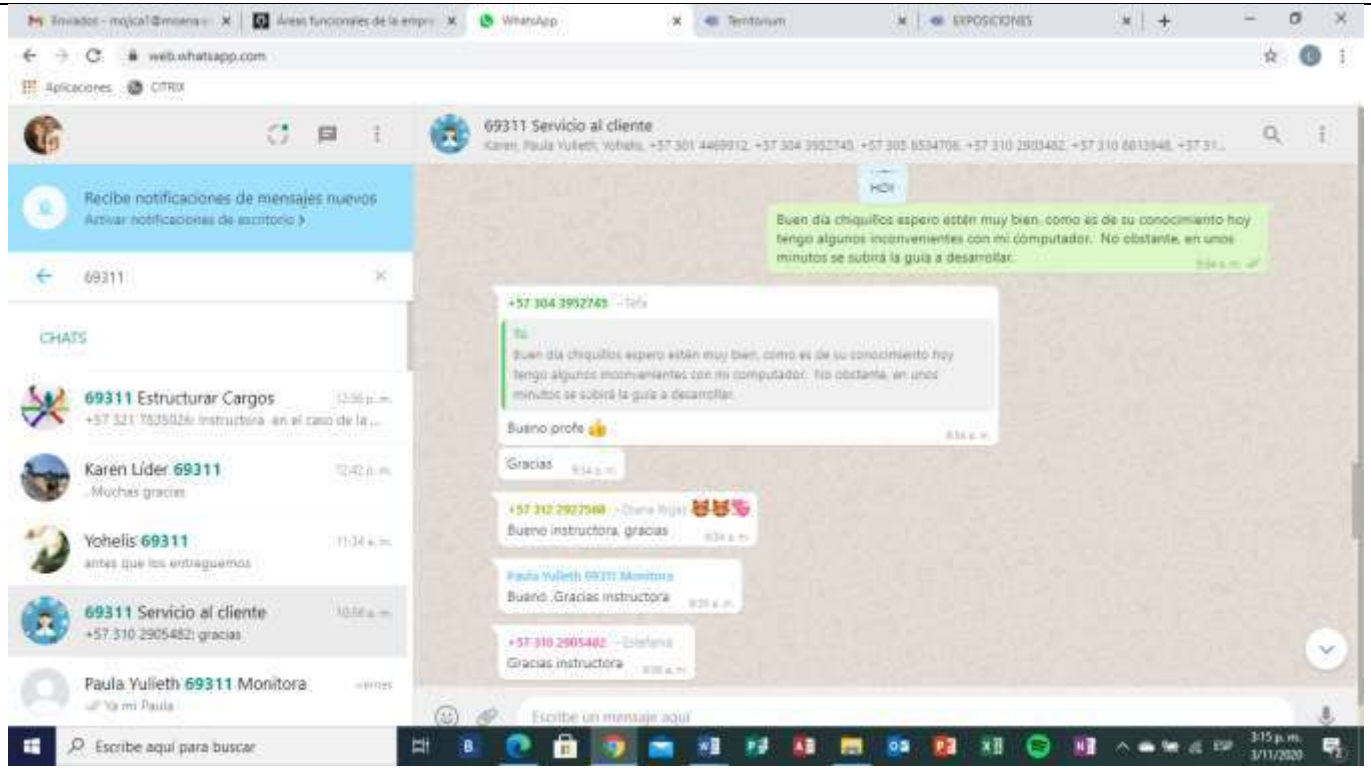
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Actividad a realizar Se realiza anuncio por Territorium de la Actividad a realizar Se realiza la guía que desarrollaran en la semana numero 3 Se establece además revisión de informes Se habilita link para que suban la actividad a desarrollar	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

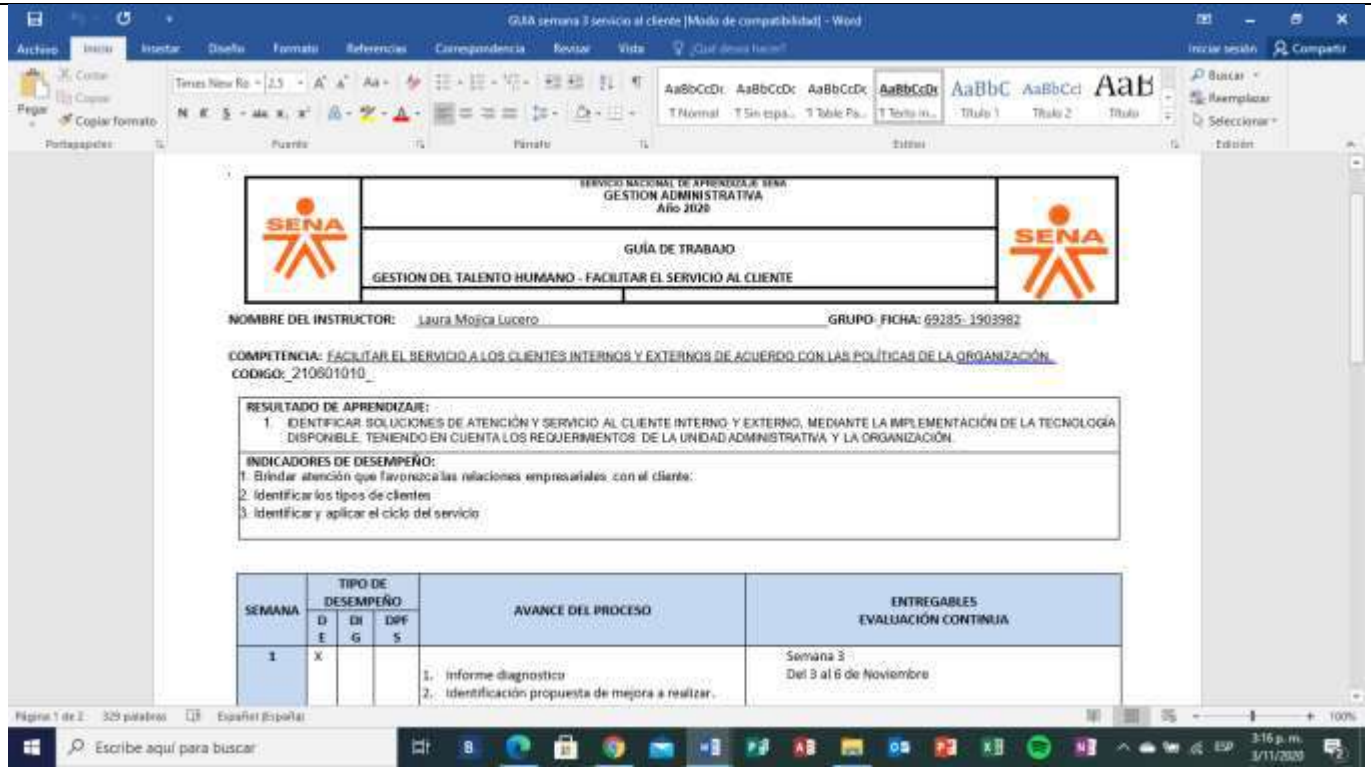
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
GESTION ADMINISTRATIVA
Año 2020

GUÍA DE TRABAJO

GESTION DEL TALENTO HUMANO - FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Mojica Lucero GRUPO- FICHA: 69285- 1903982

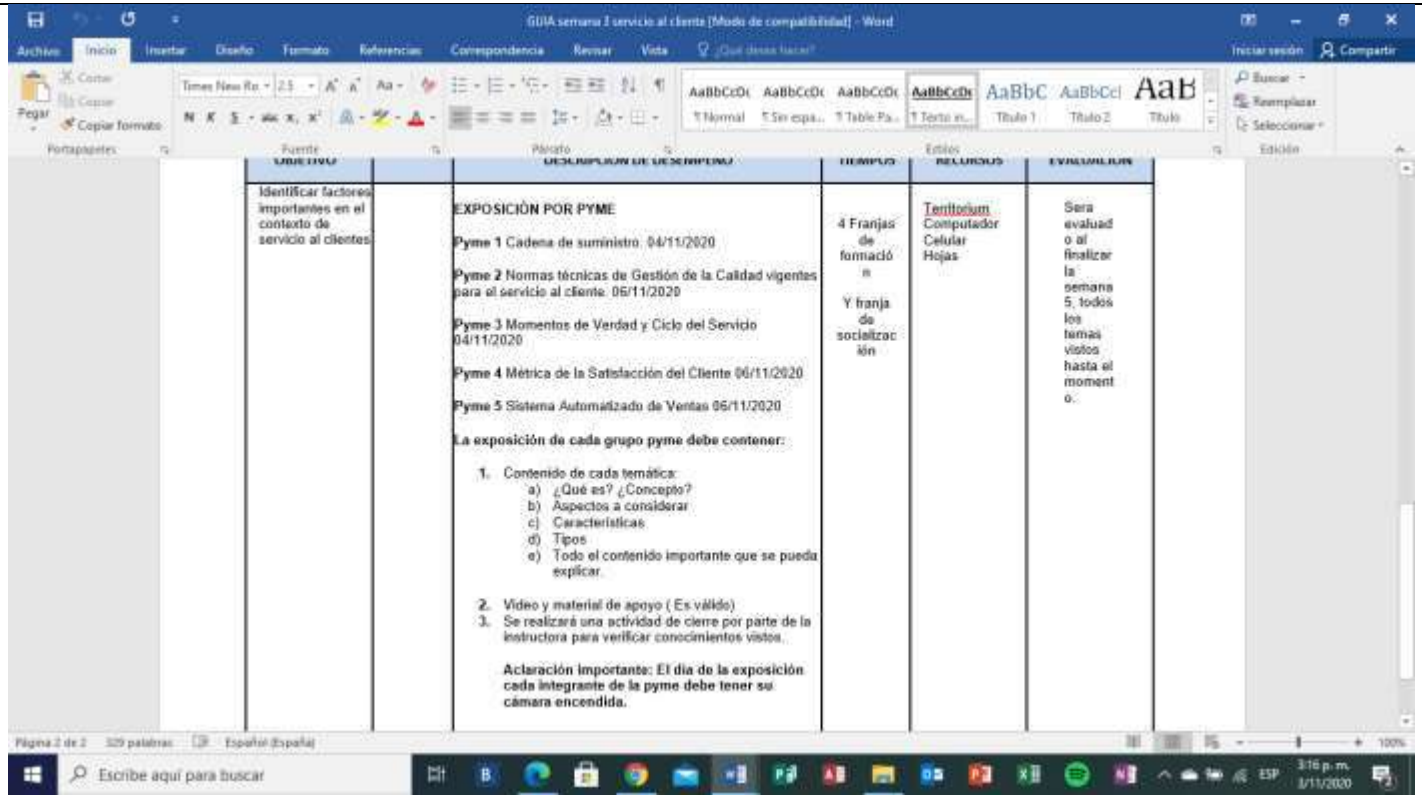
COMPETENCIA: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CODIGO: 210601010

RESULTADO DE APRENDIZAJE:
1. 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.

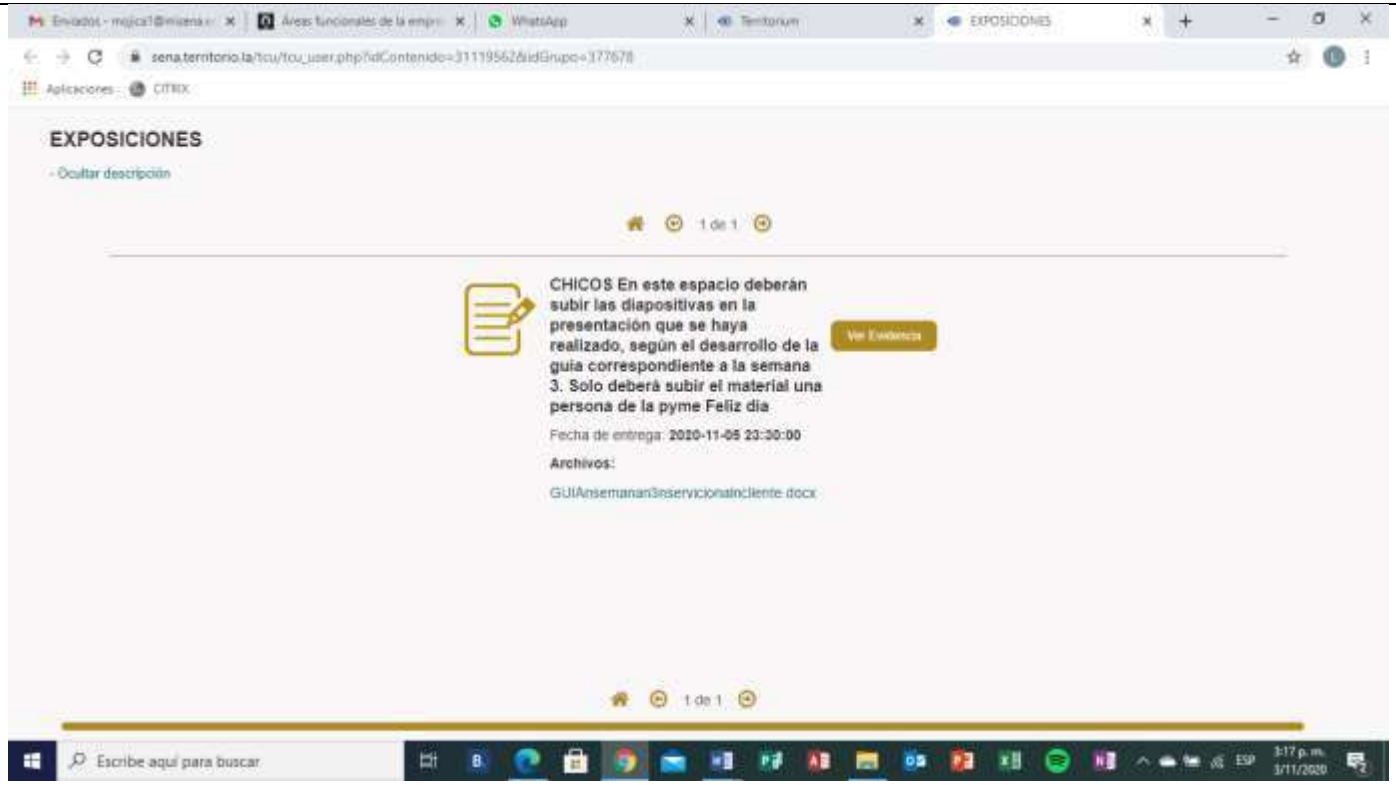
INDICADORES DE DESEMPEÑO:
1. Brindar atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente.
2. Identificar los tipos de clientes
3. Identificar y aplicar el ciclo del servicio

SEMANA	TIPO DE DESEMPEÑO			AVANCE DEL PROCESO	ENTREGABLES EVALUACIÓN CONTINUA
	DE	DIG	DPFS		
1	X			1. Informe diagnostico 2. Identificación propuesta de mejora a realizar.	Semana 3 Del 3 al 6 de Noviembre

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



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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

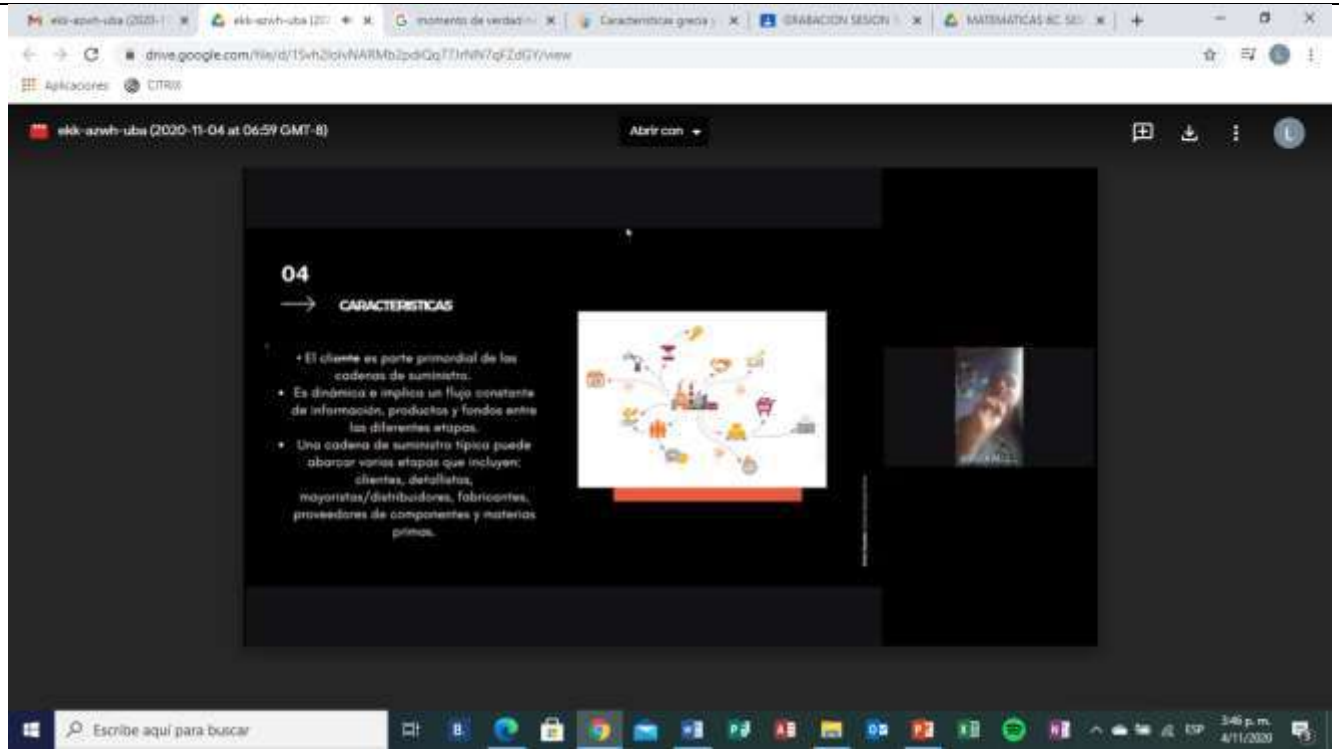
Fecha: 04/11/2020

Instructor: Laura Mojica

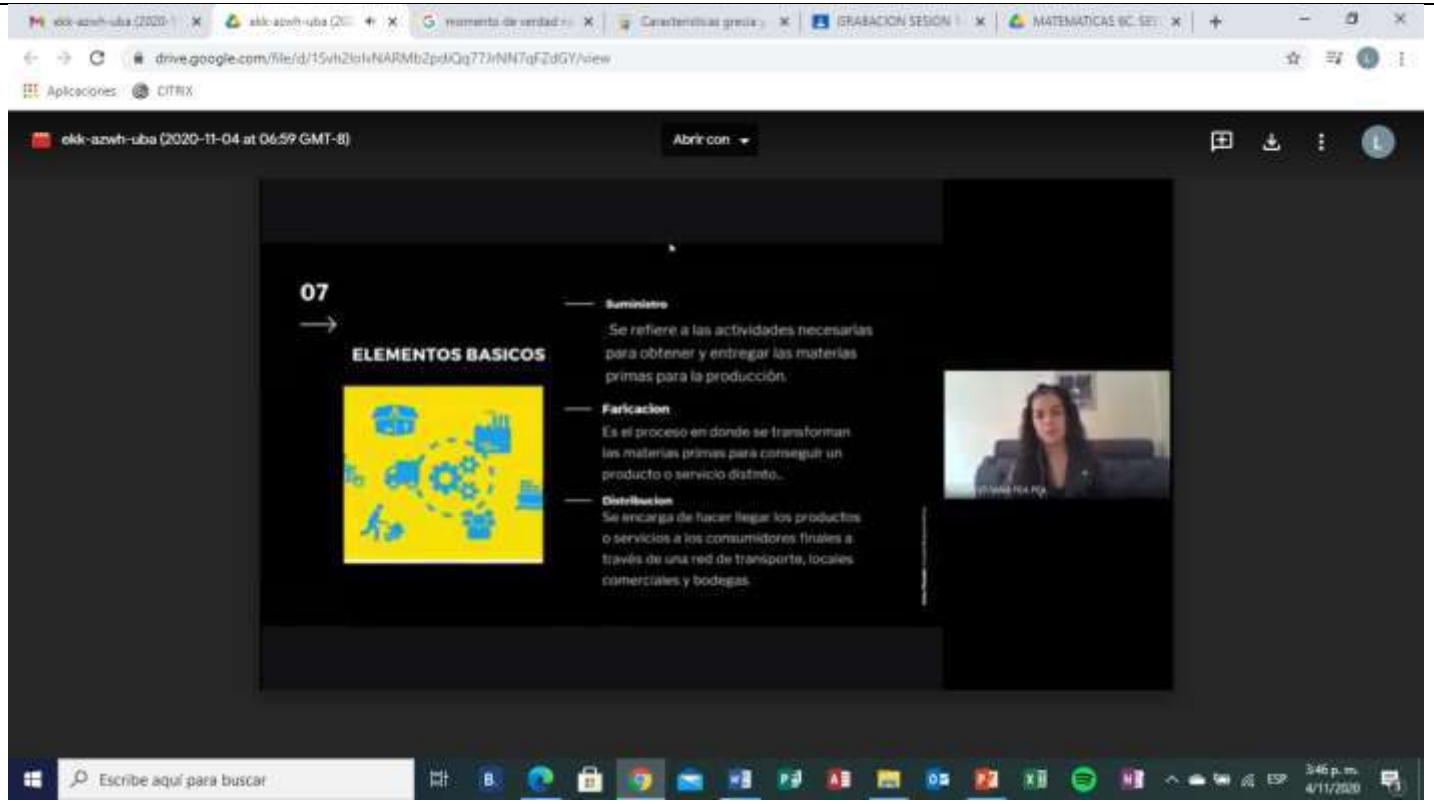
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

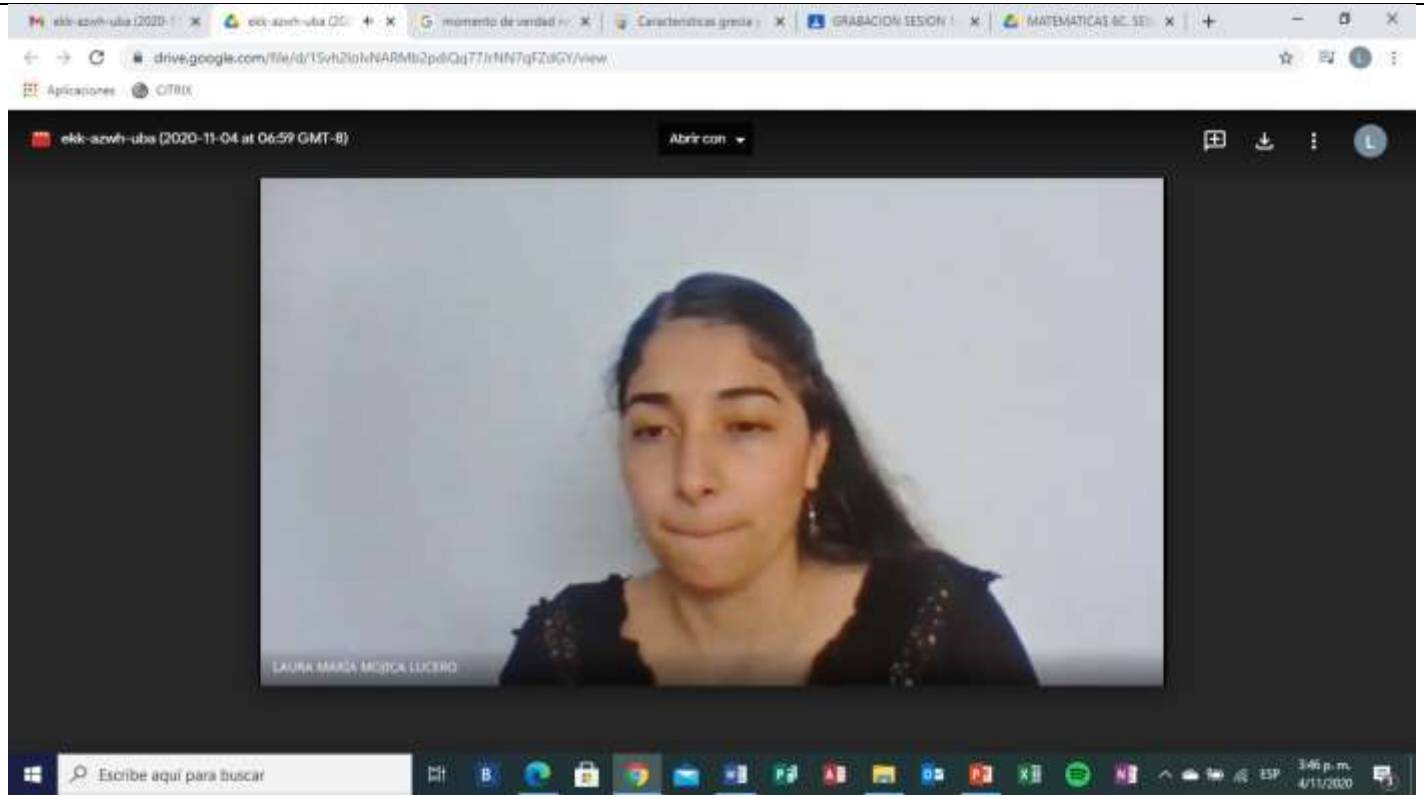
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por Territorium de la Sesión en línea Se realizan exposiciones explicación de temas Retroalimentación de cada uno de los temas Cierre de temáticas	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

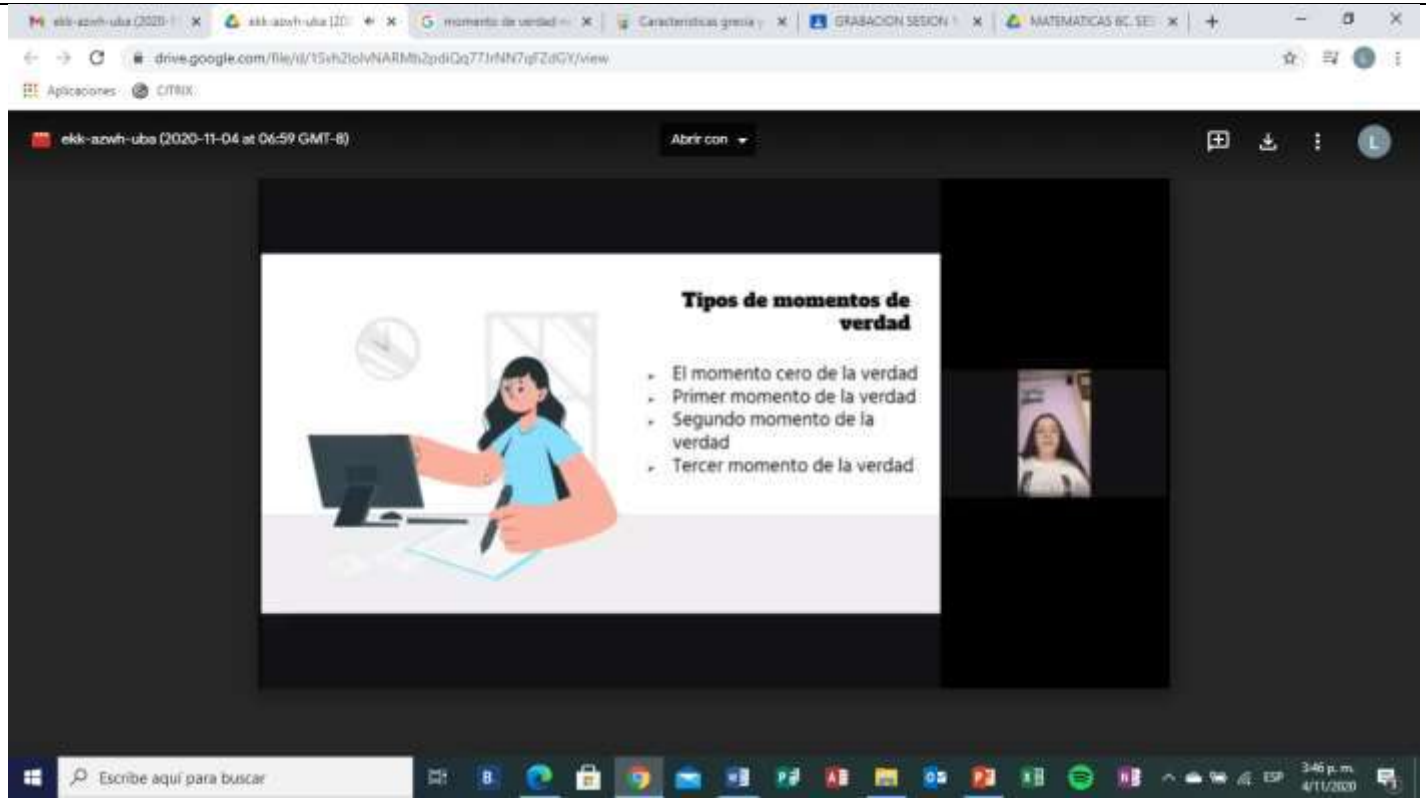
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

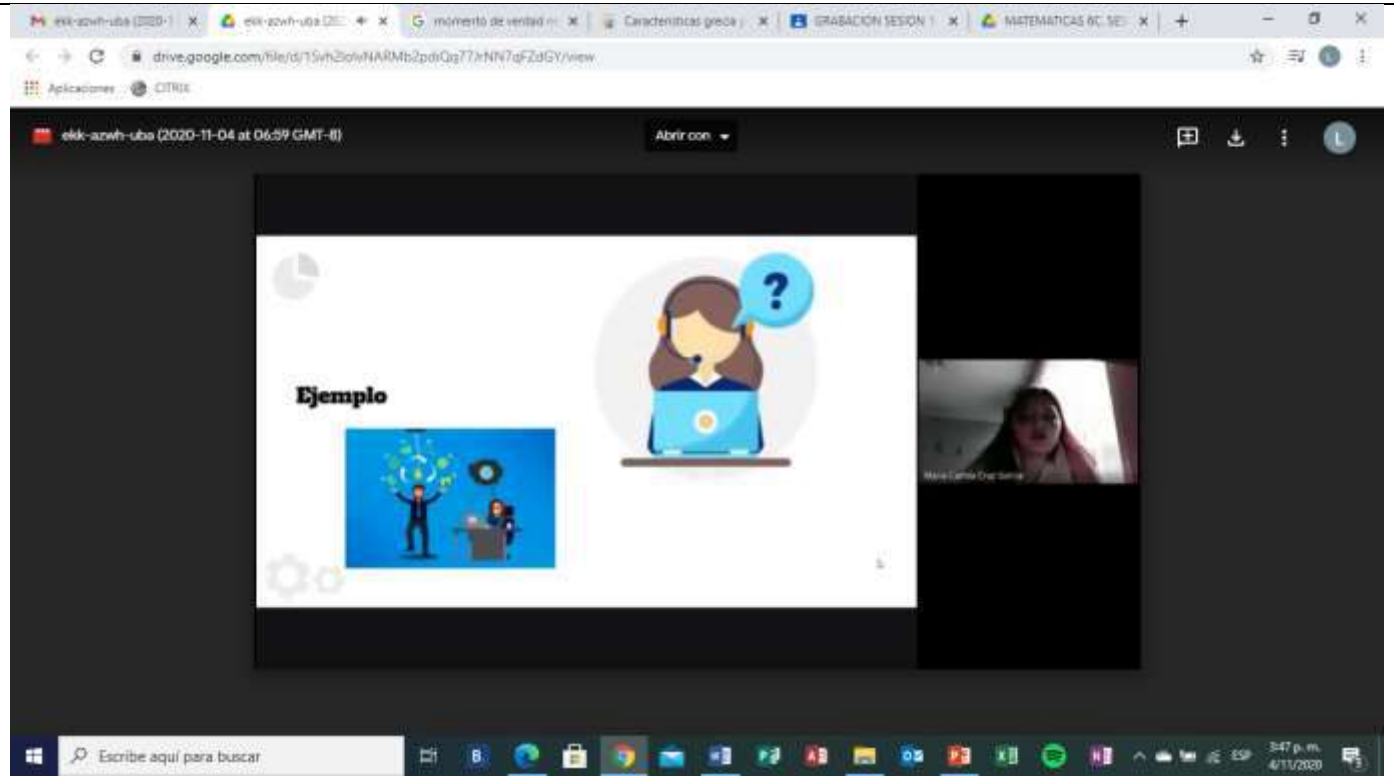
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



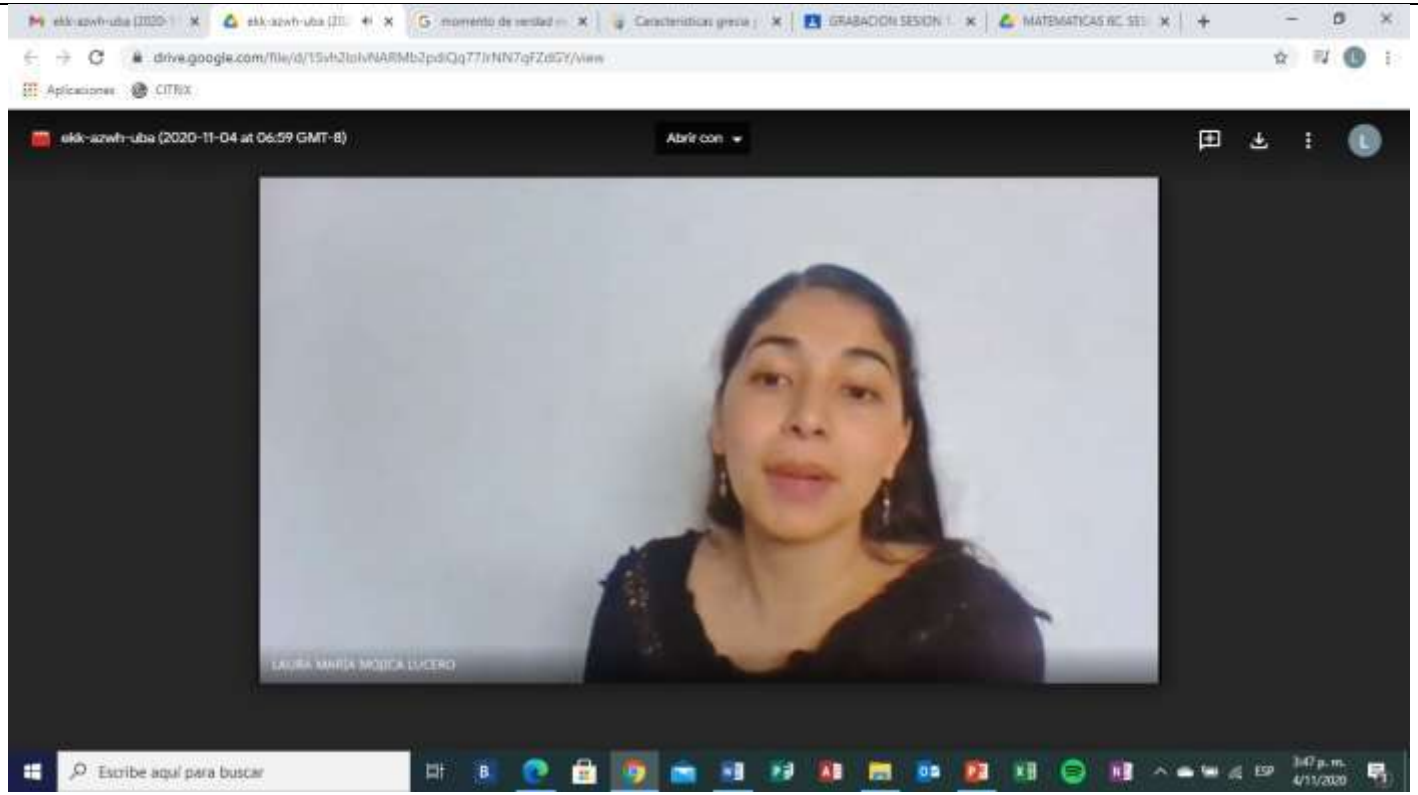
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

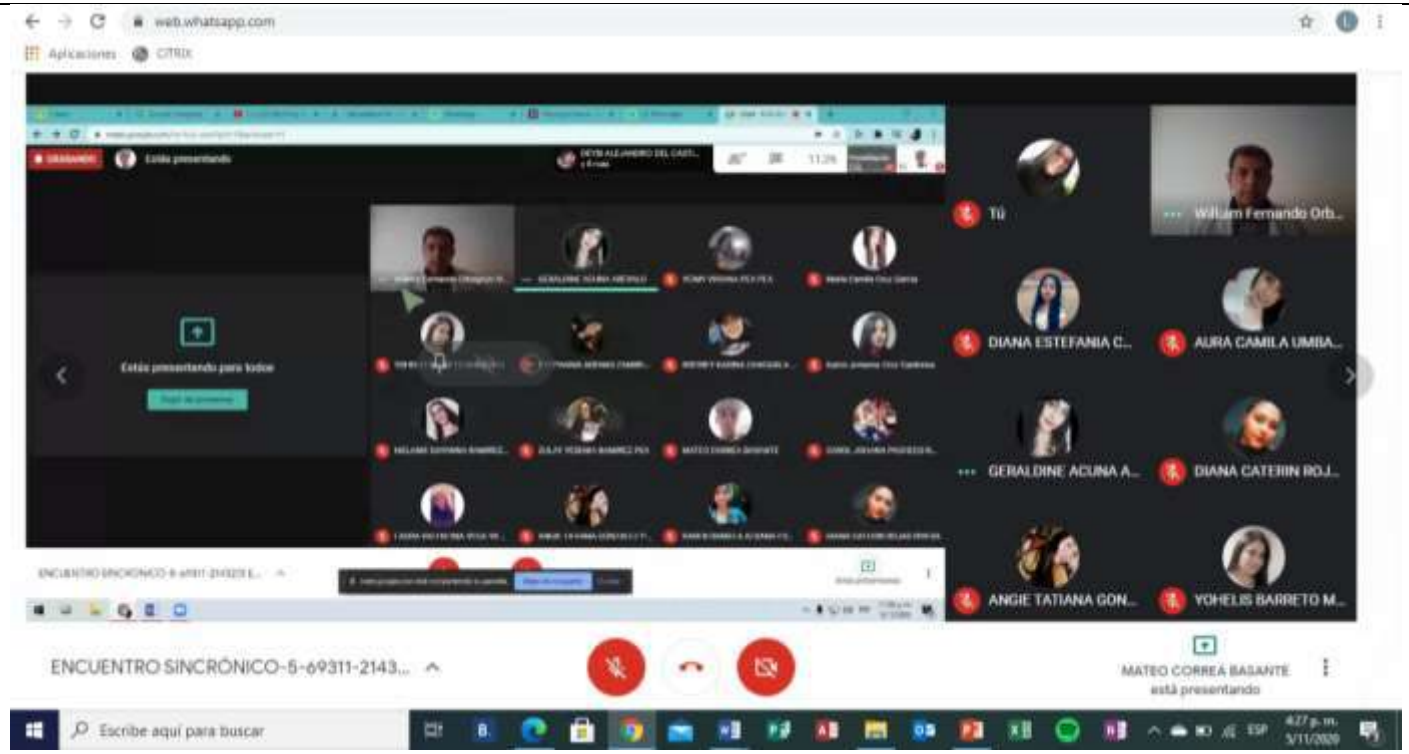
Fecha: 05/11/2020

Instructor: Laura Mojica

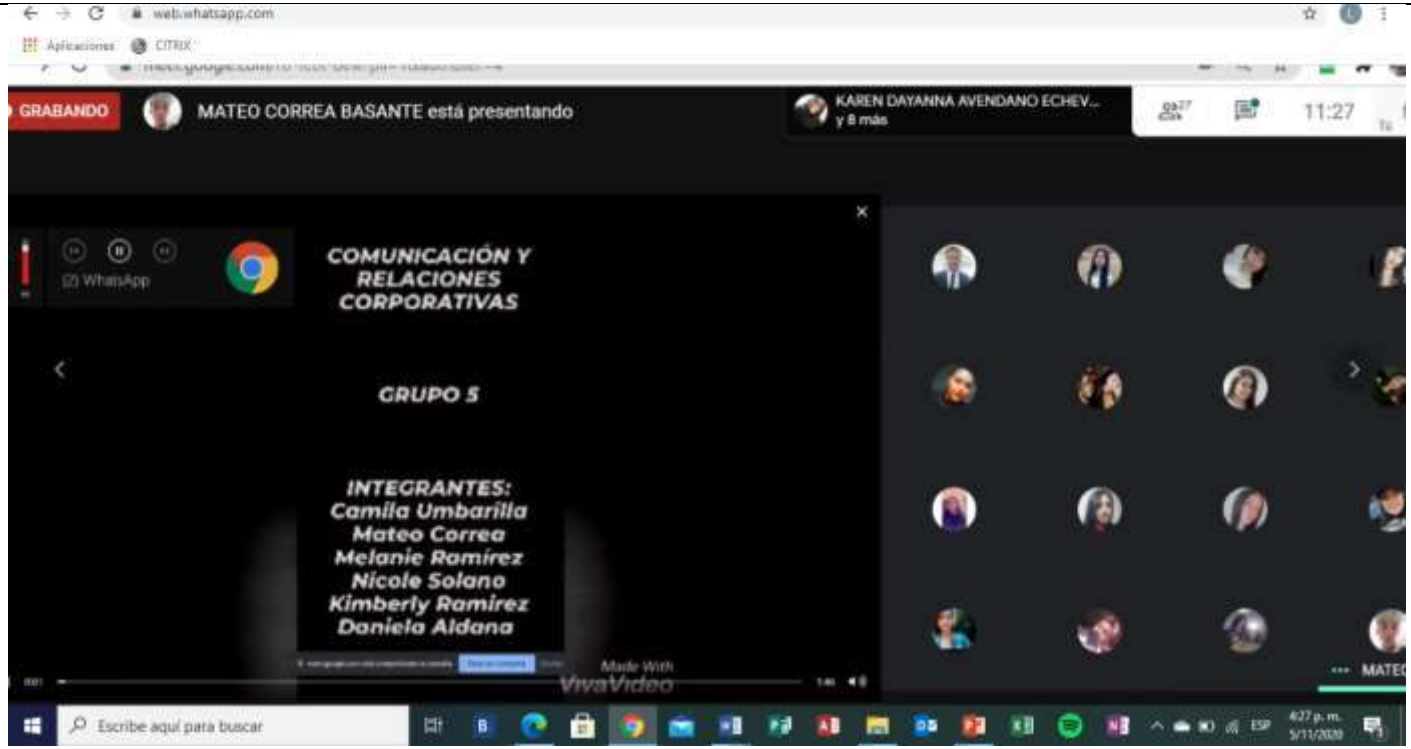
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

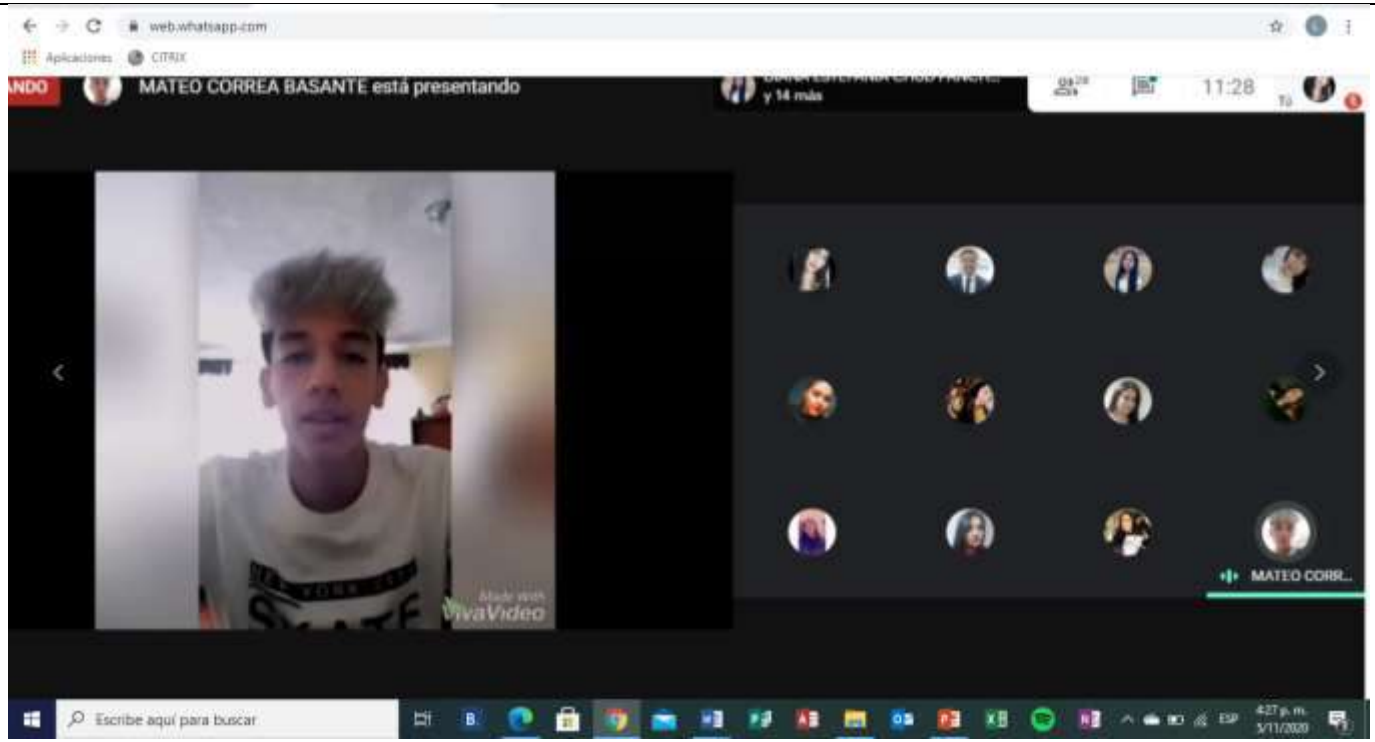
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se da sesión de empresa didáctica SDIP SAS Se desarrollan Actividades en la IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ORGANIZACIÓN DESDE UN ENFOQUE AUTOMATIZADO. Se ejecutan cada una de las actividades en los procesos asignados. Se toma asistencia	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

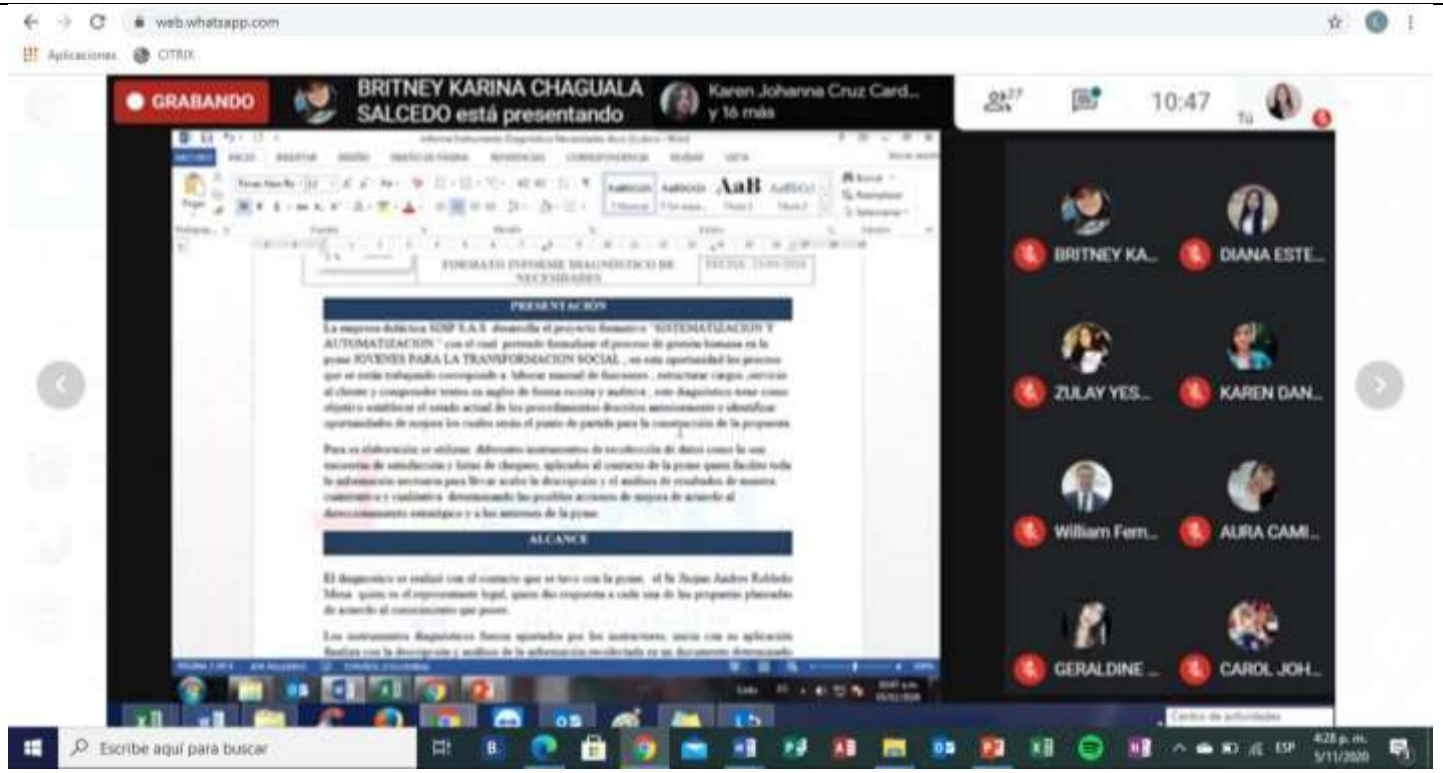
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

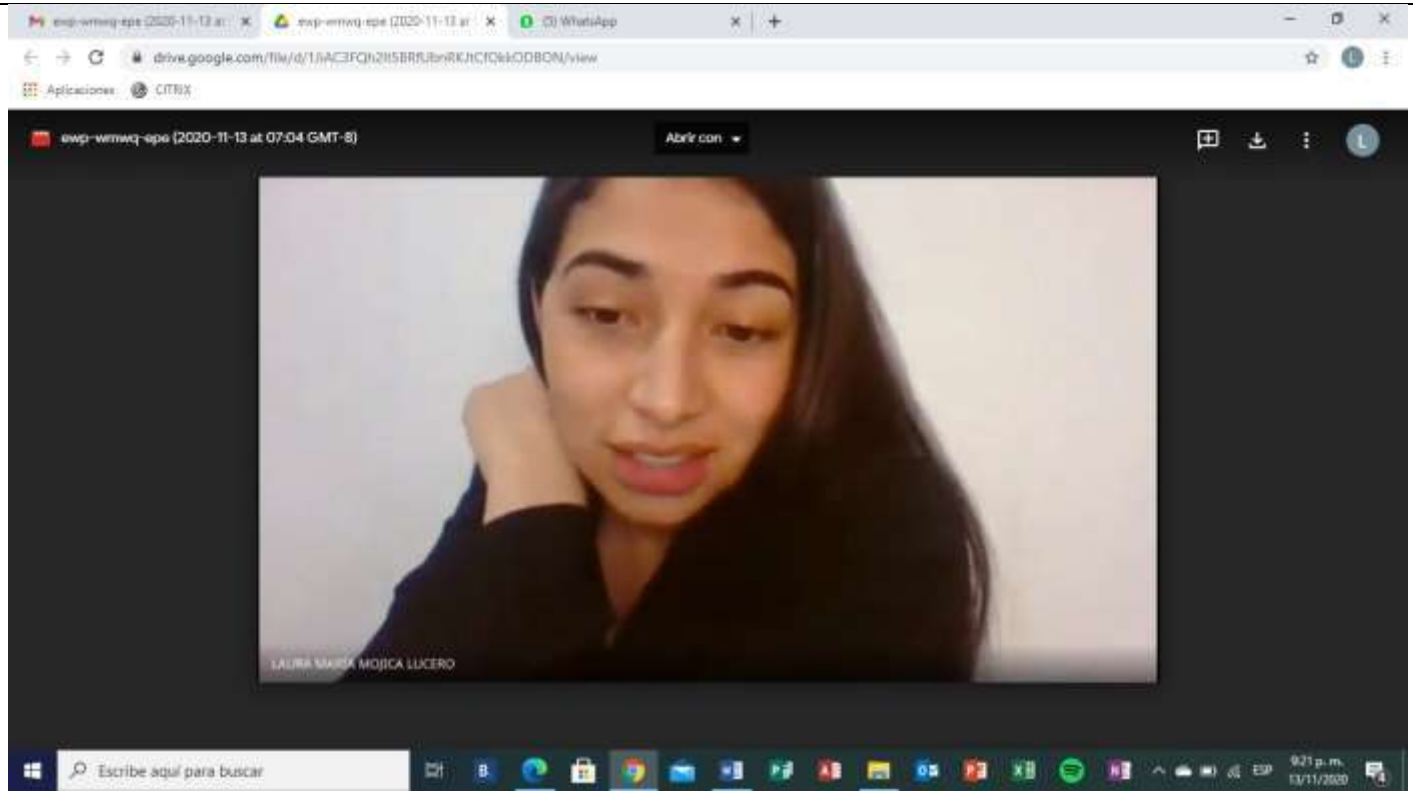
Fecha: 13/11/2020

Instructor: Laura Mojica

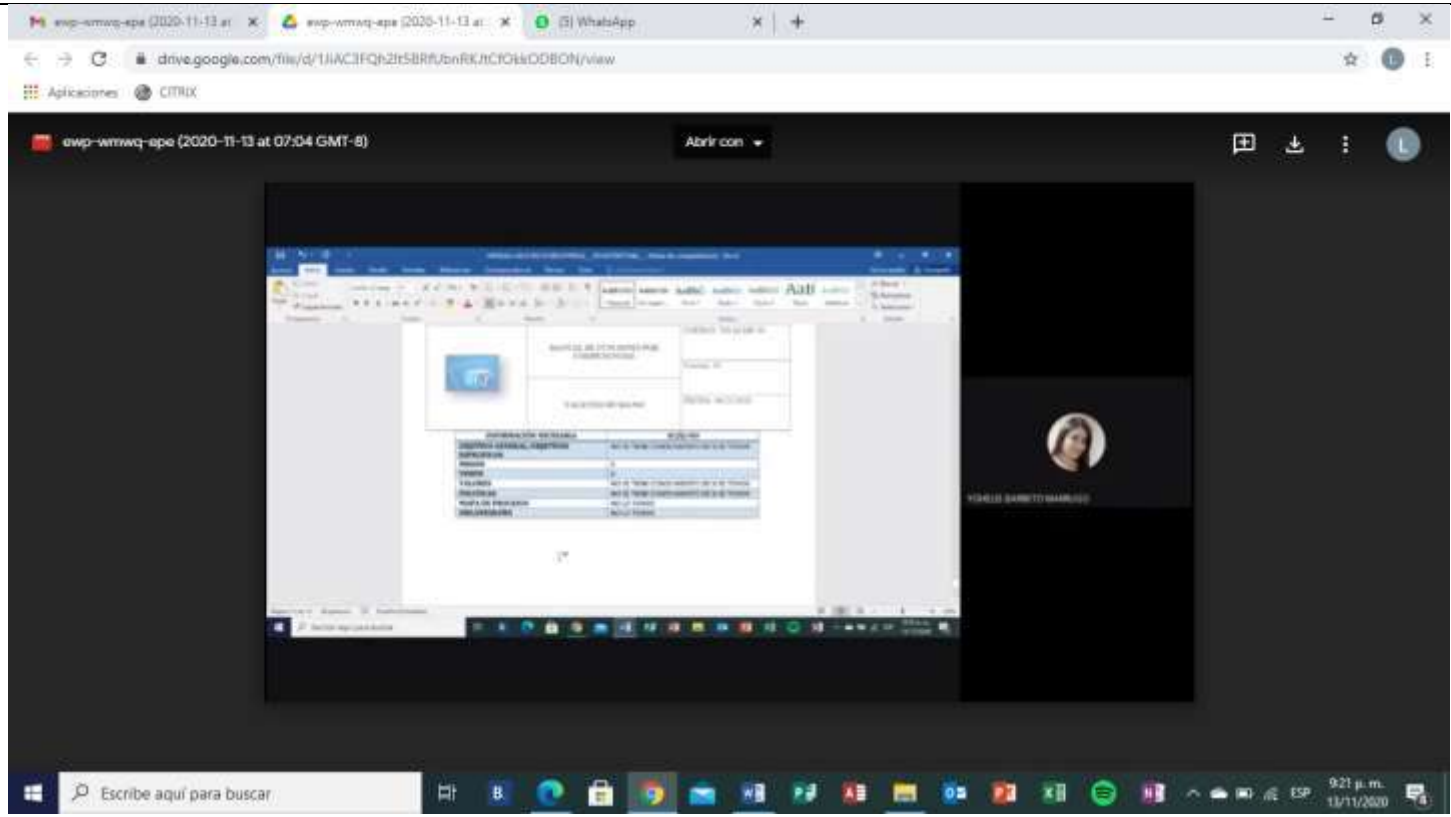
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

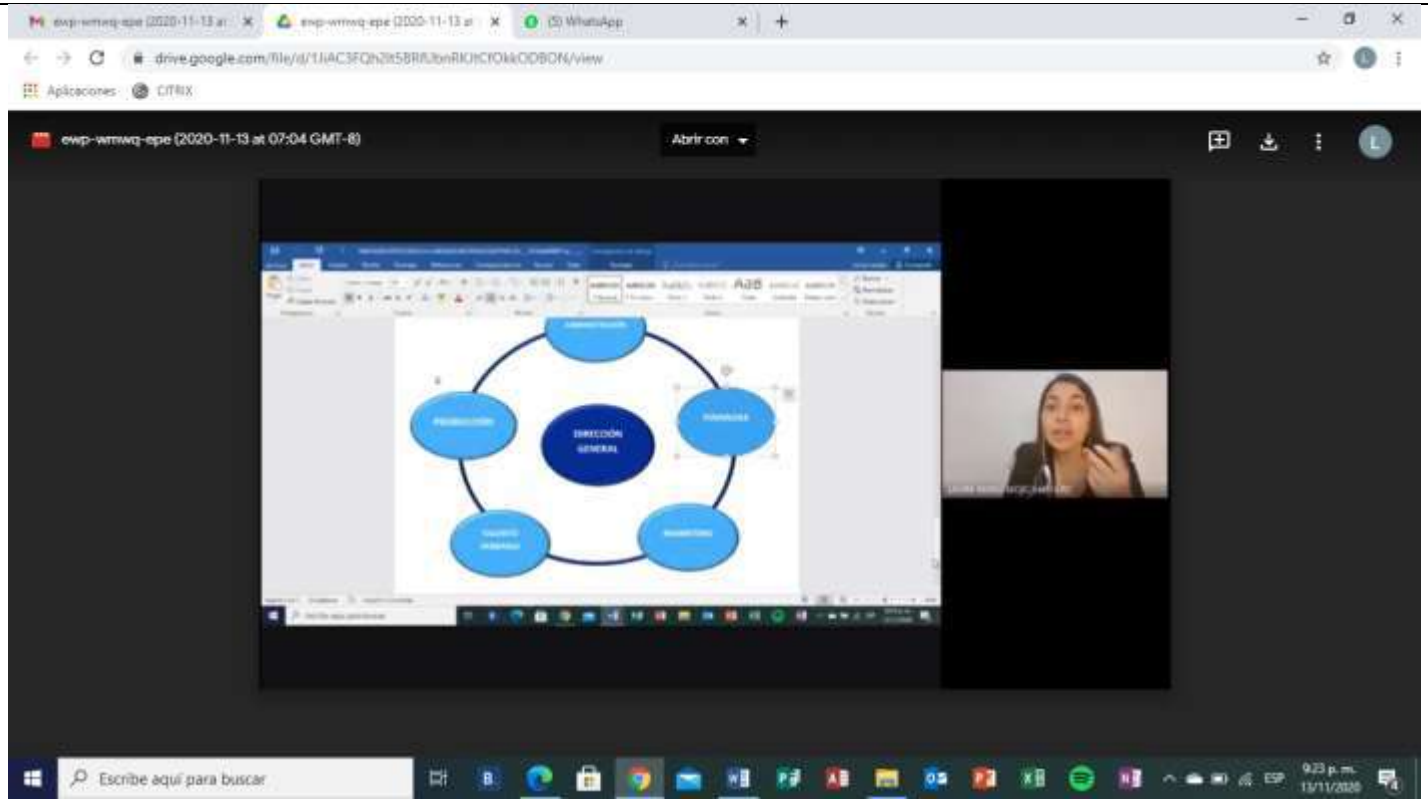
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se revisa por pymes el documento que se tiene hasta el momento de INICIO DEL MANUAL DE FUNCIONES. Que este el establecimiento del direccionamiento estratégico con cada una de las pymes Se toma asistencia	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

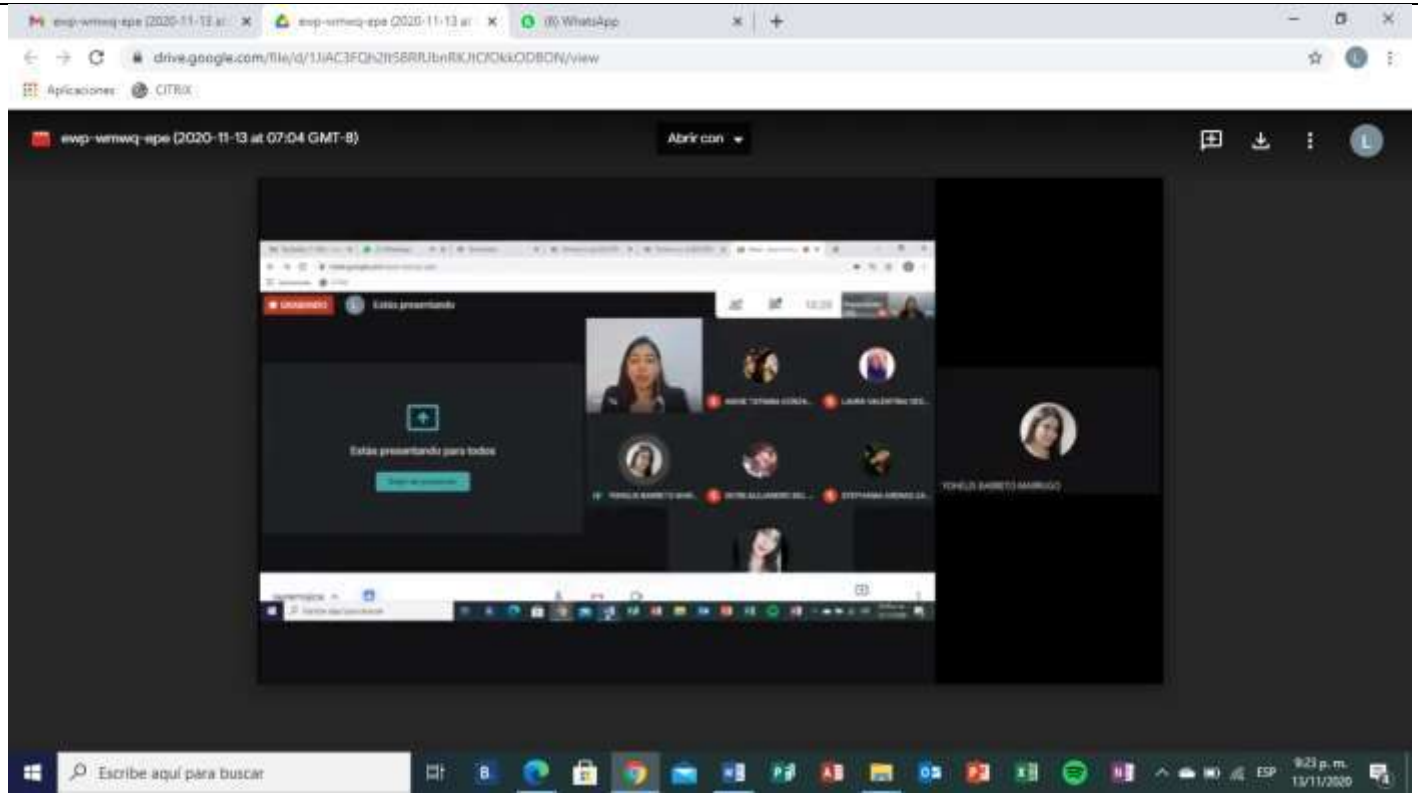
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

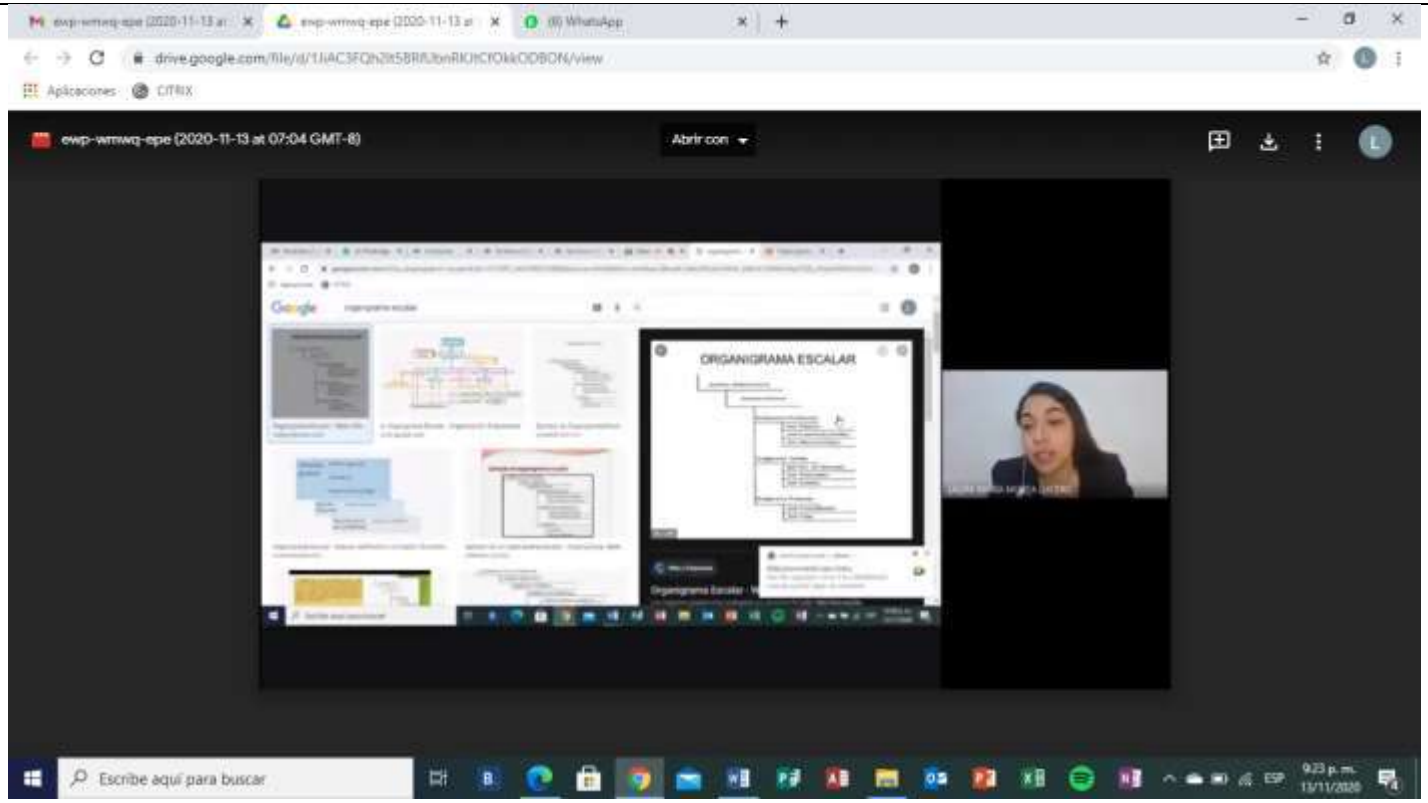
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

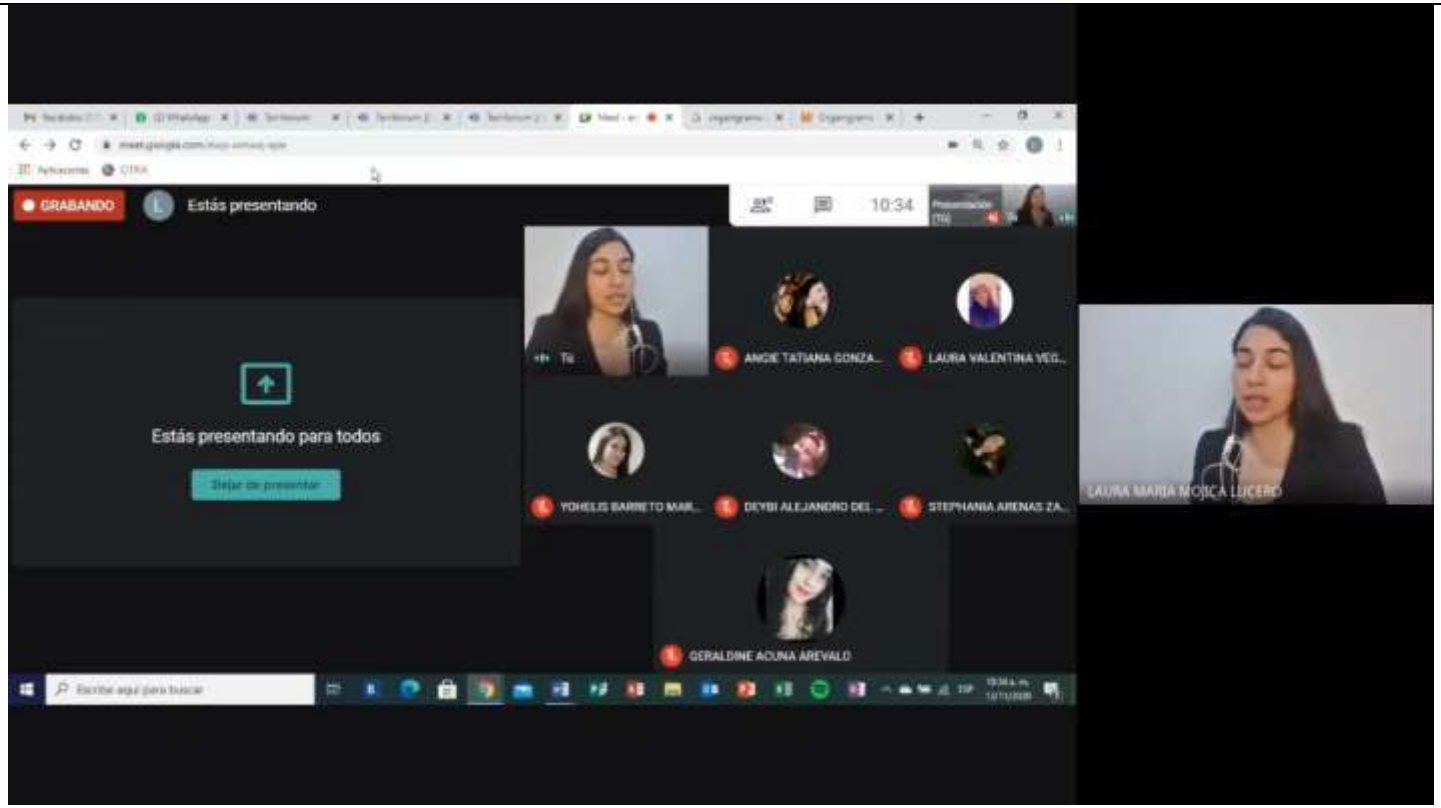
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

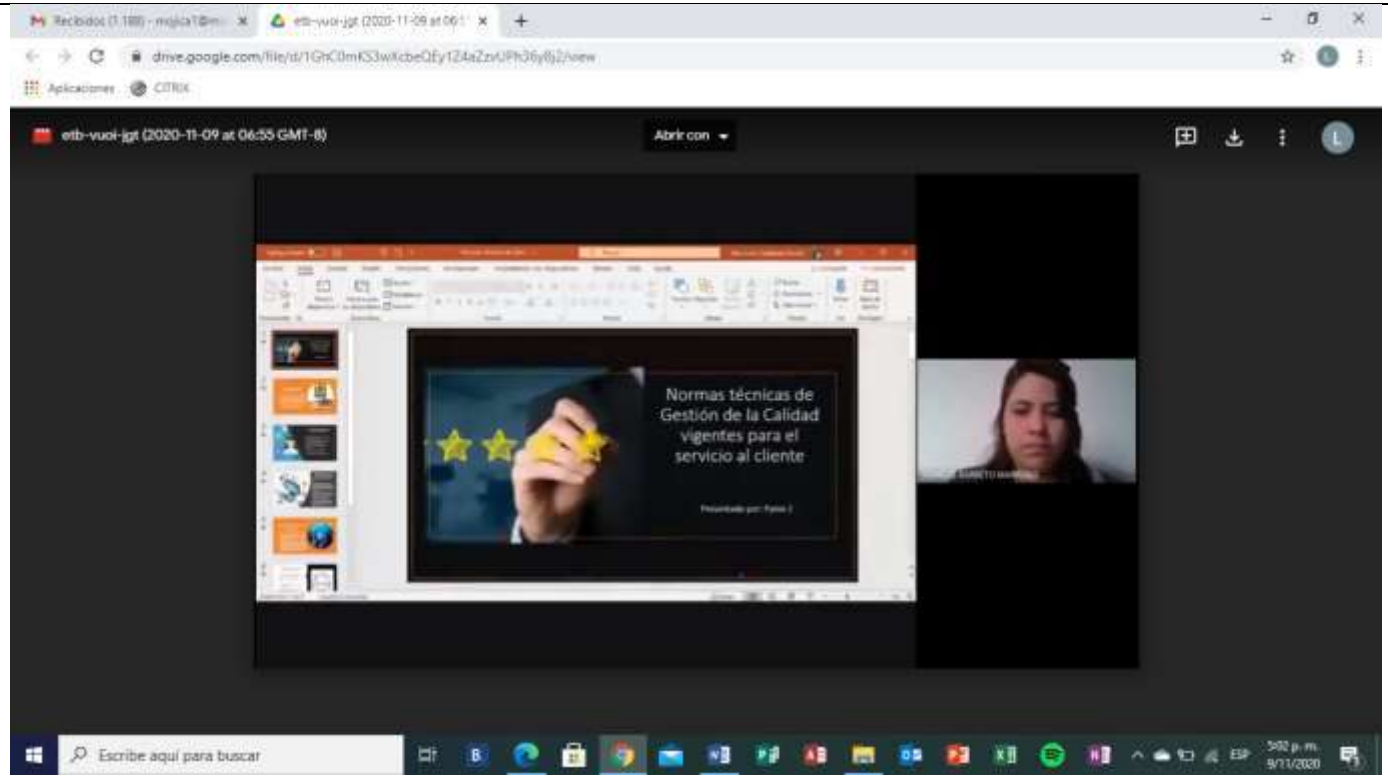
Fecha: 09/11/2020

Instructor: Laura Mojica

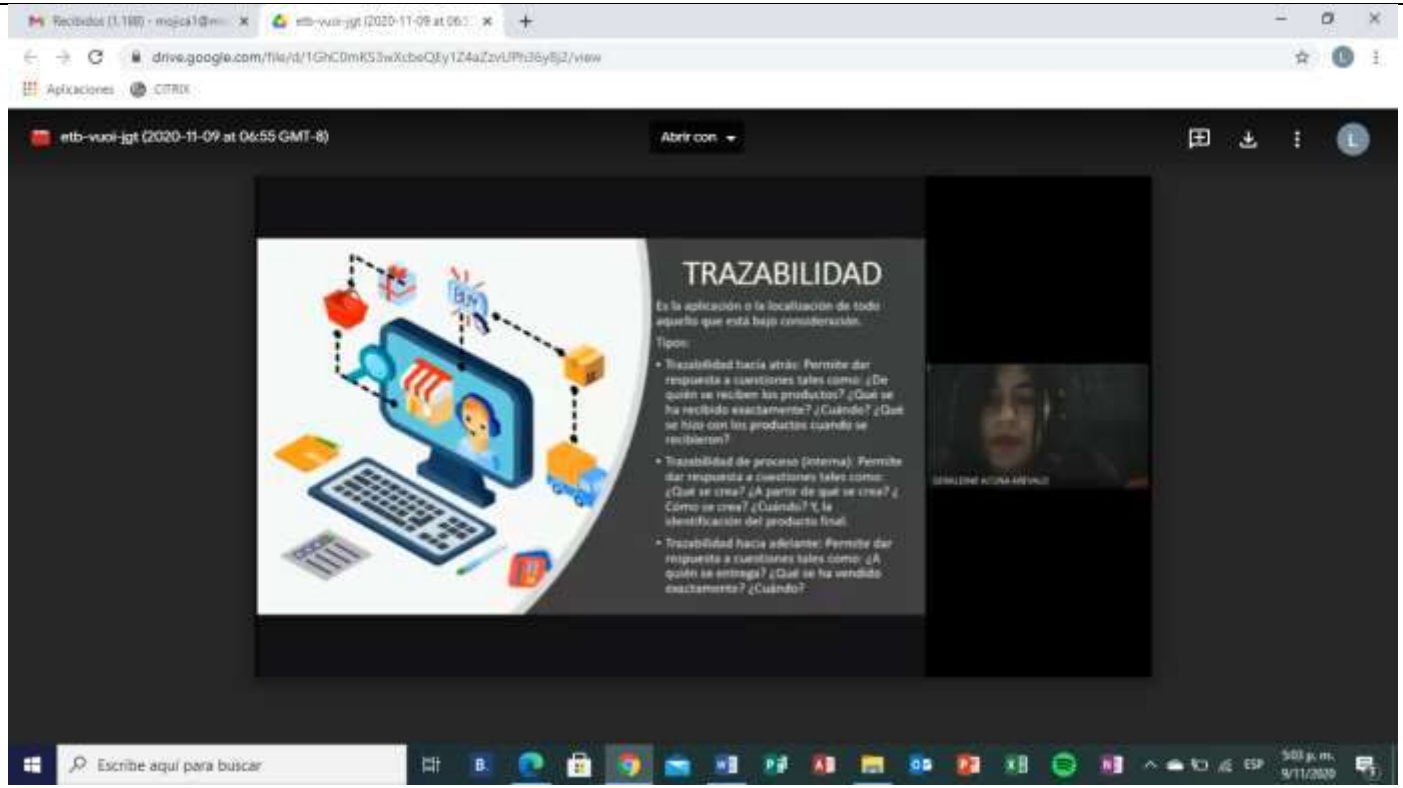
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

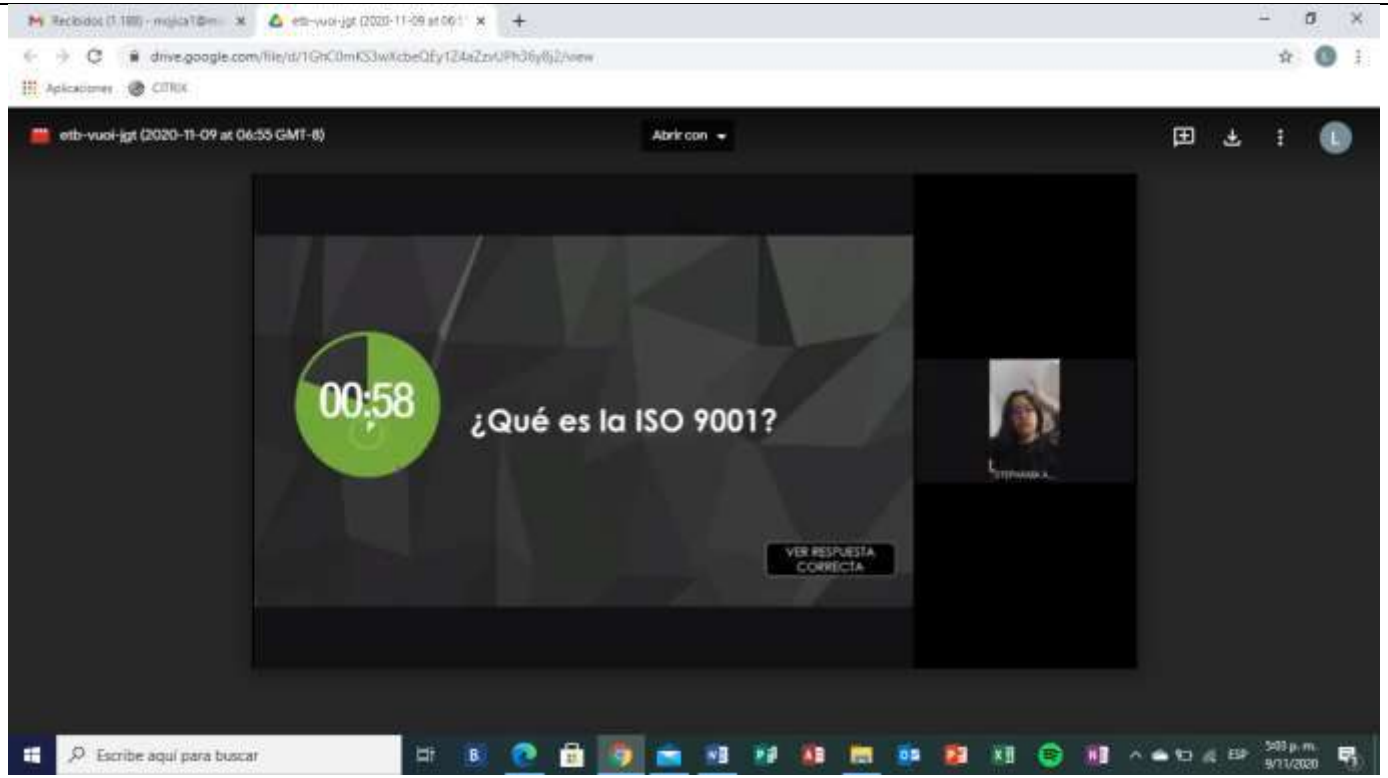
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se terminan exposiciones a cargo de los grupos pyme Se da inicio a temática de Flujograma o diagrama de flujo, el cual se utilizar para llevar acabo el procedimiento PQRS	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

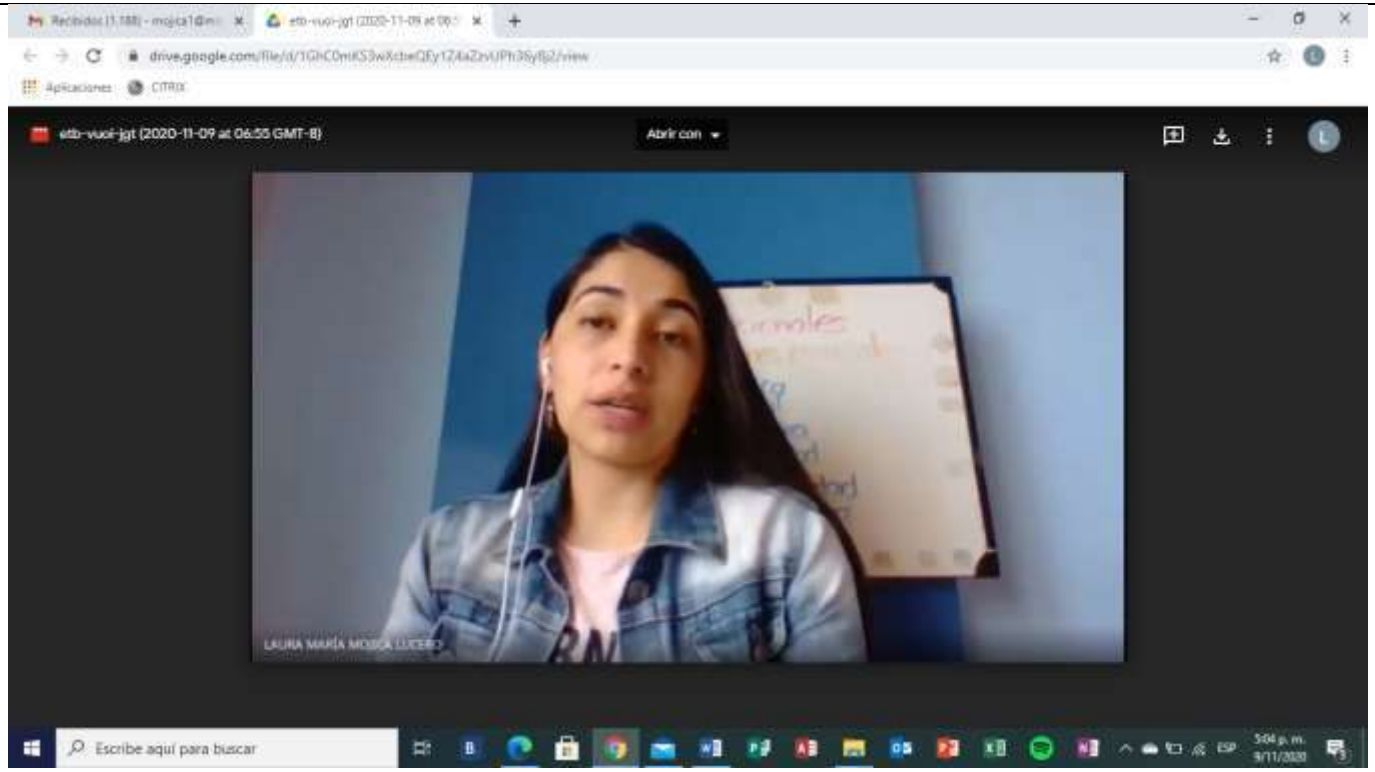
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

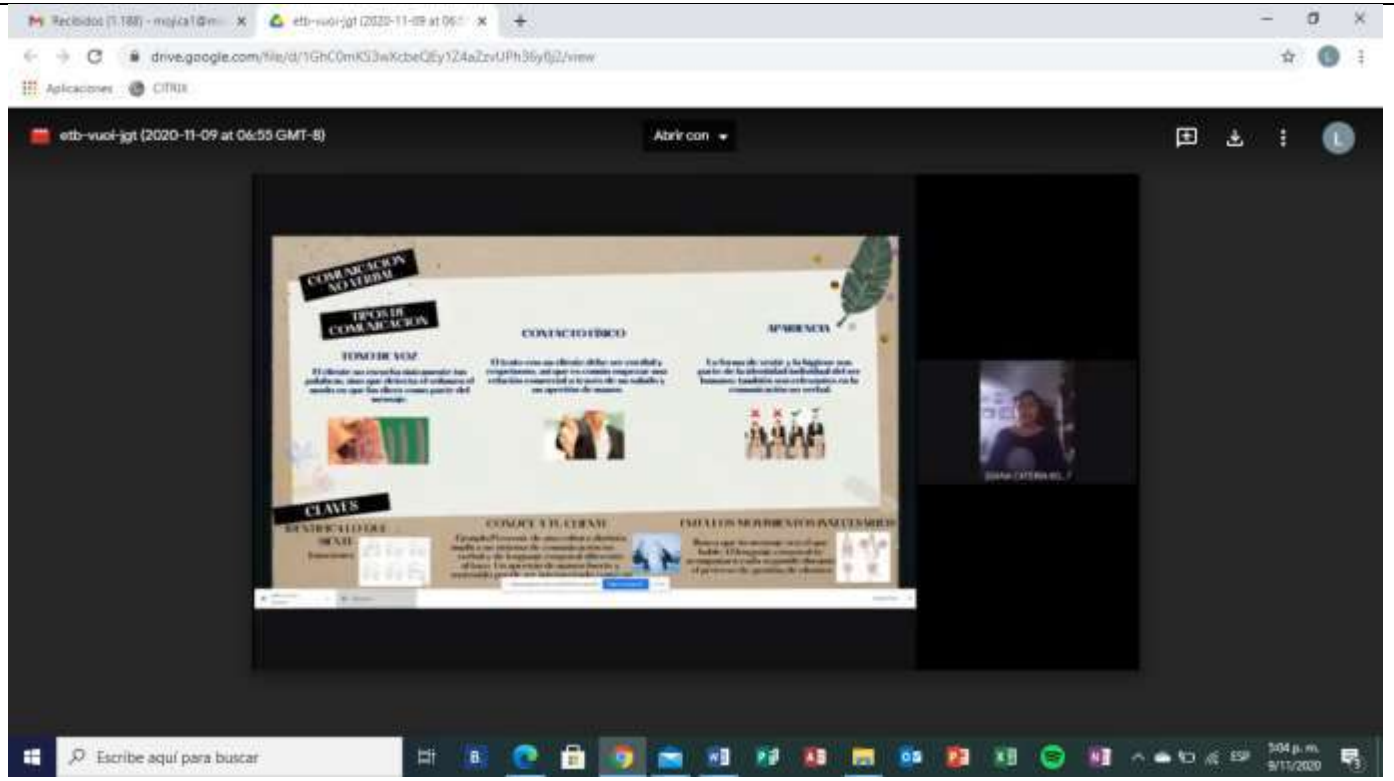
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

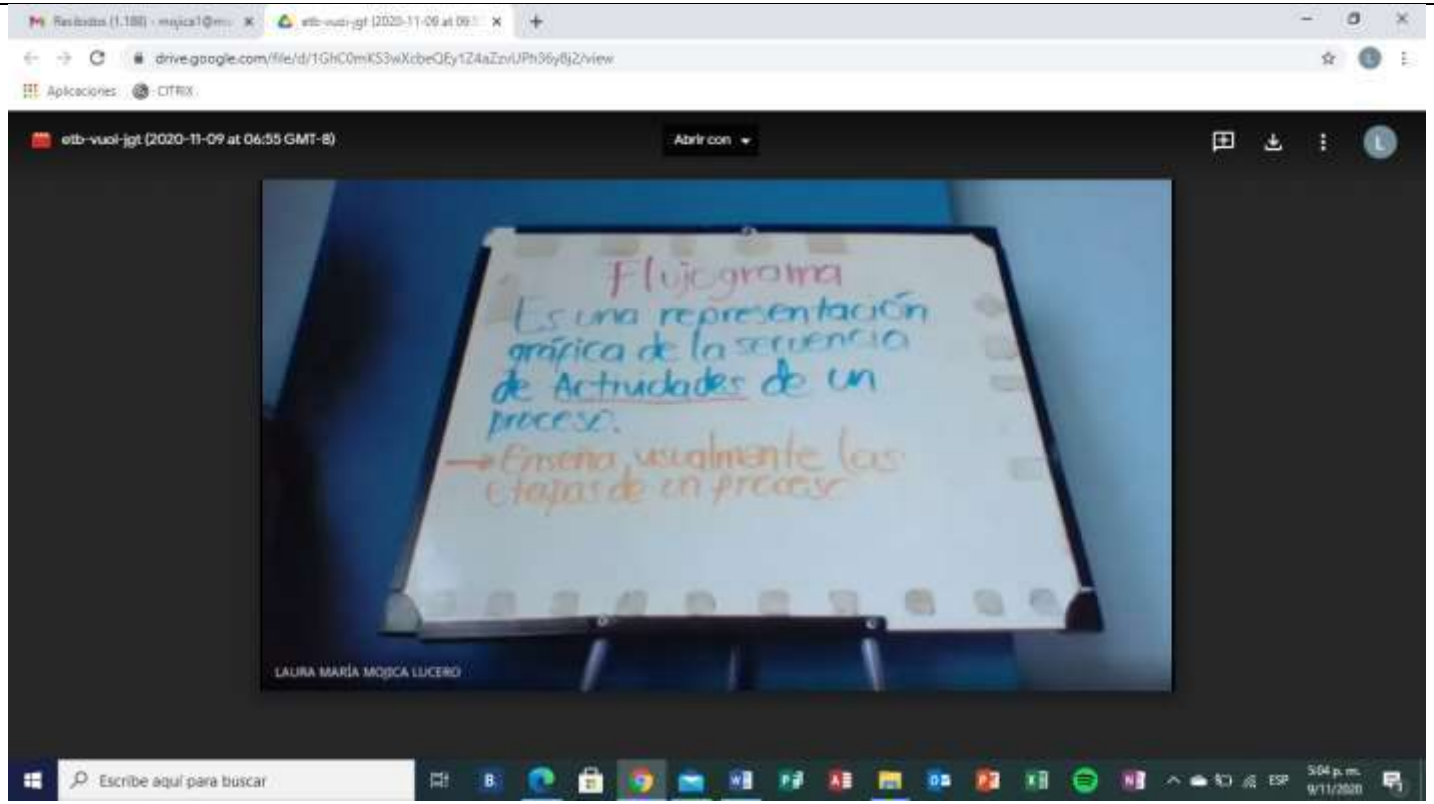
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

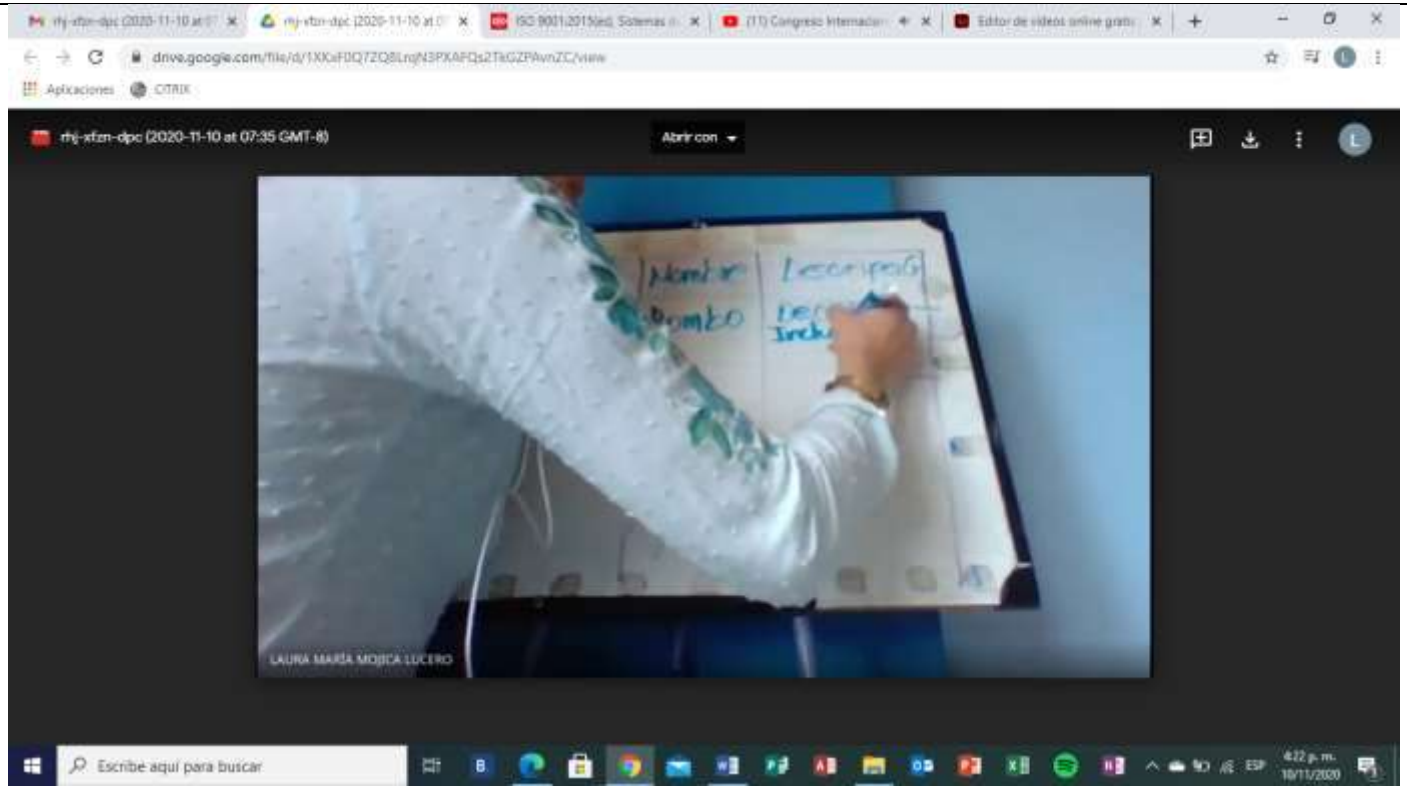
Fecha: 10/11/2020

Instructor: Laura Mojica

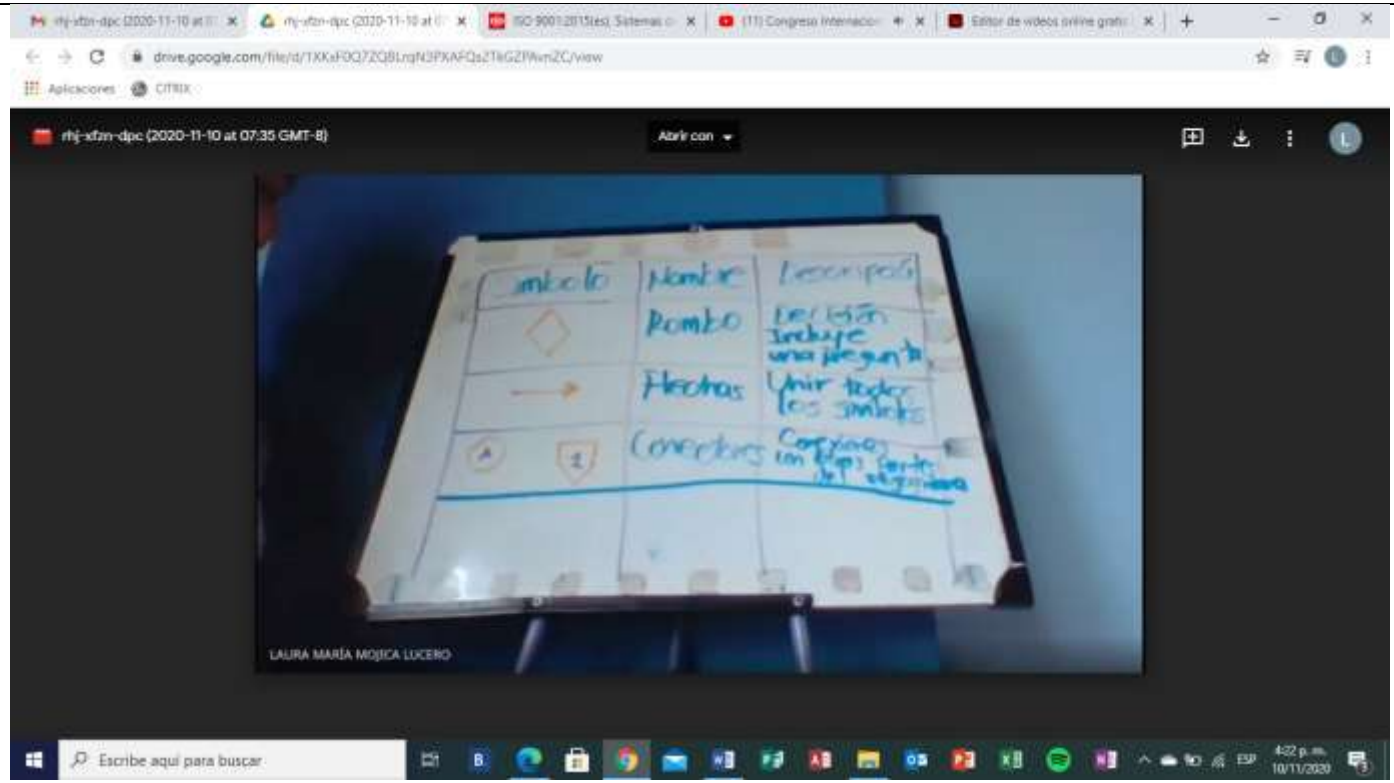
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

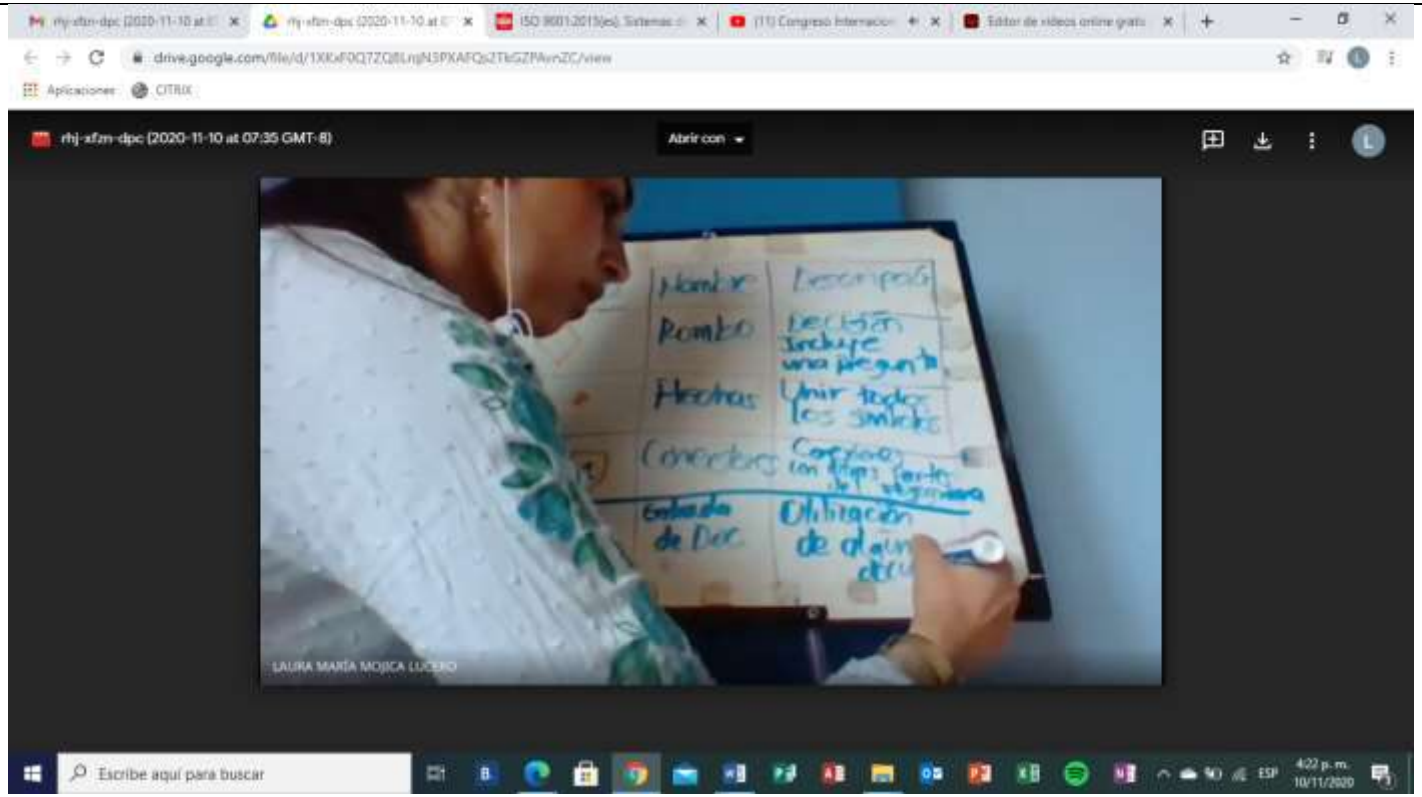
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se finaliza temática de Flujograma o diagrama de flujo, el cual se utilizar para llevar acabo el procedimiento PQRS Se socializa los símbolos y ejemplos que serán necesarios para utilizar.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

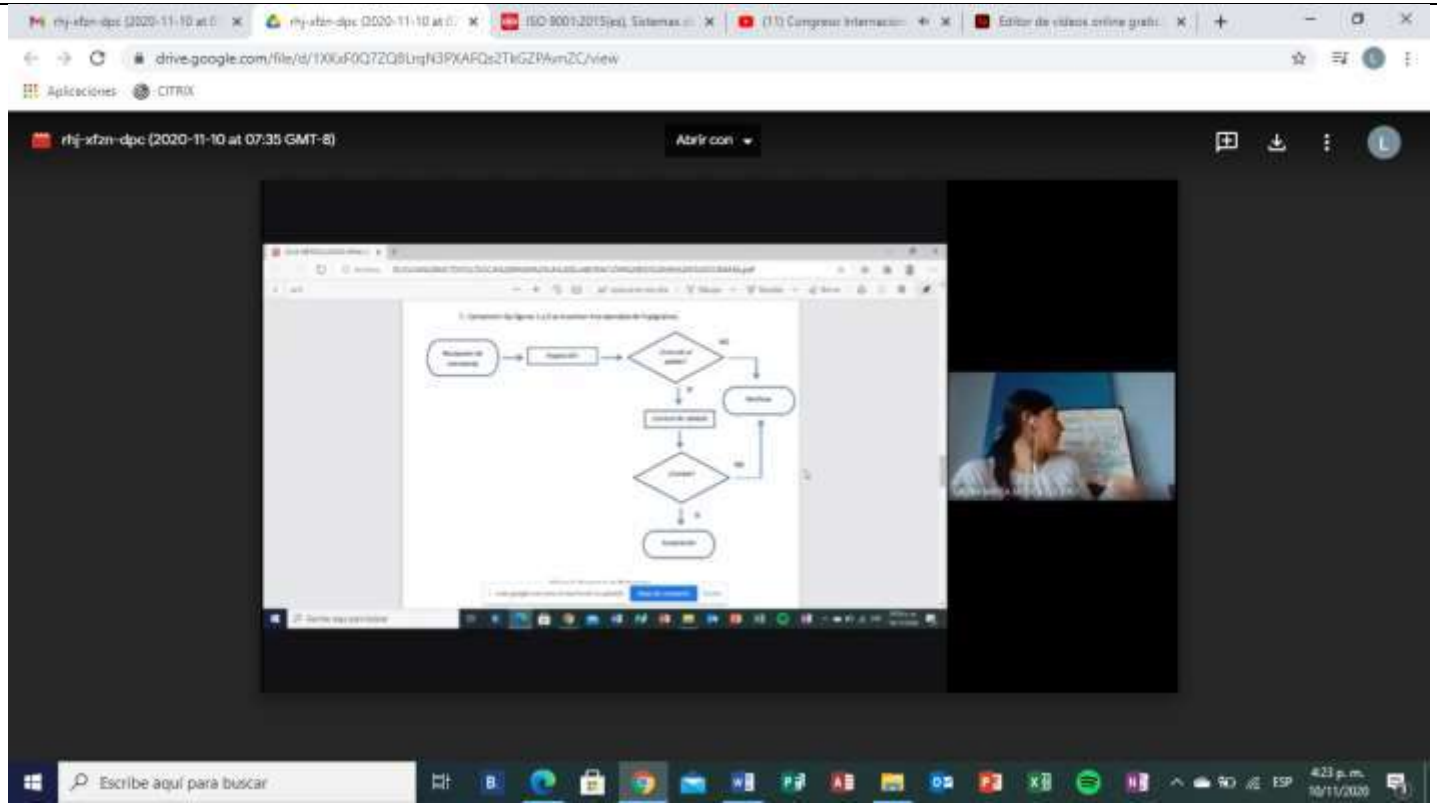
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

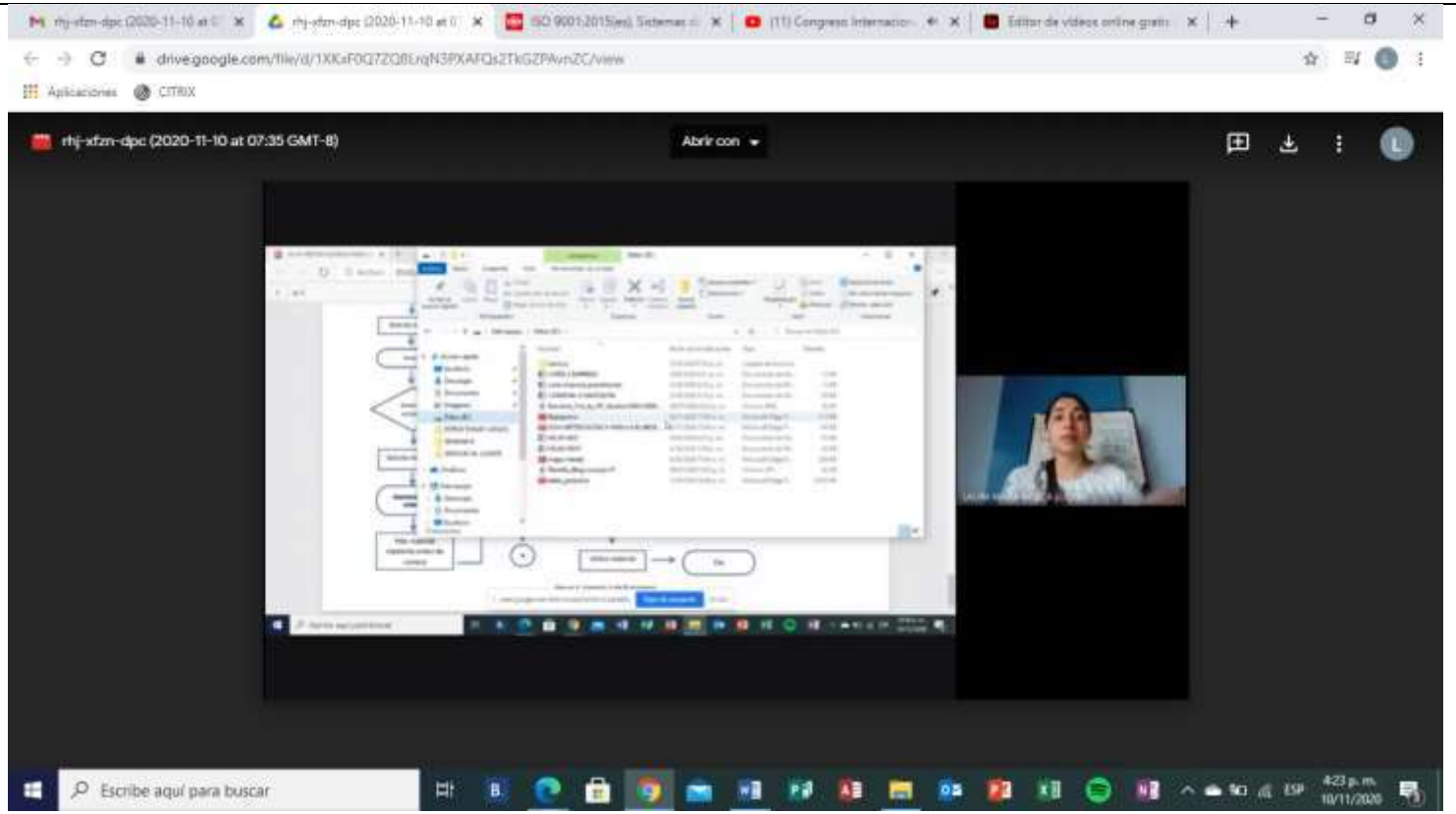
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

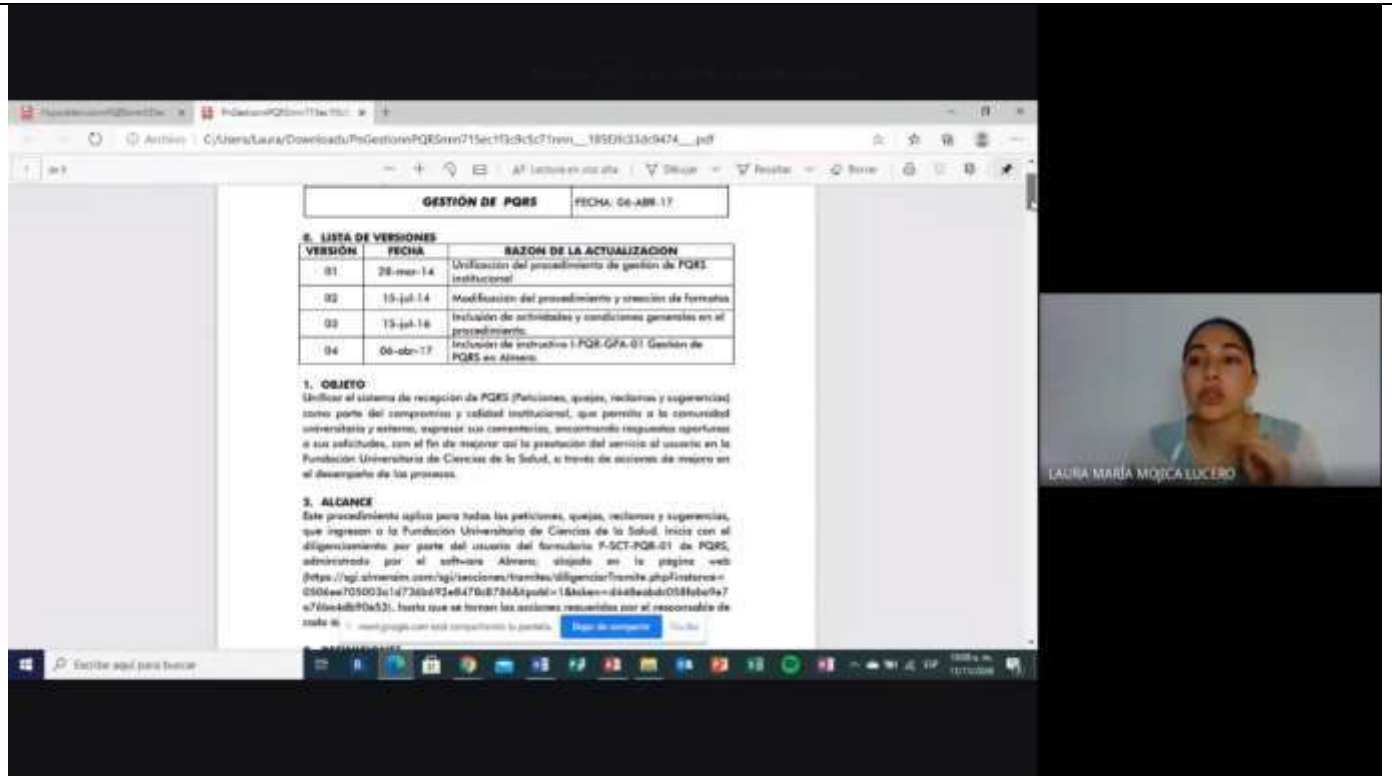
Fecha: 11/11/2020

Instructor: Laura Mojica

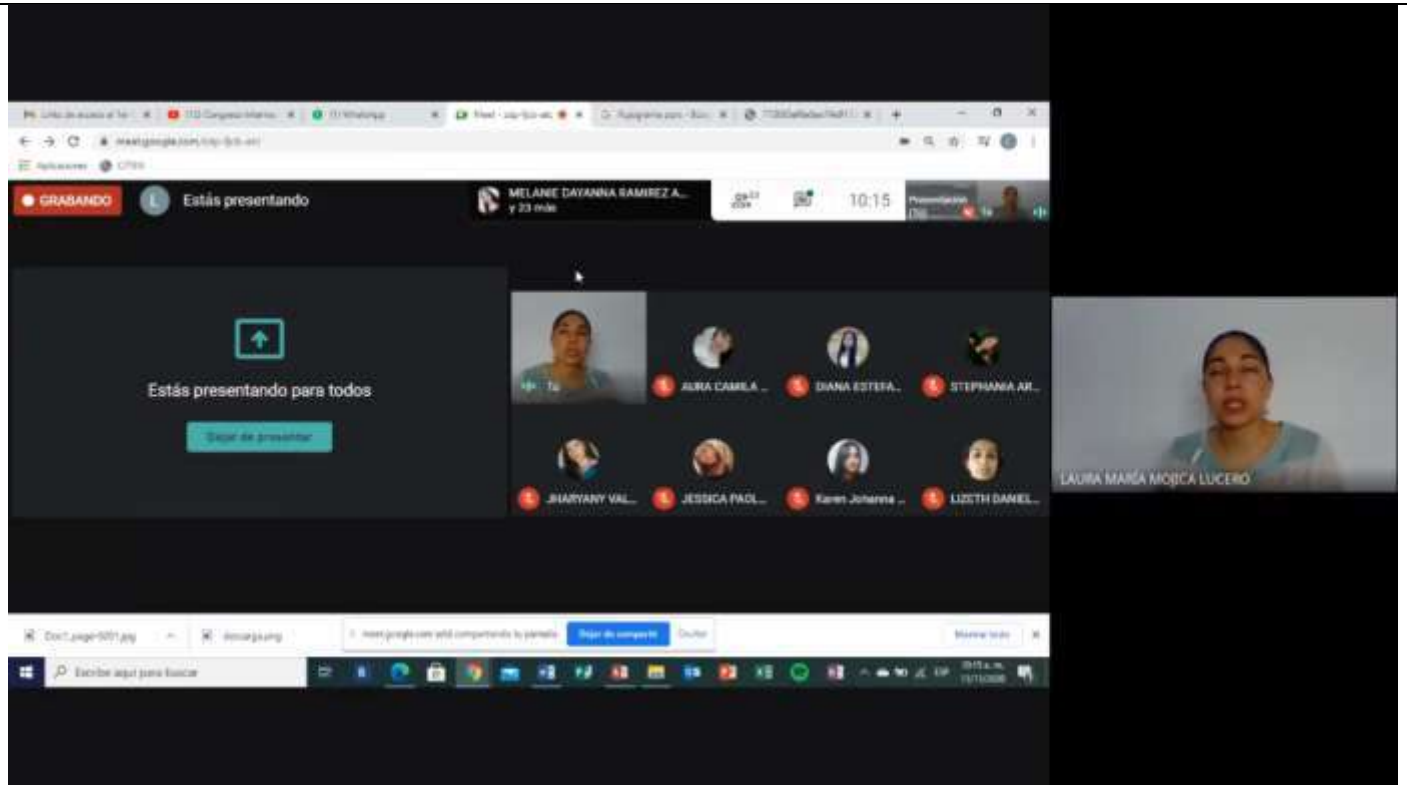
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

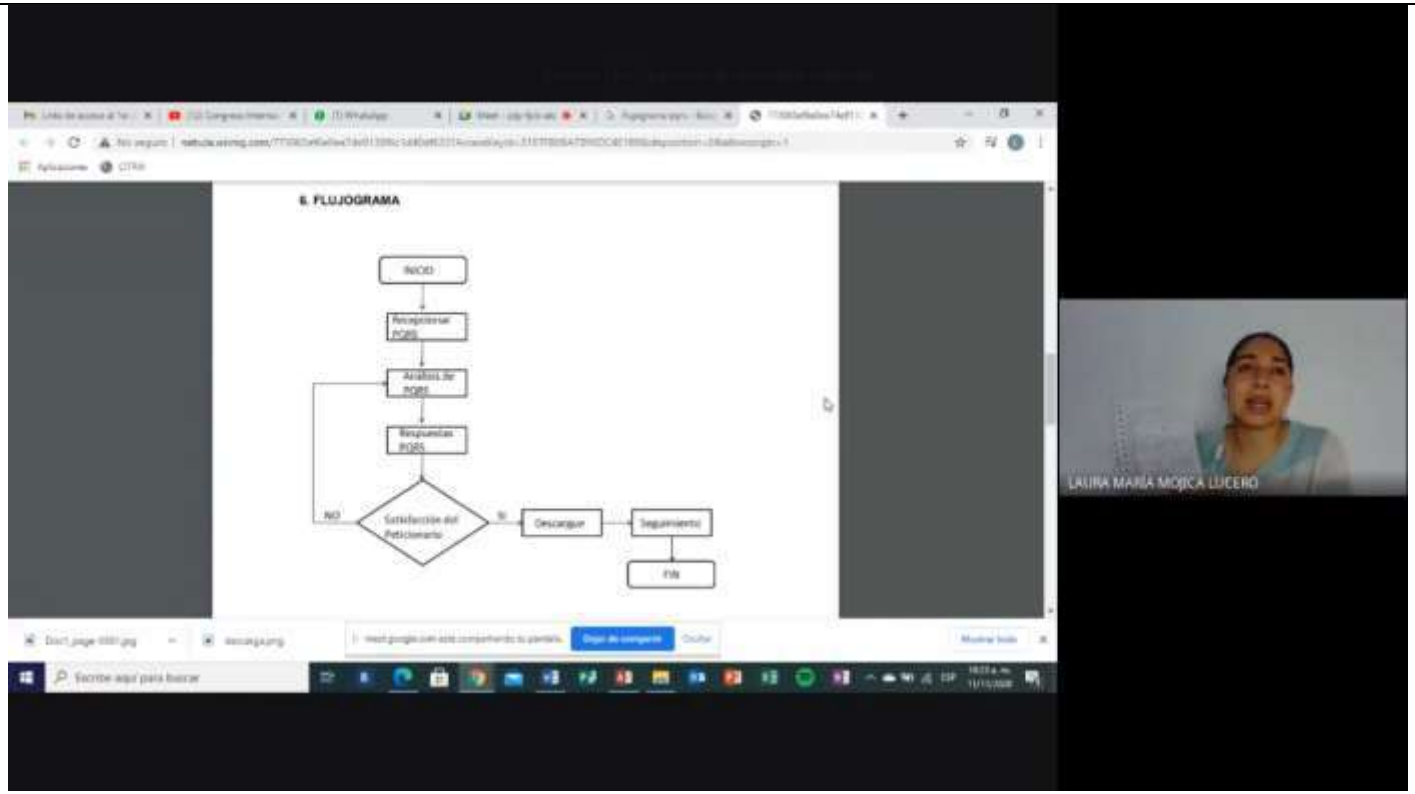
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Explicación procedimiento PQRS y contenido Todos los ítems del procedimiento que se debe llevar Actividad para presentar el día viernes.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

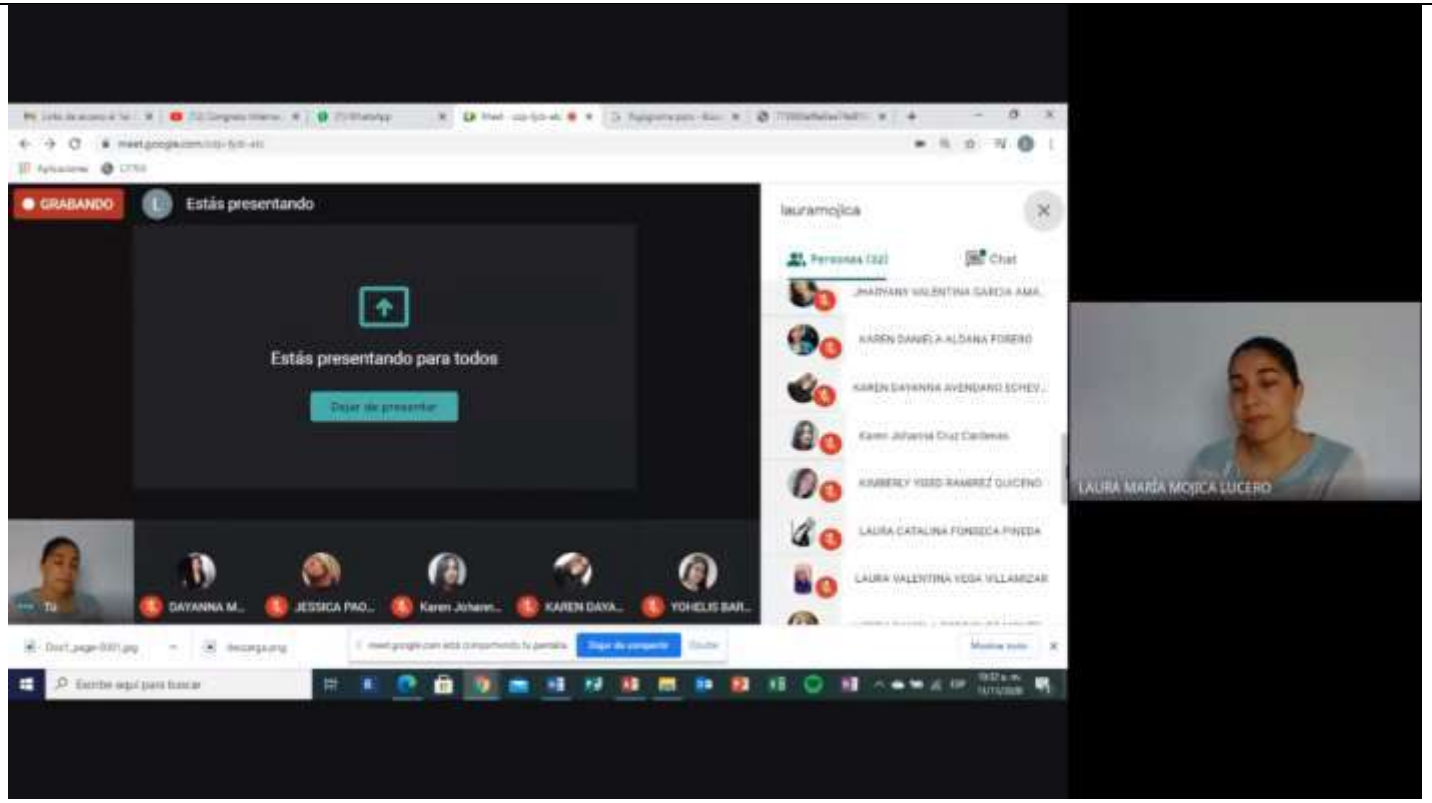
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

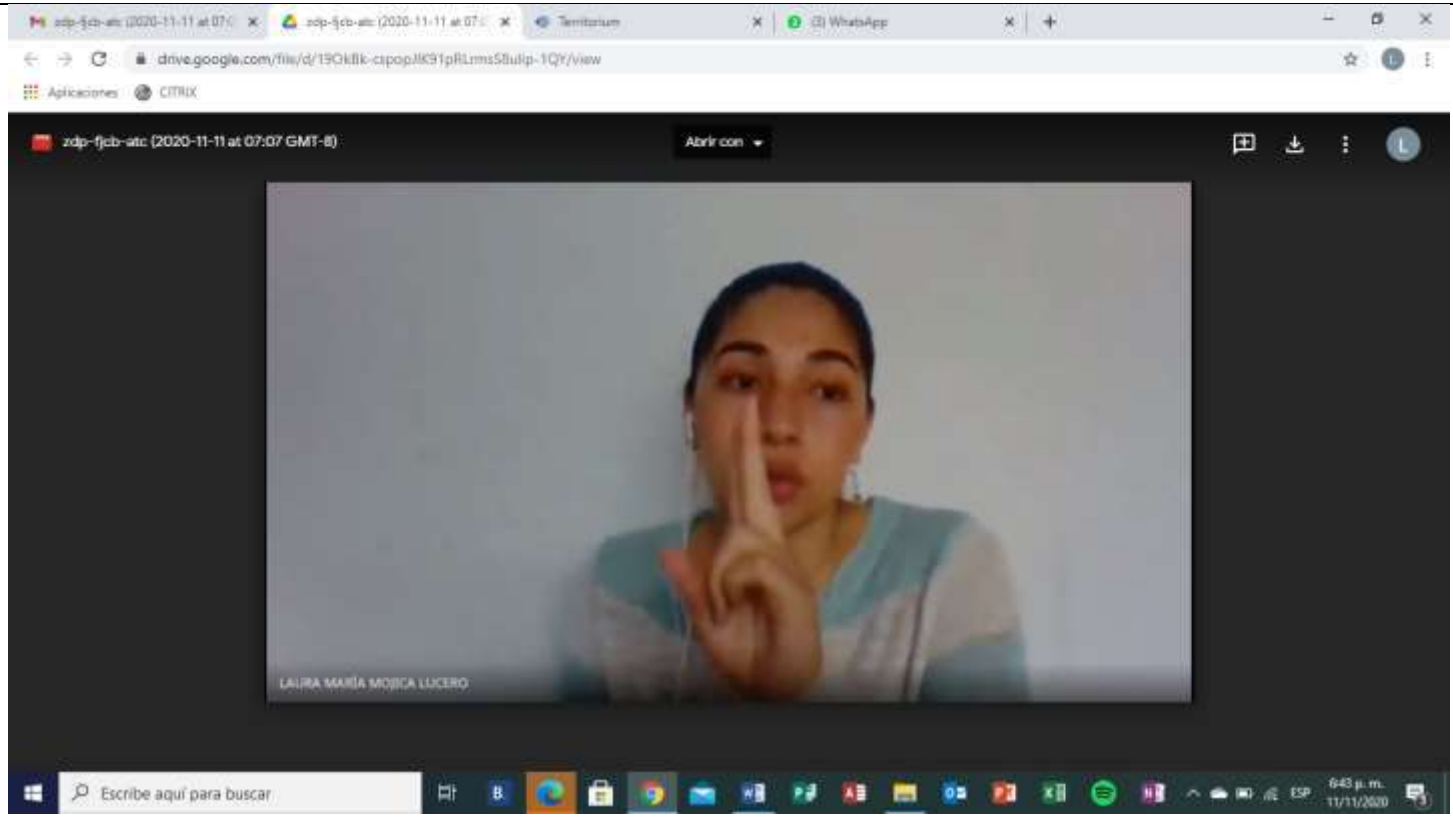
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

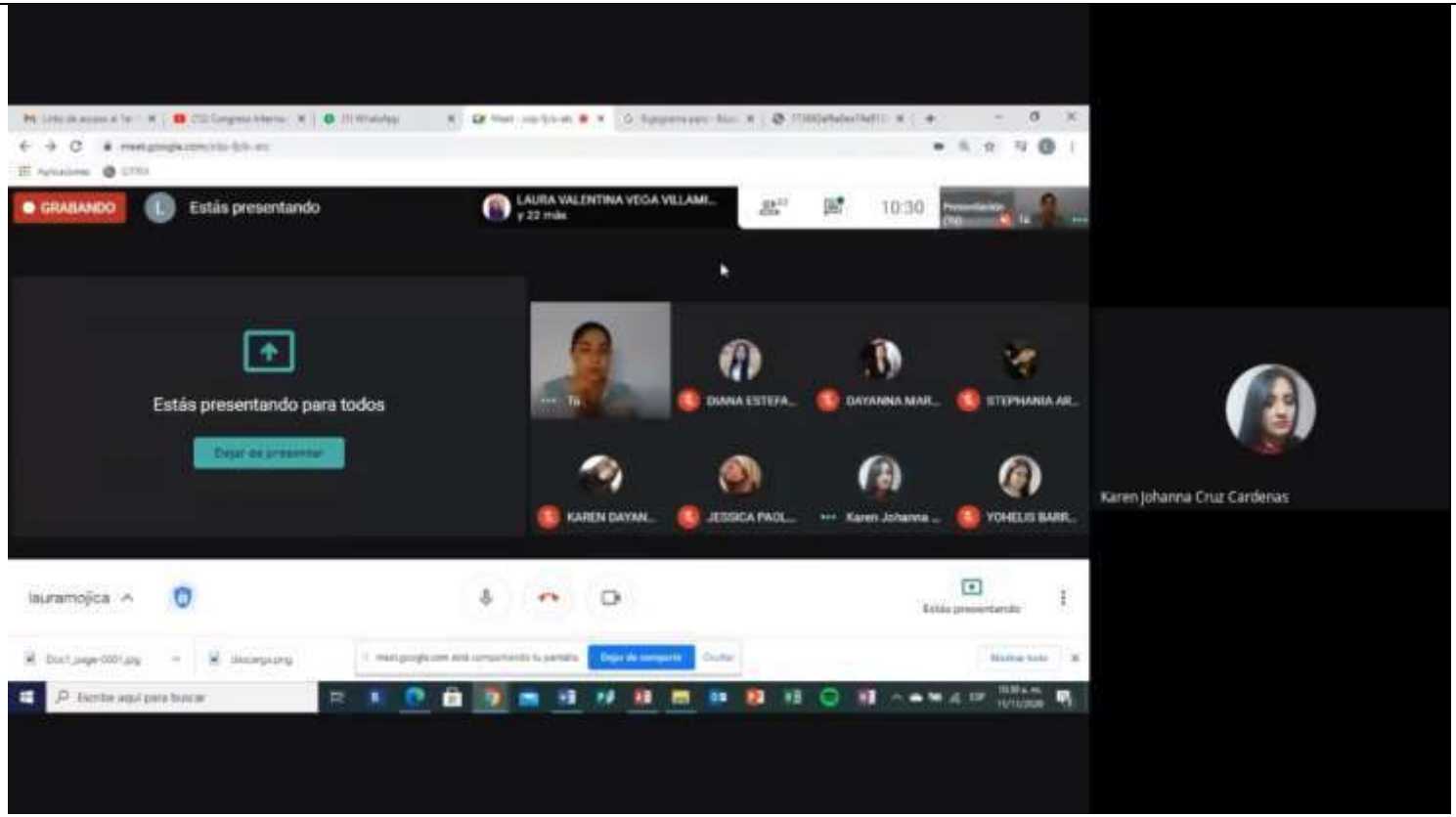
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

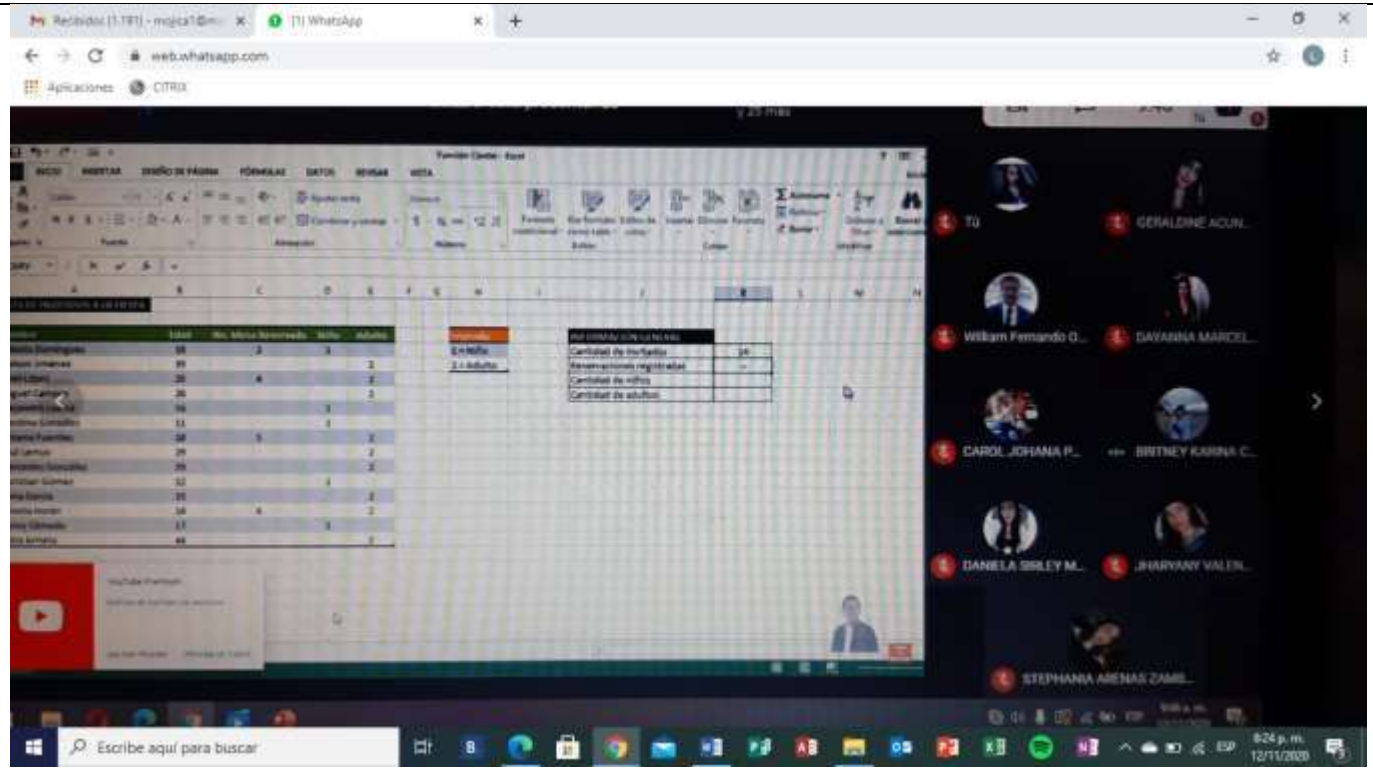
Fecha: 12/11/2020

Instructor: Laura Mojica

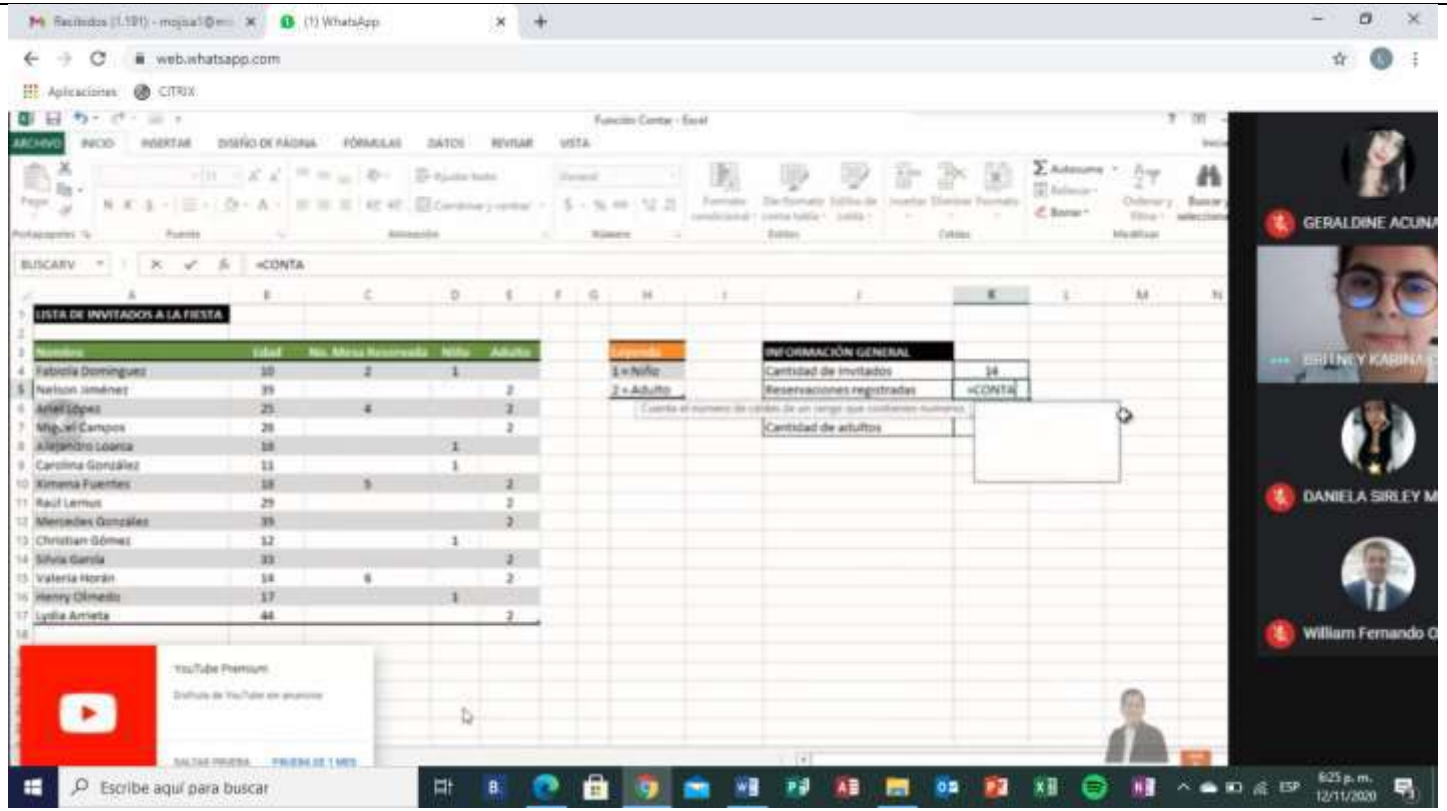
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

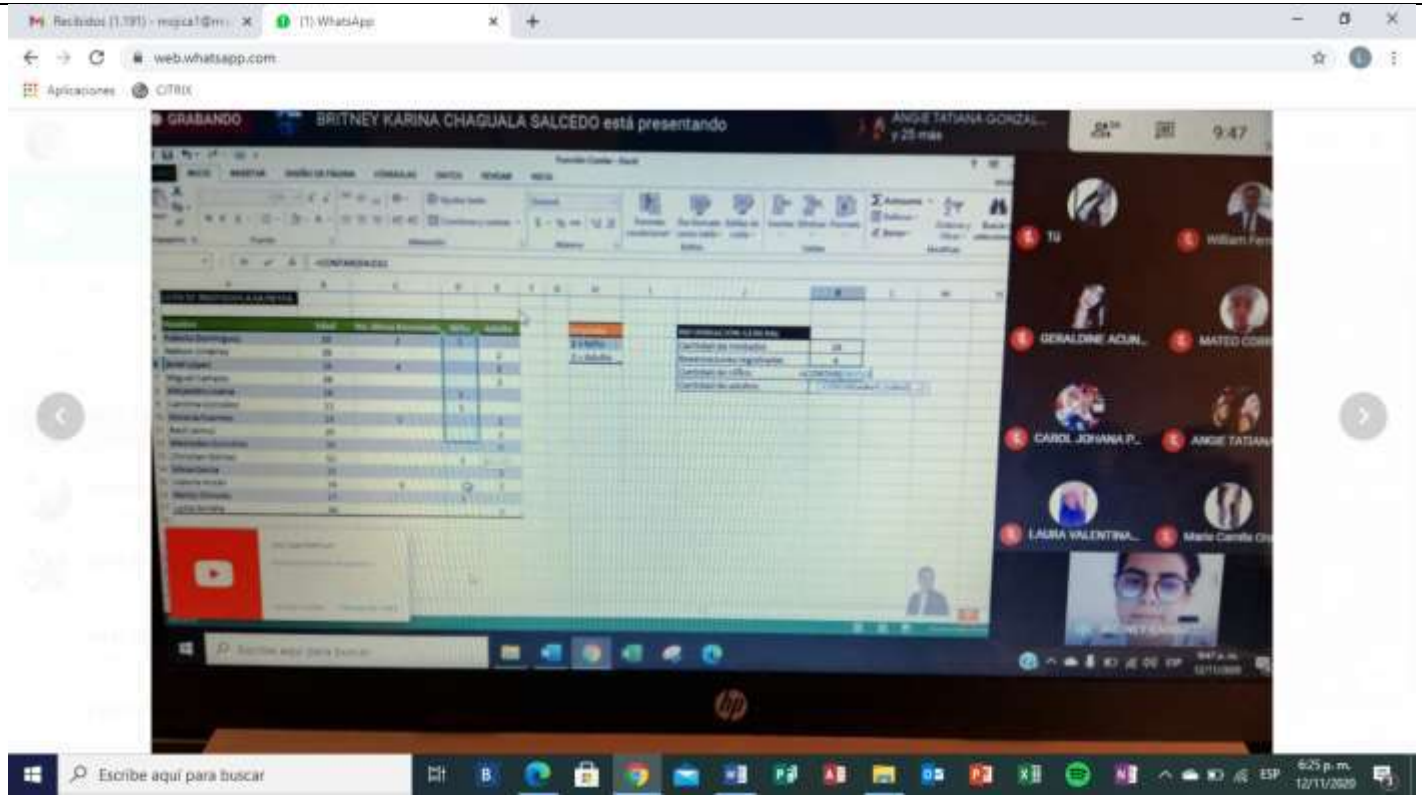
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Sesión en empresa didáctica Actividades de todos los procesos Se toma asistencia Se muestra formulación importante.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

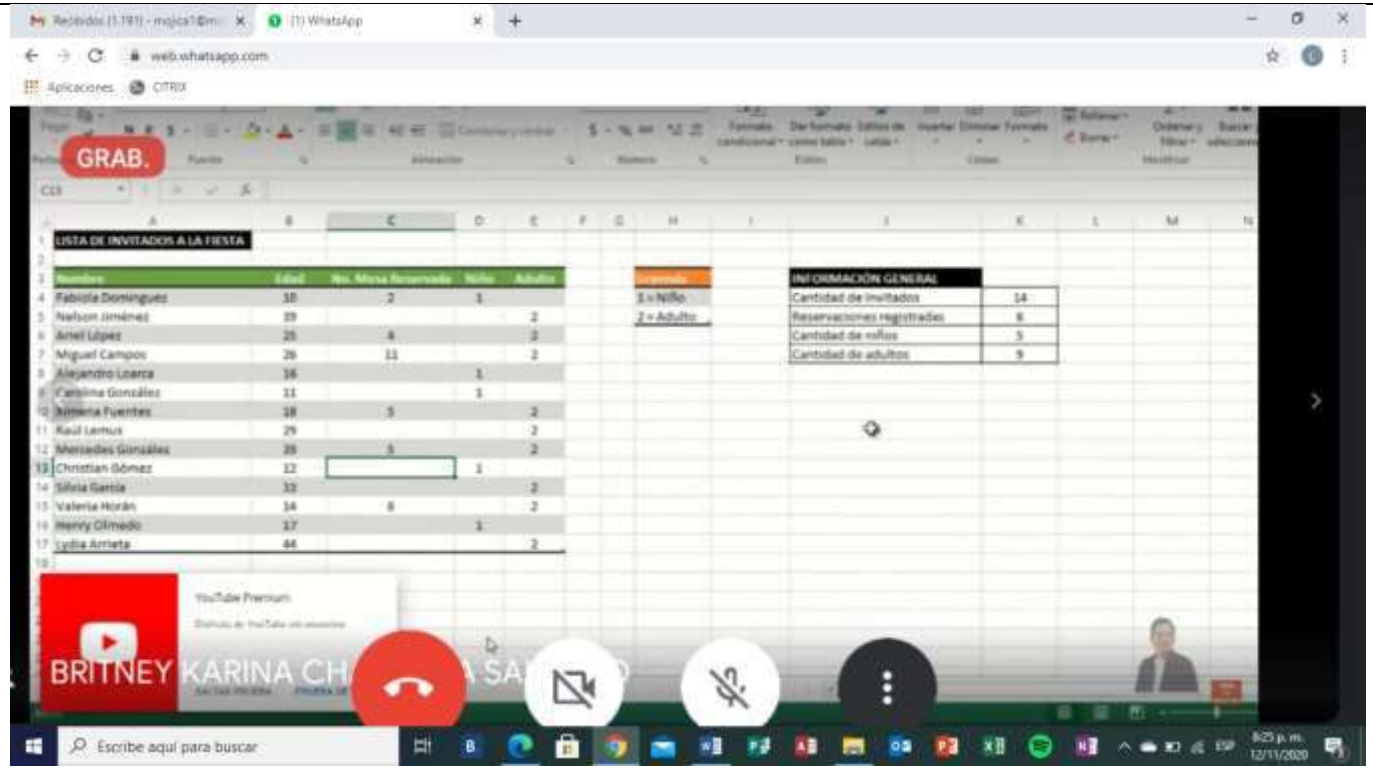
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



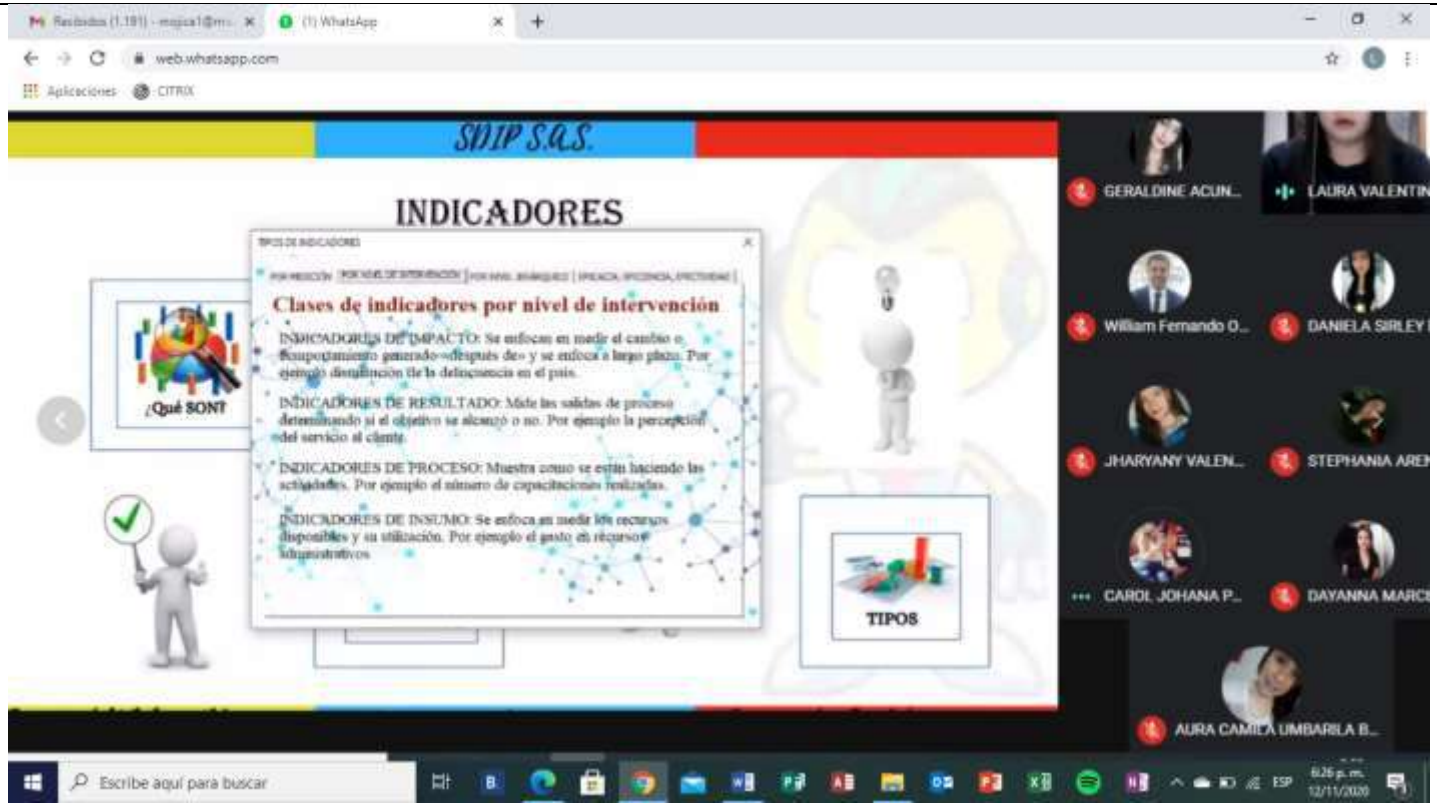
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

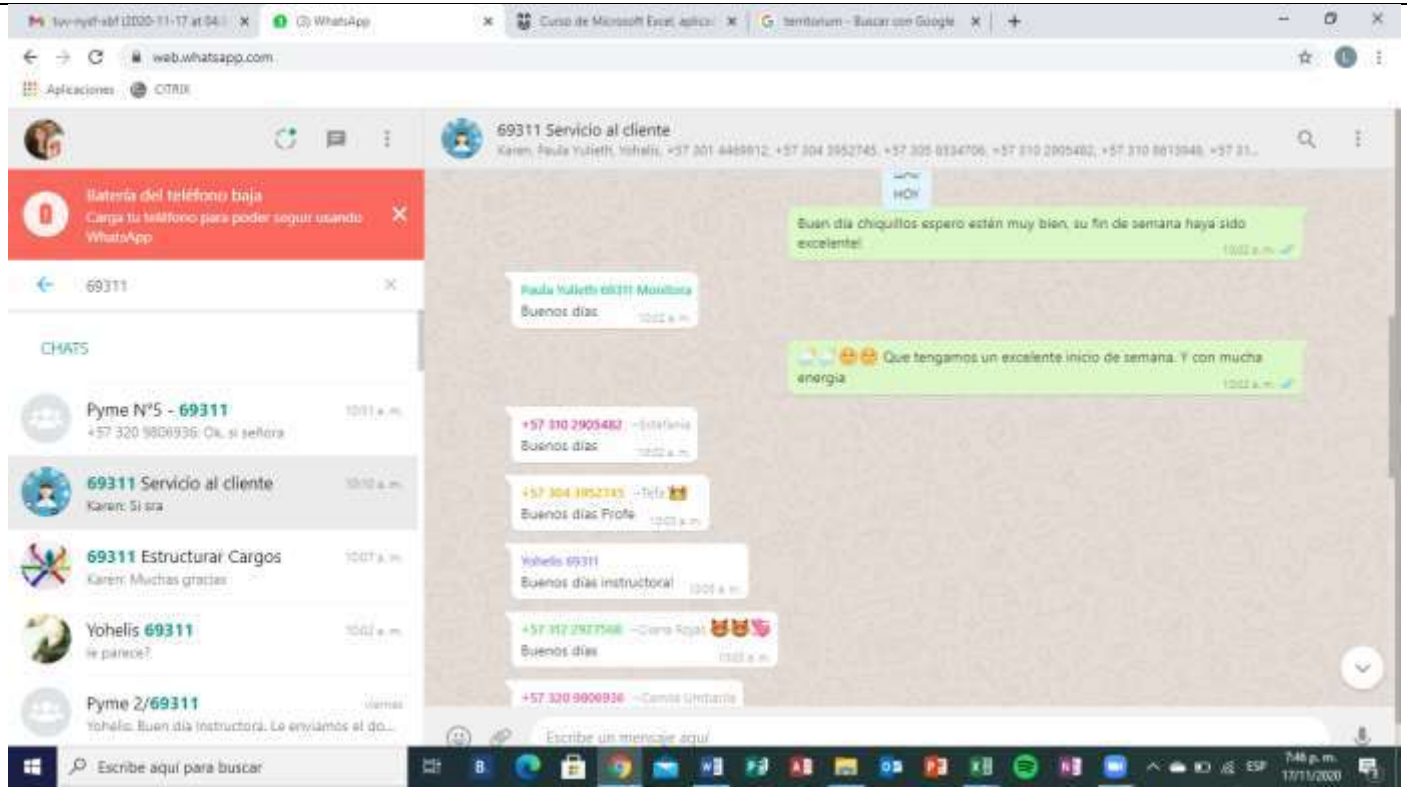
Fecha: 17/11/2020

Instructor: Laura Mojica

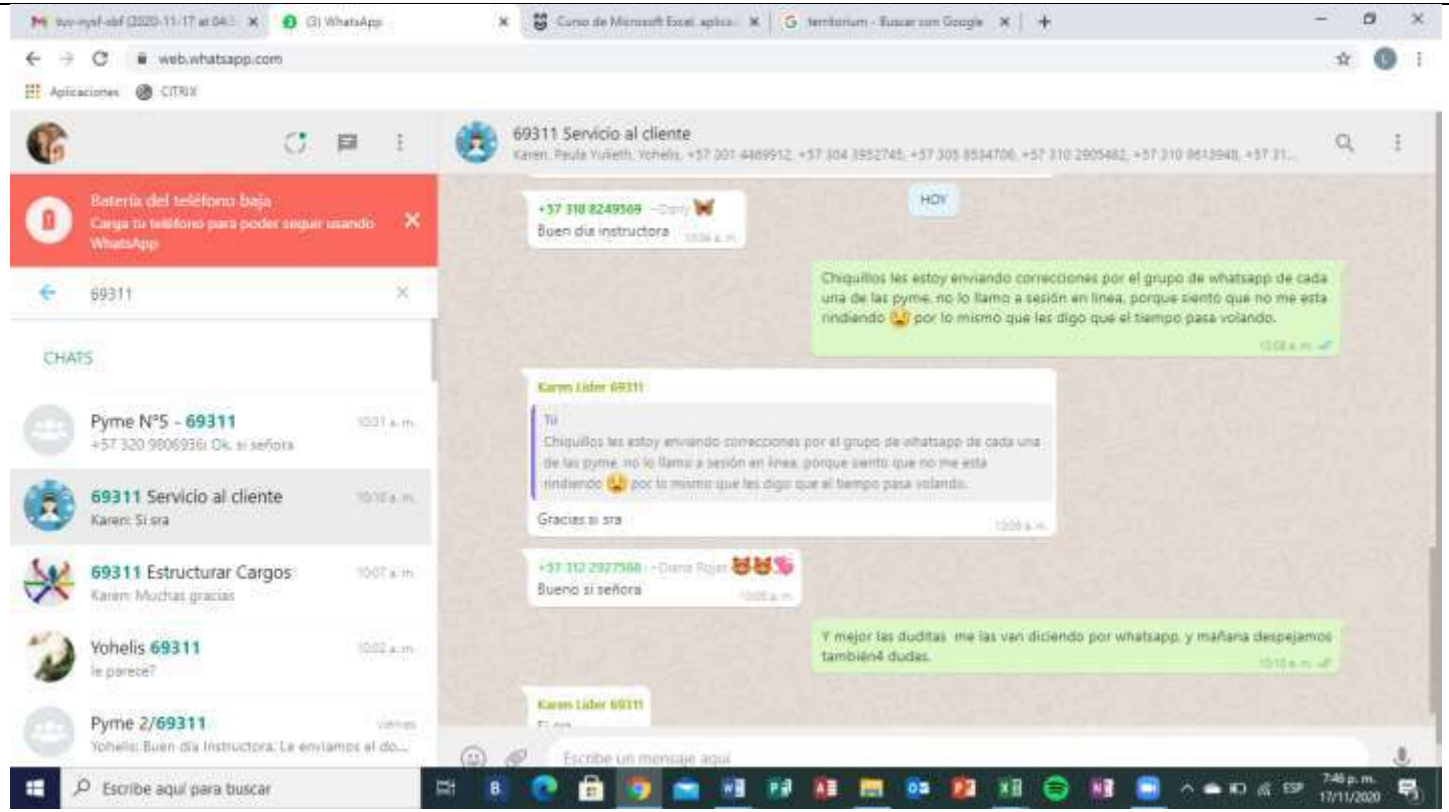
Ficha de caracterización: 69311-2143213

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

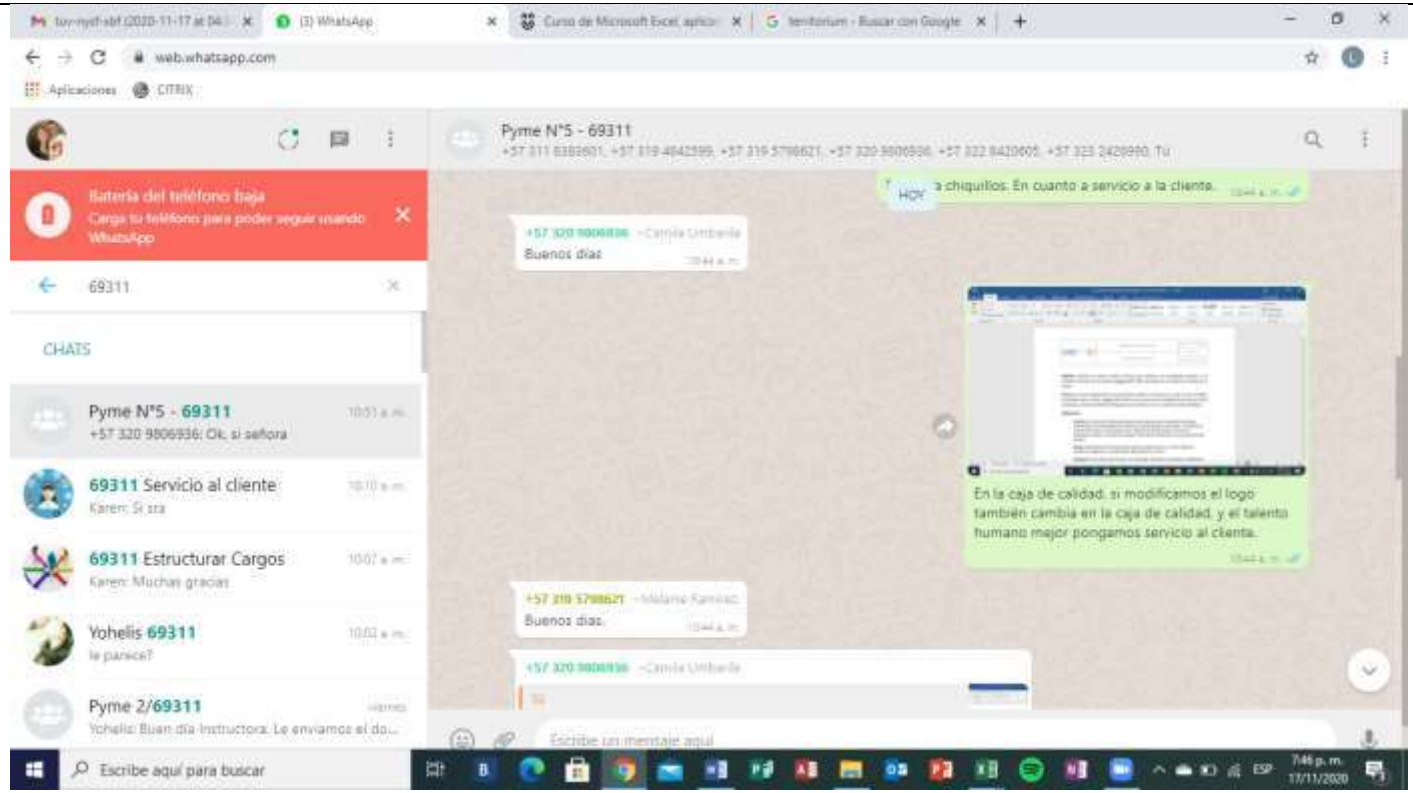
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Actividad Se realiza anuncio por territorium de la Actividad Se realiza revisión en territorium de la última actividad subida El procedimiento PQRS es de vital importancia para la empresa en acompañamiento desarrollo del mismo Revisión y retroalimentación a cada grupo pyme por WhatsApp	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

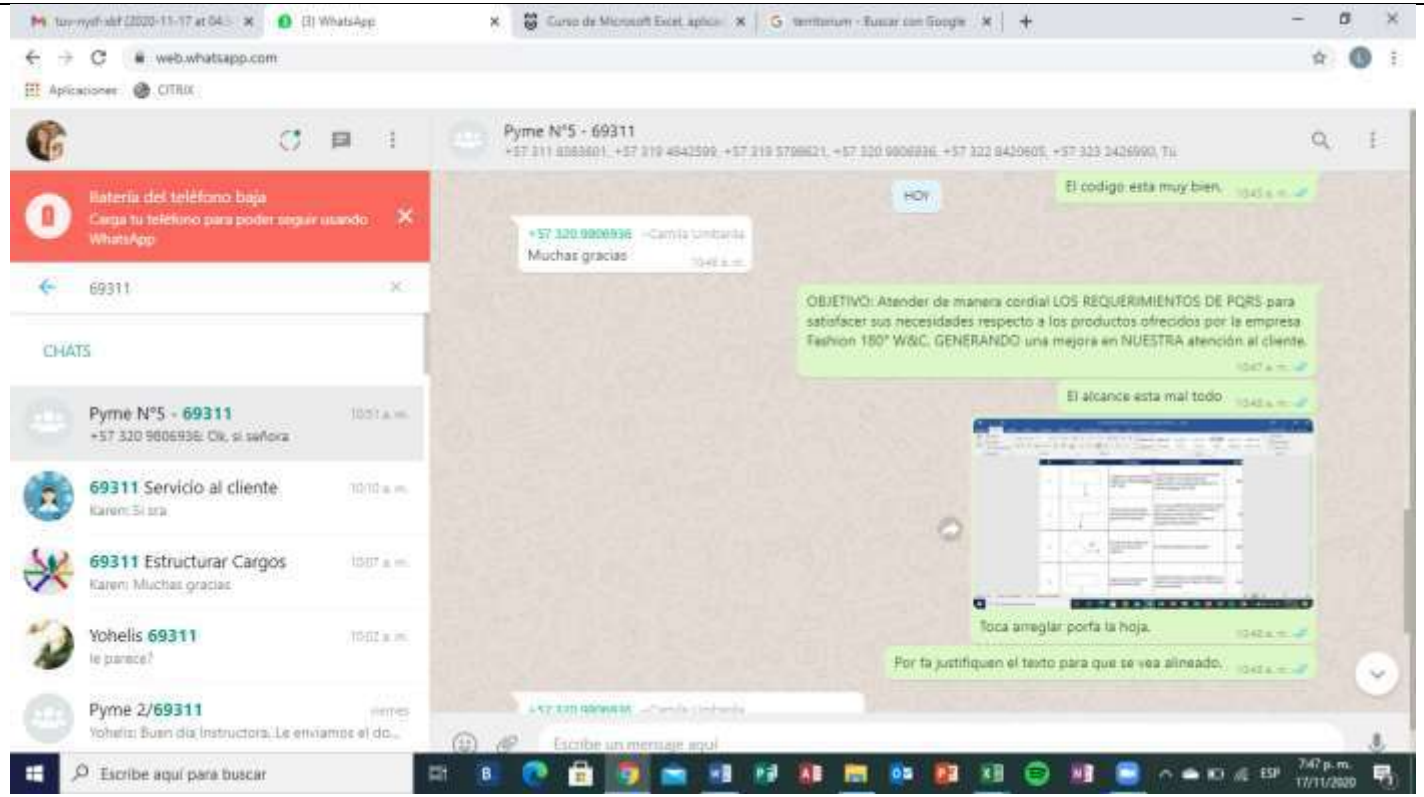
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Sesiones grabadas	
Plan de Trabajo		

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

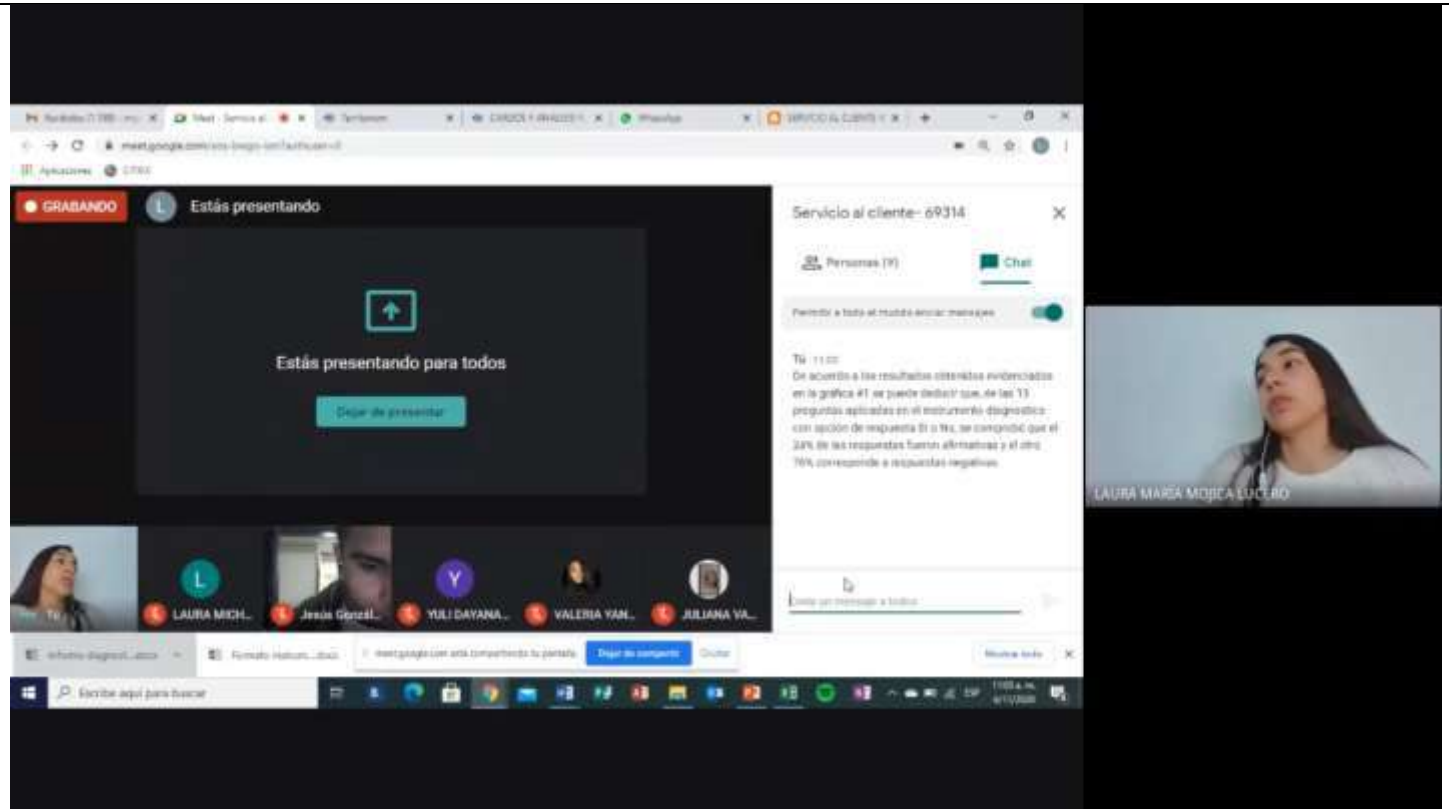
Fecha: 06/11/2020

Instructor: Laura Mojica

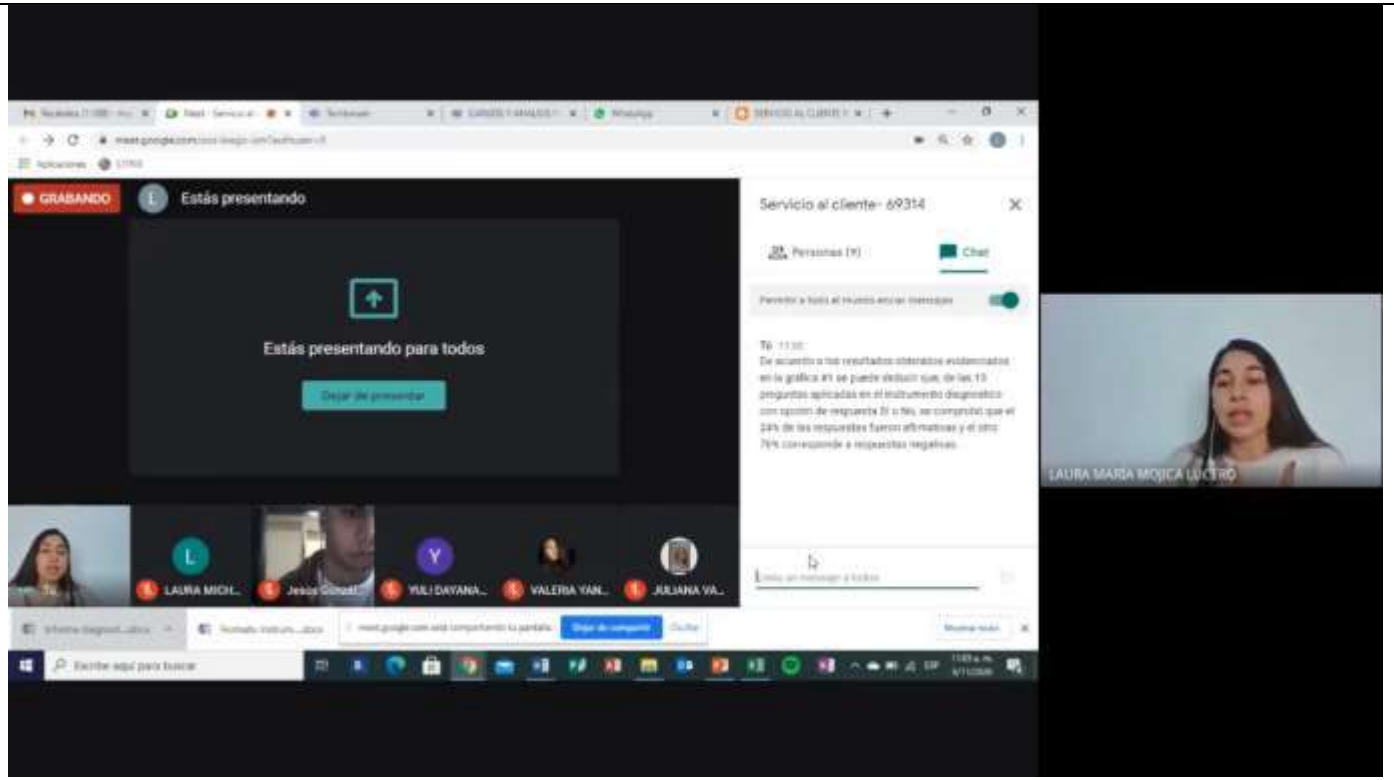
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

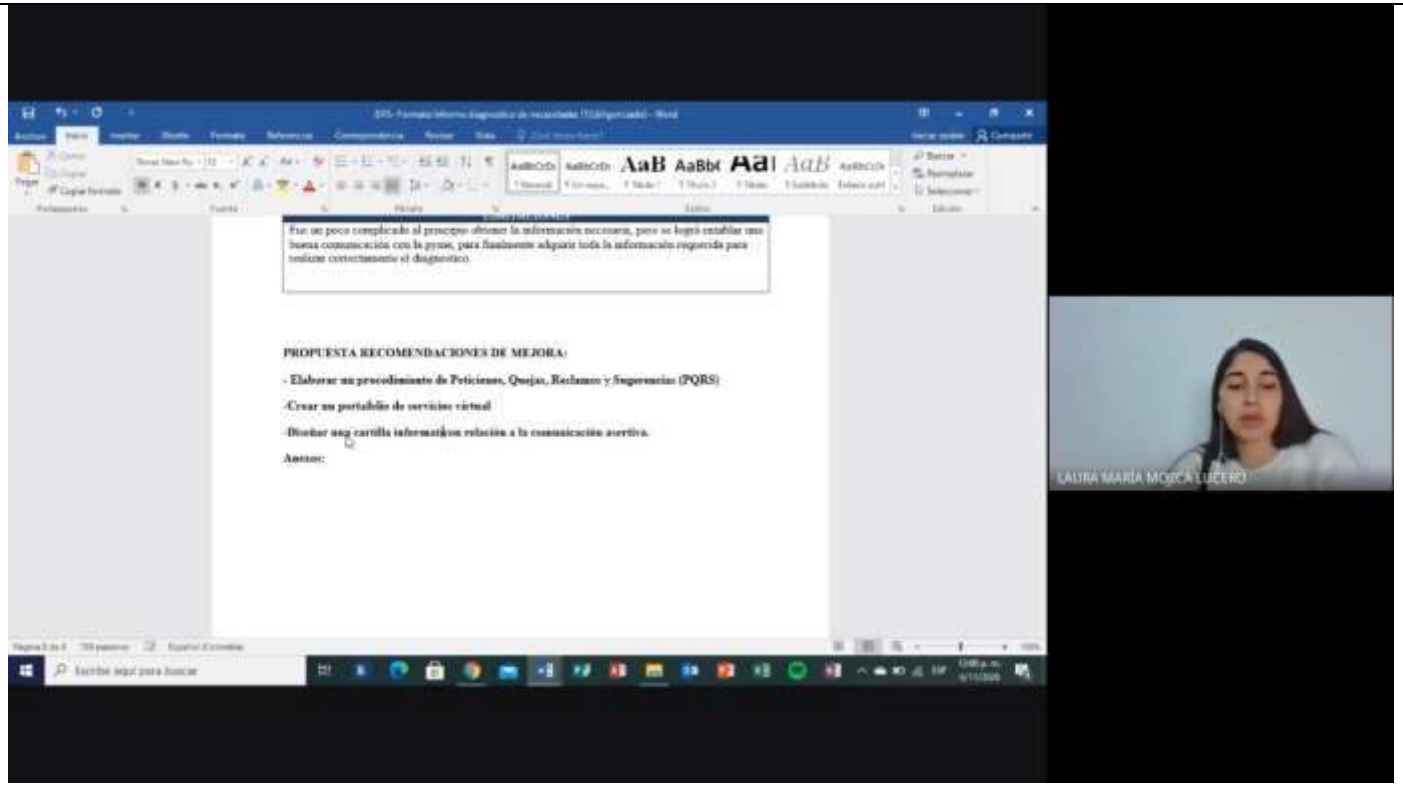
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se realiza revisión de los informes diagnósticos Retroalimentación a cada una de las pymes Firma lista de chequeo a todos los aprendices	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

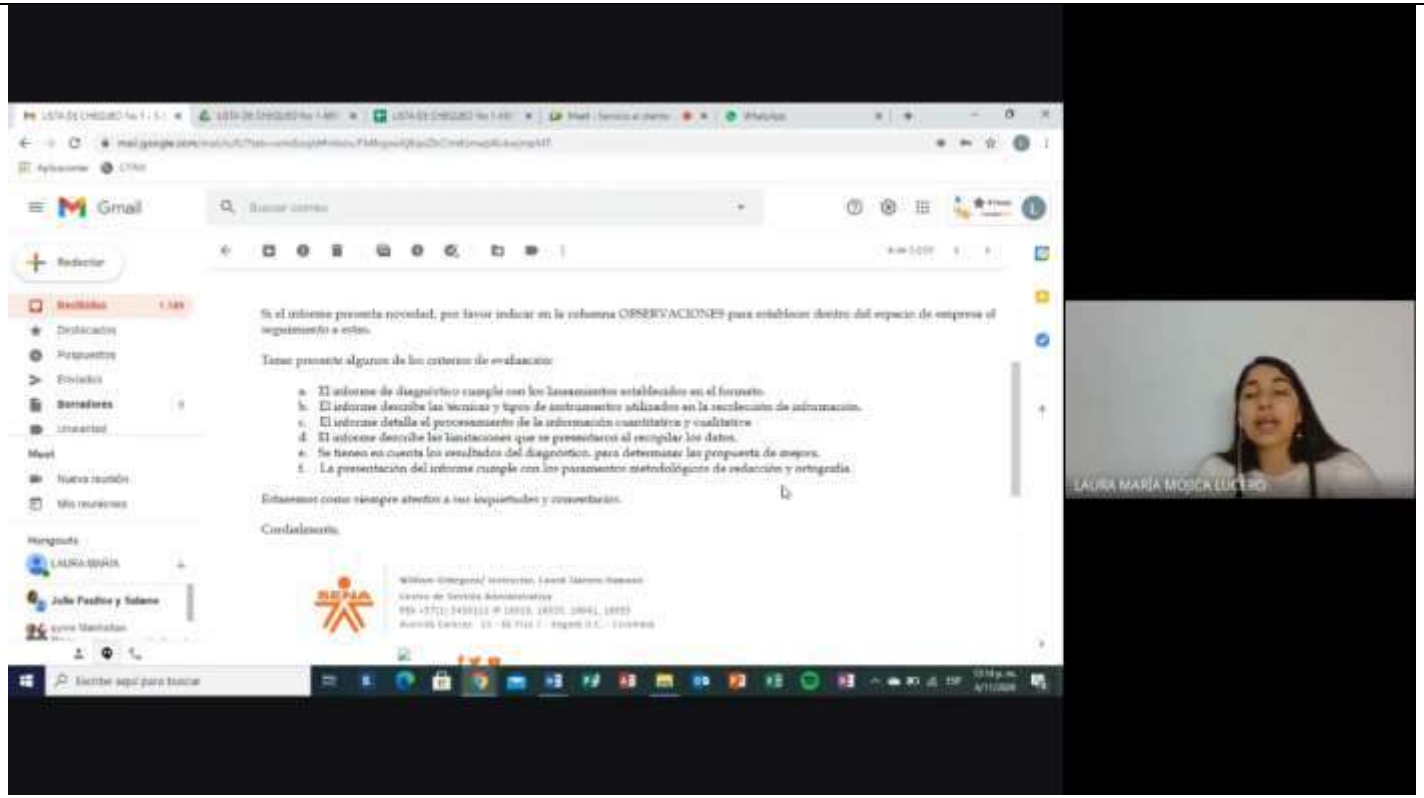
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

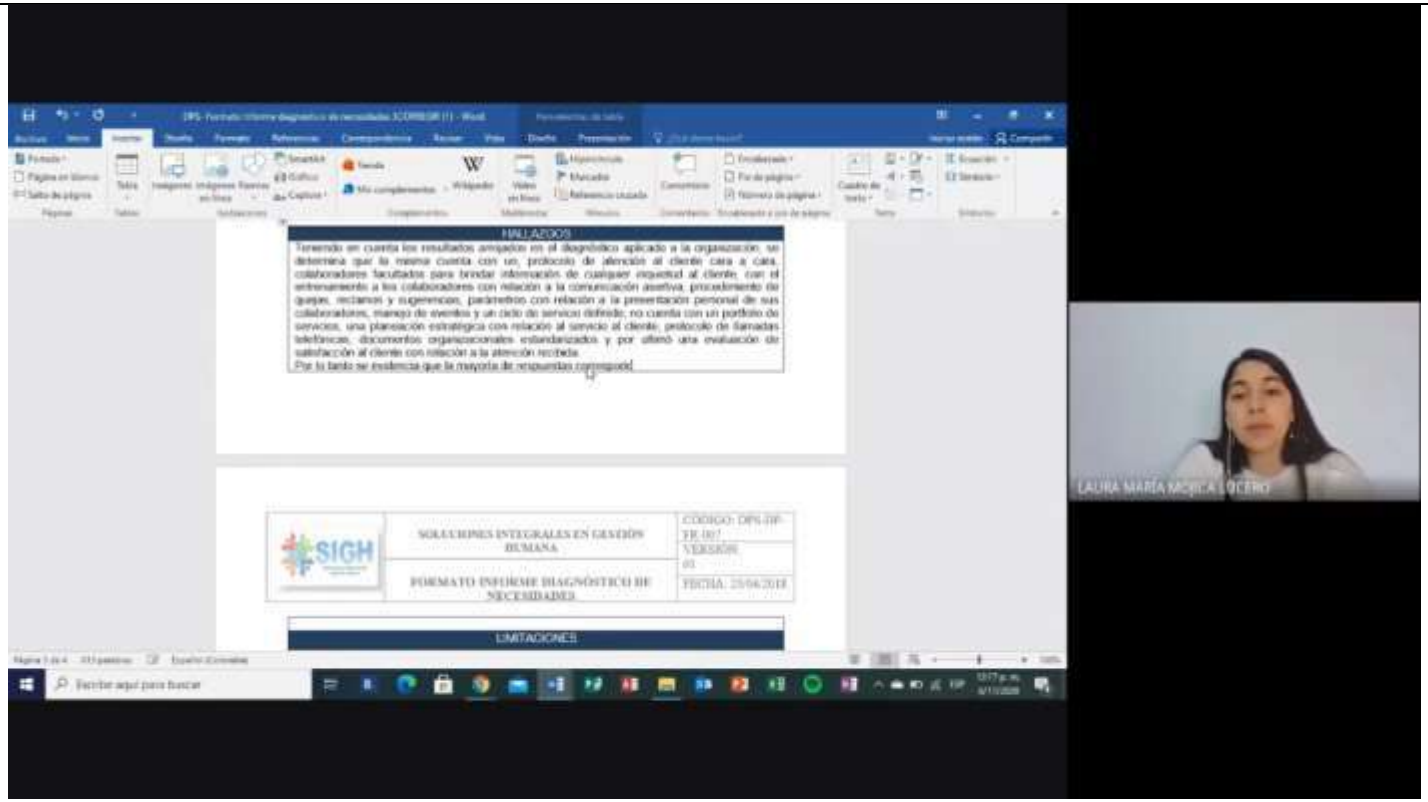
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

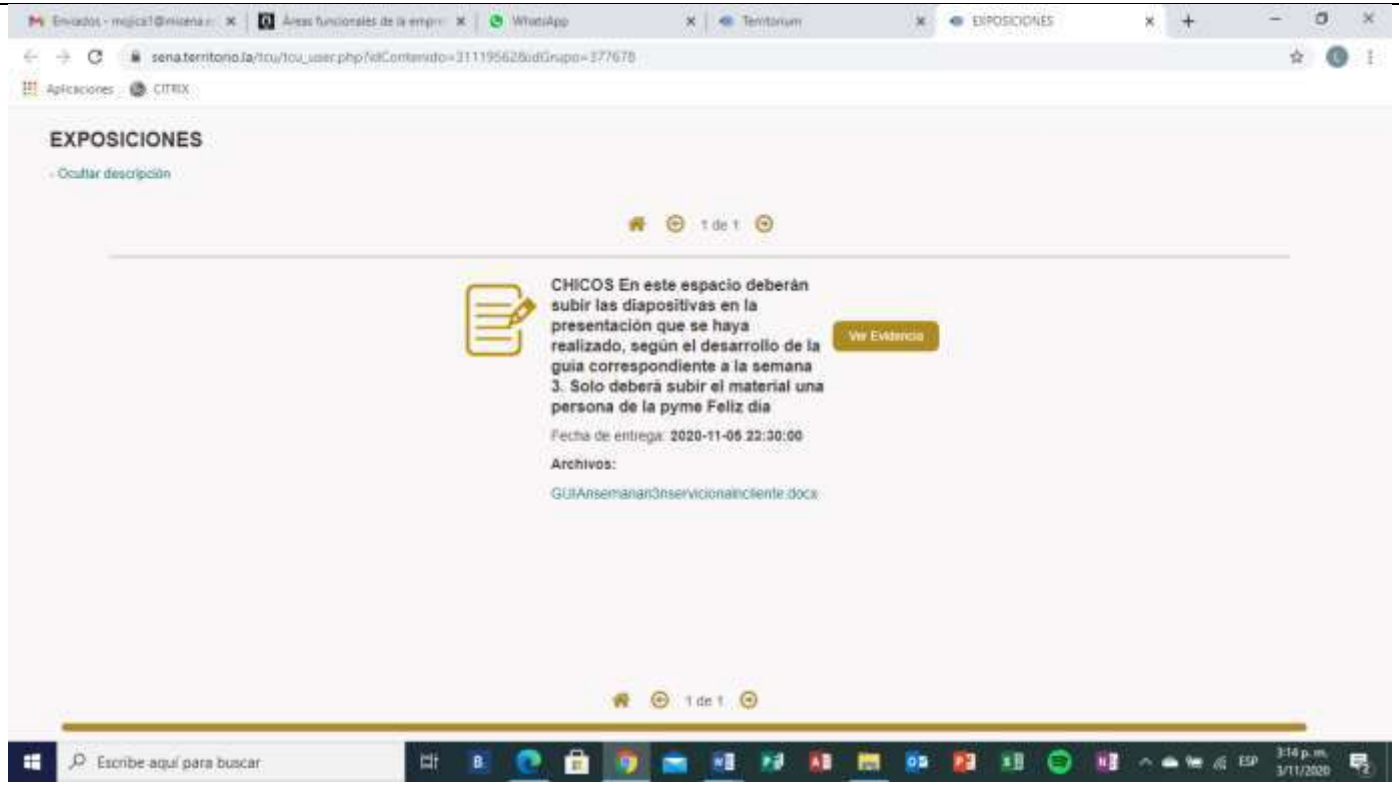
Fecha: 03/11/2020

Instructor: Laura Mojica

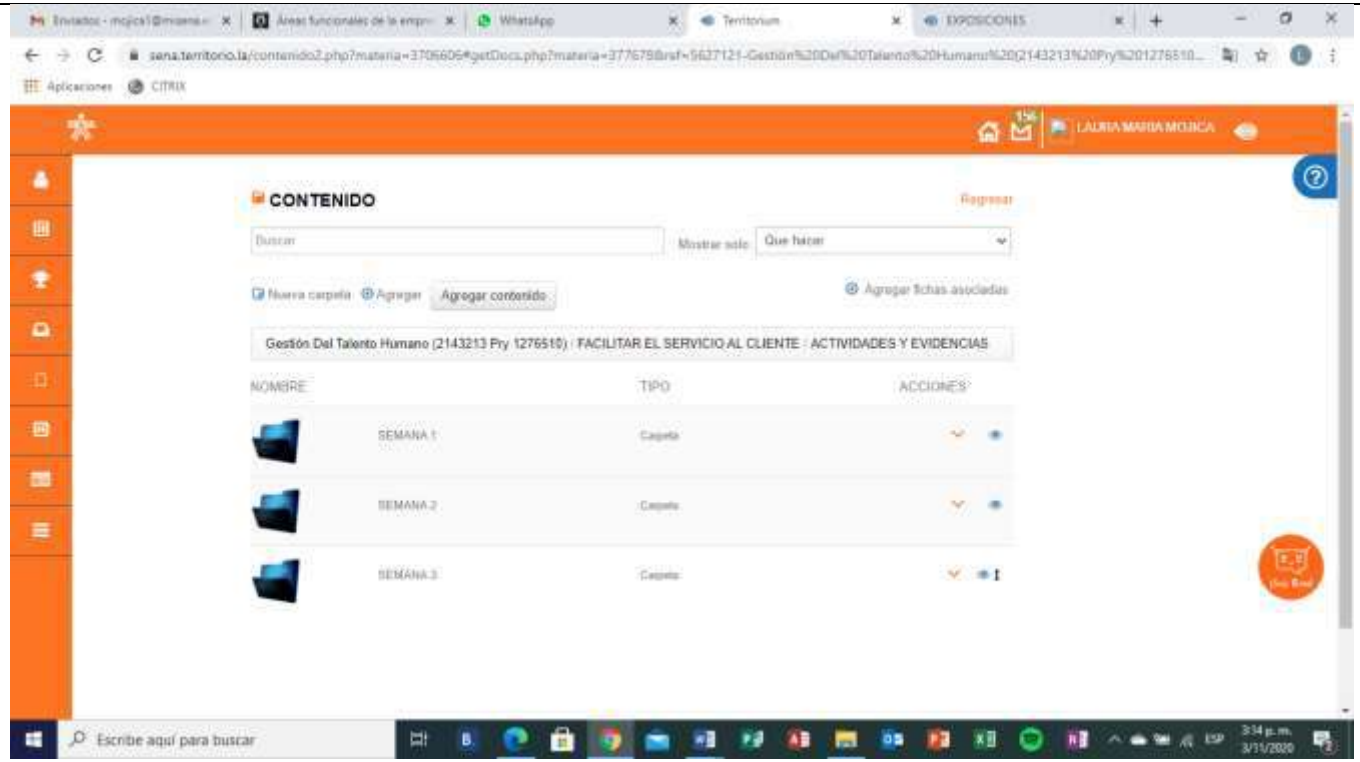
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

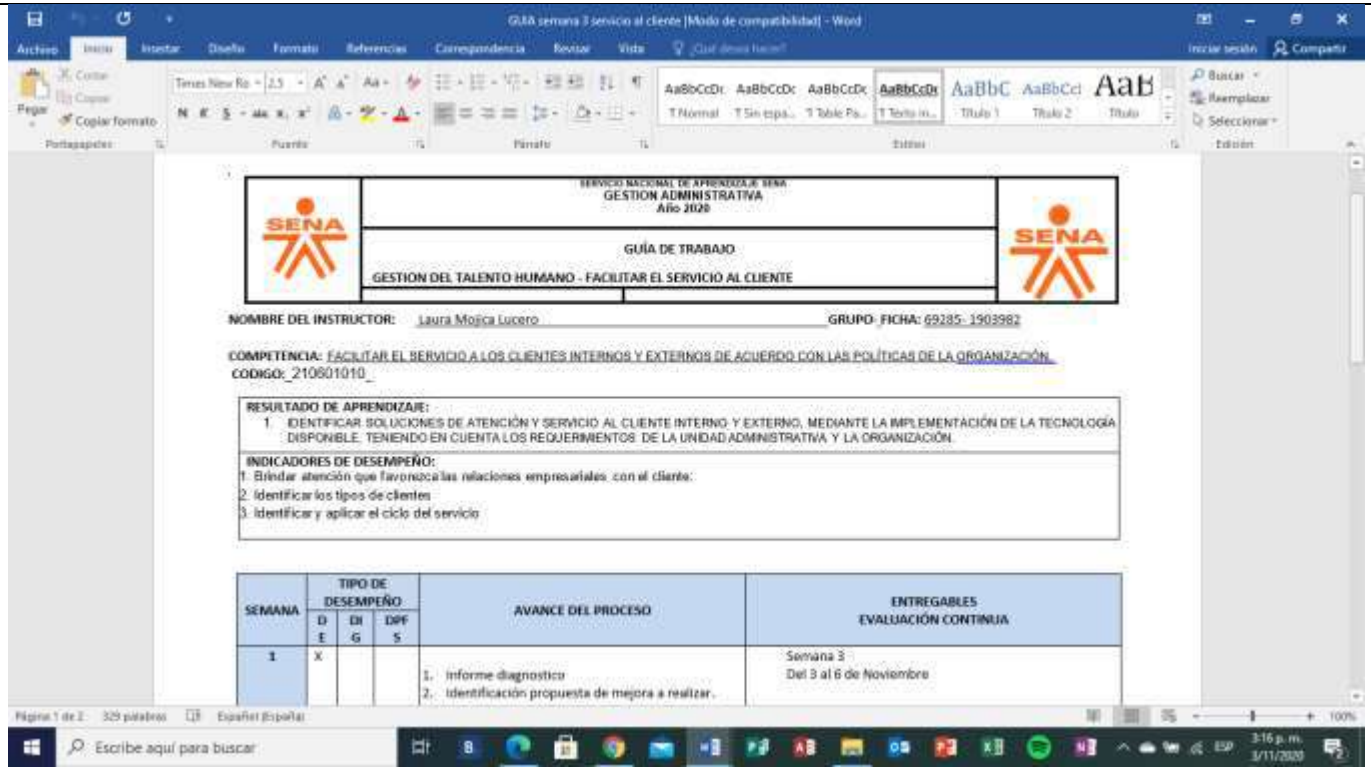
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Actividad a realizar Se realiza anuncio por Territorium de la Actividad a realizar Se realiza la guía que desarrollaran en la semana numero 3 Se establece además revisión de informes Se habilita link para que suban la actividad a desarrollar	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

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



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



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
GESTION ADMINISTRATIVA
Año 2020

GUÍA DE TRABAJO

GESTION DEL TALENTO HUMANO - FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Mojica Lucero GRUPO- FICHA: 69285- 1903982

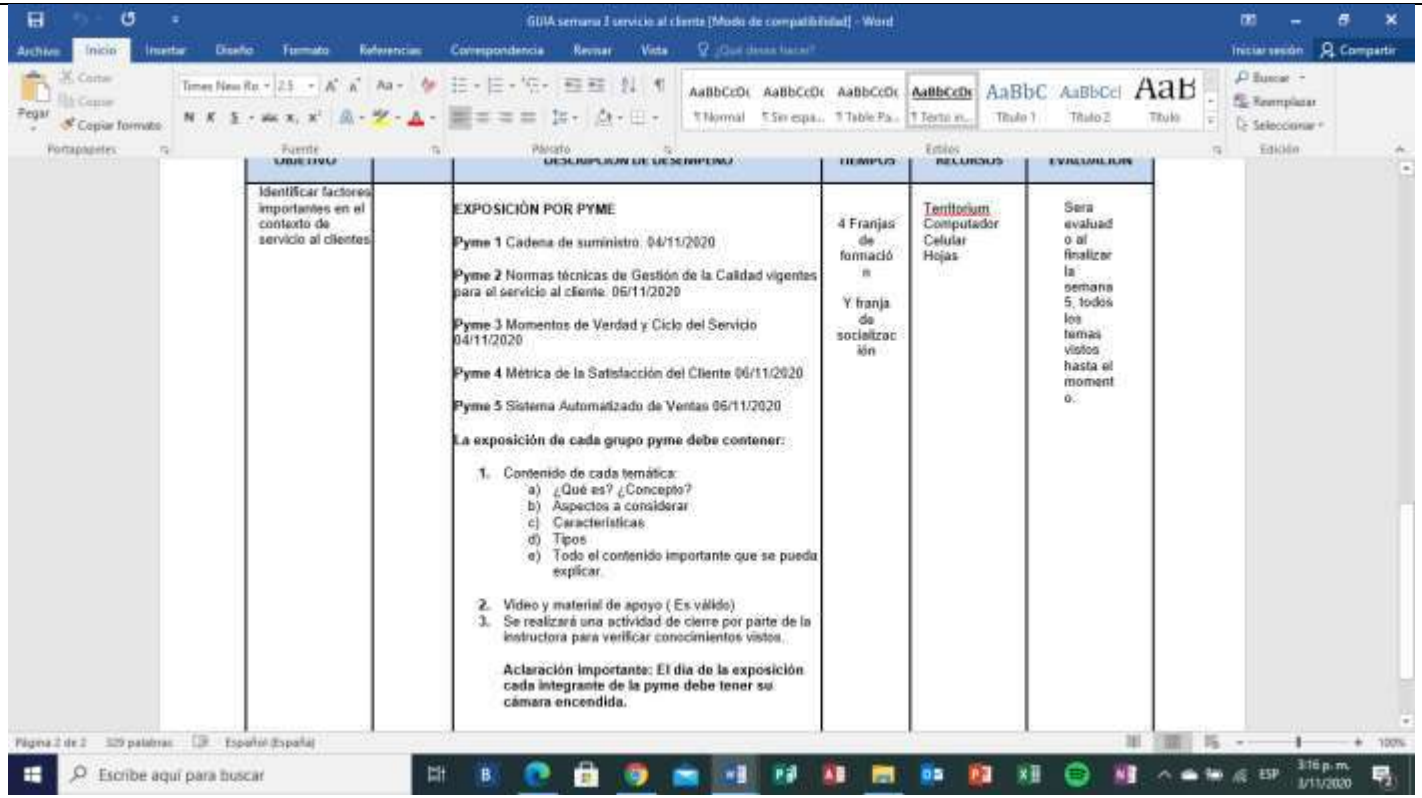
COMPETENCIA: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CODIGO: 210601010

RESULTADO DE APRENDIZAJE:
1. 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.

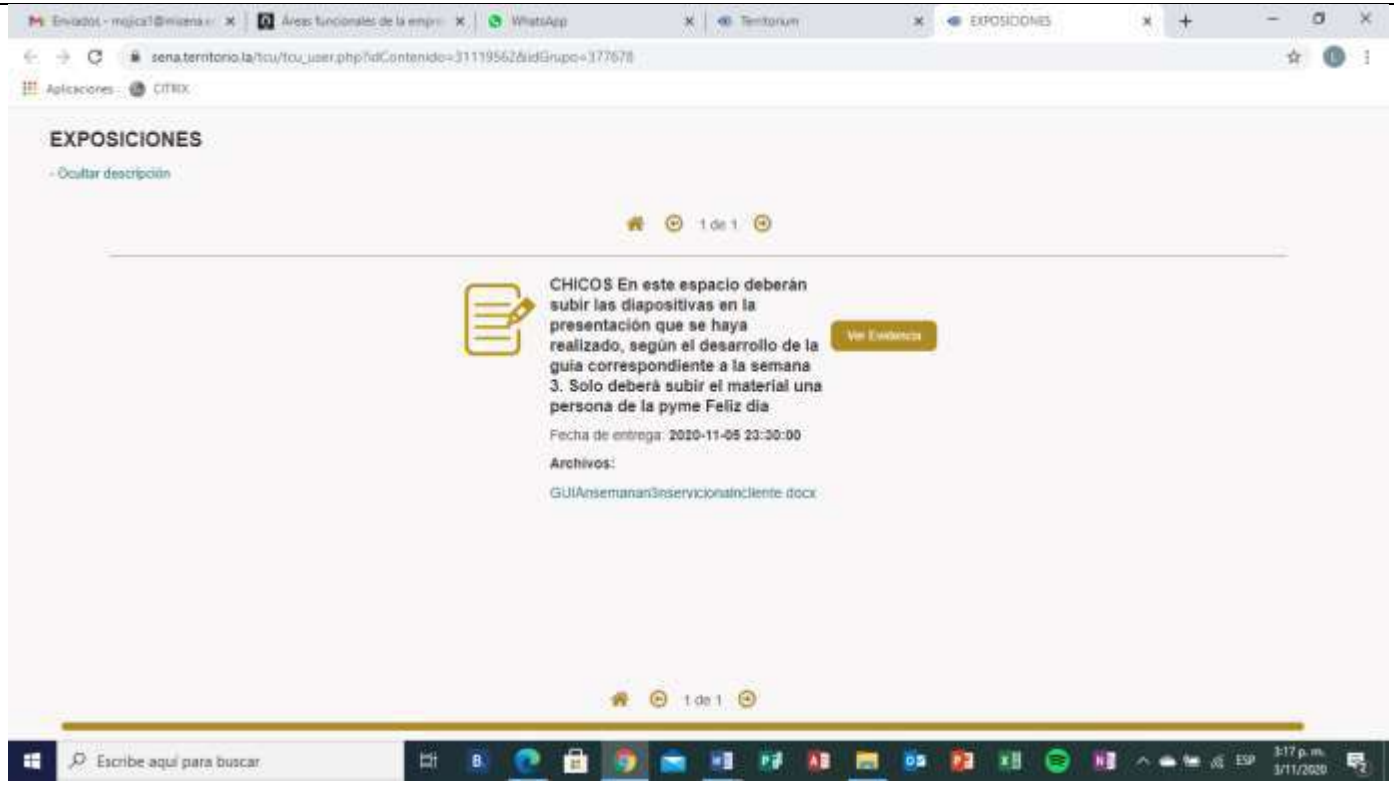
INDICADORES DE DESEMPEÑO:
1. Brindar atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente.
2. Identificar los tipos de clientes
3. Identificar y aplicar el ciclo del servicio

SEMANA	TIPO DE DESEMPEÑO			AVANCE DEL PROCESO	ENTREGABLES EVALUACIÓN CONTINUA
	DE	DIG	DPFS		
1	X			1. Informe diagnostico 2. Identificación propuesta de mejora a realizar.	Semana 3 Del 3 al 6 de Noviembre

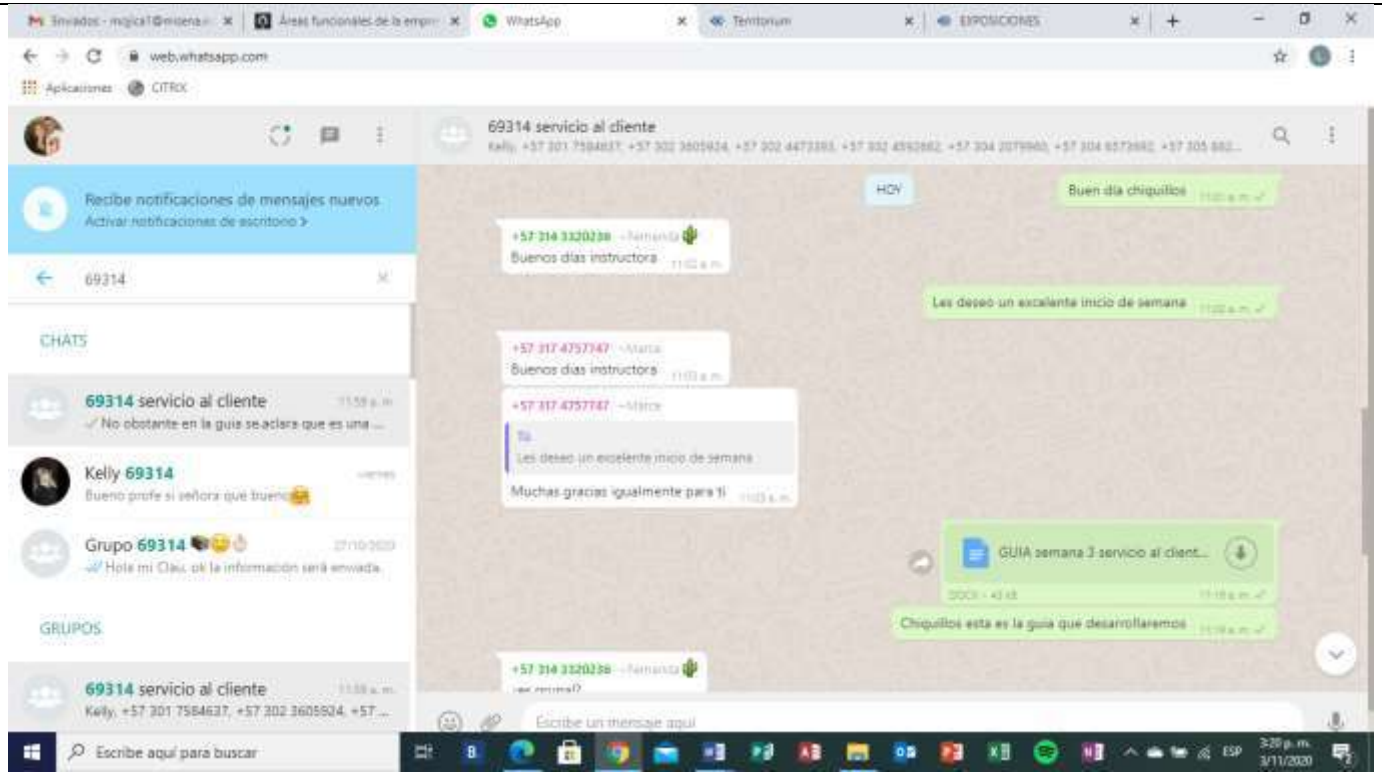
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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



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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

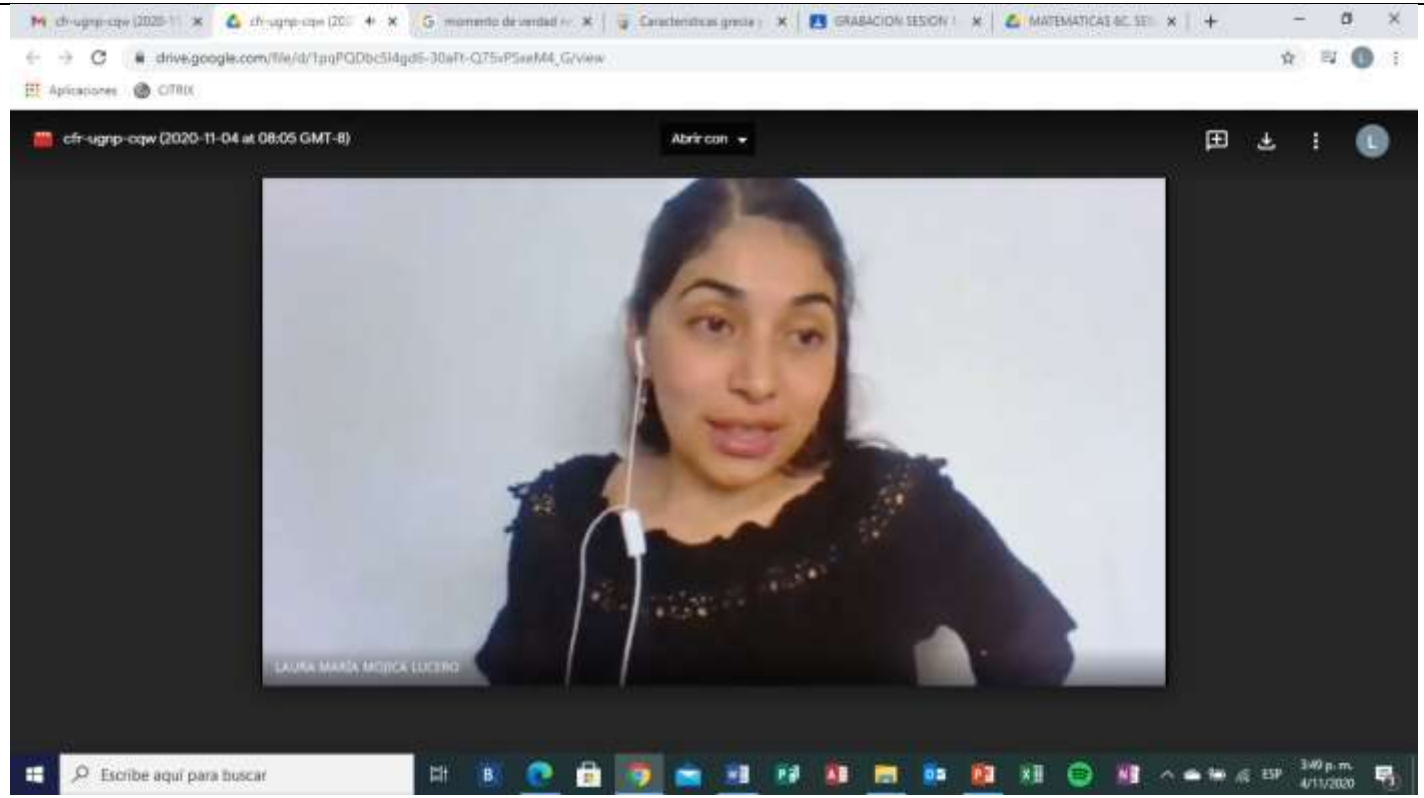
Fecha: 04/11/2020

Instructor: Laura Mojica

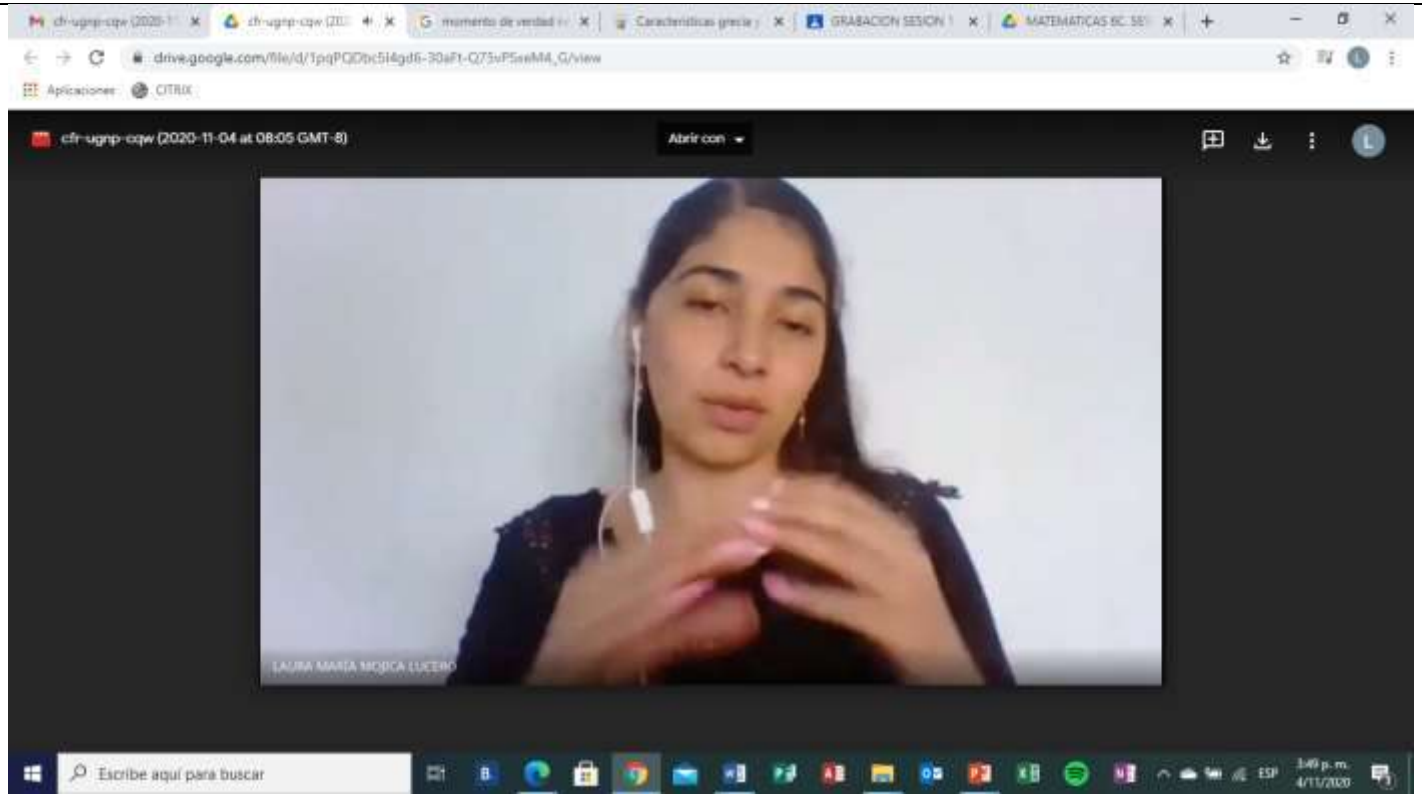
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

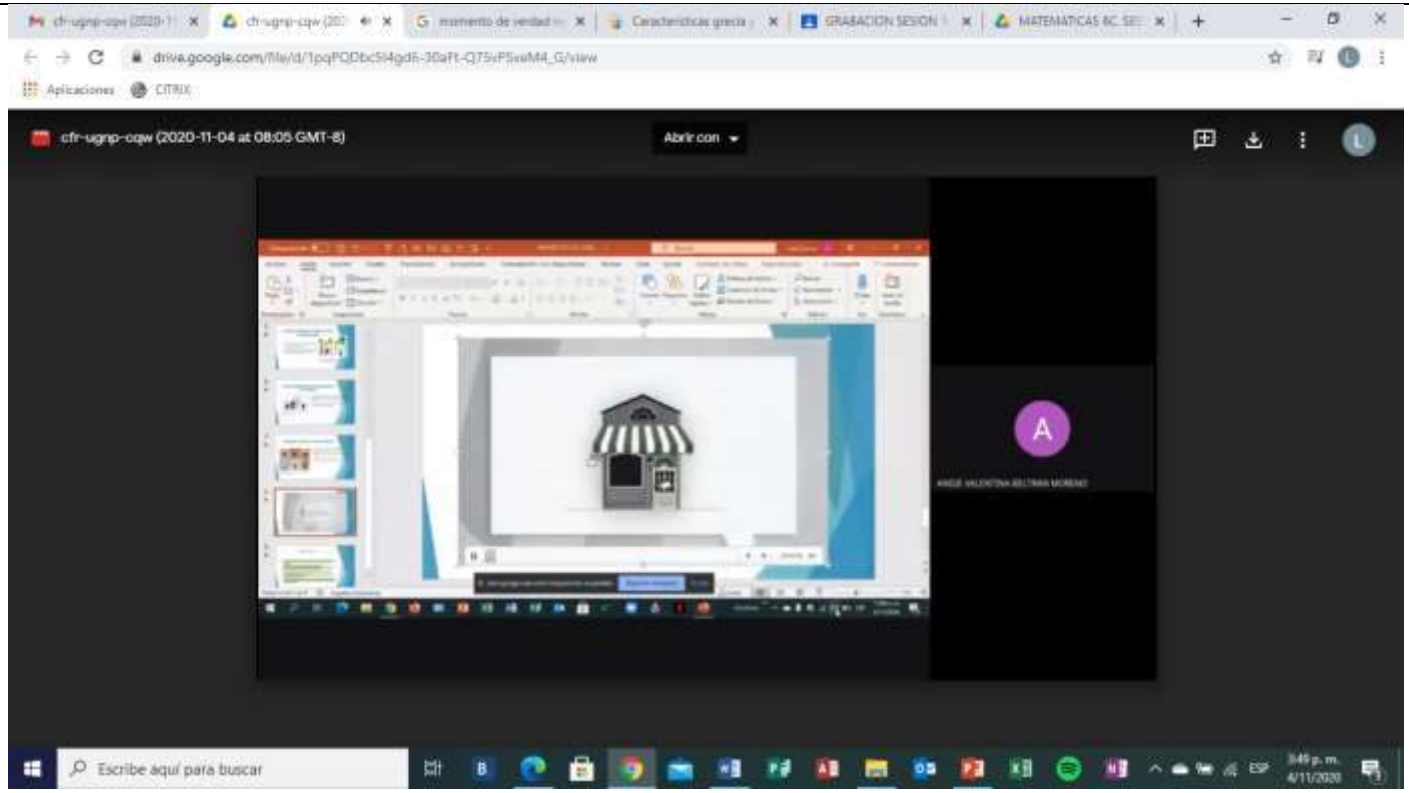
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por Territorium de la Sesión en línea Se realizan exposiciones explicación de temas cadena de suministros y ciclo de servicio Retroalimentación de cada uno de los temas Cierre de temáticas	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

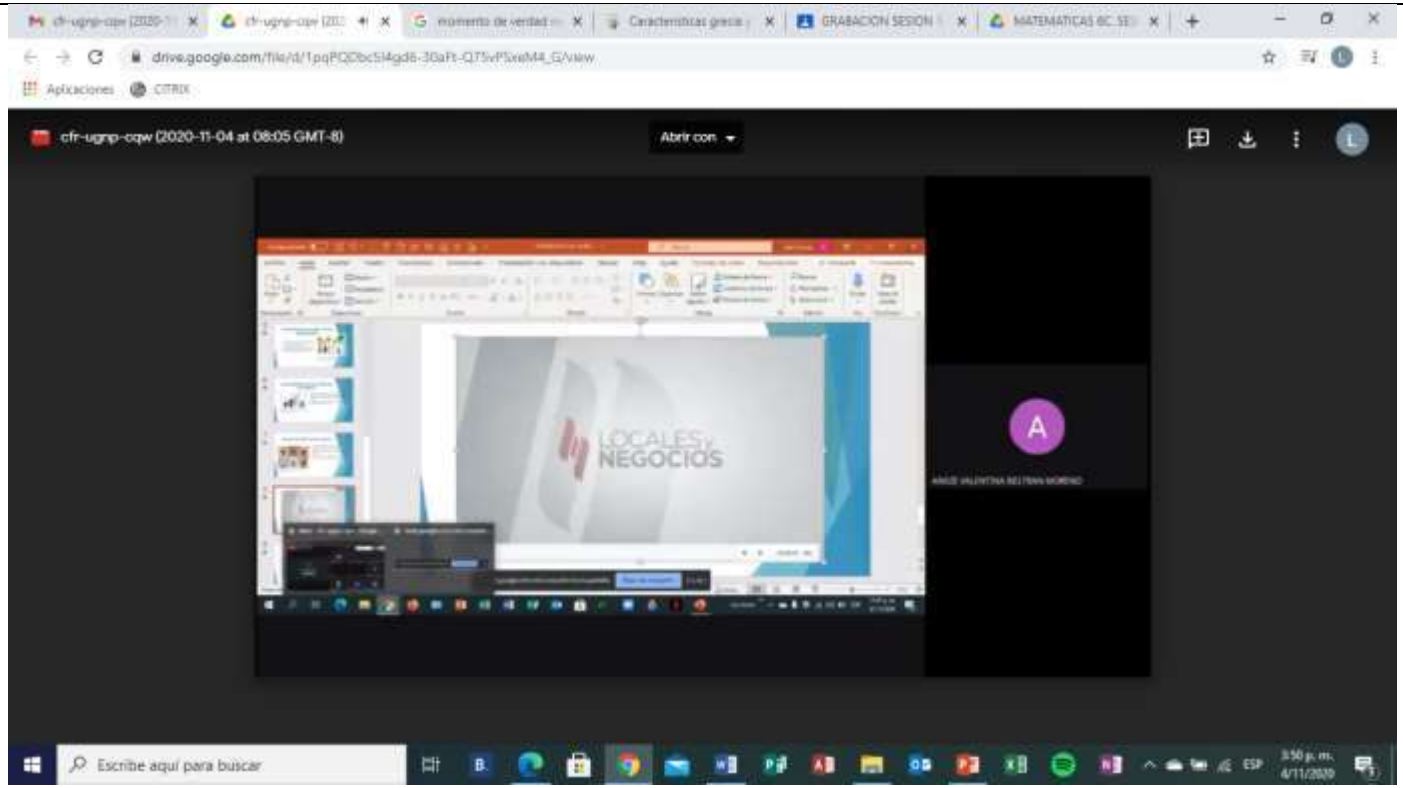
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



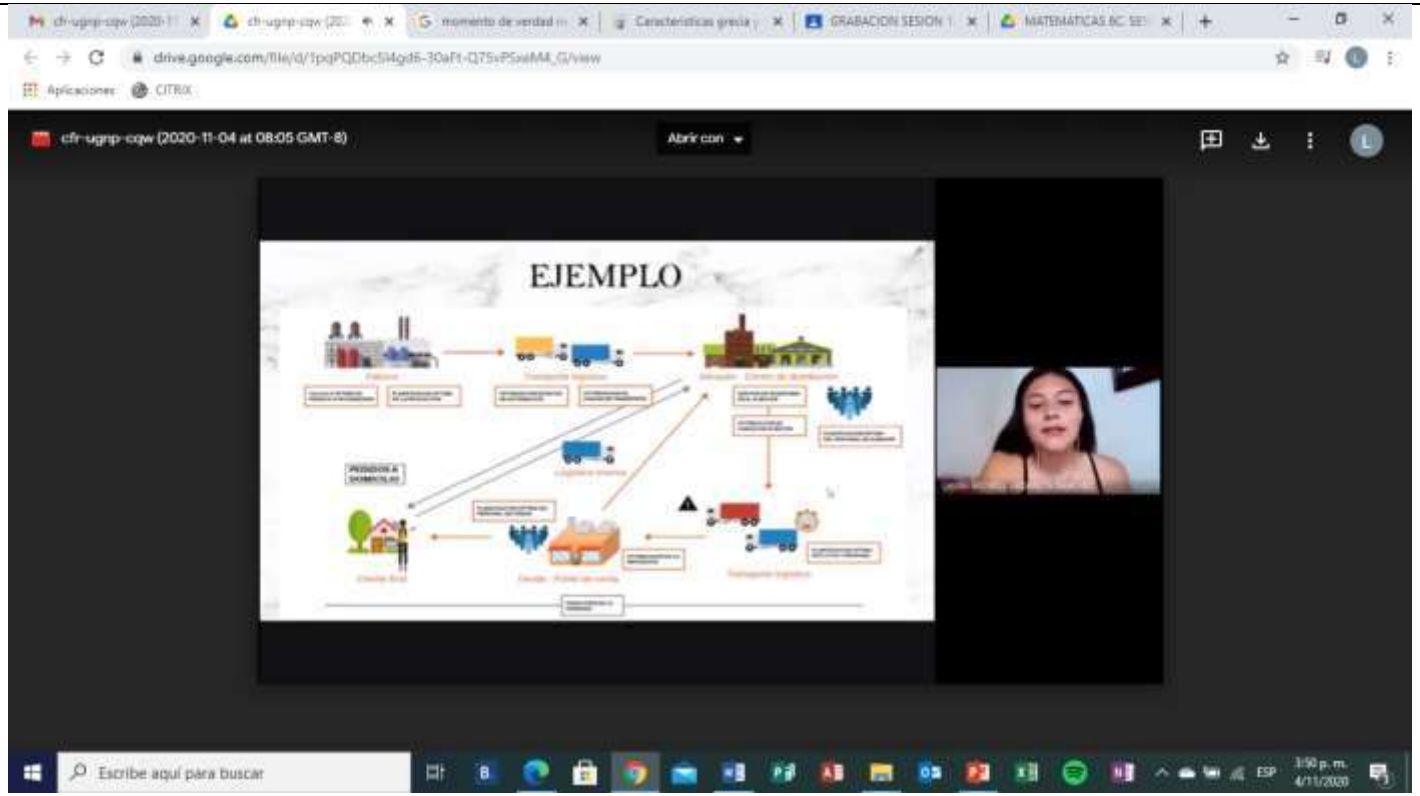
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



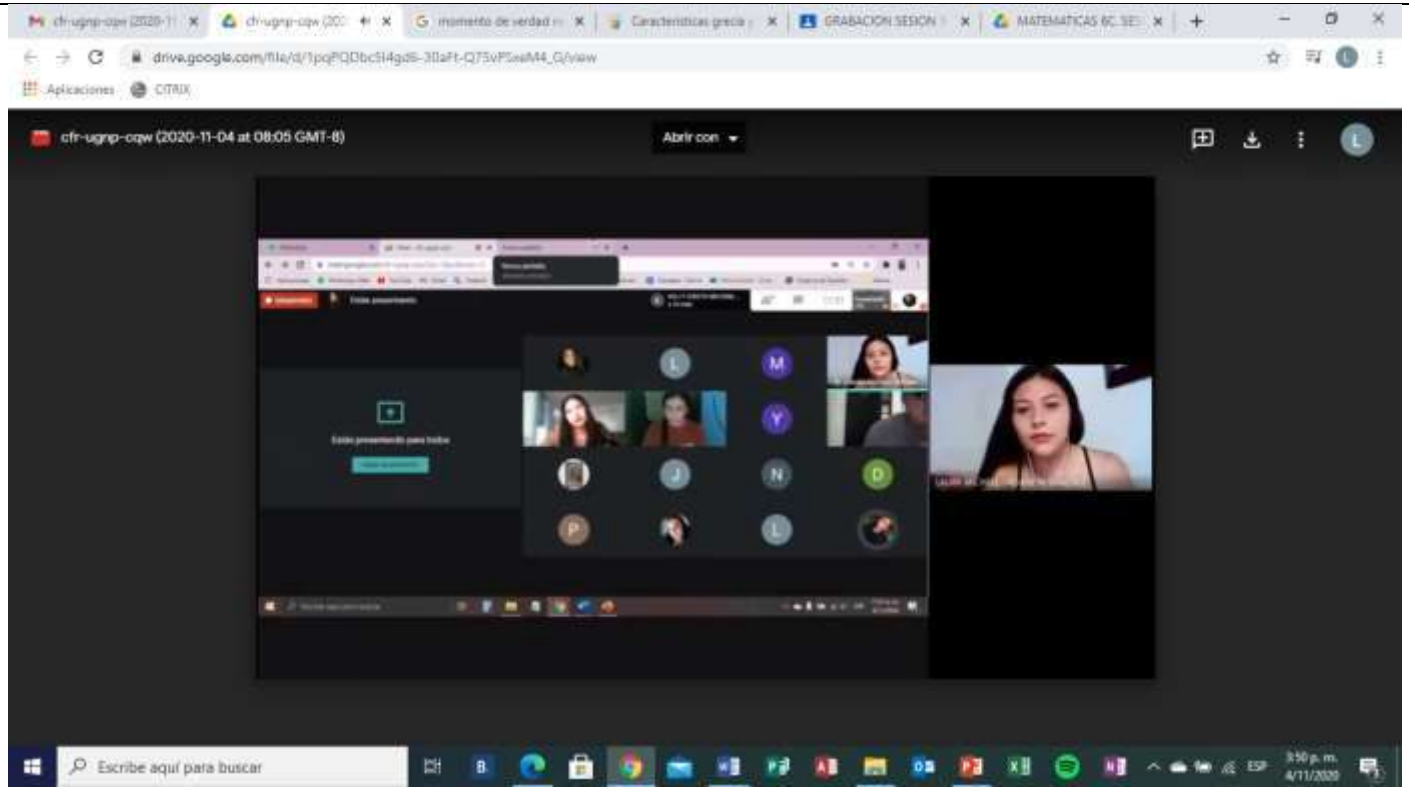
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

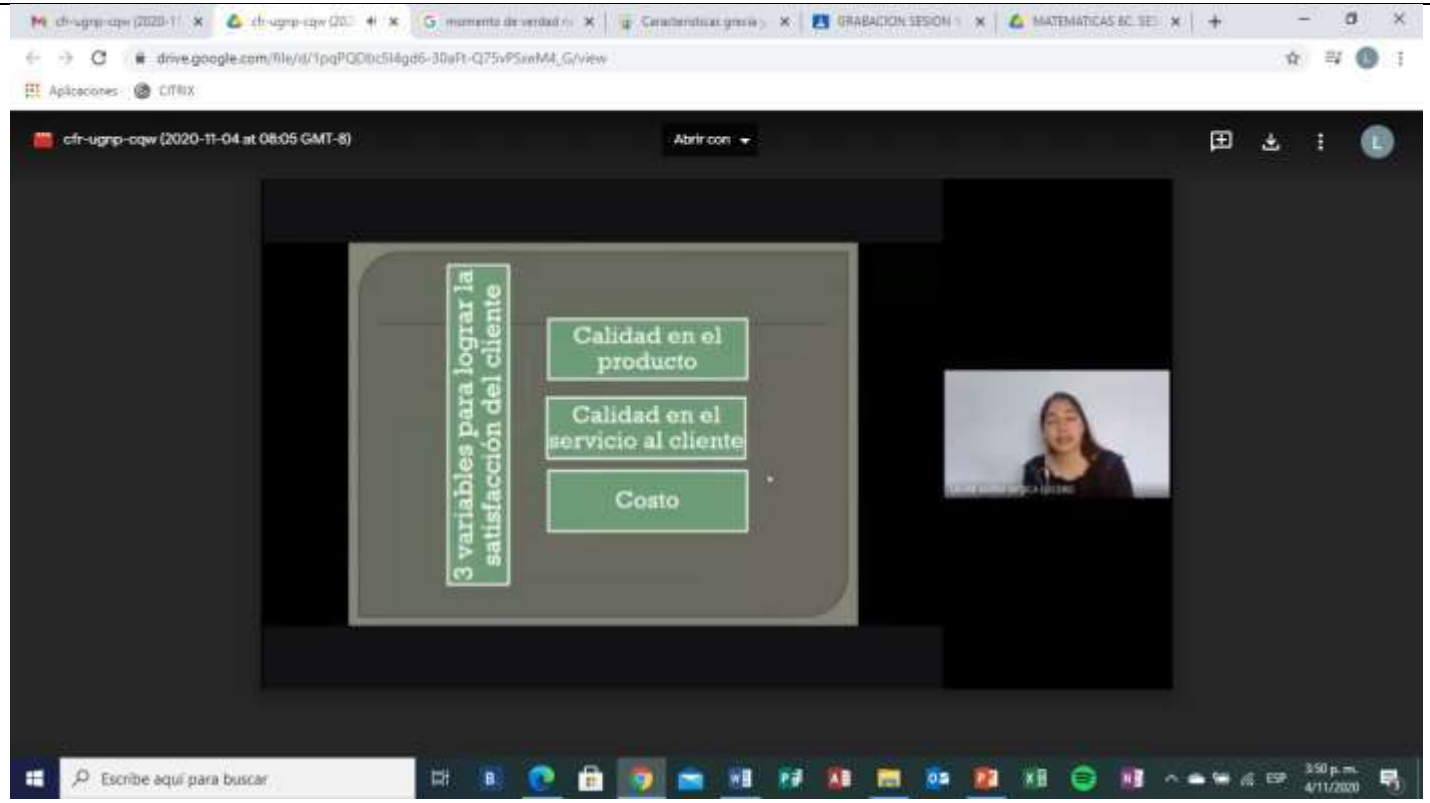
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

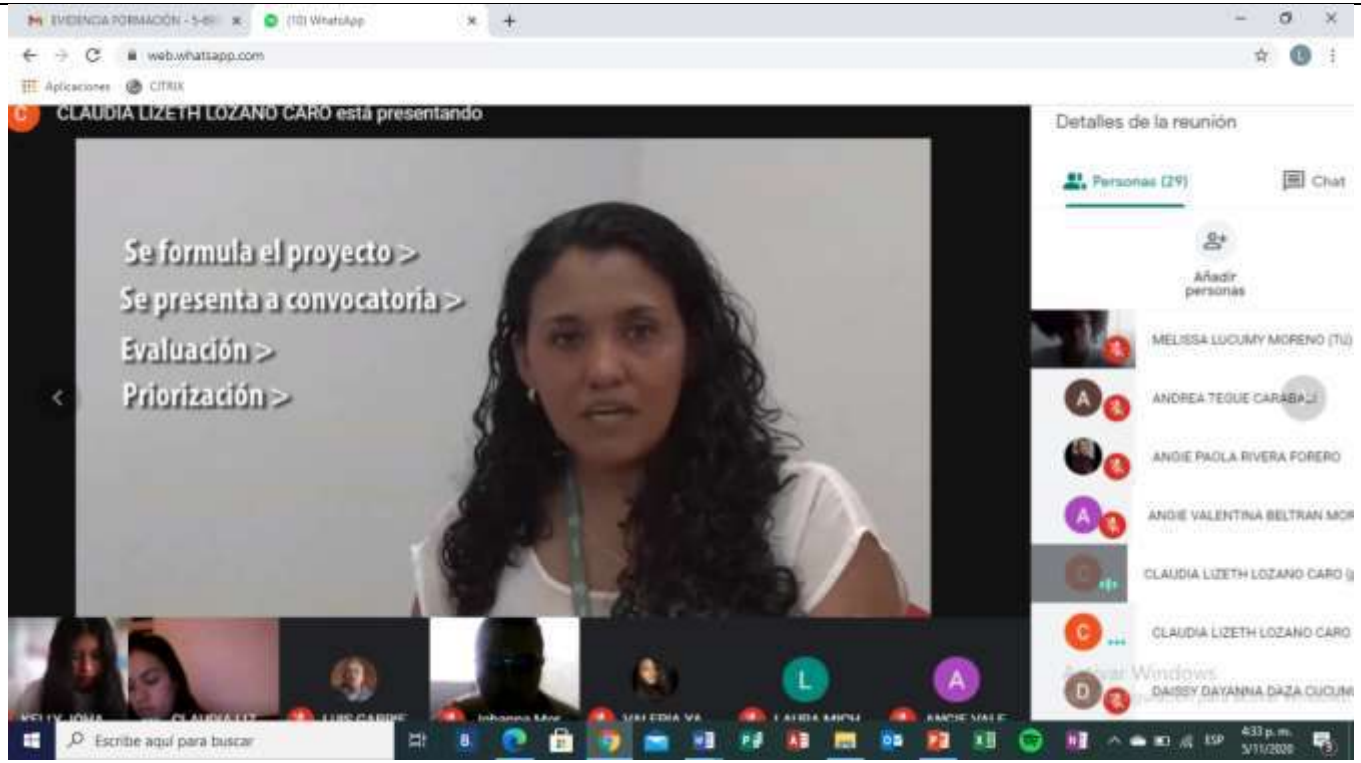
Fecha: 05/11/2020

Instructor: Laura Mojica

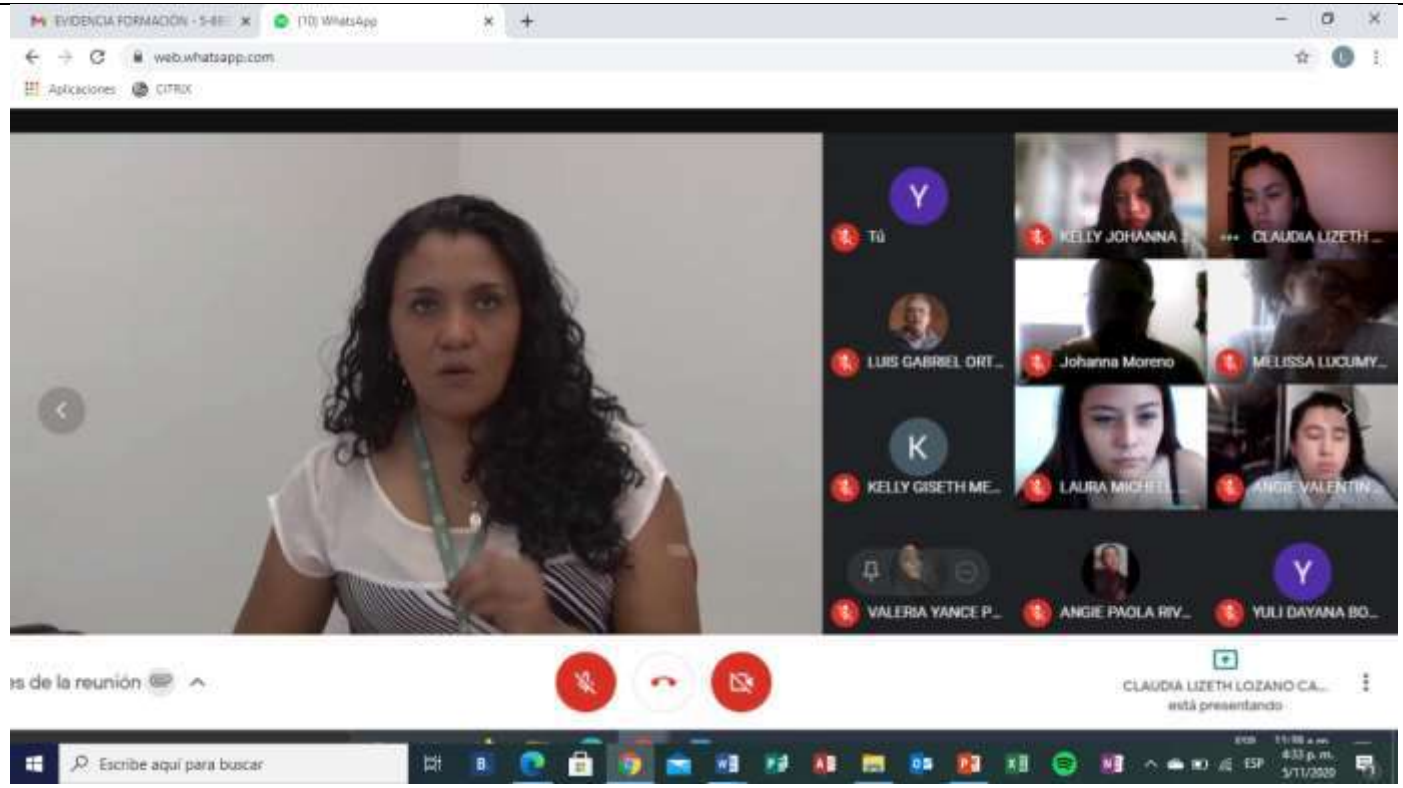
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

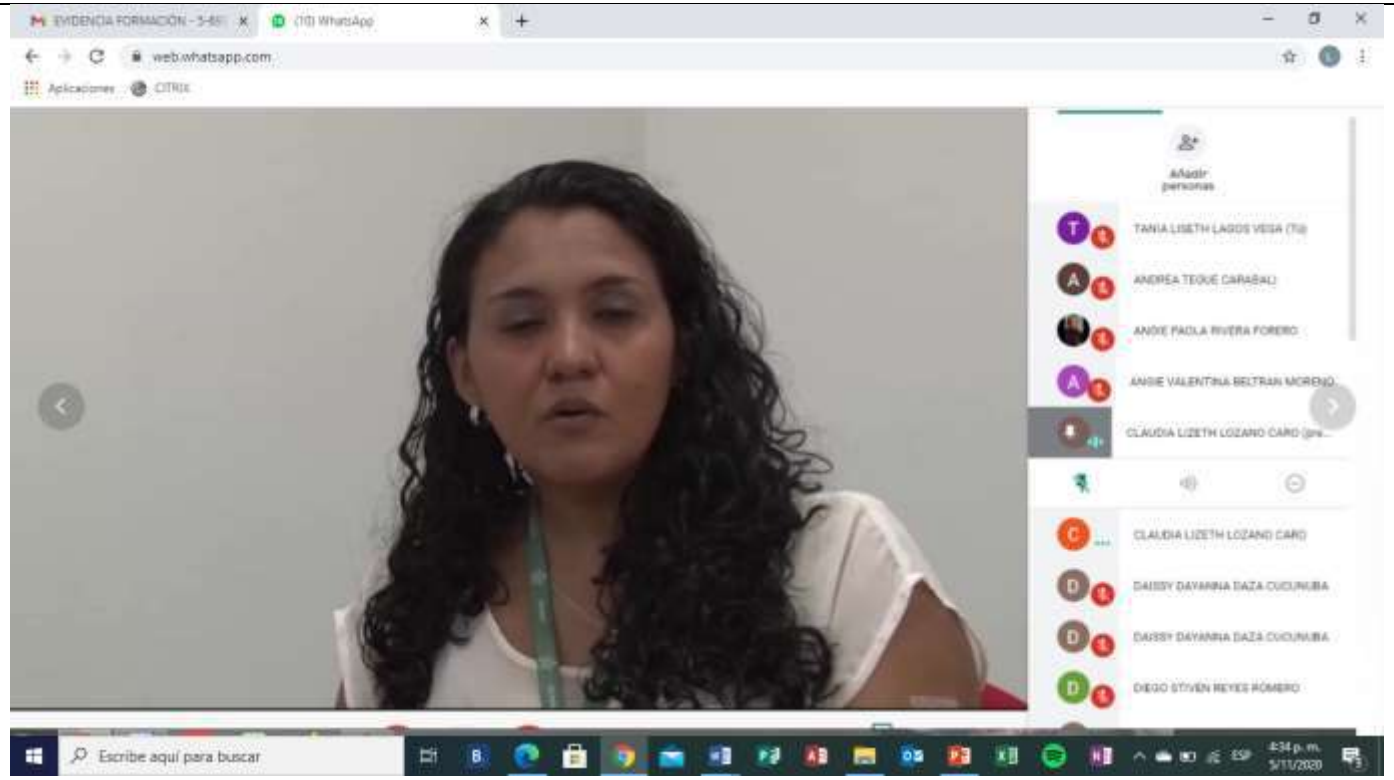
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se da sesión de empresa didáctica PEVAC S.A.S Se desarrollan Actividades Se ejecutan cada una de las actividades en los procesos asignados. Se toma asistencia Se menciona cumplimiento en informe diagnóstico y calificación listas de chequeo.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

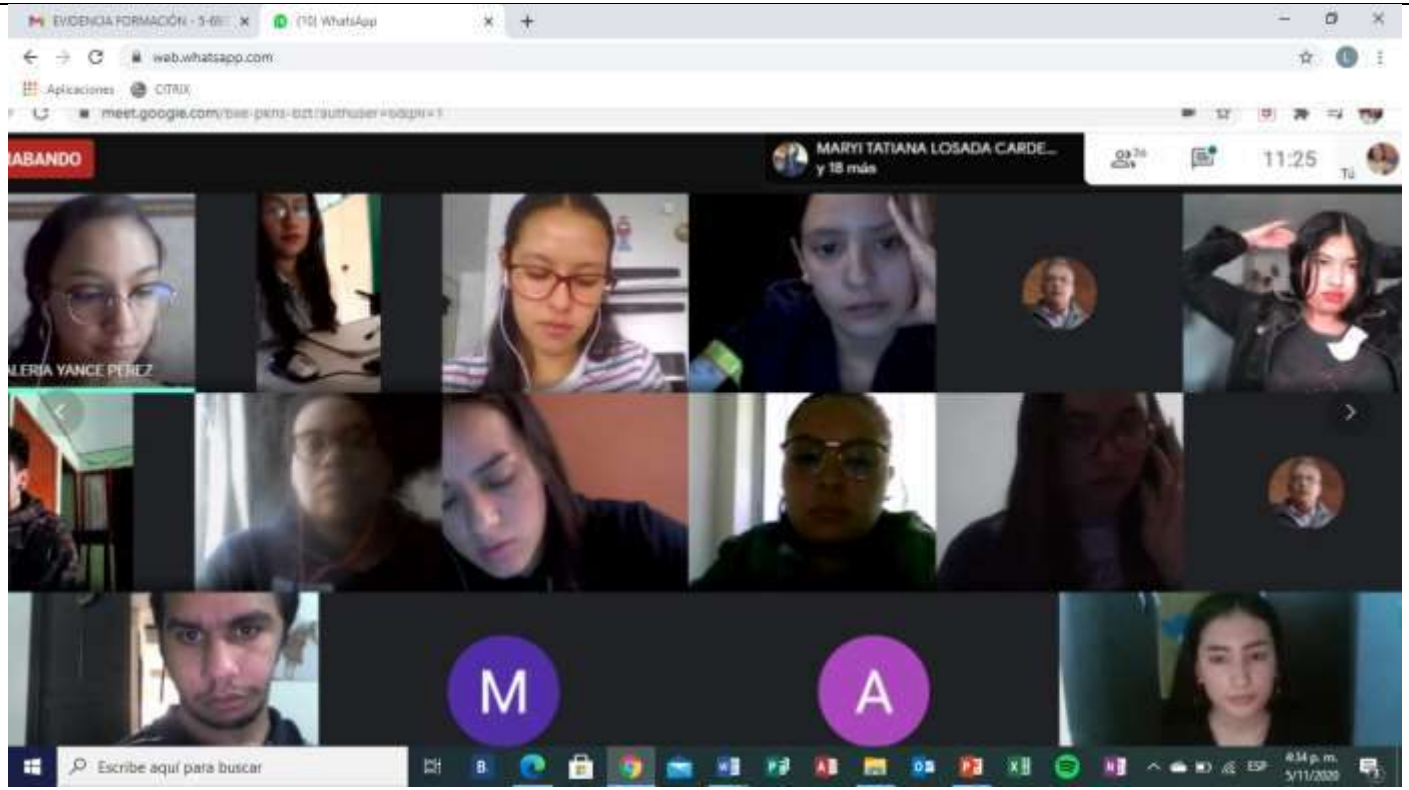
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

Fecha: 13/11/2020

Instructor: Laura Mojica

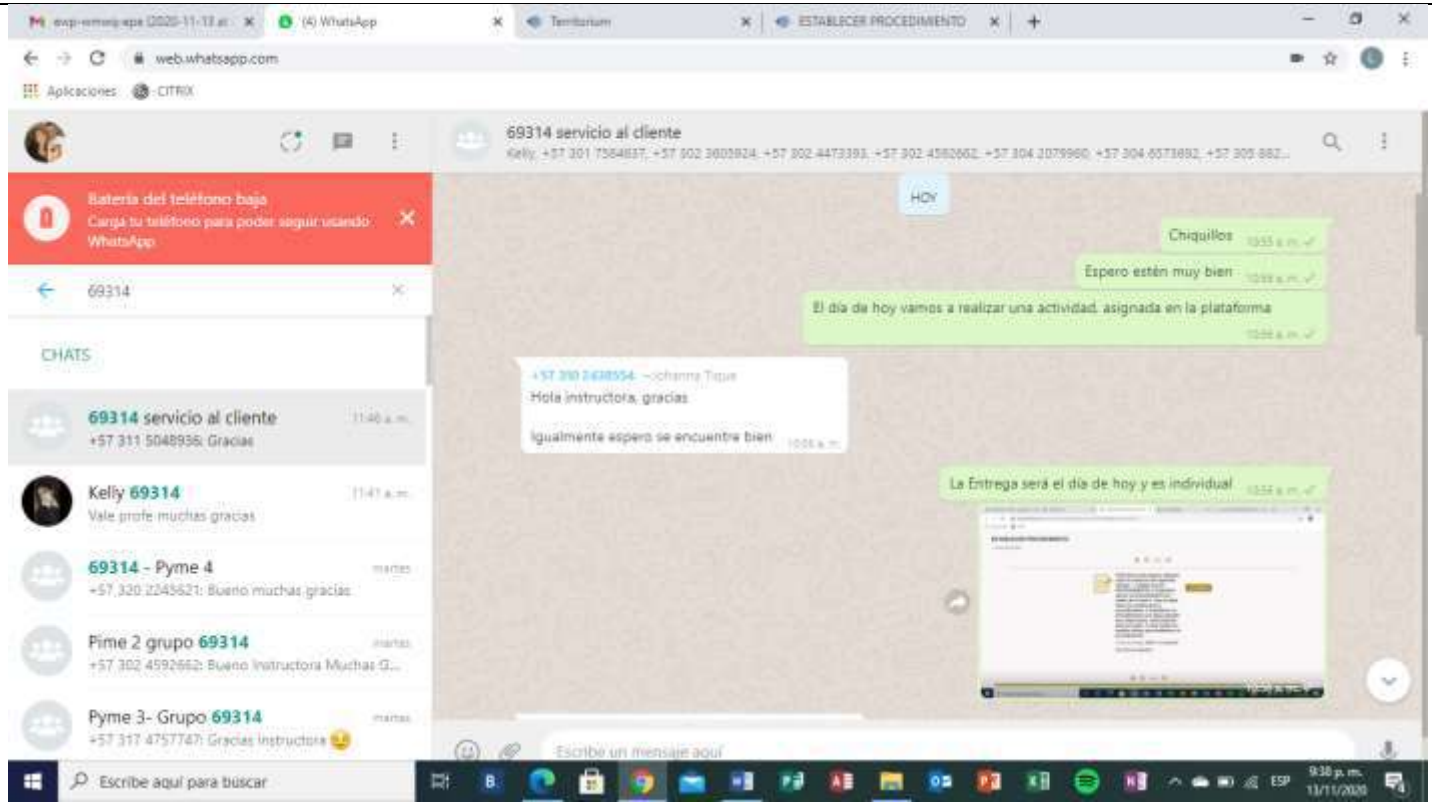
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

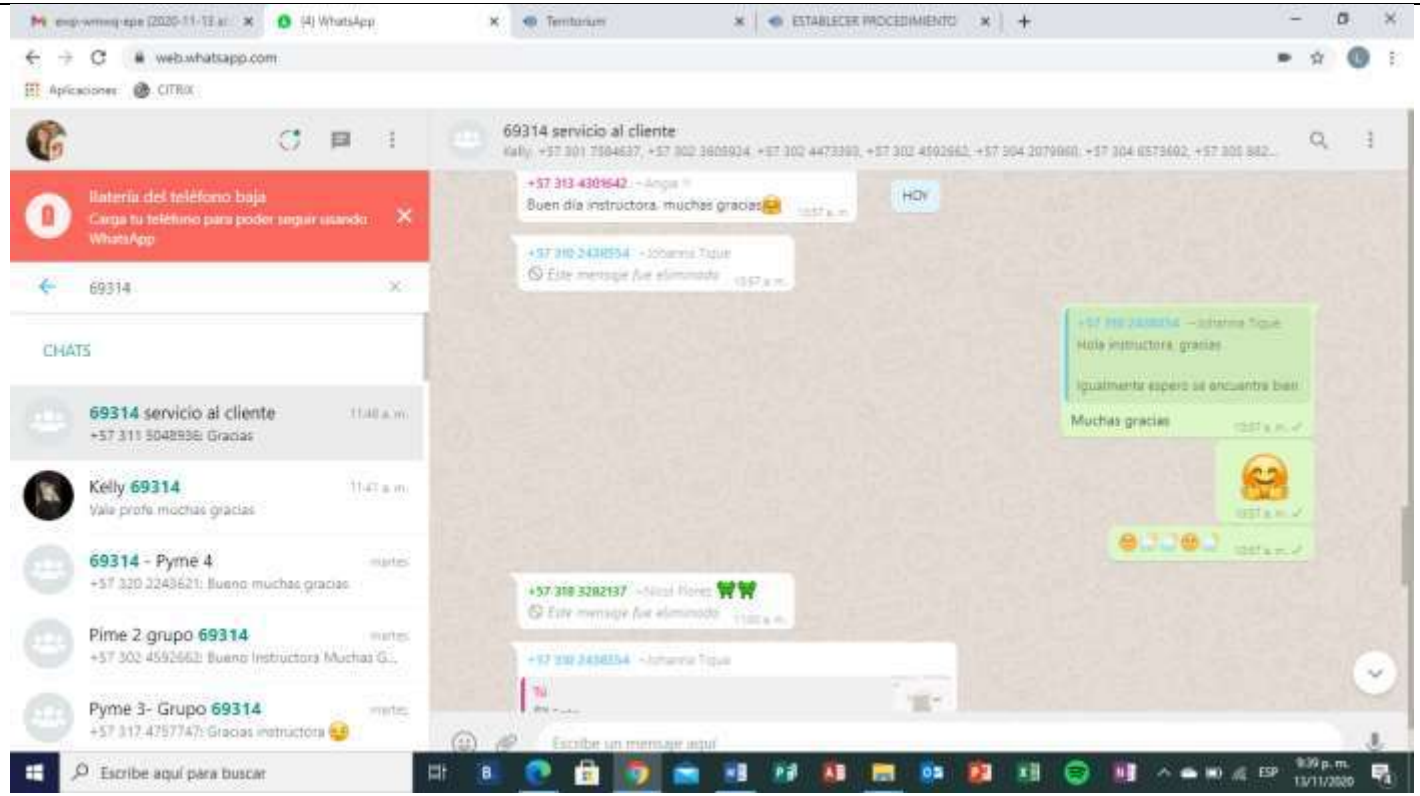
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Actividad a desarrollar Se realiza anuncio por territorium de la Actividad a desarrollar Se habilita la plataforma para subir la evidencia en cuanto a la identificación de un PROCEDIMIENTO. Se dejan 4 puntos a desarrollar, siendo una actividad individual. Se aclaran dudas vía whatsapp	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

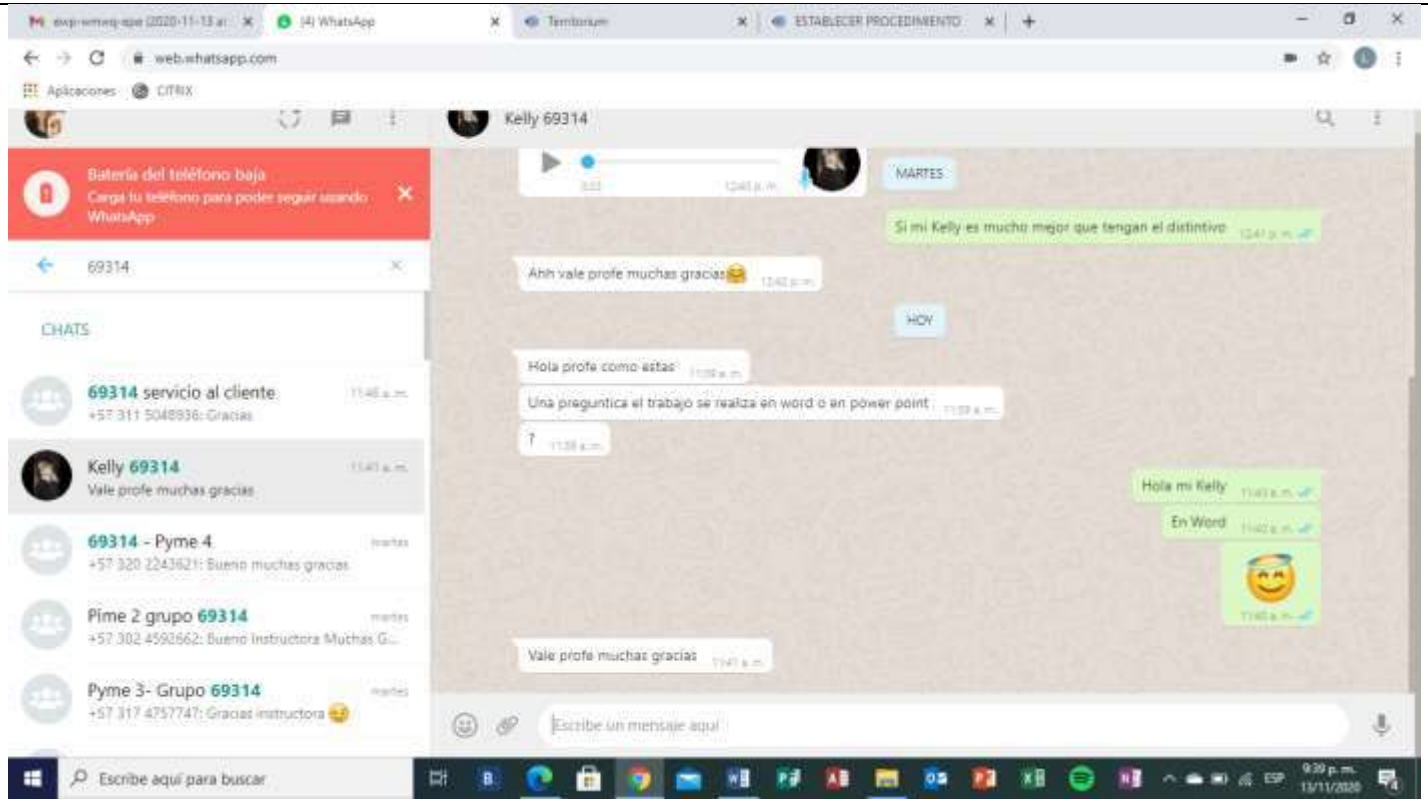
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

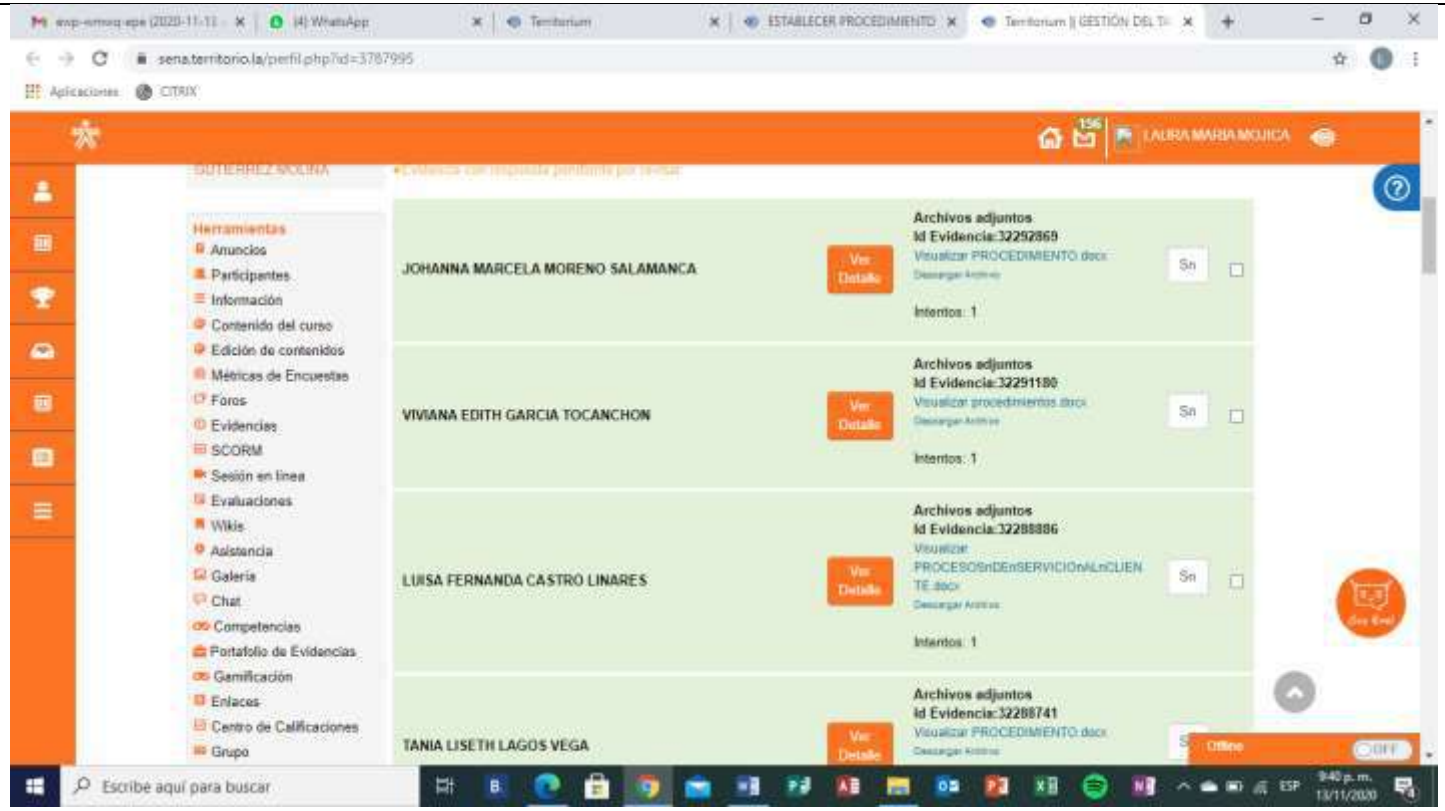
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

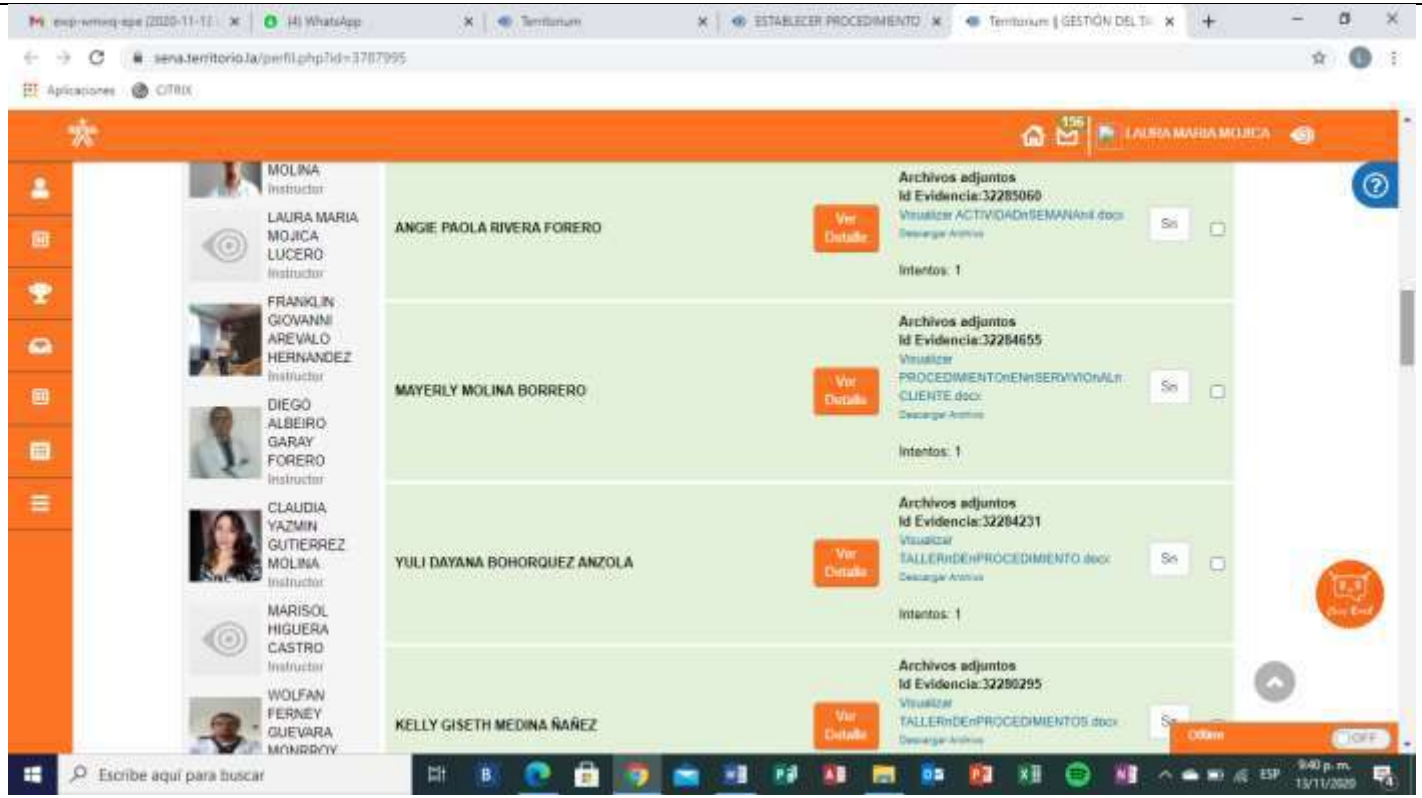
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

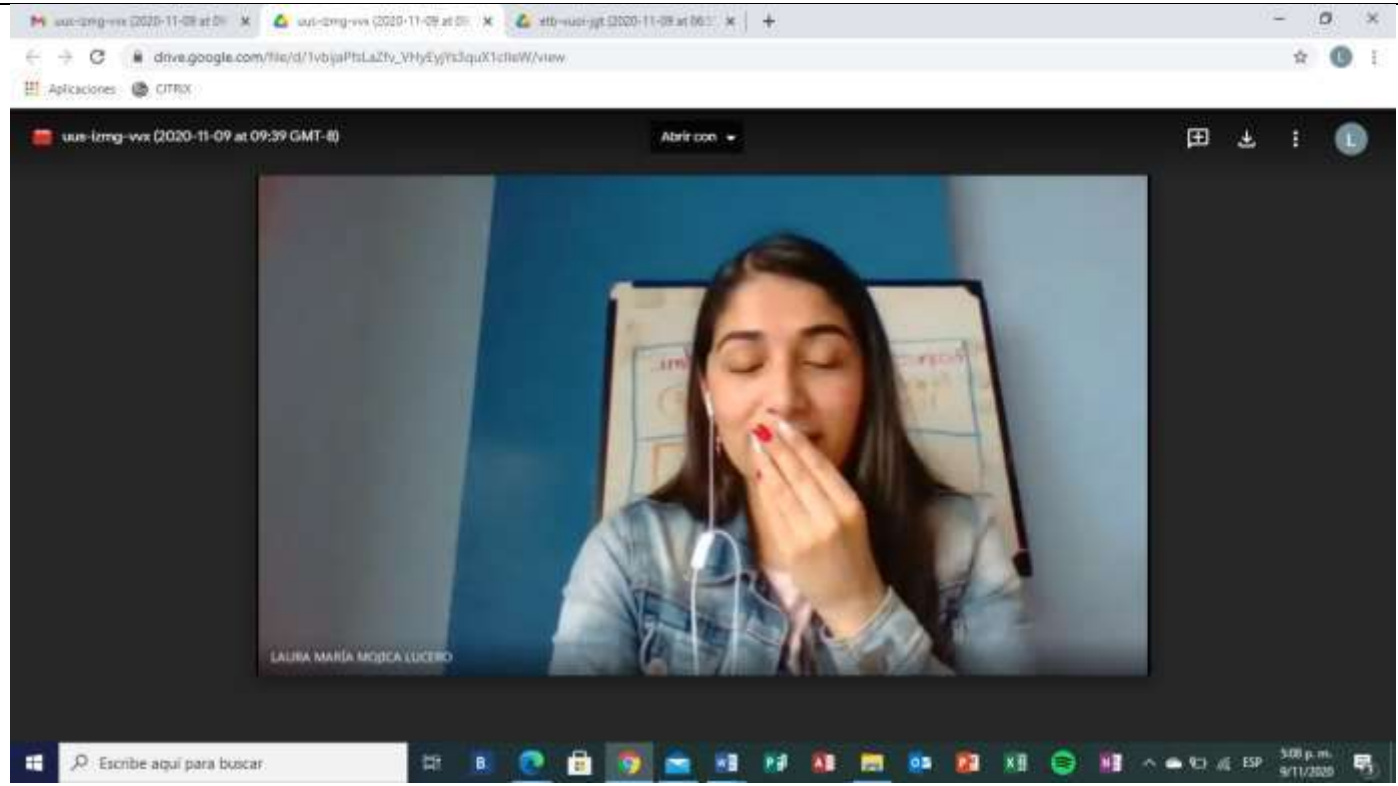
Fecha: 09/11/2020

Instructor: Laura Mojica

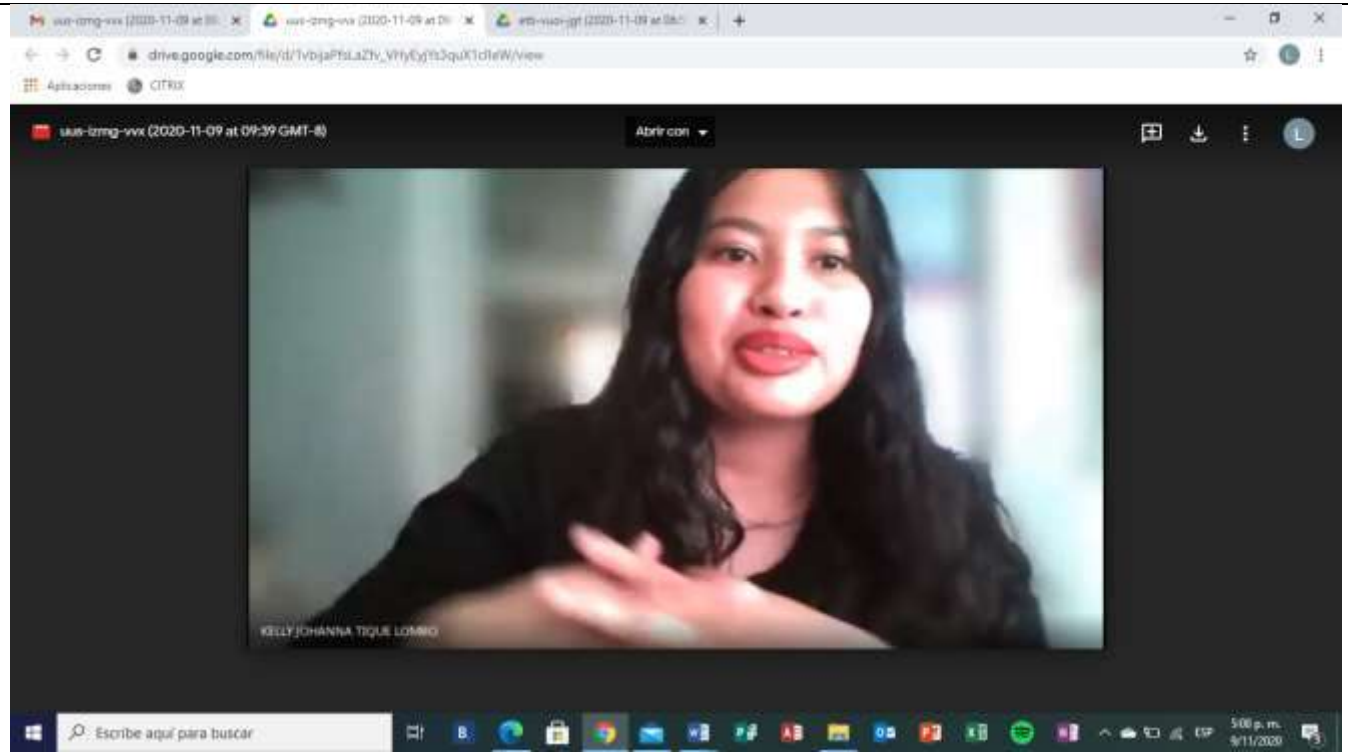
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

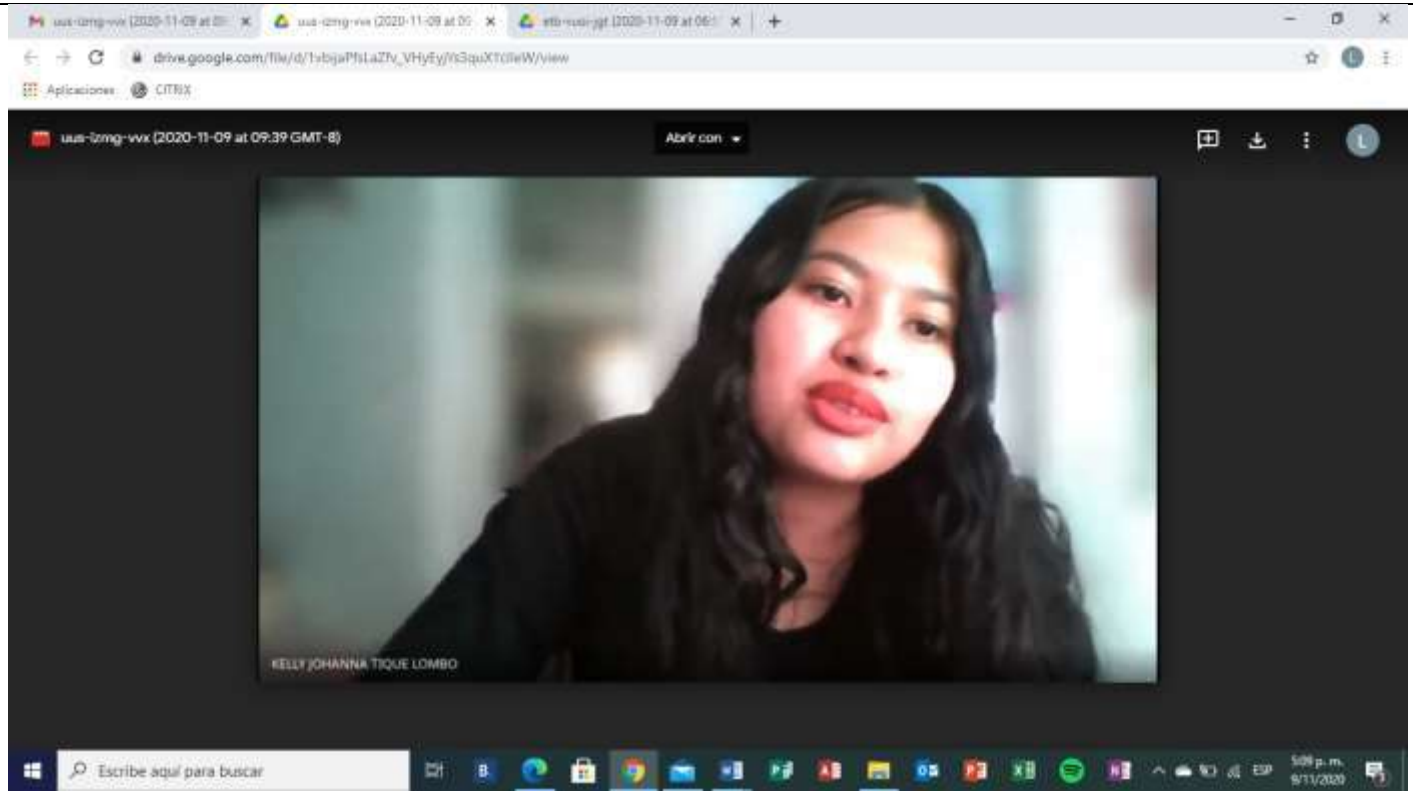
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Se da inicio a las exposiciones de las pymes **Pyme 2** Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. **Pyme 4** Métrica de la Satisfacción del Cliente **Pyme 5** Sistema Automatizado de Ventas	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

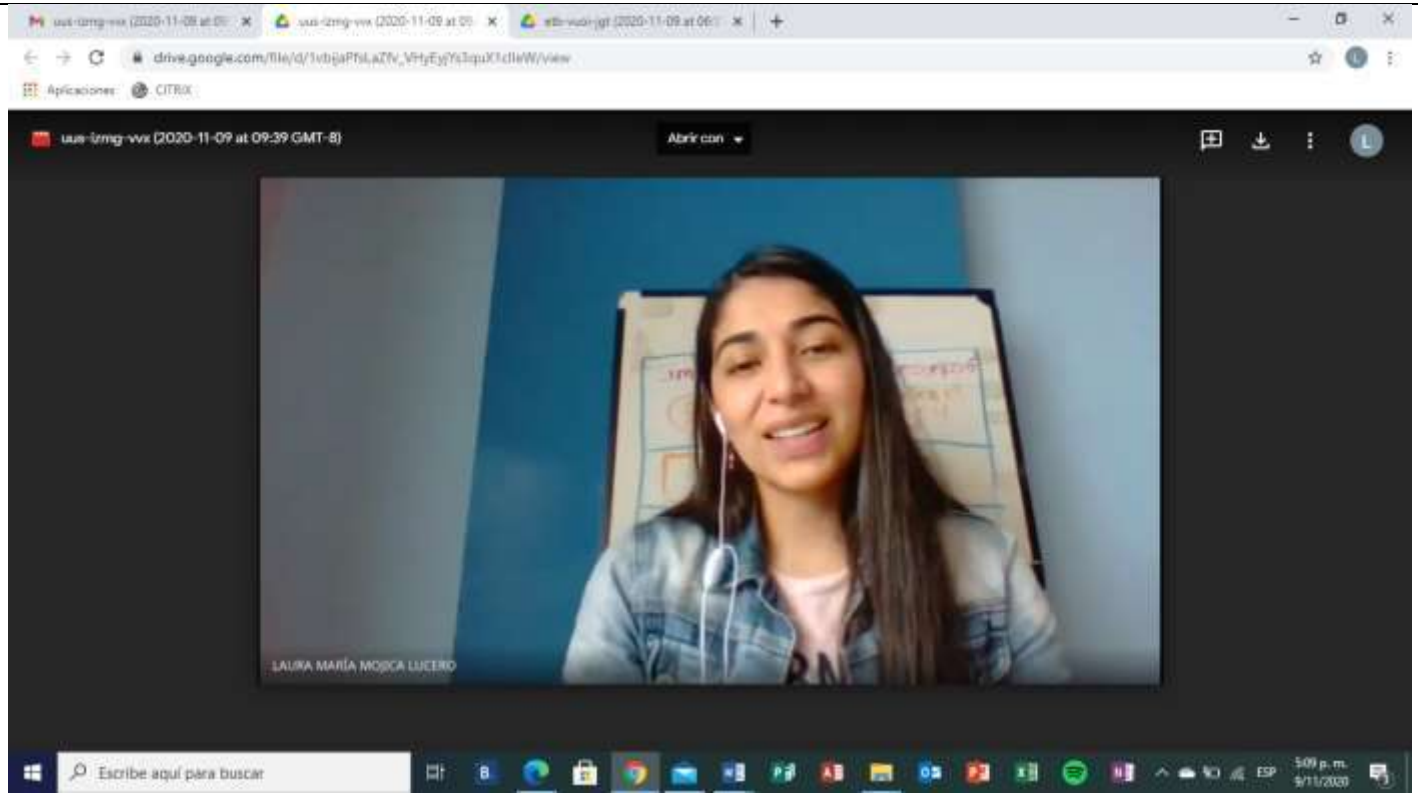
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

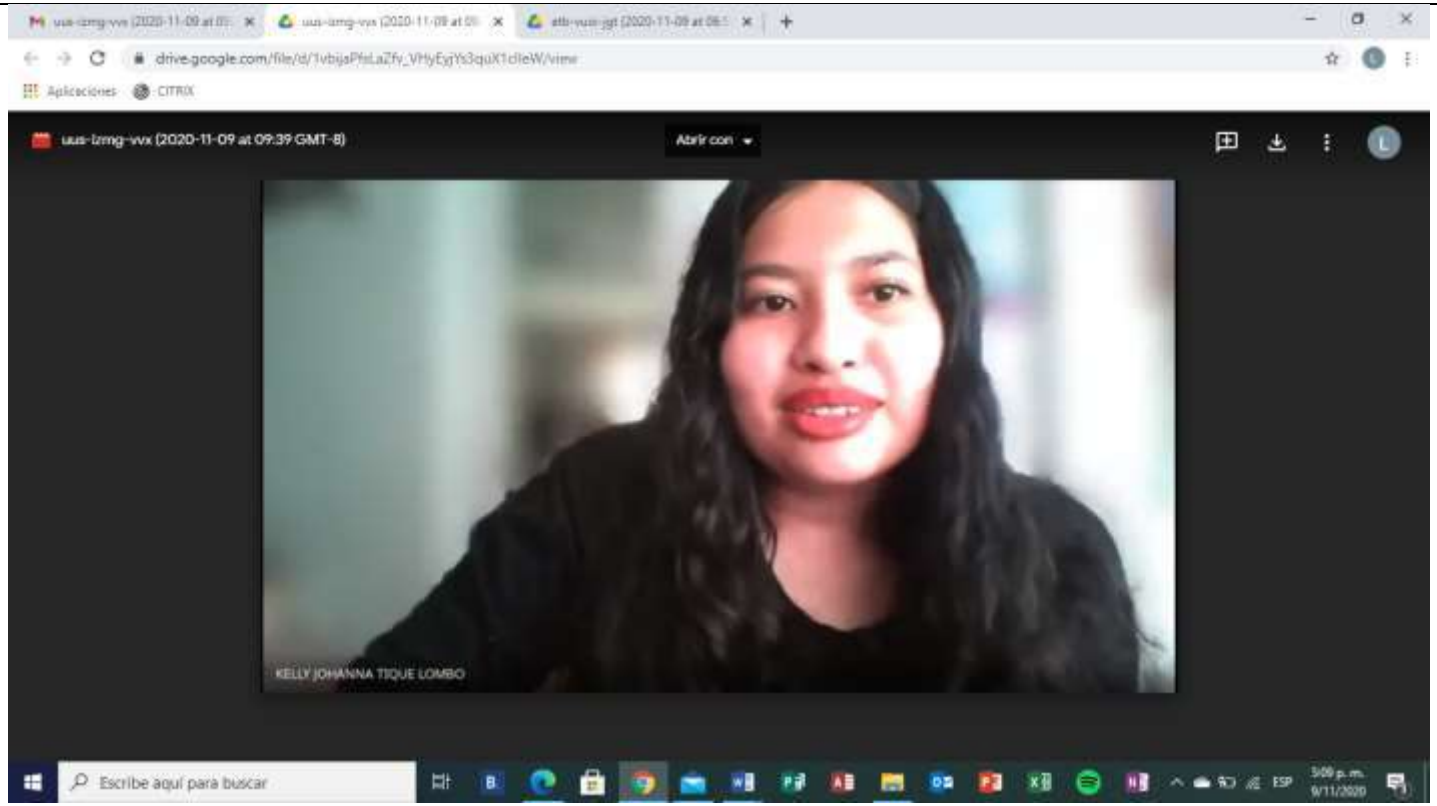
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

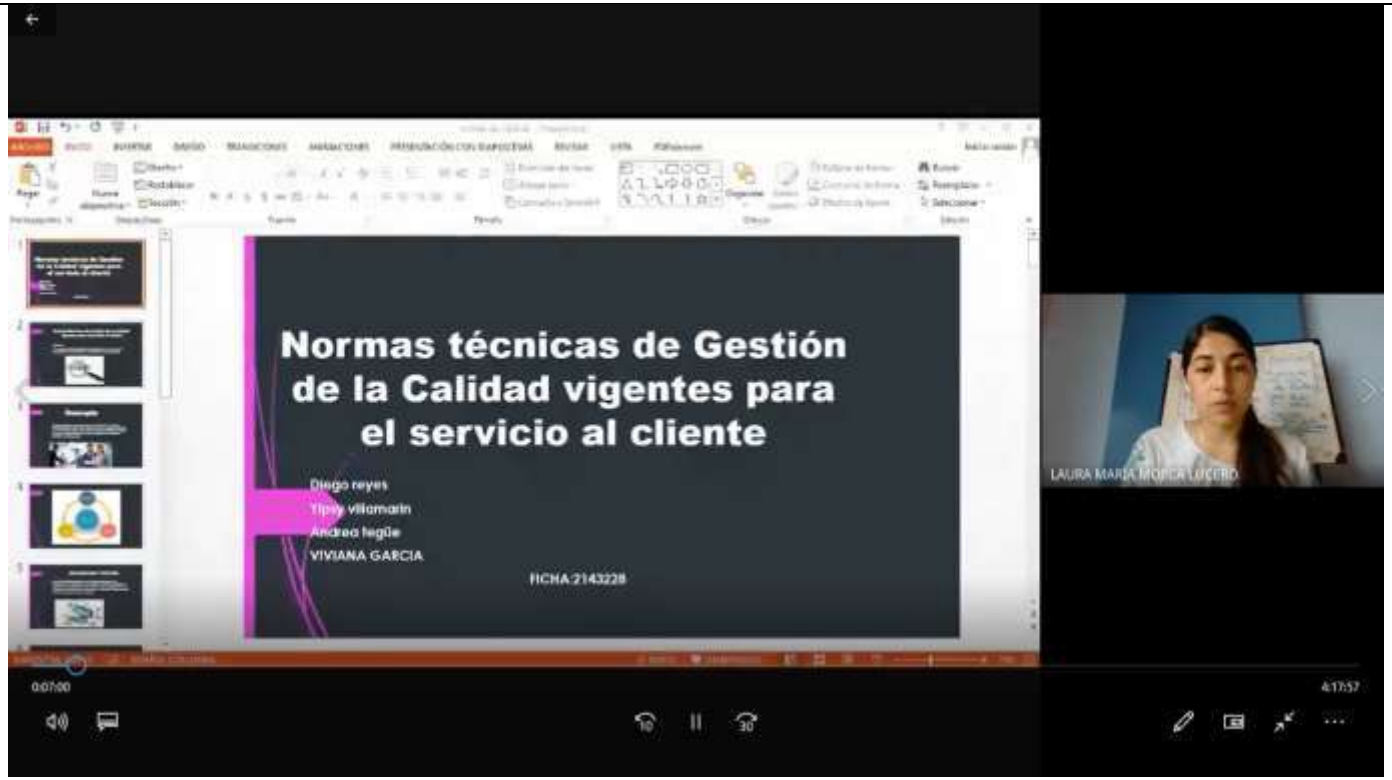
Fecha: 10/11/2020

Instructor: Laura Mojica

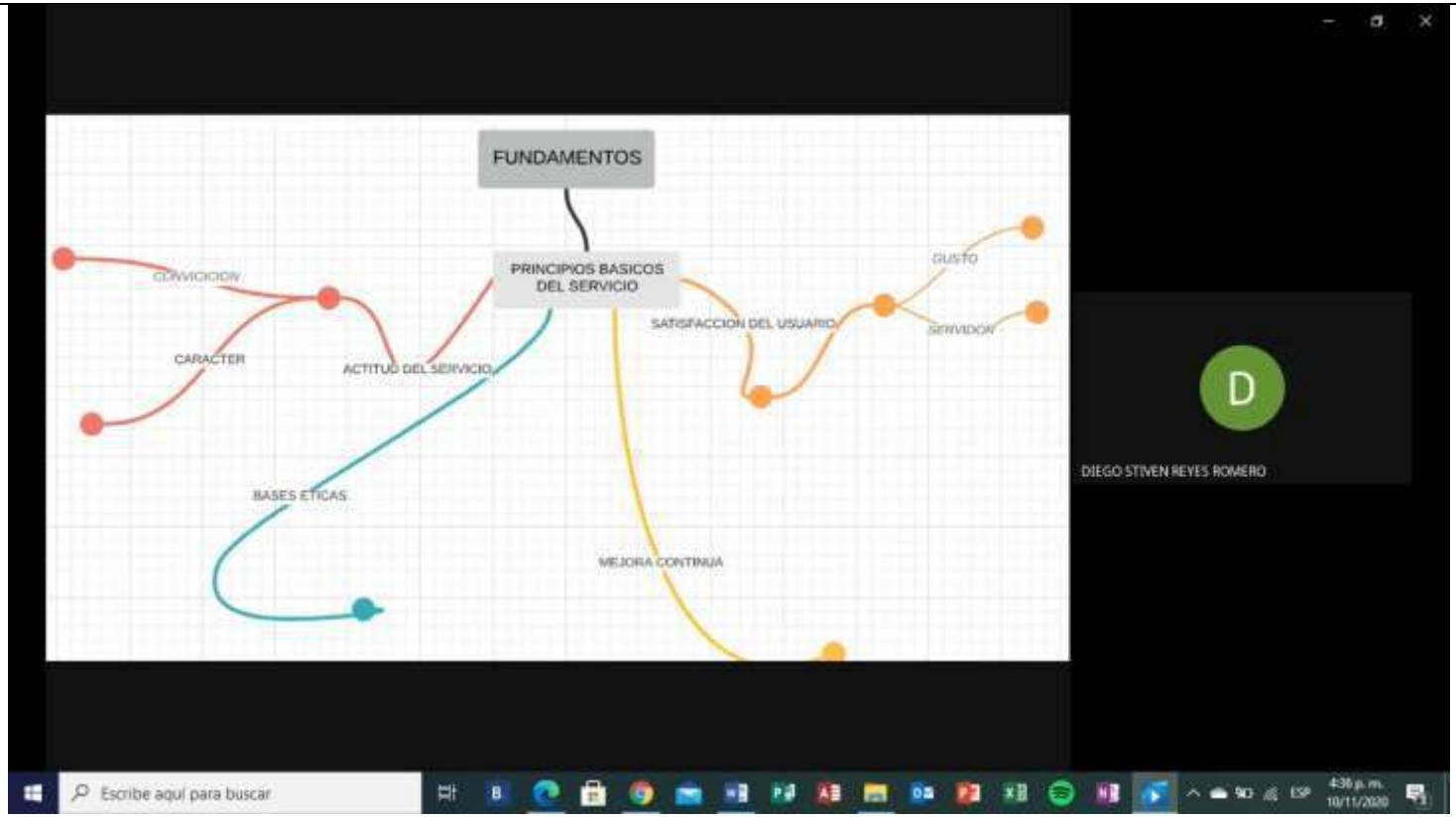
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea La pyme **2, debido a su falta de preparación debía exponer y socializar el tema nuevamente** Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. Se socializa el tema de Comunicación verbal y no verbal.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación			

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



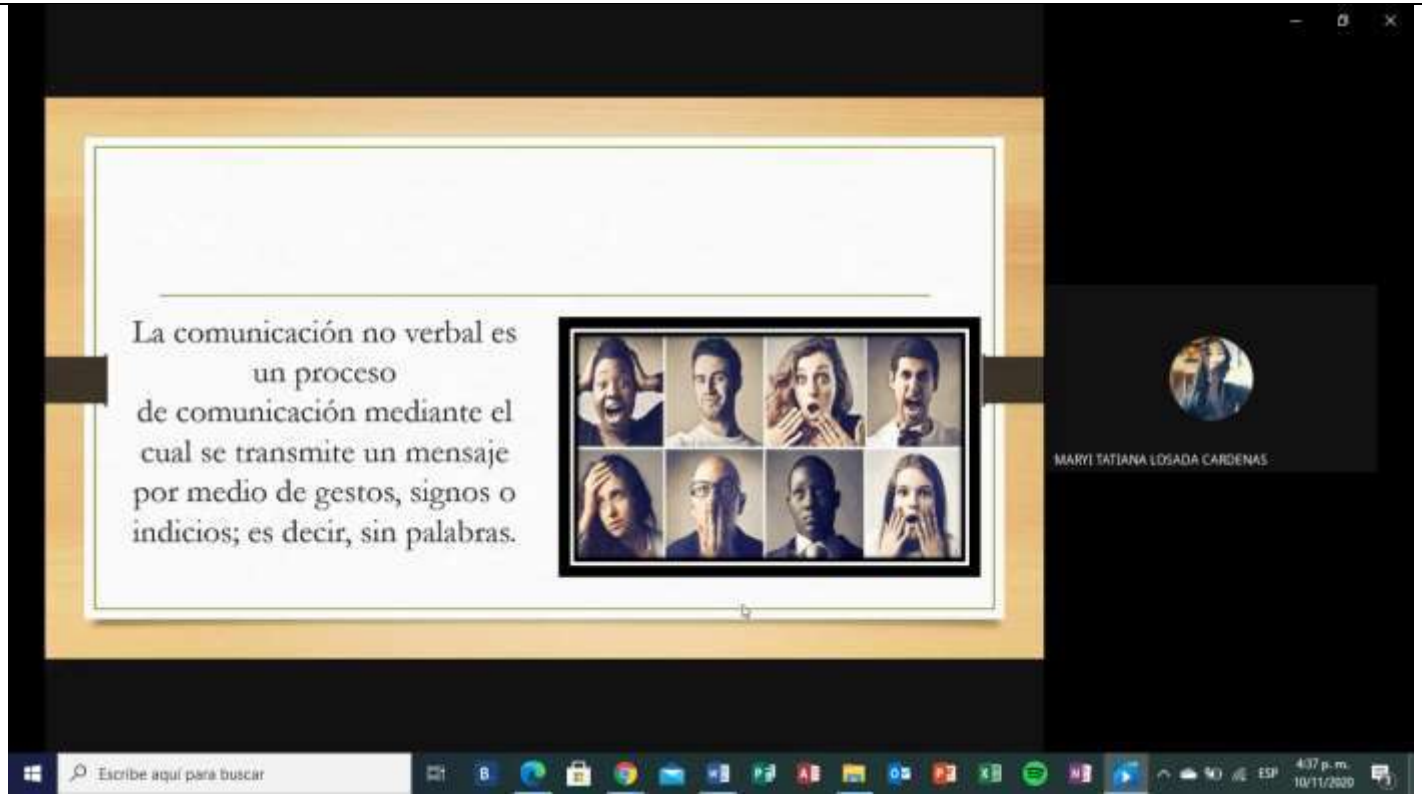
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

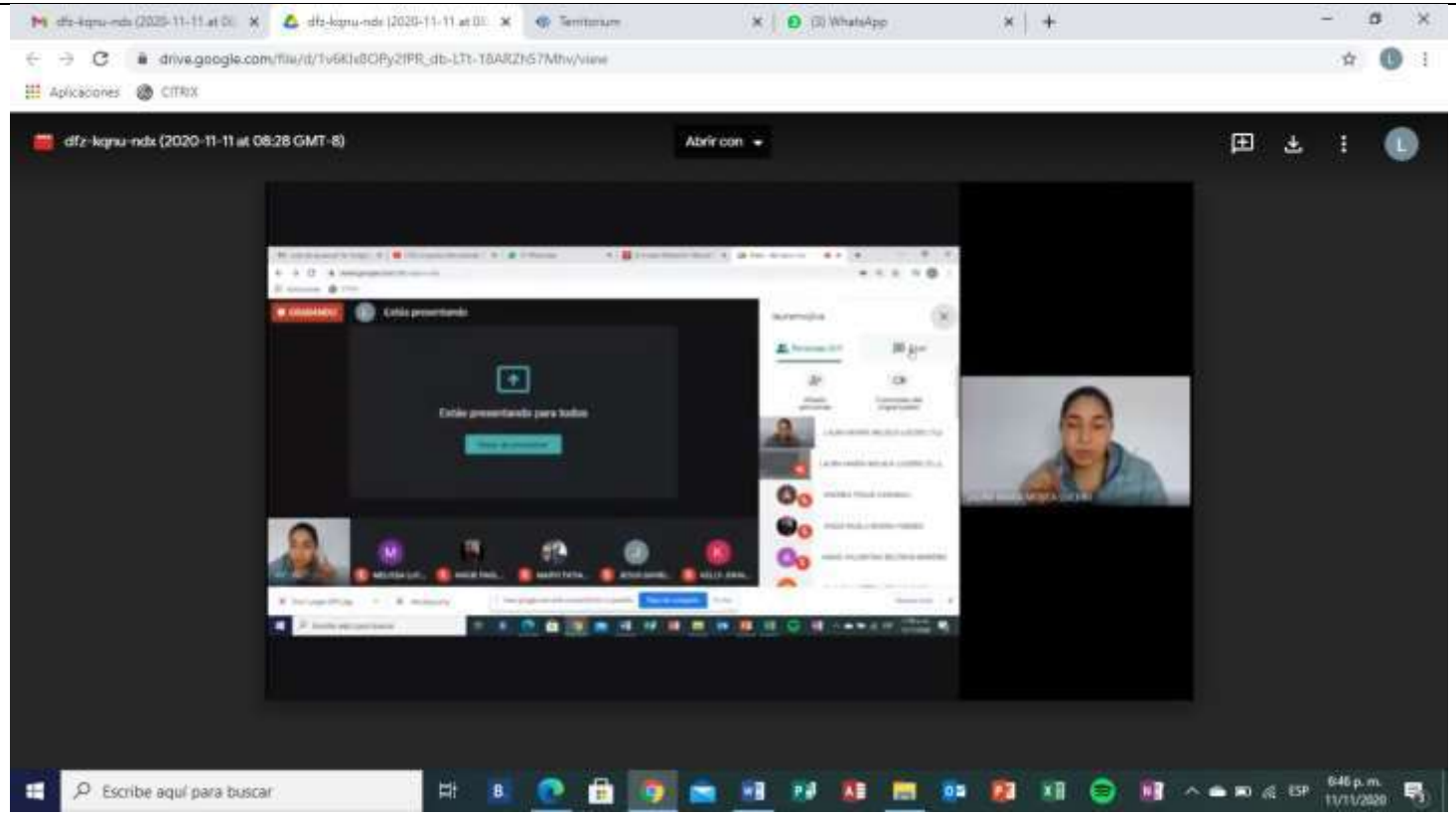
Fecha: 11/11/2020

Instructor: Laura Mojica

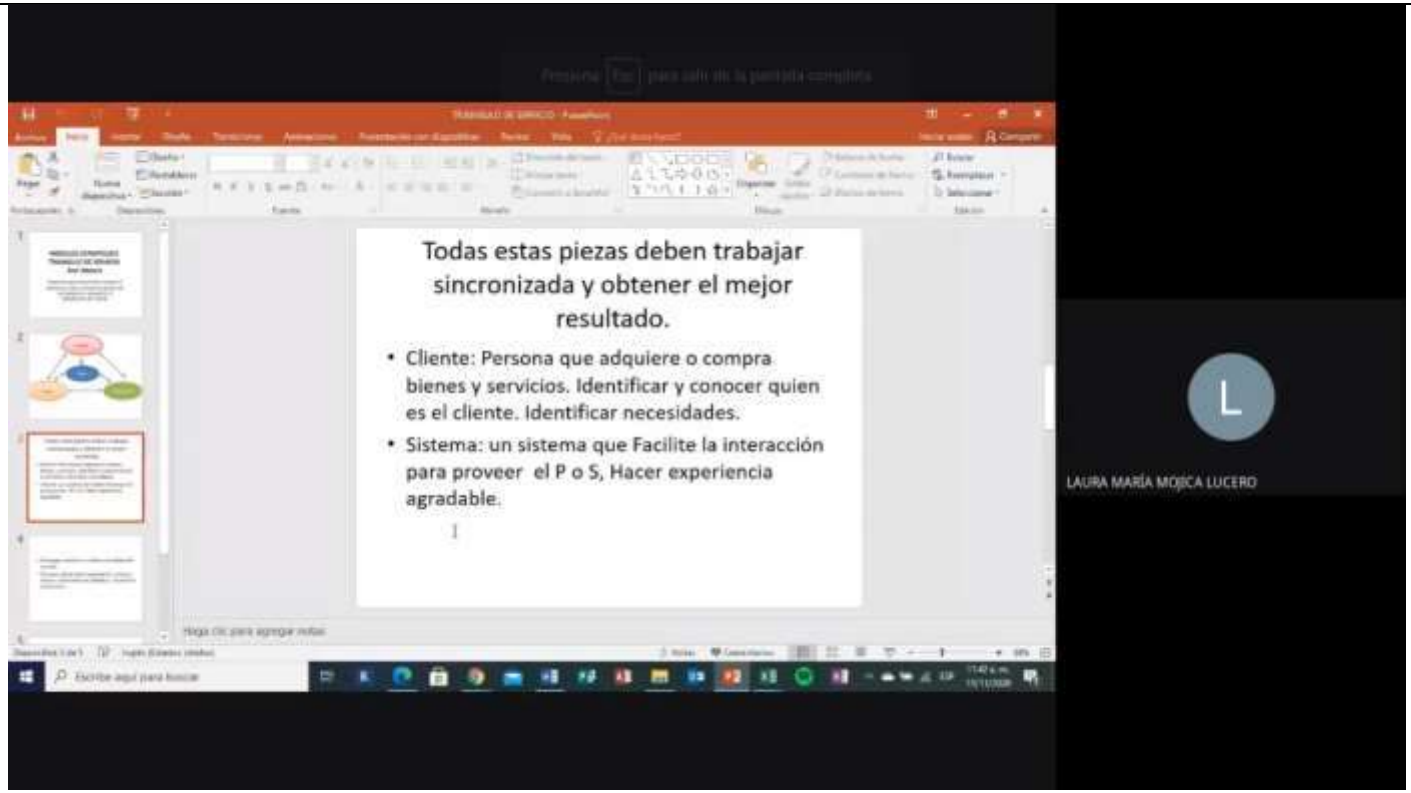
Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

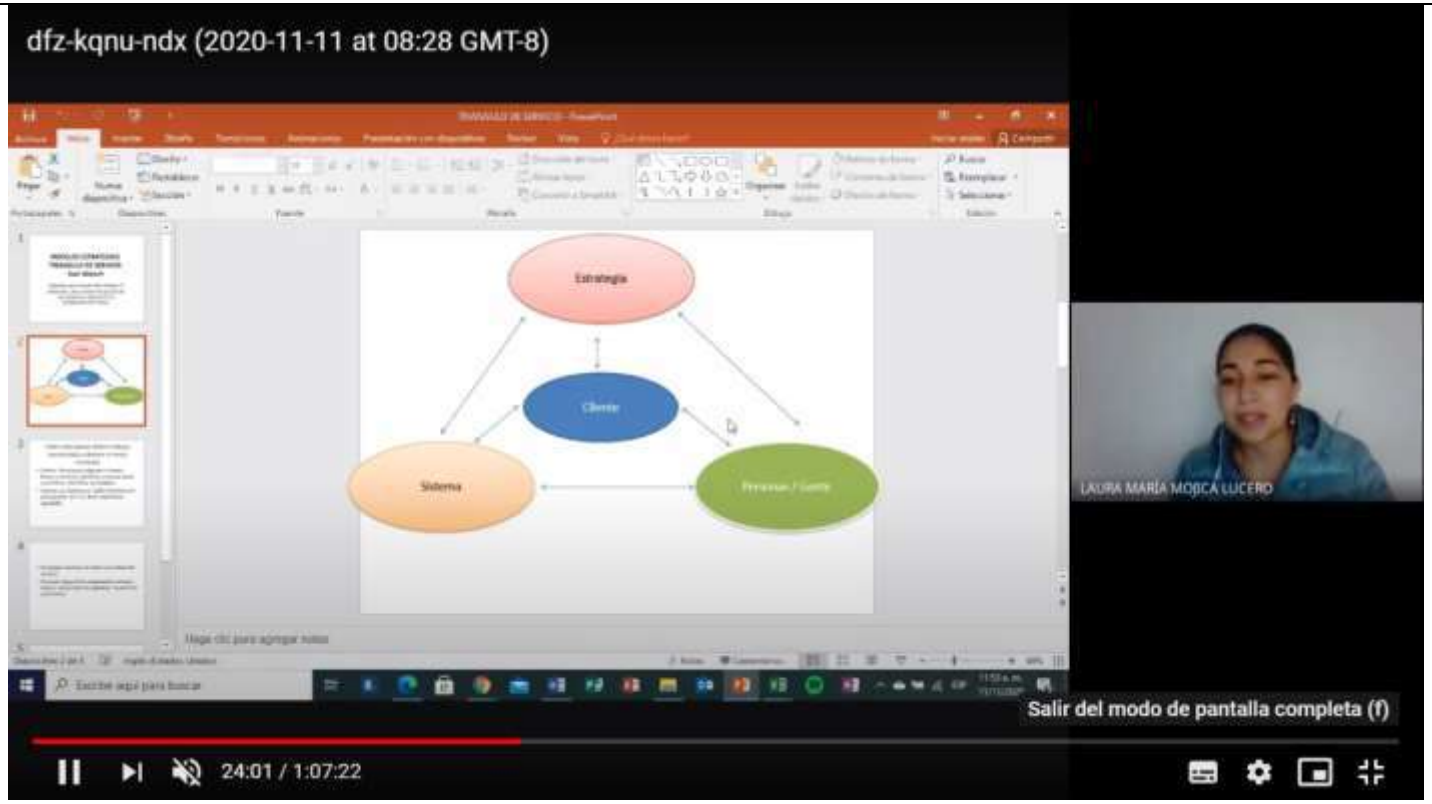
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Explicación del triángulo de servicio Explicación de sus cuatro factores Explicación y cierre de temas de exposiciones.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

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

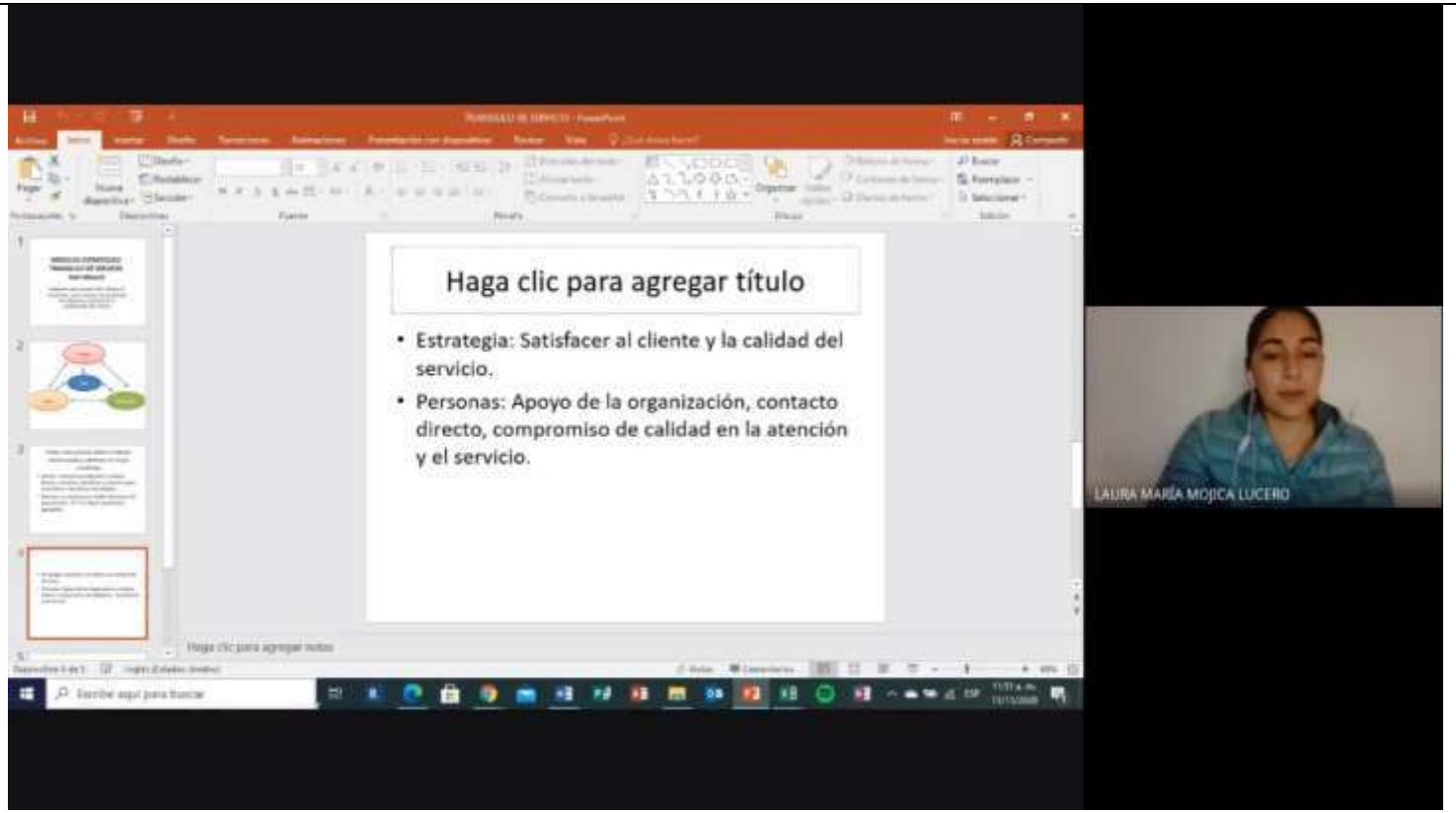
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



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

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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

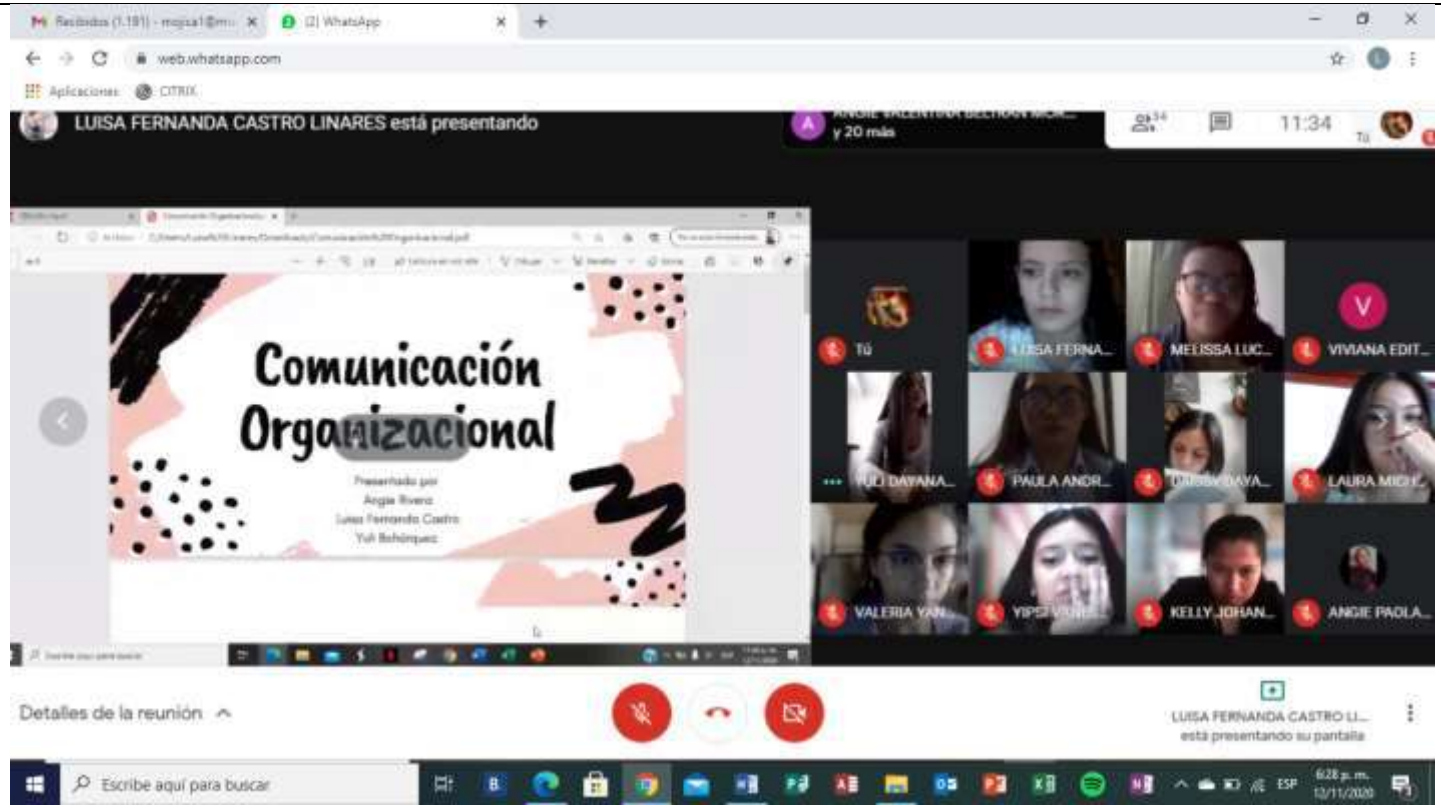
Fecha: 12/11/2020

Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

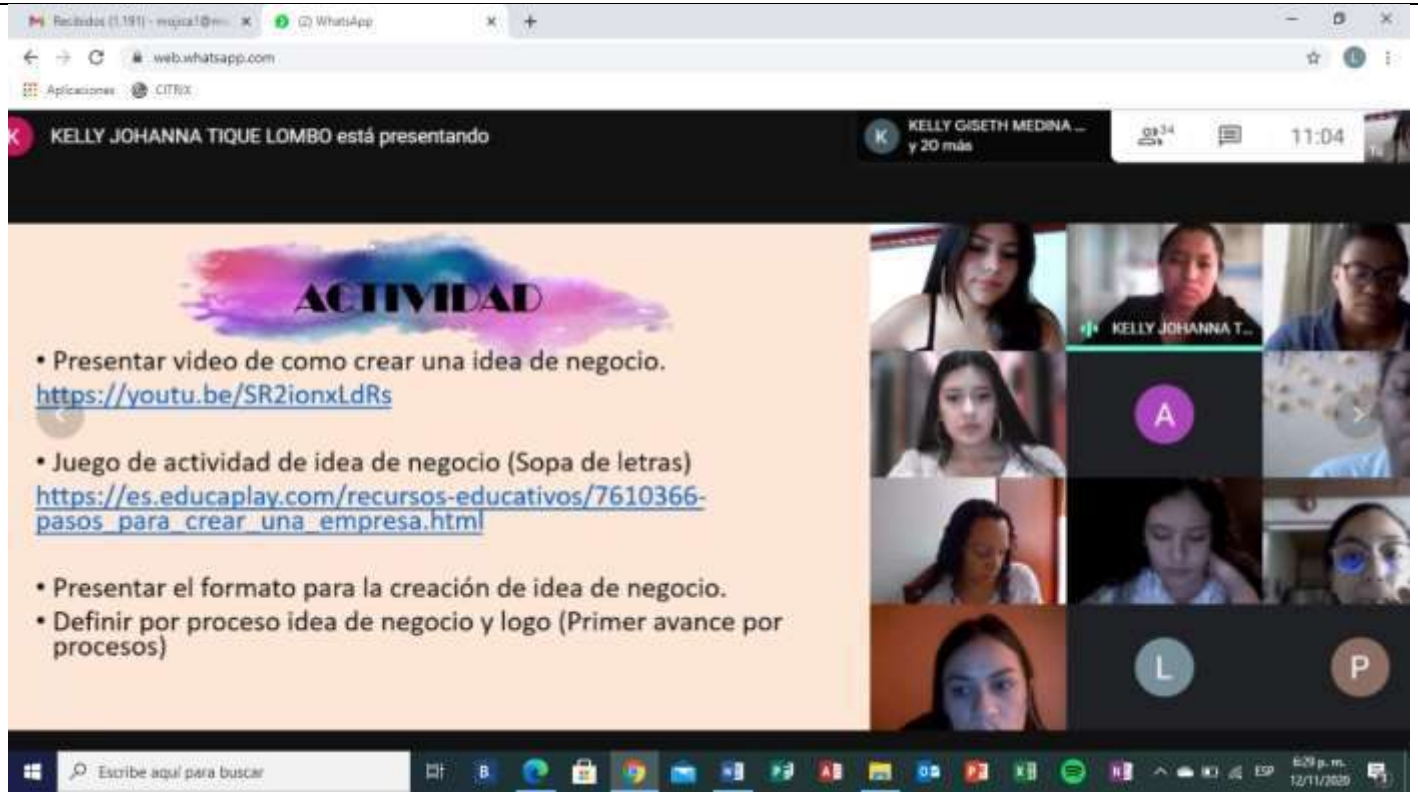
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Sesión en empresa didáctica Actividades de todos los procesos Se toma asistencia Se muestra formulación importante.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

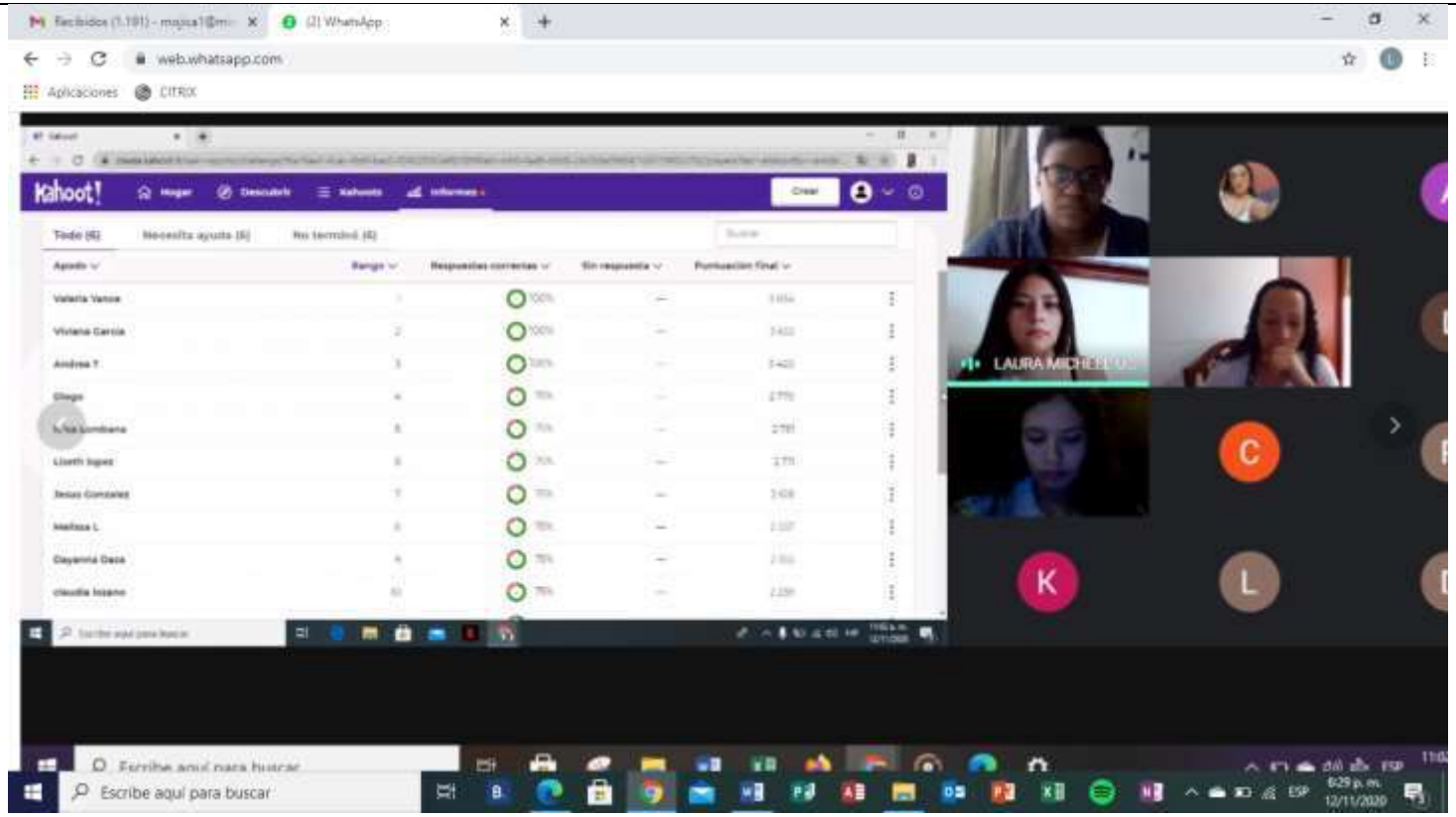
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

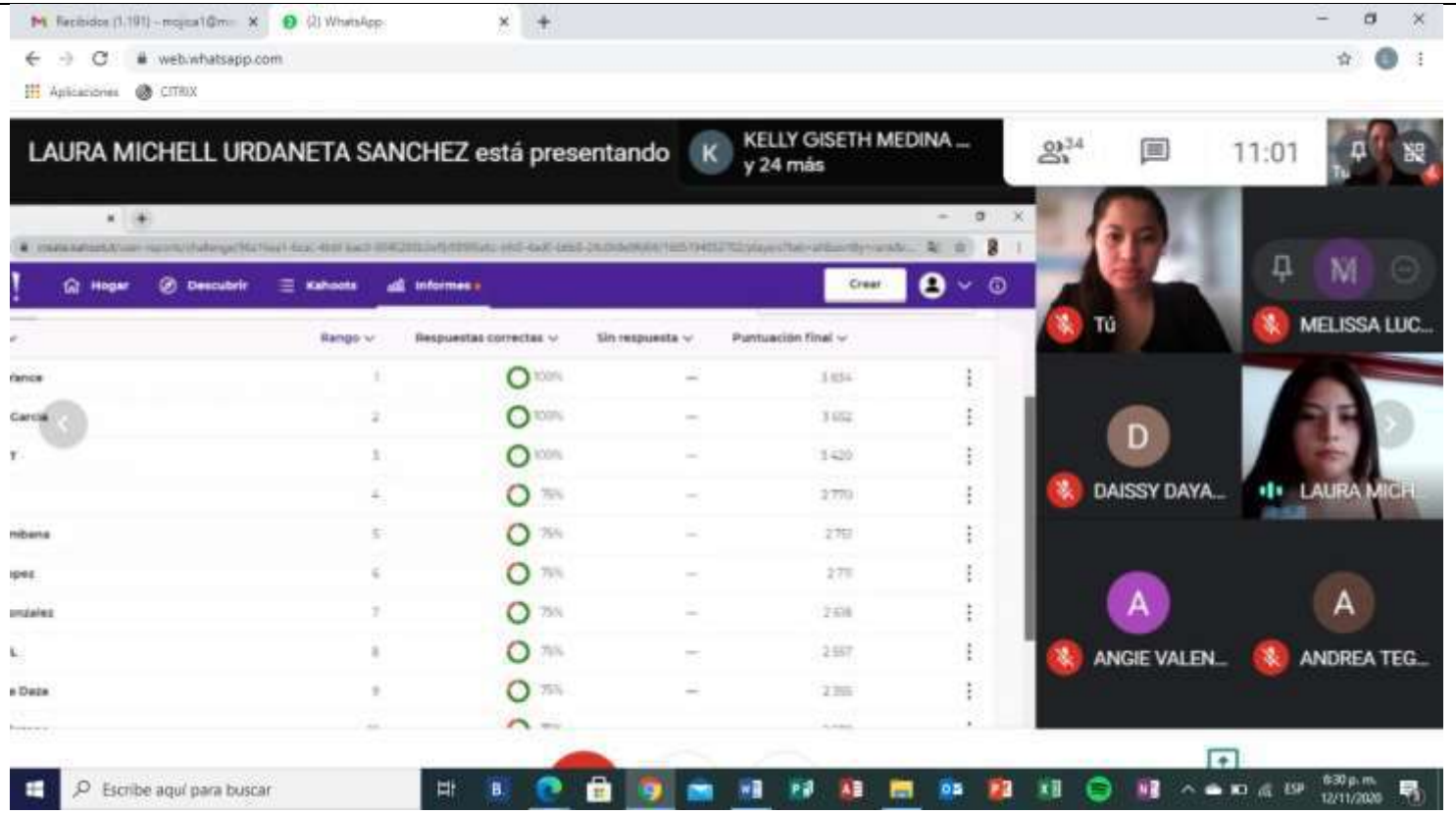
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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



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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

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

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO

Trabajo Virtual

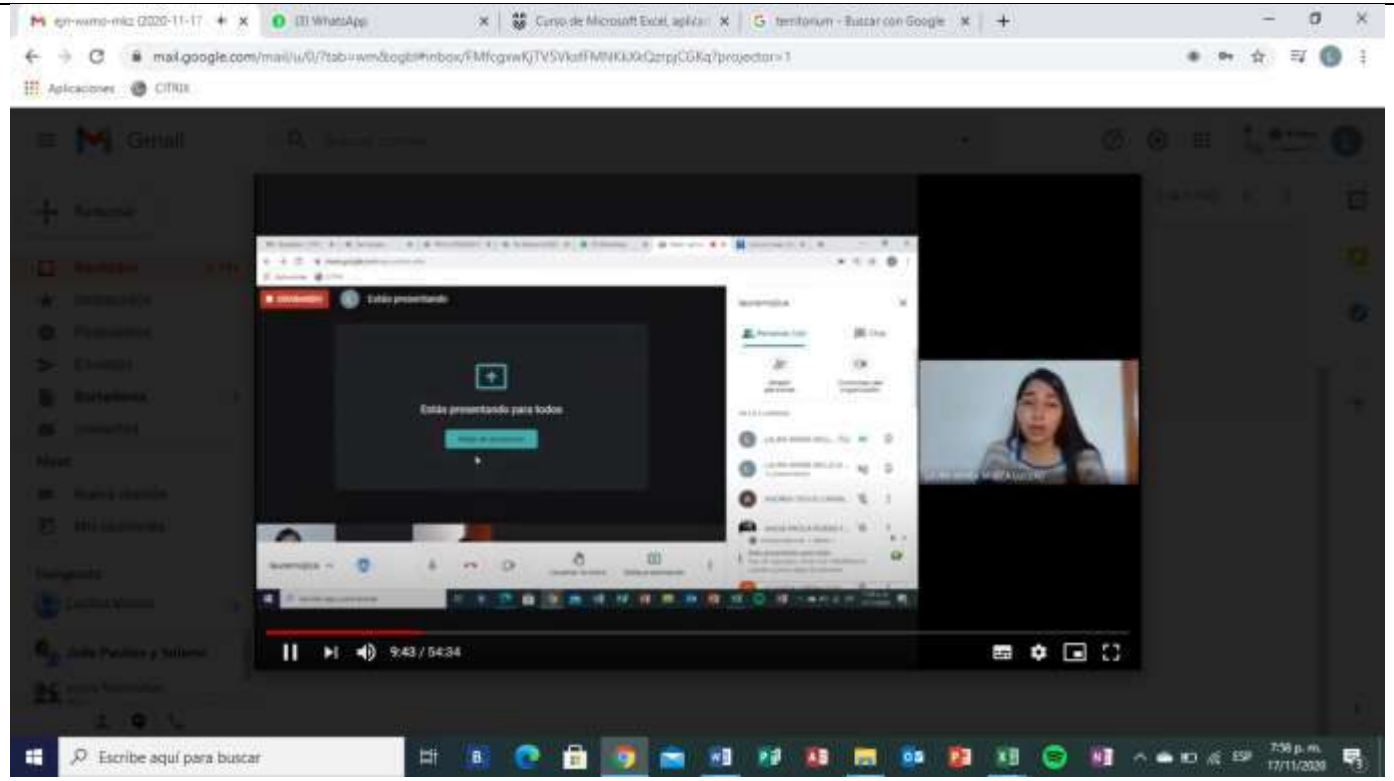
Fecha: 17/11/2020

Instructor: Laura Mojica

Ficha de caracterización: 69314-2143228

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

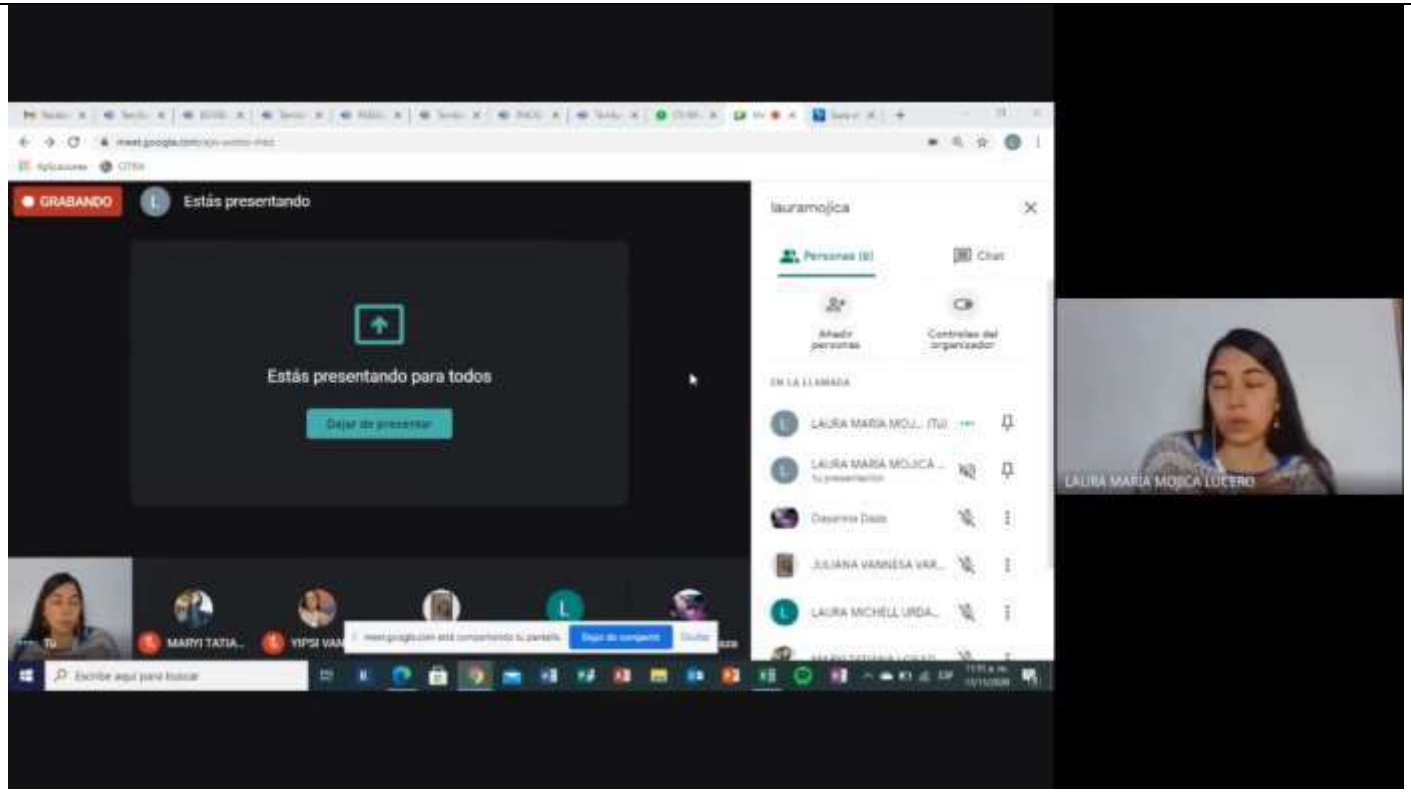
Ítem	Relación de Evidencias (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, Whastapp, correo, Teams, etc.)
Anuncio-Comunicación	Whasatsapp y MEET	Territorium, correo electrónico, whasatsapp y MEET
Actividades	Se realiza anuncio por WhatsApp de la Sesión en línea Se realiza anuncio por territorium de la Sesión en línea Verificación de notas a la semana 5 cierre de corte. Retroalimentación de compromisos por parte del grupo Se toma asistencia – Se realizan las actas y estrategias pedagógicas.	Territorium, whasatsapp y MEET

Valoración – Retroalimentación		

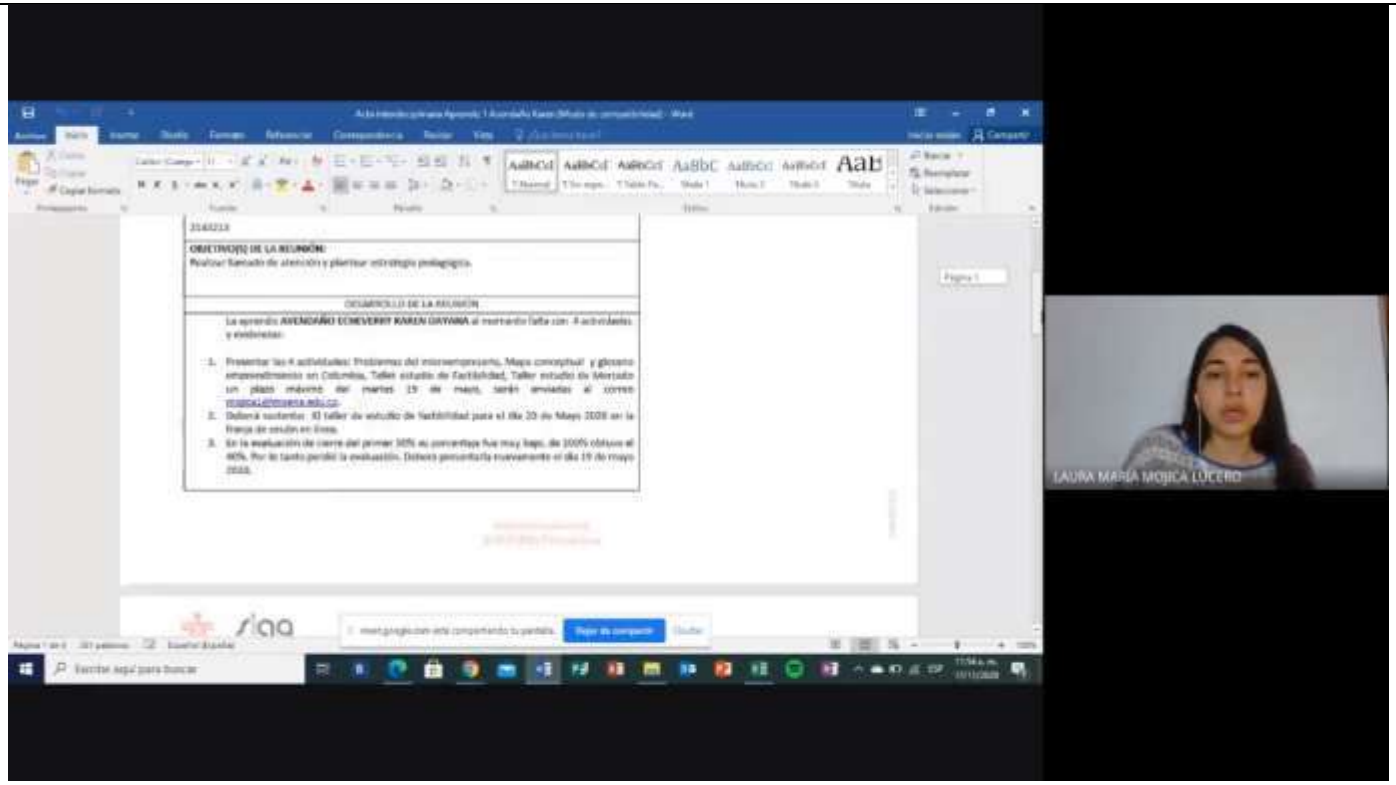
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

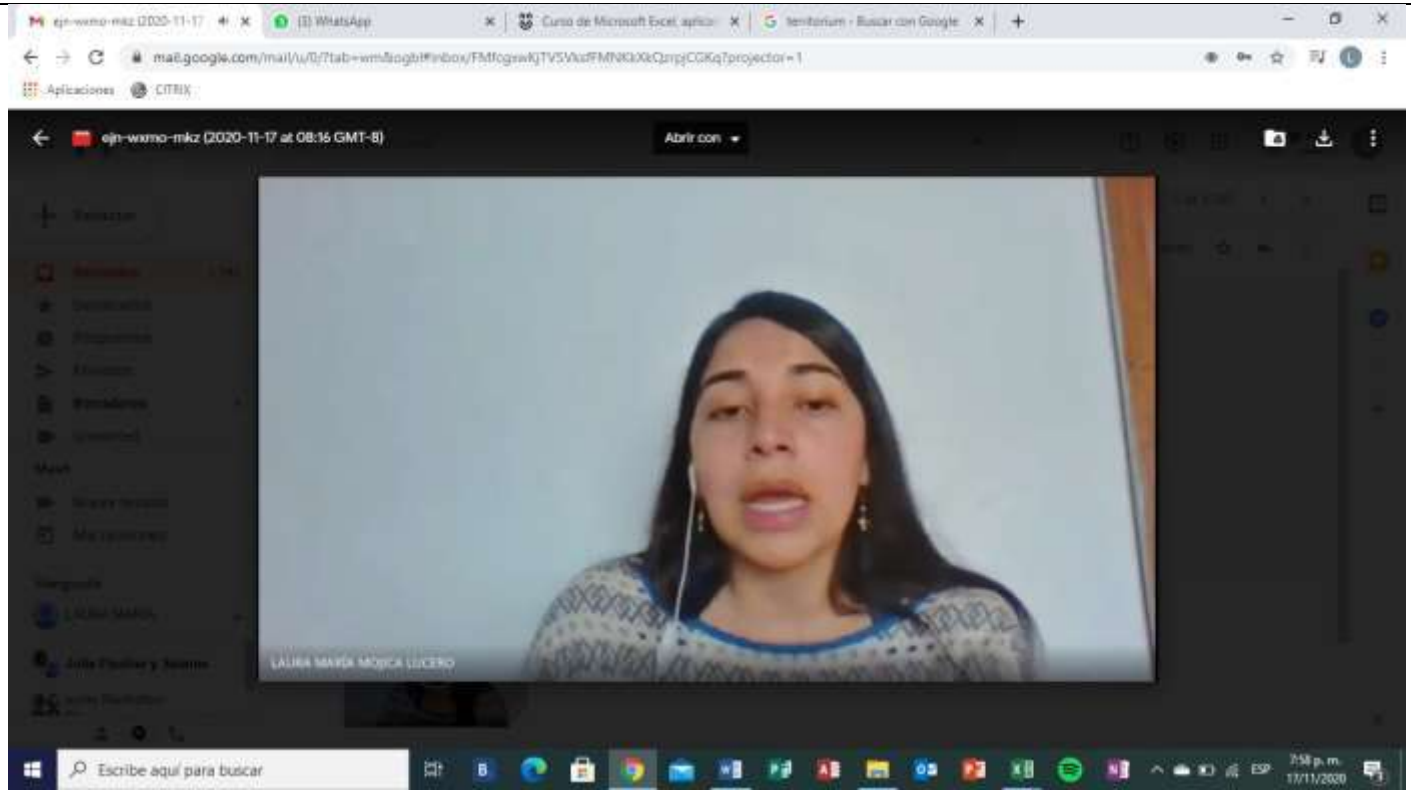
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

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

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

		
Material de Apoyo	Sesión grabada	
Plan de Trabajo		

Reporte de participación – asistencia de aprendices:	Situaciones presentadas y Acciones que se realizaron para solucionarlas:

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

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: CENTRO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PYMES Y AMBIENTES SIMULADOS, CON POLITICAS Y NORMATIVAS VIGENTES
Fase: Planear
Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente

Vigencia TRIMESTRE IV DE 2020

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	1	9	1	0	2	0	2	0
Fecha Fin	1	6	1	2	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A		Observaciones
				DIGITA	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		IDENTIFICAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS NIVELES OCUPACIONALES Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	Establecer el direccionamiento estratégico de la organización, el proceso Administrativo y políticas empresariales.	X		0	8	1	0	2	0			
				X		1	9	1	0	2	0			
		DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Diseñar e implementa el proceso administrativo teniendo en cuenta la misión y visión junto al direccionamiento estratégico empresarial.	X		2	2	1	0	2	0			
			Aplica y ajusta las funciones y roles de trabajo, en los niveles ocupacionales de la organización y los relaciona con el cargo.	X		0	2	1	1	2	0			
		DISEÑAR INSTRUMENTOS PARA DETERMINAR COMPETENCIAS LABORALES DE ROLES IDENTIFICADOS EN LOS NIVELES OCUPACIONES DE LA ORGANIZACIÓN	Aplica con diligencia los instrumentos para asignar las competencias, roles u ocupaciones, con criterios para funciones principales y secundarias.	X		0	6	1	1	2	0			
						1	6	1	1	2	0			
		PROPONER PLANES DE MEJORAMIENTO EN LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRUCTURACIÓN DE LOS ROLES Y COMPETENCIAS LABORALES, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE	Utiliza las funciones y roles de trabajo, en los niveles ocupacionales de la organización y los relaciona con el cargo	X		1	9	1	1	2	0			
			Produce y presenta con responsabilidad y objetividad los informes la estructuración de roles y competencias laborales teniendo en cuenta, niveles ocupacionales, perfiles ocupacionales, la normatividad vigente y los procesos misionales de la organización			3	0	1	1	2	0			
		AJUSTAR LOS PERFILES, FUNCIONES A LOS ROLES DE TRABAJO, LAS COMPETENCIAS LABORALES RELACIONADAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES DE LA ORGANIZACIÓN.	Valida con responsabilidad la información y las competencias asignadas de acuerdo con los roles y las ocupaciones del los niveles ocupacionales de de la organización	X		0	3	1	2	2	0			
			Elaborar informe de la estructuración de cargos y roles de trabajo teniendo como referente el análisis ocupacional y los manuales de funciones que resultan.	X		1	4	1	2	2	0			

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: CENTRO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A PYMES Y AMBIENTES SIMULADOS, CON POLITICAS Y NORMATIVAS VIGENTES.
Fase: HACER
Competencia: Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologias organizacionales y normatividas vigente

Vigencia TRIMESTRE IV DE 2020

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	1	9	1	0	2	0	2	0
Fecha Fin	1	6	1	2	2	0	2	0

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A CONFORMIDA		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, para la elaboración de los perfiles ocupacionales.	Contextualizar los conceptos de funciones y competencias laborales	X		0	8	1	0	2	0			
			Establecer la estructura organizacional de acuerdo con las necesidades d ela organización.	X		1	9	1	0	2	0			
		Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la empresa especificando para cada competencia los criterios de desempeño que debe satisfacer el trabajador en un nivel especifico de la organización	Contextualizar las competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores.	X		2	2	1	0	2	0			
			Establecer los criterios de desempeño que se debe tener en cuenta en el cargo.	X		0	2	1	1	2	0			
		Establecer las competencias laborales y comportamentales en la elaboración del manual de funciones por competencias, acorde con las necesidades y niveles organizacionales, y el direccionamiento estratégico de la empresa.	Contextualizar las competencias laborales y comportamentales.	X		0	6	1	1	2	0			
			Establecer e implementar las competencias laborales en el direccionamiento estrategico de la organización.			1	6	1	1	2	0			
		Adoptar un sistema de clasificación de cargos que permita la verificación de las funciones descritas acordes con la metodología adoptada por la organización.	Consultar la clasificación nacional de ocupaciones sena	X		1	9	1	1	2	0			
			Realizar un comparativo entre los cargos de la CNO y las funciones de los cargos de la organización			3	0	1	1	2	0			
		Diseñar el manual de funciones por competencias laborales aplicando normas técnicas de redacción de las funciones, y la metodología adoptada por la organización.	Establecer las directrices para la estructura del manual de funciones de acuerdo con las neceisdades del cargo.	X		0	3	1	2	2	0			
			Asesorar y ajustar la propuesta de manual de funciones de acuerdo con las necesidades de la organización.	X		1	4	1	2	2	0			
			Cierre											

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA LUCERO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN

Vigencia **TRIMESTRE IV DE 2020**

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	1	9	1	0	2	0	2	0
Fecha Fin	1	6	1	2	2	0	2	0

Fase: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA EL TRABAJO
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNO SEGÚN LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		Identifica soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnologia disponible.	Induccion, socializacion de la Competencia	X		0	8	1	0	2	0			
			Que es personalidad y cual es su relacion con el Servicio al Cliente											
			Tipos de Clientes	X		1	9	1	0	2	0			
			Socializar temas básicos del servicio al cliente: Etiqueta, protocolo, ciclo del servicio											
			Imagen personal, inteligencia emocional, comunicación asertiva, reputación											
		Utiliza los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes,	Elaborar informe diagnóstico de servicio al cliente	X		2	2	1	0	2	0			
			Comunicación: cara a cara, gestual, verbal y paraverbal.											
			Utilizar recursos de comunicación	X		0	2	1	1	2	0			
			Diferencia estrategias de servicio de los sistemas tecnológicos de servicio al cliente											
			SAV Y CRM											
		Opera los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente	Estructura requerimientos del sistema de información de servicio al cliente, de la pyme.	X		0	6	1	1	2	0			
			Elaborar propuesta de mejora para los aspectos débiles de servicio al cliente, de la pyme.			1	6	1	1	2	0			
			Comuncacion telefonica											
			Sistemas de Gestion de Calidad: normas											
		Verifica la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente.	Proyectar libreta de calificación del servicio, e indicadores de gestión para servicio a clientes											
			Completar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	9	1	1	2	0			
			liderazgo											
			Relaciones publicas			3	0	1	1	2	0			
			trabajo en equipo											
		Proporciona diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores. **Proporciona atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles.**	Revision propuesta final											
			Ajustar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		0	3	1	2	2	0			
			Argumentar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.											
			Ejemplos de comunicaciones escritas Taller de comunicaciones empresariales	X		1	4	1	2	2	0			
			Cierre											

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA LUCERO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLAN DE TRABAJO

Regional: DISTRITO CAPITAL
Coordinación Académica: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
Jornada: DIURNA
Responsable: LAURA MARIA MOJICA LUCERO
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN

Vigencia **TRIMESTRE IV DE 2020**

	DIA		MES		AÑO			
Fecha Inicio	1	9	1	0	2	0	2	0
Fecha Fin	1	6	1	2	2	0	2	0

Fase: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA EL TRABAJO
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNO SEGÚN LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

No	NOMBRE APRENDIZ	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE		FECHA DE ENTREGA						ENTREGO A CONFORMIDAD		Observaciones
				DIGITAL	FISICO	DIA		MES		AÑO		SI	NO	
		Identifica soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnologia disponible.	Induccion, socializacion de la Competencia	X		0	8	1	0	2	0			
			Que es personalidad y cual es su relacion con el Servicio al Cliente											
			Tipos de Clientes	X		1	9	1	0	2	0			
			Socializar temas básicos del servicio al cliente: Etiqueta, protocolo, ciclo del servicio											
			Imagen personal, inteligencia emocional, comunicación asertiva, reputación											
		Utiliza los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes,	Elaborar informe diagnóstico de servicio al cliente	X		2	2	1	0	2	0			
			Comunicación: cara a cara, gestual, verbal y paraverbal.											
			Utilizar recursos de comunicación	X		0	2	1	1	2	0			
			Diferencia estrategias de servicio de los sistemas tecnológicos de servicio al cliente											
			SAV Y CRM											
		Opera los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente	Estructura requerimientos del sistema de información de servicio al cliente, de la pyme.	X		0	6	1	1	2	0			
			Elaborar propuesta de mejora para los aspectos débiles de servicio al cliente, de la pyme.			1	6	1	1	2	0			
			Comuncacion telefonica											
			Sistemas de Gestion de Calidad: normas											
		Verifica la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente.	Proyectar libreta de calificación del servicio, e indicadores de gestión para servicio a clientes											
			Completar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		1	9	1	1	2	0			
			liderazgo											
			Relaciones publicas			3	0	1	1	2	0			
			trabajo en equipo											
		Proporciona diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores. **Proporciona atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles.**	Revision propuesta final											
			Ajustar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.	X		0	3	1	2	2	0			
			Argumentar propuestas de mejora de servicio al cliente, para la pyme.											
			Ejemplos de comunicaciones escritas Taller de comunicaciones empresariales	X		1	4	1	2	2	0			
			Cierre											

ELABORO: LAURA MARIA MOJICA LUCERO